

سورة التوبة

مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی

(جلد دوم)

نویسنده:

جان اس. اوکلند

مترجم:

سیدحسین میرفخرائی

(عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبائی)



سرشناسه: اوکلند، جان اس.

Oakland, John S

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت جامع کیفیت و برتری عملیاتی/ جان اس. اوکلند؛ مترجم سیدحسین میرفخرایی.

مشخصات نشر: تهران: سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران، ۱۳۹۶.

مشخصات ظاهری: ۲ ج.

شابک: ج. ۱: ۰-۴-۹۷۲۳۱-۹۷۸-۶۰۰-۲؛ ج. ۲: ۳-۷-۹۹۵۷۸-۹۷۸-۶۰۰-۲

وضعیت فهرست نویسی: فیپا

یادداشت: عنوان اصلی: Total quality management and operational excellence : text with cases, 4th ed, 2014.

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت

موضوع: Total quality management

موضوع: کیفیت فراگیر -- مدیریت -- نمونه پژوهی

موضوع: Total quality management -- Case studies

شناسه افزوده: میرفخرایی، سیدحسین، ۱۳۳۸ - مترجم

شناسه افزوده: سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

رده بندی کنگره: ۱۳۹۶ م۴ الف/۱۵/HD۶۲

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۱۳

شماره کتابشناسی ملی: ۴۹۷۴۹۷۳



سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

عنوان: مدیریت جامع کیفیت و تعالی عملیاتی (جلد دوم)

نویسنده: جان اس. اوکلند

مترجم: سیدحسین میرفخرایی

ناشر: سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۲۵۰۰ تومان

نوبت چاپ: اول

شابک: ۳-۷-۹۹۵۷۸-۹۷۸-۶۰۰-۲

سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی ایران

آدرس: بزرگراه آزادگان، مسیر شمال به جنوب، احمدآباد مستوفی، بعداز میدان پارسا، انتهای

خیابان انقلاب، مجتمع تحقیقاتی عصرانقلاب

شماره تماس: ۲۷-۰۲۰-۵۶۲۷۶۰

فهرست مطالب

| | |
|----------------------------|---|
| ۱۹ | مقدمه مترجم |
| ۲۳ | مقدمه مؤلف |
| بخش چهارم: فرایندها | |
| ۳۱ | فصل دهم: مدیریت فرایند |
| ۳۱ | چشم‌انداز مدیریت فرایند |
| ۳۴ | مدیریت فرایند عملیاتی |
| ۳۷ | چارچوب طبقه‌بندی فرایند و مدل‌سازی فرایند |
| ۴۲ | مدل‌سازی فرایند |
| ۴۵ | متن و واژه‌نامه |
| ۴۶ | پیکان‌ها |
| ۴۸ | مدل‌سازی فرایند IDEF0، بهبود و کار تیمی |
| ۵۴ | IDEFX |
| ۵۵ | سطوح جزئیات فرایند |
| ۵۵ | نمودار گردش کار فرایند |
| ۶۴ | جنبه‌های رهبری، کارکنان و اجرایی‌سازی مدیریت فرایند |
| ۶۹ | قدردانی |
| ۷۰ | کتابشناسی |
| ۷۱ | نکات برجسته‌ی فصل |

| | |
|-----|--|
| ۷۵ | فصل یازدهم: طراحی / مهندسی مجدد فرایند |
| ۷۷ | طراحی مجدد فرایند، مهندسی مجدد و سیستم‌های لین |
| ۷۷ | فصل یازدهم: طراحی / مهندسی مجدد فرایند |
| ۸۰ | مهندسی مجدد سازمان؟ |
| ۸۲ | فناوری اطلاعات به عنوان محرکی برای BPR |
| ۸۴ | BPR چیست و چه کاری انجام می‌دهد؟ |
| ۸۶ | فرایندهای طراحی مجدد |
| ۹۰ | تمرکز بر نتایج |
| ۹۱ | فرایند طراحی مجدد |
| ۹۶ | سنت‌شکنی فکری (فرضیات) |
| ۹۷ | استفاده از تکنیک |
| ۹۸ | دیگر کاربردهای سنت‌شکنی فکری |
| ۱۰۰ | BPR- کارکنان و رهبران |
| ۱۰۲ | قدردانی |
| ۱۰۳ | کتابشناسی |
| ۱۰۴ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۱۰۹ | فصل دوازدهم: سیستم‌های مدیریت کیفیت |
| ۱۱۱ | چرا یک سیستم مدیریت کیفیت؟ |
| ۱۱۵ | طراحی سیستم مدیریت کیفیت و ISO۹۰۰۰ |
| ۱۲۱ | تفسیر مخصوص صنعت ایزو ۹۰۰۱ |
| ۱۲۵ | الزامات سیستم مدیریت کیفیت |
| ۱۲۶ | ۱. رهبری و مسئولیت مدیریت |
| ۱۲۶ | اهداف کیفیت و برنامه‌ریزی |

