

# SPIS TREŚCI

WYKAZ WAŻNIEJSZYCH OZNACZEŃ I SKRÓTÓW .....	7
WSTĘP .....	9
<b>CZĘŚĆ I. TEORETYCZNE PODSTAWY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ</b> ( <i>Władysław Mantura</i> ) .....	15
<b>1. Wybrane elementy kwalitologii</b> .....	15
1.1. Geneza oraz przedmiot nauki o jakości .....	15
1.2. Koncepcja konwencji terminologicznej .....	23
1.3. Podstawowe operacje jakościowe .....	31
1.4. Zasady podejścia jakościowego w badaniu i kształtowaniu przedmiotów .....	41
1.4.1. Zasada antropocentryzmu .....	41
1.4.2. Zasada kompleksowości .....	43
1.4.3. Zasada wartościowania .....	45
1.4.4. Zasada optymalizacji .....	46
1.4.5. Zasada ekonomiki .....	47
1.4.6. Zasada synergii .....	49
1.4.7. Zasada kinetyki .....	50
1.4.8. Zasada probablistyki .....	52
1.5. Zarys możliwości zastosowań kwalitologii .....	53
<b>2. Wybrane elementy nauk o zarządzaniu</b> .....	59
2.1. Geneza oraz przedmiot nauk o zarządzaniu .....	59
2.2. Układ podstawowych funkcji zarządzania .....	68
2.2.1. Pojęcia zarządzania i jego funkcji .....	68
2.2.2. Funkcja planowania .....	71
2.2.3. Funkcja organizowania .....	74
2.2.4. Funkcja przewodzenia .....	75
2.2.5. Funkcja kontrolowania .....	77
2.2.6. Funkcja doskonalenia .....	78
2.3. Procesy informacyjno-decyzyjne i obszary zarządzania .....	79
2.4. Struktura organizacyjna i jej typy .....	85
<b>3. Wprowadzenie do zarządzania jakością</b> .....	91
3.1. Przegląd koncepcji zarządzania jakością .....	91
3.2. Istota i ogólny model zarządzania jakością .....	99
3.3. Normalizacja w kształtowaniu jakości .....	108
3.4. Komentarz terminologiczny .....	113
<b>4. Elementy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie produkcyjnym</b> .....	121
4.1. Ogólna charakterystyka przedsiębiorstwa produkcyjnego .....	121
4.2. Systematyka zakresu zarządzania jakością .....	127
4.2.1. Metoda porządkowania zakresu zarządzania jakością .....	127
4.2.2. Podmiotowy zakres zarządzania jakością .....	130
4.2.3. Działaniowy zakres zarządzania jakością .....	134
4.2.4. Zasobowy zakres zarządzania jakością .....	138
4.3. Zarządzanie jakością w cyklu istnienia wyrobu .....	139
4.3.1. Przebieg cyklu a jakość wyrobu .....	139
4.3.2. Zarządzanie jakością w poszczególnych fazach cyklu istnienia wyrobu .....	141
4.3.3. Marketingowe i inne przesłanki wpływające na jakość wyrobu .....	146
4.4. Ekonomiczne zagadnienia zarządzania jakością .....	150
4.4.1. Ekonomika jakości i koszty jakości .....	150
4.4.2. Specyfikacja ekonomicznych problemów zarządzania jakością .....	155
4.4.3. Wpływ jakości wyrobu na wynik finansowy .....	160
4.5. Zarys organizatorskiego projektowania systemu zarządzania jakością .....	163

<b>LITERATURA DO CZĘŚCI I</b> .....	173
<b>CZĘŚĆ II. PRAKTYKA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE</b> <i>(Adam Hamrol)</i> .....	175
<b>5. Systemy zarządzania jakością według norm ISO 9000</b> .....	175
5.1. Normy stanowiące wymagania do zarządzania jakością .....	175
5.2. Przesłanki wprowadzenia systemów zarządzania jakością .....	176
5.3. Charakterystyka norm ISO 9000 .....	179
5.3.1. Model zarządzania jakością wg norm ISO 9000:1994 .....	179
5.3.2. Model zarządzania jakością wg normy ISO 9000:2000 .....	186
5.4. Dokumentowanie systemu zarządzania jakością .....	191
5.5. Ocena i certyfikacja systemu zarządzania jakością .....	195
5.6. Projektowanie i wprowadzanie systemu zarządzania jakością .....	200
<b>6. Instrumentarium zarządzania jakością</b> .....	208
6.1. Podział instrumentów zarządzania jakością .....	208
6.2. Zasady w zarządzaniu jakością .....	211
6.3. Narzędzia zarządzania jakością .....	218
6.3.1. Tradycyjne narzędzia zarządzania jakością .....	218
6.3.2. Nowe narzędzia zarządzania jakością .....	226
6.4. Metody projektowania dla jakości .....	228
6.4.1. Charakterystyka metod projektowania dla jakości .....	228
6.4.2. Metoda rozwinięcia funkcji jakości – QFD .....	229
6.4.3. Analiza przyczyn i skutków wad – FMEA .....	237
6.4.4. Metody eksperymentalne w projektowaniu wyrobu i procesu .....	245
6.5. Metody kontroli .....	267
6.5.1. Podział metod kontroli .....	267
6.5.2. Statystyczna kontrola odbiorcza .....	269
6.5.3. Statystyczna kontrola procesu .....	275
6.6. Metody badania zdolności jakościowej maszyny i procesu .....	297
6.7. Metody pracy zespołowej .....	300
<b>7. Zapewnienie jakości w cyklu istnienia wyrobu</b> .....	303
7.1. Zapewnienie, sterowanie i doskonalenie jakości .....	303
7.2. Zapewnienie jakości w fazie przedprodukcyjnej .....	306
7.2.1. Rola badania rynku w zapewnieniu jakości .....	306
7.2.2. Zapewnienie jakości w projektowaniu wyrobu i procesu technologicznego .....	311
7.3. Zapewnienie jakości dostaw .....	319
7.4. Zapewnienie jakości w procesach produkcji .....	322
7.5. Sterowanie jakością .....	326
7.6. Sterowanie jakością jako rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów .....	332
7.7. Wspomaganie komputerowe w zarządzaniu jakością .....	336
7.7.1. Miejsce wspomagania komputerowego w zarządzaniu jakością .....	336
7.7.2. System informatyczny dla SZJ .....	340
7.7.3. Przepływ informacji w systemie CAQ .....	348
7.7.4. Projektowanie systemu CAQ .....	352
<b>ZAKOŃCZENIE</b> .....	359
<b>LITERATURA DO CZĘŚCI II</b> .....	364
<b>INDEKS RZECZOWY</b> .....	367