

Obsah

Předmluva k českému vydání 7

Předmluva autorů 9

Část I. Vymezení problému 10

1. *Od množství k jakosti* 10

Vývoj jde cestou zvyšování produktivity práce 10

Větší odbyt je podmínkou hromadné výroby 11

Vědomí jakosti se objevuje ve výrobě, při nákupech
i prodeji 13

2. *„Náš zákazník — náš pán“* 22

Větší výroba vede k vyšší spotřebě 22

Do hry vstupuje anonymní spotřebitel 24

Spotřebitel si začíná uvědomovat jakost 24

3. *Cesta od množství k jakosti je věcí celé společnosti* 26

K vyšší výrobě 26

Je „více“ opravdu více? 28

Jakost přechází do vědomí společnosti 30

Část II. Analýza 32

4. *Cesta k integrovanému řízení jakosti* 32

Nový pohled na jakost 32

Definice jakosti 32

Ekonomika jakosti 34

Problém optimální jakosti 38

Dynamika jakosti 40

Cesta k optimální jakosti 42

5. *Kde vzniká jakost* 45

„Kruh jakosti“ 45

Rozhodování je věda i umění 47

Hierarchie rozhodnutí 48

Základní rozhodnutí 51

Rozhodování o programu	56
Rozhodování ve fázi průmyslového návrhu	65
Rozhodování ve sféře výroby	69
Rozhodování ve sféře distribuce	87
Jakost distribuce	96
Rozhodování v oblasti servisu	96

6. *Měnící se struktura řízení jakosti* 100

7. *Normalizace — základ jakosti* 104

Normalizace a jakost 104

Normalizace jako problém rozhodování 105

Ztráty vzniklé z přizpůsobení 105

Funkce ztrát 108

Minimalizace ztrát 112

Optimální normalizace 114

Část III. *Realizace* 119

8. *Změna mentality* 119

9. *Vývojový cyklus* 122

10. *Rozšíření sféry působnosti integrovaného řízení jakosti* 126