

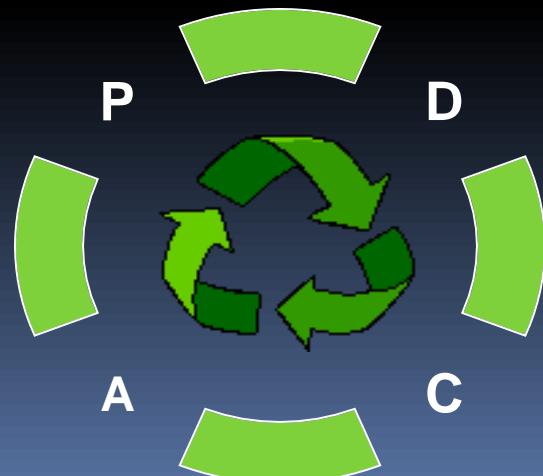
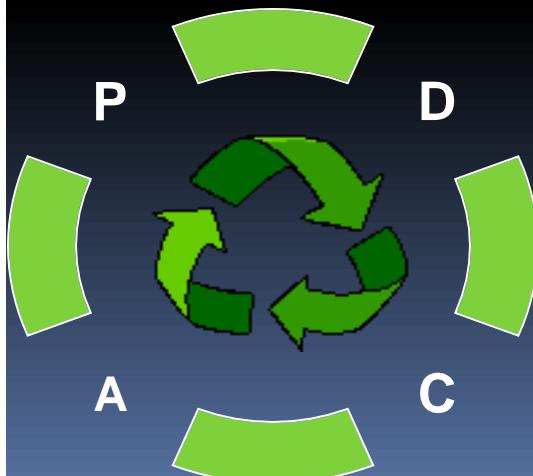
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



مدل های کیفیت و

FOCUS - PDCA بر اساس روش ارتقای فرایند

▪ مدرس : محمدی



موضوعات

- 1- تعریف کیفیت
- 2- اصول مدیریت کیفیت
- 3- جایگاه مشتری
- 4- تعریف استانداری
- 5- مدل های کیفیت
- 6- ابزار های ارتقاء کیفیت
- FOCUPDCA -7
- 8- طوفان فکر
- 9- نمودار همگرایی
- 10- نمودار قالبی
- 11- نمودار جریان فرایند
- 12- نمودار استخوان ماهی
- 13- نمودار تحلیل داد ها

اَنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُ وَمَا بِالْفَلَسْطِينِ

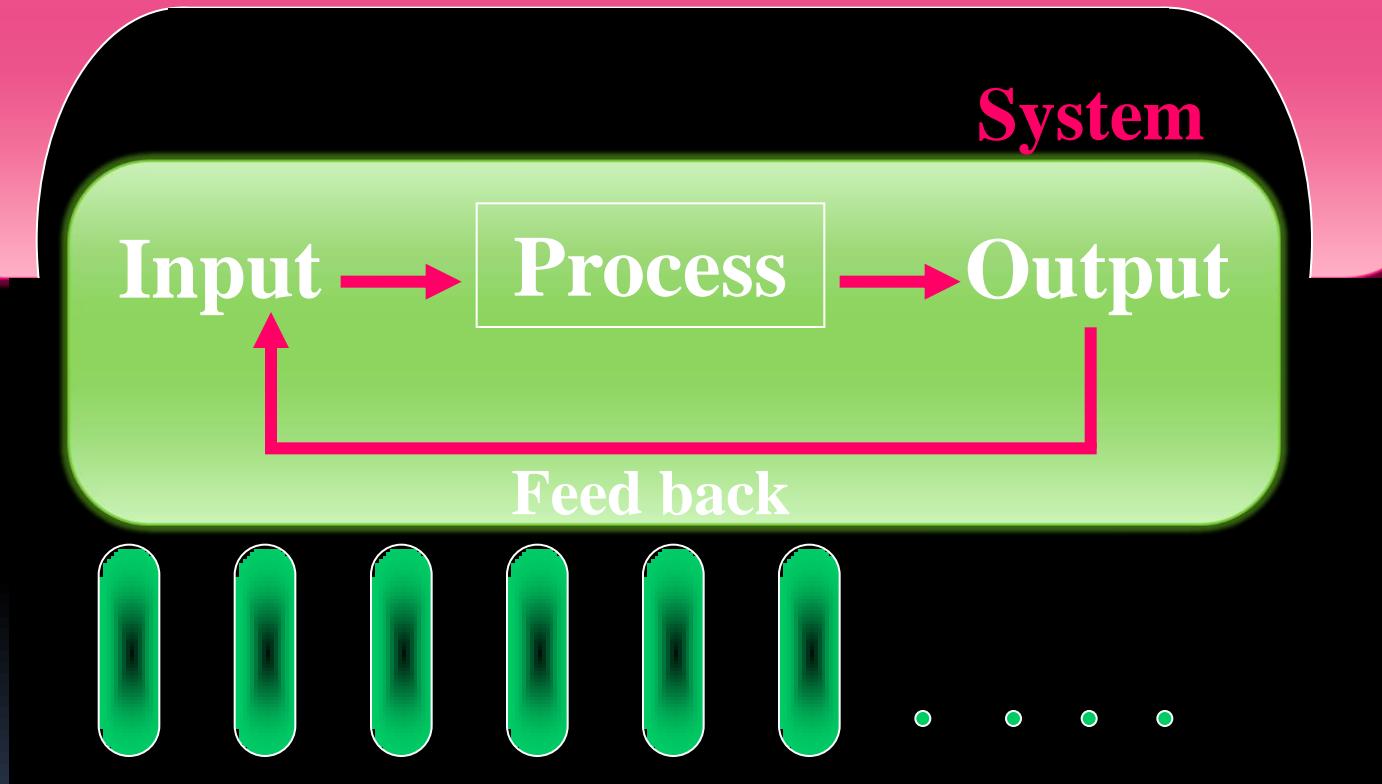
به درستی که خداوند آنچه را که قومی دارد دگرگون نمی کند ،
مگر آن که خود به تغییر ساختارشان پردازند

سوره رعد آیه 11

Quality Management

جودة
نحو
جودة

Strategic Management



Focus PDCA
5S
6S
Bench Marking
لينو
اعمال بختني

اصول مدیریت کیفیت



- 1- مشتری محوری
- 2- رهبری
- 3- مشارکت پرسنل
- 4- رویکرد فرایندی
- 5- رویکرد سیستمی
- 6- رهیود مستمر
- 7- رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری
- 8- روابط سودمند متقابل با تأمین کننده

