

Wdrożenie systemu jakości szansą na sukces firmy

Wstęp.....4

Rozdział I.

Wprowadzenie do problematyki jakości7

1.1 Ewolucja pojęcia jakości7

1.2 System jakości w ujęciu normatywnym25

1.3 Wymagania systemu jakości- norma ISO

9001:200031

1.4. Dokumentacja systemu jakości..... 43

Rozdział II.

Wdrożenie systemu jakości w przedsiębiorstwie52

2.1 Kryteria wyboru i specyfikacja wdrażania systemu jakości
..... 52

2.2 Prace wstępne-procedura wdrażania..... 63

2.3 Projektowanie i wdrażanie systemu67

2.4 Nadzór nad wdrażanym systemem jakości72

2.5 Certyfikacja76

2.6 Problemy we wdrożeniu systemu jakości84

Rozdział III.

**Specyfika zarządzania jakością usług spedycyjnych
..... 89**

3.1 Charakterystyka rynku firm spedycyjnych89

3.2 Jakość w przedsiębiorstwach spedycyjnych91

3.3 Klasyfikacja usług spedycyjnych..... 98

Rozdział IV.

Wdrażanie systemu jakości w firmie xyz102

4.1 Prezentacja firmy xyz102

4.2 Wdrażanie systemu jakości w firmie xyz112

Podsumowanie i wnioski129

Bibliografia134

Spis rysunków139

Załączniki..... 140