

## طرح درس

# مدیریت کیفیت و بهره‌وری

نام استاد: مسعود براتی

پست الکترونیک: barati\_masoud@yahoo.com

صفحه شخصی اینترنتی: <http://research.iaun.ac.ir/pd/barati>

مقطع: کارشناسی ارشد

تعداد واحد: ۲

منابع مفید درسی:

- 1) Total Quality Management –text with cases, John S. Oakland
- 2) Operations Management - An Integrated Approach, R. Dan Reid and Nada R. Sanders, chpter 5 and 6

۳) مدیریت کیفیت فراگیر، دکتر مصطفی جعفری و همکاران، انتشارات رسا

### نحوه ارزیابی:

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| ۳ نمره  | ۱) سمینار کلاسی:     |
| ۳ نمره  | ۲) تهیه گزارش تحقیق: |
| ۱۴ نمره | ۳) آزمون پایان ترم:  |

### سرفصل های درس:

- مقدمه و مفاهیم اساسی
- تاریخچه و پیشگامان کیفیت
- مدیریت کیفیت جامع
  - استفاده از ابزارهای کیفیت
  - تمرکز بر مشتری
  - بهبود مستمر
  - توانمندسازی کارکنان
  - طراحی محصول
  - مدیریت فرایند
  - مدیریت کیفیت تامین کننده
- جوایز کیفیت و استانداردها
- مباحث نوین مدیریت کیفیت

## موضوعات پیشنهادی برای سمینارهای کلاسی:

- ۱) محک زنی (بهینه‌کاوی) Benchmarking
- ۲) تجزیه و تحلیل سیستم اندازه‌گیری MSA (Measurement System Analysis)
- ۳) هزینه کیفیت COQ (Cost of Quality)
- ۴) بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت EFQM (European Foundation for Quality Management)
- ۵) تجزیه و تحلیل آثار و حالات خرابی FMEA (Failure Mode and Effect Analysis)
- ۶) سازمان جهانی استاندارد ISO (International Standards Organization)
- ۷) پوکا-یوکه (پرهیز از خطای غیرعمدی) (عیوب صفر) Poka-Yoke
- ۸) استقرار کارکردهای کیفیت QFD (Quality Function Deployment)
- ۹) کیفیت خدمات (مدل سروکوال) Service Quality (ServQual Model)
- ۱۰) کیفیت خدمات (مدل کانو) Service Quality (Kano Model)
- ۱۱) تریز (نظریه حل خلاقانه مسائل) TRIZ (The theory of solving inventor's problems)
- ۱۲) کارت امتیازی متوازن BSC (Balanced Scorecard)
- ۱۳) طراحی آزمایش‌ها DOA (Design of Experiments)
- ۱۴) بهره‌وری و اندازه‌گیری آن در سازمان (Productivity)

## راهنمای تهیه گزارش تحقیق:

گزارش تحقیق باید شامل موارد زیر باشد:

- (۱) تاریخچه موضوع تحقیق
- (۲) مزایا، ضرورت و اهمیت موضوع مورد بررسی برای سازمانها
- (۳) فرایند و مراحل پیاده سازی در سازمان
- (۴) یک نمونه عملی از کاربرد موضوع تحقیق در یک سازمان
- (۵) منابع مورد استفاده (استفاده از حداقل ۳ مقاله لاتین معتبر جدید الزامی است)

### توجه:

- آخرین مهلت تحویل گزارش تحقیق، پایان اردیبهشت ۹۳ است.
- گزارش تحقیق باید در سه قالب WORD، PDF و Powerpoint و بر روی سی دی تحویل داده شوند.
- فایل تمامی منابع الکترونیکی گزارش باید در سی دی موجود باشد.