

# SPIS TREŚCI

<b>Wstęp .....</b>	<b>5</b>
<b>ZASADY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b> <b>7</b>	
<b>1. Popularne zasady projakościowe .....</b>	<b>9</b>
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
<b>WYBRANE METODY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ .....</b> <b>45</b>	
<b>2. Metody projektowania dla jakości .....</b>	<b>47</b>
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
<b>3. Metody oceny jakości usług .....</b>	<b>99</b>
3.1. Metody pomiaru zadowolenia konsumentów .....	99
3.2. Critical Incident Techniques (CIT) .....	105
3.3. Metoda SERVQUAL .....	108
3.4. Metoda SERVPERF .....	119
<b>4. Analizy metodą drzewa .....</b>	<b>123</b>
4.1. Analiza drzewa wad (FTA) .....	123
4.2. Metoda drzewa zdarzeń (ETA) .....	130
4.3. Metoda 5xWhy? i 5W2H .....	135
<b>5. Metody planowania eksperymentów (DOE) .....</b>	<b>139</b>
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
<b>6. Zaawansowane metody planowania i kontroli jakości .....</b>	<b>175</b>
6.1. Zaawansowane planowanie jakości (APQP) .....	175
6.2. Proces zatwierdzania części do produkcji seryjnej (PPAP) .....	180
6.3. Plan kontroli (PC) .....	185
<b>Spis rysunków i tabel .....</b>	<b>191</b>
<b>Literatura .....</b>	<b>195</b>
<b>Streszczenie .....</b>	<b>203</b>
<b>Summary .....</b>	<b>205</b>