

Spis treści

Wstęp	5
Rozdział 1. Idea zarządzania przez jakość	7
Wprowadzenie	7
Pojęcie TQM-u	8
Od jakości do TQM-u	9
Słownik pojęć związanych z jakością	13
Twórcy TQM-u	15
Test	18
Rozdział 2. Filozofia i zasady TOM-u	21
14 zasad Deminga	21
Juran — Zasady planowania jakości	24
10 kroków do TQM-u wg Jurana	25
14 etapów doskonalenia jakości wg Crosby'ego	26
Filozofia zarządzania w TQM-ie	27
Przyczyny niewłaściwego działania TQM-u	28
Polska Nagroda Jakości	30
Test	31
Rozdział 3. Koszty jakości	33
Wprowadzenie	33
Podział kosztów jakości i relacje między nimi	33
Jakość projektowana	37
Rachunek kosztów jakości	38
Analiza kosztów jakości	41
Koszty jakości jako narzędzie zarządzania	43
Rola kosztów jakości	45
Koszty jakości w świetle unormowań międzynarodowych	46
Koszty jakości w organizacji	55
Test	56
Rozdział 4. System zarządzania jakością ISO 9000	59
Wprowadzenie	59
Historia normalizacji systemów jakości	60

Normy serii ISO 9000.....	61
Wymagania normy ISO 9001:2000.....	62
Przejście od ISO 9001:1994 do ISO 9001:2000.....	70
System i proces — nowe pojęcia w ISO 9000.....	72
Analiza procesów zachodzących w firmie.....	74
Korzyści z wdrożenia systemu ISO 9001.....	75
Dokumentacja systemu.....	77
Auditowanie i certyfikacja.....	78
Przygotowanie i wdrożenie systemu.....	82
Przyczyny niewłaściwego działania systemu jakości.....	85
Test.....	90
Rozdział 5. Zarządzanie środowiskiem i BHP	93
Wprowadzenie.....	93
Zarządzanie środowiskowe.....	97
Normy serii ISO 14000.....	97
Słownik podstawowych pojęć związanych z zarządzaniem środowiskowym.....	99
Wymagania normy ISO 14001:1996.....	99
Bezpieczeństwo i higiena pracy.....	103
Słownik podstawowych pojęć BHP.....	104
Wymagania normy PN-N-18001:1999.....	104
Porównanie wymagań norm systemów zintegrowanych.....	106
Ocena ryzyka zawodowego.....	106
Test.....	108
Rozdział 6. Narzędzia i metody	111
Formularz zbierania danych.....	111
Karty przebiegu.....	111
Wykres drzewa.....	113
Wykres Ishikawy.....	114
FMEA — analiza skutków wad.....	118
QFD — dopasowanie funkcji jakości.....	119
„Burza mózgów”.....	123
Histogram.....	125
Karta kontrolna.....	126
Metoda ABC.....	128
Metoda Taguchiego.....	133
Kaizen	135
Koła jakości.....	137
Benchmarking.....	138
Test.....	139
Odpowiedzi do testów	141
Literatura	143
Skorowidz	147