

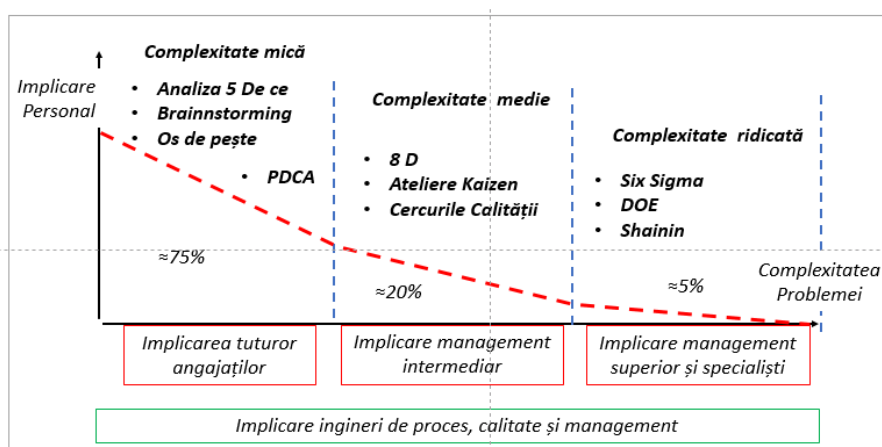
## Selectarea Metodelor de îmbunătățire

Există o mare varietate de metode care pot fi aplicate în cadrul proiectelor de îmbunătățire. Permutările lor posibile pot face dificil pentru o companie să aleagă cea mai bună abordare pentru caracteristicile sale legate de proiect și organizație.

Rezolvarea problemelor, începând cu cele mai simple și terminând cu dorința organizațională de a deveni o organizație de clasă mondială determină implementarea unor metode de îmbunătățire care cresc competitivitatea și ajută companiile să-și satisfacă clienții.

Six Sigma, 8D, PDCA (Plan-Do-Check-Act), Ishikawa (Os de pește), 5De Ce - sunt printre cele mai populare metode care pot ghida și susține proiectele de îmbunătățire ale unei organizații și pot fi selectate ca metode de îmbunătățire.

Alegerea celei mai potrivite strategii de îmbunătățire depinde de viziunea și gradul de implicare al managementului de vârf, de cerințele domeniului de activitate, de gradul de instruire și cunoștințe ce îl posedă personalul companiei dar în primul rând de gradul de complexitate al problemei abordate.



Pentru problemele cu o complexitate mai mică se pot folosi tehnicile simple de rezolvare a problemelor: *Analiza 5 De ce*, *Brainstorming*, *Ishikawa (Os de pește)*. Acestea sunt ușor de învățat și în acest fel se poate implica o mare parte din personal.

PDCA (Plan-Do-Check-Act) poate fi utilizat ca instrument de ghidare pe întreg parcursul proiectelor de îmbunătățire sau pentru dezvoltarea unor proiecte specifice atunci când s-au identificat ariile ce necesită îmbunătățiri. Principiul este asemănător unui cerc (roata lui Deming), care cuprinde patru procese secvențiale (P.D.C.A.), ce se înlanțuie la infinit.

Pentru probleme cu complexitate medie, atunci când există simptome cuantificabile ale problemei, soluția este necunoscută și abilitatea unei singure persoane de a rezolva problema impune folosirea unei echipe se poate folosi Metodologia 8D. Această metodologie este recomandată și pentru rezolvarea reclamațiilor de la clienții externi.

Dacă se lucrează în producția de serie, se dorește satisfacerea totală a clienților, zero defecte, reducerea variației, schimbarea mentalității personalului precum și îmbunătățire continuă a performanței operaționale a organizației, practicile și Sistemul de Management al Calității - se poate folosi metodologia DMAIC (Definește, Măsoară, Analizează, Îmbunătățește și Controlează) a Six Sigma.

Dacă se lucrează în proiectare se potrivește metodologia DMADV (Definește, Măsoară, Analizează, Proiectează – de la Design – Verifică) a aceleiași Six Sigma. Problemele sunt foarte complexe, abilitățile persoanelor implicate sunt ridicate și în jur de 5% dintre angajați sunt implicați în proiectele de îmbunătățire.