

مدیریت کیفیت جامع

دکتر کامبیز شاهرودی

امیر رکن شریفی

انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت



شورای انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

معاون پژوهشی و رئیس شورای انتشارات
مدیر پژوهشی و دبیر شورای انتشارات
عضو شورای انتشارات
عضو شورای انتشارات
عضو شورای انتشارات
عضو شورای انتشارات
مسول انتشارات دانشگاه آزاد واحد رشت

دکتر علیرضا امیر تیموری
دکتر علی محمدی ترکشوند
دکتر حمید رضا علیپور
دکتر داوود هاشم آبادی
آقای شهرام غلام رضایی
دکتر معصومه اصغر نیا
آقای مهدی عاشوری

سرمایه‌نامه	شاه‌رودی، کامبیز، ۱۳۴۹ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت کیفیت جامع، استقرار مدل اروپایی کیفیت (EFQM)
موضوعات نشر	تالیف کامبیز شاه‌رودی، امیر رکن شریفی.
موضوعات فقهی	رشت، دانشگاه آزاد اسلامی (رشت)، ۱۳۹۰.
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۰۰۰۷۱۵-۹، ۶۲۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	رقب
موضوع	پایان اروپایی مدیریت کیفیت
موضوع	European Foundation for Quality Management
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	مهندسی مجدد (مدیریت)
موضوع	سلامت‌دهی کارآمد -- ارزیابی
شماره افزوده	رکن شریفی، امیر، ۱۳۴۴ -
شماره افزوده	دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت
رده بندی کنگره	۱۳۹۰، رقم ۲۵ / ۱۵ / HD ۶۲
رده بندی دیویی	۶۵۸ / ۵۶۲
شماره کتابخانه ملی	۲۳۵-۵۱۳

- نام کتاب : مدیریت کیفیت جامع
- مؤلفین : کامبیز شاه‌رودی، امیر رکن شریفی
- ناشر : انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت
- مرکز پخش : انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت
- تلفن : ۰۱۳۱-۴۲۴۷۸۹۲ «رشت - فلکه گاز، کیلومتر ۳ جاده لاکان»
- حروفچینی و صفحه آرایی : انتشارات دهسرا
- نوبت چاپ، تاریخ انتشار : چاپ اول، سال ۱۳۹۰
- شمارگان : ۱۰۰۰ جلد
- تعداد صفحات : ۲۷۲ صفحه
- قطع : وزیری
- لیتوگرافی : همراهان
- ناظر چاپ : انتشارات دهسرا www.DEHSARA.com
- چاپ و صحافی : چاپ توکل
- شماره استاندارد بین المللی کتاب : ۹۷۸-۹۶۴-۱۰۰۰۷۱۵-۹
- ISBN : 978-964-10-0715-9
- قیمت در سراسر کشور : ۶۲۰۰ تومان

کلیه حقوق قانونی و شرعی برای مؤلف و ناشر محفوظ می‌باشد و هیچ شخص حقیقی یا حقوقی، حق تکثیر تمام یا قسمتی از این اثر را نداشته و متخلفان تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

فصل اول: آشنایی با تعالی سازمانی

۱	هدفهای رفتاری فصل اول
۲	مقدمه
۴	مقدمه ای بر تعالی سازمانی
۶	بنیاد ارزیابی مدیریت کیفیت
۷	مدل EFQM، نقطه عطفی در جستجوی تعالی
۱۱	تعریف و درک تعالی و مفاهیم آن
۱۶	مزایای مدل سرآمدی EFQM

فصل دوم: مدل سرآمدی EFQM

۱۸	هدفهای رفتاری فصل دوم
۱۹	مدل EFQM چیست؟
۱۹	توسعه مفهوم مدل سرآمدی EFQM
۲۰	چه سازمان‌هایی از مدل سرآمدی EFQM استفاده می‌کنند؟
۲۰	نحوه کاربرد مدل
۲۰	پایه و بنیاد اساسی مدل
۲۱	رابطه مدل سرآمدی با مفهوم تعالی
۲۱	چارچوب مدل سرآمدی EFQM
۲۵	معیارها و زیر معیارهای مدل سرآمدی EFQM
۲۶	معیار ۱- رهبری
۳۱	معیار ۲- خط مشی و استراتژی
۳۶	معیار ۳- کارکنان
۴۱	معیار ۴- شراکت‌ها و منابع
۴۶	معیار ۵- فرآیندها
۵۲	معیار ۶- نتایج مشتریان
۵۷	معیار ۷- نتایج کارکنان
۶۲	معیار ۸- نتایج جامعه
۶۸	معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد
۷۲	ساختار معیارهای نتایج
۷۴	ارتباط میان مفاهیم بنیادین سرآمدی و مدل سرآمدی EFQM

فصل سوم: تجزیه و تحلیل روابط علت و معلولی میان معیارهای توانمندساز و نتایج در مدل تعالی EFQM

۷۶	هدفهای رفتاری فصل سوم
۷۷	مقدمه
۷۹	توانمندسازها
۸۰	نتایج
۸۱	روابط علی و معلولی در مدل سرآمدی EFQM

