
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 - ۱۹۹۰ 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 964-7660-44-8

فهرست نویسی براساس 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.
کتابخانه ملی ایران
۶۵۸ / ۵۶۲ TS ۱۵۶ / ج ۹
۱۳۸۵

م ۸۵-۵۴۶۲

هند بوک جوران - ویرایش پنجم- کتاب راهنمای مرجع کیفیت
نویسندگان: جوزف ام. جوران و بلانتون گادفری
جلد اول: حوزه مدیریت
تدوین: گروه اکسپرتز
مترجمین ارشد: سعید مهدوی- فرزین انتصاریان
دبیر کمیته مترجمین فنی: محمد حسن امامی
اعضا کمیته مترجمین فنی: خدا داد موقر- جعفر عسگری
اعضا کمیته ویراستاری: اردلان اختری- مسعود اعتمادی- آذر صائمان
صفحه آرا: شهرین گودرزی- بدری نیک فطرت - زهرا کچونی
طرح روی جلد: سارا حق وردی - ستاره رسولی - الهام عرب
ناظرین فنی: روزبه حسین آبادی
چاپ: مهدی نهان دست - جعفر واقف
تیراژ: بهار ۱۳۸۵
ناشر: ۲۰۰۰ نسخه
انتشارات کیفیت و مدیریت
تلفن ۵- ۸۸۸۲۴۰۷۲ و دورنگار ۵۲-۸۸۸۱۳۰
شابک: ۹۶۴-۷۶۶۰-۴۴-۸
قیمت یک دوره ۵ جلدی: نود هزار تومان
چاپخانه: خاتم
لیتوگرافی: کوراپ گرافیک

فهرست

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

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

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

در ترجمه از زبانی به زبان دیگر همواره چالش‌هایی وجود دارد. به خصوص زمانی که ترجمه نیازمند دقت و حساسیت بسیار در اصطلاحات است. (Marquardt, کمیته تدوین استاندارد TC۱۷۶)

تجربیاتم که حاصل، قریب به سه دهه مشاوره و آموزش، و تأسیس ده سازمان برای انجام فعالیتهای حرفه‌ای در حوزه‌های فنی و مدیریتی، برگزاری چندین کنفرانس بین‌المللی مدیریت کیفیت در ایران از یک سو، و دو دهه تلاش در سازمانهای متعدد علمی، اجرایی و تشکلی غیر انتفاعی از سوی دیگر، ضرورت خلق یک کتاب مرجع کیفیت به زبان فارسی که راهنمای مدیران، کارشناسان و دانش‌پژوهان برای توسعه کیفیت در کشور باشد مرا را بر آن داشت که برای ترجمه و ارائه معتبرترین کتاب مرجع در زمینه کیفیت، اقدام نمایم.

هر چند ورود ایران به عرصه اقتصاد نوین جهانی، فرصت‌های بسیاری را پیش روی ما قرار می‌دهد، اما چالشهای جدیدی را نیز فراوری اقتصاد بسته کشورمان قرار داده است. به ناچار بنگاه‌های اقتصادی، اعم از تولیدی یا خدماتی، برای ماندن باید مزیت‌های نسبی خود را در یک فرایند متمرکز بر کیفیت و بهره‌وری تبدیل به مزیت‌های رقابتی نمایند.

سازمان‌ها برای طرح ریزی و جاری‌سازی این فرایند، نیازمند تخصص و مهارت در حوزه‌های کیفیت و بهره‌وری هستند. طبیعی است که در این میان، کتاب مرجعی درباره کیفیت می‌تواند 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 فعالیتهای خود برای گسترش رویکردهای نوین مدیریت کیفیت با مشارکت جمعی از اندیشمندان و متخصصین در عرصه‌های مدیریت، اقتصاد، جامعه‌شناسی، آمار، مهندسی کامپیوتر، مهندسی صنایع، و... با دقت و وسواس بسیار به ترجمه کتاب هندک بوک جوران (کتاب مرجع کیفیت) که یکی از غنی‌ترین و معتبرترین کتابهای مرجع دانش مدیریت کیفیت در جهان است، اقدام 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 نظام‌های 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 می‌دهند. شامل: تولید و ساخت، ساختمان، انواع خدمات مانند حمل و نقل، ارتباطات و اطلاع‌رسانی، 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 بهره‌برداری، بازاریابی و فروش، منابع انسانی، روابط با تأمین‌کنندگان، و فعالیت‌های ستادی و پشتیبانی.

