

Obsah

| | |
|--|----|
| 1 Úvod | 7 |
| 2 Pojem kvalita | 9 |
| 2.1 Základní terminologie a kontext kvality | 9 |
| 2.2 Poskytovatelé kvality | 14 |
| 2.3 Příjemci kvality | 17 |
| 2.4 Kvalita versus užitek pro zákazníka | 18 |
| 2.4.1 Souhrnný ukazatel kvality a ceny | 18 |
| 2.4.2 Užitek pro individuálního zákazníka | 21 |
| 2.5 Kvalita a udržitelnost | 24 |
| 3 Hodnocení spokojenosti zákazníka | 26 |
| 3.1 Přípravné činnosti pro sběr dat | 27 |
| 3.2 Metody pro hodnocení spokojenosti zákazníka | 30 |
| 3.2.1 Průměrná spokojenost ve spojení s ANOVA (1 faktor) | 31 |
| 3.2.2 Okno zákazníka | 35 |
| 3.2.3 Diferenční analýza | 39 |
| 3.3 Pokročilé metody hodnocení spokojenosti zákazníka | 41 |
| 3.3.1 ECSI (Evropský index spokojenosti zákazníka) | 42 |
| 3.3.2 SERVQUAL | 58 |
| 4 Moderní řízení kvality | 66 |
| 4.1 Evropa a normy ISO | 67 |
| 4.2 Základní terminologie pro management kvality | 69 |
| 4.3 Řízení kvality podle konceptu norem | 70 |
| 4.4 Obecný postup pro implementaci QMS | 78 |
| 4.5 Přínosy systému managementu kvality pro organizaci | 79 |
| 4.5.1 Interní přínosy certifikovaného systému | 79 |
| 4.5.2 Externí přínosy certifikovaného systému | 80 |
| 5 Vývoj a návrh jako klíč ke kvalitě | 81 |
| 5.1 Pokročilé plánování kvality výrobku (APQP) | 82 |
| 5.1.1 Plán a definování programu | 83 |
| 5.1.2 Vývoj a návrh výrobku | 84 |
| 5.1.3 Vývoj a návrh procesu | 85 |
| 5.1.4 Testování a validace | 86 |
| 5.1.5 Zpětná vazba a nápravná opatření | 88 |
| 5.1.6 Plán kontroly a řízení | 88 |
| 5.1.7 PPAP (Production Part Approval Process) | 90 |

| | |
|---|------------|
| 5.2 Plánování kvality služeb | 91 |
| 6 Výroba a poskytování služeb | 96 |
| 6.1 Dodavatelé | 96 |
| 6.2 Výroba | 98 |
| 6.3 Poskytování služeb | 100 |
| 7 Nástroje kvality | 103 |
| 7.1 Sběr a záznam dat | 103 |
| 7.2 Vývojový diagram/procesní mapa | 104 |
| 7.3 Histogram | 108 |
| 7.4 Diagram příčin a následků | 111 |
| 7.5 Paretova analýza | 113 |
| 7.6 Bodový diagram | 115 |
| 7.7 Regulační diagramy | 116 |
| 7.8 Brainstorming | 118 |
| 8 Metody kvality | 121 |
| 8.1 QFD (Quality Function Deployment) | 122 |
| 8.2 TRIZ | 128 |
| 8.3 FMEA | 129 |
| 8.3.1 FMEA podle AIAG | 130 |
| 8.3.2 Harmonizovaná FMEA podle AIAG & VDA | 142 |
| 8.4 Design of Experiments (DOE) | 144 |
| 8.4.1 Ortogonální soustavy | 147 |
| 8.4.2 Řešený příklad – chuť nápoje | 149 |
| 8.5 Analýza systému měření (MSA) | 157 |
| 8.6 Poka-yoke | 160 |
| 8.7 SPC (Statistical Process Control) | 167 |
| 9 Zlepšování kvality podle Six Sigma | 179 |
| 9.1 Organizace a kvalifikace Six Sigma | 181 |
| 9.2 Přínosy Six Sigma | 184 |
| 9.3 Popis modelu DMAIC | 185 |
| 9.3.1 Define | 185 |
| 9.3.2 Measure | 186 |
| 9.3.3 Analyze | 190 |
| 9.3.4 Improve | 191 |
| 9.3.5 Control | 194 |
| Seznam zkratk | 195 |
| Rejstřík | 197 |
| Literatura | 201 |
| Summary | 205 |