

# Spis treści

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Podziękowania .....                                                                                                           | 9   |
| <b>Wstęp</b>                                                                                                                  |     |
| Droga Toyoty jako ogólna filozofia zarządzania .....                                                                          | 13  |
| <b>Rozdział 1</b>                                                                                                             |     |
| Doskonałość w usługach .....                                                                                                  | 37  |
| <b>Rozdział 2</b>                                                                                                             |     |
| Droga Toyoty nieustannie ewoluuje .....                                                                                       | 77  |
| <b>Rozdział 3</b>                                                                                                             |     |
| Zasada nr 1: filozofia dalekosiężnego myślenia systemowego .....                                                              | 111 |
| <b>Rozdział 4</b>                                                                                                             |     |
| Rozwijanie procesów lean: krótka historia .....                                                                               | 153 |
| <b>Rozdział 5</b>                                                                                                             |     |
| Zasady poziomu makro: utworzenie rytmicznego przepływu<br>dużej wartości do klientów .....                                    | 221 |
| <b>Rozdział 6</b>                                                                                                             |     |
| Zasady poziomu mikro: uwidocznienie schematu pracy w celu<br>wprowadzenia ciągłego doskonalenia .....                         | 285 |
| <b>Rozdział 7</b>                                                                                                             |     |
| Zasoby ludzkie – poziom makro: tworzenie kontekstu, w którym<br>wyjątkowi ludzie mogliby zapewniać wyjątkowy poziom usług ... | 349 |

**Rozdział 8**

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Zasoby ludzkie – poziom mikro: Rozwijaj ludzi, by stali się mistrzami swojego rzemiosła..... | 389 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

**Rozdział 9**

|                                                                                                                         |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Zasady dotyczące procesu rozwiązywania problemów:<br>Dąż w jasno sprecyzowanym kierunku poprzez eksperymentowanie ..... | 459 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

**Rozdział 10**

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Długa droga do zbudowania organizacji uczącej się, nakierowanej na klienta ..... | 523 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|