

OBSAH

OBSAH	1
ÚVOD	3
1. ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	4
1.1 ŘÍZENÍ PROCESU ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	6
1.2 METODOLOGIE ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	7
1.3 VÝZNAM TÝMOVÉ PRÁCE PŘI ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY	10
1.3.1 BRAINSTORMING, BRAINWRITING	11
1.3.2 DELFSKÁ METODA	12
1.3.3 SKUPINOVÝ ROZHOVOR	12
2. SEDM NÁSTROJŮ VEDENÍ	13
2.1 DIAGRAM AFINITY	14
2.2 RELAČNÍ DIAGRAM	15
2.3 STROMOVÝ DIAGRAM	15
2.4 MATICOVÝ DIAGRAM	17
2.5 ANALÝZA MATICOVÝCH DAT	21
2.6 ROZHODOVACÍ DIAGRAM	24
2.7 SÍŤOVÝ DIAGRAM	25
2.7.1 METODA MPM	26
2.7.2 METODA CPM	27
2.7.3 METODA PERT	28
3. SEDM NÁSTROJŮ ŘÍZENÍ KVALITY	30
3.1 FORMULÁŘ PRO SBĚR DAT	30
3.2 VÝVOJOVÝ DIAGRAM	32
3.3 DIAGRAM PŘÍČINA - NÁSLEDEK	34
3.4 PARETŮV DIAGRAM	35
3.5 BODOVÝ DIAGRAM	38
3.6 HISTOGRAM	39
3.7 REGULAČNÍ DIAGRAM	41

4. METODY A TECHNIKY HODNOCENÍ KVALITY	44
4.1 OBECNÝ POSTUP HODNOCENÍ	44
4.1.1 OBJEKT A CÍL HODNOCENÍ	44
4.1.2 VÝBĚR ZNAKŮ KVALITY	46
4.1.3 MĚŘENÍ ZNAKŮ KVALITY (ABSOLUTNÍ UKAZATELE)	46
4.1.4 STANOVENÍ POROVNÁVACÍ ÚROVNĚ	48
4.1.5 SROVNÁNÍ SKUTEČNOSTI S POROVNÁVACÍ ÚROVNÍ	48
4.1.6 URČENÍ STAVU KVALITY	49
4.1.7 ANALÝZA A VYUŽITÍ ZJIŠTĚNÝCH VÝSLEDKŮ	53
4.2 METODY KONSTRUKCE KOMPLEXNÍHO UKAZATELE KVALITY	53
4.2.1 METODA NEJLEPŠÍCH HODNOT	53
4.2.2 METODA VÁŽENÉHO SOUČTU POŘADÍ	54
4.2.3 METODA SOUČTU ODCHYLEK	54
4.2.4 METODA PATTERN	55
4.2.5 METODA KORTER	56
4.3 SPOTŘEBITELSKÉ TESTY	58
4.3.1 DRUHY TESTŮ	58
4.3.2 METODIKA SPOTŘEBITELSKÝCH TESTŮ	60
4.4 BENCHMARKING	61
4.4.1 METODIKA BENCHMARKINGU	62
5. METODY A TECHNIKY ANALÝZY A PREVENCE VAD	66
5.1 METODA FMEA	66
5.1.1 OBECNÝ POSTUP METODY FMEA	68
5.2 METODA FTA	74
5.2.1 POSTUP METODY	74
5.3 METODA POKA - YOKE	78
5.3.1 POSTUP METODY	78
6. METODY A TECHNIKY OPTIMALIZACE ZNAKŮ KVALITY	82
6.1 QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)	82
6.1.1 METODIKA QFD	84
6.2 HODNOTOVÁ ANALÝZA	90
6.2.1 POSTUP METODY HODNOTOVÉ ANALÝZY	90
LITERATURA:	94