

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Teoria zarządzania jakością	13
1.1. Prekursorzy zarządzania jakością	13
1.2. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM)	15
1.3. Modele TQM	20
1.3.1. Klasyfikacja modeli TQM	20
1.3.2. Model opisowy	21
1.3.3. Modele warstwowe	22
1.3.4. Modele relacyjne	31
1.4. Zasady zarządzania jakością	39
1.4.1. Zasady TQM	39
1.4.2. Normatywne zasady zarządzania jakością	44
1.4.3. Prakseologia w zasadach zarządzania jakością	48
1.5. Pytania kontrolne	50
Rozdział 2. Znormalizowane systemy zarządzania	51
2.1. Geneza systemów	51
2.2. Terminologia	55
2.3. PN-EN ISO 9001:2009	56
2.4. PN-EN ISO 14001:2005	57
2.5. PN-ISO/IEC 27001:2007	58
2.6. PN-EN ISO 22000:2006	60
2.7. PN-N-18001:2004	62
2.8. Zintegrowany system zarządzania	64
2.9. Pytania kontrolne	75
Rozdział 3. Wytyczne w zarządzaniu jakością	76
3.1. PN-EN ISO 9004:2010	76
3.2. PN-ISO 10001:2009	78
3.3. PN-ISO 10002:2006	79
3.4. PN-ISO 10003:2009	81
3.5. PN-ISO 10005:2007	83
3.6. PN-ISO 10006:2005	85
3.7. PN-ISO 10014:2008	86
3.8. PN-ISO 10015:2004	87
3.9. PN-ISO 10019:2006	88

3.10. PN-ISO 14004:2005	89
3.11. PN-N-18002:2000	91
3.12. PN-N-18004:2001	92
3.13. ISO/TR 10013:2001	93
3.14. PN-IEC 62198:2005	94
3.15. PKN-ISO/TR 10017:2005	95
3.16. PKN-ISO/TS 22004:2007	96
3.17. Pytania kontrolne	98
Rozdział 4. Samoocena zarządzania jakością	99
4.1. Charakterystyka samooceny	99
4.2. Kryteria samooceny w PN-EN ISO 9004:2010	101
4.3. Kryteria samooceny w modelach doskonałości	104
4.4. Pytania kontrolne	112
Rozdział 5. Ekonomia jakości	113
5.1. Mikroekonomia a koszty jakości	113
5.2. Modele kosztów jakości	121
5.3. Zarządzanie kosztami procesów	128
5.4. Pytania kontrolne	131
Rozdział 6. Metody w praktyce zarządzania jakością	132
6.1. Kryteria klasyfikacji metod	133
6.2. Normatywne metody zarządzania jakością	135
6.3. Metody TQM w normatywnych systemach zarządzania	150
6.4. Audyt wewnętrzny	152
6.5. Pytania kontrolne	157
Zakończenie	158
Bibliografia	161