

## کایزن چیست ؟

کایزن به معنی بهبود مستمر و پیوسته است . بهبود مستمری که تمامی افراد یعنی مدیران، کارکنان و کارگران را در بر می گیرد. ترکیب دو واژه KAI و ZEN که تعریف آن تغییر به سمت بهتر شدن یا بهبود مستمر و تدریجی می باشد.

کایزن بر این فلسفه استوار است که برای ایجاد بهبود در سازمان ها لازم نیست به دنبال تغییرات انفجاری یا ناگهانی باشیم، بلکه هر نوع بهبود یا اصلاح به شرط آنکه پیوسته و مداوم باشد، ارتقای بهره وری را در سازمان ها به ارمغان خواهد آورد.

## فلسفه کایزن

فلسفه کایزن براین اصل استوار است که شیوه زندگی انسان شامل زندگی شغلی، زندگی اجتماعی و زندگی خانوادگی باید پیوسته و مداوم بهبود یابد. فرهنگ کایزن و تعامل آن در بین لایه ها و سازمانهای مختلف اجتماعی در ژاپن باعث شده است تا کارخانه به دانشگاه تبدیل شود و دانشگاه به کارخانه، کارگر از مدیر بیاموزد و مدیر از ایده های کارگر بهره مند گردد.

نکته حائز اهمیت در این مدیریت کم شدن فاصله طبقاتی و تبعیض در یک سازمان است.

کایزن سیستمی است که همه کارکنان را شامل می شود : از مدیریت ارشد تا کارگران نظامتی.

در بکارگیری کایزن نیروی متخصص و ماهر زیادی نیاز نداریم تنها با يك کار گروهی و تعهد می توان بهبود پیوسته و مداوم داشت.

در فلسفه کایزن به رضایت مشتری توجه خاصی می شود و فرض را بر آن می گذارد که تمام فعالیتها و بهبودها باید به رضایت مشتری منجر گردد.

کایزن به مفهوم بهسازی و بهبود مستمر، بر سه بعد استوار است:

بالا بردن کیفیت محصولات و خدمات

به صفر رسانیدن ضایعات

تأمین رضایت مشتری

به منظور دستیابی به این اهداف همه اعضای سازمان باید در مورد بهینه سازی مستمر در خود احساس تعهد نمایند.

## انواع کایزن

دو سطح متفاوت کایزن وجود دارد :

۱- کایزن سیستم : که بر بهبود کل جریان تولید

تاکید دارد. این کایزنی است برای مدیران

۲- کایزن فرایند: که بر بهبود فرایندهای منفرد متمرکز است . این کایزنی است برای گروه های کاری و رهبران گروه

## پیام استراتژی کایزن

پیام استراتژی کایزن در این جمله خلاصه می شود که حتی یک روز را نباید بدون ایجاد نوعی بهبود در یکی از بخشهای سازمان یا شرکت سپری نمود.

## کایزن و سیستم پیشنهادات

این سیستم بر این اصل استوار است که اغلب پیشنهادهای سازنده از بطن کارکنانی برخوردار خواهد خواست که درگیر فعالیت در سیستم می باشند و مشکلات را نیز از نزدیک لمس کرده باشند.

مدیریت ژاپنی برای درگیر نمودن کارکنان در کایزن از طریق ارائه پیشنهادات، تلاش های گسترده ای انجام می دهد. از این رو سیستم پیشنهادات به عنوان جزء لاینفک سیستم مدیریت موجود محسوب می شود و تعداد پیشنهادات کارگران به

عنوان معیار مهمی در ارزیابی کارایی سرپرستان محسوب می شود.

بیشتر شرکت های ژاپنی که از برنامه های کایزن استفاده می کنند، دارای یک سیستم کنترل کیفیت و یک سیستم پیشنهادات هستند که هماهنگ با یکدیگر فعالیت می کنند. مجموعه این هسته های کنترل کیفیت را می توان به عنوان یک سیستم پیشنهاد دهنده بهبود تلقی نمود.

