

## SPIS TREŚCI

---

<b>Wprowadzenie</b> .....	7
<b>1. Zarządzanie jakością w zarządzaniu organizacją (Alina Matuszak-Flejszman)</b> ...	11
1.1. Istota i pojęcie jakości .....	11
1.2. Jakość w działalności organizacji.....	23
1.3. Geneza i ewolucja podejścia do zarządzania jakością .....	27
1.4. Prekursorzy koncepcji zarządzania jakością .....	30
1.5. Nagrody jakości .....	41
Zagadnienia.....	48
Bibliografia .....	48
<b>2. Koncepcje zarządzania jakością (Alina Matuszak-Flejszman)</b> .....	52
2.1. Istota koncepcji kompleksowego zarządzania jakością (TQM).....	52
2.2. Koncepcje lean.....	61
2.3. Koncepcja six sigma.....	66
2.4. Koncepcja lean six sigma .....	69
2.5. Znormalizowane systemy zarządzania .....	71
Zagadnienia.....	82
Bibliografia .....	82
<b>3. System oceny zgodności (Alina Matuszak-Flejszman, Beata Paliwoda)</b> .....	86
3.1. Podstawowe definicje związane z oceną zgodności .....	86
3.2. Normalizacja .....	87
3.3. Certyfikacja .....	99
3.4. Akredytacja .....	111
3.5. Audyt.....	117
Zagadnienia.....	131
Bibliografia .....	131
<b>4. System zarządzania jakością (Sławomir Zapłata)</b> .....	134
4.1. Projakościowe zarządzanie w organizacji .....	134
4.2. Podejście oparte na ryzyku.....	141
4.3. Znormalizowane zarządzanie jakością .....	146
4.4. Skuteczność systemu zarządzania jakością .....	161

Zagadnienia.....	167
Bibliografia .....	168
<b>5. Systemy zarządzania jakością w branży żywnościowej (Justyna Górna) .....</b>	<b>170</b>
5.1. Prawne aspekty zarządzania jakością w branży żywnościowej.....	170
5.2. Istota kształtowania jakości produktów żywnościowych.....	174
5.3. Międzynarodowe standardy zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności .....	179
5.4. Międzynarodowe systemy zapewnienia jakości żywności .....	195
5.5. Polskie systemy jakości żywności.....	201
5.6. Polskie znaki na produktach spożywczych .....	205
Zagadnienia.....	207
Bibliografia .....	208
<b>6. Wybrane branżowe standardy w zakresie zarządzania jakością (Jacek Łuczak).....</b>	<b>211</b>
6.1. Zarządzanie jakością w branży motoryzacyjnej.....	211
6.2. System zarządzania jakością usług IT.....	223
6.3. Zarządzanie jakością w branży medycznej .....	225
6.4. Zapewnienie jakości dostaw w przemyśle lotniczym.....	227
6.5. System zarządzania w branży telekomunikacyjnej.....	230
6.6. Wymagania NATO w zakresie zarządzania jakością.....	231
6.7. Zarządzanie łańcuchem dostaw w branży kolejowej.....	233
Zagadnienia.....	235
Bibliografia .....	236
<b>7. Ekonomiczne aspekty jakości (Katarzyna Joachimiak-Lechman).....</b>	<b>238</b>
7.1. Podstawy ekonomiki jakości .....	238
7.2. Koszty jakości – zarys problematyki .....	240
7.3. Modele kosztów jakości .....	246
7.4. Rachunek kosztów jakości jako narzędzie wspomagające zarządzanie organizacją .....	253
7.5. Implementacja rachunku kosztów jakości – aspekty praktyczne .....	257
7.6. Rachunek kosztów jakości – uwagi końcowe.....	263
Zagadnienia.....	264
Bibliografia .....	265
<b>8. Tradycyjne narzędzia zarządzania jakością (Magdalena Kaźmierczak) .....</b>	<b>268</b>
8.1. Istota i klasyfikacja metod i narzędzi zarządzania jakością w organizacji.....	268
8.2. Podstawowe narzędzia rozwiązywania problemów jakościowych w organizacjach .....	274
Zagadnienia.....	296
Bibliografia .....	296

---

<b>9. Pozostałe metody i narzędzia wspierające zarządzanie jakością</b>	
(Magdalena Kaźmierczak) .....	299
9.1. Diagram pokrewieństwa .....	302
9.2. Diagram relacji .....	305
9.3. Diagram systematyki .....	308
9.4. Diagram macierzowy .....	311
9.5. Macierzowa analiza danych.....	313
9.6. Wykres programowy procesu decyzji .....	314
9.7. Diagram sieciowy .....	317
9.8. Burza mózgów .....	319
Zagadnienia.....	323
Bibliografia .....	324
 Quality management (summary) .....	 325