

WYKAZ WAŻNIEJSZYCH OZNACZEŃ I SKRÓTÓW	7
WSTĘP	9
CZĘŚĆ I. TEORETYCZNE PODSTAWY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	
<i>(Władysław Mantura)</i>	15
1. Wybrane elementy kwalitologii	15
1.1. Geneza oraz przedmiot nauki o jakości	15
1.2. Koncepcja konwencji terminologicznej	23
1.3. Podstawowe operacje jakościowe	31
1.4. Zasady podejścia jakościowego w badaniu i kształtowaniu przedmiotów	41
1.4.1. Zasada antropocentryzmu	41
1.4.2. Zasada kompleksowości	43
1.4.3. Zasada wartościowania	45
1.4.4. Zasada optymalizacji	46
1.4.5. Zasada ekonomiki	47
1.4.6. Zasada synergii	49
1.4.7. Zasada kinetyki	50
1.4.8. Zasada probablistyki	52
1.5. Zarys możliwości zastosowań kwalitologii	53
2. Wybrane elementy nauk o zarządzaniu	59
2.1. Geneza oraz przedmiot nauk o zarządzaniu	59
2.2. Układ podstawowych funkcji zarządzania	68
2.2.1. Pojęcia zarządzania i jego funkcji	68
2.2.2. Funkcja planowania	71
2.2.3. Funkcja organizowania	74
2.2.4. Funkcja przewodzenia	75
2.2.5. Funkcja kontrolowania	77
2.2.6. Funkcja doskonalenia	78
2.3. Procesy informacyjno-decyzyjne i obszary zarządzania	79
2.4. Struktura organizacyjna i jej typy	85
3. Wprowadzenie do zarządzania jakością	91
3.1. Przegląd koncepcji zarządzania jakością	91
3.2. Istota i ogólny model zarządzania jakością	99
3.3. Normalizacja w kształtowaniu jakości	108
3.4. Komentarz terminologiczny	113
4. Elementy zarządzania jakością w przedsiębiorstwie produkcyjnym	121
4.1. Ogólna charakterystyka przedsiębiorstwa produkcyjnego	121
4.2. Systematyka zakresu zarządzania jakością	127
4.2.1. Metoda porządkowania zakresu zarządzania jakością	127
4.2.2. Podmiotowy zakres zarządzania jakością	130
4.2.3. Działaniowy zakres zarządzania jakością	134
4.2.4. Zasobowy zakres zarządzania jakością	138
4.3. Zarządzanie jakością w cyklu istnienia wyrobu	139
4.3.1. Przebieg cyklu a jakość wyrobu	139
4.3.2. Zarządzanie jakością w poszczególnych fazach cyklu istnienia wyrobu	141
4.3.3. Marketingowe i inne przesłanki wpływające na jakość wyrobu	146
4.4. Ekonomiczne zagadnienia zarządzania jakością	150
4.4.1. Ekonomia jakości i koszty jakości	150
4.4.2. Specyfikacja ekonomicznych problemów zarządzania jakością	155
4.4.3. Wpływ jakości wyrobu na wynik finansowy	160
4.5. Zarys organizatorskiego projektowania systemu zarządzania jakością	163

LITERATURA DO CZĘŚCI I	173
CZĘŚĆ II. PRAKTYKA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W PRZEDSIĘBIORSTWIE (<i>Adam Hamrol</i>).	175
5. Systemy zarządzania jakością według norm ISO 9000.	175
5.1. Normy stanowiące wymagania do zarządzania jakością	175
5.2. Przesłanki wprowadzenia systemów zarządzania jakością	176
5.3. Charakterystyka norm ISO 9000.	179
5.3.1. Model zarządzania jakością wg norm ISO 9000:1994.	179
5.3.2. Model zarządzania jakością wg normy ISO 9000:2000.	186
5.4. Dokumentowanie systemu zarządzania jakością	191
5.5. Ocena i certyfikacja systemu zarządzania jakością	195
5.6. Projektowanie i wprowadzanie systemu zarządzania jakością	200
6. Instrumentarium zarządzania jakością	208
6.1. Podział instrumentów zarządzania jakością	208
6.2. Zasady w zarządzaniu jakością	211
6.3. Narzędzia zarządzania jakością	218
6.3.1. Tradycyjne narzędzia zarządzania jakością	218
6.3.2. Nowe narzędzia zarządzania jakością	226
6.4. Metody projektowania dla jakości	228
6.4.1. Charakterystyka metod projektowania dla jakości	228
6.4.2. Metoda rozwinięcia funkcji jakości - QFD.	229
6.4.3. Analiza przyczyn i skutków wad - FMEA	237
6.4.4. Metody eksperymentalne w projektowaniu wyrobu i procesu.	245
6.5. Metody kontroli	267
6.5.1. Podział metod kontroli.	267
6.5.2. Statystyczna kontrola odbiorcza	269
6.5.3. Statystyczna kontrola procesu.	275
6.6. Metody badania zdolności jakościowej maszyny i procesu.	297
6.7. Metody pracy zespołowej	300
7. Zapewnienie jakości w cyklu istnienia wyrobu.	303
7.1. Zapewnienie, sterowanie i doskonalenie jakości.	303
7.2. Zapewnienie jakości w fazie przedprodukcyjnej	306
7.2.1. Rola badania rynku w zapewnieniu jakości	306
7.2.2. Zapewnienie jakości w projektowaniu wyrobu i procesu technologicznego	311
7.3. Zapewnienie jakości dostaw.	319
7.4. Zapewnienie jakości w procesach produkcji.	322
7.5. Sterowanie jakością	326
7.6. Sterowanie jakością jako rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów.	332
7.7. Wspomaganie komputerowe w zarządzaniu jakością	336
7.7.1. Miejsce wspomagania komputerowego w zarządzaniu jakością	336
7.7.2. System informatyczny dla SZJ.	340
7.7.3. Przepływ informacji w systemie CAQ.	348
7.7.4. Projektowanie systemu CAQ.	352
ZAKOŃCZENIE	359
LITERATURA DO CZĘŚCI II	364
INDEKS RZECZOWY	367