
مدیریت کیفیت جامع

مترجمان:

دکتر عبدالله آقائی

مهندس احسان انعامی

مهندس حسین حاجی بابائی

زمستان ۱۳۹۱

عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت جامع / مولفین دیل اچ بستر فیلد... [و دیگران]؛ مترجمین عبدالله آقائی، احسان انعامی، حسین حاج بابایی.
مشخصات نشر	: تهران: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، انتشارات، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	: ۴۷۶ص:، مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۱۶۰۰۰ ریال 978-600-6383-39-2
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یاداشت	: عنوان اصلی: Total quality management, 3rd ed, 2003.
یاداشت	: مولفین دیل اچ بستر فیلد، کارول بستر فیلد، میچنا، گلن ایچ بستر فیلد، مری بستر فیلد، سکر.
یاداشت	: واژه نامه.
یاداشت	: کتاب نامه.
یاداشت	: نمایه.
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
شناسه افزوده	: بستر فیلد، دیل
شناسه افزوده	: Besterfield, Dale H.
شناسه افزوده	: آقائی، عبدالله، ۱۳۴۱ - مترجم
شناسه افزوده	: انعامی، احسان، ۱۳۶۴ - مترجم
شناسه افزوده	: حاج بابایی، حسین، ۱۳۶۵ - مترجم
شناسه افزوده	: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی
رده بندی کنگره	: HD۶۲/۵۵ م ۷ ۱۳۹۲
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۱۲۲۵۲۲

نام کتاب: مدیریت کیفیت جامع

مؤلفین: دیل اچ بستر فیلد، کارول بستر فیلد-میچنا، گلن ایچ بستر فیلد، مری بستر فیلد-سکر
 مترجمین: دکتر عبدالله آقائی عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه
 نصیرالدین طوسی، احسان انعامی و حسین حاج بابایی.

ناشر: انتشارات دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: شهریور ۱۳۹۲

تیراژ: ۵۰۰ جلد

قیمت: ۱۶۰۰۰ تومان

کد کتاب: ۳۲۵

ISBN: 978-600-6383-39-2

شابک: ۶۷۸-۶۰۰-۶۳۸۳-۳۹-۲

لیتوگرافی: هوررنگ

صحافی: گرنامی

آدرس و تلفن مرکز پخش و فروش: خیابان ولیعصر (عج)، بالاتر از میدان ونک، تقاطع میرداماد، هروبروی
 ساختمان اسکان (۰۲۱-۸۸۷۷۲۲۷۷)

(حق چاپ برای ناشر محفوظ است)

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۵	پیشگفتار مترجمان
۷	پیشگفتار مؤلفان
۱۰	فصل اول - مقدمه
۱۰	تعریف
۱۱	رویکرد پایه
۱۶	طلایه‌داران مدیریت کیفیت جامع
۲۰	چهارچوب کاری مدیریت کیفیت جامع
۲۰	آگاهی
۲۳	تعریف کیفیت
۲۶	مرور بر تاریخچه
۲۸	موانع
۳۵	فواید مدیریت کیفیت جامع
۳۷	سازمانهای نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۴۰	تمرین
۴۲	فصل دوم - رهبری
۴۲	تعاریف
۴۴	ویژگی‌های رهبران ممتاز
۴۷	مفاهیم رهبری
۴۹	هفت عادت انسان‌های فوق‌العاده اثربخش
۵۸	اخلاق
۶۳	فلسفه دمی‌نگ
۷۱	نقش رهبران TQM
۷۴	پیاده‌سازی و استقرار
۷۷	شورای کیفیت
۸۱	ارزش‌های اساسی، مفاهیم و چهارچوب کاری

۹۴	بیانیه‌های کیفیت
۹۰۰	برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۰۰۶	ارتباطات
۱۱۱	تصمیم‌گیری
۱۱۳	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۱۱۶	تمرین
۱۳۰	فصل سوم - رضایت مشتری
۱۵۰	مقدمه
۱۳۴	مشتری کیست؟
۱۳۸	ذهنیت و برداشت مشتریان از کیفیت
۱۳۲	بازخورد
۱۵۴	استفاده از شکایات مشتریان
۱۵۸	کیفیت خدمات
۱۶۵	توجه به مشتری
۱۶۸	توضیحات تکمیلی
۱۷۶	توضیحات تکمیلی
۱۷۷	سازمان‌های اسوه در مدیریت کیفیت جامع
۱۸۰	تمرین
۱۸۲	فصل چهارم - مشارکت کارکنان
۱۸۲	مقدمه
۱۸۲	انگیزش
۱۸۷	خواسته‌های کارکنان
۱۹۴	توانمندسازی
۱۹۸	تیم‌ها
۲۲۹	سیستم پیشنهادات
۲۳۳	قدردانی و پاداش
۲۳۵	تقسیم دست‌آوردها
۲۳۸	ارزیابی عملکرد

