

O b s a h :

1 Úvod	5
1.1 Jak chápat jakost	5
1.2 Specifická terminologie jakosti	8
1.3 Základní postoje k jakosti	9
<i>Otázky z 1. kapitoly</i>	12
2 Charakterizování jakosti	13
2.1 Znaky jakosti	13
2.2 Zjišťování hodnot znaků jakosti	15
2.3 Pravděpodobnostní modely znaků jakosti	19
2.4 Identifikace znaků jakosti	23
<i>Otázky z 2. kapitoly</i>	24
3 Metody a nástroje zajišťování jakosti	26
3.1 Obecné principy, zásady a postupy jakosti	27
3.2 Sedm jednoduchých nástrojů jakosti	28
3.3 Jiné jednoduché metody a nástroje	32
3.4 Statistická přejímka	35
3.5 Způsobilost a statistická regulace procesu	38
3.6 Navrhování experimentů	43
3.7 Model EFQM	48
3.8 Další nástroje zajišťování jakosti	51
<i>Otázky z 3. kapitoly</i>	54
4 Člověk a jakost	55
4.1 Zájmové skupiny v organizaci	55
4.2 Vztahy a partnerství	56
4.3 Vzdělávání	56
4.4 Odpovědnost a pravomoc	57
4.5 Sociální podmínky	57
4.6 Spokojenost	57
<i>Otázky ze 4. kapitoly</i>	58

5	Systémy jakosti	59
5.1	Osm zásad managementu jakosti	59
5.2	Obecné principy systémů jakosti	60
5.3	Systémy managementu jakosti	62
5.4	Hodnocení a certifikace systémů jakosti	63
5.5	Souvislost systému jakosti s jinými systémy v organizaci	65
	<i>Otázky z 5. kapitoly</i>	66
6	Spolehlivost výrobků a služeb	67
6.1	Problematika spolehlivosti	67
6.2	Znaky spolehlivosti	69
6.3	Poruchové chování neobnovovaných objektů	70
6.4	Poruchové chování obnovovaných objektů	73
6.5	Spolehlivost složitých systémů	74
6.6	Spolehlivost softwaru	75
	<i>Otázky z 6. kapitoly</i>	76
7	Ekonomické stránky jakosti	77
7.1	Náklady a výnosy vztahené k jakosti	78
7.2	Ekonomické hodnocení jakosti	80
7.3	Ekonomicky optimální jakost	81
7.4	Ekonomika a životnost výrobků pro dlouhodobé užívání	83
7.5	Celoživotní náklady na výrobek	85
	<i>Otázky ze 7. kapitoly</i>	86
8	Vztahy jakosti s jinými oblastmi	87
8.1	Jakost a bezpečnost, ekologie, ergonomie	87
8.2	Jakost a vědeckotechnický rozvoj	88
8.3	Jakost a společnost	88
	<i>Otázky z 8. kapitoly</i>	91
	Literatura	92