

پیش گفتار:

اگر دیدی کسی به قله‌ای رسیده است، این‌طور نبوده که ناگهان به قله پرواز کند. زمانی که دیگران استراحت می‌کردند، او مشغول حرکت و پیشرفت بوده است. تلاش لازمه رسیدن به موفقیت و قله‌هاست. امروز را دریاب و غم دیروز و ترس از فردا را فدای امروزت نکن. امروز بهترین لحظه‌هاست، پرتوان و پرانرژی امروزت را بساز. امروز که جوان‌تر از فردایی برای تلاش بهتر است. تلاش برای آینده‌ای که تو را در خود زنده نگه می‌دارد، تو را در خود می‌میراند و بزرگ و کوچکت می‌کند و این سرنوشتی است که به اختیار تو رقم خواهد خورد. پس بهترین‌ها را برای خودت طلب کن و تا فرصت هست امروز را بساز.

کلام مدیریت: چرا رهبران از موفقیت‌ها درس نمی‌گیرند

همیشه شکست را کالبد شکافی می‌کنیم، پس موفقیت‌ها چی؟ چه عواملی باعث می‌شوند شرکت‌هایی که روزی سردمدار صنعت خود بوده‌اند، رو به زوال گذارند؟ عدم تحلیل دقیق موفقیت، مانع یادگیری شخصی و سازمانی می‌شود و شکست سازمان‌ها را به همراه دارد. وقتی موفق می‌شویم، می‌پنداریم آگاهانه تصمیم گرفته‌ایم، ولی شاید خوش‌اقبال هم دخیل بوده است. به گفته روانشناسان، در این هنگام مرتکب اشتباه بنیادین شده و اعتبار زیادی به استعدادها و استراتژی‌های خود می‌دهیم و عوامل محیطی و اتفاقات پیش‌بینی نشده‌ای را نادیده می‌گیریم که در موفق شدن نقش داشته‌اند. اعتماد به نفس کاذب ما را نسبت به عملکردمان متعصب کرده و با هرگونه تغییری مخالفت می‌کنیم، همچنین مبتلا به سندروم "نپرسیم چرا موفق شده‌ایم" می‌شویم و دلایل آن را نادیده می‌گیریم. برای جلوگیری از ارتکاب این اشتباه‌ها مدیران باید با همان وسواسی که شکست‌ها را بررسی می‌کنند، موفقیت‌ها را نیز مورد تحلیل قرار دهند. سازمان‌ها باید با پیاده کردن یک سیستم مرور عملکرد بعد از واقعه، تئوری‌های خود را به چالش کشند تا درک بهتری نسبت به عوامل به وجود آورنده موفقیت در سازمان پیدا کنند. پس بر خلاف ضرب‌المثل، شاید باید سری را که درد نمی‌کند گاهی دستمال بست.

همکاران عزیز:

خانم‌ها: صونا حبیبی، عاطفه طاهرخانی، طاهره سیرتی، هانیه ولی نژاد، مرضیه کشاورز صالح، میترا کمالی فر، وحیده البرز

آقایان: محمد رضا شعبانی، جواد شعبانی، میثم رشوند، ایوب حاج نصیری،

رئوف احسانی، پرویز عباسعلی، محسن مراقی، امیرحسین هادی پور،

مصطفی حسینی، امید لشگری، حمید محمدزاده، مهران دهقانپور، عارف

قاسمی، پرهام زیوری

*** تولدتان مبارک ***

امیدواریم سالهای سال در کنار خانواده محترم، زندگی توأم با سلامتی و

خوشبختی را سپری نمائید.

