

UNIwersYTET ŁÓDZKI
WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA I MARKETINGU

**OCENA MOŻLIWOŚCI WDROŻENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA
JAKOŚCIĄ,
WEDŁUG NORMY PN-EN ISO 9001:2001
NA PRZYKŁADZIE MAŁEGO PRZEDSIĘBIORSTWA PRODUKCYJNO
-HANDLOWO -USŁUGOWEGO „KAPILAR”**

Justyna Solarska
Nr albumu 109971/P

Praca magisterska
napisana
w Katedrze Zarządzania Jakością
pod kierunkiem
Dr Krystyny Gawrysiak

ŁÓDŹ 2004

SPIS TREŚCI

WSTĘP	1
ROZDZIAŁ I – SYSTEMOWE WYMAGANIA NORMATYWNE.	2
1.1 POJĘCIE JAKOŚCI.	3
1.1.1 ZARYS HISTORYCZNY	3
1.1.2 PODSTAWOWE DEFINICJE JAKOŚCI.	6
1.2 CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA.	13
1.2.1 STRUKTURA NORM ISO SERII 9000.	13
1.2.2 STRUKTURA NORM ISO SERII 14000.	14
1.2.3 STRUKTURA TOTAL QUALITY MANAGEMENT – TQM.	18
1.2.4 CHARAKTERYSTYKA POZOSTAŁYCH SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA.	21
1.3 CHARAKTERYSTYKA SEKTORA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW.	23
1.3.1. CECHY CHARAKTERYSTYCZNE DLA SEKTORA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW.	23
1.4 PROBLEMY ZWIĄZANE Z WDRAŻANIEM SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ORAZ KORZYŚCI PŁYNĄCE Z FUNKCJONUJĄCEGO SYSTEMU.	28
1.4.1 PROBLEMY ZWIĄZANE Z WDRAŻANIEM SYSTEMU.	29
1.4.2 KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z WDROŻENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WG NORMY ISO 9001:2000.	30
1.5 CERTYFIKACJA SYSTEMÓW JAKOŚCI.	32
ROZDZIAŁ II- CHARAKTERYSTYKA PRZEDSIĘBIORSTWA PRODUKCYJNO HANDLOWO USŁUGOWEGO „KAPILAR”.	38

2.1 HISTORIA MAŁEGO PRZEDSIĘBIORSTWA PRODUKCYJNO – HANDLOWO-USŁUGOWEGO „KAPILAR”.	38
2.2 POZYCJA PPHU „KAPILAR” NA RYNKU A KONKURENCJA.	40
2.3 CHARAKTERYSTYKA GRUP ASORTYMENTOWYCH FIRMY „KAPILAR”.	43

**ROZDZIAŁ III - CZYNNIKI DETERMINUJĄCE JAKOŚĆ
PROCESU WYTWARZANIA RUREK NEONOWYCH W FIRMIE
„KAPILAR.”**

3.1 PROCES PRODUKCYJNY W FIRMIE „KAPILAR” NA PODSTAWIE GRUPY ASORTYMENTOWEJ NEONÓW.	50
3.2 DETERMINANTY JAKOŚCI W PROCESIE TECHNOLOGICZNYM RUREK NEONOWYCH.	60
4.1. UZASADNIENIE WDROŻENIA W FIRMIE „KAPILAR” SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.	62
4.2 WYBÓR JEDNOSTKI KONSULTINGOWEJ.	64
4.3 ANALIZA OFERT JEDNOSTEK DORADCZYCH.	66
4.4 WYBÓR JEDNOSTKI CERTYFIKUJĄCEJ.	72
4.5 ANALIZA OFERT NA CERTYFIKACJĘ SYSTEMU.	73

**ROZDZIAŁ V – OCENA ZGODNOŚCI ISTNIEJĄCEGO SYSTEMU
ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ FUNKCJONUJĄCEGO W FIRMIE
P.P.H.U. „KAPILAR” POD KĄTEM SPEŁNIENIA WYMAGAŃ NORMY
PN-EN ISO 9001:2001.**

5.1 ANALIZA ZGODNOŚCI FUNKCJONUJĄCEGO W FIRMIE SYSTEMU Z WYMAGANIAMI NORMY PN-EN ISO 9001:2001.	78
--	-----------

ZAKOŃCZENIE

111