

کیفیت جیسا

Lecture 8



درسهایی از کسب اعتبار

➔ کسب اعتبار براساس ویژگی رقابتی کیفیت، قابلیت اطمینان، تحویل و قیمت حاصل میشود

➔ وقتی اعتبار ضعیف میشود زمان زیادی برای تغییر آن لازم است

➔ اعتبار، خوب یا بد به سرعت به اعتبار ملی تبدیل میشود

➔ مدیریت این سلاحهای رقابتی مانند کیفیت را بایستی آموخت



کیفیت چیست؟

➔ کیفیت گاهی به عالی بودن تعبیر میشود ((Excellence

➔ کیفیت به تعبیری ساده : تطبیق با الزامات مشتری است

❖ مناسب بودن برای استفاده ((Joram

❖ مجموع مشخصات و ویژگیهای یک محصول که توانایی کسب رضایت نیازهای آشکار و نهان را دارد ISO 8402

❖ کیفیت بایستی نیازهای حال و آینده مشتری را پاسخ دهد ((Deming

❖ ترکیب مشخصات بازاریابی، مهندسی، ساخت و نگهداری یک محصول یا خدمت که از طریق آن محصول یا خدمت مورد استفاده مشتری ،
انتظارات وی را برآورده نماید ((Feigenbaum

❖ تطابق با الزامات ((Crosby





تعريف كیفیت

Definitions:
What is Quality?



Reliability یا قابلیت اطمینان

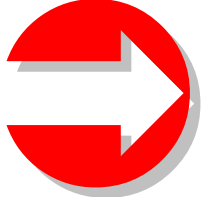
➔ قابلیت یک محصول برای تداوم در رضایت مشتری را
قابلیت اطمینان مینامیم

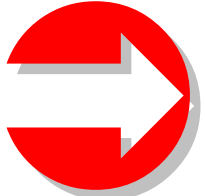
➔ تفاوت یک خودرو مرسدس با دیگر خودروها چیست؟
“کیفیت و قابلیت اطمینان”

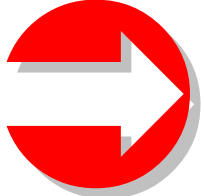
➔ بخشی از رضایت مشتری به قابلیت رضایت بخشی در
یک دوره زمانی بستگی دارد

➔ با کسب مداوم رضایت مشتری به سطح دیگری از
رضایت می‌رسیم که “خشنودی مشتری” خوانده میشود
“Customer Delight”



دیدگاه مشتری 

دیدگاه تولیدی 

دیدگاه ارزشی 



Customer-based Definitions

- ➔ Edwards [1968] Quality consists of the capacity to satisfy wants...
- Gilmore [1974] Quality is the degree to which a specific product satisfies the wants of a specific consumer:
Kuehn & Day [1962] In the final analysis of the marketplace, the quality of a product depends on how well it fits patterns of consumer preferences.
- Juran [1988] Quality is fitness for use.
- Oakland [1989] The core of a total quality approach is to identify and meet the requirements of both internal and external customers.



