

فصل ۲

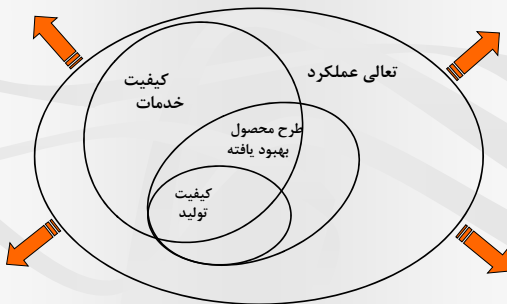
کیفیت جامع در سازمانها

1

Chapter 2

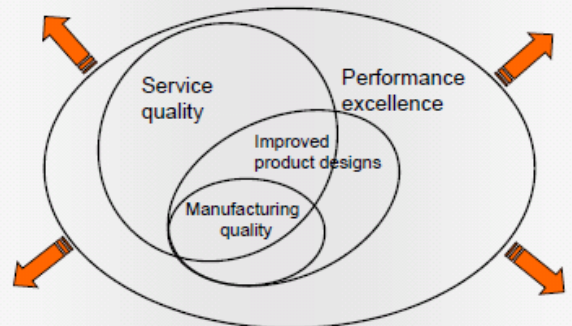
Total Quality in Organizations

رشد مدیریت کیفیت امروزی



2

Growth of Modern Quality Management



تفکر سیستمی

- یک سیستم، شامل فعالیتها یا وظایف درون سازمان می شود که باهم برای رسیدن به هدف مشترک سازمان تلاش می کنند.
- زیرسیستم های یک سازمان به عنوان مشتریان و تامین کنندگان داخلی به هم پیوند خورده اند.
- یک دیدگاه سیستمی اهمیت تعامل زیرسیستم ها را به جای فعالیت های مستقل هر کدام از آنها مشخص می سازد.

3

Systems Thinking

- A system is the functions or activities within an organization that work together for the aim of the organization.
- Subsystems of an organization are linked together as internal customers and suppliers.
- A systems perspective acknowledges the importance of the interactions of subsystems, not the actions of them individually.

سیستمهای تولیدی (۱ از ۲)



- بازاریابی و فروش
- طراحی و مهندسی محصول
- خرید و دریافت
- برنامه‌ریزی و زمانبندی تولید
- ساخت و مونتاژ
- مهندسی ابزار

4

Manufacturing Systems (1 of 2)



- Marketing and sales
- Product design and engineering
- Purchasing and receiving
- Production planning and scheduling
- Manufacturing and assembly
- Tool engineering

سیستمهای تولیدی (۲ از ۲)

- مهندسی صنعتی و طراحی فرایند
- تست و بازرسی کالای نهایی
- بسته‌بندی، ارسال و انبار
- نصب و ارائه خدمات پس از فروش



5

Manufacturing Systems (2 of 2)

- Industrial engineering and process design
- Finished goods inspection and test
- Packaging, shipping, and warehousing
- Installation and service



کیفیت در کارهای پشتیبانی تولید

- مدیریت عمومی
- امور مالی و حسابداری
- مدیریت منابع انسانی
- تضمین کیفیت
- خدمات حقوقی



6

Quality in Business Support Functions for Manufacturing

- General management
- Finance and accounting
- Human resource management
- Quality assurance
- Legal services



کیفیت در بخش خدمات

- تعریف خدمت: "هر فعالیت اصلی یا مکمل که مستقیماً یک محصول فیزیکی را تولید نمی‌کند. این فعالیت، بخش غیر کالایی تعامل بین فروشنده و خریدار است."



7

Quality in Services

- *Service* is defined as "any primary or complementary activity that does not directly produce a physical product – that is, the non-goods part of the transaction between buyer (customer) and seller (provider)."



تفاوت‌های مهم بین کیفیت در بخش خدمات و تولید (۱ از ۲)

- تعیین و اندازه‌گیری نیازهای مشتری و استانداردهای عملکرد در بخش خدمات مشکل‌تر است
- خدمات نیاز به درجه بالاتری از سفارشی‌سازی دارند
- خروجی خدمات، ناملموس و غیرفیزیکی است

8

Critical Differences between Service and Manufacturing (1 of 2)

- Customer needs and performance standards are more difficult to identify and measure
- Services requires a higher degree of customization
- Output is intangible

تفاوت‌های مهم بین کیفیت در بخش خدمات و تولید (۲ از ۲)

- خدمات به طور همزمان تولید و مصرف می‌شوند
- مشتریان غالباً در فرایند حقیقی با تولیدکننده مشارکت دارند
- خدمات بیش از تولید بر نیروی کار متمرکز است
- خدمات مقادیر زیادی از تراکنش‌ها را دربر دارند

9

Critical Differences between Service and Manufacturing (2 of 2)

- Services are produced and consumed simultaneously
- Customers are often involved in actual process
- Services are more labor-intensive than manufacturing
- Services handle large numbers of transactions

اجزاء کیفیت یک سیستم خدمات



- کارکنان
- فن آوری اطلاعات

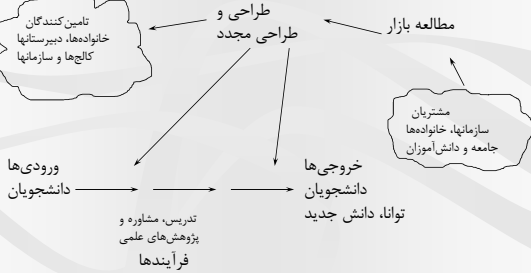
10

Components of Service System Quality

- Employees
- Information technology

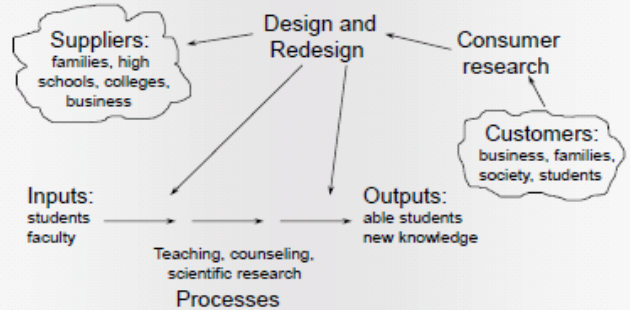


آموزش عالی به عنوان یک سیستم تولیدی



11

Higher Education as a Production System



تکلیف ۲

یک شرکت تولیدی یا خدماتی (واقعی) را در نظر گرفته و نقش واحدهای مختلف در ارتباط با کیفیت را تشریح کنید.

12