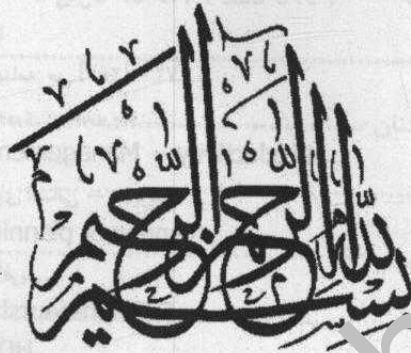




مدیریت کیفیت و بهره‌وری در رویکرد کارآفرینی

مؤلف:

دکتر مهدی حیدری

۸-۷۰-۸۷۶-۲۷۹-۲۲۴-۷۰

سرشناسه	: حیدری، مهدی، ۱۳۵۷ فروردین -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت و بهره‌وری با رویکرد کارآفرینی / مولف مهدی حیدری.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریف‌زاده، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۲۷۲ ص.: مصور، جدول.
شابک	: ۴۰۰۰۰ ریال 978-622-7449-07-5
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. [۲۶۶] - ۲۷۲.
موضوع	: بهره‌وری -- مدیریت
موضوع	: *Productivity -- Management
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	: Manpower planning
موضوع	: کارآفرینی
موضوع	: Entrepreneurship
رده بندی کنگره	: HD۵۷
رده بندی دیویی	: ۱۸۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۲ ۴۳۲



انتشارات شریف‌زاده

نام کتاب	: مدیریت کیفیت و بهره‌وری با رویکرد کارآفرینی
تالیف:	: دکتر مهدی حیدری
ناشر:	: شریف‌زاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۹
شمارگان	: ۱۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۴۴۹-۰۷-۵
قیمت	: ۴۰۰۰۰ تومان

«کلیه حقوق برای انتشارات شریف‌زاده محفوظ است»

مرکز پخش و فروش: تهران - خ انقلاب - روبروی سینما بهمن - جنب بانک صادرات - پ ۱۳۵۶ -

کتابفروشی محسن

فهرست مطالب

۲۰	پیشگفتار
۲۱	فصل ۱:
۲۱	کارآفرینی و بهره‌وری کارکنان
۲۱	مقدمه
۲۴	سابقه و سیر تکاملی کارآفرینی در دنیا
۲۵	مکاتب و نظریات کارآفرینی
۲۸	رویکردهای جدید به موضوع کارآفرینی
۲۹	مفهوم کارآفرینی سازمان
۲۹	سازمان‌های کارآفرین
۳۱	مزایای کارآفرینی سازمانی
۳۱	مدیریت کارآفرینی سازمانی
۳۳	برنامه ریزی جهت کاهش هزینه‌ها
۳۴	آموزش کارآفرین
۳۵	اهداف دوره‌های آموزشی کارآفرینی
۳۶	دوره‌های آموزش عالی کارآفرین
۳۷	مراکز کارآفرینی
۳۸	سازمان‌دهی و طراحی ساختار مرکز کارآفرینی
۳۹	کارآفرینی در سازمان‌های دولتی
۴۰	الگوی دولت کارآفرین
۴۰	فرآیند کارآفرینی در سازمان‌های دولتی
۴۲	فناوری اطلاعات و ارتباطات در کارآفرینی

۴۳	فرهنگ کارآفرینی.....
۴۳	کارآفرینی در کشورها.....
۴۵	کارآفرینی بین المللی.....
۴۵	وضعیت کارآفرینی در ایران.....
۴۷	اهمیت فعالیت های اقتصادی بین المللی در شرکت.....
۴۸	بهره وری.....
۴۸	تعاریف بهره وری از دیدگاه سازمانهای بین المللی و صاحبان مختلف.....
۵۲	تاریخچه بهره وری.....
۵۳	عوامل مؤثر بر بهره وری.....
۵۳	عوامل فیزیکی.....
۵۳	عوامل روانی.....
۵۳	بازدارنده ها.....
۵۴	برانگیزاننده ها.....
۵۴	اندازه گیری بهره وری.....
۵۴	بهره وری نیروی کار.....
۵۵	اهداف مهم بهره وری.....
۵۶	مزایای بهره وری برای شرکت.....
۵۶	سودآوری.....
۵۶	رقابت.....
۵۷	این نسبت بیانگر چه نکاتی است؟.....
۵۷	مزایای بهره وری برای نیروی کار.....
۵۸	مزایای بهره وری برای مشتری.....
۵۸	راههای بهبود بهره وری.....

