

# پودمان ۴

## مدیریت کیفیت



# تعریفی دقیق و منطقی از کیفیت

- ۱ کیفیت عامل مهمی است که ارزش محصول را در نظر مشتری بالا می‌برد.
- ۲ به زبان ساده‌تر، کیفیت مجموعه ویژگی‌های کالا یا خدمات است که بتواند نیاز مشتریان را برآورده کند.

## مفهوم کیفیت از دو دیدگاه قابل بررسی است:

### دیدگاه تولید کننده

کیفیت از دیدگاه تولید کننده، به کیفیت نوع طراحی فرایند تولید، سطح عملکرد تجهیزات و فناوری ماشین‌آلات، آموزش و نظارت کارکنان و روش‌های کنترل کیفی اشاره دارد. برای مثال اگر لاستیک‌های نو مطابق ویژگی‌های استاندارد نباشند زود ساییده می‌شوند

### دیدگاه مشتری

کیفیت شامل ایجاد مشخصه‌هایی در یک کالا یا خدمت است که مشتری در جست‌وجوی آنهاست؛ چرا که مشتری مهم‌ترین عنصر خط تولید است و کیفیت باید در جهت رفع نیازهای او باشد. کیفیت از دیدگاه مشتری به دو بخش ابعاد کیفیت کالا و ابعاد کیفیت خدمات تقسیم می‌شود.



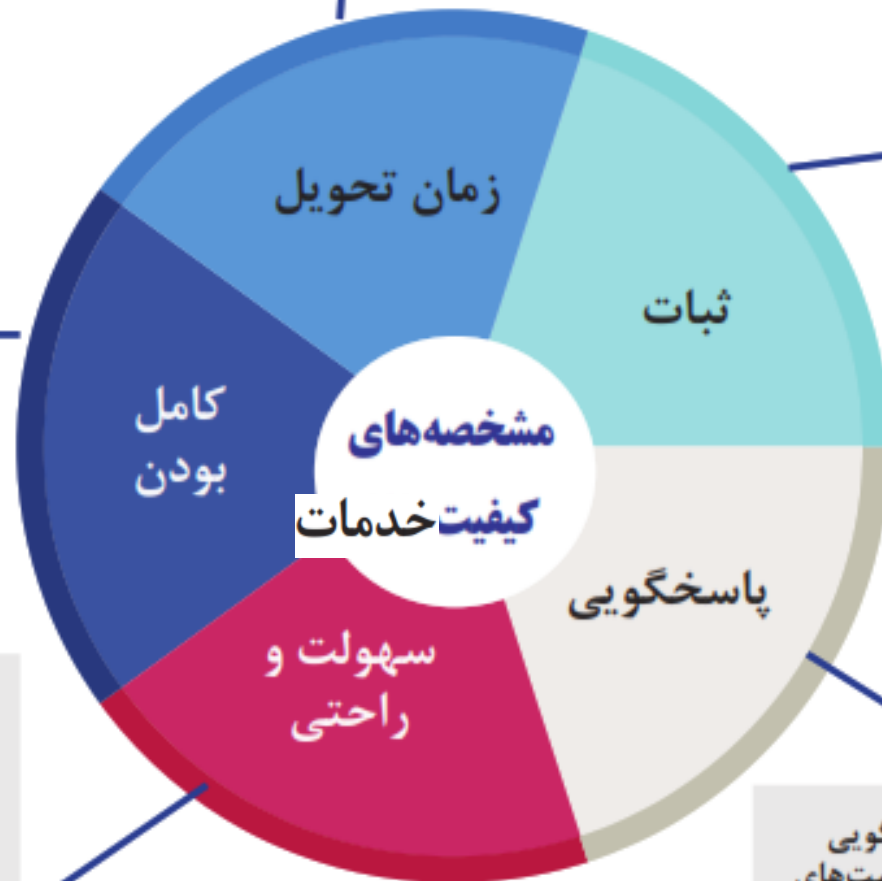
مدت زمانی است که فرد در انتظار دریافت خدمت است. به علاوه مدت زمانی که دریافت خدمت به طول می انجامد. برای مثال، تحویل پیتزا باید تا قبل از سرد شدن آن صورت گیرد.

به معنای یکسان بودن سطح ارائه خدمت، به افراد مختلف متقاضی دریافت خدمت در زمان های متفاوت است. برای مثال آژانس های شبانه روزی در طول شبانه روز خدمات ارائه دهند.

میزان تطابق آنچه مشتری درخواست کرده و خدمتی که به او ارائه شده است. برای مثال، در خریدهای اینترنتی باید کالا دقیقاً مطابق با درخواست مشتری باشد.

