

Obsah

Obsah	5
Předmluva	9
1 Úvod do jakosti	13
1.1 Několik poznámek k historii jakosti	14
<i>W. Edwards Deming</i>	17
<i>Joseph M. Juran</i>	17
<i>Armand V. Feigenbaum</i>	17
<i>Kaoru Ishikawa</i>	18
<i>Philip B. Crosby</i>	18
1.2 Pojetí jakosti	18
1.2.1 Jakost výrobku	21
<i>Funkčnost</i>	22
<i>Estetická působivost</i>	22
<i>Nezávadnost</i>	22
<i>Ovladatelnost</i>	22
<i>Trvanlivost</i>	23
<i>Spolehlivost</i>	23
<i>Udržovatelnost, opravitelnost</i>	23
1.2.2 Jakost služby	23
1.2.3 Jakost procesu	24
<i>Lidé</i>	24
<i>Stroje a nástroje</i>	25
<i>Materiály a pomocné přípravky</i>	26
<i>Prostředí</i>	26
<i>Postupy</i>	26
<i>Měření</i>	26
1.2.4 Kvalita firmy	26
1.2.5 Vybrané pojmy související s jakostí	27
1.3 Důvody zájmu o jakost	29
2 Zákonné a jiné požadavky	33
2.1 Ochrana spotřebitele	34
2.1.1 Ochrana spotřebitele v ČR	36
2.1.2 Právní úprava ochrany spotřebitele	37
2.2 Zvýšená ochrana před nebezpečnými výrobky	38

2.2.1	Právní úprava zvýšené ochrany před nebezpečnými výrobky	42
	<i>Právní úprava odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku</i>	42
	<i>Právní úprava všeobecné bezpečnosti výrobků</i>	43
	<i>Právní úprava technických požadavků na výrobky</i>	44
	<i>Právní úprava zákona o potravinách a tabákových výrobcích</i>	45
	<i>Právní úprava léčiv a ochrany veřejného zdraví</i>	47
2.2.2	Dozorové orgány	48
2.3	Technická normalizace a metrologie	49
2.3.1	Technická normalizace	49
2.3.2	Metrologie	50
2.4	Některé další zákonné a dobrovolné aktivity	51
2.4.1	Akreditace	51
2.4.2	Označování a oceňování jakosti	52
	<i>Značky shody</i>	52
	<i>Ostatní značky jakosti</i>	53
	<i>Ceny za jakost</i>	53
3	Řízení jakosti	57
	<i>Správná výrobní praxe</i>	58
	<i>Správná laboratorní praxe</i>	59
	<i>Normy ISO řady 9000</i>	59
	<i>Přístupy TQM</i>	60
	<i>Systémy péče o ochranu životního prostředí</i>	60
	<i>Systémy péče o bezpečnost a ochranu zdraví při práci</i>	61
3.1	Přístupy zabezpečování jakosti ve smyslu ISO 9000	61
3.1.1	Struktura norem ISO 9000	62
3.1.2	Řízení jakosti ve smyslu požadavků normy ISO 9001	63
3.1.2.1	Důraz na pořádek	64
3.1.2.2	Dodržování zákonů a jiných předpisů	64
3.1.2.3	Lidský faktor v řízení jakosti	65
3.1.2.4	Firemní dokumentace	67
	<i>Přínosy dokumentace</i>	67
	<i>Struktura dokumentace</i>	67
	<i>Řízená dokumentace</i>	68
	<i>Formální požadavky na dokumentaci a její vnitřní strukturu</i>	69
	<i>Elektronická podoba dokumentace</i>	70
3.1.2.5	Identifikace procesů a jejich zabezpečení	71
	<i>Identifikace procesů</i>	71
	<i>Obchodní procesy</i>	71
	<i>Návrh a vývoj</i>	73
	<i>Nakupování</i>	75
	<i>Výroba a poskytování služeb</i>	77
	<i>Identifikace a sledovatelnost</i>	78
	<i>Skladování, manipulace, balení</i>	79
	<i>Montáž a servis</i>	80
	<i>Kontrola jakosti</i>	80
	<i>Metrologické zabezpečení</i>	82
3.1.2.6	Neshody, nápravná a preventivní opatření	84
	<i>Neshoda, řízení neshodného výrobku</i>	84
	<i>Nápravná a preventivní opatření</i>	84

