



## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие автора.....	7
Благодарности.....	11

### Часть I

Глава 1. Цепная реакция: качество, производительность, снижение затрат, закрепление на рынке.....	15
Глава 2. Принципы преобразования западного менеджмента.....	29
Глава 3. Болезни и препятствия.....	97
Глава 4. Когда? Как долго?.....	142
Глава 5. Вопросы в помощь менеджерам.....	147
Глава 6. Качество и потребитель.....	157
Глава 7. Качество и производительность в сфере услуг.....	170

