

Modele ISO 9000. Modele systemu zapewnienia jakości jako część składowa TQM.

Rozdział I

European Quality Award (Europejska Nagroda Jakości) czyli Europejski Model Kompleksowego Zarządzania przez Jakość (TQM)

1. Rozwój historyczny	4
2. European Quality Award (EQA) – Europejska Nagroda Jakości.....	6
2.1. Kryteria dokonywania oceny	7
2.2. Czynniki potencjalne (umożliwiające)	9
2.3. Wyniki	15
2.4. Podstawy dokonywania ocen	19
2.5. Warunki uczestnictwa w ubieganiu się o wyróżnienie EQA.....	21
2.6. Podsumowanie	22

Rozdział II

ISO 9000. Charakterystyka systemów zarządzania przez jakość

1.1. Charakterystyka norm z zakresu zarządzania przez jakość	26
1.2. Modele systemów jakości	30
1.3. Elementy systemów jakości	33
1.4. Podstawowe dokumenty zarządzania przez jakość	38
1.5. Zasady uzyskania certyfikatu systemu jakości	44

Bibliografia	48
---------------------------	-----------