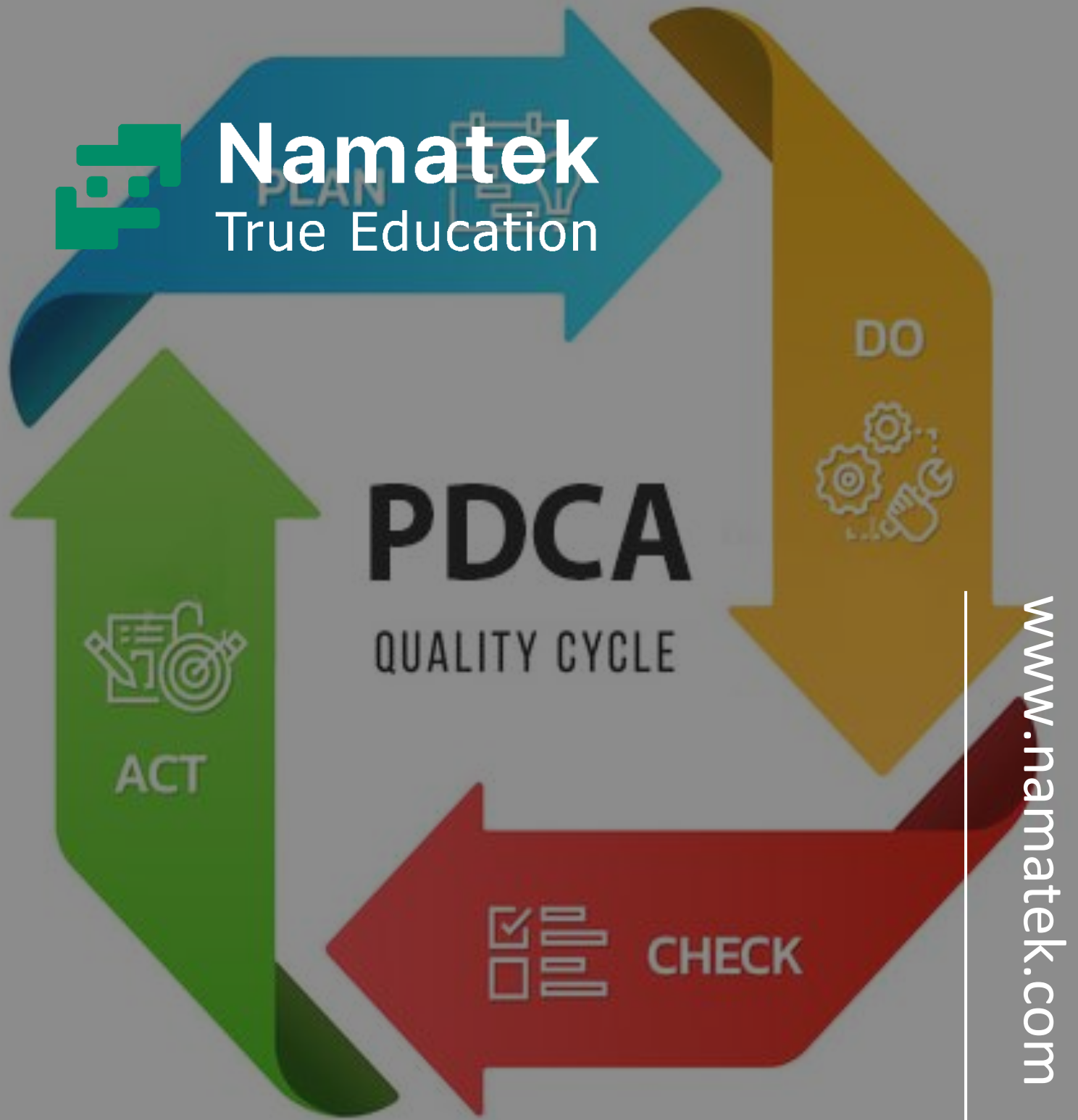




Namatek
True Education



www.namatek.com

چرخه دمینگ

فهرست مطالب

1. علت استفاده از چرخه دمینگ
2. چرخه دمینگ چیست؟
3. کلام آخر در رابطه با چرخه دمینگ

اثرگیری از خروجی یک فرآیند در ورودی آن یکی از روش های مهم در سیستم های متنوع است که با عنوان چرخه دمینگ شناخته می شود. در این مقاله می خواهیم به بررسی چرخه دمینگ یا PDCA بپردازیم. برای این منظور ابتدا یک مقدمه و سپس به شرح اصول این روش مدیریتی می پردازیم.

