



Obsah:

PLENÁRNÍ ZASEDÁNÍ

Změny v přístupu k technickým předpisům a normám <i>Alexander Šafařík-Pštrozs</i>	13
Aktuální role EFQM a NPO při podporování excelence v evropských organizacích <i>Brigite Tantawy-Monsou</i>	20
Srovnání modelů pro management organizací <i>Tito Conti</i>	31
Aktuální role EOQ v Evropě <i>Frank Steer</i>	50
Efektivnost systému řízení výkonnosti procesů zajišťujících kvalitu produktů a služeb <i>František Havel</i>	55
Sociální politika Škoda Auto, a.s. <i>Pavel Hlaváč</i>	61
Zkušenosti z řízení změn ve firmě – pohled EOQ Summer Campu <i>Jiří Majer</i>	63

SEKCE A – INTEGROVANÝ MANAGEMENT

Integrovaný systém na městském úřadu <i>Milan Půček</i>	79
Integrovaný systém v potravinářství <i>Libuše Cikánková</i>	91
Integrovaný management – výsledek vývoje požadavků zákazníků <i>Alois Fiala</i>	96



Integrovaný systém – účinný nástroj řízení <i>Jiří Horký</i>	107
---	-----

Umožňuje, podporuje nebo dokonce vyžaduje norma ISO 9001:2000 integrovaný management? <i>Miroslav Prchal</i>	118
---	-----

Six Sigma a integrovaný systém manažérstva <i>Ján Dolog</i>	124
--	-----

SEKCE B – EKONOMICKÉ PŘÍNOSY SYSTÉMU MANAGEMENTU

Vliv jakosti na ekonomický efekt v pojetí hodnotového managementu <i>Radim Vlček</i>	135
---	-----

Ekonomické přínosy procesního managementu <i>Miroslav Tůma</i>	145
---	-----

Ekonomika kvality a zvyšování výkonnosti organizace <i>Vladimír Staněk</i>	156
---	-----

Kvalitu produktů a služeb určuje externí zákazník <i>František Havel</i>	159
---	-----

Deset zásad integrace moderních přístupů managementu pro zajištění dlouhodobé ekonomické výkonnosti organizace <i>Pavel Charvát</i>	168
--	-----

SEKCE C – PÉČE O ZÁKAZNÍKA – CESTA K ÚSPĚCHU

Jak vyhledat klíčové zákazníky a jak o ně pečovat <i>Milan Trčka</i>	171
---	-----

24 + 3 způsoby, jak péči o zákazníky upevnit jejich věrnost vůči vaší <i>Pavel Řehulka</i>	173
---	-----

CRM, řízení a kvalita – Tři pohledy na to samé v praxi firmy <i>Martin Tax</i>	179
---	-----



CRM Scorecard – měření v oblasti vztahů se zákazníky <i>Libor Friedel</i>	188
SEKCE D – SOCIÁLNÍ ODPOVĚDNOST ORGANIZACE A ŘÍZENÍ ZMĚN	
Teorie skokových změn a jejich zvládnutí současnými lídry <i>Bertrand Jouslin de Noray</i>	201
Způsob vlády a jejich společenská odpovědnost – co nás čeká? <i>Frank Steer</i>	224
Zelená kniha EK o sociální odpovědnosti organizací z roku 2001 a podnikatelské prostředí ČR před vstupem do EU <i>Jan Hnátek</i>	235
SEKCE E – VEŘEJNÁ SPRÁVA	
Zkušenosti se zavedením ISO 9000:2000 v Masarykově nemocnici v Ústí nad Labem <i>Jiří Madar</i>	249
Metody zajišťující kvalitu vzdělávání zaměstnanců veřejné správy <i>Pavel Kajml</i>	262
Přínosy zavedení ISO 9001 na Městském úřadu <i>Milan Půček</i>	268
Zkušenosti se zaváděním modelu CAF na Krajském úřadu v Liberci <i>Josef Vincenc</i>	280
Zavedení modelu CAF na Krajském úřadu Olomouckého kraje <i>Libor Kolář</i>	289



Zkušenosti se systémem managementu jakosti v odboru finačního řízení na Ministerstvu pro místní rozvoj Zdeněk Vyjídaček	299
---	-----

SEKCE F –

NOVÉ TRENDY V POTRAVINÁŘSKÉM ŘETĚZCI

Přístup společnosti A-hold ke svým dodavatelům potravinářského zboží a jejich iniciativa „Global food safety initiative“	309
--	-----

Alfons Schmid

Zkušenosti s požadavky legislativy EU v Irsku, týkající se produktu „Hygiene Mark“, obdoba systému HACCP podle požadavku Věstníku MZe ČR	317
--	-----

Rose Hibbitts

Potravinářský průmysl	337
-----------------------	-----

Keith Stanton

Technická kontrola společnosti TESCO na principech „Due Diligence“	343
---	-----

Petr Baudyš

Požadavky EU půl roku před vstupem – jak jsou na tom naše podniky v oblasti potravin surovin živočišného původu	349
--	-----

Milan Malena

Je možné úspěšně zajišťovat služby v oblasti zemědělství“	364
---	-----

Ano – začali jsme a pokračujeme u sebe

Ivan Veselý

SEKCE G –

POSUZOVÁNÍ SHODY A JAKOST

Posuzování shody výrobků v ČR při vstupu do EU	371
--	-----

Miroslav Tesař

Právní situace v oblasti posuzování shody po vstupu ČR do EU k 1.5.2004	382
--	-----

Radka Labíková



Výsledky a poznatky z dozoru ČOI nad trhem v ČR <i>Marcela Populová</i>	390
--	-----

Principy a rozsah prověřování systému zabezpečování jakosti při posuzování shody výrobků <i>Vojtěch Petřík</i>	397
--	-----

Prověřování systému řízení výroby při posuzování shody zdravotnických prostředků <i>Zdeněk Chrást</i>	402
---	-----

SEKCE H – MODEL EXCELENCE V PRAXI

Malé a střední podniky pohledem Modelu Excellence <i>Vladimír Braun</i>	414
--	-----

EFQM Model – úspěšný příklad z OPEL Hungary <i>Rudolf Hamp</i>	421
---	-----

Aktivity ČSJ – Národní partnerské organizace EFQM <i>Petra Dostálová</i>	442
---	-----

SEKCE I – PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ

Co přináší norma ISO 1006:2003 Management jakosti – Směrnice pro management jakosti v projektech <i>Jan Havlík</i>	451
--	-----

Kvalita komunikace v projektu <i>Igor Novák</i>	464
--	-----

Projekty s nejasným či plovoucím cílem <i>Zdenko Staníček</i>	470
--	-----

Lidé v projektech – třináct omezení v pokročilém projektovém řízení <i>Radomír Matyáš</i>	479
---	-----

PŘÍSPĚVKY MIMO PROGRAM

Využití teorie kauzality v jakosti software <i>Branislav Lacko</i>	493
---	-----