

تعارف کیفیت:

کیفیت یعنی کلیت و خصوصیات شکل، ظاهر یک فرد درده یا خدمت و راه تأمین آن که توانایی ارضای نیازهای دریافت کننده امر خدمت در راه تأمین آن در قالب قضاوتی خاص و تخصص در امری باشد. تعریف آقای مورس از کیفیت:

کیفیت توسط مشتریان یک سازمان تعیین می شود به طوری کلی با استفاده از تعاریف اندیشمندان این حوزه کیفیت را می توان به دو دسته زیر تقسیم کرد

الف - کیفیت به معنای برآورده کردن مشخصات کاربردی است. کیفیت به دیگری های قابل اندازه گیری تولید محصول یا ارائه خدمت می پردازد هر چه دیگری های یک محصول به خدمت به مشخصات از قبل تعریف شده آن نزدیکتر باشد کیفیت آن محصول بالاتر خواهد بود.

ب - کیفیت به معنای تأمین رضایت مشتری است.

اعداد مختلف کیفیت:

- ۱- عملکرد: سوال: ۱- آیا محصول می تواند وظیفه مورد نظر را انجام دهد؟
- ۲- قابلیت اطمینان: سوال: هر چند وقت یکبار این محصول خراب می شود؟
- ۳- قابلیت دوام: چه مدت محصول دوام می آورد؟

معرفة است عبارتند از :

- ۱- کیفیت به صورت تطابق با بارندگی تعریف می شود نه به صورت عین یا طرافت
- ۲- سیستم تعین کیفیت باید وسیله ای باشد نه ارزیابی و باردارنده
- ۳- استاندارد کمی محکمی باید به صورت خطای صفر باشد. تنها استاندارد محکمی برای اجرای هر کار در اولین مرتبه به صورت خطای صفر است.
- ۴- کیفیت به وسیله هزینه عدم تطابق کم اندازه گیری می شود نه تولیدی ناخفص کم. یک سیستم اندازه گیری هزینه کم کیفیت برای تحریم و محال هزینه های کیفیت ضروری است.

گزارشی بر بایستی اصول فوق ۱۴ قدم برای بهبود کیفیت در هر سازمان پیشنهاد می کند.

**جویند زودان** کیفیت را به معنای شایستگی جهت استفاده تعریف می نماید با توجه به اینکه محصول یا خدمت باید خواسته های افرادی را که از آن استفاده می کنند را برآورده کند تعریف ساده ای از کیفیت می باشد.

شایستگی جهت استفاده یعنی توانایی برآورده کردن محصول با حداقل قیمت.

۴ - قابلیت تعمیر پذیری: آیا تعمیر محصول به سادگی امکان پذیر است؟ خدمات پس از فروش

۵ - زیبایی: محصول چقدر به نظری رسد؟

۶ - ویژگی‌ها: محصول چه کارهایی را انجام می‌دهد؟

۷ - انطباق با استاندارد: آیا محصول دقیقاً همانطور که مد نظر طراح بوده تولید شده است؟

۸ - کیفیت درک شده: محصول یا شرکت از چه شهری برخوردار است؟

کیفیت درک شده حس کیفیت و خرید مجدد محصول توسط مشتری، رابطه‌ی

نزدیکی با تولیدی دارند در اغلب موارد. مشتری با اتکا به شهرت سابقان از لحاظ

کیفیت محصولات، محصولی را خریداری می‌کند. این شهرت مستقیماً تحت

تأثیر خبری‌های قابل رویت محصول یا تعمیر پذیری و همچنین برخورد مشتری

با شکلات پس آمده برای محصول می‌باشد.

نظر اندیشمندان در مورد کیفیت:

فلسف کرازبی: دلیل کم‌خاطر گزاری این است که به جای اینکه تقاضا

صرفاً به کارشناسان کنترل کیفیت متوجه باشد تلاش کم‌عملی و علمی

بهبود کیفیت را به جامعه مدیران بسته مد نظر دارد. وی اعتقاد داشت

تبدیل نیازمندیها به مشخصات قابل اندازه‌گیری برای محصول و خدمات باید

اتفاق بیفتد. اصل اساس مدیریت کیفیت که به اصل کرازبی

۱- نقشه مدیریت

۲- تیم کاری بهبود کیفیت  
۳- رویکردهای اندازه گیری کیفیت

۴- هزینه های کیفیت

۵- آگاهی و شناخت از کیفیت

۶- اقدامات اصلاحی

۷- طرح ریزی برنامه خدای صفر

۸- آموزش سرپرستان

۹- برز خرابی صفر

۱۰- تنظیم اهداف

۱۱- رفع علل ایراد

۱۲- تقدیر از کارکنان

۱۳- صورتی کیفیت

۱۴- نگار خبری بهبود

نظریه ارزشمندان کیفیت :

