

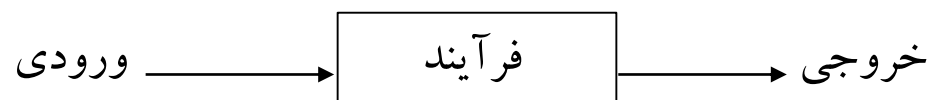


موضوع: مبانی الزامات ISO 9001

مدرس: سرکار خانم مهندس شیدا قربانی

بند ۴: سیستم مدیریت کیفیت بر اساس فرآیند می باشد.

- تعریف فرآیند: مجموعه فعالیت های مرتبط با هم که یکسری ورودی رو به وسیله ی منابع به خروجی تبدیل می کند.



- فرآیند های اصلی

- پشتیبان

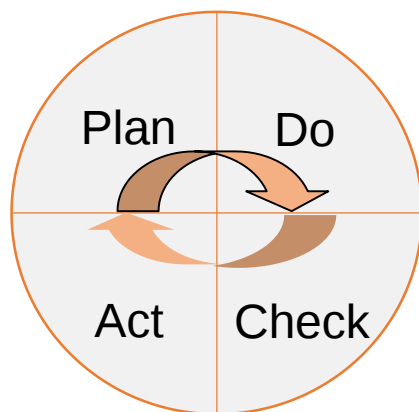
- مدیریتی

انواع فرآیند:

انواع فرآیند:

۱- **فرآیندهای اصلی:** فرآیندهایی که مستقیماً در محصول ایجاد ارزش افزوده می کنند.

مثال: فروش، تحقیق و توسعه، تولید- کنترل کیفیت، انبارش



۲- **پشتیبان:** ارزش افزوده مستقیم ندارند.

مثال: نت، آموزش

۳- **مدیریتی:** در تصمیم سازی کمک می کنند.

مثال: تجزیه و تحلیل داده ها، بازرنگری مدیریت و ممیزی داخلی

نکته خیلی مهم: طراحی سیستم تا حد امکان باید ساده باشد. ارزش یک سیستم به ساده بودن و قابل درک بودن آن می باشد.

بند ۵: خط مشی: بیانیه است مکتوب که جهت گیری سازمان را مشخص می کند.

اهداف: اهداف باید SMART باشند.



مثال:

هدف: افزایش سرانه آموزش

شاخص: متوسط ساعت آموزشی به ازای هر نفر

وضعیت فعلی:
وضعیت آتی: به ازای هر نفر ۵ ساعت افزایش

شرح اقدام	مسئول	تاریخ شروع	تاریخ پایان	گزارش وضعیت



طرح تجاری:

- مأموریت یا mission: مقصود سازمان از وجود خود، آنگونه که توسط مدیریت رده بالای آن بیان شده است. (مثال: ثبات کیفیت)
- چشم انداز یا Vission: جایگاه آرمانی است که سازمان تمایل دارد به آن دست یابد. (مثال: تولید یک محصول جدید)
- ارزش: مثال: ایاد محیط سالم بر مبنای صداقت و وفاداری
- ذی نفعان: مثال: اداره غله
- استراتژی
- استراتژی:** مجموعه تصمیمات پویا و دردناک است که با توجه به منابع محدود جهت رسیدن به شاخص های عملکردی تعیین می شود.

شناسایی عوامل: عواملی که بر اهداف کوتاه مدت بلند مدت و پایداری سازمان تاثیر گذارند.

- عامل ۱: هم ما داشته باشیم هم رقیب: ارزشی ندارد.
- عامل ۲: ما داشته باشیم ولی رقیب نداشته باشد: فرصت
- عامل ۳: ما نداشته باشیم ولی رقیب داشته باشد: تهدید: نیاز به **استراتژی**



دو دسته عوامل داریم:



ضعف	قوت	
چگونه نقاط ضعفم را رفع کنم و از فرصت هام استفاده کنم؟	چگونه از نقاط قوتم برای به دست آوردن فرصت استفاده کنم؟	فرصت
چگونه با رفع نقاط ضعف، تهدید ها را رفع کنم؟	چگونه با استفاده از نقاط قوتم تهدید ها را رفع کنم؟	تهدید



بند ۶:

نیاز: احساسی از جنس محرومیت ادراک شده است.

خواسته: را برآورده کردن نیاز

تقاضا: خواسته که با قدرت خرید همراه باشد.

مثال: کرونا

نیاز: سلامتی

خواسته: انواع واکسن های موجود در بازار

تقاضا: زمانی که امکان تزریق واکسن را داشتیم.

ریسک:

فاصله ی انتظار با واقعیت ریسک نام دارد.

مثال: انتظار داریم که بار میکروبی ۱۰۰ باشد ولی واقعیت این است که ۱۰۰۰ است. پس بار میکروبی ریسک دارد.

همیشه همراه با ریسک، فرصت هایی هم هست که بتوانیم به وسیله ی آن ها سیستم را بهبود دهیم.

شدت اثر*احتمال وقوع=ریسک

مثلا پاره آجر از توری کته رو شود: احتمال کم (۱) است ولی در صورت اینکه اتفاق بیفته شدت (۳) بالاست. عدد ریسک ۳ است.



بند ۹ و ۱۰:

اصلاح:

مشکلی به وجود بیاید و مشکل را حل کنیم.

اقدام اصلاحی: مشکلی به وجود بیاید و علت ریشه ای مشکل پیدا شود پیدا شود انچنان حل گردد که مجدد تکرار نشود.

اقدام پیشگیرانه: مشکل به وجود نیامده است ولی سعی در پیدا کردن مشکل بالقوه است تا اطمینان حاصل شود آن مشکل به وجود نخواهد آمد.

بهبود: نه مشکلی به وجود آمده نه به وجود خواهد آمد، اقدامات صرفاً در جهت بهبود فرآند و سیستم انجام خواهد شد.

تکنیک 5-Why

حداکثر با پرسیدن ۵ چرا ریشه ی مشکل به دست آید:

مثال: مشکل وجود شپشک در آرد

شپشک در محصول - چرا؟

عدم نظافت و سمپاشی به موقع - چرا؟

عدم اجرای برنامه ی C&D - چرا؟

چون فروش برنامه ندارد - چرا؟

به علت ایجاد ارزش افزوده بالا - چرا؟

افزایش حاشیه سود



بند ۹ و ۱۰:

پایش عملکرد فر آیند:

از نظر مدیریتی یکسری شاخص داریم:

کارایی-اثر بخشی- بهره وری

کارایی: با منابع کمتر به میزان بیشتری به هدف برسیم

اثر بخشی: یعنی یک هدف متعالی دارید. اگر به هدف برسیم کارمان اثر بخش بوده است.

بهره وری: تلفیق اثر بخشی و کارایی



با تشکر

SAVCO.TV