

Efektywne koncepcje zarządzania przedsiębiorstwem

Jakub Janka – Ernst& Young

Karpacz, 23/09/2015

Agenda

- Nowoczesne koncepcje zarządzania przedsiębiorstwem – zmiana sposobu myślenia
- Czym jest jakość?
- Wstęp do efektywnego zarządzania jakością
- Oddolne inicjatywy – Kaizen
- Lean Management, czyli szczupłe zarządzanie
- Statystyczne podejście do problemu – metoda Six Sigma
- Podsumowanie

Nowoczesne koncepcje zarządzania przedsiębiorstwem – zmiana sposobu myślenia

- Zarządzanie przez kontrolę
- Zarządzanie przez wyniki
- Zarządzanie przez cele
- Zarządzanie przez motywację
- Zarządzanie przez innowacje
- Zarządzanie przez jakość

Czym jest jakość?

Jakość to miara doskonałości

**Jakość (Quality) =
nasza wydajność – oczekiwania klienta**



Wstęp do efektywnego zarządzania jakością



- Henry Ford stworzył pierwszą linię produkcyjną
- Na początku XX wieku potrafił w ciągu 72 godzin
- ...z rudy żelaza...
- ...stworzyć samochód



Dlaczego więc...

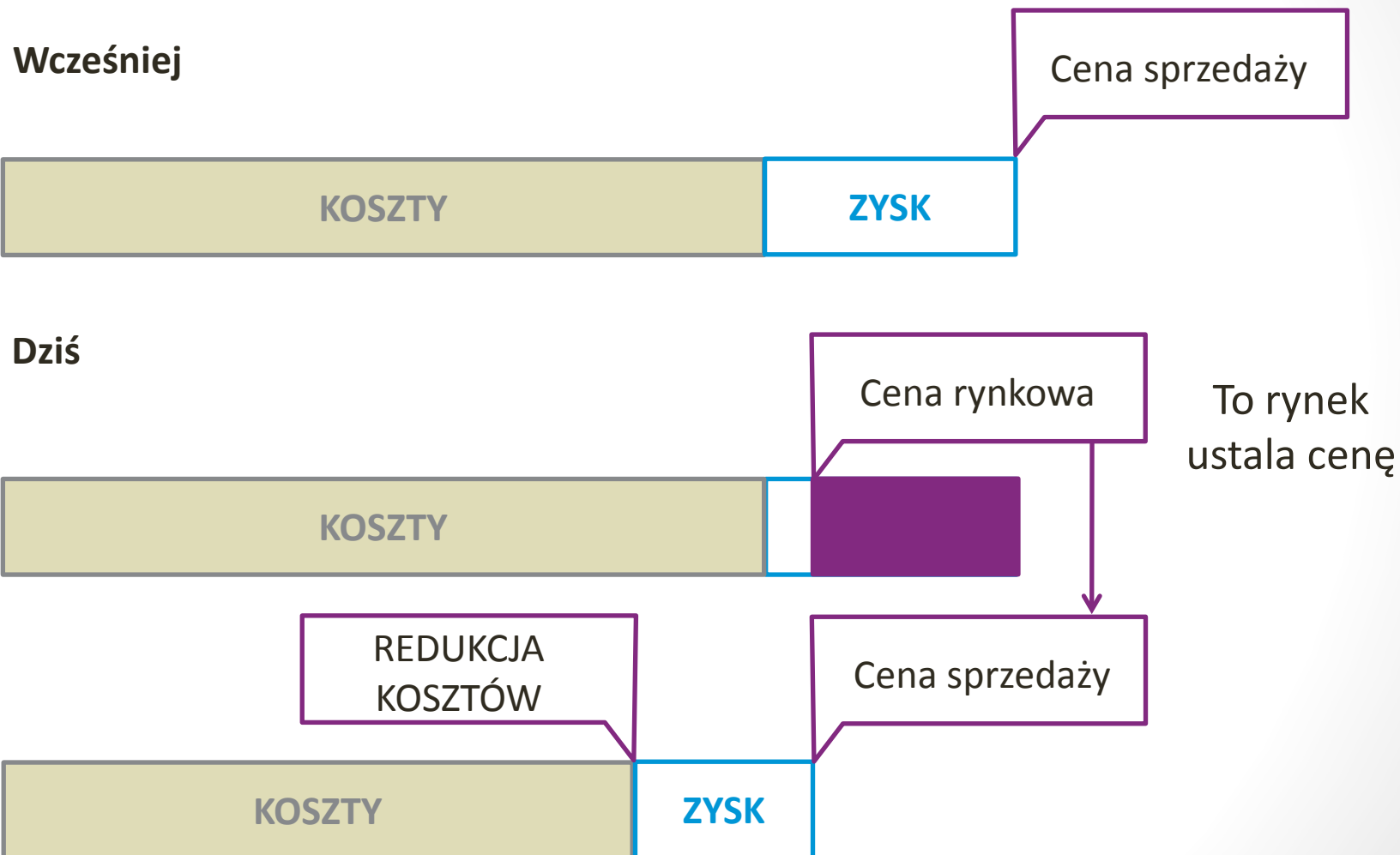
- W XXI wieku decyzja dotycząca przyznania kredytu hipotecznego trwa do 6 tygodni?



