

اصول و مبانی مدیریت کیفیت جامع

نویسندگان:

مهسا محمودی مشائی

زکویه حیدری آرباطان

یوسف میرزائی

سیده مریم طاهرزاده موسویان

ویراستار:

سیدفخرالدین طاهرزاده موسویان



عنوان و نام پدیدآور	اصول و مبانی مدیریت کیفیت جامع نویسندگان مهسا محمودی‌مثنائی ... [و دیگران] :
مشخصات نشر	ویراستار سیدفخرالدین طاهرزاده‌موسویان تهران: عطران، ۱۴۰۱.
مشخصات ظاهری	۱۵۰ ص.: نمودار (رنگی).
شابک	۸۰۰۰۰۰ ریال ۳-۹۶-۷۸۵۰-۶۲۲-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	فیپا
یادداشت	نویسندگان مهسا محمودی‌مثنائی، رقیه حیدری‌آرباطان، یوسف میرزائی، سیده‌مریم طاهرزاده‌موسویان.
یادداشت	کتابنامه: ص. ۱۵۰.
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت Total quality management
شناخته افزوده	محمودی‌مثنائی، مهسا، ۱۳۵۳-
رده بندی کنگره	۱۵/HD۶۲
رده بندی دیویی	۵۶۲/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۸۸۴۹۳۹
اطلاعات رکورد کتابشناسی	نیا



نام کتاب :	اصول و مبانی مدیریت کیفیت جامع
نویسندگان :	مهسا محمودی‌مثنائی، رقیه حیدری‌آرباطان، یوسف میرزائی، سیده‌مریم طاهرزاده‌موسویان
ویراستار:	سیدفخرالدین طاهرزاده‌موسویان
نوبت چاپ :	اول
تیراژ :	۱۰۰۰ جلد
قیمت روی جلد :	۸۰۰,۰۰۰ ریال
سال چاپ:	۱۴۰۱
شابک:	۹۷۸-۶۲۲-۷۸۵۰-۹۶-۳
لیتوگرافی:	پرهام نور
چاپ :	عطران
ناشر :	عطران

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر مطابق قانون مؤلفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ متعلق به نشر عطران می‌باشد و هرگونه کپی‌برداری و استفاده از مطالب بدون اجازه کتبی پیگرد قانونی دارد.

پیشگفتار ناشر

با هدف تأمین نیازهای آموزشی قشر متخصص، گروه عطران با بیش از یک دهه سابقه برگزاری نشست‌های علمی و دوره‌های تخصصی بین‌المللی، اقدام به دریافت مجوز انتشارات از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و بسط آثار علمی و ادبی نویسندگان و اهالی قلم نمود و در ادامه راه، متد تأمین مالی نویسندگان خوش قلم و با استعداد را در دستور کار قرار داده است. بدین صورت که قسمتی از هزینه چاپ کتاب‌های ارسالی پس از داوری، توسط گروه عطران تأمین می‌گردد.

پذیرای نظرات و پیشنهادات متخصصین و صاحب نظران در راستای بهبود و ارتقا سطح علمی و کیفی آثار منتشر شده انتشارات عطران هستیم. شایان ذکر هست که قسمتی از درآمد حاصل از فروش این اثر صرف آموزش فرهنگ محیط زیست خواهد گردید.

۰۲۱-۶۶۱۹۱۰۰۰

۰۹۱۰۸۱۷۲۸۹۶

دفتر مرکزی نشر عطران

تلگرام پشتیبانی آنلاین

www.atranguop.ir	گروه عطران
www.mdatran.com	شرکت مهندسی ماه دانش عطران (دوره‌های تخصصی و ارائه‌دهنده خدمات مشاوره آموزشی)
www.atranbook.ir	انتشارات عطران
www.zistbanab.ir	ماهنامه اختصاصی زیست‌بان آب
www.envco.ir	همایش و نمایشگاه ملی محیط زیست و بحران‌های پیش رو

دکتر عباس علاف‌صالحی

انتشارات عطران

فروردین ۱۴۰۱

فهرست مطالب

۲	پیشگفتار
۳	مفهوم کیفیت
۳	مفهوم کنترل کیفیت
۵	مدیریت کیفیت جامع چیست؟
۶	مفهوم مدیریت جامع کیفیت
۱۸	تاریخچه مدیریت کیفیت جامع
۲۴	عوامل مهم در پیاده سازی مدیریت کیفیت جامع
۲۵	تحول مدیریت کیفیت جامع
۲۷	دیدگاه‌های اندیشمندان مدیریت کیفیت جامع
۴۲	اصول و ارزش‌های مدیریت کیفیت جامع
۵۹	ابعاد مدیریت کیفیت جامع
۶۰	الزامات اجرایی مدیریت کیفیت جامع
۶۹	مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع
۷۴	اهداف مدیریت کیفیت جامع
۷۵	ارکان مدیریتی در مدیریت کیفیت جامع
۷۶	مدیریت کیفیت جامع در بخش خدمات
۸۰	پارادوکس‌های موجود در مدیریت کیفیت جامع
۱۰۸	هدفمند نمودن پارادوکس‌ها
۱۱۱	مزایا و معایب مدیریت کیفیت جامع
۱۱۳	علل عدم موفقیت مدیریت کیفیت جامع
۱۱۵	عوامل موفقیت در مدیریت کیفیت جامع
۱۲۳	سنجش عملکرد مدیریت کیفیت جامع
۱۲۶	ارتباط عملکرد و مدیریت کیفیت جامع
۱۲۷	پیامدهای فرهنگی نظام مدیریت کیفیت جامع