

بنام خدا

« فرم طرح درس »

دانشکده: مدیریت و اقتصاد رشته: مدیریت صنعتی گرایش: تولید و عملیات مقطع: کارشناسی ارشد
 نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری تعداد واحد نظری: ۲ تعداد واحد عملی: عنوان درس پیشنهادی: ندارد
 نام مدرس: دکتر احمد ابراهیمی طالقانی تمام وقت ■ نیمه وقت □ مدعو □ محل برگزاری: کلاس ■ آزمایشگاه □

هدف کلی درس: آشنایی با قواعد و اصول مورد بحث در مدیریت کیفیت جامع (Total Quality Management) و بهره وری، آشنایی با برخی تکنیکهای کیفیت و چگونگی بکار گیری آنها

رئوس مطالب	
هفته اول	تعریف کیفیت، بیان دیدگاه های مختلف در خصوص کیفیت، ابعاد مختلف کیفیت در کالا و خدمت
هفته دوم	تاریخچه کیفیت، کنترل کیفیت و مدیریت کیفیت جامع و چگونگی رشد و تکامل آنها
هفته سوم	آشنایی با دیدگاه های مشاهیر کیفیت و بهره وری
هفته چهارم	آشنایی با روشهای موجود در کنترل و بهبود کیفیت شامل: نمونه برداری (Acceptance Sampling)، کنترل فرایند آماری (SPC) و طراحی آزمایشها (DOE)
هفته پنجم	تشریح کامل هزینه های کیفیت (COQ) شامل: هزینه های پیشگیری، ارزیابی و شکست و بیان دیدگاه های مختلف
هفته ششم	تعریف بهره وری، بهره وری جزئی و کلی، شاخصهای عملکردی و تشریح رابطه بهره وری و کیفیت
هفته هفتم	آشنایی با مدل های مختلف هزینه های کیفیت و مقایسه برخی مدل های سنتی و مدرن در این حوزه
هفته هشتم	تعریف مشتری و انواع آن، مدیریت رضایت مشتری (CSM) و آشنایی با برخی از مدل های موجود در این حوزه
هفته نهم	برگزاری امتحان میان ترم یا مرور مطالب قبل و رفع اشکال
هفته دهم	آشنایی با روشهای جذب صدای مشتری (VOC) شامل: کارتهای نظرخواهی، گروه های متمرکز، شکایات مشتری و ...
هفته یازدهم	آشنایی با رویکرد شش سیگما (Six Sigma)، تاریخچه شکل گیری آن، بیان آماری چگونگی کاهش تغییرپذیری کیفیت فرایندها از طریق رویکرد شش سیگما
هفته دوازدهم	تشریح چرایی نیاز به تفکر شش سیگمایی، تشریح ساختار سازمانی و تیمهای مورد نیاز در پروژه های شش سیگما و تشریح وظایف و مسئولیتهای اعضای تیم شش سیگما
هفته سیزدهم	تشریح متدولوژی های مورد استفاده در شش سیگما شامل: DFSS و DMAIC
هفته چهاردهم	تعریف الگوبرداری (Benchmarking) و تشریح انواع آن از نقطه نظر دیدگاه های مختلف، تشریح فرایند پنج مرحله ای الگوبرداری و ...
هفته پانزدهم	آشنایی با ابزارهای هفتگانه کیفیت شامل: هیستوگرام، نمودار پارتو، نمودار علت و معلول و ...
هفته شانزدهم	مرور و رفع اشکال

توجه: در صورت تغییر مباحث و نحوه تدریس درس در هر نیمسال لازم است فرم مربوطه مجدداً توسط استاد محترم تکمیل و جهت به روز رسانی در اختیار آموزش دانشکده و سایت واحد قرار گیرد.

نحوه ارزشیابی فعالیت دانشجویان در طی دوره:

منابع مطالعاتی:

- 1) **Total quality Management**, Dale H. Besterfield, Carol Besterfield-Michna, Glen H. Besterfield, Mary Besterfield-Sacre, Pearson Education, 3rd Edition, 2003
- 2) **Total quality Management**, John S. Oakland, Butterworth-Heinemann, 3rd Edition, 2003
- 3) **Introduction to Statistical Quality Control**, Douglas C. Montgomery, 6th edition, John Wiley & Sons Inc., 2009

۴) مدیریت، کنترل و بهبود کیفیت، تالیف داکلاس سی. متگومری، ترجمه رسول نورالسنا، عطا... طالعی زاده، انتشارات خانه کیفیت، ۱۳۹۴

۵) مدیریت، کنترل و بهبود کیفیت، تالیف داکلاس سی. متگومری، ترجمه امیر افشین فتاحی، انتشارات مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۲