

Obsah

Předmluva	v
1 Základy TQM	1
1.1 Úvod	1
1.2 Základna TQM	2
1.2.1 Objasnění pojmů	2
1.2.2 Základní myšlenky	3
1.2.3 Jakost podniku	7
1.2.4 Struktura TQM	10
1.2.5 Náklady na jakost	14
1.3 Zvyšování jakosti a omezování nákladů	17
1.4 Stavební kameny TQM	21
1.5 Srovnání: klasické zabezpečování jakosti /TQM	22
1.6 Shrnutí	24
2 Úkoly a způsob chování vedoucích pracovníků v TQM	25
2.1 Úvod	25
2.2 Závazná úloha vrcholového managementu	26
2.3 Změny v chování vedoucích pracovníků	29
2.4 Problémová oblast středního managementu	35
2.5 Vedení s cíli	38

2.6	Audity managementu	39
2.7	Odpovědnosti liniových funkcí	44
2.7.1	Nezbytné předpoklady	44
2.7.2	Význam změněných odpovědností	46
2.7.3	Působení změněných odpovědností	47
2.8	Úkoly kvalitářství v TQM	49
2.9	Řídící grémium TQM	56
2.10	Promotor TQM	58
2.11	Kritéria hodnocení TQM pro vedoucí pracovníky	63
2.12	Shrnutí	67
3	Podnikové zásady jakosti	69
3.1	Úvod	69
3.2	Prvky politiky jakosti	70
3.3	Vytvoření politiky jakosti	77
3.4	Publikace a realizace	81
3.4.1	Upřesňování politiky jakosti	82
3.4.2	Aktualizace politiky jakosti	85
3.4.3	Politika jakosti a příručka jakosti	86
3.5	Shrnutí	86
4	Dodavatelsko-odběratelské vztahy (interní a externí)	87
4.1	Úvod	87
4.2	Interní dodavatelsko-odběratelské vztahy	87
4.2.1	Model interních dodavatelsko-odběratelských vztahů	87
4.2.2	Uspořádání interních dodavatelsko-odběratelských vztahů	92

4.2.3	Příklady interních dodavatelsko-odběratelských vztahů	93
4.2.4	Dodávky uvnitř skupiny podniků	94
4.2.5	Shrnutí	95
4.3	Zajištění jakosti dodávek	95
4.3.1	Spolupráce mezi odběratelem a dodavatelem ("Co-Makership")	96
4.3.2	PPM-spolupráce mezi odběratelem a dodavatelem	101
4.3.3	Hodnocení dodavatelů	105
4.3.4	Shrnutí	108
5	Program nulového počtu chyb	109
5.1	Úvod	109
5.2	Základy programu nulového počtu chyb	110
5.3	Stavební kameny programu nulového počtu chyb	112
5.4	Shrnutí	120
6	Nová strategie zkoušení	123
6.1	Úvod	123
6.2	Základy nové strategie zkoušení v TQM	123
6.3	Realizace nové strategie zkoušení	125
6.4	Shrnutí	128
7	Management procesů	131
7.1	Úvod	131
7.2	Management technických procesů	132
7.3	Management netechnických procesů	139

<i>x</i>	<i>Obsah</i>
7.3.1	Zavádění procesů v netechnické oblasti 142
7.3.2	Nepřetržité zdokonalování 148
7.4	Shrnutí 149
8	Nepřetržité zdokonalování 151
8.1	Úvod 151
8.2	Nezbytné změny v chování 153
8.3	Zdroje zdokonalování 156
8.4	Měřitelné veličiny 160
8.5	Zlepšovateľské skupiny a kroužky jakosti 163
8.5.1	Zlepšovateľské skupiny TQM 164
8.5.2	Kroužky jakosti 164
8.6	Shrnutí 168
9	Zaváděcí a školicí program 171
9.1	Úvod 171
9.2	Kroky při zavádění Total Quality Managementu 171
9.3	Příklad programu školení TQM 183
9.3.1	Úvodní školení pro vedoucí pracovníky 183
9.3.2	Úvodní školení pro zaměstnance 186
9.3.3	Školení v práci na projektech 187
9.3.4	Školení v postupech pro zajišťování jakosti 188
9.4	Shrnutí 190
10	Změny chování a postoje 191
10.1	Úvod 191

<i>Obsah</i>	<i>xi</i>
10.2 Motivace	192
10.2.1 Vnější motivace	192
10.2.2 Vnitřní motivace	194
10.3 Manipulace	197
10.4 Shrnutí	198
11 Spokojenost zákazníků, její měření a zvyšování	199
11.1 Úvod	199
11.2 Zjišťování a uplatňování požadavků a očekávání zákazníků	200
11.3 Měření spokojenosti zákazníků	203
11.4 Zvyšování spokojenosti zákazníků	206
11.5 Shrnutí	211
12 Total Quality Management - závěrečné shrnutí	213
12.1 Základy TQM	213
12.2 Úkoly a chování vedoucích pracovníků v TQM	213
12.3 Podnikové zásady jakosti	214
12.4 Dodavatelsko-odběratelské vztahy (interní a externí)	215
12.4.1 Interní dodavatelsko-odběratelské vztahy	215
12.4.2 Management kvality dodávek	215
12.5 Program nulového počtu chyb	216
12.6 Nová strategie zkoušení	216
12.7 Management procesů	217
12.8 Nepřetržité zdokonalování	218
12.9 Zaváděcí a školicí program	219
12.10 Změny v chováních a postojích	219

12.11	Zvyšování a měření spokojenosti zákazníků	220
Seznam literatury		223
Dodatek A:		
Postupy a metody pro zajištění jakosti (nástroje jakosti)		229
	Kvantitativní postupy	229
	Plánování pokusů (metodika pokusů)	229
	Metodika pokusů podle Taguchiho (Design of Experiments, DOE)	230
	Statistická tolerance	231
	Plánování a výpočet spolehlivosti	232
	Metody náhodných zkoušek (zkoušky výběrem)	234
	Statistické řízení procesů - SPC	234
	Metodika pokusů podle Shainina	238
	Kvalitativní postupy	238
	Analýza možných chyb a vlivů (FMEA)	238
	Postup podle Kepnera - Tregoeho	240
	Sedm nástrojů	241
	Design Review (přezkoumání výsledku vývoje)	249
	Quality Function Deployment	250
	Sebekontrola	251
	Kde se dají tyto postupy použít	252
Rejstřík		257