

Spis treści

Wstęp	13
Rozdział 1. Dlaczego metody i techniki zarządzania jakością?	
1.1 Jak korzystać z książki?	19
1.2 Podejście PWSO w zarządzaniu jakością	20
1.3 Wykorzystanie metod i technik zarządzania jakością w TQM	27
1.4 Matryca metod i technik zarządzania jakością	36
1.5 Literatura do rozdziału 1	48
Rozdział 2. Metody kreowania pomysłów i planowania	
2.1 FMEA – Analiza skutków i przyczyn potencjalnych błędów (<i>Failure Mode and Effects Analysis</i>)	53
2.2 Benchmarking	67
2.3 Burza mózgów (<i>Brainstorming</i>)	72
2.4 Niewerbalna burza mózgów (<i>Brainwriting</i>)	75
2.5 Cykl doskonalenia procesu – DMAIC (<i>Define – Measure – Analyze – Improve – Control</i>)	76
2.6 Ćwiczenie B&BE – dostrzegania korzyści i barier dla jednostki i firmy (<i>Benefits and Barriers Exercise</i>)	84
2.7 Diagram drzewa (<i>Tree Diagram</i>)	88
2.8 Diagram pokrewieństwa (<i>Affinity Diagram</i>)	90
2.9 Diagram zależności (<i>Interrelationship Diagram</i>)	93
2.10 Diagram przyczynowo-skutkowy Ishikawy (<i>Fishbone Diagram</i>)	97
2.11 Diagram SIPOC – dostawca, wejście, proces, wyjście, klient (<i>SIPOC – Supplier, Input, Process, Output, Customer</i>)	103
2.12 Diagram strzałkowy (<i>Arrow Diagram</i>)	106
2.13 Głosowanie wielokrotne (<i>Multivoting</i>)	110
2.14 Hoshin Kanri	115
2.15 Kształtowanie misji (<i>Mission statement wordsmithing</i>)	119
2.16 Lista kontrolna deklaracji (misji) (<i>Mission Statement Checklist</i>)	121
2.17 ABCD – Suzuki (<i>ABCD Method</i>)	123
2.18 SMART (<i>SMART Method</i>)	126
2.19 Ograniczanie listy (<i>List Reduction</i>)	133
2.20 Projektowanie eksperymentu (<i>DoE – Design of Experiments</i>)	136
2.21 Reorganizacja procesów biznesowych (<i>BPR – Business Process Reengineering</i>)	137
2.22 Rozwinięcie funkcji jakości QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	141
2.23 Scenariusz rysunkowy (<i>Storyboard</i>)	147
2.24 Schemat działania (<i>Activity Chart</i>)	150
2.25 Struktura efektywne-osiągalne (<i>Effective-Achievable matrix</i>)	155
2.26 Struktura podziału pracy (<i>Work breakdown structure – WBS</i>)	157
2.27 Struktura wymagań (<i>Requirements matrix</i>)	160

2.28	Technika grupy nominalnej (<i>Nominal Group Technique</i> – NGT)	161
2.29	Teoria ograniczeń (TOC – <i>Theory of Constraints</i>)	163
2.30	DMADV – Zarządzanie projektem nowego procesu/produktu (<i>Define – Measure – Analyse – Design – Verify</i> – DMADV)	169
2.31	Literatura do rozdziału 2.	175

