איכות בעבודת היום יום

חנן מלין
מרצה אטרקטיבי
לניהול אפקטיבי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

06.03.2019

1

זכויות יוצרים

© כל הזכויות שמורות לחנן מלין - שיא האיכות בע"מ.
אין לשכפל, להעתיק, לצלם, להקליט, לתרגם,
לאחסן במאגרי מידע, לשדר או לקלוט בכל דרך
או בכל אמצעי אלקטרוני, אופטי או מכני או אחר,
כל חלק שהוא מהחומר הקשור למצגת הנ"ל .
שימוש מכל סוג שהוא בחומרים הללו אסור בהחלט
אלא ברשות מפורשת בכתב מאת חנן מלין - שיא האיכות בע"מ.

חנן מלין
מרצה אטרקטיבי
לניהול אפקטיבי

2

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

06.03.2019

2

3

כל אחד מאתנו לפני שקונה מוצר / שירות
לוקח בחשבון שני פרמטרים:

איכות "נתפסת"

עלות "נתפסת"

4

איכות?
התאמה לשימוש
אסתטיות
בטיחות
כלכליות
אמינות
איכות הסביבה
תחזוקתיות
חנן מלין
מרצה אינטראקטיבי לניהול אפקטיבי
5
© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ
06.03.2019

5

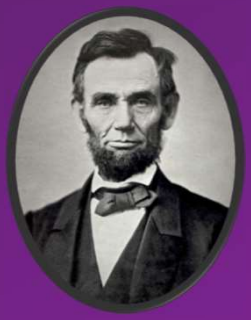
האיכות היא "בעיני הלקוח"!

6

כל אדם יוצר לעצמו בראש תמונה לגבי המוצר / השירות שהוא מעוניין לרכוש, לאחר מכן הוא משווה למה שקיבל.

7

המטרה



איכות - כשהלקוח חוזר ולא הסחורה

חנן מלין מרצה אסרטיבי לניהול אכפתי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

06.03.2019

8

לפני הגשת הצעת מחיר / קבלת חוזה / הזמנה, יש לתת מענה לשתי שאלות:

האם דרישות הלקוח ברורות בצורה חד-חד ערכית?

האם ניתן לעמוד בדרישות הלקוח ולספק לו את המוצר או השירות הנדרש

בזמן

בכמות

במחיר

באיכות הנדרשת

חנן מלין מרצה אינטראקטיבי לניהול אסטרטגי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

9

שביעות רצון לקוח

זמינות

מקצועיות

יחס

חנן מלין מרצה אינטראקטיבי לניהול אסטרטגי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

10

1. מי הלקוח שלי?

2. מה הוא רוצה?

3. האם הוא מרוצה?

4. מה צריך לעשות
על מנת שיהיה יותר מרוצה?

חנן מלין
מרצה אסרטיבי
לניהול אסרטיבי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

מעגל השיפור של ד"ר דמינג

The race for quality has no finish line!

חנן מלין
מרצה אסרטיבי
לניהול אסרטיבי

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

אי-התאמה ופעולה מתקנת

במקרה של "אי התאמה" כתוצאה מ:

- בחינת קבלה / בתהליך / סופית
- ממצאי מבדקים פנימיים וחיצוניים
- תלונות לקוח
- החלטות סקר הנהלה

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

פעולה מתקנת נותנת מענה לשלוש שאלות:

1. מה סיבת השורש לאי ההתאמה?

מה בארגון שלי - בשיטות הייצור / בעובדים / בכושר התהליך / ברכש וכו' - אִפשר לאירוע להתרחש?

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

פעולה מתקנת נותנת מענה לשלוש שאלות:

2. האם סיבת השורש קיימת לרוחב הארגון?

האם האירוע עלול לחזור על עצמו במחלקה אחרת / במוצר אחר / בפיתוח אחר / אצל לקוח אחר וכו'?

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

15

פעולה מתקנת נותנת מענה לשלוש שאלות:

3. מה נדרש לעשות על מנת למנוע את סיבת השורש?

טיפול בסיבות ולא בסימפטומים!

יש להבטיח שהסיבה לבעיה נעקרה מהשורש והבעיה לא תחזור על עצמה יותר בכל הארגון.

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

16

בכל פעולה מתקנת יש לקבוע

באחריות מי?

לעשות מה?

עד מתי?

