

Spis treści

Wprowadzenie	5
Rozdział 1	
Geneza konsultingu	7
1.1. Ogólne zasady i cele konsultingu	7
1.2. Konsulting w dziedzinie zarządzania jakością	11
Rozdział 2	
Praktyczne aspekty konsultingu w czasie wdrażania systemu zarządzania jakością	19
2.1. Diagnoza stanu organizacji - audit wstępny	21
2.1.1. Ogólne założenia diagnozy	21
2.1.2. Przygotowanie programu diagnozy	23
2.1.3. Podstawowe niedociągnięcia w przeprowadzaniu diagnozy	25
2.2. Spotkanie (szkolenie) z zarządem organizacji	26
2.2.1. Program spotkania z kierownictwem	26
2.2.2. Korzyści z wdrożenia systemu	30
2.2.3. Opracowanie projektu polityki i celów jakości	36
2.2.4. Opracowanie wstępnej mapy procesów	55
2.2.5. Spotkanie z kierownictwem - najczęściej występujące mankamenty	66
2.3. Szkolenie załogi	68
2.3.1. Szkolenie kierownictwa organizacji	69
2.3.2. Szkolenie Pełnomocnika Jakości	69
2.3.3. Szkolenie właścicieli procesów i grup roboczych	72
2.3.4. Szkolenie auditorów wewnętrznych	75
2.3.5. Szkolenie załogi	77
2.4. Opracowanie dokumentacji systemu	79
2.4.1. Określenie ram systemu zarządzania	79
2.4.2. Ogólne wymagania dotyczące dokumentacji systemu	86
2.4.3. Podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem procesami	103
2.4.4. Procesowa dokumentacja systemu	105
2.4.5. Wymagania normy ISO 9001:2000 w odniesieniu do specyfiki organizacji	114
2.4.6. Niektóre mankamenty na etapie opracowania dokumentacji systemu	126
2.5. Wdrożenie dokumentacji systemu - doskonalenie systemu	129
2.5.1. Ogólne zasady wdrażania i doskonalenia systemu	129
2.5.2. Wdrażanie i doskonalenie systemu - mankamenty	137

Rozdział 3	
Kodeks działania konsultanta	139
3.1. Merytoryczna sylwetka konsultanta	139
3.2. Psychospołeczne aspekty działania konsultanta	146
3.3. Kodeks etyki zawodowej konsultanta	150
3.4. Typowe błędy w praktyce działania konsultanta	156
Bibliografia	163

oprac. BPK