

مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی

(جلد دوم)

نویسنده:

جناب آقای دکتر اوکلند

مترجم:

سید حسن میرفخرایی

(عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی)



سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

سرشناسه: اوکلند، جان اس.

Oakland, John S

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت جامع کیفیت و برتری عملیاتی/ جان اس. اوکلند؛ مترجم سیدحسن میرفخرایی.

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

مشخصات ظاهری: ۲ ج.

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

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

۲۰۱۴, 4th ed, with cases

یادداشت: کتابخانه.

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت

Total quality management : موضوع

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت -- نمونه پژوهی

Total quality management -- Case studies : موضوع

شناسه افزوده: میرفخرایی، سیدحسن، ۱۳۳۸ - مترجم

شناسه افزوده: سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶، ۸۴۱/۵/۶۲ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۰۷۴۹۷۳



سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران

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

نویسنده: جان اس. اوکلند

مترجم: سیدحسن میرفخرایی

ناشر: سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

تیراژ: نسخه

قیمت: تومان

نوبت چاپ: اول

شابک:

سازمان پژوهشهای علمی و صنعتی ایران

آدرس:

شماره تماس:

۷۵	فصل یازدهم: طراحی / مهندسی مجدد فرایند
۷۷	طراحی مجدد فرایند، مهندسی مجدد و سیستم‌های لین
۷۷	فصل یازدهم: طراحی / مهندسی مجدد فرایند
۸۰	مهندسی مجدد سازمان؟
۸۲	فناوری اطلاعات به عنوان محرکی برای BPR
۸۴	BPR چیست و چه کاری انجام می‌دهد؟
۸۶	فراآیندهای طراحی مجدد
۹۰	تمرکز بر...
۹۱	فرایند طراحی مجدد
۹۶	سنت‌شکنی برای فرصت‌ها
۹۷	استفاده از تکنیک
۹۸	دیگر کاربردهای سنت‌شکنی فکری
۱۰۰	BPR- کارکنان و رهبران
۱۰۲	قدردانی
۱۰۳	کتابشناسی
۱۰۴	نکات برجسته‌ی فصل
۱۰۹	فصل دوازدهم: سیستم‌های مدیریت کیفیت
۱۱۱	چرا یک سیستم مدیریت کیفیت؟
۱۱۵	طراحی سیستم مدیریت کیفیت و ISO۹۰۰۰
۱۲۱	تفسیر مخصوص صنعت ایزو ۹۰۰۱
۱۲۵	الزامات سیستم مدیریت کیفیت
۱۲۶	۱. رهبری و مسئولیت مدیریت
۱۲۶	اهداف کیفیت و برنامه‌ریزی

۱۲۷	بازبینی مدیریت
۱۲۷	راهنمای کیفیت
۱۲۸	کنترل اسناد
۱۲۹	۲. مدیریت منابع
۱۳۰	منابع انسانی و توانمندی‌ها
۱۳۱	۳. تحقق محصول یا خدمات
۱۳۲	فرایندها- مرتبط به مشتری
۱۳۳	طراحی توسعه
۱۳۵	تدارکات/خرید
۱۳۶	فرایندهای تولید و ارائه خدمات
۱۳۷	خدمات پس از تحویل
۱۳۷	نظارت و ابزارهای سنجش
۱۳۹	۴. سنجش، آنالیز و بهبود
۱۳۹	سنجش و نظارت
۱۴۱	کنترل محصولات غیرمنطبق
۱۴۲	تجزیه و تحلیل داده
۱۴۲	بهبود
۱۴۴	صدور گواهی‌نامه‌ی انطباق
۱۴۵	دیگر سیستم‌ها و مدل‌های سیستم‌های مدیریت
۱۴۸	کتابشناسی
۱۴۹	نکات برجسته‌ی فصل
۱۵۱	فصل سیزدهم: بهبود مستمر - اصول اولیه
۱۵۳	رویکردها، روش‌ها و ابزارها