## دستاوردهای نظام پیشنهادات:

- \* اشاعه فرهنگ همکاری داوطلبانه و خود جوش
- \* بهبود روحیه و انگیزه کارکنان
- \* افزایش میزان خلاقیت، نوآوری و ابتکار
- \* تقویت مسئولیت پذیری و تعلق سازمانی
- \* بهبود بهره وری، کیفیت و ارائه بهتر خدمات پس از فروش
- \* کاهش مقاومت در مقابل تغییر
- \* افزایش توانمندسازی مدیران و کارکنان
- \* افزایش پویایی و انعطاف پذیری
- \* گردش بهتر اطلاعات و اطلاع رسانی
- \* افزایش درآمدها و کاهش هزینه ها
- \* افزایش میزان وقت، سرعت و صحت

## پیاده سازی کایزن (بهبود مستمر)

در اینجا ۷ مرحله برای اجرای کایزن (بهبود مستمر) در سازمان تعریف شده است:

### ۱) درگیر کردن کارکنان

برای پیاده سازی کایزن (بهبود مستمر)، ابتدائاً به انگیزه و مشارکت و همکاری کارکنان است. ارتباطات بین مدیریت و کارکنان نقش بسیار مهمی دارد.

## ۲) پیدا کردن مشکلات

گام دوم برای پیاده سازی کایزن (بهبود مستمر)، پذیرش و پیدا کردن مشکلات در سازمان است. کارمندان باید خود را درگیر نمایند و تمامی فرآیندهای موجود در سازمان را که نیاز به بهبود دارند لیست کنید. این امر می‌تواند در تمامی بخش‌ها باشد. لازم است ابتدا با یک مجموعه کوچک از مشکلات شروع کرده و سپس بهبودها را پیدا کنید.

## ۳) تفکر و یافتن راه حل‌ها

در این مرحله باید گفت که مغزها و افکار افراد مختلف، بهتر و کارآمدتر از مغز هر انسان به طور انفرادی است. مدیران می‌توانند تیم‌هایی از کارکنان خلاق و باتجربه تشکیل دهند و سپس آنها را بر روی حل مشکل متمرکز نمایند. حتی می‌توان مدت زمان معینی را برای یافتن راه حل مشکلی که شرکت با آن مواجه است اختصاص داد.

چهار چوب زمانی بسیار مهم است. ما می‌خواهیم که راه حل‌ها را به شیوه ای آرام و خلاقانه پیش ببریم و هیچ پیشنهادی را دور نیندازیم. زیرا ممکن است همان پیشنهاد بعداً به کار آید، حتی اگر به طور کامل مورد استفاده و اجرا قرار نگیرد. راه‌حل‌های خود را بنویسید و با استفاده از تجربه خود و تجربه تیم، فهرست‌هایی را پیشنهاد کنید که بیشترین اهمیت را دارند. سپس می‌توانید برخی از این پیشنهادات را برای پیاده سازی انتخاب نمایید.

## ۴) پیاده سازی

پیاده سازی در مقیاس کوچک بهترین روش برای تست نظریه‌های جدید به ویژه در سازمان‌های بزرگ است.

## ۵) بررسی کردن

باید اطمینان حاصل کرد که پیاده سازی در سازمان در حال انجام است تا نتایج آن مناسب باشند.

## ۶) استاندارد سازی

اگر نتایج مثبت نباشد، باید به مرحله ۳ بروید و در آنجا از برخی ایده‌های دیگر که روی میز قرار دارند استفاده نمایید.

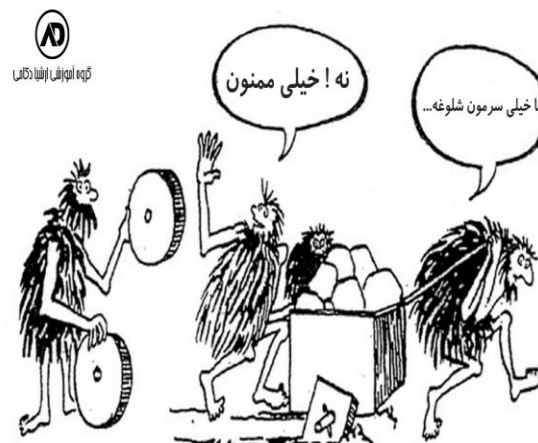
## ۷) تکرار

حال باید سراغ مشکلات دیگر رفت و مشکلات دیگر را حل کرد.

و این "تغییرات آهسته و تدریجی" است. کایزن (بهبود مستمر) در واقع به معنی "تغییر خوب ولی آهسته و تدریجی است."

پس از طی یک دوره زمانی، این امر تبدیل به یک فرهنگ در سازمان می‌شود که ضایعات از بین بروند و فرآیندها بهبود پیدا کنند، به طوری که به تدریج همه چیز در اصطلاح روغن کاری و روان می‌شود.

## کایزن "بهبود مستمر" است.



## به نام خدا

شبکه بهداشت و درمان بوانات



## کایزن یا تغییر مثبت چیست؟

کمیته پیشنهادات  
شبکه بهداشت و درمان بوانات  
تیرماه ۱۳۹۸