

**به نام خدا**



# **مدیر تضمین کیفیت**

**مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور**

**گروه شغلی مدیریت صنایع**

**کد ملی آموزش شغل**

**۸- ۴۹/۸۵/۱/۳**

**مؤلفان**

**اقبال جباری**

**ایمان عبدی**

**علی ابراهیمی**

هرگونه چاپ و تکثیر از محتویات این کتاب بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است. متخلفان به موجب قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

## مدیر تضمین کیفیت

مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور

گروه شغلی مدیریت صنایع

کد ملی آموزش شغل ۳/۱/۸۵/۴۹-۸

مؤلفان: اقبال جباری

ایمان عبدی

علی ابراهیمی

ناشر: مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران

صفحه آرای: فرنوش عبدالهی

طرح روی جلد: داریوش فرسای

چاپ: درج عقیق

نوبت چاپ: دوم

تاریخ نشر: ۱۳۹۸

تیراژ: ۵۰ جلد

قیمت: ۵۰۰۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۸۶-۹

نشانی واحد فروش: تهران، میدان انقلاب،

خ کارگر جنوبی، روبروی پاساژ مهستان،

پلاک ۱۲۵۱

تلفن: ۲۲۰۸۵۱۱۱-۶۶۴۱۰۰۴۶

کد پستی: ۱۳۱۴۹۸۳۱۸۵

فروشگاههای اینترنتی:

[www.mftbook.ir](http://www.mftbook.ir)

[www.mftshop.com](http://www.mftshop.com)

نشانی تلگرام: @mftbook

پست الکترونیکی: [bookmarket@mftmail.com](mailto:bookmarket@mftmail.com)

نشانی اینستاگرام: Dibagaran\_publishing

سرشناسه: ابراهیمی، علی، ۱۳۷۰-

عنوان و نام پدید آور: مدیر تضمین کیفیت: مطابق استاندارد سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور، گروه شغلی مدیریت صنایع، کد ملی آموزش شغل ۳/۱/۸۵/۴۹-۸ / مؤلفان: علی ابراهیمی، اقبال جباری، ایمان عبدی.

مشخصات نشر: تهران- دیباگران تهران- ۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۱۴۸ ص. مصور.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۲۴-۶۸۶-۹

