

OBSAH

NEKOEKO SLOV K PUBLIKÁCIÍ	7
ÚVOD	9
1 PODSTATA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY (Iveta Paulová)	11
1.1 Zásady manažérstva kvality	12
1.2 Manažérstvo procesov a procesný prístup v manažérstve kvality	15
1.3 Systém manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001: 2009	19
2 PODSTATA AUDITOV KVALITY (Iveta Paulová)	22
2.1 Základné pojmy v oblasti auditov kvality	25
2.2 Požiadavky normy STN EN ISO 9001: 2009 na vykonávanie interných auditov	26
2.3 Zásady auditovania	26
3 PROCES AUDITOVANIA (Iveta Paulová)	28
3.1 Plánovanie auditov	29
3.1.1 Príprava programu auditu	29
3.1.2 Zavedenie programu auditu – príprava konkrétneho auditu	32
3.1.3 Tvorba kontrolných otázok pre audit	33
3.1.4 Príprava audítorov na audit	34
3.2 Realizácia interného auditu	36
3.2.1 Začatie auditu	36
3.2.2 Realizácia auditu	38
3.2.2.1 Preskúmanie dokumentov	39
3.2.2.2 Rozhovory s členmi auditovaného útvaru	40
3.2.2.3 Preverenie priamo na mieste – pozorovanie činností – vzorkovanie	40
3.2.2.4 Techniky a typy kladenia otázok pri preverovaní na mieste	41
3.2.3 Záver interného auditu	42
3.2.4 Príprava, schválenie a distribúcia správy z auditu, ukončenie auditu	43
3.2.5 Chyby pri auditovaní	45
4 VÝZNAM ĽUDSKÉHO FAKTORA PRI VYKONÁVANÍ AUDITOV (Iveta Paulová)	47
4.1 Kompetentnosť (spôsobilosť) audítora	48
4.2 Význam komunikácie pri auditovaní	50
5 ZÁKAZNÍCKE AUDITY (Yulia Šurinová)	62
6 ŠPECIFIKÁ AUDITOV KVALITY V AUTOMOBILOVOM PRIEMYSLE (Yulia Šurinová)	67
6.1 Audity v systémoch manažérstva kvality na báze ISO/TS 16949: 2009	68
6.1.1 História vzniku ISO/TS 16949: 2009	70

6.1.2	Auditovanie systémov manažérstva kvality podľa ISO/TS 16949: 2009	71
6.1.2.1	Audit v oblasti pokročilého plánovania kvality produktov	73
6.1.2.2	Audit analýzy možných chýb a ich dôsledkov	75
6.1.2.3	Audit analýzy systému merania	77
6.1.2.4	Audit štatistického riadenia kvality	78
6.2	Procesné audity v automobilovom priemysle	80
6.2.1	Viacúrovňové procesné audity (LPA).....	80
6.2.2	Procesné audity na báze VDA 6.3	86
PRÍLOHY	91