6 tygodni



Jakość = konkurencyjność



Jakość = konkurencyjność

Efektywne zarządzanie jakością pozwala
redukować koszty, skracać czas
produkcji/usługi oraz
poprawiać satysfakcję klienta

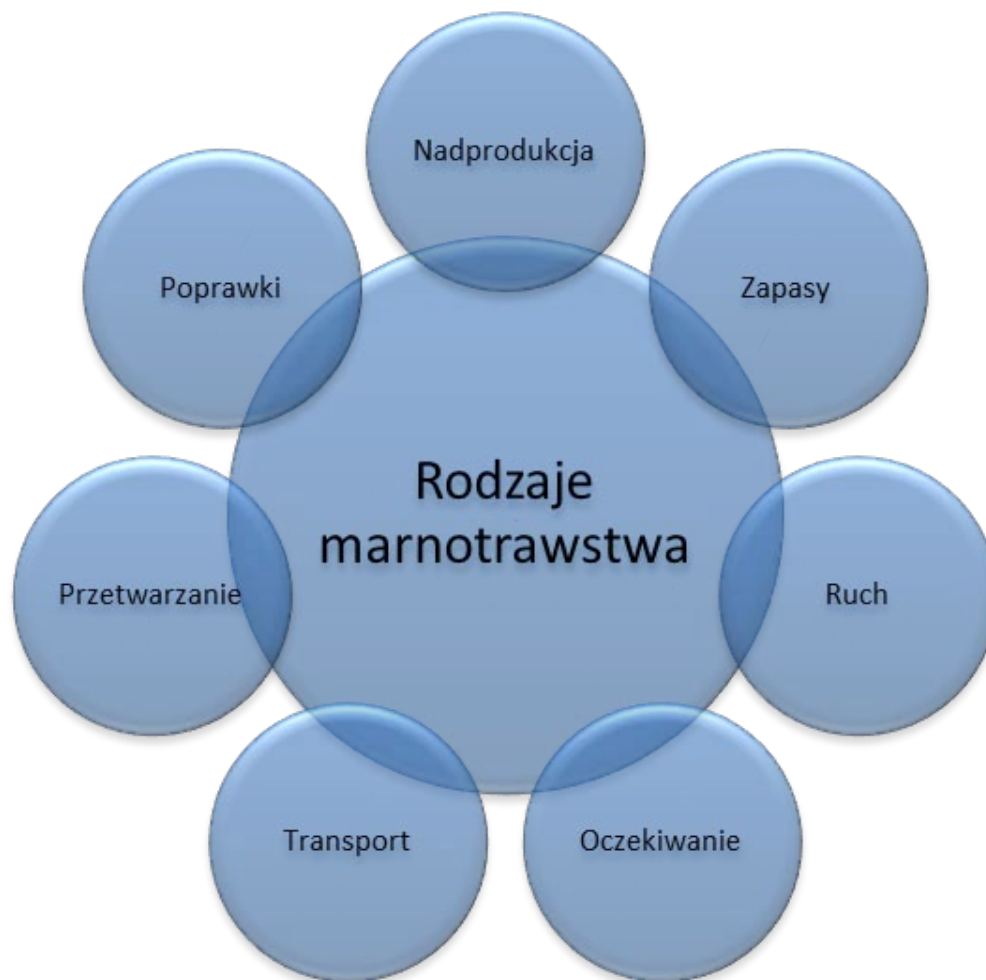
Oddolne inicjatywy – Kaizen



KAI = ZMIANA

ZEN=DOBRO

Marnotrawstwo (Waste)



