

1. ÚTMUTATÓ

1.1. TARTALOM

- 1.2. Előszó
- 1.3. Szerzők

2. A fejlődés eszközszerkezete

- 2.1. Tartalom
- 2.2. Közvetlen eszközök: a jogszabályok szerepe
- 2.3. Alátámasztó eszközök
 - 2.3.1. Szabványok
 - 2.3.2. Ösztönzők: minőségdíjak, nyilvánosság
 - 2.3.3. Társadalmi szervezetek, egyéb kezdeményezések, tudatfejlesztés

Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok

3. Az EU minőségszemlélete

- 3.1. Tartalom
- 3.2. Az EU kialakulása, célkitűzései
- 3.3. Eszközök: jogszabályok, szabványok
 - 3.3.1. Jogszabályok összehangolása
 - 3.3.2. Szabványok összehangolása
- 3.4. Az "új megközelítés" (new approach) koncepciója
 - 3.4.1. Az áruk szabad mozgásának gyakorlata
 - 3.4.2. A "Cassis de Dijon" ügyben hozott bírósági határozat
- 3.5. Az EU tanúsítási szerkezete

1.1. Tartalom

A minőségfejlesztés új útjai

- 3.5.1. Mi a tanúsítás? Van-e nemzetközi tanúsítás?
- 3.5.2. Tanúsítás az EU-ban. A "globális megközelítés" (global approach)
- 3.5.3. Tanúsítási modulok
- 3.5.4. A "CE"-megjelölés
- 3.5.5. Jel és megjelölés
- 3.5.6. A jogilag nem szabályozott terület: önkéntes tanúsítás
- 3.6. A piac szerepe az EU minőségszemléletében

Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok

- 4. A minőségirányítás alapjai**
- 4.1. Tartalom
- 4.2. Mit értünk minőségen?
- 4.3. Minőségirányítási rendszerek
- 4.3.1. A minőség-ellenőrzés hagyományos módszerei és ezek korlátjai
- 4.3.2. Minőségyszabályozás, minőségbiztosítás, minőségirányítás
- 4.3.3. A minőségirányítási rendszer első szabványai (1987)
- 4.3.4. ISO 9001:1987
- 4.3.5. Az ISO 9000-es sorozat első módosítása (1994)
- 4.3.6. Az ISO 9000-es sorozat kritikája
- 4.3.7. Ágazati rendszerek kialakulása
- 4.4. Új szemlélet a minőségirányításban (2000)
- 4.4.1. Konceptió
- 4.4.2. Alapok és szótár (ISO 9000:2005)
- 4.4.3. Követelmények (ISO 9001:2000)
- 4.4.4. A szabvány új kiadása
- 4.4.5. Útmutató a működés fejlesztéséhez (ISO 9004:2000)
- 4.4.6. Következtetések
- 4.5. Minőségirányítási rendszerek létrehozása
- 4.5.1. A vezetőség szerepe és elkötelezettsége
- 4.5.2. A tanúsító testület kiválasztása
- 4.5.3. Tanácsadó igénybevétele

- 4.5.4. A minőségirányítási rendszer felelősének kijelölése
- 4.5.5. A kidolgozás menete
- 4.5.6. Környezetközpontú irányítási rendszerek
- 4.5.7. További irányítási rendszerek
- 4.5.8. Irányítási rendszerek integrálása
- 4.6. Megfelelőségértékelés - audit (felülvizsgálat), tanúsítás, akkreditálás
 - 4.6.1. Bevezetés
 - 4.6.2. Kapcsolódó szabványok
 - 4.6.3. Alapfogalmak
 - 4.6.4. A felülvizsgálati folyamat
 - 4.6.5. A felülvizsgálók felkészültsége
 - 4.6.6. Szerepek és felelőségek
 - 4.6.7. Milyen a jó felülvizsgálat?
 - 4.6.8. Egyes felülvizsgálat-típusok jellegzetességei
 - 4.6.9. Az irányítási rendszer tanúsítása
 - 4.6.10. A tanúsító testületek akkreditálása
 - 4.6.11. Felülvizsgálatok támogatása informatikai eszközökkel
 - 4.6.12. Összefoglalás
- 4.7. A megfelelőségértékelés testületei
 - 4.7.1. A megfelelőség értékelése iránti igény
 - 4.7.2. A szabványosítás szerepe
 - 4.7.3. Az érintett testületek
 - 4.7.4. Mi az ellenőrző testület?
 - 4.7.5. Szakkifejezések és általános elvek (ISO/IEC 17000:2006)
 - 4.7.6. Az egyes testületekre vonatkozó szabványok
- 4.8. A teljes körű minőségirányítás (Total Quality Management, TQM)
 - 4.8.1. A TQM fogalma
 - 4.8.2. A TQM mint elvi megközelítés
 - 4.8.3. A TQM mint szervezeti rendszer
 - 4.8.4. A TQM mint eszközök és módszerek gyűjteménye
- 4.9. A TQM eszköztára
 - 4.9.1. Szervezeti megközelítések

