

Obsah

Úvod

Předmluva

<b>Kapitola</b>	<b>strana</b>
1 Řetězce kvality Kvalita, reputace a konkurenceschopnost; splnění požadavků zákazníka; interní zákazníci a dodavatelé; procesy – kvalita je zabudována a ne vykontrolována; neustálé zlepšování; přínosy; celopodnikové zlepšování kvality.	1
2 Procesy Kontrola nebo prevence; TQM; procesy – od vstupů k výstupům; řízení kvality přímo při operaci; systémy zabezpečování kvality předcházejí problémům.	12
3 Model Řetězce zákazníků a dodavatelů (jádro); tvrdé potřeby – systémy, nástroje a týmy; měkké výstupy – angažovanost, kultura a komunikace.	20
4 Angažovanost a kultura Vrcholové vedení; vize, strategie, kritické faktory úspěšnosti a klíčové procesy; zapojení – nekonečné zlepšování; pět kroků integrace TQM; deset bodů pro vrcholový management.	25
5 Komunikace Postoj ke změnám a jejich přijímání; strategie – rada kvality a koordinátor TQM; první kroky, čtyři základní metody komunikace; deset způsobů komunikace o zlepšování kvality.	42
6 Systémy Dokumentované systémy a postupy; směrnice; vycházení z praxe a zapojení lidí; řada ISO 9000; ceny za kvalitu a podnikatelská vyspělost, cena EFQM; sebehodnocení.	51
7 Nástroje Sběr dat; vývojové diagramy; kontrolní seznamy; histogramy; bodové diagramy; Paretova analýza; diagram příčin a následků – brainstorming; analýza silových polí; párové srovnávání; regulační diagramy; použití nástrojů.	59
8 Týmová práce Význam úspěchu; růst organizace a jednotlivců; strategie, struktura a realizace; Maslowova hierarchie potřeb; Adairovo akční vedení; Tannenbaumovo a Schmidtovo kontinuum; Blanchardovo situační vedení; Tuckmanův vývoj týmů; osobnostní indikátor typů Myersové a Briggsové (MBTI) a jeho použití.	68
9 Realizace Jak to dát všechno dohromady – zákazníci/dodavatelé; procesy; systémy, nástroje a týmová práce pro změnu kultury, zlepšení komunikace a angažovanost.	86