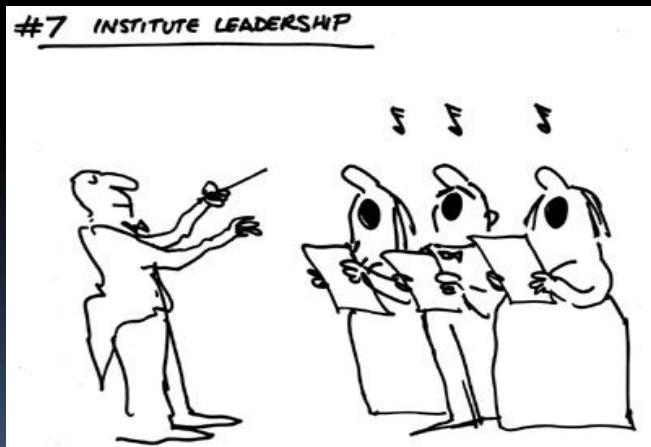
1- مشتری محوری

- درگ نیاز مشتری
- حال و آینده
- برآورده سازی



2- رهبری

- وحدت مقصد
- جهت گیری
- محیط درون سازمان



3- مشارکت پرسنل

- سرمایه اصلی سازمان
- بهره گیری از توانایی پرسنل
- سودآوری برای شرکت

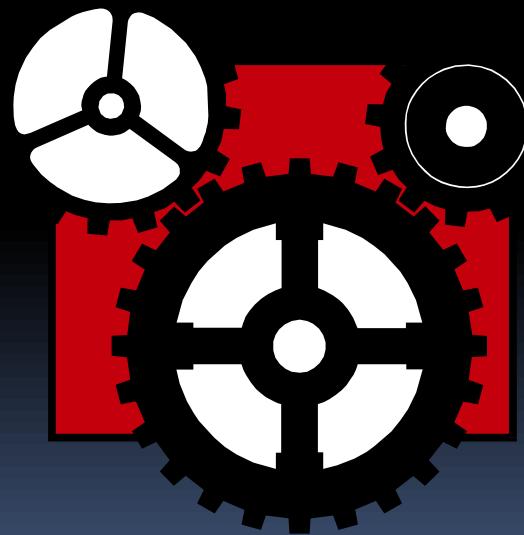


4- رویکرد فرایندی

- نتیجه
- کارایی بهتر
- فعالیتها و تعامل آنها

5- رویکرد سیستمی به مدیریت

- تعامل فرایندها
- کارایی و اثربخشی
- دستیابی به اهداف



6- رهیود مستمر

- هدف
- عملکرد سازمان
- مستمر



7- رویکرد واقع بینانه در تصمیم گیری

- جمع آوری داده
- تجزیه و تحلیل
- تصمیم بر اساس اطلاعات

8- روابط سودمند متقابل با تأمین کننده

- وابستگی
- افزایش مشارکت
- ایجاد ارزش برای طرفین



استاندارد چیست ؟

در لغت : به معنی نظم و قاعده و قانون است

تعریف موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران :

استاندارد عبارت است از تعیین ویژگیهای لازم در تولید

یک فراورده و انجام یک خدمت .

و در حقیقت : استاندارد ها بوجود آمده اند تا زندگی را آسانتر ، راحتر ، ایمنی تر و مناسب تر سازند .

از نظر ماهیت

1- استاندارد های محصول

2- استاندارد سیستم مدیریت (OHSAS 18000, ISO 140000, ISO 9000)

شناسایی وضع موجود

آماده شدن برای بهبود

کیفیت از دیدگاه جوران (Juran)

- کیفیت یعنی: مناسب برای استفاده

تعریف کیفیت از دیدگاه کرازبی Crosby

- **کیفیت : مطابقت با احتیاجات مشتری**

تعریف دمینگ از کیفیت (Deming)

- قابلیت پیش‌بینی، یکنواختی و قابل اعتماد بودن کالا از نظر هزینه و مناسب برای بازار

