

Kapitola 1 Úvod do managementu jakosti.....	5
Úvod.....	5
Cíle kapitoly .....	5
Klíčová slova.....	5
1.1 Management jakosti jako součást managementu .....	6
1.2 Důvody zavádění systémů řízení jakosti, přínosy pro zákazníky a další zainteresované strany .....	8
1.2.1 Důvody pro zavádění QMS.....	8
1.2.2 Cíle QMS.....	9
1.2.3 Přínosy zavedení systému řízení jakosti.....	10
1.3 Základní pojmy v managementu kvality.....	12
1.4 Osm základních zásad, na kterých jsou vystavěny systémy řízení jakosti.....	17
1.5 Vztah státu k managementu jakosti, státní intervence .....	20
1.6 Vývoj pohledů na jakost – historie jakosti .....	22
1.7 Přístupy k zavádění systémů řízení jakosti .....	26
1.7.1 Jednotlivé přístupy k řízení jakosti podrobněji .....	26
1.7.2 Přístupy, které jsou v současnosti nejčteněji používány (v ČR i ve světě).....	28
1.8 Možnosti integrace systémů řízení jakosti, environmentu a bezpečnosti práce.....	38
1.9 Certifikace systémů řízení jakosti .....	41
Odpovědi ke cvičením.....	43
Shrnutí kapitoly.....	44
Kapitola 2 Legislativa v oblasti řízení jakosti.....	46
Úvod.....	46
Cíle kapitoly .....	46
Klíčová slova.....	46
2.1 Legislativa související s jakostí - přehled.....	47
2.2 Co přinášíme na trh .....	48
2.2.1 Regulovaná sféra - výrobky .....	48
2.2.2 Regulovaná sféra - potraviny.....	54
2.2.3 Služby.....	56
2.2.4 Vztahy k EU.....	56
2.2.5 Obecná bezpečnost výrobků .....	57
2.2.6 Ochrana spotřebitele.....	58
2.3 Legislativní požadavky při výrobě a poskytování služeb .....	59
2.3.1 Právní úprava vyplývající z obchodního zákoníku .....	60
2.3.2 Právní úprava vyplývající z občanského zákoníku.....	61
2.3.3 Zákon o ochraně spotřebitele .....	62
2.3.4 Metrologie .....	64
2.4 Reklamace, vady.....	67
2.4.1 Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku.....	67
2.4.2 Úprava týkající se vad zboží v obchodním zákoníku .....	68
2.4.3 Reklamace a vady, lhůty – úprava v občanském zákoníku .....	71
2.4.4 Zákon o ochraně spotřebitele – vady .....	74
2.5 Převod legislativních požadavků do praxe podniků .....	75

Shrnutí kapitoly .....	78
Kapitola 3 Odpovědnost managementu, zdroje a dokumentace v systému řízení jakosti .....	79
Úvod .....	79
Cíle kapitoly .....	79
Klíčová slova .....	80
3.1 Procesní management .....	80
3.1.1 Procesní přístup .....	80
3.1.2 Procesní přidaná hodnota .....	83
3.1.3 Zlepšování v procesech .....	85
3.1.4 Požadavky na procesní řízení v normě ISO 9001:2000 .....	86
3.1.5 Procesní řízení v TQM .....	89
3.2 Dokumentace v systémech řízení jakosti .....	90
3.2.1 Dokumentace v QMS, účel a význam .....	91
3.2.2 Struktura a rozsah dokumentace QMS .....	92
3.2.3 Požadavky na dokumentaci ve smyslu normy ČSN EN ISO 9001:2001 .....	94
3.2.4 Obligatorní (povinné) dokumenty QMS .....	98
3.2.5 Záznamy v QMS .....	100
3.3 Odpovědnost managementu .....	104
3.3.1 Odpovědnost managementu v QMS .....	104
3.3.2 Požadavky na management v normě ISO 9001:2000 .....	105
3.3.3 Nadstavbové požadavky na management organizace .....	113
3.4 Zdroje v systémech řízení jakosti .....	115
3.4.1 Zdroje v normě ČSN EN ISO 9001:2001 .....	115
3.4.2 Zaměstnanci v normě ČSN EN ISO 9001:2001 .....	117
3.4.3 Infrastruktura .....	124
3.4.4 Pracovní prostředí .....	124
3.4.5 Informace .....	125
3.4.6 Dodavatelé a partnerství .....	126
3.4.7 Přírodní zdroje .....	127
3.4.8 Finanční zdroje .....	127
Odpovědi ke cvičením .....	128
Shrnutí kapitoly .....	129
Kapitola 4 Realizace produktu .....	130
Úvod .....	130
Cíle kapitoly .....	130
Klíčová slova .....	130
4.1 Plánování realizace produktu .....	131
4.2 Obchodní procesy .....	133
4.2.1 Požadavky normy týkající se obchodních činností .....	134
4.3 Návrh a vývoj .....	138
4.3.1 Vstup do návrhu a vývoje, plánování .....	139
4.3.2 Kontrolní operace v návrhu a vývoji .....	141
4.3.3 Výstup návrhu a vývoj, změny .....	142
4.4 Nakupování .....	144
4.5 Realizace .....	148

4.5.1 Realizační procesy v normě ČSN EN ISO 9001:2001 .....	149
4.5.2 Validace procesu .....	153
4.5.3 Identifikace a sledovatelnost .....	154
4.5.4 Majetek zákazníka .....	158
4.5.5 Ochrana produktu, manipulace, skladování a dodávání .....	158
4.5.6 Kontroly .....	160
4.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení .....	161
Odpovědi ke cvičením .....	162
Shrnutí kapitoly .....	163
Kapitola 5 Měření, analýza, zlepšování .....	164
Úvod .....	164
Cíle kapitoly .....	164
Klíčová slova .....	165
5.1 Měření, analýza a zlepšování .....	165
5.2 Monitorování a měření .....	165
5.2.1 Monitorování spokojenosti zákazníka .....	167
5.2.2 Monitoring fungování systému managementu jakosti – interní audity .....	169
5.2.3 Monitorování a měření procesů .....	172
5.2.4 Monitorování a měření produktu .....	174
5.3 Řízení neshodných produktů .....	178
5.4 Analýza údajů .....	180
5.5 Zlepšování .....	180
5.5.1 Neustálé zlepšování .....	181
5.5.2 Nápravná a preventivní opatření .....	181
5.6 Úvod do TQM .....	184
5.6.1 Zlepšování v TQM .....	185
5.6.2 Benchmarking .....	188
5.6.3 Orientace na zákazníka, CRM .....	189
5.6.4 Leadership .....	201
5.6.5 Priority, prevence, bezvadnost .....	206
5.6.6 Teorie omezení .....	210
Shrnutí kapitoly .....	211
Kapitola 6 Glosář .....	212
6.1 Literatura a internetové zdroje .....	212
6.2 Otázky k procvičení .....	213
6.3 Vzorový test (PE) .....	215