

System zarządzania jakością na przykładzie firmy XYZ.

Wstęp.....4

Rozdział 1.

Wybrane zagadnienia zarządzania jakością.....5

- 1.1. Pojęcie i historia jakości
- 1.2. Istota zarządzania jakością
- 1.3. Systemy zarządzania jakością
 - 1.3.1. Wewnętrzne systemy zarządzania jakością
 - 1.3.2. Zewnętrzne systemy zarządzania jakością
- 1.4. System zarządzania jakością ISO
 - 1.4.1. Seria ISO 9000 – geneza i charakterystyka
 - 1.4.2. Interpretacja normy ISO 9001:1994
 - 1.4.3. Interpretacja normy ISO 9001:2001
 - 1.4.4. Pojęcie i charakterystyka tqm
 - 1.4.5. Certyfikacja
- 1.5. Przyczyny złego funkcjonowania ISO

Rozdział 2.

System zarządzania jakością na przykładzie firmy XYZ.....43

- 2.1. Ogólne informacje o działalności firmy XYZ
- 2.2. System zarządzania jakością i odpowiedzialność kierownictwa za zarządzanie jakością w firmie XYZ
 - 2.2.1. Polityka jakości
 - 2.2.2. Uprawnienia, odpowiedzialność i komunikacja w systemie zarządzania jakością w firmie XYZ
- 2.3. Zarządzanie zasobami finansowymi i ludzkimi w firmie XYZ
 - 2.3.1. Planowanie procesów
 - 2.3.2. Zakupy oraz działania produkcyjne i usługowe
 - 2.3.3. Pomiary, analiza i doskonalenie. Nadzór urządzeń do

monitorowania pomiarów

Rozdział 3.

Koszty i korzyści wprowadzenia ISO w firmie XYZ.....56

3.1. Poprawa wyników przedsiębiorstwa wynikająca z wprowadzenia systemu zarządzania jakością

3.2. Koszty i korzyści wynikające z wprowadzenia systemu

Podsumowanie.....72

Bibliografia

Spis rysunków.....77