

Uwagi wstępne	IX
1. Wprowadzenie merytoryczne	IX
2. Globalna konkurencja, wejście Polski do Unii Europejskiej i rola systemów zarządzania opartych na normach ISO oraz normach skojarzonych	X
3. Podstawowe informacje o funduszach pomocowych Unii Europejskiej	XII
4. Formy pomocy małym i średnim przedsiębiorcom we wdrażaniu systemów zarządzania opartych na normach ISO i normach skojarzonych	XV
4.1. Ogólna informacja o środkach przeznaczonych przez UE po przystąpieniu Polski do Wspólnoty	XV
4.2. Sektorowy Program Operacyjny <i>Wzrost konkurencyjności gospodarki</i>	XVI
4.3. Różnice i podobieństwa w zakresie pomocy małym i średnim przedsiębiorcom we wdrażaniu systemów zarządzania opartych na normach ISO i normach skojarzonych w odniesieniu do funduszy przedakcesyjnych i funduszy strukturalnych.....	XVIII

Część I. System zarządzania jakością 1

Rozdział 1. Normy serii ISO 9000 - podstawowe informacje	3
1.1. Historia	3
1.2. Charakterystyka norm ISO serii 9000:2000	4
1.3. Polska jako członek ISO i CEN	6
1.4. Opis aktualnej rodziny norm serii ISO 9000 po przeprowadzeniu nowelizacji uwzględniającej podejście procesowe.....	7
1.5. Tabele prezentujące normy i opracowania komitetu ISO TC/176	18

Rozdział 2. Charakterystyka Systemu Zarządzania Środowiskiem wg norm serii ISO 14000	28
2.1. Idea i historia powstania norm ISO serii 14000	28
2.2. Prezentacja norm serii ISO 14000.....	31
2.3. Normy narzędziowe z serii ISO 14000	33
2.4. Konsekwencje wynikające z nowelizacji norm serii ISO 14000	33
2.5. Wnioski końcowe	40

Rozdział 3. Charakterystyka Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy zgodnego z Polskimi Normami serii PN-N 18000	41
3.1. Historia	41
3.2. Normy z zakresu bezpieczeństwa i higieny w Polsce	43
3.3. Nowa edycja norm serii PN-N 18000 obowiązująca od 2004 r.....	44
3.4. Wnioski końcowe	46
Rozdział 4. Zintegrowane systemy zarządzania.....	47
4.1. Idea zintegrowanych systemów zarządzania	47
4.2. Podstawowe informacje o integracji systemów zarządzania	48
4.3. Wnioski końcowe	49
Rozdział 5. Normy branżowe i komplementarne oparte na strukturze norm ISO ----	51
5.1. Uwagi wprowadzające	51
5.2. Normy branżowe	52
5.2.1. Przemysł motoryzacyjny	52
5.2.2. Wojsko i jego dostawcy	54
5.2.3. Przemysł spożywczy.....	55
5.3. Normy komplementarne	56
5.4. Perspektywy dalszego rozwoju norm opartych na strukturze norm ISO	56
Rozdział 6. Specyfika małych i średnich przedsiębiorstw z punktu widzenia wdrożenia i stosowania systemów zarządzania spełniających wymogi norm ISO	58
6.1. Uwagi ogólne - cechy wyróżniające mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa	58
6.2. Czynniki mające wpływ na wdrażanie systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwach sektora MSP	61
6.3. Podjęcie decyzji o wdrożeniu systemu zarządzania opartego na normach ISO	62
6.3.1. Identyfikacja potrzeby wdrożenia systemu zarządzania jakością	62
6.3.2. Wybór sposobu opracowania i wdrożenia systemu	65
6.3.3. Biznes plan inwestycji (przedsięwzięcia) polegającej na wdrożeniu systemu zarządzania jakością.....	66
6.4. Definicja przedsiębiorstw mikro oraz małych i średnich przyjęta przez Komisję Europejską	68
Rozdział 7. Proces opracowania i wdrożenia systemu zarządzania opartego na normach ISO	73
7.1. Zdefiniowanie polityki i strategii	73
7.1.1. Podstawowe definicje	73
7.2. Zdefiniowanie polityki jakości i sformułowanie celów.....	75
7.3. <i>Organizacja i harmonogram</i> procesu opracowania i wdrożenia systemu	79
7.4. Inwentaryzacja i analiza funkcjonującego w przedsiębiorstwie systemu zarządzania	82
7.5. Opracowanie zasad sporządzania, wdrażania i zarządzania dokumentacją systemową	85
7.6. Zagrożenia i problemy występujące w procesie opracowywania i wdrażania systemu zarządzania	85

Rozdział 8. Wymagania normy ISO 9001:2000 i praktyczne wskazówki dotyczące wdrożenia systemu zarządzania jakością oraz certyfikacja----	87
8.1. Wymagania ogólne	87
8.2. Wymagania dotyczące dokumentacji.....	90
8.2.1. Podstawowe warunki, jakie powinna spełniać dokumentacja Systemu zarządzania jakością.....	90
8.2.2. Księga Jakości.....	94
8.2.3. Nadzór nad dokumentami	95
8.2.4. Nadzór nad zapisami.....	95
8.3. Odpowiedzialność kierownictwa	97
8.3.1. Zaangażowanie kierownictwa	97
8.3.2. Polityka jakości.....	98
8.3.3. Planowanie	98
8.3.4. Odpowiedzialność, uprawnienia, komunikacja	100
8.3.5. Przegląd zarządzania	101
8.4. Zarządzanie zasobami	102
8.5. Realizacja wyrobu.....	103
8.5.1. Planowanie realizacji wyrobu	103
8.5.2. Procesy związane z klientem	103
8.5.3. Projektowanie i rozwój	105
8.5.4. Zakupy	106
8.5.5. Produkcja i dostarczanie usługi	106
8.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	109
8.7. Pomiary, analiza i doskonalenie	110
8.7.1. Wymagania ogólne.....	110
8.7.2. Monitorowanie i pomiary	111
8.7.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym	112
8.7.4. Analiza danych	113
8.7.5. Doskonalenie	113
8.8. Certyfikacja	114
8.8.1. Wybór jednostki certyfikującej.....	114
8.8.2. Przygotowanie do certyfikacji	115
8.8.3. Przebieg certyfikacji.....	116
 Część II. Wzory dokumentów	 117
Polityka jakości	119
Karty procesów	123
Procedura - Nadzór nad dokumentami i zapisami.....	133
Procedura - Zarządzanie personelem	157
Procedura - Procesy związane z klientem.....	169
Procedura - Projektowanie	183
Procedura - Wykonanie usługi	197
Procedura - Audit wewnętrzny	217
Procedura - Działania korygujące.....	229
Sprawozdanie Pełnomocnika ds. Systemu Jakości dotyczące funkcjonowania i możliwości doskonalenia Systemu zarządzania jakością	239
 Indeks	 244