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: تضمین کیفی - مدیریت

موضوع: Quality assurance- management

موضوع: تضمین کیفی - استانداردها

موضوع: Quality assurance-standards

شناسه افزوده: جباری، اقبال، ۱۳۶۵-

شناسه افزوده: عبدی، ایمان، ۱۳۶۶-

رده بندی کنگره: ۴۱۳۹۶ م ۲ الف/ ۱۵۶ TS

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۵۶۲

شماره کتابشناسی ملی: ۴۸۵۹۶۸۴



## فهرست مطالب

فصل اول ..... ۹

مفهوم تضمین کیفیت ..... ۹

کنترل کیفیت چیست؟ وظایف مسئول کنترل کیفیت چیست؟ ..... ۱۰

تضمین کیفیت چیست؟ وظایف مسئول تضمین کیفیت چیست؟ ..... ۱۱

تفاوت کنترل کیفیت و تضمین کیفیت ..... ۱۲

مدیر تضمین کیفیت کیست؟ ..... ۱۲

مسئولیت ها و وظایف ..... ۱۴

وظایف و توانایی ها ..... ۱۴

آموزش های مورد نیاز ..... ۱۶

شرایط ارتقاء شغل ..... ۱۶

ویژگی های شخصیتی ..... ۱۷

فصل دوم ..... ۱۹

سیستم مدیریت کیفیت ..... ۱۹

آشنایی با سازمان بین المللی استاندارد سازی (ISO) ..... ۲۰

اعضای مجمع (GENERAL ASSEMBLY) ..... ۲۳

نوع عضویت در سازمان ایزو ..... ۲۵

مراحل تدوین استاندارد بین المللی ..... ۲۵

کمیته فنی متناظر ..... ۲۸

مدیریت برای موفقیت پایدار سازمان ..... ۲۸

موفقیت پایدار ..... ۲۸

۲۹.....	محیط سازمان.....
۳۰.....	سیستم مدیریت کیفیت.....
۳۲.....	آشنایی با تعدادی از استانداردها و سیستم های مدیریت کیفیت.....
۳۳.....	مزایای بکارگیری استاندارد.....
۳۳.....	دامنه کاربرد.....
۳۴.....	مزایای بکارگیری استاندارد.....
۳۴.....	استاندارد ISO /IEC۱۷۰۲۵.....
۳۷.....	استاندارد OHSAS ۱۸۰۰۱.....
۳۸.....	استاندارد QS۹۰۰۰.....
۳۹.....	مزایای بکارگیری استاندارد.....
۳۹.....	دامنه کاربرد.....
۴۰.....	طبقه‌بندی و معرفی استانداردها.....
۴۱.....	کاربرد استاندارد سری ایزو ۹۰۰۰.....
۴۱.....	بکارگیری سیستم مدیریت کیفیت ISO ۹۰۰۱.....
۴۳.....	اصول مدیریت کیفیت.....
۴۷.....	اصول مستندسازی در نظام مدیریت کیفیت.....
۵۰.....	گام های پیاده سازی سیستم مدیریت کیفیت.....
۵۳.....	<b>فصل سوم.....</b>
۵۳.....	<b>مشتری.....</b>
۵۴.....	خواسته های مشتریان.....
۵۸.....	ویژگی های مشتریان امروزی.....
۵۹.....	اندازه گیری رضایتمندی مشتری.....

۶۴	مدل های اندازه گیری رضایت مشتری
۶۴	مدل کانو
۶۶	مدل فورنل
۶۷	مدل اسکمپر
۶۷	مدل سرکوال
۶۸	شاخص رضایت مشتری
۶۹	شاخص ملی رضایت مشتری امریکا (ACSI)
۷۱	مدل شاخص ملی رضایت مشتری اروپا (ECSI)
۷۲	معرفی مدل شاخص ملی رضایت مشتری سوئیس (SWICS)
۷۳	معرفی مدل شاخص ملی رضایت مشتری مالزی (MCSI)
۷۹	مدیریت رسیدگی بر شکایات مشتری
۸۳	مدیریت ارتباط با مشتری
۸۶	روش های موثر حفظ مشتری

## ۸۹..... فصل چهارم

### ۸۹..... اهداف و راهبرد های کیفیت

۹۰	برنامه ریزی
۹۲	اهداف
۱۰۱	برنامه ریزی استراتژیک
۱۰۶	تدوین استراتژی
۱۱۱	تدوین استراتژی مدیریت کیفیت جامع (TQM)

## ۱۱۳..... فصل پنجم

### ۱۱۳..... رویکرد فرآیندی

۱۱۴	..... فرآیند چیست؟
۱۱۶	..... انواع فرآیند ها
۱۱۷	..... درک رویکرد فرآیندی
۱۲۱	..... طبقه بندی و تعیین تعداد فرآیندها
۱۲۱	..... متولی فرآیند
۱۲۳	..... ساختار سیستم مدیریت مبتنی بر فرآیند
۱۲۳	..... شرح فرآیند

## فصل ششم ..... ۱۲۷

### مدیریت بهبود محصول ..... ۱۲۷

۱۲۸	..... افزایش کیفیت کالا و خدمات
۱۳۰	..... تکنیک ها و فنون بهبود سیستم ها و روش ها
۱۳۵	..... توسعه منابع انسانی
۱۳۷	..... ابعاد توسعه منابع انسانی

## فصل هفتم ..... ۱۳۹

### ممیزی و خودارزیابی ..... ۱۳۹

۱۴۰	..... انواع ممیزی
۱۴۱	..... انواع ممیزی
۱۴۲	..... شاخص های کلیدی عملکرد
۱۴۳	..... ممیزی داخلی
۱۴۴	..... خود ارزیابی

## خط‌مشی کیفیت انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران در عرصه کتاب‌های است که بتواند خواسته‌های به روز جامعه فرهنگی و علمی کشور را تا حد امکان پوشش دهد.

حمد و سپاس ایزد منان را که با الطاف بی‌کران خود این توفیق را به ما ارزانی داشت تا بتوانیم در راه ارتقای دانش عمومی و فرهنگی این مرز و بوم در زمینه چاپ و نشر کتب علمی دانشگاهی، علوم پایه و به ویژه علوم کامپیوتر و انفورماتیک گام‌هایی هرچند کوچک برداشته و در انجام رسالتی که بر عهده داریم، مؤثر واقع شویم.