این فرض که تنها مخاطبین کتاب حاضر مدیران و متخصصان کیفیت است، اشتباه می‌باشد، بلکه هدف از انتشار آن، انتقال دانش مدیریت کیفیت به تمامی کسانی است که به شکلی درگیر مسأله کیفیت هستند، و شامل کلیه افرادی می‌شود که در تمام سطوح سازمانها اعم از دولتی و خصوصی، تولیدی و خدماتی فعال می‌باشند.

ساختار کتاب به گونه‌ای تنظیم شده است که مخاطب برآحتی بتواند موضوع مورد علاقه خود را شناسایی نماید. کتاب دارای ۴۸ بخش است که در ۵ حوزه به شرح زیر سازماندهی شده‌اند:

حوزه مدیریتی (بخشهای ۱ تا ۱۷)، جلد اول: این بخش از کتاب متشکل از مفاهیم و فرآیندهای مدیریت کیفیت (طرح ریزی، کنترل، و بهبود) همراه بخش‌های هماهنگ‌سازی از قبیل منابع انسانی و مدیریت است.

حوزه عملیات (بخشهای ۱۸ تا ۲۶)، جلد دوم: ابزارها و سیستمهای کیفیت که در توالی فعالیت هایی که محصول را به کالا و خدمات قابل عرضه در بازار تبدیل می کنند در این بخش از کتاب معرفی می گردند.

حوزه صنایع (بخشهای ۲۷ تا ۳۴)، جلد سوم: این جلد از کتاب مرجعی برای شناسائی روشهای نوین در نحوه ایجاد و حفظ کیفیت در صنایع پیشرو است.

حوزه بین الملل (بخشهای ۳۵ تا ۴۴)، جلد چهارم: نقش و جایگاه مدیریت کیفیت در مناطق منتخب جغرافیایی در این بخش از کتاب شناسائی می گردند.

حوزه آمار (بخشهای ۴۴ تا ۴۸)، جلد پنجم: نحوه استفاده از روشهای عمده آماری به عنوان ابزارهای کمکی مدیریت کیفیت در این بخش از کتاب ارائه می شوند. این حوزه شامل جداول و نمودارهای تکمیلی نیز می باشد. از جمله ویژگی های منحصر بفرد کتاب هند بوک کیفیت جوران (فارسی) می توان به موارد زیر اشاره کرد: صفحه بندی کتاب بصورتی که متن کتاب ترجمه شده به صورت صفحه به صفحه با متن انگلیسی عینا تطابق داشته باشد (یعنی: درست آینه ای از کتاب اصلی باشد)، دو زیانه بودن سر فصل ها و سر پارگراف ها، ترجمه کامل و معرفی مآخذهای هر بخش، و همچنین، اشاره ها (Citations)، کتاب شناسی های اختصاصی (Special Bibliographies) و جستجوی مفاد (Literature Search).

شایان ذکر است که ویرایش پنجم کتاب مرجع کیفیت جوران با سازماندهی و سازو کار منحصر بفردی به زبان فارسی ترجمه شده است. بعد از تصمیم به اینکه کتاب مذکور به فارسی ترجمه گردد، تیم تخصصی سه نفره ای که با موضوعات کتاب آشنا بودند تشکیل گردید تا طرح کیفیت تدوین گردد، بر اساس طرح کیفیت کمیته فنی متشکل از ۱۲ نفر با مسئولیت کنترل و نظارت بر انتخاب واژه ها و مفاهیم، با هدف انتقال درست و کامل موضوعات به مخاطبین، تشکیل گردید.

کمیته فنی، زیر کمیته تخصصی واژه شناسی و واژه سازی و همچنین زیر کمیته ویراستاری ادبی و فنی را تشکیل داد. تمامی واژه های تخصصی در زیر کمیته تخصصی واژه شناسی و واژه سازی مورد بازبینی و تحلیل قرار گرفت و بر اساس اجماع انتخاب شدند.

