

OBSAH

1. ÚVOD DO JAKOSTI

1. Triáda – jakost, náklady, čas	7
1.1 Úloha jakosti v současném managementu	12
1.2 Mýty o jakosti a jejím zabezpečování	13
1.3 Základní pojmy managementu kvality.....	14
1.4 Pragmatický pohled na jakost	15
1.5 Struktura norem ISO řady 9000 +	26

2. ANALÝZA

2.1 Struktura ISO/CD1 9001/9004: 2000	27
2.2 Minimální požadavky, resp. Cesty k TQM	32
2.3 Porovnání stavu v roce 1994 s revizí 2000	57

3. PŘEMĚNA

3.1 Integrované systémy managementu	61
3.2 Určení účinnosti a užitku	69
3.3 Integrace QS/QM do procesů organizace	77
3.4 Aktivní zapojení pracovníků v jejich funkcích	83
3.5 Účelné uspořádání dokumentace	86
3.6 Systém jako základna pro přeměnu, neustálé změny a průběžné zlepšování	96

4. AUDIT

4.1 Prostředky (kontrolní seznam zaměřený na proces)	99
4.2 Plánování auditu	120
4.3 Provedení auditu	123
4.4 Požadavky na auditora	125

LITERATURA:	127
-------------------	-----