

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اصول و میانی کیفیت کار سازمان ها

مؤلفین:

موسی ثابت

کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی واحد علوم و تحقیقات تهران جنوب

بهزاد شوقی

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساوه، باشگاه پژوهشگران جوان، ساوه، ایران

پریوش وکیلی

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

سرشناسه	: ثابت، موسی - ۱۳۶۱
عنوان و نام پدیدآور	: اصول و مبانی کیفیت در سازمان‌ها/ مولفین موسی ثابت، بهزاد شوقی، پریوش وکیلی
مشخصات نشر	: تهران، رازنهان
مشخصات ظاهری	: ۱۹۸ ص. ۵/۱۴ × ۵/۲۱ س م.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۸-۱۹۴-۵
وضعیت فهرست‌نویسی	: فبا
موضوع	: کفیت فراگیر - مدیریت
شناسه افزوده	: شوقی، بهزاد، ۱۳۶۲
شناسه افزوده	: وکیلی، پریوش، ۱۳۶۲
رده‌بندی کنگره	: ۶۱۳۹۱-۲۵۸/۱۹۴-۵
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۵۶۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۹۹۹۵۰۵

عنوان کتاب	: اصول و مبانی کیفیت در سازمان‌ها
مؤلفین	: موسی ثابت، بهزاد شوقی، پریوش وکیلی
ناشر	: رازنهان
شمارگان	: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ	: اول ۱۳۹۱
قیمت	: ۵۵۰۰ تومان
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۸-۱۹۴-۵

فهرست مطالب

۹	مقدمه
۱۳	فصل اول: کلیات کیفیت
۱۳	مفهوم کیفیت
۲۱	فصل دوم: مدیریت کیفیت جامع
۲۱	مدیریت کیفیت جامع
۲۲	تعریف TQM
۲۵	فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر
۲۶	نیازمندیهای اناسی اجرای TQM
۲۶	فرضیه‌های مدل کیفیت جامع
۳۲	مزایای به کار گیری موفقیت آمیز TQM
۳۲	مدلهای سنجش میزان استقرار TQM
۳۳	مدل EFQM
۳۴	جایزه کیفیت مالکوم بالدريج
۳۶	سطح پذیرش مدیریت کیفیت فراگیر
۳۹	فرهنگ مدیریت کیفیت جامع
۴۰	مشارکت فعال
۴۰	تواناسازی کارکنان
۴۱	تحول مدیریت کیفیت جامع
۴۲	وضعیت کنونی مدیریت کیفیت جامع
۴۳	نقش منابع انسانی بر موفقیت TQM
۴۳	تیم های بهبود کیفیت
۴۴	چرخه های کیفیت
۴۷	فصل سوم: بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت
۴۷	بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت

۴۷.....	تعالی سازمانی.....
۴۸.....	سازمان سرآمد.....
۴۸.....	اصول تعالی سازمانی.....
۴۸.....	نتیجه گرایی.....
۴۹.....	مشتری گرایی.....
۴۹.....	رهبری و ثبات هدف.....
۴۹.....	مدیریت بر پایه فرآیندها و واقعیات.....
۵۰.....	توسعه مشارکت کارکنان.....
۵۰.....	بهبود، نوآوری و یادگیری مستمر.....
۵۱.....	مسئولیت های اجتماعی سازمان.....
۵۲.....	رهبری.....
۵۲.....	خط مشی و استراتژی.....
۵۳.....	منابع انسانی.....
۵۴.....	شراکت‌ها و منابع.....
۵۴.....	فرآیندها.....
۵۵.....	نتایج مشتریان.....
۵۶.....	نتایج منابع انسانی.....
۵۶.....	نتایج جامعه.....
۵۷.....	نتایج کلیدی عملکرد.....
۵۷.....	مدل های تعالی سازمانی.....
۶۶.....	معیارهای مدل EFQM.....
۷۱.....	فصل چهارم: گسترش کارکردهای کیفیت.....
۷۱.....	گسترش کارکردهای کیفیت.....
۷۲.....	تعریف QFD.....
۷۵.....	مزایای به کار گیری مکانیزم QFD.....

