

به نام پروردگار و ستا بنیان

مدیریت کیفیت فراگیر

رویکردها، راهبردها و عملیات

تألیف:

دکتر حسین ولی عیدی

۱۳۹۳

سرشناسه	ولی عیدی، حسین، ۱۳۵۳ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت کیفیت فراگیر: رویکردها، راهبردها و عملیات/ تالیف حسین ولی عیدی. [به سفارش] موسسه تحقیقات و آموزش توسعه نیشکر و صنایع جانبی خوزستان، شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی.
مشخصات نشر	اهواز: کردگار، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	ج. ۵۵۰ ص.؛ مصور.
شابک	978-600-281-058-8
وضعیت فهرست نویسی	فبا
موضوع	کیفیت فراگیر -- مدیریت
شناسه افزوده	شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی(خوزستان). موسسه تحقیقات و آموزش توسعه
شناسه افزوده	شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی
رده بندی کنگره	۱۳۹۳ م ۴ / ۸ م / HD۶۲
رده بندی دیویی	۶۵۸/۵۶۳
شماره کتابشناسی ملی	۳۵۹۳۷۶۱

مدیریت کیفیت فراگیر

رویکردها، راهبردها و عملیات

دکتر حسین ولی عیدی

ناشر: انتشارات کردگار

لینوگرافی و امور فنی: پردیس ۱۲۷ - ۹۱۳۳۵۳۰

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۳

چاپخانه: مینیاتور

شمارگان: ۱۰۰۰

شابک: ۹۷۸ - ۶۰۰ - ۲۸۱ - ۰۵۸ - ۸

قیمت: ۳۰۰۰۰ تومان



اهواز، اهلیه، جنب سقراط غربی،
مجموعه اقبال، واحد ۱۰
۲۳۳۹۱۹۸ و ۲۳۴۵۱۸۵ (۰۶۱۱)

مسئولیت رعایت حقوق مربوط به اقتباس از منابع به عهده پدیدآور میباشد و شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی هیچگونه مسئولیتی در این زمینه ندارد.

تمامی حقوق چاپ برای شرکت توسعه نیشکر و صنایع جانبی محفوظ است.

دیباچه

توسعه روش‌ها و کاربست‌های تولید، بهبود عملکرد، کاهش هزینه و در نهایت ارتقاء عوامل بهره‌وری در هر سازمان، ارتباط تنگاتنگی با نگرش‌های کیفی به فرآیندهای گوناگون دارد. از سوی دیگر، بین سودآوری در تولید و مدیریت کیفیت در سازمان‌های امروزی تأثیر و همبستگی معناداری وجود دارد. این امر بیانگر نقش مهم و بی‌بدیل سیستم مدیریت کیفیت در مصادیق اشاره‌شده مانند، بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری است.

برای آن‌که سازمان بتواند با موفقیت به اهداف تعریف‌شده خود نائل گردد، لازم است به صورتی نظام‌مند و شفاف، هدایت و کنترل گردد. صاحب‌نظران بر این باورند که موفقیت‌های مدیریتی حاصل استقرار و برقراری سیستم‌های مدیریتی کارا و اثربخش می‌باشند. مدیریت کیفیت فراگیر به عنوان یکی از فلسفه‌های مهم در زمینه تولید کالا و خدمات، یکی از سیستم‌هایی است که در این گستره قرار می‌گیرد. مدیریت کیفیت فراگیر یعنی نظارت بر فرآیند ساخت و تولید محصول برای ایجاد اطمینان از مطابقت محصول با آنچه مورد نظر مشتری بوده است.

کیفیت به عنوان پیش‌فرض تعالی در سازمان مطرح است. اما وقوع چهار انقلاب در تفکر مدیریت (تمرکز بر مشتری، بهبود مستمر، مشارکت همگانی و شبکه‌سازی اجتماعی)، مسیر تکامل کیفیت را در صنایع گوناگون، با چالش مواجه کرده است.

