

# مدیریت کیفیت جامع

جلد دوم: ابزارها و تکنیک‌ها

## مؤلفین:

دیل اچ بسترفیلد، کارول بسترفیلد - میچنا

گلن اچ بسترفیلد، مری بسترفیلد - ساکر

همانت اردوارش، راشمی اردوارش

## مترجمین:

دکتر عبدالله آقائی

استاد دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

دانشکده مهندسی صنایع

دکتر مجتبی حاجیان حیدری

عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده مدیریت و حسابداری

پاییز ۱۴۰۰



دانشگاه گیلان

شماره ۵۰۶

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت کیفیت جامع / مؤلفان دیل اچ بسترفیلد... [ و دیگران ]؛ مترجمان مجتبی حاجیان حیدری و عبدالله آقایی.

وضعیت ویراست: [ویراست ۲]

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، انتشارات، ۱۳۹۲ -  
مشخصات ظاهری: ج: جدول، نمودار.

فروست: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی؛ شماره ۵۰۶.

شابک: دوره: 6-6-978-622-6655-86-6 ج ۱: 2-2-978-600-6383-39-9 ج ۲: 9-9-978-622-6655-85-9

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: Total quality management, 4rd ed, 2015.

یادداشت: مؤلفین دیل اچ بسترفیلد، کارول بسترفیلد، میچنا، گلن ایچ بسترفیلد، مری بسترفیلد، سکر.

یادداشت: ج ۲ (چاپ اول: ۱۴۰۰) (فیپا). یادداشت: واژه‌نامه. یادداشت: نمایه.

مندرجات: ج ۲. ابزارها و تکنیک‌ها موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت

شناسه افزوده: بستر فیلد، دیل / Besterfield, Dale H.

شناسه افزوده: حاجیان حیدری، مجتبی، ۱۳۶۷ - مترجم

شناسه افزوده: آقایی، عبدالله، ۱۳۴۱ - مترجم

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۲ ۳۷/م ۱۵/HD

رده‌بندی دیویی: ۶۲۱/۸

شماره کتابشناسی ملی: ۸۶۵۹۳۰۱

press.kntu.ac.ir



ناشر: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

عنوان: مدیریت کیفیت جامع جلد دوم: ابزارها و تکنیک‌ها

تألیف: دیل اچ بسترفیلد و دیگران

مترجمان: دکتر مجتبی حاجیان حیدری و دکتر عبدالله آقایی

ویرایش:

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: آذر ۱۴۰۰

شمارگان: ۲۰۰

چاپ: کیان نقش

صحافی: گرنامی

قیمت: ۱۴۷۰۰۰ تومان

تمام حقوق برای ناشر محفوظ است

خیابان میرداماد غربی - شماره ۴۷۰ - انتشارات دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی - تلفن: ۸۸۸۸۱۰۵۲

میدان ونک - خیابان ولی عصر (عج) - بالاتر از چهارراه میرداماد - شماره ۲۶۲۶ - مرکز پخش و فروش انتشارات

تلفن: ۸۸۷۷۲۲۷۷ رایانامه: press@kntu.ac.ir - تارنما (فروش برخط): press.kntu.ac.ir

## فهرست مطالب

۱	فصل هشتم: الگوبرداری.....
۱	۸,۱ مقدمه.....
۲	۸,۲ مفهوم الگوبرداری.....
۳	۸,۳ دلایل الگوبرداری.....
۴	۸,۴ فرایند.....
۶	۵,۸ تصمیم‌گیری درباره چیزی که الگوبرداری می‌شود.....
۸	۸,۶ درک عملکرد جاری.....
۹	۸,۷ برنامه‌ریزی.....
۱۳	۸,۸ بررسی سازمان‌های دیگر.....
۱۴	۸,۹ یادگیری از داده‌ها.....
۱۶	۸,۱۰ استفاده از یافته‌ها.....
۱۷	۸,۱۱ دام‌ها و انتقاد از الگوبرداری.....
۱۸	۸,۱۲ سازمان نمونه TQM.....
۱۹	خلاصه.....
۲۰	تمرین‌ها.....
۲۳	فصل نهم: فناوری اطلاعات.....
۲۳	۹,۱ مقدمه.....
۲۴	۹,۲ تاریخچه.....
۲۵	۹,۳ رایانه‌ها و عملکرد کیفیت.....
۲۷	۹,۴ اینترنت و سایر ارتباطات الکترونیکی.....
۵۰	۹,۵ مسائل مربوط به کیفیت اطلاعات.....
۶۰	۹,۶ فناوری‌های آینده.....
۶۲	۹,۷ نتیجه‌گیری.....
۶۲	۹,۸ سازمان نمونه TQM.....
۶۴	خلاصه.....
۶۴	تمرین‌ها.....