گسترده‌گی علوم و توسعه روزافزون آن، شرایطی را به وجود آورده که هر روز شاهد تحولات اساسی چشمگیری در سطح جهان هستیم. این گسترش و توسعه نیاز به منابع مختلف از جمله کتاب را به عنوان قدیمی‌ترین و راحت‌ترین راه دستیابی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی، بیش از پیش روشن می‌نماید.

در این راستا، واحد انتشارات مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران با همکاری جمعی از اساتید، مؤلفان، مترجمان، متخصصان، پژوهشگران، محققان و نیز پرسنل ورزیده و ماهر در زمینه امور نشر درصدد هستند تا با تلاش‌های مستمر خود برای رفع کمبودها و نیازهای موجود، منابعی پُر بار، معتبر و با کیفیت مناسب در اختیار علاقمندان قرار دهند.

کتابی که در دست دارید با همت "آقایان اقبال جباری - ایمان عبدی - علی ابراهیمی" و تلاش جمعی از همکاران انتشارات میسر گشته که شایسته است از یکایک این گرامیان تشکر و قدردانی کنیم.

### کارشناسی و نظارت بر محتوا: زهره قزلباش

در خاتمه ضمن سپاسگزاری از شما دانش‌پژوه گرامی درخواست می‌نماید با مراجعه به آدرس [dibagaran.mft.info](mailto:dibagaran.mft.info) (ارتباط با مشتری) فرم نظرسنجی را برای کتابی که در دست دارید تکمیل و ارسال نموده، انتشارات دیباگران تهران را که جلب رضایت و وفاداری مشتریان را هدف خود می‌داند، یاری فرمایید.

امیدواریم همواره بهتر از گذشته خدمات و محصولات خود را تقدیم حضورتان نماییم.

مدیر انتشارات

مؤسسه فرهنگی هنری دیباگران تهران  
[Publishing@mftmail.com](mailto:Publishing@mftmail.com)

## مقدمه

با گسترش نیازهای آدمی و در پی آن ایجاد بازارهایی جهت دادوستد کالاها و خدمات، مساله کیفیت و وسعت یافتن بیش از پیش بازارها مطرح شد و پس از چندی، به عنوان عاملی اساسی و تاثیرگذار در عرصه تولید کالا و ارائه خدمات شناخته شد.

با وقوع انقلاب صنعتی در قرن هیجدهم و روی آوردن به تولید انبوه توسط بنگاه های اقتصادی مختلف، در زمانی کوتاه و به صورتی چشمگیر زمزمه‌هایی درباره لزوم به کارگیری روش‌های علمی در زمینه کیفیت به گوش رسید.

کیفیت و استانداردسازی آن، یک دیدگاه فلسفی - مدیریتی است که هم اکنون با سرعت فزاینده جایگاه خود را در جوامع باز می کند و توجه به نیازها و ابتکارات مشتریان، راه های ارائه خدمات و ارتقای کیفیت را اصل کار خود قرار می دهد. همین توجه به کیفیت و تلاش برای بهبود دائمی نقش اساسی و مهم در توسعه کیفیت دارد. در سال های اخیر نظام های ارتقای مدیریت کیفیت به سرعت متحول شده اند. از حدود دو دهه گذشته فعالیت های بازرسی ساده با روش های کنترل کیفیت تکمیل یا جایگزین گردیده اند. تضمین کیفیت به وجود آمده و راه تکامل در پیش گرفته است. هدف از انجام این فعالیت ها، همکاری با تیم های کاری در جهت رسیدن به کیفیت قابل قبول می باشد. کیفیت توسط کاربران محصول، ارباب رجوع یا مشتریان بدست می آید. محصولات قیمت پایین را در صورتی می توان به عنوان کیفیت بالا در نظر گرفت که کاربران محصول آن‌ها را اینطور یافته باشند. مجموعه حاضر، حاوی مطالبی است که بتواند به دانش افزایی در زمینه تضمین کیفیت کمک کند و موجب ارتقا سطح کیفی محصولات و خدمات گردد. لذا ضمن ارائه مفاهیم اولیه، مباحث کاربردی گنجانده شده تا گستردگی و کارایی مدیریت و تفکر کیفی و اهمیت آن در تصمیم گیری، هدف گذاری و حرکت به سوی مراحل متعالی کاملاً آشکار گردد.