

SPIS TREŚCI

Wykaz ważniejszych skrótów	5
Wstęp.....	7
1. Podstawy systemowego zarządzania jakością zgodnego z ISO 9001...	19
1.1. Rodzina norm ISO serii 9000.....	19
1.2. Zasady zarządzania jakością z normy ISO 9000.....	20
1.3. Zarządzanie systemowe i procesowe	21
2. Badania ankietowe.....	27
2.1. Założenia i badania wstępne	27
2.2. Badania zasadnicze	36
3. Przesłanki, bariery i koszty wdrażania systemów zarządzania jakością zgodnych z ISO 9001.....	43
3.1. Analiza inspiracji wdrożeniowych	43
3.2. Przegląd problemów wdrożeniowych opierający się na przeprowadzonych badaniach	45
3.3. Wnioski z badań w obszarze problemów wdrożeniowych	52
4. Przegląd wymagań normy ISO 9001.....	53
4.1. Analiza wymagań normy ISO 9001:2008	53
4.2. Analiza aktualnego systemu jakości pod kątem spełniania wymagań normy ISO 9001:2008.....	55
5. Etapy wdrażania systemu zarządzania jakością.....	63
5.1. Wdrażanie systemu zarządzania jakością	63
5.2. Analiza elementów procesu wdrażania systemu zarządzania jakością dla małych i średnich organizacji.....	66
5.3. Metodyka wdrażania systemu zarządzania jakością dla małych i średnich organizacji	84
5.4. Wdrażanie systemu zarządzania jakością z wykorzystaniem metod pracy zespołowej	92
5.5. Wnioski z badań dotyczących etapów wdrażania systemów zarządzania jakością.....	96
6. Elementy doskonalenia systemów zarządzania jakością.....	97
6.1. Doskonalenie systemów zarządzania jakością.....	97
6.2. Koncepcja oceny auditorów wewnętrznych systemów zarządzania jakością.....	102

6.3. Projekt arkuszy oceny dostosowania organizacji do wymagań norm ISO 14001 i PN-N 18001	106
7. Modelowe wdrażanie systemów zarządzania jakością	121
7.1. Model wdrażania systemu zgodnego z ISO 9001	121
7.2. Ocena jakości wdrożenia systemu zarządzania jakością.....	124
7.3. Wskazówki wdrażania systemu zarządzania jakością.....	130
Podsumowanie.....	135
Literatura.....	137
Załączniki.....	151
Streszczenie.....	161
Summary	163
Zusammenfassung.....	165