

Obsah

	Zoznam obrázkov	10
	Zoznam tabuliek	11
1	Podpora kvality	13
1.1	Vybrané informácie o technickej normalizácii	13
1.2	Zásady tvorby technických noriem	16
1.3	Norma a štandard	18
1.4	Medzinárodné organizácie v oblasti normalizácie	19
1.4.1	Medzinárodná organizácia pre normalizáciu	19
1.4.2	Medzinárodná elektrotechnická komisia	22
1.4.3	Medzinárodná organizácia v oblasti štandardizácie SAE Int.	24
1.5	Európske organizácie pre normalizáciu	26
1.5.1	Európsky výbor pre normalizáciu	27
1.5.2	Európsky výbor pre normalizáciu v elektrotechnike	30
1.5.3	Európsky inštitút pre telekomunikačné normy	32
1.6	Vybrané organizácie v oblasti kvality v leteckom priemysle	35
1.6.1	Medzinárodná skupina pre leteckú kvalitu	35
1.6.2	Európska skupina pre leteckú kvalitu	37
1.6.3	Asociácia leteckého a obranného priemyslu Európy	38

1.7	Národné organizácie v oblasti kvality	40
1.7.1	Česká spoločnosť pre kvalitu	40
1.7.2	Slovenská spoločnosť pre kvalitu	43
1.7.3	Technická normalizácia v Českej republike	45
1.7.4	Technická normalizácia v Slovenskej republike	48
1.8	Ceny kvality	52
1.8.1	Ceny kvality vo svete	52
1.8.2	Národné ceny kvality	59
1.9	Národné programy kvality ČR a SR	66
1.9.1	Národná politika kvality ČR	66
1.9.2	Národný program kvality SR	70
2	Komplexné riadenie kvality (TQM)	75
2.1	Koncepcia TQM	76
2.1.1	Charakteristické znaky TQM	79
2.1.2	Výhody TQM	81
2.2	Systémy TQM	82
2.2.1	Technický subsystém riadenia	82
2.2.2	Sociálny subsystém riadenia	88
2.3	Implementácia TQM	89
2.3.1	Prístupy k implementácii TQM	90
2.3.2	Koncept presadenia filozofie TQM	91
2.3.3	Príklady stratégií implementácie systému TQM	94
2.3.4	Cyklus PDCA	95
3	Modely excelentnosti	97
3.1	Model EFQM	97
3.1.1	Model EFQM: koncept a štruktúra	100
3.1.2	Nástroj EFQM pre diagnostiku - RADAR	106
3.2	Model CAF	109
3.2.1	Princípy výnimočnosti	111
3.2.2	Štruktúra modelu CAF	113
3.2.3	Vzor štruktúry samohodnotiacej správy v kritériu 5: Procesy	119
3.2.4	Systém bodového hodnotenia	122
3.2.5	Implementácia modelu CAF	125
3.2.6	Externá spätná väzba modelu CAF	131

4	Spoločenská zodpovednosť	133
4.1	Definície spoločensky zodpovedného podnikania	134
4.2	Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania	139
4.3	Oblasti presadzovania Spoločenskej zodpovednosti firmy	143
4.4	Dimenzie spoločenskej zodpovednosti firmy	145
4.4.1	Interná dimenzia spoločenskej zodpovednosti firmy	146
4.4.2	Externá dimenzia spoločenskej zodpovednosti firmy	146
4.5	Princípy Spoločenskej zodpovednosti	147
4.6	Zainteresované strany	151
4.7	Systém spoločenskej zodpovednosti podľa ISO 26000	154
4.8	Základné témy problematiky spoločenskej zodpovednosti	159
4.9	Zavádzanie SZF do obchodných praktík organizácie	162
4.10	Prínosy Spoločenskej zodpovednosti firmy	165
4.11	Model ZET	166
4.11.1	Štruktúra modelu ZET a jeho kritéria	167
4.11.2	Bodové hodnotenie v rámci modelu ZET	169
	Zoznam bibliografických odkazov	171
	Zoznam skratiek	173