
Spis treści

Wstęp	7
1. Idea zarządzania przez jakość	9
Wprowadzenie	9
Pojęcie TQM-u	11
Od jakości do TQM-u	11
Słownik pojęć związanych z jakością	18
Twórcy TQM-u	20
Test	24
2. Idea i zasady TQM-u	27
14 zasad Deminga	27
Juran — zasady planowania jakości	32
10 kroków do TQM-u wg Juran	33
14 etapów doskonalenia jakości wg Crosby'ego	34
Idea zarządzania w TQM-ie	35
Przyczyny niewłaściwego działania TQM-u	37
Polska Nagroda Jakości	38
Test	40
3. Koszty jakości	43
Wprowadzenie	43
Podział kosztów jakości i relacje między nimi	44
Jakość projektowana	49

Rachunek kosztów jakości	50
Analiza kosztów jakości	53
Koszty jakości jako narzędzie zarządzania	55
Rola kosztów jakości	58
Koszty jakości w świetle unormowań międzynarodowych	60
Koszty jakości w organizacji	71
Test	73
4. System zarządzania jakością ISO 9000	75
Wprowadzenie	75
Historia normalizacji systemów jakości	76
Normy serii ISO 9000	85
Wymagania normy ISO 9001:2000	87
Przejsięcie od ISO 9001:1994 do ISO 9001:2000	97
System i proces — nowe pojęcia w ISO 9000	97
Osiem zasad zarządzania jakością	101
Analiza procesów zachodzących w firmie	109
Korzyści z wdrożenia systemu ISO 9001	110
Dokumentacja systemu	112
Auditowanie i certyfikacja	125
Przygotowanie i wdrożenie systemu	139
Przyczyny niewłaściwego działania systemu jakości	144
Idea TQM a normalizacja zarządzania jakością	150
Test	156
5. Zarządzanie środowiskiem i BHP	159
Wprowadzenie	159
Zarządzanie środowiskowe	164
Normy serii ISO 14000	165
Słownik podstawowych pojęć związanych z zarządzaniem środowiskowym	167
Wymagania normy ISO 14001:1996	168
Bezpieczeństwo i higiena pracy	172
Słownik podstawowych pojęć BHP	172
Wymagania normy PN-N-18001:1999	174
Porównanie wymagań norm systemów zintegrowanych	176
Ocena ryzyka zawodowego	176
Test	178

6. Narzędzia i metody	181
Formularz zbierania danych	181
Karty przebiegu	182
Wykres drzewa	183
Wykres Ishikawy	185
FMEA — analiza skutków wad	187
QFD — dopasowanie funkcji jakości	190
„Burza mózgów”	198
Histogram	199
Karta kontrolna	200
Metoda ABC	203
Metoda Taguchiego	209
Kaizen	211
Koła jakości	213
Benchmarking	214
Test	216
7. Wspomaganie informatyczne systemu zarządzania jakością ..	219
System informacji menedżerskiej w zakresie jakości	219
Open source — dlaczego nie warto wydawać pieniędzy na oprogramowanie	234
Odpowiedzi do testów	247
Literatura	249
Skorowidz	259