

SADRŽAJ:

1.1	Uvod	7
1.1.1	Unapređenje kvaliteta i rješavanje problema	7
1.1.2	Unapređenje procesa	7
1.2	Okvir za unapređenje procesa.....	8
1.2.1	Identifikacija	10
1.2.2	Definisanje	10
1.2.3	Problem.....	11
1.2.4	Uzrok.....	12
1.2.5	Rješenje	13
1.2.6	Implementacija	13
1.2.7	Pregled.....	14
1.2.8	Slijeđenje.....	15
1.3	Primjene u unapređenju procesa.....	15
1.3.1	Prikupljanje informacija.....	16
1.3.2	Strukturiranje informacija.....	16
1.3.3	Korištenje informacija	17
1.4	Ključni zahtjevi	17
1.4.1	Lakoća upotrebe.....	17
1.4.2	Pouzdanost rezultata.....	18
1.5	Karakteristike alata.....	18
1.5.1	Slikovni alati	18
1.5.2	Numerički i nenumerički alati	19
1.5.3	Strukturiranje u alatima.....	19
1.6	Tipovi alata.....	19
1.6.1	Klasifikacija alata.....	19
1.6.2	Četiri klase alata.....	21
1.7	Povezivanje alata i njihovih primjena.....	26
2.	Kako da alati prorade.....	29
2.1	Razumijevanje primjene	29
2.2	Izbor ispravnog alata	30
2.3	Efektivna upotreba alata.....	31
2.4	Slaganje seta alata.....	32
2.5	Četiri ključa uspješnog projekta.....	33
2.5.1	Biti spreman	33
2.5.2	Biti fokusiran.....	34
2.5.3	Uvjeriti se	35
2.5.4	Koristiti zdrav razum.....	35
3.	Procesi.....	37
3.1	Šta je proces?	37
3.2	Struktura procesa.....	37
3.2.1	Akcije unutar procesa	37
3.2.2	Ulazi i izlazi	38
3.2.3	Dobavljači i kupci.....	38
3.2.4	Ugnježđenje	39
3.3	Procesi.....	40
3.3.1	Upravljanje procesima	40

3.3.2 Unapređenje procesa.....	40
3.3.3 Pouzdanost.....	40
3.3.4 Benčmarking.....	41
3.3.5 Reinženjering procesa.....	42
3.4 Kvalitet procesa i UZVIK.....	42
4. Timski rad.....	44
4.1 Razvoj tima.....	44
4.2 Uloge u timu.....	45
4.2.1 Formalne uloge.....	46
4.2.2 Neformalne uloge.....	47
4.3 Sastanci tima.....	48
4.4 Uspješni timovi.....	49
5. Mjerenje.....	51
5.1 Svrha mjerenja.....	51
5.2 Elementi mjerenja.....	52
5.2.1 Tipovi numeričkih podataka.....	53
5.2.2 Komponente mjerenja.....	53
5.3 Kako mjeriti.....	55
5.3.1 Stratifikacija.....	55
5.3.2 Uzorkovanje.....	56
5.3.3 Bilježenje podataka.....	57
6. Varijacije.....	58
6.1 Razumijevanje varijacija.....	58
6.1.1 Opšti uzroci varijacija.....	59
6.1.2 Specijalni uzroci varijacija.....	60
6.1.3 Statičke i dinamičke varijacije.....	60
6.2 Varijacije u mjerenju.....	61
6.2.1 Distribucija rezultata.....	61
6.2.2 Teorema centralnog limita.....	62
6.2.3 Distribucija mjerenja.....	62
6.3 Mjerenje centriranja.....	63
6.4 Raspodjela mjerenja.....	64
7. Ključ za alate.....	67
7.1 Startovanje od projektnog okvira.....	67
7.1.1 Alati za fazu identifikacije.....	67
7.1.2 Alati za fazu definisanja.....	68
7.1.3 Alati za fazu problema.....	70
7.1.4 Alati za fazu uzroka.....	71
7.1.5 Alati za fazu rješenja.....	71
7.1.6 Alati za fazu implementacije.....	72
7.1.7 Alati za fazu pregleda.....	73
7.1.8 Alati za fazu slijeđenja.....	74
7.2 Startovanje od zadatka.....	75
7.2.1 Alati za sakupljanje informacija.....	76
7.2.2 Alati za strukturiranje informacija.....	76
7.2.3 Alati za korištenje informacija.....	77
8. ALATI KVALITETA.....	78
8.1 Analiza grešaka i posljedica (FMEA).....	80

8.2 Analiza stabla greške	88
8.3 Analiza vrijednosti.....	95
8.4 Ankete	104
8.5 Breinstorming	114
8.6 Dijagram afiniteta.....	122
8.7 Dijagram polja sile	129
8.8 Dijagram stabla	136
8.9 Dijagram toka	145
8.10 Dijagram uzroka i posljedice.....	155
8.11 Dizajn eksperimenta (DoE).....	162
8.12 Gant dijagram.....	170
8.13 Glasanje	179
8.14 Histogram	184
8.15 IDEF0	192
8.16 Karta toka procesa	204
8.17 Kontrolna karta	211
8.18 Linijski graf	230
8.19 Lista grešaka	235
8.20 Matrica prioriteta.....	241
8.21 Dijagram matricne analize podataka (MDAC).....	249
8.22 Matrični dijagram	254
8.23 Mrežni plan.....	263
8.24 Pareto dijagram	273
8.25 Plan odlučivanja o problemu (PDPC).....	281
8.26 Rasuti dijagram	290
8.27 Relacioni dijagram	301
8.28 Sposobnost procesa	311
8.29 Stablo odlučivanja	319
8.30 String dijagram	329
8.31 Tabele	335
8.32 Tehnika nominalne grupe	341
8.33 Trakasti dijagram	346