متون ترجمه شده هر بخش، بر اساس پیچیدگی موضوع، حداقل در ۲ مرحله مورد مطالعه و ویراستاری ادبی و فنی قرار گرفته است.

همانگونه که خوانندگان عزیز مستحضر هستند برای ترجمه یک متن استاندارد ۲۰ صفحه ای مثل ISO-۹۰۰۱ ماه ها کار تخصصی و زمان صرف می گردد، لذا طبیعی است که برای حدود ۱۶۰۰ صفحه هند بوک جوران که هر بخش از آن همانند یک استاندارد است، حجم کار تخصصی و حساسیت بسیار زیادی لازم گردد. طی ۱۰ ماه بطور متوسط ۱۱۰۰ نفر ساعت کار تخصصی و حرفه ای در زمینه ترجمه، واژه شناسی و ویراستاری صرف گردید با این وجود نقطه نظرات و راهنمایی های شما خواننده محترم در غنی تر شدن این کتاب بسیار راهگشا خواهد بود.

در خاتمه از زحمات تمامی متخصصین و اندیشمندان که در واژه سازی و ویرایش متن مرا یاری دادند و بخصوص جناب آقای مهندس محمد حسن امامی که نه فقط توانمندیهای علمی و تخصصی خود را با علاقمندی کامل صرف این موضوع نمود بلکه با اعمال مدیریت، تیمی هماهنگ و منسجم را نیز شکل داد، نهایت سپاس و تشکر را دارم.

فرزین انتصاریان

مدیر عامل گروه کارشناسان ایران

رئیس هیئت مدیره گروه اکسپرتز

نویسندگان هندبوک جوران

نام و نام خانوادگی	بخش کتاب	مهرای
Charles A. Aubrey II	صنایع خدمات مالی (۳۳) (Financial Services Industries)	معاون رییس، شرکت امریکن اکسپرس، نیویورک
Lawrence Bernstein	توسعه نرم افزار (۲۰) (Software development)	معاون رییس سیستم های عملیاتی، شبکه AT&T
Marcos E.J. Bertin	کیفیت در امریکای لاتین (۴۲) (Quality in Latin America)	رییس هیئت مدیره شرکت Firmenich S.A.، ژنوا، فرانسه
Donald M. Berwick	خدمات بهداشتی (۳۲) (HealthCare Services)	پزشک رییس هیئت اجرایی برای موسسه بهبود خدمات سلامتی، بوستون، ماساچوست
Maureen Bisognano	خدمات بهداشتی (۳۲) (HealthCare Services)	معاون اجرایی برای موسسه بهبود خدمات سلامتی، بوستون، ماساچوست
Robert C. Camp	مقایسه با بهترین ها (۱۲) (Benchmarking)	مدیر مدرک دکتری، موسسه بهترین روش ها، واکسستر، نیویورک
O. John Coletti	فرآیند طرح ریزی کیفیت (۲) (The Quality Planning Process)	مدیر بخش مهندسی تخصصی خود رو، شرکت خودرو سازی فورد
Dr. Tito Conti	کیفیت در اروپای غربی (۲۸) (Quality in Western Europe)	رییس شرکت OAM s.r.l. در ایروا، ایتالیا
Joseph A. Defeo	جاری سازی راهبردی (۱۲) (Strategic Deployment)	معاون اجرایی و رییس عملیات موسسه جوران
Irving J. Detoro	مقایسه با بهترین ها (۱۲) (Benchmarking)	شبکه کیفیت، پالم هاربر، فلوریدا
Ms. M.K. Detrano	کیفیت در صنایع با فناوری بالا (۲۸) (Quality in High Tech Industry)	مدیر کیفیت، سیستم های شبکه تحقق محصول، مرکز فناوری لوئیت (بارنشنس)؛ مشاوره دیتارلو، سامر ویل، نیوجرسی
Dr. Necip. Doganaksoy	مفاهیم قابلیت اعتماد و تحلیل اطلاعات (۱۸) (Reliability Concepts and Data Analysis)	بخش تحقیق و توسعه، شرکت جنرال الکتریک
John A. Donovan	روابط با تامین کننده (۲۱) (Supplier Relations)	رییس انجمن پاریس
Dr. Edward J. Dudewicz	روش های پایه در آمار (۴۴) (Basic Statistical Methods)	پروفسور و مشاور دانشکده ریاضیات، دانشگاه ساواکیو، نیویورک
John F. Early	فرآیند طرح ریزی کیفیت (۲) (The Quality Planning Process)	معاون رییس و بخش طرح ریزی و حمایت راهبردی، شرکت Empire Blue Cross and Empire Blue Shield، نیویورک
Dr. Al C. Endres	کیفیت در تحقیقات و توسعه (۱۹) (Quality in Research and Development)	رییس مرکز کیفیت، رییس دانشکده ریاضیات، دانشگاه تامپا، فلوریدا
Prof. Louis A. Escobar	مفاهیم قابلیت اعتماد و تحلیل اطلاعات (۴۸) (Reliability Concepts and Data Analysis)	دانشکده آمار تجربی، دانشگاه ایالتی لوئیزیانا، بتن روژ، لوئیزیانا
Edward Fuchs	خدمات مشتری (۲۸) (Customer Service)	چهل هیل، کارولینای شمالی
W.R. Garwood	منابع انسانی و کیفیت (۱۰) (Human Resources and Quality)	پرزیدنت، شرکت شیمیایی ایستمن، اروپا، خاورمیانه، و منطقه افریقا (بارنشنس) - مبلتون هیل، کارولینای جنوبی
Dr. A. Blanton Godfrey	فرآیند کنترل کیفیت (۱) (The Quality Control Process)	رییس هیئت مدیره و مدیر اجرایی ارشد، موسسه جوران
E.F. "Bud" Gookins	مدیریت کیفیت جامع (۱۱) (The Total Quality Management)	شریک مدیریت، مشاوره راهبردی کیفیت، ایلییریا، اوماها
Al Gore	بازرسی و آزمون (۲۲) (Inspection and Test)	معاون رییس جمهور - ترانگلتن، می سی
Dr. Frank M. Grynn	خدمات دولتی (۳۱) (Government Services)	پروفسور برجسته مدیریت، مرکز کیفیت، کالج کسب و کار، دانشگاه تامپا، فلوریدا
	کیفیت و هزینه ها (۸) (Quality and Costs)	
	تحقیقات بازار و بازاریابی (۱۸) (Market Research and Marketing)	
	عملیات (۲۲) (Operations)	

