

SPIS TREŚCI

Przedmowa 9

Wykaz użytych skrótów i oznaczeń 13

Część I – zarządzanie jakością

Rozdział 1 15

POJMOWANIE JAKOŚCI

1.1. Jakość w ujęciu historycznym 15

1.2. Jakość w ujęciu wartościowym 18

1.3. Jakość w ujęciu rynkowym 21

1.4. Jakość w ujęciu systemowym 24

1.5. Jakość w ujęciu procesowym 27

1.6. Podsumowanie 30

Rozdział 2 31

ZARZĄDZANIE I JEGO PARADYGMATY

2.1. Pojęcie zarządzania 31

2.2. Instrumentarium zarządzania 34

2.3. Paradygmaty zarządzania 37

2.4. Jakość jako paradygmat zarządzania 40

2.5. Istota i zasady zarządzania jakością 43

2.6. Podsumowanie 46

Rozdział 3 47

KONCEPCJE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

3.1. Historyczne koncepcje zarządzania jakością 47

3.2. Współczesne koncepcje zarządzania jakością 50

3.3. Metody TQM i Kaizen w zarządzaniu jakością 53

3.4. Standaryzacja w zarządzaniu jakością 56

3.5. Zarządzanie jakością przez pomiar procesu 59

3.6. Podsumowanie 62

Rozdział 4 63

STANDARD ZARZĄDZANIA ISO 9000

4.1. Tło historyczne standardu ISO 9000 63

4.2. System jakości według normy ISO 9001:2008 66

4.3. Struktura normy ISO 9001:2008 69

4.4. Dokumentowanie systemu wg ISO 9001:2008	72
4.5. Wdrażanie systemu wg ISO 9001:2008	75
4.6. Podsumowanie	78
Rozdział 5	79
DOKTRYNA JAKOŚCI TQM	
5.1. Istota TQM	79
5.2. Zasady TQM	82
5.3. Teoria TQM.....	85
5.4. Praktyka TQM.....	88
5.5. Wdrażanie TQM.....	91
5.6. Podsumowanie	94
Rozdział 6	95
MODELE I NAGRODY JAKOŚCI	
6.1. Nagroda jako czynnik motywacyjny	95
6.2. Nagroda Jakości Deminga	98
6.3. Nagroda Jakości im. Malcolma Baldriga	101
6.4. Europejska Nagroda Jakości	104
6.5. Polska Nagroda Jakości	107
6.6. Podsumowanie	110
Rozdział 7	111
SYSTEMY OCENY ZGODNOŚCI	
7.1. Idea systemu oceny zgodności	111
7.2. Modułowa procedura oceny zgodności	114
7.3. System oceny zgodności maszyn	117
7.4. Akredytacja w systemie oceny zgodności	120
7.5. Certyfikacja w systemie oceny zgodności	123
7.6. Podsumowanie	126

Część II – inżynieria jakości

Rozdział 8	127
INŻYNIERIA JAKOŚCI I JEJ ZADANIA	
8.1. Cele i zadania inżynierii	127
8.2. Inżynieria przemysłowa	130
8.3. Inżynieria procesów biznesowych.....	133
8.4. Inżynieria jakości	136
8.5. Instrumentarium inżynierii jakości	139
8.6. Podsumowanie	142

Rozdział 9	143
NARZĘDZIA INŻYNIERII JAKOŚCI	
9.1. Klasyfikacja narzędzi jakości	143
9.2. Tradycyjne narzędzia jakości	146
9.3. Nowe narzędzia jakości	149
9.4. Statystyczne narzędzia jakości	152
9.5. Pomocnicze narzędzia jakości	155
9.6. Podsumowanie	158
Rozdział 10	159
METODYKI INŻYNIERII JAKOŚCI	
10.1. Charakterystyka metodyk jakości	159
10.2. Metodyki projektowe	162
10.3. Metodyki prewencyjne	165
10.4. Metodyki kontroli	168
10.5. Metodyki badań	171
10.6. Podsumowanie	174
Rozdział 11	175
INŻYNIERIA JAKOŚCI PRODUKTU	
11.1. Produkt i jego struktura	175
11.2. Jakość produktu	178
11.3. Rozwinięcie funkcji jakości produktu	181
11.4. Formułowanie funkcji wyrobu	184
11.5. Ocena efektywności funkcji wyrobu	187
11.6. Podsumowanie	190
Rozdział 12	191
INŻYNIERIA JAKOŚCI PROCESU	
12.1. Wyrób jako element wyjściowy procesu	191
12.2. Standard jako podstawa jakości procesu	194
12.3. Sterowanie jakością procesu	197
12.4. Wizualizacja procesu	200
12.5. Projektowanie kontroli jakości procesu	203
12.6. Podsumowanie	206
Rozdział 13	207
INŻYNIERIA JAKOŚCI PRACY	
13.1. Uprzedmiotowienie pracy	207
13.2. Pojęcie jakości pracy	210
13.3. Techniczno-organizacyjne warunki pracy	213

13.4. Fizyczno-społeczne warunki pracy	216
13.5. Metoda wartościowania jakości pracy.....	219
13.6. Podsumowanie	222
Rozdział 14	223
INŻYNIERIA JAKOŚCI FIRMY	
14.1. Firma jako byt społeczny	223
14.2. Koszty jako miernik oceny jakości firmy.....	226
14.3. Kosztowe problemy inżynierii jakości	229
14.4. Jakość firmy z uwagi na konsumenta.....	232
14.5. Kwantyfikacja jakości	235
14.6. Podsumowanie	238
Bibliografia	239
Zalecana literatura uzupełniająca	249