

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

کارگاه آموزشی

مدیریت جامع کیفیت

دکتر علی جنتی



علل تغییرات عملکرد فرایند

را درک کنید

تعریف :

برای جمع آوری و دسته بندی تعداد زیادی عقاید و موضوعات استفاده می شود .

هدف :

به تیم اجازه می دهد که تعداد زیادی عقاید ، موضوعات و در اینجا علل را دسته بندی کند. این دسته بندی به درک ریشه مشکل و یافتن راه حلها کمک می کند .

چگونه يك نمودار همگرایی تهیه می کنیم ؟

- موضوع مورد نظر را با عبارت کامل روی تخته می نویسیم .
- از طریق بارش افکار نقطه نظرات اعضا را دریافت و روی تابلو می نویسیم .
- نظرات را در معرض دید همه اعضاي تیم قرار می دهیم .
- نظرات را به لحاظ ارتباطی که با هم دارند به 4 تا 8 گروه تقسیم می کنیم .
- برای هر گروه يك عنوان مناسب انتخاب می کنیم .
- با قرار دادن عنوان ها در خط افقی و گروه ها در زیر آنها ، نمودار را رسم می کنیم .

نمودار همگرایی: علل دریافت نشدن به موقع جواب آزمایشها

لوازم

- اتمام فرم گزارش
- مواد تاریخ گذشته
- کمبود مواد آزمایشگاهی
- کمبود کیت آزمایشگاهی

کارکنان

- ارسال جواب به بخش دیگر
- نگرفتن نمونه
- کمبود کارکنان
- اجرا نکردن دستور

روش کار

- تهیه ناردست نمونه
- حمل غلط نمونه
- انجام نشدن بموقع آزمایش
- طولانی بودن فرایند
- آزمایشات زیاد همزمان

تجهیزات

- تنظیم نبودن تجهیزات
- جدید بودن تجهیزات
- فرسوده بودن تجهیزات

برای تهیه نمودار بالا ابتدا از طریق بارش افکار علل دریافت نشدن به موقع جواب آزمایشهای درخواستی فهرست شده است. سپس گروه بندی شده و برای هر گروه یک عنوان مناسب انتخاب شده است.

نمودار علت و معلول (استخوان ماهی)

تعريف :

نموداري است كه علل موثر بر عملکرد يك فرايند را به تصوير مي كشد .

هدف :

براي نشان دادن علل موثر بر عملکرد يك فرايند استفاده مي شود .

چگونه يك نمودار علت و معلول تهيه مي كنيم ؟

معلول را در سمت چپ صفحه مي نويسيم .

