

System jakości ISO jako pierwszy krok na drodze do TQM

Wprowadzenie.....4

Rozdział 1.

Charakterystyka norm z zakresu jakości7

1.1. Normy ISO serii 9000.....9

1.2. Normy ISO serii 14000.....17

1.3. EN serii 45 000.....22

Rozdział 2.

System zapewnienia jakości ISO 9000.....28

2.1. Etapy wdrażania systemu jakości.....31

2.1.1. Elementy systemu jakości.....32

2.1.2. Tworzenie dokumentacji.....38

2.1.3. Audit wewnętrzny systemu.....43

2.2. Certyfikat jakości ISO 9000.....52

2.2.1. Certyfikowanie systemów jakości.....55

2.3. Korzyści wynikające z wdrożenia ISO 9000.....62

Rozdział 3.

Charakterystyka metod, narzędzi i technik zarządzania jakością.....63

3.1. Metody zarządzania jakością.....63

3.1.1. FMEA.....63

3.1.2. Metoda Taguchi.....72

3.1.3. QFD.....76

3.1.4. Kaizen.....	81
3.2. Narzędzia i techniki zarządzania jakością.....	84
3.3. Nowe narzędzia jakości.....	94
3.4. Proces 6 sigma.....	100
3.5. SPC – statystyczna kontrola procesów.....	106

Rozdział 4.

TQM – Kompleksowe Zarządzanie Jakością.....111

4.1. Klasycy koncepcji zarządzania jakością.....	115
4.2. Obszary strategiczne TQM.....	126
4.2.1. Strategia jakości.....	127
4.2.2. Zasoby ludzkie i ich motywacja.....	131
4.2.3. Jakość procesów.....	134
4.2.4. System jakości ISO a TQM.....	135
4.3. Benchmarking.....	138
4.4. Koszty jakości.....	141
4.5. Sektor usługowy a TQM.....	143
4.6. Nagrody za jakość.....	145
4.6.1. Wdrażanie TQM na podstawie kryteriów Polskiej Nagrody Jakości.....	148

5. Podsumowanie.....151

6. Spis literatury.....152

7. Spis rysunków.....153

8. Spis tabel.....154