

Seznam zkratk	6
Seznam obrázků	8
Seznam tabulek	9
<b>Kapitola 1: Dřevozpracující průmysl – úvod do problematiky</b>	<b>10</b>
1.1 Historický vývoj organizace dřevařského průmyslu v ČR a SR	10
1.2 Současný stav dřevařského průmyslu České republiky	12
1.2.1 Vybrané ekonomické ukazatele DP v České republice	13
1.3 Současný stav dřevařského průmyslu Slovenské republiky	16
<b>Kapitola 2: Charakteristika a terminologie systémů řízení</b>	<b>22</b>
2.1 Systémy řízení – obecné principy a definice	22
2.2 Důvody pro zavádění systémů řízení	23
2.2.1 Interní důvody	23
2.2.2 Externí důvody	23
2.3 Klíčové předpoklady systémů řízení	24
2.3.1 Procesní přístup	24
2.3.2 Zvažování rizik	26
2.3.3 Cyklus PDCA	28
2.3.4 Plnění legislativních požadavků	30
2.3.5 Znalosti a dokumentované informace	31
2.4 Integrace systémů	32
<b>Kapitola 3: Management kvality</b>	<b>35</b>
3.1 Vývoj managementu kvality ve vyspělých zemích včetně České republiky a Slovenské republiky	35
3.1.1 Kaizen	47
3.1.2 Kanban	47
3.2 Pojetí jakosti/kvality	48
3.2.1 Vybrané pojmy související s kvalitou	48
3.3 Principy a zásady managementu kvality	49
3.3.1 Kvalita výrobku	51
3.3.2 Kvalita služby	52
3.3.3 Kvalita procesu	52
3.3.4 Kvalita a konkurenceschopnost	54
<b>Kapitola 4: Klíčové legislativní požadavky</b>	<b>57</b>
4.1 Ochrana spotřebitele	57
4.1.1 Ochrana spotřebitele v České republice	59
4.2 Občanský zákoník	60
4.3 Ochrana před nebezpečnými výrobky	61
4.3.1 Obecná bezpečnost výrobků	62
4.3.2 Technické požadavky na výrobky	62
4.3.3 Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku	64
4.3.4 Potraviny a tabákové výrobky	65
4.3.5 Dozorové orgány	65
4.4 Metrologie	67
4.5 Další zákonné a dobrovolné aktivity	68
4.5.1 Akreditace	68
4.5.2 Ocenění jakosti	69

<b>Kapitola 5: Řízení jakosti ve smyslu ISO 9000 nebo TQM .....</b>	<b>76</b>
5.1 Přístupy zabezpečování kvality ve smyslu ISO 9000 .....	76
5.1.1 Kontext a návaznosti organizace .....	77
5.1.2 Vedení a leadership .....	79
5.1.3 Plánování systému .....	80
5.1.4 Podpora a zdroje QMS .....	80
5.1.5 Provoz organizace .....	81
5.1.6 Hodnocení výkonnosti .....	84
5.1.7 Neustálé zlepšování .....	84
5.2 Zabezpečování kvality ve smyslu TQM .....	84
5.2.1 Základní principy TQM .....	84
5.2.2 Klíčové principy TQM .....	85
5.2.3 TQM podle EFQM Excellence Model .....	87
<b>Kapitola 6: Metody a techniky zlepšování .....</b>	<b>91</b>
6.1 Sedm jednoduchých tradičních nástrojů managementu kvality .....	91
6.1.1 Diagram příčin a následků (Ishikawův diagram) .....	92
6.1.2 Kontrolní tabulka .....	93
6.1.3 Histogram .....	94
6.1.4 Paretův diagram .....	95
6.1.5 Korelační diagram .....	97
6.1.6 Vývojový diagram .....	98
6.1.7 Regulační (Shewhartovy) diagramy .....	99
6.2 Sedm nových nástrojů managementu kvality .....	100
6.2.1 Diagram afinity .....	100
6.2.2 Diagram vzájemných vztahů .....	101
6.2.3 Stromový diagram .....	102
6.2.4 Maticový diagram .....	103
6.2.5 Analýza údajů v matici .....	103
6.2.6 Diagram PDPC .....	105
6.2.7 Síťový graf .....	106
6.3 Metody ověřování shody ve výrobě .....	107
6.3.1 Další faktory účinnosti kontroly kvality .....	113
6.3.2 Samokontrola .....	113
<b>Kapitola 7: Ekonomika kvality .....</b>	<b>117</b>
7.1 Podstata ekonomiky kvality .....	117
7.2 Charakteristika nákladů na kvalitu .....	121
7.2.1 Modely monitorování nákladů na kvalitu .....	121
7.3 Návrh způsobu vyhodnocování (měření) nákladů na kvalitu .....	126
<b>Kapitola 8: Lidský faktor v managementu kvality .....</b>	<b>134</b>
8.1 Úloha lidského faktoru v managementu kvality .....	134
8.2 Výchova zaměstnanců ke kvalitě .....	136
8.3 Motivace .....	140
8.4 Komunikace a informovanost v systémech managementu kvality .....	144
8.5 Týmová práce a formy týmových činností .....	145
8.6 Základní personální procesy .....	147
<b>Kapitola 9: Perspektiva vývoje přístupů řízení kvality .....</b>	<b>150</b>
9.1 Integrovaný manažerský systém .....	150
9.2 Uplatňování komplexního manažerského systému kvality .....	152
9.3 Odpovědné podnikání a udržitelný rozvoj .....	153
<b>Použitá literatura .....</b>	<b>158</b>

