

کیفیت ونگاهی به مدیریت دانش

نویسندگان:

دکتر امیر حسین امیرخانی

علیرضا براتی

فریده براتی



پخش بین المللی کتاب راونیز

کد پستی - ایران - تهران ۱۴۱۷۳-۱۱۶۶۶

۰۹۳۶۲۵۸۴۴۱۰۰۰۹۱۲۷۰۰۸۶۰۹

ایمیل: ravniz_publish@yahoo.com

آدرس: تهران - روبروی دانشگاه تهران - خیابان فخر رازی - کوچه

ماستیری قراهنی - پلاک ۱۰

- کیفیت و نگاهی به مدیریت دانش
- نویسنده: علیرضا براتی
- ناشر: انتشارات داریوش
- مشاور طرح: پخش راونیز
- چاپ، لیتوگرافی، صحافی: چاپخانه شفق
- چاپ اول: ۱۳۹۳
- تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
- قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان
- شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۳۹۸-۷۱-۶

سرشناسه و عنوان کتاب:	کیفیت و نگاهی به مدیریت دانش . امیر حسین امیرخانی ۱۳۲۹ - علیرضا براتی ۱۳۵۳ - خریدیه براتی ۱۳۶۶
مشخصات نشر:	مشهد: انتشارات داریوش.
مشخصات ظاهری:	۱۹۶ ص
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۶۳۹۸-۷۱-۶
وضعیت فهرست نویسی:	فیبیا
موضوع	موفقیت - روانشناسی
رده بندی کنگره	۸۰۹۱۱۵ ش ۸۱ ت ۱۳۹۳
رده بندی دیویی	۲۶۸/ ۷۰۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۷۲۰۸۲

* راونیز یکی از شهرهای دوره هخامنشی در استان خراسان شمالی است

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
بخش اول: مدیریت کیفیت	
مقدمه	۱۲
تاریخچه کیفیت	۱۳
تعریف کیفیت	۱۶
بنج ویژگی در کیفیت	۱۹
تعریف مشتری در فرهنگ کیفیت	۲۲
ابعاد کیفیت	۲۶
انواع کیفیت	۲۷
مفهوم نوین کیفیت	۲۹
نظریه پردازان کیفیت	۳۰
شش وسیله برای بهبود کیفیت	۴۵
تاریخچه مدیریت کیفیت	۴۵
مدیریت کیفیت	۴۷
هشت رکن مدیریتی در مدیریت کیفیت	۵۰
عوامل موثر در موفقیت کیفیت	۵۲
ابعاد هشتگانه کیفیت	۵۳
ده عامل تعیین کننده کیفیت خدمت	۵۵
اصول مدیریت کیفیت	۵۶
نقش مدیران در ایجاد فرهنگ مدیریت	۶۰
شیوه های اجرایی مدیریت کیفیت	۶۴
عناصر ساختاری مدیریت جامع کیفیت	۶۶
مراحل اجرایی مدیریت کیفیت	۶۹
تضمین کیفیت جامع	۷۴

- ۷۵..... تعاریف عینی و ذهنی از کیفیت زندگی کاری
- ۷۶..... اهداف کیفیت زندگی کاری
- ۷۷..... ابعاد کیفیت زندگی کاری
- ۸۰..... کیفیت زندگی کاری از دید تئورسین های مدیریت
- ۸۷..... چالش های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری
- ۹۰..... رابطه زمان بندی کار با کیفیت زندگی کاری
- ۹۱..... ارتباط بین نظام مشارکت و بهبود کیفیت زندگی کاری
- ۹۲..... نقش فرهنگ در بهبود کیفیت زندگی کاری
- ۹۲..... موانع برنامه های کیفیت زندگی کاری
- ۹۳..... روش نوین در ارزیابی کیفیت زندگی کاری
- ۹۴..... نتایج تحقیقات انجام شده در زمینه کیفیت زندگی کاری

بخش دوم: دانش و انتقال دانش

- ۹۷..... مقدمه
- ۹۸..... تاریخچه مدیریت دانش
- ۹۹..... ساختار مدیریت دانش
- ۱۰۴..... پله های دانش
- ۱۱۲..... منابع دانش
- ۱۱۲..... نقش افراد در مدیریت دانش
- ۱۱۵..... گونه شناسی دانش
- ۱۱۷..... انواع دانش
- ۱۱۸..... مدیریت دانش
- ۱۱۹..... تعریف مدیریت دانش
- ۱۲۰..... مفهوم مدیریت دانش
- ۱۲۵..... عناصر مدیریت دانش
- ۱۲۸..... اصول مدیریت دانش

