

Funkcjonowanie metody QFD w ramach zarządzania przez jakość.

Wstęp.....3

Rozdział I.

Podstawowe pojęcia z zakresu jakości i zarządzania nią.....6

1.1. Podstawowe definicje z zakresu jakości.....6

1.2. Charakterystyka norm dotyczących jakości.....8

1.3. Stare i nowe narzędzia zarządzania jakością.....14

1.4. Metody zarządzania jakością..... 30

Rozdział II.

Elementy zarządzania przez jakość.....41

2.1. Rola kierownictwa.....41

2.2. Zasada orientacji na klienta.....47

2.3. Metody nadzorowania realizacji projektu.....51

2.4. Sterowanie procesem.....61

Rozdział III.

Metoda QFD w zarządzaniu jakością – wprowadzenie do metody.....71

3.1. Historia metody QFD oraz jej ogólny zarys.....71

3.2. Działanie zespołu QFD i struktura Domu Jakości.....74

3.3. QFD – projektowanie sterowane przez klienta.....84

3.4. Zestawienie korzyści stosowania metody QFD oraz jej wdrożenie.....90

Zakończenie.....92

Spis rysunków i tabel.....93

Literatura.....95