

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 OBJASNENIE POJMOV V OBLASTI MANAŽÉRSTVA KVALITY A VZŤAHY MEDZI NIMI	9
2 HISTORICKÝ VÝVOJ MANAŽÉRSTVA KVALITY	13
2.1 Prístupy k manažérstvu kvality v Japonsku a Amerike.....	16
2.1.1 Prístupy k manažérstvu kvality v Japonsku.....	16
2.1.2 Prístup k manažérstvu kvality v USA.....	19
2.1.3 Porovnanie japonského a amerického prístupu k manažérstvu kvality	20
2.2 Predstavitelia manažérstva kvality a komplexného manažérstva kvality	23
3 ZÁKLADNÉ NÁSTROJE A TECHNIKY MANAŽÉRSTVA KVALITY A KOMPLEXNÉHO MANAŽÉRSTVA KVALITY	31
3.1 Brainstorming.....	32
3.2 Sedem základných nástrojov manažérstva kvality.....	34
3.2.1 Tabuľka na zber informácií (<i>check list</i>)	34
3.2.2 Vývojový diagram	35
3.2.3 Diagram príčin a následkov (Ishikawov diagram).....	37
3.2.4 Paretov diagram.....	38
3.3 Ďalšie metódy zlepšovania kvality.....	39
3.4 Benchmarking	40
4 NORMATÍVNE ZABEZPEČENIE SYSTÉMOV MANAŽÉRSTVA KVALITY	44
4.1 Historický vývoj normatívneho zabezpečenia systémov manažérstva kvality	44
4.1.1 Vznik a schválenie noriem STN ISO 9000 – 9004.....	45
4.1.2 Nový prístup k požiadavkám na systém manažérstva kvality	45
4.2 Systém manažérstva kvality v súlade s normami ISO radu 9000 od roku 2015.....	46
4.2.1 Zásady manažérstva kvality.....	48
4.2.2 Analýza a charakteristika normy ISO 9001:2015 (STN EN ISO 9001:2016).....	52
4.3 Dôvody implementácie systému manažérstva kvality	59
5 PROCESNÉ MANAŽÉRSTVO, PROCESNÝ PRÍSTUP, ZLEPŠOVANIE PROCESOV	61
5.1 Základné definície a pojmy v oblasti procesného manažérstva.....	61
5.1.1 Základné charakteristiky procesu	64
5.2 Členenie procesov	65
5.2.1 Postupnosť krokov pri tvorbe procesov.....	67
5.2.2 Mapovanie procesov	67

5.3	Podstata a význam procesného manažérstva	69
5.3.1	Rozdiel medzi funkčným a procesným manažérstvom	70
5.3.2	Princípy procesného manažérstva	71
5.3.3	Implementácia procesného manažérstva	75
5.3.4	Prínosy procesného manažérstva	76
5.4	Systémový prístup k procesnému manažérstvu	77
5.4.1	Podstata systémového prístupu	78
6	KOMPLEXNÉ MANAŽÉRSTVO KVALITY	83
6.1	Definície a podstata komplexného manažérstva kvality	84
6.1.1	Definovanie pojmu komplexné manažérstvo kvality	84
6.1.2	Podstata komplexného manažérstva kvality	86
6.1.3	Koncepcie (princípy) komplexného manažérstva kvality (TQM)	87
6.1.4	Výhody komplexného manažérstva kvality (TQM)	92
6.2	Modely komplexného manažérstva kvality a ich oceňovanie	93
6.2.1	Modely komplexného manažérstva kvality v Japonsku, Amerike a Európe	94
6.2.1.1	Demingova cena	94
6.2.1.2	Národná cena Malcolma Baldrigea za kvalitu (MBNQA)	96
6.2.1.3	Európska cena za kvalitu	102
6.2.1.4	Národná cena SR za kvalitu	102
6.2.2	Model výnimočnosti EFQM	103
6.2.2.1	Logický rámec RADAR	109
6.2.3	Model CAF	111
6.2.3.1	Hlavné ciele modelu CAF	113
6.2.4	Externá spätná väzba modelu CAF	114
6.2.4.1	Piliere externej spätnej väzby modelu CAF	116
6.3	Národný program kvality Slovenskej republiky	117
6.3.1	História Národného programu kvality Slovenskej republiky	117
7	SAMOHODNOTENIE	123
7.1	Podstata a význam samohodnotenia	123
7.2	Vybrané techniky samohodnotenia	124
7.2.1	Samohodnotenie v modeli výnimočnosti EFQM	125
7.2.1.1	Kroky pri samohodnotení modelu výnimočnosti EFQM	125
7.2.2	Samohodnotenie v modeli CAF	129
7.2.3	Samohodnotenie podľa STN EN ISO 9004: 2010	135
7.2.3.1	Postup samohodnotenia podľa STN EN ISO 9004: 2010	136
8	TRENDY A SMEROVANIE MANAŽÉRSTVA KVALITY A KOMPLEXNÉHO MANAŽÉRSTVA KVALITY	141
8.1	Integrovaný manažérsky systém	141

8.1.1 Podstata a význam integrovaného manažérskeho systému.....	141
8.1.2 Postup pri integrácii manažérskych systémov	146
8.2 Spoločensky zodpovedné podnikanie a udržateľný rozvoj	146
8.2.1 Podstata spoločensky zodpovedného podnikania	150
8.2.2 Model spoločenskej zodpovednosti organizácie – model ZET	153
8.2.3 Národná cena Slovenskej republiky za spoločenskú zodpovednosť	156
ZÁVER	158