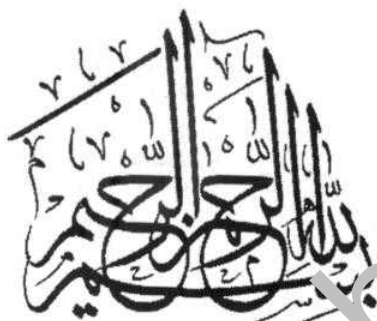




مدیریت کیفیت بهره‌وری

مؤلفین:

دکتر سید احمد شیبیت الحمّدی

(عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه)

نصراله کشیری (مدرس دانشگاه)

سرشناسه	: شیت الحمدي، سيداحمد، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پديدآور	: مديريت كيفيت و بهره‌وري / مولفين سيداحمد شيت الحمدي، نصراله كشيري.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شريفزاده، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهري	: ۲۷۶ ص.: مصور (بخشي رنگي)، جدول.
شابک	: ۲۵۰۰۰ ريال: ۹۷۸-600-8481-03-4
وضعيت فهرست	: فيبا
نويسي	
يادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۶۹ - ۲۷۶.
موضوع	: كيفيت فراگير -- مديريت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: بهره‌وري -- مديريت
موضوع	: Productivity -- Management*
شناسه افزوده	: كشيري، نصرالله
رده بندي کنگ	: ۱۳۹۵ م۳۹ش/۱۵/HD۶۲
رده بندي ديويي	: ۶۵۸/۵۶۳
شماره کتابشناسي	: ۲۱۰۱/۹۵
ملی	



نام کتاب: مديريت كيفيت و بهره‌وري

تأليف: سيد احمد شيت الحمدي - نصراله كشيري

ناشر: شريف زاده

نوبت و سال چاپ: اول - ۱۳۹۵

تيراژ: ۲۰۰

شابک: 978-600-8481-03-4

قيمت: ۲۵۰۰۰ تومان

«کليه حقوق براي انتشارات شريفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروي سينما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶ -
کتابفروشي محسن - تلفن ۰۲۱-۶۶۴۹۲۶۶۲

امروزه تعداد زیادی از سازمان ها کیفیت و بهره وری را برای ایجاد یک مزیت رقابتی اجرا می کنند، اما نگرش به کیفیت و بهره وری به عنوان یک سیستم مدیریتی در میان سازمان های ایرانی بسیار جدید و نو پا است و سابقه آن به ۲۰ سال هم نمی رسد. تعداد صنایع کوچکی که در کشور ما به سیستم های مدیریت کیفیت و بهره وری رو آورده باشند معدود و قلیل هستند و در بسیاری از آنها تجربه نگرش کیفی با رویکرد سیستمی در ابتدای راه قرار دارد. از سوی دیگر میزان موفقیت سازمان ها در دستیابی به نتایج و اهداف مورد انتظار بر اثر بکارگیری و استقرار سیستم مدیریت کیفیت به سطح قابل توجهی در برچسب های نرسیده و این وضعیت مدیران سازمان ها را در استفاده از سیستم مدیریت کیفیت گاه دچار تردید می سازد با این وجود مشتری ایرانی نیز همچون سایر کشور ها دارای انتظارات و خواسته های است که یکی از انتظارات بهره مندی از کیفیت به معنای جامع آن است بدین معنی که مضاف بر حفظ و افزایش مرئوسیت کالا و خدمات بر ارائه خدماتی متمرکز شده که تأمین آنها نه تنها برای جلب رضایت مشتریان امری حیاتی است، بلکه دشواری ها و چالش هایی را در برابر سازمان قرار می دهد که برخورد با آنها مستلزم اتخاذ شیوه ها و ابزار جدیدی در مدیریت است.

فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
فصل اول	۱۵
مبانی بهره‌وری	۱۵
۱-۱ مبانی بهره‌وری	۱۶
۲-۱ تاریخچه بهره‌وری	۱۷
۳-۱ سیر تعریف بهره‌وری از ابتدا تا کنون	۱۸
۴-۱ تعریف بهره‌وری	۱۹
۱-۴-۱ تعریف لغوی	۱۹
۲-۴-۱ تعریف تشریحی (کاربردی)	۲۰
۳-۴-۱ دیدگاه‌ها و تعابیر مختلف از مفهوم بهره‌وری	۲۲
۴-۴-۱ بهره‌وری از دیدگاه کارکنان و کارمندان، عبارتست از:	۲۲
۵-۴-۱ بهره‌وری از دیدگاه سیستمی	۲۳
۶-۴-۱ (بهره‌وری) = ستانده (ها) / نهاده (ها)	۲۳
۷-۴-۱ مولفه‌های بهره‌وری	۲۴
۸-۴-۱ کارایی	۲۴
۹-۴-۱ اثربخشی	۲۵
۱۰-۴-۱ تجزیه و تحلیل بهره‌وری	۲۵
۱۱-۴-۱ برداشتهای نادرست از مفهوم بهره‌وری	۲۸
۱۲-۴-۱ بهره‌وری یعنی بهره‌وری نیروی کار	۲۹

۳۰	۱-۴-۱ بهره وری قابل اندازه گیری نیست.
۳۰	۱-۴-۱ عوامل موثر بر بهره وری
۳۰	۱-۴-۱ عوامل داخلی موثر بر بهره وری بنگاه
۳۵	۱-۴-۱ عوامل خارجی موثر بر بهره وری بنگاه
۴۱	فصل دوم
۴۱	برنامه ریزی بهره وری
۴۲	۲-۱ چرخه بهره وری
۴۲	۲-۲ اندازه گیری بهره وری
۴۳	۲-۳ ارزیابی بهره وری
۴۳	۲-۴ برنامه ریزی برای بهبود بهره وری
۴۴	۲-۵ بهبود بهره وری
۴۴	۲-۶ نیروی انسانی
۴۵	۲-۷ جایگاه عوامل انسانی در میان سایر عوامل بهره وری
۴۵	۲-۸ اصول بهره وری نیروی کار
۴۶	۲-۹ نظم پذیری و بهره وری نیروی کار
۴۶	۲-۱۰ مثلث بهره وری نیروی کار
۴۷	۲-۱۱ بهره وری نیروی کار و خلاقیت
۴۷	۲-۱۲ عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی
۴۸	۲-۱۳ مهم ترین عوامل موثر بر افزایش بهره وری نیروی انسانی
۴۹	۲-۱۴ مهمترین عوامل موثر در کاهش بهره وری نیروی انسانی
۵۰	۲-۱۵ موانع بهبود بهره وری نیروی کار

۵۰	۱۶-۲ آموزش
۵۱	۱-۱۶-۲ تعریف آموزش
۵۱	۲-۱۶-۲ اهداف آموزشی
۵۲	۳-۱۶-۲ نظام آموزشی و یادگیری بر اساس تفاوت‌های فردی
۵۴	۴-۱۶-۲ آموزش و توسعه منابع انسانی
۵۴	۸-۱۶-۲ نقش آموزش نیروی انسانی بر بهره‌وری
۵۵	۱۶-۲ انگیزش
۵۸	۱۷-۲ سلسله مراتب نیازها
۵۸	۱-۱۷-۲-۱ تئوریهای انگیزش
۵۹	۲-۱۷-۲ تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو
۵۹	۳-۱۷-۲ تئوریهای X و Y مدل ۴-۱۷-۲
۶۰	۴-۱۷-۲ تئوری دو عاملی هرزبرگ
۶۱	۵-۱۷-۲ تئوری اسناد
۶۱	۶-۱۷-۲ نظریه تقویت یا شرطی کردن عامل
۶۱	۷-۱۷-۲ مدیریت مشارکتی
۶۷	فصل سوم
۶۷	بهره‌وری نیروی انسانی
۶۸	مقدمه
۶۸	۱-۳ شاخصه‌های بهره‌وری نیروی انسانی
۶۹	۲-۳ شاخصه‌های بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه «دسلر»
۷۰	۳-۳ شاخصه‌های بهره‌وری از دیدگاه «هرسی» و «گلداسمیت»