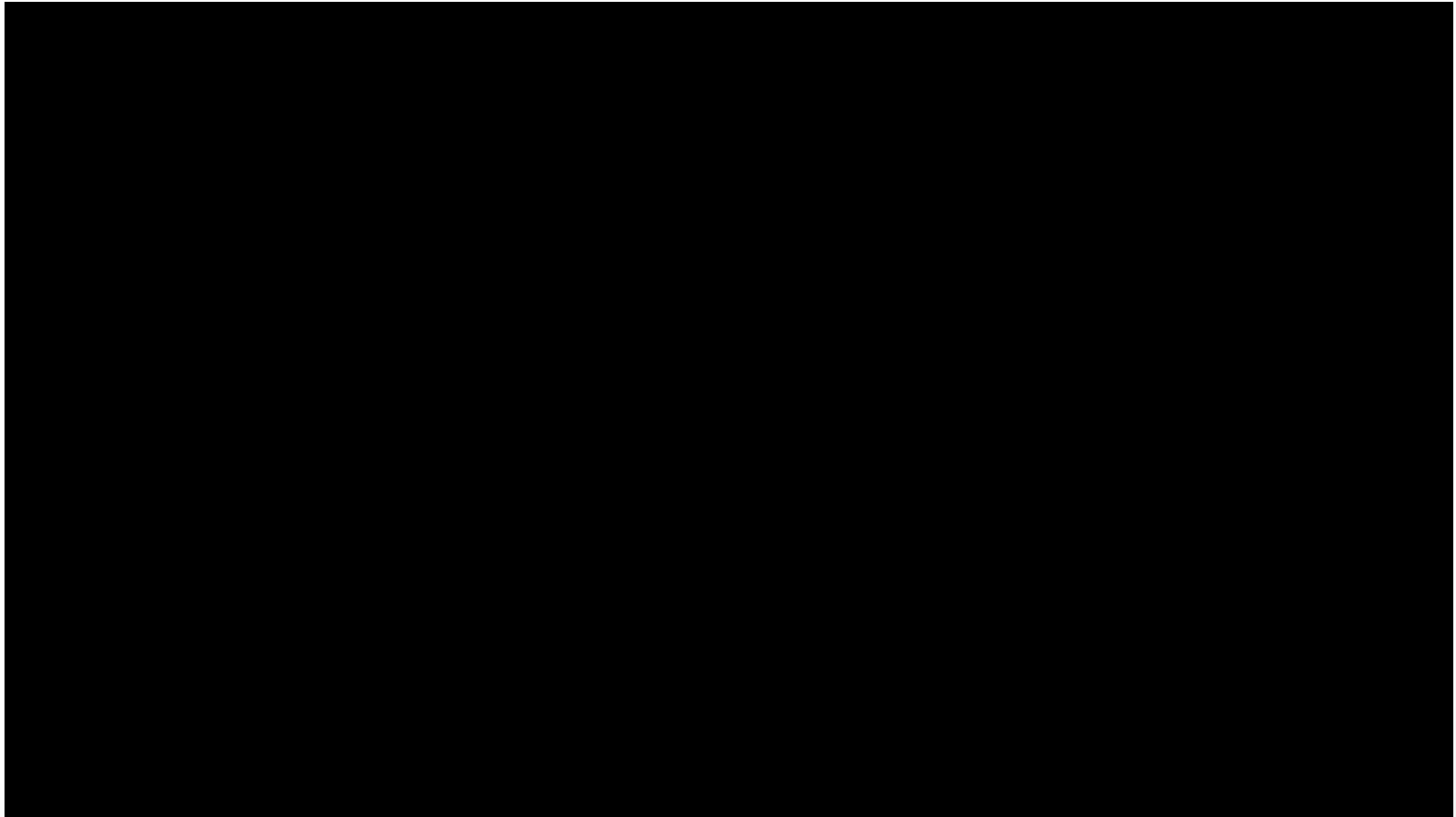
KAIZEN - Zasady efektywnego wdrożenia

- Nastawienie ludzi na innowacje i zmiany,
- Świadomość możliwości ciągłego doskonalenia istniejących procesów,
- Wsparcie ze strony kierownictwa, dawanie dobrego przykładu,
- Konsekwentne działanie

