

Rozwój norm, narzędzi i metod zarządzania jakością.

Wstęp.....4

Rozdział 1.

Analiza jakości z zakresu jakości.....6

1.1.Analiza norm grupy ISO 9000.....6

1.2.Analiza norm grupy ISO 10000.....27

1.3.Analiza norm grupy ISO 14000.....31

1.4.Analiza norm grupy EN 45000.....39

1.5.Analiza norm grupy QS 9000.....45

Rozdział 2.

Charakterystyka starych narzędzi.....53

2.1.Diagram Pareto – Lorenza53

2.2.Diagram przyczynowo – skutkowy Ishikawy.....57

2.3.Wykresy słupkowo – liniowo – kołowe.....60

2.4.Karty kontrolne.....64

2.5.Arkusze kontrolne.....68

2.6.Histogramy.....72

2.7.Diagramy dwóch zmiennych.....74

Rozdział 3.

Charakterystyka siedmiu „NOWYCH” narzędzi.....76

3.1.Diagram relacji.....77

3.2.Diagram pokrewieństwa (metoda KJ).....79

3.3.Diagram systematyki.....80

3.4.Diagram matrycowy.....82

3.5.Matrycowa analiza danych.....83

3.6.Wykres programowy procesu decyzji (PDPC).....84

3.7.Diagram strzałkowy.....85

Podsumowanie.....87

Bibliografia90