

۱۴۸۵۴۱۹



ویرایش جدید

مبانی کنترل کیفیت  
و بهره‌وری

● مهدی عابدی

● فاطمه کنگی



سرشناسه: عابدی، مهدی، ۱۳۶۷ -  
عنوان و نام پدیدآور: مبانی کنترل کیفیت و بهره‌وری / مهدی عابدی، فاطمه کنگی.  
مشخصات نشر: تهران: انتشارات آها، ۱۳۹۴.  
مشخصات ظاهری: ۱۴۴ ص.  
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۳۵-۰۸-۰  
وضعیت فهرست نویسی: فیبا  
موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت  
موضوع: بهره‌وری -- مدیریت  
موضوع: کنترل کیفی -- مدیریت  
شناسه افزوده: کنگی، فاطمه، ۱۳۶۶ -  
رده بندی کنگره: HD ۶۲/۱۵/ع۱۷م۲ ۱۳۹۴  
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲  
شماره کتابشناسی ملی: ۳۹۹۳۳۶۹

## مبانی کنترل کیفیت و بهره‌وری

مهدی عابدی  
فاطمه کنگی

- انتشارات: آها
- ویراستار: هدی آفاکاظم شیرازی
- صفحه آرایی: فریده هراتیان
- طراح جلد: سعید صادقی - فریده هراتیان
- مسئول اجرایی و آماده سازی: سمیرا ناطقی
- نوبت چاپ: اول ۱۳۹۴
- لیتوگرافی: سبحان
- چاپ: سبحان
- شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
- قیمت: ۷۰۰۰ تومان
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۵۳۵-۰۸-۰
- ISBN: 978-600-7535-08-0

تلفن مرکز پخش: ۰۲۱-۶۶۱۲۶۶۷۲

کلیه حق و حقوق محفوظ است.

هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی انتشارات «آها» ممنوع است.

## فصل نخست: اصول و تاریخچه کیفیت

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| تعریف کیفیت                 | ۱۰ |
| اصول کیفیت در تولید و خدمات | ۱۲ |
| تاریخچه فعالیت‌های کیفیت    | ۱۳ |
| طرح‌ریزی کیفیت              | ۱۶ |
| هزینه‌های کیفیت             | ۱۶ |

## فصل دوم: اصول مدیریت کیفیت

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| مدیریت کیفیت                            | ۲۲ |
| اصول مدیریت کیفیت                       | ۲۲ |
| ارتباط سودمند و دوطرفه با تأمین‌کنندگان | ۳۴ |

## فصل سوم: سیستم‌ها و تکنیک‌های بهبود کیفیت

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| بهبود کیفیت                          | ۴۰ |
| بریت کیفیت جامع                      | ۴۴ |
| ۵ س گما                              | ۴۶ |
| گسترش عملکرد کیفیت                   | ۴۷ |
| اصول حلاله بالقه شکست و آثار آن      | ۵۰ |
| تولید ناب                            | ۵۱ |
| کایزن                                | ۵۲ |
| نگهداری و تعمیرات پیشگیرانه و فراگیر | ۵۳ |

## فصل چهارم: روش‌های آماری در بهبود کیفیت

|                       |    |
|-----------------------|----|
| مدل‌سازی کیفیت فرایند | ۵۸ |
| آمار توصیفی           | ۵۸ |
| توزیع احتمال          | ۶۰ |

## فصل پنجم: روش‌ها و فلسفه کنترل فرایند آماری

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| کنترل فرایند آماری                    | ۷۰ |
| اصول آماری نمودارهای کنترل            | ۷۷ |
| تجزیه و تحلیل روندهای نمودارهای کنترل | ۷۹ |



|    |                     |
|----|---------------------|
| ۸۰ | .....پیاده‌سازی SPC |
| ۸۱ | .....کاربرد SPC     |

|                                                                    |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>فصل ششم: نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های کیفی و وصفی و متغیر</b> |                                                       |
| ۸۶                                                                 | .....نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های کیفی و وصفی       |
| ۹۴                                                                 | .....نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های کیفی متغیر        |
| ۱۰۳                                                                | .....کاربرد نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های کیفی متغیر |