Kaizen ≠ rewolucja

Kaizen = filozofia

Lean Management, czyli szczupłe zarządzanie



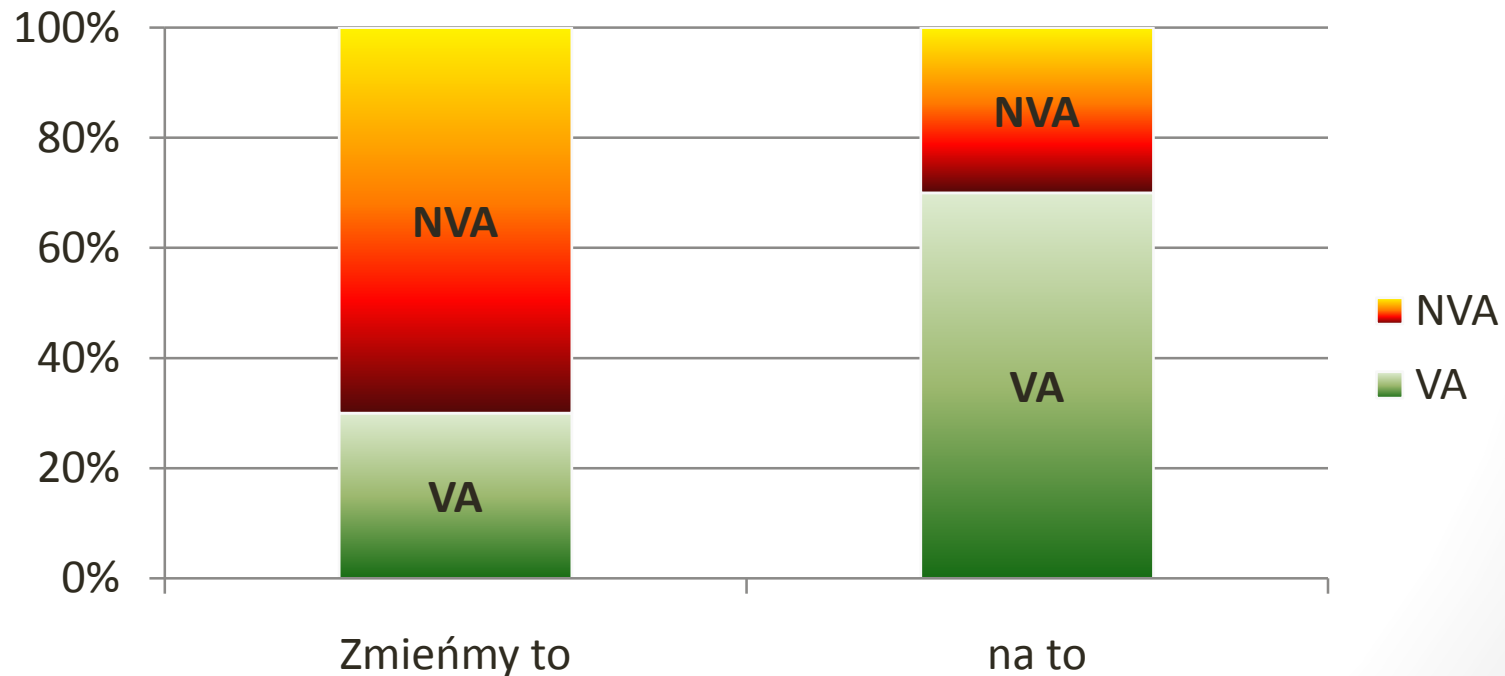
Procesy w przedsiębiorstwie

- Procesy w naszych przedsiębiorstwach nie są doskonałe:
 - Marnują nasz czas,
 - Marnują nasze materiały,
 - Marnują nasze pieniądze!

NVA vs VA

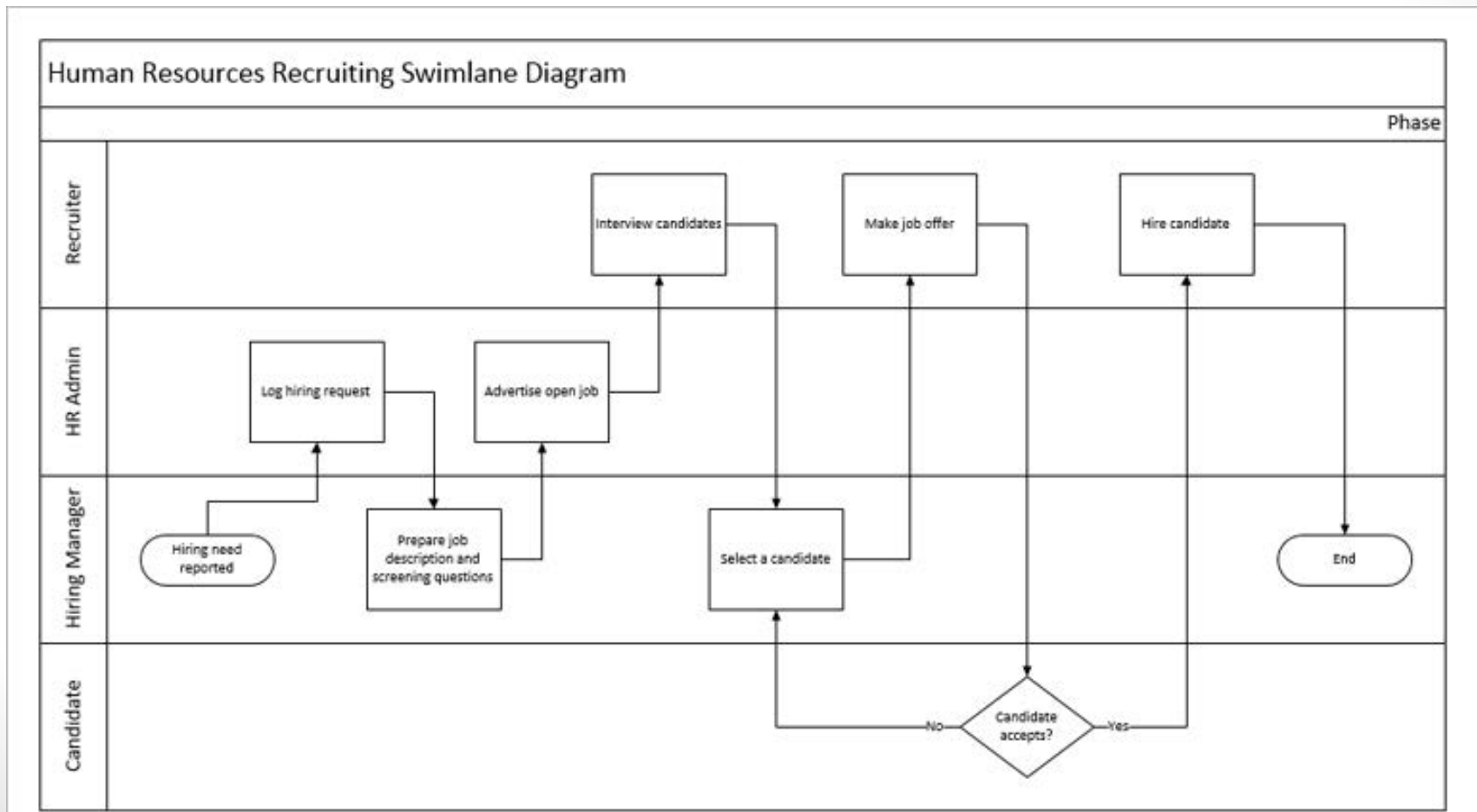
NVA – czynności nie przynoszące wartości dodanej