۱۳۱.....	منابع انسانی مدیریت دانش
۱۳۶.....	علل پیدایش مدیریت دانش
۱۳۷.....	استراتژی های مدیریت دانش
۱۴۵.....	چرخه حیات مدیریت دانش
۱۴۶.....	اجرای سیستم مدیریت دانش
۱۴۸.....	نیاز به مدیریت دانش
۱۴۹.....	چالش ها و مزایای مدیریت دانش
۱۵۷.....	اصول موفقیت در مدیریت دانش
۱۶۱.....	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۱۶۳.....	موانع مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۱۶۶.....	فرایندهای اصلی مدیریت دانش
۱۷۰.....	استراتژی مدیریت دانش
۱۷۷.....	مدل های مدیریت دانش
۱۸۴.....	موضوعات مرتبط با مدیریت و انتقال دانش
۱۹۰.....	منابع فارسی و لاتین

پیشگفتار

گرچه اخیراً موضوع کیفیت بیش از پیش مورد توجه و تأکید قرار گرفته است، لیکن مطلب جدیدی نیست. از دیرباز یعنی از زمانی که بشر زندگی خود را آغاز نموده است، همواره سعی کرده با تفکر خویش ابزارهایی را اختراع کند تا ضمن تسهیل در انجام فعالیت‌های خود، آنها را به نحو شایسته‌ای انجام دهد و با رفع نیازها، زندگی بهتری را برای خود ترسیم نماید. به طور کلی انسان در تمامی اعصار به نوعی با کیفیت سروکار داشته است (فاطمی قمی، ۱۳۷۳، ۱۵).

رشد دانش در دهه‌های اخیر بسیار سریع بوده است (عصر انفجار دانش). به طوری که ۸۰٪ یافته‌های فناوری و دانش و نیز ۹۰٪ تمام دانشها و اطلاعات فنی در جهان در قرن بیستم تولید شده است. این در حالی است که در هر پنج سال و نیم حجم آن دو برابر می‌گردد (کریبچ، ۱۹۸۶)^۱. از سوی دیگر بسیاری از آنها در کمتر از ۴ سال کهنه می‌شوند (مایسبیت، ۱۹۸۴)^۲. امروزه دانش به عنوان یک منبع ارزشمند و استراتژیک و به عنوان یک دارایی مطرح است و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و بعضاً غیرممکن است. (رومهاردت، ۱۹۹۸)^۳

بر این اساس، در تحقیق حاضر قصد آن می‌رود تا تأثیر اقدامات کیفیت بر روی انتقال دانش تبیین شود. بدین منظور در این فصل،

۱ - Kreibich

۲ - Maisbitt

۳ - Romhardt

نخست به ادبیات کیفیت، انواع آن، تاریخچه و ... آن پرداخته و سپس ادبیات انتقال دانش همراه با تعاریف و مراحل آن آورده می شود. در انتهای این فصل، رابطه اقدامات کیفیت با انتقال دانش مفهوم سازی و مدل سازی می شود تا زمینه و بستر لازم برای تعریف فرضیه های عملیاتی فراهم گردد.

بخش اول : مدیریت کیفیت

مقدمه

مدیریت کیفیت یکی از کاملترین و کارآترین فلسفه های مدیریتی است که به نحو شایسته ای مباحث کیفیت و رضایت مشتری را در بردارد. در دنیای امروز که از یکسو رقابتهای ملی، منطقه ای و بین المللی بسیار شدید و تنگاتنگ و از سوی دیگر تغییرات و تحولات در تکنولوژی، نیاز بازار و ... بسیار سریع و پر شتاب بوده و مسلماً تجزیه و تحلیل شناخت صحیح و بکارگیری مناسب مباحثی از قبیل مدیریت کیفیت جامع می تواند بسیار راهگشا و مؤثر باشد. از نکات برجسته و ممتاز بحث مدیریت کیفیت جامع اینست که بسیاری از فنون و روشهای مرتبط با مسائل مدیریتی و کیفیتی را بطور جامع و با تلقینی مناسب و بصورت یکپارچه در خود جای داده است.

بطور کلی شرکتهایی که در جهت اجرای فلسفه مدیریت کیفیت فراگیر قدم بر می دارند، بایستی از تلاشهای بهبود مستمر کیفیت که در تمام اجزا سازمان جریان دارد، مطمئن شوند. حرکت در جهت یک فرایند بهبود مستمر، اغلب با پذیرش یکی از فلسفه های مدیریت کیفیت، مانند اصول دمینگ، فلسفه جوران یا کرازبی شروع می شود.

این افراد صاحب نام، اصول و راهنمایی هایی را برای تغییر محیط شرکتها و ایجاد فرهنگ کیفیت مداری در سطح سازمانها با نگرشها و رویکردهای منابع انسان تدوین کرده اند.

در این فصل از تحقیق در خصوص ادبیات مدیریت کیفیت و پیشینه آن و همچنین ادبیات مدیریت دانش به بحث پرداخته شده و مطالب موجود در این زمینه ارائه شده است.

