

Spis treści

Wykaz skrótów	9
Wstęp	11
Rozdział 1 (B. Pawłowska, A. Strychalska-Rudzewicz)	
PODSTAWOWE POJĘCIA DOTYCZĄCE JAKOŚCI	15
1.1. Ewolucja rozwoju idei jakości	15
1.2. Pojęcie jakości: produktu, procesu, systemu	18
1.3. Jakość żywności i jej uwarunkowania	27
1.4. Systemy zapewniania jakości w organizacji	34
1.5. Kompleksowy System Zarządzania Jakością	49
1.6. Podsumowanie	52
Rozdział 2 (B. Pawłowska)	
ANALIZA WYMAGAŃ I OCZEKIWAŃ KLIENTA NA PODSTAWIE METOD DOSKONALENIA JAKOŚCI PRODUKTU	57
2.1. Orientacja konsumencka w procesie doskonalenia jakości	57
2.2. Metody doskonalenia jakości produktu.	61
2.3. Etapy projektowania nowego wyrobu	73
2.4. Projektowanie jakości soku owocowego – praktyczne wykorzystanie metody Rozwinięcia Funkcji Jakości	76
2.5. Proces doskonalenia jakości produktu spożywczego (aspekty praktyczne). . .	92
2.6. Podsumowanie	115
Rozdział 3 (B. Pawłowska)	
WYKORZYSTANIE POLSKIEJ NAGRODY JAKOŚCI DLA BUDOWY I DOSKONALENIA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – STUDIUM PRZYPADKU	119
3.1. Kompleksowe Zarządzanie Jakością – modele zarządzania jakością	119
3.2. Polski kontekst Zarządzania Jakością: cel, modele PNJ/RNJ, kryteria, oceny, procedura.	124
3.3. Tworzenie i umacnianie idei Kompleksowego Zarządzania Jakością zawartej w programie Polskiej Nagrody Jakości – studium przypadku	133
3.4. Podsumowanie	157

Rozdział 4 (A. Strychalska-Rudzewicz)

JAKOŚĆ W LOGISTYCZNEJ OBSŁUDZE KLIENTA	161
4.1. Pojęcie logistycznej obsługi klienta	161
4.2. Jakość logistycznej obsługi klienta	163
4.3. Elementy, mierniki i standardy logistycznej obsługi klienta	165
4.4. Logistyczna obsługa klienta a koszty	170
4.5. Strategie logistycznej obsługi klienta	174
4.6. Logistyczna obsługa klienta w świetle badań	176
4.7. Podsumowanie	183

Rozdział 5 (W. Szymanowski)

METODY WSPOMAGANIA PRZEBUDOWY RELACJI PRODUCENT –SIECI HANDLOWE NA PRZYKŁADZIE ŻYWNOSCI	187
5.1. Zadania, struktura, etapy i korzyści Efektywnej Obsługi Klienta	187
5.1.1. Zarządzanie popytem w koncepcji ECR	189
5.1.2. Zarządzanie podażą w koncepcji ECR	191
5.1.3. Technologie wspomagające	193
5.1.4. Techniki i technologie integrujące procesy	196
5.1.5. Charakterystyka etapów wdrażania ECR	197
5.1.6. Korzyści z wdrażania strategii Efektywnej Obsługi Klienta	198
5.2. Zarządzanie kategorią jako strategia integracji producentów z detalistami	199
5.3. Metodyka wdrażania zarządzania kategorią opracowana przez ECR Europa	211
5.4. „Dania obiadowe i przyprawy” jako przykład wdrożenia zarządzania kategorią w sieci handlowej Tesco Polska	213
5.5. Ciągłe uzupełnianie zapasów jako narzędzie zarządzania podażą – produktami	218
5.6. Podsumowanie	225

Rozdział 6 (W. Szymanowski)

ORGANIZACYJNO-PRAWNE UWARUNKOWANIA JAKOŚCI	227
6.1. Uwarunkowania prawne systemów zapewniania jakości	227
6.2. Urzędowa Kontrola Jakości Żywności w Unii Europejskiej i w Polsce	231
6.3. Systemy zapewniania jakości żywności i ich zastosowanie na podstawie badań w branży mleczarskiej w 2003 r.	235
6.4. Urzędowa Kontrola Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Polsce	252
6.5. Studium przypadku. Produkcja pieczywa typu maca w firmie Wit-Pol	260
6.6. Podsumowanie	269

Rozdział 7 (W. Szymanowski)

MODELE, SYSTEMY I PROCEDURY WSPOMAGANIA I ŚLEDZENIA RUCHU ŻYWNOSCI	271
7.1. Budowa globalnej infrastruktury identyfikacji i śledzenia ładunków w sieciach dostaw – system GS1	271
7.2. Wykorzystanie standardów EPCglobal w logistyce	275
7.3. Śledzenie produktów żywnościowych i odpowiedzialności	278
7.3.1. Specyfika i struktura Łańcucha i Sieci Dostaw Żywności	278

7.3.2. Geneza śledzenia i zapewniania bezpieczeństwa żywności w łańcuchach i sieciach dostaw	279
7.3.3. Pojęcie <i>traceability</i> , jego wymogi i znaczenie dla uczestników łańcuchów i sieci dostaw żywności	280
7.3.4. Wymogi i korzyści płynące z wprowadzenia zasad śledzenia i identyfikowalności (<i>traceability</i>).	282
7.3.5. Czynniki determinujące złożoność problemu identyfikowalności w FSCN	283
7.4. Stan wykorzystania koncepcji śledzenia i zapewniania bezpieczeństwa w łańcuchach dostaw żywności na podstawie badań	284
7.5. Zasady organizacji systemu informacyjnego śledzenia żywności oraz struktura danych wykorzystywanych do budowy systemów śledzenia w łańcuchach i sieciach dostaw żywności.	289
7.5.1. Zasady organizacji systemów śledzenia w FSCN	290
7.5.2. Typologia systemów informatycznych w zarządzaniu łańcuchami dostaw żywności	292
7.6. Wspomaganie zarządzania FSCN za pomocą technologii informacyjnych i ADC	294
7.7. Podsumowanie	295
Wykaz rysunków	297
Wykaz tabel	301