

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
1. GENEZA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	11
1.1. Wprowadzenie	11
1.2. Początki zarządzania jakością	11
1.3. Zarządzanie jakością w strukturach cechowych	14
1.4. Zarządzanie jakością po rewolucji przemysłowej	15
1.5. Kontrola techniczna	16
1.6. Kontrola jakości	18
1.7. Sterowanie jakością (kompleksowe sterowanie jakością)	19
2. KONCEPCJE ZARZĄDZANIA	22
2.1. Total Quality Management	22
2.1.1. Istota i wybrane definicje TQM	22
2.1.2. Przegląd wybranych koncepcji TQM	27
2.1.3. Trudności związane ze stosowaniem TQM w praktyce	35
2.2. Six Sigma	40
2.2.1. Początki Six Sigma	40
2.2.2. Definicje Six Sigma	41
2.2.3. Założenia systemu Six Sigma	45
2.2.4. Etapy wdrażania strategii Six Sigma	47
2.2.5. Stanowiska w systemie Six Sigma	53
3. PRZEGLĄD SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA	60
3.1. System zarządzania jakością ISO 9000	60
3.1.1. Wprowadzenie	60
3.1.2. Struktura systemu ISO 9000	63
3.1.3. Wytyczne normy ISO 9000:2005	66
3.1.4. Wymagania normy ISO 9001:2008	80
3.2. System zarządzania środowiskowego	101
3.2.1. Wprowadzenie	101
3.2.2. Struktura systemu ISO 14000	105

3.2.3. Postanowienia i wymagania normy ISO 14001:2004	109
3.2.4. EMAS	125
3.3. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	129
3.3.1. Historia unormowań dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy	129
3.3.2. Interpretacja wymagań i praktyka stosowania	133
3.4. System zarządzania w laboratorium	156
3.4.1. Historia systemów zarządzania w laboratorium	156
3.4.2. Warunki uzyskania akredytacji przez laboratorium badawcze	157
3.4.3. Wymagania dotyczące zarządzania zawarte w normie PN-EN ISO/IEC 17025:2005	160
3.4.4. Wymagania techniczne zawarte w normie PN-EN ISO/IEC 17025:2005 ...	170
3.5. System zarządzania bezpieczeństwem informacji	179
3.5.1. Rozwój systemów bezpieczeństwa informacji	179
3.5.2. Rodzina norm ISO 27000	179
3.5.3. Certyfikacja systemów bezpieczeństwa informacji	180
3.5.4. Etapy wdrażania systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	180
3.5.5. Ustanowienie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	182
3.5.6. Wdrożenie i eksploatacja systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	184
3.5.7. Monitorowanie i przegląd systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	185
3.5.8. Utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji	185
3.6. System zarządzania jakością w jednostkach certyfikujących	190
3.6.1. System certyfikacji w Polsce	190
3.6.2. Wymagania normy PN-EN 45011:2001	192
4. BRANŻOWE SYSTEMY ZARZĄDZANIA	201
4.1. Geneza branżowych systemów zarządzania jakością	201
4.2. Rozwój systemów w branży motoryzacyjnej	202
4.2.1. Systemy QS 9000, AVSQ, EAQF i VDA	202
4.2.2. Narzędzia jakości oraz podręczniki standardu QS 9000	205
4.3. ISO/TS 16949:2002 i ISO 9001:2000 – podobieństwa i różnice	216
4.4. System w branży lotniczej AS 9000	221
4.5. System w branży telekomunikacyjnej TL 9000	222
4.6. Systemy branżowe w sektorze żywnościowym	224
4.6.1. Wprowadzenie	224
4.6.2. Obligatoryjne systemy zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności	230
4.6.3. Dobrowolne systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności	251
4.6.4. Podsumowanie	270

4.7. AQAP – wymagania NATO	270
4.7.1. Wprowadzenie	270
4.7.2. Publikacje standaryzacyjne NATO dotyczące zapewnienia jakości	271
4.7.3. Polityka jakości NATO	274
4.7.4. Wymagania NATO stawiane dostawcom dla wojska	279
4.7.5. Rola kierownictwa	287
4.7.6. Zarządzanie zasobami	288
4.7.7. Potwierdzenie metrologiczne	290
4.7.8. Postępowanie dotyczące procesów pomiarowych	294
4.7.9. Doskonalenie systemu zarządzania pomiarami	297
4.7.10. Współpraca z klientem	298
4.7.11. Podsumowanie	299
4.8. Wewnętrzny system kontroli	300
4.8.1. Wprowadzenie	300
4.8.2. Wymagania ustawy o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym	301
4.8.3. Organ kontroli obrotu w Polsce	306
4.8.4. Wymagania dotyczące wewnętrznego systemu kontroli	306
4.8.5. System spełniający wymagania PN-EN ISO 9001:2009 i PN-N-19001:2006	307
4.8.6. Elementy „Księgi WSK”	314
4.8.7. Podsumowanie	317
5. INTEGRACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA	318
5.1. Wprowadzenie	318
5.2. Przestanki integracji systemów zarządzania	320
5.3. Korzyści wynikające z integracji	322
5.4. Możliwości integracji wymagań systemów zarządzania	323
5.5. Praktyczne aspekty integracji systemów zarządzania	325
6. NAGRODY JAKOŚCI	327
6.1. Rola nagród w zarządzaniu jakością	327
6.2. Japońska Nagroda Jakości im. W.E. Deminga	330
6.3. Narodowa Nagroda Jakości im. Malcolma Baldrige’a	336
6.4. Europejska Nagroda Jakości	343
6.5. Polska Nagroda Jakości	351
6.6. Regionalne nagrody jakości	358
Literatura	362