

OBSAH

Úvod

1. Jak chápat management kvality pro 21. století

- 1.1 Pojetí kvality a soudobého managementu kvality
 - 1.1.1 Co je to kvalita?
 - 1.1.2 Co je to management kvality?
 - 1.1.3 Historie managementu kvality
- 1.2 Principy managementu kvality pro 21. století
- 1.3 Koncepce a modely managementu kvality
 - 1.3.1 Koncepce managementu kvality
 - 1.3.2 Model objektově orientovaného managementu kvality
- 1.4 Normy ISO 9001:2015 a IATF 16949:2016

2. Excellence organizací

- 2.1 Pojetí excellence organizací
- 2.2 Modely excellence organizací a jejich využití
- 2.3 Model systému managementu pro udržitelný úspěch
- 2.4 Posuzování stupně excellence organizací
- 2.5 Efekty zavádění modelů excellence organizací
- 2.6 Vybrané zkušenosti a poznatky spojené se zaváděním modelů excellence

3. Metody a nástroje managementu kvality

- 3.1 Základní pojmy statistiky
- 3.2 Sedm základních nástrojů managementu kvality
 - 3.2.1 Vývojový diagram
 - 3.2.2 Diagram příčin a následku (Ishikawův diagram, diagram rybí kosti)
 - 3.2.3 Formulář pro sběr údajů
 - 3.2.4 Paretův diagram
 - 3.2.5 Histogram
 - 3.2.6 Bodový diagram
 - 3.2.7 Regulační diagram

- 3.3 Sedm „nových“ nástrojů managementu kvality
 - 3.3.1 Afinitní diagram (diagram afinity)
 - 3.3.2 Diagram vzájemných vztahů
 - 3.3.3 Systematický (stromový) diagram
 - 3.3.4 Maticový diagram
 - 3.3.5 Analýza údajů v matici
 - 3.3.6 Diagram PDPC
 - 3.3.7 Síťový graf
- 3.4 Další metody a nástroje pro plánování a zlepšování kvality
 - 3.4.1 Metoda QFD
 - 3.4.2 Přezkoumání návrhu
 - 3.4.3 Metoda FMEA
 - 3.4.4 Plánování experimentů
- 3.5 Analýza způsobilosti procesů a výrobních zařízení
 - 3.5.1 Analýza způsobilosti procesu
 - 3.5.2 Analýza způsobilosti výrobního zařízení
- 3.6 Analýza systémů měření
 - 3.6.1 Stabilita a konzistence
 - 3.6.2 Strannost
 - 3.6.3 Linearita a uniformita
 - 3.6.4 Opakovatelnost a reprodukovatelnost
- 3.7 Statistická regulace procesu
 - 3.7.1 Podstata statistické regulace procesu
 - 3.7.2 Základní charakteristika regulačního diagramu
 - 3.7.3 Etapy statistické regulace procesu
 - 3.7.4 Volba regulačního diagramu
 - 3.7.5 Případová studie – volba regulačního diagramu
 - 3.7.6 Statistická regulace procesu a řešení problémů
 - 3.7.7 Statistická regulace procesů a chytrá výroba
- 3.8 Metody vícekritériálního rozhodování v managementu kvality
 - 3.8.1 Základní pojmy a symboly
 - 3.8.2 Vybrané metody vícekritériálního rozhodování

4. Ekonomické úvahy spojené s managementem kvality

- 4.1 Podstata ekonomických úvah v managementu kvality
- 4.2 Výdaje vztahující se ke kvalitě u dodavatelů výrobků a služeb
- 4.3 Náklady životního cyklu
- 4.4 Analýzy efektivity zlepšování kvality

5. Role vrcholového vedení v managementu kvality

- 5.1 Jak chápat vůdčí roli v managementu kvality pro 21. století?
- 5.2 Stanovení kontextu organizace
- 5.3 Určování strategického směřování organizací
- 5.4 Politika a cíle kvality
- 5.5 Přidělování odpovědností a pravomocí v procesech managementu kvality
 - 5.5.1 Kroužky kvality
 - 5.5.2 Týmy zlepšování

