

به نام خدا

۱۵۲۳۳۸۷
۳/۷-۴



مدیر تضمین کیفیت

مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

گروه شغلی مدیریت منابع

کد ملی آموزش شغلی

۸- ۴۹/۸۵/۱/۳

مؤلفان

اقبال جباری

ایمان عبدی

علی ابراهیمی

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی
ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق
مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

مدیر تضمین کیفیت

مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

گروه شغلی مدیریت صنایع

کد ملی آموزش شغل ۸-۴۹/۸۵/۱/۳

مؤلفان: اقبال جباری

ایمان بدی

علی ابراهیمی

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

صفحه آرای: فرنوش عبد بهی

طرح روی جلد: داریوش فرستاد

چاپ: دانشجو

نوبت چاپ: اول

تاریخ نشر: ۱۳۹۶

تیراژ: ۱۰۰ جلد

قیمت: ۱۵۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹-۶۸۶-۱۲۴-۶۰۰-۹۷۸

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خیابان کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۶۶۴۱۰۰۴۶-۲۲۰۸۵۱۱۱

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروشگاههای اینترنتی:

www.mftbook.ir

www.mftshop.com

نشانی تلگرام: @mftbook

پست الکترونیکی: bookmarket@mftmail.com

سرشناسه: ابراهیمی، علی، ۱۳۷۰-

عنوان و نام پدید آور: مدیر تضمین کیفیت: مطابق استاندارد
سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور، گروه شغلی
مدیریت صنایع، کد ملی آموزش شغل ۸-۴۹/۸۵/۱/۳ / مؤلفان
علی ابراهیمی، اقبال جباری، ایمان بدی.

مشخصات نشر: تهران- دیباگران تهران- ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۴۸ ص. مصور.

شابک: ۹-۶۸۶-۱۲۴-۶۰۰-۹۷۸

وضعیت فهرست نویسی: فیا

موضوع: تضمین کیفی - مدیریت

موضوع: Quality assurance- management

موضوع: تضمین کیفی - استانداردها

موضوع: Quality assurance-standards

شناسه افزودن: ایمان، اقبال، ۱۳۶۵-

شناسه افزودن: ایمان، ۱۳۶۶-

رده بندی کنگره: ۹۶-م ۱۱۲-۱۵۶ TS

رده بندی دیویی: ۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۸۵۹۶۸۴

نشانی اینستاگرام: Dibagaran_publishing



فهرست مطالب

فصل اول..... ۹

مفهوم تضمین کیفیت..... ۹

- ۱۰..... کنترل کیفیت چیست؟ وظایف مسئول کنترل کیفیت چیست؟
- ۱۱..... تضمین کیفیت چیست؟ وظایف مسئول تضمین کیفیت چیست؟
- ۱۲..... تفاوت کنترل کیفیت و تضمین کیفیت.....
- ۱۲..... مدیر تضمین کیفیت کیست.....
- ۱۴..... مسئولیت ها و وظایف.....
- ۱۴..... وظایف و توانایی ها.....
- ۱۶..... آموزش های مورد نیاز.....
- ۱۶..... شرایط ارتقاء شغل.....
- ۱۷..... ویژگی های شخصیتی.....

فصل دوم..... ۱۹

سیستم مدیریت کیفیت..... ۱۹

- ۲۰..... آشنایی با سازمان بین المللی استاندارد سازی (ISO).....
- ۲۳..... اعضای مجمع (GENERAL ASSEMBLY).....
- ۲۵..... نوع عضویت در سازمان ایزو.....
- ۲۵..... مراحل تدوین استاندارد بین المللی.....
- ۲۸..... کمیته فنی متناظر.....
- ۲۸..... مدیریت برای موفقیت پایدار سازمان.....
- ۲۸..... موفقیت پایدار.....

۲۹	 محیط سازمان
۳۰	 سیستم مدیریت کیفیت
۳۲	 آشنایی با تعدادی از استانداردها و سیستم های مدیریت کیفیت
۳۳	 مزایای بکارگیری استاندارد
۳۳	 دامنه کاربرد
۳۴	 مزایای بکارگیری استاندارد
۳۴	 استاندارد ISO /IEC ۱۷۰۲۵
۳۷	 استاندارد OHSAS ۱۸۰۰۱
۳۸	 استاندارد ISO ۹۰۰۰
۳۹	 مزایای بکارگیری استاندارد
۳۹	 دامنه کاربرد
۴۰	 طبقه بندی و معرفی استانداردها
۴۱	 کاربرد استاندارد سری ایزو ۹۰۰۰
۴۱	 بکارگیری سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱
۴۳	 اصول مدیریت کیفیت
۴۷	 اصول مستندسازی در نظام مدیریت کیفیت
۵۰	 گام های پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت

۵۳ فصل سوم

۵۳ مشتری

۵۴	 خواسته های مشتریان
۵۸	 ویژگی های مشتریان امروزی
۵۹	 اندازه گیری رضایتمندی مشتری