۵۹	تجزیه و تحلیل بهبود بهره وری
۵۹	حفظ و استمرار بهره وری
۶۰	انواع بهره وری
۶۰	چرخه بهره وری
۶۱	بهره وری در ایران
۶۳	فصل ۲:
۶۳	برنامه ریزی بهره وری
۶۳	چرخه بهره وری
۶۳	اندازه گیری بهره وری
۶۴	ارزیابی بهره وری
۶۴	برنامه ریزی برای بهبود بهره وری
۶۵	بهبود بهره وری
۶۵	نیروی انسانی
۶۶	جایگاه عوامل انسانی در میان سایر عوامل بهره وری
۶۶	اصول بهره وری نیروی کار
۶۷	نظم پذیری و بهره وری نیروی کار
۶۷	مثلت بهره وری نیروی کار
۶۷	بهره وری نیروی کار و خلاقیت
۶۸	عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی
۶۹	مهم ترین عوامل موثر بر افزایش بهره وری نیروی انسانی
۶۹	مهمترین عوامل موثر در کاهش بهره وری نیروی انسانی
۷۰	موانع بهبود بهره وری نیروی کار
۷۱	آموزش

۷۱	تعریف آموزش
۷۱	اهداف آموزشی
۷۲	الف) هدف های سازمانی
۷۲	ب) هدف های کارکنان
۷۲	ج) هدف های اجتماعی
۷۳	نظام آموزشی و یادگیری بر اساس تفاوت های فردی
۷۴	آموزش و توسعه منابع انسانی
۷۴	- نقش آموزش نیروی انسانی بر بهره وری
۷۵	انگیزش
۷۷	سلسله مراتب نیازها
۷۸	۱- آگاهی انگیزه ها در سطح ناخودآگاه
۷۸	۲- کاربرد اصول انگیزشی
۷۸	تئوریهای انگیزش
۷۸	تئوری سلسله مراتب نیازهای مازلو
۷۹	تئوریهای X و Y مک گرگور
۷۹	مفروضات تئوری X
۷۹	مفروضات تئوری Y
۷۹	تئوری دو عاملی هرزبرگ
۸۰	تئوری آلدفر
۸۰	تئوری اسناد
۸۰	نظریه تقویت یا شرطی کردن عامل
۸۱	مدیریت مشارکتی

فصل ۳:	۸۵
بهره وری نیروی انسانی	۸۵
مقدمه:	۸۵
- شاخصه‌های بهره وری نیروی انسانی	۸۵
- شاخصه های بهره وری نیروی انسانی از دیدگاه «دسلر»	۸۶
شاخصه های بهره وری از دیدگاه «هرسی» و «گلداسمیت»	۸۷
رابطه رضایت شغلی و بهره وری	۸۸
تأثیر مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی بر بهره وری کارکنان	۸۹
تأثیر حمایت مدیر بر بهره وری شخصی	۸۹
تأثیر پاداش بر بهره وری کارکنان	۹۰
تأثیر ساختار بر بهره وری کارکنان	۹۰
الف) احساس توانایی:	۹۱
ب) احساس معنادار بودن:	۹۱
ج) احساس استقلال:	۹۱
د) احساس مؤثر بودن:	۹۲
تأثیر شفاف بودن اهداف بر بهره وری	۹۲
تأثیر هویت سازمانی بر بهره وری کارکنان	۹۳
اتوماسیون اداری و فناوری اطلاعات	۹۳
آغاز بکار گیری فناوری های اداری	۹۳
سیر تکامل فناوری اداری	۹۴
دوره دوم؛ یعنی فناوری رایانه	۹۵
دوره سوم؛ یعنی فناوری ارتباطات	۹۵
نقش استراتژیک اطلاعات	۹۵

