
Obsah

ÚVOD	9
PŘEDMLUVA KE DRUHÉMU DOPLNĚNÉMU VYDÁNÍ	10
1 PROČ PRÁVĚ JAKOST ANEB POCHOPENÍ NUTNOSTI	11
1.1 Co je to jakost?	11
1.2 Význam jakosti v tržním prostředí	13
1.3 Přístupy Evropské unie k zabezpečování jakosti	16
2 KONCEPCE A PRINCIPY MANAGEMENTU JAKOSTI ANEB JAK NA TO	20
2.1 Historický vývoj managementu jakosti	20
2.2 Koncepce managementu jakosti na bázi podnikových standardů	22
2.3 Koncepce managementu jakosti na bázi norem ISO	23
2.4 Koncepce managementu jakosti na bázi TQM	29
2.5 Principy účinných systémů jakosti	32
3 VRCHOLOVÉ VEDENÍ V SYSTÉMECH JAKOSTI ANEB OD STATISTŮ K HLAVNÍ ROLI	35
3.1 Podniková kultura a její vliv na jakost	35
3.2 Zpracování a „přerozdělování“ politiky a cílů jakosti	37
3.3 Benchmarking jako součást managementu jakosti	40
3.4 Uvolňování zdrojů pro systém jakosti	43
3.5 Tvorba a rozvoj organizačních struktur v systémech jakosti	44
3.6 Přezkoumání systému jakosti vedením	47
4 EKONOMIKA JAKOSTI ANEB VŠE O JAKOSTI ŘEČÍ PENĚZ	50
4.1 Podstata a význam ekonomiky jakosti	50
4.2 Monitorování nákladů na jakost	52
4.3 Sledování efektivnosti zlepšování jakosti	63
5 JAKOST V PŘEDVÝROBNÍCH ETAPÁCH ANEB ČÍM ZAČÍT	67
5.1 Význam managementu jakosti v předvýrobních etapách	67
5.2 Vazby marketingu, návrhu a řízení jakosti	69
5.3 Plánování jakosti	70
5.4 Vybrané metody managementu jakosti návrhu	74
6 JAKOST V ZÁSOBOVÁNÍ ANEB OD SUBDODAVATELŮ KE SPOLUDODAVATELŮM	90
6.1 Deklarování politiky zabezpečování jakosti dodávek	91
6.2 Definování požadavků na jakost dodávek	93

6.3	Posuzování alternativních dodavatelů a jejich výběr	94
6.4	Společné plánování jakosti dodávek	99
6.5	Ověřování shody dodávek	101
6.6	Průběžné hodnocení způsobilosti dodavatelů	102
6.7	Motivace dodavatelů	104
7	JAKOST VE VÝROBĚ ANEB JAK VYZRÁT NA NESHODY	106
7.1	Operativní management jakosti a jeho principy	106
7.2	Vliv řízení výroby na jakost, systémy JIT a jejich vazba na systémy jakosti	107
7.3	Formy a metody ověřování shody ve výrobě	109
7.4	Identifikovatelnost a sledovatelnost v systémech jakosti	114
7.5	Jakost a pomocné výrobní procesy: systémy totální údržby	116
7.6	Řízení neshod	120
7.7	Nápravná a preventivní opatření	124
8	JAKOST V POVÝROBNÍCH ETAPÁCH ANEB JAK POSLOUŽIT A NASLOUCHAT ZÁKAZNÍKOVI	127
8.1	Uvádění do provozu	128
8.2	Role stížností a reklamací v systémech jakosti	129
8.3	Servis	130
8.4	Monitorování a měření míry spokojenosti a loajality zákazníků	131
8.5	Odpovědnost za výrobek	138
9	LIDSKÝ FAKTOR V SYSTÉMECH JAKOSTI ANEB NEZAPOMÍNEJME NA ČLOVĚKA	141
9.1	Nezastupitelnost úlohy člověka v zajišťování jakosti	141
9.2	Výchova pracovníků k jakosti, výchovné programy, filozofie učící se organizace	143
9.3	Formy a možnosti motivace zaměstnanců, odměňování zaměstnanců	147
9.4	Komunikace a informovanost v systémech jakosti	150
9.5	Týmová práce a formy týmových činností v systémech jakosti	151
9.6	Kroužky jakosti	153
10	ZLEPŠOVÁNÍ JAKOSTI ANEB JAK NEUSTRNOUT	157
10.1	Podstata procesů zlepšování	157
10.2	Kaizen a jeho principy	160
10.3	Reengineering a management jakosti	162
10.4	Zlepšování jakosti metodou Quality Journal	163
11	MANAGEMENT JAKOSTI VE SLUŽBÁCH ANEB JAKOST NA KAŽDÉM KROKU	168
11.1	Zvláštnosti managementu jakosti ve službách	169
11.2	Podstata a postupy managementu jakosti ve službách	169
12	AUDITY ANEB DŮVĚŘUJ, ALE PROVĚŘUJ	174
12.1	Druhy auditů	174
12.2	Metodologie auditu	176
12.3	Vlastnosti auditora	190

12.4 Certifikace	191
13 ENVIRONMENTÁLNÍ SYSTÉMY ŘÍZENÍ V PRAXI ANEB ČLOVĚK VERSUS TRVALE UDRŽITELNÝ ROZVOJ	196
13.1 Jakost produkce a trvale udržitelný rozvoj	196
13.2 Současný stav a podstata podnikového environmentálního systému řízení	197
13.3 Zavedení EMS do podnikové praxe, environmentální audity	200
13.4 Přínosy zavedení EMS v praxi	202
13.5 Slučitelnost norem ISO řady 14 000 s jinými normami	203
13.6 Budoucnost norem ISO řady 14 000 a trendy jejich dalšího vývoje	207
14 POUŽÍVANÉ METODY A NÁSTROJE ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI ANEB CO MUSÍME OVLÁDAT	210
14.1 Základní pojmy matematické statistiky	210
14.2 Sedm základních nástrojů řízení jakosti	216
14.3 Metody analýzy způsobilosti procesů, výrobních zařízení a systémů měření	243
14.4 Sedm „nových“ nástrojů řízení jakosti	254
14.5 Statistická přejímka	268
Rejstřík	278