

Kompleksowe zarządzanie jakością

Rozdział I

European Quality Award (Europejska Nagroda Jakości) czyli Europejski Model Kompleksowego Zarządzania przez Jakość (TQM).....3

- 1. Rozwój historyczny.....4
- 2. European Quality Award (EQA) – Europejska Nagroda Jakości.....6
 - 2.1. Kryteria dokonywania oceny.....7
 - 2.2. Czynniki potencjalne (umożliwiające).....9
 - 2.3. Wyniki.....15
 - 2.4. Podstawy dokonywania ocen.....19
 - 2.5. Warunki uczestnictwa w ubieganiu się o wyróżnienie EQA.....21
 - 2.6. Podsumowanie.....22

Rozdział II

ISO 9000. Charakterystyk systemów zarządzania przez jakość.....25

- 1.1. Charakterystyka norm z zakresu zarządzania przez jakość.....26
- 1.2. Modele systemów jakości.....30
- 1.3. Elementy systemów jakości.....33
- 1.4. Podstawowe dokumenty zarządzania przez jakość.....38
- 1.5. Zasady uzyskania certyfikatu systemu jakości.....44

Bibliografia.....48