

# Spis treści

Wstęp .....	9
Rozdział 1. Zarządzanie jakością .....	13
1.1. Prekursorzy zarządzania jakością .....	13
1.2. Kompleksowe zarządzanie jakością .....	15
1.3. Modele kompleksowego zarządzania jakością .....	21
1.3.1. Klasyfikacja modeli .....	21
1.3.2. Modele opisowe .....	22
1.3.3. Modele warstwowe .....	24
1.3.4. Modele relacyjne .....	34
1.4. Modele w praktyce zarządzania jakością .....	44
1.5. Zasady zarządzania jakością .....	47
1.5.1. Zasady kompleksowego zarządzania jakością .....	47
1.5.2. Zasady doskonałości .....	53
1.5.3. Normatywne zasady zarządzania jakością .....	54
1.5.4. Prakseologia w zasadach zarządzania jakością .....	60
1.6. Pytania kontrolne .....	62
Rozdział 2. Znormalizowane systemy zarządzania .....	63
2.1. Geneza systemów .....	63
2.2. Terminologia .....	67
2.3. PN-EN ISO 9001:2015-10 .....	68
2.4. PN-EN ISO 14001:2015-09 .....	70
2.5. PN-ISO/IEC 27001:2014-12 .....	72
2.6. PN-EN ISO 22000:2006 .....	73
2.7. ISO 45001:2016 .....	76
2.8. Zintegrowany system zarządzania .....	79
2.9. Pytania kontrolne .....	83
Rozdział 3. Wytyczne w zarządzaniu jakością .....	84
3.1. PN-EN ISO 9004:2010 .....	84
3.2. PN-ISO 10001:2009 .....	86
3.3. PN-ISO 10002:2006 .....	88
3.4. PN-ISO 10003:2009 .....	90
3.5. PN-ISO 10005:2007 .....	92
3.6. PN-ISO 10006:2005 .....	93
3.7. PN-ISO 10014:2008 .....	94

3.8. PN-ISO 10015:2004 .....	96
3.9. PN-ISO 10019:2006 .....	97
3.10. PN-ISO 14004:2005 .....	98
3.11. ISO/TR 10013:2001 .....	99
3.12. PN-IEC 62198:2005 .....	100
3.13. PKN-ISO/TR 10017:2005 .....	101
3.14. PKN-ISO/TS 22004:2005 .....	102
3.15. Pytania kontrolne .....	104
Rozdział 4. Samoocena zarządzania jakością .....	105
4.1. Charakterystyka samooceny .....	105
4.2. Kryteria samooceny w PN-EN ISO 9004:2010 .....	107
4.3. Kryteria samooceny w modelach doskonałości .....	111
4.4. Pytania kontrolne .....	119
Rozdział 5. Ekonomika jakości .....	120
5.1. Pojęcie ekonomiki jakości .....	120
5.2. Mikroekonomia a koszty jakości .....	120
5.3. Modele kosztów jakości .....	125
5.4. Perspektywy kosztów jakości .....	131
5.5. Kompleksowe koszty jakości .....	137
5.6. Zarządzanie kosztami procesów .....	142
5.7. Pytania kontrolne .....	146
Rozdział 6. Metody w zarządzaniu jakością .....	147
6.1. Kryteria klasyfikacji metod .....	148
6.2. Normatywne metody zarządzania jakością .....	150
6.3. Audyt wewnętrzny .....	165
6.4. Pytania kontrolne .....	172
Zakończenie .....	173
Bibliografia .....	177
Indeks rzeczowy .....	181