

## OBSAH

	Anotace	5
1.	Kolik je jakostí	6
1.1.	Historické pohledy na jakost	7
1.2.	Fáze v pojetí přístupů k jakosti	10
1.3.	Úloha a vývoj kontrolních činností	12
1.4.	Současné pojetí - komplexní řízení jakosti	14
2.	Státní politika jakosti	19
3. <sup>7.10</sup>	Mezinárodní aspekty jakosti	26
3.1.	Svět a jakost	28
3.2.	Evropská cena za jakost	29
4.	Mezinárodní předpisy a normy pro zabezpečování jakosti	32
4.1.	Skladba mezinárodních norem pro zabezpečování jakosti	33
4.2.	Dokladování shody s předpisy EU	41
4.3.	Certifikace v praxi	44
5.	System řízení jakosti v podniku	49
6.	Znaky jakosti	58
7.	Nástroje řízení jakosti	60
7.1.	Sedm jednoduchých nástrojů řízení jakosti	60
7.2.	Záznamníky	61
7.3.	Vývojový (postupový) diagram	62
7.4.	Histogramy	63
7.5.	Diagram příčin a následků	65
7.6.	Paretova analýza	68
7.7.	Korelační diagramy	69
7.8.	Regulační diagramy	72
7.8.1.	Regulační diagramy měřením	74
7.8.2.	Regulační diagramy srovnáváním	77
7.8.3.	Způsobilost procesu	78
7.9.	Přehled dalších nástrojů	80
7.9.1.	JIT – Just In Time	80
7.9.2.	Kaizen	81
7.9.3.	Kanban	81
7.9.4.	Poka-Joke = cesta k nule závad	82
7.9.5.	FMEA	82
7.9.6.	QFD	83

7.9.7.	Reengineering	84
7.9.8.	Další nástroje řízení jakosti	87
8.	Statistické vyhodnocování jakostních znaků	89
8.1.	Pravděpodobnost a statistika	89
8.2.	Odhady parametru modelu	96
8.3.	Testování statistických hypotéz	97
9.	Motivace nejsilnější z nástrojů	101
10.	Ekonomika jakosti v kostce	108
10.1.	Náklady na nízkou jakost	111
10.2.	Stručný rozbor nákladů na nízkou jakost	113
10.2.1.	Přímé náklady na jakost	113
10.2.1.1.	Řiditelné náklady na nízkou jakost	114
10.2.1.2.	Náklady na prevenci	114
10.2.1.3.	Náklady na sledování	115
10.2.1.4.	Poznámky k nákladům na prevenci a sledování	115
10.2.2.	Vyvolané náklady na nízkou jakost	116
10.3.	Závislost přímých nákladů na nízkou jakost	118
11.	Otcové jakosti	122
12.	Závěrem	136
13.	Literatura	137