

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1. Zarządzanie jakością	13
1.1. Prekursorzy zarządzania jakością	13
1.2. Kompleksowe zarządzanie jakością	15
1.3. Modele kompleksowego zarządzania jakością	21
1.3.1. Klasyfikacja modeli	21
1.3.2. Modele warstwowe	22
1.3.3. Modele relacyjne	32
1.4. Modele w praktyce zarządzania jakością	45
1.5. Zasady zarządzania jakością	48
1.5.1. Zasady kompleksowego zarządzania jakością	48
1.5.2. Zasady doskonałości	54
1.5.3. Normatywne zasady zarządzania jakością	55
1.5.4. Prakseologia w zasadach zarządzania jakością	61
1.6. Pytania kontrolne	63
Rozdział 2. Znormalizowane systemy zarządzania	64
2.1. Geneza systemów	64
2.2. Terminologia	68
2.3. PN-EN ISO 9001:2015-10	69
2.4. PN-EN ISO 14001:2015-09	71
2.5. PN-ISO/IEC 27001:2014-12	73
2.6. PN-EN ISO 22000:2006	75
2.7. ISO 45001:2016	77
2.8. Zintegrowany system zarządzania	80
2.9. Pytania kontrolne	84
Rozdział 3. Wytyczne w zarządzaniu jakością	85
3.1. PN-EN ISO 9004:2010	85
3.2. PN-ISO 10001:2009	87
3.3. PN-ISO 10002:2006	89
3.4. PN-ISO 10003:2009	91
3.5. PN-ISO 10005:2007	93
3.6. PN-ISO 10006:2005	94
3.7. PN-ISO 10014:2008	95
3.8. PN-ISO 10015:2004	97
3.9. PN-ISO 10019:2006	98

3.10. PN-ISO 14004:2005	99
3.11. ISO/TR 10013:2001	100
3.12. PN-IEC 62198:2005	101
3.13. PKN-ISO/TR 10017:2005	102
3.14. PKN-ISO/TS 22004:2005	103
3.15. Pytania kontrolne	105
Rozdział 4. Samoocena zarządzania jakością	106
4.1. Charakterystyka samooceny	106
4.2. Kryteria samooceny według PN-EN ISO 9004:2010	108
4.3. Kryteria samooceny w modelach doskonałości	112
4.4. Pytania kontrolne	121
Rozdział 5. Ekonomika jakości	122
5.1. Pojęcie ekonomiki jakości	122
5.2. Mikroekonomia a koszty jakości	122
5.3. Modele kosztów jakości	127
5.4. Perspektywy kosztów jakości	133
5.5. Kompleksowe koszty jakości	139
5.6. Zarządzanie kosztami procesów	144
5.7. Pytania kontrolne	148
Rozdział 6. Metody w zarządzaniu jakością	149
6.1. Kryteria klasyfikacji metod	150
6.2. Normatywne metody zarządzania jakością	152
6.3. Audyt wewnętrzny	167
6.4. Pytania kontrolne	174
Zakończenie	175
Bibliografia	179
Indeks rzeczowy	183