در "هفتاد و چهارمین" شماره از نشریه می

خوانید:

- پیش گفتار

- کلام مدیریت

- متولدین بهمن ماه

- حکایت

- آیا در لحظه زندگی می‌کنید؟

- معرفی کتاب

- کارهایی که هرگز نباید در اجتماع انجام دهید زیرا وجهه

بدی از شما می‌سازند

- اقدام اصلاحی و اصلاح

کارهایی که هرگز نباید در اجتماع انجام دهید زیرا وجهه بدی از شما می‌سازند

آداب و رفتار خوب در ذات انسان‌ها نیست، بلکه باید آموخته شوند. این وظیفه همیشه به عهده والدین و معلمان مدرسه بوده که از همان سال‌های اولیه زندگی، هر آنچه درست یا نادرست را به کودک بیاموزند و او را با کوله‌باری مملو از ادب و احترام روانه جامعه کنند. با این وجود، بعضا پیش می‌آید که ما با برخی از رفتارهای صحیح اجتماعی آشنا نمی‌شویم و نمی‌دانیم در شرایط گوناگون، چه رفتارهایی غلط و کدامیک درست هستند. به همین خاطر، در ادامه این مطلب، تعدادی از «نبایدهای» اجتماعی را برایتان نوشته‌ایم تا با پرهیز از انجام آنها، شخصیتی محبوب و مقبول برای خود بسازید. در وهله اول باید یادآوری کنیم که پذیرفتن مسئولیت رفتارهایمان یکی از ابتدایی‌ترین اصول خوش‌رفتاری است. با این تفاسیر از شما دعوت می‌کنیم تا قوانین و رفتارهایی که اغلب مردم آنها را نادیده می‌گیرند را در زیر مطالعه کنید.

فراموش کردن معرفی دیگران

وقتی شما با اشخاصی هستید که همدیگر را نمی‌شناسند، این وظیفه شماست که آنها را به هم معرفی کنید. اگر نام هر کدام از این افراد را فراموش کرده‌اید، صداقت به خرج داده، به این موضوع اذعان کرده و نامش را جویا شوید. شاید این کار ظاهرا جالب نباشد، اما بهتر از اشتباه گفتن اسم است.

نادیده گرفتن حضور خدمات‌دهنده‌ها

وقتی در رستوران، آرایشگاه یا ... هستید، باید مراقب رفتار خود نسبت به کسانی باشید که به شما خدمت می‌کنند. حتی اگر مثلا به شدت گرم صحبت هستید و گارسون سرمیز حاضر می‌شود تا سفارش غذایتان را بگیرد، او را نادیده نگیرید. شما می‌توانید با لبخند از این شخص بخواهید چند دقیقه دیگر دوباره رجوع کند زیرا هنوز غذا انتخاب نکرده‌اید. یا مثلا اگر تعمیرکار لباسشویی به خانه می‌آید، حتما در کنار او بایستید تا سوالاتی که دارد را بپرسد. در مورد آرایشگر هم همین‌طور است، اگر با فردی که قرار است موهایتان را کوتاه کند، حرف نزنید یا رابطه خوبی برقرار نکنید، شاید نتیجه دلخواهی هم دریافت نکنید.

داد زدن سر کودک در خیابان

حتی اگر فرزند شما با اذیت و آزارهایش شما را کلافه و عصبی کرده، به طوری که تحملتان تمام شده است هم نباید در خیابان یا در جمع سر او داد بزنید یا او را دعوا کنید. او را به گوشه‌ای کشیده و در مورد کار اشتباهش به او تذکر دهید. البته باید رفتار درست را هم به او بیاموزید و از پیامدهای کار اشتباهی که می‌کند هم برایش بگویید تا مطلع شود.

لاف زدن و فخر فروختن

خودنمایی کردن در مورد مسایل مختلف یک رفتار طبیعی برای انسان بشمار می‌رود. مخصوصا وقتی احساس می‌کنید در مساله‌ای خاص نسبت به بقیه برتری دارید، ناخواسته فخرفروشی خواهید کرد. اما این را به خاطر داشته باشید که زیاده‌روی در هر کاری پسندیده و قابل قبول نیست. مهم نیست خانه یا ماشین جدید شما چه امکاناتی دارد، وقتی بیش از حد در مورد آن صحبت کنید از نظر دیگران یک انسان فخرفروش بشمار می‌رود که به هیچ عنوان جذاب نیست.

عطسه یا سرفه کردن روی دیگران

وقتی بیمار هستید، لازم نیست از خانه بیرون بروید و دیگران را هم مریض کنید. یا اگر به هر دلیلی مجبورید بیرون یا سرکار بروید، هرگز در صورت دیگران یا رو به آنها سرفه یا عطسه نکنید.

