

۲۲۴۸۰۳۰
۱۴۰۱/۱۳

راهنمای عملی گسترش عملکرد کیفیت

تألیف

داویده مارپتان

www.ketab.ir

ترجمه

دکتر حمیدرضا یزدانی

استادیار دانشگاه تهران

حامد محبوب

دانش آموخته دکتری مدیریت فناوری اطلاعات از دانشگاه تهران

نیلوفر محبوب

کارشناس ارشد مهندسی صنایع از دانشگاه علم و صنعت



شماره مسلسل ۱۰۹۲۷

شماره انتشار ۴۴۹۷

انتشارات دانشگاه تهران

سرشناسه	ماریتان، داویده	Maritan, Davide
عنوان و نام پدیدآور	راهنمای عملی گسترش عملکرد کیفیت/ نویسنده داویده ماریتان؛ مترجمین حمیدرضا یزدانی، حامد محبوب، نیلوفر محبوب.	
مشخصات نشر	تهران: دانشگاه تهران، مؤسسه انتشارات، ۱۴۰۰.	
مشخصات ظاهری	۲۶۰ص:، صور، جدول.	
فروست	انتشارات دانشگاه تهران؛ شماره انتشار ۴۴۹۷.	
شابک	978-964-03-0316-0	
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا	
یادداشت	Practical Manual of Quality Function Deployment, 2015.	عنوان اصلی:
موضوع	گسترش وظایف کیفی - دستنامه‌ها	
موضوع	Quality Function Deployment- - Handbooks, Manuals, etc.	
موضوع	فراورده‌های جدید - مدیریت - دستنامه‌ها	
موضوع	New Products- - Management- - Handbooks, Manuals, etc	
موضوع	یزدانی، حمیدرضا، ۱۳۵۹ - مترجم	
شناسه افزوده	محبوب، حامد، ۱۳۶۵ - مترجم	
شناسه افزوده	محبوب، نیلوفر، ۱۳۷۲ - مترجم	
شناسه افزوده	دانشگاه تهران. مؤسسه انتشارات.	
شماره کتابشناسی ملی	University of Tehran. Press	

این کتاب مشمول قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان است. کتاب به هر روش اعم از فتوکپی، ریسوگرافی، تهیه فایل‌های pdf، لوح فشرده، بازنویسی در وبلاگ‌ها، سایت‌ها، مجله‌ها و کتاب، بدون اجازه کتبی ناشر مجاز نیست و موجب پیگرد قانونی می‌شود و تمامی حقوق برای ناشر محفوظ است.
(این کتاب با کاغذ حمایتی به چاپ رسیده است.)



عنوان: راهنمای عملی گسترش عملکرد کیفیت

تألیف: داویده ماریتان

ترجمه: دکتر حمیدرضا یزدانی - حامد محبوب - نیلوفر محبوب

ویرایش ادبی: صدرا عمویی

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: ۱۴۰۰

شمارگان: ۱۰۰ نسخه

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

چاپ و صحافی: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

«مسئولیت صحت مطالب کتاب با مترجمان است»

بها: ۱,۰۰۰,۰۰۰ ریال

خیابان کارگر شمالی - خیابان شهید فرش فرشی مقدم - مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران

پست الکترونیک: press@ut.ac.ir - تارنما: <http://press.ut.ac.ir>

پخش و فروش: تلفکس ۸۸۳۳۸۷۱۲

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

پیشگفتار مترجم	ش
پیشگفتار	ظ

فصل اول - گسترش عملکرد کیفیت (QFD): تعاریف، تاریخچه و مدل ها	۱
۱-۱ مقدمه	۲
۱-۲ آنچه در این فصل خواهید آموخت	۴
۱-۳ فرایند «توسعه محصول جدید»	۵
۱-۳-۱ محصولات و خدمات	۶
۱-۳-۲ تعریف فرایند «توسعه محصول جدید»	۷
۱-۳-۳ متغیرهای حیاتی در فرایند «توسعه محصول جدید»	۹
۱-۴ تعاریف «گسترش عملکرد کیفیت»	۱۵
۱-۵ تاریخچه QFD	۱۸
۱-۶ مدل های چهارمرحله ای و جامع	۲۲
۱-۶-۱ مدل چهارمرحله ای	۲۳
۱-۶-۲ مدل جامع	۲۷
۱-۷ نقاط قوت و ضعف QFD	۲۸
۱-۷-۱ نقاط قوت	۲۸
۱-۷-۲ نقاط ضعف	۳۰
۱-۸ خلاقیت و QFD	۳۳
۱-۹ مدل پیشنهادی	۳۶
منابع	۴۰

فصل دوم - ماتریس های راهبردی و تحلیل مشتری	۴۳
۲-۱ مقدمه	۴۴
۲-۲ آنچه در این فصل خواهید آموخت	۴۵
۲-۳ مطالعه موردی: دوچرخه کلاسیک روبال	۴۸

