

OBSAH

KRÁTKY SLOVNÍK KVALITY	2
PREDSLOV	4
1. ÚVOD DO MANAŽÉRSTVA KVALITY	5
1.1. NÁRODNÉ CENY KVALITY	8
1.2. POHĽAD NA AMERICKÚ A JAPONSKÚ ŠKOLU KVALITY	9
2. VÝZNAM A DEFINÍCIE KVALITY	11
2.1. POHĽAD NA KVALITU PREDSTAVITEĽMI KVALITY	12
3. ZNAKY KVALITY PRODUKTU	15
3.1. PRIMÁRNE ZNAKY KVALITY	16
3.2. PREVÁDZKOVÉ ZNAKY KVALITY	17
4. PROCESNÝ PRÍSTUP V KVALITE.....	20
4.1. ZÁKLADNÉ UKAZOVATELE PROCESOV	23
4.2. KLASIFIKÁCIA PROCESOV V ORGANIZÁCIÍ	24
5. PROCESNÝ MODEL MANAŽÉRSTVA KVALITY	26
5.1. PLÁNOVANIE KVALITY	27
5.2. RIADENIE KVALITY	28
5.3. ZLEPŠOVANIE KVALITY	29
6. BUDOVANIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY	30
6.1. PROCES CERTIFIKÁCIE SMK	31
6.2. ZÁKLADNÁ ŠTRUKTÚRA NORMY KVALITY	33
7. ŽIVOTNÝ CYKLUS DOKUMENTÁCIE.....	35
7.1. ZÁKLADNÉ ZDOKUMENTOVANÉ INFORMÁCIE	36
8. INTERNÝ AUDIT SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY.....	38
8.1. KLASIFIKÁCIA AUDITOV KVALITY	39
8.2. PLÁNOVANIE INTERNÝCH AUDITOV	41
8.3. PRIEBEH VYKONÁVANIA INTERNÝCH AUDITOV	43
9. NÁSTROJE RIADENIA KVALITY	45
10. EKONOMIKA KVALITY	57
11. INTEGROVANÝ MANAŽÉRSKY SYSTÉM	64
LITERATÚRA	66
