

فرایند مدیریت کیفیت

فراگیر در سازمان

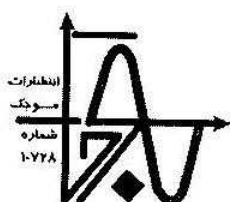
(با تأکید بر سازمان‌های آموزشی)

تالیف:

حمید شیرکرمی

علی کریم‌پور

حسین عزیزی نژاد



انتشارات موجک



سرشناسه: شیر کرمی، جواد، ۱۳۶۱ -

عنوان و نام پدیدآور: فرایند مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان (با تأکید بر سازمان‌های آموزشی) // تالیف

جواد شیر کرمی، علی کرم پور، حسین عزیزی نژاد.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات موجک، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۱۲۲ ص.: جدول، نمودار.

شابک: ۶-۵۱-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸-۲۰۰۰۰۰ ریال

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت

Total quality management : موضوع

موضوع: تحول سازمانی -- مدیریت

Organizational change -- Management : موضوع

موضوع: موسسات علمی و آموزشی -- مدیریت

Learned institution and societies -- Management : موضوع

شناسه افزوده: کرم پور، علی، ۱۳۵۹

شناسه افزوده: عزیزی نژاد، حسین، ۱۳۶۰

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ ۴ ف ۹ ش ۱۵ / ۲ HD

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۷۹۹۵۵۶

انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۶ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir

عنوان: فرایند مدیریت کیفیت فراگیر در سازمان

تالیف: جواد شیر کرمی، علی کرم پور، حسین عزیزی نژاد

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۲۲ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: تابستان ۱۳۹۶، تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال، شابک: ۶-۵۱-۸۷۹۹-۶۰۰-۹۷۸

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.



فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیشگفتار..... ۱

بخش اول: کلیات..... ۳

- ۱-۱ مقدمه..... ۳
- ۲-۱ تاریخچه مدیریت کیفیت..... ۷
- ۳-۱ مفهوم شناسی کیفیت مدیریت..... ۹
- ۴-۱ اهداف مدیریت کیفیت فراگیر..... ۱۵
- ۵-۱ مدیریت نظام‌دار کیفیت..... ۱۶
- ۶-۱ مدیریت و توانمندی..... ۱۸
- ۷-۱ عناصر ساختاری مدیریت کیفیت جامع..... ۲۰
- ۸-۱ روابط انسانی در سازمان..... ۲۱
- ۹-۱ آموزش و برنامه‌ریزی..... ۲۴
- ۱۰-۱ برنامه عملیات و ارزیابی..... ۲۹

بخش دوم: مدیریت کیفیت سیستماتیک..... ۳۳

- ۱-۲ مدیریت یکپارچه کیفیت..... ۳۳
- ۲-۲ مدیریت بازار و بازاریابی..... ۳۸
- ۳-۲ نتایج مدیریت سیستمی..... ۴۲
- ۴-۲ الزامات مدیریت کیفیت..... ۴۶

