

OBSAH

Úvod	7
Kapitola 1 Úvod do problematiky	11
1.1 Pojetí, funkce a koncepce systémů managementu kvality	12
1.2 Principy pokročilých systémů managementu kvality	18
1.3 Měření v pokročilých systémech managementu kvality a jejich vazba na principy managementu kvality	26
1.4 Odraz systémových měření v normách ISO ř. 9000 a modelech excelence	32
Kapitola 2 Měření v rámci zpětné vazby v systémech managementu kvality	41
2.1 Podstata a význam zpětné vazby v systémech managementu kvality	42
2.2 Měření spokojenosti externích zákazníků	48
2.2.1 Pojem spokojenosti zákazníka	49
2.2.2 Metodika měření spokojenosti externích zákazníků	51
2.2.3 Omezení měření spokojenosti externích zákazníků	83
2.3 Měření loajality externích zákazníků	84
2.3.1 Pojem loajality zákazníka, její formy a typy	84
2.3.2 Přístupy k měření loajality zákazníků	88
2.4 Měření hodnoty pro zákazníka	101
2.5 Měření spokojenosti zaměstnanců a dalších zainteresovaných stran	117
2.5.1 Měření spokojenosti zaměstnanců	117
2.5.2 Měření spokojenosti dalších zainteresovaných stran	119
Kapitola 3 Měření výkonnosti v systémech managementu kvality	121
3.1 Pojetí a koncepce měření výkonnosti v pokročilých systémech managementu kvality	122
3.2 Měření výkonnosti procesů	126
3.2.1 Univerzální ukazatele výkonnosti procesů	129
3.2.2 Speciální ukazatele výkonnosti procesů	135
3.2.3 Doporučená pravidla pro návrh a využívání soustavy ukazatelů výkonnosti procesů	137
3.3 Měření výkonnosti systémů managementu kvality	140
3.4 Finanční měřítka pro měření výkonnosti	149
3.4.1 Modely měření výdajů vztahujících se ke kvalitě	150

3.4.2	Metodika měření výkonnosti prostřednictvím finančních měřítek	159
3.5	Měření výkonnosti dodavatelů	170
3.5.1	Pojem výkonnosti dodavatelů a podstata a význam jejího měření	172
3.5.2	Přístupy a postupy měření výkonnosti dodavatelů	174
3.6	Benchmarking a jeho využití v měřeních výkonnosti	186
3.7	Měření výkonnosti a Balanced Scorecard	196
3.7.1	Podstata Balanced Scorecard	196
3.7.2	Balanced Scorecard a pokročilé systémy managementu kvality	202
Kapitola 4 Měření vyzrálosti systémů managementu		205
4.1	Pojetí a koncepce vyzrálosti systémů managementu	206
4.2	Audity systémů managementu	209
4.3	Sebehodnocení v systémech managementu	218
4.3.1	Podstata a význam sebehodnocení	218
4.3.2	Postup při realizaci sebehodnocení	221
4.3.3	Využití výsledků sebehodnocení pro měření vyzrálosti systému managementu	239
4.4	Posuzování rizik v systémech managementu	255
Kapitola 5 Využití výsledků měření v systémech managementu kvality		269
5.1	Přezkoumání vedením	270
5.2	Neustálé zlepšování	274
Závěr		289
Literatura		292
Rejstřík		298