
کتاب راهنمای مرجع کیفیت

**JURAN'S
QUALITY
HANDBOOK**

Joseph M. Juran

A. Blanton Godfrey

سید سعید مهدوی
فرزین انتصاریان

ویرایش پنجم

گروه اکسپرتز

گروه کارشناسان ایران

پژوهشکده توسعه مدیریت کاربردی ایران

جوران، جوزف، ۱۹۰۴ - م.
کتاب و راهنمای مرجع کیفیت / نویسندگان جوزف ام. جوران، بلانتون
گودفری؛ مترجمین سعید مهدوی، فرزین انتصاریان. - تهران: کیفیت و
مدیریت، ۱۳۸۵ -
ج: مصور، جدول، نمودار.

ISBN 964-7660-45-6

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

عنوان اصلی: Juran's quality handbook, 5th ed.

۱. کنترل کیفی - - دستنامه‌ها. الف. گادفری، بلانتون، Godfrey, A.
Blanton ب. مهدوی سعید، مترجم. ج. انتصاریان، فرزین، مترجم.
د. عنوان.

۵۶۲/۶۵۸

ک ۲ ج ۹ / TS ۱۵۶

۱۳۸۵

م ۸۵-۵۴۶۲

کتابخانه ملی ایران

هند بوک کیفیت جوران - ویرایش پنجم - کتاب راهنمای مرجع کیفیت

نویسندگان: جوزف ام. جوران و بلانتون گادفری

جلد دوم: حوزه عملیات

تدوین: گروه اکسپرتز

مترجمین ارشد: سعید مهدوی - فرزین انتصاریان

دبیر کمیته مترجمین فنی: محمد حسن امامی

اعضا کمیته مترجمین فنی: خداداد ابیلی - غلامرضا خاکی - محمد تقی دیانی - خدا داد موقر - جعفر عسگری

