

**Wybrane koncepcje i systemy zarządzania jakością / pod red. Tadeusza Sikory ; [aut.: Urszula Balon et al.]. – Kraków, 2010**

Spis treści

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Wstęp</b>                                                         | <b>9</b>  |
| <b>1. GENEZA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b>                                | <b>11</b> |
| 1.1. Wprowadzenie                                                    | 11        |
| 1.2. Początki zarządzania jakością                                   | 11        |
| 1.3. Zarządzanie jakością w strukturach cechowych                    | 14        |
| 1.4. Zarządzanie jakością po rewolucji przemysłowej                  | 15        |
| 1.5. Kontrola techniczna                                             | 16        |
| 1.6. Kontrola jakości                                                | 18        |
| 1.7. Sterowanie jakością (kompleksowe sterowanie jakością)           | 19        |
| <b>2. KONCEPCJE ZARZĄDZANIA</b>                                      | <b>22</b> |
| 2.1. Total Quality Management                                        | 22        |
| 2.1.1. Istota i wybrane definicje TQM                                | 22        |
| 2.1.2. Przegląd wybranych koncepcji TQM                              | 27        |
| 2.1.3. Trudności związane ze stosowaniem TQM w praktyce              | 35        |
| 2.2. Six Sigma                                                       | 40        |
| 2.2.1. Początki Six Sigma                                            | 40        |
| 2.2.2. Definicje Six Sigma                                           | 41        |
| 2.2.3. Założenia systemu Six Sigma                                   | 45        |
| 2.2.4. Etapy wdrażania strategii Six Sigma                           | 47        |
| 2.2.5. Stanowiska w systemie Six Sigma                               | 53        |
| <b>3. PRZEGLĄD SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA</b>                              | <b>60</b> |
| 3.1. System zarządzania jakością ISO 9000                            | 60        |
| 3.1.1. Wprowadzenie                                                  | 60        |
| 3.1.2. Struktura systemu ISO 9000                                    | 63        |
| 3.1.3. Wytyczne normy ISO 9000:2005                                  | 66        |
| 3.1.4. Wymagania normy ISO 9001:2008                                 | 80        |
| 3.2. System zarządzania środowiskowego                               | 101       |
| 3.2.1. Wprowadzenie                                                  | 101       |
| 3.2.2. Struktura systemu ISO 14000                                   | 105       |
| 3.2.3. Postanowienia i wymagania normy ISO 14001:2004                | 109       |
| 3.2.4. EMAS                                                          | 125       |
| 3.3. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy              | 129       |
| 3.3.1. Historia unormowań dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy | 129       |
| 3.3.2. Interpretacja wymagań i praktyka stosowania                   | 133       |
| 3.4. System zarządzania w laboratorium                               | 156       |