ادوارد دمنینگ : به نظر ادوارد دمنینگ ۹۶٪ از تمامی مشکلات

کیفیت به مدیریت مربوط می شود . فلسفه دکتر دمنینگ چارچوبی هستی

برای اجرای برنامه های بهبود کیفیت و بهره داری بیان کرده

ارزایی به پایبندی اصول فنی و عدم بهانه گیری  
در کنار دلدادگی

که به فلسفه‌ی ۱۴ نقطه‌ی مدیریت مدرنی دست‌یافت است.

اصل اول: یک هدف بهبود مستمر با تمرکز بر بهبود محصول و خدمات

ایجاد کنید.

اصل دوم: فلسفه‌ی جدید پذیرفتن محصولات معیوب، مهارت‌های نامناسب

و یا خدمات نامرتب را پذیرا باشید.

اصل سوم: به منظور کنترل کیفیت محصولات از بازرسی انبوه اجتناب

کنید. اصل ۴: قرارداد کمی خود را با تأمین‌کنندگان فقط بر اساس قیمت تنظیم

کنید بلکه جنبه‌های کیفی را مد نظر قرار دهید.

اصل ۵: بر بهبود مستمر تأکید کنید.

اصل ۶: روش‌های آموزش کارکنان را یکبار لبرید در راستای آموزش

افراد سازمان سرمایه‌گذاری کنید.

اصل ۷: روش‌های نوین نظارت را یکبار لبرید.

اصل ۸: تنوع را از بین ببرید.

اصل ۹: موانع بین بخش‌های مختلف سازمان را از بین ببرید.

اصل ۱۰: اهداف، مهارت‌ها، اعداد، ارقام را بر سر راه شیوه‌ی انسانی

حذف نمایید.

اصل ۱۱: مصدق کمی عدلی و استانداری کاری را حذف کند

اصل ۱۲: موافقی که باعث می شود کارکنان در انجام کار دلسرد شوند را از قانون حذف کند

اصل ۱۳: یک بنیاد مستعد آموزشی و علمی برای کلیه افراد ایران

فراموش نماند.

اصل ۱۴: یک ساختمان برای مسکن ارشد طراحان معماری که از ۱۳۰۰ تا ۱۳۰۱

لغت شده پیروی کند.

ادامه جزوه روزنامه جوان

## مفهوم ارزش

مفهوم کیفیت	کنترل کیفیت	طرح ارزی کیفیت
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اثبات نیازها</li> <li>- استقرار زیرساختها</li> <li>- تعیین پروژهها توسعه</li> <li>- تعیین تیم همراه با آموزش</li> <li>- تخصیص منابع برای شخص</li> <li>- علل و یافتن راه حل</li> <li>- استقرار کنترل کم برای استای</li> <li>به سود و منفعت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارزیابی عملکرد واقعی</li> <li>- مقایسه عملکرد واقعی با</li> <li>اهداف</li> <li>- اقدام روی اختلاف کم</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- استقرار پروژه</li> <li>- تعیین مشتریان</li> <li>- تشخیص نیاز مشتریان</li> <li>- توسعه محصول</li> <li>- توسعه فرآیند</li> <li>- توسعه کنترل کم</li> </ul>

**تفاوت کیفیت :** طرح ارزی کیفیت یک فرآیند ساختاریافته برای توسعه محصول بوده و نیازهای مشتری را تشخیص می‌دهد که به عبارت دیگر این فرآیند به دنبال تبدیل نیازها و انتظارات مشتریان به مشخصات عملکردی محصول و خدمات می‌باشد. برای این منظور مراحل کلی درک نیازهای مشتریان، طراحی محصول، ایجاد توانایی در تحویل محصول و تحویل واقعی انجام می‌دهد.