* نویسندگان هندیوک جوران

نام و نام خانوانگی	بخش کتاب	مهرلی
Dr.Gerald J.Hahn	مفاهیم قابلیت اعتماد و تحلیل اطلاعات (۱۸) (Reliability Concepts and Data Analysis)	تحقیقات و توسعه ، شرکت جنرال الکتریک ، نیویورک
Gary L.Hallen	منابع انسانی و کیفیت (۱۵) (Human Resources and Quality)	شرکت شیمیایی ایسمن ، کنیز پورت ، تنسی
Robert E. Hoogstoel	صنایع خدمات مالی (۲۳) (Financial Services Industries)	معاون پرزیدنت موسسه جوران (بازنشنسه) پیش بوره ، کارولینای شمالی
Dr.J.Stuart Hunter	کیفیت در اروپای مرکزی و شرقی (۲۹) (Quality in Central and Eastern Europe)	پروفسور افتخاری دانشگاه پرینستون ، نیو جرسی
Yoshio Ishizaka	طراحی و تحلیل آزمایشات (۱۷) (Design and Analysis of Experiments)	پرزیدنت و مدیر اجرایی ، شرکت فروش خودروی تویوتا ، در امریکا ، نورثس ، کالیفرنیا
Dr.J.M. Juran	صنعت خودرو (۲۹) (Automotive Industry)	مؤسس موسسه جوران
	نحوه استفاده از کتاب (۱) (How to use the Handbook)	
	نحوه تفکر در مورد کیفیت (۲) (How to think about Quality)	
	فرایند کنترل کیفیت (۱) (The Quality Control Process)	
	فرایند بهبود کیفیت (۵) (The Quality Improvement Process)	
	کیفیت و درآمد (۳) (Quality and Income)	
	کیفیت و جامعه (۳۵) (Quality and Society)	
	کیفیت و فرهنگ ملی (۳۹) (Quality and National Culture)	
	کیفیت در ایالات متحده امریکا (۴۰) (Quality in the United States)	
Dr.Noriaki Kano	کیفیت در ژاپن (۱۱) (Quality in Japan)	پروفسور دانشکده علم مدیریت ، عضو هیئت علمی دانش مهندسی ، دانشگاه توکیو ، ژاپن
Pro. Yoshio kondo	کیفیت در ژاپن (۱۱) (Quality in Japan)	پروفسور دانشگاه توکیو، ژاپن
Prof Yuanzhang. Liu	کیفیت در جمهوری خلق چین (۴۲) (Quality in Peoples Republic of China)	موسسه علوم سیستمی Academia Sinica ، جمهوری خلق چین - پکن
Frank P. Maresca	روابط با تامین کننده (۲۱) (Supplier Relations)	مدیر بهبود کیفیت ، شرکت نقلی موبیل فر فکس ویرجینیا
Donald W. Marquardt	خانواده استاندارد های ISO9000 (۱۱) (The ISO 9000 family of International Standards)	شرکت دانالد مارکووت و همکاران ، در ویل مینگتون ، دلاور
Dr.WillamQ. Meeker	صنایع فرآیندی (۲۷) (Process Industries)	پروفسور آمار و پروفسور برجسته علوم و هنر ، دانشکده آمار ، دانشگاه ایالتی آیوا ، آیوا
Patrick Mene	مفاهیم قابلیت اعتماد و تحلیل اطلاعات (۱۸) (Reliability Concepts and Data Analysis)	معاون پرزیدنت در کیفیت ، هتل ریش کارلتون ، آتلانتا ، جورجیا