کتاب «مدیریت کیفیت فراگیر: رویکردها، راهبردها و عملیات»، که علاوه بر مبانی نظری موضوع، مبتنی بر مجموعه‌ای از پژوهش‌های میدانی گسترده در صنعت نیشکر ایران بوده و اقدام به بهینه‌یابی این صنعت در جهان کرده است، تلاش دارد مدیریت کیفیت

فراگیر را به صورت حوزه‌ای در محدوده صنعت نیشکر بسط داده و راه کارهای حصول را تبیین و ارائه نماید. در این بین ضمن بهره‌گیری از تجارب مدیریت کیفیت صنعت نیشکر در عرصه‌های بین‌المللی به یک دهه جد و جهد در خصوص مدیریت کیفیت در صنعت نیشکر ایران توجه ویژه شده است.

این کتاب تلاش دارد با ارائه یک مدل پویا از مدیریت کیفیت فراگیر، در یازده فصل مؤلفه‌های بنیادی مدیریت کیفیت فراگیر را قالب نظری و عملی در حوزه‌های مدیریت کیفیت فراگیر در یک نگاه، مدل عمومی مدیریت کیفیت فراگیر صنعت نیشکر در ایران، تعهد و پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر، توازن بین خواسته‌های گروه‌های ذی‌نفع با تمرکز بر مشتری، برنامه‌ریزی راهبردی در پرتو مدیریت کیفیت فراگیر، توانمندسازی نیروی انسانی، رویکرد فرآیندی، مدیریت زنجیره تأمین، تضمین کیفیت، فلسفه‌های امروزی و مدیریت کیفیت فراگیر و در نهایت مسئولیت‌پذیری اجتماعی، پیگیری نماید.

مدل ارائه شده در این کتاب به دلیل بهینه‌یابی‌های انجام شده و مبانی نظری ارائه شده، به راحتی قابل تعمیم در صنایع تولیدی و خدماتی گوناگون، به ویژه در اندازه‌های بزرگ و متوسط است. نگارنده جامعه مخاطبین کتاب را علاوه بر اساتید و دانشجویان دانشگاه‌ها، مدیران و کارکنان دانشی صنایع گوناگون تعریف کرده است.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۹	پیش‌گفتار
۳۱	فصل نخست: مدیریت کیفیت فراگیر در یک نگاه
۳۲	مقدمه
۳۳	۱-۱- از کیفیت تا مدیریت کیفیت
۳۵	۱-۱-۱- ابعاد هشت‌گانه کیفیت
۳۷	۱-۱-۲- کنترل کیفیت
۴۴	۱-۱-۳- کنترل کیفیت آماری
۴۵	۱-۱-۴- مدیریت کیفیت
۴۹	۱-۲- مدیریت کیفیت فراگیر
۵۶	۱-۲-۱- تاریخچه مدیریت کیفیت فراگیر
۵۸	۱-۲-۲- توانمندسازی منابع انسانی و مدیریت کیفیت فراگیر
۶۰	۱-۲-۳- دست‌آوردهای فرهنگی مدیریت کیفیت فراگیر
۶۴	۱-۲-۴- چالش‌های پیش‌رو در استقرار سیستم مدیریت کیفیت فراگیر
۷۳	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل

فصل دوم: مدل عمومی مدیریت کیفیت فراگیر صنعت نیشکر در ایران ۷۷

مقدمه ۷۸

۱-۲- صنعت نیشکر ایران ۷۸

۱-۱-۲- زنجیره تأمین صنعت نیشکر ۸۳

۲-۲- مدل عمومی مدیریت کیفیت فراگیر صنعت نیشکر در ایران ۸۷

۱-۲-۲- فلسفه مدل ۸۹

۳-۲- مراحل اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر در صنعت نیشکر ۹۳

