

**Wybrane metody i narzędzia doskonalenia procesów w praktyce /
Dorota Stadnicka. – Rzeszów, cop. 2016**

Spis treści

Wykaz ważniejszych skrótów i oznaczeń	5
Wprowadzenie	7
1. Podział instrumentów zarządzania jakością	11
2. Zasady zarządzania jakością	13
2.1. Orientacja na klienta	13
2.2. Zaangażowanie kierownictwa	14
2.3. Zaangażowanie personelu	14
2.4. Podejście procesowe	16
2.5. Podejście systemowe	17
2.6. Podejmowanie decyzji na podstawie faktów	18
2.7. Wzajemnie korzystne relacje z dostawcami	19
2.8. Ciągłe doskonalenie	20
2.9. 14 punktów Deminga	20
3. Metody zarządzania jakością	23
3.1. „Burza mózgów”	23
3.2. Metoda porównywania parami	25
3.3. QFD	26
3.4. FMEA wyrobu	38
3.5. FMEA procesu	46
3.6. Poka-Yoke	53
3.7. Metody oceny systemu pomiarowego	57
3.7.1. Znaczenie systemów pomiarowych w organizacji	57
3.7.2. Metoda R&R	62
3.7.3. Metoda Kappa	73
4. Tradycyjne narzędzia zarządzania jakością	85
4.1. Schemat blokowy	85
4.2. Arkusze kontrolne	97
4.3. Diagram Pareto-Lorenza	99
4.4. Diagram Ishikawy	102
4.5. Histogram	105
4.6. Wykresy korelacji	110
4.7. Karty kontrolne	113

5. Inne narzędzia zarządzania jakością	147
5.1. Analiza „5xDlaczego?”	147
5.2. Analiza „5W2H?”	151
5.3. Diagram zależności	151
5.4. Drzewo decyzyjne	153
5.5. Ankiety	157
5.6. Analiza ABC	164
6. Metodyka prowadzenia analiz jakościowych	169
6.1. Cykl PDCA	169
6.2. Metoda 8D	170
6.3. Raport A3	178
6.4. Metodyka prowadzenia analiz jakościowych w MSP	183
7. Przykłady zastosowania metod i narzędzi w rozwiązywaniu problemów jakościowych	199
7.1. Problemy jakościowe w produkcji elementów kanałów wentylacyjnych	199
7.2. Analiza problemów jakościowych w produkcji filtrów	202
7.3. Analiza problemów powstających podczas wdrażania programów CNC	210
8. Zadania do samodzielnego rozwiązania	217
Bibliografia	229
Załączniki	235