علت استفاده از چرخه دمینگ

تصور کنید نمره رضایت مشتری در وب سایت رتبه بندی تجاری کاهش یافته است. با نگاه به نظرات آن متوجه می شوید مشتریان به دلیل عدم تحویل به موقع کالا شکایت کرده اند. همچنین در برخی موارد به آسیب محصولات حین حمل و نقل اشاره دارند. شاید یک ماه است که تصمیم دارید پروژه کوچکی را شروع کنید.

به همین منظور از یک کارپرداز جدید استفاده کرده و از او می خواهید که محصولات را در نمونه های کوچک برای مشتریان ارسال کرده و بازخورد آن ها را ثبت کند. در نهایت از نظرات مثبت آن ها مطلع می شوید و تصمیم می گیرید که کلیه سفارشات خود را به همین کارپرداز بسپارید. بنابراین کاری که به فعالیت های تجاری کمک می کند همان طی چرخه ای به نام PDCA یا دمینگ است. چرخه دمینگ در تلاش جهت دستیابی به پیشرفت های مداوم اقتصادی، نقش موثری دارد



چرخه دمینگ چیست؟

PDCA توسط مشاور مشهور مدیریت دکتر ویلیام ادواردز دمینگ در سال 1950 ارائه شد. او از آن با نام "چرخه شوارت" یاد می کند. زیرا ایده این مدل را از معلم خود، والتر شوارت، الهام گرفته است. او به دنبال ایجاد روشی بود که قادر به شناسایی دلایل عدم جلب رضایت مشتریان نسبت به محصول باشد.

راه حل او در تجارت سبب تغییرات مناسب در محصولات، مطابق با نیاز مشتریان بود. بنابراین امکان تولید چرخه ای که مداوم به آزمایش بپردازد؛ وجود داشت. چرخه دمینگ رویکرد تکرار شونده و چهار مرحله ای است. بهبود مداوم فرآیندها، محصولات و خدمات از اهداف این مراحل جهت رفع و حل مشکلات به شمار می رود. این مراحل شامل آزمایش سیستماتیک

راه حل های ممکن، ارزیابی نتایج و اجرای موارد ثبت شده می شود. چهار فاز این چرخه عبارت است از:

1- برنامه ریزی (Plan) : شناسایی مشکل ها، تجزیه و تحلیل آن ها،

ایجاد فرضیه ممکن و تصمیم به انجام آزمایش.

2- انجام دادن (Do) : آزمایش میزان پتانسیل راه حل ها در مقیاس

کوچک و اندازه گیری نتایج.

3- بررسی (Check) : بررسی نتایج، اندازه گیری میزان اثربخشی و

تصمیم به اینکه آیا فرضیه قابل پشتیبانی است یا خیر.

4- عمل کردن (Act) : اجرای راه حل ها در صورت حصول موفقیت.

در ادامه به بررسی جزئی تر هر یک از این مراحل پرداخته می شود.

برنامه ریزی (Plan)

در اولین قدم باید به شناسایی و درک مشکلات و فرصت های خود بپردازید.

- درک شما نسبت به تعریف کیفیت چقدر است؟
- آیا به نظر شما تغییر یک پیشرفت است؟
- آیا قادر به پیش بینی نتایج تصمیم گیری خود هستید؟

این مرحله یک گام عملی و نظری در چرخه دمینگ به شمار می رود. زیرا در این مرحله با اکتشاف علمی سر و کار ندارید و تمرکز شما بر فرآیندهای تجاری خواهد بود. بنابراین باید یک هدف روشن جهت بهبود در تجارت پیدا کنید. این هدف ممکن است که عملیاتی یا در موضوع محصولات باشد.

این مرحله هدایت کننده هدف شما در طول تحقیقات و گذراندن دیگر مراحل است. از طرف دیگر در این گام باید روش های پیش بینی و تحلیل خود را آزمایش کنید. به طوری که بررسی کنید که تا چه اندازه مشکلات موجود را تشخیص می دهید؟ آیا قادر به تخمین میزان دستیابی خود به نتیجه مورد نظر هستید؟ وقوع چه اتفاقاتی را از قبل پیش بینی و برجسته کرده اید؟ در مرحله برنامه ریزی تلاش ها باید در دو بخش انجام شوند:

1- بهبود نتایج

2- آشنایی علمی با ظرفیت های خود که به درک بهتر تجارت کمک موثری می کند.

در Plan ، در خصوص اشتباهات مربوط به محصولات یا نحوه چگونگی بهبود و پیشرفت آن ها آزمایش انجام خواهد شد. حتی قادر هستید که جهت یافتن یک راه تلاش کرده و راهی را پیدا کنید که این مشکلات را رفع و بهتر کند.