- 4.9.2. A hét alapvető eszköz
- 4.9.3. Adat gyűjtő és elemző módszerek
- 4.9.4. A folyamatok elemzésének eszközei
- 4.9.5. Ötlet generáló eszközök
- 4.9.6. Projekttervező és megvalósító eszközök
- 4.9.7. A grafikus ábrázolás, megjelenítés eszközei
- 4.9.8. Az önértékelés eszközei
- 4.10. A TQM bevezetés hatásai, előnyei

Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok

- 5. A fejlődés általános irányai**
- 5.1. Tartalom
- 5.2. Költségalapú minőségirányítási rendszerek: A Hat Sigma és a Karcsúsítás (Lean)
 - 5.2.1. A Hat Sigma
 - 5.2.2. A JMS/TPS/Lean
- 5.3. Önértékelés - Minőségdíjak - Kiválóság díjak
- 5.3.1. A Deming Díjtól a Kiválóság Díjig - a minőségfejlesztés elismerése
 - 5.3.2. Az EFQM modell és változásai
 - 5.3.3. A díjak és a szervezeti önértékelés jelentősége az innováció, a hatékonyság és a szervezeti kultúra fejlesztésében
 - 5.3.4. Az EFQM ötszintű elismerési rendszere - a TQM "tanúsítása" európai szinten
 - 5.3.5. Magyar díjak és magyar szervezetek sikerei
- 5.4. Ügyfélkapcsolatok, CRM
 - 5.4.1. A CRM megközelítései
 - 5.4.2. A CRM elméleti háttérének vizsgálata
 - 5.4.3. A CRM informatikai háttere
 - 5.4.4. Analitikus, operatív, kollaboratív CRM
 - 5.4.5. A CRM XXI. századi megoldásai
 - 5.4.6. Az ügyfélkapcsolat kezelés elméleti modelljének összefoglalása
- 5.5. Kockázatfelmérés és kockázatelemzés
 - 5.5.1. Bevezetés
 - 5.5.2. Fogalommeghatározások

- 5.5.3. Minőségügyi kockázatmenedzsment a gyógyszeriparban
 - 5.6. Projekt- és folyamatmenedzsment
 - 5.6.1. Szemléleti, rendszerbeli, vezetési szint - a stratégiai kérdések
 - 5.6.2. Projektmenedzsment alapok
 - 5.6.3. Folyamatok menedzselése
 - 5.6.4. A projekttervezés módszerei
 - 5.6.5. Projektmenedzsment során alkalmazható legfontosabb minőségmenedzsment módszerek
 - 5.6.6. Projektek nyomon követése
 - 5.7. Információ-menedzsment
 - 5.7.1. Bevezetés
 - 5.7.2. Az információkezelés szerepe
 - 5.7.3. Irányítási rendszerek és a vezetés
 - 5.7.4. Az informatika, mint szolgáltatás
 - 5.7.5. A szolgáltatási életciklus
 - 5.8. Vezetés- és minőségrendszerek
 - 5.8.1. Előnyből feltétel, luxusból létszükséglet - vállalatirányítási rendszerek a gazdasági gyakorlatban
 - 5.8.2. Miért, mit és hogyan?
 - 5.8.3. Az egyes bevezetési modellek költsége
 - 5.8.4. Finanszírozás
 - 5.8.5. Az egyes modulok feladata és működése
 - 5.8.6. Információ-gazdálkodás és döntéstámogatás
 - 5.9. Társadalmi felelősségvállalás - CSR
 - 5.9.1. A vállalatok társadalmi felelősségéről
 - 5.9.2. Az operatív megközelítés
 - 5.9.3. Stratégiai megközelítés
- Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok
- 6. Szakterületi sajátosságok**
 - 6.1. Tartalom
 - 6.2. Élelmiszergazdaság és -biztonság
 - 6.2.1. A minőségügy sajátosságai az élelmiszergazdaságban

