
Obsah

ÚVOD	9
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	33
3 VRCHOLOVÉ VEDENÍ V SYSTÉMECH JAKOSTI ANEB OD STATISTŮ K HLAVNÍ ROLI	37
3.1 Podniková kultura a její vliv a jakost	37
3.2 Zpracování a „přerozdělování“ politiky a cílů jakosti	39
3.3 Benchmarking jako součást managementu jakosti	42
3.4 Uvolňování zdrojů pro systém jakosti	45
3.5 Tvorba a rozvoj organizačních struktur v systémech jakosti	46
3.6 Přezkoumání systému jakosti vedením	49
4 EKONOMIKA JAKOSTI ANEB VŠE O JAKOSTI ŘEČÍ PENĚŽ	52
4.1 Podstata a význam ekonomiky jakosti	52
4.2 Monitorování nákladů na jakost	54
4.3 Sledování efektivity zlepšování jakosti	65
5 JAKOST V PŘEDVÝROBNÍCH ETAPÁCH ANEB ČÍM ZAČÍT	69
5.1 Význam tvorby jakosti koncepce a návrhu	69
5.2 Vazby marketingu, návrhu a řízení jakosti	71
5.3 Plánování jakosti	72
5.4 Vybrané metody zabezpečování jakosti návrhu	76
6 JAKOST V ZÁSOBOVÁNÍ ANEB OD SUBDODAVATELŮ KE SPOLUDODAVATELŮM	92
6.1 Deklarování politiky zabezpečování jakosti dodávek	93
6.2 Definování požadavků na jakost dodávek	95
6.3 Posuzování alternativních dodavatelů a jejich výběr	96

6.4	Společné plánování jakosti dodávek	101
6.5	Ověřování shody dodávek	103
6.6	Průběžné hodnocení způsobilosti dodavatelů	104
6.7	Motivace dodavatelů	106
7	JAKOST VE VÝROBĚ ANEB JAK VYZRÁT NA NESHODY	108
7.1	Operativní management jakosti a jeho principy	108
7.2	Vliv řízení výroby na jakost, systémy JIT a jejich vazba na systémy jakosti	109
7.3	Formy a metody ověřování shody ve výrobě	111
7.4	Identifikovatelnost a sledovatelnost v systémech jakosti	116
7.5	Jakost a pomocné výrobní procesy: systémy totální údržby	118
7.6	Řízení neshod	122
7.7	Nápravná a preventivní opatření	126
8	JAKOST V POVÝROBNÍCH ETAPÁCH ANEB JAK POSLOUŽIT A NASLOUCHAT ZÁKAZNÍKOVI	129
8.1	Uvádění do provozu	130
8.2	Role stížností a reklamací v systémech jakosti	131
8.3	Servis	132
8.4	Monitorování míry spokojenosti a loajality zákazníků	133
8.5	Odpovědnost za výrobek	140
9	LIDSKÝ FAKTOR V SYSTÉMECH JAKOSTI ANEB NEZAPOMÍNEJME NA ČLOVĚKA	143
9.1	Nezastupitelnost úlohy člověka v zajišťování jakosti	143
9.2	Výchova pracovníků k jakosti, výchovné programy, filozofie učící se organizace	145
9.3	Formy a možnosti motivace zaměstnanců, odměňování zaměstnanců	149
9.4	Komunikace a informovanost v systémech jakosti	151
9.5	Týmová práce a formy týmových činností v systémech jakosti	153
9.6	Kroužky jakosti	155
10	ZLEPŠOVÁNÍ JAKOSTI ANEB JAK NEUSTRNOUT	159
10.1	Podstata procesů zlepšování	159
10.2	Kaizen a jeho principy	162
10.3	Reengineering a management jakosti	164
10.4	Zlepšování jakosti metodou Quality Journal	165
11	MANAGEMENT JAKOSTI VE SLUŽBÁCH ANEB JAKOST NA KAŽDÉM KROKU	170
11.1	Zvláštnosti managementu jakosti ve službách	171
11.2	Podstata a postupy managementu jakosti ve službách	171
12	AUDITY ANEB DŮVĚŘUJ, ALE PROVĚŘUJ	176
12.1	Druhy auditu	177
12.2	Metodologie auditu	178
12.3	Vlastnosti auditora	192
12.4	Certifikace	193

13 EMS (ENVIRONMENTÁLNÍ MANAŽERSKÉ SYSTÉMY) V PRAXI ANEB ČLOVĚK VERSUS TRVALE UDRŽITELNÝ ROZVOJ	198
13.1 Jakost produkce a trvale udržitelný rozvoj	198
13.2 Současný stav a podstata podnikového EMS	199
13.3 Zavedení EMS do podnikové praxe, environmentální audity	202
13.4 Přínosy zavedení EMS v praxi	204
13.5 Slučitelnost norem ISO řady 14 000 s jinými normami	205
13.6 Budoucnost norem ISO řady 14 000 a trendy jejich dalšího vývoje	208
14 POUŽÍVANÉ METODY A NÁSTROJE ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI ANEB CO MUSÍME OVLÁDAT	211
14.1 Základní pojmy matematické statistiky	211
14.2 Sedm základních nástrojů řízení jakosti	217
14.3 Metody analýzy způsobilosti procesů, výrobních zařízení a měřidel	244
14.4 Sedm „nových“ nástrojů řízení jakosti	255
14.5 Statistická přejímka	269
Rejstřík	279