جمع بندی دیدگاه‌های مربوط به کیفیت

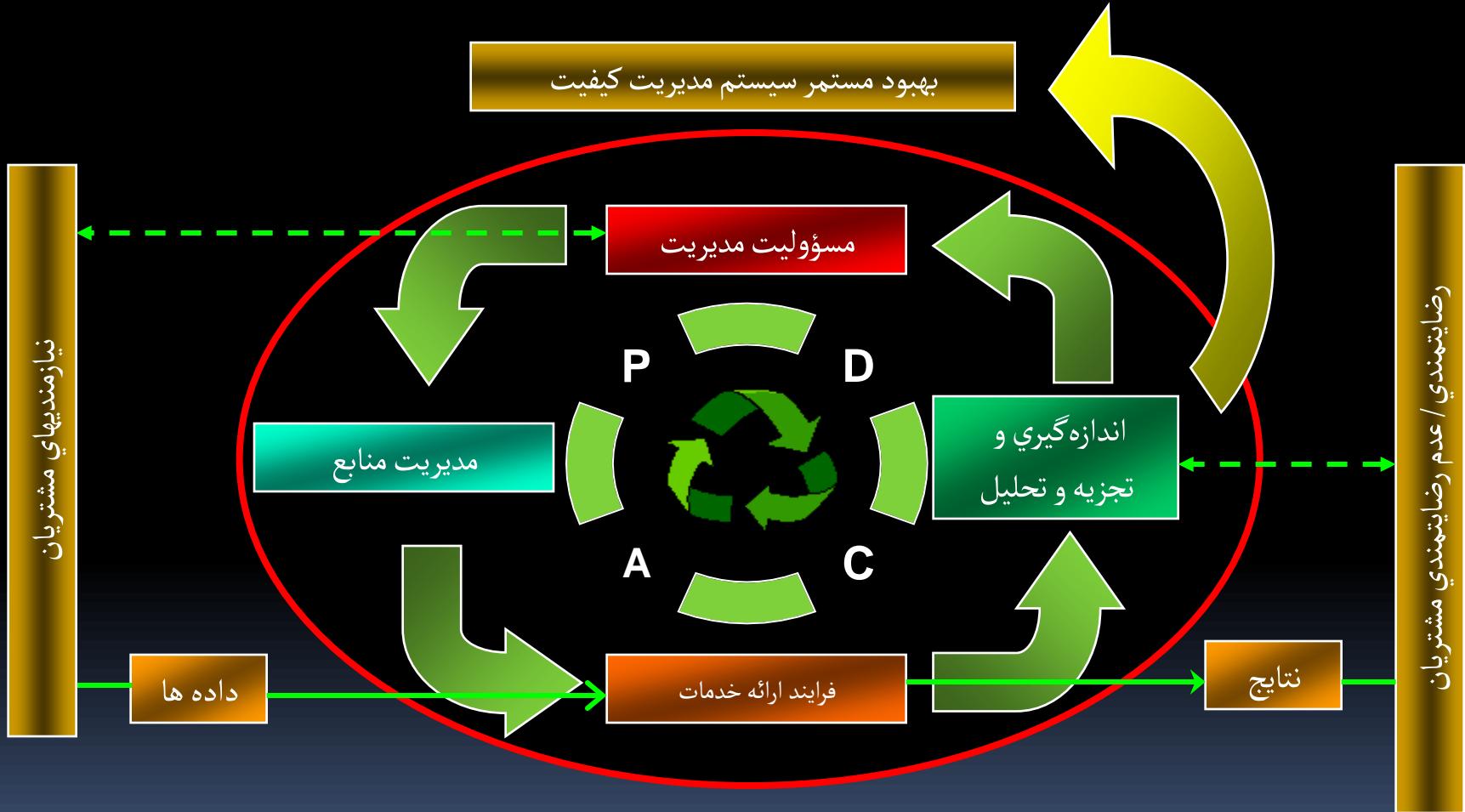
- کیفیت مشتری مدار
- کیفیت استاندارد مدار
- کیفیت قیمت مدار
- کیفیت تعالی مدار

