



مدیریت کیفیت و بهره‌وری

تألیف

دکتر مصطفی ابراهیم‌پور

استادیار دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه گیلان

دکتر رضا عباسی

استادیار دانشکده ادبیات و علوم انسانی دانشگاه شاهد

سید سینا معصومی

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی دانشگاه یزد

انتشارات دانشگاه گیلان

۱۳۹۷



دانشگاه گیلان

۱۳۵۳-۱۹۷۴

شابک: ۷-۱۹۲-۱۵۳-۶۰۰-۹۷۸

سرشناسه	: ابراهیمپور ازبیری، مصطفی، ۱۳۶۰-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت و بهره‌وری/تالیف مصطفی ابراهیمپور، رضا عباسی، سیدسینا معصومی؛ ویراستار علمی محمود مرادی؛ ویراستار ادبی فرشته کلچین‌راد.
مشخصات نشر	: رشت: دانشگاه گیلان، انتشارات، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	: م: ۴۷۶ص: جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-153-192-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
پادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: بهره‌وری -- مدیریت
موضوع	: Productivity -- Management
موضوع	: کنترل کیفی -- مدیریت
موضوع	: Quality control -- Management
شناسه افزوده	: عباسی، رضا، ۱۳۵۸-
شناسه افزوده	: Abbas, Reza
شناسه افزوده	: معصومی، سیدسینا، ۱۳۷۱-
شناسه افزوده	: Sayed Sina, Masoumi
شناسه افزوده	: مرادی، محمود، ۱۳۵۵-
شناسه افزوده	: Moradi, Mahmoud
شناسه افزوده	: دانشگاه گیلان. انتشارات
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۷ الف ۴۲/۱۵/۶۲ HD
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۴۶۵۹۹۵

اداره چاپ و انتشارات دانشگاه گیلان

نام کتاب	: مدیریت کیفیت و بهره‌وری
مؤلفان	: دکتر مصطفی ابراهیم پور ازبیری، دکتر رضا عباسی، سید سینا معصومی
ویراستار علمی	: دکتر محمود مرادی
ویراستار ادبی	: فرشته کلچین‌راد
نوبت چاپ	: اول، ۱۳۹۷
ناشر	: انتشارات دانشگاه گیلان
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
قیمت	: ۷۰۰۰۰ ریال