## شکاف کیفیت

انتقادات مشتری

درک نیازها

شکاف تخمین



شکاف کیفیت

طراحی محصول

شکاف طراحی



درک مشتری از تحول

توانایی در تحول طرح

شکاف مزایا

تحویل واقعی

شکاف عملیات

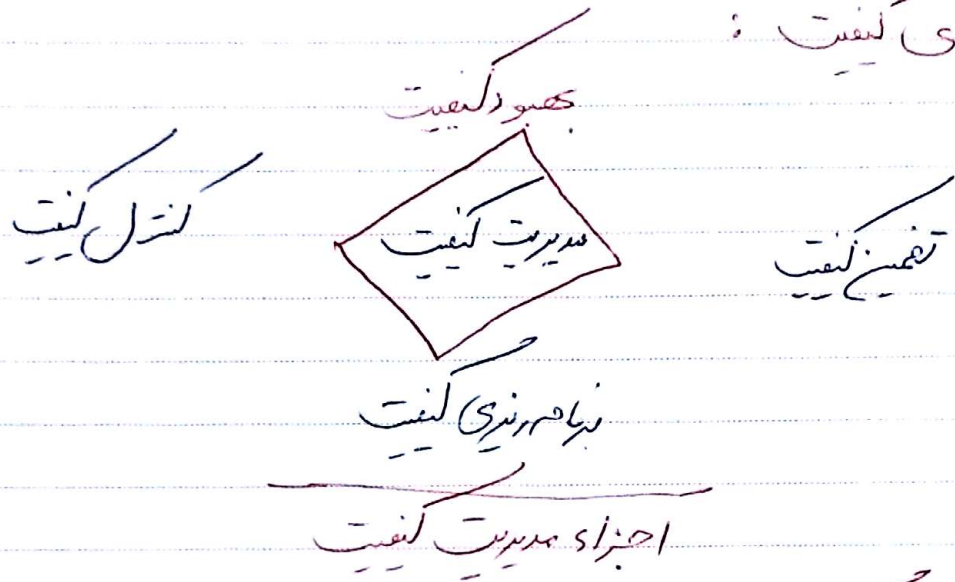
شکاف اعلامی و درک



مدیریت کیفیت : تمامی فعالیت هایی که برنامه ریزی برای کیفیت و بهر آفرایه گران

اهداف کیفیت در یک سازمان لازمه است را در بر می گیرد.

اجزای کیفیت :



برنامه ریزی کیفیت :

شامل ۳ بخش اصلی که عبارتند از :  
استقرار اهداف کیفیت :

استقرار اهداف کیفیت : طیفی اهداف بلند مدت و کوتاه مدت چه کم و چه کیفی

را در بر می گیرد. اهداف بلند مدت، بررسی و نظر استراتژی است

مدیریت را به کیفیت نشان می دهد. در حالیکه اهداف کوتاه مدت

اولویت بندی اهداف کیفیت در آینده نزدیک و نحوه دست یابی به

آنها را نشان می دهد.

ب- تعیین نیازمندیهای کیفیت : نیازمندیهای کیفیت به دو دسته اصلی تقسیم

می شوند :

۱) عبارتند از نیازمندیهای کینت مرتبط با فرآیند که نیازمندیهای کینت

سیستم هم نامیده میشوند. و نیازمندیهای کینت مرتبط با محصول

نیازمندیهای کینت محصول بیان کنند. نیازمندیهای کینت محصول خاص

یا سایر خاص از دید محصول هر بار که ممکن است کسب یا کفایت یابند

ج. ۱ برنامه ریزی برای سیستم مدیریت کینت :

برنامه ریزی سیستم مدیریت کینت تمام اجزای سیستم کینت را پوشش میدهد

هر گاه که این نیازمندیها عبارتند از :

۱- برنامه ریزی برای استقرار فرآیندهای سیستم و پیکار با محصول

۲- برنامه ریزی برای استقرار نقاط کنترلی و معیارهای کنترلی و خروجی

مرتبط با هر یک از مراحل

۳- برنامه ریزی برای تعریف روش کار تولید

۴- برنامه ریزی برای استقرار اسناد و مدارک کاری

۵- برنامه ریزی برای تعیین منابع مورد نیاز

۶- ~ ~ ~ و تعریف محصولات میان و محاسبات

۷- ~ ~ ~ استقرار راههای کمی برای ساماندهی فرآیند کار

به طور محصول

۱) برنامه ریزی برای اجزای فرایند :