تاریخچه کیفیت :

قدیمی ترین شکل استفاده از کیفیت به ۳۰۰۰ سال پیش برمی گردد. زمانیکه بابلی ها از واحدهای استاندارد برای توزین و یا اندازه گیری کالاها به صورت توافقی بین هم استفاده می کردند. در قرن یازدهم در انگلستان قانون اصناف حق بازرسی کیفیت کالاهای ساخته شده را به بازرسان کار می دهد تا بدین وسیله در مورد آنهایی که محصولات آنها مطابق با کیفیت نیستند اعمال تنبیه کرده و در مورد کالاهای خوب مهر تایید بزنند.

تست مرغوبیت کالا عملاً در سال ۱۴۵۶ میلادی از زمان هنری ششم جهت اطمینان از کیفیت کالاها در انگلستان مرسوم گردید. اگرچه به نظر می رسد بازرسی رسمی کالاها برای اطمینان از کیفیت با روش های بهتر و جدید از حدود سال ۱۸۵۰ آغاز شده است.

کیفیت ، راه طولانی را پیموده است ، همواره کشفیات تازه ای در مورد آن به عمل آمده و بازسازی اکتشافات قبلی تبدیل به حقایق جدیدتر شده و سبب بازبایی فراموش شده ها گردیده است. در دهه

هفتاد ، اعتقاد بر این بود که مسئولیت کیفیت به عهده ی بخش کنترل کیفیت است و تأکیدات عمدتاً بر ابزار کیفیت مثل چارت های کنترل و بازرسی کالا ها متمرکز بود و مدیران رده بالا اصولاً خود را درگیر مباحث مربوط به کیفیت نمی کردند.

در دهه ۸۰ یک دگرگونی در افزایش آگاهی در مورد کیفیت پدید آمد در این دوره مدیریت سطوح بالای سازمان ها دریافتند که شخصاً باید مسئولیت کیفیت را عهده دار شده و با آن روبرو شوند و به این اعتقاد دست یافتند که هم خودشان و هم هرکس دیگری در سازمان باید به طور جدی به کیفیت بپردازند و در مورد بهبود آن اقدام کنند. لذا به مدیران کیفیت مسئولیت زیادی واگذار شد. یکی دیگر از مهمترین یافته های کیفیت در این دوره ، روش پیشگیری از ضایعات بود ، یعنی به جای تمرکز یافتن روی محصولات معیوب ، سعی گردید از تولید محصول معیوب جلوگیری شود ، و این بسیار با صرفه تر و مؤثر تر برای تولید محصولات مرغوب بود.

در دهه ۸۰ برنامه های کیفیت عمدتاً متوجه ساخت محصولات بود ، ولی در دهه ۹۰ تأکید بر روی کیفیت در سایر زمینه ها مثل واحد فروش و اداری نیز معطوف گردید. مشتریان عمدتاً خواهان محصولات و خدمات با کیفیت هستند و شرکت های بیشتری برای تأمین این خواسته مشتری به رقابت می پردازند.

قبل از انقلاب صنعتی انسان ها همه فن حریف بودند زیرا کلیه مراحل تولید واریه خدمت را به تنهایی انجام می دادند ، هرچه تولید می کردند در اختیار مصرف کننده قرار می دادند و مصرف کننده اشکالات و ایرادات محصول دریافتی را اعلام می کرد و این

افراد تغییرات لازم را انجام داده و محصول را تحویل مصرف کننده می دادند و این زمانی بود که نیاز ها کم بود . در مورد خدمات نیز وضع به همین منوال بود و کارهای خدماتی توسط افرادی ارایه می شد . مثلاً فردی که مغازه آهنگری داشت ، کشاورزان برای تعمیر ابزار کشاورزی به شخص مراجعه کرده و آهنگر تا آنجایی که در توان داشت و با توجه به تجهیزات موجود در آن زمان تعمیرات لازم را انجام می داد . در این دوره بازرسی توسط خود مشتریان انجام می گرفت و اگر کالای تعمیر نشده باب میل مشتری نبود ، مشتری آن را اعلام کرده و آهنگر آن را دوباره تعمیر می کرد .

تا قبل از سال ۱۹۲۰ میلادی ، کنترل کیفیت ابتدا توسط مشتریان انجام می گرفت و بعد متکی بر بازرسی ، توسط افراد دیگر حریف صورت می گرفت . باید توجه داشت در هیچ حالتی بازرسی و حتی کنترل محصول به خودی خود باعث مرغوبیت کالا و خدمات نمی شود . در واقع بازرسی حداکثر می تواند محصولات را تفکیک و درجه بندی کند و نهایتاً به جدا ساختن بعضی از محصولات و خدمات نامرغوب و با کیفیت پایین ، که شناسایی شده اند ، منتهی شود و این کار موقتاً از نارضایتی مشتری جلوگیری می کند ، لیکن از تولید محصول نامرغوب جلوگیری نمی کند . این روش تا سال ۱۹۶۰ به طول انجامید .

در سال ۱۹۸۷ استاندارد تحت عنوان ایزو ۹۰۰۰ در کشور های مختلف وارد بازار شده ، در این استاندارد مدیران ملزم به رعایت شرایطی بودند تا کیفیت محصول حاصل شود .