

مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی

(جلد اول)

نویسنده:

جان اس. اوکلند

مترجم:

سید حسن میرفخرایی

(عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی)



.Oakland, John S

مشخصات نشر: تهران: سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری : ۲ج.

وضعیت فهرست نویسی : فیا

یادداشت: عنوان اصلی: Total quality management and operational excellence : text

2. 14., 4th ed, with cases

یادداشت: محتاینامه.

موضوع: کیفیت فراگیر — مدیریت

Total quality management :عقوع

موضوع: کیفیت فرگ -- مدیریت -- نمونه پژوهی

Total quality management -- Case studies : موضوع

شناسه افزوده: میرزا حسن، ۱۳۳۸ - مترجم

شناسه افزوده: سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

رده بندی کنگره: ۱۲۹۶ ۴۱ الف ۶۲/۱۸ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۵/۴۹۷۳



سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

عنوان: مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی (جلد اول)

نویسنده: جان اس. اوکلند

مترجم: سید حسن میرفخرائی

ناشر: سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

تیراڑ: نسخہ

قیمت: تومان

نوبت چاپ: اول

شایک:

سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

آدرس:

شماره تماس:

فهرست مطالب

۲۱	مقدمه مترجم
۲۵	مقدمه مؤلف
	بخش اول: شالوده و بنیاد مدیریت کیفیت جامع
۳۱	فصل اول: درک کیفیت
۳۳	کیفیت، رقابت، و مشتریان
۳۵	کیفیت چیست؟
۳۸	درک و ساخت زنجیره‌های کیفیت
۴۲	برآورده کردن تقاضا
۴۴	کیفیت طراحی
۴۶	انطباق کیفیت با طراحی
۴۷	مدیریت کیفیت
۴۸	کیفیت و فرایند
۵۱	کیفیت با شناخت صحیح نیازها شروع می‌شود
۵۵	کیفیت و تمام توابع آن
۵۷	کتابشناسی
۵۹	نکات برجسته فصل
۶۳	فصل دوم: مدل و چارچوب برای مدیریت کیفیت جامع
۶۵	اولین چارچوب‌های مدیریت کیفیت جامع
۶۸	یک مقایسه

۷۲	مدل‌های جایزه کیفیت
۷۹	مدل چهار P و سه C، برگرفته از TQM و OPEX
۸۲	کتابشناسی
۸۳	نکات برجسته فصل
۸۵	فصل سوم: رهبری و تعهد
۸۷	برکرد مدیریت کیفیت جامع
۹۱	تعهد و خطمشی
۹۳	خطمشی کیفیت
۹۴	نمونه‌ای از خطمشی کیفیت، نمونه‌ی اول (یک شرکت پردازش تأمین بخش خودرو)
۹۵	نمونه‌ی دوم خطمشی کیفیت
۹۶	ایجاد و یا تغییر فرهنگ
۹۹	کنترل
۱۰۳	مدیریت مؤثر
۱۱۰	تعالی و برتری در رهبری
۱۱۲	تعهد
۱۱۴	کتابشناسی
۱۱۵	نکات برجسته فصل
۱۱۷	سوالات بخش اول

بخش دوم: طرح‌ریزی

۱۲۳	فصل چهارم: گسترش خطمشی، استراتژی و هدف
۱۲۵	ادغام و یکپارچه‌سازی مدیریت کیفیت جامع با خطمشی و استراتژی
۱۲۶	گام اول: توسعه‌ی یک چشم‌انداز مشترک برای سازمان و یا تجارت
	گام دوم: توسعه‌ی مأموریت به عوامل کلیدی موفقیتش (CSFs)