این مرحله شامل برنامه ریزی برای اجزای کردن سیستم

در برت کیفیت مطابق با برنامه تعریف شده

کنترل کیفیت :

روشی نسبتاً سنتی است و بر پایه ی این روش پیش فرض استوار است

خطایک و اشتباهات اجتناب ناپذیرند بنابراین راه اعمال کیفیت ،

بازرسی یا کنترل ورودی که بوده تا بتوان از انجام صحیح آن مطمئن شد

کنترل کیفیت به طور کلی شامل فعالیت های زیر است :

۱- فعالیت های برای ارزیابی کیفیت به منظور اطمینان از خروجی ها

۲- فرایند فعالیت های برای ارزیابی کارکنان به منظور مقابله با نارسایی و

تسریع در شناسایی حالات خروج از کنترل

۳- فعالیت های برای انجام اصلاحات در حالات عدم انطباق

۴- فعالیت برای اصلاح و بهبود کارایی فرایند

تضمین کیفیت :

تمامی فعالیت های برنامه ریزی شده و سیستم های برای اطمینان

تطابق محصولات یا خدمات با نیاز مندی های کیفی

اجزای فعالیت با سیستم

اطمینان از کیفیت برقی  
با صحت تجهیزات اندازه گیری

نمای دارایی  
تفصیلات  
آسان کننده

باز خود اطلاع فریب  
با کیفیت مدیریت

ارزایی کنترل کیفیت  
محصول در هزینه تولید

مدیریت سیستم تفصیلات کیفیت  
جامع و انجام مطالعات خاص گفنی

توجه به نیازهای قابلیت  
اعمال و کیفیت در طول  
زمان تولید

توجه منابع انسانی

طرح انرژی، ارزیابی و  
کنترل کیفیت محصول

بهبود کیفیت : در خصوص برآختن موضوع بهبود کیفیت باید با دایره های کاری و

اثر بخشی آنها باسیم کاری به صرفه جویی زمان ، پول و نیروی انسانی

برای اجرای یک کار می پردازد و اثر بخشی به خوبی با کیفیت فعالیت و همچنین

به میزان نقش آن فعالیت در هدف در نظر گرفته شده می پردازد

کاری و اثر بخشی معمولاً با هم مرتبطند زیرا بهبود کاری ممکن است

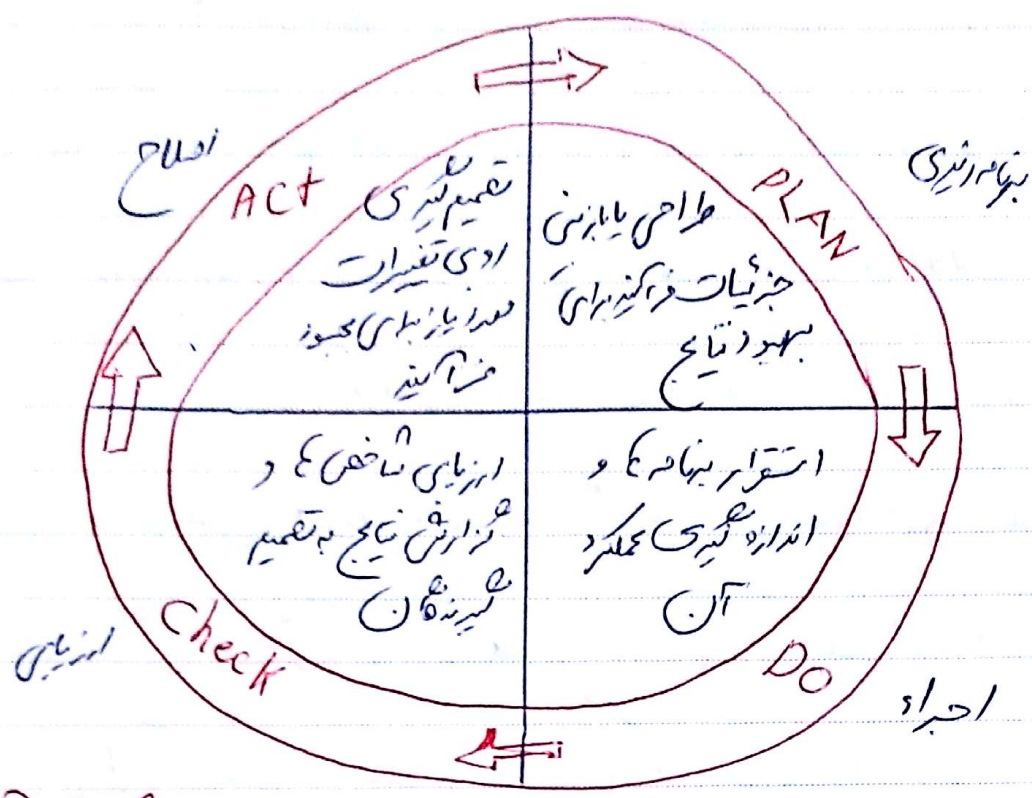
موجب کاهش اثر بخشی گردد و بالعکس با این وجود یک راه حل خوب