۹۶	اتوماسیون اداری
۹۶	مزایا و معایب اتوماسیون اداری
۹۶	مزایای مستقیم
۹۷	مزایای غیر مستقیم
۹۷	معایب سیستم اتوماسیون اداری
۹۷	انواع کاربرد ها یا زیر سیستم های اتوماسیون اداری
۹۸	بکار گیری نمونه ای در اتوماسیون اداری
۹۹	مجموعه نرم افزارهای اتوماسیون
۹۹	دستیابی به تعریفی بنیادین: اتوماسیون چیست؟
۱۰۰	اتوماسیون کارخانه ای و اتوماسیون خدمات
۱۰۰	اتوماسیون ثابت، اتوماسیون برنامه ریزی و اتوماسیون منعطف
۱۰۰	اداره مجازی
۱۰۲	اتوماسیون اداری و بهره وری
۱۰۳	فصل چهارم:
۱۰۳	کیفیت چیست
۱۰۳	۱-۱- مقدمه
۱۰۴	۱-۲- تعریف سیستم
۱۰۴	۱-۳- تعریف مدیریت:
۱۰۵	۱-۴- تعریف کیفیت
۱۰۵	۱-۵- مدیریت کیفیت
۱۰۵	۱-۶- سیستم مدیریت کیفیت
۱۰۵	۱-۷- تاریخچه سیستم مدیریت کیفیت
۱۰۸	۱-۸- استاندارد ایزو چیست؟

۱۰۸	quality مفاهیم و تعاریف کیفیت :
۱۰۹	تعریف کیفیت از دیدگاه فلسفی :
۱۰۹	تعریف کیفیت مبتنی بر محصول :
۱۰۹	سایر تعاریف :
۱۰۹	۹-۱-ابعاد کیفیت
۱۱۱	۱۰-۱-رقابت در ابعاد کیفیت :
۱۱۱	۱۱-۱-عصاره کیفیت در آمریکا
۱۱۱	دوران بازاریابی
۱۱۲	۱۲-۱-کنترل کیفیت آماری
۱۱۳	۱۳-۱-تضمین کیفیت (TQM)
۱۱۴	۱۴-۱-هزینه یابی کیفیت :
۱۱۴	۱۵-۱-کنترل کیفیت فراگیری (TQC)
۱۱۴	۱۶-۱-مهندسی قابلیت اطمینان :
۱۱۵	۴-تولید محصول بی عیب :
۱۱۵	۱۷-۱-مدیریت کیفیت استراتژیک :
۱۱۶	۱۸-۱-جنبشهای کیفیت در ژاپن :
۱۱۸	۱۹-۱-تکامل روش شناسی
۱۱۹	۲۰-۱-حلقه های کنترل کیفیت
۱۱۹	۷ ابزار TQM و ۷ قدم بهبود فرایند TQM
۱۱۹	هفت ابزار مدیریت
۱۱۹	کنترل فرایند :
۱۱۹	بهبودتدافعی :
۱۲۰	بهبودتهاجمی

۱۲۳	فصل ۵:.....
۱۲۳	نگرش سیستماتیک به کیفیت.....
۱۲۳	۵-۱- مقدمه.....
۱۲۳	۶-۲- تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM):.....
۱۲۵	۶-۳- کیفیت و بهبود:.....
۱۲۵	۶-۴- رویکرد پایه‌ای.....
۱۲۸	۶-۵- تعریف کیفیت.....
۱۲۹	۶-۶- نگرش سیستماتیک به کیفیت:.....
۱۳۰	۶-۷- خصوصیات سیستم کیفیت:.....
۱۳۰	۶-۸- فرآیند دستیابی به مدیریت.....
۱۳۱	۶-۹- عوامل موثر بر برنامه‌های ارتقاء کیفیت:.....
۱۳۲	۶-۱۰- تبیین خط مشی کیفیت:.....
۱۳۲	۶-۱۱- اصول در تعهد به کیفیت:.....
۱۳۳	۶-۱۲- بازنگری کیفیت:.....
۱۳۵	فصل ۶:.....
۱۳۵	تضمین کیفیت.....
۱۳۵	مقدمه:.....
۱۳۶	کیفیت چیست؟.....
۱۳۷	تعریف کیفیت از نظر استاندارد ایزو.....
۱۳۷	«تامین رضایت مشتری».....
۱۳۸	عوامل اساسی موثر بر کیفیت.....
۱۳۹	رابطه بین مفاهیم کیفیت.....
۱۴۰	مستندات سیستم مدیریت:.....