استراق‌سمع کردن

شاید به نظرتان جالب باشد که یواشکی به حرف دیگران گوش کنید یا شادی این کار برایتان تفریح محسوب شود، اما به این فکر کنید که اگر فردی دیگر این کار را با شما انجام دهد، چه حسی خواهید داشت؟ در چنین شرایطی سعی کنید از محیط دور شوید. یا اگر برایتان مقدور نیست، دست‌کم به حرف‌هایشان گوش ندهید.

استفاده از عطر زیاد در جمع

شاید بوی عطرتان برای خود شما بسیار خوشایند و دوست‌داشتنی باشد. اما دلیل نمی‌شود با زیاده‌روی در استفاده از آن، دیگران را آزار بدهید. عطر را باید به مقدار کم و ملائم استفاده کنید. در واقع، بوی عطر باید وقتی کسی به شما نزدیک می‌شود احساس شود نه از فاصله خیلی دور.

ریاست‌طلبی

دستور دادن به دیگران یا تعیین تکلیف کردن برای آنها رفتار مناسبی نیست و باعث می‌شود تا در طولانی‌مدت، مردم از اطراف شما پراکنده شوند. اگر اعضای خانواده یا دوستانتان مشکلی پیدا کردند که شما راهکار آن را می‌دانستید، تا از شما درخواست نکرده‌اند نظر ندهید. در غیر این صورت ممکن است این‌طور به‌نظر برسد که می‌خواهید ریاست‌طلبی کنید.

چسبیدن به دستگاه‌های ورزشی در باشگاه

وقتی باشگاه می‌روید، نوبت بقیه را هم رعایت کنید. وقتی می‌بینید چند نفر منتظر هستند تا از روی تردمیل پایین بیایید، زمان را کوتاه کرده و به آنها هم فرصت تمرین کردن را بدهید.

ایستادن در وسط راهروهای شلوغ

حتی اگر منتظر دوست خود هستید، لازم نیست حتما در وسط راهرو بایستید و در رفت‌وآمد دیگران اختلال ایجاد کنید. بهتر است به گوشه‌ای بروید و جلوی راه بقیه را نگیرید.

دو به شک بودن!

اگر می‌دانید که نمی‌توانید در مهمان یا مراسم دوستان خود شرکت کنید، لطفا صادق باشید و به میزبان بگویید که امکان حضور نخواهید داشت.



معرفی کتاب

نام کتاب: خود فریبی

موضوع: روانشناسی

نویسنده: موسسه آریبنجر

ترجمه: زاهد شیخ الاسلامی

خلاصه کتاب: خلوص و استحکام روابط بین افراد در محیط خانواده، محیط کار و جامعه عامل اصلی موفقیت و پایداری سیستم‌های اجتماعی است. در این کتاب با زبانی ساده و با استفاده از بیان داستانی ریشه بنیادین و عامل همه تعارض‌ها بین افراد و مسائل ناشی از آن در سازمان‌ها (هر نوع سازمان) مورد بحث قرار می‌گیرد. از طریق مبارزه مستمر با این عوامل سازمان‌ها خواهند توانست که کارآئی، بهره‌وری و پایداری سازمان خود را به طور محسوسی افزایش دهند. با به کار بردن اصول بیان شده در این کتاب ارتباط‌های بین افراد اصیل‌تر خواهد شد و سطح مسئولیت‌پذیری به طرز خارق‌العاده‌ای ارتقاء خواهد یافت.

