

Spis treści

Wprowadzenie	11
1. Klasyka i rozwiązania systemowe	19
1.1. Jakość w ujęciu filozofów – rozumienie jakości	19
1.2. Znaczenie jakości	24
1.3. Postrzeganie jakości – rodzaje jakości	50
1.4. Jakość rynkowa produktów	55
1.5. Jakość z punktu widzenia konsumenta	58
1.6. Jakość z punktu widzenia producenta	67
1.7. Jakość marketingowa i w ujęciu techniczno-ekonomicznym	69
1.8. Jakość ekonomiczna według K. Cholewickiej-Goździk – metoda NURT	73
1.9. Wąska i szeroka interpretacja jakości	78
1.10. Jakość usługi – cechy i wyznaczniki	81
2. Klasycy mówią o jakości	91
2.1. Amerykańska szkoła jakości	91
2.2. Klasycy jakości w Europie	117
2.3. Japońska szkoła jakości	124
2.4. Polska szkoła jakości	135
3. Kwalitologia, kwalimetria, ekonomika jakości	151
3.1. Kwalitologia jako nauka o jakości – istota i zadania	151
3.2. Inżynieria jakości	158
3.3. Kwalimetria jako formalna dziedzina teorii jakości	161
3.4. Ekonomika jakości	167
4. Zarządzanie jakością. Podejście do zmiany	173
4.1. Zarządzanie jakością w organizacji	173
4.2. Jakość zarządzania i jej wpływ na zarządzanie jakością	199
4.3. Instrumentarium zarządzania jakością	204

Spis treści

5. Systemy jakości	217
5.1. System zapewnienia jakości	217
5.2. System zarządzania jakością po 2000 roku	222
6. Zarządzanie jakością w ujęciu rozwiązań normatywnych ISO 9000	237
6.1. Geneza i cele normalizacji	237
6.2. Historia norm	239
6.3. System jakości w świetle wymagań normy ISO 9000	244
6.4. Normy ISO 9000 jako podstawa systemu jakości	246
7. Dokumentacja SZJ	265
7.1. Istota i znaczenie dokumentacji	265
7.2. Księga jakości jako dokument systemowy	269
7.3. Dokumentacja SZJ – księga jakości po zmianach według znowelizowanej normy ISO 9001:2015	271
7.4. Procedury, instrukcje, plany jakości	273
8. Audyt jako element SZJ i narzędzie jego weryfikacji	281
8.1. Istota, rola i cele audytu w organizacji	281
8.2. Audyt wewnętrzny – historia, istota, obszary	286
8.3. Rola audytu wewnętrznego	292
8.4. Audyt wewnętrzny jako ważny składnik audytu jakości	299
9. Certyfikacja SZJ	311
9.1. Istota i znaczenie certyfikacji systemów jakości	311
9.2. PCBC S.A. jako jednostka certyfikująca	315
10. Doskonalenie SZJ	321
10.1. Istota i potrzeba doskonalenia	321
10.2. Ciągłe doskonalenie	333
10.3. Cykl PDCA w procesie doskonalenia	339
11. Akredytacja, autoryzacja i notyfikacja	355
11.1. System oceny zgodności i jego znaczenie w procesie kształtowania jakości	355
11.2. Znakowanie wyrobów znakiem CE – integracja i ocena zgodności	360
11.3. Droga do notyfikacji	369

Spis treści

12. Kultura jakości	377
12.1. Kultura organizacyjna jako narzędzie doskonalenia organizacji	377
12.2. Kultura jakości jako element kultury organizacyjnej	383
12.3. Kultura wiedzy i jej miejsce w kulturze organizacyjnej	393
13. Koszty jakości	399
13.1. Pojęcie kosztów jakości i ich klasyfikacja	399
13.2. Koszty jakości jako zweryfikowane narzędzie zarządzania	408
13.3. Rachunek kosztów jakości	421
13.4. Modele rachunku kosztów jakości	441
13.5. Analiza kosztów jakości	447
14. Konkurencja jakościowa	455
14.1. Istota i wymiary konkurencji jakościowej	455
14.2. TQM jako narzędzie konkurencji jakościowej	462
14.3. W kierunku jakości 4.0	480
Zakończenie	487
Spis tabel	493
Spis rysunków	497
Bibliografia	499