

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 opisowe	22
1.3.3. Modele warstwowe	24
1.3.4. Modele relacyjne	34
1.4. Modele w praktyce zarządzania jakością	44
1.5. Zasady zarządzania jakością	47
1.5.1. Zasady kompleksowego zarządzania jakością	47
1.5.2. Zasady doskonałości	53
1.5.3. Normatywne zasady zarządzania jakością	54
1.5.4. Prakseologia w zasadach zarządzania jakością	60
1.6. Pytania kontrolne	62
Rozdział 2. Znormalizowane systemy zarządzania	63
2.1. Geneza systemów	63
2.2. Terminologia	67
2.3. PN-EN ISO 9001:2015-10	68
2.4. PN-EN ISO 14001:2015-09	70
2.5. PN-ISO/IEC 27001:2014-12	72
2.6. PN-EN ISO 22000:2006	73
2.7. ISO 45001:2016	76
2.8. Zintegrowany system zarządzania	79
2.9. Pytania kontrolne	83
Rozdział 3. Wytyczne w zarządzaniu jakością	84
3.1. PN-EN ISO 9004:2010	84
3.2. PN-ISO 10001:2009	86
3.3. PN-ISO 10002:2006	88
3.4. PN-ISO 10003:2009	90
3.5. PN-ISO 10005:2007	92
3.6. PN-ISO 10006:2005	93
3.7. PN-ISO 10014:2008	94
3.8. PN-ISO 10015:2004	96

3.9. PN-ISO 10019:2006	97
3.10. PN-ISO 14004:2005	98
3.11. ISO/TR 10013:2001	99
3.12. PN-IEC 62198:2005	100
3.13. PKN-ISO/TR 10017:2005	101
3.14. PKN-ISO/TS 22004:2005	102
3.15. Pytania kontrolne	104
Rozdział 4. Samoocena zarządzania jakością	105
4.1. Charakterystyka samooceny	105
4.2. Kryteria samooceny w PN-EN ISO 9004:2010	107
4.3. Kryteria samooceny w modelach doskonałości	111
4.4. Pytania kontrolne	119
Rozdział 5. Ekonomia jakości	120
5.1. Pojęcie ekonomiki jakości	120
5.2. Mikroekonomia a koszty jakości	120
5.3. Modele kosztów jakości	125
5.4. Perspektywy kosztów jakości	131
5.5. Kompleksowe koszty jakości	137
5.6. Zarządzanie kosztami procesów	142
5.7. Pytania kontrolne	146
Rozdział 6. Metody w zarządzaniu jakością	147
6.1. Kryteria klasyfikacji metod	148
6.2. Normatywne metody zarządzania jakością	150
6.3. Audyt wewnętrzny	165
6.4. Pytania kontrolne	172
Zakończenie	173
Bibliografia	177
Indeks rzeczowy	181