

پسته:

مدیریت کیفیت جامع





۲.....	فصل اول
۳.....	فصل دوم
۵.....	فصل سوم
۶.....	فصل چهارم
۸.....	فصل پنجم
۱۰.....	فصل ششم
۱۲.....	فصل هفتم

فصل اول

- تعریف حوزه‌های مدیریت کیفیت
- تشریح تاریخچه دانش کیفیت
- تشریح سطوح توسعه و ارتقاء نظام کیفیت
- تاریخچه شکل‌گیری کیفیت آماری
- تعریف هوشین کانری
- اهداف اصلی سازمان‌ها
- تشریح مفهوم TQM برای سازمان‌ها
- تعریف مدیریت کیفیت جامع
- تشریح اصول مدیریت کیفیت
- تشریح درک نیازها و انتظارات ذینفعان و مدل کانو
- تشریح هزینه‌های کیفیت (COQ)
- تشریح مدیریت هزینه‌های کیفیت
- تشریح هزینه‌های عدم انطباق

فصل دوم

- تشریح مفهوم استاندارد
- تشریح استاندارد مدیریت کیفیت
- تشریح چارچوب اصلی سیستم مدیریت کیفیت
- معرفی استانداردهای ایزو
- تشریح شکل‌گیری استانداردها در دنیا
- تشریح ایزو ۱۴۰۰۱
- معرفی ۱۸۰۰۱ OHSAS
- تشریح نتیجه استانداردسازی
- معرفی رویکردهای کنشی و واکنشی
- تشریح تضمین کیفیت
- تعریف BPR
- تشریح مدیریت فرآیندها
- تشریح هرم مستندات سازمان
- تشریح سیستم مدیریت فرآیندها
- تشریح معیار ریسک و جدول اولویت‌بندی ریسک
- تشریح سیستم مدیریت فرآیندها
- تشریح بهبود کیفیت و نمودار آن
- معرفی ۶ سیگما
- تعریف ۶ سیگما
- تشریح کنترل کیفیت آماری

- تعریف ابزارهای کنترل کیفیت آماری
- معرفی ابزارهای کنترل آماری فرآیند

فصل سوم

- تشریح هیستوگرام
- تشریح نمونه کاربرد هیستوگرام
- تشریح نمودار پارتو
- فیلم رسم نمودار استخوان ماهی
- تشریح نمودار تمرکز نقض‌ها
- تشریح نمودار پراکندگی
- تعریف کاربردهای پراکندگی
- تشریح الگوهای همبستگی پراکندگی
- تشریح نمودارهای کنترل
- تشریح حالات خارج از کنترل نمودارهای کنترل
- تشریح شاخص قابلیت فرآیند
- تشریح نمودارهای C_p و C_{pk}
- تعریف ۶ سیگما
- تشریح مفهوم آماری ۶ سیگما

فصل چهارم

- تشریح مفهوم بهبود مستمر
- تعریف مسئله
- تشریح مهارت‌های زندگی در قرن ۲۱
- تشریح مهارت‌های حل مسئله
- تشریح روش‌های پیدا کردن مسئله
- تعریف کار تیمی
- تشریح کار تیمی و هدف تیم
- تشریح ویژگی‌های یک هدف خوب
- فیلم درباره هدف‌گذاری و کار تیمی
- تعریف استراتژی‌های حل مسئله
- تعریف TRIZ
- ایده خلاقانه برای آینده
- فیلم کوتاه ایده خلاقانه
- ویدیو
- تشریح ایده‌های نو، خلاقیت و نوآوری
- معرفی نوآوری باز (Open Innovation)
- تشریح رویکردهای مختلف برای حل مسائل سازمان
- تشریح تولید ناب و گروه‌های آن
- تشریح Zero Inventory
- تشریح مفهوم House of Lean



- تشریح دو سبک از تولید ناب
- تعریف S5
- تشریح چرخه بهبود مستمر دمینگ
- تشریح PDCA
- معرفی فازهای PDCA
- تشریح هفت گام طلایی حل مسئله و فرآیند D8
- تشریح سه حالت اصلی لزوم استفاده از تکنیک‌های حل مسئله
- تشریح متدولوژی ۶ سیگما
- تشریح استعاره درخت سیب به ۶ سیگما
- تعریف اهداف ۶ سیگما
- تعریف DMAIC

