

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
Rozdział 1. MODELE I SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PRODUKTÓW	11
1.1. Modele zarządzania jakością produktów	11
1.2. TQM modelem zarządzania organizacją przez jakość	18
1.3. Systemy zarządzania jakością według standardów ISO serii 9000 – idea, logika, podstawowe standardy	26
1.4. Norma ISO 9004:2009/PN-EN ISO 9004:2010 – Zarządzanie ukierunkowane na trwały sukces organizacji. Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością.....	35
Rozdział 2. METODY ANALIZY I OCENY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PRODUKTÓW	42
2.1. Kryteria i metody oceny	42
2.2. Audyt	44
2.3. Przegląd kierownictwa	53
Rozdział 3. ROLA INFORMACJI W ANALIZIE I OCENIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ PRODUKTÓW	56
3.1. Informacja rynkowa jako podstawa oceny sprawności systemu jakości	56
3.1.1. Pozyskiwanie informacji o jakości produktów	56
3.1.2. Poziom satysfakcji klienta	68
3.2. Rachunek kosztów jakości jako finansowy pomiar sprawności systemu zarządzania jakością	82
3.2.1. Uzasadnienie potrzeby i celowości prowadzenia rachunku kosztów jakości	82
3.2.2. Różne podejścia do klasyfikacji kosztów jakości	88
3.2.3. Optymalizacja kosztów jakości	92
3.2.4. Metodyka rachunku i pomiaru wskaźnikowego kosztów jakości	98

Rozdział 4. METODY OCENY DOJRZAŁOŚCI SYSTEMU	
ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	106
4.1. Inwestowanie w ludzi – Investors in People (IiP)	106
4.2. Metody samooceny	114
4.2.1. Samoocena według PN-EN ISO 9004:2010	114
4.2.2. Samoocena według ISO 10014:2006	122
4.2.3. Samoocena według modelu EFQM 2010	137
4.3. Inne metody oceny dojrzałości systemu	148
4.3.1. Ocena dojrzałości w wymiarze kulturowym – programy świadomości wartości	148
4.3.2. Ocena pozycji firmy według metody Manufacturing PROBE	159
4.3.3. Certyfikowanie jako metoda oceny dojrzałości systemów zarządzania jakością	189
ZAKOŃCZENIE	205
ZAŁĄCZNIKI	207
LITERATURA	233
SPIS RYSUNKÓW	241
SPIS TABEL	242