

Obsah:

Úvod	7
1. Historie řízení kvality.....	8
Cíl:	8
OTCOVÉ JAKOSTI.....	8
Co (kdo) je "otec" jakosti?	8
W. EDWARDS DEMING	8
JOSEPH M. JURAN	10
PHILIP B. CROSBY.....	11
ARMAND V. FEIGENBAUM.....	13
KAORU ISHIKAWA.....	14
GENICHI TAGUCHI	18
ANEŽKA ŽALUDOVÁ.....	19
Shrnutí:	20
2. Přístupy k řízení kvality	21
Cíl:	21
VÝVOJ ŘÍZENÍ JAKOSTI.....	21
ŘEMESLNÁ VÝROBA	21
HROMADNÁ VÝROBA.....	21
ORIENTACE NA VÝROBNÍ PROCESY	22
TQM	22
NORMY JAKOSTI	24
PŘÍNOSY SYSTÉMŮ MANAGEMENTU JAKOSTI.....	26
CENY ZA JAKOST	26

SEBEHODNOCENÍ A JEHO PŘÍNOSY	28
Kontrolní otázky	29
3. Systém managementu kvality	30
Cíl	30
SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI (QMS)	30
MANAGEMENT JAKOSTI.....	31
SYSTÉMOVÝ PŘÍSTUP.....	33
PROCESNÍ PŘÍSTUP	35
DOKUMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	36
Kontrolní otázky	40
4. MARKETING	41
Cíl:	41
MARKETING A TRH	41
KONTROLNÍ OTÁZKY.....	45
5. Statistika.....	46
STATISTIKA, JEJÍ VÝZNAM A POSTAVENÍ.....	46
POPISNÁ STATISTIKA.....	47
6. VÝROBNÍ PROCES A TEORIE PRAVDĚPODOBNOTI.....	49
POJEM PRAVDĚPODOBNOTI.....	49
Kontrolní otázky	50

7. ZPŮSOBILOST PROCESU.....	51
Cíl	51
ZVLÁDNUTÝ A ZPŮSOBILÝ PROCES.....	51
UKAZATELÉ ZPŮSOBILOSTI PROCESU	52
ZLEPŠOVÁNÍ ZPŮSOBILOSTI PROCESU	52
METODIKA STANOVENÍ ZPŮSOBILOSTI PROCESU	53
KONTROLNÍ OTÁZKY.....	53
8. Použitá a doporučená literatura	55