

# Spis treści

<b>Część I. Podstawowe informacje o systemach jakości .....</b>	<b>7</b>
Wstęp do części I .....	9
1. Podstawowe informacje o systemach jakości .....	12
1.1. Definicje i wymiary jakości .....	12
1.2. Jakość jako strategia działania.....	18
1.3. Podstawowe informacje o normach ISO .....	21
1.3.1. Prekursorzy jakości .....	21
1.3.2. Normy ISO serii 9000 .....	23
1.3.3. Podstawowe zmiany i korzyści wynikające z nowelizacji.....	27
1.3.4. Normy ISO serii 14000 .....	28
1.3.5. Norma PN-N 18001:1999 .....	30
1.4. System HACCP .....	31
1.5. Systemy zintegrowane.....	33
1.6. Wdrażanie systemów jakości .....	34
1.7. Wady i zalety systemów jakości .....	41
1.8. Koszty jakości .....	43
2. Wybrane elementy zarządzania przez jakość .....	47
2.1. Istota zarządzania przez jakość .....	47
2.2. Wprowadzenie polityki TQM w polskich przedsiębiorstwach.....	49
2.2.1. Geneza zainteresowania problematyką jakości.....	49
2.2.2. Definicja TQM przyjęta przez polskie firmy.....	50
2.2.3. TQM w świetle badań.....	51
2.2.4. Znaczenie konkursu o Polską Nagrodę Jakości.....	54
2.3. Silne i słabe strony TQM .....	55
3. Praca zespołowa w TQM.....	57
3.1. Koła jakości.....	57
3.2. Przedmiot działalności kół jakości .....	59
3.3. Zalety i wady kół jakości .....	60
3.4. Wybrane sposoby pracy kół jakości.....	62
3.4.1. Metoda Quality Policy Deployment.....	63
3.4.2. Burza mózgów .....	63
3.4.3. Ringi i synektyka .....	64
3.4.4. Diagram Pareto .....	66
3.4.5. Diagram Ishikawy.....	68
4. Wybrane metody i techniki doskonalenia jakości .....	70
4.1. Kaizen – dążenie do doskonałości .....	70
4.2. Metoda QFD .....	71
4.3. Metoda FMEA .....	72
4.4. Metoda Taguchi .....	74
4.5. Metoda SIX SIGMA .....	76
4.6. Pozostałe sposoby doskonalenia jakości.....	78
5. Reengineering .....	81
5.1. Podstawowe pojęcia i terminy .....	81
5.2. Wprowadzenie reengineeringu do przedsiębiorstw.....	84
5.3. Określenie specyfiki reengineeringu .....	89

5.3.1. Rola i znaczenie procesów .....	89
6. Społeczny wymiar jakości .....	93
6.1. Zarządzanie wiedzą a TQM .....	93
6.2. Kultura jakości .....	97
6.3. Kultura organizacyjna i kultura jakości .....	99
6.4. Integracja kulturowa .....	102
6.5. Świadomość jakości .....	105
Zakończenie części I .....	109
<b>Część II. Systemy zarządzania jakością w administracji publicznej .....</b>	<b>111</b>
Wstęp do części II .....	113
1. Społeczne determinanty jakości usług .....	115
2. Podstawy certyfikacji urzędów administracji publicznej .....	121
3. Proces wprowadzania systemu zarządzania jakością .....	126
4. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001:2000 .....	131
4.1. Wprowadzenie .....	131
4.2. Zakres obowiązywania normy i dokumentacja systemu .....	132
4.3. Odpowiedzialność kierownictwa .....	135
4.4. Przedstawiciel kierownictwa .....	135
4.5. Komunikacja wewnętrzna .....	136
4.6. Przegląd zarządzania .....	137
4.7. Zarządzanie zasobami .....	137
4.8. Realizacja wyrobu .....	141
4.9. Procesy związane z klientem .....	142
4.10. Zakupy .....	143
4.11. Produkcja i dostarczanie usługi .....	144
4.12. Pomiary, analiza i doskonalenie .....	147
4.13. Audit wewnętrzny .....	147
4.14. Monitorowanie i pomiary procesów .....	149
4.15. Nadzór nad wyrobem niezgodnym .....	150
4.16. Analiza danych .....	150
4.17. Doskonalenie systemu jakości .....	151
5. Ocena systemów zarządzania jakością .....	153
6. Badanie satysfakcji klienta w urzędach administracji publicznej .....	158
7. Model samooceny Common Assessment Framework (CAF) .....	163
8. Metoda benchmarkingu w administracji publicznej .....	166
9. Funkcjonowanie programu Best Value .....	170
10. Charter Mark jako sposób doskonalenia jakości .....	176
11. Inwestowanie w ludzi. Program Investors in People .....	180
12. Zarządzanie przez jakość (na przykładzie Stanów Zjednoczonych) .....	183
Zakończenie Części II .....	187
Słownik jakości .....	188
Literatura .....	190