

Obsah

<i>Předmluva ke druhému vydání</i>	ix
Kapitola 1 Praktické řešení problémů	1
Definice problému	2
Jak řešit problém.....	3
Různé úrovně příčin.....	4
Najděte kořenovou příčinu!	5
Eliminujte kořenovou příčinu!!	6
Proces řešení problému.....	7
Kroky při řešení problému.....	8
Proaktivní prevence problému může učinit analýzu kořenových příčin nadbytečnou	9
Kapitola 2 Analýza kořenových příčin	11
Definice analýzy kořenových příčin.....	12
Co je to analýza kořenových příčin?	13
Skupiny nástrojů analýzy kořenových příčin	14
Jednotlivé nástroje analýzy kořenových příčin.....	16
Provádění analýzy kořenových příčin	19
Kapitola 3 Nástroje pro pochopení problému	21
Pochopení problému	22
Účel a aplikace postupových diagramů	23
Kroky při použití postupových diagramů	24
Příklad postupových diagramů – Papírenský závod	25
Kontrolní seznam pro postupové diagramy	26
Účel a aplikace kritické události.....	27
Kroky při použití kritické události.....	28
Příklad kritické události – Obchodní návštěvy	29
Kontrolní seznam pro kritickou událost	30

Účel a aplikace hvězdicovitých diagramů.....	31
Kroky při použití hvězdicovitých diagramů.....	32
Příklad hvězdicovitého diagramu – Úřad sociálního zabezpečení	33
Kontrolní seznam pro hvězdicovité diagramy.....	34
Vzor hvězdicovitého diagramu	35
Účel a aplikace matic výkonnosti.....	36
Kroky při použití matic výkonnosti	37
Příklad matice výkonnosti – Úřad sociálního zabezpečení	38
Kontrolní seznam pro matice výkonnosti.....	39
Vzor matice výkonnosti	40
Kontrolní seznam pro pochopení problému	41
Kapitola 4 Nástroje pro brainstorming příčiny problému.....	43
Brainstorming příčiny problému	44
Účel a aplikace brainstormingu.....	45
Kroky při brainstormingu.....	46
Kontrolní seznam pro brainstorming.....	47
Vzor zaznamenávání brainstormingu	48
Účel a aplikace brainwritingu	49
Kroky při brainwritingu	50
Kontrolní seznam pro brainwriting	51
Vzor karty a bílé tabule pro brainwriting	52
Účel a aplikace matic „je-není“	53
Kroky v maticích „je-není“	54
Příklad matice „je-není“ – Majitel realitní kanceláře	55
Kontrolní seznam pro matice „je-není“	56
Vzor matice „je-není“.....	57
Účel a aplikace nominální skupinové metody.....	58
Kroky při nominální skupinové metodě.....	59
Kontrolní seznam pro nominální skupinovou metodu	61
Nápad nominální skupinové metody a hodnoticí karty.....	62
Účel a aplikace párových srovnání.....	63
Kroky při párových srovnáních.....	64
Příklad párových srovnání – Prodejce automobilů.....	65
Kontrolní seznam pro párová srovnání	66
Vzor párových srovnání	67
Kontrolní seznam pro brainstorming příčiny problému	68
Kapitola 5 Nástroje pro shromažďování údajů o příčině problému.....	69
Shromažďování údajů o příčině problému.....	70
Účel a aplikace vzorkování	71
Kroky při použití vzorkování	72
Kontrolní seznam pro vzorkování	73

Účel a aplikace průzkumů	75
Kroky při použití průzkumů	76
Příklad průzkumu o spokojenosti zákazníka – Prodejna s počítači	77
Kontrolní seznam pro průzkumy	78
Účel a aplikace seznamu kontrolovaných částí	79
Kroky při použití seznamu kontrolovaných částí: Příklad seznamu kontrolovaných částí – Knihkupectví	80
Kontrolní seznam pro seznamy kontrolovaných částí	81
Vzor seznamu kontrolovaných částí	82
Kontrolní seznam pro shromažďování údajů o příčině problému	83
Kapitola 6 Nástroje pro analýzu údajů o příčině problému.....	85
Analýza údajů o příčině problému.....	86
Účel a aplikace histogramů.....	87
Kroky při použití histogramů.....	88
Vyhodnocování histogramu.....	89
Kontrolní seznam pro histogramy	90
Vzor histogramu	91
Účel a aplikace Paretova diagramu.....	92
Kroky při použití Paretova diagramu	93
Příklad Paretova diagramu – Kočičí studio	94
Kontrolní seznam pro Paretovy diagramy	95
Vzor Paretova diagramu	96
Účel a aplikace bodových korelačních diagramů	97
Kroky při použití bodových korelačních diagramů	98
Příklad bodového korelačního diagramu – Hliníkárna	99
Kontrolní seznam pro bodové korelační diagramy.....	100
Vzor bodového korelačního diagramu.....	101
Účel a aplikace diagramů pro koncentraci problémů	102
Kroky při použití diagramů pro koncentraci problémů	103
Příklad diagramu pro koncentraci problémů – Obchod s oděvy.....	104
Kontrolní seznam pro diagramy pro koncentraci problémů	105
Účel a aplikace diagramů souvztažností.....	106
Kroky při použití diagramů souvztažností.....	107
Příklad diagramu souvztažností – Nemocnice.....	108
Kontrolní seznam pro diagramy souvztažností.....	109
Vzor diagramu souvztažností	110
Účel a aplikace diagramů afinity	111
Kroky při použití diagramů afinity	112
Příklad diagramu afinity – Výrobce nábytku.....	113
Kontrolní seznam pro diagramy afinity	114
Kontrolní seznam pro analýzu údajů o příčině problémů.....	115

