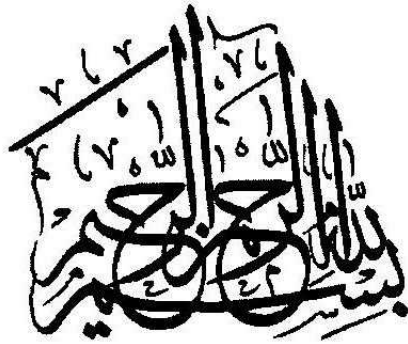




استراتژی های مدیریت بهره‌وری و کیفیت

مؤلف :

دکتر احمد اسکندری

مهندس ثنا رزاقی کفشگری

سرشناسه	: اسکندری، احمد، ۱۳۵۹-
عنوان و نام پدیدآور	: استراتژی‌های مدیریت بهره‌وری و کیفیت / مولف احمد اسکندری، ثنا رزاقی کفشگری.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات شریف‌زاده، ۱۴۰۰.
مشخصات ظاهری	: ۲۷۸ ص: جدول، نمودار.
شابک	: ۹۰۰۰۰۰ ریال 6-71-7449-622-978:
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص: ۲۷۴-۲۷۸.
موضوع	: بهره‌وری
موضوع	: *Productivity
موضوع	: بهره‌وری کار
موضوع	: Labor productivity
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	: Manpower planning
موضوع	: کارآمدی سازمانی
موضوع	: Organizational effectiveness
شناسه افزوده	: برای کفشگری، ثنا، ۱۳۶۲-
رده بندی کنگره	: ۱۵۵۷
رده بندی دیویی	: ۱۱۸/۳۳۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۶۱۶۲۱۴
وضعیت رکورد	: فیبا



نام کتاب	: استراتژی‌های مدیریت بهره‌وری و کیفیت
تالیف:	: احمد اسکندری - ثنا رزاقی کفشگری
ناشر:	: شریف‌زاده
سال انتشار	: چاپ اول - ۱۳۹۹
شمارگان	: ۵۰۰
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۷۴۴۹-۷۱-۶
قیمت	: ۹۰۰۰۰ 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

۱۴	پیشگفتار
۱۵	فصل ۱
۱۵	بهره وری
۱۵	مقدمه
۱۵	تاریخچه بهره‌وری در جهان
۱۷	تاریخچه بهره‌وری در ایران
۱۸	تعریف مفاهیم
۱۸	بهره وری
۲۰	اندازه‌گیری بهره‌وری
۲۱	مفهوم کارایی
۲۳	انواع بهره‌وری
۲۳	بهره‌وری جزئی
۲۳	بهره‌وری کل عوامل
۲۴	بهره‌وری چند عامل
۲۴	بهره‌وری جامع کل
۲۴	انواع کارایی
۲۵	کارایی فنی (تکنیکی)
۲۵	کارایی تخصیصی (قیمت)
۲۶	کارایی اقتصادی (کل)
۲۶	مفهوم بهره وری و کارایی و انواع آن از دیدگاه فارل
۲۸	روشهای سنجش بهره‌وری
۲۸	روش تابع تولید
۲۹	روش داده-ستانده
۲۹	روش شاخص

۲۹	شاخص ابتدایی.....
۲۹	شاخص کندریک.....
۳۰	شاخص مقداری دیویژیا.....
۳۲	برخی نکات در مورد اندازه‌گیری انواع بهره‌وری.....
۳۳	بهره‌وری در اقتصاد مسیر اصلی.....
۳۳	بهره‌وری در اقتصاد نئوکلاسیک.....
۳۴	بهره‌وری در مدل‌های رشد جدید.....
۳۴	فرضیات مبنایی مدل‌های رشد.....
۳۴	فروض مدل‌های رشد.....
۳۵	فرضیات توابع تولید.....
۳۷	بهره‌وری در بستر مدل‌های کلان رشد جدید.....
۳۹	بهره‌وری عوامل تولید و اندازه‌گیری آنها.....
۳۹	بهره‌وری سرمایه.....
۴۰	بهره‌وری نیروی کار.....
۴۱	بهره‌وری مواد واسطه.....
۴۱	بهره‌وری انرژی.....
۴۲	بهره‌وری تکنولوژی.....
۴۲	بهره‌وری کل عوامل تولید.....
۴۳	عوامل مؤثر در رشد بهره‌وری.....
۴۵	تابع تولید و محاسبه بهره‌وری.....
۴۶	تابع تولید کاب-داگلاس.....
۴۷	تابع تولید با کشش جانشینی ثابت (CES).....
۴۸	تابع تولید ترانسلوگ.....
۴۸	تابع تولید ترانسندنتال (متعالی).....
۵۱	فصل ۲.....

