

Spis treści

Wstęp

Rozdział 1. Historia, filozofia, istota jakości

- 1.1. Historia i istota jakości
 - 1.1.1. Wprowadzenie
 - 1.1.2. Jakość w prehistorii i początkach cywilizacji
 - 1.1.3. Filozoficzny wkład starożytności do zarządzania jakością
 - 1.1.4. Średniowieczne organizacje cechowe jako pierwsza generacja zarządzania jakością
 - 1.1.5. Jakość w masowej produkcji epoki industrializacji
 - 1.1.6. Eksperymenty w obszarze jakości w amerykańskiej telefonizacji
 - 1.1.7. Japońska rewolucja jakości
 - 1.1.8. Jakość w erze wiedzy i informacji
 - 1.1.9. Kształtowanie się filozofii TQM
 - 1.2. Terminologia związana z jakością
 - 1.3. Koncepcje zarządzania jakością
 - 1.3.1. Triada J.M. Jurana
 - 1.3.2. 14 zasad E.W. Deminga
 - 1.3.3. Absoluty jakości Ph.B. Crosby'ego
 - 1.3.4. Odporność wyrobu na zakłócenia G. Taguchi
 - 1.3.5. Marnotrawstwo zasobów T. Ohno
 - 1.4. Znaczenie zarządzania jakością w przedsiębiorstwie
 - 1.4.1. Jakość jako konieczność w konkurowaniu
 - 1.4.2. Jakość w tworzeniu wartości dla klienta
 - 1.4.3. Macierzowy model przepływu błędów (niezgodności z wymaganiami jakościowymi) w procesach przedsiębiorstwa
 - 1.5. Jakość w cyklu życia wyrobu
 - 1.5.1. Integracja jakości i marketingu w działalności przedsiębiorstwa
 - 1.5.2. Rodzaje błędów (niezgodności) w cyklu życia wyrobu
 - 1.5.3. Odpowiedzialność producenta za jakość i bezpieczeństwo produktu
- Pytania kontrolne

Rozdział 2. Pomiar i ocena jakości

- 2.1. Podstawowe pojęcia
 - 2.2. Jakość produktu a jakość procesu
 - 2.3. Pomiar i ocena jakości przez klienta
 - 2.4. Jakość w procesach realizacji produktu
- Pytania kontrolne

Rozdział 3. Zasady zarządzania jakością

- 3.1. Orientacja na klienta
 - 3.2. Przywództwo
 - 3.3. Zaangażowanie ludzi
 - 3.4. Podejście procesowe
 - 3.5. Podejście systemowe do zarządzania
 - 3.6. Ciągłe doskonalenie
 - 3.7. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów
 - 3.8. Wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami
- Pytania kontrolne

Rozdział 4. Normalizacja

- 4.1. Geneza, znaczenie i cele normalizacji
- 4.2. Pojęcie normy i normalizacji
- 4.3. Normy a przepisy prawne
- 4.4. Powoływanie się na normy
- 4.5. Korzyści z normalizacji
- 4.6. Etapy rozwoju normalizacji
- 4.7. Szczegły normalizacji
 - 4.7.1. Normalizacja międzynarodowa
 - 4.7.2. Normalizacja regionalna
 - 4.7.3. Normalizacja krajowa
- 4.8. Normy i wymagania wyznaczające standardy systemów zarządzania jakością
 - 4.8.1. Przesłanki zainteresowania systemowymi normami jakości i ich ewolucja
 - 4.8.2. Projakościowe rozwiązania systemowe w przemysłach militarnym i nuklearnym USA
 - 4.8.3. Adaptacja amerykańskich norm militarnych w przemyśle cywilnym Wielkiej Brytanii
 - 4.8.4. Powody powstania międzynarodowych norm ISO serii 9000
- 4.9. Normy ISO serii 9000 w kolejnych nowelizacjach .
 - 4.9.1. Pierwsze wydanie norm z 1987 roku
 - 4.9.2. Pierwsza nowelizacja norm w 1994 roku
 - 4.9.3. Druga nowelizacja norm w 2000 roku
 - 4.9.4. Trzecia nowelizacja norm w 2008 roku
- 4.10. Norma modelowa ISO 9001:2008
 - 4.10.1. Wprowadzenie — postanowienia ogólne, podejście procesowe, powiązania z normą ISO 9004, kompatybilność z innymi systemami zarządzania
 - 4.10.2. Systemy zarządzania jakością — wymagania
 - 4.10.3. System zarządzania jakością
 - 4.10.4. Odpowiedzialność kierownictwa
 - 4.10.5. Zarządzanie zasobami
 - 4.10.6. Realizacja wyrobu
 - 4.10.7. Pomiary, analiza i doskonalenie

