

SPIS TREŚCI

Przedmowa.....9

Wykaz użytych skrótów i oznaczeń13

Część I – zarządzanie jakością

Rozdział 1..... 15

POJMOWANIE JAKOŚCI

- 1.1. Jakość w ujęciu historycznym
- 1.2. Jakość w ujęciu wartościowym
- 1.3. Jakość w ujęciu rynkowym
- 1.4. Jakość w ujęciu systemowym
- 1.5. Jakość w ujęciu procesowym
- 1.6. Podsumowanie

Rozdział 2.....31

ZARZĄDZANIE I JEGO PARADYGMATY

- 2.1. Pojęcie zarządzania
- 2.2. Instrumentarium zarządzania
- 2.3. Paradygmaty zarządzania
- 2.4. Jakość jako paradygmat zarządzania
- 2.5. Istota zarządzania jakością
- 2.6. Podsumowanie

Rozdział 3.....47

KONCEPCJE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

- 3.1. Historyczne koncepcje zarządzania jakością
- 3.2. Współczesne koncepcje zarządzania jakością
- 3.3. TQM i Kaizen w zarządzaniu jakością
- 3.4. Standaryzacja w zarządzaniu jakością
- 3.5. Zarządzanie jakością przez pomiar procesu
- 3.6. Podsumowanie

Rozdział 4.....63

STANDARDY ZARZĄDZANIA ISO 9000

- 4.1 Tło historyczne standardu ISO 9000
- 4.2 System jakości według normy ISO 9001:2008
- 4.3 Struktura normy ISO 9001:2008

- 4.4 Dokumentowanie systemu wg ISO 9001:2008
- 4.5 Wdrażanie systemu wg ISO 9001:2008
- 4.6 Podsumowanie

Rozdział 5.....79

DOKTRYNA JAKOŚCI TQM

- 5.1. Istota TQM
- 5.2. Zasady TQM
- 5.3. Teoria TQM
- 5.4. Praktyka TQM
- 5.5. Wdrażanie TQM
- 5.6. Podsumowanie

Rozdział 6.....95

MODELE I NAGRODY JAKOŚCI

- 6.1. Nagroda jako czynnik motywacyjny
- 6.2. Nagroda Jakości Deminga
- 6.3. Nagroda Jakości im. Malcolma Baldrigea
- 6.4. Europejska Nagroda Jakości
- 6.5. Polska Nagroda Jakości
- 6.6. Podsumowanie

Rozdział 7.....111

SYSTEMY OCENY ZGODNOŚCI

- 7.1. Idea systemu oceny zgodności
- 7.2. Modułowa procedura oceny zgodności
- 7.3. System oceny zgodności maszyn
- 7.4. Akredytacja w systemie oceny zgodności
- 7.5. Certyfikacja w systemie oceny zgodności
- 7.6. Podsumowanie

Część II – inżynieria jakości

Rozdział 8.....127

INŻYNIERIA JAKOŚCI I JEJ ZADANIA

- 8.1. Cele i zadania inżynierii
- 8.2. Inżynieria przemysłowa
- 8.3. Inżynieria procesów biznesowych
- 8.4. Inżynieria jakości
- 8.5. Instrumentarium inżynierii jakości
- 8.6. Podsumowanie

Rozdział 9	143
NARZĘDZIA INŻYNIERII JAKOŚCI	
9.1. Klasyfikacja narzędzi jakości	
9.2. Tradycyjne narzędzia jakości	
9.3. Nowe narzędzia jakości	
9.4. Statystyczne narzędzia jakości	
9.5. Pomocnicze narzędzia jakości	
9.6. Podsumowanie	
 Rozdział 10	 159
METODYKI INŻYNIERII JAKOŚCI	
10.1. Charakterystyka metodyk jakości	
10.2. Metodyki projektowe	
10.3. Metodyki prewencyjne	
10.4. Metodyki kontroli	
10.5. Metodyki badań	
10.6. Podsumowanie	
 Rozdział 11	 175
INŻYNIERIA JAKOŚCI PRODUKTÓW	
11.1. Produkt i jego struktura	
11.2. Jakość produktu	
11.3. Rozwinięcie funkcji jakości produktu	
11.4. Formułowanie funkcji wyrobu	
11.5. Ocena efektywności funkcji wyrobu	
11.6. Podsumowanie	
 Rozdział 12	 191
INŻYNIERIA JAKOŚCI PROCESU	
12.1. Wyrób jako element wyjściowy procesu	
12.2. Standard jako podstawa jakości procesu	
12.3. Sterowanie jakością procesu	
12.4. Wizualizacja procesu	
12.5. Projektowanie kontroli jakości procesu	
12.6. Podsumowanie	
 Rozdział 13	 207
INŻYNIERIA JAKOŚCI PRACY	
13.1. Praca jako element procesu wytwarzania	
13.2. Pojęcie jakości pracy	

- 13.3. Techniczno-organizacyjne warunki pracy
- 13.4. Fizyczno-społeczne warunki pracy
- 13.5. Metoda wartościowania jakości pracy
- 13.6. Podsumowanie

Rozdział 14.....223

INŻYNIERIA JAKOŚCI ORGANIZACJI

- 14.1. Organizacja jako byt społeczny
- 14.2. Koszty jako miernik oceny organizacji
- 14.3. Kosztowe problemy inżynierii jakości
- 14.4. Jakość organizacji z uwagi na konsumenta
- 14.5. Kwantyfikacja jakości
- 14.6. Podsumowanie

Bibliografia.....239

Zalecana literatura uzupełniająca.....251