

مدیریت کیفی

عیسوی کاپو دینکی

www.ketab.ir



آفاق پویا

کاکویی دینکی، عیسی، ۱۳۴۰	سرشناسه
مدیریت کیفی ابعیسی کاکویی دینکی	عنوان و نام پدیدآور
مهرناز نصریه	ویراستار علمی
هادی فضلی لوجایی، علی اصغر یادگاری، [برای] مؤسسه تبیین آفاق پویا	ویراستار
تهران: آفاق پویا، ۱۴۰۱	مشخصات نشر
۲۶۸ ص	مشخصات ظاهری
۹۷۸-۶۲۲-۹۳۰۸۹-۲-۹	شابک
فیبا	وضعیت فهرست نویسی
مدیریت	موضوع
Management	
مدیریت — کلمات قصار	
Management – Quotations, maxims, etc	
نصریه، مهرناز، ۱۳۶۱ - ویراستار	شناسه افزوده
HD ۳۷	رده بندی کنگره
۹۱۲۴۱۸۶	شماره کتابشناسی ملی
فیبا	اطلاعات ر کورد کتابشناسی

تهران - کوی نصر (گیشم) خیابان شهید قدرتی - پلاک ۱

۰۲۱ ۸۸۴۸۵۳۶۰

۰۹۳۶۹۴۰۰۴۱۶

مرکز بخش
تلفن
همراه

www.ketab.ir



آفاق پویا

عیسی کاکویی دینکی	مؤلف
مهرناز نصریه	ویراستار علمی
هادی فضلی لوجایی، علی اصغر یادگاری	ویراستار
محمد مهدی حامد فرشته خوشوقت پاپکیاده	صفحه‌آرا
حسین قدمی	طراح جلد
آفاق پویا	ناشر
شرکت واژه پردازان دیشه	لیتوگرافی و چاپ
۱۴۰۱	سال چاپ
اول	نوبت
۲۶۸ صفحه	تعداد صفحات
۱۰۰۰ جلد	تیراژ
۱۶۵۰۰۰ تومان	قیمت
۹۷۸-۶۲۲-۹۳۰۸۹-۲-۹	شابک

پیشگفتار

مدیریت، یک پایه مهم و ضروری برای بهره‌برداری، برنامه‌ریزی و بهره‌وری از عموم منابع مادی و انسانی سازمان‌هاست. پایه‌ای تا به آن حد ضروری و بی‌بدیل که به جرأت می‌توان گفت اگر نباشد یا ناقص و معیوب باشد؛ هیچ سازه و سازمانی به سرانجام و مطلوبیت و موفقیت نخواهد رسید.

از این رو، گروه تخصصی و کارشناسان مؤسسه تبیین آفاق پویا در حوزه مدیریت بر آن شدند تا از میان فعالیت‌های علمی و آموزشی این مؤسسه که از سال ۱۳۸۷ آغاز گردید؛ مجموعه‌ای مناسب و متناسب با نیازهای اطلاعات مدیریتی سطوح مختلف اداری و سازمانی در واحدهای خصوصی و دولتی تهیه کرده و در اختیار مدیران و علاقمندان به حوزه مدیریت قرار دهند.

مؤسسه تبیین آفاق پویا از زمان تأسیس تاکنون، مفاهیم پایه هر حوزه، از جمله رشته و موضوعات مربوط به مدیریت را بدون رویکرد مقایسه‌ای، تطبیقی، سوگیرانه، محلی، ملی، فکری، دیدگاهی خاص و یا صرفاً تخصصی که ممکن است برای مخاطبان و کاربران عام، کمتر قابل درک باشد؛ گردآوری و منتشر نموده است.

کتاب‌های تجمیعی و منتشر شده از بسته‌های محتوایی، گام‌های آموزشی و مجموعه «گنجینه فکر و سخن»، در هر عنوان، بارویکرد گردآوری و ارائه اطلاعات بنیادین و قابل بهره‌برداری توسط همه اقشار و گروه‌های جامعه خواهند بود.

دست‌اندرکاران تدوین و تولید این مجموعه کتاب‌ها، کوشیده‌اند مسئولیت حرفه‌ای خود را در امانتداری و ارائه و ارتقاء کمی و کیفی اطلاعات و آگاهی خالص تا حد ممکن ایفا نمایند. امید است تلاش مجموعه همکاران، کارشناسان علمی، مؤلفان و ویراستاران این مؤسسه، به نحو مطلوبی به بار بنشیند و شاهد آثار و نتایج چشمگیری در عرصه‌های علمی، فرهنگی، اجتماعی و مدیریتی باشیم.

از دیگر فعالیت‌های علمی، آموزشی، حرفه‌ای و مهارتی مؤسسه تبیین آفاق پویا، همکاری با شرکت‌ها، مؤسسات، نهادها، سازمان‌ها و مراکز علمی و پژوهشی برای تأمین محتوای علمی و کاربردی آن‌ها جهت ترویج و توسعه دانش و مهارت‌های مورد نیاز دانشجویان، کارشناسان،

هنرآموزان، کارورزان و همچنین مدیران سطوح متفاوت آن‌هاست.

