



Wprowadzenie

Zarządzanie przez doskonalenie procesów

Wprowadzenie	xvii
I. Zarządzanie przez wyniki	xix
II. Doskonałość procesowa jako alternatywa	xxiii
III. Początki	xxix
IV. Rola zespołów projektowych	xxxii



Rozdział I

Wykorzystanie zespołów do sprostania dzisiejszym wyzwaniom

Wprowadzenie	1-1
I. Siła zespołów	1-1
II. Rodzaje zespołów	1-3
III. Czego potrzebują zespoły?	1-5
IV. Zespoły i zmiana	1-7
V. Wprowadzanie zmiany	1-9
Rozdział 1: Podsumowanie działań	1-16

treści

Rozdział II Role i obowiązki w zespole

Wprowadzenie	2-2
I. Role w zespole	2-2
II. Zakres obowiązków niezbędny do wprowadzenia udoskonalień z sukcesem	2-8
A. Przed rozpoczęciem projektu	2-10
B. W trakcie projektu	2-18
C. Po zakończeniu projektu	2-28
III. Przegląd kierownictwa	2-31
Rozdział 2: Podsumowanie działań	2-33



Rozdział III Praca zespołowa

Wprowadzenie	3-1
Sekcja A: Techniki zespołowe	
I. Wskazówki prowadzenia dobrych spotkań	3-1
II. Wskazówki prowadzenia efektywnych dyskusji	3-10
III. Wskazówki podejmowania efektywnych decyzji	3-24
IV. Wskazówki prowadzenia efektywnej dokumentacji	3-30
V. Wskazówki do efektywnego planowania	3-33
Sekcja B: Liderzy zespołu: integracja wszystkich elementów	
I. Wskazówki prowadzenia początkowych spotkań zespołu	3-42
II. Wskazówki prowadzenia regularnych spotkań zespołu	3-55
III. Wskazówki monitorowania postępu	3-57
IV. Wskazówki prowadzenia wspólnych spotkań przeładowych	3-60
V. Wskazówki zamknięcia projektu	3-65
Rozdział 3: Podsumowanie działań	3-69

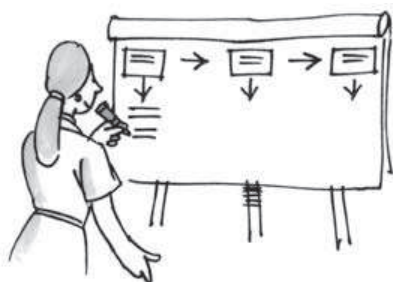




Rozdział IV

Narzędzia wykorzystywane przez zespoły do rozwiązywania problemów

Wprowadzenie	4-4
I. Procesy i systemy	4-4
II. Podejście naukowe	4-8
III. Narzędzia zbierania danych	4-13
IV. Narzędzia mapowania procesu	4-16
V. Narzędzia szukania powiązań w danych	4-22
VI. Metoda siedmiu kroków	4-30
Rozdział 4: Podsumowanie działań	4-38



Rozdział V

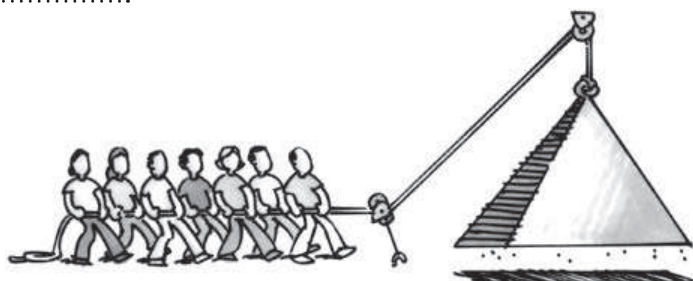
Tworzenie planu doskonalenia

Wprowadzenie	5-1
I. Plan pięciu kroków dla zarządzania i doskonalenia codziennej pracy	5-7
II. Metoda siedmiu kroków dla rozwiązywania problemów	5-15
III. 16 strategii doskonalenia	5-28
IV. Główne składniki udanych działań doskonalących	5-66
Rozdział 5: podsumowanie działań	5-71

Rozdział VI

Nauka współpracy

Wprowadzenie	6-1
I. Dynamika zespołu	6-1
II. Etapy rozwoju zespołu	6-4
III. Przejazdźka zespołowym roller coaster'em	6-9
IV. Recepta na udany zespół	6-10
V. Konstruktywne informacje zwrotne	6-24
Rozdział 6: podsumowanie działań	6-33



Rozdział VII

Radzenie sobie z konfliktami

Wprowadzenie	7-1
I. Wartość konfliktu	7-1
II. Zrozumienie reakcji na konflikt	7-2
III. Zarządzanie problemami zespołu	7-8
IV. Dziesięć powszechnych problemów i strategie rozwiązania	7-14
Rozdział 7: podsumowanie działań	7-26





Rozdział VIII

Zawansowane techniki i narzędzia

Wprowadzenie	8-1
I. Narzędzia kreatywności	8-1
II. Rozwiązania wspierające implementację	8-12
III. Zarządzanie kolejką projektów	8-13
Rozdział 8: podsumowanie działań	8-18



Dodatki

Dodatek A: Słownik	A-1
Dodatek B: Przykład scenorysu	B-1
Dodatek C: Działania budujące zespół	C-1
Dodatek D: Referencje	D-1