سیر تکامل کیفیت

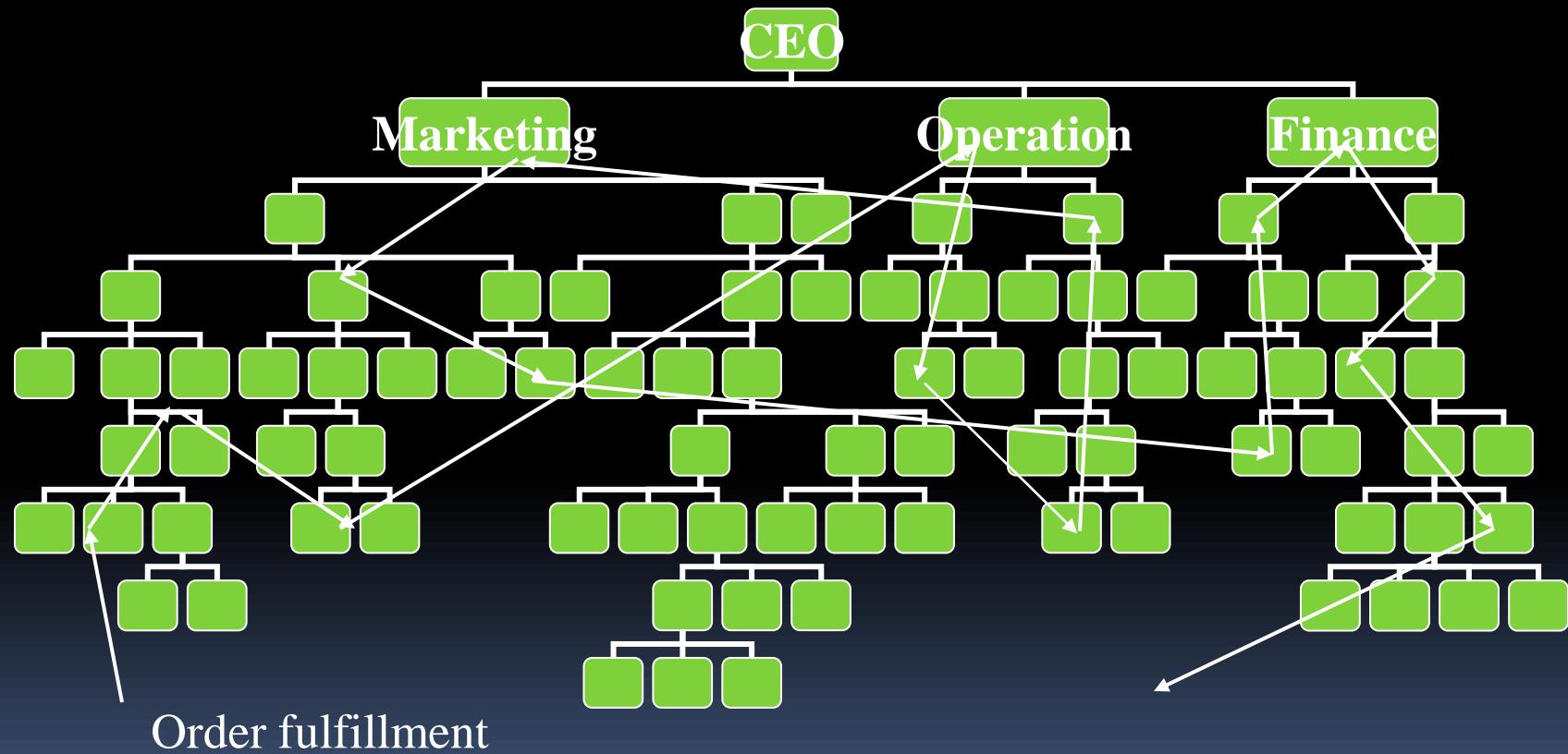
عنوان	سال های رشد و شکوفایی	روش مورد استفاده	افراد مسئول
بازرسی	1930 - 1950	بازرسی محصول نهایی	واحد بازرسی
کنترل کیفیت آماری	1950 – 1970	نمودارهای کنترلی و روش های آماری	قسمت های تولید - مهندسی
تضمین کیفیت	1970 – 1990	برنامه ریزی و سازماندهی جهت پیشگیری	کلیه قسمت های تخصصی همراه با مدیریت ارشد
مدیریت کیفیت فراغیر	1990 – ...	تعیین خط مشی و ایجاد حساسیت در کلیه افراد سازمان نسبت به کیفیت	تمامی سطوح سازمانی به همراه مدیریت ارشد

