

OBSAH

OBSAH	1
PŘEDMLUVA	4
KAPITOLA 1: ÚVOD DO MANAGEMENTU KVALITY	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 kvality	16
1.5 Vztah státu k managementu kvality, státní intervence	18
1.6 Vývoj pohledů na kvalitu– historie kvality	20
1.7 Přístupy k zavádění systémů řízení kvality	24
1.7.1 Jednotlivé přístupy k řízení kvality podrobněji	24
1.7.2 Nejčastěji používané přístupy k řízení kvality (v ČR i ve světě)	25
1.8 Možnosti integrace systémů řízení kvality, environmentu a bezpečnosti práce	35
1.9 Certifikace systémů řízení kvality	38
KAPITOLA 2: LEGISLATIVA V OBLASTI ŘÍZENÍ KVALITY	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	62
2.4.3 Reklamace a vady, lhůty – úprava v občanském zákoníku	65
2.4.4 Zákon o ochraně spotřebitele – vady	67
2.5 Převod legislativních požadavků do praxe podniků	68
KAPITOLA 3: ODPOVĚDNOST MANAGEMENTU, ZDROJE A DOKUMENTACE V SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY	72
3.1 Procesní management	72
3.1.1 Procesní přístup	73
3.1.2 Procesní přidaná hodnota	76
3.1.3 Zlepšování v procesech	77

3.1.4 Požadavky na procesní řízení v normě ISO 9001:2008	78
3.1.5 Procesní řízení v TQM	82
3.2 Dokumentace v systémech řízení kvality	83
3.2.1 Dokumentace v QMS, účel a význam	83
3.2.2 Struktura a rozsah dokumentace QMS	85
3.2.3 Požadavky na dokumentaci ve smyslu normy ČSN EN ISO 9001:2009	87
3.2.4 Obligatorní (povinné) dokumenty QMS	90
3.2.5 Záznamy v QMS	92
3.3 Odpovědnost managementu	96
3.3.1 Přístup managementu firmy ke kvalitě	96
3.3.2 Požadavky na management v normě ISO 9001:2008	97
3.3.3 Nadstavbové požadavky na management organizace	104
3.4 Zdroje v systémech řízení kvality	105
3.4.1 Zdroje v normě ČSN EN ISO 9001:2009	106
3.4.2 Zaměstnanci v normě ČSN EN ISO 9001:2009	107
3.4.3 Infrastruktura	113
3.4.4 Pracovní prostředí	114
3.4.5 Informace	115
3.4.6 Dodavatelé a partnerství	115
3.4.7 Přírodní zdroje	116
3.4.8 Finanční zdroje	117
KAPITOLA 4: REALIZACE PRODUKTU	120
4.1 Plánování realizace produktu	121
4.2 Obchodní procesy	123
4.2.1 Požadavky normy týkající se obchodních činností	123
4.3 Návrh a vývoj	127
4.3.1 Vstup do návrhu a vývoje, plánování	128
4.3.2 Kontrolní operace v návrhu a vývoji	130
4.3.3 Výstup návrhu a vývoje, změny	131
4.4 Nakupování	133
4.5 Realizace	137
4.5.1 Realizační procesy v normě ČSN EN ISO 9001:2009	138
4.5.2 Validace procesu	143
4.5.3 Identifikace a sledovatelnost	144
4.5.4 Majetek zákazníka	147
4.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	148
KAPITOLA 5: MĚŘENÍ, ANALÝZA, ZLEPŠOVÁNÍ	151
5.1 Měření, analýza a zlepšování	151
5.2 Monitorování a měření	152
5.2.1 Monitorování spokojenosti zákazníka	154
5.2.2 Monitoring fungování systému managementu kvality – interní audit	156
5.2.3 Monitorování a měření procesů	160
5.2.4 Monitorování a měření produktu	161
5.3 Řízení neshodných produktů	164
5.4 Analýza údajů	166
5.5 Zlepšování	166

5.5.1 Neustálé zlepšování	166
5.5.2 Nápravná a preventivní opatření.....	167
5.6 Úvod do TQM	170
5.6.1 Zlepšování v TQM	170
5.6.2 Benchmarking	173
5.6.3 Orientace na zákazníka, CRM	175
5.6.4 Leadership.....	186
5.6.5 Priority, prevence, bezvadnost	191
5.6.6 Teorie omezení.....	194
LITERATURA A INTERNETOVÉ ZDROJE	196
VZOROVÝ TEST	199
GLOSÁŘ	210