

فهرست مندرجات

۷	پیشگفتار
۹	فصل اول: مقدمه
۱۱	تعریف
۱۲	مفاهیم اصلی
۱۵	آگاهی
۱۶	تعریف کیفیت
۱۸	تاریخچه
۲۰	فلسفه‌ی دمینگ
۲۵	موانع
۲۷	فصل دوم: رهبری
۲۹	مفاهیم رهبری
۳۰	بُعد اجرایی
۳۲	نقش مدیر ارشد
۳۴	شورای کیفیت
۳۶	ارزش‌های بنیادی
۴۲	بیانیه‌های کیفیت
۴۵	برنامه‌ریزی استراتژیک
۴۸	ویژگی‌های رهبران سازمان
۵۱	فصل سوم: رضایت مشتری
۵۳	معرفی
۵۴	مشتری کیست؟
۵۶	درک مشتریان از مفهوم کیفیت
۵۹	بازخور
۶۵	بکارگیری اعتراضات و شکایات مشتریان
۶۷	ضرورت شناخت مشتری

۶۹	کیفیت در خدمات
۷۰	طبقه‌بندی و تبدیل نیازها و انتظارات مشتریان به نیازمندی‌هایی قابل بررسی و سنجش
۷۳	نکات حاشیه‌ای و در عین حال مهم در کسب رضایت مشتری

فصل چهارم: مشارکت کارکنان

۷۵	مقدمه
۷۷	انگیزش
۷۷	توانمندسازی
۸۱	تشکیل تیم
۸۲	آموزش تیم
۸۴	ارزیابی عملکرد
۸۵	قدردانی و اعطای پاداش
۸۶	فواید حاصل از مشارکت کارکنان
۸۸	نظریه‌های تکمیلی

فصل پنجم: بهبود مستمر فرآیند

۸۹	مقدمه
۹۱	نظریه‌ی سه‌گانه‌ی ژوران
۹۳	کایزن

فصل ششم: مشارکت تأمین‌کننده

۱۰۵	مقدمه
۱۰۷	شراکت
۱۰۸	انتخاب منبع
۱۰۹	انتخاب تأمین‌کننده
۱۱۰	اصول روابط مشتری - تأمین‌کننده
۱۱۱	گواهی و تأیید تأمین‌کننده
۱۱۳	رده‌بندی تأمین‌کننده
۱۱۴	توسعه‌ی روابط

فصل هفتم: مقیاس‌های عملکرد

۱۱۹

۱۲۱	آشنایی
۱۲۱	مفاهیم اساسی
۱۲۵	نمایش مقیاس عملکرد
۱۲۷	هزینه‌های کیفیت
۱۵۰	جایزه ملی کیفیت مالکم بالدريج
۱۶۶	نکته‌ها
۱۶۹	خلاصه فصل هشتم: کنترل آماری فرآیند
۱۷۳	خلاصه فصل نهم: ایزو ۹۰۰۰
۱۷۵	خلاصه فصل دهم: الگوبرداری
۱۷۷	خلاصه فصل یازدهم: گسترش کارکردهای کیفیت
۱۷۹	خلاصه فصل دوازدهم: مهندسی همزمان
۱۸۱	خلاصه فصل سیزدهم: طراحی آزمایش‌ها
۱۸۳	خلاصه فصل چهاردهم: مهندسی کیفیت تاگوچی
۱۸۵	خلاصه فصل پانزدهم: مسئولیت در قبال محصول
۱۸۷	خلاصه فصل شانزدهم: برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۸۹	خلاصه فصل هفدهم: دواير کنترل کیفیت
۱۹۱	واژه‌نامه لاتین
۱۹۷	واژه‌نامه فارسی
۲۰۳	فهرست اعلام

فهرست مندرجات

۱۵	مقدمه
۱۷	فصل هشتم: کنترل آماری فرایند
۱۹	مقدمه
۱۹	نمودار پارتو
۲۱	نمودار جریان فرایند
۲۲	نمودار علت و معلول
۲۵	برگه‌ی کنترل
۲۷	نمودار ستونی
۳۲	اصول آماری
۴۱	آشنایی با نمودارهای کنترل
۴۶	نمودارهای کنترل برای متغیرها
۵۹	حالت کنترل
۶۱	فرایند خارج از کنترل
۶۳	قابلیت فرایند
۶۷	نمودارهای کنترل مختلف برای متغیرها
۶۸	نمودارهای کنترل برای مشخصه‌های وصفی
۷۶	نمودارهای نقطه‌ای (پراکندگی)
۸۱	فصل نهم: ایزو ۹۰۰۰
۸۳	مقدمه
۸۴	استانداردهای سری ۹۰۰۰
۸۵	پیاده‌سازی
۸۷	مستندسازی
۹۰	عناصر ایزو ۹۰۰۰
۹۹	نوشتن اسناد (مستندها)
۱۰۵	ممیزی‌های داخلی
۱۰۶	ثبت سیستم

