

Spis treści

Wstęp	7
Ćwiczenie 1.....	18
Metoda Pareto-ABC	18
1. Cel ćwiczenia	18
2. Wstęp teoretyczny.....	18
3. Przykład zastosowania metody	25
4. Opis ćwiczenia	34
4.1. Zadania do realizacji	34
4.2. Przebieg i wykonanie ćwiczenia	34
4.3. Opracowanie wyników	43
5. Pytania kontrolne	43
6. Literatura.....	44
Ćwiczenie 2.....	45
Metoda Ishikawy.....	45
1. Cel ćwiczenia	45
2. Wstęp teoretyczny.....	45
3. Przykład zastosowania	51
4. Opis ćwiczenia	61
4.1. Zadania do realizacji	61
4.2. Przebieg i wykonanie ćwiczenia	62
4.3. Opracowanie wyników	66
5. Pytania kontrolne	67
6. Literatura.....	67
Ćwiczenie 3.....	68
Metoda FMEA	68
1. Cel ćwiczenia	68

2. Wstęp teoretyczny.....	68
2.1. FMEA– podstawowe założenia.....	69
2.2. Rodzaje FMEA	70
2.3. Etapy analizy FMEA.....	72
3. Przykład zastosowania metody	78
4. Ćwiczenie do wykonania – metoda FMEA.....	97
5. Pytania kontrolne	113
6. Literatura.....	113
Ćwiczenie 4.....	114
Metoda QFD.....	114
1. Cel ćwiczenia.....	114
2. Wstęp teoretyczny.....	114
3. Przykład zastosowania analizy QFD.....	119
4. Ćwiczenie do wykonania – metoda QFD.....	127
5. Pytania kontrolne	137
6. Literatura.....	137
Ćwiczenie 5.....	139
Kwestionariusz Kano.....	139
1. Cel ćwiczenia.....	139
2. Wstęp teoretyczny.....	139
3. Przykład zastosowania metody	147
4. Opis ćwiczenia.....	155
4.1. Zadania do realizacji	155
4.2. Przebieg i wykonanie ćwiczenia	156
4.3. Opracowanie wyników	163
5. Pytania kontrolne	164
6. Literatura.....	164
Ćwiczenie 6.....	165
Metoda SERVQUAL	165
1. Cel ćwiczenia.....	165
2. Wstęp teoretyczny.....	165

3. Przykład zastosowania metody	185
4. Opis ćwiczenia.....	200
4.1. Zadania do realizacji	200
4.2. Przebieg i wykonanie ćwiczenia	202
4.3. Opracowanie wyników	213
5. Pytania kontrolne	214
6. Literatura.....	214