میزان سهولت دسترسی به خدمت یا به بیان دیگر، در دسترس بودن خدمت مورد نظر. برای مثال، استفاده از اینترنت بانک سهولت بالایی

میزان توانایی در پاسخ گویی سازمان در مواجهه با موقعیت های غیرعادی است. برای مثال، نحوه ارائه گارانتی محصولات



# روش‌ها و ابزارهای کنترل کیفیت

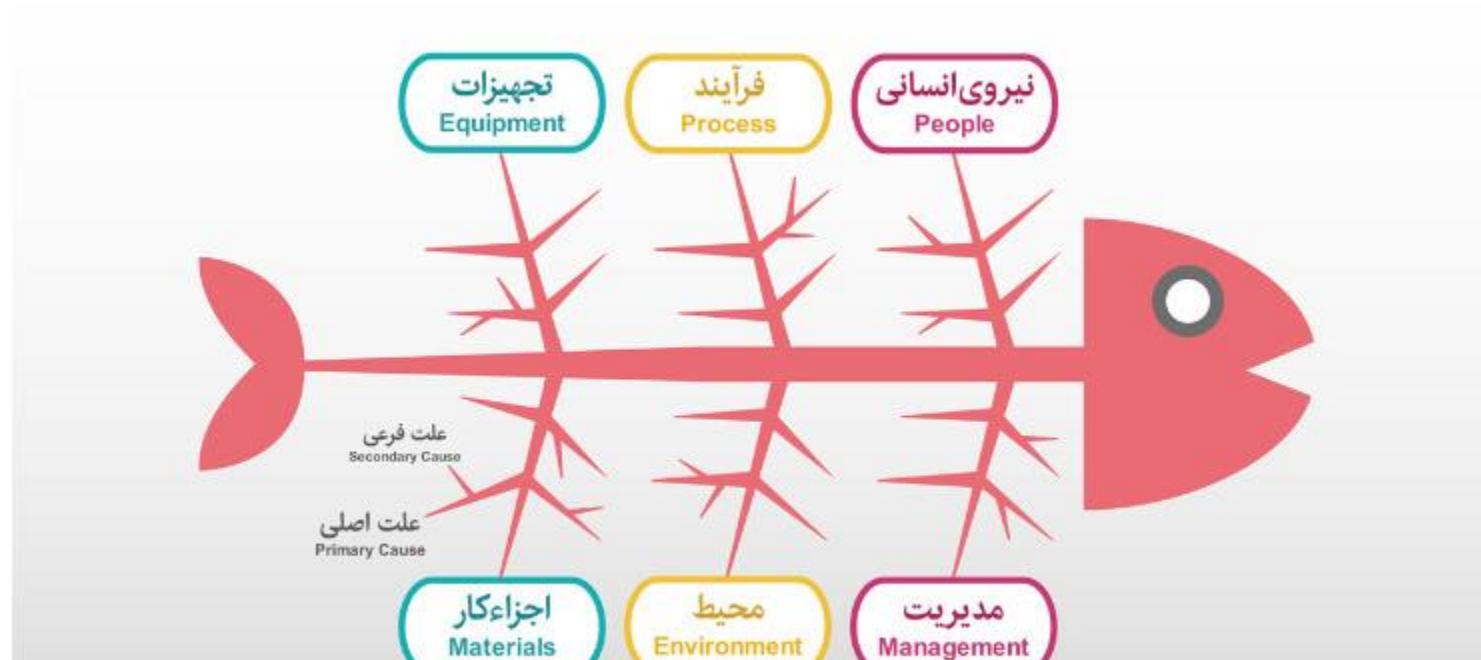
## اندازه‌گیری کیفیت کالاها

در کنترل کیفیت کالاها، تعدادی از ویژگی‌های عمده که استانداردهای کیفی کالا را بیان می‌کنند، باید بازرسی و تأیید شوند. این نوع کنترل با یکی از دو روش سیستم کنترل کمی و سیستم کنترل وصفی صورت می‌گیرد.

۱. مشخصه‌های کمی مواردی هستند که قابل اندازه‌گیری باشند؛ نظیر قطر، وزن، حجم
۲. مشخصه‌های کیفی یا وصفی مواردی هستند که قابل توصیف هستند و نه قابل اندازه‌گیری؛ نظیر رنگ، بو، طعم، سطح صاف، ارگونومیک بودن و ...

## علل پایین بودن کیفیت

زمانی که یک عیب، اشکال و یا اشتباه شناسایی می شود، باید علل بالقوه و بالفعل آن تعیین گردد؛ در مواقعی که علل بروز مشکل واضح نیست، نمودار علت و معلول یا «استخوان ماهی» می تواند ابزار مفیدی برای شناسایی آن ها باشد.



نمودار استخوان ماهی ابزار مفیدی برای شناسایی علل بروز مشکل است. با کمک این نمودار می توان ایده های مختلف افراد برای کشف علت های ایجاد مشکل را به خوبی بیان کرد.

