
Spis treści

1. Koncepcja jakości	9
1.1. Wprowadzenie	9
1.2. Jakość w ujęciu historycznym	16
1.3. Ewolucja zarządzania jakością	18
1.4. Kaizen	22
2. Przegląd myśli autorytetów zarządzania jakością	25
2.1. Edward W. Deming	25
2.1.1. Zasady (tezy) Deminga	26
2.1.2. Cykl poprawy jakości Deminga (cykl PDCA)	28
2.2. Joseph M. Juran	29
2.3. Philip B. Crosby	31
2.4. Inni teoretycy i praktycy zarządzania jakością	33
3. TQM – kompleksowe zarządzanie jakością	35
3.1. Osiem zasad TQM	39
3.2. Prakseologia a TQM	45
4. Normalizacja	47
4.1. Normalizacja w Polsce	50
4.2. Rozwój norm z zakresu jakości	53
5. System zarządzania jakością według norm ISO	57
5.1. Wprowadzenie	57
5.2. Główne modele zarządzania jakością	58
5.3. Zakres zarządzania jakością	60
5.4. Zarządzanie jakością – podejście tradycyjne i współczesne	61
5.5. Geneza norm ISO serii 9000	62
5.6. Terminologia norm ISO 9000:2000	66
5.7. Klient wewnętrzny	68
5.8. Podejście procesowe	69
5.9. Spójna para norm ISO 9001:2000 i 9004:2000	73

6. Wymagania normy ISO 9001:2000	76
6.1. Wprowadzenie	76
6.2. System zarządzania jakością (rozdz. 4 normy)	77
6.3. Odpowiedzialność kierownictwa (rozdz. 5 normy)	79
6.4. Zarządzanie zasobami (rozdz. 6 normy)	81
6.5. Realizacja wyrobu (rozdz. 7 normy)	82
6.6. Pomiary, analiza i doskonalenie (rozdz. 8 normy)	87
7. Wdrożenie systemu zarządzania jakością	90
7.1. Wprowadzenie	90
7.2. Decyzja kierownictwa	93
7.3. Wybór konsultanta	93
7.4. Powołanie przedstawiciela ds. SZJ	93
7.5. Szkolenia	94
7.6. Opracowanie Polityki jakości	96
7.7. Audit zerowy	96
7.8. Definiowanie procesów	97
7.9. Harmonogram wdrażania	97
7.10. Ustalenie zasad dokumentowania systemu	97
7.11. Wybór jednostki certyfikującej	98
7.12. Dokumentowanie systemu	99
7.13. Wdrażanie systemu	100
7.14. Audit wewnętrzny	100
7.15. Przegląd zarządzania	100
7.16. Certyfikacja	101
8. Dokumentacja systemu zarządzania jakością	102
8.1. Struktura dokumentacji	102
8.2. Polityka jakości	104
8.3. Księga Jakości	107
8.4. Procedury	108
8.5. Inne dokumenty	111
8.6. Hierarchia dokumentów SZJ	113
9. Audit	114
9.1. Istota auditu	114
9.2. Cele auditu	116
9.3. Audit jako proces	117
9.4. Zarządzanie programem auditów	117
9.5. Rodzaje auditów	118
9.5.1. Audit wewnętrzny	118
9.5.2. Audit drugiej strony	118
9.5.3. Audit trzeciej strony	122
9.6. Kwalifikacje auditorów	124
10. Certyfikacja	127
10.1. Uwagi wstępne	127
10.2. Certyfikacja systemu jakości	128
10.3. Certyfikacja wyrobów	129

10.4. Certyfikacja w obszarze zharmonizowanym	130
10.4.1. Oznaczanie wyrobów znakiem CE	136
10.5. Dobrowolna certyfikacja wyrobów	138
10.5.1. Zgodność z normami europejskimi, znak Keymark	139
10.5.2. Europejski znak ekologiczny – Ecolabel	140
10.5.3. Dobrowolna certyfikacja wyrobów w Polsce	141
10.6. Certyfikacja personelu	142
11. Nagrody jakości	144
11.1. Wprowadzenie	144
11.2. Nagroda imienia Edwarda Deminga	144
11.3. Nagroda imienia Malcolma Baldrige'a	146
11.4. Europejska Nagroda Jakości	148
11.5. Polska Nagroda Jakości	149
11.6. Regionalne Nagrody Jakości	154
12. Koszty jakości	158
13. Narzędzia i techniki zarządzania jakością	166
13.1. Burza mózgów	166
13.2. Just in Time	170
13.3. Metoda 5S	172
13.4. Benchmarking	174
13.5. Karty kontrolne Shewharta	176
13.6. Six Sigma	178
13.7. Zasada Pareto	188
13.8. Diagram przyczynowo-skutkowy	192
Bibliografia	194
Książki, artykuły	194
Akty prawne, normy i adresy stron internetowych	197