

Spis treści

Kultura błędu i rola przywództwa w skutecznym rozwiązywaniu problemów	9
---	---

Rozwiązywanie problemów i reklamacje	10
--------------------------------------	----

Wprowadzenie do rozwiązywania problemów w 8 dyscyplinach	11
--	----

Zastosowanie metody 8D do rozwiązywania problemów	14
Niezbędne kryteria decyzyjne dotyczące zastosowania metody 8D	15
Wymagania w organizacji	15
Kryteria do samooceny	15
Metoda oceny	17
Ogólne kryteria oceny	18
Struktura rozdziału	18

D1 – Zespół ds. rozwiązywania problemów	19
---	----

1.1 Streszczenie i cel	19
1.2 Przepływ procesu	19
1.3 Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	20
1.4 Kryteria oceny	20
1.4.1 Podstawowe wymagania	20
1.4.2 Kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	21
1.5 Szanse i ryzyka	21

D2 – Opis problemu	22
--------------------	----

2.1 Streszczenie i cel	22
2.2 Przepływ procesu	22
2.3 Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	24
2.4 Kryteria oceny	25
2.4.1 Podstawowe wymagania	25
2.4.2 Kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	25
2.5 Szanse i ryzyka	25

3 D3 – Działania natychmiastowe 26

3.1	Streszczenie i cel	26
3.2	Przeptyw procesu	26
3.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	28
3.4	Kryteria oceny	28
3.4.1	Podstawowe wymagania	28
3.4.2	Kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	28
3.5	Szanse i ryzyka	29

4 D4 – Analiza przyczyn źródłowych 30

4.1	Streszczenie i cel	30
4.2	Przeptyw procesu	30
4.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	33
4.4	Kryteria oceny	34
4.4.1	D4 Występowanie – podstawowe wymagania	34
4.4.2	D4 Występowanie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	34
4.4.3	D4 Niewykrucie – podstawowe wymagania	34
4.4.4	D4 Niewykrucie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	34
4.5	Szanse i ryzyka	35

5 D5 – Wybór i weryfikacja działań korygujących 36

5.1	Streszczenie i cel	36
5.2	Przeptyw procesu	36
5.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	38
5.4	Kryteria oceny	38
5.4.1	D5 Występowanie – podstawowe wymagania	38
5.4.2	D5 Występowanie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	38
5.4.3	D5 Niewykrucie – podstawowe wymagania	39
5.4.4	D5 Niewykrucie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	39
5.5	Szanse i ryzyka	39

D6 – Realizacja i walidacja działań korygujących 40

6.1	Streszczenie i cel	40
6.2	Przepływ procesu	40
6.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	41
6.4	Kryteria oceny	41
6.4.1	D6 Występowanie – podstawowe wymagania	41
6.4.2	D6 Występowanie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	42
6.4.3	D6 Niewykrycie – podstawowe wymagania	42
6.4.4	D6 Niewykrycie – kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	42
6.5	Szanse i ryzyka	42

D7 – Zapobieganie ponownemu wystąpieniu błędu 43

7.1	Streszczenie i cel	43
7.2	Przepływ procesu	43
7.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	44
7.4	Kryteria oceny	45
7.4.1	Podstawowe wymagania	45
7.4.2	Kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	45
7.5	Szanse i ryzyka	45

D8 – Zakończenie i uznanie sukcesu zespołu 46

8.1	Streszczenie i cel	46
8.2	Przepływ procesu	46
8.3	Możliwe do zastosowania metody i narzędzia	47
8.4	Kryteria oceny	47
8.4.1	Podstawowe wymagania	47
8.4.2	Kryteria mające na celu osiągnięcie „doskonałości”	47
8.5	Szanse i ryzyka	48

9 Słowniczek 49

Wzory do opracowania metody 8D 51