

SPIS TREŚCI

WSTĘP.....	5
1. TERMINOLOGIA.....	7
2. HISTORYCZNY ROZWÓJ KONCEPCJI ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	11
3. UWARUNKOWANIA WZROSTU WYMAGAŃ JAKOŚCIOWYCH.....	13
4. IDEA TQM.....	15
5. ROZWÓJ NORM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	20
6. INTERPRETACJA NORMY ISO 9001:2000.....	29
7. DOKUMENTY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	49
8. AUDIT JAKOŚCI	57
9. WDRAŻANIE I CERTYFIKACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	63
10. KOSZTY JAKOŚCI	70
11. SŁUŻBY JAKOŚCI	79
LITERATURA	84