۵۲.....	۴-۲ تهیه راهبرد.....
۵۲.....	۱-۴-۲ ماتریس ۱. اولویت اهداف راهبردی و روش «فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی».....
۵۷.....	۲-۴-۲ ماتریس ۲. اولویت‌بندی شایستگی محوری و روش امتیازبندی مستقل.....
۶۱.....	۳-۴-۲ ماتریس ۳. اولویت‌بندی بخش‌های مشتری.....
۶۴.....	۵-۲ تحلیل مشتری. از «گمبا» تا کیفیات مورد تقاضا.....
۶۶.....	۱-۵-۲ تحلیل گمبا.....
۶۹.....	۲-۵-۲ نحوه اجرای مصاحبه گمبا.....
۷۱.....	۳-۵-۲ جدول صدای مشتری.....
۷۳.....	۴-۵-۲ روش کی‌جی و نمودار استقرار کیفیات مورد تقاضا.....
۸۳.....	۶-۲ تحلیل مشتری. طراحی پرسش‌نامه و ماتریس پیش‌برنامه.....
۸۳.....	۱-۶-۲ پرسش‌نامه.....
۹۲.....	۲-۶-۲ ماتریس پیش‌برنامه و وزن کیفیت مطلوب.....
۹۹.....	۷-۲ پیوست: جداول صدای مشتری در پروژه دوچرخه رویال.....
۱۰۵.....	منابع.....
۱۰۷.....	فصل سوم - QFD، از مشخصه‌های محصول تا پیش‌تولید.....
۱۰۷.....	۱-۳ مقدمه.....
۱۰۸.....	۲-۳ آنچه در این فصل خواهید آموخت.....
۱۱۱.....	۳-۳ مشخصه‌های کیفیت و خانه کیفیت.....
۱۱۳.....	۱-۳-۳ استقرار مشخصه‌ها.....
۱۱۵.....	۲-۳-۳ تقاضا - مشخصه، ماتریس ۵ (خانه کیفیت).....
۱۲۰.....	۴-۳ سازوکارهای عملکردها و محصول.....
۱۲۱.....	۱-۴-۳ استقرار عملکرد.....
۱۲۷.....	۲-۴-۳ استقرار سازوکارها.....
۱۲۹.....	۵-۳ نوآوری.....
۱۳۳.....	۶-۳ استقرار اجزا، استقرار هزینه‌ها و فرایند.....
۱۳۵.....	۱-۶-۳ اجزای محصول.....
۱۳۷.....	۲-۶-۳ هزینه اجزا.....
۱۳۹.....	۳-۶-۳ اولویت‌بندی مراحل فرایند.....

۱۴۲	۷-۳ قابلیت اطمینان
۱۴۶	۸-۳ خلاصه فصل
۱۴۷	منابع
۱۴۹	فصل چهارم - گسترش عملکرد کیفیت فازی
۱۴۹	۱-۴ مقدمه
۱۵۰	۲-۴ آنچه در این فصل خواهید آموخت
۱۵۱	۳-۴ مجموعه‌های فازی و ریاضیات فازی
۱۵۳	۱-۳-۴ مجموعه‌های فازی
۱۵۷	۲-۳-۴ اعداد فازی
۱۶۰	۴-۴ QFD فازی
۱۶۰	۱-۴-۴ پرسشنامه فازی
۱۶۳	۲-۴-۴ پیش‌برنامه فازی
۱۷۸	۳-۴-۴ ماتریس‌های QFD و خانه کیفیت
۱۷۹	منابع
۱۸۱	فصل پنجم - چند مطالعه موردی QFD
۱۸۲	۱-۵ مقدمه
۱۸۴	۲-۵ شرکت ۱ (جئوئرم)، یک مطالعه موردی طولی
۱۸۵	۱-۲-۵ تحلیل راهبردی و بازار
۱۸۹	۲-۲-۵ گیمبا و پیش‌برنامه
۱۹۶	۳-۲-۵ خانه کیفیت و گلوگاه‌ها
۱۹۸	۴-۲-۵ آنچه آموختیم
۱۹۸	۳-۵ شرکت ۲ (وی‌پارتنر)، بازاریابی منطقه‌ای با QFD فازی
۱۹۹	۱-۳-۵ ماتریس‌های فازی راهبردی
۲۰۱	۲-۳-۵ تحلیل گیمبا و پیش‌برنامه فازی
۲۰۴	۳-۳-۵ خانه کیفیت فازی
۲۰۶	۴-۳-۵ تحلیل سازمانی QFD
۲۰۸	۵-۳-۵ آنچه آموختیم

