

## Obsah

<b>Předmluva</b>	<b>5</b>
<b>1 Úvod</b>	<b>11</b>
<b>2 Pokyny k používání</b>	<b>13</b>
2.1 Definice auditu procesu	13
2.2 Rozsah použití auditu procesu	13
2.3 Vymezení auditu procesu – potenciální analýza	16
2.4 Identifikace rizik procesu (analýza rizik)	17
<b>3 Požadavky na auditory procesu</b>	<b>19</b>
3.1 Kvalifikace auditorů	19
3.1.1 Interní auditor procesu	19
3.1.2 Auditor v dodavatelském řetězci	20
3.1.3 Auditor procesu jako externí poskytovatel služby	20
3.2 Kodex jednání auditorů	21
<b>4 Proces auditování</b>	<b>23</b>
4.1 Program auditů	23
4.2 Zadání auditu	26
4.3 Příprava auditu	29
4.4 Provedení	35
4.5 Hodnocení	39
4.6 Prezentace výsledků	42
4.7 Vyhodnocení a uzavření	46
<b>5 Potenciální analýza (P1)</b>	<b>51</b>
5.1 Definice Potenciální analýzy	51
5.2 Předpoklady	51
5.3 Příprava	51
5.4 Průběh potenciální analýzy	52
5.5 Hodnocení potenciální analýzy	52
5.6 Následné aktivity po obdržení zadání	55

<b>6</b>	<b>Hodnocení auditu procesu – hmotné produkty</b>	<b>55</b>
6.1	Hodnocení jednotlivých otázek	55
6.2	Detailní vyhodnocení a pravidla přeřazování	57
6.3	Celkové hodnocení a pravidla přeřazování	59
6.4	Hodnocení skupiny produktů	61
6.5	Používání katalogu otázek (prvky procesu P2 - P7)	63
<b>7</b>	<b>Katalog otázek</b>	<b>65</b>
7.1	Přehledový katalog otázek	65
7.2	Management projektu (P2)	71
7.3	Plánování návrhu a vývoje produktu a procesu (P3)	75
7.4	Realizace návrhu a vývoje produktu a procesu (P4)	80
7.5	Management dodavatelů (P5)	86
7.6	Proces výroby (P6)	92
7.7	Péče o zákazníky/spokojenost zákazníků/servis (P7)	115
<b>8</b>	<b>Audit procesu služby</b>	<b>119</b>
8.1	Přehledový katalog otázek - služby	119
8.2	Management projektu (D2)	124
8.3	Plánování návrhu a vývoje služby (D3)	130
8.4	Realizace návrhu a vývoje služby (D4)	133
8.5	Management nakupování (D5)	138
8.6	Poskytování služby (D6)	142
8.7	Péče o zákazníky/spokojenost zákazníků/servis (D7)	161
8.8	Používání a hodnocení auditu procesu služby	165
8.8.1	Hodnocení jednotlivých otázek	165
8.8.2	Detailní vyhodnocení a pravidla přeřazování	167
8.8.3	Celkové hodnocení a pravidla přeřazování	169
<b>9</b>	<b>Formuláře</b>	<b>171</b>
9.1	Audit procesu – hmotné produkty	171
9.2	Potenciální analýza (P1) Výňatek z katalogu otázek VDA 6.3	174

<b>10</b>	<b>Nejlepší praxe/Lessons Learned</b>	<b>178</b>
10.1	Příklad sebehodnocení dodavatele	178
10.2	Databáze znalostí	182
<b>11</b>	<b>Definice pojmů a glosář</b>	<b>185</b>
11.1	Glosář	185
11.2	Přehled zkratk	194
<b>12</b>	<b>Ke stažení</b>	<b>196</b>
<b>13</b>	<b>Přehledová matice</b>	<b>197</b>