

**SIX SIGMA**



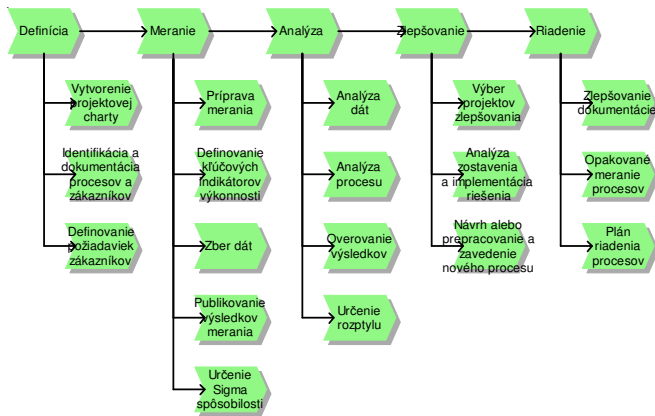
Six Sigma je program kvality, ktorý zlepšuje skúsenosti vašich zákazníkov s vašou spoločnosťou, znižuje náklady a vytvára lepších vodcov.

Six Sigma sa netýka priemeru, ale odchýlky od stavu súladu so zákazníkom a jeho odstraňovaním.

Keď pochopíte jednoduchú poučku, že „odchýlka je zlo“ ste v 2/3 cesty stať sa odborníkmi na Six Sigma.

Zbývajúca 1/3 sa týka odstránenia samotného zla.

**METODIKA DMAIC**



**LEAN SIX SIGMA**



Six Sigma

- Sústreďuje sa na zlepšovanie procesov prídávajúcich hodnotu.
- Robí poriadok v procesoch.
- Je orientovaná na *kvalitu procesu*.

Lean

- Zameriava sa na celý hodnotový tok a vytváranie plynulého toku medzi činnosťami, ktoré prídávajú hodnotu.
- Vyladuje väzby medzi procesmi.
- Je zameraná na *rýchlosť procesu*.

Kombinácia *Lean a Six Sigma* je účinný nástroj zlepšovania procesov.

**4 PRAVIDLÁ LEAN SIX SIGMA**

**1 Potešiť zákazníkov**



- Odstrániť čokoľvek, čo nespĺňa požiadavky zákazníkov = nezhoda.
- Zákazníkom sú externí zákazníci, ktorí kupujú výrobky a služby, ale aj interní zákazníci vo vnútri spoločnosti.
- Základné atribúty produktu, alebo služby: kvalita, rýchlosť a nízka cena.
- Vysoká kvalita umožňuje dosahovať vysokú rýchlosť. Pokiaľ chcete dosiahnuť vysoký stupeň kvality, musíte robiť to, čo prispieva k rýchlosti procesu a teda odstraňuje spozdenie.

**2 Zlepšovať procesy**



- Odstrániť kolísanie kvality (hlavný zdroj nezhôd) - odstrániť variabilitu.
- Zlepšiť tok procesu a jeho rýchlosť.
- Zbaviť sa plytvania v procesoch.

Zlepšovať procesy znamená:

- Dokumentovať kroky fyzickej cesty procesu, ktorou práca postupuje.
- Skúmať tok práce medzi ľuďmi a pracoviskami.
- Poskytovať znalosti a metódy, potrebné pre trvalé zlepšovanie.
- Je relatívne jednoduché zlepšovať zlý proces (sigma = 1, 2), ale je veľmi ťažké zlepšovať dobrý proces (sigma = 4, 5).

**3 Pracovať timovo**



Základné skúsenosti, ktoré musia mať zamestnanci, aby fungovala účinná kooperácia:

- Schopnosť poslúchať druhých
- Brainstorming a techniky diskusie
- Usporiadanie nápadov
- Rozhodovanie

Dodatočné schopnosti:

- Stanoviť cieľ
- Prideliť zodpovednosti
- Zvládnuť konflikt
- Venovať pozornosť spôsobu prijímania rozhodnutí
- Zaisťiť efektívnosť schôdzok
- Podporovať trvalé vzdelávanie
- Spolupracovať s inými skupinami

**4 Rozhodovať na základe dát a faktov**



- Dáta o výsledku procesu - meranie výsledku odráža výstup z procesu alebo postupu ako výrobok vyšiel a či služba dopadla.
- Dáta o priebehu procesu - meranie procesu odráža to, čo sa odohráva, aby bol dosiahnutý výsledok.
- Spokojnosť zákazníka - meranie výsledku.
- Finančné výsledky - meranie výsledku.
- Rýchlosť/priebežná doba potrebná k realizácii - meranie výsledku, alebo procesu.
- Kvalita/počet nezhôd - meranie výsledku, alebo procesu.