



مدیریت کیفیت و بهره‌وری

کد درس : ۷۰۸۳		تعداد واحد: ۳	پیش نیازها: کنترل کیفیت آماری
عملی	نظری		
۰	۳		
مباحث مطرح شده			جلسه
تعریف کیفیت، ضرورت کیفیت و مفاهیم اولیه			اول
جنبه های کیفیت، تاریخچه کیفیت و مکاتب مدیریت کیفیت			دوم
اصول مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) ، چارچوب، موانع و عوامل موفقیت در اجرا			سوم
مشتری و رضایت مشتری (CRM , QFD , VOC)			چهارم
مشتری و رضایت مشتری (VOQ,QFD, CRM)			پنجم
بهبود (انواع بهبود، PDCA, Benchmarking, KAIZEN, ΔS)			ششم
کار تیمی (Suggestion System, Team Working, QCC)			هفتم
مدلهای تعالی سازمانی (EFQM, جایزه کیفیت دمینگ، جایزه کیفیت ملکوم بالدريج و ...)			هشتم
هزینه های کیفیت (تعریف هزینه، دسته بندی، پیاده سازی و اجرای هزینه کیفیت)			نهم
سیستم های مدیریت کیفیت و استانداردها (HACCP, OHSAS 18001, ISO 9001, 14001, 22000, ...)			دهم
ابزارهای مهندسی کیفیت (... ,MSA,FMEA,DOE)			یازدهم
SIX SIGMA			دوازدهم
مقدمه ای بر بهره‌وری (تعاریف، مفاهیم اولیه، سطوح، تاریخچه و ...)			سیزدهم
اندازه گیری بهره‌وری (شاخص های مهم بهره‌وری، طبقه بندی شاخص ها در واحدهای صنعتی و ...)			چهاردهم
بهبود بهره‌وری (عوامل موثر، راههای بهبود و ...)			پانزدهم
ضرورت، مفهوم و اصول مدیریت بهره‌وری فراگیر			شانزدهم

مراجع پیشنهادی این درس	
۱- مدل سرآمدی سازمان (EFQM) ، دکتر بهروز ریاحی ۲- شش سیگما، دکتر رسول نورالسنا ۳- الزامات استانداردهای سری ISO، مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران ۴- بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمانها، شهنام طاهری، نشر هستان	کتاب فارسی
۱- Total Quality Management, Besterfield et al., Prentice Hall ۲- Juran's Quality Handbook, Juran et al., McGraw-Hill ۳- Fundamentals of Total Quality Management, Dahlgaard et al., Taylor & Francis ۴- An Introduction to Efficiency and Productivity Analysis, Coelli et al., Springer	کتاب انگلیسی
	نرم افزار
اساتید تأیید کننده	

طرح درس مدیریت کیفیت و بهره‌وری
 مقطع کارشناسی - گرایش صنایع

