

Wstęp (7)

1. Określ wymagania i problem (13)

- Umowa klienta z dostawcą (13)
- Wykres percepcji wyników (18)
- Siatka oczekiwanej wydajności (20)
- Macierz priorytetów udoskonalania (22)
- Analiza zadań zespołu (24)

2. Zbierz dane (29)

- Diagram pokrewieństwa (czyli metoda KJ od nazwiska twórcy Jiro Kawakity) (29)
- Arkusz kontrolny (32)
- Wykres kontrolny (35)
- Prezentacja danych (37)
- Tworzenie mapy procesu (43)
- Diagram macierzowy (48)
- Analiza czasu i kosztów (50)

3. Zanalizuj problem (53)

- Pięciokrotne pytanie dlaczego (53)
- Analiza przyczyn i skutków (55)
- Analiza Pareto (60)
- Diagram zależności (63)
- Analiza SWOT (65)

4. Twórz idee i opcje (67)

- Tworzenie benchmarku (67)
- Burza mózgów (69)
- Analiza pola sił (71)
- Tworzenie map myślowych (73)
- Metoda sześciu myślowych kapeluszy (De Bono) (75)

5. Podejmij decyzję (77)

- Osiąganie konsensusu (77)
- Analiza kosztów i zysków (81)
- Arkusz decyzyjny (83)
- Porównywanie parami (86)
- Siatka priorytetów (88)

6. Planuj działania (91)

- Plan działania (91)
- Analiza ścieżki krytycznej (93)
- Metoda flag (96)
- Wykres Gantta (98)
- Tabela planowania (100)

- Diagram drzewa (metoda diagramów systematycznych) (102)
- Struktura podziału pracy (104)

7. Proces doskonalenia (109)

- Przegląd metody Planuj-Wykonaj-Sprawd -Działaj (PDCA - Plan-Do-Check-Act) (109)