

Spis treści

Wstęp	11
1. Co to jest problem?	15
1.1. Rodzaje problemów	18
1.2. Błędy popełniane podczas rozwiązywania problemów	20
2. PDCA	23
2.1. PDCA jako główny cykl rozwiązywania problemów	27
2.2. Kroki wykonania	28
2.3. Przykłady	29
3. DMAIC – Six Sigma	37
3.1. Kroki wykonania	40
3.2. Przykład	44
4. Raport A3	61
4.1. Kroki wykonania	65
4.2. Przykłady	67
5. 8D	75
5.1. Kroki wykonania	76
5.2. Przykład	79
6. Metoda sześciu kapeluszy	83
6.1. Kroki wykonania	85
6.2. Przykłady	89

7. 5W1H/ 5W2H	93
7.1. Kroki wykonania	94
7.2. Przykłady	96
8. Diagram Pareto	99
8.1. Kroki wykonania	101
8.2. Przykłady	102
9. FMEA	107
9.1. Kroki wykonania	110
9.2. Przykład	113
10. Burza mózgów	129
10.1. Kroki wykonania	130
10.2. Rodzaje burzy mózgów	132
10.3. Przykłady	136
11. Diagram Ishikawy	145
11.1. Kroki wykonania	150
11.2. Przykłady	151
12. 5xdlaczego	163
12.1. Kroki wykonania	164
12.2. Przykłady	165
13. Metoda ABCD	169
13.1. Kroki wykonania	170
13.2. Przykłady	171

14. Matryce wyboru rozwiązań	179
14.1. Macierz PVA	179
14.1.1. Kroki wykonania	181
14.1.2. Przykład	181
14.2. Macierz Eisenhowera	184
14.2.1. Kroki wykonania	187
14.2.2. Przykład	188
14.3. Matryca wyboru rozwiązań	189
14.3.1. Kroki wykonania	190
14.3.2. Przykład	191
14.4. Matryca decyzyjna	192
14.4.1. Kroki wykonania	193
14.4.2. Przykład	193
15. DOE	195
15.1. Kroki wykonania	198
15.2. Przykłady	199
16. Metody SPC	211
16.1. Kroki wykonania	213
16.2. Przegląd metod SPC	213
16.2.1. Arkusz kontrolny	214
16.2.2. Karta kontrolna	217
16.2.3. Podstawowe wskaźniki	236
16.2.4. Diagram korelacji	240
16.3. Przykład	245
Podsumowanie	261
Załącznik 1 – Model SMART	265
Załącznik 2 – Mapowanie procesu	268

Załącznik 3 – Uzupełnienie rozdziału 3 DMAIC – Six Sigma	275
Załącznik 4 – Diagram relacji	287
Załącznik 5 – Analiza ryzyka	291
Załącznik 6 – Karty oceny	299
Załącznik 7 – Inne uzupełnienia	307
Literatura	310