فرشاد الفتخاریان - اردلان اختری - مسعود لعمادی - آنرصائمیان - مصطفی صدیقی

اعضا کمیته ویراستاری: بدری نیک فطرت - زهرا کچوشی - میترا مستوفی - سپیده حسینی

طراح و صفحه آرا: سارا حق وردی - ستاره رسولی

طرح روی جلد: روزبه حسین آبادی

ناظرین فنی: حسین میرزاحسینی، مسعود استاد هاشم

چاپ: نوبت اول تابستان ۱۳۸۵

تیراژ: ۲۰۰۰ نسخه

ناشر: انتشارات کیفیت و مدیریت

تلفن ۵-۸۸۸۲۴۰۷۲ و دورنگار ۵۲-۸۸۸۱۳۰۵۲

شابک: ۹۶۴-۷۶۶۰-۴۵-۶

قیمت یک دوره ۵ جلدی: نود هزار تومان

چاپخانه: هنر

لیتوگرافی: آبرنگ

فهرست

موضوع	نام نویسنده	بخش / صفحه
مقدمه ناشر		vii
مقدمه مترجم		ix
نویسندگان هندبوک جوران		xi
پیش در آمدی بر ویرایش پنجم (Preface to the Fifth Edition)	A. Blanton Godfrey	xv
نحوه استفاده از کتاب (How to use the Handbook)	J.M. Juran	۱-۱
نحوه تفکر در مورد کیفیت (How to Think about Quality)	J.M. Juran	۱-۲
فرآیند طرح ریزی کیفیت (The Quality Planning Process)	John F. Early and O. John Coletti	۱-۳
فرآیند کنترل کیفیت (The Quality Control Process)	Blanton Godfrey و J.M. Juran	۱-۴
فرآیند بهبود کیفیت (The Quality Improvement Process)	J.M. Juran	۱-۵
مدیریت فرآیند (Process Management)	James F. Riley, Jr.	۱-۶
کیفیت و در آمد (Quality and Income)	J.M. Juran	۱-۷
کیفیت و هزینه ها (Quality and Cost)	Frank M. Gryna	۱-۸
اندازه گیری اطلاعات و تصمیم گیری (Measurement, Information and Decision Making)	Thomas C. Redman	۱-۹
کاربرد کامپیوتر در سیستم های کیفیت (Computer Application to Quality Systems)	Daniel P. Oliver و Fredric I. Orkin	۱-۱۰
خانواده استاندارد های ISO9000 (The ISO 9000 Family of International Standards)	Donald W. Marquardt	۱-۱۱
مقایسه با بهترین ها (Benchmarking)	Irving J. Detoro و Robert C. Camp	۱-۱۲
جاری سازی راهبردی (Strategic Deployment)	Joseph A. DeFeo	۱-۱۳
مدیریت کیفیت جامع (Total Quality Management)	A. Blanton Godfrey	۱-۱۴
منابع انسانی و کیفیت (Human Resources and Quality)	Gary L. Hallen و W.R. Garwood	۱-۱۵
آموزش برای کیفیت (Training for Quality)	Peter J. Robustelli و Gabriel A. Pall	۱-۱۶
مدیریت پروژه و توسعه محصول (Project Management and Product Development)	Gerard T. Paul	۱-۱۷

موضوع	نام نویسنده	بخش / صفحه
تحقیقات بازار و بازاریابی (Market Research and Marketing)	Frank M. Gryna	۱-۱۸
کیفیت در تحقیق و توسعه (Quality in Research and Development)	Al C. Endres	۱-۱۹
توسعه نرم افزار (Software Development)	C.M. Yuhasi و Lawrence Bernstein	۱-۲۰
روابط با تامین کننده (Supplier Relations)	Frank P. Maresca و John A. Donovan	۱-۲۱
عملیات (Operations)	Frank M. Gryna	۱-۲۲
بازرسی و آزمون (Inspection and Test)	E.F. "Bud" Gookins	۱-۲۳
صنایع کارگاهی (Job Shop Industries)	Leonard A. Seder	۱-۲۴
خدمات مشتری (Customer Service)	Edward Fuchs	۱-۲۵
عملیات مدیریتی و پشتیبانی (Administrative and Support Operations)	Charles B. Wankel و James A. F. Stoner Frank M. Werner	۱-۲۶
صنایع فرآیندی (Process Industries)	Donald W. Marquardt	۱-۲۷
کیفیت در صنایع با فناوری بالا (Quality in High Tech Industry)	M.K. Detrano	۱-۲۸
صنعت خودرو (Automotive Industry)	Yoshio Ishizaka	۱-۲۹
صنایع مسافرتی و پذیرایی (Travel and Hospitality Industry)	Patrick Mene	۱-۳۰
خدمات دولتی (Government Services)	Al Gore	۱-۳۱
خدمات بهداشتی (Health Care Services)	Maureen Bisognano و Donald M. Berwick	۱-۳۲
صنایع خدمات مالی (Financial Services Industries)	Robert E. Hoogstoel و Charles A. Aubery II	۱-۳۳
سیستم های اطلاعات کیفیت نسل دوم (Second Generation Data Quality Systems)	Thomas C. Redman	۱-۳۴
کیفیت و اجتماع (Quality and Society)	J.M. Jouran	۱-۳۵
کیفیت و فرهنگ ملی (Quality and National Culture)	J.M. Jouran	۱-۳۶
کیفیت در کشورهای در حال توسعه (Quality in Developing Countries)	Lennart Sandholm	۱-۳۷
کیفیت در اروپای غربی (Quality in Western Europe)	Tito Conti	۱-۳۸

