

Spis treści

1.	Wstęp.....	5
2.	Podstawowy słowniczek.....	8
3.	Identyfikacja systemu zarządzania jakością.....	11
4.	Identyfikacja znaczenia zarządzania strategicznego w kształtowaniu jakości w przedsiębiorstwie.....	13
4.1.	Identyfikacja podmiotu gospodarczego.....	13
4.2.	Tworzenie wizji, misji i wartości przedsiębiorstwa	17
4.3.	Struktura organizacyjna przedsiębiorstwa.....	21
4.4.	Polityka Jakości.....	23
4.5.	Identyfikacja celów przedsiębiorstwa	26
4.6.	Identyfikacja celów jakościowych	32
5.	Warunki i założenia procesowe.....	35
5.1.	Procesowe zarządzanie przedsiębiorstwem.....	35
5.2.	Mapowanie – identyfikacja procesu biznesowego.....	39
5.3.	Mapowanie – identyfikacja procesów zarządczych i wspomagających	42
5.4.	Karta wymogów procesów	45
5.5.	Parametryzacja procesów	50
6.	Odpowiedzialność w obszarze zarządzania jakością w przedsiębiorstwie.....	54
6.1.	Macierz odpowiedzialności.....	54
6.2.	Schematy postępowania	58
6.3.	Klasyfikacja dostawców.....	64
7.	Działania kontrolne w zakresie jakości	68

7.1.	Ocena satysfakcji interesariuszy.....	69
7.2.	Identyfikacja niezgodności.....	72
7.3.	Działania korygujące i zapobiegawcze	75
8.	Bibliografia.....	79