حکایت

وقتی شما به شهر نیویورک سفر کنید، جالب‌ترین بخش سفر شما هنگامی است که پس از خروج از هوآپیما و فرودگاه، قصد گرفتن یک تاکسی را داشته باشید. اگر یک تاکسی برای ورود به شهر و رسیدن به مقصد بیابید شانس به شما روی آورده است. اگر راننده ی تاکسی شهر را بشناسد و از نشانی شما سر در آورد با اقبال دیگری روبرو شده‌اید. اگر زبان راننده را بدانید و بتوانید با او سخن بگویید بخت یارتان است و اگر راننده عصبانی نباشد، با حسن اتفاق دیگری مواجه هستید. خلاصه برای رسیدن به مقصد باید از موانع متعددی بگذرید. هاروی مک کی می‌گوید: «روزی پس از خروج از هوآپیما، در محوطه ای به انتظار تاکسی ایستاده بودم که ناگهان راننده ای با پیراهن سفید و تمیز و پاپیون سیاه از اتومبیلش بیرون پرید، خود را به من رساند و پس از سلام و معرفی خود گفت: "لطفا چمدان خود را در صندوق عقب بگذارید". سپس کارت کوچکی را به من داد و گفت: "لطفا به عبارتی که رسالت مرا تعریف می‌کند توجه کنید." بر روی کارت نوشته شده بود: "در کوتاه‌ترین مدت، با کمترین هزینه، مطمئن‌ترین راه ممکن و در محیطی دوستانه شما را به مقصد می‌رسانم." من چنان شگفت زده شدم که گفتم نکند هوآپیما به جای نیویورک در کره ای دیگر فرود آمده است. راننده در را گشود و من سوار اتومبیل بسیار آراسته ای شدم. پس از آنکه راننده پشت فرمان قرار گرفت، رو به من کرد و گفت: "پیش از حرکت، قهوه میل دارید؟ در اینجا یک فلاسک قهوه معمولی و فلاسک دیگری از قهوه مخصوص برای کسانی که رژیم تغذیه دارند، هست." گفتم: "خیر، قهوه میل ندارم، اما با نوشابه موافقم." راننده پرسید: "در یخدان هم نوشابه دارم و هم آب میوه." سپس با دادن یک بطری نوشابه، حرکت کرد و گفت: "اگر میل به مطالعه دارید مجلات تایم، ورزش و تصویر و آمریکای امروز در اختیار شما است." آنگاه، بار دیگر کارت کوچک دیگری در اختیارم گذاشت و گفت: "این فهرست ایستگاه‌های رادیویی است که می‌توانید از آنها استفاده کنید. ضمناً من می‌توانم درباره بناهای دیدنی و تاریخی و اخبار محلی شهر نیویورک اطلاعاتی به شما بدهم و اگر تمایلی نداشته باشید می‌توانم سکوت کنم. در هر صورت من در خدمت شما هستم." از او پرسیدم: "چند سال است که به این شیوه کار می‌کنید؟" پاسخ داد: "دو سال." پرسیدم: "چند سال است که به این کار مشغولید؟" جواب داد: "هفت سال." پرسیدم: "پنج سال اول را چگونه کار می‌کردی؟" گفت: "از همه چیز و همه کس، از اتوبوسها و تاکسی‌های زیادی که همیشه راه را بند می‌آوردند، و از دستمزدی که نوید زندگی بهتری را به همراه نداشت می‌نالیدم. روزی در اتومبیلم نشسته بودم و به رادیو گوش می‌دادم که وین دایر شروع به سخنرانی کرد. مضمون حرفش این بود که مانند مرغابیها که مدام واک می‌کنند، غرغر نکنید، به خود آبیید و چون عقابها اوج گیرید. پس از شنیدن آن گفتار رادیویی، به پیرامون خود نگرستم و صحنه‌هایی را دیدم که تا آن زمان گویی چشمانم را بر آنها بسته بودم. تاکسیهای کثیفی که رانندگان مدام غرولند می‌کردند، هیچگاه شاد و سرخوش نبودند و با مسافرانشان برخورد مناسبی نداشتند. سخنان وین دایر، بر من چنان تاثیری گذاشت که تصمیم گرفتم تجدید نظری کلی در دیدگاهها و باورهایم به وجود آورم." پرسیدم: "چه تفاوتی در زندگی تو حاصل شد؟" گفت: «سال اول، درآمدم دوبرابر شد و سال گذشته به چهار برابر رسید. نکته ای که مرا به تعجب واداشت این بود که در یکی دو سال گذشته، این داستان را حداقل با سی راننده تاکسی در میان گذاشتم اما فقط دو نفر از آنها به شنیدن آن رغبت نشان دادند و از آن استقبال کردند. بقیه چون مرغابیها، به انواع و اقسام عذر و بهانه‌ها متوسل شدند و به نحوی خود را متقاعد کردند که چنین شیوه ای را نمی‌توانند برگزینند».

