

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	11
Słownik ważniejszych pojęć związanych z zarządzaniem jakością	17
Wykaz ważniejszych oznaczeń i skrótów	29
Wybrane znaki stosowane na opakowaniach	31
Testy	41
Rozdział I. Wprowadzenie do zagadnień jakości w zarządzaniu	45
1.1. Przyczyny pojawienia się i rozwoju koncepcji zarządzania jakością	45
1.2. Wielcy nauczyciele jakości	47
1.2.1 Testy	54
1.2.2. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	56
1.3. Jakość i jej sfery	57
1.4. Produkt jako podstawowa oferta rynkowa przedsiębiorstwa	62
1.5. Jakość w cyklu życia produktu	65
1.6. Pomiar i ocena jakości	67
1.6.1. Badania ankietowe	69
1.6.2. Mapa jakości – studium indywidualnego przypadku	72
1.7. Testy	77
Literatura pomocnicza	79
Rozdział II. Wybrane systemy zarządzania jakością	81
2.1. Total Quality Management	81
2.1.1. Test	85
2.2 Normy ISO serii 9000	86
2.2.1. Testy	89
2.2.2 Zadania	92
Literatura pomocnicza	92
Rozdział III. Systemy oceny zgodności wyrobów	95
3.1. System oceny zgodności w Unii Europejskiej	95
3.2. System oceny zgodności w Polsce	97
3.3. Procedury i moduły oceny zgodności	98
3.4. Dyrektywy „nowego podejścia” i oznakowanie CE	100

3.5. Weryfikacja spełnienia zasadniczych wymagań przez wyrób	101
3.6. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	103
Literatura pomocnicza	103
Rozdział IV. Koszty jakości	105
4.1. Modele kosztów jakości	105
4.2. Analiza kosztów jakości	113
4.3. Koszty jakości związane z odpowiedzialnością za produkt	118
4.4. Koszty wycofań produktów niebezpiecznych	119
4.5. Testy	121
4.6. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	123
Literatura pomocnicza	123
Rozdział V. Jakość wyrobów w łańcuchu logistycznym	125
5.1. Symbolika kodów kreskowych – test	126
5.2. Dokumentacja systemu jakości w przedsiębiorstwie – test	127
5.3. Opakowania i ich funkcje w ochronie jakości towarów – test	128
5.4. Transport i jednostki ładunkowe w ochronie jakości towarów – test	130
5.5. Rola magazynowania w zachowaniu jakości towarów – test	131
Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	132
Literatura pomocnicza	133
Rozdział VI. Wybrane branżowe standardy zarządzania jakością	135
6.1. Standardy w produkcji żywności	135
6.2. Standardy w przemyśle motoryzacyjnym	145
6.3. Standardy w przemyśle lotniczym	148
6.4. Test	150
6.5. Pytania i zagadnienia do dyskusji	151
Literatura pomocnicza	151
Rozdział VII. Wybrane metody rozwiązywania problemów jakościowych w logistyce	153
7.1. Idea kół jakości	153
7.1.1. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	158
7.2. Metody heurystyczne aktywizujące twórcze myślenie	158
7.2.1. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	162
7.2.2. Zadania	163
7.3. Statystyczne sterowanie procesem – SPC	164
7.4. Strategiczna Karta Wyników – BSC	170
7.5. Analiza porównawcza	174
7.6. Servqual	177

7.6.1. Przykład praktycznego zastosowania	178
7.6.2. Zadania	186
7.7. Kaizen – ciągłe doskonalenie jakości	187
7.8. Pytania sprawdzające i zagadnienia do dyskusji	192
7.9. Testy	192
Literatura pomocnicza	194
Rozdział VIII. Tradycyjne narzędzia rozwiązywania problemów jakościowych w logistyce	199
8.1. Histogram	199
8.1.1. Przykłady praktycznego zastosowania	202
8.1.2. Zadania	208
8.2. Diagram Ishikawy	210
8.2.1. Przykład praktycznego zastosowania	214
8.2.2. Zadania	214
8.3 Diagram Pareto	216
8.3.2. Zadania	220
8.4. Wykres korelacji	221
8.4.1 Przykłady praktycznego zastosowania	223
8.4.2. Zadania	225
8.5. Arkusz kontrolny	226
8.5.1. Przykład praktycznego zastosowania	228
8.5.2. Zadania	229
8.6. Karty kontrolne	230
8.6.1. Przykład praktycznego zastosowania	240
8.6.2. Zadanie	243
8.7. Schemat blokowy	244
8.7.1. Przykład praktycznego zastosowania	247
8.7.2. Zadania	250
Literatura pomocnicza	250
Rozdział IX. Niekonwencjonalne narzędzia rozwiązywania problemów jakościowych w logistyce	253
9.1. Diagram pokrewieństwa	254
9.1.1. Przykłady praktycznego zastosowania	256
9.1.2. Zadania	258
9.2. Diagram relacji	258
9.2.1. Przykład praktycznego zastosowania	261
9.2.2. Zadania	262

9.3. Diagram systematyki	262
9.3.1. Przykład praktycznego zastosowania	264
9.3.2. Zadania	265
9.4. Diagram macierzowy	265
9.4.1. Przykład praktycznego zastosowania	270
9.4.2. Zadanie	271
9.5. Macierzowa analiza danych	272
9.5.1. Przykład praktycznego zastosowania	273
9.5.2. Zadanie	274
9.6. Wykres programowy procesu decyzji – PDPC	275
9.6.1. Przykład praktycznego zastosowania	277
9.6.2. Zadanie	278
9.7. Diagram strzałkowy	279
9.7.1. Przykład praktycznego zastosowania	283
9.7.2. Zadanie	285
Literatura pomocnicza	285
Rozdział X. Narzędzia osobistej oceny	287
10.1. Koło osobiste	288
10.2. Koło relacji	290
10.3. Koło sfery zawodowej	292
10.4. Zadania	293
Literatura pomocnicza	294
Odpowiedzi do testów	295
Załączniki	297
Bibliografia	299