

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Rozdział 1. Jakość – istota, cele, cechy i funkcje zarządzania jakością	9
1.1. Istota jakości	10
1.2. Parametry (cechy) jakości	13
1.3. Główne cele i zadania kierownictwa w zarządzaniu jakością produkcji	18
Literatura	20
Rozdział 2. Prawne aspekty regulacji jakości produktów	21
2.1. Oznaczanie towarów i usług	21
2.2. System oceny zgodności	23
2.3. Bezpieczeństwo produktów	26
2.4. Polskie normy	27
2.5. Znaki towarowe	28
Literatura	29
Rozdział 3. Zasady zarządzania jakością	30
3.1. Ewolucja podejścia do jakości	30
3.2. Wybrane zasady zarządzania jakością	31
3.2.1. Zasady Deminga	32
3.2.2. Zasada „zero defektów”	33
3.2.3. Zasady Crosby’ego	33
3.2.4. Konceptcje Juran	34
3.2.5. Zasady Feigenbauma	35
3.3. Normy ISO	35
3.3.1. Normy serii ISO 9000	35
3.3.2. Normy serii ISO 14000	37
3.3.3. Normy serii 18000	38
3.3.4. Jakość i bezpieczeństwo żywności	38
3.3.5. System ISO 22000:2005 (HACCP)	39
3.4. Niektóre branżowe standardy zarządzania jakością	40
3.5. Certyfikacja systemu zarządzania jakością	41
3.6. Integracja systemów zarządzania	41
Literatura	42

Rozdział 4. Zarządzanie jakością w cyklu życia jakości wyrobu.	
Controlling procesów decyzyjnych	43
4.1. Planowanie i projektowanie wyrobu a jakość	43
4.2. Faza realizacji w cyklu życia jakości wyrobu	48
4.3. Faza użytkowania produktu	51
Literatura	53
Rozdział 5. Ekonomiczna ocena jakości produkcji	55
5.1. Problem pomiaru jakości produkcji	55
5.2. Ocena skali pozytywnych cech jakości produkcji	56
5.3. Ocena jakości wykonania wyrobów	59
5.4. Wpływ poziomu jakości produkcji na wynik finansowy	64
Literatura	67
Rozdział 6. Metody zarządzania jakością	68
Wprowadzenie	68
6.1. Ogólna charakterystyka	68
6.2. QFD – rozwinięcie funkcji jakości	69
6.3. FMEA – analiza przyczyn i skutków wad	76
6.4. FTA – analiza drzewa błędów	83
6.5. SPC – statystyczne sterowanie procesem	88
Literatura	95
Rozdział 7. Controlling kosztów jakości	96
7.1. Jakość a koszty	96
7.2. Klasyfikacja kosztów jakości	99
7.3. Optymalizacja kosztów jakości	106
7.4. Controlling kosztów jakości w praktyce przedsiębiorstw	111
Literatura	113
Rozdział 8. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM)	115
8.1. TQM jako wynik ewolucji metod zarządzania jakością	115
8.2. Definicje TQM	118
8.3. Założenia systemu TQM	120
8.4. Wykorzystanie TQM w korporacjach – wyniki badań	124
8.5. Przykłady wdrażania TQM	125
Literatura	129