

## **Obsah**

Úvodem .....	3
1. Úvod do jakosti .....	4
1.1 Jakost .....	4
1.2 Z historie jakosti .....	6
1.3 Jakost výrobků a služeb .....	7
1.4 Vybrané pojmy související s jakostí .....	10
2. <b>Zákonné požadavky, normalizace, zkušebnictví, metrologie</b> .....	11
2.1 Zákonné požadavky .....	11
2.1.1 Ochrana spotřebitele .....	11
2.1.2 Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR .....	11
2.1.3 Ochrana před nebezpečnými výrobky .....	12
2.2 Normalizace .....	13
2.3 Zkušebnictví .....	13
2.4 Metrologie .....	14
3. <b>Koncepce a principy managementu jakosti</b> .....	16
3.1 Vývoj managementu jakosti .....	16
3.2 Filozofie TQM .....	18
3.3 Model EFQM .....	20
3.4 Six Sigma .....	21
3.5 Příručka jakosti .....	22
3.6 Shrnutí .....	22
4. <b>Vrcholové vedení. Jakost v předvýrobních etapách</b> .....	23
4.1 Vrcholové vedení .....	23
4.2 Jakost v předvýrobních etapách .....	28
5. <b>Metody plánování jakosti. Nástroje a metody univerzálního použití</b> .....	31
5.1 Metody plánování jakosti .....	31
5.1.1 QFD .....	31
5.1.2 Přezkoumání návrhu .....	33
5.1.3 FMEA .....	34
5.1.4 DOE .....	37
5.2 Nástroje a metody univerzálního použití .....	38
5.2.1 Kontrolní tabulky .....	39
5.2.2 Vývojové diagramy .....	39
5.2.3 Histogramy .....	40
5.2.4 Diagram příčin a následku (Ishikawův diagram) .....	41
5.2.5 Paretův diagram .....	42
5.2.6 Bodový diagram .....	44
5.2.7 Regulační diagramy .....	45
6. <b>Jakost ve výrobě</b> .....	50
6.1 Operativní management jakosti .....	50
6.2 Způsobilost procesů, výrobních zařízení a systémů měření .....	51
6.2.1 Způsobilost procesů .....	51
6.2.2 Způsobilost výrobního zařízení .....	52
6.2.3 Způsobilost měřicího systému .....	52
6.3 Identifikovatelnost a sledovatelnost .....	55
6.4 Ověřování shody a řízení neshod .....	55
6.5 Nápravná a preventivní opatření .....	56
6.6 Statistická přejímka .....	57

6.7 PPM – spolupráce mezi zákazníkem a dodavatelem .....	59
<b>7. Metody monitorování a měření .....</b>	<b>61</b>
7.1 Základní informace o měření a monitorování .....	61
7.2 Měření spokojenosti zákazníků .....	64
7.3 Benchmarking – srovnání výkonnosti firmy s konkurencí .....	69
<b>8. Jakost služeb .....</b>	<b>74</b>
8.1 Zajišťování jakosti ve službách .....	74
8.2 Jakost v povýrobních etapách .....	76
<b>9. Lidský faktor v systémech zajišťování jakosti .....</b>	<b>78</b>
<b>10. Ekonomika jakosti a finanční měření v systémech managementu jakosti .....</b>	<b>80</b>
10.1 Ekonomika jakosti .....	80
10.2 Finanční měření v systému managementu jakosti .....	82
<b>11. Jakost subdodavatelů a jakost v nákupu. (2-6) .....</b>	<b>87</b>
11.1 Programy zabezpečování jakosti dodávek .....	87
11.2 Zajišťování jakosti v nákupu .....	90
<b>12. Zlepšování jakosti .....</b>	<b>91</b>
12.1 Podstata zlepšování jakosti .....	91
12.2. Metody zlepšování jakosti .....	94
<b>13. Audit, certifikace a měření výkonnosti procesů a systému managementu jakosti .....</b>	<b>98</b>
13.1. Audit a certifikace .....	98
13.1.1 Audit .....	98
13.1.2 Certifikace .....	99
13.2 Měření výkonnosti procesů a systémů managementu jakosti .....	101
13.2.1 Měření výkonnosti procesů .....	101
13.2.2 Měření výkonnosti systému .....	109
<b>14. Sebehodnocení .....</b>	<b>113</b>
14.1 Úvod do sebehodnocení .....	113
14.2 Metody sebehodnocení .....	116
14.3 Kvantifikace výsledků sebehodnocení .....	117
14.3.1 Hodnocení podle normy ISO 9004:2000 .....	118
14.3.2 Hodnocení logickým schématem RADAR .....	118
<b>Literatura .....</b>	<b>125</b>