VA – czynności przynoszące wartość dodaną



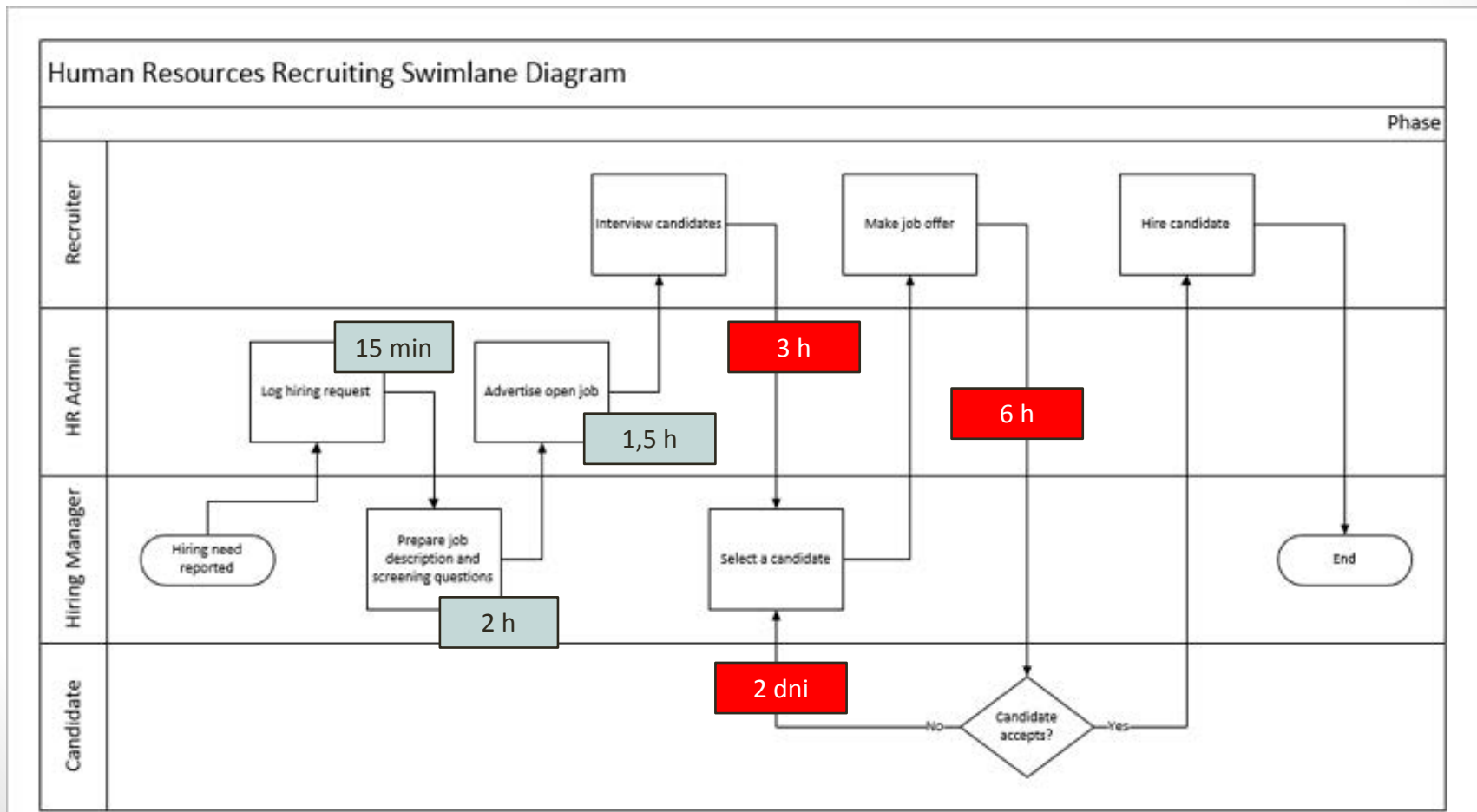
Jak znaleźć zbędne czynności?