4.11. Korzyści i utrudnienia w procesie wdrażania i stosowania systemu zarządzania jakością

4.12. Certyfikowanie systemów zarządzania jakością

Pytania kontrolne

Rozdział 5. Systemy oceny zgodności (bezpieczeństwo produktu)

5.1. Przesłanki oceny zgodności

5.2. Zapewnienie bezpieczeństwa użytkowania wyrobów

5.2.1. Europejski model rozwiązań projakościowych

5.2.2. Obszary regulowany i nieregulowany

5.3. Dyrektywy starego podejścia

5.4. Nowe podejście do harmonizacji i normalizacji technicznej

5.5. Globalne podejście

5.6. Oznakowanie CE

5.6.1. Kryteria związane ze stosowaniem oznakowania CE

5.6.2. Moduły oceny zgodności

5.6.3. Procedury oceny zgodności

5.7. Regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa produktów

5.7.1. Ogólne bezpieczeństwo produktów

5.7.2. Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny

Pytania kontrolne

Rozdział 6. Samoocena — modele nagród jakości

6.1. Istota i funkcje samooceny

6.2. Japońska Nagroda Jakości im. E.W. Deminga (The Deming Prize)

6.3. Narodowa Nagroda Jakości im. M. Baldrige'a (The Malcolm Baldrige National Quality Award)

6.4. Nagroda EFQM za Doskonałość (The EFQM Excellence Award)

6.4.1. Założenia

6.4.2. Zasady

6.4.3. Kryteria Modelu Doskonałości EFQM oparte na metodzie RADAR

6.4.4. Kategorie przyznawania nagród

6.5. Model Doskonalenia Zarządzania Polskiej Nagrody Jakości

6.5.1. Kryteria i wartości w modelu oceny

6.5.2. Rozwinięcie kryteriów w moduły i elementy

6.5.3. Regulamin i terminarz konkursu

6.5.4. Regionalne Nagrody Jakości

6.5.5. Bariery wdrażania koncepcji TQM w polskich organizacjach (na podstawie wyników kolejnych edycji konkursu)

6.6. Kierunki rozwoju w ocenie konkursowej

Pytania kontrolne

Rozdział 7. Koszty jakości

7.1. Znaczenie kosztów jakości w przedsiębiorstwie

7.2. Pojęcie i istota kosztów jakości

7.3. Koszty jakości w koncepcjach wybranych autorytetów z dziedziny zarządzania jakością

7.3.1. Koncepcja akceptowalnego poziomu wadliwości J.M. Jurana

7.3.2. Koncepcja kosztów jakości w cyklu życia produktu A.V. Feigenbauma

7.3.3. Koncepcja zero defects Ph.B. Crosby'ego

7.3.4. Koncepcja społecznych strat jakości G. Taguchi

7.4. Modele strukturalne kosztów jakości

7.4.1. Model A.V. Feigenbauma

7.4.2. Model ASQC

7.4.3. Modele w normie BS 6143

7.4.4. Model J. Banka

7.4.5. Modele ISO 9004-1 i ISO 9004-3

7.4.6. Inne modele

7.5. Rachunek kosztów jakości

7.5.1. Istota rachunku kosztów jakości

7.5.2. Pozyskiwanie informacji o kosztach jakości

7.5.3. Ewidencjonowanie kosztów jakości

7.6. Analizowanie kosztów jakości

7.6.1. Istota analizy kosztów jakości

7.6.2. Modele ekonomiczne J.M. Jurana i A.M. Schneidermana

7.6.3. Mierniki kosztów jakości

7.6.4. Sprawozdania o kształtowaniu się kosztów jakości

7.7. Wykorzystanie informacji o kosztach jakości w procesach decyzyjnych

7.8. Bariery i utrudnienia w zarządzaniu kosztami jakości

7.9. Kierunki rozwoju zarządzania kosztami jakości

Pytania kontrolne

Rozdział 8. Metody i narzędzia wspomagające zarządzanie jakością

8.1. Klasyfikacja i zastosowanie narzędzi i metod

8.2. Klasyczne narzędzia zarządzania jakością

8.2.1. Schemat blokowy (diagram przepływu)

8.2.2. Diagram Ishikawy

8.2.3. Diagram Pareto

8.2.4. Arkusz kontrolny

8.2.5. Diagramy macierzowe

8.3. Narzędzia statystyczne

8.3.1. Wskaźniki zdolności jakościowej procesu

- 8.3.2. Karty kontrolne procesu
- 8.3.2.1. Idea karty kontrolnej
- 8.3.2.2. Klasyfikacja kart kontrolnych
- 8.3.2.3. Projektowanie i prowadzenie karty kontrolnej
- 8.4. Metody stosowane w projektowaniu
- 8.4.1. Metoda QFD (Quality Function Deployment)
- 8.4.2. Metoda FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)
- 8.4.3. Metoda DoE (Design of Experiments)
- Pytania kontrolne

Rozdział 9. Kontrola, sterowanie i doskonalenie jakości

- 9.1. Kontrola, sterowanie i doskonalenie
- 9.2. Kontrola
- 9.2.1. Znaczenie kontroli
- 9.2.2. Planowanie kontroli
- 9.2.3. Statystyczna kontrola odbiorcza
- 9.2.4. Statystyczne sterowanie procesem
- 9.3. Ciągłe doskonalenie
- 9.3.1. Cykl doskonalenia E.W. Deminga
- 9.3.2. Cykl doskonalenia six sigma
- Pytania kontrolne

Rozdział 10. System zarządzania środowiskowego

- 10.1. Geneza systemu zarządzania środowiskowego
- 10.2. Normy ISO serii 14000
- 10.3. Struktura i interpretacja wymagań normy ISO 14001
- 10.3.1. Polityka środowiskowa
- 10.3.2. Planowanie
- 10.3.2.1. Aspekty środowiskowe (pkt 4.3.1)
- 10.3.2.2. Wymagania prawne i inne (pkt 4.3.2)
- 10.3.2.3. Cele, zadania, programy (pkt 4.3.3)
- 10.3.3. Wdrażanie i funkcjonowanie
- 10.3.3.1. Zasoby, role, odpowiedzialność i uprawnienia (pkt 4.4.1)
- 10.3.3.2. Kompetencje, szkolenie i świadomość (pkt 4.4.2)
- 10.3.3.3. Komunikacja (pkt 4.4.3)
- 10.3.3.4. Dokumentacja (pkt 4.4.4)
- 10.3.3.5. Nadzór nad dokumentami (pkt 4.4.5)
- 10.3.3.6. Sterowanie operacyjne (pkt 4.4.6)
- 10.3.3.7. Gotowość i reagowanie na awarie (pkt 4.4.7)
- 10.3.4. Sprawdzanie
- 10.3.4.1. Monitorowanie i pomiary (pkt 4.5.1)
- 10.3.4.2. Ocena zgodności (pkt 4.5.2)
- 10.3.4.3. Niezgodności, działania korygujące i zapobiegawcze (pkt 4.5.3)
- 10.3.4.4. Nadzór nad zapisami (pkt 4.5.4)
- 10.3.4.5. Audit wewnętrzny (pkt 4.5.5)
- 10.3.5. Przegląd zarządzania środowiskowego
- 10.4. Norma ISO 14004
- 10.5. System EMAS a system zarządzania środowiskowego według normy ISO 14001
- 10.6. Wdrażanie systemu zarządzania środowiskowego
- 10.6.1. Faza wstępna
- 10.6.1.1. Decyzja zarządu
- 10.6.1.2. Przygotowanie projektu
- 10.6.1.3. Formułowanie polityki środowiskowej
- 10.6.1.4. Przeprowadzanie analizy oddziaływań środowiskowych i ocena sytuacji środowiskowej
- 10.6.1.5. Analiza istniejących elementów zarządzania środowiskowego
- 10.6.2. Faza tworzenia systemu zarządzania środowiskowego
- 10.6.2.1. Weryfikacja polityki środowiskowej
- 10.6.2.2. Ustalenie celów środowiskowych
- 10.6.2.3. Opracowanie programu środowiskowego
- 10.6.2.4. Przeprowadzenie zmian organizacyjnych
- 10.6.2.5. Przeprowadzenie działań technicznych
- 10.6.2.6. Dokumentacja systemu
- 10.6.2.7. Przeprowadzenie auditu systemu
- Pytania kontrolne