منابع و مراجع مورد استفاده در فصل ۹۸

فصل سوم: تعهد و پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر ۱۰۱

مقدمه ۱۰۲

۱-۳- تعهد به مدیریت کیفیت فراگیر ۱۰۲

۲-۳- فرهنگ سازمانی ۱۰۶

۱-۲-۳- مفهوم فرهنگ ۱۰۷

۲-۲-۳- مفهوم فرهنگ سازمانی ۱۱۰

۳-۲-۳- ویژگی‌های فرهنگ سازمانی ۱۱۱

۴-۲-۳- عوامل و اجزاء فرهنگ سازمانی ۱۱۳

۵-۲-۳- چگونگی شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی ۱۱۵

۶-۲-۳- نقش فرهنگ ۱۱۸

۷-۲-۳- فرهنگ مشترک (غالب) و پاره‌فرهنگ‌ها ۱۲۰

۸-۲-۳- فرهنگ سالم و فرهنگ بیمار ۱۲۰

۹-۲-۳- فضا(جو) سازمانی ۱۲۲

۱۰-۲-۳- ایجاد و ارتقاء فرهنگ سازمانی برای پذیرش و تعهد بیشتر به مدیریت کیفیت

فراگیر ۱۲۷

منابع و مراجع مورد استفاده در فصل ۱۳۰

فصل چهارم: توازن بین خواسته‌های گروه‌های ذی‌نفع با تمرکز بر مشتری ۱۳۳

مقدمه..... ۱۳۴

۱-۴- گروه‌های ذی‌نفع سازمانی..... ۱۳۵

۱-۱-۴- مدیریت گروه‌های ذی‌نفع سازمانی..... ۱۳۷

۱-۱-۴-۲- مراحل و فرآیند مدیریت ذی‌نفعان..... ۱۳۹

۲-۴- مشتری کیست؟..... ۱۴۲

۱-۲-۴- رضایت مشتری..... ۱۴۴

۲-۲-۴- رضایت و وفاداری مشتری..... ۱۴۵

۳-۴- مدل «کانو» و رضایت مشتری..... ۱۴۷

۱-۳-۴- سنجش رضایت مشتری‌ها و شکایت‌های آن‌ها..... ۱۵۲

۴-۴- توسعه عملکرد کیفیت..... ۱۵۳

۱-۴-۴- تاریخچه پیدایش QFD..... ۱۵۵

۲-۴-۴- مقایسه طراحی سنتی سازمان در مقابل طراحی به کمک QFD..... ۱۵۷

۳-۴-۴- معرفی QFD به سازمان..... ۱۵۷

۴-۴-۴- فرآیند QFD..... ۱۵۹

منابع و مراجع مورد استفاده در فصل..... ۱۶۶

فصل پنجم: برنامه‌ریزی راهبردی در پرتو مدیریت کیفیت فراگیر..... ۱۶۷

مقدمه..... ۱۶۸

۱-۵- برنامه‌ریزی استراتژیک..... ۱۶۹

۱-۱-۵- استراتژی چیست؟..... ۱۷۰

۲-۱-۵- برنامه‌ریزی..... ۱۷۳

۳-۱-۵- برنامه‌ریزی استراتژیک چیست؟..... ۱۷۴

۴-۱-۵- فرآیند برنامه‌ریزی استراتژیک..... ۱۷۸

۱۸۲	۵-۱-۵- آشنایی با برخی مدل‌های برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۹۴	۲-۵- مدیریت کیفیت فراگیر و برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۹۶	۱-۲-۵- برقراری ارتباط بین برنامه‌ریزی استراتژیک و مدیریت کیفیت فراگیر
۱۹۸	۳-۵- مدیریت کیفیت فراگیر و کارت امتیازی متوازن
۲۰۰	۱-۳-۵- کارت امتیازی متوازن
۲۰۷	۲-۳-۵- مدیریت کیفیت فراگیر و کارت امتیازی متوازن در مفهوم مدیریتی
۲۱۲	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل

