

Lean Six Sigma Toolkit

Δωρεάν templates από τη Greece Lean Six Sigma | www.greeceleansixsigma.gr

Πώς να χρησιμοποιήσετε το toolkit

1. Ξεκινήστε με το Project Charter (φάση Define): πρόβλημα, στόχος, εύρος και ομάδα.
 2. Χαρτογραφήστε τη διεργασία σε υψηλό επίπεδο με το SIPOC.
 3. Με το FMEA ιεραρχήστε τους κινδύνους: Σοβαρότητα x Πιθανότητα x Ανίχνευση = RPN (υπολογίζεται αυτόματα).
 4. Διατηρήστε τα αποτελέσματα με το Control Plan (φάση Control).
- Τα κελιά με ανοιχτό κίτρινο φόντο είναι για συμπλήρωση. Η 1η γραμμή κάθε πίνακα είναι παράδειγμα με γκρι πλάγια γράμματα: αντικαταστήστε ή διαγράψτε τη.

Ανοιχτό κίτρινο = συμπληρώστε εσείς

[> Project Charter](#)

[> SIPOC](#)

[> FMEA](#)

[> Control Plan](#)

Χρειάζεστε βοήθεια; Lean Six Sigma Coach GPT, προγράμματα Green & Black Belt και coaching έργων:
info@greeceleansixsigma.gr | +30 231 231 5681

DMAIC Project Charter

Δωρεάν templates από τη Greece Lean Six Sigma | www.greeceleansixsigma.gr

Πεδίο	Το έργο σας	Παράδειγμα
Τίτλος έργου		Μείωση αναμονής στο check-in ξενοδοχείου
Υπεύθυνος έργου (Belt)		Front Office Manager (Green Belt)
Χορηγός / Champion		Γενικός Διευθυντής
Έναρξη / στόχος ολοκλήρωσης		01/11 έως 30/04
Επιχειρηματική αιτιολόγηση (γιατί τώρα;)		Η μεγάλη αναμονή στις ώρες αιχμής μειώνει την ικανοποίηση επισκεπτών και δημιουργεί υπερωρίες.
Δήλωση προβλήματος (τι, πού, πότε, πόσο)		Μεταξύ 15:00 και 18:00, το 40% των επισκεπτών περιμένει πάνω από 10 λεπτά για check-in.
Δήλωση στόχου (SMART)		Μείωση του ποσοστού αναμονής άνω των 10 λεπτών κάτω από 10% έως τις 30/04.
Κύριος δείκτης (Y)		% επισκεπτών με αναμονή άνω των 10 λεπτών
Δευτερεύοντες δείκτες		Βαθμός ικανοποίησης, ώρες υπερωριών υποδοχής
Εντός εύρους		Check-in μεμονωμένων επισκεπτών, 15:00 έως 18:00
Εκτός εύρους		Αφίξεις γκρουπ, αντικατάσταση συστήματος online check-in

Μέλη ομάδας & ρόλοι		Supervisor υποδοχής, supervisor housekeeping, IT analyst
Πελάτες / ενδιαφερόμενοι		Επισκέπτες, ομάδα υποδοχής, housekeeping, revenue management
Αναμενόμενα οφέλη		Υψηλότερη ικανοποίηση, λιγότερες υπερωρίες, ομαλότερη συνεργασία με housekeeping
Ορόσημα (DMAIC)		Define 2 εβδ., Measure 4, Analyze 4, Improve 6, Control 4
Εγκρίσεις (χορηγός, ημερομηνία)		

Προμηθευτές (Suppliers)	Εισροές (Inputs)	Διεργασία (5 έως 7 βασικά βήματα)	Εκροές (Outputs)	Πελάτες (Customers)
Housekeeping	Κατάσταση καθαρισμού δωματίων	1. Ο επισκέπτης φτάνει και περιμένει	Κλειδί δωματίου και καλωσόρισμα	Επισκέπτης

Συμβουλή: συμπληρώστε πρώτα τη Διεργασία, μετά Εκροές και Πελάτες, και τέλος Εισροές και Προμηθευτές.

FMEA
Δωρεάν templates από τη Greece Lean Six Sigma | www.greeceleansixsigma.gr

Δωρεάν templates από τη Greece Lean Six Sigma | www.greeceleansixsigma.gr

[illegible]

RPN = Σοβαρότητα x Πιθανότητα x Ανίχνευση. Τιμές 1 (καλύτερο) έως 10 (χειρότερο). Προτεραιότητα στο υψηλότερο RPN και σε κάθε Σοβαρότητα 9 ή 10.

Control Plan

Δωρεάν templates από τη Greece Lean Six Sigma | www.greeceleansixsigma.gr

[illegible]