

Spis treści

Wstęp.....	7
-------------------	----------

Rozdział 1

Jakość jako element kreowania wartości w organizacji.....	9
1.1. Proces kreowania wartości a działania nietworzące wartości w organizacji	9
1.2. Wpływ zarządzania jakością i marketingu na kształtowanie wartości ...	17
1.3. Modele kosztów jakości opartych na wartości.....	31

Rozdział 2

Zarządzanie kosztami jakości	45
2.1. Koncepcje i metody zarządzania kosztami jakości	51
2.1.1. Podstawowe elementy zarządzania kosztami jakości	53
2.1.2. Zasady zarządzania kosztami jakości	55
2.2. Metody zarządzania kosztami jakości	72
2.2.1. Tradycyjne metody zarządzania kosztami jakości	73
2.2.2. Pozostałe metody zarządzania kosztami jakości.....	87
2.3. Kierunki rozwoju zarządzania kosztami jakości	95

Rozdział 3

Ekonomiczno-zarządcze aspekty kosztów jakości.....	99
3.1. Jakość w aspekcie ekonomicznym	99
3.2. Rachunek kosztów jakości.....	107
3.3. Analiza kosztów jakości.....	115

Rozdział 4

Metody badania i analizy kosztów jakości.....	125
4.1. Tradycyjne metody zarządzania kosztami jakości	125
4.1.1. Histogram	126
4.1.2. Schemat blokowy.....	128
4.1.3. Arkusz kontrolny.....	135
4.1.4. Diagram Pareto–Lorenza	136
4.1.5. Diagram Ishikawy	137
4.1.6. Karty kontrolne.....	149
4.1.7. Diagram korelacji.....	157
4.2. Nowe metody zarządzania kosztami jakości.....	159
4.2.1. Diagram relacji.....	159
4.2.2. Diagram strzałkowy.....	162
4.2.3. Diagram pokrewieństwa	165
4.2.4. Diagram macierzowy	170
4.2.5. Macierzowa analiza danych	175
4.2.6. Diagram systematyki	178
4.2.7. Diagram programowania procesu decyzyjnego (PDPC)	183
4.3. Six Sigma strategiczną metodą zarządzania kosztami jakości	185
4.4. Pozostałe metody zarządzania kosztami jakości.....	193

Rozdział 5

Model zarządzania kosztami jakości	199
5.1. Założenia modelu zarządzania kosztami jakości w organizacji.....	199
5.2. Model zarządzania kosztami jakości w organizacji.....	203
5.3. Praktyczne zastosowanie modelu zarządzania kosztami jakości	210
Podsumowanie.....	217
Bibliografia	231
Spis tabel	251
Spis rysunków	253