

Obsah**Contents**

Strana

Page

| | | | |
|--|----|--|----|
| Úvod | 7 | Introduction | 7 |
| 1 Předmět | 11 | 1 Score | 11 |
| 2 Citované normativní dokumenty | 11 | 2 Normative references | 11 |
| 3 Termíny a definice | 11 | 3 Terms and definitions | 11 |
| 4 Řízení organizace k udržitelnému úspěchu | 13 | 4 Managing for the sustained success of an organization | 13 |
| 4.1 Obecně | 13 | 4.1 General | 13 |
| 4.2 Udržitelný úspěch | 14 | 4.2 Sustained success | 14 |
| 4.3 Prostředí organizace | 16 | 4.3 The organization's environment | 16 |
| 4.4 Zainteresované strany, potřeby a očekávání .. | 18 | 4.4 Interested parties, needs and expectations | 18 |
| 5 Strategie a politika | 20 | 5 Strategy and policy | 20 |
| 5.1 Obecně | 20 | 5.1 General | 20 |
| 5.2 Formulování strategie a politiky | 21 | 5.2 Strategy and policy formulation | 21 |
| 5.3 Uplatňování strategie a politiky | 22 | 5.3 Strategy and policy deployment | 22 |
| 5.3.1 Obecně | 22 | 5.3.1 General | 22 |
| 5.3.2 Procesy a postupy | 23 | 5.3.2 Processes and practices | 23 |
| 5.3.3 Uplatňování | 24 | 5.3.3 Deployment | 24 |
| 5.4 Komunikace o strategii a politice | 25 | 5.4 Strategy and policy communication | 25 |
| 6 Management zdrojů | 27 | 6 Resource management | 27 |
| 6.1 Obecně | 27 | 6.1 General | 27 |
| 6.2 Finanční zdroje | 28 | 6.2 Financial resources | 28 |
| 6.3 Lidé v organizaci | 29 | 6.3 People in the organizations | 29 |
| 6.3.1 Management lidských zdrojů | 29 | 6.3.1 Management of people | 29 |
| 6.3.2 Kompetence lidí | 30 | 6.3.2 Competence of people | 30 |
| 6.3.3 Zapojení a motivování lidí | 30 | 6.3.3 Involvement and motivation of people | 30 |
| 6.4 Partneři a dodavatelé | 32 | 6.4 Partners and suppliers | 32 |
| 6.4.1 Obecně | 32 | 6.4.1 General | 32 |
| 6.4.2 Výběr, hodnocení a zvyšování způsobilosti dodavatelů a partnerů | 33 | 6.4.2 Selection, evaluation and improvement of the capabilities of suppliers and partners | 33 |
| 6.5 Infrastruktura | 34 | 6.5 Infrastructure | 34 |
| 6.6 Pracovní prostředí | 36 | 6.6 Work environment | 36 |
| 6.7 Znalosti, informace a technologie | 37 | 6.7 Knowledge, information and technology | 37 |
| 6.7.1 Obecně | 37 | 6.7.1 General | 37 |
| 6.7.2 Znalosti | 38 | 6.7.2 Knowledge | 38 |
| 6.7.3 Informace | 38 | 6.7.3 Information | 38 |
| 6.7.4 Technologie | 39 | 6.7.4 Technology | 39 |
| 6.8 Přírodní zdroje | 40 | 6.8 Natural resources | 40 |
| 7 Procesní management | 43 | 7 Process management | 43 |
| 7.1 Obecně | 43 | 7.1 General | 43 |
| 7.2 Plánování procesů | 45 | 7.2 Process planning | 45 |

| | | | | | |
|----------------------------------|--|------------|------------------------------|---|------------|
| 7.3 | Odpovědnosti a pravomoci v rámci procesů ... | 49 | 7.3 | Process responsibility and authority | 49 |
| 8 | Monitorování, měření, analýza a přezkoumávání | 51 | 8 | Monitoring, measurement, analysis and review | 51 |
| 8.1 | Obecně | 51 | 8.1 | General | 51 |
| 8.2 | Monitorování | 51 | 8.2 | Monitoring | 51 |
| 8.3 | Měření | 53 | 8.3 | Measurement | 53 |
| 8.3.1 | Obecně | 53 | 8.3.1 | General | 53 |
| 8.3.2 | Klíčové ukazatele výkonnosti | 54 | 8.3.2 | Key performance indicators | 54 |
| 8.3.3 | Interní audit | 55 | 8.3.3 | Internal audit | 55 |
| 8.3.4 | Sebehodnocení | 58 | 8.3.4 | Self-assessment | 58 |
| 8.3.5 | Benchmarking | 59 | 8.3.5 | Benchmarking | 59 |
| 8.4 | Analyzování | 61 | 8.4 | Analyzing | 61 |
| 8.5 | Přezkoumávání informací shromážděných prostřednictvím monitorování a měření | 62 | 8.5 | Review of information gathered via monitoring and measurement | 62 |
| 9 | Zlepšování, inovace a učení se | 66 | 9 | Improvement, innovation and learning | 66 |
| 9.1 | Obecně | 66 | 9.1 | General | 66 |
| 9.2 | Zlepšování | 68 | 9.2 | Improvement | 68 |
| 9.3 | Inovace | 70 | 9.3 | Innovation | 70 |
| 9.3.1 | Obecně | 70 | 9.3.1 | General | 70 |
| 9.3.2 | Aplikace | 70 | 9.3.2 | Application | 70 |
| 9.3.3 | Načasování | 70 | 9.3.3 | Timing | 70 |
| 9.3.4 | Proces | 70 | 9.3.4 | Process | 70 |
| 9.3.5 | Rizika | 71 | 9.3.5 | Risks | 71 |
| 9.4 | Vzdělávání | 72 | 9.4 | Learning | 72 |
| Apřiloha A (informativní) | | | Annex A (informative) | | |
| | Nástroj pro sebehodnocení | 75 | | A self-assessment tool | 75 |
| Apřiloha B (informativní) | | | Annex B (informative) | | |
| | Princípy managementu kvality | 125 | | Quality management principles | 125 |
| Annex C (informative) | | | Annex C (informative) | | |
| | Vzájemné vazby mezi ISO 9004:2009 a ISO 9001:2008 | 134 | | Correspondence between ISO 9004:2009 and ISO 9001:2008 | 134 |
| Bibliografie | | | Bibliography | | |
| | | 137 | | | 137 |
| Seznam zkratk | | | Seznam zkratk | | |
| | | 143 | | | 143 |