- Zwizualizuj swój proces



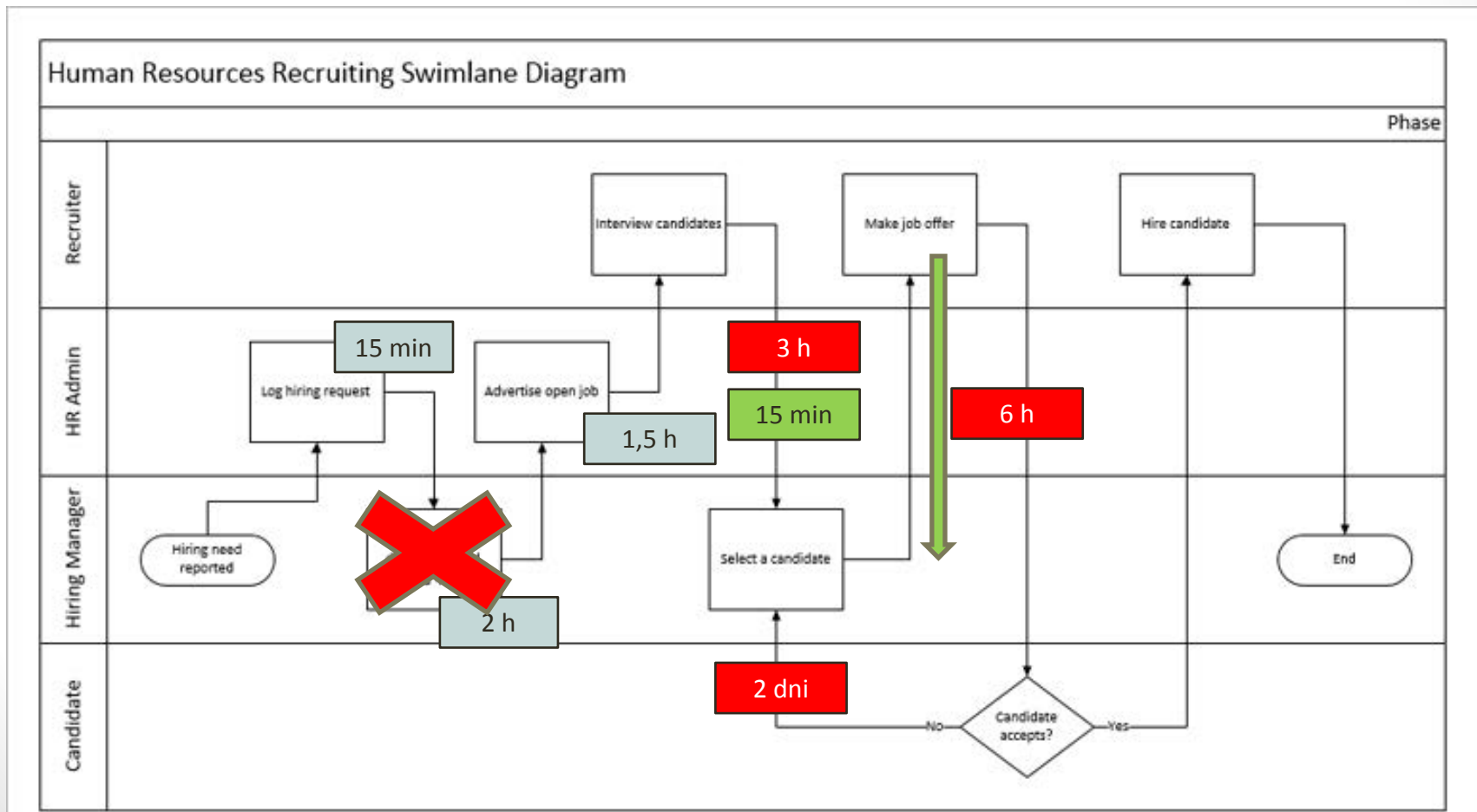
Jak znaleźć zbędne czynności?

- Zmierz swój proces



Jak znaleźć zbędne czynności?

- Przeanalizuj i usprawnij swój proces




Statystyczne podejście do problemu – metoda Six Sigma

- Masz problem? Produkt lub usługa jest niskiej jakości?
Nie wiesz jaka jest tego przyczyna?
- Metoda Sześciu Sigm (Six Sigma) pomaga statystycznie znaleźć przyczynę naszego problemu i zaadresować do niej odpowiednie rozwiązanie.

Czym jest Six Sigma?

