

1. PLAN	<p>Выбор проекта</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что вас беспокоит чаще всего? • На что чаще всего жалуются ваши клиенты? • Какие показатели качества являются наиболее проблемными? • Что помогло бы облегчить работу, ускорить сервис, сделать процесс более эффективным, повысить продуктивность и снизить операционные затраты? • Можете ли вы измерять успех? <p>.....</p> <p>Сформируйте команду</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кто должен войти в команду? • Есть ли у нас нужные люди? • Представлены ли необходимые подразделения? <p>.....</p> <p>Внесите ясность</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как вы определите, что устранили или облегчили проблему? • Какими существующими показателями вы можете воспользоваться? • Есть ли у вас базовый показатель нынешнего состояния? • В чём будет измеряться целевой результат? <p>.....</p> <p>Поймите проблему</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что не удаётся? • Что не известно? • Как это влияет на клиента? • Какковы известные данные и симптомы? <p>.....</p> <p>Сформулируйте идеальное состояние</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каково было бы идеальное состояние? • Каковы элементы идеала? • Каковы приоритеты среди элементов? <p>.....</p> <p>Предложите решение</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проанализированы ли вами все важные симптомы? • Сформулируйте гипотезы (теории) относительно корневых причин. • Расставьте приоритеты при устранении корневых причин. • Кто будет выполнять корректирующие действия? • Как будут выполняться корректирующие действия? • Как вы будете преодолевать сопротивление «культуры»? • Что можно сделать для прогнозирования и устранения потенциальных препятствий? • Какие понадобятся ресурсы? Какие понадобятся коммуникации для минимизации сбоев и поддержке участников? 	<p>2. DO</p> <hr/> <p>3. STUDY</p> <hr/> <p>4. ACT</p>	<p>Внесение корректирующего действия</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каким методом будет проверяться продвижение к цели? • Кто наиболее важен для обеспечения успешного внедрения? • Какие факторы определяют, будут ли они делать то, что нужно? • Каково время, объем и эффективность необходимой обратной связи? <hr/> <p>Изучите результаты</p> <ul style="list-style-type: none"> • Можно ли проверить результаты? • Кто будет собирать данные, и кому они будут сообщаться для поддержания эффективности этого сбора? • Кто будет обеспечивать, чтобы это новое состояние сохранялось, а не ухудшалось с течением времени? • Кто будет проводить аудит процесса для поддержания его эффективности? • Что нужно было бы сделать, чтобы это внедрение проходило легче? • Как можно использовать то, чему вы научились, где-то ещё? <hr/> <p>Внедрите и проанализируйте</p> <ul style="list-style-type: none"> • Было ли исследование успешным? Если да, то как вы будете внедрять это решение во всей организации? • Если исследование закончилось неудачей, где был срыв? В фазе внедрения? В определении корневых причин? • Имеют ли место другие корневые причины? Если да, то повторите снова цикл PDSA.
----------------	--	---	---