

Spis treści

Wprowadzenie

Słownik ważniejszych pojęć

Wykaz skrótów

1. Rozwój działań na rzecz jakości

1.1. Historia rozwoju pojęć i działań z zakresu jakości

1.2. Twórcy nowoczesnego zarządzania jakością

1.3. Znaczenie jakości w działalności gospodarczej

1.4. Projektowanie strategii jakości organizacji

1.5. Pomiar i mierniki jakości

Literatura

2. Normalizacja w działaniach projakościowych

2.1. Podstawy i zasady działań normalizacyjnych

2.2. Normalizacja międzynarodowa i europejska

2.3. Normalizacja krajowa – zasady ustanawiania norm

2.4. Normalizacja zakładowa i jej miejsce w systemie zarządzania

2.5. Działania normalizacyjne na rzecz jakości

2.6. Techniczne, ekonomiczne i społeczne problemy normalizacji

Literatura

3. Znaczenie klienta w systemach jakości

3.1. Zagadnienia ogólne dotyczące klientów

3.2. Badania wymagań klientów zewnętrznych

3.3. Motywowanie projakościowe klientów wewnętrznych

3.4. Oddziaływanie otoczenia i klientów – odbiorców odpadów

3.5. Badanie satysfakcji klientów zewnętrznych

3.6. Zarządzanie jakością obsługi klienta

Literatura

4. Problemy jakości w cyklu życia wyrobu

4.1. Etap procesów projektowania i rozwoju

4.2. Etap procesów zaopatrzeniowych

4.3. Etap procesów wytwarzania

4.4. Etap procesów kontroli i badań końcowych

4.5. Etap procesów eksploatacji

Literatura

5. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością

5.1. Procesy i ich znaczenie w działalności organizacji

5.2. Identyfikacja procesów i ich modelowanie graficzne

5.3. Procesowy system zarządzania

5.4. Dokumentowanie i auditowanie procesów

5.5. Reinżynieria procesów

Literatura

6. Ogólne zasady sterowania i zarządzania jakością

6.1. Problemy i ich rozwiązywanie

6.2. Osiem zasad zarządzania jakością

6.3. Sterowanie jakością i procesami za pomocą działań korygujących i zapobiegawczych

6.4. Działania inwestycyjno-innowacyjne

6.5. Planowanie w systemach zarządzania jakością

Literatura

7. Wybrane techniki sterowania jakością

7.1. Przyczyny i skutki zmienności w procesach

7.2. Podstawowe narzędzia sterowania jakością

7.3. Badanie zdolności maszyn i procesów

7.4. Koszty jakości w systemach zarządzania jakością

7.5. Znaczenie i metodologia prac zespołowych

Literatura

8. Zarządzanie jakością wg normy PN-EN ISO 9001:2001

8.1. Koncepcja zarządzania i rola kierownictwa

8.2. Zarządzanie zasobami

8.3. Realizacja wyrobu

8.4. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.5. Projektowanie i wdrażanie systemu zarządzania jakością zgodnego z PN-EN ISO 9001:2001

8.6. Akredytacja i certyfikacja w SZJ

Literatura

9. Standardy rozszerzające wymagania ISO 9001

9.1. System zarządzania jakością w przemyśle motoryzacyjnym

9.2. System zarządzania jakością w przemyśle lotniczym

9.3. System zarządzania jakością w przemyśle wyrobów medycznych oraz sektora służby zdrowia

9.4. Systemy zarządzania jakością w innych sektorach przemysłu

Literatura

10. Metody oceny jakości i zgodności wyrobów

10.1. Ocena jakości wyrobu

10.2. Metody określania wskaźników jakości

10.3. Prawa konsumentów i ich gwarantowanie przez dostawców

10.4. System oceny zgodności wyrobów

10.5. Certyfikacja wyrobów

Literatura

11. Zarządzanie środowiskowe

11.1. Prawodawstwo ekologiczne i ochrona środowiska

11.2. Odpady i czystsza produkcja

11.3. System zarządzania środowiskowego zgodny z normą ISO 14001

11.4. Wdrażanie i certyfikacja SZŚ zgodnych z ISO 14001

11.5. System ek zarządzania i auditowania (EMAS)

Literatura

12. Zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy

12.1. Podstawy prawne zarządzania BHP

12.2. System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (SZB)

12.3. Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego

12.4. Przedsięwzięcia zmniejszające ryzyko zawodowe

12.5. Kompleksowe podejście do spełniania wymagań klienta wewnętrznego

Literatura

13. Zintegrowane systemy zarządzania (ZSZ)

13.1. Pojęcia, podstawy i zasady integracji systemów zarządzania

13.2. Projektowanie zintegrowanych systemów zarządzania

13.3. Wdrażanie i certyfikacja ZSZ

13.4. Korzyści, skuteczność i perspektywy rozwoju ZSZ

Literatura

14. Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM)

14.1. Norma PN-EN ISO 9004:2001 jako rozszerzenie PN-EN ISO 9001:2001

14.2. Doskonalenie systemów jakości przez samoocenę

14.3. Istota i zasady kompleksowego zarządzania jakością

14.4. Narzędzia i systemy wspomagające TQM

14.5. Organizacja i wdrażanie TQM

Literatura

15. Możliwości dalszego doskonalenia systemów zarządzania

15.1. Wiedza jako źródło inspiracji

15.2. Technologia jako baza rozwoju

15.3. Kultura jako infrastruktura doskonalenia

15.4. Strategia – kreowanie przyszłej doskonałości

Literatura