۲۴۳	اتحادیه‌ها و مشارکت کارکنان.....
۲۴۶	منافع حاصل از مشارکت کارکنان.....
۲۴۷	توضیحات بیشتر.....
۲۴۸	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع.....
۲۵۱	تمرین.....
۲۵۶	فصل پنجم - بهبود مستمر فرآیند.....
۲۵۶	مقدمه.....
۲۵۸	فرآیند.....
۲۶۱	سه‌گانه جوران.....
۲۶۶	استراتژی‌های بهبود.....
۲۷۰	انواع مختلف مسائل.....
۲۷۳	چرخه PDSA.....
۲۷۴	روش حل مسئله.....
۲۹۴	کایزن.....
۲۹۷	مهندسی مجدد.....
۲۹۹	شش - سیگما.....
۳۰۶	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع.....
۳۰۹	تمرین.....
۳۱۲	فصل ششم - تشریک مساعی با تأمین‌کننده.....
۳۱۲	مقدمه.....
۳۱۵	اصول روابط سازمان - تأمین‌کننده.....
۳۱۷	تشریک مساعی.....
۳۲۰	منبع‌یابی.....
۳۲۱	انتخاب تأمین‌کننده.....
۳۲۵	تصدیق تأمین‌کننده.....
۳۲۸	رتبه‌بندی تأمین‌کننده.....
۳۳۱	توسعه روابط.....
۳۳۱	بازرسی.....

۳۳۳	آموزش.....
۳۳۳	رویکرد تیمی.....
۳۳۴	قدردانی.....
۳۳۴	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع.....
۳۳۷	تمرین.....
۳۴۰	فصل هفتم - معیارهای عملکرد.....
۳۴۰	مقدمه.....
۳۴۰	مفاهیم اصلی.....
۳۴۶	استراتژی.....
۳۵-	نمایش معیارهای عملکرد.....
۳۵۳	هزینه‌های کیفیت.....
۳۹۱	جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدریج.....
۴۰۹	سازمان‌های نمونه در مدیریت کیفیت جامع.....
۴۱۴	تمرین.....
۴۲۱	نمایه.....
۴۲۹	واژه‌نامه مرتب‌شده بر اساس الفبای فارسی.....
۴۵۱	واژه‌نامه مرتب‌شده بر اساس الفبای لاتین.....

پیشگفتار مترجمان

شاید به جرأت بتوان ادعا نمود که یکی از دغدغه‌هایی که بشر از بدو پیدایش داشته، موضوع کیفیت بوده است. کیفیت در ساده‌ترین و معمولی‌ترین مسائل زندگی تا والاترین مسائل معنوی مطرح است. در جامعه و در صنعت، همچنان کیفیت به معنای کامل آن، به‌عنوان اصلی‌ترین مزیت رقابتی نقش‌آفرینی می‌کند. کیفیت در محصول، کیفیت در خدمات و نیز کیفیت در اطلاعات و دانش از اصلی‌ترین محورهایی است که همچنان به‌عنوان محورهای مطالعاتی، تحقیقاتی و نیز اجرایی تلقی می‌شود.

این کیفیت به معنای کامل و جامع آن، چنانچه بخواهد بخوبی در محصولات، خدمات و بطور کلی در جامعه و صنعت نمود و جلوه پیدا کند و تأثیرگذار باشد، بایستی به نحو مناسب مدیریت شود. لذا مدیریت کیفیت جامع به‌عنوان یک فلسفه‌ی مدیریتی کامل در جهت نشر و اجرا نمود کیفیت در همه ابعاد، به وجود آمده است. اگرچه بحث مدیریت کیفیت از گذشته مطرح بوده، اما بعد از جنگ جهانی دوم نقطه عطفی در مورد موضوع کیفیت و مدیریت کیفیت جامع ایجاد شده است. جوایز کیفیت که در دهه‌ی ۵۰ میلادی در ژاپن و در دهه‌های بعد در سایر کشورها به‌طور رسمی مطرح شد از جمله موارد تأثیرگذار بر نشر و بسط مدیریت کیفیت بوده است. استانداردهای ایزو نیز از جمله نکاتی است که مباحث کیفیت و مدیریت کیفیت را فراگیرتر از گذشته نمود.

پیرامون موضوع مدیریت کیفیت جامع، کتاب‌های متعددی به چاپ رسیده است. از آن بین کتاب حاضر، کتابی است که به‌عنوان متن درسی، حاوی مطالب جامعی پیرامون مدیریت کیفیت و نیز شامل بحث‌های کاربردی متنوعی می‌باشد.