موضوع	نام نویسنده	صفحه / بخش
کیفیت در اروپای مرکزی و شرقی (Quality in Central and Eastern Europe)	Robert E. Hoogstoel	۱-۳۹
کیفیت در ایالات متحده آمریکا (Quality in the United States)	J.M. Jouran	۱-۴۰
کیفیت در ژاپن (Quality in Japan)	Noriaki Kano, Yoshio Kondo	۱-۴۱
کیفیت در جمهوری خلق چین (Quality in Peoples Republic of China)	Yuanzhang Liu	۱-۴۲
کیفیت در آمریکای لاتین (Quality in Latin America)	Marcos E.J.Bertin	۱-۴۳
روش های پایه در آمار (Basic Statistical Methods)	Edward J. Dudewicz	۱-۴۴
کنترل فرآیند آماری (Statistical Process Control)	Harrison M. Wadsworth	۱-۴۵
نمونه گیری پذیرش (Acceptance Sampling)	Edward G. Schilling	۱-۴۶
طراحی و تحلیل آزمایشات (Design and Analysis of Experiments)	J. Stuart Hunter	۱-۴۷
مفاهیم قابلیت اعتماد و تحلیل اطلاعات (Reliability Concepts and Data Analysis)	William Q. Meeker, Louis A. Escobar, و Gerald H. Hahn Necip Doganaksoy	۱-۴۸
پیوست ۱- مفاهیم علائم و مخفف ها (Glossary of Symbols and Abberiations)		۱-A1
پیوست ۲- جداول و نمودارها (Tables and Charts)		۱-A2
پیوست ۳- استانداردها، مشخصات فنی و اسناد مرتبط (Selected Quality Standards, Specification, and Related Documents)		۱-A3
پیوست ۴- اصطلاحات سیستم کیفیت (Quality Systems Terminology)		۱-A4
پیوست ۵- ابزارهای بهبود کیفیت (Quality Improvement Tools)		۱-A5
راهنمای اسمی (Name Index)		
راهنمای موضوعی (Subject Index)		

هر چند ورود ایران به عرصه اقتصاد نوین جهانی، فرصت های بسیاری را ایجاد می نماید، اما چالش های جدیدی را نیز فراروی اقتصاد بسته کشورمان قرار داده است. به ناچار بنگاه های اقتصادی، اعم از تولیدی یا خدماتی، برای ماندن باید مزیت های نسبی خود را در یک فرایند متمرکز بر کیفیت و بهره‌وری، تبدیل به مزیت های رقابتی نمایند. سازمان ها برای طرح ریزی و جاری سازی این فرایند، نیازمند تخصص و مهارت در حوزه های کیفیت و بهره‌وری هستند. طبیعی است که در این میان، "کتاب مرجعی درباره کیفیت" می تواند راهنمای جامعی برای مدیران، کارشناسان و دانشجویان باشد.

در همین راستا انتشارات کیفیت و مدیریت به همراه اعضای دیگر عضو گروه اکسپرتز تصمیم گرفت، در تداوم فعالیت های خود برای گسترش رویکردهای نوین "مدیریت کیفیت" با مشارکت جمعی از اندیشمندان و متخصصین در عرصه های مدیریت، اقتصاد، جامعه شناسی، آمار، مهندسی کامپیوتر، مهندسی صنایع، و... با دقت و وسواس بسیار اقدام به ترجمه و انتشار کتاب هند بوک جوران (کتاب مرجع کیفیت) که یکی از غنی ترین و معتبرترین کتاب های مرجع دانش مدیریت کیفیت در جهان است، نماید، با امید به این که محصول این کارگروهی بتواند، در هیاهوی "چه بشودها" در مسیر تعیین "چگونه بشودها"، مبنای مناسبی را برای تدوین راهکارهای عملی جهت اصلاح ساختارها، فرایندها و نظام های مدیریتی در کشور، ارائه نماید.