انجام دادن (Do)

در اجرای این گام چرخه دمینگ همچنان باید نتایج و مشاهدات علمی صادقانه بیان شوند. علاوه بر این باید تغییرات به آرامی و با تکرار در تست فرضیه ها اعمال شوند. استفاده از مطالعاتی که برخلاف گروه های کنترل قابل سنجش هستند؛ به شناسایی بهتر اطلاعات دریافتی کمک می کنند. با بررسی آن ها علاوه بر بهبود خروجی، امکان آگاهی دقیق از دلیل تاثیر

تغییرات در بهبودی فراهم می شود. به طور خلاصه روندی که باید در این گام به آن توجه کنید؛ عبارت است از:

1. شروع با آزمایش در مقیاس های کوچک؛
2. اعمال تغییرات مکرر در آزمایشات جهت تست متغیرها؛
3. ثبت مستند هر مرحله به طور کامل؛

به یاد داشته باشید Do در این گام یعنی تلاش و آزمودن. اجرای کامل در این مرحله جایی نداشته و در Act اتفاق می افتد.

بررسی (Check)

در چرخه دمینگ این مرحله نتایج به دست آمده در آزمون های مرحله قبل با انتظاراتی که در مرحله اول پیش بینی شدند؛ ارزیابی می شوند. این سنجش نشان می دهد که آیا ایده مطرح شده عملکرد خوبی داشته است یا خیر. اگر ایده نتایج قابل قبولی را ارائه نکرده باشد؛ باید به مرحله اول بازگردید و دوباره شروع کنید. اما اگر ایده عملکرد مناسبی داشته باشد؛ ورود به مرحله 4 مجاز خواهد بود.

ممکن است تصمیم به آزمون تغییرات بیشتری داشته باشید و مراحل Do و Check را بارها تکرار کنید. بنابراین جهت دستیابی به یک راه حل رضایت بخش دست از تلاش بر ندارید. تنها زمانی به مرحله آخر بروید که واقعا از نتیجه به دست آمده در آزمون ها راضی باشید. با پاسخ به چند سوال زیر تصمیم بگیرید که به مرحله بعد بروید یا نه:

- آیا نتایج با پیش بینی ها سازگاری دارند؟
- چه ایده هایی منجر به نتایج متفاوت شده اند و چرا؟
- چه متغیرهایی را پیش بینی نکرده بودید؟
- چگونه باید به آزمایش متغیرهای پیش بینی نشده اقدام کنید؟



عمل کردن (Act)

آخرین مرحله چرخه دمینگ اقدام به پیاده سازی راه حل نهایی است. اما باید در نظر داشته باشید که فرآیند بیان شده به گونه حلقه ای انجام می شود. به این معنا که تنها شامل یک نقطه شروع و پایان نیست. در حقیقت فرآیند یا محصول بهبود یافته به عنوان پایه ای جدید در نظر گرفته می شود.

بنابراین همچنان امکان جستجوی راه هایی جهت بهبود آن ها در فعالیت های تجاری یا امور مشتریان وجود دارد. علاوه بر این، مرحله Act با اینکه آخرین گام تلقی می شود؛ اما اولین پله در چرخه بعدی است. اقدامات مربوط به این مرحله به صورت کوتاه به شکل زیر بیان می شوند:

- 1- اجرای تغییرات پیشنهادی؛
- 2- پیگیری عملکرد و داده ها با گذشت زمان؛
- 3- ارایه کلیه اسناد و مدارک به شرکت جهت بهبود تئوری های داخلی؛

کلام آخر در رابطه با چرخه دمینگ

این مدل علاوه بر سادگی، به حل مشکلات جدید و تکراری در صنعت و حوزه مربوط به فرآیندها قدرتمند است. رویکرد چرخه دمینگ این امکان را فراهم می کند که راه حل های مختلفی آزمایش شوند. همچنین ارزیابی نتایج به دست آمده در کاهش چرخه های زائد تاثیر دارد. بنابراین چرخه دمینگ تعهد به پیشرفت مداوم ولی هر چند کوچک را به افراد القا می کند.

علاوه بر این با شیوه کنترلی به بهبود کارایی و بهره وری کمک می کند؛ بدون آن که ریسک های بزرگ، تغییرات آزمایش نشده ای در فرآیند های شما ایجاد کنند. با این حال ممکن است این فرآیند در مقایسه با دیگر روش های مقابله با مشکلات کندتر عمل کند. شاید چرخه دمینگ در مواجهه با مشکلات اضطراری و فوری رویکرد مناسبی نداشته باشد.