August P. Mundel	صنایع مسافرتی و پذیرایی (۲۰) (Travel and Hospitality Industry)	مهندس حرفه ای در وایت پلینز نیویورک
Daniel P. Oliver	پیوست ۲	پرزیدنت ، شرکت راه حل های نرم افزاری ، سان دیگو ، کالیفرنیا
	کاربرد کامپیوتر در سیستم های کیفیت (۱۰) (Computer Application to Quality Systems)	

نام و نام خانوادگی	بخش کتاب	معرفی
Fredric I. Orkin	کاربرد کامپیوتر در سیستم های کیفیت (۱۰) (Computer Application to Quality Systems)	پرزینتی شرکت فریدریک اورکین و همکاران ، های لند پارک ، ایلی نویز
Gabriel A. Pall	آموزش برای کیفیت (۱۶) (Training for Quality)	معاون ارشد پرزینت ، موسسه جوران ، ویلتن - کاننیکیت
Gerard T. Paul	مدیریت پروژه و توسعه محصول (۱۷) (Project Management and Product Development)	مشاور مدیریت ، وستون ، کاننیکیت
Dr. Thomas C. Redman	سیستم های اطلاعات کیفیت نسل ۲ (۲۱) (Second Generation Data Quality Systems)	پرزینت گروه مشاوره Navesink ، رامسون ، نیو جرسی
James F. Riley, Jr.	مدیریت فرایند (۲۱) (Process Management)	معاون انتخاری پرزینت ، موسسه جوران ، پارک دانشگاه، فلوریدا
peter J. Robustelli	آموزش برای کیفیت (۱۶) (Training for Quality)	معاون ارشد پرزینت ، موسسه جوران ، ویلتن - کاننیکیت
Prof. Dr. Lennart Sandholm	کیفیت در کشورهای در حال توسعه (۲۷) (Quality in Developing Countries)	پرزینت ، انجمن سند هلم ، دورج هولم ، سوئد
Dr. Edward G. Schilling	نمونه گیری پذیرش (۱۶) (Acceptance Sampling)	پروفسور آمار ، انستیتور فناوری راجستر ، مرکز کیفیت و آمار کاربردی ، راجستر ، نیویورک
Leonard A. Seder	صنایع کارگاهی (۲۱) (Job Shop Industries)	مشاور کیفیت باز نشسته ، ماساچوست ،
Prof. James A. F. Stoner	عملیات مدیریتی و پشتیبانی (۲۶) Administrative and Support Operations	دانشکده کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار ، دانشگاه فورد هام ، نیویورک
Dr. Harrison M. Wadsworth	کنترل فرایند آماری (۱۵) (Statistical Process Control)	پروفسور انتخاری ، دانشکده صنعت و مهندسی سیستم
Prof. Charles B. Wankel	عملیات مدیریتی و پشتیبانی (۲۶) (Administrative and Support Operations)	دانشکده بیزینس ، دانشگاه سنت جان ، نیویورک
Prof. Frank M. Werner	عملیات مدیریتی و پشتیبانی (۲۶) (Administrative and Support Operations)	رییس گروه ، کالج بیزینس ، کارشناسی ارشد ، دانشگاه فورد هام در شهر
Ms. Josette H. Williams	پیوست *	تری باتان ، نیویورک
Ms. C.M. Yuhas	توسعه نرم افزار (۲۰) (Software Development)	موسسه جوران - ویلتن