- 6.2.2. Az élelmiszerbiztonság és a vonatkozó jogi szabályozás
- 6.2.3. A tanúsítás igénye és a kereskedelmi szabványok
- 6.2.4. Szabványosítás az élelmiszergazdaság területén
- 6.2.5. Az ISO 22000-es szabványcsalád
- 6.2.6. Integrált irányítási rendszerek és a TQM az élelmiszeriparban
- 6.3. Minőségbiztosítás a gyógyszeriparban
- 6.3.1. Az ember és a környezet védelme a veszélyes anyagokkal szemben
- 6.3.2. A gyógyszerpiac szabályozása
- 6.3.3. A Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat (GMP)
- 6.3.4. A Helyes Gyógyszergyártási Gyakorlat (GMP) összehasonlítása az ISO 9001 szabvány követelményrendszerével
- 6.4. Járműipar
- 6.4.1. Bevezetés
- 6.4.2. Vezetőség felelősségi köre
- 6.4.3. Gazdálkodás az erőforrásokkal
- 6.4.4. A termék előállítása
- 6.4.5. Műszaki fejlesztés és tervezés
- 6.4.6. Beszerzés
- 6.4.7. Előállítás (gyártás) és szolgáltatás nyújtása
- 6.4.8. Minőségellenőrzés
- 6.4.9. A dokumentálás követelményei
- 6.4.10. Mérés, elemzés és fejlesztés
- 6.4.11. Az autóiipari minőségirányítási rendszerek történetének összefoglalása
- 6.5. Katonai minőségbiztosítás
- 6.5.1. Bevezetés
- 6.5.2. A hazai katonai minőségbiztosítás történeti áttekintése
- 6.5.3. A hazai katonai minőségbiztosítás jogi környezete
- 6.5.4. Katonai minőségbiztosítás tevékenységi területei
- 6.5.5. Katonai minőségbiztosítási tevékenység Magyarországon és a NATO tagországaiban

- 6.5.6. Katonai minőségbiztosítás a védelmi tárgyú beszerzésekben
- 6.5.7. Katonai követelmények szerint kiépített minőségirányítási rendszerek tanúsítása
- 6.5.8. Összegzés
- 6.5.9. Hivatkozott jogi szabályok és szabványok (normatív dokumentumok)
- 6.6. Vegyipar
- 6.6.1. Bevezető
- 6.6.2. Vegyi anyagok szabályozása az Európai Unióban, avagy miért van szükség a REACH-re?
- 6.6.3. A REACH működése
- 6.6.4. A REACH végrehajtása
- 6.6.5. A REACH hatásai
- 6.6.6. Összegzés
- 6.7. Építőipar
- 6.7.1. Az építőipar helyzete és ennek hatása a minőségre
- 6.7.2. Az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány – Minőségirányítási rendszerek. Követelmények – szerinti rendszer alkalmazása az építőiparban
- 6.7.3. A TQM és más irányítási rendszerek építőipari alkalmazása
- 6.7.4. Az építési termékek megfelelésig igazolása
- 6.7.5. Az építési vállalkozások minősítése
- 6.8. A szoftveripar sajátosságai
- 6.8.1. A szoftvert sajátossá tevő elemek
- 6.8.2. A szoftver minőségét befolyásoló elemek
- 6.8.3. A szoftvertermék minőségét hangsúlyozó megközelítések
- 6.8.4. A szoftvergyártás folyamatának minőségét támogató megközelítések
- 6.8.5. A szoftverfejlesztésben részt vevő erőforrások minőségét hangsúlyozó megközelítések
- 6.8.6. A szoftverminőség mérése
- 6.8.7. Az informatikai biztonság kérdésköre
- 6.8.8. A szoftverminőség tanúsítása
- 6.8.9. A szoftverminőség hazai helyzete

- 6.8.10. A szoftverminőség értéke és költsége
- Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok
- 7. Szolgáltató rendszerek**
- 7.1. Tartalom
- 7.2. Minőségirányítás a szolgáltatások területén
- 7.2.1. A szolgáltatás fogalma és jellemzői
- 7.2.2. A szolgáltatások közös fázisai: kezdeti és végső kapcsolat az ügyféllel
- 7.2.3. Szolgáltatási modellek kialakításának lehetősége
- 7.2.4. Az ügyféllel való folyamatos közvetlen kapcsolat nélküli típusok
- 7.2.5. Az ügyféllel való folyamatos közvetlen kapcsolat típusai
- 7.2.6. Minőségirányítási rendszerek kiépítése a szolgáltatások egyes csoportjaira
- 7.2.7. Európai szabványok egyes konkrét szolgáltatások értékeléséről
- 7.3. Közigazgatás
- 7.3.1. A Közigazgatás, mint szolgáltatás
- 7.3.2. Közigazgatás korszerűsítése kormányzati eszközökkel
- 7.3.3. A minőségügy szerepe a közigazgatásban
- 7.3.4. Magyar Közigazgatási Minőség Díj
- Irodalomjegyzék, jogszabályok, szabványok