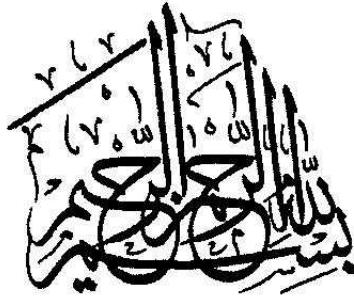




فرهنگ کیفیت و نوآوری

مؤلفین:

دکتر احمد اسکندری

دکتر خداخواست نصیریانی

سرشناسه	: اسکندری، احمد، ۱۳۵۹-
عنوان و نام پدیدآور	: فرهنگ کیفیت و نوآوری/مولفین احمد اسکندری، خداخواست نصیریانی.
مشخصات نشر	: تهران: شریفزاده، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۲۳۴ ص: جدول (بخشی رنگی)، نمودار (بخشی رنگی).
شابک	: ۸۰۰۰۰۰ ریال 7-90-622-978:
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۲۳۱]-۲۳۴.
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: نوآوری -- مدیریت
موضوع	: Technological innovations -- Management
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: Knowledge management
شناسه افزوده	: نصیریانی، خداخواست، ۱۳۵۹-
رده بندی کنگره	: ۱۵/HD۶۲
رده بندی دیویی	: ۵۶۴/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۱۳۸۹۳
وضعیت رکورد	: فیپا



نام کتاب : فرهنگ کیفیت و نوآوری

تألیف: احمد اسکندری - خداخواست نصیریانی

ناشر: شریفزاده

سال انتشار: چاپ اول - ۱۴۰۰

شمارگان: ۵۰۰

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۴۴۹-۹۰-۷

قیمت: ۸۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریفزاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران- خ انقلاب- روبروی سینما بهمن- جنب بانک صادرات- پ

۱۳۵۶ کتابفروشی محسن - تلفن ۶۶۴۹۲۶۶۲-۰۲۱

فهرست مطالب

۱۳.....	پیشگفتار.....
۱۵.....	فصل ۱.....
۱۵.....	فرهنگ کیفیت.....
۱۵.....	تعریف مدیریت کیفیت.....
۱۶.....	تعریف و اهمیت کیفیت.....
۱۸.....	مفهوم تعریف کیفیت از دیدگاه بنیانگذاران این علم.....
۱۸.....	- دمنینگ.....
۱۸.....	- جوران.....
۱۸.....	- کرازبی.....
۱۸.....	- تاگوچی.....
۱۸.....	- ایشیکاوا.....
۱۸.....	- فیگن بام.....
۱۹.....	دمنینگ.....
۱۹.....	مفهوم اجزای تشکیل دهنده چرخه دمنینگ.....
۱۹.....	برنامه.....
۱۹.....	اجرا.....
۲۰.....	مطالعه.....
۲۰.....	اقدام.....
۲۰.....	جوران.....
۲۰.....	کرازبی.....
۲۱.....	تاگوچی.....
۲۱.....	طراحی سیستم.....
۲۱.....	طراحی پارامتر.....
۲۱.....	طراحی تلورانس.....
۲۳.....	کیفیت طراحی.....
۲۴.....	کیفیت انطباق.....

۲۴.....	معیار تطبیق در یک محدوده.....
۲۵.....	اصول و مولفه های مدیریت کیفیت جامع.....
۲۵.....	اصل کار تیمی (مشارکت و همکاری).....
۲۶.....	انگیزش.....
۲۸.....	توانمند سازی.....
۲۹.....	اصل آموزش.....
۳۰.....	اصل ارزشیابی و بازخورد.....
۳۰.....	اصل استفاده از اطلاعات.....
۳۱.....	اصل بهبود مستمر.....
۳۲.....	برنامه ریزی.....
۳۳.....	کنترل.....
۳۳.....	بهبود.....
۳۴.....	روش حل مسئله.....
۳۴.....	مرحله ۱: شناسایی فرصتها.....
۳۴.....	مرحله ۲: تعیین حوزه عمل.....
۳۴.....	مرحله ۳: تجزیه و تحلیل فرآیند جاری.....
۳۴.....	مرحله ۴: برنامه ریزی با در نظر گرفتن فرآیندهای آتی.....
۳۴.....	مرحله ۵: ایجاد تغییرات.....
۳۴.....	مرحله ۶: هدایت و تائید تغییرات.....
۳۵.....	مرحله ۷: بهبود مستمر.....
۳۵.....	اصل مشتری منداری.....
۳۷.....	درک مشتریان از مفهوم کیفیت.....
۳۷.....	عملکرد کالا.....
۳۷.....	ویژگی های کالا.....
۳۷.....	خدمات مربوط به کالا.....
۳۷.....	ضمانت کالا.....
۳۷.....	قیمت کالا.....