۸۳	پویایی های مدل
۸۴	تجزیه و تحلیل روابط در مدل سرآمدی EFQM
۹۱	تحلیل روابط میان معیارها در حوزه های توانمندساز و نتایج
۹۲	روابط بین توانمندسازها
۹۵	روابط بین نتایج
۹۵	تحلیل روابط میان معیارها توانمندساز و نتایج
۹۶	رابطه بین توانمندسازها و نتایج
۱۰۱	کاربرد مدل طراحی کار در تحلیل روابط میان معیارهای مدل تعالی
۱۰۵	بررسی چهارچوب مدل EFQM با تمرکز بر مقوله رضایت مشتری
۱۱۰	بررسی جایگاه معیار نتایج مشتری در مدل EFQM با نکیه بر ساختار مدل های رضایت مشتری
۱۱۱	مدل شاخص رضایت مشتری آمریکا ACSI
۱۱۴	مدل رضایتمندی مشتری در اروپا ECSI
۱۱۷	مدل شاخص رضایت مشتری کریستین و مارتینسن
فصل چهارم: EFQM ابزاری برای خودارزیابی	
۱۲۱	مدهای رفتاری فصل چهارم
۱۲۲	مقدمه
۱۲۳	تعریف خودارزیابی
۱۲۴	کاربرد مدل به عنوان ابزاری برای خود ارزیابی و برنامه ریزی
۱۲۸	انجام خود ارزیابی با استفاده از مدل سرآمدی EFQM چرا؟
۱۲۹	مزایای خود ارزیابی بر مبنای مدل سرآمدی EFQM
۱۳۲	روش شناسی خودارزیابی
۱۳۵	مروزی بر روش های مختلف خود ارزیابی
۱۳۵	پرستنامه
۱۳۶	کارگاه
۱۳۸	نمودار ماتریسی
۱۴۱	پروفرما
۱۴۲	شبیه سازی جایزه
۱۴۶	روش های کلیدی ارزیابی
۱۴۸	انتخاب رویکرد خودارزیابی مناسب
۱۴۹	سازمان های بالغ
۱۴۹	سازمان های میانه راه
۱۵۰	سازمان های آغازین (در آغاز سفر بهبود)
۱۵۱	منطق RADAR
۱۵۲	توانمندسازها و منطق RADAR
۱۵۷	نتایج و منطق RADAR

۱۶۱	بهترین روش ها
۱۶۱	امتیازدهی
۱۶۲	سطوح تعالی
۱۶۳	چارچوب ارزیابی عمومی (CAF)
۱۶۳	منشاء و رشد
۱۶۴	هدف اصلی و حمایت
۱۶۵	ساختار CAF
۱۶۵	ویژگی های اصلی CAF
۱۶۶	مفاهیم و ارزش های CAF
۱۶۷	کنش های متقابل درون مدل
۱۶۸	اهمیت مدارک و سنجش
۱۶۹	نقش سیستم امتیازدهی
۱۶۹	نحوه امتیازدهی
۱۷۰	امتیازدهی کلاسیک
۱۷۱	دستورالعمل
۱۷۲	امتیازدهی تعدیل شده
۱۷۲	نکات راهنما برای بهبود سازمان ها با استفاده از CAF
۱۷۳	مرحله اول - شروع CAF
۱۷۹	مرحله دوم - فرآیند خودارزیابی
۱۸۴	مرحله سوم - اولویت بندی و برنامه ریزی بهبود

فصل پنجم: استقرار مدل سرآمدی EFQM، عاملی برای تغییر

۱۹۲	هدفهای رفتاری فصل پنجم
۱۹۳	مقدمه
۱۹۴	تعاریف بهبود مستمر
۱۹۹	توسعه رویکردهای CI از طریق امواج کیفیت
۲۰۰	راهکارهای معاصر بهبود مستمر
۲۰۷	استفاده از خودارزیابی به عنوان بخشی از فرایند بهبود هماهنگ
۲۰۹	نهادینه کردن تعالی - پدیدار شدن عوامل بالقوه بهبود
۲۱۰	توسعه رهبری و مدیریت توانایی ها و شایستگی ها
۲۱۲	حرکت به سوی فرآیند محوری
۲۱۳	اهمیت شراکت و همکاری
۲۱۴	شاخص های کلیدی عملکرد- آیا واقعا تعالی را متجذبه ایم؟
۲۲۰	Ana fact و پیوند آن با مدل EFQM
۲۲۱	مروری بر ابزار Ana fact
۲۲۲	چگونگی کاربرد مدل EFQM با استفاده از Ana fact

۲۲۳	نحوه اجرای رویکرد TQM
۲۲۴	ارزیابی و تحقیق
۲۲۵	تجزیه و تحلیل به هم پیوسته
۲۲۷	جاری سازی خط مشی
۲۲۸	ابزار آموزشی
۲۲۹	منابع و اهمیت صنعتی
۲۳۰	بهینه کاری چیست؟
۲۳۱	بهینه کاری در مدل EFQM
۲۳۲	روش شناسی بهینه کاری
۲۳۴	یادگیری بهینه
۲۳۶	CAF و یادگیری بهینه
۲۳۸	پروژه و چرخه یادگیری بهینه
۲۳۹	برنامه ریزی
۲۳۹	جمع آوری، اندازه گیری و مقایسه
۲۴۰	تحلیل و تجزیه
۲۴۰	سازگاری (اجرا)
۲۴۱	ارزیابی و تکرار
۲۴۲	پیوست ۱ (پرسشنامه ۹۰ سوالی)
۲۵۲	پیوست ۲ (پرسشنامه شبیه سازی جایزه)
۲۵۷	منابع و مآخذ
۲۶۰	پیوست ۳ (واژه نامه فارسی به انگلیسی)