

Obsah

Jakost, představitelé vědy o řízení jakosti

Některé termíny	5
Některé definice řízení jakosti	7
Někteří představitelé vědy o řízení jakosti	8
Jakost výrobků	13
Vývojový proces péče o jakost výrobků	14
Společnosti pro řízení jakosti	18
Znaky jakosti	19
Různé pohledy na jakost výrobků	21
Vliv výrobního procesu na jakost	22
Závady ve výrobě	25
Neshody	26
Zmetky a reklamace	27
Inovace	27
Útvary podniku, které se podílejí na řízení jakosti	28
Kvalita jako konkurenční faktor	30
Úloha vedení při zabezpečování jakosti	33
Odpovědnost za výrobek	34
Záruky za výrobek	37
Stížnosti zákazníků a vztah k zákazníkům	37
Význam jakosti ve službách	39
Jakost a lidský faktor	40
Vzdělávání ve prospěch jakosti	41
Nástroje řízení jakosti	46
Technická normalizace	48
Technické normy	48
Soustavy technických norem	55
České technické normy	56
Přejímání evropských a mezinárodních norem	60
Podnikové normy	62
Evropská unie a její orgány	64
Technická normalizace v Evropě	65
Harmonizované technické normy	67
Harmonizační dokument	69
Mezinárodní spolupráce v oblasti technické normalizace; ISO	69
Význam technické normalizace v mezinárodním obchodě	73
Nová mezinárodní klasifikace norem	74
Zkušebnictví	75
Autorizace	75
Akreditace	77
Spolupráce laboratoří a zkušeben v ČR	82
Akreditační systémy v Evropě	83
Akreditační systémy ve světě	85
Certifikace	85
Certifikace výrobků a posuzování shody	86
Posuzování shody v Evropě	88
Posuzování shody ve světě	90
Certifikační systémy	90

Certifikace systému jakosti u výrobce, normy ISO 9000	91
Hodnocení výrobků	98
Metrologie	100
Rozdělení metrologie	101
Předpisy o metrologii	102
Mezinárodní metrologická spolupráce	103
Kontrola jakosti na trhu	104
Česká obchodní inspekce	105
Česká zemědělská a potravinářská inspekce	106
Občanské iniciativy a sdružení	107
Akreditované laboratoře a soudní znalci	108
Obchodní rejstřík	108
Zákon č. 34/1996 Sb., o ochraně spotřebitele	109
Občanský zákoník	111
Obchodní zákoník	113
Průmyslově právní ochrana	113
Patentový zákon, patent	114
Průmyslový vzor	116
Zlepšovací návrh	118
Užitný vzor	119
Značky kvality	120
Značka kvality na jednotném trhu EU	129
Ochranné známky	131
Logo	134
Mezinárodní dohody	134
Přílohy	137-147
Použitá a doporučená literatura	135