۴-۳	رابطه رضایت شغلی و بهره‌وری	۷۲
۵-۳	تأثیر مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی بر بهره‌وری کارکنان	۷۲
۶-۳	تأثیر حمایت مدیر بر بهره‌وری شغلی	۷۳
۷-۳	تأثیر پاداش بر بهره‌وری کارکنان	۷۳
۸-۳	تأثیر ساختار بر بهره‌وری کارکنان	۷۴
۹-۳	تأثیر شناخت شدن اهداف بر بهره‌وری	۷۶
۱۰-۳	تأثیر هویت سازمانی بر بهره‌وری کارکنان	۷۷
۱۱-۳	اتوماسیون اداری و فناوری اطلاعات	۷۷
۱-۱۱-۳	آغاز بکارگیری فناوری‌های اداری	۷۷
۲-۱۱-۳	سیر تکامل فناوری اداری	۷۸
۱۲-۳	نقش استراتژیک اطلاعات	۸۰
۱۳-۳	اتوماسیون اداری	۸۰
۱۴-۳	مجموعه نرم افزارهای اتوماسیون	۸۳
۱۵-۳	اتوماسیون اداری و بهره‌وری	۸۶
فصل چهارم		
کیفیت چیست		
۱-۴	مقدمه	۸۹
۲-۴	تعریف سیستم	۹۰
۳-۴	تعریف مدیریت	۹۱
۴-۴	تعریف کیفیت	۹۲
۵-۴	مدیریت کیفیت	۹۲

۹۲	۶-۴- سیستم مدیریت کیفیت
۹۳	۷-۴- تاریخچه سیستم مدیریت کیفیت
۹۶	۸-۴- استاندارد ایزو چیست؟
۹۸	۹-۴- ابعاد کیفیت
۱۰۰	۱۰-۴- رقابت در ابعاد کیفیت
۱۰۱	۱۱-۴- ابعاد کیفیت در آمریکا
۱۰۲	۱۲-۴- کنترل کیفیت آماری
۱۰۳	۱۳-۴- تضمین کیفیت (QA)
۱۰۴	۱۴-۴- هزینه یابی کیفیت
۱۰۴	۱۵-۴- کنترل کیفیت فراگیر (QC)
۱۰۴	۱۶-۴- مهندسی قابلیت اطمینان
۱۰۵	۱۷-۴- مدیریت کیفیت استراتژیک
۱۰۶	۱۸-۴- جنبشهای کیفیت در ژاپن
۱۰۹	۱۹-۴- تکامل روش شناسی
۱۱۰	۲۰-۴- حلقه های کنترل کیفیت
۱۱۳	فصل پنجم
۱۱۳	نگرش سیستماتیک به کیفیت
۱۱۴	۱-۵- مقدمه
۱۱۴	۲-۵- تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM)
۱۱۶	۳-۵- کیفیت و بهبود
۱۱۶	۴-۵- رویکرد پایه‌ای

۱۱۹	۵-۵-تعریف کیفیت
۱۲۰	۵-۶-نگرش سیستماتیک به کیفیت
۱۲۱	۵-۷-خصوصیات سیستم کیفیت
۱۲۱	۵-۸-فرآیند دستیابی به کیفیت
۱۲۳	۵-۹-عوامل موثر بر برنامه های ارتقاء کیفی
۱۲۴	۵-۱۰-تبیین خطاهای کیفیتی
۱۲۴	۵-۱۱-اصول سه تعهد به کیفیت
۱۲۴	۵-۱۲-بازنگری کیفیت
۱۲۵	فصل ششم
۱۲۵	تضمین کیفیت
۱۲۶	مقدمه
۱۲۷	۶-۱-کیفیت چیست؟
۱۲۷	۶-۲-تعریف کیفیت از نظر استاندارد ایزو
۱۲۸	۶-۳-«تامین رضایت مشتری»
۱۲۹	۶-۴-عوامل اساسی موثر بر کیفیت
۱۳۰	۶-۵-رابطه بین مفاهیم کیفیت
۱۳۴	۶-۶-نظامنامه کیفیت (Quality manual)
۱۳۶	۶-۷-سیستم مدیریت کیفیت
۱۵۴	۶-۸-کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و نظارت
۱۵۷	۶-۹-برنامه ریزی طرح تضمین کیفیت
۱۶۱	۶-۱۰-بازبینی محصولات

