***Zastosowanie diagramu Ishikawy***

1. Na początku ćwiczenia prowadzący przedstawi studentom sytuacje, które zostaną poddane badaniu (np. spadek sprzedaży produktu, obniżenie jakości serwowanych usług turystycznych itp. )
2. Pierwszym zadaniem studentów będzie na zasadzie burzy mózgów wyodrębnić minimum 10 przyczyn, które mogą przyczynić się do nieprawidłowości przebiegu badanych sytuacji.
3. Następnie za pomocą diagramu Ishikawy studenci przypiszą wymienione problemy do grup głównych: człowiek, maszyna, metoda, materiał, zarządzanie, środowisko, pomiar, finanse (por. fragment diagramu przyczynowo – skutkowego).
4. Każda grupa studentów przedstawia podprzyczyny do przydzielonych im przyczyn głównych.
5. Grupy prezentują wyniki swojej pracy, po czym przechodzą do przypisania przyczyn trzeciego rzędu.
6. Każda z grup proponuje możliwe rozwiązania poszczególnych podprzyczyn (np. przeprowadzić dodatkowe szkolenie personelu, refundacja szczepionek przeciwgrypowych itp.)
7. W stosunku do podprzyczyn studenci dokonują klasyfikacji najważniejszych za pomocą diagramu zależności lub metody Suzuki

Fragment diagramu przyczynowo – skutkowego z zaznaczeniem przyczyn I, II i III rzędu



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Przyczyna główna | Podprzyczyna | Przyczyna III rzędu | Przyczyna IV rzędu | Propozycje rozwiązania |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |
|  |  |