

Obsah

Úvod.....	4
1 Pojmy a skratky.....	6
1.1 Slovník pojmov	6
1.2 Použité skratky	6
2 ISM v organizácii	8
2.1 Organizačná štruktúra	8
2.2 Určenie kompetencií pracovníkov organizácie pri aplikácii ISM	9
2.3 Zdokumentované informácie ISM	9
3 Štruktúra ISM.....	13
4 Požiadavky pre ISM: Súvislosti organizácie	15
4.1 Pochopenie organizácie a jej súvislostí	15
4.2 Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán	15
4.3 Určenie predmetu systému manažérstva kvality	16
4.4 Systém manažérstva kvality, environmentu a BOZP a jeho procesy	16
5 Požiadavky pre ISM: Vodcovstvo	18
5.1 Vodcovstvo a záväzok.....	18
5.2 Zameranie sa na zákazníka	18
5.3 Politika ISM	19
5.3.1 Vypracovanie ISM.....	19
5.3.2 Komunikácia politiky ISM	19
5.4 Roly, zodpovednosť a právomoci v organizácii	19
6 Požiadavky pre ISM: Plánovanie	20
6.1 Opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí.....	20
6.2 Ciele kvality, environmentu a BOZP a plánovanie ich dosiahnutia	23
6.3 Plánovanie zmien.....	24
7 Požiadavky pre ISM: Podpora	25
7.1 Zdroje.....	25
7.2 Pracovníci	25
7.3 Infraštruktúra.....	25
7.3.1 Prostredie na prevádzku procesov	25
7.4 Zdroje monitorovania a merania	26
7.4.1 Všeobecne	26
7.4.2 Sledovateľnosť merania	26
7.5 Poznatky organizácie	27
7.6 Kompetentnosť.....	27

7.7	Povedomie.....	29
7.8	Komunikácia	29
7.9	Zdokumentované informácie	29
7.9.1	Tvorba a aktualizácia	30
7.9.2	Riadenie zdokumentovaných informácií	30
8	Požiadavky pre ISM: Prevádzka	31
8.1	Plánovanie a riadenie prevádzky.....	31
8.2	Požiadavky na produkty a služby.....	31
8.2.1	Komunikácia so zákazníkom	31
8.2.2	Určenie požiadaviek na produkty a služby	32
8.2.3	Preskúmanie požiadaviek na produkty a služby.....	32
8.2.4	Zmeny v požiadavkách na produkty a služby	33
8.3	Návrh a vývoj produktov a služieb.....	33
8.3.1	Všeobecne	33
8.3.2	Plánovanie návrhu a vývoja	33
8.3.3	Vstupy do návrhu a vývoja	34
8.3.4	Riadiace činnosti návrhu a vývoja	34
8.3.5	Výstupy z návrhu a vývoja	34
8.3.6	Zmeny návrhu a vývoja.....	35
8.4	Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb	35
8.4.1	Typ a rozsah riadenia.....	36
8.4.2	Informácie pre externých poskytovateľov	36
8.5	Výroba a poskytovanie služby	37
8.5.1	Riadenie výroby a poskytovania služby	37
8.5.2	Identifikácia a sledovateľnosť.....	37
8.5.3	Majetok patriaci zákazníkom alebo externým poskytovateľom	38
8.5.4	Ochrana	38
8.5.5	Činnosti po dodaní.....	38
8.5.6	Riadenie zmien	39
8.6	Uvoľňovanie produktov a služieb	39
8.7	Riadenie nezhodných výstupov	39
8.8	Prevádzkovanie v oblasti environmentu	40
8.8.1	Havarijná pripravenosť a reakcia.....	41
8.9	Prevádzkovanie v oblasti BOZP.....	42
8.9.1	Pripravenosť na núdzový stav a reakcia	43
9	Požiadavky pre ISM: Hodnotenie výkonnosti	45
9.1	Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie	45
9.1.1	Spokojnosť zákazníka	47
9.1.2	Analýza a hodnotenie	47

9.2	Interný audit	47
9.3	Preskúmanie manažmentom.....	48
9.3.1	Vstupy do preskúmania manažmentom	48
9.3.2	Výstupy z preskúmania manažmentom	49
10	Požiadavky pre ISM: Zlepšovanie	50
1.1	Nezhoda a nápravné opatrenie	50
1.2	Trvalé zlepšovanie	51
	Prílohy	52
	Záver	143
	Literatúra	144