

Tehnici de îmbunătățire des folosite

Între procesele manageriale componente ale managementului calității, îmbunătățirea continuă a calității are un rol dominant în reducerea costurilor și în creșterea economică a organizațiilor. Îmbunătățirea continuă se referă în primul rând la îmbunătățirea procesului și este utilizată pentru a identifica, analiza și îmbunătăți procesele existente într-o organizație pentru a atinge ținte și obiective.

În funcție de complexitatea problemelor, de gradul de implicare a personalului, cu sau fără metode statistice, metodologiile folosite cel mai mult în rezolvarea problemelor sunt:

- **PDCA** – (Plan-Do-Check-Act), denumit și ciclul Deming, care a fost conceput și reprezentat grafic de W.E.Deming și este considerat ciclul de bază al oricărei acțiuni de îmbunătățire;
- **Cercurile calității** sau „cercurile de control al calității” – grupuri de salariați voluntari pentru rezolvarea problemelor în grup; au apărut în Japonia începând cu anul 1957;
- **Analiza câmpului de forțe** – metodă utilizată pentru identificarea forțelor pozitive și forțelor negative care influențează o problemă;
- **8D** – Metodologie ce poate fi utilizată când există un sistem cuantificabil, cauza este necunoscută și complexitatea depășește abilitatea unei persoane de a rezolva problema, rezolvarea problemelor fiind bazată pe munca în echipă;
- **Metodele Taguchi** – bazate pe metode statistice; acestea includ construirea calității prin proiectarea robustă a produselor, funcția de pierderi a calității și specificații-țintă ale caracteristicilor de calitate;
- **Six Sigma** – metodă în șase pași (Definește, Măsoară, Analizează, Îmbunătățește și Controlează) ce combină metodele Controlului Statistic al Procesului, Proiectarea experimentelor într-un cadru general de îmbunătățire continuă a performanței operaționale a organizației, practicile și sistemul de management al acesteia prin satisfacerea cerințelor clienților;
- **Lean Manufacturing** – cu metodele specifice în organizații – 5S, standardizare, TPM, Kanban și **Kaizen** – (KAI = a schimba, ZEN = mai bine) principiu recunoscut la nivel mondial ca un pilon important al oricărei organizații competitive, cu o strategie pe termen lung. Kaizen este de fapt îmbunătățirea continuă în care rezultatele mari provin din schimbări mici, acumulate în timp cu implicarea majoră a întregului personal;
- **Shanin** – un sistem potrivit pentru rezolvarea problemelor pe procese de operare, mediu cu volum mare de date disponibile unde metodele statistice sunt utilizate pe scară largă și intervenția în acest proces este dificilă.

Toate aceste metode, metodologii sau principii folosesc unelte de bază simple cum ar fi: *Harta proceselor, Matricea Cauză – Efect, IPO, Pareto, Brainstorming, Dot Plot, Histograma, Box Plot, Ishikawa (Os de pește), 5 De ce, Diagrame de control, Diagrama X-Y, Poka – Yoke*, etc.

Aceste metode simple folosite împreună cu Controlul Statistic al Proceselor (SPC), Analiza Sistemului de Măsurare (MSA), Testarea Ipotezelor sau Design of Experiment (DOE) completează uneltele folosite în metodologiile de îmbunătățire.