

Wstęp (7)

1. Idea zarządzania przez jakość (9)

- Wprowadzenie (9)
- Pojęcie TQM-u (11)
- Od jakości do TQM-u (11)
- Słownik pojęć związanych z jakością (18)
- Twórcy TQM-u (20)
- Test (24)

2. Idea i zasady TQM-u (27)

- 14 zasad Deminga (27)
- Juran - zasady planowania jakości (32)
- 10 kroków do TQM-u wg Jurana (33)
- 14 etapów doskonalenia jakości wg Crosby'ego (34)
- Idea zarządzania w TQM-ie (35)
- Przyczyny niewłaściwego działania TQM-u (37)
- Polska Nagroda Jakości (38)
- Test (40)

3. Koszty jakości (43)

- Wprowadzenie (43)
- Podział kosztów jakości i relacje między nimi (44)
- Jakość projektowana (49)
- Rachunek kosztów jakości (50)
- Analiza kosztów jakości (53)
- Koszty jakości jako narzędzie zarządzania (55)
- Rola kosztów jakości (58)
- Koszty jakości w świetle unormowań międzynarodowych (60)
- Koszty jakości w organizacji (71)
- Test (73)

4. System zarządzania jakością ISO 9000 (75)

- Wprowadzenie (75)
- Historia normalizacji systemów jakości (76)
- Normy serii ISO 9000 (85)
- Wymagania normy ISO 9001:2000 (87)
- Przejście od ISO 9001:1994 do ISO 9001:2000 (97)
- System i proces - nowe pojęcia w ISO 9000 (97)
- Osiem zasad zarządzania jakością (101)
- Analiza procesów zachodzących w firmie (109)
- Korzyści z wdrożenia systemu ISO 9001 (110)
- Dokumentacja systemu (112)
- Auditowanie i certyfikacja (125)
- Przygotowanie i wdrożenie systemu (139)
- Przyczyny niewłaściwego działania systemu jakości (144)
- Idea TQM a normalizacja zarządzania jakością (150)

- Test (156)

5. Zarządzanie środowiskiem i BHP (159)

- Wprowadzenie (159)
- Zarządzanie środowiskowe (164)
- Normy serii ISO 14000 (165)
- Słownik podstawowych pojęć związanych z zarządzaniem środowiskowym (167)
- Wymagania normy ISO 14001:1996 (168)
- Bezpieczeństwo i higiena pracy (172)
- Słownik podstawowych pojęć BHP (172)
- Wymagania normy PN-N-18001:1999 (174)
- Porównanie wymagań norm systemów zintegrowanych (176)
- Ocena ryzyka zawodowego (176)
- Test (178)

6. Narzędzia i metody (181)

- Formularz zbierania danych (181)
- Karty przebiegu (182)
- Wykres drzewa (183)
- Wykres Ishikawy (185)
- FMEA - analiza skutków wad (187)
- QFD - dopasowanie funkcji jakości (190)
- "Burza mózgów" (198)
- Histogram (199)
- Karta kontrolna (200)
- Metoda ABC (203)
- Metoda Taguchiego (209)
- Kaizen (211)
- Koła jakości (213)
- Benchmarking (214)
- Test (216)

7. Wspomaganie informatyczne systemu zarządzania jakością (219)

- System informacji menedżerskiej w zakresie jakości (219)
- Open source - dlaczego nie warto wydawać pieniędzy na oprogramowanie (234)

Odpowiedzi do testów (247)

Literatura (249)

Skorowidz (259)