

OBSAH

Předmluva	9
1 Úvod do managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	11
1.1 Pojetí kvality, environmentu a bezpečnosti práce	11
1.2 Důvody zájmu o kvalitu, environment a bezpečnost práce	14
1.3 Státní intervence do oblasti kvality, environmentu a bezpečnosti práce	21
1.4 Vztah mikrosféry ke kvalitě, environmentu a bezpečnosti práce	26
2 Přehled klíčových legislativních požadavků	29
2.1 Obecná východiska	29
2.1.1 <i>Právní změny v ČR po vstupu do EU</i>	29
2.1.2 <i>Právo soukromé a veřejné</i>	30
2.1.3 <i>Univerzální a specifické právní předpisy</i>	30
2.2 Legislativa kvality	31
2.2.1 <i>Právní úprava jakosti dodávek vyplývající z obchodního a občanského zákoníku</i>	31
2.2.2 <i>Ochrana spotřebitele</i>	34
2.2.3 <i>Právní úprava odpovědnosti za škodu</i>	35
2.2.4 <i>Technické požadavky na výrobky</i>	37
2.2.5 <i>Obecná bezpečnost</i>	39
2.2.6 <i>Metrologie</i>	40
2.3 Legislativa životního prostředí	42
2.3.1 <i>Odpady</i>	43
2.3.2 <i>Ovzduší</i>	46
2.3.3 <i>Vody</i>	48
2.3.4 <i>Chemické látky a přípravky</i>	49
2.4 Legislativa bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	51
2.4.1 <i>Právní úprava bezpečnosti práce</i>	51
2.4.2 <i>Právní úprava ochrany zdraví při práci</i>	56
2.4.3 <i>Požární ochrana</i>	57
3 Přístupy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	59
3.1 Vývoj přístupů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	59

3.1.1	<i>Vývoj přístupů managementu kvality</i>	59
3.1.2	<i>Vývoj manažerských přístupů zaměřených na ochranu životního prostředí</i>	61
3.1.3	<i>Vývoj manažerských přístupů zaměřených na bezpečnost práce</i>	62
3.2	Současné přístupy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	63
3.2.1	<i>Oblast managementu kvality</i>	63
3.2.2	<i>Oblast environmentálního managementu</i>	70
3.2.3	<i>Oblast managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci</i>	72
3.3	Struktura norem a normativních doporučení	75
3.3.1	<i>Normy ISO řady 9000</i>	75
3.3.2	<i>Normy ISO řady 14 000</i>	76
3.3.3	<i>Norma ČSN OHSAS 18 001</i>	77
3.3.4	<i>Vztahy mezi systémy managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce</i>	78
3.4	Rozhodnutí vrcholového vedení o implementaci systémů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce	79
3.4.1	<i>Očekávání spojená s certifikací systémů managementu kvality, environmentu a bezpečnosti práce</i>	82
4	Výklad požadavků norem na manažerské systémy kvality, environmentu a bezpečnosti práce	85
4.1	Východiska zavádění manažerských systémů kvality, environmentu a bezpečnosti práce	87
4.2	Všeobecné požadavky na manažerské systémy kvality, environmentu a bezpečnosti práce	89
4.2.1	<i>Vymezení předmětu manažerských systémů</i>	89
4.2.2	<i>Požadavky na dokumentaci</i>	95
4.2.3	<i>Požadavky na záznamy</i>	104
4.3	Úloha vrcholového vedení	107
4.3.1	<i>Angažovanost vedení</i>	108
4.3.2	<i>Plánování</i>	110
4.3.3	<i>Struktura a odpovědnost</i>	121
4.3.4	<i>Komunikace</i>	122
4.3.5	<i>Přezkoumání vedením</i>	124
4.4	Management zdrojů	125
4.4.1	<i>Lidské zdroje</i>	125
4.4.2	<i>Infrastruktura</i>	130
4.4.3	<i>Pracovní prostředí</i>	133
4.5	Provozní (realizační) činnosti	133
4.5.1	<i>Plánování realizace produktu</i>	135
4.5.2	<i>Obchodní činnosti</i>	136
4.5.3	<i>Návrh a vývoj</i>	139
4.5.4	<i>Nákupní činnosti</i>	149

4.5.5	<i>Výroba a poskytování služeb</i>	156
4.5.6	<i>Řízení monitorovacího a měřicího zařízení</i>	183
4.5.7	<i>Havarijní připravenost a reakce</i>	188
4.6	Monitoring, měření a zlepšování procesů	194
4.6.1	<i>Monitorování a měření</i>	194
4.6.2	<i>Neshody</i>	202
4.6.3	<i>Nápravná a preventivní opatření</i>	206
4.6.4	<i>Analýzy údajů, zlepšování</i>	210
4.6.5	<i>Interní audity</i>	214
5	Total Quality Management – TQM	223
5.1	TQM – základní principy	223
5.2	TQM – nekodifikované přístupy	227
5.3	TQM – modely úspěšnosti	232
5.3.1	<i>Model Demingovy ceny</i>	232
5.3.2	<i>Model ceny Malcolma Baldrige</i>	233
5.3.3	<i>Model excellence EFQM</i>	234
5.4	Přístup Six Sigma	235
6	Metody a techniky zlepšování	241
6.1	Sedm nástrojů managementu	246
6.1.1	<i>Diagram afinity</i>	246
6.1.2	<i>Relační diagram</i>	248
6.1.3	<i>Stromový diagram</i>	250
6.1.4	<i>Rozhodovací diagram</i>	252
6.1.5	<i>Maticový diagram</i>	255
6.1.6	<i>Analýza maticových dat</i>	260
6.1.7	<i>Síťové diagramy</i>	263
6.2	Sedm nástrojů řízení kvality	265
6.2.1	<i>Formulář pro sběr dat</i>	265
6.2.2	<i>Vývojový diagram</i>	268
6.2.3	<i>Diagram příčin a následku</i>	269
6.2.4	<i>Paretův diagram</i>	272
6.2.5	<i>Bodový diagram</i>	273
6.2.6	<i>Histogram</i>	275
6.2.7	<i>Regulační diagram</i>	277
6.3	Metody optimalizace kvality	278
6.3.1	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	278
6.3.2	<i>Hodnotová analýza</i>	284
6.4	Metody a techniky analýzy a prevence rizik	290
6.4.1	<i>Metoda FMEA</i>	291
6.4.2	<i>Metoda FTA</i>	296
6.4.3	<i>Metoda POKA – YOKE</i>	300
6.4.4	<i>Vybrané metody analýzy rizik v BOZP</i>	303

6.5	Metody a techniky hodnocení	305
6.5.1	<i>Obecný postup hodnocení</i>	306
6.5.2	<i>Spotřebitelské testy</i>	310
6.5.3	<i>Benchmarking</i>	312
6.6	Statistické metody	316
6.6.1	<i>Statistická přejímka</i>	317
6.6.2	<i>Statistická regulace procesu</i>	322
6.6.3	<i>Způsobilost procesu</i>	339
	Literatura a jiné prameny	350
	Rejstřík	352