۷۹	ابعاد QFD
۸۰	مراحل QFD
۸۳	فصل پنجم: کایزن
۸۳	کایزن
۸۶	ابعاد کایزن
۸۶	کایزن و مدیریت
۸۶	کایزن و نوآوری
۸۷	کایزن در برابر نوآوری
۸۹	کایزن و QC (کنترل کیفیت)
۹۲	کایزن و سیستم پیشنهادات
۹۴	کایزن و رقابت
۹۵	نظام ارزشی کایزن
۹۶	مدل مدیریت کایزنی
۹۷	اصول دمینگ
۹۹	اصول بیست گانه مدیریت در کایزن
۱۰۱	فلسفه و ذهنیت کایزن
۱۰۲	مراحل اجرای کایزن
۱۰۵	فصل ششم: شش سیگما
۱۰۵	شش سیگما
۱۰۸	چرخه DMAIC
۱۰۹	اهداف ششسیگما
۱۱۰	ساختار ششسیگما
۱۱۱	مباحث اصلی ششسیگما
۱۱۳	فرضیات ششسیگما
۱۱۶	نقش تیمها در فرآیند اجرای شش سیگما
۱۱۸	مقایسه مدل‌های TQM, EFQM, 6SIGMA

فصل هفتم: 5S	۱۲۳
نظام 5S	۱۲۳
آثار روانی برقراری نظام 5S در محیط کار	۱۲۳
نظام آراستگی (5S) چیست؟	۱۲۵
هدفهای نظام 5S	۱۲۵
تاریخچه نظام 5S	۱۲۶
شرح عناصر پنج گانه نظام 5S (نظام آراستگی)	۱۲۸
مراحل اجرای نظام 5S	۱۳۵
فصل هشتم: تولید ناب	۱۳۹
سیستم تولیدی ناب	۱۳۹
مفهوم نابی و تولید ناب	۱۴۰
مؤلفه‌های تولید ناب	۱۴۲
زنجیره تأمین ناب	۱۴۶
پنج اصل کلیدی در مدیریت اطلاعات ناب	۱۴۷
فصل نهم: تولید چابک	۱۵۳
سیستم‌های تولیدی چابک	۱۵۳
مفهوم چابکی	۱۵۵
زنجیره تأمین چابک	۱۵۶
ارتباط تولید ناب و چابک	۱۵۷
رویکرد پیشنهادی در مقایسه الگوهای ناب و چابک	۱۵۸
فصل دهم: پیشینه پژوهش	۱۶۷
منابع	۱۸۷

مقدمه

سپاس خداوند منان را که توفیق عنایت فرمود تا تألیف و گردآوری کتاب "اصول و مبانی کیفیت در سازمان‌ها" را به پایان برسانیم و در اختیار اساتید و دانشجویان رشته‌های مدیریت بازرگانی، مدیریت دولتی، مدیریت صنعتی، مدیریت آموزشی و سایر دانشجویان علاقه‌مند در دیگر رشته‌ها و بالخصوص کسانی که در صنایع و مؤسسات اشتغال به کار دارند قرار دهیم. آنچه که مؤلفان را بر آن داشت تا به تألیف و گردآوری این کتاب بپردازند، کمک به دانشجویان رشته‌های مدیریت بمنظور نوشتن پایان‌نامه‌اشان و آشنایی با مفاهیم موضوع کیفیت می‌باشد. کتاب پیش روی، بصورت سهل و روان با شرح جزئیات کامل به بررسی مفاهیم، تعاریف، نظریه‌ها، مدل‌ها و الگوهای کیفیت می‌پردازد. البته در این کتاب علاوه بر تشریح کامل مدیریت دانش و یادگیری سازمانی به پیشنهاد پژوهش‌های مرتبط با آن اشاره شده است. امید است استفاده از مطالب این کتاب به دانشجویان جهت ارتقای سطح کیفی پایان‌نامه‌اشان کمک کند.

در پایان، از همه عزیزانی که در گردآوری این اثر به ما یاری رساندند تشکر می‌کنیم. بی‌شک در تألیف کتاب نهایت دقت به عمل آمده تا ضمن رعایت امانتداری، متنی روان و ساده ارائه گردد، ولی به هر حال نمی‌تواند خالی از عیب و نقص باشد، لذا از کلیه اساتید، دانشجویان و پژوهشگران استدعا داریم، که ما را از انتقادات سازنده خود جهت رفع اشکالات موجود در کتاب برای چاپ بعدی محروم نسازند.

موسی ثابت، بهزاد شوقی و پریوش وکیلی

mousaa_sabet@yahoo.com

behzad.shoghi@gmail.com

parivashvakili@yahoo.com