فصل ششم: توانمندسازی نیروی انسانی ۲۱۵

۲۱۶	مقدمه
۲۱۷	۱-۶- توانمندسازی کارکنان
۲۱۸	۱-۱-۶- الگوهای توانمندسازی
۲۲۶	۲-۱-۶- فرایند راهبردی توانمندسازی منابع انسانی
۲۳۰	۳-۱-۶- مدیریت استراتژیک توانمندسازی منابع انسانی
۲۳۳	۴-۱-۶- ارتباط بین توانمندسازی کارکنان و مدیریت کیفیت فراگیر
۲۳۵	۲-۶- سازمان‌های یادگیرنده
۲۳۷	۱-۲-۶- پنج فرمان
۲۴۰	۲-۲-۶- عوامل مؤثر در ایجاد و رشد سازمان یادگیرنده
۲۴۲	۳-۲-۶- مراحل ایجاد سازمان‌های یادگیرنده
۲۴۵	۴-۲-۶- مقایسه سازمان‌های سنتی و سازمان‌های یادگیرنده
۲۴۹	۵-۲-۶- رابطه بین مدیریت کیفیت فراگیر و یادگیری سازمانی
۲۵۲	۳-۶- انگیزش و توانمندسازی کارکنان
۲۵۳	۱-۳-۶- نظریه‌های انگیزش
۲۵۵	۲-۳-۶- به‌کارگیری نظریات انگیزش
۲۶۲	۳-۳-۶- ارتباط مدیریت کیفیت فراگیر و انگیزش کارکنان

۲۶۳	۴-۶- مشارکت همگانی
۲۶۶	۴-۶-۱- نظام پیشنهادها
۲۷۲	۵-۶- خلاقیت و نوآوری
۲۷۹	۵-۶-۱- ویژگی‌های افراد خلاق
۲۸۱	۵-۶-۲- سازمان خلاق
۲۸۳	۵-۶-۳- تکنیک‌های توسعه خلاقیت
۳۰۱	۵-۶-۴- خلاقیت و نوآوری و مدیریت کیفیت فراگیر
۳۰۲	۶-۶- مدیریت دانش و کارکردهای آن در سازمان‌ها
۳۰۷	۶-۶-۱- فعالیت‌های کلیدی مدیریت دانش
۳۱۳	۶-۶-۲- عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش
۳۱۴	۶-۶-۳- کارکردهای مدیریت دانش
۳۲۳	۶-۶-۴- نقاط اشتراک و افتراق مدیریت دانش و مدیریت کیفیت فراگیر
۳۲۸	۶-۷- هوش هیجانی و نقش آن در توانمندسازی منابع انسانی
۳۲۸	۶-۷-۱- نقش کار تیمی در توانمندسازی منابع انسانی
۳۳۱	۶-۷-۲- هوش هیجانی و ابعاد مهارت هیجانی
۳۳۴	۶-۷-۳- به کارگیری مهارت‌های هوش هیجانی در کار تیمی
۳۳۷	۶-۷-۴- ارتقای هوش هیجانی در سازمان
۳۴۵	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل
۳۵۱	فصل هفتم: رویکرد فرآیندی
۳۵۲	مقدمه
۳۵۳	۷-۱- فرآیند
۳۵۵	۷-۲- رویکرد فرآیندی چیست؟
۳۶۲	۷-۲-۱- لزوم نگرش فرآیندی در سازمان‌ها
۳۷۲	۷-۳- مهندسی مجدد فرآیندها

۳۷۶	۱-۳-۷- مهندسی مجدد و بهبود سازمان
۳۷۷	۲-۳-۷- ویژگی‌ها و مزایای مهندسی مجدد
۳۸۲	۳-۳-۷- متدولوژی‌های گوناگون مهندسی مجدد
۳۸۴	۴-۳-۷- تفاوت ماهیتی مهندسی مجدد با مدیریت کیفیت فراگیر
۳۸۷	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل

فصل هشتم: مدیریت زنجیره تأمین ۳۸۹

۳۹۰	مقدمه
۳۹۱	۱-۸- چستی و جرای مدیریت زنجیره تأمین
۳۹۵	۱-۱-۸- تاریخچه مدیریت زنجیره تأمین
۳۹۸	۲-۱-۸- مشکلات زنجیره تأمین و منابع آن‌ها
۴۰۰	۲-۸- درک ارتباط بین مدیریت کیفیت فراگیر و مدیریت زنجیره تأمین
۴۰۵	۳-۸- مدل مرجع عملیات زنجیره تأمین
۴۰۸	۱-۳-۸- مدل SCOR چیست؟
۴۱۱	۴-۸- به کارگیری RFID در مدیریت زنجیره تأمین
۴۱۷	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل

فصل نهم: تضمین کیفیت ۴۱۹

۴۲۰	مقدمه
۴۲۱	۱-۹- تفاوت تضمین کیفیت و کنترل کیفیت
۴۲۴	۲-۹- بهبود مستمر و کایزن
۴۲۶	۱-۲-۹- کایزن و نوآوری
۴۲۷	۲-۲-۹- کایزن و کنترل کیفیت
۴۲۹	۳-۲-۹- نظام ارزشی کایزن
۴۳۱	۳-۹- حلقه‌های کنترل کیفیت

۴۳۲	۱-۳-۹- ساختار حلقه‌های کنترل کیفیت
۴۳۶	۴-۹- ابزار هفت گانه کنترل کیفیت
۴۴۵	۵-۹- استانداردهای تضمین کیفیت
۴۴۸	۶-۹- هزینه کیفیت
۴۵۲	۱-۶-۹- مدل اقتصادی هزینه‌یابی کیفیت
۴۵۴	۲-۶-۹- روند تکامل هزینه‌یابی کیفیت
۴۵۷	۳-۶-۹- هزینه کیفیت و مدیریت زنجیره تأمین
۴۵۸	۷-۹- چرخه مدیریت بهره‌وری در سازمان‌ها
۴۶۰	۱-۷-۹- چگونگی بهبود توانان بهره‌وری و کیفیت
۴۶۱	۲-۷-۹- فرایند چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری
۴۶۹	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل
۴۷۱	فصل دهم: فلسفه‌های امروزی و مدیریت کیفیت فراگیر
۴۷۲	مقدمه
۴۷۳	۱-۱۰-۱- مدل‌های تعالی (سرمادی) سازمانی
۴۷۵	۱-۱۰-۱-۱- تاریخچه مدل‌های تعالی سازمانی
۴۷۹	۱-۱۰-۲- مقایسه سه الگوی دمی‌نگ، بالدريج، و EFQM
۴۸۴	۱-۱۰-۳- مدل تعالی سازمانی EFQM
۴۹۲	۱۰-۲- شش‌سیگما
۴۹۴	۱۰-۲-۱- نگرش‌های مختلف به شش‌سیگما
۴۹۸	۱۰-۲-۲- روش‌شناسی طراحی شش‌سیگما
۴۹۹	۱۰-۲-۳- چرخه بهبود فرایند DMAIC
۵۰۲	۱۰-۲-۴- چرخه DMADV
۵۰۲	۱۰-۲-۵- بازیگران پروژه‌های اصلی شش‌سیگما
۵۰۵	۱۰-۲-۶- از مدیریت کیفیت فراگیر تا شش‌سیگما

۵۰۶	۳-۱۰- مدیریت ریسک
۵۰۸	۱-۳-۱۰- فرایند مدیریت ریسک چگونه شکل می‌گیرد؟
۵۱۴	۲-۳-۱۰- انواع ریسک
۵۱۹	۳-۳-۱۰- ارتباط میان مدیریت ریسک و مدیریت کیفیت فراگیر
۵۲۲	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل

فصل یازدهم: مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۵۲۷

۵۲۸	مقدمه
۵۲۸	۱-۱- مسئولیت اجتماعی
۵۳۱	۱-۱-۱- دیدگاه‌های مطرح در مورد مسئولیت‌های اجتماعی
۵۳۳	۲-۱-۱-۱- مسئولیت‌های اجتماعی، عملکرد و موفقیت سازمان
۵۳۴	۳-۱-۱-۱- خودکنترلی در اجرای مسئولیت‌های اجتماعی
۵۳۶	۲-۱-۱- اخلاق و اخلاق کار
۵۳۸	۱-۲-۱-۱- اخلاق مهندسی
۵۴۱	۳-۱-۱-۱- مسئولیت اجتماعی و اخلاق کار
۵۴۳	منابع و مراجع مورد استفاده در فصل