| | |
|-----|---|
| ۱۲۷ | بازبینی مدیریت |
| ۱۲۷ | راهنمای کیفیت |
| ۱۲۸ | کنترل اسناد |
| ۱۲۹ | ۲. مدیریت منابع |
| ۱۳۰ | منابع انسانی و توانمندی‌ها |
| ۱۳۱ | ۳. تحقق محصول یا خدمات |
| ۱۳۲ | فرایندهای مربوط به مشتری |
| ۱۳۳ | طراحی و توسعه |
| ۱۳۵ | تدارکات/خرید |
| ۱۳۶ | فرایندهای تولید و ارائه خدمات |
| ۱۳۷ | خدمات پس از تحویل |
| ۱۳۷ | نظارت و ابزارهای سنجش |
| ۱۳۹ | ۴. سنجش، آنالیز و بهبود |
| ۱۳۹ | سنجش و نظارت |
| ۱۴۱ | کنترل محصولات غیرمنطبق |
| ۱۴۲ | تجزیه و تحلیل داده |
| ۱۴۲ | بهبود |
| ۱۴۴ | صدور گواهی‌نامه‌ی انطباق |
| ۱۴۵ | دیگر سیستم‌ها و مدل‌های سیستم‌های مدیریت |
| ۱۴۸ | کتابشناسی |
| ۱۴۹ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۱۵۱ | فصل سیزدهم: بهبود مستمر - اصول اولیه |
| ۱۵۳ | رویکردها، روش‌ها و ابزارها |

| | |
|-----|---|
| ۱۵۷ | چارچوب «DRIVER» بهبود مستمر |
| ۱۵۸ | نیاز به داده و بعضی از ابزارها و تکنیک‌های پایه |
| ۱۶۳ | ابزارها و تکنیک‌های پایه |
| ۱۶۳ | نقشه‌برداری فرایند/ ترسیم flowchart |
| ۱۶۴ | برگ ثبت داده‌ها (بررسی) و نمودار شمارش |
| ۱۶۵ | نمودار هیستوگرام |
| ۱۶۶ | نمودارهای پراکنده |
| ۱۶۷ | طبقه‌بندی |
| ۱۶۸ | تحلیل پارتو |
| ۱۶۹ | آنالیز ریشه‌ی علت و تأثیر و تبادل اندیشه |
| ۱۷۰ | CEDAC |
| ۱۷۳ | آنالیز میدان نیرو |
| ۱۷۴ | منحنی تاکید |
| ۱۷۶ | نمودارهای کنترل |
| ۱۸۱ | سیستم SPC |
| ۱۸۴ | کتابشناسی |
| ۱۸۵ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۱۸۹ | فصل چهاردهم: بهبود مستمر - پیشرفته‌تر، همچون تاگوچی و شش سیگما |
| ۱۹۱ | برخی از تکنیک‌های اضافی برای طراحی فرایند و بهبود |
| ۱۹۲ | ۱. نمودار پیوستگی (Affinity diagram) |
| ۱۹۳ | ۲. گراف رابطه‌ی متقابل |
| ۱۹۴ | ۳. نمودار درختی/ جریان سیستم‌ها |
| ۱۹۵ | ۴. نمودارهای ماتریس |

| | |
|-----|---|
| ۱۹۶ | نمودار ماتریس T شکل |
| ۱۹۶ | ۵. آنالیز داده ماتریس |
| ۱۹۷ | ۶. نمودار برنامه تصمیم‌گیری فرایند (PDPC) |
| ۱۹۸ | ۷. نمودار پیکانی |
| ۱۹۸ | خلاصه |
| ۱۹۹ | روش تاگوچی در بهبود فرایند |
| ۱۹۹ | ۱. تابع زیان کل |
| ۲۰۰ | ۲. طراحی محصولات، خدمات و فرایندها |
| ۲۰۱ | ۳. کاهش تنوع |
| ۲۰۲ | ۴. آزمایشات آماری برنامه‌ریزی شده |
| ۲۰۴ | شش سیگما |
| ۲۰۵ | مدل بهبود شش سیگما |
| ۲۰۶ | ساخت یک سازمان و فرهنگ شش سیگمایی |
| ۲۰۹ | اطمینان یافتن از موفقیت مالی پروژه‌های شش سیگما |
| ۲۱۲ | نتیجه‌گیری از مشاهدات و پیوند با TQM، SPC، تعالی و غیره |
| ۲۱۳ | نکات فنی |
| ۲۱۶ | کتابشناسی |
| ۲۱۸ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۲۲۱ | فصل پانزدهم: بهبود مستمر - سیستم‌های لین |
| ۲۲۳ | مقدمه‌ای بر تفکر ناب (لین) |
| ۲۲۴ | ۱. رویکرد ناب (لین) قابل انتقال می‌باشد. |
| ۲۲۷ | ۲. لین لزوماً به معنای کاهش کارکنان نمی‌باشد. |
| ۲۲۷ | ۳. لین تنها یک ایده‌ی مُد روز نمی‌باشد، که در نهایت از بین رود. |