Sigma to miara jakości (odchylenie standardowe)

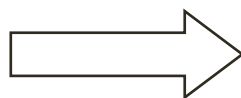
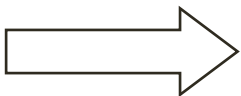
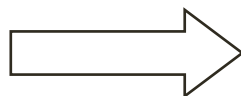
	% wolny od defektu (jakość)
1 Sigma	30,9%
2 Sigma	69,1%
3 Sigma	93,3%
3.8 Sigma	99% dobrych wyników
4 Sigma	99,389%
5 Sigma	99,987%
6 Sigma	99,99966%



Czy 99% to wysoka jakość?

99% Dokładności (3.8 Sigma)

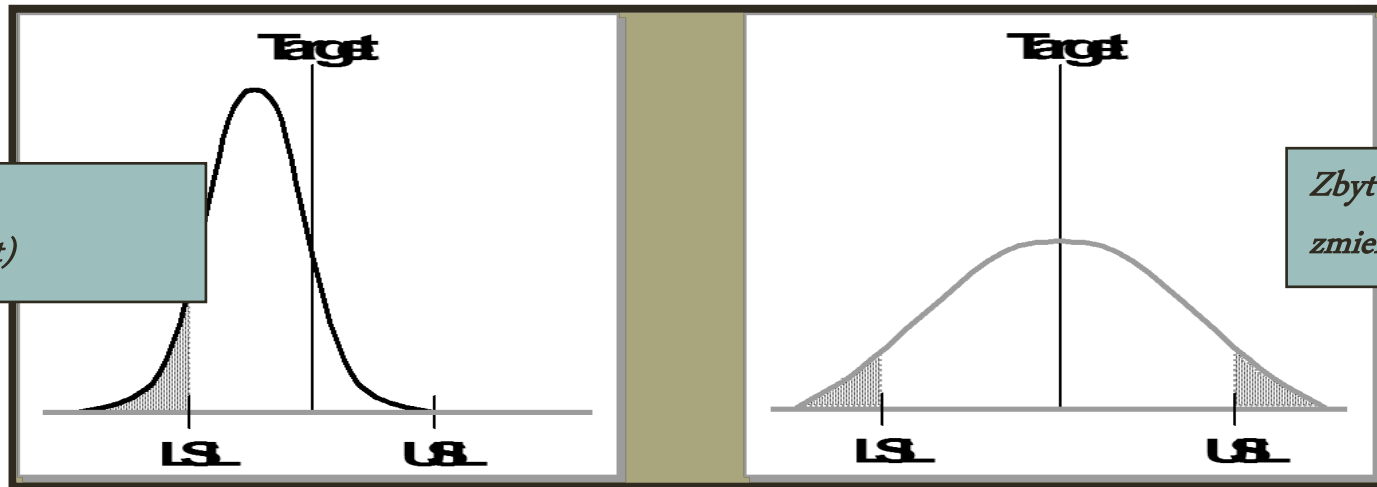
- 20,000 paczek zgubionych na poczcie w godzinę
- Woda niebezpieczna do picia 15 minut dziennie
- 5,000 pomyłek podczas operacji w tygodniu
- 180,000 przerwanych połączeń telefonicznych na rok
- Brak prądu 7 godzin w miesiącu



99.99966% Dokładności (6 Sigma)

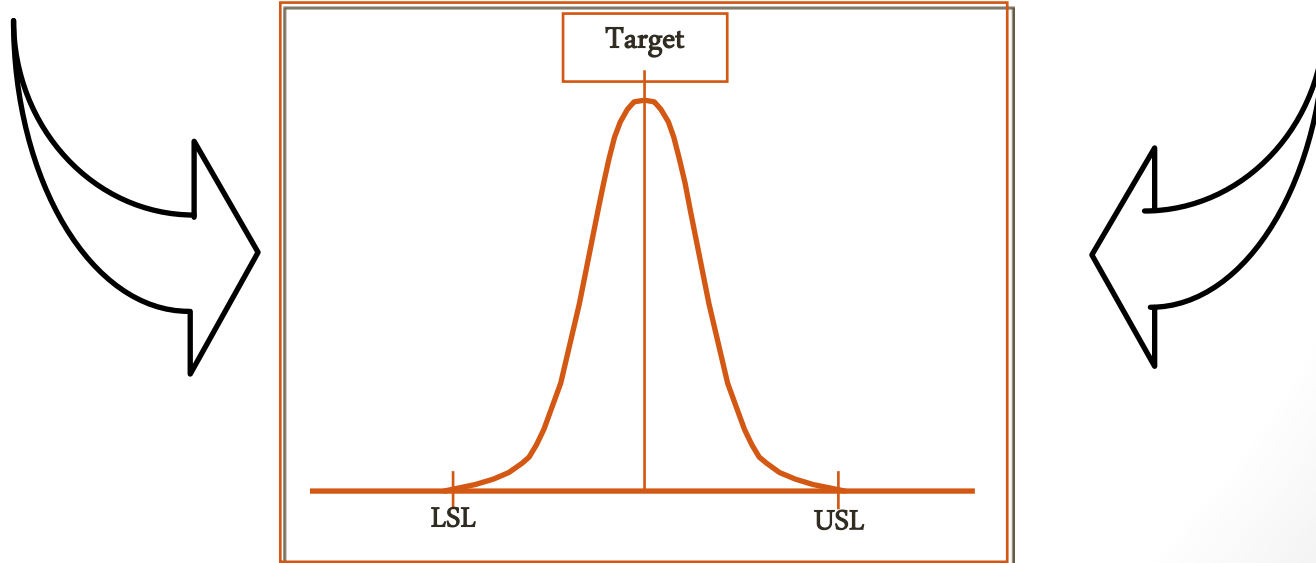
- Siedem paczek zgubionych na poczcie w godzinę
- Woda niebezpieczna do picia 1 minutę co siedem miesięcy
- 1.7 pomyłki w tygodniu
- 61 przerwanych połączeń na rok
- Godzina bez prądu co 34 lata

