Obsah

Seznam obrázků ..... *xiii*

Předmluva ..... *xv*

Úvod ..... *xvii*

Kapitola 1 Kde jste a proč **1**

Vnímání reality 4

Kvalita není zcela zadarmo 6

Vše se točí kolem zákazníků 8

Základy systému kvality 11

Kapitola 2 Vývoj systémů kvality **19**

Guru kvality 19

Nástroje, metody a vy 22

Kapitola 3 Hlavní zásady **27**

Povědomí a pochopení 30

Závazky a komunikace 31

Nasměrování a oddanost 31

Odborná způsobilost, kompetence 32

Disciplína 33

Management rizik 35

Kapitola 4 Čtyři fáze systému kvality 39
Vytvoření architektury a vazeb 40
Hodnocení a provázání systému 74
Automatizace systému 79
Neustálé zlepšování 83

Kapitola 5 Index kvality 87
Stanovení cílů 89
Q^2 je kumulativní 91
Odpovědnost managementu 92
Nápravná a preventivní opatření 94
Řízení návrhu 96
Řízení změn a dokumentace 98
Interní audity 99
Školení 101
Výroba a řízení procesů 102
Nakupování a logistika 104
Kontrola a testování 106
Kalibrace a údržba 107
Servis a instalace 110
Statistické metody 111
Váš Index kvality 113

Kapitola 6 Role a klíčové kompetence ve strategickém systému kvality 115
Management 116
Vedení na střední linii 119
Představitel managementu 119
Zabezpečování kvality a řízení kvality 122
Nakupování a logistika 126
Návrh a vývoj 128
Ostatní prvky 128

Kapitola 7 Role konzultanta **131**
Nechoďte, utíkejte! 133
Jádro věci 135

Kapitola 8 Podnikatelské modely a systémy kvality **139**
Základní modely 139
Začátečníci 140
Zaměření na obrat 143
Rychle rostoucí 145
Tichá většina 147
Obří korporace 149
Světová třída 152
Náklady na kvalitu 154
Všudypřítomnost změn 155

Kapitola 9 Kam směřujete? **157**
Podniková kultura 157

Slovník *165*
Rejstřík *171*