

Obsah

Úvod.....	3
1 Systém manažérstva kvality	5
1.1 Normy pre manažérstvo kvality	5
1.2 Slovník pojmov	8
2 Charakteristika ISO 9001:2015, porovnanie s predchádzajúcim vydaním	12
2.1 Dôvody vydania novej normy.....	12
2.2 Hlavné črty ISO 9001:2015	12
2.3 Procesný prístup v ISO 9001.....	13
2.4 Porovnanie s predchádzajúcim vydaním normy ISO 9001	15
3 Zdokumentované informácie SMK	18
3.1 Objasnenie pojmov.....	18
3.2 Zdokumentované informácie definované normou ISO 9001	19
3.3 Povinné zdokumentované informácie v zmysle ISO 9001.....	20
3.4 Dokumentácia SMK v organizácii	23
4 Analýza požiadaviek ISO 9001: Súvislosti organizácie	26
4.1 Pochopenie organizácie a jej súvislostí	26
4.2 Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán.....	27
4.3 Určenie predmetu SMK	27
4.4 SMK a jeho procesy	28
5 Analýza požiadaviek ISO 9001: Vodcovstvo	29
5.1 Vodcovstvo a záväzok.....	29
5.2 Politika	30
5.3 Roly, zodpovednosť a právomoci v organizácii	30
6 Analýza požiadaviek ISO 9001: Plánovanie	32
6.1 Riziká a príležitosti	32
6.2 Ciele kvality.....	34
6.3 Plánovanie zmien.....	35
7 Analýza požiadaviek ISO 9001: Podpora	36
7.1 Zdroje.....	36
7.2 Kompetentnosť.....	38
7.3 Povedomie.....	39
7.4 Komunikácia	39
7.5 Zdokumentované informácie	40
8 Analýza požiadaviek ISO 9001: Prevádzka	41
8.1 Plánovanie a riadenie prevádzky	41
8.2 Požiadavky na produkty a služby.....	42

8.3	Návrh a vývoj produktov a služieb	43
8.3.1	Plánovanie návrhu a vývoja.....	43
8.3.2	Vstupy do návrhu a vývoja	44
8.3.3	Riadiace činnosti návrhu a vývoja	45
8.3.4	Výstupy z návrhu a vývoja	45
8.3.5	Zmeny návrhu a vývoja.....	45
8.4	Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb	46
8.5	Výroba a poskytovanie služby	47
8.5.1	Riadenie výroby a poskytovania služby	47
8.5.2	Identifikácia a sledovateľnosť.....	49
8.5.3	Majetok patriaci zákazníkom alebo externým poskytovateľom	49
8.5.4	Ochrana	49
8.5.5	Činnosti po dodaní	50
8.5.6	Riadenie zmien	50
8.6	Uvoľňovanie produktov a služieb	50
8.7	Riadenie nezhodných výstupov	51
9	Analýza požiadaviek ISO 9001: Hodnotenie výkonnosti.....	52
9.1	Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie	53
9.2	Interný audit	53
9.3	Preskúmanie manažmentom.....	55
9.3.1	Vstupy do preskúmania manažmentom	55
9.3.2	Výstupy z preskúmania manažmentom	55
10	Analýza požiadaviek ISO 9001: Zlepšovanie	57
10.1	Nezhoda a nápravné opatrenie	57
10.2	Trvalé zlepšovanie	58
11	Náklady na kvalitu.....	59
12	Použitie štatistických metód	63
12.1	Sedem nástrojov riadenia kvality	63
13	Certifikácia SMK.....	69
13.1	Certifikačný audit.....	69
Záver.....		71
Prílohy		72
Literatúra.....		110