
Spis treści

Wstęp	7
-------	---

CZĘŚĆ I. PODSTAWY

1. Koncepcja zarządzania przez jakość (TQM)	11
1.1. Rozwój idei jakości	11
1.2. Poglądy twórców TQM	17
1.3. Model znakomitości EFQM	29
1.4. Nagrody jakości	33
1.5. Common Assessment Framework (CAF)	41
2. Ekonomia jakości	43
2.1. Jakość a wyniki ekonomiczne organizacji	43
2.2. Rodzaje i struktura kosztów jakości	44
2.3. Rachunek korzyści i kosztów jakości	49

CZĘŚĆ II. SYSTEMY

3. System zarządzania jakością ISO 9001	59
3.1. Rozwój znormalizowanych systemów zarządzania	59
3.2. Zasady zarządzania jakością	69
3.3. Wymagania systemu zarządzania jakością	79
3.4. Podstawowe dokumenty systemu	90
3.5. Audyt wewnętrzny	104
3.6. Certyfikacja systemu zarządzania jakością	118
3.7. Przyczyny niewłaściwego działania systemu	121

4. Wybrane inne znormalizowane systemy zarządzania	129
4.1. System zarządzania środowiskowego ISO 14001	129
4.2. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy PN-N-18001	135
4.3. System zarządzania bezpieczeństwem żywności ISO 22000	142
4.4. System zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO 27001	146
4.5. Integracja systemów zarządzania	155

CZĘŚĆ III. NARZĘDZIA I METODY

5. Narzędzia i metody identyfikacji i analizy problemów	163
5.1. Diagram Ishikawy	163
5.2. Histogram	166
5.3. Metoda Pareto	168
5.4. Karta kontrolna	173
5.5. Burza mózgów	176
6. Narzędzia i metody projektowania produktów i procesów	179
6.1. Metoda QFD	179
6.2. Metoda FMEA	184
6.3. Wykres kompetencji	191
7. Zaawansowane narzędzia i metody	197
7.1. Lean management	197
7.2. Kaizen	199
7.3. SMED	203
7.4. Poka yoke	207
7.5. Total Productive Maintenance	209
7.6. Just in time	212
7.7. Kanban	215
Bibliografia	219