



مدیریت کیفیت فراگیر (رویکرد استراتژیک)

مولفین:

امیر علی احسنی (مدرس دانشگاه)

ساسون یغسانیان (مدرس دانشگاه)

آرا یقازار ریحان آباد (مدرس دانشگاه)

سرشناسه	: احسنی، امیرعلی، ۱۳۶۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت فراگیر (رویکرد استراتژیک) / مولفین امیرعلی احسنی، ساسون یغسانیان، آرا یقازار ریحان آباد.
مشخصات نشر	: تهران: شریف زاده، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: ۲۱۰ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-8481-84-3
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: برنامه ریزی راهبردی
موضوع	: Strategic planning
موضوع	: برنامه ریزی سازمانی
موضوع	: Business planning
شناسه افزوده	: یغسانیان، ساسون، ۱۳۶۷ -
شناسه افزوده	: Yaghsanian, Saason
شناسه افزوده	: یقازار ریحان آباد، آرا، ۱۳۶۳ -
شناسه افزوده	: Yaghazar Reyhanabad
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۷ م ۳۴۱/۵ HD۶۲
رده بندی دیویی	: ۵۶۱ ۶۸۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۰۱/۳۵



نام کتاب	: مدیریت کیفیت فراگیر
تألیف:	: امیرعلی احسنی - ساسون یغسانیان - آرا یقازار ریحان آباد
ناشر:	: شریف زاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۷
شمارگان	: ۱۰۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۸۴۸۱-۸۴-۳
قیمت	: ۲۵۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریف زاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران- خ انقلاب- روبروی سینما بهمن- جنب بانک صادرات- پ ۱۳۵۶

کتابفروشی محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

مدیریت کیفیت جامع رویکردی در مدیریت است که از دهه‌ی ۵۰ میلادی آغاز شده و در اوایل دهه‌ی ۸۰ میلادی محبوبیت بیشتری پیدا کرده است. کیفیت جامع، توصیف یک فرهنگ، یک نگاه و نحوه سازماندهی شرکتی است که تلاش می‌کند کالاها و خدماتی به مشتریان ارائه دهد که رضایت خاطر آنها را جلب کند و به نیازهایشان پاسخ دهد. این فرهنگ در همه‌ی جوانب عملی شرکت کیفیت بالایی طلب می‌کند، به طوری که در وهله‌ی اول باید فرایندها به درستی انجام شوند و نواقص و کاستی‌های فرایندها ریشه‌کن شوند. مدیریت کیفیت جامع روشی است که به کمک آن کارمندان و مدیران می‌توانند وارد یک فرایند پرستهی پیشرفت در تولید محصولات و سرویس‌هایشان شوند. این روش آمیزه‌ای از ابزار کیفیت و مدیریت است که هدف آن توسعه‌ی کسب و کار و کاهش ضرری است که در نتیجه‌ی کارهای بی‌فایده شرکت تحمیل می‌شوند.

سنی، یغسانیان، یقازار

۱۳۹۷

فهرست مطالب

فصل ۱	۱۳
مبانی، کاربردها و فرآیند مدیریت کیفیت فراگیر	۱۳
مقدمه:	۱۳
مدیریت کیفیت فراگیر TQM	۱۳
روش مالکوم بالدريج	۱۵
مدل تعالی سازمان (EFQM)	۱۵
ابعاد مدیریت کیفیت فراگیر	۱۷
تاریخچه مدیریت کیفیت فراگیر TQM	۲۰
رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت کیفیت فراگیر	۲۱
مدیریت جامع کیفیت (TQM)	۲۳
مدیریت جامع کیفیت، فلسفه برتر	۲۴
ارکان فلسفی مدیریت جامع کیفیت	۲۴
فرضها و اصول مدیریت جامع کیفیت	۲۵
عناصر ساختاری مدیریت جامع کیفیت	۲۷
اجرای مدیریت جامع کیفیت	۲۸
مراحل اجرایی مدیریت جامع کیفیت	۲۹
فصل ۲	۳۳
مبانی کیفیت خدمات	۳۳
مقدمه:	۳۳
رویکردهای مربوط به کیفیت	۳۴
خدمات و ویژگیهای آن	۳۴
کیفیت خدمات، ویژگیها و ابعاد آن	۳۶
موانع بهبود کیفیت خدمات	۳۷