Manufacturing & Service-based definitions

⇒ Crosby [1979] Quality [means] conformance to requirements

⇒ Price [1985] Do it right first time

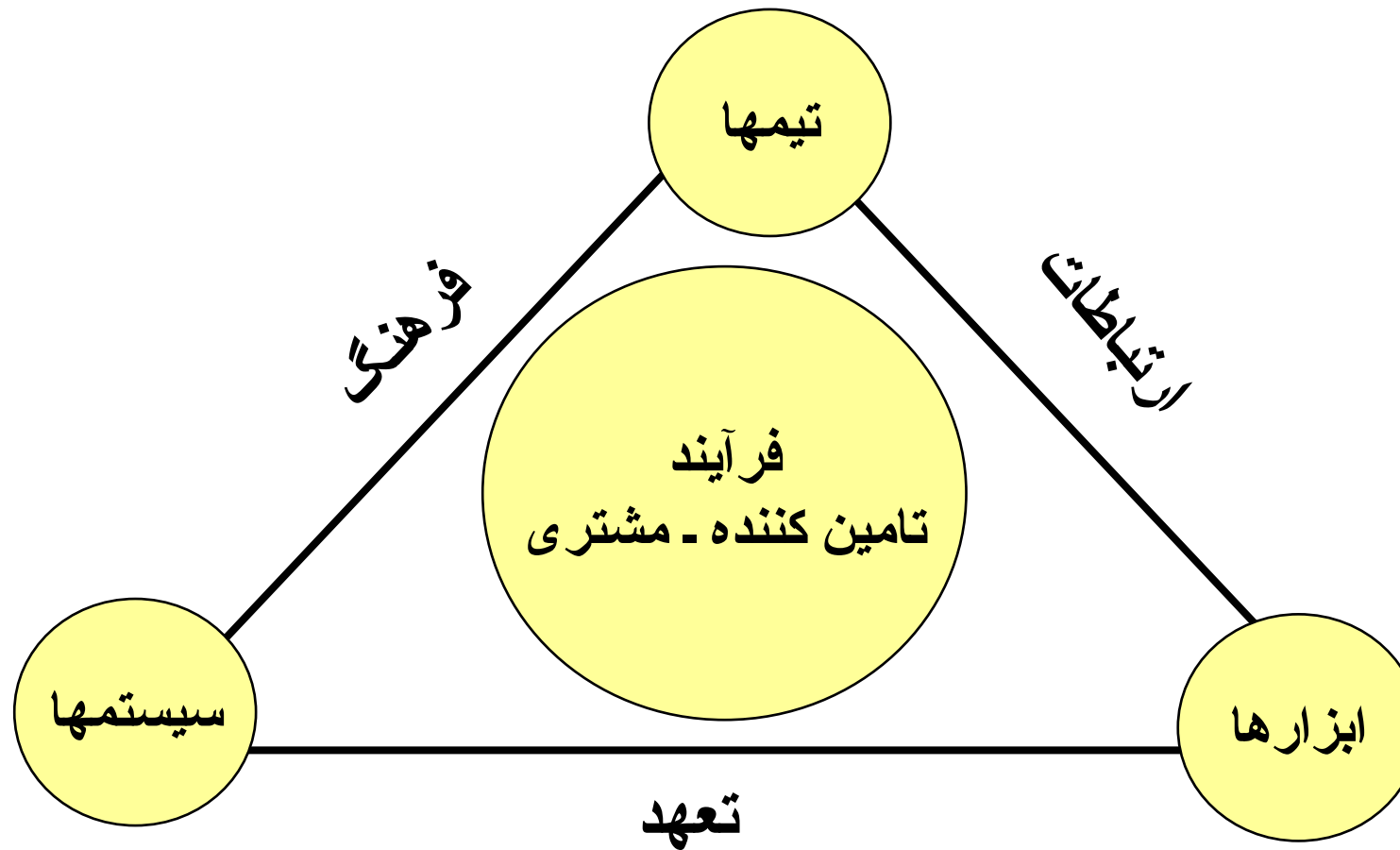


Value-based definitions

- *Broh [1982] Quality is the degree of excellence at an acceptable price and the control of variability at an acceptable cost.*
- *Feigenbaum [1983] Quality is the degree to which a specific product conforms to a design or specification*
- *Newell & Dale [1991] Quality must be achieved in five basic areas: people, equipment, methods, materials and the environment to ensure customer's need are met.*
- *Kanji [1990] Quality is to satisfy customers' requirements continually; TQM is to achieve quality at low cost by involving everyone's daily commitment*



