

Spis treści

Wprowadzenie	9
Słownik ważniejszych pojęć	13
Wykaz skrótów	17
1. Rozwój działań na rzecz jakości	19
1.1. Historia rozwoju pojęć i działań z zakresu jakości	19
1.2. Twórcy nowoczesnego zarządzania jakością	31
1.3. Znaczenie jakości w działalności gospodarczej	41
1.4. Projektowanie strategii jakości organizacji	46
1.5. Pomiary i mierniki jakości	52
Literatura	58
2. Normalizacja w działaniach projakościowych	59
2.1. Podstawy i zasady działań normalizacyjnych	59
2.2. Normalizacja międzynarodowa i europejska	68
2.3. Normalizacja krajowa – zasady zatwierdzania norm	76
2.4. Normalizacja zakładowa i jej miejsce w systemie zarządzania	82
2.5. Działania normalizacyjne na rzecz jakości	89
2.6. Techniczne, ekonomiczne i społeczne problemy normalizacji	93
Literatura	98

5

Spis treści

3.	Znaczenie klienta w systemach jakości	100
3.1.	Zagadnienia ogólne dotyczące klientów	100
3.2.	Badanie wymagań klientów zewnętrznych	105
3.3.	Motywowanie pro jakościowe klientów wewnętrznych	109
3.4.	Oddziaływanie otoczenia i klientów-odbiorców odpadów	114
3.5.	Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych	117
3.6.	Zarządzanie jakością obsługi klienta	122
	Literatura	128
4.	Problemy jakości w cyklu życia wyrobu	129
4.1.	Etap procesów projektowania i rozwoju	129
4.2.	Etap procesów zaopatrzeniowych	141
4.3.	Etap procesów wytwarzania	149
4.4.	Etap procesów kontroli i badań końcowych	159
4.5.	Etap procesów eksploatacji	169
	Literatura	173
5.	Podjęcie procesowe w zarządzaniu jakością	174
5.1.	Procesy i ich znaczenie w działalności organizacji	174
5.2.	Identyfikacja procesów i ich modelowanie graficzne	179
5.3.	Procesowy system zarządzania	186
5.4.	Dokumentowanie i auditowanie procesów	192
5.5.	Reinżynieria procesów	196
	Literatura	199
6.	Ogólne zasady sterowania i zarządzania jakością	201
6.1.	Problemy sterowania jakością i ich rozwiązywanie	201
6.2.	Osiem zasad zarządzania jakością	204
6.3.	Sterowanie jakością i procesami za pomocą działań korygujących i zapobiegawczych	208
6.4.	Działania inwestycyjno-innowacyjne	211
6.5.	Planowanie w systemach zarządzania jakością	215
	Literatura	219
7.	Wybrane techniki sterowania jakością	220
7.1.	Przyczyny i skutki zmienności w procesach	220
7.2.	Podstawowe narzędzia sterowania jakością	228
7.3.	Badanie zdatności maszyn i procesów	239

7.4.	Koszty jakości w systemach zarządzania jakością	246
7.5.	Znaczenie i metodologia prac zespołowych	251
	Literatura	257
8.	Zarządzanie jakością według normy ISO 9001	258
8.1.	Koncepcja zarządzania i rola kierownictwa	258
8.2.	Zarządzanie zasobami	266
8.3.	Realizacja wyrobu	271
8.4.	Pomiary, analiza i doskonalenie	274
8.5.	Projektowanie i wdrażanie systemu zarządzania jakością zgodnego z ISO 9001	279
8.6.	Akredytacja i certyfikacja w SZJ	287
	Literatura	295
9.	Standardy rozszerzające wymagania ISO 9001	297
9.1.	System zarządzania jakością w przemyśle motoryzacyjnym	297
9.2.	Systemy zarządzania jakością w przemyśle lotniczym	303
9.3.	Systemy zarządzania jakością w przemyśle wyrobów medycznych oraz sektorze służby zdrowia	309
9.4.	Zarządzanie jakością w przemyśle spożywczym	313
9.5.	Systemy zarządzania jakością w innych sektorach przemysłu	320
	Literatura	327
10.	Metody oceny jakości i zgodności wyrobów	329
10.1.	Ocena jakości wyrobów	329
10.2.	Metody określania wskaźników jakości	334
10.3.	Prawa konsumentów i ich gwarantowanie przez dostawców	338
10.4.	System oceny zgodności wyrobów	344
10.5.	Certyfikacja wyrobów	349
	Literatura	356
11.	Zarządzanie środowiskowe	357
11.1.	Prawodawstwo ekologiczne i ochrona środowiska	357
11.2.	Odpady i czystsza produkcja	363
11.3.	System zarządzania środowiskowego zgodny z normą ISO 14001	365

Spis treści

11.4.	Wdrażanie i certyfikacja SZŚ zgodnych z ISO 14001	376
11.5.	System ek zarządzania i auditowania (EMAS)	383
	Literatura	388
12.	Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy (BHP)	389
12.1.	Podstawy prawne zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	389
12.2.	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (SZB)	395
12.3.	Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego	403
12.4.	Przedsięwzięcia zmniejszające ryzyko zawodowe	415
12.5.	Kompleksowe podejście do spełniania wymagań klienta wewnętrznego	419
	Literatura	422
13.	Zintegrowane systemy zarządzania (ZSZ)	423
13.1.	Pojęcia, podstawy i zasady integracji systemów zarządzania ..	423
13.2.	Projektowanie zintegrowanych systemów zarządzania	429
13.3.	Wdrażanie i certyfikacja ZSZ	435
13.4.	Korzyści, skuteczność i perspektywy rozwoju ZSZ	442
	Literatura	448
14.	Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM)	450
14.1.	Norma ISO 9004 jako wytyczne budowy TQM	450
14.2.	Doskonalenie systemów jakości przez samoocenę	451
14.3.	Istota i zasady kompleksowego zarządzania jakością - TQM	458
14.4.	Narzędzia i systemy wspomagające TQM	470
14.5.	Organizacja i wdrażanie TQM	483
	Literatura	490
15.	Możliwości dalszego doskonalenia systemów zarządzania jakością	491
15.1.	Wiedza jako źródło inspiracji	491
15.2.	Technologia jako baza rozwoju	497
15.3.	Kultura jako infrastruktura doskonalenia	505
15.4.	Strategia - kreowanie przyszłej doskonałości	510
	Literatura	516
	Skorowidz	518