از آنجا که مسئله مدیریت، یک امر بنیادین برای تمام سازمان‌ها و مؤسسات خصوصی و دولتی محسوب می‌شود؛ با توجه به سرفصل‌های مورد نیاز از موضوعات آموزشی و کاربردی مربوط به مهارت‌های مدیریتی، برخی از بسته‌های محتوایی و گام‌های آموزشی تولید شده و انحصاری خود را انتخاب کرده و در قالب مجموعه‌ای با نام «همیان» مشتمل بر ۱۰ عنوان کتاب ویژه تدوین گردید؛ که کتاب پیش روی شما، یکی از آن ۱۰ عنوان است.

امیدواریم بتوانیم با ارائه اطلاعات و مهارت‌های علمی و عملی ویژه مدیران سطوح مختلف سازمانی و بنگاه‌های کوچک و بزرگ کسب و کار و کارآفرینی، مسیر را برای دستیابی هر چه سریع‌تر، علمی‌تر و کارشناسانه‌تر، به چشم‌اندازی عالی در حوزه مدیریت هموار نماییم تا مدیران و سازمان‌ها بتوانند با بالاترین حد بهره‌وری، به ارائه خدماتی مقرون به صرفه، ارزشمند و قابل توجه نائل شوند.

در پایان لازم است از تمام بزرگوارانی که در راستای تهیه، تولید، جمع و ارائه مجموعه ارزشمند «همیان»، صادقانه و دلسورانه همکاری و همراه بودند تشکر کنیم.

الف- مدیریت محتوایی و اجرایی پروژه: مهرناز نصریه

ب- ویراستاران (به ترتیب حروف الفبا): محمدرضا حسن پور، مرحوم دکتر حسین مصلحتی کوچصفهانی؛ مهرناز نصریه؛ علی اصغر یادگاری.

ج- تیم کارشناس فنی و تخصصی، رایانه و تایپ (به ترتیب حروف الفبا): اکرم آبنیکی؛ عادلہ آقایی؛ پریسا حبیبی سورکی؛ فرشته خوشوقت پاکپایه؛ الهام سام‌خانیانی؛ سارا کاکویی.

د- نمونه خوانی و بازبینی نهایی متون (به ترتیب حروف الفبا): هادی فضلی اوجایی؛ مهری کاکویی.

ه- صفحه آرا (به ترتیب حروف الفبا): محمد مهدی حامد؛ فرشته خوشوقت پاکپایه؛ الهام سام‌خانیانی.

و- طراحان جلد: حسین قدمی.

عیسی کاکویی دینکی

پاییز ۱۴۰۱

فهرست

۱۷.....	فصل اول: کیفیت مدیریت
۱۸.....	تعاریف
۱۹.....	استقرار نظام کیفیت مدیریت
۱۹.....	اهداف و مقاصد ارزیابی کیفیت مدیریت
۲۰.....	استراتژی‌های کیفیت مدیریت
۲۱.....	انتظارات از ارزیابی کیفیت مدیریت
۲۱.....	چرخه کیفیت مدیریت
۲۲.....	فرآیند ارزیابی کیفیت مدیریت
۲۴.....	بازخوردهای ارزیابی کیفیت مدیریت
۲۵.....	موانع فراروی ارزیابی کیفیت مدیریت
۲۷.....	فصل دوم: مدیریت کیفیت
۲۸.....	تعاریف
۲۸.....	فعالیت‌های مربوط به مدیریت کیفیت
۲۹.....	دیدگاه‌های موجود در زمینه کیفیت
۲۹.....	اصول مدیریت کیفیت
۳۳.....	دیدگاه‌های مدیریت کیفیت در گذشته و امروز در ارتباط با مشتریان
۳۴.....	ابعاد کیفیت
۳۷.....	فصل سوم: مدیریت کیفیت جامع
۳۸.....	تعریف
۳۸.....	تاریخچه کیفیت
۳۹.....	جایزه کیفیت بالدريج (The Baldrige Award)
۳۹.....	مدیریت کیفیت جامع (Total quality management)
۳۹.....	ویژگی‌های مدیریت کیفیت جامع
۴۰.....	مبانی اساسی مدیریت کیفیت جامع
۴۵.....	فصل چهارم: بسترسازی
۴۶.....	تعاریف
۴۷.....	مدیریت فرصت، پیش‌نیاز بسترسازی

۴۹	برداشت‌های متفاوت از بسترسازی
۴۹	اهداف بسترسازی
۵۰	سطوح و ابعاد بسترسازی
۵۱	معیارهای لازم برای موفقیت در راستای بسترسازی
۵۳	بسترسازی علمی
۵۳	بسترسازی آموزش
۵۴	بسترسازی نهادی
۵۴	بسترسازی سازمانی
۵۵	اهمیت تحقق بسترسازی در سازمان

