

## Wprowadzenie

### Rozdział 1

#### Geneza konsultingu

##### 1.1. Ogólne zasady i cele konsultingu

##### 1.2. Konsulting w dziedzinie zarządzania jakością

### Rozdział 2

#### Praktyczne aspekty konsultingu w czasie wdrażania systemu

#### zarządzania jakością

##### 2.1. Diagnoza stanu organizacji - audit wstępny

###### 2.1.1. Ogólne założenia diagnozy

###### 2.1.2. Przygotowanie programu diagnozy

###### 2.1.3. Podstawowe niedociągnięcia w przeprowadzaniu diagnozy

##### 2.2. Spotkanie (szkolenie) z zarządem organizacji

###### 2.2.1. Program spotkania z kierownictwem

###### 2.2.2. Korzyści z wdrożenia systemu

###### 2.2.3. Opracowanie projektu polityki i celów jakości

###### 2.2.4. Opracowanie wstępnej mapy procesów

###### 2.2.5. Spotkanie z kierownictwem - najczęściej występujące mankamenty

##### 2.3. Szkolenie załogi

###### 2.3.1. Szkolenie kierownictwa organizacji

###### 2.3.2. Szkolenie Pełnomocnika Jakości

###### 2.3.3. Szkolenie właścicieli procesów i grup roboczych

###### 2.3.4. Szkolenie auditorów wewnętrznych

###### 2.3.5. Szkolenie załogi

##### 2.4. Opracowanie dokumentacji systemu

###### 2.4.1. Określenie ram systemu zarządzania

###### 2.4.2. Ogólne wymagania dotyczące dokumentacji systemu

###### 2.4.3. Podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem procesami

###### 2.4.4. Procesowa dokumentacja systemu

2.4.5. Wymagania normy ISO 9001:2000 w odniesieniu do specyfiki organizacji

2.4.6. Niektóre mankamenty na etapie opracowania dokumentacji systemu

2.5. Wdrożenie dokumentacji systemu - doskonalenie systemu

2.5.1. Ogólne zasady wdrażania i doskonalenia systemu

2.5.2. Wdrażanie i doskonalenie systemu - mankamenty

## Rozdział 3

### Kodeks działania konsultanta

3.1. Merytoryczna sylwetka konsultanta

3.2. Psychospołeczne aspekty działania konsultanta

3.3. Kodeks etyki zawodowej konsultanta

3.4. Typowe błędy w praktyce działania konsultanta

## Bibliografia