

OBSAH:

PŘEDMLUVA	7
1 ZÁKLADNÍ POJMY	9
1.1 Kam patří jakost	9
1.1.1 Čeho všeho se jakost týká.....	10
1.1.2 Jak se definuje jakost	11
1.2 Další základní pojmy v oblasti jakosti	12
1.2.1 Zákazník	12
1.2.2 Dodavatel.....	12
1.2.3 Proces.....	12
1.2.4 Entita.....	13
1.2.5 Produkt	13
1.2.6 Požadavek	13
1.2.7 Organizace	13
1.2.8 Vrcholové vedení	14
1.2.9 Zájmová skupina.....	14
1.2.10 Pracovní prostředí	14
1.2.11 Dodavatelsko-odběratelský vztah	14
1.2.12 Cíl jakosti.....	15
1.2.13 Politika jakosti.....	15
1.2.14 Plánování jakosti	15
1.2.15 Management	16
1.2.16 Management jakosti	16
1.2.17 Řízení jakosti.....	16
1.2.18 Zlepšování jakosti.....	17
1.2.19 Neustálé zlepšování	17

1.2.20	Způsobilost	17
1.2.21	Odborná způsobilost	17
1.2.22	Efektivnost	18
1.2.23	Účinnost	18
1.2.24	Projekt	18
1.2.25	Návrh a vývoj.....	18
1.2.26	Postup	18
1.2.27	Prokazování jakosti	19
1.2.28	Znak jakosti (charakteristika jakosti)	19
1.2.29	Sledovatelnost.....	19
1.2.30	Shoda a neshoda	19
1.2.31	Vada	19
1.2.32	Specifikace	20
1.2.33	Proces kvalifikace.....	20
1.2.34	Audit	20
1.2.35	Certifikace a certifikát	20
1.2.36	Akreditace	21
1.2.37	System managementu jakosti	21
1.2.38	Spolehlivost	21
1.2.39	Hodnocení jakosti.....	21
1.2.40	Totální management jakosti	22
1.2.41	Totální řízení jakosti	22
2	STRUČNÁ HISTORIE JAKOSTI	23
2.1	Od starověku	23
2.2	Systemové pojetí	25
2.3	Podstatné změny života lidí a jakosti	27

2.4	Instituce zabývající se jakostí	29
2.5	Osobnosti rozvoje jakosti	31
3	JAKOST JE TŘEBA ŘÍDIT	34
4	JAKOST JE TŘEBA POPSAT	36
4.1	Měřitelné znaky jakosti.....	37
4.2	Neměřitelné znaky jakosti	38
4.3	Porovnání hodnot znaků jakosti.....	41
4.4	Jednoduché a složité měřitelné znaky	42
4.5	Dvuhodnotový znak jakosti	43
4.6	Transformace znaků jakosti	44
4.7	Použití neměřitelných znaků jakosti.....	45
4.8	Důležité vlastnosti znaků jakosti	46
4.9	Identifikace znaků jakosti	47
5	JAKOST JE TŘEBA ZLEPŠOVAT	51
5.1	Cyklus PDCA	51
5.2	Smyčka jakosti	52
5.3	Zpětná vazba	54
5.4	Zlepšování práce vedoucích osobností	55
5.5	Další nástroje zlepšování jakosti.....	57
5.5.1	FMEA, FMECA, FTA	57
5.5.2	Rozpracování funkce jakosti (QFD).....	58
5.5.3	Model EFQM.....	59
6	SYSTÉMY JAKOSTI	61
7	METODY A NÁSTROJE ŘÍZENÍ JAKOSTI.....	63
7.1	Jednodušší prostředky řízení jakosti.....	63

7.1.1	Tabulky a matice.....	64
7.1.2	Matematické výrazy.....	64
7.1.3	Grafy a diagramy.....	65
7.2	Složitější prostředky řízení jakosti.....	66
7.3	Příklady prostředků řízení jakosti.....	68
8	MYŠLENKU JAKOSTI JE TŘEBA ZAVÁDĚT A ŠÍŘIT	81
9	JAKOSTI JE TŘEBA UČIT.....	83
9.1	Vzdělávání v jakosti	83
9.2	Jakost vzdělávacího procesu.....	84
9.3	Specifikum jakosti a vzdělávání	85
10	VZTAHY JAKOSTI A JINÝCH DISCIPLÍN	87
10.1	Jakost a management.....	87
10.2	Jakost a ekonomika	87
10.3	Jakost metod a nástrojů pro jakost	90
10.4	Jakost a matematika	91
10.5	Jakost a statistické metody a nástroje	91
10.6	Jakost a metrologie.....	92
10.7	Jakost a ochrana prostředí	92
10.8	Jakost a bezpečnost	93
10.9	Jakost a etika	94
10.10	Jakost a právo.....	96
10.11	Informace a počítačová podpora jakosti	96
11	CO MŮŽEME OČEKÁVAT V JAKOSTI	98
	LITERATURA	101