|                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.4.1. Historia systemów zarządzania w laboratorium                                  | 156        |
| 3.4.2. Warunki uzyskania akredytacji przez laboratorium badawcze                     | 157        |
| 3.4.3. Wymagania dotyczące zarządzania zawarte w normie<br>PN-EN ISO/1 EC 17025:2005 | 160        |
| 3.4.4. Wymagania techniczne zawarte w normie<br>PN-EN ISO/IEC 17025:2005             | 170        |
| 3.5. System zarządzania bezpieczeństwem informacji                                   | 179        |
| 3.5.1. Rozwój systemów bezpieczeństwa informacji                                     | 179        |
| 3.5.2. Rodzina norm ISO 27000                                                        | 179        |
| 3.5.3. Certyfikacja systemów bezpieczeństwa informacji                               | 180        |
| 3.5.4. Etapy wdrażania systemu zarządzania bezpieczeństwem<br>informacji             | 180        |
| 3.5.5. Ustanowienie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji                   | 182        |
| 3.5.6. Wdrożenie i eksploatacja systemu zarządzania bezpieczeństwem<br>informacji    | 184        |
| 3.5.7. Monitorowanie i przegląd systemu zarządzania bezpieczeństwem<br>informacji    | 185        |
| 3.5.8. Utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem<br>informacji   | 185        |
| 3.6. System zarządzania jakością w jednostkach certyfikujących                       | 190        |
| 3.6.1. System certyfikacji w Polsce                                                  | 190        |
| 3.6.2. Wymagania normy PN-EN 45011:2001                                              | 192        |
| <b>4. BRANŻOWE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>                                               | <b>201</b> |
| 4.1. Geneza branżowych systemów zarządzania jakością                                 | 201        |
| 4.2. Rozwój systemów w branży motoryzacyjnej                                         | 202        |
| 4.2.1. Systemy QS 9000, AVSQ, EAQF i VDA                                             | 202        |
| 4.2.2. Narzędzia jakości oraz podręczniki standardu QS 9000                          | 205        |
| 4.3. ISO/TS 16949:2002 i ISO 9001:2000 - podobieństwa i różnice                      | 216        |
| 4.4. System w branży lotniczej AS 9000                                               | 221        |
| 4.5. System w branży telekomunikacyjnej TL 9000                                      | 222        |
| 4.6. Systemy branżowe w sektorze żywnościowym                                        | 224        |
| 4.6.1. Wprowadzenie                                                                  | 224        |
| 4.6.2. Obligatoryjne systemy zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego<br>żywności      | 230        |
| 4.6.3. Dobrowolne systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem<br>żywności         | 251        |
| 4.6.4. Podsumowanie                                                                  | 270        |
| 4.7. AQAP - wymagania NATO                                                           | 270        |
| 4.7.1. Wprowadzenie                                                                  | 270        |
| 4.7.2. Publikacje standaryzacyjne NATO dotyczące zapewnienia jakości                 | 271        |
| 4.7.3. Polityka jakości NATO                                                         | 274        |
| 4.7.4. Wymagania NATO stawiane dostawcom dla wojska                                  | 279        |
| 4.7.5. Rola kierownictwa                                                             | 287        |
| 4.7.6. Zarządzanie zasobami                                                          | 288        |

|                                                                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.7.7. Potwierdzenie metrologiczne                                                                            | 290        |
| 4.7.8. Postępowanie dotyczące procesów pomiarowych                                                            | 294        |
| 4.7.9. Doskonalenie systemu zarządzania pomiarami                                                             | 297        |
| 4.7.10. Współpraca z klientem                                                                                 | 298        |
| 4.7.11. Podsumowanie                                                                                          | 299        |
| 4.8. Wewnętrzny system kontroli                                                                               | 300        |
| 4.8.1. Wprowadzenie                                                                                           | 300        |
| 4.8.2. Wymagania ustawy o obrocie z zagranicą towarami,<br>technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym | 301        |
| 4.8.3. Organ kontroli obrotu w Polsce                                                                         | 306        |
| 4.8.4. Wymagania dotyczące wewnętrznego systemu kontroli                                                      | 306        |
| 4.8.5. System spełniający wymagania PN-EN ISO 9001:2009<br>i PN-N-19001:2006                                  | 307        |
| 4.8.6. Elementy „Księgi WSK”                                                                                  | 314        |
| 4.8.7. Podsumowanie                                                                                           | 317        |
| <b>5. INTEGRACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA</b>                                                                     | <b>318</b> |
| 5.1. Wprowadzenie                                                                                             | 318        |
| 5.2. Przesłanki integracji systemów zarządzania                                                               | 320        |
| 5.3. Korzyści wynikające z integracji                                                                         | 322        |
| 5.4. Możliwości integracji wymagań systemów zarządzania                                                       | 323        |
| 5.5. Praktyczne aspekty integracji systemów zarządzania                                                       | 325        |
| <b>6. NAGRODY JAKOŚCI</b>                                                                                     | <b>327</b> |
| 6.1. Rola nagród w zarządzaniu jakością                                                                       | 327        |
| 6.2. Japońska Nagroda Jakości im. W.E. Deminga                                                                | 330        |
| 6.3. Narodowa Nagroda Jakości im. Malcolma Baldrige'a                                                         | 336        |
| 6.4. Europejska Nagroda Jakości                                                                               | 343        |
| 6.5. Polska Nagroda Jakości                                                                                   | 351        |
| 6.6. Regionalne nagrody jakości                                                                               | 358        |
| <b>Literatura</b>                                                                                             | <b>362</b> |