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
Kapitola13: 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

DODATKY

Pracovní listy a kontrolní seznamy k jednotlivým krokům aplikace metody Six Sigma 384
Slovník pojmů 393
Použitá literatura 408
Poznámky 410
O autorech 413