

Spis treści

Wstęp / 9

1. Metody zarządzania jakością / 11

1.1. Metoda Quality Function Deployment (QFD) / 11

1.2. Diagram Ishikawy / 30

1.3. Wykres Pareto / 38

2. Metody sieciowe i harmonogram / 45

2.1. Metoda ścieżki krytycznej (CPM) / 45

2.2. Metoda PERT / 63

2.3. Harmonogram / 81

3. Metody postępowania z ryzykiem i niepewnością / 88

3.1. Metoda postępowania z ryzykiem / 88

3.2. Podejmowanie decyzji w warunkach niepewności / 107

4. Metody heurystyczne / 116

4.1. Analiza morfologiczna / 116

4.2. Burza mózgów / 125

5. Controlling / 134

5.1. Controlling operacyjny / 141

5.2. Controlling strategiczny / 156

Podsumowanie / 165

Bibliografia / 166

Spis rysunków / 168

Spis tablic / 170