

# Spis treści

Wstęp

## ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 1. Popularne zasady projakościowe

#### 1.1. Zasady Deminga

#### 1.2. Zasady zarządzania jakością w ISO 9000:2015

#### 1.3. Zasada kaizen

#### 1.4. Zasada "Zero Defektów"

#### 1.5. Zasada Poka Yoke

#### 1.6. Inne zasady

## WYBRANE METODY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

### 2. Metody projektowania dla jakości

#### 2.1. Metoda FMEA

##### 2.1.1. Geneza i podstawowe informacje o FMEA

##### 2.1.2. Podstawowe rodzaje FMEA

##### 2.1.3. Etapy przeprowadzania analizy FMEA

##### 2.1.4. Zalety i wady metody FMEA

#### 2.2. Metoda rozwinięcia funkcji jakości - QFD

##### 2.2.1. Podstawy QFD

##### 2.2.2. Etapy budowy domów jakości

#### 2.3. Metoda Kano

### 3. Metody oceny jakości usług

#### 3.1. Metody pomiaru zadowolenia konsumentów

#### 3.2. Critical Incident Techniques (CIT)

3.3. Metoda SERVQUAL

3.4. Metoda SERVPERF

4. Analizy metodą drzewa

4.1. Analiza drzewa wad (FTA)

4.2. Metoda drzewa zdarzeń (ETA)

4.3. Metoda 5xWhy? i 5W2H

5. Metody planowania eksperymentów (DOE)

5.1. Metody Shainina

5.2. Metoda Taguchi'ego

5.3. Klasyczne metody planowania eksperymentów

5.3.1. Plany dwupoziomowe bez uwzględnienia skutków interakcji

5.3.2. Plany dwupoziomowe z uwzględnieniem skutków interakcji

5.3.3. Plany statyczne trójpoziomowe kompletne

6. Zaawansowane metody planowania i kontroli jakości

6.1. Zaawansowane planowanie jakości (APQP)

6.2. Proces zatwierdzania części do produkcji seryjnej (PPAP)

6.3. Plan kontroli (PC)

Spis rysunków i tabel

Literatura

Streszczenie

Summary