Rozdział 3. Metody wykorzystywane na etapie wdrażania

3.1	Analiza systemów pomiarowych (<i>Measurement System Analysis</i> – MSA)	181
3.2	Arkusz kontrolny (<i>Checksheet</i>)	189
3.3	Ciągłość celów zespołowych (<i>Continuum of Team Goals</i>)	193
3.4	Diagram możliwych wypadków (<i>Contingency Diagram</i>)	197
3.5	Diagram przepływu działań ludzkich (<i>Deployment Flowchart</i>)	202
3.6	Diagram przepływu pracy (<i>Workflow Diagram</i>)	204
3.7	Zarządzanie wyszczuplające (<i>Lean Management</i>)	206
3.8	Diagram przepływu (<i>Flowcharting</i>)	214
3.9	Diagram przepływu góra-dół (<i>Top-Down Flowchart</i>)	225
3.10	Statystyczne sterowanie procesem (<i>Statistical Process Control</i> – SPC)	227
3.11	Układ warstwowy (<i>Stratification</i>)	232
3.12	Wykresy prezentacyjne (<i>Graphs</i>)	234
3.13	Karty kontrolne (<i>Control Charts</i>)	242
3.14	Histogram (<i>Histogram</i>)	250
3.15	Wykres pudełkowy (<i>Box Plot</i>)	257
3.16	Wykres postępu (<i>Run chart</i>)	260
3.17	Wywiad (<i>Survey</i>)	262
3.18	Zgłębianie danych (<i>Data Mining</i>)	269
3.19	8D (8 dyscyplin) – Proces rozwiązywania problemów	273
3.20	Literatura do rozdziału 3	283

Rozdział 4. Metody służące do sprawdzania i kontroli

4.1	Analiza czynników przeciwstawnych (<i>Force Field Analysis</i>)	289
4.2	Analiza skali ważności-realizacji (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	291
4.3	Diagram dlaczego-dlaczego (<i>Why-Why Diagram</i>)	298
4.4	Diagram Pareto-Lorenza (<i>Pareto Chart</i>)	301
4.5	Diagram macierzowy (<i>Matrix Diagram</i>)	304
4.6	Drzewo wymagań i wskaźników (<i>Requirements and Measures Tree</i>)	310
4.7	Identyfikacja plusów, minusów i interesujących spostrzeżeń (<i>Plus, Minus, Interesting</i> – PMI)	311
4.8	Strategiczna karta wyników SKW – <i>Balanced Scorecard</i> (BSC)	314
4.9	Test ACORN (<i>ACORN Test</i>)	318
4.10	Wykres normalnego prawdopodobieństwa (<i>Normal Probability Plot</i>)	321
4.11	Wykres programowy procesu decyzji (<i>Process Decision Programme Chart</i> – PDPC chart)	325
4.12	Zdolność procesu (<i>Proces Capability</i>)	328
4.13	5 PPJ – Pięciostopniowy proces poprawy jakości	334
4.14	Praktyka 5S (5S Practics)	338
4.15	Metoda pomiaru jakości usług (<i>Servqual</i>)	343
4.16	Literatura do rozdziału 4	350

Rozdział 5. Metody wykorzystywane na etapie oceny działań

5.1	Analiza parametrów krytycznych dla jakości (<i>Critical-to-Quality Analysis</i>)	355
5.2	Analiza kosztów jakości (<i>Cost-of-Quality Analysis</i>)	358
5.3	Definicje operacyjne (<i>Operational Definitions</i>).	368
5.4	Diagram relacji między zmiennymi (<i>Scatter Diagram</i>)	370
5.5	Kaizen (KAIZEN)	375
5.6	Indeks wydajności (<i>Performance Index</i>)	380
5.7	Matryca plan-rezultaty (<i>Plan-Results Matrix</i>)	384
5.8	Zabezpieczenie przed błędami (<i>Poka-Yoke – Mistake Proofing</i>)	387
5.9	Metoda szeregowania priorytetów (<i>Analytical Hierarchy Process – AHP</i>)	389
5.10	Struktura występowania-niewystępowania (<i>Is-Is Not Matrix</i>)	401
5.11	BPMS – System zarządzania procesami biznesowymi (<i>Business Process Management System</i>)	402
5.12	Literatura do rozdziału 5.	408

Zakończenie	411
------------------------------	-----

Spis rysunków	417
--------------------------------	-----

Spis tabel	421
-----------------------------	-----