

Obsah	Strana
Předmluva	5
1 Filozofie	9
1.1 Úvod	9
1.1.1 Co je důležité	9
1.1.2 Přínos	10
1.1.3 Vynaložené úsilí	11
1.1.4 Rezistence	12
1.2 Základy	12
1.2.1 Historie	12
1.2.2 Význam pro schválení typu	14
1.2.3 Externí hodnocení versus sebehodnocení	14
1.3 Jak vypadá budoucnost managementu kvality?	14
1.3.1 Odklon od strnulých norem	14
1.3.2 Síla měkkých faktorů	16
1.3.3 Schopnost inovace	16
1.3.4 Rychlost	16
1.3.5 Štíhlost	16
1.3.6 Kvalifikace zaměstnanců	17
1.3.7 Spokojenost	17
1.3.8 Změny v automobilovém průmyslu	19
1.3.9 Může systém managementu kvality přispět ke zvládnutí uvedených trendů?	20
2 Model EFQM jako nástroj pro řízení podniku	21
2.1 Struktura modelu	22
2.2 Dynamika modelu	23
2.3 Shrnutí	27
3 Implementace v praxi	28
3.1 Úvodní poznámky	28
3.2 Zahájení	30
3.3 Kritické faktory úspěchu strategie zavádění	32
3.4 První sebehodnocení	33
3.5 Integrace do každodenní práce	34

4	Nástroje	36
4.1	Ukazatele v rámci modelu EFQM	36
4.1.1	Význam ukazatelů	36
4.1.2	Základy, ukazatele a systémy ukazatelů	36
4.1.3	Ukazatele a dohody o cílech	37
4.1.4	Systémy ukazatelů	37
4.2	Podpora	39
4.2.1	Školení hodnotitelů	39
4.2.2	Další vzdělávání hodnotitelů	40
4.2.3	Ucházení se o EQA/LEP	40
5	Závěr	41
6	Literatura	42