

---

## TARTALOM

---

1. Mire elég a 99%-os teljesítmény manapság? . . . . .	7
1.1. Pedig csak némi szigetelőanyag vált le kilövés közben... . . . . .	11
1.2. Amikor a Torna patak vize vörös színűvé vált . . . . .	14
1.3. Murphy a kórházban . . . . .	18
2. Minőségirányítási alapelvek . . . . .	21
3. Mik azok a folyamatok, és miért van szükség rájuk? . . . . .	25
4. Mit jelent az érték fogalma, és az miként hat a fogyasztóra? . . . . .	31
5. A folyamatokban rejlő 7 fő veszteségforrás . . . . .	37
6. A PDCA-ciklus és 6 eszköz, amelyet minden folyamatfejlesztőnek ismernie kell . . . . .	51
6.1. Folyamatábra . . . . .	57
6.2. Adatgyűjtő lap . . . . .	63
6.3. Pareto-elemzés . . . . .	67
6.4. „5 miért” analízis . . . . .	72
6.5. Hatás-erőfeszítés mátrix . . . . .	78
6.6. Ellenőrző lista . . . . .	82
7. Hogyan tovább, avagy négy kérdés zárásul. . . . .	87
8. 21 napos kihívás: Hibázza tökéletesre vállalata folyamatait! . . . . .	93
Tetszett a könyv? Maradt nyitott kérdése? . . . . .	141
Könyveim . . . . .	145
1. Bori pizzériája – Folyamatfejlesztésről kisvállalkozásoknak . . . . .	146

2. A lean six sigma folyamatfejlesztés kézikönyve . . . . .	147
Folyamatfejlesztésről szóló képzéseim . . . . .	151
Fenntartható 5S-módszer a gyakorlatban . . . . .	152
Microsoft Excel használata folyamatfejlesztők, mérnökök, illetve a minőségügy területén dolgozók számára . . . . .	153
Művezetőképzés + alapvető problémamegoldó eszközök és technikák . . . . .	155
A lean six sigma folyamatfejlesztés alapjai – Bori pizzériája . . . . .	156
Lean six sigma green belt/black belt képzés . . . . .	157
Minitab szoftver használata mérnököknek, technikusoknak . . . . .	158
Hasznos források . . . . .	160
Hivatkozások . . . . .	161