۱۴۰	مستندات سیستم مدیریت :
۱۴۱	ساختار مستندات
۱۴۱	خط مشی کیفیت (Quality Policy) :
۱۴۲	نظامنامه کیفیت (Quality manual) :
۱۴۳	روش های اجرایی سیستم مدیریت کیفیت :
۱۴۳	دستور العمل های سیستم مدیریت کیفیت :
۱۴۴	فرم ها :
۱۴۴	سیستم مدیریت کیفیت
۱۴۴	الزامات عمومی
۱۴۵	الزامات مستندسازی
۱۴۵	کلیات
۱۴۶	نظامنامه کیفیت
۱۴۶	کنترل مستندات
۱۴۷	مسئولیت مدیریت
۱۴۷	تعهد مدیریت
۱۴۷	تمرکز بر مشتری
۱۴۸	خط مشی کیفیت
۱۴۸	طرح ریزی
۱۴۸	اهداف کیفیتی
۱۴۸	طرح ریزی سیستم مدیریت کیفیت
۱۴۹	نماینده مدیریت
۱۴۹	ارتباطات داخلی
۱۴۹	بازنگری مدیریت

۱۴۹	کلیات
۱۴۹	ورودی های بازنگری
۱۵۰	منابع انسانی
۱۵۰	صلاحیت، آموزش و آگاهی
۱۵۱	زیرساخت
۱۵۱	محیط کار
۱۵۱	پدیدآوری محصول
۱۵۱	طرح ریزی پدیدآوری محصول
۱۵۲	فرآیندهای مرتبط با مشتری
۱۵۲	تعیین الزامات مربوط به محصول
۱۵۲	بازنگری الزامات مرتبط با محصول
۱۵۳	ارتباطات بامشتری
۱۵۳	طراحی و توسعه
۱۵۳	طراحی ریزی طراحی و توسعه
۱۵۴	ورودی های طراحی و توسعه
۱۵۴	خروجی های طراحی و توسعه
۱۵۵	بازنگری طراحی و توسعه
۱۵۵	تصدیق طراحی و توسعه
۱۵۵	صحه گذاری طراحی و توسعه
۱۵۵	کنترل تغییرات طراحی و توسعه
۱۵۶	خط مشی کیفیت
۱۵۶	تجزیه و تحلیل شرکت
۱۵۶	ارزشیابی مقدماتی

۱۵۶	ایجاد ارتباط و انتخاب ممیز :
۱۵۶	تهیه روشهای اجرایی :
۱۵۷	انتخاب و آموزش ممیزان داخلی :
۱۵۷	مستندسازی :
۱۵۷	استقرار سیستم :
۱۵۷	تضمین کیفیت :
۱۵۸	متدولوژی تضمین کیفیت :
۱۶۰	دامنه کاربرد متدولوژی :
۱۶۱	کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و تفاوت :
۱۶۱	گروه کنترل کیفیت :
۱۶۱	گروه تضمین کیفیت :
۱۶۲	گروه نظارت :
۱۶۲	فعالتهای تضمین کیفیت :
۱۶۳	برنامه ریزی طرح تضمین کیفیت :
۱۶۳	ورودی ها :
۱۶۳	تعریف پروژه :
۱۶۴	مراحل انجام فعالیت :
۱۶۴	گام ۱: تعیین نیازهای تضمین کیفیت :
۱۶۴	گام ۲: تعیین مسؤولیتهای گروههای کیفیت :
۱۶۴	گام ۳: تعیین پروتکل های ارتباطی گروههای کیفیت :
۱۶۴	گام ۴: تعیین فعالتهای اصلی گروههای کیفیت :
۱۶۴	گام ۵: تعیین زیر فعالتهای هر فعالیت اصلی :
۱۶۵	گام ۶: تعیین منابع مورد نیاز گروههای کیفیت :

