

Obsah

Obsah	2
Kapitola 1 Úvod do managementu kvality	5
Úvod	5
Cíle kapitoly	5
Klíčová slova	5
1.1 Management kvality jako součást managementu	6
1.2 Důvody zavádění systémů řízení kvality, přínosy pro zákazníky a další zainteresované strany	7
1.2.1 Důvody pro zavádění QMS	7
1.2.2 Cíle QMS	9
1.2.3 Přínosy zavedení systému řízení kvality	10
1.3 Základní pojmy v managementu kvality	11
1.4 Zásady jakosti	16
1.5 Vztah státu k managementu kvality, státní intervence	19
1.6 Vývoj pohledů na kvalitu – historie kvality	21
1.7 Přístupy k zavádění systémů řízení kvality	24
1.7.1 Jednotlivé přístupy k řízení kvality podrobněji	24
1.7.2 Přístupy, které jsou v současnosti nejčteněji používány (v ČR i ve světě)	26
1.8 Možnosti integrace systémů řízení kvality, environmentu a bezpečnosti práce	35
1.9 Certifikace systémů řízení kvality	38
Odpovědi ke cvičením	40
Shrnutí kapitoly	41
Kapitola 2 Legislativa v oblasti řízení kvality	42
Úvod	42
Cíle kapitoly	42
Klíčová slova	42
2.1 Legislativa související s kvalitou - přehled	43
2.2 Co přinášíme na trh	44
2.2.1 Regulovaná sféra - výrobky	44
2.2.2 Regulovaná sféra - potraviny	49
2.2.3 Služby	51
2.2.4 Vztahy k EU	51
2.2.5 Obecná bezpečnost výrobků	52
2.2.6 Ochrana spotřebitele	53
2.3 Legislativní požadavky při výrobě a poskytování služeb	54
2.3.1 Právní úprava vyplývající z obchodního zákoníku	54
2.3.2 Právní úprava vyplývající z občanského zákoníku	55
2.3.3 Zákon o ochraně spotřebitele	57
2.3.4 Metrologie	59
2.4 Reklamace, vady	61
2.4.1 Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku	61
2.4.2 Úprava týkající se vad zboží v obchodním zákoníku	63

2.4.3 Reklamace a vady, lhůty – úprava v občanském zákoníku	65
2.4.4 Zákon o ochraně spotřebitele – vady	68
2.5 Převod legislativních požadavků do praxe podniků	69
Shrnutí kapitoly	72
Kapitola 3 Odpovědnost managementu, zdroje	73
a dokumentace v systému řízení kvality	73
Úvod	73
Cíle kapitoly	73
Klíčová slova	73
3.1 Procesní management	74
3.1.1 Procesní přístup	74
3.1.2 Procesní přidaná hodnota	77
3.1.3 Zlepšování v procesech	78
3.1.4 Požadavky na procesní řízení v normě ISO 9001:2008	79
3.1.5 Procesní řízení v TQM	83
3.2 Dokumentace v systémech řízení kvality	84
3.2.1 Dokumentace v QMS, účel a význam	84
3.2.2 Struktura a rozsah dokumentace QMS	86
3.2.3 Požadavky na dokumentaci ve smyslu normy ČSN EN ISO 9001:2009	88
3.2.4 Obligatorní (povinné) dokumenty QMS	91
3.2.5 Záznamy v QMS	93
3.3 Odpovědnost managementu	97
3.3.1 kvalitě	97
3.3.2 Požadavky na management v normě ISO 9001:2008	98
3.3.3 Nadstavbové požadavky na management organizace	105
3.4 Zdroje v systémech řízení kvality	107
3.4.1 Zdroje v normě ČSN EN ISO 9001:2009	107
3.4.2 Zaměstnanci v normě ČSN EN ISO 9001:2009	109
3.4.3 Infrastruktura	114
3.4.4 Pracovní prostředí	115
3.4.5 Informace	116
3.4.6 Dodavatelé a partnerství	117
3.4.7 Přírodní zdroje	117
3.4.8 Finanční zdroje	118
Odpovědi ke cvičením	119
Shrnutí kapitoly	120
Kapitola 4 Realizace produktu	121
Úvod	121
Cíle kapitoly	121
Klíčová slova	121
4.1 Plánování realizace produktu	122
4.2 Obchodní procesy	124
4.2.1 Požadavky normy týkající se obchodních činností	124
4.3 Návrh a vývoj	128
4.3.1 Vstup do návrhu a vývoje, plánování	129
4.3.2 Kontrolní operace v návrhu a vývoji	131

4.3.3 Výstup návrhu a vývoje, změny	132
4.4 Nakupování	134
4.5 Realizace	138
4.5.1 Realizační procesy v normě ČSN EN ISO 9001:2009	138
4.5.2 Validace procesu	142
4.5.3 Identifikace a sledovatelnost	143
4.5.4 Majetek zákazníka	146
4.5.5 Ochrana produktu, manipulace, skladování a dodávání	147
4.5.6 Kontroly	148
4.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	149
Odpovědi ke cvičením	150
Shrnutí kapitoly	151
Kapitola 5 Měření, analýza, zlepšování	152
Uvod	152
Cíle kapitoly	152
Klíčová slova	152
5.1 Měření, analýza a zlepšování	153
5.2 Monitorování a měření	153
5.2.1 Monitorování spokojenosti zákazníka	155
5.2.2 Monitoring fungování systému managementu kvality – interní audity	157
5.2.3 Monitorování a měření procesů	161
5.2.4 Monitorování a měření produktu	162
5.3 Řízení neshodných produktů	165
5.4 Analýza údajů	167
5.5 Zlepšování	167
5.5.1 Neustálé zlepšování	167
5.5.2 Nápravná a preventivní opatření	168
5.6 Úvod do TQM	171
5.6.1 Zlepšování v TQM	171
5.6.2 Benchmarking	174
5.6.3 Orientace na zákazníka, CRM	176
5.6.4 Leadership	188
5.6.5 Priority, prevence, bezvadnost	193
5.6.6 Teorie omezení	196
Shrnutí kapitoly	197
Kapitola 6 Glosář	198
6.1 Literatura a internetové zdroje	198
Citované zdroje	198
Další literatura	198
6.2 Otázky k procvičení	199
6.3 Vzorový test	201