شرح حکایت

شما، در زندگی خود از اختیار کامل برخوردارید و به همین دلیل نمی‌توانید گناه نابسامانیهای خود را به گردن این و آن بیندازید. پس بهتر است برخیزید، به عرصه پر تلاش زندگی وارد شوید و مرزهای موفقیت را یکی پس از دیگری بگشایید. دنیا مانند پژواک اعمال و خواسته‌های ماست. اگر به جهان بگوی: "سهم منو بده..." دنیا مانند پژواکی که از کوه برمی‌گردد، به تو خواهد گفت: "سهم منو بده..." و تو در کشمکش با دنیا دچار جنگ اعصاب می‌شوی. اما اگر به دنیا بگوی: "چه خدمتی برایتان انجام دهم؟"، دنیا هم به تو خواهد گفت: "چه خدمتی برایتان انجام دهم؟"

آیا در لحظه زندگی می‌کنیم؟

کدامیک از گزینه‌های زیر را در رفتارهای روزمره‌تان انجام می‌دهید: وقتی دوستی با شما حرف می‌زند، به فکر دیگری هستید، زمانی که در حمام هستید، کار دیگری را در ذهنانتان برنامه‌ریزی می‌کنید، بدون اینکه با گوشی موبایل کار خاصی داشته باشید، قفل آن را باز می‌کنید، مدام به اشتباهات گذشته‌تان فکر می‌کنید، مرتب آینده را جستجو می‌کنید. اگر تنها یکی از موارد بالا را در رفتارتان تشخیص می‌دهید، باید بگویم شما در لحظه زندگی نمی‌کنید. یکی از ویژگی‌های افراد موفق، در لحظه زندگی کردن است. این دسته از افراد، دقیقاً آگاهند که اکنون، چه اتفاقی در پیرامونشان در حال رخ دادن است. زمانی که با فردی در حال صحبت هستند، فقط گوش می‌کنند، حتی به فکر جواب‌های احتمالی هم نیستند. تا زمانی که لازم بدانند باید پاسخ مناسبی بدهند و یا اصلاً باید حرفی بزنند. افرادی که در لحظه زندگی می‌کنند، چرایی کارها برایشان مهمتر از چگونگی آنهاست. این گروه از افراد، حسرت گذشته و نگرانی آینده را ندارند. اگر در یک جلسه کاری حاضر می‌شوند، فقط حواسشان به مطالبی است که بیان می‌کنند.

در این حالت اگر اتفاقی بر خلاف میلشان رخ دهد، دستپاچه نمی‌شوند و از خود سوال می‌پرسند، چرا این اتفاق افتاد و من در حال حاضر چه کار موثری می‌توانم انجام دهم؟ یکی دیگر از مزایای بودن در لحظه، لذت از زمان جاری است. بسیاری از افراد را می‌شناسم که در یک روز تعطیل در حالیکه در کنار خانواده هستند، فکرشان به فردای آن روز در محل کار است. گوشه ذهن این افراد مدام برای یک موضوع اشغال می‌شود که تمرکز آنها را از لذت بردن از تفریح، کاهش می‌دهد. حتماً با این صحنه روبرو شده‌اید، که فرزندان با اشتیاق به سمت شما می‌آید و قصد دارد اکتشاف جدیدش را با شما به اشتراک بگذارد در حالیکه شما سرتان در تلفن همراهتان است و هرچقدر او شما را صدا می‌زند، می‌گویید: حرفت را بزن حواسم هست. این رفتار در حالیکه یک رفتار غیرحرفه‌ای است، سبب می‌شود خیلی از موضوعات مهم از دایره توجه ما خارج شود، بسیاری از فرصت‌ها را نبینیم و در تصمیم‌گیری‌های مهم به مشکل برخورد کنیم.

