

Spis treści

Wstęp	7
1. ISTOTA I MODELE DOSKONALENIA JAKOŚCI PROCESÓW I PRODUKTÓW	11
1.1. Pojęcie i cele doskonalenia w organizacji	11
1.2. Model doskonalenia w koncepcji <i>Total Quality Management</i>	20
1.3. Doskonalenie systemu zarządzania jakością według norm ISO serii 9000	30
1.4. Samoocena w doskonaleniu jakości procesów i produktów	39
1.4.1. Model samooceny zgodny z normą PN-EN ISO 14001: 2005	49
1.4.2. Model samooceny Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością	51
Literatura	73
2. METODY DOSKONALENIA JAKOŚCI PRODUKTÓW I PROCESÓW	77
2.1. Ewolucyjne metody doskonalenia procesów i produktów ..	77
2.2. Skokowe metody doskonalenia procesów i produktów	88
2.3. Metoda <i>Six Sigma</i> w doskonaleniu jakości procesów	93
2.3.1. Metodyka DMAIC w doskonaleniu procesów	105
2.4. Metoda <i>Lean Six Sigma</i> w zwiększaniu jakości procesów ..	110
Literatura	118
3. NARZĘDZIA DOSKONALENIA JAKOŚCI PRODUKTÓW I PROCESÓW	121
3.1. Klasyfikacja narzędzi doskonalenia jakości procesów i produktów	121
3.2. Diagram przyczynowo-skutkowy Ishikawy	131

3.3.	Analiza 5 razy „dlaczego?” w szukaniu przyczyn problemów	137
3.4.	Zasady 5S w poprawie realizacji procesów	139
3.5.	Zastosowanie diagramu Pareto	142
3.6.	Histogramy, arkusze kontrolne, wykres korelacji	148
3.7.	Karty kontrolne Shewharta.....	151
3.8.	Dom Jakości (QFD) w planowaniu jakości wyrobów	154
3.9.	Analiza przyczyn i skutków wad (FMEA)	160
3.10.	Kwestionariusz Kano w doskonaleniu jakości wyrobów.....	170
	Literatura	179
4.	PRZYKŁADY ZASTOSOWANIA NARZĘDZI DOSKONALENIA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	183
4.1.	Zastosowanie modelu doskonałości EFQM w organizacji publicznej.....	183
4.2.	Kompleksowe zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie produkcyjnym	193
4.3.	Zastosowanie Domu Jakości w doskonaleniu jakości piwa	203
	Literatura	212
5.	PROPOZYCJE DOBORU MODELI, METOD I NARZĘDZI DOSKONALENIA JAKOŚCI PROCESÓW I PRODUKTÓW. PODSUMOWANIE.....	213
	Literatura	219
	Spis rysunków	221
	Spis tabel.....	222