۴۷..... ۵-۲ عوامل مدیریت کیفیت در آموزش

۵۰..... ۶-۲ رویکرد سیستمی در مؤسسه آموزشی

۵۵..... بخش سوم: اصول مدیریت کیفیت

۵۵..... ۱-۳ اصول سیستماتیک

۵۷..... ۲-۳ اصول مبتنی بر عملکرد

۶۱..... ۳-۳ اصول مربوط به اجراء

۶۷..... بخش چهارم: ارزیابی عملکرد آموزشی

۶۷..... ۱-۴ اهمیت ارزیابی عملکرد

۷۰..... ۲-۴ مدیریت کیفیت جامع و تعالی سازمانی

۷۵..... ۳-۴ کیفیت در آموزش و پرورش

۷۶..... ۴-۴ تلفیق توسعه انسانی با توسعه سازمانی

۸۰..... ۵-۴ مدیریت بر کیفیت سازمان‌های آموزشی

۸۲..... ۶-۴ مزیت‌های استقرار مدیریت کیفیت فراگیر در نظام آموزشی

۸۷..... بخش پنجم: مدیریت تغییر و نوآوری

۸۷..... ۱-۵ کیفیت جامع و نوآوری

۹۱..... ۲-۵ مدیریت تغییرات برای بهبود کیفیت

۹۷..... بخش ششم: بحث، نتایج و مراحل

۹۷..... ۱-۶ بحث و بررسی

۱۰۰..... ۲-۶ نتایج مدیریت فراگیر کیفیت

۱۰۲..... ۳-۶ مراحل مدیریت کیفیت

۱۰۵ منابع

۱۰۵ منابع فارسی

۱۱۵ منابع لاتین

www.ketab.ir

پیشگفتار

در دهه‌های میانی قرن بیستم، کیفیت پایین و قیمت ارزان کالاهای تولیدی، موجب آغاز انقلاب کیفیت شد و به تبع آن، رویکرد مدیریت کیفیت فراگیر در عملیات تولید به کار گرفته شد. در این زمان بود که نظرات مینگس، حیات اقتصادی ژاپن را رونق بخشید. رفته رفته کشورهای دیگر نیز به منظور حضور موثر در صحنه‌های رقابت جهانی به استفاده از روش‌های به روز و اثرگذار مدیریتی پرداختند. از طرفی آموزش، از عوامل مؤثر در تشکیل، تغییر و تحول ساختار اقتصادی کشورها است. رویکرد مدیریت جامع کیفیت، دارای طریق برنامه‌ریزی راهبردی، در فعالیت‌های روزانه آموزشی وارد شده است. همانگونه که بخش صنعت به منظور تولید یک محصول، به ماشین آلات و کارگاه آموزش نیروی انسانی احتیاج دارد، مؤسسات آموزشی نیز به رؤسا، آموزشگران، کتاب‌ها و ابزارهای کمک آموزشی و سایر امکانات نیاز دارند تا فرایند آموزش و فرهنگ‌سازی ادامه یافته و به نتایج مطلوب منجر شود. با توجه به وسعت سازمان آموزش و پرورش و هزینه‌های بسیار بالای آموزشی و نیز هزینه‌های فرصت‌های از دست رفته، لزوم اهتمام جدی به بررسی عوامل مذکور حائز اهمیت فراوان است. با توجه به فرایند جهانی شدن و بازاریابی بین‌المللی و خاصاً به شدت رقابتی عصر حاضر، بدون شک در این حرکت سریع و پیچیده نوین، مسأله کیفیت و مدیریت صحیح آن، عاملی بسیار اثرگذار می‌باشند. سیستم کیفیت شامل مجموعه‌ای از عوامل گوناگون طایر مراد اولیه، نیروی انسانی، ارتباطات، امکانات و برنامه‌ها است که به تولید محصول و خدمات منجر بر خواسته‌های ذی‌نفعان و مشتریان منجر می‌شود. مدیریت کیفیت با بکارگیری شیوه‌های پیوسته، تلاش دارد تا با استفاده بهینه از منابع و فرصت‌های موجود به جلب رضایت ذی‌نفعان بپردازد. کیفیت عقیده‌ای پویا است که با برنامه‌ریزی قابل دسترسی است. بنابراین مفهوم کیفیت دارای انواع و سطوح گوناگونی است و امری نسبی است که در اعتلا بودن و رونق، نقطه‌ای مطلوب در این حوزه است. در بخش خدمات، معمولاً درک دریافت‌کننده، شاخصی اساسی در کیفیت محسوب می‌شود. مدیریت کیفیت فراگیر، کوشش برای بهبود پیوسته خدمات، تولیدات و فعالیت‌های سازمانی، و بنابراین

فرایندی است کیفیت محور، که هدف آن برآوردن انتظارات مشتریان است. امروزه سازمان‌ها نیازمند نگرش‌های جدید و بدیع‌اند. در واقع، نوآوری موجب توان حیات سازمان، جلوگیری از رکود و ارتقای توان رقابتی سازمان‌ها به طور اعم و آموزش و پرورش به طور خاص خواهد شد. سنجش و ارزیابی سیستم‌های مدیریتی به وسیله شاخص‌های مناسب و با در نظر گرفتن دیدگاه ذی‌نفعان، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است. با مستندسازی طریقه انجام کار، ثبت و حفظ و نگهداری داده‌ها، عملکرد مؤثر مدیریت یکپارچه کنترل می‌گردد. در واقع، ارزیابی مبحثی مورد نیاز و حتی مورد علاقه در بسیاری از سازمان‌هاست.

جواد شیرکرمی - علی کرم پور - حسین عزیزی نژاد

تابستان ۱۳۹۶