۳۸	رویکردهای مدیریت کیفیت خدمات
۳۸	ضرورت توجه به کیفیت خدمات
۴۰	شاخص های سنجش کیفیت خدمات
۴۳	ارتباط کیفیت خدمات با عوامل سازمانی
۴۴	ابعاد رضایت مشتری از کیفیت خدمات
۴۵	رابطه کیفیت خدمات با وفاداری مشتری
۴۵	رابطه بین فناوری اطلاعات با بهبود کیفیت خدمات
۴۷	فصل ۳
۴۷	فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر
۴۷	مقدمه
۴۷	«مفهوم فلسفه مدیریت کیفیت جامع از نگاه صاحب نظران»
۴۸	«اهداف مدیریت کیفیت جامع»
۴۹	نقش مدیریت کیفیت جامع
۴۹	«اجزا و ابزار مدیریت کیفیت»
۵۰	«دست اندازهای جاده مدیریت کیفیت جامع»
۵۱	اصول مدیریت کیفیت
۵۲	موردی کاربرد مدیریت کیفیت جامع در کشورهای ژاپن، آمریکا، تایوان، چین
۵۲	بررسی مدیریت کیفیت جامع در ژاپن:
۵۵	روشهای آماری در فعالیتهای کنترل کیفیت ژاپن
۵۶	مدیریت کیفیت فراگیر در آمریکا:
۵۶	کاربرد مدیریت کیفیت در تایوان:
۶۱	بررسی موردی کاربرد مدیریت کیفیت جامع در سازمانهای کشور ایران:
۶۷	فصل ۴
۶۷	کیفیت فراگیر یک رویکرد سیستمی
۶۷	مقدمه

۶۷	تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM):
۶۹	کیفیت و بهبود:
۶۹	رویکرد پایه‌ای:
۷۲	تعریف کیفیت:
۷۳	نگرش سیستماتیک به کیفیت:
۷۴	خصوصیات سیستم کیفیت:
۷۴	فرآیند دستیابی به کیفیت:
۷۵	عوامل موثر بر برنامه‌ریزی ارتقاء کیفی:
۷۶	تبیین خط مشی کیفیت:
۷۶	اصول در تعهد به کیفیت:
۷۷	بازنگری کیفیت:
۷۹	فصل ۵:
۷۹	کیفیت فراگیر و شش سیگما:
۷۹	مقدمه:
۷۹	تاریخچه شش سیگما:
۸۰	دیدگاه صاحب‌نظران کیفیت در باره شش سیگما:
۸۱	دیدگاه برخی از سازمان‌ها و شرکت‌ها در خصوص شش سیگما:
۸۲	مفهوم شش سیگما:
۸۳	تعاریف شش سیگما:
۸۴	سیگمای فرایند:
۸۵	۶۵ چیست؟:
۸۶	استراتژی ۶۵:
۸۶	مولفه‌های اصلی شش سیگما:
۸۷	ساختار اجرایی پروژه شش سیگما:
۸۸	آسیب‌شناسی روش شش سیگما:

۸۹	نقش تیمها در فرآیند اجرای شش سیگما
۹۰	مراحل شکل گیری و توسعه تیمها
۹۲	نقش های رهبر
۹۳	مسئولیت های رهبر تیم
۹۳	ساختن تیم
۹۴	ارتباطات موثر
۹۵	رفع تضادها
۹۵	اندازه گیری عملکرد تیمهای شش سیگما
۹۶	ماکزیمم کردن عملکرد تیمها در شش سیگما
۹۶	نیازهای اساسی اعضای تیم
۹۷	ارزیابی سطح تیم در شش سیگما
۹۷	مشخصات تیمهای کارا و اثربخش در شش سیگما
۹۸	تحولات تیمی در شش سیگما
۹۹	مدل GRPI و ارائه یک چارچوب مناسب برای ارزیابی شش سیگما
۱۰۰	تیمهای یادگیرنده یک الگوی مناسب برای تیمهای شش سیگما
۱۰۱	سه عنصر اصلی شش سیگما :
۱۰۲	متدولوژی ساخت یافته و جهشی DMAIC :
۱۰۳	شش نکته درباره شش سیگما
۱۰۵	ویژگی های شش سیگما
۱۰۹	تحلیل نقاط قوت و ضعف اجرای پروژه های شش سیگما
۱۰۹	هدفگذاری
۱۱۱	ساختار علمی پروژه
۱۱۸	موفقیت شش سیگما
۱۲۱	مراحل پنج گانه تاکتیکهای شش سیگما (فعالیت، ابزارها و نتایج هر مرحله)
۱۲۲	مزایای استفاده از شش سیگما