TQM مدل مدیریت کیفیت جامع



شناخت زنجیره کیفیت

➔ اگر مشکلی در سینی غذای ارایه شده توسط مهماندار بوجود آید؟ چه کسی مقصر است؟

❖ میهماندار به عنوان سرویس دهنده؟

❖ فرد بسته بندی کننده غذا؟

❖ سازمان هواپیمایی که اهمیت فعالیت فرد را مشخص نکرده است؟

➔ اگر یک محصول تولیدی توسط مشتری برگشت بخورد؟

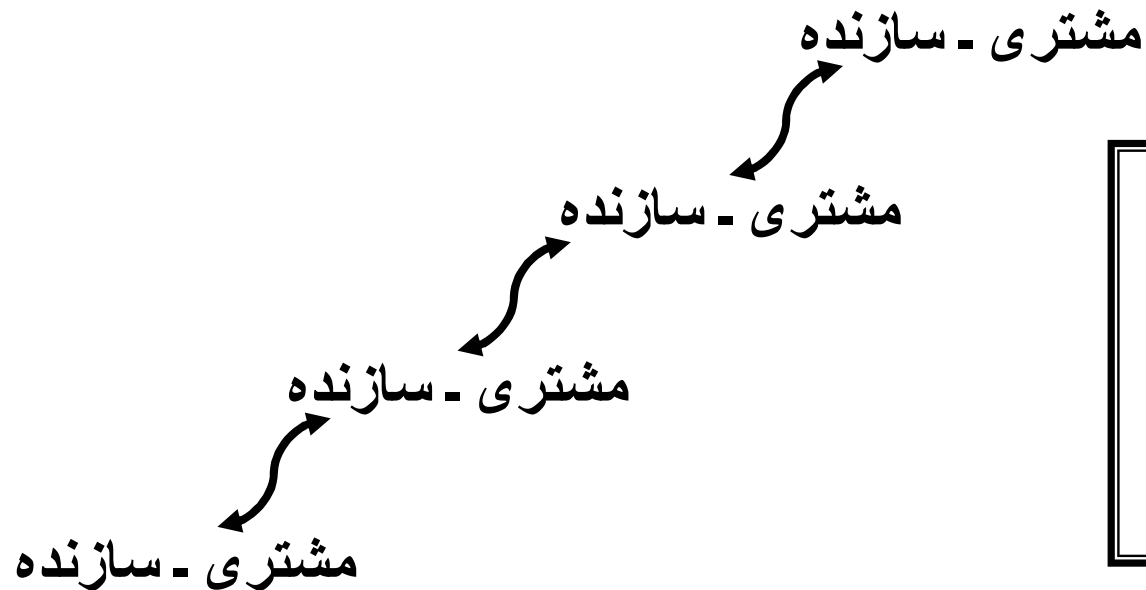
❖ بخش تولید چه میکرده است؟

❖ کنترل کیفیت چه کار می کرده است؟

❖ گزارش و نتایج تست آزمایشی به چه کار آمده است؟



زنجیره کیفیت



شکست در کسب الزامات در هر بخش از زنجیره کیفیت منجر به بروز مشکل در بخشهای دیگر زنجیره میشود

ژاپنیها فلسفه بهبود مستمر خود را در کل زنجیره داخل سازمان را “بهبود کیفیت در کل شرکت” میخوانند “Company Wide Quality Improvement”



برآورده نمودن نیازهای مشتری

- ➔ چه کسی مشتری ما است؟
- ➔ نیازهای واقعی آنها چیست؟
- ➔ چگونه میتوان نیازهای آنها را شناخت؟
- ➔ چگونه می توانیم قابلیت خود را برای برآوردن نیازها شناسیم؟
- ➔ آیا قابلیت لازم برای برآوردن نیازها را داریم؟
- ➔ آیا همواره نیازها را برآورده میکنیم؟
- ➔ چگونه تغییر نیازها را شناسایی می کنیم؟



نیاز واقعی مشتری

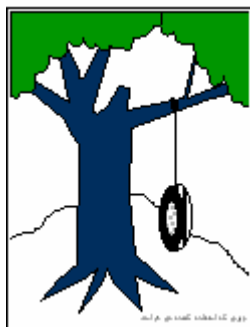


چرخه تامین- مشتری



5

بازاریابی



نظر مشتری



تحويل
جهت استفاده



ساخت



طراحی شده



تصویب
مدیریت



کیفیت در طراحی



الزامات تامین کننده

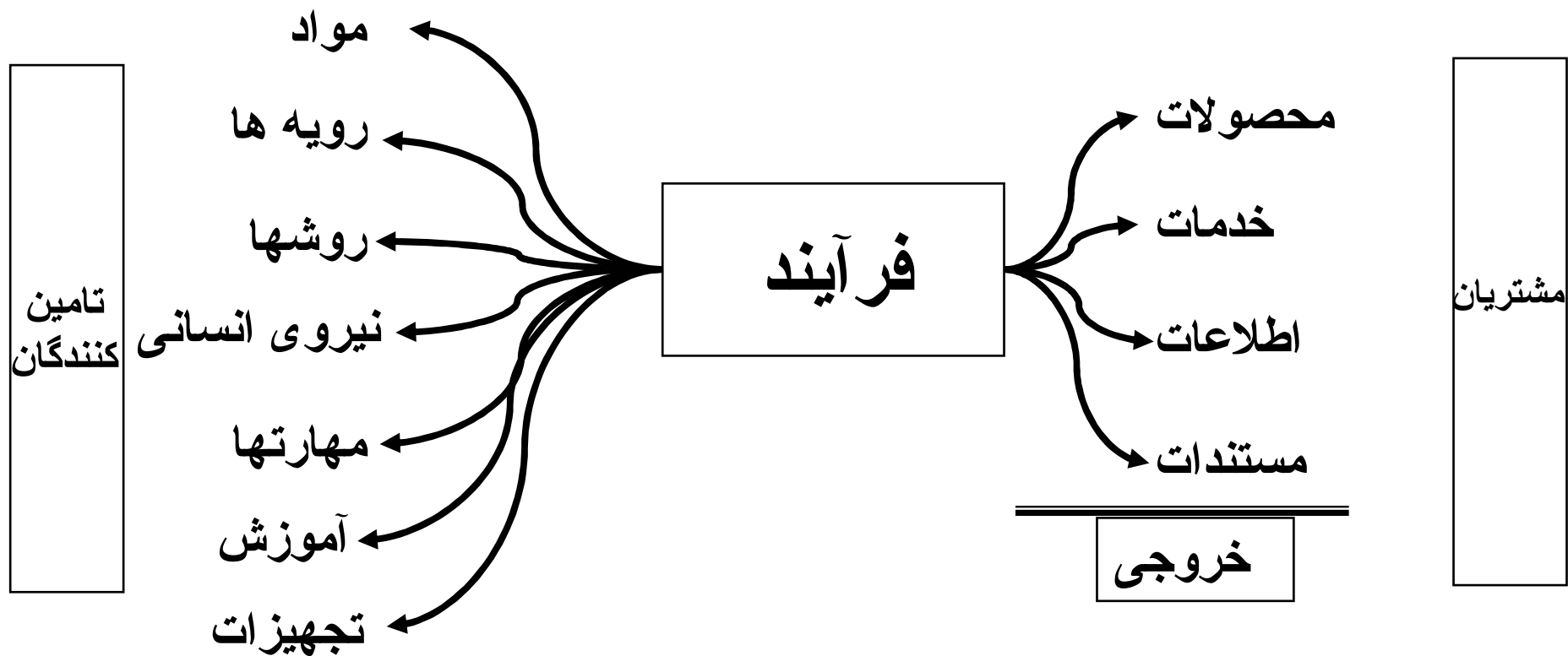
- ➔ تامین کننده ما کیست؟
- ➔ چه نیازهای واقعی داریم؟
- ➔ چگونه نیازها را انتقال می دهیم؟
- ➔ آیا تامین کننده ما قابلیت اندازه گیری و برآوردن نیازهای ما را دارد؟
- ➔ چگونه تغییرات را به اطلاع وی می رسانیم؟