3.1.2.7	Vedení záznamů, analýzy údajů, zlepšování	86
	<i>Vedení záznamů</i>	86
	<i>Analýza údajů, zlepšování</i>	87
3.1.2.8	Interní audit	87
	<i>Výrobní audit</i>	88
	<i>Procesní audit</i>	88
	<i>Systémový audit</i>	89
3.1.3	Bezpečnost výrobků	89
	<i>Snížení a eliminace bezpečnostních rizik</i>	89
	<i>Výchovné programy</i>	90
	<i>Pojištění</i>	90
3.1.4	Ekonomika a jakost	90
3.1.5	Shrnutí přístupů zabezpečování jakosti dle ISO 9000	91
3.2	Zabezpečování jakosti ve smyslu TQM	91
3.2.1	Leadership	92
	<i>Hodnotový žebříček firmy</i>	93
	<i>Aktivizace spolupracovníků</i>	93
3.2.2	Orientace na zákazníka	93
	<i>Situační analýzy</i>	94
	<i>Identifikace potřeb</i>	95
	<i>Změny v kultuře firmy</i>	95
	<i>Firemní zvyky ve vztahu k zákazníkovi</i>	96
	<i>Strategická koncepce C-Q-T</i>	96
	<i>Změny v jednotlivých stádiích prožitků zákazníků</i>	96
	<i>Změny v chování pracovníků</i>	97
	<i>Reaktivní a proaktivní strategie</i>	99
3.2.3	Zaměření na trvalé zlepšování	99
	<i>Teorie omezení</i>	100
	<i>Přístupy ke zlepšování</i>	101
	<i>Postupy zlepšování</i>	102
3.2.4	Důraz na priority a prevenci	103
	<i>Priority</i>	104
	<i>Paretův princip</i>	104
	<i>Prevence</i>	104
3.2.5	Procesní přístup	106
	<i>Procesní přístup</i>	106
	<i>Procesní pojetí přidané hodnoty</i>	107
	<i>Management procesů</i>	108
	<i>Identifikace procesů</i>	108
	<i>Analýzy procesů</i>	109
	<i>Napřímení procesů</i>	109
	<i>Redesign procesů</i>	110
	<i>Stabilita procesů</i>	111
	<i>Zlepšování procesů</i>	111
3.2.6	Bezvadnost samozřejmostí	111
	<i>Způsobilost provozních procesů</i>	111
	<i>Příčiny vad a neshod na straně pracovníků</i>	112

4	Nástroje a metody řízení jakosti	115
4.1	Nástroje a metody univerzálního použití	116
	<i>Metoda PDCA</i>	116
	<i>Brainstorming</i>	117
	<i>Sedm jednoduchých tradičních nástrojů řízení jakosti</i>	117
	<i>Sedm nástrojů managementu</i>	123
	<i>Popisná statistika</i>	127
	<i>Metody měření znaků jakosti</i>	130
4.2	Metody používané při plánování jakosti	130
	<i>Metoda QFD [Quality Function Deployment]</i>	130
	<i>Hodnotová analýza</i>	131
	<i>Metoda FMEA [Failure Mode and Effects Analysis]</i>	131
	<i>FTA [Fault Tree Analysis]</i>	132
	<i>Metoda POKA-YOKE</i>	132
	<i>Metoda DOE [Design of Experiment]</i>	132
	<i>Analýzy spolehlivosti</i>	133
4.3	Metody používané pro monitorování a zlepšování procesů	133
	<i>Statistické přejímky</i>	134
	<i>Statistická regulace</i>	134
	<i>Analýzy způsobilosti</i>	137
4.4	Metody hodnocení jakosti	138
	<i>Spotřebitelské testy</i>	139
	<i>Kvalimetrické metody</i>	139
	<i>Benchmarking</i>	140
5	Perspektivy ve vývoji přístupů řízení jakosti	143
5.1	Integrace systémů managementu jakosti, environmentu a bezpečnosti	144
	5.1.1 Environmentální management	145
	5.1.2 Management bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	147
	5.1.3 Integrace QMS, EMS a HSMS	149
5.2	Zdokonalování systémů řízení jakosti ve smyslu TQM	151
5.3	Úsilí o zvyšování produktivity	154
	Literatura	157
	Rejstřík	159