

## Spis treści:

0.	WPROWADZENIE . . . . .	9
1.	DIAGRAM PLANOWANIA PROCESU PODEJMOWANIA DECYZJI . . . . .	13
1.1.	Podstawy teoretyczne . . . . .	13
1.2.	Kroki tworzenia diagramu PDPC . . . . .	13
1.3.	Przykład konstrukcji PDPC. . . . .	14
1.3.1.	Diagram PDPC dotyczący samochodowej poduszki powietrznej . . . . .	15
1.3.2.	Diagram PDPC w procesie pomiaru zadowolenia klienta . . . . .	15
1.3.3.	Diagram PDPC w procesie odlewania żeliwa . . . . .	15
1.3.4.	Diagram PDPC rentowności kapitału . . . . .	17
1.3.5.	Diagram PDPC kosztów logistycznych przedsiębiorstwa mleczarskiego . . . . .	17
1.4.	Podsumowanie . . . . .	19
	Literatura: . . . . .	19
2.	MATRYCOWA ANALIZA DANYCH. . . . .	20
2.1.	Podstawy teoretyczne . . . . .	20
2.2.	Kroki tworzenia matrycowej analizy danych . . . . .	21
2.3.	Obszary zastosowania matrycowej analizy danych . . . . .	22
2.4.	Przykłady zastosowania matrycowej analizy danych . . . . .	23
2.4.1.	Przykład zastosowania matrycowej analizy danych przy wyborze potencjalnych dostawców . . . . .	23
2.4.2.	Przykład zastosowania matrycowej analizy danych w badaniach rynku . . . . .	25
2.4.3.	Przykład zastosowania matrycowej analizy danych do oceny cech pracowników . . . . .	26
2.4.4.	Przykład zastosowania matrycowej analizy danych w badaniu rynku prasy. . . . .	27
2.4.5.	Przykład zastosowania matrycowej analizy danych w badaniu rynku jogurtów . . . . .	29
2.5.	Podsumowanie . . . . .	29
	Literatura: . . . . .	30
3.	DIAGRAM POKREWIEŃSTWA . . . . .	32
3.1.	Podstawy teoretyczne . . . . .	32
3.1.1.	Kroki tworzenia diagramu pokrewieństwa . . . . .	32
3.1.2.	Konstrukcja diagramu pokrewieństwa. . . . .	33
3.2.	Przykłady praktycznego zastosowania diagramu pokrewieństwa. . . . .	35
3.2.1.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego utraty dominującej pozycji w branży . . . . .	35
3.2.2.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego spadku poziomu zadowolenia klientów w firmie zajmującej się produkcją i sprzedażą mebli. . . . .	37
3.2.3.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego zwiększającej się liczby klientów zamykających rachunki w banku. . . . .	37
3.2.4.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego niskiej jakości wyrobów . . . . .	38
3.2.5.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego kosztów logistycznych przedsiębiorstwa. . . . .	39
3.2.6.	Zastosowanie diagramu pokrewieństwa do rozwiązania problemu dotyczącego problemu społecznego, jakim jest otyłość . . . . .	39
3.3.	Podsumowanie . . . . .	40