عدم توجه به اکنون، اشتباهات ما را به شدت افزایش می‌دهد.

در یک مسابقه حساس فوتبال، کمک‌داوری را تصور کنید که تمرکزی به بازی در حال انجام نداشته باشد، ممکن است بسیاری از خطاهای ظریف را نبیند و یا نتواند آفساید‌ها را تشخیص دهد. روشن است که نتیجه چنین قضاوتی می‌تواند به ضرر یکی از تیم‌ها تمام شود. از دیگر مضرات در لحظه نبودن، عدم مسئولیت‌پذیری است. به عنوان مثالی دیگر، همین الآن که در حال خواندن این مقاله هستید، شاید متوجه نباشید که من فعل خواندن را اشتباهاً خواندن، تایپ کردم. اگر متوجه شدید، به شما تبریک می‌گویم و در غیر اینصورت مشخص است که من تمرکزی روی مسئولیت آموزشی خودم ندارم. بسیاری از فجایع تنها به دلیل عدم توجه به اکنون رخ می‌دهد. اشتباهات پزشکی، هزینه‌های بیهوده در سفر، انتخاب‌های اشتباه در خرید، تصادفات رانندگی و خیلی از اتفاقات مشابه فقط و فقط به همین دلیل بروز می‌کنند، که در موارد حساس می‌تواند نتایج جبران‌ناپذیری به همراه داشته باشد. همچنین عدم رعایت این نکته کوچک اما مهم، می‌تواند، آسیب‌های جدی به سلامتی وارد کند. تحقیقات علمی نشان داده، بسیاری از افراد چاق، از پرخوری‌های خود باخبر نیستند و زمان‌های صرف شام یا نهار، به موضوعاتی به جز حجم غذای خود توجه می‌کنند. استفاده بیش از اندازه از تلفن همراه، جستجوهای بی هدف در شبکه‌های اجتماعی، حواس‌پرتی‌های بی‌شمار در کلاس‌های آموزشی، همه و همه نمونه‌هایی از عدم زندگی در لحظه است.

برای چنین عارضه‌ای، راهکار و درمان دقیقی وجود ندارد. صرفاً باید تمرین کنیم و بر روی خودآگاهی خودمان کار کنیم. می‌توانیم این سوال را از خودمان بپرسیم که:

چرا دارم این کار را انجام می‌دهم؟

اگر این مهارت را بیاموزیم، فاصله زیادی با استانداردهای رفتاری افراد موفق نخواهیم داشت. این دسته از افراد به تک‌تک رفتارهای خود آگاهند و تصمیمات شگفت‌انگیزی اتخاذ می‌کنند. حد و مرزهایشان مشخص است و از تبعات زمانی تصمیمات خود آگاهی دارند. افراد با این ویژگی، دارای یکپارچگی شخصیتی هستند و به راحتی می‌توان اعتبار را در رفتارشان تشخیص داد. همچنین نکاتی را می‌بینند که ما به راحتی از کنار آنها می‌گذریم. چه بسا توجه به همین نکات به ظاهر ساده، بتواند مسیر اهداف فردی، خانوادگی و شغلی ما را به کلی تغییر دهد.

عنوان: بر رد پای خود

در شناسایی و حل مسائل سازمانی دقت کنیم؛ شاید خود ما بخشی از علت به وجود آمدن مسائل باشیم.

همچنین از چراغ قوه بزرگتر (دید بازتر، تفکر سیستمی و مشاوران و متخصصان) استفاده کنیم.



راهکار مدیریت

یکی از کلیدهای موفقیت، داشتن نظم در انجام دادن کارهایی است که باید انجام دهید؛ حتی اگر میلی به انجامش ندارید... اما میدانید مهم هستند و باید انجام شوند

اقدام اصلاحی و اصلاح

بند 10 از استاندارد ISO9001:2015 به اقدام اصلاحی و اقداماتی که باید در خصوص آن انجام پذیرد اشاره دارد. بخش ۱۰: ارتقاء - این بخش شامل الزامات مورد نیاز برای ایجاد سیستم مدیریت کیفیت بهتر در طول زمان است. این نیاز به ارزیابی عدم انطباق فرآیند و اقدامات اصلاحی برای فرآیندها است. این بخش ها بر اساس چرخه برنامه-انجام-چک-اقدام اصلاحی است که از این عناصر برای تحقق تغییر در فرآیندهای سازمان استفاده می کند تا روندهای بهبود در فرآیندهای خود را حفظ کنند.

