

OBSAH

ZÁKLADNÍ INFORMACE O STUDIU

1. ÚVOD

- 1.1. Pojem jakosti
 - 1.1.1. Vývoj pohledu na jakost
 - 1.1.2. Definice jakosti
 - 1.1.3. Třída jakosti
- 1.2. Znaky jakosti produktu
 - 1.2.1. Užité vlastnosti výrobku
 - 1.2.2. Užité vlastnosti služby
 - 1.2.3. Užité vlastnosti procesu
- 1.3. Strategická koncepce C – Q – T
- 1.4. Národní politika podpory jakosti

2. SMYČKA JAKOSTI

- 2.1. Popis smyčky jakosti
- 2.2. Přístupy k zabezpečování jakosti
 - 2.2.1. Marketing
 - 2.2.2. Navrhování výrobku (služby)
 - 2.2.3. Vývoj
 - 2.2.4. Zásobování
 - 2.2.5. Výroba
 - 2.2.6. Kontrola
 - 2.2.7. Balení a skladování
 - 2.2.8. Prodej a distribuce
 - 2.2.9. Poprodejní servis
 - 2.2.10. Likvidace

3. ZÁKLADY ŘÍZENÍ JAKOSTI

- 3.1. Místo systému řízení jakosti v řídicím systému firmy
- 3.2. Tvorba systému řízení jakosti
 - 3.2.1. Organizační struktura útvaru řízení jakosti
 - 3.2.2. Zásady tvorby systému řízení jakosti
 - 3.2.3. Vliv faktorů odvětví na systém řízení jakosti
- 3.3. Příprava a zavádění systému řízení jakosti
- 3.4. Nástroje řízení jakosti
 - 3.4.1. 7 jednoduchých nástrojů jakosti
 - 3.4.2. Sedm nástrojů managementu
- 3.5. Základní metody řízení jakosti
 - 3.5.1. Metoda FMEA
 - 3.5.2. Metoda QFD
 - 3.5.3. Cyklus P – D – C – A
 - 3.5.4. Deník kvality
 - 3.5.5. Metoda POKA – YOKE
 - 3.5.6. Metoda FTA
 - 3.5.7. Analýza spolehlivosti

4
6
6
7
8
10
11
11
13
13
13
14
16
18
19
20
22
22
24
27
29
31
31
31
35
37
37
38
38
40
41
41
43
45
47
48
48
51
53
54
54
54
55

4. ÚLOHA LIDSKÉHO ČINITELE V JAKOSTI	57
4.1. Úkoly vrcholového vedení v řízení jakosti	57
4.2. Lidský faktor ovlivňující jakost	58
5. SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ	60
6. PŘÍSTUPY K ŘÍZENÍ JAKOSTI	65
6.1. Systém řízení jakosti dle norem ISO 9000	65
6.2. Total Quality Management	67
6.3. Environmentální management – ISO 14 000	72
7. EKONOMIKA JAKOSTI	75
7.1. Podstata ekonomiky jakosti	75
7.2. Náklady na jakost	76
7.2.1. Náklady na jakost u výrobce	76
7.2.2. Náklady na jakost u uživatele	78
7.2.3. Celospolečenské náklady na jakost	79
8. STRATEGIE JAKOSTI PODNIKU	81
8.1. Rozlišení řízení jakosti	81
8.1.1. Politika jakosti	83
8.1.2. Plánování jakosti	84
8.1.3. Výchovné programy k jakosti	85
8.1.4. Zásady uplatňované při tvorbě organizační struktury ŘJ	86
8.1.5. Spolupráce s dodavateli	86
8.1.6. Vazba řízení jakosti na marketing a vývoj	87
8.1.7. Sledování efektů jakosti	88
8.1.8. Prověrky systému řízení jakosti	88
9. CERTIFIKACE	90
9.1. Důvody certifikace	91
9.2. Činnost poradenské firmy	92
9.3. Nejdůležitější fáze auditu	94
10. OCHRANA SPOTŘEBITELE	97
10.1. Ochrana spotřebitele v České republice	98
10.1.1. Regulovaná oblast	99
10.2. Státní instituce	100
10.3. Spotřebitelské organizace	101
10.4. Spotřebitelé	102
10.5. Přehled souvisejících zákonů	103
11. METODY A TECHNIKY HODNOCENÍ VÝROBKŮ	105
11.1. Testování výrobků	105
11.1.1. Ukazatel jakosti	106
11.2. Označování výrobků	108
12. CENY ZA KVALITU	110
12.1. Demingova cena	110
12.2. Cena Malcolma Baldrige	110

12.3. Evropská cena za jakost	110
12.3.1. Kriteria kodelu EFQM	111
12.4. Cena České republiky za jakost	114
13. TRENDY V ŘÍZENÍ JAKOSTI	116
13.1. Všeobecné trendy	116
13.2. Situace v USA	117
13.3. Situace v Japonsku	118
13.4. Situace v Evropském společenství	121
13.5. Cesty k dosažení vyšších úrovní v řízení jakosti	121
OBSAH	125

