

Spis treści

Wstęp	11
Rozdział 1. Charakterystyka pojęć: koncepcja, metoda, technika, narzędzie	19
1.1. Pojęcie „koncepcja”	19
1.2. Pojęcie „metoda”	20
1.3. Pojęcie „technika”	25
1.4. Pojęcie „narzędzie”	27
Rozdział 2. Zarządzanie jakością	29
2.1. Koncepcje związane z zarządzaniem jakością	29
2.1.1. Zarządzanie organizacją	29
2.1.2. Zarządzanie finansami	31
2.1.3. Zarządzanie produkcją	34
2.1.4. Zarządzanie ryzykiem	37
2.1.5. Zarządzanie logistyką	40
2.1.6. Zarządzanie zasobami ludzkimi	42
2.1.7. Zarządzanie marketingiem	45
2.1.8. Lean Management	47
2.1.9. Lean Manufacturing	49
2.2. Kompleksowe zarządzanie jakością	51
2.3. System zarządzania jakością	55
Rozdział 3. Koncepcje w zarządzaniu jakością	58
3.1. Teoria ograniczeń	58
3.2. Rozwój organizacyjny	61
3.3. Zarządzanie wiedzą	64
3.4. Rozwój zawodowy	69
3.5. Zarządzanie wartością	72
Rozdział 4. Metody badania dokumentów w zarządzaniu jakością	76
4.1. Przegląd zarządzania	76
4.2. Ocena	77
4.3. Samoocena	79
4.4. Rachunek kosztów działań	80
4.5. Zrównoważona karta wyników	82
4.6. Analiza SWOT	83
4.7. Analiza ryzyka	84

Rozdział 5. Metody analizy i konstrukcji logicznej w zarządzaniu jakością . . .	86
5.1. Zarządzanie przy otwartych księgach finansowych	86
5.2. Zarządzanie przez cele	88
5.3. Planowanie podniesienia kompetencji i ocen.	91
5.4. Mentoring	95
5.5. Planowanie zastępstw	97
5.6. Projektowanie pracy	99
5.7. Szkolenie na stanowisku pracy	102
5.8. Postępowanie z reklamacjami i odpowiedziami	103
5.9. Unikanie kosztów	105
5.10. Zaawansowane planowanie jakości wyrobu	107
5.11. Planowanie wymagań materiałowych	109
5.12. Praktyki odchudzonego wytwarzania.	110
5.13. Zarządzanie wąskimi gardłami.	112
5.14. Zarządzanie podstawowymi dostawami.	114
5.15. Planowanie strategiczne	116
5.16. Planowanie zasobów przedsiębiorstwa	118
5.17. Planowanie na wypadek nieprzewidzianych zdarzeń	120
5.18. Planowanie ciągłości biznesu	121
5.19. Sporządzanie schematów blokowych i mapowanie procesów	124
5.20. Działania korygujące	126
5.21. Działania zapobiegawcze	127
5.22. Nadzór nad niezgodnościami	128
5.23. Budowanie zespołu.	129
5.24. Zarządzanie relacjami z klientem.	132
5.25. Rozwinięcie funkcji jakości	140
5.26. Zarządzanie oparte na działaniach	141
Rozdział 6. Metody sondażu diagnostycznego w zarządzaniu jakością	143
6.1. Badanie zadowolenia/percepcji pracowników	143
6.2. Badanie i analiza rynku	145
Rozdział 7. Metody statystyczne w zarządzaniu jakością	148
Statystyczne sterowanie procesem	148
Rozdział 8. Metoda eksperymentalna w zarządzaniu jakością	151
Projektowanie eksperymentów	151
Rozdział 9. Metoda heurystyczna w zarządzaniu jakością	154
Burza mózgów	154
Rozdział 10. Techniki badania dokumentów w zarządzaniu jakością	156
10.1. Ocena wykonania	156
10.2. Audyty	157
10.3. Analiza i wykresy trendów	159
10.4. Badanie zdolności.	161
10.5. Analiza zwrotu z inwestycji	163
10.6. Analiza Pareto	165

10.7. Analiza kosztów zapobiegania, oceny i uszkodzeń	166
10.8. Analiza kosztów – korzyści	167
10.9. Szacowanie kosztów cyklu życia	169
10.10. Analiza okresu zwrotu	173
10.11. Analiza rodzajów i skutków uszkodzeń	175
10.12. Ocena działania dostawców	177
10.13. Proces zatwierdzania części do produkcji	181
10.14. Benchmarking.	182
10.15. Metoda ścieżki krytycznej	184
Rozdział 11. Narzędzia badawcze w zarządzaniu jakością	186
11.1. Program sugestii	186
11.2. Model doskonałości	187
11.3. Kwestionariusz samooceny	188
11.4. Pierwszy egzemplarz	189
11.5. Macierz kompetencji	191
11.6. Macierz uprawnień	192
11.7. Macierz odpowiedzialności	193
Zakończenie	195
Bibliografia	200
Indeks rzeczowy	214