Kapitola 7 Nástroje pro identifikování kořenové příčiny	117
Identifikování kořenové příčiny	118
Účel a aplikace diagramů příčiny a následku	119
Kroky při použití diagramů příčiny a následku	120
Příklad diagramu příčiny a následku – Společnost kabelové televize	121
Kontrolní seznam pro diagramy příčiny a následku	122
Vzor diagramu příčiny a následku	123
Účel a aplikace maticových diagramů	124
Kroky při použití maticových diagramů	125
Příklad maticového diagramu – Společnost taxislužby	126
Kontrolní seznam pro maticové diagramy	127
Vzor maticového diagramu	128
Účel a aplikace „pěti proč“	129
Kroky při použití „pěti proč“	130
Příklad „pěti proč“ – Společnost pro navrhování webových stránek	131
Kontrolní seznam pro „pět proč“	132
Vzor „pěti proč“	133
Účel a aplikace analýzy stromu poruchových stavů	134
Kroky při analýze stromu poruchových stavů	135
Příklad analýzy stromu poruchových stavů – Společnost pro navrhování webových stránek	136
Kontrolní seznam pro analýzu stromu poruchových stavů	137
Vzor analýzy stromu poruchových stavů	138
Kontrolní seznam pro identifikování kořenové příčiny	139
Kapitola 8 Nástroje pro eliminování kořenové příčiny	141
Eliminování kořenové příčiny	142
Účel a aplikace teorie šesti myslících klobouků	143
Kroky při použití teorie šesti myslících klobouků	144
Kontrolní seznam pro teorii šesti myslících klobouků	145
Účel a aplikace teorie TRIZ	146
Kroky při použití teorie TRIZ	147
Kontrolní seznam pro teorii TRIZ	149
Účel a aplikace teorie SIT	150
Kroky při použití teorie SIT	151
Kontrolní seznam pro teorii SIT	152
Kontrolní seznam pro eliminování kořenové příčiny	153
Kapitola 9 Nástroje pro implementování řešení	155
Implementování řešení	156
Organizování implementace	157
Zpracování plánu implementace	158
Účel a aplikace stromových diagramů	159
Kroky při použití stromových diagramů	160

Kontrolní seznam pro stromové diagramy	161
Vzor stromového diagramu	162
Akceptování změny	163
Účel a aplikace analýzy silového pole.....	164
Kroky při použití analýzy silového pole.....	165
Kontrolní seznam pro analýzu silového pole.....	166
Vzor analýzy silového pole	167
Provedení vlastní implementace	168
Kontrolní seznam pro implementování řešení	169
Kapitola 10 Jak zvolit správný nástroj.....	171
Malé upozornění týkající se nástrojů.....	172
Výběr nástroje obecně	173
Výběr nástroje pro pochopení problému	174
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro pochopení problému	175
Výběr nástroje pro brainstorming příčiny problému	176
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro brainstorming příčiny problému	177
Výběr nástroje pro shromažďování údajů o příčině problému	178
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro shromažďování údajů o příčině problému.....	179
Výběr nástroje pro analýzu údajů o příčině problému.....	180
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro analýzu údajů o příčině problému.....	181
Výběr nástroje pro identifikování kořenové příčiny.....	182
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro identifikování kořenové příčiny.....	183
Výběr nástroje pro eliminování kořenové příčiny	184
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro eliminování kořenové příčiny	185
Výběr nástroje pro implementování řešení	186
Vysvětlení postupového diagramu pro výběr nástroje pro implementování řešení.....	187
Shrnutí nástrojů.....	188
Kapitola 11 Případové studie	191
Cestovní kancelář „BUSINESS QUALITY TRAVEL“	192
Pochopení problému v BQT	193
Postupový diagram BQT	194
Matice výkonnosti BQT	195
Brainstorming příčiny problému v BQT.....	196
Shromažďování údajů o příčině problému v BQT	197
Analýza údajů o příčině problému v BQT	198
Identifikování kořenové příčiny v BQT	199
Eliminování kořenové příčiny v BQT	200
Eliminování kořenové příčiny v BQT	201
Výrobní podnik „CARRY ME HOME SHOPPING BAGS“	202
Pochopení problému a brainstorming příčiny problému v CMHSB	203
Postupový diagram uspořádání CMHSB.....	204

Shromažďování údajů o příčině problému v CMHSB	205
Analýza údajů o příčině problému v CMHSB	206
Analýza údajů o příčině problému (<i>pokračování</i>).....	207
Identifikování kořenové příčiny v CMHSB	208
Obrázky vytlačovacího stroje CMHSB.....	209
Eliminování kořenové příčiny v CMHSB	210
Identifikování kořenové příčiny, druhá iterace	211
Eliminování kořenové příčiny, druhá iterace	212
Implementování řešení v CMHSB	213
Další literatura a doplňující zdroje	215
Další literatura.....	215
Doplňující zdroje.....	216
Rejstřík.....	219