

Obsah

Předmluva	VII
Průvodce knihou	XVI
Poděkování	XXII

ČÁST PRVNÍ: ÚVOD DO METODY SIX SIGMA

Kapitola 1: Účinná strategie trvalého úspěchu	3
Kapitola 2: Klíčové pojmy metody Six Sigma	19
Kapitola 3: Proč je Six Sigma vhodná tam, kde metoda TQM neuspěla?	41
Kapitola 4: Aplikace metody Six Sigma ve službách a výrobě	
Kapitola 5: Postup aplikace metody Six Sigma	63

ČÁST DRUHÁ: PŘIZPŮSOBOVÁNÍ METODY SIX SIGMA

Kapitola 6: Je Six Sigma pro nás nyní vhodná?	77
Kapitola 7: Jak a kde bychom měli začít s nasazováním Six Sigma?	89
Kapitola 8: Podpora vedení při zavádění Six Sigma	103
Kapitola 9: Příprava pracovníků a školení Black Beltů	109
Kapitola 10: Školení organizace v Six Sigma	123
Kapitola 11: Výběr vhodných Six Sigma projektů	129

ČÁST TŘETÍ: IMPLEMENTACE METODY SIX SIGMA - POSTUPY, TECHNIKY A NÁSTROJE

Kapitola 12: Identifikace klíčových procesů a zákazníků (Krok č. 1)	149
Kapitola 13: Definování požadavků zákazníků (Krok č. 2)	167
Kapitola 14: Měření výkonnosti (Krok č. 3)	189
Kapitola 15: Zlepšování procesů (Krok č. 4A)	229
Kapitola 16: Návrh a změny procesů (Krok č. 4B)	281
Kapitola 17: Další rozšiřování a integrace Six Sigma systému (Krok č. 5)	331
Kapitola 18: Pokročilé nástroje Six Sigma	351

ZÁVĚR

Dvanáct klíčů k úspěchu s metodou Six Sigma

377

DODATKYPracovní listy a kontrolní seznamy k jednotlivým krokům
aplikace metody Six Sigma

384

Slovník pojmů

393

Použitá literatura

408

Poznámky

410

O autorech

413