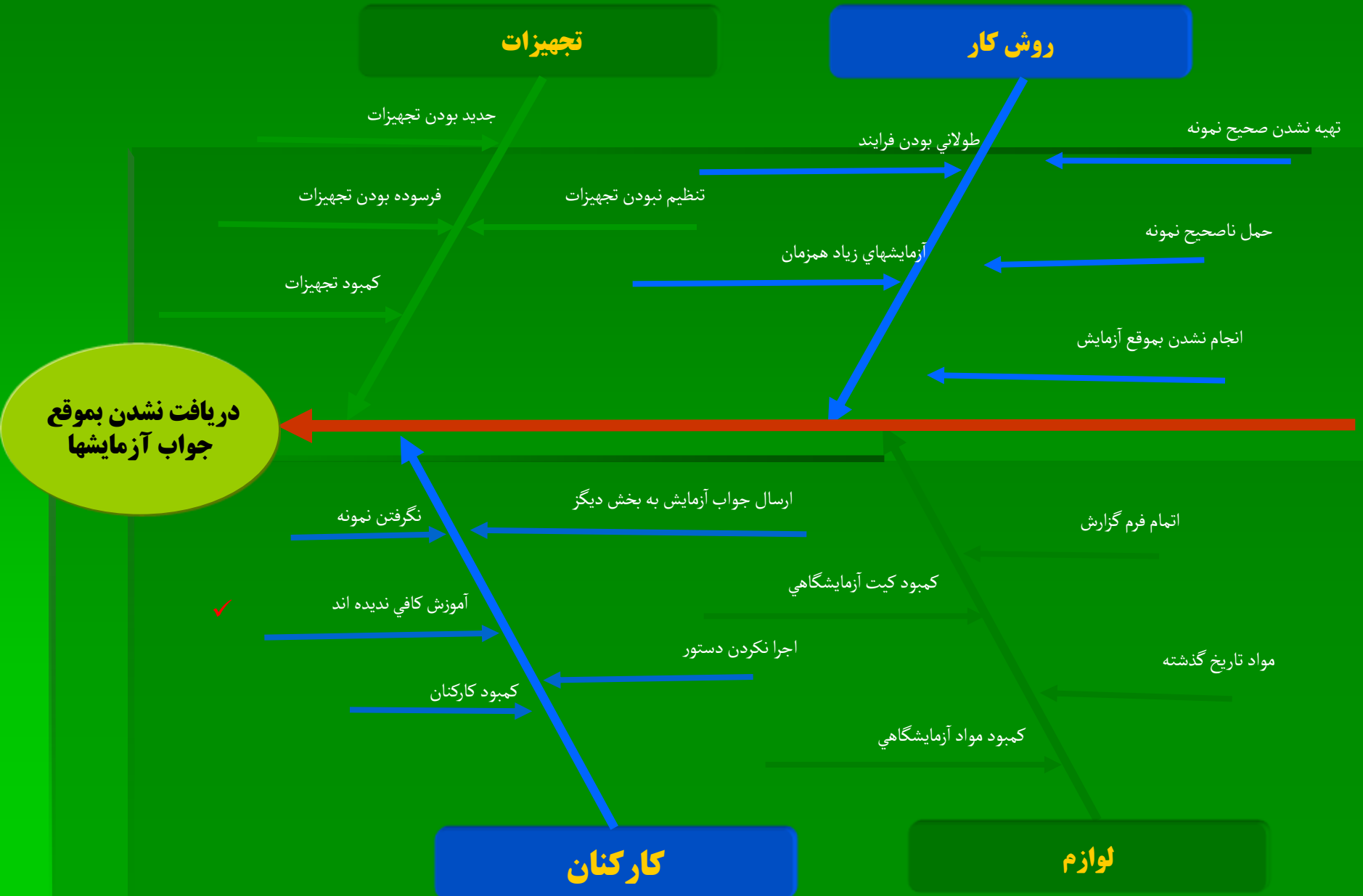
با استفاده از روش بارش افكار ، از همه علل ممكن فهرستي تهيه مي كنيم .

با استفاده از نمودار همگرابي علل را گروه بندي مي كنيم .

عنوانهاي گروه هاي نمودار همگرابي را علل اصلي نمودار علت و معلول قرار مي دهيم .

علل دسته بندي شده در زير هر يك از عناوين نمودار همگرابي را علل فرعي نمودار علت و معلول قرار مي دهيم .

نمودار علت و معلول (استخوان ماهی) : علل دریافت نشدن بموقع جواب آزمایشها



نمودار علت و معلول بسط داده شده

روشها

وارد نشدن نتایج تحقیقات به فرایند آموزش

کوتاه مدت بودن

مشتری محور نبودن

آموزش در زمان نامناسب

نامناسب بودن

غیر کاربردی بودن

آموزش ناکافی

استخدام نیروی فاقد آموزش رسمی

نداشتن نیروهای آموزشی متخصص

تخصیص ناکافی منابع

فقدان برنامه آموزش مداوم

مدیریت

چگونه روش گروه اسمی را انجام می دهیم ؟

- ◆ ابتدا هر یک از اعضای گروه نظرات خود را یادداشت می کند .
- ◆ نظرات افراد را یکی یکی و بدون بحث و گفتگو روی تابلو می نویسیم .
- ◆ برای رفع ابهامات و نهایی کردن فهرست نظرات بحث گروهی می کنیم .
- ◆ در ارتباط با تعداد گزینه هایی که انتخاب و رتبه بندی خواهند شد ، تصمیم گیری می کنیم .
- ◆ موارد ارتقا را با حروف مشخص می کنیم و از اعضای گروه می خواهیم تعداد گزینه های مورد نظر را انتخاب و رتبه بندی کنند (مثلا اگر ۴ مورد ارتقا انتخاب میکنند موارد را از ۱ تا ۴ رتبه بندی کنند .)
- ◆ از موارد ارتقا جدولی تشکیل می دهیم و رتبه هر یک از موارد را جمع می کنیم .
- ◆ از میان گزینه های رتبه بندی شده ، گزینه های حائز بالاترین رتبه ها را انتخاب می کنیم .