سیستم مدیریت کیفیت

ISO 9001:2008



حرکت فرایندها در یک سازمان

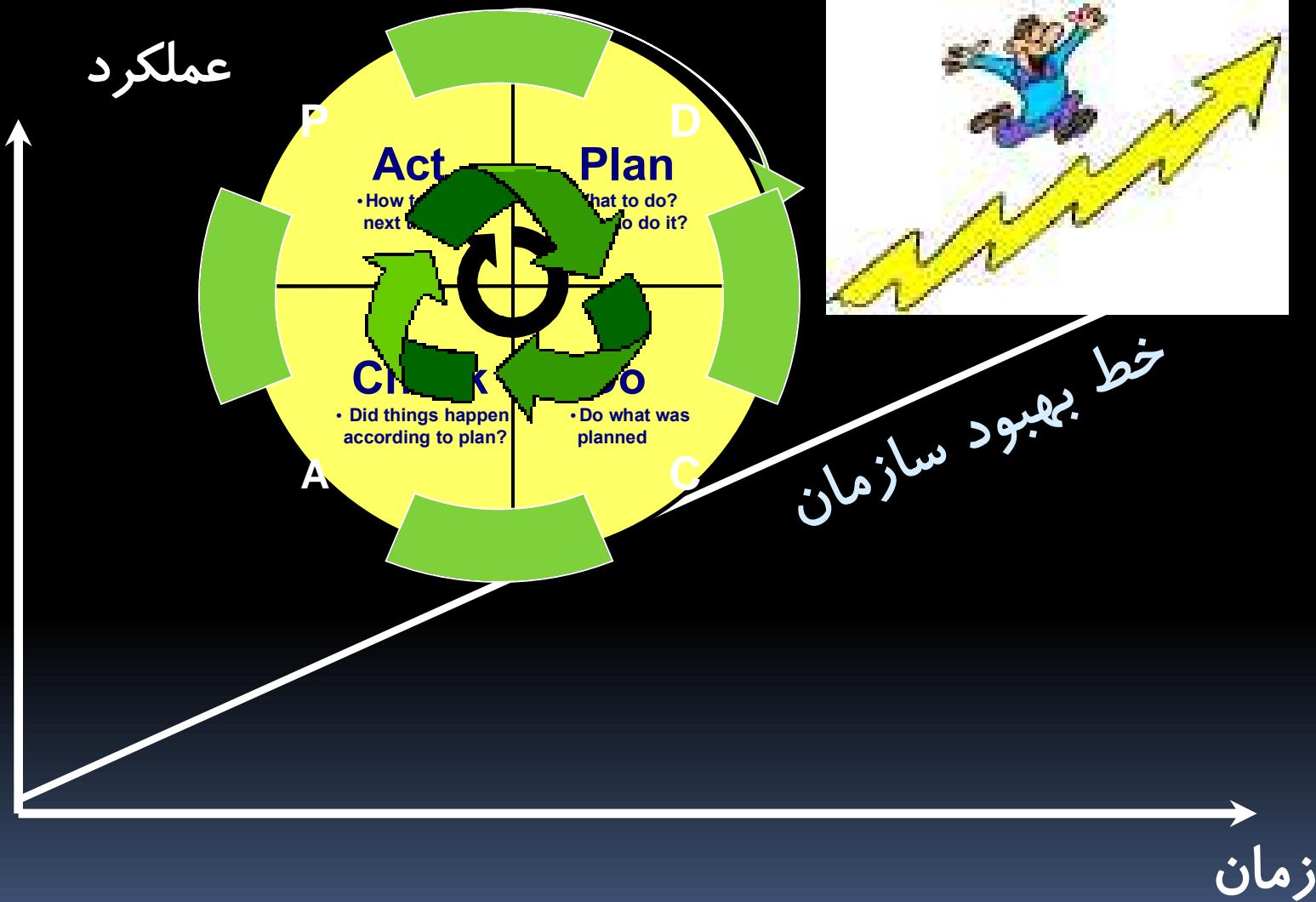


جنبه های اساسی تفکر کیفیت

- پذیرش نوسان در هر چیز
- پذیرش اصل 80:20 (تفکر PARETO)
- نگرش برد - برد به عوض برنده - بازنده
- نگرش سیستمیک
- بهبود مستمر بر اساس PDCA
- توسعه کنترل چارت درسازمان