# CONTENT

List of abbreviations.....	6
List of figures .....	8
List of tables.....	9
<b>Chapter 1: Woodworking industry – introduction to the problem .....</b>	<b>10</b>
1.1 Historical development of the organization of the wood industry in the Czech Republic and the Slovak Republic...10	10
1.2 Current state of the wood industry of the Czech Republic .....	12
1.2.1 Selected economic indicators of the woodworking industry in the Czech Republic.....	13
1.3 Current state of the wood industry of the Slovak Republic .....	16
<b>Chapter 2: Characteristics and terminology of management systems.....</b>	<b>22</b>
2.1 Management systems – general principles and definitions.....	22
2.2 Reasons for implementing management systems .....	23
2.2.1 Internal reasons .....	23
2.2.2 External reasons.....	23
2.3 Key assumptions of management systems.....	24
2.3.1 Process approach.....	24
2.3.2 Risk-based thinking.....	26
2.3.3 PDCA cycle.....	28
2.3.4 Compliance with legislative requirements .....	30
2.3.5 Knowledge and documented information.....	31
2.4 Integration of systems.....	32
<b>Chapter 3: Quality management.....</b>	<b>35</b>
3.1 Development of quality management in developed countries including the Czech Republic and the Slovak Republic.....	35
3.1.1 Kaizen.....	47
3.1.2 Kanban .....	47
3.2 The concept of quality.....	48
3.2.1 Selected terms related to quality.....	48
3.3 Principles of quality management .....	49
3.3.1 Product quality.....	51
3.3.2 Quality of service .....	52
3.3.3 Process quality .....	52
3.3.4 Quality and competitiveness .....	54
<b>Chapter 4: Key legislative requirements.....</b>	<b>57</b>
4.1 Consumer protection .....	57
4.1.1 Consumer protection in the Czech Republic.....	59
4.2 The Civil Code .....	60
4.3 Protection against dangerous products.....	61
4.3.1 General product safety .....	62
4.3.2 Technical requirements for products.....	62
4.3.3 Liability for damage caused by product defects.....	64
4.3.4 Food and tobacco products .....	65
4.3.5 Supervisory authorities .....	65
4.4 Metrology.....	67
4.5 Other legal and voluntary activities .....	68
4.5.1 Accreditation.....	68
4.5.2 Quality awards .....	69

<b>Chapter 5: Quality management within the meaning of iso 9000 or tqm .....</b>	<b>76</b>
5.1 Quality assurance approaches in the sense of ISO 9000 .....	76
5.1.1 Context and continuity of an organization.....	77
5.1.2 Management and leadership.....	79
5.1.3 System planning.....	80
5.1.4 Support and QMS resources .....	80
5.1.5 Operation of the organization .....	81
5.1.6 Performance evaluation.....	84
5.1.7 Continuous improvement.....	84
5.2 Quality assurance in the sense of TQM .....	84
5.2.1 Basic principles of TQM.....	84
5.2.2 Key principles of TQM .....	85
5.2.3 TQM according to the EFQM Excellence Model.....	87
<b>Chapter 6: Methods and techniques of improvement .....</b>	<b>91</b>
6.1 Seven simple traditional quality management tools .....	91
6.1.1 Diagram of causes and consequences (Ishikawa diagram).....	92
6.1.2 Control table .....	93
6.1.3 Histogram .....	94
6.1.4 Pareto chart .....	95
6.1.5 Correlation diagram.....	97
6.1.6 Flowchart.....	98
6.1.7 Shewhart diagrams.....	99
6.2 Seven new quality management tools .....	100
6.2.1 Affinity diagram.....	100
6.2.2 Relationship diagram .....	101
6.2.3 Tree diagram .....	102
6.2.4 Matrix diagram.....	103
6.2.5 Data analysis in matrix .....	103
6.2.6 PDPC diagram.....	105
6.2.7 Network graph .....	106
6.3 Methods of attestation of conformity in production .....	107
6.3.1 Other quality control effectiveness factors .....	113
6.3.2 Self-inspection.....	113
<b>Chapter 7: quality economy .....</b>	<b>117</b>
7.1 The essence of quality economics .....	117
7.2 Characteristics of quality costs .....	121
7.2.1 Cost quality monitoring models.....	121
7.3 Proposal of a method of evaluation (measurement) of the cost of quality .....	126
<b>Chapter 8: Human factor in quality management .....</b>	<b>134</b>
8.1 The role of human factor in quality management.....	134
8.2 Staff training for quality .....	136
8.3 Motivation.....	140
8.4 Communication and awareness in quality management systems .....	144
8.5 Teamwork and forms of team activities.....	145
8.6 Basic personnel processes .....	147
<b>Chapter 9: pROSPECTS of the development of quality management approaches .....</b>	<b>150</b>
9.1 Integrated management system.....	150
9.2 Applying a Total Quality Management system .....	152
9.3 Responsible entrepreneurship and sustainable development .....	153
<b>References.....</b>	<b>158</b>