

Spis treści

| | |
|--|-----|
| Przedmowa do wydania polskiego | 5 |
| O autorze | 7 |
| Przedmowa | 9 |
| Podziękowania | 13 |
| 1. Reakcja łańcuchowa: jakość, produktywność, niższe koszty, zdobywanie rynku | 15 |
| 2. Zasady transformacji zachodniego sposobu zarządzania .. | 33 |
| 3. Choroby i przeszkody | 111 |
| 4. Kiedy? Jak długo? | 165 |
| 5. Pytania pomocnicze dla managerów | 173 |
| 6. Jakość i klient | 187 |
| 7. Jakość i produktywność w organizacjach usługowych ... | 203 |
| 8. Parę nowych zasad szkolenia i przywództwa | 269 |
| 9. Definicje operacyjne, zgodność, wydajność | 297 |
| 10. Standardy i regulacje | 317 |

| | |
|--|-----|
| 11. Przyczyny naturalne i specjalne. Stabilny system | 329 |
| 12. Więcej przykładów poprawy w dole procesu | 389 |
| 13. O rozczarowaniach wspaniałymi koncepcjami | 405 |
| 14. Dwa raporty dla kierownictwa | 413 |
| 15. Plan osiągnięcia minimalnego średniego kosztu całkowitego testowania przychodzących materiałów oraz końcowego produktu | 423 |
| 16. Organizacja w celu poprawy jakości i produktywności . . . | 483 |
| 17. Wybrane przykłady poprawy jakości życia | 493 |
| Transformacja w Japonii | 505 |