۳۸	اعتبار موسسه تولید کننده کالا
۳۸	بازخور
۳۸	برگه‌های دریافت اطلاعات
۳۸	بازنگری و بررسی
۳۸	گروه‌های متمرکز
۳۹	شماره‌های تماس رایگان
۳۹	بازدید از مشتریان
۳۹	برگه‌های گزارش
۳۹	بکارگیری اعتراضات و شکایات مشتریان
۳۹	ضرورت شناخت مشتری
۳۹	کیفیت در خدمات
۴۰	طبقه‌بندی و تبدیل نیازها و انتظارات مشتریان به نیازمندی‌هایی قابل بررسی و سنجش
۴۰	برخی نکات مهم در کسب رضایت مشتری
۴۲	فرهنگ سازمانی
۴۵	شیوه‌ی پیدایش یک فرهنگ
۴۶	مدلهای فرهنگ سازمانی
۴۶	مدل براون
۴۷	مدل کوئین و گارت
۴۹	مدل دشنند
۵۱	مدل ساکس بی
۵۲	مدل دنیسون
۵۳	مدل کامرون و کوپین
۵۳	چارچوب ارزشهای رقابتی
۵۵	توصیف فرهنگ چهارگانه سازمانی
۵۸	ابزار سنجش فرهنگ سازمانی
۵۹	جمع‌بندی مباحث مربوط به فرهنگ سازمانی
۶۱	فصل ۲

۶۱	کیفیت و زنجیره ارزش
۶۱	مقدمه:
۶۱	تعریف کیفیت از دیدگاه فلسفی :
۶۱	تعریف کیفیت مبتنی بر محصول :
۶۲	تعریف کیفیت مبتنی بر مصرف کننده :
۶۲	تعریف کیفیت مبتنی بر تولید :
۶۲	تعریف کیفیت مبتنی بر ارزش :
۶۲	کیفیت از دیدگاه اندیشمندان مدیریت کیفیت
۶۳	پیشینه و روند ارتقاء مدیریت کیفیت
۶۹	اصول حاکم بر مدیریت کیفیت
۷۱	نگرش سیستم های مدیریت کیفیت
۷۱	مدیریت کیفیت جامع
۷۳	رویکرد منابع انسانی به مدیریت کیفیت
۷۷	۱) تعهد و رهبری مدیریت ارشد
۷۹	۲) ارتقاء شایستگیهای کارکنان
۸۰	مشارکت کارکنان
۸۱	توانمندسازی کارکنان
۸۳	کار گروهی
۸۴	آموزش و توسعه منابع انسانی
۸۶	۳) رضایتمندی مشتری
۸۹	مدیریت دانش
۹۰	مفهوم دانش
۹۰	داده
۹۱	اطلاعات
۹۲	دانش
۹۴	روابط داده، اطلاعات و دانش
۹۶	طبقه بندی انواع دانش

پیشگفتار

با توسعه و گسترش روزافزون دانش در جهان امروزی، تلاش برای هدایت و بهره‌گیری موثر از علوم و دانش‌های مختلف برای بشر همواره یک چالش اساسی بوده است. اطلاعات و داده‌های خام بصورت گسترده‌ای در اختیار بشر بوده بگونه‌ای که گاهی انسانها را دچار تحیر و شگفتی می‌کند. دانشی که از نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات خام حاصل می‌شود بسرعت دچار تحول و تغییر شده بگونه‌ای که در مدت زمان اندکی جای خود را به دانش جدیدی می‌دهد که ممکن است حتی در تضاد با دانش‌های قبلی باشد. در این میان سازمانها نیز به عنوان یک سیستم نظامند از این تغییر و تحولات بی‌نصیب نبوده و از تغییرات پیرامون دانش در جهان تاثیرپذیرند. سازمانها همیشه نگران مدیریت بر دانشی که در محیط خود دارند، می‌باشند و این موضوع مهم‌ترین دلیلی است که چرا امروزه مدیریت دانش، بسیار مورد توجه قرار گرفته است. کنترل و در اختیارگیری دانش مناسب برای سازمانها یک چالش اساسی محسوب می‌گردد. سازمانها همواره می‌خواهند تا دانش را در سیستم‌های خود نهادینه سازند اما با توجه به گستردگی دانش در سطح سازمانی چگونه به این مهم دست می‌یابند؟ از طرف دیگر وجود دانش‌های مختلف در سیستم‌های مدیریتی حاکم بر سازمانها خود چالش دیگری برای منابع انسانی آنها محسوب می‌گردد. اینکه هر سیستمی بدنبال چه هدفی بوده و چه ارتباطی با سیستم‌های قبلی خود دارد از سوالات جدی منابع انسانی سازمانها محسوب می‌گردد. در این میان مدیریت کیفیت و مدیریت دانش به عنوان دو سیستم مدیریتی مهم و کلیدی در سازمانها مدنظر مدیران سازمانها بوده و بر آن تاکید داشته‌اند

اسکندری، نصیریانی