

Jednodenní intenzivní kurz je určen pro manažery a inženýry kvality, procesní a výrobní inženýry, pracovníky zákaznického servisu i vedoucí výroby, kteří řeší interní neshody nebo zákaznické reklamace. Školení poskytuje komplexní průvodce standardizovanou metodikou 8D (Eight Disciplines), která je celosvětovým standardem zejména v automobilovém, elektrotechnickém a leteckém průmyslu.

Účastníci se naučí správné strukturu a logiku celého procesu 8D – od rychlé reakce a zavedení okamžitých ochranných opatření přes hloubkovou analýzu kořenových příčin (RCA) až po návrh, realizace a ověření účinnosti trvalých nápravných opatření. Důraz je kladen na odlišení symptomu problému od jeho reálné příčiny a na prevenci opakování chyb v systémové rovině.

Součástí kurzu je praktický workshop, během kterého účastníci na reálné případové studii nebo vlastní reklamaci kompletně zpracují formulář 8D Reportu. Vyzkouší si aplikaci analytických nástrojů (5 Proč, Ishikawa diagram), sestaví akční plán a definují metriky pro ověření účinnosti.

1. Úvod do metodiky 8D Reportu a její význam

- 1.1 Původ, principy a standardizovaný rámec metody 8D v průmyslu
- 1.2 Kdy a proč použít 8D Report: Zákaznické reklamace vs. závažné interní neshody
- 1.3 Přehled 8 disciplín a logika navazujících kroků v procesu řešení problémů

2. D1 (Tým) & D2 (Popis problému)

- 2.1 D1 – Tvorba interdisciplinárního týmu: Definice rolí, odpovědností a kompetencí
- 2.2 D2 – Přesný a objektivní popis problému: Odlišení domněnek od faktů
- 2.3 Nástroje pro specifikaci problému: Technika 5W2H (Co, Proč, Kde, Kdy, Kdo, Jak, Kolik)

3. D3 – Okamžitá nápravná a preventivní opatření

- 3.1 Rozdíl mezi okamžitým opatřením a trvalým nápravným opatřením
- 3.2 Rychlá izolace problému: Ochrana zákazníka, roztřídění zásob, blokáce šarží a stop-výroba
- 3.3 Ověření účinnosti a financování okamžitých opatření

4. D4 – Analýza kořenových příčin

- 4.1 Metodika hledání kořenových příčin: Příčina výskytu (*Occurrence*) vs. Příčina neodhalení (*Escape*)
- 4.2 Analytické nástroje: Diagram příčin a následků (*Ishikawa / Diagram rybí kosti*)
- 4.3 Metoda 5 Proč (5 Why) a její správné zřetězení bez přeskočení logických kroků

5. D5 – Výběr a ověření trvalých nápravných opatření

- 5.1 Formulace variant trvalých nápravných opatření a hodnocení jejich proveditelnosti/rizik
- 5.2 Praktické testování a simulace nápravných opatření před jejich plným nasazením
- 5.3 Kritéria pro výběr nejúčinnějšího řešení

6. D6 – Realizace a validace trvalých nápravných opatření

- 6.1 Sestavení detailního akčního plánu implementace (odpovědnosti, termíny, zdroje)
- 6.2 Odstranění okamžitých nápravných opatření (D3) po zavedení trvalého řešení
- 6.3 Kvantitativní ověření a validace účinnosti v reálném provozu (sledování měřitelných KPI)

7. D7 – Prevence opakování problému

- 7.1 Systémová prevence: Aktualizace procesní dokumentace, FMEA, kontrolních plánů a pracovních instrukcí
- 7.2 Standardizace řešení a přenos získaných poznatků na podobné procesy a produkty (*Lessons Learned*)
- 7.3 Úprava řídicích aktivity a auditních checklistů

8. D8 – Uzavření 8D Reportu a uznání týmu

- 8.1 Podmínky pro formální uzavření 8D Reportu se zákazníkem nebo vedením
- 8.2 Hodnocení efektivity celého procesu řešení a archivace podkladů
- 8.3 Zpětná vazba a uznání přínosu členů řešitelského týmu

9. Nejčastější chyby při zpracování 8D Reportu a komunikace se zákazníkem

- 9.1 Typické nedostatky: Zaměňování symptomů za příčiny, formální vyplňování, nedostatečné D3
- 9.2 Profesionální komunikace se zákazníkem při řešení reklamací a obhajoba 8D Reportu
- 9.3 Práce s časovými limity zákazníka (24h / 14 dnů / 30 dnů)

10. Praktický workshop: Zpracování reálného 8D Reportu

- 10.1 Simulace kompletního procesu 8D na reálné případové studii / vlastní reklamaci
- 10.2 Tvorba Ishikawa diagramu a rozpad 5 Proč pro stanovení kořenové příčiny
- 10.3 Formulace 8D zprávy, návrh akčního plánu D5-D7 a prezentace výsledků