



WWW.SABAMCG.COM

تکنیک ۵-۶-۳
ابزاری برای حل مساله

تکنیک ۵-۳-۶

تشریح تکنیک

روش ۵-۳-۶ یک تکنیک نوشتن بر مبنای تفکر است که از ۶ عضو تیم می‌خواهد در عرض ۵ دقیقه ۳ ایده را روی کارتهای مجزا بنویسند. این کار باعث خلق ایده در سازمان می‌گردد. کارتها بین اعضا دست به دست می‌چرخد تا با اینکار ایده‌ها تکمیل‌تر و دقیق‌تر بر روی برگه نوشته شود.

بعضی از کاربردهای روش

- تهیه یک لیست بلند بالا از ایده برای حل مسئله
- باز کردن قفل خلاقیت تیم
- شناسایی فرصت‌های بهبود فرایند و محصول
- پالایش و یا تکمیل ایده‌های از قبل تهیه شده

فازهای حل مسئله که از این تکنیک می‌توان استفاده کرد:

مراحل انجام کار

۱- مشکل به اطلاع اعضاء ۶ نفر تیم می‌رسد.

۲- چند کارت به هر یک از اعضاء داده می‌شود که در هر دور از ۳ تای آنها استفاده می‌کنند.

۳- در مدت ۵ دقیقه روی هر کارت یک ایده مرتبط با مشکل توسط هر عضو نوشته می‌شود.

۴- بعد از ۵ دقیقه هر نفر کارتها را به نفر سمت راست خود می‌دهد.

۵- هر عضو ایده‌ها را خوانده و اقدام به پایش یا تکمیل ایده می‌کند.

۶- بعد از ۵ دقیقه دور دوم شروع می‌شود.

۷- این کار را ۴ تا ۵ بار تکرار کنید.

→ انتخاب و تعریف مشکلات یا فرصتها

→ شناسایی و تجزیه و تحلیل علت‌ها یا تغییرات بالقوه

→ طرحریزی و توسعه راه‌حل‌های ممکن یا تغییرات

→ اجرا و ارزیابی راه‌حل‌ها یا تغییرات

→ اندازه‌گیری و تهیه گزارش نتایج اجرای راه‌حل یا اجرای تغییرات

→ تقدیر و تشویق از تلاش‌های تیم

۸- در آخر هر عضو کارت خودش پیش خودش باشد.

۹- در آخر ایده‌ها را بنویسید.

۱۰- تاریخ فراموش نشود.

نکته

۵ دقیقه در هر مرتبه
۳ ایده از هر عضو تیم
۶ نفر اعضا تیم

مثال: افزایش رضایت مشتریان

محصول

- عدم وجود لیست تفکیکی
- قطعات گم شده
- محصولات خراب
- آئین نامه ضایعات
- سایر

بیرونی

- نظرسنجی مشتریان
- گروه‌های تمرکز
- اجرای مصاحبه
- تماس اتفاقی و رندم
- سایر

خدمت

- پاسخگویی
- به موقع بودن
- تکمیل دقیق و کامل فرم‌ها
- پیگیری ۶۰ روزه
- شناسایی محصول
- کنترل اخلاقیات

درونی

- بررسی فایل شکایات
- کنترل سوابق برگشتی
- بررسی فرایند سفارشات
- مسائل حمل و نقل
- درخواست تضمین کیفیت