Statystyka a jakość

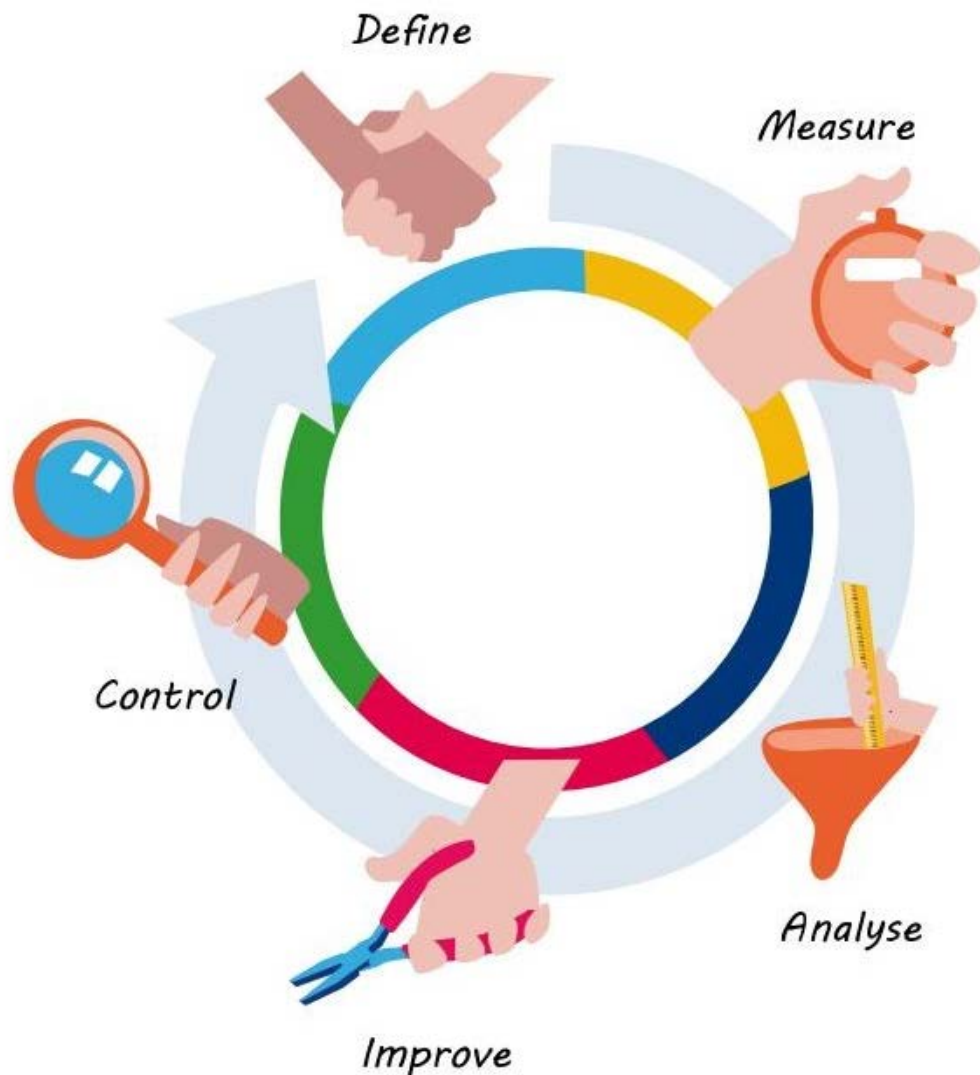


*Proces poza
Celem (target)*

*Zbyt duża
zmienność*



Cykl DMAIC



- DEFINE
ZDEFINIUJ

- MEASURE
ZMIERZ

- ANALYZE
PRZEANALIZUJ

- IMPROVE
USPRAWNIJ

- CONTROL
SKONTROLUJ

Podsumowanie – jaką metodę wybrać?



Dziękuję za uwagę