

در میان مدل‌های سرآمدی کسب و کار مدل «بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت» یا EFQM, European Foundation for Quality Management معروفترین مدل می‌باشد. **بهبود مستمر** (بهبود افزایشی، بهبود نردبانی) یک فرایند یا ابزار بهبود بهره‌وری است که قصد دارد یک رشد ثابت و سازگار و بهبود در تمامی قسمتهای یک فرایند یا فرایندها ایجاد کند. بهبود مستمر پایایی فرایند و امکان بهبود آن را در آینده تضمین می‌کند. وقتی قصد، رشد سازمان و توسعه ترقی باشد، شناختن همه فرایندها و توسعه تحلیل اندازه‌گیری هر یک از مراحل فرایند ضروری است. برخی از ابزارهای بهبود مستمر شامل تحلیل اقدامات اصلاحی، فعالیتهای پیشگیرانه، ممیزی داخلی و رضایت مشتری می‌باشند. سامانه‌های مدیریتی ISO مانند سیستم مدیریت کیفیت یا سیستم مدیریت زیست‌محیطی از این ابزار استفاده می‌کنند تا تضمین کنند که هدف کلی یک سازمان بدست آمده‌است.

یکی از قدرتمندترین ایده‌هایی که دمینگ ارائه کرد، چرخه بهبود مستمر بود. این چرخه چهار مرحله دارد:

- نخستین مرحله، برنامه‌ریزی برای تغییر هر چیزی است که تلاش می‌کنید بهبود یابد.
- مرحله دوم، انجام آن تغییر در مقیاسی کوچک است.
- سومین مرحله، مشاهده و بررسی نتایج
- چهارمین مرحله، تصمیم‌گیری و اقدام مجدد است.

سپس این چرخه بارها و بارها تکرار می‌شود. هیچ‌کس در یک چرخه تغییری ایجاد نمی‌کند که در چرخه بعد آن را نفی کند. این تنها اتلاف وقت است. هنگامی تغییری را برنامه‌ریزی می‌کنید، به خود می‌گویید: «من معتقدم که این تغییر اوضاع را بهتر می‌کند» اگر این‌طور نشد، شما درس بزرگی از این شکست آموخته‌اید. هرچه شما روند کار خود را بهبود می‌بخشید، هم‌زمان دانش خود را در مورد این روند کار بهبود بخشیده‌اید. بهبود محصول و فرایند، مستلزم درک بیشتر و نظریه بهتر است. شاید این امر چیزی بیش از کاربرد روش علمی در کسب و کار نباشد، ولی بهبود محصول و فرایند تنها در این صورت ممکن می‌گردد. بهبود مستمر به عنوان موثرترین راه برای بهبود بازده و بهبود کیفیت در شرکتها شناخته شده‌است.

محتویات

نیازمندی‌ها

متدولوژی‌های بهبود مستمر

منابع

پانویس

نیازمندی‌ها

بهبود مستمر نیاز به موارد زیر دارد:

- پشتیبانی مدیریت

- مراحل بازخورد و تجدید نظر
- مالکیت واضح فرایند
- صاحب اختیار بودن کارمند
- قابل لمس بودن ماتریس‌ها به طوری که بتوان نتیجه پیشرفت‌های فرایندها را اندازه‌گیری کرد.

بهبود مستمر می‌تواند در قالب نتیجه یک بازنگری یا ارتقای رسمی خدمات یا به عنوان یک فعالیت پیشگیرانه توسط هر فردی که یک فرایند را اجرا می‌کند انجام شود.

در اینجا گویا پیشنهاد می‌شود که بهبود مستمر به صورت یک فعالیت پایدار با اجرای مداوم دیده شود نه به صورت یک ترمیم سریع و ناگهانی. برای بهبود هر فرایندی مراحل زیر باید انجام شود:

- فرایند اصلی و جاری باید به صورت واضح و روشن تعریف شده و مستند شود
- چندین مثال از معایب و نقصهای فرایند جاری باید مطرح شود.
- ذینفعان یک فرایند باید در تمامی بحثهای مربوط به توسعه درگیر باشند
- محیط شفاف لازم است در زمانی که فرایند جاری تجزیه و تحلیل می‌شوند و عوامل کاستی و نکات ضعف فرایندها شناخته می‌شود و در توصیه‌ها و راه‌حلهای پیشنهادی برای توسعه و پیشرفت.
- هر بهبودی در فرایند باید مورد موافقت قرار گرفته، مستند گردد، مکاتبه شود و سنجه‌های آن در زمانهای مناسب اندازه‌گیری شود تا بتوان سطح و میزان موفقیتی که بدست آمده اندازه‌گیری کرد و بتوان مشخص کرد که توسعه و بهبود بیشتری نیاز است یا خیر.

