
Spis treści

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