

مدیریت کیفیت سفید

راهنمای بهبود عملکرد سازمانهای خدماتی

اثری از:

گری اسلایتر

با ترجمه‌ی

هدایت کارگر شورکی

به سفارش

استانداری یزد

اسلایتر، گری، Sluyter, Gary

سرشناسه:

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت کیفیت سفید: راهنمای بهبود عملکرد در سازمانهای خدماتی

مشخصات نشر: یزد: هدایت کارگر شورکی، ۱۳۹۴.

مشخصات ظاهری: ۱۶۰ ص.

شابک: 978-600-04-2774-0

وضعیت فهرست نویسی: فیپای مختصر

یادداشت: فهرستنویسی کامل این اثر در نشانی: <http://opac.nlai.ir> قابل

دسترسی است.

یادداشت: Improving organizational performance:: عنوان اصلی
a practical guidebook for the human services field.

یادداشت: کتابنامه به صورت زیرنویس.

شناسه افزوده: کارگر شورکی، هدایت، ۱۳۵۷ -

شناسه افزوده: استاندارد یزد

شماره کتابشناسی ملی: ۲۸۱۳۳۵۲

مدیریت کیفیت سفید

راهنمای بهبود عملکرد در سازمانهای خدماتی

هدایت کارگر شورکی

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه - قیمت: ۶۰۰۰۰ ریال

شماره تماس برای خرید تلفنی کتاب: ۰۹۱۰ ۳۳۶ ۵۲۶۲

فهرست مطالب

حرف اول.....	۶
فصل اول: ضرورت بهبود عملکرد.....	۸
فصل دوم: مشتریان سازمان.....	۳۶
فصل سوم: تشخیص خواسته‌های مشتریان.....	۴۹
فصل چهارم: تعیین مسیر؛ نقش حیاتی رهبری سازمان.....	۷۰
فصل پنجم: رهبری تغییر در فرهنگ سازمانی.....	۸۵
فصل ششم: ارزیابی عملکرد سازمانی.....	۹۸
فصل هفتم: ایجاد زیرساختهای بهبود سازمانی.....	۱۰۶
فصل هشتم: کاربرد ابزارهای بهبود عملکرد.....	۱۲۶
فصل نهم: جعبه ابزار بهبود عملکرد.....	۱۴۸

حرف اول

فلسفه‌ی مدیریت کیفیت و رویکرد کیفیت‌گرایی از اجزای اساسی نظام مدیریت در سازمانهای امروزی محسوب می‌شود، اما پیاده‌سازی این جریان در سازمانهای خدماتی، با چالشها و شرایط خاصی که دارند، نیازمند ملاحظات ویژه‌ای است که در این کتاب کوشش می‌شود تا به صورتی ساده و قابل درک برای خوانندگان تشریح گردد.

«مدیریت کیفیت سفید» نگاهی خاص به مفهوم مدیریت کیفیت است که با آمیزه‌ای از ملاحظات انسانی می‌کوشد تا جنبه‌های پنهان و البته مهم وجود انسان در سازمان را برای کسانی که قصد دارند کیفیت‌گرایی را ترویج کنند آشکار سازد. این جریان خاص از مدیریت کیفیت با این دغدغه‌ی اصلی شکل گرفته که جایگاه انسان در میان انبوه تکنیکها و ابزارهای کیفیت‌گرایی سازمانی کجاست و چگونه باید مقام منیع انسان در سازمانهای کیفیت‌جو را پاس داشت.

چارچوب این مجموعه بر اساس ترجمه‌های آزاد از کتابی کاربردی است^۱ که در زمینه‌ی ارتقاء عملکرد سازمانهای فعال در حوزه‌ی خدمات انسانی منتشر شده است و البته تلاش شده تا مقتضیات بومی حاصل از نظام اداری و اجرایی کشور خودمان نیز به آن افزوده شود و اصلاحات لازم در ترجمه‌ی متن کتاب، صورت پذیرد.

سؤالات، پیشنهادها و انتقادات خوانندگان گرامی از طریق بخش «ارتباط با ما» در سایت اینترنتی «پیشنهاد برتر»^۲ مورد استقبال و بهره‌برداری قرار می‌گیرد و موجب تکمیل و دقیق‌تر شدن این مجموعه در ویرایش‌های آتی خواهد شد.

هدایت کارگر شورکی

یزد - بهار ۱۳۹۴

^۱ Sluyter, G. V. (1998) *Improving organizational performance: a practical guidebook for the human services field*. California: SAGE Publications.

^۲ به نشانی www.pishnahadebartar.ir