

OBSAH

ÚVOD	9
1 OBJASNENIE POJMOV V OBLASTI MANAŽÉRSTVA KVALITY A VZŤAHY MEDZI NIMI	11
2 HISTORICKÝ VÝVOJ MANAŽÉRSTVA KVALITY	16
2.1 Prístupy k manažérstvu kvality v Japonsku a Amerike	19
2.1.1 Prístupy k manažérstvu kvality v Japonsku	19
2.1.2 Prístup k manažérstvu kvality v USA	22
2.1.3 Porovnanie japonského a amerického prístupu k manažérstvu kvality	23
2.2 Predstavitelia manažérstva kvality a komplexného manažérstva kvality	26
3 ZÁKLADNÉ NÁSTROJE A TECHNIKY MANAŽÉRSTVA KVALITY A KOMPLEXNÉHO MANAŽÉRSTVA KVALITY	34
3.1 Brainstorming	35
3.2 Sedem základných nástrojov manažérstva kvality	37
3.2.1 Tabuľka na zber informácií (<i>check list</i>)	37
3.2.2 Vývojový diagram	38
3.2.3 Diagram príčin a následkov (Ishikawov diagram)	40
3.2.4 Paretov diagram	41
3.3 Ďalšie metódy zlepšovania kvality	42
3.4 Benchmarking	43
4 NORMATÍVNE ZABEZPEČENIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA KVALITY	47
4.1 Vývoj normatívneho zabezpečenia systémov manažérstva kvality	47
4.2 Systém manažérstva kvality podľa STN EN ISO radu 9000	49
4.3 Podstata a analýza systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001: 2009	54
4.4 Dokumentačné zabezpečenie systému manažérstva kvality	60
4.4.1 Riadenie dokumentov	64
4.4.2 Riadenie záznamov	64
4.4.3 Účel a úžitok dokumentácie systému manažérstva kvality	65
4.4.4 Proces prípravy dokumentácie systému manažérstva kvality	66
4.5 Dôvody implementácie systému manažérstva kvality	67
4.6 Postupnosť krokov pri implementácii systému manažérstva kvality v organizáciách	68
5 PROCESNÉ MANAŽÉRSTVO, PROCESNÝ PRÍSTUP, ZLEPŠOVANIE PROCESOV	73
5.1 Základné definície a pojmy v oblasti procesného manažérstva	73
5.1.1 Základné charakteristiky procesu	76

5.2	Členenie procesov	77
5.2.1	Postupnosť krokov pri tvorbe procesov	78
5.2.2	Mapovanie procesov.....	79
5.3	Podstata a význam procesného manažérstva.....	81
5.3.1	Rozdiel medzi funkčným a procesným manažérstvom	82
5.3.2	Princípy procesného manažérstva	83
5.3.3	Implementácia procesného manažérstva	87
5.3.4	Prínosy procesného manažérstva.....	88
5.4	Systémový prístup k procesnému manažérstvu	89
5.4.1	Podstata systémového prístupu.....	90
6	KOMPLEXNÉ MANAŽÉRSTVO KVALITY	95
6.1	Definície a podstata komplexného manažérstva kvality	96
6.1.1	Definovanie pojmu komplexné manažérstvo kvality	96
6.1.2	Podstata komplexného manažérstva kvality.....	98
6.1.3	Koncepcie (princípy) komplexného manažérstva kvality (TQM).....	99
6.1.4	Výhody komplexného manažérstva kvality (TQM).....	104
6.2	Modely komplexného manažérstva kvality a ich oceňovanie	105
6.2.1	Modely komplexného manažérstva kvality v Japonsku, Amerike a Európe	106
6.2.1.1	Demingova cena	106
6.2.1.2	Národná cena Malcolma Baldrigea za kvalitu (MBNQA).....	108
6.2.1.3	Európska cena za kvalitu	114
6.2.1.4	Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu	114
6.2.2	Model výnimočnosti EFQM.....	115
6.2.2.1	Logický rámec RADAR.....	119
6.2.3	Model CAF.....	121
6.2.3.1	Hlavné ciele modelu CAF	122
6.2.4	Externá spätná väzba modelu CAF	124
6.2.4.1	Piliere externej spätnej väzby modelu CAF	125
7	SAMOHODNOTENIE	128
7.1	Podstata a význam samohodnotenia.....	128
7.2	Vybrané techniky samohodnotenia.....	129
7.2.1	Samohodnotenie v modeli výnimočnosti EFQM	130
7.2.1.1	Kroky pri samohodnotení modelu výnimočnosti EFQM.....	130
7.2.2	Samohodnotenie v modeli CAF	134
7.2.3	Samohodnotenie podľa STN EN ISO 9004: 2010	140
7.2.3.1	Postup samohodnotenia podľa STN EN ISO 9004: 2010.....	141
8	TRENDY A SMEROVANIE MANAŽÉRSTVA KVALITY A KOMPLEXNÉHO MANAŽÉRSTVA KVALITY	146

8.1 Integrovaný manažérsky systém	146
8.1.1 Podstata a význam integrovaného manažérského systému	146
8.1.2 Postup pri integrácii manažérskych systémov	150
8.2 Spoločensky zodpovedné podnikanie a udržateľný rozvoj	151
8.2.1 Podstata spoločensky zodpovedného podnikania	154
ZÁVER	159