



Doskonalenie jakości zarządzania

Stowarzyszenie FORS

Jachranka, 5 grudnia 2013

Prowadzenie: Paweł Nowomiejski

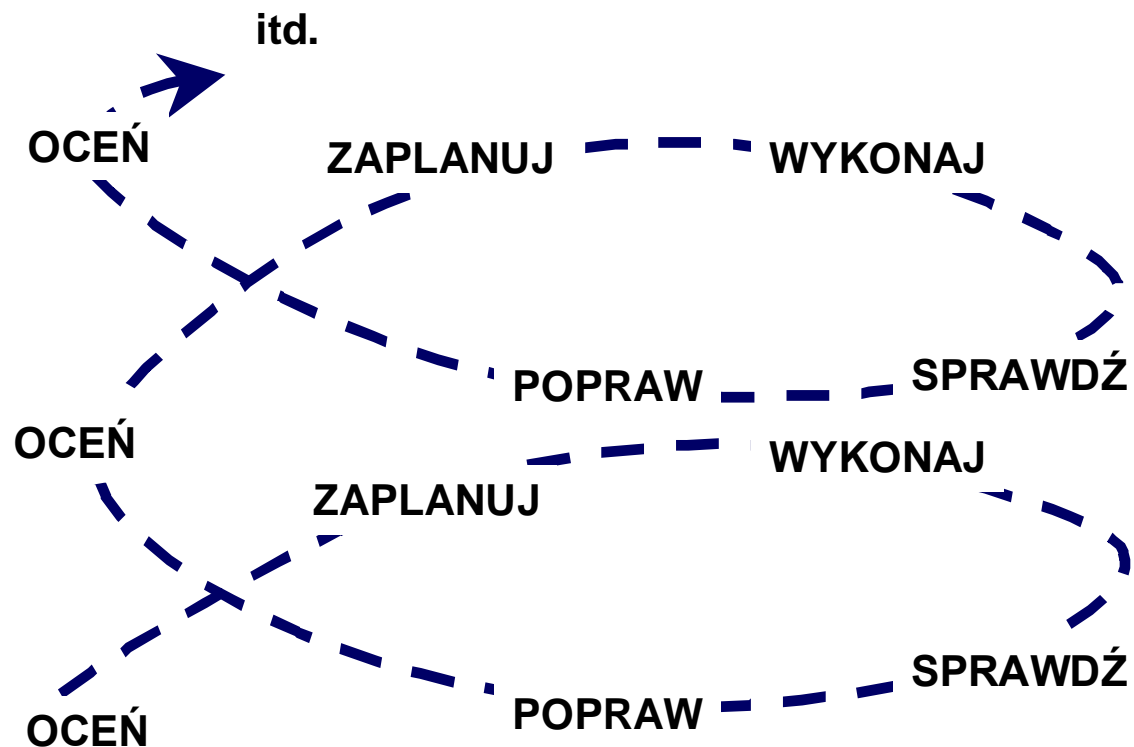


W jakim celu doskonalić?

- ✓ **osiągnięcie większego zysku**
- ✓ **zmniejszenie kosztów działania stacji**
- ✓ **wzrost i rozwój stacji**
- ✓ **utrzymanie płynności finansowej**
- ✓ **uzyskanie przewagi konkurencyjnej**
- ✓ **stałe podnoszenie jakości organizacji**
- ✓ **...**



Planowane doskonalenie





Proces rozwiązywania problemów

- 1. Zdefiniowanie problemu**
- 2. Analiza przyczyn problemu**
- 3. Opracowanie potencjalnych rozwiązań**
- 4. Wybór rozwiązania**
- 5. Zaplanowanie realizacji i wdrożenie rozwiązania**
- 6. Ocena efektywności podjętych działań**



1. Zdefiniowanie problemu

- v **Określenie podstawowych objawów/symptomów**

Unikaj: opinii, wytykania winnych, sugerowania gotowych rozwiązań

- v **Pisemne sformułowanie problemu**

- v **Ustalenie priorytetów**



2. Analiza przyczyn problemu

- v **Zgromadzenie danych:**
 - Diagram ryby: analiza przyczyn i skutków**
 - Burza mózgów**
 - Mapa myśli**
- v **Ustalenie priorytetów, zweryfikowanie przyczyn – narzędzia ilościowe**



3. Opracowanie potencjalnych rozwiązań

- v **Zdefiniowanie celu do realizacji**
- v **Pozyskiwanie rozwiązań:**
 - Burza mózgów**
 - Mapa myśli**



4. Wybór rozwiązania

- v **Ustalenie priorytetowych rozwiązań**
- v **Kryteria: koszt, czas realizacji, poprawa jakości**



5. Zaplanowanie realizacji i wdrożenie rozwiązania

- ∨ **Określenie:**
 - Zadań do realizacji**
 - Czasu realizacji**
 - Osób odpowiedzialnych**
- ∨ **Opracowanie diagramu sieciowego**
- ∨ **Kontrola nad przebiegiem rozwiązań**
- ∨ **Motywowanie**



6. Ocena efektywności podjętych działań

- v **Kontrolowanie efektów**
- v **Wykorzystanie do doskonalenia**
- v **Działania dodatkowe**



Burza mózgów

Celem burzy mózgów jest zebranie maksymalnej liczby pomysłów - rozwiązań danego zagadnienia poprzez wykorzystanie spontanicznych zachowań członków grupy i określenie najkorzystniejszych z zaproponowanych rozwiązań.



Burza mózgów - plan działania

- 1. Ustalenie zagadnienia**
- 2. Generowanie i zapisywanie pomysłów**
- 3. Podsumowanie - weryfikacja pomysłów**



1. Ustalenie zagadnienia

- v **Określenie problemu**
- v **Utworzenie zespołu (różnorodność, zaangażowanie)**
- v **Wybór kierownika**
- v **Organizacja**



2. Zasady burzy mózgów

- ✓ **O problemie informujemy dopiero podczas spotkania**
- ✓ **Znajdź maksymalną ilość pomysłów na rozwiązanie problemu**
- ✓ **Używaj pomysłów kolegów do budowania własnych**
- ✓ **Formułuj jasne i zwarte pomysły**
- ✓ **Zapisuj pomysły na bieżąco**
- ✓ **Oderwij się od dotychczasowych schematów**
- ✓ **Aktywnie słuchaj**
- ✓ **Nie krytykuj i nie komentuj**
- ✓ **5-7 osób, 25 - 45 minut**



3. Podsumowanie - weryfikacja pomysłów

- ✓ **Wyjaśnienie wątpliwości co do zaproponowanych rozwiązań**
- ✓ **Wybór najlepszych pomysłów - 5-8**
- ✓ **Opracowanie dalszego sposobu postępowania**
- ✓ **Wybór i zastosowanie dalszych narzędzi doskonalenia**