

Obsah:	
ÚVOD	5
Co je Six Sigma	5
DMAIC.....	6
Define.....	7
Measure.....	8
Analyse	8
Improve	9
Control	9
DEFINE	11
Zadání projektu, Project Charter	11
Hlas zákazníka/CTQ.....	12
Model Kano.....	14
Vytvoření efektivního týmu.....	15
SIPOC	17
Mapa procesu	18
Afinní diagram	22
Shrnutí etapy	25
MEASURE.....	27
Sběr dat	27
Druhy dat.....	28
Provozní definice.....	29
Formuláře	30
Dotazníky	33
Focus Group (skupinová diskuse).....	34
Populace a výběr	35
Kolik měření potřebujeme	36
Jak při výběru postupujeme?	38
Analýza měřicích systémů	40
Průběhový diagram	44



Proměnlivost	47
Charakteristiky rozdělení	57
Regulační diagram.....	58
Způsobilst procesu	60
Shrnutí etapy	65
ANALYSE	66
Hledáme příčiny problému	66
Paretova analýza	70
Testování hypotéz	74
Korelační diagram	81
Regrese.....	86
Návrh experimentu (DOE).....	92
Shrnutí etapy	100
IMPROVE	101
Rozhodovací matice	101
Hledáme řešení	105
Brainstorming	105
Plánujeme realizaci.....	106
WBS (dekompozice cíle do jednotlivých činností)..	107
Šipkový diagram	107
Ganttův diagram.....	116
Shrnutí etapy	118
CONTROL	119
Standardizace řešení	119
Statistické řízení procesů (SPC)	120
FMEA	128
Shrnutí etapy	136
Příloha: Tabulka nástrojů.....	137
Složení a dynamika vysoce efektivních týmů.....	140

