

Spis treści

Wstęp 5

Rozdział 1

Jakość i systemy zarządzania jakością - przegląd piśmiennictwa 9

1.1. Rys historyczny 10

1.2. Główne postacie i koncepcje w teorii jakości 15

1.2.1. Walter A. Shewhart 15

1.2.2. William E. Deming 16

1.2.3. Joseph M. Juran 19

1.2.4. Philip B. Crosby 21

1.2.5. Armand V. Feigenbaum 22

1.2.6. Genichi Taguchi 23

1.2.7. Kaoru Ishikawa 24

1.3. Współczesne systemy zarządzania jakością 26

1.3.1. System zarządzania jakością według normy ISO 9001 28

1.3.2. Znaczenie kompleksowego zarządzania jakością TQM w organizacji 35

Rozdział 2

Jakość w logistyce zaopatrzenia 43

2.1. Wybór i ocena dostawcy 46

2.2. Formy kontroli dostawców 48

2.3. Budowanie współpracy z dostawcami 54

2.4. Minimalizacja poziomu zapasów i zarządzanie procesami przepływu 57

- 2.4.1. Just in Time 58
- 2.4.2. VMI - Zarządzanie zapasami przez dostawcę 62
- 2.4.3. PPAP - Proces zatwierdzania części do produkcji 63
- 2.5. Współpraca i integracja obszarów w organizacji 64

Rozdział 3

Jakość w logistyce dystrybucji 71

- 3.1. Klasyfikacja klientów 73
- 3.2. Analiza potrzeb i wymagań klientów 75
- 3.3. Opracowanie polityki obsługi klienta 79
- 3.4. Projektowanie wyrobu i realizacja usługi zgodnie z wymaganiami klienta 83
 - 3.4.1. Kwestionariusz Kano 83
 - 3.4.2. QFD (Quality Function Deployment) 84
 - 3.4.3. FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) 87
 - 3.4.4. Jakość usług logistycznych 87
- 3.5. Badanie satysfakcji klienta 90
- 3.6. Ciągłe doskonalenie 94

Rozdział 4

Jakość w logistyce produkcji 99

- 4.1. Kanban 100
- 4.2. 5S 103
- 4.3. Poka-Yoke 106
- 4.4. Lean Management 109
- 4.5. Six Sigma 111

Bibliografia 117

Spis rysunków 125

Spis tabel 127