این کتاب مرجع برای استفاده کسانی تهیه شده است که با کیفیت محصول، خدمات، و فرآیندها سروکار دارند. مخاطبین این کتاب مرجع به شرح زیرند:

- صنایع تولیدی و خدماتی که بدنه اقتصاد کشور را تشکیل می دهند، شامل: تولید و ساخت، ساختمان، انواع خدمات مانند حمل و نقل، ارتباطات و اطلاع رسانی، نفت و گاز، بانک و بیمه، مراقبت پزشکی، گردشگری، دولت و غیره
 - مدیران و کارشناسانی که وظایف مختلفی را در تولید و عرضه محصولات اعم از کالا و خدمات به عهده دارند، از قبیل: بخش تحقیق و توسعه، مطالعات بازار، امور مالی، امور بهره برداری، بازاریابی و فروش، منابع انسانی، روابط با تامین کنندگان، و فعالیت های ستادی و پشتیبانی.
- این فرض که تنها مخاطبین کتاب حاضر مدیران و متخصصان کیفیت هستند، اشتباه است. در مقابل، هدف از انتشار این کتاب، انتقال دانش مدیریت کیفیت به تمامی کسانی است که به شکلی درگیر مساله کیفیت هستند و شامل کلیه افرادی که در تمام سطوح سازمان ها اعم از دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی فعال اند می شود. ساختار کتاب به گونه ای تنظیم شده است تا مخاطب براساس موضوع مورد علاقه خود را شناسایی نماید. کتاب دارای ۴۸ بخش است که در ۵ حوزه به شرح زیر سازماندهی شده است:
- حوزه مدیریتی (بخش های ۱ تا ۱۷)، جلد اول: این بخش از کتاب متشکل از مفاهیم و فرآیندهای مدیریت کیفیت اعم از طرح ریزی، کنترل، بهبود و همراه بخش های هماهنگ سازی از قبیل منابع انسانی و مدیریت است.
 - حوزه عملیات (بخش های ۱۸ تا ۲۶)، جلد دوم: در این بخش ابزارها و سیستم های کیفیت که در توالی فعالیت هایی که محصول را به کالا و خدمات قابل عرضه در بازار تبدیل می کنند معرفی می گردند.
 - حوزه صنایع (بخش های ۲۷ تا ۳۴)، جلد سوم: این جلد مرجعی برای شناسایی روش های نوین در نحوه ایجاد و حفظ کیفیت در صنایع پیشرو است.
 - حوزه بین الملل (بخش های ۳۵ تا ۴۳)، جلد چهارم: نقش و جایگاه مدیریت کیفیت در مناطق منتخب جغرافیایی در این بخش شناسایی می گردند.
 - حوزه آمار (بخش های ۴۴ تا ۴۸)، جلد پنجم: نحوه استفاده از روشهای عمده آماری به عنوان ابزارهای کمکی مدیریت کیفیت ارائه می شوند. این حوزه شامل جداول و نمودارهای تکمیلی نیز می باشد.
- شایان ذکر است که واژه نامه ای خاص هندبوک کیفیت جوران نیز با هدف توسعه مفاهیم نوین کیفیت و مدیریت ملزم به جلد پنجم تهیه شده است.
- در پایان امید است که این کتاب، یعنی نخستین ترجمه هند بوک جوران راهگشایی برای حل مسئله در سازمان های ایرانی باشد.

✓ در ترجمه از زبانی به زبان دیگر همواره چالش‌هایی وجود دارد به خصوص زمانی که ترجمه نیازمند دقت و حساسیت بسیار در اصطلاحات است. کمیته فنی ISO ۱۷۶-TC، تدوین استانداردهای سری ISO ۹۰۰۰

تاکنون کتاب‌های زیادی در ایران در زمینه کیفیت و مدیریت به چاپ رسیده که هر یک به بخشی از دانش گسترده در این رشته پرداخته‌اند. اما متأسفانه اغلب مدیران و کارشناسان درگیر در امور اجرایی سازمان‌ها، که ضرورتاً استفاده کنندگان از این دانش به حساب می‌آیند، به علت مشغله زیاد و درگیری در کارهای روزمره، فرصت کافی برای مراجعه به این کتاب‌ها و اندیشیدن و بهره‌بردن از موضوعات مختلف مطرح شده در آن‌ها را پیدا نمی‌کنند. بنابراین برای حل مسائل کیفیتی سازمان‌ها نیازمند منبعی هستیم که از یک طرف تمامی محورهای این دانش عظیم را به طور یکجا و یکپارچه در خود جای داده و از طرف دیگر زبان آن برای کلیه استفاده‌کنندگان قابل فهم و درک بوده و بخصوص لغات و اصطلاحات به کار رفته با مفاهیم اصلی و عرف معمول همساز و همخوان باشد.

