

OBSAH

<u>ÚVOD</u>	3
1. SOUČASNÉ POJETÍ KVALITY	5
1.1 Definice kvality	5
1.2 Znaky kvality	7
2. EKONOMICKÉ ASPEKTY KVALITY	11
2.1 Vztahy mezi kvalitou, náklady, cenou a ziskem	11
2.2 Náklady spojené s kvalitou	12
2.2.1 Náklady zákazníka spojené s kvalitou	12
2.2.2 Společenské náklady spojené s kvalitou	13
2.2.3 Náklady dodavatele spojené s kvalitou	13
2.3 Vztahy mezi jednotlivými skupinami nákladů	16
2.4 Taguchiho pojetí ztrát z nekvality	18
2.5 Procesní pohled na náklady spojené s kvalitou	18
2.6 Měření a hodnocení nákladů spojených s kvalitou	19
3. PRINCIPY MANAGEMENTU KVALITY	22
3.1 Vývoj přístupů k managementu kvality	22
3.2 Znaky současného přístupu k managementu kvality	24
3.3 Systémy managementu kvality	31
3.3.1 Přístup uplatněný v mezinárodních systémových normách	31
3.3.2 Přístup Total Quality Management (TQM)	32
4. SYSTÉMY MANAGEMENTU ORGANIZACÍ PODLE MEZINÁRODNÍCH STANDARDŮ	34
4.1 Podstata systému managementu organizace	35
4.2 Pojetí systémů managementu podle mezinárodních standardů	35
4.3 Systémy managementu kvality podle mezinárodních norem řady 9000	37
4.3.1 Přehled norem řady 9000 a jejich zásady	37
4.3.2 Požadavky na dokumentaci systému řízení	39
4.3.3 Odpovědnost managementu v systému řízení	45
4.3.4 Management zdrojů	46
4.3.5 Management kvality v etapě navrhování a vývoje produktů a procesů	47
4.3.6 Management kvality v etapě realizace produktu	47
4.3.7 Měření, analýza a zlepšování v systémech managementu	51
4.4 Specifické požadavky na systémy managementu kvality ve vybraných oborech	57
4.4.1 Správná výrobní praxe	57
4.4.2 Systém zabezpečování kvality v laboratořích	58
4.4.3 Systémy managementu bezpečnosti potravin	58
4.4.4 Systémy managementu kvality v automobilovém průmyslu	60
4.5 Systémy environmentálního managementu	60
4.6 Systémy managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci	62
4.7 Mezinárodní standardy pro další aspekty systémů managementu	64
4.7.1 Systémy managementu bezpečnosti informací	64
4.7.2 Společenská odpovědnost organizací	65
4.8 Integrovaní různých aspektů systémů managementu organizací	66

5. <u>ŘÍZENÍ KVALITY NÁVRHU A VÝVOJE A PŘÍSLUŠNÉ METODY PREVENCE</u>	71
5.1 Navrhování a vývoj produktů a procesů	72
5.2 Metody podporující prevenci při navrhování a vývoji	75
5.2.1 Metody FMEA	76
5.2.2 Metoda QFD	82
5.2.3 Metoda Poka-Yoke	86
5.2.4 Metoda DOE	87
6. <u>PŘÍSTUP TOTAL QUALITY MANAGEMENT</u>	91
6.1 Podstata přístupu Total Quality Management	91
6.2 Nástroje TQM	93
6.2.1 Procesní specializace	93
6.2.2 Decentralizace rozhodování, zmocnění pracovníků	95
6.2.3 Styl řízení, motivace, výcvik	98
6.2.4 Nepřetržitě zlepšování týmovou formou	100
6.2.5 Kvalita u zdroje	101
6.3 Propojení TQM s principy a nástroji štíhlého myšlení	102
7. <u>METODIKA ANALÝZY A ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY</u>	106
7.1 Principy zlepšování kvality	106
7.2 Statistická podpora zlepšování vychází z existence variability	108
7.3 Formy nepřetržitého zlepšování	112
7.3.1 Kaizen	112
7.3.2 Postup Global 8D	114
7.3.3 Six Sigma	115
7.4 Nepřetržitě zlepšování v malých krocích versus velké skokové změny	118
8. <u>VYBRANÉ NÁSTROJE PRO ANALÝZU KVALITY</u>	122
8.1 Konstrukce a analýza histogramu	123
8.2 Paretova analýza	127
8.3 Diagram příčin a následků	130
8.4 Statistická regulace procesů	132
8.4.1 Princip regulačního diagramu	132
8.4.2 Postup při konstrukci regulačního diagramu	133
8.4.3 Metody statistické regulace	134
8.4.4 Celkový postup statistické regulace	135
8.5 Bodové diagramy jako podklad pro korelační a regresní analýzu	148
9. <u>MĚŘENÍ A ŘÍZENÍ VÝKONNOSTI ORGANIZACÍ S VYUŽITÍM MODELU EXCELENCE EFQM</u>	152
9.1 Pojetí výkonnosti organizace	152
9.2 Model excellence EFQM	153
9.2.1 Podstata modelu	153
9.2.2 Použití modelu	158
9.2.3 Sebehodnocení organizací	159
9.3 Model CAF pro zvyšování výkonnosti ve veřejném sektoru	162
Česko-anglický slovníček vybraných pojmů z řízení kvality	166
Seznam použitých značek a symbolů	168