

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. <i>Just in Time</i>	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 (<i>Quality Function Deployment</i>)	84
3.4.3. FMEA (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i>)	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

oprac. BPK