

مدیریت کیفیت و بهره‌وری

مؤلفان:

عدالت امیرزاده - نیما سعیدی

سرشناسه	: امیرزاده، عدالت، ۱۳۵۴ - مؤلف
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت و بهره‌وری / مؤلفان عدالت امیرزاده، نیما سعیدی.
مشخصات نشر	: تهران: فراز اندیش سبز، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۱۶۰ ص.: مصور، نمودار.
شابک	: ۱۱۰۰۰۰ ریال: ۵-۶۹-۵۶۲۷-۶۰۰-۹۷۸
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: کیفیت فراگیر — مدیریت
موضوع	: بهره‌وری — مدیریت
شناسه افزوده	: سعیدی، نیما، ۱۳۶۲ -
رده بندی کنگره	: HD۱۵/۶۲الف۸م۴ ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۶۳۰۵۰۸



مدیریت کیفیت و بهره‌وری

- ♦ مؤلفان: عدالت امیرزاده - نیما سعیدی
- ♦ ناشر: موسسه فراز اندیش سبز
- ♦ چاپ اول: پاییز ۱۳۹۳
- ♦ شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
- ♦ اجراء: فراز اندیش سبز
- ♦ شابک: ۵-۶۹-۵۶۲۷-۶۰۰-۹۷۸ ISBN: 978-600-5627-69-5
- ♦ چاپ و صحافی: فراز اندیش سبز

فراز اندیش سبز: ۰۹۳۵۱۰۰۴۳۱۶ و ۶۶۹۶۹۵۰۵ و فکس: ۶۶۴۶۰۸۳۲
نشانی: خ انقلاب، خ دانشگاه شمالی، تقاطع لبافی نژاد، پلاک ۹۲، طبقه دوم، واحد ۴

قیمت: ۱۱۰۰۰۰ ریال

(کتاب حقوق مادی و معنوی کتاب متعلق به مؤلف و ناشر می‌باشد)

پیشگفتار

امروزه، مشتریان یکی از مهمترین ارکان موفقیت سازمان‌ها محسوب شده و رضایت و وفاداری آنان می‌تواند ضامن موفقیت حال و آینده سازمان‌ها باشد. یکی از کلیدی‌ترین عواملی که بر رضایت مشتریان تأثیرگذار می‌باشد، کیفیت محصولات و خدمات ارائه‌شده به آنان می‌باشد. در این راستا، بهبود کیفیت خروجی‌های سازمان، یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران سازمان‌ها به شمار می‌رود.

در این مجموعه سعی بر آن است که با درک مفهوم مدیریت کیفیت و دیدگاه‌های مرتبط با آن، دریچه‌ای به سوی نگرش کیفیت‌محور مدیران گشوده شده تا از این طریق، وفاداری مشتریان و درنهایت سودآوری سازمان خود را تضمین نمایند.

مجموعه حاضر دربرگیرنده پنج بخش می‌باشد که با مروری بر تعاریف و مفاهیم مدیریت کیفیت آغاز و با فلسفه مدیریت کیفیت جامع، خاتمه می‌یابد.

در بخش اول، مقدماتی بر مدیریت کیفیت، مفاهیم، آثار و کاربرد آن در سازمان‌ها مورد بحث قرار خواهد گرفت. ضمن اینکه در بخش دوم و سوم نیز به بررسی استانداردهای ایزو و مدل ادوارد دمنینگ پرداخته شد. در بخش دوم، استانداردهای مختلف مورد بحث قرار گرفته است که می‌تواند برای بسیاری از مدیران جهت درک رویکرد مبتنی بر کیفیت، شمرثر باشد.

در بخش چهارم، به بررسی مدل تعالی سازمانی (EFQM) پرداخته شده و اجزای این مدل و رابطه میان این اجزا، معیارهای آن، چگونگی پیاده‌سازی و اجرای مدل، خودارزیابی و درنهایت، ارزیابی عملکرد سازمان با بهره‌مندی از این مدل مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل پنجم که فصل پایانی مجموعه حاضر می‌باشد، مدل مدیریت کیفیت جامع مورد بحث می‌باشد. این مدل، به خروجی‌های مختلفی نظیر بهره‌وری، عملکرد و سودآوری در سازمان منجر شده که در این بخش، به بررسی پیشینه آن، رابطه آن با کنترل کیفیت جامع و جوانب مختلف آن پرداخته شد.