پیش در آمدی بر ویرایش پنجم کتاب

در پیش در آمد ویرایش چهارم این کتاب مرجع، آقای دکتر جوران در مورد رخداد های چهار دهه فاصله زمانی بین امضای قرار داد برای ویرایش اول این کتاب مرجع در سال ۱۹۴۵ و انتشار نسخه چهارم در سال ۱۹۸۸، اظهار نظر هایی کرد. او در ویرایش چهارم، در باره رشد کتاب مرجع - در تیراژ و در موقعیت و اعتبار - و رشد اهمیت کلی کیفیت در جامعه، که به موازات با آن پدید آمد، نکاتی را داشت. این رشد به پیچیدگی فزاینده محصولات سیستم ها و آنچه که این دو را به هم مرتبط می سازد قابل اطلاق است. و به دلیل اتکای فزاینده ما بر این سیستمها، هنگامی که محصولی خراب می شود، این سیستمها تا حد غیر قابل تصویری به سوی اختلال کشیده می شوند. این تهدید (و گاه تبدیل وحشت آور آنها به واقعیت) چیزی است که جوران مدت ها قبل آن را به عنوان پدیده "زندگی در پشت سد های کیفیت" شناخته بود.

از زمان انتشار ویرایش چهارم تا کنون، اهمیت کیفیت به طور سریع و پیوسته ای رشد کرده است. این رشد تا حدودی به رشد پیچیدگی محصولات و سیستم هایی مربوط می شود که جامعه در حال وابسته شدن بیشتر به آنها است، و از این رو می توان گفت که جامعه در حال وابسته تر شدن به "سد های کیفیت" است. ولی مهم ترین عامل رشد اهمیت کیفیت در دهه گذشته تشخیص نقش مهمی بوده است که کیفیت به عنوان کلید موفقیت در محیط جهانی شدن کسب و کار، پیدا کرده است. مدیران ارشد اکنون بطور خیلی واضح تری اهمیت کیفیت را درک می کنند و تهدید عواقب عیب در محصول، انتقال سریع قدرت به خریداران، و تقاضا های رقابت جهانی برای عملکرد بهتر در هزینه ها و خدمات را، پذیرفته اند.

همانطور که اهمیت رسیدن به کیفیت جا افتاده، تلاش برای یاد گیری چگونگی رسیدن به آن نیز رشد کرده است. پیدایش جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج در ایالات متحده امریکا، و تأثیرات بسیار متعدد آن در سطح ایالت ها، باعث پیشبرد کیفیت از طریق ارائه مدلی سازمانی جامع و بومی برای دستیابی به کیفیت، و نیز گشودن دریچه هایی به روی سازمان هایی گردیده است که این مدل را بخوبی به کار برده اند. مشکل بتوان بر اهمیت این مدل های سر آمدی در ترویج فعالیت های کیفیتی در دهه گذشته تأکید کافی نهاد. این مدل ها در تمام سطوح برای مدیران شواهدی را فراهم کرده اند که نشان می دهد که "کار انجام پذیر است" و مهم تر از آن این که نقشه راه انجام کار را با جزئیات فراوان، ارائه نموده اند.

در این دوران، جایزه کیفیت اروپایی و اثرات آن، همان نیروی حرکت را برای جنبش کیفیت در اروپا به وجود آورده است که جایزه مالکوم بالدريج در امریکا به وجود آورد.

