

SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA	9
Rozdział 1. KOMPENDIUM WIEDZY O LOGISTYCE	13
1.1. Geneza i istota logistyki	13
1.2. Usługi w gospodarce rynkowej	21
1.2.1. Istota i charakterystyka usług	21
1.2.2. Klasyfikacja i rodzaje usług	27
1.3. Usługi logistyczne	32
1.3.1. Istota i definiowanie usług logistycznych	32
1.3.2. Rodzaje usług logistycznych	35
1.4. Łańcuchy i sieci dostaw	39
1.5. Logistyczne wyzwania gospodarki globalnej	45
Rozdział 2. HOLISTYCZNY CHARAKTER KATEGORII JAKOŚCI	51
2.1. Historyczne postrzeganie jakości	51
2.2. Definiowanie jakości produktu	60
2.3. Postrzeganie jakości produktu	62
2.4. Jakość w cyklu życia produktu	68
2.5. Kryteria jakości usług	69
2.6. Zarządzanie jakością usług	75
2.7. Prekursorzy zarządzania jakością	77
2.7.1. Historia rozwoju jakości	77
2.7.2. Walter Shewhart	78
2.7.3. William Edwards Deming	79
2.7.4. Philip Bernard Crosby	84
2.7.5. Joseph Moses Juran	88
2.7.6. Armand Vallin Feigenbaum	92
2.7.7. Japońskie podejście do jakości	94

Rozdział 3. PROBLEMY JAKOŚCI W SYSTEMACH LOGISTYCZNYCH 107

3.1. Istota systemu logistycznego	107
3.2. Struktura i cele systemów logistycznych	109
3.3. Procesy w systemach logistycznych	111
3.3.1. Pojęcie i istota procesu logistycznego	111
3.3.2. Podział i infrastruktura procesów logistycznych	113
3.3.3. Mierniki i ocena procesów logistycznych	115
3.4. Projakościowe zarządzanie procesami logistycznymi	117
3.4.1. Istota i zadania projakościowego zarządzania procesami logistycznymi	117
3.4.2. Uwarunkowania projakościowego zarządzania procesami logistycznymi	119
3.5. Rodzaje procesów w systemach logistycznych – aspekt jakościowy	121
3.6. Znaczenie lidera organizacji w zarządzaniu logistycznym	125

Rozdział 4. ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W LOGISTYCE ZA POMOCĄ STANDARDÓW ISO 9000 131

4.1. Definiowanie jakości	131
4.2. Zasady zarządzania i doskonalenia jakości	133
4.3. Charakterystyka norm ISO serii 9000	138
4.3.1. Rozwój i nowelizacja norm ISO serii 9000	138
4.3.2. Kluczowe procesy w zarządzaniu według norm ISO serii 9000..	142
4.4. Charakterystyka normy ISO 9001:2008	146
4.5. Podstawowe elementy systemu zarządzania jakością usług	148
4.6. Dokumentacja systemu zarządzania jakością usług	156
4.7. Proces opracowywania i wdrażania systemu zarządzania jakością usług	161
4.8. Audyt systemów zarządzania jakością usług	168
4.8.1. Rodzaje audytów	168
4.8.2. Etapy realizacji audytu	171
4.8.3. Norma ISO 1901:2011 – Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania	173
4.9. Certyfikacja systemu zarządzania jakością w logistyce	174
4.9.1. Istota certyfikacji	174
4.9.2. Etapy procesu certyfikacji jakości usług	176
4.9.3. Przesłanki i korzyści wynikające z certyfikacji systemu zarządzania jakością usług	178
4.9.4. Jednostki certyfikujące systemy zarządzania jakością w Polsce .	179

Rozdział 5. KOMPLEKSOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ DROGĄ DO DOSKONAŁOŚCI W LOGISTYCE 181

5.1. Wiek XXI – era jakości	181
5.2. Japońskie korzenie filozofii kompleksowego zarządzania jakością	183
5.3. Geneza i definiowanie kompleksowego zarządzania jakością	186
5.4. Filozofia kompleksowego zarządzania jakością	191
5.5. Modele kompleksowego zarządzania jakością	195
5.6. Obszary kompleksowego zarządzania jakością w usługach logistycznych	199
5.7. Proces implementacji i efekty funkcjonowania TQM w logistyce	212
5.8. Modele doskonałości w logistyce skodyfikowane w nagrodach jakości .	221
5.8.1. Japońska nagroda jakości	221
5.8.2. Amerykańska nagroda jakości	225
5.8.3. Europejska nagroda jakości	228
5.8.4. Polska nagroda jakości	232

Rozdział 6. INSTRUMENTARIUM DOSKONALENIA JAKOŚCI USŁUG W LOGISTYCE 237

6.1. Wytyczne do instrumentarium doskonalenia jakości usług w logistyce ..	237
6.2. Identyfikacja metod doskonalenia jakości usług w procesach logistycznych	239
6.3. Wybrane narzędzia doskonalenia jakości usług w logistyce	243
6.4. Statystyczne metody kontroli	262
6.5. Podstawowe metody w doskonaleniu jakości usług w logistyce	263
6.5.1. Metoda Kaizen – ciągłe doskonalenie jakości	263
6.5.2. Metody projektowania i kształtowania jakości usług w organizacji	267
6.5.3. Benchmarking	280
6.5.4. Just in Time	283
6.5.5. Reengineering	284
6.5.6. Outsourcing	286
6.5.7. Six Sigma	288
6.5.8. Koła jakości	292
6.5.9. Metoda 5S	293
6.5.10. Koncepcja TPM – <i>Total Productive Maintenance</i>	295
6.5.11. Poka Yoke	297
6.5.12. Technika 5-Why	297
6.5.13. Metoda 8D	298
6.6. Instrumenty pomiaru jakości usług w logistyce – wybrane badania i aspekty poznawcze	299

6.6.1. Metoda Servqual	299
6.6.2. CIT – metoda zdarzeń krytycznych	306
6.6.3. Mystery Shopping	308
6.6.4. Metoda CSI – <i>Customer Satisfaction Index</i>	314
Rozdział 7. KOSZTY JAKOŚCI USŁUG W LOGISTYCE	317
7.1. Znaczenie i istota kosztów jakości usług w logistyce	317
7.2. Podział kosztów jakości usług w logistyce	329
7.2.1. Ekonomiczne aspekty jakości projektowanej usługi	329
7.2.2. Ekonomiczne aspekty jakości wykonania usługi	330
7.2.3. Ekonomiczne aspekty jakości nabytej usługi	333
7.3. Zarządzanie kosztami jakości w organizacji	339
7.4. Controlling kosztów jakości	342
ZAKOŃCZENIE	347
LITERATURA	351
SPIS RYSUNKÓW	367
SPIS TABEL	371
ZAŁĄCZNIKI	375