۲۰۹.....	۴-۵ شرکت ۳ (سیتی موو)، برنامه ریزی خدمات برای حمل و نقل عمومی
۲۰۹.....	۱-۴-۵ ماتریس‌های راهبردی
۲۱۲.....	۲-۴-۵ گمبا و پیش‌برنامه
۲۱۹.....	۳-۴-۵ خانه کیفیت و گلوگاه‌ها
۲۲۳.....	۵-۵ شرکت ۴ (ایلایت)، برنامه ریزی خط محصول
۲۲۴.....	۱-۵-۵ مرحله ۱. راهبرد
۲۲۶.....	۲-۵-۵ مرحله ۲. گمبا و پرسش‌نامه
۲۲۹.....	۳-۵-۵ مرحله ۳. پیش‌برنامه
۲۲۹.....	۴-۵-۵ مرحله ۴. خانه کیفیت و تحلیل گلوگاه‌ها
۲۳۰.....	۵-۵-۵ زمان انتظار پروژه و تأثیر روابط
۲۳۲.....	۶-۵-۵ آنچه آموختیم
۲۳۲.....	۶-۵-۵ مروری بر چهار پروژه QFD دیگر
۲۳۲.....	۱-۶-۵ مورد ۵. پینت
۲۳۳.....	۲-۶-۵ مورد ۶. اینشور
۲۳۴.....	۳-۶-۵ مورد ۷. موبایل وان
۲۳۵.....	۳-۶-۵ مورد ۸. استون
۲۳۸.....	منابع

۲۳۹.....	ضمیمه مترجم
----------	-------------

پیشگفتار مترجم

به احتمال زیاد، برای همه ما پیش آمده است که ایده‌ای جذاب و خلاقانه برای ایجاد یک کسب‌وکار به ذهنمان خطور کرده باشد؛ سپس، آن را در گوشه ذهن خود نگه داشته و یا اگر محتاط‌تر باشیم، جایی آن را یادداشت کرده‌ایم. ممکن است مشتاقانه آن را با اطرافیانمان در میان بگذاریم. قصدمان این است که در اولین زمان، آن را به فرصتی کارآفرینانه تبدیل کنیم؛ اما آنچه در واقعیت اتفاق می‌افتد، بایگانی شدن ایده‌هایی است که هرگز جامه عمل نپوشیده‌اند. فراموششان می‌کنیم و چه بسا پس از چندی از اینکه دیگران آنها را محقق ساخته‌اند، افسوس می‌خوریم.

اگر آنچه گفته شد، برای شما هم صادق است؛ بی‌شک این کتاب می‌تواند کمک مناسبی برایتان باشد. بسیاری از ما ناخواسته، به علت سردرگمی در پیمودن مسیر تبدیل ایده به محصول یا خدمت آن را رها می‌کنیم. البته نویسنده در این کتاب قصد ندارد مسائل انگیزشی و داستان موفقیت را روایت کند. این را می‌سپاریم به منابع متعدد در بازار داغ کتاب‌های انگیزشی. در کتاب حاضر قصد این است که ابزاری به شما ارائه شود تا فاصله بین ایده تا تحقق آن را علمی و سنجیده بپیمایید: روشی به نام «QFD».

QFD که در ایران با عنوان «گسترش عملکرد کیفیت» شناخته می‌شود، روشی است که از طریق انعکاس دقیق نیازهای مشتریان در محصولات یا خدمات عرضه شده برای هر سازمان یا کسب‌وکاری که دغدغه تأمین رضایت مشتریان خود را دارد، تحقق اصل اساسی مشتری‌مداری را به ارمغان می‌آورد. بسیاری از استفاده‌کنندگان این روش سطح آن را صرفاً به ماتریس «خانه کیفیت» تقلیل داده‌اند؛ در حالی که ظرفیت‌های این روش بسیار فراتر از یک ماتریس هرچند کاربردی و شناخته شده است. درحقیقت، QFD روشی است نظام‌مند، گام‌به‌گام، مشارکتی، انعطاف‌پذیر در سطح محاسبات و اندازه تیم، برای عرضه محصولات یا خدمات جدید موردنیاز و یا ارتقای کیفیت محصولات یا خدمات کنونی.

علاوه بر جنبه کاربردی QFD، استفاده از این تکنیک در بخش «روش تحقیق» پژوهش‌های علمی نیز متداول است. بسیاری از دانشجویان در پایان‌نامه یا رساله خود نیاز دارند تا با استفاده از روش QFD نیازمندی‌های مشتری را در یک حوزه خاص تحلیل و نهایتاً محصول یا خدمتی را طراحی کنند یا با استفاده از این روش بتوانند یک رویکرد چندسطحی^۱ برای ایجاد ارتباط بین پدیده‌هایی که ماهیت متفاوت برخوردارند، اتخاذ کنند. از رویکرد اخیر در مباحث روش تحقیق استقبال زیادی شده است.