* هر گونه چاپ و تکثیر فقط در اختیار انتشارات دانشگاه گیلان است.*

عنوان صفحه

پیشگفتار ض

فصل اول: کلیات مدیریت کیفیت و بهره‌وری ۱

۱-۱ مقدمه ۲

۲-۱ مروری بر پیدایش کیفیت ۲

۱-۲-۱ کیفیت در عصر رنسانس ۳

۲-۲-۱ کیفیت و جنبش مدیریت علمی ۴

۳-۲-۱ انقلاب کیفیت و جنگ جهانی دوم ۵

۱-۳-۲-۱ طلوع کیفیت در غرب ۷

۲-۳-۲-۱ طلوع کیفیت در شرق ۸

۳-۱ تبیین مفهوم کیفیت ۱۱

۱-۳-۱ کیفیت از منظرهای گوناگون ۱۲

۲-۳-۱ کیفیت از دیدگاه صاحب‌نظران برجسته آن ۱۲

۳-۳-۱ بیان کمی کیفیت ۱۳

۴-۳-۱ تشریح کیفیت در خدمات و بیان ریاضی آن ۱۴

۵-۳-۱ ابعاد کیفیت ۱۵

۱-۵-۳-۱ ابعاد کیفیت کالا ۱۵

۲-۵-۳-۱ ابعاد کیفیت خدمات ۱۶

- ۱۸ ۶-۳-۱ مدل‌های رایج در کیفیت خدمات
- ۱۸ ۱-۶-۳-۱ مدل کانو
- ۱۹ ۲-۶-۳-۱ مدل سروکوال
- ۲۰ ۳-۶-۳-۱ مدل سرویرف
- ۲۰ ۴-۶-۳-۱ مدل سروایمپرف
- ۲۰ ۴-۱ آثار و پیامدهای کیفیت
- ۲۱ ۱-۴-۱ نتایج کیفیت ضعیف
- ۲۲ ۲-۴-۱ مزایای کیفیت خوب
- ۲۲ ۵-۱ هزینه‌های کیفیت
- ۲۳ ۱-۵-۱ طبقه‌بندی هزینه‌های کیفیت
- ۲۳ ۱-۱-۵-۱ هزینه‌های پیشگیری
- ۲۴ ۲-۱-۵-۱ هزینه‌های ارزیابی
- ۲۵ ۳-۱-۵-۱ هزینه‌های خرابی درون‌سازمانی (هزینه‌های شکست داخلی)
- ۲۶ ۴-۱-۵-۱ هزینه‌های خرابی برون‌سازمانی (هزینه‌های شکست خارجی)
- ۲۷ ۶-۱ تشویق به کیفیت
- ۲۹ ۱-۶-۱ جایزه کیفیت دمنینگ
- ۲۹ ۲-۶-۱ جایزه ملی مالکوم بالدريج
- ۳۱ ۳-۶-۱ جایزه تعالی اروپا (EFQM)

پیشگفتار

کتاب حاضر حاصل چندین سال تجربه نویسندگان در امر تدریس در دانشگاه و همچنین فعالیت‌های اجرایی و مشاوره‌ای در حوزه مدیریت کیفیت، بهره‌وری و تعالی سازمانی در سازمان‌های مختلف می‌باشد. هدف از نگارش کتاب این است که روش‌ها، مفاهیم و فنون نوین مربوط به کیفیت و بهره‌وری بر اساس سرفصل جدید مصوب و به‌صورت کاربردی و نرم‌افزاری ارائه گردد. مباحث ارائه شده در این کتاب، به دانشجویان، مدیران و تصمیم‌گیرندگان کمک می‌کند تا پس از مطالعه مباحث مربوط به کیفیت و بهره‌وری، دریابند که چگونه می‌توانند با اجرای روش‌های ارائه شده، کیفیت فرآیندهای تولید و عملیات و کیفیت محصولات تولید شده را افزایش داده و در نتیجه به بهبود بهره‌وری سازمان کمک نمایند.

مطالعه این کتاب به چه کسانی پیشنهاد می‌شود؟

این کتاب منبعی است برای تمام کسانی که خواهان کسب دانش در مورد اصول و روش‌های کنترل و بهبود کیفیت و بهره‌وری هستند. مطالب ارائه شده می‌تواند، راهنمای مناسبی برای مدیران و تصمیم‌گیرندگان حوزه کیفیت و مدیریت عملکرد باشد، که قصد دارند به بهبود کیفیت و بهره‌وری دست یابند. دانشجویان رشته‌های مدیریت صنعتی، بازرگانی، مدیریت کسب و کار، و مهندسی صنایع در مقاطع کارشناسی و تحصیلات تکمیلی می‌توانند برای دروس ارائه شده این رشته‌ها از این کتاب استفاده نمایند.

ویژگی‌های متمایز کتاب چیست؟

این کتاب بر اساس آخرین سرفصل بازبینی شده مصوب وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (سال ۱۳۹۴)، نوشته شده و سعی شده است مطالب ارائه شده با سرفصل جدید انطباق داشته باشد. مطالب کاربردی جدیدی که در طول دوران تدریس احساس می‌شد برای دانشجویان مفید است از جمله استانداردهای ایزو، بهره‌وری و مفاهیم مربوط به کنترل کیفیت فراگیر و مدیریت کیفیت فراگیر به کتاب اضافه گردید. همچنین آزمون‌های کارشناسی ارشد مرتبط با مفاهیم کیفیت و بهره‌وری که در سال‌های مختلف در کنکور کارشناسی ارشد رشته‌های مدیریت و مهندسی صنایع طرح شده بود، در این کتاب ارائه شده است. با توجه به این که دانشگاه‌های نسل سوم به عنوان دانشگاه کارآفرین مطرح شده‌اند و بسیاری از دانشگاه‌ها در مأموریت خود ایجاد بستر مناسبی برای مهارت‌افزایی دانشجویان و در نتیجه توسعه کارآفرینی دیده‌اند، لذا سعی شده است بخش‌های محاسباتی کتاب با نرم‌افزار «مینی‌تب» آموزش داده شود تا مهارت حل مسئله و تفسیر آن برای موقعیت‌های واقعی و عملیاتی برای استفاده‌کنندگان کتاب فراهم گردد.