متن اصلی کتاب دارای دو بخشی عمده و در ۲۰ فصل می باشد. که بخش اول آن تعاریف و مفاهیم در ۷ فصل است و بخش دوم شامل ابزارها و تکنیک‌ها در ۱۳ فصل. کتاب حاضر ترجمه بخش اول کتاب اصلی می‌باشد. بخش ابزارها و تکنیک‌ها انشالله در جلد ۲ کتاب خواهد آمد.

این کتاب سال‌هاست که به عنوان یکی از متون درسی برای درس مدیریت کیفیت در دانشکده‌ی مهندسی صنایع در دانشگاه صنعتی خواجه نصیر الدین طوسی استفاده می‌شود. مخاطبان این کتاب می‌توانند اساتید، دانشجویان و پژوهشگران دانشگاهی و کارشناسان و مدیران و محققان صنعت باشند.

در اینجا از کلیه افرادی که به‌نوعی در ترجمه این اثر همکاری داشته و راهنمایی نموده‌اند، قدردانی می‌شود و در این راستا از انتشارات دانشگاه تشکر ویژه می‌گردد.

در پایان ذکر این نکته حائز اهمیت است که علی‌رغم تلاش و دقتی که در ترجمه این کتاب صورت گرفته است، با این حال ممکن است در بخش‌هایی از کتاب کاستی یا نقص وجود داشته باشد لذا از کلیه خوانندگان عزیز تقاضا می‌شود که از نقطه نظرات سازنده خود، مترجمان را بی‌بهره نفرمایند. امید است یادگیری و بکارگیری مطالب این کتاب در جهت ارتقای علم کیفیت در دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی و نیز باعث رشد و پیشرفت صنعت کشور عزیزمان جمهوری اسلامی ایران شود.

عبدالله آفاقی^۱
احسان انعامی
حسین حاجی‌بابائی

پیشگفتار مؤلفان

کتابی که در پیش رو دارید، دربردارنده‌ی توضیحات جامع و کاملی درباره‌ی مبانی مدیریت کیفیت جامع^۱ است. در این کتاب علاوه بر مفاهیم کلی و نمونه‌های عملی به ابزارها و تکنیک‌های پیاده‌سازی مدیریت کیفیت جامع نیز پرداخته شده است که همراه با نمونه‌های عملی و رویکردهای مدرن در این زمینه است. در این کتاب به اندازه‌ی کافی به جوانب تئوری مدیریت کیفیت جامع پرداخته شده است تا اطمینان حاصل شود که خواننده از مفاهیم و اصول پایه‌ی مدیریت کیفیت جامع برداشتی صحیح داشته است. تکنیک‌های ریاضیاتی تا حد امکان ساده شده‌اند و به محاسباتی ساده تبدیل شده و یا در قالب فرم‌ها و جداول درآمده‌اند.

این کتاب خصوصاً به نیازهای آموزشی دانشجویان تحصیلات تکمیلی رشته‌های مختلف مهندسی، مدیریت، بازرگانی، تکنولوژی آموزش، بهداشتی و درمانی، رشته‌های علوم انسانی و اقتصاد به خوبی پاسخ می‌دهد. هر سازمانی به هر اندازه و هر رسالتی - خدماتی، تولیدی، دولتی، نظامی، ساختمانی، آموزشی، کسب‌وکارهای کوچک و غیرانتفاعی - مطالب این کتاب را منبع مناسبی برای آموزش کارکنان خود می‌یابد.

بعد از فصل اول که مقدمه‌ای درباره‌ی مدیریت کیفیت جامع است، در فصول بعد مفاهیم بنیادی و پایه‌ی مدیریت کیفیت جامع یعنی: رهبری، رضایت مشتری، مشارکت کارکنان، بهبود مستمر فرآیندها، مشارکت با تأمین‌کننده و معیارهای سنجش عملکرد، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

^۱ Total Quality Management

همچنین قدردانی خود را از افراد زیر که کتاب را مورد بازنگری قرار دادند و با نظرات و پیشنهادات ارزشمند خود ما را یاری نمودند ابراز می‌داریم: کریستوفر جی. دویت از دانشکده پوینت پارک؛ جرارد پی. اینگلد از دانشکده پوینت پارک؛ جان مگنی از دانشگاه ساوثرن ایلینویس؛ و راجر ام. تریپ از مؤسسه آی.تی.تی. تکنیکال.^۱

دیل ایچ بسترفیلد

کارول بسترفیلد - میچنا

گین ایچ بسترفیلد

میری بسترفیلد - سکر

www.ketab.ir

^۱ Christopher J. Dewit, Point Park College (PA); Gerard P. Ingold, Point Park College (PA); John Magney, Southern Illinois University-Carbondale; and Roger M. Tripp, ITT Technical Institute (CA).