فرآیند

→ فرآیند تبدیل یک مجموعه ورودیها شامل اقدامات، روشها و عملیات به خروجی است که نیازها و انتظارات مشتری را برآورده نماید

→ خروجیها به شکل محصول، اطلاعات و خدمت هستند



کیفیت در کار

کارهایی که انجام می‌دهیم

صحیح

غلط

روش انجام کار

صحیح



X

غلط

X

?



فرآیندهای کلیدی و کنترل آن

➔ در هر سازمان چند فرآیند بزرگ - گروهی از فرآیندهای کوچک - وجود دارد که فرآیندهای تجاری یا کلیدی یا بحرانی نامیده میشوند

➔ این فعالیتها مواردی هستند که سازمان بایستی به صورت ویژه، آن را خوب انجام دهد تا مأموریت و اهداف وی متحقق شود

➔ کنترل کیفیت در نقاط انجام عملیات یا تولید صورت میگیرد و لذا

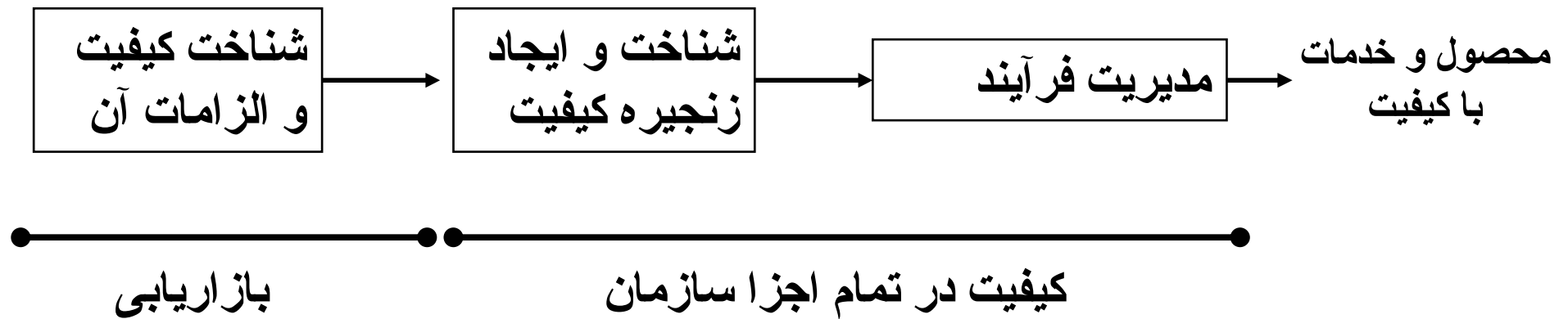
❖ بازرسی: کنترل کیفیت نیست

❖ و اگر به سوال قابلیت و کنترل تواما پاسخ داده شود به تضمین کیفیت پاسخ داده ایم

➔ کیفیت در سازمانها همواره با بازاریابی شروع میشود و در تمام



فرآیند مدیریت کیفیت چیست؟



تجربه هاي بد

Qmn7s4



تعریف زنجیره کیفیت در محل کار خود

➔ بر اساس کارهایی که انجام می‌دهید

❖ سه خروجی خود را تعیین نمایید

❖ پیمانکار شما کیست؟

❖ مشتری شما چیست؟

❖ چند مشکلی که بوجود آمده است بیان نمایید

• چه کس یا کسانی مقصر بوده اند؟