- گام ۷: تخمین زمان مورد نیاز ۱۶۵
- گام ۸: زمان بندی فعالیتهای گروههای کیفیت ۱۶۵
- گام ۹: مستندسازی طرحهای تضمین کیفیت، کنترل کیفیت و نظارت ۱۶۵
- گام ۱۰: بازبینی طرحهای تضمین کیفیت، کنترل کیفیت و نظارت ۱۶۶
- مراحل انجام فعالیت : ۱۶۷
- گام ۱: تهیه فاکتورهای تضمین کیفیت ۱۶۷
- گام ۲: تعین معیارهای هر فاکتور ۱۶۷
- گام ۳: تهیه چک لیست ۱۶۸
- گام ۴: بازبینی چک لیست ۱۶۸
- گام ۵: ارزیابی محصول توسط طراح و کنترل کیفیت ۱۶۸
- گام ۶: افزودن توضیحات ۱۶۸
- گام ۷: ثبت موارد عدم تطابق ۱۶۸
- گام ۸: تهیه گزارش بازبینی کنترل کیفیت ۱۶۹
- گام ۹: به روز رسانی طرح کنترل کیفیت ۱۶۹
- گام ۱۰: اصلاحات ۱۶۹
- گام ۱۱: ارسال گزارش به گروه تضمین کیفیت ۱۶۹
- گام ۱۲: ارزیابی محصول توسط گروه تضمین کیفیت ۱۶۹
- گام ۱۳: افزودن توضیحات ۱۷۰
- گام ۱۴: ثبت موارد عدم تطابق ۱۷۰
- گام ۱۵: تهیه گزارش بازبینی تضمین کیفیت ۱۷۰
- گام ۱۶: به روز رسانی طرح تضمین کیفیت ۱۷۰
- گام ۱۷: اصلاحات ۱۷۱
- گام ۱۸: ارسال گزارش به گروه نظارت ۱۷۱

۱۷۱	گام ۱۹: ارزیابی محصول توسط گروه نظارت
۱۷۱	گام ۲۰: افزودن توضیحات
۱۷۱	گام ۲۱: ثبت موارد عدم تطابق
۱۷۱	گام ۲۲: تهیه گزارش بازبینی نظارت
۱۷۲	گام ۲۳: اصلاحات
۱۷۲	گام ۲۴: ارسال گزارش به کمیته راهبری
۱۷۲	گام ۲۵: به روز رسان طرح نظارت
۱۷۲	گام ۲۶: بررسی گزارش
۱۷۳	الگوی چک لیست های بازبینی
۱۷۷	نرم افزار تضمین کیفیت
۱۷۹	فصل هفتم:
۱۷۹	مدیریت کیفیت جامع
۱۷۹	مقدمه
۱۷۹	پیشینه تاریخی مدیریت کیفیت جامع:
۱۸۱	تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM):
۱۸۷	عوامل موثر در موفقیت مدیریت کیفیت
۱۸۷	ابعاد هشت گانه کیفیت
۱۸۹	تحول مدیریت کیفیت جامع
۱۹۱	دلایل شکست مدیریت کیفیت جامع
۱۹۳	تعاریف و مفاهیم مدیریت کیفیت جامع
۱۹۶	لزوم نیاز به داشتن سیستم مدیریت کیفیت
۱۹۶	اهداف مدیریت کیفیت جامع
۱۹۷	نقش مدیریت کیفیت جامع

۱۹۸	جنبه های مدیریت کیفیت جامع
۱۹۹	سؤالات اساسی در بهبود مستمر فرایندها
۲۰۰	چالش های سازمان های امروز برای پایداری
۲۰۰	ابزارهای مدیریت کیفیت جامع
۲۰۰	عناصر اصلی توسعه کیفیت جامع
۲۰۱	اصول استقرار مدیریت کیفیت جامع
۲۰۳	آشنایی با مفاهیم کلیدی در فرهنگ T.Q.M
۲۰۳	مشتری در فرهنگ T.Q.M
۲۰۳	کنترل در فرهنگ T.Q.M
۲۰۴	کیفیت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۴	جامعیت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۵	انسان در فرهنگ T.Q.M
۲۰۵	مدیریت در فرهنگ T.Q.M
۲۰۷	رابطه مدیریت کیفیت جامع و فناوری اطلاعات
۲۰۸	لازمه اندازه گیری عملکرد در سیستم های کیفیت
۲۰۹	اهمیت اندازه گیری در سیستم های کیفیت و تعاریف اندیشمندان
۲۱۰	چگونه می توان T.Q.M را اجرا کرد؟ (بررسی مراحل)
۲۱۱	مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی
۲۱۲	تنگناهای کاربرد مدیریت کیفیت جامع در بخش دولتی
۲۱۷	فصل هشتم:
۲۱۷	شش سیگما
۲۱۷	مقدمه
۲۱۷	تاریخچه شش سیگما

