

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