

# Obsah

Úvod .....	5
<b>LEKCE 1 – Pojem kvalita .....</b>	<b>7</b>
1.1 Úvod .....	7
1.2 Imperativ kvality .....	7
1.3 Co je kvalita? .....	8
1.4 Požadavky zákazníka na kvalitu .....	12
1.5 Náklady na kvalitu .....	16
1.6 Shrnutí .....	21
<b>LEKCE 2 – Modely řízení kvality .....</b>	<b>23</b>
2.1 Úvod .....	23
2.2 Vývoj trendů sledování kvality v praxi .....	25
2.3 Celkové řízení kvality (model TQM) .....	27
2.4 Systémy řízení kvality (model QMS) .....	32
2.5 Jsou systémy TQM a QMS slučitelné? .....	37
2.6 Měřítka a měření kvality .....	38
2.7 Ocenění za dosažení kvality .....	40
2.8 Shrnutí .....	43
<b>LEKCE 3 – Kvalita: kritické zhodnocení .....</b>	<b>45</b>
3.1 Úvod .....	45
3.2 Problémy řízení kvality .....	46
3.3 Překážky při řízení kvality .....	51
3.4 Kultura řízení kvality .....	53
3.5 Shrnutí .....	56

<b>LEKCE 4 – Kvalita a zákazníci .....</b>	<b>59</b>
4.1 Úvod .....	59
4.2 Mění se očekávání zákazníků .....	60
4.3 Dopad měnících se očekávání zákazníků na organizaci .....	65
4.4 Dopad měnících se očekávání zákazníků na Vaši roli manažera .....	69
4.5 Shrnutí .....	72
<b>Literatura .....</b>	<b>74</b>