

SPIS TREŚCI

GRIFFITH OBSERVATORY – ZAMIAST WSTĘPU 6

Rozdział 1

Świat z perspektywy niedźwiedzia, czyli podstawy astronomii 11

Słowa kluczowe: doskonalenie, proces, PDCA, interesariusz, CTQ

1.1. Dieta i odchudzanie 13

Słowa kluczowe: ciągłe doskonalenie, PDCA, model pola sił Lewina

1.2. Lekcja japońskiego 20

Słowa kluczowe: Kaizen, wnioski racjonalizatorskie, muda, muri, mura

Rozdział 2

Akropol i zajęcia plastyczne, czyli planowanie procesów 33

Słowa kluczowe: definicje procesu, klasyfikacja charakterystyk, zmienne procesu, CTQ

2.1. KPI's 49

Słowa kluczowe: pomiar procesów biznesowych, KPI, cele SMART, kaskadowanie celów, Zrównoważona Karta Wyników

2.2. Qualità e quantità 59

Słowa kluczowe: audyty, standaryzacja, QAM, 7s

2.3. Hazard i jego konsekwencje 67

Słowa kluczowe: definicje ryzyka, zarządzanie ryzykiem, monitorowanie i pomiar ryzyka, wskaźniki poziomu ryzyka, 3R

2.3.1. Statystyczna kontrola procesu? 75

Słowa kluczowe: SPC, karty kontrolne, Cp, Cpk, Cm, Cmk, 5M+E, Ishikawa

2.3.2. Po pierwsze MSA 88

Słowa kluczowe: MSA, ANOVA, %R&R, odtwarzalność, powtarzalność, nadzór nad przyrządami pomiarowymi

2.3.3. Zapobieganie 97

Słowa kluczowe: FMEA, Piramida Heinricha, zasada wybitej szyby

Rozdział 3

Hernán Cortés a dobra zmiana 107

Słowa kluczowe: zarządzanie zmianą, Six Sigma, DMAIC, błąd przeżywalności

3.1. Torty, pączki, ciastka i osioł 120

Słowa kluczowe: poziom ufności, DOE, ocena skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych

3.2. Wybrane cechy systemów totalitarnych XX w. 129

Słowa kluczowe: organizacje turkusowe, centralizacja, reglamentacja i inwigilacja

Rozdział 4

Kazimierz Wielki i Jadwiga Andegaweńska..... 137

Słowa kluczowe: szkolenia, rozwój personalny, piramida retencji wiedzy

4.1. Ślub po pierwszej randce..... 142

Słowa kluczowe: kapitał ludzki, taśmociągi ludzkie, PDP (IPD), PLP, plany sukcesji

4.2. Władimir Alekno i Vicente del Bosque 149

Słowa kluczowe: lider, przywództwo, motywacja, MBO, ROM

4.3. HC Oceláři Třinec 160

Słowa kluczowe: ocena zespołów, ocena Skill vs. Will, praca w zespołach

Rozdział 5

Dolegliwości intymne i lwy wegetarianie..... 171

Słowa kluczowe: sprzedaż, przegląd wymagań klienta, lejek sprzedażowy

5.1. Optyka klienta 178

Słowa kluczowe: VoC, MoC, Customer Driven Engineering, Matrix Product Planning, QFD, Customer Journey, model Kano

5.2. Kim oni są? 194

Słowa kluczowe: VoC, grupa docelowa, segmentacja rynku, teoria kręgli Moore'a

Rozdział 6

Diody półprzewodnikowe, czyli łańcuchy i przepływy..... 199

Słowa kluczowe: planowanie, S&OP, progowanie sprzedaży

Rozdział 7

Agrabah i marchewki..... 209

Słowa kluczowe: zakupy, procesy centralizacji

7.1. Ordnung muss sein 215

Słowa kluczowe: 5S, SQA, audyty, modele doskonałości i dojrzałości procesowej

7.1.1. Run@Rate..... 223

Słowa kluczowe: Run@Rate, SMED, wąskie gardła, OEE

7.1.2. Bundz i żętyca..... 228

Słowa kluczowe: PPA, APQP

7.2. Rozwój biznesu..... 232

Słowa kluczowe: 8D, problem solving, error proofing, poka yoke, Contingency Plans, ocena dostawcy, OTIF

Zakończenie 247

Spis tabel..... 249

Wykaz rysunków 250

Bibliografia 251

Netografia..... 265