| | |
|-----|--|
| ۲۲۸ | ۴. پیاده‌سازی لین یک سرمایه‌گذاری می‌باشد. |
| ۲۲۸ | لین و شش سیگما |
| ۲۳۰ | رویکردها به مداخلات لین |
| ۲۳۶ | نقشه‌برداری جریان ارزش |
| ۲۳۹ | خانواده‌های فرایند |
| ۲۴۲ | حوزه‌های جریان ارزش (از ابتدا تا انتهای فرایندها- از مزرعه تا روی میز) |
| ۲۴۴ | چهار مرحله برای VSM |
| ۲۴۴ | اجزای اصلی رویکرد لین |
| ۲۴۵ | 5s |
| ۲۴۸ | نقشه کابزن |
| ۲۵۰ | DRIVER: فرایند مبتنی بر شرایط رویکرد لین |
| ۲۵۲ | تعریف (Define) |
| ۲۵۴ | بررسی |
| ۲۵۵ | تحقیق |
| ۲۵۶ | تأیید |
| ۲۵۶ | اجرا |
| ۲۵۷ | تقویت |
| ۲۶۰ | کتابشناسی |
| ۲۶۱ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۲۶۴ | سوالات بخش چهارم |

بخش پنجم: کارکنان

| | |
|-----|---|
| ۲۶۹ | فصل شانزدهم: مدیریت منابع انسانی |
| ۲۷۱ | همه‌نگی استراتژیک سیاست‌های مدیریت منابع انسانی |

| | | |
|-----|---|---|
| ۲ | ۷ | فصل شانزدهم: مدیریت منابع انسانی ۱ |
| ۲۷۵ | | انتخاب و استخدام |
| ۲۷۶ | | مهارت‌ها/توانایی‌ها |
| ۲۷۶ | | فرایند ارزیابی |
| ۲۷۷ | | پاداش کارکنان، قدردانی و مزایا |
| ۲۷۹ | | ارتباط و گفت‌وگوی مؤثر |
| ۲۸۰ | | فرایند گفت‌وگو |
| ۲۸۱ | | برنامه |
| ۲۸۱ | | اقدام |
| ۲۸۲ | | بررسی |
| ۲۸۲ | | بهبود |
| ۲۸۲ | | ساختار گفت‌وگو |
| ۲۸۳ | | مشارکت و قدرت گرفتن کارکنان |
| ۲۸۵ | | اقدامات رایج |
| ۲۸۵ | | انگیزه از طریق تقدیر و تشخیص تعالی |
| ۲۸۶ | | آموزش و توسعه |
| ۲۹۱ | | تیم‌ها و کار تیمی |
| ۲۹۱ | | پرورش انسجام اجتماعی |
| ۲۹۲ | | سازماندهی کارکنان برای کیفیت |
| ۲۹۵ | | قرار ملاقات کیفیت |
| ۲۹۶ | | تعیین یک سرپرست، مدیر، همانگ‌کننده برای کیفیت |
| ۲۹۷ | | انتصاب یک مشاور برای مدیر کیفیت |
| ۲۹۷ | | تیم‌ها و کمیته‌های راهنما |

| | |
|-----|--|
| ۳۰۰ | حلقه‌های کیفیت یا تیم‌های کایزن |
| ۳۰۳ | ساختار یک حلقه کیفیت یا تیم کایزن |
| ۳۰۴ | آموزش تیم‌های کایزن و حلقه‌های کیفیت |
| ۳۰۵ | بهره‌برداری از حلقه‌ها یا تیم‌های کایزن |
| ۳۰۶ | اتفاقات کایزن برق آسا (Kaizen Blitz) |
| ۳۰۹ | قدردانی |
| ۳۱۰ | کتابشناسی |
| ۳۱۲ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۳۱۷ | فصل هفدهم: تغییر فرهنگ از طریق چارچوب |
| ۳۱۹ | نیاز به یک چارچوب |
| ۳۲۳ | مدیریت فرایندهای در حال اجرا و تیم‌های بهبود |
| ۳۲۴ | انتخاب تیم و رهبری |
| ۳۲۵ | اهداف تیم |
| ۳۲۵ | جلسات تیم |
| ۳۲۷ | وظایف تیم |
| ۳۲۸ | پویایی تیم |
| ۳۲۹ | نتایج و بررسی‌های تیم |
| ۳۳۰ | کار تیمی و رهبری عمل‌محور |
| ۳۳۰ | رهبری عمل‌محور |
| ۳۳۱ | وظایف رهبری |
| ۳۳۷ | رهبری موقعیتی |
| ۳۳۸ | مراحل توسعه و تکامل تیم |
| ۳۳۹ | شکل‌گیری- آگاهی |

