

SPIS TREŚCI

WSTĘP	7
I. JAKOŚĆ I SYSTEM JAKOŚCI – PODSTAWOWE TERMINY	13
II. DLACZEGO WARTO WDRAŻAĆ SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (SZJ) W PRZEDSIĘBIORSTWIE TURYSTYCZNYM?	28
1. Korzyści ekonomiczne	28
2. Korzyści społeczne	35
3. Konkurencja na rynku turystycznym	42
III. <i>ISOS</i> , CZYLI SENS NORMALIZACJI	46
IV. DZIAŁALNOŚĆ ISO A NORMALIZACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA	51
1. Rodzina ISO 9000	52
1.1. Geneza i struktura norm ISO serii 9000	52
1.2. Struktura normy ISO 9001	58
1.3. Problematyka dozwolonych wyłączeń wymagań normy ISO 9001	61
1.4. Spójna para norm, czyli po co wdrażać ISO 9004	64
2. Inne systemy zarządzania w świetle norm ISO	66
2.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy (bhp)	66
2.2. Zarządzanie środowiskowe a efektywność ekonomiczna	69
3. Zarządzanie zintegrowane, czyli kiedy 2+2=5	75
V. CZY ISTNIEJE CERTYFIKAT JAKOŚCI? CZY WARTO O NIEGO ZABIEGAĆ?	80
VI. W KIERUNKU TQM, CZYLI 8 ZASAD ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	87
1. Zasada 1 – Orientacja na klienta	90
2. Zasada 2 – Przywództwo	95
3. Zasada 3 – Zaangażowanie ludzi	102
4. Zasada 4 – Podejście procesowe	109
5. Zasada 5 – Podejście systemowe do zarządzania	115
6. Zasada 6 – Ciągłe doskonalenie	117
7. Zasada 7 – Podejmowanie decyzji na podstawie faktów	118
8. Zasada 8 – Wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami	121

VII. NARZĘDZIA JAKOŚCI	123
1. Badania zorientowane na wydarzenia	124
2. Przykładowe metody projektowania dla jakości	127
2.1. Analiza <i>Conjoint</i>	128
2.2. Metoda rozwinięcia funkcji jakości - <i>Quality Function</i> <i>Deployment</i> (QFD)	128
2.3. Dom jakości	130
2.4. <i>Service-Blueprinting</i> i FMEA	134
3. Inne narzędzia jakości	138
3.1. Burza mózgów (<i>brainstorming</i> i <i>brainwriting</i>)	138
3.2. Diagram przyczyn i skutków (wykres „rybiej ości”)	141
3.3. Metoda Pareto	143
3.4. Metoda Taguchiego	145
4. Benchmarking	147
5. Audyt jakości usług	150
VIII. ROLA AUDYTORÓW W DOSKONALENIU SYSTEMU	155
1. Pojęcie i cele audytu	155
2. Procedura audytów wewnętrznych	163
3. Audyt zewnętrzny i audyt certyfikacyjny	168
4. Współpraca z audytorem – cechy dobrego audytora	170
5. Plan audytu	174
IX. DZIAŁANIA POPRZEDZAJĄCE PROCEDURĘ CERTYFIKACYJNĄ	176
1. Decyzja o wdrożeniu systemu. Rola pełnomocnika ds. jakości	176
2. Polityka i cele jakości.	181
3. Szkolenia i audyt zerowy	184
4. Plan wdrażania systemu jakości	189
5. Dokumentowanie systemu zarządzania przez jakość	190
6. Definiowanie i przeglądy procesów	197
7. Opracowanie procedur, instrukcji i formularzy	202
8. Wdrażanie procedur i instrukcji systemu jakości do codziennej praktyki	207
9. Przegląd systemu zarządzania jakością	208
10. Księga jakości	212
X. PRZEBIEG PROCEDURY CERTYFIKACYJNEJ	216
XI. ISO 9001 W MAŁEJ I ŚREDNIEJ FIRMIE	223
PODSUMOWANIE	227
BIBLIOGRAFIA	230
ZAŁĄCZNIKI	237