۱۲۹	تا آن را رو به جلو به حرکت درآورد
	گام سوم: تعریف شاخص‌های عملکردهای کلیدی به عنوان
۱۳۱	شاخص‌های موفقیت از نظر مأموریت و CSFs
۱۳۳	گام چهارم: درک فرایندهای اصلی و کسب حمایت فرایندها
	گام پنجم: شکستن و تجزیه فرایندهای اصلی به فرایندهای فرعی، فعالیت‌ها و کارهایی که
۱۳۶	تیم‌های بهبود حول محور آن‌ها تشکیل شده‌اند
۱۳۶	افراد، وظایف و تیم‌ها
۱۳۷	اندازه‌گیری و سنجش عملکرد
	گام ششم: اطمینان یافتن از همسویی فرایند و کارکنان از طریق گسترش یک
۱۴۱	خط‌مشی و یا ترجمه هدف بلند
۱۴۷	برنامه‌ریزی عملیاتی و استراتژیک
۱۴۸	توسعه خط‌مشی‌ها و استراتژی‌ها
۱۵۲	کتابشناسی
۱۵۳	نکات برجسته‌ی فصل
۱۵۵	فصل پنجم: مشارکت و منابع
۱۵۷	مشارکت و همکاری
۱۶۱	برون‌سپاری جهانی
۱۶۲	مدیریت عملکرد و قرار گرفتن در معرض خطر
۱۶۲	نظم یافتن در راستای رسیدن به موفقیت
۱۶۳	ارائه‌ی ارزش بهتر از زنجیره‌ی تأمین جهانی
۱۶۳	اثر بخشی زنجیره‌ی تأمین در اقتصادهای جهانی
۱۶۶	نقش تهیه/خرید در شراکت
۱۶۸	تعهد و تعامل

نتایج

۳۱۳

۶. نتایج مشتری

۳۱۷

۷. نتایج کارکنان

۳۱۷

۸. نتایج جامعه

۳۱۷

۹. نتایج عملکرد کلیدی

۳۱۸

ارزیابی معیارهای نتایج

۳۱۸

روش‌های خود-ارزیابی

۳۱۹

استفاده از ارزیابی

۳۲۱

ارزیابی‌های مدل بلوغ فرایندی یکپارچه شده (CMMI)

۳۲۲

ایمن کردن پیشگامی با استفاده از بررسی و بازبینی سیستم‌های مدیریتی

۳۲۷

بررسی سیستم‌ها

۳۲۸

بررسی و پیگیری خطاها یا عیب‌ها (نقص‌ها)

۳۳۰

بررسی‌ها و بازبینی‌های داخلی و خارجی مدیریت

۳۳۱

استانداردهای بررسی کیفیت

۳۳۵

کتابشناسی

۳۳۷

نکات برجسته‌ی فصل

۳۳۹

فصل نهم: الگوبرداری و تغییر مدیریت

۳۴۳

دلیل و چگونگی الگوبرداری (Benchmarking)

۳۴۵

هدف و طرز کار الگوبرداری

۳۴۹

بازبینی عملکرد و تحقیق

۳۵۴

نقش الگوبرداری در تغییرات

۳۵۶

ارتباطات، مدیریت ذی‌نفعان و کاهش موانع

۳۶۰

انتخاب عاقلانه‌ی تغییرات مبتنی بر الگوبرداری

۳۶۳

۳۶۵	چارچوبی برای تغییرات سازمانی
۳۷۲	قدردانی
۳۷۳	کتابشناسی
۳۷۴	نکات برجسته‌ی فصل
۳۷۵	نقش الگوبرداری در تغییرات
۳۷۵	مختصات و مدیریت ذی‌نفعان و کاهش موانع
۳۷۸	سوالات بخش سوم
۳۸۱	منابع و مآخذ

ایده‌ی اصلی و ابتدایی مدیریت جامع کیفیت اگرچه تازگی نداشته و در اواسط دهه‌ی ۱۹۴۰ توسط صاحب‌نظرانی نظیر جوزف جوران^۱، ویلیام ادواردز دمنینگ^۲ و کائورو ایشیکاوا^۳ مطرح شد، اما در سال‌های اخیر و با بروز تحولات شگرف سیاسی، اقتصادی و تکنولوژیک و بروز قابلیت‌ها و امکانات مدرن و روزآمد در عرصه‌های اقتصادی و مدیریتی، نیاز به بازتعریف نظریات کیفیت بر مبنای توصیه‌های ده‌گانه جوران، بار دیگر در میان اندیشمندان، مدیران مطرح گردید. مدیریت جامع کیفیت (که به اختصار TQM خوانده می‌شود) به‌عنوان یک نسخه‌ی کارآمد و به‌روزشده، این امکان را به مدیران سازمان‌های مدرن می‌داد تا بر راهکاری قابل اطمینان و ثمربخش برای مواجهه با این تغییرات و تحولات سریع دنیای مدرن، دست یابند. مدیریت جامع کیفیت درواقع فرایندی متمرکز بر مشتری، کیفیت‌محور، مبتنی بر واقعیات و متکی بر گروه‌های کارآمد و منسجم می‌باشد که به‌منظور دستیابی به هدفتان راهبردی سازمان، از طریق بهسازی و ارتقاء مداوم فرایندها توسط رئوس اجرایی سازمان راهبری می‌شود. این عمل از طریق چرخه چهارگانه PDCA در چهار گام برنامه‌ریزی (Plan)، اجرا (DO)، ارزیابی (Check) و پیاده‌سازی (Act) صورت می‌گیرد.