بهبود مستمر می‌تواند اغلب با کاهش پیچیدگی و کاهش نقاط بالفعل ناتوانی و شکست (بوسیله بهبود ارتباطات، ابزار و کنترل خودکار) و گذاشتن نقطه‌های مقابله و امن نگهداشتن در مکان برای حفظ کیفیت در جریان اجرای فرایندها بدست آید.

متدولوژی‌های بهبود مستمر

Lean production

Six Sigma

Kaizen

بهبود مستمر مدل DRIVE توسط پروفیسور جان اس الکلند، استاد تعالی سازمانی فراگیر ارائه شده که شامل پنج مرحله است که عبارتند از

۱. تعریف مسئله

۲. بررسی و کنکاش

۳. ارائه راه حل

۴. تأیید راه حل

۵. اجرا

- اگویو، رافائل؛ آموزه‌های دکتر دمینگ؛ ترجمه میترا تیموری؛ نشرآموزه؛ ۱۳۸۵.
- http://en.wikipedia.org/wiki/Continual_improvement
- «فرشاد غرة الحمید» - هشتمین دوره عالی مدیریت فناوری اطلاعات - سازمان مدیریت صنعتی
- سازمان جهانی استاندارد ISO؛ سیستم‌های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان ISO 9000
- تعالی سازمانی فراگیر، جان اس. الکلند. ۱۳۸۲
- نظام‌الدین فقیه، خودارزیابی در فرایند سرآمدی کیفیت بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۹۸-۰۳-۹۰:شابک [۱][۲]
- نظام‌الدین فقیه، راهنمای تدوین اظهارنامه برای سرآمدی (بنیاد مدیریت کیفیت اروپا) ۹۷۸-۹۶۴-۹۹۹۸-۲۳-۷:شابک [۳][۴]
- پایان‌نامه کارشناسی ارشد: «پیاپی‌سازی مدل بهبود مستمر درایو در دانشگاه آزاد قزوین» اکبر مبینی، دکتری مدیریت، گرایش مالی، دانشگاه آزاد قزوین، ۱۳۸۵.

پانویس

۱. خودارزیابی در فرایند سرآمدی کیفیت بنیاد مدیریت کیفیت اروپایی [http://www.rasekhoon.net/\(books/show-283722.aspx](http://www.rasekhoon.net/(books/show-283722.aspx)
۲. Self Assessment in European Foundation for Quality Management ([http://openlibrary.org/works/OL15395459W/Self_Assessment_in_European_Foundation_for_Quality_Management_\(EFQM](http://openlibrary.org/works/OL15395459W/Self_Assessment_in_European_Foundation_for_Quality_Management_(EFQM))))
۳. راهنمای تدوین اظهارنامه برای سرآمدی (بنیاد مدیریت کیفیت اروپا) [http://www.rasekhoon.net/\(books/show-339209.aspx](http://www.rasekhoon.net/(books/show-339209.aspx)
۴. European Foundation for Quality Management EFQM (http://openlibrary.org/works/OL8794838W/European_Foundation_for_Quality_Management_EFQM_Submission_Writers_Handbook

برگرفته از «https://fa.wikipedia.org/w/index.php?title=بهبود_مستمر&oldid=33222224»

این صفحه آخرین بار در ۲۷ سپتامبر ۲۰۲۱ ساعت ۰۷:۲۱ ویرایش شده‌است.

همه نوشته‌ها تحت مجوز Creative Commons Attribution/Share-Alike در دسترس است؛ برای جزئیات بیشتر شرایط استفاده را بخوانید.

ویکی‌پدیا® علامتی تجاری متعلق به سازمان غیرانتفاعی بنیاد ویکی‌مدیا است.

▪ سیاست محرمانگی

▪ درباره ویکی‌پدیا

▪ تکذیب‌نامه‌ها

▪

▪ توسعه‌دهندگان

▪ آ.ا.

- اسر

■ اظهارنامه كوکی