



بهبود مستمر فرایند

CPI

Continuous process
improvement

مرحله پنجم: ارزیابی:

مرحله ارزیابی از دو بخش عمده زیر تشکیل شده است:

۱. ارزیابی اثرات بهبود فرایند

ارزیابی واقعی تأثیر بهبود فرایند مستلزم این است که موارد زیر را انجام دهید: - بازخورد مشتری را در طول دوره آزمایشی به دست آورید- داده های مرتبط با اهداف بهبود فرایند را بررسی کنید - تعیین کنید آیا علت اصلی ناحیه های مسأله دار فرایند کاهش یافته یا از بین رفته است- تحقیق کنید که بهبودهای مورد نظر شما در عملکرد فرایند حفظ شده است- بهبودها را در صورت نیاز اصلاح کنید.

۲. استاندارد کردن فرایند و نظارت بر استمرار روند بهبود

این قسمت فعالیتهای زیر را در بر می گیرد:- جریان فرایند و راهنمایی های عملیاتی بهبود یافته را به همه اطلاع دهید- در صورت نیاز درباره فرایند بهبود یافته آموزش دهید- از مشتری بازخورد مستمر دریافت کرده و در اختیار بگذارید- فرایند عملکرد فرایند را مستمرا بهبود بخشیده و حفظ کنید.

" اگر دایم همان کار پیشین را تکرار کنیم

در گل فرو خواهیم رفت "

جرج برنارد شاو

۱. جمع آوری داده های عملکرد مبنای فرایند (جمع آوری داده های مبنا مشاهده میزان اثربخشی فرایند و فعالیتهای درون آن را در رسیدن به خواسته های مشتریان امکانپذیر می سازد).

۲. تشخیص فاصله های عملکرد فرایند (ناحیه های مسأله دار فرایند، عامل ایجاد فاصله در دستیابی به خواسته های مشتریان است. برای کاهش این فاصله های عملکرد، نیاز به تشخیص و حل مسأله های است که ممکن است در هر فرایند رخ بدهند).

مرحله چهارم: بهبود:

بهبود فرایند شامل دو بخش است:

۱. برای فرایند بهبود، هدف گذاری کنید (بنا به تعریف، بهبود مستمر این است که شما به طور مستمر اهداف بالاتری را برای خودتان تعریف می کنید. در جستجوی راه های بهبود فرایندها، هدف گذاری، دستیابی به آنها و تعیین هدف های جدید به منظور بهبود مستمر، در روش های انجام کار اهمیت بسیاری دارد).

۲. بهبودهایی در فرایند به طور آزمایشی تدوین و اجرا کنید:

(- دلایل ریشه ای ناحیه های مسأله دار فرایند را شناسایی کنید - فرصت های روان سازی را شناسایی و اولویت بندی کنید و فرایند را اصلاح کنید- بهترین راه حل ها برای دستیابی به اهداف بهبود فرایند را انتخاب کنید- راه حل های بهبود را در مقیاس کوچک آزمایش کنید- درباره همه مقیاس های فرایند اطلاعات جمع آوری کنید).

زمانی لوئیس کارول نوشت: اگر دقت نکنید که به کجا می روید، ممکن است در هر مسیری گام بگذارید؛ اما اگر بدانید به کجا می روید، آنگاه لازم است مسیر بهبود کیفیت را پیدا کنید و در آن با موفقیت به طرف هدفهایتان حرکت کنید. این روش "بهبود مستمر فرایند" (CPI)^۱ نام دارد.

بکاربردن مدل سیستماتیک بهبود فرایند

مدل اتابا (۲)

یک رویکرد بسیار عملی در بهبود فرایند مدل اتابا است. کلمه اتابا سروازه کلمات: انتخاب، تجزیه و تحلیل، اندازه گیری، بهبود و ارزیابی است. هر مرحله از مدل اتابا از قسمت هایی تشکیل شده است که شما را در چرخه بهبود فرایند هدایت می نماید.

continuous process improvement (۱)

(۲) اتابا مترادف است با SAMIE

S= Select

A= Analyze

M= Measure

I= Improve

E= Evaluate

انتخاب

۱. تعیین نیازهای کلیدی مشتریان "اصلی"

۲. تعیین فرایند برای ایجاد بهبود

تجزیه و تحلیل

۳. ثبت فرایند "آنتور که هست"

۴. تعیین مقیاس های فرایند

ارزیابی

۹. ارزیابی اثرات بهبود فرایند

۱۰. استاندارد کردن فرایند و نظارت بر روند بهبود

بهبود

۷. تعیین هدف یا هدفهای بهبود فرایند

۸. تدوین و اجرای بهبود به طور "آزمایشی"

اندازه گیری

۵. جمع آوری داده های عملکرد فرایند "اصلی"

۶. تعیین "فاصله های عملکرد فرایند"

مرحل اول: انتخاب

بطور کلی در انتخاب فرایند برای بهبود باید موارد زیر در نظر داشت:

- فرایندی باشد که در دستیابی به نیازهای مشتریان اهمیت داشته باشد - فرایندی باشد که در دستیابی موفقیت آمیز به اهداف سازمان اهمیت داشته باشد.

انتخاب فرایند برای ایجاد بهبود، دو مرحله عمده زیر را در بر می گیرد:

۱. تعیین نیازهای کلیدی مشتریان اصلی (از طریق زمینه یابی نیازهای مشتریان آموزشی با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه

و ...) و تجزیه و تحلیل نیازها و خواسته های مشتریان و گرفتن بازخورد.

۲. تعیین فرایند برای بهبود

- فرایندهای مرتبطی که بر رضایت مشتری اثر دارند، فهرست کنید - معیار انتخاب را مشخص کنید- رابطه بین معیار و فرایند را معلوم کنید- فرایندهای نیازمند بهبود را اولویت بندی کرده و یکی را انتخاب نمایید.

مرحله دوم: تجزیه و تحلیل:

تجزیه و تحلیل فرایند، شامل دو بخش عمده زیر است:

۱. ثبت فرایند آنتور که هست

در این بخش از مرحله دوم همه فعالیت های فرایند موردنظر مشخص و ترسیم می شود. این کار یک دید کلی مشخص از فرایند برایتان فراهم می کند.

- فعالیتهای عمده فرایند را فهرست کنید. - فلوچارت فرایند را رسم کنید.

۲. تعیین مقیاس های فرایند

پایه اصلی بهبود فرایند اندازه گیری است. سه نوع مقیاس اصلی فرایند وجود دارد: نتایج (مشتری)، در حین فرایند (تولید کننده) و داده (تأمین کننده).

مرحله سوم: اندازه گیری:

اندازه گیری فرایند شامل دو زیر بخش عمده زیر است: