

Spis treści

Wprowadzenie	5
1. Podstawy norm ISO serii 9000	6
1.1. Geneza i struktura aktualnej rodziny norm ISO serii 9000	6
1.2. Podstawowe pojęcia i zasady zarządzania jakością.....	18
1.3. Terminy i definicje stosowane w systemach zarządzania jakością	28
Literatura	47
2. Współczesne podejście w systemach zarządzania jakością	49
2.1. Kontekst organizacji i zainteresowane strony	49
2.2. Zarządzanie procesowe.....	57
2.2.1. Identyfikacja procesów i powiązań między procesami.....	57
2.2.2. Wdrożenie podejścia procesowego i ocena funkcjonowania procesów	64
2.3. Zarządzanie ryzykiem.....	66
Literatura	79
3. Wymagania normy ISO 9001:2015-10	81
3.1. Przegląd zmian aktualizacyjnych z 2015 r.	81
3.2. Przegląd wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015-10.....	82
Literatura	89
4. Wdrażanie systemów zarządzania jakością	90
4.1. Projektowanie systemu zarządzania jakością z wykorzystaniem podstawowych pojęć i zasad.....	90
4.2. Metodyki wdrażania systemów zarządzania jakością	92
4.3. Etapy wdrażania systemu zarządzania jakością.....	97
4.4. Diagnozowanie aktualnego systemu zarządzania jakością.....	121
4.5. Błędy, szanse i ryzyko związane z wdrażaniem systemu zarządzania jakością	147
Literatura	151
5. Dokumentacja systemu zarządzania jakością	153
5.1. Wprowadzenie i struktura dokumentacji	153
5.2. Cele i polityka jakości	158
5.3. Procedury, karty procesów i instrukcje	165
5.4. Nadzór nad udokumentowanymi informacjami	199
Literatura	202
6. Audyty jakości	204
6.1. Istota i klasyfikacja auditów jakości.....	204

6.2. Etapy i dokumentowanie wewnętrznych auditów jakości.....	216
6.2.1. Zarządzanie programem auditów.....	216
6.2.2. Prowadzenie auditów	220
6.2.3. Dokumentowanie auditów	238
6.3. Rola auditorów w procesie auditu	243
Literatura	251
7. Doskonalenie systemów zarządzania jakością.....	253
7.1. Wytyczne normy PN-EN ISO 9004:2010	253
7.2. Wytyczne normy PN-EN ISO 19011:2012	259
7.3. Doskonalenie i rozwój w kierunku zintegrowanych systemów zarządzania	261
Literatura	268