

Obsah

Úvod	7
1 KVALITA A ZÁKAZNÍK	9
1.1 Kvalita	9
1.2 Hodnocení kvality a spotřebitelské testy	10
1.3 Management kvality v organizaci	18
1.4 Kvalita je pro zákazníka.	19
2 MODERNÍ ŘÍZENÍ KVALITY	23
2.1 Přístupy k managementu kvality	23
2.2 Norma ISO 9000 a ISO 9001	24
2.2.1 Základní terminologie pro řízení kvality	24
2.2.2 Certifikace systému managementu kvality.	25
2.3 Odpovědnost a úloha vedení	27
2.4 Systém managementu kvality	28
2.5 Základní obecné principy QMS	30
2.6 Nástroje a techniky kvality.	31
2.6.1 Sběr a záznam dat.	31
2.6.2 Vývojové diagramy / mapy procesů	31
2.6.3 Diagram příčin a důsledků	32
2.6.4 Paretova analýza.	33
2.6.5 Histogramy.	34
2.6.6 Bodový korelační diagram	38
2.6.7 Regulační diagramy	38
2.6.8 Techniky kvality.	39
3 VYBRANÉ TECHNIKY KVALITY	41
3.1 QFD (Quality Function Deployment)	42
3.1.1 Podrobný výklad pro aplikaci QFD	45
3.1.2 Praktická aplikace – zjednodušená metoda QFD.	49
3.1.3 Projekt QFD	50
3.2 Měření a MSA (Measurement System Analysis)	53
3.3 Kontrola v procesu a Poka-yoke	61
3.3.1 Systémy kontroly	62
3.3.2 Poka-yoke.	63
4 PROCESNÍ ŘÍZENÍ	71
4.1 Štíhlé procesy	71

4.2	Six Sigma	77
4.2.1	Vysvětlení pojmu sigma	78
4.2.2	Historie a očekávaný přínos Six Sigma	79
4.2.3	Organizace, kvalifikace a ekonomika Six Sigma	80
4.2.4	Six Sigma – charakteristika modelů DMADV a DMAIC	81
4.3	Lean Six Sigma	85
5	REALIZACE PRODUKTU	88
5.1	Plánování kvality	88
5.1.1	Plán a definování programu	89
5.1.2	Návrh a vývoj výrobku	89
5.1.3	Návrh a vývoj procesu	90
5.1.4	Validace výrobku a procesu	91
5.1.5	Zpětná vazba a opatření k nápravě	92
5.1.6	Plány řízení a kontroly	92
5.1.7	Plánování kvality ve službách	93
5.2	Výroba a poskytování služeb	94
5.2.1	Nakupování	94
5.2.2	Výroba	95
5.2.3	Poskytování služeb	96
6	KVALITA A EKONOMIKA	104
6.1	Kvalita a ekonomika při volbě úrovně návrhu produktu	105
6.2	Kvalita a ekonomika při volbě úrovně shody s návrhem	107
6.3	Variabilita a její finanční důsledky	109
7	EXTERNÍ VLIVY NA KVALITU	114
7.1	Regulovaná oblast, normalizace a metrologie	114
7.2	Ochrana spotřebitele	116
7.3	Státní dozorové orgány	116
	Resume	119
	Seznam zkratk	120
	Literatura	121