

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	9
1. Podejmowanie decyzji i rozwiązywanie problemów	19
1.1. Decyzje w zarządzaniu	19
1.1.1. Rodzaje decyzji i ich charakterystyka	20
1.1.2. Modele podejmowania decyzji	27
1.1.3. Grupowe podejmowanie decyzji w organizacji	29
1.1.4. Efektywność decyzji	33
1.2. Proces rozwiązywania problemów	37
1.2.1. Definicja problemu i jego aspekty	37
1.2.2. Metody rozwiązywania problemów	42
1.2.3. Grupowe rozwiązywanie problemów	48
1.3. Decyzje i problemy w ujęciu normatywnym	58
1.4. Rozwiązywanie problemów jakościowych	62
2. Siedem starych narzędzi jakości	72
2.1. Lista zbiorcza	72
2.2. Histogram	77
2.3. Diagram korelacji	84
2.4. Karty kontrolne	87
2.5. Diagram przyczynowo-skutkowy	92
2.6. Analiza Pareto-Lorenza	97
2.7. Schemat blokowy	100
3. Siedem nowych narzędzi jakości	109
3.1. Diagram pokrewieństwa	109
3.2. Diagram zależności	112
3.3. Diagram drzewa	115
3.4. Diagram tablicowy	120
3.5. Tablicowa analiza danych	126
3.6. Diagram planowania procesu podejmowania decyzji	128
3.7. Diagram sieciowy	130
4. Siedem narzędzi wspomagających	143
4.1. Analiza pola sił	144
4.2. Burza mózgów	146
4.3. Benchmarking	151
4.4. Empowerment	160
4.5. Przeprojektowanie organizacyjne	165

4.6. Modele organizacyjne	173
4.7. Wskaźniki statystyczne	182
5. Analizy w systemie zarządzania jakością	198
5.1. Analiza SWOT/TOWS	198
5.2. Analiza ryzyka	212
5.3. Analiza kosztów jakości	234
5.4. Analiza reklamacji	249
5.5. Analiza konkurencji	259
5.6. Analiza zasobów ludzkich	271
5.7. Analiza przywództwa	290
5.8. Analiza zjawisk rynkowych	308
6. Modele samooceny przedsiębiorstw	345
6.1. Wymagania według PN-EN ISO 9004:2001 (ISO)	346
6.2. Model Polskiej Nagrody Jakości (PNJ)	351
6.3. Europejskie modele jakości (EQA, EFQM)	363
6.4. Model wspólnej oceny jakości (CAF)	375
7. Techniki komunikowania się	420
7.1. Komunikacja	420
7.2. Organizacja spotkań	434
7.3. Prowadzenie prezentacji	444
7.4. Kwestionariusz ankiety	455
Zamiast zakończenia	471
Bibliografia	476
Przewodnik po narzędziach menedżerskich	482
Załączniki 1–11	488
Indeks rzeczowy	541