

Spis treści:

Wprowadzenie

Rozdział 1

Geneza konsultingu

Ogólne zasady i cele konsultingu

Konsulting w dziedzinie zarządzania jakością

Rozdział 2

Praktyczne aspekty konsultingu w czasie wdrażania systemu zarządzania jakością

Diagnoza stanu organizacji - audit wstępny

Ogólne założenia diagnozy

Przygotowanie programu diagnozy

Podstawowe niedociągnięcia w przeprowadzaniu diagnozy

2.2.Spotkanie (szkolenie) z zarządem organizacji

Program spotkania z kierownictwem

Korzyści z wdrożenia systemu

Opracowanie projektu polityki i celów jakości

Opracowanie wstępnej mapy procesów

Spotkanie z kierownictwem - najczęściej występujące mankamenty

Szkolenie załogi

Szkolenie kierownictwa organizacji

Szkolenie Pełnomocnika Jakości

Szkolenie właścicieli procesów i grup roboczych

Szkolenie auditorów wewnętrznych

Szkolenie załogi

Opracowanie dokumentacji systemu

Określenie ram systemu zarządzania

Ogólne wymagania dotyczące dokumentacji systemu

Podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem procesami

Procesowa dokumentacja systemu

Wymagania normy ISO 9001:2000 w odniesieniu do specyfiki organizacji

Niektóre mankamenty na etapie opracowania dokumentacji systemu

Wdrożenie dokumentacji systemu - doskonalenie systemu

Ogólne zasady wdrażania i doskonalenia systemu

Wdrażanie i doskonalenie systemu - mankamenty

Rozdział 3

Kodeks działania konsultanta

Merytoryczna sylwetka konsultanta

Psychospołeczne aspekty działania konsultanta

Kodeks etyki zawodowej konsultanta

Typowe błędy w praktyce działania konsultanta

Bibliografia