

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. Definicje jakości i wartości użytkowej	11
Rozdział 2. Twórcy jakości	27
2.1. Zagraniczni twórcy jakości	27
2.1.1. William Edwards Deming	27
2.1.2. Philip Barnard Crosby	33
2.1.3. Joseph Moses Juran	38
2.1.4. Kaoru Ishikawa	42
2.1.5. Armand Vallin Feigenbaum	43
2.1.6. Walter Shewhart	47
2.2. Polscy twórcy jakości	49
2.2.1. Romuald Stanisław Antoni Kolman	49
2.2.2. Zenon Ryszard Szczepanik	50
2.2.3. Edward Kindlarski	52
Rozdział 3. Metody kwantyfikacji jakości i wartości użytkowej	55
3.1. Problemy teoretyczne	55
3.2. Przykłady praktycznego wykorzystania kompleksowych wskaźników wartości użytkowej	71
Rozdział 4. Narzędzia i techniki zarządzania jakością	79
4.1. Wprowadzenie	79
4.1.1. Burza mózgów	79
4.1.2. Analiza oddziaływań	82
4.1.3. Diagram przyczynowo-skutkowy	82
4.1.4. Analiza Pareto–Lorenza	83
4.1.5. Schemat blokowy	86
4.1.6. Arkusze kontrolne	89
4.1.7. Histogram	90
4.1.8. Wykresy korelacji	91
4.2. Inne narzędzia zarządzania jakością	92
4.2.1. Diagram pokrewieństwa	92
4.2.2. Diagram relacji	93
4.2.3. Diagram systematyki	94
4.2.4. Diagram macierzowy	95
4.2.5. Macierzowa analiza danych	96
4.2.6. Wykres programowy procesu decyzji	96
4.2.7. Diagram strzałkowy	96
4.3. Statystyczna kontrola jakości	97
4.3.1. Analiza zdolności jakościowej maszyny i procesu	97
4.3.2. Karty kontrolne W. Shewharta	100
4.3.3. Karta $\bar{x}$	101
4.3.4. Karta kontrolna R i S	106

4.3.5. Karta <i>p</i>	108
4.3.6. Karta <i>np</i>	110
4.3.7. Karta <i>c</i>	112
4.3.8. Karta <i>u</i>	115
4.4. Six Sigma	118
Rozdział 5. Kompleksowe Zarządzanie Jakością (TQM)	123
5.1. Definicje i treść TQM	123
5.2. Źródła i czynniki mające wpływ na TQM	125
Rozdział 6. Instytucje normalizacyjne o zasięgu międzynarodowym i krajowym. Zasady certyfikacji w Polsce	135
6.1. Wprowadzenie	135
6.2. Międzynarodowe organizacje normalizacyjne	136
6.2.1. Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO)	136
6.2.2. International Electrotechnical Commission (IEC)	143
6.2.3. Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN)	147
6.2.4. Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej (CENELEC)	150
6.2.5. Europejski Instytut Standardów Telekomunikacyjnych (ETSI)	153
6.2.6. Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna (ITU)	155
6.2.7. Międzynarodowa Sieć Certyfikacji (IQNet)	157
6.2.8. Zharmonizowany Program Rejestracji i Certyfikacji Personelu Jakości (EOQ-PRU)	158
6.3. Polskie instytucje normalizacyjne	158
6.3.1. Polski Komitet Normalizacyjny (PKN)	158
6.3.2. Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC)	160
6.3.3. Polskie Centrum Akredytacji (PCA)	163
6.4. Zasady certyfikacji w Polsce	164
6.4.1. Certyfikacja przedsiębiorstw	166
6.4.2. Przykłady postępowania firm w celu uzyskania certyfikatu	169
6.4.2.1. System Zarządzania Jakością w firmie A	170
6.4.2.2. Realizacja wymagań dotyczących zarządzania jakością	171
6.4.2.3. Odpowiedzialność i uprawnienia	172
6.4.2.4. Planowanie i realizacja usług świadczonych przez Firmę A	174
6.4.3. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie X .	177
6.4.4. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie Y .	181
Rozdział 7. Normalizacja krajowa i międzynarodowa	187
7.1. Wprowadzenie	187
7.2. Podstawy prawne normalizacji po 1945 roku	189
7.3. Obowiązująca ustawa o normalizacji	192
Rozdział 8. Klasyfikacja norm serii ISO 9000 i ISO 10000	197
8.1. Wprowadzenie	197
8.2. Charakterystyka norm serii ISO 9000	198
8.3. Charakterystyka norm serii ISO 10000	217

Rozdział 9. Normy dotyczące ochrony środowiska, laboratoriów badawczych, bezpieczeństwa i higieny pracy, zarządzania jakością w przemyśle motoryzacyjnym i system HACCP	231
9.1. Normy środowiskowe serii ISO 14000 i 19000	231
9.1.1. Wprowadzenie	231
9.1.2. Charakterystyka norm serii ISO 14000	232
9.1.3. Charakterystyka norm serii ISO 19011	242
9.2. Normy serii EN 45000 i ISO 17000 dotyczące laboratoriów badawczych	244
9.2.1. Normy serii EN 45000	245
9.2.2. Norma serii ISO 17025: 1999	260
9.3. Normy dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy serii 18001	262
9.3.1. Wprowadzenie	262
9.3.2. Norma PN-N 18001: 2004	264
9.3.3. Norma PN-N 18002: 2000	265
9.3.4. Norma PN-N 18004: 2001	267
9.4. Norma dotycząca systemu zarządzania jakością w przemyśle motoryzacyjnym ISO/TS 16949	268
9.5. ISO Handbook – Poradnik Komitetu ISO/TC 176	270
9.6. Charakterystyka systemu HACCP (<i>Hazard Analysis and Critical Control Points</i>)	270
Rozdział 10. Koszty jakości jako element systemu sterowania jakością w przedsiębiorstwie	277
10.1. Klasyfikacja kosztów jakości	277
10.2. Rachunek kosztów jakości	282
10.3. Studium przypadku	285
Bibliografia	297
Spis rysunków	303
Spis tabel	305