

Spis treści

Wstęp	5
--------------------	----------

Rozdział 1

Jakość i systemy zarządzania jakością – przegląd piśmiennictwa.....	9
1.1. Rys historyczny	10
1.2. Główne postacie i koncepcje w teorii jakości.....	15
1.2.1. Walter A. Shewhart	15
1.2.2. William E. Deming.....	16
1.2.3. Joseph M. Juran	19
1.2.4. Philip B. Crosby	21
1.2.5. Armand V. Feigenbaum.....	22
1.2.6. Genichi Taguchi	23
1.2.7. Kaoru Ishikawa.....	24
1.3. Współczesne systemy zarządzania jakością.....	26
1.3.1. System zarządzania jakością według normy ISO 9001	28
1.3.2. Znaczenie kompleksowego zarządzania jakością TQM w organizacji.....	35

Rozdział 2

Jakość w logistyce zaopatrzenia.....	43
2.1. Wybór i ocena dostawcy	46
2.2. Formy kontroli dostawców	48
2.3. Budowanie współpracy z dostawcami	54
2.4. Minimalizacja poziomu zapasów i zarządzanie procesami przepływu.....	57
2.4.1. <i>Just in Time</i>	58
2.4.2. VMI – Zarządzanie zapasami przez dostawcę	62
2.4.3. PPAP – Proces zatwierdzania części do produkcji.....	63
2.5. Współpraca i integracja obszarów w organizacji.....	64

Rozdział 3

Jakość w logistyce dystrybucji	71
3.1. Klasyfikacja klientów	73
3.2. Analiza potrzeb i wymagań klientów	75
3.3. Opracowanie polityki obsługi klienta	79
3.4. Projektowanie wyrobu i realizacja usługi zgodnie z wymaganiami klienta	83
3.4.1. Kwestionariusz Kano	83
3.4.2. QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	84
3.4.3. FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>)	87
3.4.4. Jakość usług logistycznych	87
3.5. Badanie satysfakcji klienta	90
3.6. Ciągłe doskonalenie	94

Rozdział 4

Jakość w logistyce produkcji	99
4.1. <i>Kanban</i>	100
4.2. 5S	103
4.3. <i>Poka-Yoke</i>	106
4.4. <i>Lean Management</i>	109
4.5. <i>Six Sigma</i>	111

Bibliografia	117
---------------------------	------------

Spis rysunków	125
----------------------------	------------

Spis tabel	127
-------------------------	------------