

۲۵/۳۷۷۶
۹۷/۱۲/۲۵

به نام خداوند هستی بخش

در باب کیفیت و بهره‌وری کارکنان

مؤلف:

خیراله توپا ابراهیمی

✓	سرشناسه: توپا ابراهیمی، خیر اله، ۱۳۴۲-
✓	عنوان و نام پدیدآورنده: مدیریت کیفیت و بهره‌وری کارکنان، خیر اله توپا ابراهیمی
✓	مشخصات نشر: البرز کرج، انتشارات ملرد
✓	مشخصات ظاهری: ۷۲ ص.
✓	شابک: ۶-۱۴۳-۴۹۱-۶۰۰-۹۷۸
✓	وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا
✓	موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت - نمونه پژوهی بهره‌وری -- ایران -- نمونه پژوهی
✓	موضوع: Total quality management-- Iran -- Case studies
✓	Productivity -- Iran -- Case studies
✓	ردیف: ۶۵۸/۵۶۲۰۹۵۵
✓	رده‌بندی: HD۱۵/۶۲/ت۹م۴۱۳۹۶
✓	شماره کتابشناسی ملی: ۵۴۹۵۶۵۰



- انتشارات: ملرد
- نام کتاب: مدیریت کیفیت و بهره‌وری کارکنان
- مؤلف: خیر اله توپا ابراهیمی
- صفحه آرا: فاطمه پورامیری
- طراح جلد: هاجر مهرآوران
- نوبت چاپ: اول ۱۳۹۷
- شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان
- شابک: ۶-۱۴۳-۴۹۱-۶۰۰-۹۷۸ ISBN
- چاپ: موسسه فرهنگی هنری روزنه روجیم
- آدرس انتشارات: البرز، کرج، ۰۲۰۹۱۲۵۶۴۸۸۰۲، ۰۲۰۳۲۵۶۷۵۶۷
- Nashr.melurd@gmail.co

ISBN: 978-600-491-143-6



فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه	۶
فصل اول: کلیات	۷
فصل دوم: سیستم مدیریت کیفیت فراگیر	۱۳
تعاریف کیفیت	۱۴
موانع کیفیت	۱۷
انزوای مدیریت	۱۹
مشکلات (در اجرای) کدیت	۲۰
سیستم های مدیریت کیفیت	۲۲
نگرش سیستم های مدیریت کیفیت	۲۲
سیستم مدیریت کیفیت جامع	۲۴
مسئولیت مدیریت کیفیت	۳۳
تغییرات مستمر	۳۳
آموزش	۳۳
اهداف کیفیت	۳۴
تصمیمات استراتژیک	۳۴
اصول چهاردهگانه دمنگ	۳۴
ابعاد سیستم مدیریت کیفیت فراگیر	۳۶
فصل سوم : تاریخچه اصطلاح بهره وری	۴۱
تعریف بهره وری	۴۳

۴۴	اهمیت بهره‌وری
۴۵	عوامل چهارگانه بهره‌وری
۴۷	سطوح بهره‌وری
۴۸	عوامل مؤثر بر بهره‌وری
۴۹	بهره‌وری نیروی انسانی
۵۲	عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی
۵۵	مشارکت و بهره‌وری
۵۶	اقدامات مدیریتی مهم برای بهبود بهره‌وری
۵۸	چرخه بهبود بهره‌وری
۶۰	منابع و مآخذ

مقدمه

تحولات چشمگیری که طی چند دهه اخیر در محیط بیرونی و درونی سازمانها و به موازات آن در دیدگاه‌های مدیریتی بوجود آمده، ایجاد نظامی متکی بر الگوهای نوین مدیریتی را کاملاً ضروری نموده است تا بتواند پاسخگوی انتظارات مشتریان و تغییرات باشد. مهمترین راه حلی که در پاسخگویی به این انتظارات طی سدهای اخیر ارائه شده است، پیاده‌سازی مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان‌ها ارائه دهنده خدمات است. مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یک مفهوم مدیریتی می‌تواند تحولات لازم در یک سازمان برای دستیابی به کیفیت را ایجاد کند. مدیریت کیفیت فراگیر، فرآیندی است که بر اساس آن، مدیریت با مشارکت کارکنان، مشتریان و اعتباردهندگان، به صورت مستمر کیفیت می‌پردازد و این امر موجب افزایش رضایت کارکنان و افزایش بهره‌وری آنها و در نتیجه جلب رضایت مشتریان می‌شود. مدیریت کیفیت فراگیر با متغیرهای سازمانی از جمله مدیریت منابع انسانی و به عنوان عملکرد انسانی و بهره‌وری نیروی انسانی در ارتباط می‌باشد.