فصل پنجم: دیدگاه فرآیندی

۶۰	تعریف
۶۰	دیدگاه فرآیندی
۶۰	انواع فرآیند
۶۱	دیدگاه فرآیندی پاسخگوی سئوالات زیر است
۶۱	اهداف نگرش فرآیندی
۶۱	علت توجه به مدیریت فرآیندها در دیدگاه فرآیند
۶۲	ضرورت توجه به دیدگاه فرآیندی
۶۲	مزایای دیدگاه فرآیندی
۶۳	ساختار سازمان‌ها
۶۳	مراحل پیاده‌سازی نگرش فرآیندی در سازمان

فصل ششم: مدیریت فرآیند

۶۸	تعریف
۶۸	انواع فرآیند
۶۹	نظام مدیریت فرآیند
۶۹	اهداف مدیریت فرآیند
۶۹	مراحل مدیریت فرآیند سازمان
۶۹	اهمیت و مزایای نگرش فرآیندی در سازمان
۷۰	عناصر مستندسازی فرآیند
۷۱	فعالیت‌های مورد نیاز جهت فرآیندگرایی
۷۲	حوزه‌های سازمان فرآیند محور
۷۲	بهره‌وری فرآیند

۷۲		فرآیند مدیریت
۷۳		انواع فرآیند مدیریتی در سازمان
۷۳		مدیریت مبتنی بر فرآیند
۷۳		فواید نظام مدیریت فرآیند
۷۴		عوامل موفقیت مدیریت فرآیند
۷۵		وظایف و مسئولیت‌های مدیر فرآیند
۷۵		وظایف هماهنگ کننده فرآیند
۷۵		گروه فرآیند
۷۶		وظایف گروه فرآیند
۷۶		تفاوت میان «وظیفه» و «فرآیند»
۷۶		ساختار فرآیندی

۷۹..... فصل هفتم: توسعه در مدیریت

۸۰		مفهوم توسعه مدیریت
۸۰		الگوی توسعه مدیریت
۸۱		عواملی که مدیران برای پیش برد توسعه مدیریت باید مدنظر داشته باشند
۸۳		مدیریت عملکرد
۸۴		راه کارهای پیشنهادی
۸۴		تفویض اختیار یکی از عوامل موفقیت در توسعه مدیریت
۸۴		مزایای تفویض اختیار

۸۷..... فصل هشتم: عصر دانایی محوری

۸۸		تعاریف
۸۸		منابع انسانی در عصر دانایی
۸۹		آموزش در عصر دانایی محوری
۸۹		مؤلفه‌های آموزش و پرورش آرمانی در جامعه دانایی محور
۹۱		چالش‌های پیش روی دانایی محوری در سازمان‌ها

۹۷..... فصل نهم: اثربخشی سازمانی

۹۸		تعاریف
۹۸		معیارها و مقیاس‌های اثربخشی سازمانی
۱۰۳		مدل‌های اثربخشی سازمانی
۱۰۴		مفروضات رویکرد نیل به هدف

۱۰۴	مشکلات رویکرد نیل به هدف
۱۰۵	فواید عملی رویکرد نیل به هدف
۱۰۶	مشکلات رویکرد سیستمی
۱۰۶	ارزش علمی رویکرد سیستمی برای مدیران
۱۰۷	مفروضات رویکرد عوامل استراتژیک
۱۰۸	مراحل رویکرد عوامل استراتژیک
۱۰۸	مشکلات رویکرد عوامل استراتژیک
۱۰۹	مفروضات رویکرد ارزش‌های رقابتی
۱۰۹	انواع ارزش در دیدگاه ارزش‌های رقابتی
۱۱۰	ادغام معیارهای اثربخشی

فصل دهم: افزایش بهره‌وری

۱۱۴	تعریف
۱۱۴	بهره‌وری بهینه، اصلی‌ترین هدف سازمان
۱۱۴	اهمیت و نقش بهره‌وری
۱۱۵	گروه‌های اصلی عوامل مربوط به بهره‌وری سازمان
۱۱۶	ساختار اساسی افزایش بهره‌وری
۱۱۷	عوامل مؤثر در افزایش سطح بهره‌وری
۱۱۹	۲۴ روش برای افزایش بهره‌وری و ایجاد انگیزه در کارکنان
۱۲۰	نتیجه‌گیری

فصل یازدهم: ارزش آفرینی

۱۲۲	تعاریف
۱۲۲	فرآیند ارزش آفرینی
۱۲۳	منابع ارزش آفرینی
۱۲۴	چگونگی کسب ارزش
۱۲۷	منابع ارزش آفرینی
۱۲۸	قوانین و مقررات - شرایط و عوامل
۱۲۸	سازمان‌ها - مدیریت استراتژیک
۱۲۸	جامعه - قوه ابتکار
۱۲۸	مشوق‌ها، گزینش و آموزش - منابع نادر و غیر قابل جایگزینی
۱۲۸	مدیریت منابع انسانی - مصرف کننده
۱۲۹	آموزش - جایگاه در شبکه