مدیریت کیفیت جامع.....	۵۱
مقدمه.....	۵۱
پیشینه تاریخی مدیریت کیفیت جامع.....	۵۱
تعریف مدیریت کیفیت جامع (TQM):.....	۵۳
هشت رکن مدیریتی در مدیریت کیفیت.....	۵۴
عوامل موثر در موفقیت مدیریت کیفیت.....	۵۷
ابعاد هشت گانه کیفیت.....	۵۸
تحول مدیریت کیفیت جامع.....	۵۹
دلایل شکست مدیریت کیفیت جامع.....	۶۱
«اهداف مدیریت کیفیت جامع».....	۶۳
نقش مدیریت کیفیت جامع.....	۶۳
«اجزا و ابزار مدیریت کیفیت».....	۶۴
ابزارهای لازم برای به کارگیری مدیریت کیفیت فراگیر.....	۶۴
«زمینه‌سازهای مدیریت کیفیت جامع».....	۶۴
اصول مدیریت کیفیت.....	۶۵
موردی کاربرد مدیریت کیفیت جامع در کشورهای ژاپن، آمریکا، تایوان و ایران.....	۶۶
بررسی مدیریت کیفیت جامع در ژاپن:.....	۶۷
عوامل موفقیت ژاپن.....	۶۷
- کنترل کیفیت فراگیر در سازمان.....	۶۷
مشخصات فعالیتهای کنترل کیفیت در ژاپن:.....	۶۹
مدیریت کیفیت فراگیر در آمریکا:.....	۷۱
کاربرد مدیریت کیفیت در تایوان:.....	۷۱
بررسی موردی کاربرد مدیریت کیفیت جامع در سازمانهای کشور ایران:.....	۷۶
نخستین گام در مسیر دستیابی به تعالی در کیفیت و بهره‌وری.....	۷۸
فصل ۳.....	۸۱

۸۱	شش سیگما.....
۸۱	شش سیگما چیست ؟.....
۸۳	تعاریف و فلسفه شش سیگما.....
۸۳	سیگما چیست؟.....
۸۴	تعاریف شش سیگما.....
۸۴	تعریف بریفوگل ^۱ :.....
۸۴	تعریف اس تی مایس :.....
۸۴	تعریف گیت لاولوین:.....
۸۴	توجه آماری شش سیگما.....
۸۵	فرآیند SPC.....
۸۹	تجزیه و تحلیل نرخ شکست (FMEA).....
۹۳	عوامل موفقیت سازمانی : رهبری.....
۹۴	شش سیگما به عنوان یک اقدام اجرایی استراتژیک.....
۹۶	تاکتیک ها و استراتژی ارتباطات داخلی :.....
۹۸	ساختار سازمانی :.....
۹۸	هدایت و همسو سازی تلاش های سازمانی :.....
۹۹	انتخاب معیار برای نقش های شش سیگما:.....
۱۰۰	پنج عنصر چارچوب شش سیگما.....
۱۰۱	تعهد مدیریت ارشد و درگیر ساختن سهامداران.....
۱۰۳	برنامه ی آموزشی و سیستم ارزیابی و اندازه گیری.....
۱۰۵	فرآیند DMAIC.....
۱۰۷	فعالیت های تیم پروژه.....
۱۱۱	طراحی برای شش سیگما.....
۱۱۲	شش سیگمای عملیاتی/خدماتی.....
۱۱۴	پیاده سازی شش سیگما.....

۱۲۲	طبقه بندی عوامل تغییر پذیری در شش سیگما و تولید ناب:
۱۲۲	هشت ویژگی قابل توجه شش سیگمای ناب عبارت از (نعمتیان، ۱۳۸۵):
۱۲۳	هم افزایی تولید ناب و شش سیگما:
۱۲۴	عناصر کلیدی شش سیگمای ناب:
۱۲۵	ندای مشتری و CTQ:
۱۲۵	سنجه های شش سیگما:
۱۲۶	انتخاب فرآیند:
۱۲۶	تغییرات ناخواسته:
۱۲۶	جریان های ارزش افزا:
۱۲۷	متدلوژی بهبود DMAIC:
۱۲۹	فصل ۴
۱۲۹	مدیریت ارتباط با مشتری:
۱۲۹	سیر تحول تاریخی مدیریت ارتباط با مشتری:
۱۳۲	تعریف ها:
۱۳۳	مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان راهبرد:
۱۳۳	مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان فناوری:
۱۳۴	مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان فرایند:
۱۳۴	مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان قابلیت:
۱۳۴	مدیریت ارتباط با مشتری به عنوان فلسفه:
۱۳۶	جامع ترین تعریف:
۱۳۶	انواع مدیریت ارتباط با مشتری:
۱۳۶	مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی:
۱۳۷	مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلی:
۱۳۷	مدیریت ارتباط با مشتری مشارکتی:
۱۳۷	مزیت های مدیریت ارتباط با مشتری:

