

Spis treści

Wprowadzenie	5
---------------------------	----------

Rozdział 1

Geneza konsultingu	7
1.1. Ogólne zasady i cele konsultingu.	7
1.2. Konsulting w dziedzinie zarządzania jakością.	11

Rozdział 2

Praktyczne aspekty konsultingu w czasie wdrażania systemu

zarządzania jakością	19
2.1. Diagnoza stanu organizacji – audit wstępny	21
2.1.1. Ogólne założenia diagnozy.	21
2.1.2. Przygotowanie programu diagnozy	23
2.1.3. Podstawowe niedociągnięcia w przeprowadzaniu diagnozy	25
2.2. Spotkanie (szkolenie) z zarządem organizacji	26
2.2.1. Program spotkania z kierownictwem.	26
2.2.2. Korzyści z wdrożenia systemu	30
2.2.3. Opracowanie projektu polityki i celów jakości.	36
2.2.4. Opracowanie wstępnej mapy procesów	55
2.2.5. Spotkanie z kierownictwem – najczęściej występujące mankamenty.	66
2.3. Szkolenie załogi.	68
2.3.1. Szkolenie kierownictwa organizacji.	69
2.3.2. Szkolenie Pełnomocnika Jakości	69
2.3.3. Szkolenie właścicieli procesów i grup roboczych	72
2.3.4. Szkolenie auditorów wewnętrznych.	75
2.3.5. Szkolenie załogi.	77

2.4. Opracowanie dokumentacji systemu	79
2.4.1. Określenie ram systemu zarządzania	79
2.4.2. Ogólne wymagania dotyczące dokumentacji systemu	86
2.4.3. Podstawowe pojęcia związane z zarządzaniem procesami.	103
2.4.4. Procesowa dokumentacja systemu	105
2.4.5. Wymagania normy ISO 9001:2000 w odniesieniu do specyfiki organizacji	114
2.4.6. Niektóre mankamenty na etapie opracowania dokumentacji systemu	126
2.5. Wdrożenie dokumentacji systemu – doskonalenie systemu	129
2.5.1. Ogólne zasady wdrażania i doskonalenia systemu	129
2.5.2. Wdrażanie i doskonalenie systemu – mankamenty.	137

Rozdział 3

Kodeks działania konsultanta	139
3.1. Merytoryczna sylwetka konsultanta	139
3.2. Psychospołeczne aspekty działania konsultanta.	146
3.3. Kodeks etyki zawodowej konsultanta	150
3.4. Typowe błędy w praktyce działania konsultanta	156

Bibliografia	163
-------------------------------	------------