

דף תרגול 1 – הכנות ל-VSM

בשיעורים 3 ו-4 ממלאים את הדף על בית הקפה. בשיעור 11 ממלאים אותו שוב, על תהליך מהעבודה שלכם. כל חלק מתאים לתרגיל אחד בסרטון.

חלק 1 • שיעור 3: הלקוח

שאלה	התשובה שלכם
מי הלקוח של התהליך?	
הלקוח פנימי או חיצוני?	
לקוח אחד או כמה? אם כמה, באיזה מהם מתמקדים?	
דרך העיניים של מי ממפים את התהליך?	

חלק 2 · שיעור 3: התהליך ב-High Level

השלבים העיקריים, לפי הסדר, מקצה לקצה. בדרך כלל 5 עד 10 שלבים. עדיין בלי נתונים ובלי פירוט.

#	שלב	מי מבצע
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

חלק 3 · שיעור 3: המשתתפים

צוות רב-תחומי של 8 עד 12 משתתפים: נציג לכל שלב בזרימה, ספקים ולקוחות או מי שמייצג אותם, מקבל החלטות על התהליך ובעלי עניין. מומחים נוספים זמינים לשאלות, ומוכנים מראש.

#	תפקיד	למה הוא בחדר	מי מקיים איתו שיחת Nemawashi
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

חלק 4 · שיעור 4: המנדט

ארבע השורות הראשונות הן התרגיל של בית הקפה. את המדדים ואת לוח הזמנים ממלאים בשיעור 11, על התהליך שלכם.

נושא	התשובה שלכם
השלב הראשון	
השלב האחרון	
האם הגבולות בתוך יכולת ההשפעה שלכם?	
אילוצים: מה אי אפשר לשנות?	
מי מוסמך להחליט על התהליך?	
מדדים: מה רוצים לשפר, ואיך נדע?	
לוח זמנים: מתי האירוע, וכמה ימים?	

חלק 5 · שיעור 4: בחירת משפחות

1. רשמו בעמודה הימנית את כל המוצרים או השירותים.
2. כתבו בשורה הראשונה את הקריטריונים שמבדילים ביניהם, למשל השלבים, הציוד או מי מבצע.
3. סמנו X בכל משבצת שמתאימה.
4. שורות עם אותו דפוס הן משפחה. כתבו את מספר המשפחה בעמודה האחרונה.

מוצר או שירות	קריטריון 1	קריטריון 2	קריטריון 3	קריטריון 4	קריטריון 5	משפחה
שם הקריטריון						

משפחה	המוצרים בה
1	
2	
3	
4	

החלטה	התשובה שלכם
המשפחה שנבחרה למיפוי	
למה דווקא היא?	
גודל המנה: איזו יחידה סופרים לאורך כל התהליך?	

חלק 6 · שיעור 11: המיפוי הראשון שלכם

מלאו את חלקים 1 עד 5 על תהליך מהעבודה שלכם, ואז את ארבע השורות האלה.

נושא	התשובה שלכם
משפחה וגבולות: מה ממפים, מאיזה שלב ועד איזה שלב?	
צוות: אילו תפקידים בחדר, ומי מחליט?	
Gemba: באיזה תאריך יורדים לשטח?	
נתונים: מה תאספו ראשון?	

בדיקה לפני שמסיימים

- ☐ הלקוח מוגדר, וממפים דרך העיניים שלו
- ☐ השלבים מכסים את התהליך מקצה לקצה, ב-5 עד 10 שלבים
- ☐ לכל שלב בזרימה יש נציג בצוות, ומקבל ההחלטות בחדר או זמין לו
- ☐ השלב הראשון והשלב האחרון כתובים, ונמצאים בתחום ההשפעה של הצוות
- ☐ האילוצים כתובים לפני האירוע, ולא מתגלים בתוכו
- ☐ משפחה אחת, לפי המסלול שהמוצרים עוברים, ויחידה אחת לספירה
- ☐ בשיעור 11: יש תאריך ביומן לירידה לשטח, ולא רק כוונה

טעויות נפוצות

- ממפים דרך העיניים של המחלקה, ולא של הלקוח.
 - מבלבלים בין המחלקה הבאה בתהליך לבין הלקוח שהמשפחה משרתת.
 - מחלקים משפחות לפי סוג המוצר או המחיר, ולא לפי התהליך שהוא עובר.
 - קובעים גבולות רחבים מדי, שכוללים ספק או מחלקה שאין לצוות השפעה עליהם.
 - מסתפקים במנדט בעל פה, בלי חתימה של מי שיכול לגבות אותו.
- הפתרון של בית הקפה מופיע בשקפי המשוב בשיעורים 3 ו-4, והפתרון המלא בשיעור 11. פתרון שונה אינו בהכרח טעות, אם אתם יכולים לנמק אותו.