

Spis treści

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Wstęp..... | 5 |
| 2 | Podstawowy słowniczek..... | 7 |
| 3 | Identyfikacja znaczenia zarządzania strategicznego | 11 |
| 3.1 | Analiza działalności przedsiębiorstwa | 11 |
| 3.2 | Tworzenie wizji i wartości przedsiębiorstwa | 14 |
| 3.3 | Identyfikacja celów | 17 |
| 3.4 | Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa..... | 20 |
| 3.5 | Polityka Jakości..... | 22 |
| 4 | Warunki i założenia procesowe..... | 25 |
| 4.1 | Procesowe zarządzanie organizacją | 25 |
| 4.2 | Określenie głównych procesów organizacji. Mapowanie | 28 |
| 4.3 | Identyfikacja procesu biznesowego..... | 30 |
| 4.4 | Identyfikacja procesów zarządczych i wspomagających | 32 |
| 4.5 | Parametryzacja procesów | 34 |
| 5 | Odpowiedzialność w obszarze zarządzania jakością w organizacji | 37 |
| 5.1 | Macierz odpowiedzialności..... | 37 |
| 5.2 | Schematy postępowania | 40 |
| 5.3 | Klasyfikacja dostawców | 45 |
| 5.4 | Ocena satysfakcji interesariuszy..... | 48 |
| 6 | Kontrola jakości | 51 |
| 6.1 | Istota auditów pierwszej strony..... | 51 |
| 6.2 | Istota auditów zewnętrznych | 55 |
| 7 | Bibliografia..... | 59 |