

Obsah

I. Díl

1. ÚVOD	5
1.1. POJEM JAKOSTI	5
1.1.1. VÝVOJ POHLEDU NA JAKOST	5
1.1.2. DEFINICE JAKOSTI	6
1.1.3. TŘÍDA JAKOSTI	8
1.2. ZNAKY JAKOSTI PRODUKTU	9
1.2.1. UŽITNÉ VLASTNOSTI VÝROBKU	9
1.2.2. UŽITNÉ VLASTNOSTI SLUŽBY	11
1.2.3. UŽITNÉ VLASTNOSTI PROCESU	11
1.3. STRATEGICKÁ KONCEPCE C – Q – T	11
1.4. NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI	12
2. SMYČKA JAKOSTI	14
2.1. POPIS SMYČKY JAKOSTI	15
2.2. PŘÍSTUPY K ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI	16
2.2.1. MARKETING	17
2.2.2. NAVRHOVÁNÍ VÝROBKU (SLUŽBY)	18
2.2.3. VÝVOJ	18
2.2.4. ZÁSOBOVÁNÍ	20
2.2.5. VÝROBA	23
2.2.6. KONTROLA	24
2.2.7. BALENÍ A SKLADOVÁNÍ	25
2.2.8. PRODEJ A DISTRIBUCE	26
2.2.9. POPRODEJNÍ SERVIS	26
2.2.10. LIKVIDACE	29
3. ZÁKLADY ŘÍZENÍ JAKOSTI	30
3.1. MÍSTO SYSTÉMU ŘÍZENÍ JAKOSTI V ŘÍDÍCÍM SYSTÉMU FIRMY	30
3.2. TVORBA SYSTÉMU ŘÍZENÍ JAKOSTI	31
3.3. PŘÍPRAVA A ZAVÁDĚNÍ SYSTÉMU JAKOSTI	34
3.4. NÁSTROJE ŘÍZENÍ JAKOSTI	35
3.4.1. 7 JEDNODUCHÝCH NÁSTROJŮ JAKOSTI	36
3.4.2. SEDM NÁSTROJŮ MANAGEMENTU	38
3.5. ZÁKLADNÍ METODY ŘÍZENÍ JAKOSTI	39
3.5.1. METODA FMEA (Failure mode and Effects Analysis)	39
3.5.2. METODA QFD (Quality Function Deployment)	42
3.5.3. CYKLUS P – D – C – A	44
(PDCA Plan - Do – Check - Action)	44

3.5.4. DENÍK KVALITY	45
3.5.5. METODA POKA – YOKE	45
3.5.7. ANALÝZA SPOLEHLIVOSTI	45
4. ÚLOHA LIDSKÉHO ČINITELE V ŘÍZENÍ JAKOSTI	47
4.1. ÚKOLY VRCHOLOVÉHO VEDENÍ V ŘÍZENÍ JAKOSTI	47
4.2. LIDSKÝ FAKTOR OVLIVŇUJÍCÍ JAKOST	48

II.Díl

5. SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ	50
6. PŘÍSTUPY K ŘÍZENÍ KVALITY	55
6.1. SYSTÉM ŘÍZENÍ JAKOSTI DLE NOREM ISO 9 000	55
6.2. TOTAL QUALITY MANAGEMENT	57
6.3. ENVIRONMENTÁLNÍ MANAGEMENT - ISO 14 000	61
7. EKONOMIKA JAKOSTI	64
7.1. PODSTATA EKONOMIKY JAKOSTI	64
7.2. NÁKLADY NA JAKOST	65
8. STRATEGIE JAKOSTI PODNIKU	69
8.1. ROZLIŠENÍ ŘÍZENÍ JAKOSTI	69
8.1.1. POLITIKA JAKOSTI	70
8.1.2. PLÁNOVÁNÍ JAKOSTI	72
8.1.3. VÝCHOVNÉ PROGRAMY K JAKOSTI	73
8.1.4. ZÁSADY UPLATŇOVANÉ PŘI TVORBĚ ORGANIZAČNÍ STRUKTURY Ř	73
8.1.5. SPOLUPRÁCE S DODAVATELI	74
8.1.6. VAZBA ŘÍZENÍ JAKOSTI NA MARKETING A VÝVOJ	75
8.1.7. SLEDOVÁNÍ EFEKTŮ JAKOSTI	75
8.1.8. PROVĚRKY SYSTÉMU ŘÍZENÍ JAKOSTI	75
9. CERTIFIKACE	77
9.1. DŮVODY CERTIFIKACE	78
9.2. ČINNOST PORADENSKÉ FIRMY	78
9.3. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ FÁZE AUDITU	80
10. TRENDY V ŘÍZENÍ KVALITY	83
10.1. VŠEOBECNÉ TRENDY	83
10.2. SITUACE V USA	84
10.3. SITUACE V JAPONSKU	85
10.4. SITUACE V EVROPSKÉM SPOLEČENSTVÍ	87
10.5. CESTY K DOSAŽENÍ VYŠŠÍCH ÚROVNÍ V ŘÍZENÍ JAKOSTI	87