Rozdział 11. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

- 11.1. Geneza systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy
- 11.2. Dokumenty dotyczące systemowego zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy
- 11.3. Wymagania normy PN-N-18001
- 11.3.1. Zaangażowanie naczelnego kierownictwa oraz polityka bezpieczeństwa i higieny pracy
- 11.3.1.1. Zaangażowanie naczelnego kierownictwa
- 11.3.1.2. Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy
- 11.3.1.3. Współdziałanie pracowników
- 11.3.2. Planowanie
- 11.3.2.1. Wymagania ogólne
- 11.3.2.2. Wymagania prawne i inne (pkt 4.3.2)
- 11.3.2.3. Cele ogólne i szczegółowe (pkt 4.3.3)
- 11.3.2.4. Planowanie działań (pkt 4.3.4)

- 11.3.3. Wdrażanie i funkcjonowanie
 - 11.3.3.1. Struktura, odpowiedzialność i uprawnienia (pkt 4.4.1)
 - 11.3.3.2. Zapewnienie zasobów (pkt 4.4.2)
 - 11.3.3.3. Szkolenie, świadomość, kompetencje i motywacja (pkt 4.4.3)
 - 11.3.3.4. Komunikowanie się (pkt 4.4.4)
 - 11.3.3.5. Dokumentacja systemu zarządzania bhp (pkt 4.4.5)
 - 11.3.3.6. Zarządzanie ryzykiem zawodowym (pkt 4.4.6)
 - 11.3.3.7. Organizowanie prac i działań związanych ze znaczącymi zagrożeniami (pkt 4.4.7)
 - 11.3.3.8. Zapobieganie, gotowość i reagowanie na wypadki przy pracy i poważne awarie (pkt 4.4.8)
 - 11.3.3.9. Zakupy (pkt 4.4.9)
 - 11.3.3.10. Podwykonawstwo (pkt 4.4.10)
 - 11.3.4. Sprawdzanie oraz działania korygujące i zapobiegawcze
 - 11.3.4.1. Monitorowanie (pkt 4.5.1)
 - 11.3.4.2. Badanie wypadków przy pracy, chorób zawodowych i zdarzeń potencjalnie wypadkowych (pkt 4.5.2)
 - 11.3.4.3. Auditowanie (pkt 4.5.3)
 - 11.3.4.4. Niezgodności oraz działania korygujące i zapobiegawcze (pkt 4.5.4)
 - 11.3.5. Przegląd zarządzania
 - 11.3.6. Ciągłe doskonalenie
 - 11.4. Wykorzystanie innych norm dotyczących systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy
- Pytania kontrolne

Rozdział 12. Integracja normatywnych systemów zarządzania

- 12.1. Cechy wspólne i różnice najważniejszych normatywnych systemów zarządzania
 - 12.2. Problemy związane z integracją normatywnych systemów zarządzania
 - 12.3. Zalety zintegrowanego systemu zarządzania
- Pytania kontrolne

Rozdział 13. Projektowanie strategii przedsiębiorstwa z uwzględnieniem jakości, środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy

- 13.1. Orientacja procesowa jako podstawa projektowania strategii przedsiębiorstwa
 - 13.2. Identyfikacja kluczowych procesów z punktu widzenia jakości, środowiska i bhp oraz ich związek ze strategią przedsiębiorstwa
 - 13.3. Projektowanie strategii z uwzględnieniem różnych aspektów działalności przedsiębiorstwa a skuteczność normatywnych systemów zarządzania
- Pytania kontrolne

Słownik ważniejszych pojęć

Bibliografia

Indeks