

Spis treści

WSTĘP.....	5
1. PROCES MONITOROWANIA I POMIARÓW.....	9
1.1. Zasada zarządzania jakością i terminologia.....	9
1.2. Wymagania dotyczące procesu monitorowania i pomiarów oraz wytyczne w zakresie doskonalenia procesu	20
1.3. Instrumenty wspierające proces monitorowania i pomiarów.....	31
1.3.1. Analiza FMEA	31
1.3.2. Six Sigma i karty kontrolne	38
1.3.3. Benchmarking.....	46
1.3.4. Zrównoważona karta wyników – BSC	53
2. MONITOROWANIE I POMIARY WYROBÓW	57
2.1. Specyfika monitorowania i pomiarów wyrobów.....	57
2.2. Mierniki jakości wyrobów.....	65
2.2.1. Arkusz kontrolny	65
2.2.2. Audyt wyrobu.....	67
2.2.3. AQL – Limit Akceptowalnej Jakości	68
2.2.4. QFD – metoda rozwinięcia funkcji jakości	70
2.3. Nadzór nad sprzętem kontrolno-pomiarowym	72
3. MONITOROWANIE I POMIARY PROCESÓW.....	84
3.1. Specyfika monitorowania i pomiarów procesów	84
3.2. Mierniki procesów – przykłady	93
3.3. Dokumentowanie monitorowania i pomiarów procesów	107
4. MONITOROWANIE I POMIARY SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ.....	118
4.1. Zadowolenie klienta	118
4.2. Audyt wewnętrzny	134
4.3. Przegląd zarządzania	150

5. MODEL ZARZĄDZANIA PROCESEM MONITOROWANIA I POMIARÓW	166
Podsumowanie	175
BIBLIOGRAFIA	177
SPIS TABEL	185
SPIS RYSUNKÓW	187
SPIS ZAŁĄCZNIKÓW	189