۱۷۱	۱۱-۶ ارزیابی نتایج.....
۱۷۴	۱۲-۶ نرم افزار تضمین کیفیت.....
۱۷۵	فصل هفتم.....
۱۷۵	مدیریت کیفیت جامع.....
۱۷۶	مقدمه.....
۱۷۶	۱-۷ پیشینه تاریخی مدیریت کیفیت جامع.....
۱۷۸	۲-۷ تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM).....
۱۸۰	۳-۷ هشت رکن مدیریت کیفیت.....
۱۸۴	۴-۷ عوامل موثر در مدیریت کیفیت.....
۱۸۵	۵-۷ ابعاد هشت گانه کیفیت.....
۱۸۷	۶-۷ تحول مدیریت کیفیت جامع.....
۱۸۹	۷-۷ دلایل شکست مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۱	۸-۷ تعاریف و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۴	۹-۷ لزوم نیاز به داشتن سیستم مدیریت کیفیت.....
۱۹۵	۱۰-۷ اهداف مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۶	۱۱-۷ نقش مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۶	۱۲-۷ جنبه های مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۸	۱۳-۷ سؤالات اساسی در بهبود مستمر فرایندها.....
۱۹۹	۱۴-۷ چالش های سازمان های امروز برای پایداری.....
۱۹۹	۱۵-۷ ابزارهای مدیریت کیفیت جامع.....
۱۹۹	۱۶-۷ عناصر اصلی توسعه کیفیت جامع.....

۲۰۰	۱۷-۷ اصول استقرار مدیریت کیفیت جامع
۲۰۲	۱۸-۷ آشنایی با مفاهیم کلیدی در فرهنگ T.Q.M
۲۰۲	۱-۱۸-۷ مشتری در فرهنگ T.Q.M
۲۰۲	۲-۱۸-۷ کنترل در فرهنگ T.Q.M
۲۰۳	۳-۱۸-۷ کیفیت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۳	۴-۱۸-۷ سمعت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۴	۵-۱۸-۷ انسان در فرهنگ T.Q.M
۲۰۵	۶-۱۸-۷ مدیریت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۷	۱۹-۷ رابطه مدیریت کیفیت جامع و فناوری اطلاعات
۲۰۷	۲۰-۷ لازمه اندازه گیری عملکرد در سیستم های کیفیت
۲۰۸	۲۱-۷ اهمیت اندازه گیری در سیستم های کیفیت و عاریف اندیشمندان
۲۰۹	۲۲-۷ چگونه می توان T.Q.M را اجرا کرد؟ (بررسی ماحل)
۲۱۱	۲۳-۷ مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی
۲۱۱	۲۴-۷ تنگناهای کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی
۲۱۵	فصل هشتم
۲۱۵	شش سیگما
۲۱۶	مقدمه
۲۱۶	۱-۸ تاریخچه شش سیگما
۲۱۷	۲-۸ دیدگاه صاحب نظران کیفیت در باره شش سیگما
۲۱۸	۳-۸ دیدگاه برخی از سازمان ها و شرکت ها در خصوص شش سیگما
۲۱۹	۴-۸ مفهوم شش سیگما