۶۹	فصل دهم: سیستم‌های مدیریت کیفیت.....
۶۹	۱۰,۱ مقدمه.....
۷۱	۱۰,۲ مزایای صدور گواهی‌نامه ایزو.....
۷۲	۱۰,۳ استانداردهای سری ایزو ۹۰۰۰.....
۷۳	۱۰,۴ استانداردهای مخصوص بخش‌های مختلف.....
۷۷	۱۰,۵ الزامات ایزو ۹۰۰۱.....
۹۱	۱۰,۶ پیاده‌سازی.....
۹۵	۱۰,۷ مستندسازی.....
۱۰۵	۱۰,۸ ممیزی‌های داخلی.....
۱۱۱	۱۰,۹ ثبت گواهی‌نامه.....
۱۱۴	۱۰,۱۰ توضیحات پایانی.....
۱۱۵	۱۰,۱۱ سازمان نمونه TQM.....
۱۱۶	خلاصه.....
۱۱۶	تمرین‌ها.....
۱۲۱	فصل یازدهم: سیستم‌های مدیریت زیست محیطی.....
۱۲۱	۱۱,۱ مقدمه.....
۱۲۲	۱۱,۲ استانداردهای سری ایزو ۱۴۰۰۰.....
۱۲۵	۱۱,۳ مفاهیم ایزو ۱۴۰۰۱.....
۱۲۷	۱۱,۴ الزامات ایزو ۱۴۰۰۱.....
۱۳۹	۱۱,۵ مزایای EMS.....
۱۴۲	۱۱,۶ ادغام ایزو ۱۴۰۰۰ با ایزو ۹۰۰۰.....
۱۴۲	۱۱,۷ OHSAS-۱۸۰۰۱.....
۱۴۳	۱۱,۸ ارتباط با سلامت و ایمنی.....
۱۴۳	۱۱,۹ توضیحات بیشتر.....
۱۴۴	۱۱,۱۰ سازمان نمونه TQM.....
۱۴۵	خلاصه.....
۱۴۶	تمرین‌ها.....

## پیشگفتار مترجمین

شاید به جرأت بتوان ادعا کرد 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 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 محورهای است که همچنان به‌عنوان محورهای مطالعاتی، تحقیقاتی و اجرایی تلقی می‌شود. اخیراً کیفیت زندگی و حیات نیز به‌طور ویژه مورد توجه پژوهشگران علمی و کارشناسان اجتماعی قرار گرفته است.

این کیفیت به معنای کامل و جامع آن، چنان‌چه بخواهد به‌خوبی در محصولات، خدمات و به‌طور 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 فلسفه مدیریتی کامل در جهت نشر و اجرا و 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 دهه ۵۰ میلادی در ژاپن و در دهه‌های بعد در سایر کشورها از جمله در ایران 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 فراختر از گذشته دنبال می‌نماید.

پیرامون موضوع مدیریت کیفیت جامع، کتاب‌های متعددی به چاپ رسیده است. از آن بین کتاب حاضر، کتابی است که به‌عنوان منبع درسی رشته مهندسی صنایع به‌خصوص و در سایر رشته‌ها از جمله رشته‌های حوزه مدیریت، حاوی مطالب جامعی پیرامون مدیریت کیفیت و نیز شامل بحث‌های کاربردی متنوعی است.

متن اصلی کتاب دارای دو بخش عمده و در ۲۰ فصل است که بخش اول آن تعاریف و مفاهیم در ۷ فصل است و بخش دوم شامل ابزارها و تکنیک‌ها در ۱۳ فصل.

بخش اول این کتاب قبلاً توسط دکتر عبدالله آقائی، مهندس احسان انعامی و مهندس حسین حاجی بابائی ترجمه شده و توسط انتشارات دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی به چاپ رسیده است و چند بار نیز تجدید چاپ شده است.

کتاب حاضر که توسط آقایان دکتر عبدالله آقائی و مجتبی حاجیان حیدری انجام شده است، ترجمه بخش دوم همان کتاب است. تمرکز این کتاب عمدتاً بر تکنیک‌ها و روش‌های کمی است که در مدیریت کیفیت جامع مورد استفاده قرار می‌گیرد. پس از مطالعه این کتاب، ابتدا با تکنیک‌های الگوبرداری، کاربردهای فناوری اطلاعات، انواع سیستم‌های مدیریت کیفیت، انواع سیستم‌های مدیریت زیست محیطی آشنا خواهید شد و سپس روش‌های QbD, QFD و FMEA را یاد خواهید گرفت. بعد از آن بحث کوتاهی راجع به مسئولیت حقوقی در قبال محصول و نگهداری و تعمیرات بهره‌ور جامع ارائه شده است. در نهایت نیز با روش‌های آماری مدیریت کیفیت نظیر کنترل فرایند آماری، طراحی آزمایش‌ها و روش ناگوچی آشنا خواهید شد.