

الفصل العاشر (التحسين المستمر) مفهوم التحسين المستمر : هو عبارة عن جهود مستمرة لتحسين المنتجات أو الخدمات أو العمليات. ويمكن لهذه الجهود أن تسعى إلى تحقيق تحسين "تراكمي" عبر الوقت أو تحسين "مفاجئ" مرة واحدة. خطط :حدد الفرصة وخطط للتغيير إفعّل :نفذ التغيير على نطاق ضيق إفحص :استعمل البيانات لتحليل نتائج التغيير وحدد ما إذا كان هناك أي فرق تصرف :إذا كان التغيير ناجحاً قم بتنفيذه على نطاق واسع وقمّ نتائجك باستمرار . طرق التحسين المستمر : أولاً : ثلاثية جوران : وتتألف من ثلاث مكونات : رقابة ٢- الجودة : اختبار ومقارنة النتائج بمتطلبات العملاء واكتشاف الانحرافات وتصويبها. ٣- التحسين الوصول الى مستويات أداء أعلى من مستوياته الحالية طرق التحسين المستمر : ثانيا : الطريقة العلمية اشارات التحذير الخارجية مثل الفشل أو الشكاوى 5. معلومات العاملين عن الاداء وقياس المنتجات مع المنافسين 6. معلومات العملاء عن المنتجات تحديد المشكلة عند الصينيين تشكل ٩٠% من الحل ويمكن الاعتماد على العوامل التالية : 1- وصف المشكلة بوضوح . 2- وصف التأثير: ماهو، متى، اين، لماذا، ومن 3- التركيز على ما هو معروف وغير معروف وحجم المعرفة . 4- الاعتماد والتركيز على توضيح التأثير على العميل . ثانيا : الطريقة العلمية المرحلة الثالثة : تحليل العمليات الحالية جمع البيانات وتحديد العملاء والموردين والمدخلات وتحديد مستوى رضا العملاء . أولاً: رسم خريطة تدفق العمليات process flow diagram تحديد مقاييس الاداء، - يتم جمع لبيانات عن طريق قوائم الفحص ثم تحديد العملاء وتوقعاتهم . تشمل المعلومات - تصميم المنتج - المواصفات والرسم والوظائف والتكاليف والصيانة والعمليات. اعداد خطة التنفيذ والحصول على الموافقة على عملية التحسين . يتضمن التقرير الخاص بتنفيذ الخطة ما يلي : 1. ما الذي سيتم عمله . 2. كيف سيتم العمل . 3. متى سيتم العمل . من الذي سيقوم بالعمل . 5. ثانيا : الطريقة العلمية المرحلة السادسة: استطلاع التغييرات أو التحقق منها 1- متابعة وتقييم التغيير عن طريق متابعة فعالية جهود التحسين 3- يجب ان يتم اجتماع الفريق بصفة دورية لتقييم النتائج ومدى حل المشاكل ثانيا : الطريقة العلمية المرحلة السابعة : التحسين المستمر ● الوصول لمستوى تحسين معين من أداء العمليات ● على الادارة انشاء النظام الذي يكفل عملية التحسين المستقبلي ومتابعة الاداء للعميل الداخلي والخارجي . ثالثاً : طريقة كايزن KAIZEN METHOD وتتركز على العناصر الآتية : 1- التركيز على العميل . 2- روح التعاون وعمل الفريق. 3- التوقيت المطلوب (JIT). ثالثاً : طريقة كايزن KAIZEN METHOD المدخل الياباني لتطبيق كايزن - الخطوات الخمس 1- الفرز - الترتيب المنطقي للأشياء 5- الانضباط الذاتي: تدريب الآخرين على متابعة الانضباط الذاتي والتقيد بتعليمات النظافة والترتيب : ثقافة الانضباط كجزء مقدس من العمل. ● خطوات المقارنة المرجعية :