

Normy ISO jako instrument realizacji kompleksowego zarządzania przez jakość

praca ma 99 stron i 37 pozycji w bibliografii

WSTĘP 2

ROZDZIAŁ I. Kompleksowe zarządzanie przez jakość (TQM) w świetle literatury 4

1.1. Idea TQM 4

1.2. Podstawowe cele TQM 10

1.3. Rola kierownictwa we wdrażaniu TQM w organizacji 13

1.4. Czynniki ludzkie jako najważniejszy element filozofii TQM 21

ROZDZIAŁ II. CHARAKTERYSTYKA NORM ISO 9000 24

2.1. Geneza powstania norm ISO 24

2.2. Ogólna charakterystyka norm ISO 9000 34

2.3. Znaczenie norm ISO 9000 dla przedsiębiorstw 35

2.4. Systemy zarządzania a normy ISO 9000 39

ROZDZIAŁ III. WDRAŻANIE NORM ISO 9000:2000 W PRZEDSIĘBIORSTWACH 43

3.1. Organizacyjny charakter norm ISO serii 9000 43

3.2. Terminologia w normach ISO 9000:2000 51

3.3. Wymagania stawiane przedsiębiorcom według norm ISO 9000:2000 53

3.4. Zasady zarządzania jakością według normy ISO 9000:2000 61

ROZDZIAŁ IV. WDRAŻANIE I FUNKCJONOWANIE SYSTEMU ZAPEWNIANIA JAKOŚCI W FIRMIE SIKA POLAND SP. Z O.O. 64

4.1. Charakterystyka Firmy Sika Poland Sp. z o.o. 64

4.2. Przyczyny wdrożenia systemu zapewniania jakości w Sika Poland Sp. z o.o. 66

4.3. Proces wdrażania systemu zapewniania jakości w Sika Poland Sp. z o.o. 71

4.4. Podsumowanie i wnioski 87

ZAKOŃCZENIE 93

BIBLIOGRAFIA 95

SPIS TABEL I RYSUNKÓW 98

ZAŁĄCZNIK 99

WSTĘP

Teoria i praktyka funkcjonowania współczesnych przedsiębiorstw wskazują, że jakość jest najskuteczniejszym instrumentem osiągania przewag konkurencyjnych nad rynkowymi rywalami. W warunkach globalizujących się rynków należy ją jednak postrzegać w aspekcie totalnym, a więc jako jakość szeroko rozumianej oferty przedsiębiorstwa, tworzonej przez zbiory instrumentów konkurencyjności, poprzez które dostarczana jest klientom pożądana przez nich wartość. W związku z powyższym, trudno jest mówić o możliwości zdobycia przewagi konkurencyjnej w przypadku przedsiębiorstw, które nie posiadają sprawnie funkcjonujących systemów zarządzania jakością.

Nie wszystkie jednak systemy jakości gwarantują jednakową efektywność. Różni się ona również w zależności od przemysłu i kraju, w którym działa przedsiębiorstwo. Tym niemniej zarówno teoria, jak i praktyka zarządzania ostatniego dziesięciolecia wskazują wyraźnie, że uwaga menedżerów skupia się coraz bardziej na kompleksowym zarządzaniu jakością (TQM) jako systemie przynoszącym najwyższą wartość ekonomiczną. Znajduje to wyraz w naukowej literaturze światowej, w której upowszechniane są wyniki badań oraz stwierdzone prawidłowości dotyczące różnych systemów zarządzania jakością. Zgromadzona wiedza dotyczy jednak przedsiębiorstw „od zawsze” funkcjonujących w strukturach gospodarek rynkowych. Jej przydatność do budowania oryginalnych systemów kompleksowego zarządzania jakością, mogących stanowić źródła uzyskiwania

przewag konkurencyjnych przez polskie przedsiębiorstwa, jest więc ograniczona.

W niniejszej pracy podjęto próbę ukazania istoty zarządzania jakością (i norm ISO). Taki też był cel opracowania.

Praca składa się z czterech rozdziałów:

Rozdział pierwszy to kompleksowe zarządzanie przez jakość (TQM) w świetle literatury: idea TQM, podstawowe cele TQM, rola kierownictwa we wdrażaniu TQM w organizacji, czynnik ludzki jako najważniejszy element filozofii TQM.

Rozdział drugi to charakterystyka norm ISO: geneza powstania norm ISO, ogólna charakterystyka norm ISO 9000, znaczenie norm ISO 9000 dla przedsiębiorstw, systemy zarządzania a normy ISO 9000.

Rozdział trzeci to wdrażanie norm ISO 9000:2000 w przedsiębiorstwach: organizacyjny charakter norm ISO serii 9000, terminologia w normach ISO 9000:2000, wymagania stawiane przedsiębiorcom według norm ISO 9000:2000, zasady zarządzania jakością według normy ISO 9000:2000.

Rozdział czwarty to wdrażanie i funkcjonowanie systemu zapewniania jakości w Firmie Sika Poland Sp. z o.o.: charakterystyka Firmy Sika Poland Sp. z o.o., przyczyny wdrożenia systemu zapewniania jakości w Sika Poland Sp. z o.o., proces wdrażania systemu zapewniania jakości w Sika Poland Sp. z o.o., podsumowanie i wnioski.

Całość opracowania powstała w oparciu o literaturę fachową, artykuły prasowe, akty prawne oraz źródła ze stron WWW i materiały wewnętrzne Sika Poland Sp. z o.o.

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis