

# OBSAH

Predslov .....	3
<b>1. AUDIT V MANAŽÉRSTVE KVALITY .....</b>	<b>4</b>
1.1. Význam a vývoj auditu .....	4
1.2. Audit kvality .....	5
1.2.1. Definície podľa ISO 10011:1990 .....	6
1.2.2. Vstupy do procesu auditu .....	6
1.2.3. Realizácia auditu .....	8
1.2.4. Výstupy z procesu auditu .....	9
1.2.5. Definícia podľa ISO 9000:2000 .....	9
1.3. Druhy auditov .....	10
1.3.1. Interný a externý audit kvality .....	10
1.3.2. Audit systému .....	12
1.3.3. Audit postupov .....	13
1.3.4. Audit procesu .....	13
1.3.5. Audit produktov .....	17
1.3.6. Nové druhy auditu .....	20
1.4. Pojmy a definície .....	21
1.4.1. Audítor .....	21
1.4.2. Vedúci audítor .....	21
1.4.3. Audítorský tím .....	22
1.4.4. Klient (zadávateľ) auditu .....	22
1.4.5. Auditovaná organizácia .....	22
1.4.6. Program auditu .....	23
1.4.7. Plán auditu .....	23
1.4.8. Odvetvový kľúč pre certifikáciu audítorov .....	23
1.4.9. Kritériá auditu .....	24
1.4.10. Dôkaz auditu .....	24
1.4.11. Zistenie auditu .....	24
1.4.12. Záver auditu .....	24
1.4.13. Rozsah programu auditu .....	25
1.5. Nadradené princípy v audite .....	25
1.5.1. Etická povinnosť .....	25
1.5.2. Strategické zameranie auditu .....	31
<b>2. PLÁNOVANIE A PRÍPRAVA AUDITU .....</b>	<b>34</b>
2.1. Plánovanie interných auditov .....	35
2.1.1. Obsahy plánovania .....	35
2.1.2. Detailné plánovanie .....	38
2.1.3. Neplánované audity .....	40
2.2. Plánovanie externých auditov .....	40
2.2.1. Ustanovenia zmlúv .....	40
2.2.2. Plánovanie auditu .....	40

2.3. Výber audítorov .....	41
2.3.1. Kritériá výberu .....	41
2.3.2. Zostavenie a rozdelenie úloh audítorských tímov .....	44
2.4. Použitie kontrolných zoznamov .....	45
2.4.1. Účelnosť kontrolných zoznamov .....	45
2.4.2. Obsah kontrolných zoznamov .....	46
2.4.3. Dokumenty a informácie pre tvorbu kont. zoznamov .....	46
2.4.4. Postupy pri tvorbe kontrolných zoznamov .....	47
<b>3. REALIZÁCIA AUDITU.....</b>	<b>50</b>
3.1. Pred vykonaním auditu .....	50
3.2. Vykonanie auditu .....	52
3.2.1. Vstup do auditového rozhovoru .....	52
3.2.2. Výskum .....	52
3.2.3. Ukončenie rozhovoru .....	58
3.2.4. Záver .....	58
<b>4. SPRAVODAJSTVO Z AUDITU .....</b>	<b>59</b>
4.1. Požiadavky správy .....	59
4.2. Formy zhotovenia správ z auditu .....	60
4.2.1. Stanovenie cieľov .....	60
4.2.2. Formy správy .....	61
4.2.3. Štatistické vyhodnotenia .....	63
4.3. Hodnotenie vecných obsahov auditu .....	63
4.4. Hodnotenie konkrétnych problémov .....	65
<b>5. UKONČOVACÍ AUDIT .....</b>	<b>67</b>
5.1. Rozsah ukončovacieho auditu .....	67
5.2. Postup a aspekty ukončovacieho auditu .....	68
5.2.1. Stanovenie nápravných opatrení .....	68
5.2.2. Presadenie nápravných opatrení .....	70
5.2.3. Hodnotenie nápravných opatrení .....	72
5.2.4. Postup pri nerealizovaní nápravných opatrení .....	73
<b>6. KOMUNIKAČNÉ ASPEKTY AUDITU.....</b>	<b>74</b>
6.1. Dôvody sledovania komunikačných aspektov .....	74
6.2. Možnosti zlepšovania komunikácie .....	75
6.2.1. Technika kladenia otázok .....	75
6.2.2. Aktívne počúvanie .....	76
6.2.3. Diskusia s protiargumentmi .....	77
6.2.4. Zrozumiteľné sprostredkovanie informácií .....	78
6.2.5. Neverbálne správanie .....	80
<b>7. MANAŽMENT AUDITOV VO FORME PROCESNÉHO     MANAŽMENTU.....</b>	<b>82</b>

7.1. Ciele a požiadavky procesu auditu . . . . .	83
7.2. Zdroje . . . . .	83
7.3. Postupy . . . . .	87
7.3.1. Stanovenie procesu auditu . . . . .	87
7.3.2. Metódy dohľadu . . . . .	90
<b>8. STN EN ISO 19011 NÁVOD NA AUDITOVANIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY A/ALEBO SYSTÉMU ENVIRONMENTÁLNEHO MANAŽÉRSTVA – CHARAKTERISTIKA NORMY . . . . .</b>	<b>92</b>
8.1. Štruktúra a obsah normy STN EN ISO 19011:2003 . . . . .	93
8.2. Ťažiská požiadaviek normy ISO 9001:2009 na interné audítorstvo . . . . .	96
8.3. Ťažiská dodatočných požiadaviek normy ISO 9004:2001 na interné audítorstvo . . . . .	96
<b>9. AUDIT A CERTIFIKÁCIA . . . . .</b>	<b>97</b>
9.1. Definícia a účel . . . . .	97
9.2. Priebeh certifikácie . . . . .	98
9.2.1. Predbežná informácia . . . . .	98
9.2.2. Ponuka a uzavretie zmluvy . . . . .	99
9.2.3. Kontrola podkladov . . . . .	99
9.2.4. Predbežný audit . . . . .	99
9.2.5. Certifikačný audit . . . . .	100
9.2.6. Hodnotenie a udelenie certifikátu . . . . .	100
9.2.7. Kontrolný audit . . . . .	100
9.2.8. Recertifikačný audit . . . . .	100
9.2.9. Dodatočný audit . . . . .	100
9.3. Závbery z certifikačnej praxe pre činnosť audítorov . . . . .	101
<b>10. ZÁKLADNÉ OTÁZKY INTERNÉHO AUDITU PODEA STN EN ISO 9001:2009 . . . . .</b>	<b>102</b>
10.1. Otázky pre audit procesov predpísaných v 4. kapitole „Systém manažérstva kvality“ . . . . .	102
10.2. Otázky pre audit procesov predpísaných v 5. kapitole „Zodpovednosť manažmentu“ . . . . .	105
10.3. Otázky pre audit procesov predpísaných v 6. kapitole „Manažérstvo zdrojov“ . . . . .	108
10.4. Otázky pre audit procesov predpísaných v 7. kapitole „Realizácia produktu“ . . . . .	110
10.5. Otázky pre audit procesov predpísaných v 8. kapitole „Meranie, analýza a zlepšovanie“ . . . . .	122
Použitá literatúra . . . . .	129
Obsah . . . . .	131