

SPIS TREŚCI

Wykaz ważniejszych skrótów i akronimów	5
Wstęp	6
1. PROLEGOMENA DO DOSKONALENIA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	8
1.1. Rodzina norm ISO serii 9000	8
1.2. Wymagania ISO 9001:2015-10	14
1.3. Lista pytań kontrolnych do ISO 9001:2015	29
1.4. Wytyczne ISO 9004:2018	44
2. MODEL DOSKONALENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	67
2.1. Założenia	67
2.2. Model doskonalenia	68
3. USPRAWNIANIE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ BAZUJĄCE NA KONTEKŚCIE ORGANIZACJI I INTERESARIUSZACH	73
3.1. Kontekst organizacji	73
3.2. Zainteresowane strony	82
4. POPRAWA POPRZEZ CELE I PROGRAMY	87
4.1. Cele jakościowe	87
4.2. Programy	96
5. DOSKONALENIE OPARTE NA PROCESACH I PODEJŚCIU SYSTEMOWYM	100
5.1. Podejście procesowe	100
5.2. Podejście systemowe	110
3.1. Cykl PDCA	114
6. ULEPSZANIE OPARTE NA ZARZĄDZANIU RYZYKIEM I WIEDZĄ	119
6.1. Podejście oparte na ryzyku	119
6.2. Zarządzanie wiedzą	134
7. DOSKONALENIE POPRZEZ AUDITY I PRZEGLĄDY ZARZĄDZANIA	138
7.1. Geneza i istota auditów	138

7.2. Rodzaje auditów	140
7.3. Proces auditu.....	143
7.4. Rozwój oparty na przeglądach zarządzania.....	158
7.5. Działania korygujące i korekcyjne	166
8. DOSKONALENIE OPARTE NA ZAŁĄCZNIKU A NORMY ISO 9004..	176
8.1. Cel i zastosowanie samooceny stopnia dojrzałości systemu zarządzania	176
8.2. Tabele samooceny trwałego rozwoju organizacji.....	180
STRESZCZENIE	218
SUMMARY	220
SPIS RYSUNKÓW I TABEL.....	222
LITERATURA	227