|                                                       |                                                      |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>فصل هفتم: استانداردها و سیستم‌های مدیریت کیفیت</b> |                                                      |
| ۱۰۶                                                   | .....استاندارد های مدیریت کیفیت                      |
| ۱۰۶                                                   | .....مؤسسات و سازمان‌های استاندارد                   |
| ۷۰۱                                                   | .....سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)               |
| ۷۰۱                                                   | .....استاندارد سیستم مدیریت کیفیت (ISO 9001)         |
| ۱۱۱                                                   | .....سیستم مدیریت کیفیت در صنعت خودرو (ISO/TS 16949) |
| ۱۱۲                                                   | .....سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت شغل (OHSAS 18001)   |
| ۱۱۲                                                   | .....سیستم مدیریت زیست‌محیطی (استاندارد ISO 14001)   |

|                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| <b>فصل هشتم: بهره‌وری</b> |                                     |
| ۱۱۶                       | .....مفهوم بهره‌وری                 |
| ۱۱۷                       | .....تعاریف بهره‌وری                |
| ۱۱۸                       | .....سطوح بهره‌وری                  |
| ۱۲۰                       | .....سوء برداشت از مفهوم بهره‌وری   |
| ۱۲۳                       | .....دو نوع دیدگاه نسبت به بهره‌وری |
| ۱۲۳                       | .....اثربخشی، کارایی و بهره‌وری     |
| ۱۲۴                       | .....عوامل مؤثر بر بهره‌وری         |
| ۱۲۹                       | .....مدیریت بهره‌وری                |

توجه به کیفیت، بررسی مشخصه‌های آن در ویژگی‌های محصول و یا خدمات و انطباق آن‌ها با آنچه که مطلوب و انپیش‌معین شده است، از دیرباز در میان انسان‌ها مورد اهمیت واقع بوده است. بنابراین مفهوم عملی کیفیت از دیرباز توسط انسان قابل درک بوده است.

اما در گذشته مفهوم کیفیت بیشتر از دیدگاه مصرف‌کننده مطرح بوده و عمدتاً استاندارد تعریف شده و قابل اندازه‌گیری برای آن وجود نداشته است. هم‌زمان با انقلاب صنعتی، مفهوم کیفیت و روند عملیاتی شدن آن دچار دگرگونی شد و با گذشت زمان، دامایان و اساس علم کیفیت را پایه‌ریزی نمود. امروزه در عرصه تجارت بین‌المللی و بازارهای رقابتی، کنترل استانداردهای کیفیت در حوزه تولید و خدمات، در جهت کسب رضایت مشتری، در مرکز توجه قرار دارد. همچنین، در دنیای رقابتی امروز استفاده بهتر از منابع و تولید ستاده‌های بیشتر، از عوامل موفقیت بازا ما شناخته می‌شود و بهره‌وری به عنوان یکی از الزامات رشد اقتصادی و ثبات بازارها محسوب می‌گردد. بر این اساس، در چاپ جدید کتاب مبانی کنترل کیفیت، فصلی تحت عنوان «بهره‌وری» به مطالب کتاب پیشین افزوده شده است.

در این کتاب در فصل اول، مفاهیم، اصول و تاریخچه کیفیت بیان می‌گردد. سپس در فصل دوم، به معرفی اصول مدیریت کیفیت پرداخته می‌شود و سه اصل تمرکز بر مشتری، مشارکت کارکنان و ارتباط با تأمین‌کنندگان به صورت جامع‌تر مورد بررسی قرار می‌گیرند. در فصل سوم، به برخی از سیستم‌ها و تکنیک‌های بهبود کیفیت اشاره می‌شود. فصل چهارم به ارائه برخی از مدل‌های کیفیت و نیز برخی مفاهیم آماری کاربردی در علم کنترل کیفیت اختصاص می‌یابد. فصل پنجم شامل مقدمه‌ای بر روش‌های کلی کنترل فرآیند آماری و نمودارهای کنترل است. در فصل ششم، اصول طراحی نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های کیفی وصفی و متغیر بیان می‌شود. در فصل هفتم به استانداردها و سیستم‌های مدیریت کیفیت

اشاره می‌گردد و در نهایت در فصل هشتم کلیاتی در مورد بهره‌وری به عنوان یکی از الزامات رشد اقتصادی و ثبات بازارها مطرح می‌شود.

اگرچه مؤلفین در جمع‌آوری و تدوین کتاب پیش رو، عمده مراجع موجود را بررسی نموده‌اند، اما بی‌شک این کتاب نیز به مانند سایر کتاب‌ها عاری از اشتباه و خطا نبوده و مؤلفین آماده دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات خوانندگان گرامی از طریق سایت آنها به آدرس [www.aha.ir](http://www.aha.ir) هستند.

[www.ketab.ir](http://www.ketab.ir)