

Obsah

	strana
Předmluva vydavatele	7
Úvod	9
Definice jakosti	13
Vztahy k odběratelům	17
Stížnosti na jakost	21
Náklady na jakost	23
Cíle jakosti	25
Případ s pístními kroužky	28
Sociální činitel	33
Analýza výrobního procesu	34
Je někdy konec zlepšování jakosti?	37
Spolehlivost	40
Jakost subdodávek a volba dodavatele	44
Řízení jakosti	45
Nástroje řízení jakosti	47
Statistická metodologie	48
Japonský příklad	48
Diskuse, dotazy	49
Řešení případů ve skupinách	51
Případ firmy RPM	52
Případ firmy Monstro	61
Případ firmy Plastique	62
Případ firmy Ferstahl	63
Případ firmy Papyrus	64
Případ firmy Onoff	65
Hodnocení jakosti mimo výrobce	66
Závěr	69