این نیاز مهم ملی، ما را برآن داشت تا با یاری گرفتن از گروهی از متخصصین امر کیفیت در ایران شامل اساتید، مشاورین، معیارین و مهندسين مدیریت کیفیت و بهره‌وری که ضمن دارا بودن دانش لازم به صورت کاربردی نیز با لغات و اصطلاحات مورد استفاده آشنایی داشته باشند، اقدام به ترجمه یک کتاب مرجع در زمینه کیفیت به زبان فارسی نماییم. لذا ویرایش پنجم کتاب مرجع کیفیت جوران برای این منظور انتخاب گردید. اگر در نظر بگیریم که ترجمه متن استانداردهای مدیریتی مثل ISO ۹۰۰۱، ISO ۱۴۰۰۱ یا حجمی نزدیک به ۲۰ صفحه، با استفاده از تعداد زیادی کارشناس متخصص بعضاً بیش از دو سال به طول می‌انجامد، قطعاً ترجمه کتاب ۱۶۰۰ صفحه‌ای هند بوک کیفیت جوران که هر قسمت آن همانند استاندارد تخصصی به حساب می‌آید کار آسانی نخواهد بود.

لذا برای انجام این مهم ابتدا طرح کیفیت پروژه تهیه و براساس آن تیم پروژه متشکل از گروه مترجمین، گروه واژه‌شناسی و واژه‌سازی، گروه ویراستاری فنی و گروه ویراستاری ادبی تشکیل گردید. با توجه به اهمیت واژه‌ها و اصطلاحات، پس از ترجمه اولیه کتاب، با استفاده از لغت‌نامه‌ها، کتاب‌ها و استانداردهای تخصصی و استفاده از نظرات کارشناسان خبره، اقدام به استاندارد سازی لغات و اصطلاحات به کار رفته در کتاب گردید. همچنین با هدف صحیح و قابل فهم بودن مطالب، متون ترجمه شده و اصلاح شده، توسط اعضای گروه ویراستاری فنی بازخوانی و با متن اصلی مطابقت داده شد و برحسب ضرورت اصلاح گردید. روشن است که انجام این امور باعث شد که متن ترجمه شده چندین بار مجدداً توسط مترجمین باز خوانی و بازنویسی گردد.

دقت و وسواس به کار رفته در پروژه موجب گردید که ترجمه کتاب از شروع تا پایان نزدیک به دو سال بطول انجامد و در این مدت بیش از ۲۰۰۰ نفر ساعت، کار کارشناسی بر روی آن انجام گردد. با این وجود اطمینان دارد که کتاب بدون ایراد و اشکال نیست لذا ضمن پوزش از خوانندگان محترم تقاضا می‌نمایم با ارائه نظرات و راهنمایی‌های خود ما را در اصلاح و بهینه‌سازی کتاب در ویرایش‌های بعدی یاری فرمایند.

در خاتمه لازم می‌دانم از زحمات و تلاش‌های کلیه کسانی که در دو سال گذشته بطور مستقیم و یا غیرمستقیم در این پروژه عظیم همکاری داشته‌اند و با عزم، جدیت و تلاش شبانه‌روزی این کار مهم را به نتیجه رسانیده‌اند و همچنین خانواده‌های گروه پروژه که در این مدت یار و مددکار ایشان بوده‌اند صمیمانه تشکر نمایم.