۲۱۸	دیدگاه صاحب‌نظران کیفیت در باره شش سیگما
۲۱۹	دیدگاه برخی از سازمان‌ها و شرکت‌ها در خصوص شش سیگما
۲۲۰	مفهوم شش سیگما
۲۲۱	تعاریف شش سیگما
۲۲۲	تعریف آماری شش سیگما
۲۲۲	سیگمای فرایند
۲۲۴	استراتژی ۶σ
۲۲۴	مولفه‌های اصلی شش سیگما
۲۲۵	ساختار اجرایی پروژه شش سیگما
۲۲۶	آسیب‌شناسی روش شش سیگما
۲۲۷	نقش تیمها در فرآیند اجرای شش سیگما
۲۲۸	تیم چیست؟
۲۲۸	مراحل شکل‌گیری و توسعه تیمها
۲۳۰	نقشها و مسئولیت رهبری در تیم
۲۳۰	نقش‌های رهبر
۲۳۱	مسئولیتهای رهبر تیم
۲۳۱	ساختن تیم
۲۳۲	ارتباطات موثر
۲۳۳	رفع تضادها
۲۳۳	اندازه‌گیری عملکرد تیمهای شش سیگما
۲۳۴	ماکزیمم کزدن عملکرد تیمها در شش سیگما
۲۳۴	نیازهای اساسی اعضای تیم
۲۳۴	ارزیابی سطح تیم در شش سیگما

- ۲۳۵..... مشخصات تیمهای کارا و اثربخش در شش سیگما
- ۲۳۵..... تحولات تیمی در شش سیگما
- ۲۳۷..... مدل GRPI و ارائه یک چارچوب مناسب برای پروژه های شش سیگما
- ۲۳۸..... تیمهای یادگیرنده یک الگوی مناسب برای تیمهای شش سیگما
- ۲۳۹..... سه عنصر اصلی شش سیگما:
- ۲۴۰..... متدولوژی ساخت یافته و جهشی DMAIC:
- ۲۴۰..... زیر ساختهای ۶σ
- ۲۴۱..... شش نکته درباره شش سیگما
- ۲۴۳..... ویژگی های شش سیگما
- ۲۴۴..... سه مسیر اصلی در اجرای شش سیگما
- ۲۴۷..... تحلیل نقاط قوت و ضعف اجرای پروژه های شش سیگما
- ۲۴۷..... هدف گذاری
- ۲۴۸..... هزینه و سود
- ۲۴۹..... ساختار علمی پروژه
- ۲۵۰..... ساختار اجرایی
- ۲۵۱..... انسجام
- ۲۵۲..... شاخص اثر بخشی
- ۲۵۳..... پذیرش تغییرات بعنوان ذات فرآیند
- ۲۵۳..... حفظ نتایج پروژه
- ۲۵۴..... تاریخچه روشهای کیفیت:
- ۲۵۵..... فرایند 6σ
- ۲۵۶..... شش سیگما در مقابل سه سیگما
- ۲۵۷..... موفقیت شش سیگما

پیشگفتار

بهره‌وری نیروی انسانی و بررسی عمیق آن یکی از اولویت‌های پیشرفت و توسعه هر سازمانی محسوب می‌شود. زیرا که بهره‌وری از عواملی است که دوام و بقای سازمان‌ها را در دنیای پر رقابت فعلی تضمین می‌کند. ضمناً اهمیت بهره‌وری و لزوم بررسی آن با توجه به گسترش سطح رقابت، پیچیدگی تکنولوژی، تنوع سلیقه‌ها، کمبود منابع، سرعت تبادل اطلاعات، برکسی پوشیده نیست و جدی‌ترین تلاشی که مدیریت کشورها در دهه‌های آینده با آن روبرو خواهد بود بهره‌وری نیروی کار به ویژه نیروی کار بخش خدمات خواهد بود.

حیدری

۱۳۸۲