

Obsah

O AUTOROVI	VI
ÚVODEM	VII
JAK VÁM BUDE TATO PUBLIKACE UŽITEČNÁ	VII
JAK TUTO PUBLIKACI POUŽÍVAT	VII
SYMBOLY POUŽÍVANÉ V TÉTO PUBLIKACI	VIII
ČÁST I: PŘEHLED.....	1
CO JE TO METODA 8D?	2
<i>Jednotlivé kroky metody 8D</i>	2
<i>Proč používat metodu řešení problémů 8D?</i>	3
„Řešení“ versus „Hašení“	3
<i>Vzhůru po osmi schodech metody 8D</i>	4
<i>Kdy použít metodu 8D</i>	4
<i>Řešení problémů metodou 8D jako dovednost</i>	5
<i>Správné odpovědi</i>	5
Přesvědčte se na vlastní oči	6
Přemýšlejte společně a pokládejte otázky	6
Formulujte jasně	6
Tón	7
Fakta	7
ČÁST II: JEDNOTLIVÉ KROKY PROCESU 8D.....	9
KAPITOLA 1: TÝMOVÝ PŘÍSTUP – D1	11
<i>Složení týmu</i>	11
<i>Odpovědnosti členů týmu</i>	12
<i>Význam správně kladených otázek</i>	12
<i>Samostatný řešitel</i>	12
<i>Začínáme</i>	13
Sestavte tým	13
KAPITOLA 2: POPIS PROBLÉMU – D2	15
<i>Jak vypadá dobře formulovaný popis problému?</i>	15
<i>D2 – Pracovní list</i>	16
V čem je problém?	16
V čem spočívá odchylka od normy?	16
Kde k problému dochází?	18
Kdy k problému dochází?	19
Koho se problém týká?	20
Jaký je rozsah problému?	21
<i>Je nutné provádět stakeholderskou analýzu zainteresovaných stran?</i>	23
Kdy je vhodné do procesu zapojit zainteresované strany?	23
Kdy není vhodné zainteresované strany do procesu zapojovat?	23
<i>Provádíme stakeholderskou analýzu zainteresovaných stran</i>	24
<i>D2 Pomocný pracovní list – stakeholderská analýza</i>	24
Kdo je zainteresovanou stranou ovlivněnou řešeným problémem?	24
Jaký má problém dopad na jednotlivé zainteresované strany?	25
Jaké výhody přinese vyřešení problému jednotlivým zainteresovaným stranám?	26
Jaké nevýhody přinese vyřešení problému jednotlivým zainteresovaným stranám?	27
Jaký má zainteresovaná strana zájem na vyřešení problému?	28
Pokud nemá zainteresovaná strana velký zájem na vyřešení problému, popište proč	28
KAPITOLA 3: IMPLEMENTACE A OVĚŘENÍ DOČASNÉHO OPATŘENÍ KE ZMÍRNĚNÍ ŠKOD – D3	31
<i>Navrhnete dočasné opatření ke zmírnění škod</i>	31
<i>D3 Pracovní list</i>	32
Popište dočasné opatření ke zmírnění škod	32
Koho je o dočasném opatření třeba informovat?	33
Popište plán implementace dočasného opatření	33
KAPITOLA 4: ANALÝZA ZÁKLADNÍ PŘÍČINY – D4	37
<i>Proč provádíme analýzu základní příčiny?</i>	37
Analýza možných příčin a analýza základní příčiny	38
<i>D4 Pracovní list</i>	38