چرخه دمینگ و بهبود مستمر



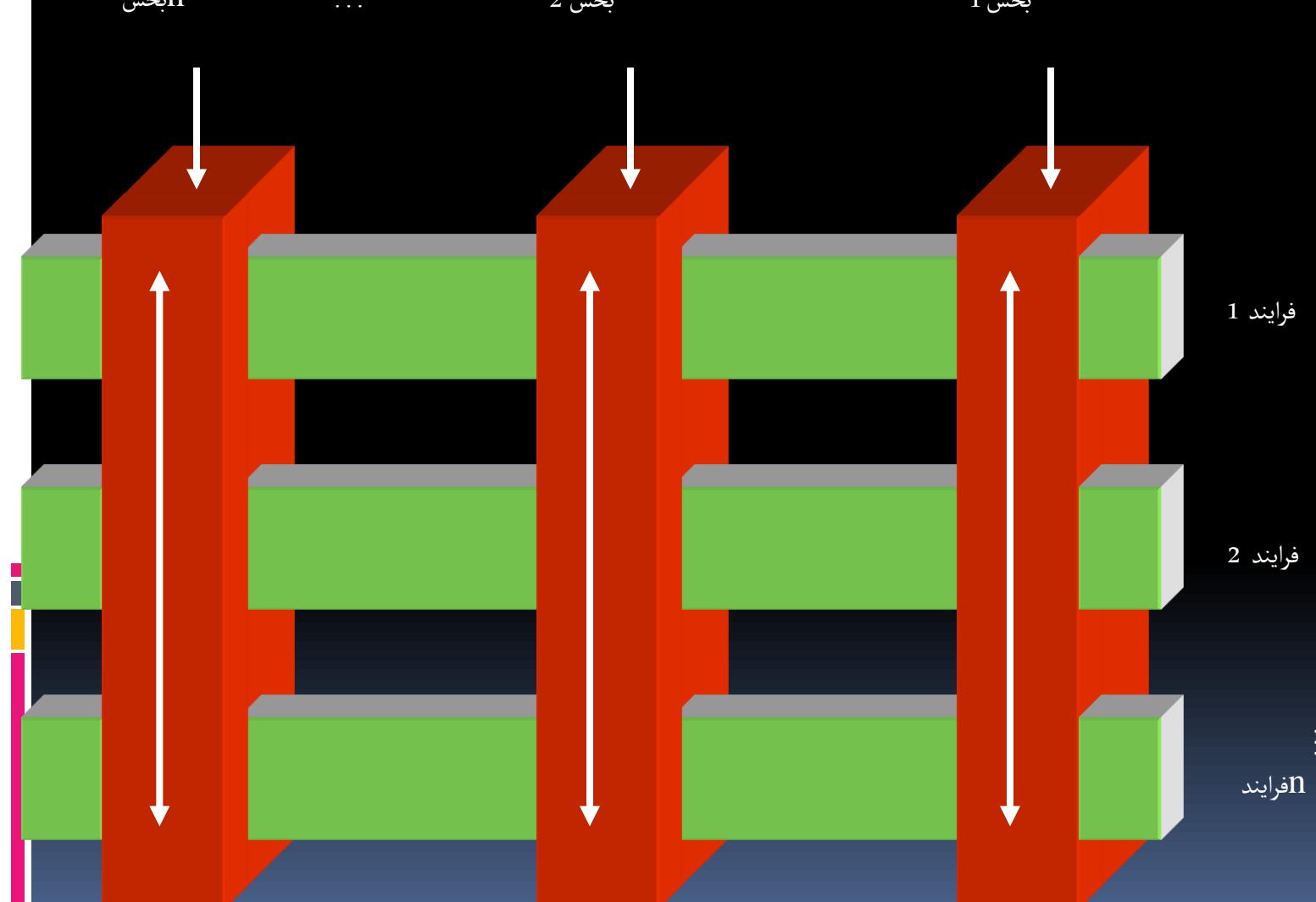


ارتقای مستمر و فرآگیر فرایندها

- ✓ فرآیندها بایستی بصورت مداوم ارتقا پیدا کنند (تغییرات بزرگ یا کوچک تفاوتی نمی کند)
- ✓ همه کارکنان یک سیستم بایستی در ارتقای فرآیندها شریک باشند و ارتقا فقط توسط نخبگان صورت نگیرد