فصل پنجم

- تشریح هرم سازمان‌دهی ۶ سیگما
- تشریح عددی ۶ سیگما
- تشریح وجوه ۶ سیگما
- تشریح DMADV
- تشریح فازهای DMADV
- تشریح معیار انتخاب پروژه‌های DMAIC و مشکلات معمول در تعریف آن‌ها
- تعریف منشور پروژه
- تمرین
- معرفی فرم منشور پروژه
- تشریح فاز اندازه‌گیری
- تشریح نمودار جریان فاز اندازه‌گیری
- تشریح ابزارهای معمول در فاز اندازه‌گیری
- تشریح فاز آنالیز و ابزارهای آن
- فیلم
- تشریح بهبود خلاقانه
- تشریح فاز کنترل و ابزارهای آن
- معرفی ماتریس اولویت‌بندی راه‌حل‌ها
- تشریح هدف startup
- جوایز ملی کیفیت
- تعریف جوایز ملی کیفیت

- معرفی جایزه دمینگ
- تشریح جایزه بالدریج

فصل ششم

- تعریف تعالی سازمانی
- مدل تعالی سازمانی مبتنی بر EFQM
- مدل EFQM
- تشریح معیارهای مدل تعالی
- تشریح ارکان‌های تعالی سازمانی
- مفاهیم بنیادین تعالی
- ساختار معیارهای توانمندساز
- ساختار معیار نتایج
- معیار ۲ - استراتژی
- معیار ۴ - قابلیت‌ها
- تشریح نمونه دامنه امتیازات سطوح تعالی
- سطوح نظام ارزیابی ملی کیفیت ایران
- ارکان الگوی جایزه ملی کیفیت
- تشریح مفاهیم بنیادین مدل جایزه ملی کیفیت ایران
- تشریح معیارهای مدل جایزه ملی کیفیت ایران
- معرفی زیرمعیارهای مدل جایزه ملی کیفیت ایران
- تعریف اظهارنامه تعالی
- تعریف کاربرد اظهارنامه
- معرفی گام‌های تدوین اظهارنامه
- تعیین حامیان معیار در اظهارنامه



- ویژگی‌های تدوین‌کنندگان اظهارنامه
- مسئولیت‌های تیم تدوین
- تشریح منطق رادار و اجزای آن
- تشریح منطق رادار در ویرایش ۱۴۰۴
- تشریح رویکرد
- تشریح اجزای جدول ارزیابی (تجزیه و تحلیل جهت‌گیری و اجرا)
- تشریح اجزای جدول ارزیابی (تحلیل نتایج)
- تشریح ماتریس‌های امتیازدهی
- تشریح برنامه بازدید از محل

فصل هفتم

- معرفی انقلاب‌های صنعتی
- تشریح انقلاب صنعتی چهارم
- معرفی فناوری‌های Industry 4.0
- تأثیرات فناوری‌های Industry 4.0
- معرفی تحولات دیجیتالی
- تعریف پروژه برزیل ۴
- معرفی کتاب‌های ۴/۰
- تشریح Quality 4.0
- ویدیو
- معرفی حوزه‌های پیاده‌سازی Quality 4.0
- ویدیو
- تعریف ابعاد کاربرد هوش مصنوعی
- تعریف هوش مصنوعی در حوزه Customer Experience
- ویدیو
- تشریح استراتژی در حوزه هوش مصنوعی
- ویدیو
- تشریح کاربرد هوش مصنوعی در سازمان‌ها
- تعریف مهندسی پرامپت و تشریح انواع پرامپت‌ها
- معرفی ابزارهای هوشمند
- تشریح ۴ فاز تجزیه و تحلیل داده‌ها



- ویدیو
- تشریح جایگاه انسان و تحلیل‌های هوش مصنوعی در سازمان
- تشریح همزاد دیجیتال
- ویدیو
- معرفی ابزارهای هوش مصنوعی
- تشریح Society 5.0
- تشریح Industry 5.0
- تشریح تفاوت‌های Industry 4.0 و Industry 5.0
- معرفی Industry 6.0
- تعریف روند تحولات اقتصاد دیجیتال
- تعریف Collaborative Economy
- معرفی پارادایم نوآوری باز