

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Funkcja zarządzania jakością w organizacji	11
Jakość jako źródło przewagi konkurencyjnej organizacji	12
Podejście pozycyjne	12
Podejście zasobowe	14
Syntetyczne ujęcie przewagi konkurencyjnej	15
Jakość a przewaga konkurencyjna	16
Jakość w działalności wytwórczej, usługowej i handlowej	19
Jakość w działalności wytwórczej	20
Jakość w działalności usługowej	21
Jakość w działalności handlowej	23
Jakość w e-commerce	23
Koszty jakości w organizacji	25
Budowa systemu rachunku kosztów jakości	30
Prowadzenie rachunku kosztów jakości	33
Satysfakcja klientów i jej pomiar w zarządzaniu jakością	37
Metodologiczne aspekty badania satysfakcji klientów w organizacji	39
Rozdział 2. Zasady zarządzania jakością w świetle aktualnej wiedzy	45
Zasada 1.: orientacja na klienta	46
Dotychczasowe badania	46
Praktyczne wykorzystanie zasady „orientacja na klienta”	47
Zasada 2.: przywództwo	49
Dotychczasowe badania	49
Praktyczne wykorzystanie zasady „przywództwo”	50
Zasada 3.: zaangażowanie pracowników	52
Dotychczasowe badania	53
Praktyczne zastosowanie zasady „zaangażowanie pracowników”	54
Zasada 4.: podejście procesowe	56
Dotychczasowe badania	57
Praktyczne wykorzystanie omawianej zasady	57

6 Współczesne systemy zarządzania. Jakość, bezpieczeństwo, ryzyko

Zasada 5.: podejście systemowe do zarządzania	60
Dotychczasowe badania	61
Praktyczne możliwości zastosowania teorii systemowej	62
Zasada 6.: ciągłe doskonalenie	62
Dotychczasowe badania	63
Praktyczne możliwości wykorzystania zasady „ciągłe doskonalenie”	64
Zasada 7.: podejmowanie decyzji na podstawie faktów	65
Dotychczasowe badania	65
Praktyczne wykorzystanie zasady „podejmowanie decyzji na podstawie faktów”	66
Zasada 8.: wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami	68
Dotychczasowe badania	68
Praktyczne wykorzystanie zasady	
„wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami”	69
Ograniczenia omawianych zasad	69

Rozdział 3. Znormalizowany system zarządzania jakością zgodny z ISO 9001:2008 **73**

Podsystem dokumentacyjny	75
Podsystem społeczny	78
Podsystem rynkowy	82
Podsystem operacyjny	85

Rozdział 4. Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną żywności **93**

System zarządzania budowany na podstawie standardu HACCP	94
System zarządzania budowany na podstawie standardu BRC	98
System zarządzania budowany na podstawie standardu IFS	102
System zarządzania budowany na podstawie standardu ISO 22000	106

Rozdział 5. Systemy zarządzania zorientowane na ograniczanie ryzyka działalności organizacji **111**

Systemy zarządzania środowiskowego	112
Wymagania ogólne	114
Polityka środowiskowa	116
Planowanie	116
Wdrażanie i funkcjonowanie	117
Sprawdzanie	117
Przegląd zarządzania	118
Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	118
Wymagania ogólne	121
Zaangażowanie najwyższego kierownictwa oraz polityka bezpieczeństwa i higieny pracy	121
Planowanie	122
Wdrażanie i funkcjonowanie	122
Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze	123
Przegląd zarządzania	123
Ciągłe doskonalenie	123

Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji	124
Systemy zarządzania ciągłością działalności organizacji	127
Planowanie programu	131
Implementacja i bieżące operacje	132
Monitorowanie i przeglądy	132
Utrzymywanie i doskonalenie	132
Systemy zarządzania bezpieczeństwem łańcucha dostaw	133
Systemy zarządzania ryzykiem	135
Istota i skutki ryzyka dla działalności organizacji	137
Pojmowanie ryzyka	137
Zapisy z oceny ryzyka	138
System klasyfikacji ryzyka	138
Zasady zarządzania ryzykiem	138
Planowanie i projektowanie	139
Implementacja i benchmarking	140
Monitorowanie i pomiary	141
Uczenie się i raportowanie	142
Rozdział 6. Zarządzanie przez jakość	
(TQM — Total Quality Management)	143
Możliwości wdrażania koncepcji zarządzania przez jakość na podstawie systemów znormalizowanych	145
Samoocena organizacji	146
Przykładowe modele samooceny	147
Motywy wdrażania modeli doskonałości	153
Metodyka samooceny na przykładzie modelu EFQM	153
Korzyści stosowania wymagań zawartych w modelach	161
Aktualność tez Deminga	164
Notka biograficzna	164
Zasady i choroby śmiertelne według Deminga	165
Przyszłość koncepcji TQM	171
Warunek 1.: stosowanie jak najlepszych technologii	171
Warunek 2.: etyczne kształtowanie potrzeb klientów	173
Warunek 3.: doskonalenie komunikacji z klientami	174
Warunek 4.: powiązanie wyników TQM z ideą zrównoważonego rozwoju	175
Warunek 5.: dalszy rozwój norm jakości	175
Warunek 6.: wypracowanie nowych zasad współpracy z dostawcami przy realizacji innowacyjnych produktów	176
Zakończenie	177
Bibliografia	181