

OBSAH

ÚVOD	1
SOUVISLOSTI MANAGEMENTU JAKOSTI	4
JAKOST	4
MANAGEMENT JAKOSTI	9
SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI	17
ZAVÁDĚNÍ MANAGEMENTU JAKOSTI V MSP	28
CERTIFIKACE SYSTÉMU JAKOSTI	39
VÝZNAM/PŘÍNOS CERTIFIKACE	39
PROCES CERTIFIKACE	42
CERTIFIKACE A DODAVATELÉ	43
HODNOCENÍ EFEKTIVITY CERTIFIKOVANÝCH SYSTÉMŮ	46
NÁKLADY CERTIFIKACE	47
PŘÍNOSY CERTIFIKACE	59
NEDOSTATKY SLEDOVÁNÍ NÁKLADŮ A PŘÍNOSŮ	61
REALIZOVANÝ PRŮZKUM	63
VZOREK A METODA ŠETŘENÍ	63
VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	66

INTERPRETACE ZJIŠTĚNÍ	93
DOPORUČENÍ NA ZÁKLADĚ ŠETŘENÍ	107
ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ	112
SEZNAM OBRÁZKŮ	115
SEZNAM TABULEK	115
SEZNAM GRAFŮ	116
POUŽITÁ LITERATURA	118
MONOGRAFICKÁ LITERATURA	118
ELEKTRONICKÉ DOKUMENTY	121
PŘÍLOHY	122
PŘÍLOHA I - VZOR DOTAZNÍKU	122