

OBSAH

ÚVOD

1	Kvalita produktu ako nástroj produktovej politiky	7
1.1	Produkt a jeho charakteristika	9
1.2	Ekonomický význam kvality	14
1.2.1	Ekonomický význam kvality	17
1.3	Podstata a význam kvality produktu	21
1.3.1	Požiadavky na kvalitu služieb	26
2	Modely kvality	32
2.1	Dimenzie kvality služieb	32
2.1.1	Model 4Q	35
2.1.2	GAP model	37
2.1.3	AIM model	43
2.2	Model výnimočnosti EFQM	46
2.3	Spoločný systém hodnotenia kvality - model CAF	50
3	Systémy manažérstva kvality	54
3.1	Vývoj manažérstva kvality	54
3.2	Manažérstvo kvality	58
3.3	Zásady systému manažérstva kvality	62
3.4	Charakteristika noriem ISO 9000	64
3.5	Zmeny v systéme manažérstva kvality	65
3.6	Požiadavky na systém manažérstva kvality	68
3.7	Zavádzanie systému manažérstva kvality	72
3.7.1	Požiadavky na systémy manažérstva kvality podľa normy ISO 999001:2000	74
3.7.2	Požiadavky na systémy manažérstva kvality podľa normy ISO 9004:2000	83
3.7.3	Špecifiká manažérstva kvality služieb	87
4	Integrovaný systém manažérstva	91
4.1	Aplikácia systémov environmentálneho manažérstva	94
4.2	Systém environmentálneho manažérstva	97
4.3	Systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci	101
4.4	Integrácia systémov manažérstva	103
5	Audít systémov manažérstva	106
5.1	Účel a význam interných auditov	107
5.2	Interné a externé audity	109
5.3	Audít v etapách certifikácie systému manažérstva kvality	116

6	Systém manažérstva bezpečnosti potravín	118
6.1	Systém manažérstva bezpečnosti potravín.....	126
7	Ľudský faktor v systéme kvality služieb	133
7.1	Kvalita a výkonnosť personálu	133
7.2	Riadenie ľudských zdrojov	136
7.3	Požiadavky na zabezpečenie riadenia ľudských zdrojov	141
7.4	Orientácia na zákazníka	142
8	Ekonomika kvality	146
8.1	Náklady vzťahujúce sa na kvalitu	149
9	Formy posudzovania systémov	156
9.1	Certifikácia	156
9.1.1	Certifikácia personálu	157
9.1.2	Certifikácia systémov manažérstva kvality	159
9.1.3	Prehľad o počte certifikátov získaných v jednotlivých krajinách	164
9.2	Ceny za kvalitu	167
	LITERATÚRA	173