این کتاب، شامل نکات مدیریتی و عملیاتی در حوزه کیفیت و بهره‌وری در سازمان‌ها بوده و امید است که بتواند برای مدیران سازمان‌ها در درک و پیاده‌سازی سیستم‌های مختلف مدیریت کیفیت مفید واقع گردد.

فهرست

پیشگفتار.....	۵
فصل اول / کلیات مدیریت کیفیت.....	۱۳
مقدمه.....	۱۴
فصل دوم / استاندارد ISO.....	۱۹
۱- سیستم تضمین کیفیت.....	۲۰
۲- نیازمندی‌های کیفیت.....	۲۰
۳- سازمان.....	۲۱
۴- مشتری.....	۲۱
۵- کنترل کیفیت.....	۲۱
۶- کیفیت.....	۲۱
معرفی ساختار استانداردهای ISO9000.....	۲۲
عوامل و تأثیرات حاصل از اجرای استانداردهای مدیریت کیفیت در شرکت‌های ایرانی.....	۲۳
روندهای جهانی.....	۲۵
کیفیت به عنوان یک ابزار رقابتی.....	۲۷
منافع حاصل از اجرای استاندارد ISO9000.....	۲۸
- مزایای بین‌المللی.....	۳۰
- مزایای ملی.....	۳۰
- مزایای داخلی.....	۳۱
پیامدهای مثبت حاصل از اجرای استانداردهای ISO9000 از دیدگاه سازمان بین‌المللی استاندارد.....	۳۱
معایب و ایرادات حاصل از اجرای استانداردهای ISO9000.....	۳۲
فصل سوم / مدل ادوارد دمنینگ.....	۳۷
تاریخچه جایزه دمنینگ.....	۳۸
تعریف مدیریت کیفیت فراگیر.....	۳۸
فرهنگ TQM.....	۳۹

۳۹.....	سیستم اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر
۴۰.....	سبک‌های رهبری
۴۰.....	دوره عمر سازمان
۴۱.....	مراحل پنجگانه مسیر حرکت اجرایی مدیریت کیفیت فراگیر
۴۲.....	مرحله اول: آگاهی و گواهی
۴۲.....	مرحله دوم: تشخیص
۴۳.....	مرحله سوم: دگرگونی فرهنگی
۴۳.....	مرحله چهارم: طرح جامع مدیریت کیفیت
۴۴.....	مرحله پنجم: استقرار سیستم TQM
۴۶.....	اصول چهارده گانه مدل ادوارد دمنینگ
۴۸.....	مدیریت کیفیت جامع، ابزارها و روش‌ها
۴۹.....	ایجاد تفکر مشتری‌گرایی در سازمان
۴۹.....	ایجاد زمینه‌های تغییر فرهنگ سازمانی
۵۰.....	افزایش تعهد مدیریت به بهبود سازمان در تمامی ارکان
۵۰.....	تغییر در نگرش رهبران سازمان
۵۱.....	ایجاد فرهنگ کار گروهی در سطح سازمان
۵۱.....	سرلوحه قراردادن فرهنگ بهبود مستمر
۵۲.....	تجزیه و تحلیل مشکل توسط ابزارهای هفتگانه
۵۳.....	فصل چهارم/مدل EFQM
۵۴.....	تاریخچه
۵۵.....	چارچوبی برای تفکر پیش‌تاز
۵۵.....	بررسی اجمالی مفاهیم بنیادین در مدل EFQM
۵۸.....	بررسی اجمالی معیارها در مدل EFQM
۶۰.....	بررسی اجمالی منطق RADAR و فرایند کلی ارزیابی در مدل EFQM
۶۱.....	بررسی اجمالی رهیافت‌های مختلف خود ارزیابی در مدل EFQM

