

# Zarządzanie jakością w logistyce

Autorzy: Dominik Zimon

Publikacja pt. „Zarządzanie jakością w logistyce” dostarcza przekrojowych informacji z zakresu zarządzania jakością i logistyki skupiając się na pokazaniu szerokich więzi interdyscyplinarnych łączących te dyscypliny naukowe.

Monografia składa się z czterech rozdziałów, w których podjęto próbę wyjaśnienia podstawowych zagadnień z zakresu zarządzania jakością oraz związków jakie zachodzą pomiędzy jakością a logistyką w jej poszczególnych podsystemach.

Książka powinna okazać się przydatna dla pracowników i menadżerów zatrudnionych w służbach zarządzania systemami jakości i logistyki oraz przynajmniej częściowo wypełnić lukę, jaka istnieje na polskim rynku wydawniczym. Ponadto adresatami monografii są studenci studiów stacjonarnych i niestacjonarnych takich kierunków, jak: logistyka, zarządzanie czy towaroznawstwo.

Spis treści:

## **Wstęp 5**

### **Rozdział 1**

<b>Jakość i systemy zarządzania jakością – przegląd piśmiennictwa</b>	<b>9</b>
1.1. Rys historyczny	10
1.2. Główne postacie i koncepcje w teorii jakości	15
1.2.1. Walter A. Shewhart	15
1.2.2. William E. Deming	16
1.2.3. Joseph M. Juran	19
1.2.4. Philip B. Crosby	21
1.2.5. Armand V. Feigenbaum	22
1.2.6. Genichi Taguchi	23
1.2.7. Kaoru Ishikawa	24
1.3. Współczesne systemy zarządzania jakością	26
1.3.1. System zarządzania jakością według normy ISO 9001	28
1.3.2. Znaczenie kompleksowego zarządzania jakością TQM w organizacji	35

### **Rozdział 2**

<b>Jakość w logistyce zaopatrzenia</b>	<b>43</b>
2.1. Wybór i ocena dostawcy	46
2.2. Formy kontroli dostawców	48
2.3. Budowanie współpracy z dostawcami	54
2.4. Minimalizacja poziomu zapasów i zarządzanie procesami przepływu	57
2.4.1. Just in Time	58
2.4.2. VMI – Zarządzanie zapasami przez dostawcę	62
2.4.3. PPAP – Proces zatwierdzania części do produkcji	63
2.5. Współpraca i integracja obszarów w organizacji	64

### **Rozdział 3**

<b>Jakość w logistyce dystrybucji</b>	<b>71</b>
---------------------------------------	-----------

3.1. Klasyfikacja klientów	73	
3.2. Analiza potrzeb i wymagań klientów	75	
3.3. Opracowanie polityki obsługi klienta	79	
3.4. Projektowanie wyrobu i realizacja usługi zgodnie z wymaganiami klienta		83
3.4.1. Kwestionariusz Kano	83	
3.4.2. QFD ( <i>Quality Function Deployment</i> )	84	
3.4.3. FMEA ( <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> )	87	
3.4.4. Jakość usług logistycznych	87	
3.5. Badanie satysfakcji klienta	90	
3.6. Ciągłe doskonalenie	94	

## **Rozdział 4**

### **Jakość w logistyce produkcji**                      **99**

4.1. <i>Kanban</i>	100	
4.2. 5S	103	
4.3. <i>Poka-Yoke</i>	106	
4.4. <i>Lean Management</i>		109
4.5. <i>Six Sigma</i>	111	

**Bibliografia**                      **117**

**Spis rysunków**                      **125**

**Spis tabel**                              **127**