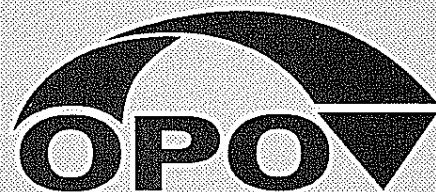


**Jerzy Łańcucki  
Danuta Kowalska  
Jacek Łuczak**

**ZARZĄDZANIE  
JAKOŚCIĄ  
W  
PRZEDSIĘBIORSTWIE**

**BYDGOSZCZ 1994**



Redaktor naukowy:  
*prof. dr hab. Jerzy Łańcucki*

ISBN 83-85731-65-2

---

Wydawca i dystrybucja:  
Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego sp. z o.o.  
85-094 Bydgoszcz, ul. M. Skłodowskiej Curie 26 b. 2  
tel. 41-27-06, 41-53-95  
Wydanie I, format A-5

## Spis treści

Wstęp .....	5
<b>Rozdział I</b>	
Jakość życia a jakość wyrobów i usług .....	7
1. Kryteria oceny jakości życia .....	7
2. Pojęcie jakości .....	9
3. Jakość w sferze usług .....	13
4. Kompleksowe zarządzanie jakością .....	23
<b>Rozdział II</b>	
Jakość wyrobów i usług w świetle norm ISO 9000 .....	32
1. Wprowadzenie .....	32
2. Dlaczego Normy ISO ? .....	33
3. Charakterystyka norm ISO .....	36
A. PNEN 28402 Jakość. Terminologia .....	36
B. PNEN 29004 Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne .....	36
C. PNEN 29000 Normy dotyczące zarządzania jakością i zapewnienia jakości. Wytyczne wyboru i stosowania .....	38
D. Modele zapewnienia jakości .....	39
<b>Rozdział III</b>	
Podstawy prawne systemu badań i certyfikacji w Polsce .....	43
1. Wprowadzenie .....	43
2. Zakres certyfikacji .....	46
<b>Rozdział IV</b>	
Koszty jakości .....	49
1. Analiza ryzyka, kosztów i korzyści .....	50
2. Analiza kosztów jakości .....	56
3. Rachunek kosztów jakości .....	73
<b>Rozdział V</b>	
Dokumentacja systemu jakości .....	82
1. Księga jakości .....	85

2. Procedury systemowe .....	89
3. Instrukcje robocze .....	93
<b>Rozdział VI</b>	
Narzędzia, metody i techniki zarządzania jakością .....	95
1. Metody zarządzania jakością .....	95
A. FMEA - Analiza rodzajów i skutków możliwych błędów .....	97
B. Metoda Taguchi .....	104
C. QFD - Metoda dopasowania funkcji jakości .....	112
D. Kaizen - filozofia pracy .....	122
2. Narzędzia i techniki zarządzania jakością .....	127
A. Schemat blokowy .....	131
B. Burza mózgów .....	142
C. Arkusz kontrolny .....	148
D. Analiza oddziaływań .....	154
E. Diagram przyczynowo - skutkowy Ishikawy .....	156
F. Analiza Pareto-Lorenza .....	162
G. ABCD (Metoda Suzuki) .....	168
H. Analiza sił pola .....	171
I. Schematy opisowe .....	175
<b>Rozdział VII</b>	
Wprowadzenie do SPC (Statystycznego sterowania procesem) .....	180
1. Przyczyny zmienności procesu .....	181
2. Charakterystyka zbiorowości .....	182
3. Wymagania techniczne .....	185
4. Wykresy kontrolne (karty kontrolne) .....	187
A. Budowa kart kontrolnych .....	188
B. Interpretacja kart kontrolnych .....	191
5. Zdatność procesu/maszyny .....	194
Słowniczek podstawowych pojęć i terminów .....	197
Akty normatywne .....	201
Literatura .....	205
Załączniki .....	206