۱۰۸ توضیحات پایانی

۱۰۹ فصل دهم: الگوبرداری

۱۱۱ مقدمه
۱۱۱ تعریف الگوبرداری
۱۱۲ دلایل الگوبرداری
۱۱۳ فرایند الگوبرداری
۱۱۴ تعیین فرایندهایی که نیاز به الگوبرداری دارند
۱۱۶ درک کاری که هم‌اکنون در حال انجام است
۱۱۶ برنامه‌ریزی برای اجرای فرایند
۱۱۸ مطالعه‌ی دیگران (اجرای فرایند)
۱۱۹ فراگیری از داده‌های به‌دست آمده از مطالعه
۱۲۱ به‌کار بستن یافته‌ها و اطلاعات آموخته شده
۱۲۲ نقدی بر الگوبرداری

۱۲۳ فصل یازدهم: گسترش کارکردهای کیفیت

۱۲۵ مقدمه
۱۲۷ تیم QFD
۱۲۷ منافع QFD
۱۳۰ ندای مشتری
۱۳۳ سازمان‌دهی اطلاعات
۱۳۴ خانه‌ی کیفیت
۱۳۶ ساختن یک خانه‌ی کیفیت
۱۵۱ فرایند QFD
۱۵۴ خلاصه

۱۵۵ فصل دوازدهم: مهندسی همزمان

۱۵۷ مقدمه
۱۵۹ دلیل پیاده‌سازی مهندسی همزمان
۱۶۱ منافع مهندسی همزمان
۱۶۲ تیم‌ها

۱۶۳	مدل‌های ارتباطاتی
۱۶۵	پیاده‌سازی
۱۶۷	ابزارها
۱۷۴	تصورات غلط و مشکلات

فصل سیزدهم: طراحی آزمایش‌ها

۱۷۷	مقدمه
۱۷۹	اصول آماری
۱۸۱	فرض
۱۸۲	آزمون t
۱۸۴	آزمون F
۱۸۹	طرح‌های هر بار یک عامل
۱۹۵	طراحی متعامد
۱۹۷	برآورد نقطه‌ای و فاصله‌ای
۲۰۰	طرح‌های دو عاملی
۲۰۲	طرح‌های چندعاملی کامل
۲۰۶	طرح‌های چند عاملی کسری
۲۱۱	نتیجه‌گیری
۲۱۳	

فصل چهاردهم: مهندسی کیفیت تاکوچی

۲۱۵	مقدمه
۲۱۷	تابع زیان
۲۱۷	آرایه‌های متعامد
۲۲۵	نسبت پیام به بی‌نظمی $(\frac{S}{N})$
۲۳۴	طراحی پارامتر
۲۴۰	طراحی تلرانس
۲۶۰	

فصل پانزدهم: مسؤولیت در قبال محصول

۲۷۳	مقدمه
۲۷۵	تاریخچه
۲۷۶	قانون ایمنی محصول
۲۷۸	

۲۷۹	قانون مسؤولیت در قبال محصول
۲۸۰	دفاعیات
۲۸۲	اثبات و شاهدان باتجربه
۲۸۳	خسارات مالی
۲۸۴	آینده‌ی مسؤولیت در قبال محصولات
۲۸۵	پیشگیری
۲۹۳	فصل شانزدهم: برنامه‌ریزی استراتژیک
۲۹۵	مقدمه
۲۹۶	فرایند برنامه‌ریزی استراتژیک
۳۱۱	زایتک، کادیلاک و پاسیفیک جنوبی
۳۱۹	فصل هفدهم: دوا بر کنترل کیفیت
۳۲۱	مقدمه
۳۲۲	ساختار و فرایند دایره‌ی کنترل کیفیت
۳۴۱	فهرست منابع
۳۴۵	واژه‌نامه لاتین
۳۵۳	واژه‌نامه فارسی
۳۶۱	فهرست اعلام