
OBSAH

KRÁTKY SLOVNÍK KVALITY	1
PREDSLOV	3
1. ÚVOD DO MANAŽÉRSTVA KVALITY	4
1.1. HISTÓRIA KVALITY	4
1.2. DEFINÍCIA A STRATÉGIA KVALITY.....	7
1.3. KVALITA AKO FAKTOR.....	10
2. ZNAKY KVALITY PRODUKTU	14
2.1. PRIMÁRNE ZNAKY KVALITY	16
2.2. PREVÁDZKOVÉ ZNAKY KVALITY	18
2.3. DODATOČNÉ ZNAKY KVALITY.....	19
3. INŠTITÚCIE A CENY KVALITY	22
3.1. INŠTITÚCIE A ICH ZAMERANIE V OBLASTI KVALITY	23
3.2. CENY KVALITY A ICH VÝZNAM V PRAXI.....	26
4. POHĽAD NA AMERICKÚ A JAPONSKÚ ŠKOLU KVALITY	28
4.1. PREDSTAVITELIA AMERICKEJ ŠKOLY KVALITY.....	28
4.2. PREDSTAVITELIA JAPONSKEJ ŠKOLY KVALITY	30
4.3. TRADIČNÉ NÁSTROJE RIADENIA KVALITY	33
4.4. NOVÉ NÁSTROJE RIADENIA KVALITY	42
5. PROCESNÝ PRÍSTUP V KVALITE.....	50
5.1. VÝZNAM PROCESNÉHO PRÍSTUPU.....	50
5.2. DEFINÍCIA PROCESU A JEHO POPIS	52
5.3. KLASIFIKÁCIA PROCESOV A PROCESNÁ MAPA	57
5.4. UKAZOVATELE PROCESOV	59
5.5. PROCESNÝ MODEL MANAŽÉRSTVA KVALITY.....	61

6.	SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY	66
6.1.	ZÁSADY MANAŽÉRSTVA KVALITY	67
6.2.	ZAVÁDZANIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY	68
6.3.	ZÁKLADNÁ ŠTRUKTÚRA NORMY MANAŽÉRSTVA KVALITY	71
7.	ZDOKUMENTOVANÉ INFORMÁCIE V SMK.....	75
7.1.	ŽIVOTNÝ CYKLUS ZDOKUMENTOVANÝCH INFORMÁCIÍ	76
7.2.	HIERARCHIA ZDOKUMENTOVANÝCH INFORMÁCIÍ SMK	79
7.3.	FORMÁLNE NÁLEŽITOSTI ZDOKUMENTOVANÝCH NFORMÁCIÍ	83
8.	EKONOMIKA KVALITY	86
8.1.	KLASIFIKÁCIA NÁKLADOV NA KVALITU	89
8.2.	RIADENIE NÁKLADOV NA KVALITU	94
8.3.	PARETO ANALÝZA NÁKLADOV NA KVALITU.....	97
9.	INTEGROVANÝ MANAŽÉRSKY SYSTÉM.....	99
9.1.	PRÍNOSY INTEGRÁCIE MANAŽÉRSKÝCH SYSTÉMOV	99
9.2.	ZLOŽKY INTEGROVANÉHO MANAŽÉRSKEHO SYSTÉMU.....	100
10.	INTERNÝ AUDIT SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY	104
10.1.	DEFINÍCIA POJMU AUDIT	104
10.2.	KLASIFIKÁCIA AUDITOV KVALITY	106
10.3.	RIADENIE AUDITU A ALGORITMUS AUDITOVANIA	107
10.4.	SYSTÉM HODNOTENIA AUDITOV	110
	LITERATÚRA.....	114