

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Komentarz terminologiczny	9
1. Istota i znaczenie jakości	11
1.1. Wprowadzenie do nauki o jakości	11
1.2. Wybrane określenia dotyczące cech jakościowych	14
1.3. Typy operacji jakościowych	16
1.4. Podejście projakościowe w badaniu i kształtowaniu wyrobów	16
1.5. Podstawowe funkcje kwalitologii	20
2. Podstawy Systemu Zarządzania Jakością	24
2.1 Systemowe zarządzanie jakością	24
2.2. Postrzeganie jakości	25
2.3. Oddziaływanie otoczenia na jakość i ofertę przedsiębiorstwa	27
2.4. Rozwój w dziedzinie zarządzania jakością	30
3. Kompleksowe zarządzanie jakością	37
3.1. Charakterystyczne cechy systemowego i kompleksowego zarządzania jakością	37
3.2. Charakterystyka wymagań normy PN-EN ISO 9001:2001	40
4. Ocena i certyfikacja SZJ	49
4.1. Przegląd SZJ	49
4.2. Audit jakości i jego cele	49
4.3. Typy i rodzaje auditów	50
4.4. Przygotowanie i przeprowadzenie auditu	51
4.5. Audit certyfikujący	52
5. Projektowanie i wdrażanie Systemu Zarządzania Jakością	53
5.1. Ogólny zarys organizatorskiego projektowania SZJ	53
5.2. Etapy budowania SZJ	58
6. Instrumenty zarządzania jakością	64
6.1. Metody zarządzania jakością	64
6.2. Narzędzia i techniki zarządzania jakością	70
6.3. Nowoczesne narzędzia w zarządzaniu jakością	80
6.4. Statystyczne Sterowanie Procesem (SPC)	83

7. Pomiar satysfakcji klienta	88
7.1. Badania ankietowe	88
7.2. Badanie zadowolenia klienta wewnętrznego	94
8. Komputerowe wspomaganie zarządzania jakością	97
8.1. Systemy wspomagania komputerowego w zarządzaniu jakością	97
8.2. Składniki systemu informatycznego	101
8.3. Komputery z oprzyrządowaniem	103
8.4. Metody wprowadzania danych	105
8.5. Przetwarzanie danych	107
8.6. Archiwizacja danych informatycznych	112
8.7. Ergonomiczne aspekty zarządzania jakością w przedsiębiorstwie budowy maszyn	112
8.8. Metodyka wprowadzania wspomagania komputerowego do SZJ	114
9. Projektowanie. Wskazówki praktyczne	116
9.1. Projektowanie z wykorzystaniem narzędzi informatycznych	116
9.2. Zastosowanie schematów blokowych do budowania algorytmów postępowania	119
9.3. Wzór procedury	125
9.4. Propozycje zadań projektowych	145
9.5. Przykład wykorzystania analiz FMEA	147
9.6. Zajęcia seminaryjne.....	153
10. Podsumowanie i wnioski końcowe	154
Bibliografia	156
Spis rysunków	158
Spis tabel	160