

OBSAH

Malé podniky z pohledu celospolečenského	1
Model QMS - systému managementu jakosti v malé organizaci	6
Struktura a účel norem ISO řady 9000	7
Výhody a bariéry managementu jakosti v malých organizacích	8
Principy managementu jakosti - praktický přístup k jejich aplikaci	10
Systém managementu jakosti - všeobecné požadavky pro malé organizace	16
Odpovědnost managementu	19
Management zdrojů	25
Realizace produktu	27
Měření, analýza a zlepšování	38
Vybraná doporučení normy ČSN EN ISO 9004	44
Postupy výběru a příklady ukazatelů pro monitorování a měření výkonnosti procesů s využitím metodiky Balanced Scorecard	49
Základy metodiky měření výkonnosti procesů	49
Vazba měření výkonnosti procesů na Balanced Scorecard	61
Postup implementace systému managementu jakosti v malých organizacích	67
Faktory a změny vnějšího prostředí ohrožující procesy v malých organizacích	76

Vnější hrozby pro malé firmy	82
Trendem je spojování	85
Malý podnik v mezinárodním obchodě	88
Vše začíná a končí u lidí	92
Metoda šetření v malých firmách	95
Přínosy a obtíže QMS z pohledu malých firem	96
Výsledky terénního šetření	109
O výkon jde především	111
... a na závěr bez konce	130