

OBSAH

ÚVOD	5
1. Six Sigma v kvalite služieb	6
1.1. ZÁKLADNÉ A SÚVISIACE POJMY.....	6
1.1.1. <i>Pojem Six Sigma</i>	7
1.1.2. <i>Pojem kvalita</i>	10
1.1.3. <i>Pojem služba v súvislosti s dopravou</i>	11
1.2. DEFINÍCIE SÚVISIACICH POJMOV	13
2. Základy implementácie Six Sigma v podniku služieb	15
2.1. AKO ROZUMIEŤ SIX SIGMA?.....	16
2.1.1. <i>Ako stanoviť vhodné metriky?</i>	18
2.1.2. <i>Úspech Six Sigma závisí od ľudí</i>	20
2.1.3. <i>Výber projektov vhodných na Six Sigma riešenie</i>	21
2.2. DMAIC AKO CESTA K ZLEPŠENIU.....	22
2.2.1. <i>Fáza definovania</i>	25
2.2.2. <i>Fáza merania</i>	27
2.2.3. <i>Fáza analyzovania</i>	28
2.2.4. <i>Fáza zlepšovania</i>	32
2.2.5. <i>Fáza kontroly</i>	33
2.3. ŠTATISTICKÁ REGULÁCIA PROCESU	34
2.3.1. <i>Popisná štatistika</i>	35
2.3.2. <i>Overenie normality</i>	36
2.3.3. <i>Index spôsobilosti</i>	37
2.3.4. <i>Spôsobilosť procesu pri jednostranných toleranciách</i>	37
2.3.5. <i>DPMO</i>	39
2.3.6. <i>Regulačné diagramy</i>	39
3. Metodika implementácie Six Sigma v podniku dopravných služieb	42
3.1. STANOVENIE KLÚČOVÝCH PROCESOV V PODNIKU PODĽA KRITÉRIÍ	44
3.2. PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA SIX SIGMA V ŽELEZNIČNEJ DOPRAVE	47
3.2.1. <i>Vypracovanie SIPOC mapy</i>	52
3.2.2. <i>Indikátory hodnotenia kvality dopravných služieb v DMAIC</i>	53
3.2.3. <i>Využitie Six Sigma nástrojov pri meškaní vlakov</i>	55
3.2.4. <i>Spojenie koncepcií TQM, Six Sigma, Lean a ISO</i>	65
Záver	69
SUMMARY	72
Zoznam skratiek	75
Zoznam použitej literatúry	76