۱۵۷	چارچوب «DRIVER» بهبود مستمر
۱۵۸	نیاز به داده و بعضی از ابزارها و تکنیک‌های پایه
۱۶۳	ابزارها و تکنیک‌های پایه
۱۶۳	نقشه‌برداری فرایند/ ترسیم flowchart
۱۶۴	برگ ثبت داده‌ها (بررسی) و نمودار شمارش
۱۶۵	نمودار هیستوگرام
۱۶۶	نمودارهای پراکنده
۱۶۷	طبقه‌بندی
۱۶۸	تحلیل بارته
۱۶۹	آنالیز ریشه‌ی علت و تاثیر و تبادل اندیشه
۱۷۰	CEDAC
۱۷۳	آنالیز میدان نیرو
۱۷۴	منحنی تاکید
۱۷۶	نمودارهای کنترل
۱۸۱	سیستم SPC
۱۸۴	کتابشناسی
۱۸۵	نکات برجسته‌ی فصل
۱۸۹	فصل چهاردهم: بهبود مستمر - پیشرفته‌تر، همچون تاجو و روش سیگما
۱۹۱	برخی از تکنیک‌های اضافی برای طراحی فرایند و بهبود
۱۹۲	۱. نمودار پیوستگی (Affinity diagram)
۱۹۳	۲. گراف رابطه‌ی متقابل
۱۹۴	۳. نمودار درختی/ جریان سیستم‌ها
۱۹۵	۴. نمودارهای ماتریس

۱۹۶	نمودار ماتریس T شکل
۱۹۶	۵. آنالیز داده ماتریس
۱۹۷	۶. نمودار برنامه تصمیم‌گیری فرایند (PDPC)
۱۹۸	۷. نمودار پیکانی
۱۹۸	خلاصه
۱۹۹	روش تاگوچی در بهبود فرایند
۱۹۹	۱. تابع زیاده‌ها
۲۰۰	۲. طراحی محصولات، خدمات و فرایندها
۲۰۱	۳. کاهش تنوع
۲۰۲	۴. آزمایشات آماری برنامه ریزی شده
۲۰۴	شش سیگما
۲۰۵	مدل بهبود شش سیگما
۲۰۶	ساخت یک سازمان و فرهنگ شش سیگما
۲۰۹	اطمینان یافتن از موفقیت مالی پروژه‌های شش سیگما
۲۱۲	نتیجه‌گیری از مشاهدات و پیوند با TQM، SPC، تعالی و غیره
۲۱۳	نکات فنی
۲۱۶	کتابشناسی
۲۱۸	نکات برجسته‌ی فصل
۲۲۱	فصل پانزدهم: بهبود مستمر - سیستم‌های لین
۲۲۳	مقدمه‌ای بر تفکر ناب (لین)
۲۲۴	۱. رویکرد ناب (لین) قابل انتقال می‌باشد.
۲۲۷	۲. لین لزوماً به معنای کاهش کارکنان نمی‌باشد.
۲۲۷	۳. لین تنها یک ایده‌ی مد روز نمی‌باشد، که در نهایت از بین رود.

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 و پیرامون 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 به همکاری با ذایل‌اطمینان و ثمربخش برای مواجهه با این تغییرات و تحولات سریع دنیای مدرن، دست بزنند. مدیریت جامع کیفیت درواقع فرایندی متمرکز بر مشتری، کیفیت‌محور، مبتنی بر واقعیات و متکی بر گروه‌های کارآمد و منسجم می‌باشد که به‌منظور دستیابی به اهداف بلندمدت سازمان، از طریق بهسازی و ارتقاء مداوم فرایندها توسط رئوس اجرایی سازمان را جری 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 فوق‌العاده‌ی مدیریت جامع کیفیت، شرکت‌ها و سازمان‌های گوناگون این راهکار را به‌عنوان یک جنبه‌ی 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 به‌روزترین کتاب‌های نوشته شده در حیطه‌ی مدیریت جامع کیفیت است که با امتزاج همزمان برآورده‌های تئوریک و کارکردی، به بیان مدرن‌ترین تکنیک‌های این عرصه می‌پردازد. نظرات استاد و چهره‌های برجسته‌ی دانش و حرفه‌ی مدیریت کیفیت، در اقصای نقاط جهان نظیر: بیل بلک^۵، یان میشل^۶، جری مایرانی^۷، فابیو گالاندريس^۸، اماندا کریب^۹، راجر واتن^{۱۰}، میشل اکار^{۱۱}، سایمون فیوری^{۱۲}، یان کندریک^{۱۳}، استله کلارک^{۱۴}، جانانان دیویس^{۱۵} و ادل اونیل^{۱۶} درخصوص 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، کارکنان، ابزارها) و نوزده فصل به تفصیل و در یک سلسله‌مراتب منطقی و اصولی به تحلیل و بررسی مدیریتی جامع کیفیت می‌پردازد. در

5 Bill Black

6 Ian Mitchell

7 Jerry J. Mairani

8 Fabio Gualandris

9 Amanda Craib

10 Roger Wotton

11 Michel Jaccard

12 Simon Feary

13 Ian Kendrick

14 Estelle Clark

15 Jonathan Davies

16 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