- ۵-۸ تعاریف شش سیگما..... ۲۲۰
- ۶-۸ تعریف آماری شش سیگما..... ۲۲۱
- ۷-۸ سیگمای فرایند..... ۲۲۲
- ۸-۸ ۶σ چیست؟..... ۲۲۲
- ۹-۸ استراتژی ۶σ..... ۲۲۳
- ۱۰-۸ مانده‌های اصلی شش سیگما..... ۲۲۴
- ۱۱-۸ اختار اجرایی پروژه شش سیگما..... ۲۲۴
- ۱۲-۸ آسیب‌ناشی از شش سیگما..... ۲۲۶
- ۱۳-۸ نقش تیمها در رانندگی برای شش سیگما..... ۲۲۷
- ۱۴-۸ مراحل شکل‌گیری تیمها..... ۲۲۸
- ۱۵-۸ نقشها و مسئولیت رهبری تیم..... ۲۲۹
- ۱۶-۸ نقش‌های رهبر..... ۲۳۰
- ۱۷-۸ مسئولیتهای رهبر تیم..... ۲۳۱
- ۱۸-۸ ساختن تیم..... ۲۳۱
- ۱۹-۸ ارتباطات موثر..... ۲۳۲
- ۲۰-۸ رفع تضادها..... ۲۳۳
- ۲۱-۸ اندازه‌گیری عملکرد تیمهای شش سیگما..... ۲۳۳
- ۲۲-۸ ماکزیمم کردن عملکرد تیمها در شش سیگما..... ۲۳۴
- ۲۳-۸ نیازهای اساسی اعضای تیم..... ۲۳۴
- ۲۴-۸ ارزیابی سطح تیم در شش سیگما..... ۲۳۵
- ۲۵-۸ مشخصات تیمهای کارا و اثربخش در شش سیگما..... ۲۳۵

۲۳۶	۸-۲۶ تحولات تیمی در شش سیگما.....
۲۳۸	۸-۲۷ مدل GRPI و ارائه یک چارچوب مناسب برای پروژه های شش سیگما.....
۲۳۹	۸-۲۸ تیمهای یادگیرنده یک الگوی مناسب برای تیمهای شش سیگما.....
۲۴۰	۸-۲۹ سه عنصر اصلی شش سیگما :.....
۲۴۱	۸-۳۰ متدولوژی ساخت یافته و جهشی DMAIC :.....
۲۴۱	۸-۳۱ شش نکات دوازده شش سیگما.....
۲۴۴	۸-۳۲ ویژگی های شش سیگما.....
۲۴۵	۸-۳۳ سه مسیر اصلی در اجرای شش سیگما.....
۲۴۸	۸-۳۴ تحلیل نقاط قوت و ضعف اجرای شش سیگما.....
۲۴۹	۸-۳۵ هدفگذاری.....
۲۵۰	۸-۳۶ هزینه و سود.....
۲۵۱	۸-۳۷ ساختار علمی پروژه.....
۲۵۲	۸-۳۸ ساختار اجرایی.....
۲۵۳	۸-۳۹ انسجام.....
۲۵۴	۸-۴۰ شاخص اثربخشی.....
۲۵۵	۸-۴۱ پذیرش تغییرات بعنوان ذات فرایند.....
۲۵۵	۸-۴۲ حفظ نتایج پروژه.....
۲۵۶	۸-۴۳ تاریخچه روشهای کیفیت :.....
۲۵۷	۸-۴۴ فرایند 6σ.....
۲۵۸	۸-۴۵ شش سیگما در مقابل سه سیگما.....
۲۵۹	۸-۴۶ موفقیت شش سیگما.....

- ۴۷-۸ اهداف نهایی (Six Sigma) : ۲۶۰
- ۴۸-۸ تاکتیکهای شش سیگما ۲۶۱
- ۴۹-۸ نمودار روند اجرایی DMAIC ۲۶۳
- ۵۰-۸ مزایای استفاده از شش سیگما ۲۶۳
- ۵۱-۸ ابزارهای مورد استفاده در 6σ : ۲۶۴
- ۵۲-۸ انواع کنترلهای فرایند : ۲۶۶
- منابع : ۲۶۹