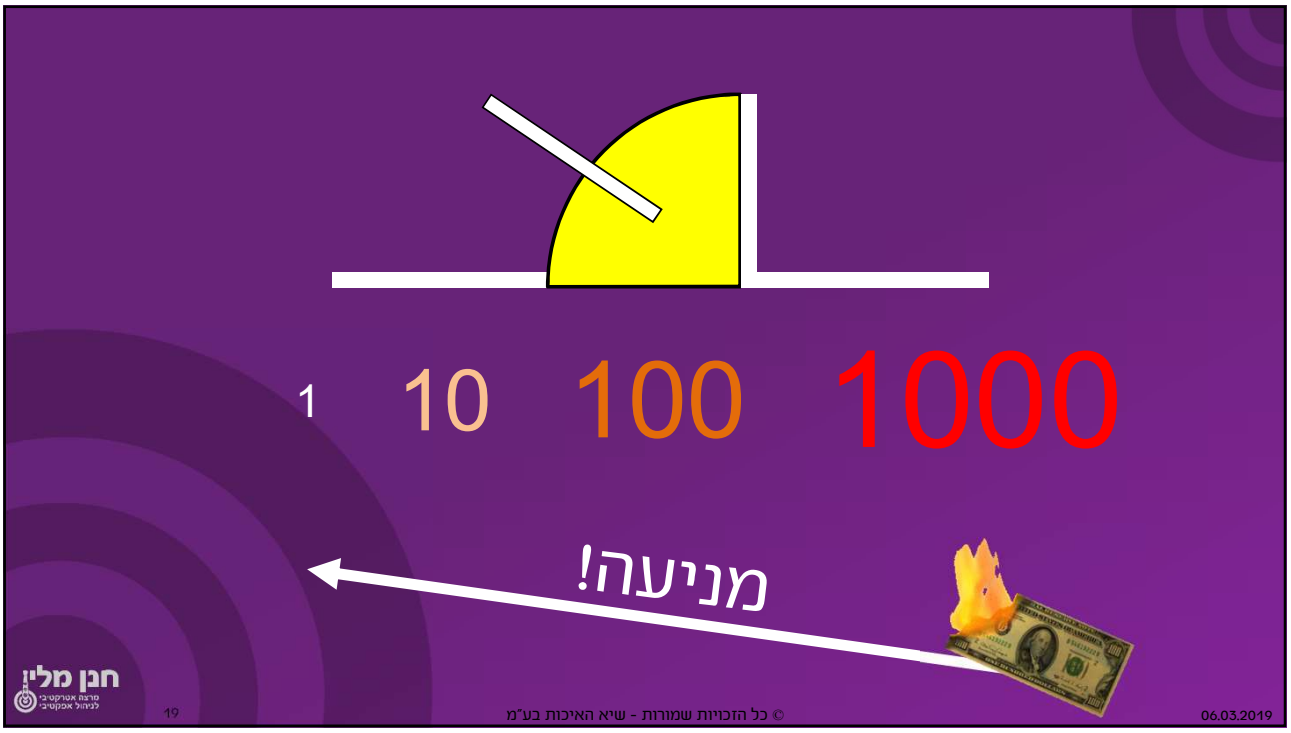
ובאחריות מי לוודא ביצוע במועד ובצורה אפקטיבית?

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

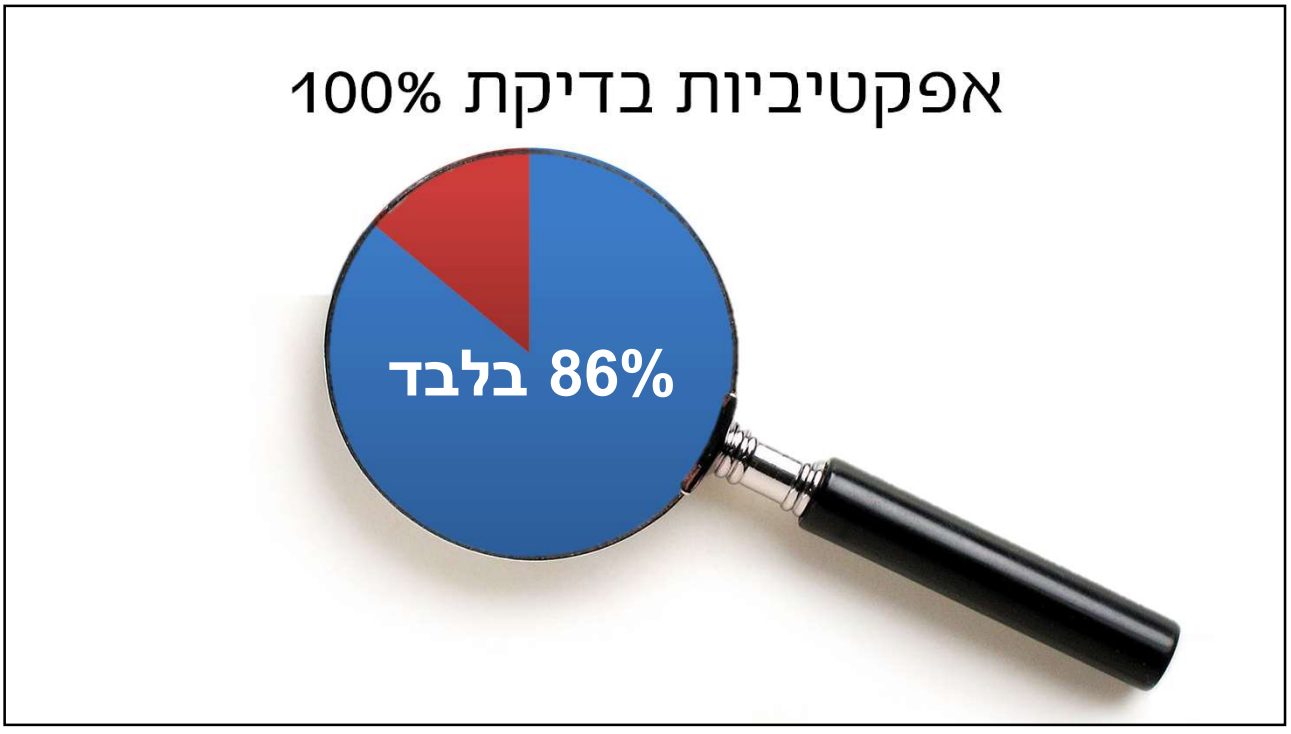
17

© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ

18


1
10
100
1000
מניעה!
חנן מליץ
מרצה אינטראקטיבי
לניהול אפקטיבי
19
© כל הזכויות שמורות - שיא האיכות בע"מ
06.03.2019

19


אפקטיביות בדיקת 100%
86% בלבד

20

21

תודה על זמנכם היקר!

חנן מלין
מרצה אטרקטיבי
לניהול אפקטיבי

שיא האיכות בע"מ

hanan@c-point.co.il • 052-3366313 • 03-5354045

22