

Cuprins

Cuvânt-înainte	9
Capitolul 1. Introducere	11
1.1. Strategia îmbunătățirii calității.....	12
1.2. Planificarea strategică	16
Capitolul 2. Metode, tehnici și instrumente de îmbunătățire a calității	23
2.1. Introducerea și actualizarea conceptelor de bază.....	23
2.2. Clasificarea metodelor, tehnicilor, instrumentelor	26
2.3. Model propriu de clasificare a suportului operațional	29
2.4. Modul integrator de utilizare a metodelor, tehnicilor și instrumentelor din perspectiva realizării programelor de instruire	31
Capitolul 3. Îmbunătățirea calității în opt pași	37
3.1. Model de referință pentru activitățile de îmbunătățire continuă a calității	37
3.1.1. Definierea conceptului de „model de referință”	37
3.1.2. Clasificarea modelelor de referință.....	38
3.1.3. Analiza comparativă a modelelor de referință.....	43
3.1.4. Componente de bază ale modelelor de referință.....	46
3.2. Model de îmbunătățire a calității în opt pași	49
3.2.1. Selectarea oportunităților de îmbunătățire.....	51
3.2.2. Analiza situației existente	52
3.2.3. Identificarea cauzelor principale.....	53
3.2.4. Selectarea și planificarea soluțiilor	53
3.2.5. Implementarea soluției-pilot.....	54
3.2.6. Monitorizarea rezultatelor și evaluarea soluțiilor	55
3.2.7. Standardizare	55
3.2.8. Reciclare	56
Capitolul 4. Selectarea metodelor, tehnicilor și instrumentelor de îmbunătățire a calității	57
4.1. Interdependența utilizării suportului operațional.....	57
4.2. Criterii de evaluare a suportului operațional	57
4.3. Prezentarea suportului operațional	58

4.3.1. Matricea utilizării metodelor, tehnicilor și instrumentelor	58
4.3.2. Generare de idei	60
4.3.2.1. Brainstorming	60
4.3.2.2. Sistemul de sugestii	61
4.3.2.3. Cercurile calității	62
4.3.2.4. Poka-Yoke	63
4.3.3. Atingerea acordului	64
4.3.3.1. Diagrama afinităților	65
4.3.3.2. Lista redusă.....	67
4.3.3.3. Bilanț	68
4.3.3.4. Evaluarea ideilor.....	69
4.3.3.5. Stratificare	71
4.3.3.6. Compararea perechilor	72
4.3.3.7. Votarea ponderată.....	73
4.3.4. Definirea procesului.....	75
4.3.4.1. Diagrama de proces	75
4.3.4.2. Diagrama tip arbore	79
4.3.4.3. Evaluarea departamentală.....	80
4.3.5. Colectarea datelor	83
4.3.5.1. Evaluarea performanțelor angajaților	83
4.3.5.2. Fișe pentru înregistrarea datelor referitoare la calitate (fișe de verificare)	84
4.3.5.3. Auditul furnizorilor.....	85
4.3.5.4. Audit.....	86
4.3.5.5. Întâlnire focalizată	90
4.3.5.6. Eșantionarea.....	92
4.3.5.7. Studiu.....	93
4.3.5.8. Chestionar	95
4.3.6. Stabilirea cauzelor și efectelor.....	97
4.3.6.1. Diagrama cauză-efect	97
4.3.6.2. „5 de ce?”.....	99
4.3.6.3. Diagrama de relații	100
4.3.6.4. Diagrama tip matrice	102
4.3.7. Analiza și monitorizarea datelor	106
4.3.7.1. Grafice	106
4.3.7.2. Histograme	110
4.3.7.3. Diagrama Pareto	115
4.3.7.4. Diagrama de corelație.....	117
4.3.7.5. Costurile calității	118
4.3.7.6. Punctajul furnizorilor	120

4.3.7.7. Tabelul de bord (<i>Storyboard</i>) – TB.....	121
4.3.7.8. Fișe de control statistic.....	123
4.3.8. Instrumente de planificare.....	124
4.3.8.1. Diagrama de săgeți.....	125
4.3.8.2. Diagrama deciziilor.....	127
4.3.8.3. Analiza modurilor de defectare și a efectelor acestora.....	128
4.3.8.4. Casa calității.....	131
4.3.8.5. Planificarea experimentelor.....	133
4.3.8.6. Revizuirea proiectelor.....	134
4.3.9. Benchmarking.....	135
Capitolul 5. Studiu de caz.....	137
5.1. Prezentarea firmei-caz: curățătoria „Șico”.....	137
5.2. Diagnosticul firmei.....	138
5.3. Selectarea oportunităților de îmbunătățire.....	140
5.4. Analiza situației existente.....	142
5.5. Identificarea problemelor-cheie.....	146
5.6. Selectarea și planificarea soluțiilor.....	149
5.7. Implementare.....	151
Referințe bibliografice.....	153

