

ANALIZA TIPOVA GREŠAKA

1. **Šta predstavlja?** - Tipovi grešaka pomažu da se utvrdi koren nekog problema.
2. **Kako funkcioniše?** – Ova tehnika služi klasifikaciji problemske situacije na jedan od pet tipova grešaka od kojih svaka zahteva drugačiji postupak rešavanja. Tipovi grešaka podsećaju na to koliko je važno imati ispravne i ažurirane standarde procesa.
3. **Kada je treba koristiti?** – Tehnika definiše realan uzrok grešaka i nudi predlog kako ih sanirati.
4. **Kako se koristi?** – Pogledajte tabelu. S leve strane ćete videti pet tipičnih tipova grešaka. Vaš je zadatak da odredite koji tip greške najbolje opisuje problem na kome radite. S desne strane tabele videćete predloge mogućih rešenja za prevazilaženje problema (korektivne mere).

	Tip greške	Korektivna mera
1	Ne postoji standard procesa	Napravite standard procesa
2	Standard procesa postoji ali je neispravan	Promenite standard
3	Standard procesa postoji, ispravan je ali se pogrešno upotrebljava	Ponovo uspostavite proces standarda
4	Standard procesa postoji i ispravan je, koristi se pravilno ali se neki ulazni element procesa nije uklopio	Potrudite se da dobavljač razume vaše zahteve u pogledu ulaznih elemenata
5	Standard procesa se nije upotrebio ili se pogrešno upotrebio ali izlazni element ipak uklopio	Iskoristite to kao priliku da poboljšate proces

5. Evo još detalja u vezi sa pet tipova grešaka. Ovo će vam pomoći da pronađete najbolji opis vašeg problema.
 - Kod prvog tipa proces nema definisan standard. Jednostavno postoje neadekvatni formalni standardi za proces u smislu šta se želi postići. U tom slučaju treba stvoriti standarde za dati proces.
 - Drugi tip greške pojavljuje se kada neki standard postoji ali je neispravan. Svaki put kada se primeni standard rezultiraće nekom greškom. Da bi se to prevazišlo treba izmeniti standarde procesa tako da odražavaju ispravne zahteve.
 - Treći tip grešaka se dešava kada neki standard procesa postoji i ispravan je, ali se pogrešno koristi ili se prenebregava. Tada je potrebno ponovo uspostaviti standard delovanja starajući se da uputstva budu jasna i upotrebljiva onima koji su uključeni – može biti da postoji dobar razlog zašto se neki standard pogrešno koristi.
 - Četvrti tip greške predstavlja situaciju u kojoj standard postoji, ispravan je i pravilno se koristi, ali neki drugi ulaz (npr. materijal, oprema) se ne uklapa. U ovakvoj situaciji treba se pobrinuti da interni i eksterni dobavljači razumeju i dele vašu posvećenost da se sve uklapi isprve.
 - Konačno, peti tip greške se odnosi na situacije kada se izlaz koji se uklapa i dalje proizvodi uprkos neupotrebljavanju ili pogrešnoj upotrebi formalnog standarda procesa. Takve situacije obezbeđuju priliku da se poboljša proces. Uključite one koji su otkrili bolje načine i na osnovu toga ažurirajte proces.