به مرور زمان و با ملاحظه مزیت‌های نسبی و کارکردهای ویژه‌ی مدیریت جامع کیفیت، شرکت‌ها و سازمان‌های گوناگون این راهکار را به‌عنوان یک تکنیک عملیاتی و مرسوم، پیاده‌سازی کردند. TQM حتی به سازمان‌ها و نهادهای بین‌المللی کارکردی، نظیر سازمان بین‌المللی استاندارد^۴ نیز راه یافت و این سازمان مدیریت جامع کیفیت را «یک رویکرد مدیریتی، با تمرکز بر کیفیت و بر پایه‌ی فعالیت‌های تمام اعضای سازمان، به‌منظور دستیابی به موفقیت بلندمدت، از طریق رضایت‌مندی مشتری و سودرسانی به

1 Joseph M. Juran

2 W. Edwards Deming

3 Kaoru Ishikawa

4 International Organization for Standardization (ISO)

تمام اعضای سازمان و جامعه» تعریف کرد. به مرور زمان و با شکل‌گیری مناظرات متعدد میان اندیشمندان و صاحب‌نظران دانش مدیریت، این تعاریف و تکنیک‌ها بهبود و ارتقاء یافت و مدیریت جامع کیفیت با پیچیدگی‌های جدیدتر و ابزارهای مدرن‌تری در ادبیات علمی و روزآمد جهانی مطرح گردید.

کتاب «مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی» نوشته‌ی جان اس اوکلند (ویرایش چهارم؛ منتشر شده در سال ۲۰۱۴ توسط انتشارات معتبر روتلج)، یکی از مشهورترین و بهترین کتاب‌های نوشته شده در حیطه‌ی مدیریت جامع کیفیت است که با امتزاج همزمان ریورهای تنویریک و کارکردی، به بیان مدرن‌ترین تکنیک‌های این عرصه می‌پردازد. انتشارات اساتید و چهره‌های برجسته‌ی دانش و حرفه‌ی مدیریت کیفیت، در اقصی نقاط جهان نامیر: بلک^۱، یان میشل^۲، جری مایرانی^۳، فابیو گالاندریس^۴، آماندا کریب^۵، راجر واتن^۶، میشل اکار^۷، سایمون فیری^۸، یان کندریک^۹، استل کلارک^{۱۰}، جانانان دیویس^{۱۱} و ادل اونیل^{۱۲} در این اثر که به اختصار در صفحات آغازین این کتاب آمده، خود گویای اعتبار و اهمیت آن است. کتاب حاضر در قالب شش بخش (مبانی TQM، برنامه‌ریزی، عملکرد، فرایندها، کارآیی و اجرا) و نوزده فصل به تفصیل و در یک سلسله‌مراتب منطقی و اصولی به تحلیل و بررسی مدیریت جامع کیفیت می‌پردازد.

1 Bill Black

2 Ian Mitchell

3 Jerry J. Mairani

4 Fabio Gualandris

5 Amanda Craib

6 Roger Wotton

7 Michel Jaccard

8 Simon Feary

9 Ian Kendrick

10 Estelle Clark

11 Jonathan Davies

12 Edel O'Neill

پایان، ضمن تشکر از سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران که در چاپ این کتاب نهایت همراهی و همکاری را با اینجانب مبذول داشتند و از تمامی فرهیختگانی که در به ثمر نشستن این اثر بنده را یاری رساندند صمیمانه سپاسگزاری می‌کنم. همچنین ضمن پیوزش از کاستی‌های احتمالی در ترجمه‌ی این نوشتار، مطالعه این اثر بدیع، جامع و جذاب به تمامی اساتید، دانشجویان، مدیران و کارآفرینان توصیه می‌شود. شایان ذکر است که مطالب مطرح شده در این کتاب، لزوماً بیان‌گر دیدگاه‌های مترجم نیست.

بمنه و کرمه

سیدحسن میرفخرائی