

WSTĘP	5
1. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE	7
1.1. WPROWADZENIE – ISTOTA TQM I POJĘCIE JAKOŚCI	7
1.2. PROGRAMY DOSKONALENIA JAKOŚCI W PRZEDSIĘBIORSTWIE	12
1.3. KOSZTY JAKOŚCI	14
1.4. KLIENCI I PRACOWNICY – POMIAR ICH ZADOWOLENIA	20
1.5. BENCHMARKING – ZDOBYWANIE DOŚWIADCZEŃ OD INNYCH PRZEDSIĘBIORSTW	23
1.6. REALIZACJA PRAKTYCZNA – SPOSOBY WDRAŻANIA KONCEPCJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	25
2. MIĘDZYNARODOWE NORMY ISO SERII 9000 JAKO PODSTAWA WDRAŻANIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE	30
2.1. OGÓLNE ZAŁOŻENIA MIĘDZYNARODOWEJ ORGANIZACJI NORMALIZACYJNEJ ISO	30
2.2. STRUKTURA NORM ISO SERII 9000:2000	31
2.3. SYSTEM ZARZĄDZANIA I ZAPEWNIENIA JAKOŚCI	34
2.4. DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	36
2.5. WERYFIKACJA WDROŻENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	41
3. JAKOŚĆ I LOGISTYKA W PRZEDSIĘBIORSTWIE	44
3.1. WPROWADZENIE – TEORETYCZNE PODSTAWY LOGISTYKI	44
3.2. PODEJŚCIE PROCESOWE W JAKOŚCI I LOGISTYCE.	47
3.3. KOMPLEMENTARNOŚĆ JAKOŚCI I LOGISTYKI W ŚWIELE NORM ISO SERII 9000:2000	51
3.4. PODEJŚCIE KWALITATYWNO – LOGISTYCZNE W ZARZĄDZANIU PRZEDSIĘBIORSTWEM.	57
4. WYBRANE METODY, NARZĘDZIA DOSKONALENIA JAKOŚCI I LOGISTYKI W PRZEDSIĘBIORSTWIE	61
4.1. PODZIAŁ INSTRUMENTÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	61
4.2. ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	63
4.3. NARZĘDZIA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WYKORZYSTYWANE DO ANALIZOWANIA PROBLEMÓW LOGISTYKI W PRZEDSIĘBIORSTWIE	68
4.4. METODY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WYKORZYSTYWANE DO DOSKONALENIA LOGISTYKI W PRZEDSIĘBIORSTWIE	73
LITERATURA	85
SPIS RYSUNKÓW	88
SPIS TABEL	89