

# **Kompleksowe zarządzanie jakością TQM w Komendzie Miejskiej Policji w XYZ**

**Wstęp.....4**

## **Rozdział I**

**Kompleksowe zarządzanie jakością**

- 1.1 Pojęcie jakości..... 6
- 1.2 Pojęcie TQM..... 11
- 1.3 Charakterystyka TQM..... 17
- 1.4 Polska Nagroda Jakości..... 25

## **Rozdział II**

**Metody stosowane w TQM**

- 2.1. FMEA – Analiza skutków i przyczyn błędów..... 29
- 2.2 Benchmarking – uczenie się od innych..... 33
- 2.3 Metoda rozwinięcia funkcji QFD..... 36

## **Rozdział III**

**System zarządzania jakością wg normy ISO**

- 3.1 Rodzina norm ISO serii 9000..... 43
- 3.2 Wymagania systemu jakości..... 46
- 3.3 Dokumentacja systemu zarządzania jakością..... 50
- 3.4 System akredytacji i certyfikacji w Polsce..... 53
- 3.5 Norma ISO 9001:2000..... 59
- 3.6 Realizacja projektu i nadzór nad systemem jakości .....63

## **Rozdział IV**

## **Zarządzanie przez jakość w KMP Elbląg**

- 4.1 Rys historyczny Policji..... 68
- 4.2 Misja i cele strategiczne Miejskiej Policji w XYZ..... 72
- 4.3 Zarządzanie przez jakość w KMP..... 74
- 4.4 Wybrane narzędzia i techniki TQM wspierające grupowe rozwiązywanie problemów..... 85

## **Bibliografia.**