تحديد من هم العملاء – التعرف على –Planning وتتألف من ثلاث مكونات : التخطيطThe Juran Trilogy : أولا : ثلاثية جوران
احتياجات العملاء ومتطلباتهم – تطوير خصائص المنتج التي تلبي احتياجاتهم – تحديد العمليات اللازمة لإنتاج المنتج
اختبار Control بالخصائص المطلوبة – تحويل الخطط الى عمليات تنفيذية وذلك بالاعتماد على فرق العمل. رقابة الجودة
ومقارنة النتائج بمتطلبات العملاء واكتشاف الانحرافات وتصويبها – يتم الاعتماد على ادوات الضبط الاحصائي مثل تحليل باريتو
ـ – شكل الانتشار – خريطة السبب والأثر.

Summarized by © lakhasly.com