۱۲۳	ابزارهای مورد استفاده در 65 :
۱۲۴	انواع کنترلهای فرایند :
۱۲۴	اجزای یک سیستم کنترل :
۱۲۷	فصل ۶
۱۲۷	کیفیت فراگیر و تضمین کیفیت
۱۲۷	مقدمه :
۱۲۸	کیفیت چیست؟
۱۲۹	تعریف کیفیت از نظر استاندارد ایزو
۱۲۹	تعریف کیفیت از نظر تعداد از حقایق
۱۳۰	عوامل اساسی موثر بر کیفیت
۱۳۱	رابطه بین مفاهیم کیفیت
۱۳۲	مستندات سیستم مدیریت :
۱۳۲	مستندات سیستم مدیریت :
۱۳۳	ساختار مستندات
۱۳۴	خط مشی کیفیت (Quality Policy)
۱۳۵	۲-۵-۳- نظامنامه کیفیت (Quality manual)
۱۳۵	روش های اجرایی سیستم مدیریت کیفیت :
۱۳۶	دستور العمل های سیستم مدیریت کیفیت :
۱۳۶	فرم ها :
۱۳۷	سیستم مدیریت کیفیت
۱۳۸	الزامات مستندسازی
۱۳۹	نظامنامه کیفیت
۱۳۹	کنترل مستندات
۱۳۹	کنترل سوابق کیفیت
۱۴۰	مسئولیت مدیریت

۱۴۱	طرح ریزی
۱۴۱	مسئولیت، اختیار و ارتباطات
۱۴۲	بازنگری مدیریت
۱۴۳	مدیریت منابع
۱۴۴	پدیدآوری محصول
۱۴۵	فرآیندهای مرتبط با مشتری
۱۴۶	طراحی و توسعه
۱۵۰	استقرار سیستم
۱۵۰	تضمین کیفیت
۱۵۱	متدولوژی تضمین کیفیت
۱۵۳	دامنه کاربرد متدولوژی
۱۵۴	کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و نظام
۱۵۴	گروه کنترل کیفیت
۱۵۴	گروه تضمین کیفیت
۱۵۵	گروه نظارت
۱۵۵	فعالیت‌های تضمین کیفیت
۱۵۶	برنامه ریزی طرح تضمین کیفیت
۱۵۷	مراحل انجام فعالیت
۱۵۹	بازبینی محصولات
۱۶۰	مراحل انجام فعالیت
۱۶۶	مراحل انجام فعالیت
۱۶۹	ورودیها
۱۷۰	نرم افزار تضمین کیفیت
۱۷۳	فصل ۷
۱۷۳	کیفیت فراگیر و عملکرد

۱۷۳	لازمه اندازه گیری عملکرد در سیستم های کیفیت
۱۷۴	ضرورت و اهمیت اندازه گیری عملکرد در سیستم های کیفیت
۱۷۴	چگونه می توان T. Q. M را اجرا کرد؟ (بررسی مراحل)
۱۷۷	علل ناکامی مدیریت کیفیت جامع
۱۷۸	مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی
۱۷۹	اهمیت کیفیت خدمات در بخش دولتی
۱۷۹	تفاوت مدیریت کیفیت جامع در بخش های دولتی و خصوصی
۱۸۰	معضلات کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی
۱۸۲	نتایج به کارگیری مدیریت کیفیت جامع در بخش عمومی
۱۸۳	شاخص های عملکرد مدیریت کیفیت جامع
۱۸۵	فصل ۷
۱۸۵	پراکنش تکنولوژی و کیفیت فراگیر
۱۸۵	مقدمه:
۱۸۵	توصیف میدانی پراکنش تکنولوژی
۱۸۵	میدان پراکنش تکنولوژی
۱۸۶	فرایند پراکنش تکنولوژی
۱۸۶	برنامه و گزینش
۱۸۷	هضم و جذب تکنولوژی
۱۸۹	پراکنش
۱۹۰	مکانیسم پراکنش فنی (تکنولوژی)
۱۹۰	شکل گیری و پیاده سازی مکانیسم پراکنش تکنولوژی
۱۹۱	انتخاب مکانیسم پراکنش تکنولوژی
۱۹۲	آنالیز فاکتورهای اثرگذار انتقال تکنولوژی
۱۹۲	فاکتورهای محیط اجتماعی
۱۹۲	سیاست ملی

۱۹۲	ماهیت منطقه راهبردی
۱۹۳	محیط قانونی
۱۹۳	محیط نهادی
۱۹۴	ساختار و محیط صنعتی
۱۹۴	محیط مالی
۱۹۵	سیستم تبادل اطلاعات
۱۹۶	محیط منابع میدان توزیع تکنولوژی
۱۹۶	کیفیت پرسنال
۱۹۸	مواد خام
۱۹۸	انرژی
۱۹۸	بودجه
۱۹۸	حمل و نقل و ارتباطات
۱۹۹	نرخ انتقال تکنولوژی در میدان توزیع تکنولوژی
۱۹۹	تکنولوژی مرتبط
۱۹۹	قابلیت کاربرد تکنولوژی
۲۰۰	شکاف تکنولوژی
۲۰۰	سرمایه گذاری در هر واحد محصول
۲۰۱	دوره بازگشت سرمایه گذاری
۲۰۱	ریسک سرمایه گذاری
۲۰۲	فهرست منابع و مآخذ