موفقیت های رو به رشد در بخش صنعت موجب تشخیص اهمیت کیفیت در مراحل اولیه تولید و ساخت گردیده، و سپس، بر بخش های خدمات، دولت، و سازمان های غیر انتفاعی نیز تسری یافته است. با توجه به این مطلب، در بخش "کیفیت در دولت" در این کتاب مرجع، از کمک معاون ریاست جمهوری Al Gore استفاده کرده ایم. با توجه به تغییرات مذکور، در این کتاب مرجع، ویرایشگران تغییرات عمده ای را منظور کرده اند.

۱- اسم کتاب از کتاب مرجع کنترل کیفیت جوران به کتاب مرجع کیفیت جوران تغییر یافته است. اسم جدید تأکید را از روی کنترل کیفیت، که معمولاً مد نظر کسانی است که در کارخانه کار می کنند، به تأکید روی مدیریت کیفیت (به طور کلی)، که معمولاً مدنظر مدیران در کل سازمان است، نشان می دهد. ۲- ساختار کتاب به علت انعکاس تأکید جدید بر مدیریت کیفیت، تغییر کرده است. ویرایش پنجم کتاب دارای ۴۸ بخش است که ۵ حوزه به شرح زیر سازماندهی شده اند:

۱- مدیریت، ۲- عملیات، ۳- صنایع، ۴- بین الملل، و ۵- آمار.

بازبینی های انجام شده صرفاً شامل جابجایی مطالب نبوده است. درست مانند مفاد ویرایش چهارم، مفاد کتاب حاضر نیز تحت ویرایش و به روز آوری وسیع قرار گرفته است. در مورد موضوعات جدید، بخش های کاملاً تازه نوشته شده و بعضی از بخش های دیگر به طور کلی باز نویسی گردیده اند. و تعداد زیادی از مطالعات موردی، مثالها و دیگر مطالب افزوده شده و حتی موادی به "بخش های کلاسیک" افزوده شده اند. طبعاً انجام ویرایش کتابی با این حجم بدون کمک و حمایت تعدادی از همکاران و دوستان، غیر قابل تصور است.

سر دبیر و بنیان گذار این کتاب مرجع، آقای جوزف جوران مهر غیر قابل اشتباه خود را برای تأیید بینش و وضوح این ویرایش جدید، بر جای گذاشته است. جوران در ایجاد این ویرایش یعنی نسخه پنجم نقش هدایت گری داشته است و به طور مستقیم ۶ بخش عمده ای را او خود نوشته ویرایش نموده است.

از زمانی که نگارنده این سطور به موسسه جوران در سال ۱۹۸۷ پیوستم، ارتباط من با آقای جوران موجب کشف عمیق و ارزشمندی در زمینه مدیریت کیفیت شده است. مشارکت در سمع کمک سر دبیر در کتاب حاضر بخشی از آن تجربه به حساب می آید.

کمک ویرایشگران ما، آقایان Edward Schilling و Robert Hoogstoel بار عمده ادبی و دبلماتیک، در کمک رسانی به نویسندگان برای خلق بخش های کتاب، بطوری که نشان دهنده تخصص آنان در زمینه های مربوطه باشد، و به راحتی در جمع بخش های دیگر، جای بگیرد را، به دوش داشته اند. شلینگ بخش های ۴۴-۴۸ کتاب را که به آمار و ریاضی و کاربرد های مرتبط مربوط می شود ویرایش کرده است، و باب هوگستول قسمت اعظم بخش باقیمانده را ویرایش کرده و در تلاش های کلی ویرایش، هماهنگی ایجاد کرده است.

پایه های تجربه عملی که ویژگی بارز ویرایش های قبلی این کتاب بوده است، در این ویرایش با مثال هایی که از سوی مدیران متعددی که تجربه های خود را در سفرهای کیفیت کسب کرده اند و آن را در کنفرانس ها، کارگاه های آموزشی و سمینارهای سالانه IMPRO موسسه ارائه نموده اند، تقویت شده است. ما از حمایت سخاوتمندانه موسسه جوران در طول این تلاش سپاسگزاریم. بسیاری از شکل ها و نمودارها مستقیماً از پرونده های موسسه استخراج شده است، و بسیاری دیگر با کمک افراد و امکانات موسسه خلق شده اند.