۶۲.....	رهیافت پرسشنامه
۶۲.....	رهیافت نمودار ماتریسی
۶۲.....	رهیافت کارگاه
۶۲.....	رهیافت پروفرما
۶۳.....	رهیافت شبیه‌سازی فرایند اخذ جایزه
۶۴.....	تشریح مفاهیم بنیادین مدل
۶۴.....	معرفی مفاهیم
۷۱.....	تشریح معیارها و زیرمعیارها
۷۲.....	رهبری (امتیاز ۱۰٪)
۷۶.....	سیاست‌ها و استراتژی‌ها (امتیاز ۸٪)
۷۹.....	مدیریت کارکنان (امتیاز ۹٪)
۸۳.....	شراکت‌ها و منابع (امتیاز ۱۵٪)
۸۶.....	چگونه منابع مالی سازمان در راستای مدیریت کیفیت جامع، مدیریت می‌شود؟
۸۸.....	فرایندها (امتیاز ۱۴٪)
۹۲.....	رضایتمندی مشتری (امتیاز ۲۰٪)
۹۴.....	سایر معیارهای اندازه‌گیری برای شناخت رضایتمندی مشتریان
۹۵.....	نتایج مرتبط با رضایتمندی کارکنان (امتیاز ۹٪)
۹۷.....	نتایج مرتبط با جامعه (امتیاز ۶٪)
۹۸.....	نتایج تجاری سازمان (امتیاز ۱۵٪)
۹۹.....	سایر شاخص‌های اندازه‌گیری عملکرد در سازمان
۱۰۰.....	خودارزیابی در مدل EFQM
۱۰۱.....	مزایای خودارزیابی برای سازمان
۱۰۲.....	فرایند عمومی ارزیابی
۱۰۲.....	رهیافت خودارزیابی در مدل EFQM
۱۰۳.....	رهیافت پرسشنامه

۱۰۳.....	مزایای رهیافت پرسشنامه
۱۰۳.....	ریسک‌های رهیافت پرسشنامه
۱۰۴.....	رهیافت نمودار ماتریسی
۱۰۵.....	مزایای رهیافت نمودار ماتریسی
۱۰۵.....	ریسک‌های رهیافت نمودار ماتریسی
۱۰۶.....	رهیافت کارگاه
۱۰۷.....	مزایای رهیافت کارگاه
۱۰۸.....	ریسک‌های رهیافت کارگاه
۱۰۸.....	رهیافت پروفرما
۱۰۹.....	مزایای رهیافت پروفرما
۱۱۰.....	ریسک‌های رهیافت پروفرما
۱۱۰.....	رهیافت شبیه‌سازی فرآیند اخذ جایزه
۱۱۱.....	مزایای رهیافت شبیه‌سازی فرآیند اخذ جایزه
۱۱۲.....	ریسک‌های رهیافت شبیه‌سازی فرآیند اخذ جایزه
۱۱۲.....	مقایسه بین رهیافت‌های مختلف و انتخاب مناسب‌ترین رهیافت
۱۱۸.....	خلاصه فرآیند خودارزیابی
۱۱۹.....	فرآیند مدل سرآمدی یا تعالی سازمانی
۱۲۵.....	تشریح مفاهیم بنیادین سرآمدی در مدل EFQM
۱۳۰.....	سطوح سرآمدی در مدل EFQM
۱۳۰.....	سطح ۱- اهتمام به سرآمدی
۱۳۱.....	- گواهی تعهد به تعالی
۱۳۲.....	سطح ۲- شناخته شده برای سرآمدی
۱۳۵.....	نتایج
۱۳۵.....	رویکرد
۱۳۶.....	جاری سازی

۱۳۶	ارزیابی و بازنگری
۱۳۶	امتیازها
۱۳۷	مزایای مدل تعالی EFQM
۱۳۹	فصل پنجم/مدیریت کیفیت جامع
۱۴۰	مقدمه
۱۴۱	سیر تکاملی کیفیت فراگیر
۱۴۲	مدیریت کیفیت جامع (فراگیر) = (مدیریت کیفیت جامع)
۱۴۴	مدیریت کیفیت جامع و کنترل کیفیت جامع
۱۴۴	اجزای کلیدی مدیریت کیفیت جامع در مدیریت منابع انسانی
۱۴۵	پیشینه مدیریت کیفیت فراگیر
۱۴۸	پیشینه مدیریت کیفیت فراگیر
۱۵۰	مرحله مدیریت کیفیت فراگیر
۱۵۰	جنبه‌های مدیریت کیفیت جامع
۱۵۳	منابع