

Spis treści

Wstęp ... 5

Rozdział 1

Jakość i systemy zarządzania jakością - przegląd piśmiennictwa 9

1.1. Rys historyczny 10

1.2. Główne postacie i koncepcje w teorii jakości 15

1.2.1. Walter A. Shewhart 15

1.2.2. William E. Deming 16

1.2.3. Joseph M. Juran 19

1.2.4. Philip B. Crosby 21

1.2.5. Armand V. Feigenbaum 22

1.2.6. Genichi Taguchi 23

1.2.7. Raoulo Ishikawa 24

1.3. Współczesne systemy zarządzania jakością 26

1.3.1. System zarządzania jakością według normy ISO 9001 28

1.3.2. Znaczenie kompleksowego zarządzania jakością TQM
w organizacji.. 35

Rozdział 2

Jakość w logistyce zaopatrzenia 43

2.1. Wybór i ocena dostawcy 46

2.2. Formy kontroli dostawców 48

2.3. Budowanie współpracy z dostawcami 54

2.4. Minimalizacja poziomu zapasów i zarządzanie procesami
przepływu..... 57

2.4.1. Just in Time 58

2.4.2. VMI Zarządzanie zapasami przez dostawcy 62

2.4.3. PPAP - Proces zatwierdzania czystości do produkcji 63

2.5. Współpraca i integracja obszarów w organizacji 64

Rozdział 3

Jakość w logistyce dystrybucji

3.1. Klasyfikacja klientów

3.2. Analiza potrzeb i wymagań klientów

3.3. Opracowanie polityki obsługi klienta

3.4. Projektowanie wyrobu i realizacja usługi zgodnie z
wymaganiami klienta

3.4.1... Kwestionariusz Kano

3.4.2. QFD (Quality Function Deployment)

3.4.3. FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)

3.4.4. Jakość usług logistycznych

3.5. Badanie satysfakcji klienta

3.6. Ciągłe doskonalenie

Rozdział 4

Jakość w logistyce produkcji

4.1. Kanban.....

4.2. 5S.....

4.3. Poka-Yoke...

4.4.Lean Management

4.5.Six Sigma...

Bibliografia....

Spis rysunków.

Spis tabel