Literatura: . . . . .	41
4.    DIAGRAM RELACJI . . . . .	42
4.1.  Podstawy teoretyczne . . . . .	42
4.1.1. Kroki tworzenia diagramu relacji. . . . .	42
4.1.2. Konstrukcja diagramu relacji . . . . .	43
4.2.  Przykłady praktycznego zastosowania diagramu relacji . . . . .	44
4.2.1. Diagram relacji wykorzystany do oceny poziomu zadowolenia klientów . . . . .	44
4.2.2. Diagram relacji wykorzystany do utrzymania klientów Banku X. . . . .	45
4.2.3. Diagram relacji wykorzystany do poprawy efektywności nauczania w szkołach . . . . .	46
4.2.4. Diagram relacji wykorzystywany do rozwiązywania problemów społecznych . . . . .	46
4.2.5. Diagram relacji wykorzystywany do uzyskania wysokiej jakości wyrobu szklanego . . . . .	46
4.2.6. Diagram relacji wykorzystywany do ograniczenia ilości niezgodności w procesie odlewanania . . . . .	47
4.2.7. Diagram relacji wykorzystany w celu rozpatrzenia współzależności pomiędzy kosztami logistycznymi . . . . .	48
4.3.  Podsumowanie . . . . .	49
Literatura: . . . . .	50
5.    DIAGRAM SYSTEMATYKI . . . . .	53
5.1.  Podstawy teoretyczne . . . . .	53
5.2.  Kroki tworzenia diagramu systematyki . . . . .	53
5.3.  Praktyczne zastosowanie diagramu systematyki . . . . .	55
5.3.1. Zastosowanie diagramu systematyki do podniesienia poziomu zadowolenia klien- tów przedsiębiorstwa meblowego . . . . .	55
5.3.2. Zastosowanie diagramu systematyki dla zapewnienia jakości sprzętu pomiarowego . . . . .	55
5.3.3. Zastosowanie diagramu systematyki do usprawnienia procesu komunikacji w or- ganizacji . . . . .	56
5.3.4. Zastosowanie diagramu systematyki dla optymalizacji usług transportowych . . . . .	56
5.3.5. Zastosowanie diagramu systematyki dla uzyskania wysokiej jakości wyrobu szklanego . . . . .	58
5.4.  Podsumowanie . . . . .	58
Literatura: . . . . .	60
6.    DIAGRAM MACIERZOWY . . . . .	61
6.1.  Podstawy teoretyczne . . . . .	61
6.1.1. Kroki tworzenia diagramu macierzowego . . . . .	61
6.1.2. Konstrukcja diagramu macierzowego . . . . .	62
6.2.  Przykłady praktycznego zastosowania diagramu macierzowego . . . . .	63
6.2.1. Zastosowanie diagramu macierzowego do określenia wymagań klientów przedsię- biorstw branży spożywczej . . . . .	65
6.2.2. Zastosowanie diagramu macierzowego do określenia wymagań klientów przedsię- biorstw branży meblarskiej . . . . .	67
6.2.3. Zastosowanie diagramu macierzowego do określenia wymagań klientów dotyczą- cych czasopisma . . . . .	68
6.2.4. Zastosowanie diagramu macierzowego do zwiększenia jakości usług dostawczych . . . . .	69

6.2.5.	Zastosowanie diagramu macierzowego do rozwiązania poprawy jakości usług firmy kurierskiej . . . . .	69
6.3.	Podsumowanie . . . . .	70
	Literatura: . . . . .	71
7.	DIAGRAM STRZAŁKOWY . . . . .	72
7.1.	Podstawy teoretyczne . . . . .	72
7.1.1.	Kroki tworzenia diagramu strzałkowego . . . . .	72
7.1.2.	Konstrukcja diagramu strzałkowego . . . . .	73
7.2.	Przykłady praktycznego zastosowania diagramu strzałkowego . . . . .	73
7.2.1.	Diagram strzałkowy wykorzystany do stworzenia procedur kontroli wstępnej . . . . .	75
7.2.2.	Diagram strzałkowy wykorzystany do zwiększenia poziomu zadowolenia klientów . . . . .	75
7.2.3.	Diagram strzałkowy wykorzystany do analizy problemu wykolejeń pociągów . . . . .	76
7.2.4.	Diagram strzałkowy wykorzystany w celu zwiększenia sprzedaży poprzez rozszerzenie kanału dystrybucji . . . . .	77
7.2.5.	Diagram strzałkowy wykorzystany w celu rozpoczęcia produkcji masowej . . . . .	78
7.3.	Podsumowanie . . . . .	79
	Literatura: . . . . .	80
8.	ZESPOŁOWE ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW . . . . .	81
8.1.	Burza mózgów – odmiany i techniki pomocnicze . . . . .	81
8.1.1.	Metoda wyzwalająca . . . . .	83
8.1.2.	Metoda najbardziej szalonych pomysłów . . . . .	83
8.1.3.	Metoda Sil - sukcesywne łączenie elementów problemu . . . . .	83
8.1.4.	Technika zapisu myśli . . . . .	85
8.1.5.	Technika przypinania kartek . . . . .	85
8.1.6.	Technika galerii . . . . .	86
8.1.7.	Technika „fiszek” Crawforda . . . . .	86
8.1.8.	Technika grup nominalnych . . . . .	87
8.2.	Metoda ustalania priorytetów. . . . .	87
8.3.	Podsumowanie . . . . .	89
	Literatura: . . . . .	90
9.	ANALIZA I ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW ZARZĄDZANIA W USŁUGACH . . . . .	91
9.1.	Servqual – metoda badania jakości usług . . . . .	92
9.1.1.	Podstawy teoretyczne metody . . . . .	92
9.1.2.	Kroki postępowania w przeprowadzaniu analizy Servqual . . . . .	93
9.1.3.	Przykład praktycznego zastosowania analizy Servqual. . . . .	94
	Spis tabel . . . . .	105
	Spis rysunków . . . . .	106