Určujeme možné příčiny problému.....	38
Sestavte řetězec otázek Proč?.....	39
Základní příčina.....	41
Zabrání odstranění základní příčiny (odpověď na poslední otázku Proč?) opakovanému výskytu problému?.....	41
Proč jsme vyloučili tuto možnou příčinu?.....	42
Jakým způsobem bylo ověřeno, že se jedná o základní příčinu?.....	42
KAPITOLA 5: NAVRŽENÍ TRVALÉHO NÁPRAVNÉHO OPATŘENÍ – D5	51
<i>D5 Pracovní list</i>	51
Popis opatření.....	51
Brainstorming.....	52
Náprava / Prevence.....	52
<i>D5 Pomocný pracovní list – popis komplexního opatření</i>	53
Popis opatření.....	54
Kdo by se měl na tomto opatření podílet?.....	54
Jaké jsou odhadované náklady na vyřešení problému přijetím tohoto opatření?.....	55
Jaký je nejkratší odhadovaný a nejzazší odhadovaný termín dokončení implementace tohoto opatření?.....	56
Co bude nutné změnit, aby bylo možné toto opatření implementovat?.....	56
Kde bude toto opatření implementováno?.....	57
Co implementací tohoto opatření ztratíme?.....	58
Čeho chceme přijetím tohoto opatření dosáhnout?.....	59
<i>Vybíráme opatření, která budeme implementovat</i>	60
Analýza rizik.....	60
KAPITOLA 6: IMPLEMENTACE A OVĚŘENÍ PŘIJATÝCH OPATŘENÍ – D6	63
<i>Vybíráme opatření, které bude implementováno</i>	63
<i>D6 Hlavní pracovní list</i>	64
Popis opatření.....	64
Jak byla ověřena účinnost přijatého opatření?.....	64
<i>D6 Pomocný pracovní list – Implementace trvalého nápravného opatření</i>	66
Vytvořte plán implementace navrhovaného opatření.....	66
Popis opatření.....	67
Lhůty a termíny.....	67
Odpovědnosti vedoucího týmu pověřeného implementací navržených opatření.....	68
Odpovědnosti členů týmu pověřeného implementací opatření.....	69
KAPITOLA 7: PREVENCE OPAKOVANÉHO VÝSKYTU PROBLÉMU – D7	71
<i>Prevence opakovaného výskytu problému</i>	71
<i>D7 Pracovní list</i>	71
Jak zabráníte opakovanému výskytu problému?.....	72
Audit.....	73
KAPITOLA 8: UZAVŘENÍ PROBLÉMU A UZNÁNÍ ZÁSLUH – D8	77
<i>Klasifikace problému</i>	77
Otevřený problém.....	77
Uzavřený problém.....	78
<i>D8 Pracovní list</i>	78
Odstranění dočasných opatření přijatých ke zmírnění škod?.....	79
Co se povedlo a co ne?.....	79
Oceňte tým a zásluhy jeho jednotlivých členů.....	80
ČÁST III: INTEGRACE METODY 8D VE VAŠÍ SPOLEČNOSTI	83
KAPITOLA 9: TVORBA REPORTU	85
<i>Uvědomte si, kdo jsou vaši čtenáři</i>	85
<i>Učení dělá mistry</i>	85
<i>Vzorové reporty</i>	86
Podrobné 8D reporty.....	86
Reporty zákazníka.....	102
Souhrnná zpráva pro vedení společnosti.....	106
<i>Sledování vývojových trendů a informování o problémech prostřednictvím grafů</i>	109
KAPITOLA 10: TVORBA A POUŽÍVÁNÍ KNIHOVNY PROBLÉMŮ: ZAKLÁDÁME A DOHLEDÁVÁME DOKUMENTY SOUVISEJÍCÍ S METODOU 8D	111
<i>Vlastnosti dobré knihovny</i>	111
<i>Knihovna problémů v tištěné podobě</i>	112
<i>Elektronická knihovna problémů</i>	112
KAPITOLA 11: ZAJISTĚTE METODĚ 8D ÚSPĚCH VE VAŠÍ SPOLEČNOSTI	113
<i>Řešení problémů jako důležitý proces</i>	113
Ředitel společnosti / ředitel provozu / finanční ředitel.....	113

Oddělení prodeje.....	113
Výroba	113
Dodavatelský řetězec	114
<i>Klíčové parametry úspěšnosti</i>	<i>114</i>
Udělejte z řešení problémů řízený firemní systém	114
Reportování hybnou silou systému	115
Vizuální pomoc při řešení problémů.....	115
<i>Vytvořte systém zajišťující shodu a systémy vzdělávání pracovníků</i>	<i>116</i>
ČÁST IV – FORMULÁŘE A DALŠÍ ZDROJE	117
KAPITOLA 12: PRACOVNÍ LISTY.....	119
Hlavní a pomocné pracovní listy.....	119
SOFTWARE A ŠKOLENÍ, KTERÁ VÁM POMOHOU S IMPLEMENTACÍ METODY 8D	133
REJSTRÁŘ	134

Jak tuto publikaci použít

- Metoda řešení problémů 8D
- Nástroje řešení problémů 8D
- Nástroje řešení problémů 8D
- Metoda řešení problémů 8D
- Rejstřík
- Bezpečnostní pozorování (Total Incident Prevention and Planning)
- Total Incident Prevention and Planning
- 8D systém
- 8D systém

Část II – Disciplína 8D

- Podrobnější vysvětlení a příklady
- Postup práce s formuláři
- Úspěšných případů

Část III – Integrace metody 8D ve vaší organizaci

- Vytvářet řešení tak, aby vyhovovaly různým cílovým skupinám
- Vytvářet knihovnu problémů
- Integrovat metodu 8D tak, aby ve vaší organizaci úspěšně fungovala

Část IV – Pracovní listy a další zdroje

- Pracovní listy pro metodu 8D (pro vaši potřebu, můžete kopírovat a dále používat)
- Materiály, které vám pomohou s implementací metody 8D