

**مدیریت کیفیت جامع**  
**در بخش جهانگردی**  
**(TQM in TI)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

### فصل اول: کلیات و مفاهیم

۹	مقدمه
۹	مدیریت
۹	مهارت‌های مدیریت
۹	وظایف اصلی مدیریت
۱۰	کیفیت
۱۰	ابعاد کیفیت
۱۲	کنترل کیفیت
۱۲	فرآیند کیفیت جامع
۱۲	مدیریت کیفیت جامع
۱۳	فرهنگ مدیریت کیفیت جامع
۱۴	اصول حاکم بر مدیریت کیفیت جامع
۱۵	فنون مدیریت کیفیت جامع

### فصل دوم: مشاهیر کیفیت

۱۹	والتر شوارت
۱۹	آرماند فایگنباوم
۲۰	جینیچی تاگوچی
۲۰	فیلیپ کرازبی
۲۱	ادوارد دمنینگ
۲۲	دکتر جوزف جوران
۲۳	کآرو ایشی کاوا

### فصل سوم: مقایسه‌ی مدل‌های کیفیت

مقدمه.....	۲۶
مدل‌های کیفیت.....	۲۷
۱. مدل تعالی تجارت.....	۲۷
۲. روش SIX SIGMA.....	۲۷
۳. مدل سرآمدی EFQM.....	۲۸
۴. مدل ارزشهای دمیگ.....	۲۹
۵. مدل پیشنهادی بالدریج.....	۳۰

### فصل چهارم: اهمیت توجه به مفهوم کیفیت در سازمان‌های جهانگردی

مقدمه.....	۳۲
۱. هتلها.....	۳۲
۲. متل‌ها (هتل‌های بین راهی).....	۳۲
۳. شبانه روزیها، مهمانخانه‌ها، پانسیونهای خانوادگی.....	۳۳
۴. مجموعه‌های تخت و صبحانه.....	۳۳
اجزای هتل.....	۳۵
۱. اتاق‌ها.....	۳۵
۲. میز پذیرش.....	۳۵
۳. اپراتور.....	۳۶
۴. مدیر هتل.....	۳۶
۵. کارمندان رزرواسیون.....	۳۶
۶. رئیس صندوقداران.....	۳۷
خط مشی کیفیت در بخش جهانگردی.....	۳۷
برنامه‌ریزی کیفیت در بخش جهانگردی.....	۳۸

.....	سازمان دهی کیفیت در سازمان‌های جهانگردی	۳۸
.....	دو جنبه مرتبط با کیفیت در سازمان‌های جهانگردی	۳۹
.....	برخی از روش‌های ارتباطی برای بهبود کیفیت در سازمان‌های جهانگردی	۴۰

### فصل پنجم: نقش مدیر در مدیریت کیفیت جامع

.....	مقدمه	۴۳
.....	فرآیند مدیریت	۴۳
.....	مهارت‌های سه گانه مدیران	۴۳
.....	انواع مدیران	۴۴
.....	۱. مدیران عالی	۴۴
.....	۲. مدیران میانی	۴۵
.....	۳. مدیران عملیاتی یا سرپرستان	۴۵
.....	نقش و وظایف کلیدی مدیران کلاسیک	۴۶
.....	نقش‌های مدیریت (از دیدگاه میتزبرگ)	۴۶
.....	مدیریت و روش‌های رهبری	۴۷
.....	۱. مدیریت خودکامه (دیکتاتوری)	۴۷
.....	۲. مدیریت دموکراتیک	۴۸
.....	۳. مدیریت مشارکتی (جدی و مهربان)	۴۸
.....	ویژگیهای مدیران دارای تفکر کیفیت گرا	۴۹
.....	سبک‌های مدیریت در نظام مدیریت کیفیت جامع	۵۱
.....	ارائه الگوی نقش و وظایف مدیریت عالی برای اجرای نظام مدیریت کیفیت جامع	۵۲

## فصل ششم: نقش کارکنان، جهت‌دهی آنها به سوی جهانگرد و مسافر و ارزیابی فعالیت‌های آنها جهت برنامه‌ریزی در دنیای کیفیت

مقدمه.....	۵۴
منابع انسانی.....	۵۴
مدیریت منابع انسانی.....	۵۵
اهمیت مدیریت منابع انسانی.....	۵۵
اهداف مدیریت منابع انسانی.....	۵۶
وظایف و فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی.....	۵۷
۱. برنامه‌ریزی نیروی انسانی.....	۵۷
۲. کیفیت کار و شرایط نیروی کار.....	۵۸
۳. طراحی اعضا سازی (گزینش، جذب، بکارگماری و نگهداری).....	۵۸
۴. طراحی ارزیابی عملکرد کارکنان.....	۵۹
۵. طراحی سیستم حقوق و دستمزد و پاداش.....	۵۹
۶. آموزش و توسعه‌ی کارکنان.....	۵۹
۷. توانمند سازی.....	۶۰
چالش‌های موجود در توسعه‌ی منابع انسانی در بخش جهانگردی.....	۶۰
جمع‌بندی.....	۶۱

## فصل هفتم: مدیریت کیفیت در آژانس‌های هواپیمایی ایران

مقدمه.....	۶۳
بندهای آژانس‌های هواپیمایی در ایران.....	۶۳
مدیریت کیفیت جامع در آژانس‌های هواپیمایی ایران.....	۶۴
بررسی اجرای اصول مدیریت کیفیت جامع در آژانس‌های هواپیمایی در ایران.....	۶۶

۱. تمرکز بر مشتری ..... ۶۶
۲. تمرکز بر فراگرد عملیات و نتایج ..... ۶۷
۳. پیشگیری به جای بازسازی ..... ۶۹
۴. بسیج کردن مهارت و تخصص نیروی کار ..... ۷۰
۵. تصمیم‌گیری بر پایه اطلاعات ..... ۷۰
۶. بازخورد ..... ۷۲