۱۳۹.....	هدف های مدیریت ارتباط با مشتری
۱۴۰.....	عناصر کلیدی مدیریت ارتباط با مشتری
۱۴۴.....	راهبردهای مدیریت ارتباط با مشتری
۱۴۵.....	راهبرد مشتری
۱۴۵.....	راهبرد ایجاد ارزش
۱۴۶.....	راهبرد تعامل با مشتری
۱۴۶.....	راهبرد علامت تجاری
۱۴۶.....	فناوری اطلاعات
۱۴۷.....	فرایند مدیریت ارتباط
۱۴۸.....	افراد
۱۴۹.....	فرهنگ
۱۵۰.....	سازمان
۱۵۰.....	مدیریت دانش و یادگیری
۱۵۱.....	نگرش مدیر عالی
۱۵۲.....	مدیریت تغییر
۱۵۳.....	چهارچوب نظریه های مختلف در مورد عناصر کلیدی مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۴.....	معیارهای اثربخشی عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۴.....	معیارهای اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری؛ مدل کیم
۱۵۵.....	معیارهای بولینگ برای موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۵.....	معیارهای کوین برای اندازه گیری موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۵.....	معیارهای ونگ برای اندازه گیری موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۶.....	معیار ایزکوردو برای اندازه گیری موفقیت مدیریت ارتباط با مشتری
۱۵۷.....	فصل پنجم:
۱۵۷.....	استاندارد ایزو
۱۵۷.....	استاندارد ایزو چیست؟

۱۵۷	اهمیت استاندارد
۱۵۸	اصول هشتگانه مدیریت کیفیت از دیدگاه دمینگ
۱۵۹	استاندارد ایزو ۹۰۰۰
۱۶۰	آشنایی با سری استانداردهای ایزو ۹۰۰۰
۱۶۱	کاربرد استاندارد سری ایزو ۹۰۰۰
۱۶۳	بند های استاندارد ایزو ۹۰۰۱:۲۰۰۸
۱۶۴	سیستم های مدیریت کیفیت - الزامات
۱۶۵	سیستم مدیریت کیفیت
۱۶۹	طرح ریزی
۱۷۲	بازنگری الزامات و یا خواسته های مربوط به محصول
۱۷۳	طراحی و توسعه
۱۷۳	ورودیهای طراحی و توسعه
۱۷۴	خروجی های طراحی و توسعه
۱۷۴	بازنگری طراحی و توسعه
۱۷۴	تصدیق طراحی و توسعه
۱۷۴	صحه گذاری طراحی و توسعه
۱۷۵	کنترل تغییرات طراحی و توسعه
۱۷۵	خرید
۱۷۵	فرآیند خرید
۱۷۵	اطلاعات خرید
۱۷۵	تصدیق محصول خریداری شده
۱۷۶	تولید و ارائه خدمات
۱۷۶	صحه گذاری فرآیند های تولید و ارائه خدمات
۱۷۶	شناسایی و ردیابی
۱۷۷	اموال مشتری

۱۷۷	حفاظت محصول
۱۷۷	کنترل وسایل پایش و اندازه گیری
۱۷۸	اندازه گیری، تجزیه و تحلیل و بهبود
۱۷۸	پایش و اندازه گیری
۱۷۸	ممیزی داخلی
۱۷۹	پایش و اندازه گیری فرآیندها
۱۷۹	پایش و اندازه گیری محصول
۱۷۹	کنترل محصول نامنتطبق
۱۸۰	تجزیه و تحلیل داده ها
۱۸۰	بهبود
۱۸۰	بهبود مستمر
۱۸۱	اقدام اصلاحی
۱۸۱	اقدام پیشگیرانه
۱۸۱	رابطه ساختار سازمانی با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
۱۸۲	چه فعالیتهایی برای اجرای ایزو ۹۰۰۱ مورد لازم است؟
۱۸۳	تقسیم کار عمودی
۱۸۴	بهترین سازمان کدام است
۱۸۶	رابطه مدیریت با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
۱۸۶	دیدگاه مدیر ارشد اجرایی
۱۸۷	انتخاب مدیران کلیدی
۱۸۸	روشها و شبکه‌های رهبری مدیریتی
۱۸۹	ارتباط پرسنل (نیروی انسانی) با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
۱۹۱	ارتباط ارزش ها با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
۱۹۳	ارتباط مشتری مداری با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱
۱۹۴	ارتباط سیاست های بازار با پیاده سازی ایزو ۹۰۰۱

پیشگفتار

بطور کلی منظور از بهره‌وری، استفاده بهینه از مجموعه استعدادها و توانایی‌های بالقوه فرد در مسیر پیشرفت می‌باشد. از دید منافع سازمانی، ارتقاء بهره‌وری در افراد، بهبود بهره‌وری سازمان را هم به دنبال خواهد داشت. به فعل درآوردن نیروهای بالقوه و استعدادهای شگرف در جهت سازندگی موجب پیشرفت بهره‌وری فرد و همسویی با سازمان و سبب بهره‌وری سازمان خواهد شد. یکی از دلایل بهره‌وری در سازمان‌های پیش‌تاز امروزی رشد و یادگیری در میان کارکنان آن سازمان‌هاست. ارتقاء بهره‌وری موجب پایین آمدن ضایعات، از بین رفتن اسراف و بهبود کیفیت زندگی در استفاده از مواهب می‌شود. از سوی دیگر بهره‌وری سازمانی، بهره‌وری یک سیستم سازمانی را مطالعه و ارزیابی می‌نماید.

اسکندری - رزاقی کفشگری

۱۳۹۹

www.ketab.ir