یکی از بزرگترین مشکلات در درک تفاوت بین "اصلاح" و "اقدام اصلاحی" است. تعریف اصلاح: اصلاح هنگامی رخ می دهد که شما یک مشکل را پیدا کرده و فوراً آن را حل می کنید، مانند: انجام اثربخشی دوره های آموزشی یا تعویض روغن برای دستگاه هایی که محصول نامناسب تولید می کنند اصلاح شامل اقدامات فوری و یا متوقف کردن ایراد و مشکل در حال انجام است.

تعریف اقدام اصلاحی: اقدامات اصلاحی به صورت عمیق تر به حل مشکل می پردازد و شامل ۲ اقدام می شود:

الف- علت یا علت های به وجود آمدن مشکل را مورد بررسی قرار می دهد (مشخص نبودن نوع آموزشها مانند عمومی / مهارتی و تخصصی یا انتظار بیش از حد طولانی برای تعویض روغن)

ب- رفع علت ریشه ای برای جلوگیری از وقوع مجدد (مشخص نمودن نوع دوره ها و هدف از اجرای دوره ها در زمان شروع دوره یا اجرای یک برنامه تعمیر و نگهداری پیشگیرانه)

برای پیدا کردن دلایل ریشه ای می توانید از روش زیر استفاده نمود:

1- تجزیه و تحلیل علت ریشه ای؛ 2- فرآیند حل مساله؛ 3- روش 5 why؛ 4- FMEA؛ 5- نمودار استخوان ماهی (Fishbone)

چه زمانی در سیستم مدیریت کیفیت اقدام اصلاحی تعریف کنیم ؟

اقدام اصلاحی زمانی استفاده می شود که شما در حال واکنش به یک مشکلی هستید، که قبلاً اتفاق افتاده است. ایزو ۹۰۰۱ نیازی ندارد که برای هر مشکل کوچکی که بوجود می آید اقدام اصلاحی ثبت شود، اما برای حل مشکلات در جهت بهبود مستمر، ثبت اقدام اصلاحی الزام می باشد. ابتدا اطمینان حاصل کنید که عدم انطباق مورد نظر در حقیقت یک مشکل واقعی است. بهترین موقعیت برای استفاده از اقدامات اصلاحی جایی است که مشکلات تکراری وجود دارند. اگر یک مشکل چندین بار در ماه اتفاق می افتد، اقدامات اصلاحی باعث می شود هزینه (منابع و زمان) بیشتری را در بلند مدت صرفه جویی کنید.

برای اقدام اصلاحی به چه نکاتی توجه کنیم ؟

هنگامی که یک عدم انطباق رخ می دهد سازمان می بایست برای بررسی آنچه به اشتباه رخ داده ، جهت اصلاح آن و در صورت امکان جهت جلوگیری از وقوع مجدد موضوعات مشابه در آینده ، اقدامی را انجام دهد. سازمان می بایست به دنبال حذف دائمی علل ریشه ای و اثرات پیامدهای ناشی از مشکلاتی باشد که ممکن است بر موارد زیر اثری منفی داشته باشند:

الف) نتایج آن؛

ب) محصولات، خدمات و فرایندهای سیستم مدیریت کیفیت آن؛

ج) رضایت مشتریان.

اجرای اقدام اصلاحی شما ۴ مرحله می باشد:

- طرحریزی اقدام
- ارزیابی ریسک و فرصت های تغییر
- اجرای اقدام
- پیگیری و تأیید اثربخشی اقدام اصلاحی

مسئولیت زندگیتان را به عهده بگیرید.

این را بدانید ... فقط شما هستید که میتوانید خودتان را به جایی که میخواهید

برسانید، نه هیچکس دیگری