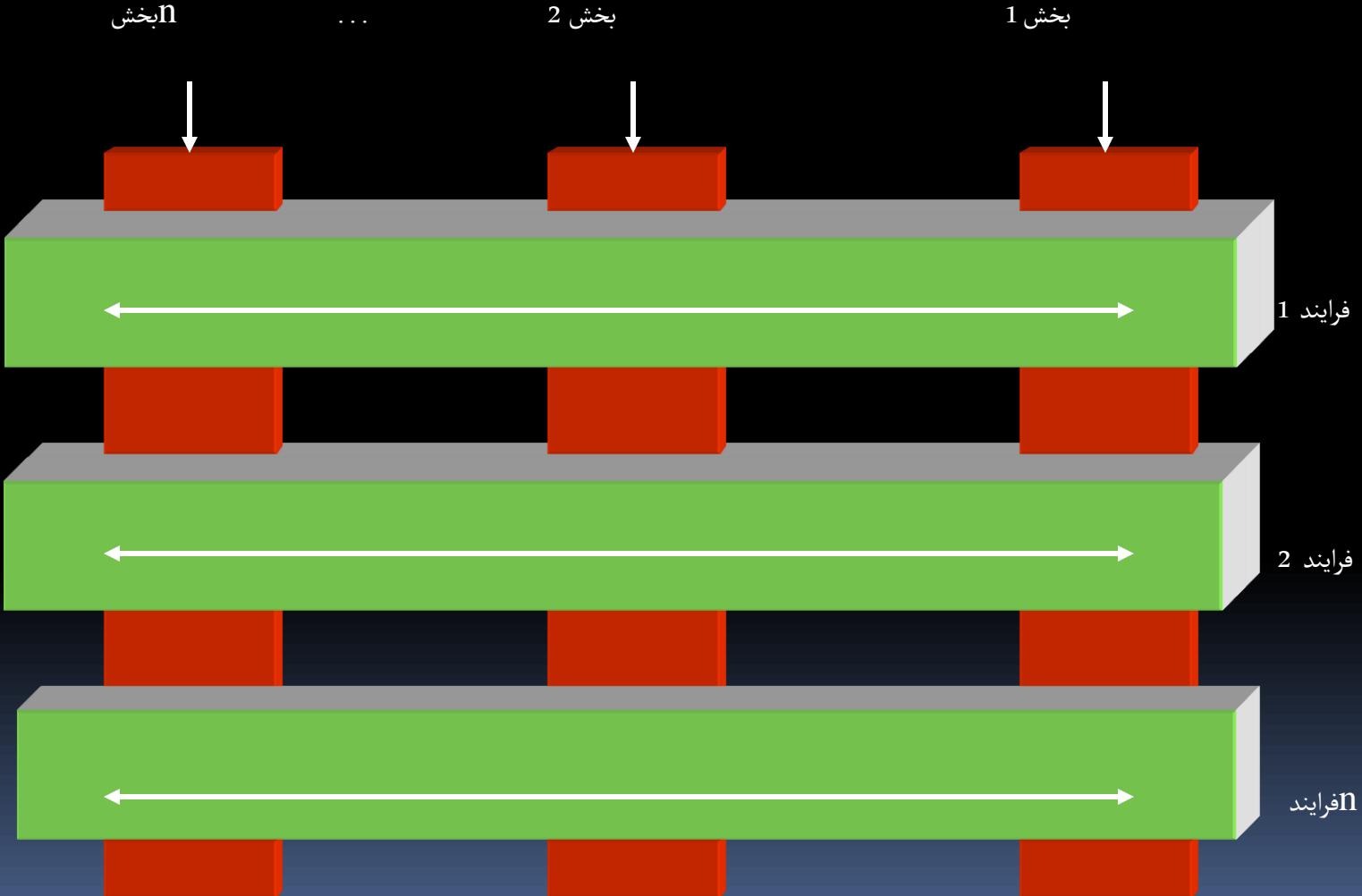
ساختار عمودی سازمان

کانون توجه و فعالیتها: بخش‌های مختلف



جريان افقی فرایندها

کانون توجه و فعالیتهای فرایندها





سرافراز و پیروز باشید