

SPIS TREŚCI

Wstęp do wydania polskiego	7
Przedmowa.	15
Wstęp	19
Podziękowania	23
1. Six Sigma – wprowadzenie.	25
2. Six Sigma – komponent strategiczny. Osiem kroków do strategicznego usprawnienia.	39
3. Zyski = klient + proces + pracownik.	59
4. Rozpoczęcie projektu. Six Sigma – taktyka.	73
5. Pomiar sigmy procesu. Jak blisko nam do ideału?	107
6. Analiza danych i procesu. Kluczowe elementy projektu . . .	153
7. Analiza przyczyny źródłowej. Nigdy nie przedstawaj pytać „dlaczego”	185
8. Wybór rozwiązań	223
9. Utrzymywanie stałości przyjętych rozwiązań.	257
10. Przyczyny niepowodzeń inicjatyw Six Sigma i jak unikać błędów	299
Dodatek. Tabele współczynników	324