

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
ROZDZIAŁ 1.	
Podstawy kompleksowego zarządzania jakością	11
Ewolucja idei TQM	11
Podstawowe założenia Kompleksowego Zarządzania Jakością	16
Wybrane definicje TQM	22
Cykl doskonalenia	24
Czołowe postaci TQM	26
Nagrody związane z doskonaleniem jakości	31
Ogólna klasyfikacja instrumentów zarządzania jakością	35
ROZDZIAŁ 2	
Narzędzia tradycyjne – 7NT	43
Diagramy blokowe	43
Karty kontrolne	47
Arkusze analityczne	50
Histogramy	52
Diagramy korelacji	53
Diagramy Ishikawy	56
Diagramy Pareto	60
ROZDZIAŁ 3	
Narzędzia nowe – 7NN	67
Diagramy strzałkowe	67
Diagramy pokrewieństwa	70
Diagramy relacji	73
Diagramy systematyki	75
Diagramy tablicowe	77
Macierzowe analizy danych	80
Diagramy decyzyjne	81
Rozdział 4	
Wybrane metody i koncepcje doskonalenia jakości	85
Metoda „5S”	85
Metoda eliminacji wad i poprawy jakości „Poka-yoke”	88
Metoda szybkich przebrojeń urządzeń „SMED”	93
Metoda wyznaczania celów jakości „SMART”	97
Metody statystycznej kontroli jakości „SKP” i „SKO”	100
Metoda rozwinięcia funkcji jakości „QFD”	105

Metoda identyfikacji przyczyn i skutków wad produktów i procesów „FMEA”	109
Metoda „QC Story”	114
Metoda „5Why”	115
Metoda zarządzania ograniczeniami „TOC”	117
Metoda XYZ	119
Projektowanie eksperymentów „DOE”	120
Metoda „Kanban”	125
System dostawy na czas „Just in time”	128
System pracy bezawaryjnej „TPM”	134
Koncepcja zarządzania czasem „TBM”	139
Koncepcja „Six Sigma” – (6 Σ)	140
Koncepcja „Lean Management”	145
ROZDZIAŁ 5	
Project Management	151
Możliwości zastosowań PM	151
Ewolucja idei zarządzania projektowego	154
„Nowy produkt” w koncepcji PM	155
ROZDZIAŁ 6	
Doskonalenie jakości zasobów ludzkich	161
Struktura i determinanty systemu motywacyjnego	161
Wybrane sposoby oddziaływania motywacyjnego	167
ROZDZIAŁ 7	
Metody heurystyczne	173
Burza mózgów	173
Technika delficka	177
Analiza portfelowa	178
Synektyka	179
Algorytm wynalazku	181
Metoda morfologiczna	182
Gra ze słowami	183
Lista kontrolna (informacyjna)	184
ANKOT	185
Kruszenie	186
Krytyczna ocena i analiza	187
Porównania	187
Transformowanie przez znak graficzny	188
Wymuszenie sprzeczności	189
Antytemat	190
CERMA	190
Mapa myśli	191
Metoda Polaya	191
LITERATURA	193