

Obsah

ÚVOD	3
1. JAKOST NA KONCI 20. STOLETÍ (Dr. Juran)	5
1.1 Význam jakosti pro vrcholové vedení	5
1.2 Řízení jakosti	6
1.3 Trilogie jakosti	12
1.4 Změny v chápání jakosti	15
2. PLÁNOVÁNÍ JAKOSTI (Dr. Juran)	17
2.1 Zákazníci a znalost jejich potřeb	17
2.2 Vlastnosti produktu	20
2.3 Působy plánování jakosti	22
2.4 Uspořádání procesu plánování	25
2.5 Hodnocení plánování	26
2.6 Úloha vrcholového vedení v etapě plánování	27
2.7 Co je nového v plánování jakosti	27
3. ŘÍZENÍ JAKOSTI (Dr. Godfrey)	29
3.1 Zpětná vazba	29
3.2 Samořízení	31
3.3 Delegace pravomocí pro samořízení	33
3.4 Lidské chyby a jejich prevence	35
3.5 Rozhodování při řízení	39
3.6 Samokontrola	40
3.7 Úkoly vrcholového vedení pro zavedení samořízení	41
4. ZLEPŠOVÁNÍ JAKOSTI (Dr. Godfrey)	43
4.1 Rychlost zlepšování	43
4.2 Porovnání různých přístupů ke zlepšování jakosti	44
4.3 Kroky zlepšování a vztahy mezi nimi	46
4.4 Nová dělba práce při zlepšování	50

4.5	Rady jakosti v podniku	51
4.6	Náklady spojené se zajištěním jakosti	58
4.7	Postup při výběru úlohy pro zlepšování jakosti	60
5.	KOMPLEXNÍ ŘÍZENÍ JAKOSTI (Dr. Juran)	69
5.1	Zásady a postup zavádění TQM	72
5.2	Cíle jakosti v obchodním plánu podniku	75
5.3	Normy ISO řady 9000 v TQM	79
5.4	Změny v řízení jakosti v 90. letech	80
5.5	Co je nového v TQM ?	81