

Kompleksowe zarządzanie jakością w wytwarzaniu obuwia skórzanego.

Wstęp.....4

Rozdział I.

Charakterystyka norm dotyczących jakości.....7

1.1. Pojęcie jakości.....7

1.1.1. Podstawowe pojęcia związane z jakością.....9

1.1.2. Pętla jakości.....9

1.1.3. Audit jakości.....10

1.1.4. Koszty jakości.....13

1.1.5. Norm ISO 9000.....22

1.1.6. Certyfikacja systemu.....28

1.1.7. Kompleksowe zarządzanie jakością TQM.....29

1.1.8. Najczęściej popełniane błędy we wdrażaniu TQM.....32

Rozdział II.

System produkcyjny i jego otoczenie.....34

2.1. Podstawowe pojęcia.....34

2.1.1. Otoczenie systemu produkcyjnego.....46

2.1.2. Proces produkcyjny i wytwórczy.....51

2.1.3. Elementy wektora wejścia przy wytwarzaniu obuwia.....52

2.1.4. Materiały, półwyroby przeznaczone do dalszej produkcji lub montażu58

2.1.5. Czynniki energetyczne.....62

2.2.1. Elementy wektora wyjścia.....63

2.3. Wybrane metody zarządzania produkcją.....64

2.3.1. Funkcja planowania.....64

2.3.2. Funkcja organizowania.....70

2.3.3. funkcja sterowania i motywowania.....	81
2.3.4. Funkcja kontroli.....	83

Rozdział III.

Charakterystyka obiektu badawczego.....87

3.1. Tradycja zakładu.....	87
3.1.1. Struktura organizacyjna charakterystyka procesu wytwarzania.....	89
3.1.2. Zakres i asortyment świadczonych usług.....	96
3.2. Charakterystyka wytwarzania obuwia oraz stosowane środki do produkcji.....	101
3.2.1. Wydział krojowni.....	102
3.2.2. Wydział szwalni.....	105
3.2.3. Wydział pracowni obuwniczej (produkcja butów).....	110
3.2.4. Wydział wykańczalni.....	115
3.3. Zagadnienia związane z przygotowaniem produkcji obuwia.....	116
3.4. Ujęcie procesu w sensie technologicznym i przedmiotowym.....	124
3.4.1. Ogólna charakterystyka procesów technologicznych.....	124
3.4.2. Projektowanie procesu wytwarzania.....	128

Rozdział IV.

Parametry jakościowe obuwia.....129

4.1. Metody pomiaru satysfakcji klientów.....	129
4.2. Zbieranie danych o konkurencji.....	130
4.3. Oczekiwania, spostrzeżenia i zadowolenia.....	131
4.4. Sezonowość sprzedaży obuwia.....	133
4.5. Czynniki jakościowe sprzedaży obuwia.....	134

Podsumowanie.....138

Spis literatury.....142

Spis rysunków.....144

Spis tablic.....145