

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. DOSKONALENIE W KONCEPCJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	11
1.1. Doskonalenie i doskonałość	12
1.2. Ciągłe doskonalenie jako kluczowa zasada zarządzania jakością	21
1.3. Modele doskonałego zarządzania	26
Rozdział 2. SFORMALIZOWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA	31
2.1. Istota sformalizowanych systemów	32
2.2. Przegląd sformalizowanych systemów	36
2.3. Słabe i mocne strony sformalizowanych systemów	56
2.4. Kierunki doskonalenia sformalizowanych systemów	65
Rozdział 3. SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ŚRODOWISKIEM I BHP	73
3.1. System zarządzania jakością ISO 9001	74
3.1.1. Normy ISO serii 9000	74
3.1.2. Ewolucja normy ISO 9001	77
3.1.3. Norma ISO 9001 – analiza wymagań	78
3.2. System zarządzania środowiskowego ISO 14001	89
3.2.1. Normy ISO serii 14000	89
3.2.2. Ewolucja normy ISO 14001	92
3.2.3. Norma ISO 14001 – analiza wymagań	93
3.3. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy PN-N 18001	98
3.3.1. Normy PN-N serii 18000	98
3.3.2. Ewolucja normy PN-N 18001	103
3.3.3. Norma PN-N 18001 – analiza wymagań	104

Rozdział 4. MECHANIZMY DOSKONALENIA SFORMALIZOWANYCH SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA	115
4.1. Klasyfikacja mechanizmów doskonalenia	116
4.2. Wewnętrzne mechanizmy doskonalenia	122
4.2.1. Przegląd zarządzania	122
4.2.2. Polityka	129
4.2.3. Cele	132
4.2.4. Audyty wewnętrzne	138
4.2.5. Działania korygujące	148
4.2.6. Działania zapobiegawcze	153
4.2.7. Monitorowanie, pomiary i analiza danych	158
4.3. Zewnętrzne mechanizmy doskonalenia	174
4.3.1. Normy dotyczące doskonalenia	174
4.3.2. Integracja systemów zarządzania	184
4.3.3. Koncepcje i narzędzia wspierające funkcjonowania systemów zarządzania	191
ZAKOŃCZENIE	207
ANEKSY	213
BIBLIOGRAFIA	221
SPIS TABEL	227
SPIS RYSUNKÓW	231
INDEKS RZECZOWY	233