

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ В ИССЛЕДОВАНИИ СМК.....	4
1.1. Появление системных концепций.....	4
1.2. Свойства систем.....	8
1.3. Основы системного анализа.....	14
1.4. Исследование операций.....	19
1.5. Принятие решений.....	22
2. ЦИКЛ PDCA.....	28
2.1. История метода.....	28
2.2. Стадия «Планирование».....	31
2.3. Стадия «Реализация».....	36
2.4. Стадия «Проверка».....	38
2.5. Стадия «Воздействие».....	39
2.6. Практические задания по циклу PDCA.....	40
3. ШЕСТЬ СИГМ – 6 $\sigma$ .....	45
4. СЕМЬ ОСНОВНЫХ «ПРОСТЫХ» ИНСТРУМЕНТОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.....	48
4.1. Контрольный листок.....	48
4.2. Гистограмма.....	51
4.3. Стратификация данных.....	52
4.4. Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма).....	53
4.5. Диаграмма разброса (корреляция).....	54
4.6. Диаграмма Парето.....	55
4.7. Контрольные карты.....	57
4.8. Практические задания по семи основным инструментам.....	59
5. ФУНКЦИОНАЛЬНО-СТОИМОСТНЫЙ АНАЛИЗ И ACTIVITY-BASED COSTING.....	61
6. FMEA-АНАЛИЗ.....	68
7. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗВЕРТЫВАНИЯ ФУНКЦИЙ КАЧЕСТВА.....	72
7.1. Пример пошагового построения «дома качества» для принтера.....	75
7.2. Практическое задание по QFD.....	82
8. ИНСТРУМЕНТЫ «БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА».....	84
9. ТЕОРИЯ ОГРАНИЧЕНИЙ.....	91
9.1. Инструменты ТОС.....	93
9.2. Пример внедрения ТОС.....	95
10. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО РАССМОТРЕННЫМ ИНСТРУМЕН- ТАМ И МЕТОДАМ.....	97
Задание 1.....	97
Задание 2.....	99
Задание 3.....	101
Задание 4.....	103
<i>Библиографический список.....</i>	<i>106</i>