| | |
|-----|--|
| ۳۴۰ | درگیری - تعارض |
| ۳۴۰ | انسجام - همکاری |
| ۳۴۱ | اجرا - بهره‌وری |
| ۳۴۲ | ویژگی‌های تیم‌های موفق |
| ۳۴۵ | نوع شخصیت و MBTI |
| ۳۴۸ | تیپ‌های شخصیتی و کار تیمی |
| ۳۴۹ | روابط بین فردی - FIRO-B و عناصر |
| ۳۵۵ | FIRO-B در محیط کاری |
| ۳۵۹ | مراحل پنج A در کار تیمی |
| ۳۶۷ | کتابشناسی |
| ۳۶۹ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۳۷۳ | فصل هجدهم: گفت‌وگو، نوآوری و یادگیری |
| ۳۷۵ | گفت‌وگو پیرامون استراتژی کیفیت |
| ۳۷۹ | گفت‌وگو در خصوص پیام کیفیت |
| ۳۸۱ | گفت‌وگو، یادگیری، آموزش |
| ۳۸۳ | آموزش چرخه‌ی بهبود |
| ۳۸۳ | تعیین اهداف و مسئولیت‌ها برای آموزش |
| ۳۸۵ | ایجاد زمینه‌ی لازم برای یادگیری در یک سازمان |
| ۳۸۵ | مشخص نمودن نیازهای آموزشی |
| ۳۸۶ | آماده‌سازی برنامه‌ها و موارد آموزشی |
| ۳۸۶ | اجرایی نمودن و نظارت بر آموزش |
| ۳۸۶ | ارزیابی نتایج |
| ۳۸۷ | بررسی اثربخشی آموزش |

| | |
|-----|--|
| ۳۸۷ | یک رویکرد سیستماتیک به آموزش برای کیفیت |
| ۳۸۸ | جلوگیری از خطا/عیب/مشکل |
| ۳۸۹ | گزارش و آنالیز خطا/عیب/مشکل |
| ۳۸۹ | بررسی خطا/عیب/مشکل |
| ۳۸۹ | بازبینی |
| ۳۹۰ | سوابق آموزش |
| ۳۹۱ | از کجا و چه کسی شروع شود |
| ۳۹۱ | مدیران ارشد |
| ۳۹۲ | مدیران میانی |
| ۳۹۳ | سرپرستان سطح اول |
| ۳۹۴ | دیگر کارکنان |
| ۳۹۵ | تبدیل آموزش به یادگیری |
| ۳۹۶ | دانش و اطلاعات |
| ۳۹۷ | دانش آشکار به عنوان اطلاعات |
| ۳۹۹ | چرخه‌ی مدیریت یادگیری-دانش |
| ۴۰۱ | جنبه‌های عملی به اشتراک‌گذاری دانش و یادگیری |
| ۴۰۴ | کتابشناسی |
| ۴۰۵ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۴۰۸ | سوالات بخش پنجم |

بخش ششم: اجرایی کردن

| | |
|-----|--|
| ۴۱۳ | فصل نوزدهم: اجرایی نمودن مدیریت جامع کیفیت |
| ۴۱۵ | TQM و مدیریت تغییر |
| ۴۱۸ | برنامه‌ریزی برای اجرای TQM |

| | |
|-----|--|
| ۴۲۴ | منحنی و مراحل تغییر |
| ۴۲۸ | غلبه بر مقاومت در مقابل تغییر |
| ۴۳۰ | مدیریت اثربخش تغییرات |
| ۴۳۱ | به‌کارگیری از مشاوران به جهت حمایت از تغییرات و اجرای آن |
| ۴۳۴ | چگونه یک مشاور را انتخاب کنیم |
| ۴۳۶ | در طول مشاوره |
| ۴۳۶ | بهبود پایدار |
| ۴۳۸ | ۱. تمرکز بر مشتری |
| ۴۳۸ | ۲. درک فرایند |
| ۴۳۹ | ۳. تعهد تمام کارکنان به کیفیت |
| ۴۴۰ | مدلی برای مدیریت کیفیت جامع |
| ۴۴۴ | کتابشناسی |
| ۴۴۶ | نکات برجسته‌ی فصل |
| ۴۴۹ | سوالات بخش ششم |
| ۴۵۵ | منابع و مآخذ |