برای مسائل کیفیت دستیابی به نتایج بهبود کیفیت بر اساس یک مولفه

بین اثر بخشی و کاری است . پس بهبود کیفیت عبارت است از :

افزایش کاری و اثر بخشی فرآیند و همچنین افزایش سطح بهره‌وری

کردن نیازمندیهای کیفیت در محصول



### PDCA

اس کی چرچہ دیکھو

چرچہ کیسے کرتے ہیں

کیا ماخوذ مناسب برای فعالیت کی ہے جو کچھ دلالت ارادہ می کند

تعریف امداد جو کچھ دلالت : اندازہ گیری معروض شدہ برای فراغت و محمول

بانی معیار کی ہو سکتی ہے

۱۔ مشخص ہوا : هدف معنی رسدہ  
 باید بہرہ موضوع خاص اشارہ  
 دارا کی کوئی پرہیز نہ کند

۲۔ قابل اندازہ گیری : باید بتوان میزان و اندازہ آن را تعیین کرد

۳۔ قابل تخصیص : بتوان مسئولیت آن را بہ شخص یا واحد خاص داد

۴۔ واضح بنیاد : باید میزان خاص از هدف مد نظر باشد

مطابق با استانداردهای سازمان، رویایی نباشد و به اساس واقعیت در نظر گرفته شود.

۵- محدودیت زمانی : باید زمان محض برای استیابایی به هدف مشخص

۹۸/۹/۴۸

سده پانزدهم / سیستم مدیریت کیفیت چیست؟

کیسستم مدیریت کیفیت انزایی است که توسط آن شیوهی مدیریت کیفیت

بیک بخش جامع از سازمان تبدیل می گردد. سیستم مدیریت کیفیت EMS

بخش جامع و مانع در سازمان است که تأثیر مستقیم روی نحوه اجرای فرایندها

خواهد داشت. بیک OMS ساختار ساکن ندارد و باید به طور مستمر برای افزایش

اثر بخشی و کارایی در سازمان بهبود یابد. EMS بیک سیستم کیفیت

شامل ساختار سازمانی - رویه ها - فرایندها و منابع مورد نیاز برای

استقرار مدیریت کیفیت است.

انفیزه گامی مدیریت برای استقرار EMS از یازگامی او برای بهبود بهره وری

بهبود کیفیت محصول، کاهش زمان عرضه و در نهایت دستیابی به منابع رقابتی

است. مزایای استقرار EMS در سازمان:

۱- مستندات EMS و فرایندهای تعریف شده پایه ای برای استقرار

مجدد کارکن به روشی اول هستند

۲- استقرار رویه کار اصلاحی در سیستم مدیریت کیفیت

۳- تمرکز روی حلونگر اجرایی فرآیندها

۴- بهبود مستمر در بهره‌وری سازمان

۵- دستیابی به نتایج رقابتی و افزایش سهم بازار و بهر آن دوران مستقیم حقیقی

۶- تطابق با نیازهای مشتری

۷- کاهش سازمان به <sup>دانش</sup> ~~دانش~~ پرسنل خاص

مدیریت کیفیت فراگیر: "total quality management" TQM

نقشه مدیریتی است که با کارایی روش‌های مستقر معین در استفاده از

فرصت‌ها موجود منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار

دادن رضایت مشتری (منظور از مشتری تنها خریداران نیستند بلکه

تمام کارکنان شرکت را شامل می‌شود)

نکته: مهمترین اهداف افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها، توسعه بازار

کاهش زمان تحویل و تضمین کیفیت به عنوان محور اصلی می‌باشد.