

Spis treści

Od Autora	9
------------------------	----------

1

Podstawowe pojęcia związane z jakością	11
---	-----------

1.1. Jakość jako kategoria filozoficzna	11
1.2. Jakość w ekonomii	11
1.3. Jakość wyrobu	12
1.4. Koncepcja jakości	13
1.5. Spirala jakości	17

2

Powstanie i rozwój koncepcji zarządzania jakością (TQM – <i>total quality management</i>)	19
--	-----------

2.1. Koncepcja Edwarda Deminga	19
2.2. Koncepcja Josepha M. Jurana	21
2.3. Koncepcja Philipa Crosby'ego	23
2.4. Podobieństwa i różnice koncepcji Deminga, Jurana i Crosby'ego	25

3

Znaczenie zapewnienia jakości i sterowanie jakością	27
--	-----------

3.1. Jakość typu i jakość wykonania	27
3.2. Zapewnienie jakości i sterowanie jakością	27
3.3. Stopnie Oaklanda dochodzenia do jakości	29
3.4. Otoczenie przedsiębiorstwa produkcyjnego	31

4

Koszty jakości	33
4.1. Efektywne kosztowo zarządzanie jakością i kategorie kosztów	33
4.2. Struktura kosztów jakości	36
4.3. Efekty podnoszenia jakości	37
4.4. Powody niepowodzenia systemu kosztów jakości	39

5

Metody i techniki zapewnienia jakości	41
5.1. <i>Just-in-time</i> (JIT) – „dokładnie na czas”	41
5.2. Metoda Taguchi	43
5.3. <i>Quality function deployment</i> (QFD) – metoda zaawansowanego planowania jakości	46
5.3.1. Dom jakości (HOQ)	46
5.3.2. Macierze techniki (QFD)	47
5.3.3. Fazy wprowadzenia (wdrażania) QFD	48
5.3.4. Zastosowanie QFD	51
5.4. Metoda <i>Six sigma</i>	51
5.4.1. Zasady <i>Six sigma</i>	51
5.4.2. Zdefiniowanie <i>Six sigma</i>	52
5.4.3. Warunki wdrożenia <i>Six sigma</i>	52
5.4.4. Korzyści wynikające z wprowadzenia <i>Six sigma</i>	53

6

Nowoczesne zarządzanie jakością	55
6.1. ISO – International Standards Organization	56
6.1.1. Osiem zasad zarządzania jakością	56
6.1.2. Podejście systemowe i procesowe	56
6.1.3. Model PWSD	58
6.1.4. Projektowanie i wprowadzanie systemu zarządzania jakością (SZJ)	58
6.1.5. Etapy wdrażania systemu jakości ISO	60
6.1.6. Dokumentacja systemu zarządzania jakością	61
6.1.7. Przyczyny niepowodzeń w systemie zarządzania jakością	62
6.1.8. Zasady wyboru konsultanta systemów zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności	64
6.2. System HACCP (<i>hazard analysis and critical control points</i>) – analiza zagrożeń i krytycznych punktów kontroli	66
6.2.1. Cel wprowadzenia systemu	66
6.2.2. Siedem zasad HACCP	68

6.2.3. Drzewo decyzyjne w systemie HACCP.....	68
6.2.4. Analiza zagrożeń	69
6.2.5. Wdrożenie systemu HACCP.....	70
6.2.6. Dokumentacja HACCP.....	71
6.2.7. System HACCP w praktyce	72
6.2.8. Nadzór nad bezpieczeństwem zdrowotnym żywności	79

7

Praca zespołowa w zarządzaniu przez jakość..... 81

7.1. Zespół usprawniania jakości	81
7.2. Koła jakości	83
7.2.1. Definicja i struktura kół jakości	83
7.2.2. System szkoleń w ramach kół jakości	84
7.2.3. Funkcjonowanie kół jakości	84
7.2.4. Wdrażanie systemu kół jakości	85

8

Planowanie jakości 87

8.1. Fazy planowania jakości.....	88
-----------------------------------	----

9

Definicja pojęć dotyczących jakości 93

Bibliografia 99