در میان همکاران متعددی که در موسسه جوران برای این کتاب تلاش بسیار کرده اند، Josette Williams چهره بارزی می نماید. تجربه ویرایشگری و انتشاراتی او، حس این که چه چیزهایی باید باشند و چه چیزهایی نباید باشند، را تقویت کرده است. حسی که او آن را با ما به آسانی به مشارکت گذاشت. در جریان مدیریت مکاتبات با نویسندگان حضور او آرامش بخش و کمک کننده بود و وی با رفتار آرام و تخصصی خودش در جریان انتقال نوشته ها، برگشت صفحات و مقابله خوانی، و سوالات بی شمار آخر وقت ناشر در مورد جزئیات و مطالب، کمک بزرگی به ویرایشگران کرد. خانم جو بسیار فراتر از مرز مسئولیت معمول یک کمک ویرایشگر رفت و از نزدیک با مولفان، ناشر و دیگران در انجام این ویرایش همکاری کرد. روش کار و تسلط بر زبان و وضوح اظهارات وی تقریباً در تمام بخش ها دیده می شود. این کتاب بسیار مدیون از خود گذشتگی، تمرکز، و هزاران ساعت کار سخت اوست.

Fran Milberg نقش عمده ای در تهیه نوشته متن برای ارایه نهایی انجام داد. دستیار اجرایی من Jenny بار کاری قابل توجهی، و علاوه بر آن تقاضا های ناگهانی و اغلب غیر قابل پیش بینی در مورد تهیه نوشته ها، پاسخ به سوالات نویسندگان، و حفظ من در مسیر صحیح را متحمل گردید. انتظار انجام همه این کار ها از یک نفر عادی بیش از حد است اما خانم جنی مثل همیشه در این موقعیت ها دست به کار می شد و من از ایشان تشکر فراوان دارم. بسیاری دیگر از کارشناسان موسسه جوران از جمله: خانم ها Jane Gallaher, Laura Sutherland, Carole Wesolowski, و Marilyn Maher در مراحل مختلف آماده سازی نوشته ها کمک کرده اند. برای کمک در مراحل ابتدایی سازمان دهی این کار از خانم های Sharon Davis و Rosalie Kaye تشکر می شود. از Hank Williams که ساعت ها وقت روی ماشین فتوکپی و ساعت های بیشتر دیگری در کمک به خانم جوزت برای حصول اطمینان از این که نوشته ها به موقع به تمام مکان های درست ارسال خواهد شد، به طور ویژه تشکر می شود.

غیر عادلانه (و غیر عاقلانه) است که کسانی را که نزدیکترین افراد به نویسندگان و ویرایشگران این کتاب بوده اند از قلم ببندازم، یعنی زنان و شوهرانی که برنامه های شخصی شان به خاطر کار روی این کتاب مختل شده یا به تعویق افتاده است. Larry Bernstein و C.M. Yuhas که در مورد بخش ۲۰ "توسعه نرم افزار" کار را به صورت یک پروژه خانوادگی انجام دادند، این مشکل را نداشتند، اما بدیهی است که نویسندگان دیگر هر یک به راه خود با مداخله این کار در زندگی خانوادگی شان، مواجه بوده اند. برای حمایت از این تلاش ها همه ما ویرایشگران، از همسرانمان تشکر می کنیم. از همسر دکتر جوران که در سن ۷۲ سالگی اش، دکتر هنوز به نام "Babs" صدایش می کند و بقیه ما او را به عنوان الهام بخش بی نظیر و کمک ویرایشگر اصلی سه ویرایش قبلی این کتاب و بسیاری از کتاب های قبلی و نوشته های دیگر دکتر جوران می شناسیم تشکر می شود؛ از Judy Godfrey که پس از سه کتاب هنوز دوام آورده است؛ از Jean Schilling، ویرایشگر با تجربه انتشارات قبلی شوهرش و کسی که با صبر و حوصله در این کار از ما حمایت کرده است؛ و Jewel Hoogstoel که اکنون پاسخ به سوال مصرانه ایشان این است که "کار تمام شده است" تشکر می شود. امیدواریم که همه در احساس خوشحالی از انجام کار و به سر مقصد رسیدن، با ویرایشگر سهیم باشند.