

Obsah

Kultura chyb a role v efektivním řešení problémů	9
Řešení problému a reklamace	10
Úvod do řešení problémů v 8 disciplínách	11
Použití 8D metody řešení problémů	14
Nezbytná rozhodovací kritéria pro použití metody 8D	15
Předpoklady v organizaci	15
Hodnotící kritéria pro sebehodnocení	15
Metodika hodnocení	16
Hodnotící kritéria přesahující jednotlivé disciplíny	18
Struktura kapitol	19
1 D1 – Tým pro řešení problému	20
1.1 Shrnutí, cíl	20
1.2 Procesní tok	20
1.3 Použitelné metody a nástroje	21
1.4 Hodnotící kritéria	21
1.4.1 Základní požadavky	21
1.4.2 Kritéria pro dosažení „Excelence“	22
1.5 Příležitosti a rizika	22
2 D2 – Popis problému	23
2.1 Shrnutí, cíl	23
2.2 Procesní tok	23
2.3 Použitelné metody a nástroje	26
2.4 Hodnotící kritéria	26
2.4.1 Základní požadavky	26
2.4.2 Kritéria pro dosažení „Excelence“	27
2.5 Příležitosti a rizika	27

3	D3 – Okamžitá opatření	28
3.1	Shrnutí, cíl	28
3.2	Procesní tok	28
3.3	Použitelné metody a nástroje	30
3.4	Hodnotící kritéria	31
3.4.1	Základní požadavky	31
3.4.2	Kritéria pro dosažení „Excelence“	31
3.5	Příležitosti a rizika	31
4	D4 – Analýza kořenových příčin	33
4.1	Shrnutí, cíl	33
4.2	Procesní tok	33
4.3	Použitelné metody a nástroje	37
4.4	Hodnotící kritéria	37
4.4.1	D4 Výskyt - základní požadavky	37
4.4.2	D4 Výskyt - kritéria pro dosažení „Excelence“	38
4.4.3	D4 Neodhalení - základní požadavky	38
4.4.4	D4 Neodhalení - kritéria pro dosažení „Excelence“	38
4.5	Příležitosti a rizika	39
5	D5 – Výběr a ověření nápravných opatření	40
5.1	Shrnutí, cíl	40
5.2	Procesní tok	40
5.3	Použitelné metody a nástroje	42
5.4	Hodnotící kritéria	42
5.4.1	D4 Výskyt - základní požadavky	42
5.4.2	D4 Výskyt - kritéria pro dosažení „Excelence“	43
5.4.3	D4 Neodhalení - základní požadavky	43
5.4.4	D4 Neodhalení - kritéria pro dosažení „Excelence“	43
5.5	Příležitosti a rizika	44
6	D6 – Realizace a validace nápravných opatření	45
6.1	Shrnutí, cíl	45
6.2	Procesní tok	45

6.3	Použitelné metody a nástroje	46
6.4	Hodnotící kritéria	47
6.4.1	D4 Výskyt - základní požadavky	47
6.4.2	D4 Výskyt - kritéria pro dosažení „Excelence“	47
6.4.3	D4 Neodhalení - základní požadavky	47
6.4.4	D4 Neodhalení - kritéria pro dosažení „Excelence“	48
6.5	Příležitosti a rizika	48
7	D7 – Zabránění opakování chyb	49
7.1	Shrnutí, cíl	49
7.2	Procesní tok	49
7.3	Použitelné metody a nástroje	50
7.4	Hodnotící kritéria	51
7.4.1	Základní požadavky	51
7.4.2	Kritéria pro dosažení „Excelence“	51
7.5	Příležitosti a rizika	51
8	D8 – Závěr a ocenění úspěchu týmu	53
8.1	Shrnutí, cíl	53
8.2	Procesní tok	53
8.3	Použitelné metody a nástroje	54
8.4	Hodnotící kritéria	54
8.4.1	Základní požadavky	54
8.4.2	Kritéria pro dosažení „Excelence“	54
8.5	Příležitosti a rizika	55
9	Glosář	56
	Předlohy ke zpracování 8D	58