۶۴	مدل های اندازه گیری رضایت مشتری
۶۴	مدل کانو
۶۶	مدل فورنل
۶۷	مدل اسکمپر
۶۷	مدل سرکوال
۶۸	شاخص رضایت مشتری
۶۹	شاخص ملی رضایت مشتری امریکا (ACSI)
۷۱	مدل شاخص ملی رضایت مشتری اروپا (ECSI)
۷۲	معرفی مدل شاخص ملی رضایت مشتری سوئیس (SWICS)
۷۳	معرفی مدل شاخص ملی رضایت مشتری مالزی (MCSI)
۷۹	مدیریت رسیدگی بر شکایات مشتری
۸۳	مدیریت ارتباط با مشتری
۸۶	روش های موثر حفظ مشتری

۸۹ فصل چهارم

۸۹ اهداف و راهبرد های کیفیت

۹۰	برنامه ریزی
۹۲	اهداف
۱۰۱	برنامه ریزی استراتژیک
۱۰۶	تدوین استراتژی
۱۱۱	تدوین استراتژی مدیریت کیفیت جامع (TQM)

۱۱۳ فصل پنجم

۱۱۳ رویکرد فرآیندی

فرآیند چیست؟ ۱۱۴

انواع فرآیند ها ۱۱۶

درک رویکرد فرآیندی ۱۱۷

طبقه بندی و تعیین تعداد فرآیندها ۱۲۱

متولی فرآیند ۱۲۱

ساختار سیستم مدیریت مبتنی بر فرآیند ۱۲۳

شرح فرآیند ۱۲۳

فصل ششم ۱۲۷

مدیریت بهبود محورها ۱۲۷

افزایش کیفیت کار و خدمات ۱۲۸

تکنیک ها و فنون بهبود سیستم ها و روش ها ۱۳۰

توسعه منابع انسانی ۱۳۵

ابعاد توسعه منابع انسانی ۱۳۷

فصل هفتم ۱۳۹

ممیزی و خودارزیابی ۱۳۹

انواع ممیزی ۱۴۰

انواع ممیزی ۱۴۱

شاخص های کلیدی عملکرد ۱۴۲

ممیزی داخلی ۱۴۳

خود ارزیابی ۱۴۴

خط مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب ملی است که بتواند خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بیکران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و رحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود، ای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُریار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "آقایان اقبال، جباری-ایمان عبدی-علی ابراهیمی" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شاید اس از کایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌شود با مراجعه به آدرس dibagaran.mft.info (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

Publishing@mftmail.com

مقدمه

با گسترش نیازهای آدمی و در پی آن ایجاد بازارهایی جهت دادوستد کالاها و خدمات، مساله کیفیت و وسعت یافتن بیش از پیش بازارها مطرح شد و پس از چندی، به عنوان عاملی اساسی و تاثیرگذار در عرصه تولید کالا و ارائه خدمات شناخته شد.

با وقوع انقلاب صنعتی در قرن هیجدهم و روی آوردن به تولید انبوه توسط بنگاه های اقتصادی مختلف، در زمانی کوتاه و به صورتی چشمگیر زمزمه هایی درباره لزوم به کارگیری روش های علمی در زمینه کیفیت به گوش رسید.

کیفیت و استانداردسازی آن، یک دیدگاه فلسفی - مدیریتی است که هم اکنون با سرعت فزاینده جایگاه خود را در جوامع باز می کند و توجه به نیازها و ابتکارات مشتریان، راه های ارائه خدمات و ارتقای کیفیت اصل کار خود قرار می دهد. همین توجه به کیفیت و تلاش برای بهبود دائمی نقش اساسی و مهم در توسعه کیفیت دارد. در سال های اخیر نظام های ارتقای مدیریت کیفیت به سرعت متحول شده اند. از حدود دهه گذشته فعالیت های بازرسی ساده با روش های کنترل کیفیت تکمیل یا جایگزین شده اند. تضمین کیفیت به وجود آمده و راه تکامل در پیش گرفته است. هدف از انجام این فعالیت ها، هم کاری با تیرهای کاری در جهت رسیدن به کیفیت قابل قبول می باشد.

کیفیت توسط کاربران محصول، ارباب رجوع یا مشتریان بدست می آید. محصولات قیمت پایین را در صورتی می توان به عنوان کیفیت بالا در سال گرفت که کاربران محصول آن ها را اینطور یافته باشند. مجموعه حاضر، حاوی مطالبی است که بتواند به شما افزایی در زمینه تضمین کیفیت کمک کند و موجب ارتقا سطح کیفی محصولات و خدمات گردد. لذا ضمن ارائه مفاهیم اولیه، مباحث کاربردی گنجانده شده تا گستردگی و کارایی مدیریت و کیفیت و اهمیت آن در تصمیم گیری، هدف گذاری و حرکت به سوی مراحل متعالی کاملاً آشکار شود.