

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
-------------	---

Rozdział 1

PRZYJĘTA TERMINOLOGIA

1.1. Definicja metody	7
1.2. Definicja TQM	8

Rozdział 2

CHRONOLOGICZNY PRZEGLĄD METOD TQM

2.1. Lata 1920–1948: od inspekcji do statystycznej kontroli jakości	16
2.1.1. Zarys historyczny	16
2.1.2. Siedem klasycznych metod QC	19
2.1.3. Arkusz kontrolny	22
2.1.4. Wykresy	23
2.1.5. Diagram rozrzutu	24
2.1.6. Histogram	25
2.1.7. Wykres Pareta	27
2.1.8. Karta kontrolna	29
2.1.9. Inne klasyczne metody QC	32
2.2. Lata 1948–1978: od SQC do TQM	34
2.2.1. Zarys historyczny	34
2.2.2. Wykres przyczynowo-skutkowy	36
2.2.3. <i>Kaizen</i>	37
2.2.4. Cykl PDCA	40
2.2.5. Koła jakości	43
2.2.6. <i>Hoshin kanri</i>	46
2.2.7. Metoda QFD	52
2.2.8. Siedem nowych metod	56
2.3. Od lat 80. XX w. do współczesności: od TQM do zarządzania jakością	66

Rozdział 3

ANALIZA METOD TQM

3.1. Tradycyjne klasyfikacje metod TQM	70
3.2. Klasyfikacja metod TQM z perspektywy badania naukowego	74
3.2.1. Model W rozwiązywania problemów J. Kawakity	74
3.2.2. Model WV S. Shiby	76
3.3. Klasyfikacja metod TQM z perspektywy ewolucji koncepcji	77
3.3.1. Ewolucja podejść do zarządzania przedsiębiorstwem i jego metod	77
3.3.2. Rodziny metod TQM	79

Rozdział 4

KIERUNKI ROZWOJU METOD TQM

4.1. Uwagi wstępne	83
4.2. Nowa era jakości według S. Mizuno	84
4.3. Nowa epoka gospodarcza według Ph. Kotlera i J.A. Caslione'a	85

Zakończenie	89
-------------------	----

Literatura	91
Spis rysunków	97
Spis tabel	98