

Spis treści

Wstęp / 9

1. Metody zarządzania jakością / 11

- 1.1. Metoda Quality Function Deployment (QFD) / 11
- 1.2. Diagram Ishikawy / 30
- 1.3. Wykres Pareto / 38

2. Metody sieciowe i harmonogram / 45

- 2.1. Metoda ścieżki krytycznej (CPM) / 45
- 2.2. Metoda PERT / 63
- 2.3. Harmonogram / 81

3. Metody postępowania z ryzykiem i niepewnością / 88

- 3.1. Metoda postępowania z ryzykiem / 88
- 3.2. Podejmowanie decyzji w warunkach niepewności / 107

4. Metody heurystyczne / 116

- 4.1. Analiza morfologiczna / 116
- 4.2. Burza mózgów / 125

5. Controlling / 134

- 5.1. Controlling operacyjny / 141
- 5.2. Controlling strategiczny / 156

Podsumowanie / 165

Bibliografia / 166

Spis rysunków / 168

Spis tablic / 170