6. Lidé v managementu kvality

- 6.1 Role lidských zdrojů v managementu kvality pro 21. století
- 6.2 Péče o lidské zdroje v managementu kvality
 - 6.2.1 Pracovní motivace
 - 6.2.2 Komplexní systém péče o zaměstnance
- 6.3 Řízení znalostí
- 6.4 Nové trendy v řízení lidských zdrojů
 - 6.4.1 Diversity management
 - 6.4.2 Rozdíly v pracovní motivaci u generace X a Y
 - 6.4.3 Angažovanost
 - 6.4.4 Průmysl 4.0

7. Management kvality v návrhu a vývoji výrobků, služeb a procesů

- 7.1 Zkoumání a komunikace požadavků na výrobky a služby
- 7.2 Přístupy a postupy plánování kvality
 - 7.2.1 Význam plánování kvality
 - 7.2.2 Postup plánování kvality produktů dle J. M. Jurana
 - 7.2.3 Moderní přístupy k plánování kvality produktů
- 7.3 Změnové řízení u výrobků a služeb

8. Management kvality v realizaci výrobků a služeb

- 8.1 Řízení dodávek a dodavatelů
 - 8.1.1 Význam partnerství s dodavateli
 - 8.1.2 Programy partnerství s dodavateli a jejich procesy
- 8.2 Výroba a poskytování služeb
- 8.3 Ověřování shody produktů a služeb
- 8.4 Řízení neshodných výstupů
- 8.5 Nápravná a preventivní opatření

9. Podpůrné procesy

- 9.1 Pojetí podpůrných procesů
- 9.2 Řízení infrastruktury a pracovního prostředí
 - 9.2.1 Řízení infrastruktury
 - 9.2.2 Řízení pracovního prostředí
 - 9.2.3 Facility management
- 9.3 Údržba strojů a zařízení
 - 9.3.1 Typy údržby
 - 9.3.2 Komplexní produktivní údržba
 - 9.3.3 Rozvojové trendy v údržbě
- 9.4 Řízení dokumentovaných informací
- 9.5 Logistika a management kvality
 - 9.5.1 Členění logistických procesů
 - 9.5.2 Kvalita logistických procesů
 - 9.5.3 Manipulace s materiálem
 - 9.5.4 Logistické technologie, nástroje a metody
 - 9.5.5 Trendy v logistice

10. Hodnocení výkonnosti v managementu kvality

- 10.1 Pojetí výkonnosti a možnosti jejího hodnocení v managementu kvality
- 10.2 Měření spokojenosti a loajality zainteresovaných stran
- 10.3 Auditování v managementu kvality
- 10.4 Sebehodnocení v managementu kvality
- 10.5 Benchmarking v managementu kvality
- 10.6 Přezkoumání systémů managementu

11. Zlepšování

- 11.1 Změny a zlepšování
 - 11.1.1 Kaizen, Kaikaku, Kakushin
 - 11.1.2 Management inovací a management změn
- 11.2 Štíhlý podnik, Six Sigma, TOC
 - 11.2.1 Štíhlý podnik
 - 11.2.2 Six Sigma
 - 11.2.3 Lean Six Sigma
 - 11.2.4 Teorie omezení
 - 11.2.5 World Class Manufacturing
 - 11.2.6 Agilní výroba
- 11.3 Zlepšování v podmínkách chytré výroby

12. Integrace systémů managementu organizací

- 12.1 Charakteristika dalších systémů managementu
 - 12.1.1 Systém environmentálního managementu
 - 12.1.2 Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví
 - 12.1.3 Systém managementu společenské odpovědnosti organizací
- 12.2 Integrace systému managementu s podporou PAS 99
- 12.3 Management rizik jako účinná báze integrace systémů managementu

13. Jak dosahovat excelenci organizací

Závěr

Rejstřík