کار در کلاس



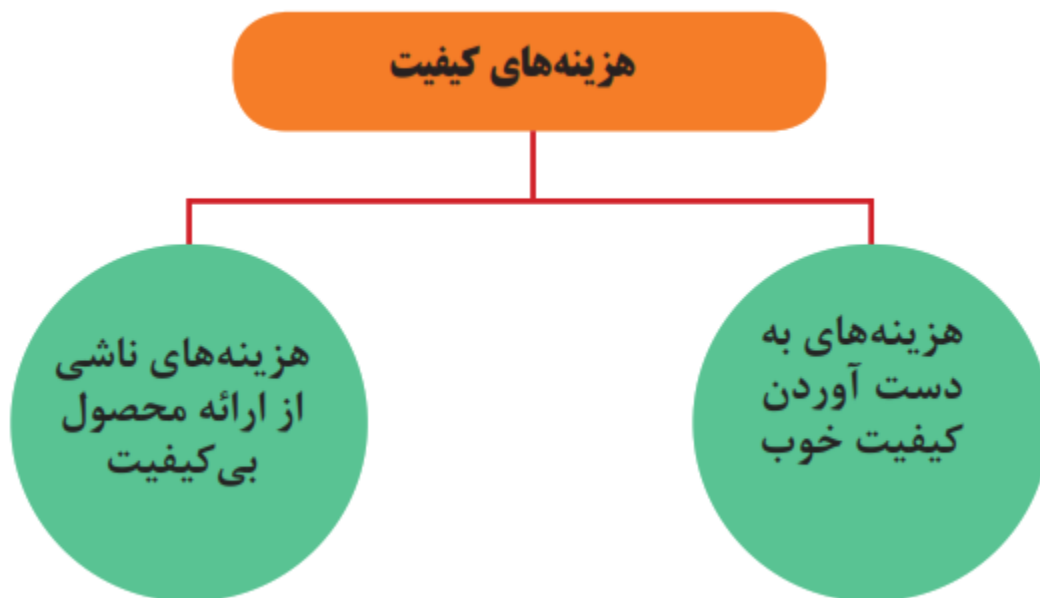
کنترل فرایند تولید

کنترل فرایند تولید، تدابیری است که برای کشف انحرافات و حذف آن‌ها صورت می‌گیرد. تولیدی



## نمونه‌گیری

واحدهای تولیدی غالباً محصول خود را به صورت انبوه تولید می‌کنند و اگر بخواهند یکایک محصولات خود را کنترل کنند، زمان و هزینه بالایی صرف می‌شود؛ لذا برای کنترل محصولات لازم است نمونه‌گیری انجام شود.



## هزینه‌های کیفیت



## هزینه‌های ناشی از ارائه محصول با کیفیت

۱ هزینه‌هایی که به دلیل اندازه‌گیری و ارزیابی محصولات، قطعات و مواد خریداری شده با استانداردهای از قبل تعیین شده ایجاد می‌شود.

۲ شامل هزینه فعالیت‌هایی است که برای جلوگیری از بروز ایرادها و خرابی‌ها در محصولات صرف می‌شوند.

## مفهوم بهره‌وری

بهره‌وری، رابطه‌ی بین ستاده یا خروجی حاصل از یک سیستم تولیدی (کالا یا خدمات) با داده‌ها یا ورودی‌های به‌کاررفته (منابع موردنیاز) برای آن ستاده است.

$$\text{شاخص بهره‌وری نیروی انسانی} = \frac{\text{ارزش افزوده محصولات}}{\text{نظر ساعت کار نیروی انسانی}}$$

هر چه نسبت‌های فوق بزرگ‌تر باشد، نشان دهنده بهره‌وری بالاتر است.

افزایش مقدار تولید و بهبود کیفیت کالاها و خدمات، مستلزم استفاده از منابع موجود توأم با بهره‌وری استفاده از آنها است. افزایش کیفیت می‌تواند از طریق افزایش نهاده‌های نیروی کار و سرمایه صورت پذیرد.

## رابطه بهبود کیفیت و بهره‌وری

هدف بهره‌وری به حداکثر رسانیدن استفاده از منابع، نیروی انسانی، منابع مالی، مواد خام تولیدی، زمان، انرژی و دانش به شیوه‌ای عملی و با کاهش هزینه‌های تولید است.

## اصول 5S (نظام آراستگی محیط کار)

هدف از پیاده‌سازی نظام 5S ایجاد محیطی سامان‌یافته، مرتب، پاکیزه، با انضباط کاری و با تکیه بر منابع انسانی آموزش دیده است و همواره در صدد کاهش اتلاف‌ها، استفاده بهتر از منابع و آماده‌سازی فضای سازمان جهت استقرار سایر سیستم‌های بهبود بهره‌وری می‌باشد.

### ابعاد پنج‌گانه نظام 5S

فرهنگ‌سازی	استانداردسازی	پاکیزه‌سازی	نظم و ترتیب	ساماندهی
------------	---------------	-------------	-------------	----------

# چرخه بهبود بهره‌وری

