
مدیریت کیفیت جامع

مترجمان:

دکتر عبدالله آقائی

استاد دانشکده مهندسی صنایع

دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

مهندس احسان انعامی

مهندس حسین حاجی بابائی

چاپ دوم - تابستان ۱۳۹۴



شماره ۳۲۵

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 ب ۱۳۹۲.

مشخصات ظاهری: ۴۹۰ص: مصور، جدول، نمودار.

شابک: 978-600-6383-39-2

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: Total quality management, 3rd ed, 2003.

یادداشت: واژه نامه.

یادداشت: کتاب نامه.

یادداشت: نمایه.

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت

موضوع: بستر فیلد، دیل

شناسه افزوده: Besterfield, Dale H.

شناسه افزوده: آقایی، عبدالله، ۱۳۴۱ - مترجم

شناسه افزوده: انعامی، احسان، ۱۳۶۴ - مترجم

شناسه افزوده: حاج بابایی، حسین، ۱۳۶۵ - مترجم

رده بندی کنگره: HD۶۲/۱۵م۳۷ ۱۳۹۲

رده بندی دیویی: ۴۰۱۳/۶۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۳۱۴۲۵۲۳

ناشر: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی press.kntu.ac.ir

عنوان: مدیریت کیفیت جامع (جلد اول)

مؤلفان: دیل اچ بستر فیلد، کارول بستر فیلد- میچنا، گلن ایچ بستر فیلد، مری بستر فیلد-سکر

مترجمان: دکتر عبدالله آقائی، مهندس احسان انعامی و مهندس حسین حاج بابایی.

نوبت چاپ: سوم

تاریخ انتشار: آبان ۱۴۰۱

شمارگان: ۵۰ جلد

چاپ: نقش آفرین

قیمت: ۱۴۵۰۰۰ 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 (ع) - 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

صفحه	عنوان
۵	پیشگفتار مترجمان
۷	پیشگفتار مؤلفان
۹	فصل اول - مقدمه
۱۰	تعریف
۱۱	رویکرد پایه
۱۵	طلایه‌داران مدیریت کیفیت جامع
۱۸	چهارچوب کاری مدیریت کیفیت جامع
۱۸	آگاهی
۲۱	تعریف کیفیت
۲۳	مرور بر تاریخچه
۲۵	موانع
۳۱	فواید مدیریت کیفیت جامع
۳۲	سازمانهای نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۳۴	تمرین
۳۵	فصل دوم - رهبری
۳۶	تعاریف
۳۷	ویژگی‌های رهبران ممتاز
۴۰	مفاهیم رهبری
۴۱	هفت عادت انسان‌های فوق‌العاده اثربخش
۴۸	اخلاق
۵۳	فلسفه دمی‌نگ
۵۹	نقش رهبران TQM

۶۲	پیااده‌سازی و استقرار
۶۴	شورای کیفیت
۶۷	ارزش‌های اساسی، مفاهیم و چهارچوب کاری
۷۸	بیانیه‌های کیفیت
۸۳	برنامه‌ریزی استراتژیک
۸۷	ارتباطات
۹۱	تصمیم‌گیری
۹۳	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۹۶	تمرین
۹۹	فصل سوم - رضایت مشتری
۱۰۰	مقدمه
۱۰۴	مشتری کیست؟
۱۰۶	ذهنیت و برداشت مشتریان از کیفیت
۱۱۰	بازخورد
۱۲۷	استفاده از شکایات مشتریان
۱۳۰	کیفیت خدمات
۱۳۳	توجه به مشتری
۱۳۹	توضیحات تکمیلی
۱۴۵	توضیحات تکمیلی
۱۴۶	سازمان‌های نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۱۴۹	تمرین
۱۵۱	فصل چهارم - مشارکت کارکنان
۱۵۲	مقدمه
۱۵۲	انگیزش
۱۵۶	خواسته‌های کارکنان
۱۶۲	توانمندسازی

۱۶۵.....	تیم‌ها
۱۸۹.....	سیستم پیشنهادات
۱۹۱.....	قدردانی و پاداش
۱۹۴.....	تقسیم دست‌آوردها
۱۹۷.....	ارزیابی عملکرد
۲۰۱.....	اتحادیه‌ها و مشارکت کارکنان
۲۰۳.....	منافع حاصل از مشارکت کارکنان
۲۰۴.....	توضیحات بیشتر
۲۰۴.....	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۲۰۷.....	تمرین
۲۰۹.....	فصل پنجم - بهبود مستمر فرآیند
۲۱۰.....	مقدمه
۲۱۱.....	فرآیند
۲۱۴.....	سه‌گانه جوران
۲۱۸.....	استراتژی‌های بهبود
۲۲۱.....	انواع مختلف مسائل
۲۲۳.....	چرخه PDSA
۲۲۴.....	روش حل مسئله
۲۴۰.....	کایزن
۲۴۲.....	مهندسی مجدد
۲۴۳.....	شش - سیگما
۲۵۰.....	سازمان نمونه در مدیریت کیفیت جامع
۲۵۳.....	تمرین
۲۵۵.....	فصل ششم - تشریک مساعی با تأمین‌کننده
۲۵۶.....	مقدمه
۲۵۹.....	اصول روابط سازمان - تأمین‌کننده

پیشگفتار مترجمان بر چاپ دوم کتاب

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 به عنوان محورهای مطالعاتی، تحقیقاتی و نیز اجرایی تلقی می‌شود. اخیراً نیز کیفیت زندگی و حیات نیز بطور ویژه مورد توجه پژوهشگران علمی و کارشناسان اجتماعی قرار گرفته است.

این کیفیت به معانی 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 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 دهه‌ی 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 فراگیرتر از گذشته دنبال می‌نماید.

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.