

OBSAH

1	ZÁKLADNÉ POJMY	7
1.1	Kvalita produktu, služieb a procesu	7
1.2	Kvalita z pohľadu výrobcu produktu, poskytovateľa služieb a zákazníka	11
1.3	Vysvetlenie základných pojmov súvisiacich so systémom manažérstva kvality	12
2	OSOBNOSTI KVALITY A ETAPY VÝVOJA MANAŽÉRSTVA KVALITY	18
2.1	Osobnosti kvality	18
2.2	Význam kvality na medzinárodnom trhu	35
2.3	Kvalita v stredovekých cechoch Európy	36
2.4	Kvalita od remeselnej výroby po súčasnosť	37
2.5	Kvalita 4.0	42
3	KONCEPCIE RIADENIA KVALITY	47
3.1	Komplexné riadenie kvality – TQM	47
3.2	Koncepcia lean (Lean management a Lean manufacturing)	53
3.3	Koncept Six Sigma	61
3.4	Koncepcia Lean Six sigma	63
4	ORGANIZAČNÁ KULTÚRA A KULTÚRA KVALITY	66
4.1	Základné pojmy týkajúce sa kultúry kvality.....	66
4.2	Riadenie kvality a usmernenie pre zapojenie ľudí	71
5	POŽIADAVKY NA PRODUKTY NA VNÚTORNOM TRHU	81
5.1	Základné pojmy týkajúce sa normalizácie	85
5.2	Medzinárodná, európska a národná normalizácia	86
6	PROCESNÉ RIADENIE	91
6.1	Definícia procesu a charakteristika jeho parametrov	91
6.2	Rozdelenie procesov v rámci systému manažérstva kvality	93

6.3	Príčiny najčastejších problémov spojené s neúspešným fungovaním procesného prístupu v spoločnostiach	95
6.4	Riadenie procesov v rámci systému manažerstva kvality	96
6.5	Nové koncepcie procesného riadenia	97
7	ZÁSADY MANAŽÉRSTVA KVALITY	102
8	SYSTÉMY MANAŽÉRSTVA	113
8.1	Systém manažerstva kvality ISO 9001	114
8.2	Systém manažerstva environmentu ISO 14001	116
8.3	Schéma pre environmentálne manažerstvo a audit – EMAS	120
8.4	Systém riadenia informačnej bezpečnosti a systém energetického manažerstva	123
8.5	Systémy manažerstva bezpečnosti potravín	124
8.6	Integrovaný systém manažerstva	129
9	AUDITY KVALITY	131
9.1	Vysvetlenie základných pojmov týkajúcich sa auditu kvality	131
9.2	Rozdiely medzi auditom kvality a kontrolou	133
9.3	Zásady realizácie auditu kvality	134
9.4	Kompetencie audítorov	136
9.5	Manažovanie programu auditu – vybrané aspekty	137
9.6	Akreditácia orgánov certifikujúcich systémy manažerstva	140
10	VYBRANÉ NÁSTROJE RIADENIA KVALITY	144
10.1	Sedem základných nástrojov riadenia kvality	145
10.2	Sedem nových nástrojov kvality	158
11	NÁKLADY NA KVALITU	171
11.1	Model PAF	172
11.2	Model nákladov počas životného cyklu produktu	173
11.3	Metóda target costing	173
	Zoznam použitej literatúry	177