

Kapitola 1 Úvod do managementu jakosti.....	5
Úvod.....	5
Cíle kapitoly	5
Klíčová slova	5
1.1 Management jakosti jako součást managementu	6
1.2 Důvody zavádění systémů řízení jakosti, přínosy pro zákazníky a další zainteresované strany	8
1.2.1 Důvody pro zavádění QMS.....	8
1.2.2 Cíle QMS.....	9
1.2.3 Přínosy zavedení systému řízení jakosti.....	10
1.3 Základní pojmy v managementu kvality.....	12
1.4 Osm základních zásad, na kterých jsou vystavěny systémy řízení jakosti.....	17
1.5 Vztah státu k managementu jakosti, státní intervence	20
1.6 Vývoj pohledů na jakost – historie jakosti	22
1.7 Přístupy k zavádění systémů řízení jakosti	26
1.7.1 Jednotlivé přístupy k řízení jakosti podrobněji	26
1.7.2 Přístupy, které jsou v současnosti nejčteněji používány (v ČR i ve světě).....	28
1.8 Možnosti integrace systémů řízení jakosti, environmentu a bezpečnosti práce.....	38
1.9 Certifikace systémů řízení jakosti	41
Odpovědi ke cvičením.....	43
Shrnutí kapitoly.....	44
Kapitola 2 Legislativa v oblasti řízení jakosti.....	46
Úvod.....	46
Cíle kapitoly	46
Klíčová slova	46
2.1 Legislativa související s jakostí - přehled.....	47
2.2 Co přinášíme na trh	48
2.2.1 Regulovaná sféra - výrobky	48
2.2.2 Regulovaná sféra - potraviny.....	54
2.2.3 Služby.....	56
2.2.4 Vztahy k EU.....	56
2.2.5 Obecná bezpečnost výrobků	57
2.2.6 Ochrana spotřebitele.....	58
2.3 Legislativní požadavky při výrobě a poskytování služeb	59
2.3.1 Právní úprava vyplývající z obchodního zákoníku	60
2.3.2 Právní úprava vyplývající z občanského zákoníku.....	61
2.3.3 Zákon o ochraně spotřebitele	62
2.3.4 Metrologie	64
2.4 Reklamace, vady.....	67
2.4.1 Odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku.....	67
2.4.2 Úprava týkající se vad zboží v obchodním zákoníku	68
2.4.3 Reklamace a vady, lhůty – úprava v občanském zákoníku	71
2.4.4 Zákon o ochraně spotřebitele – vady	74
2.5 Převod legislativních požadavků do praxe podniků	75

Shrnutí kapitoly	78
Kapitola 3 Odpovědnost managementu, zdroje a dokumentace v systému řízení jakosti	79
Úvod	79
Cíle kapitoly	79
Klíčová slova	80
3.1 Procesní management	80
3.1.1 Procesní přístup	80
3.1.2 Procesní přidaná hodnota	83
3.1.3 Zlepšování v procesech	85
3.1.4 Požadavky na procesní řízení v normě ISO 9001:2000	86
3.1.5 Procesní řízení v TQM	89
3.2 Dokumentace v systémech řízení jakosti	90
3.2.1 Dokumentace v QMS, účel a význam	91
3.2.2 Struktura a rozsah dokumentace QMS	92
3.2.3 Požadavky na dokumentaci ve smyslu normy ČSN EN ISO 9001:2001	94
3.2.4 Obligatorní (povinné) dokumenty QMS	98
3.2.5 Záznamy v QMS	100
3.3 Odpovědnost managementu	104
3.3.1 Odpovědnost managementu v QMS	104
3.3.2 Požadavky na management v normě ISO 9001:2000	105
3.3.3 Nadstavbové požadavky na management organizace	113
3.4 Zdroje v systémech řízení jakosti	115
3.4.1 Zdroje v normě ČSN EN ISO 9001:2001	115
3.4.2 Zaměstnanci v normě ČSN EN ISO 9001:2001	117
3.4.3 Infrastruktura	124
3.4.4 Pracovní prostředí	124
3.4.5 Informace	125
3.4.6 Dodavatelé a partnerství	126
3.4.7 Přírodní zdroje	127
3.4.8 Finanční zdroje	127
Odpovědi ke cvičením	128
Shrnutí kapitoly	129
Kapitola 4 Realizace produktu	130
Úvod	130
Cíle kapitoly	130
Klíčová slova	130
4.1 Plánování realizace produktu	131
4.2 Obchodní procesy	133
4.2.1 Požadavky normy týkající se obchodních činností	134
4.3 Návrh a vývoj	138
4.3.1 Vstup do návrhu a vývoje, plánování	139
4.3.2 Kontrolní operace v návrhu a vývoji	141
4.3.3 Výstup návrhu a vývoj, změny	142
4.4 Nakupování	144
4.5 Realizace	148

4.5.1 Realizační procesy v normě ČSN EN ISO 9001:2001	149
4.5.2 Validace procesu	153
4.5.3 Identifikace a sledovatelnost	154
4.5.4 Majetek zákazníka	158
4.5.5 Ochrana produktu, manipulace, skladování a dodávání	158
4.5.6 Kontroly	160
4.5 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	161
Odpovědi ke cvičením	162
Shrnutí kapitoly	163
Kapitola 5 Měření, analýza, zlepšování	164
Úvod	164
Cíle kapitoly	164
Klíčová slova	165
5.1 Měření, analýza a zlepšování	165
5.2 Monitorování a měření	165
5.2.1 Monitorování spokojenosti zákazníka	167
5.2.2 Monitoring fungování systému managementu jakosti – interní audity	169
5.2.3 Monitorování a měření procesů	172
5.2.4 Monitorování a měření produktu	174
5.3 Řízení neshodných produktů	178
5.4 Analýza údajů	180
5.5 Zlepšování	180
5.5.1 Neustálé zlepšování	181
5.5.2 Nápravná a preventivní opatření	181
5.6 Úvod do TQM	184
5.6.1 Zlepšování v TQM	185
5.6.2 Benchmarking	188
5.6.3 Orientace na zákazníka, CRM	189
5.6.4 Leadership	201
5.6.5 Priority, prevence, bezvadnost	206
5.6.6 Teorie omezení	210
Shrnutí kapitoly	211
Kapitola 6 Glosář	212
6.1 Literatura a internetové zdroje	212
6.2 Otázky k procvičení	213
6.3 Vzorový test (PE)	215