

SPIS TREŚCI

Wstęp	9
Rozdział pierwszy	
JAKOŚCI – POJĘCIE, KOSZTY, PLANOWANIE	11
1.1. Jakość jako kategoria filozoficzna	11
1.2. Problem wielowymiarowości	13
1.2.1. Multiperspektywiczne definiowanie jakości	14
1.2.2. Definiowanie jakości a specyfika działalności usługowej	17
1.3. Jakość w kontekście strat społecznych	23
1.4. Jakość wyrobów	25
1.5. Deskryptywne i komparatywne definiowanie jakości	31
1.6. Orientacja konsumentcka a definiowanie jakości	33
1.7. Jakość w świetle koncepcji przyswajania wiedzy przez organizację ...	38
1.8. Jakość w kontekście działań usprawniających	40
1.9. Koszty jakości, problemy optymalizacji	46
1.9.1. Ewolucja koncepcji kosztów jakości	49
1.9.2. Kosztowo-efektywne zarządzanie jakością	50
1.9.3. Relacje poszczególnych grup kosztów	54
1.9.4. Dane i ich źródła w szacowaniu kosztów jakości	59
1.9.5. Budowa systemu kosztów jakości – rachunek kosztów jakości .	61
1.9.6. Problemy funkcjonowania systemu kosztów jakości	67
1.10. Planowanie jakości	68

Rozdział drugi

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ – GENEZA, EWOLUCJA, PODEJŚCIE KOMPLEKSOWE. 83

2.1. U źródeł zarządzania jakością.	83
2.2. Miejsce jakości i zarządzania jakością w rozwoju społecznym.	95
2.3. Zaangażowanie aparatu państwowego w zarządzanie jakością.	98
2.4. Rewolucja przemysłowa a jakość.	99
2.5. Jakość w XX wieku.	101
2.6. Geneza zarządzania jakością na tle rozwoju nauk o zarządzaniu.	102
2.7. Rozwój podejścia kompleksowego w zarządzaniu jakością.	106
2.8. <i>Total Quality Management</i>	135
2.8.1. Wybrane definicje TQM.	135
2.8.2. TQM a proces zmian zachodzących w przedsiębiorstwie.	144
2.8.3. TQM a kultura organizacyjna.	146
2.8.4. Miejsce pracy zespołowej w koncepcji TQM.	151
2.8.5. Rola naczelnego kierownictwa w zarządzaniu przez jakość.	161
2.8.6. Istota i praktyki przywództwa.	163
2.8.7. Miejsce zarządzania procesami w dążeniu do doskonałości organizacyjnej.	180
2.8.8. Problemy związane z wprowadzaniem zarządzania przez jakość.	183
2.8.9. Wkład JUSE w rozwój koncepcji zarządzania przez jakość.	191

Rozdział trzeci

WSPÓŁCZESNE ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE KOMPLEKSOWEGO ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ 195

3.1. <i>Hoshin kanri</i>	195
3.1.1. Geneza, zarys koncepcji.	195
3.1.2. Polityka roczna, średnio- i długoterminowa.	196
3.1.3. Filozofia przedsiębiorstwa a polityka jakości.	198
3.1.4. Proces <i>catch-ball</i>	198
3.2. <i>Six Sigma</i>	201
3.2.1. Istota i definicja.	201
3.2.2. Geneza metody.	204
3.2.3. Podstawowe założenia koncepcji <i>Six Sigma</i>	206
3.2.4. Etapy wprowadzania.	208
3.2.5. Funkcje i struktury kierownicze w ramach programu <i>Six Sigma</i>	211
3.2.6. <i>Six Sigma</i> a <i>Total Quality Management</i>	212

3.3. Lean Six Sigma	216
3.3.1. Synergia <i>Lean</i> i <i>Six Sigma</i>	216
3.3.2. <i>Lean</i> – istota szybkości przebiegu procesów	217
3.3.3. Podstawowe założenia i wytyczne <i>Lean Six Sigma</i>	226

Rozdział czwarty

INSTRUMENTARIUM WYKORZYSTYWANE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI	233
4.1. 5S i <i>Kaizen</i>	233
4.2. <i>Just in Time</i> (JIT)	242
4.3. <i>Benchmarking</i>	249
4.4. Statystyczna kontrola procesu (SPC)	256
4.5. <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> – analiza rodzajów błędów oraz ich skutków	259
4.6. Metoda Taguchi	263
4.7. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) – metoda zaawansowanego planowania jakości	267
4.7.1. Wprowadzenie	267
4.7.2. Dom Jakości	270
4.7.3. Fazy wprowadzania QFD	272
4.7.4. Zastosowanie QFD	276
4.8. BPR (<i>Business Process Reengineering</i>)	278
4.9. Instrument pomiaru jakości usług – <i>servqual</i>	288

Rozdział piąty

MODELE ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, ROZWIĄZANIA STANDARYZACYJNE	299
5.1. Modele zarządzania jakością skodyfikowane w programach wybranych krajowych i międzynarodowych nagród jakości	299
5.1.1. <i>Deming Prize</i>	300
5.1.2. <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	303
5.1.3. <i>European Quality Award (EQA)</i> – <i>EFQM Excellence Award</i>	308
5.1.4. Polska Nagroda Jakości	315
5.1.5. Przegląd programów krajowych nagród jakości	319

5.2. Standardy zarządzania jakością	323
5.2.1. Normy zarządzania jakością serii ISO 9000	324
5.2.2. Standardy branżowe QS-9000, VDA 6.1, TS 16949	351
5.2.3. HACCP – Analiza Punktów Krytycznych Zagrożeń	355
5.3. Standardy zarządzania środowiskowego	360
5.3.1. Wprowadzenie do problematyki zarządzania środowiskowego .	360
5.3.2. Założenia systemu zarządzania środowiskowego	361
5.3.3. Geneza oraz rodzina norm środowiskowych	363
5.3.4. Wymagania normy ISO 14001:2004	368
5.4. Standardy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	373
5.4.1. Regulacje prawne dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy...	373
5.4.2. Standaryzowane rozwiązania w zakresie poprawy bezpieczeń-	
stwa i higieny pracy	378
5.4.3. Wymagania systemu bezpieczeństwa i higieny pracy opartego	
na normie 18001	381
5.5. Standardy społecznej odpowiedzialności	385
5.5.1. Rozwój koncepcji odpowiedzialności społecznej na gruncie za-	
sad zrównoważonego rozwoju	385
5.5.2. Normy i systemy społecznej odpowiedzialności	394
5.6. Integracja systemów zarządzania	403
 Zakończenie	 407
Bibliografia	409
Spis rysunków	423
Spis tabel	425