

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	7
1. Popularne zasady projakościowe	9
1.1. Zasady Deminga	9
1.2. Zasady zarządzania jakością w ISO 9000:2015	11
1.3. Zasada kaizen	23
1.4. Zasada „Zero Defektów”	32
1.5. Zasada Poka Yoke	34
1.6. Inne zasady	37
WYBRANE METODY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ	45
2. Metody projektowania dla jakości	47
2.1. Metoda FMEA	47
2.1.1. Geneza i podstawowe informacje o FMEA	47
2.1.2. Podstawowe rodzaje FMEA	51
2.1.3. Etapy przeprowadzania analizy FMEA	53
2.1.4. Zalety i wady metody FMEA	79
2.2. Metoda rozwinięcia funkcji jakości – QFD	81
2.2.1. Podstawy QFD	81
2.2.2. Etapy budowy domów jakości	85
2.3. Metoda Kano	91
3. Metody oceny jakości usług	99
3.1. Metody pomiaru zadowolenia konsumentów	99
3.2. Critical Incident Techniques (CIT)	105
3.3. Metoda SERVQUAL	108
3.4. Metoda SERVPERF	119
4. Analizy metodą drzewa	123
4.1. Analiza drzewa wad (FTA)	123
4.2. Metoda drzewa zdarzeń (ETA)	130
4.3. Metoda 5xWhy? i 5W2H	135
5. Metody planowania eksperymentów (DOE)	139
5.1. Metody Shainina	139
5.2. Metoda Taguchi’ego	148

5.3. Klasyczne metody planowania eksperymentów	159
5.3.1. Plany dwupoziomowe bez uwzględnienia skutków interakcji	160
5.3.2. Plany dwupoziomowe z uwzględnieniem skutków interakcji	168
5.3.3. Plany statyczne trójpoziomowe kompletne	169
6. Zaawansowane metody planowania i kontroli jakości	175
6.1. Zaawansowane planowanie jakości (APQP)	175
6.2. Proces zatwierdzania części do produkcji seryjnej (PPAP)	180
6.3. Plan kontroli (PC)	185
Spis rysunków i tabel	191
Literatura	195
Streszczenie	203
Summary	205