

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 – chut' 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 zkratek	195
Rejstřík	197
Literatura	201
Summary.	205