

تقدیم به  
پدران و مادران عزیزمان

## پیشگفتار

در نهج‌الفصاحه حدیثی از حضرت رسول (ص) نقل شده است که خداوند دوست دارد اگر کسی کاری را انجام می‌دهد آن را به درستی انجام دهد. این سخن از یک سو، متضمن تصمیم‌گیری کیفی است؛ زیرا بسیاری از کارهایی که صورت می‌گیرد در راستای رسالت سازمان و دستیابی به هدف یا آرمان مشترک ترسیم شده برای سازمان نیست و از سوی دیگر، عملکرد کیفی را نشان می‌دهد؛ زیرا کارهای درست به طور صحیح انجام داده می‌شوند. زمانی که فرایندها در جهت تولید محصول یا ارائه خدمت‌اند، ممکن است دوباره کاری، کارهای اضافی و کارهای موازی و اتلاف منابع صورت گیرد؛ اما با انجام صحیح امور می‌توان آنها را به حداقل رساند. همچنین، حضرت علی (ع) در نهج‌البلاغه می‌فرمایند که هر کس دو روزش یکسان باشد، زیانکار خواهد بود و این تأییدی بر ارتقای مستمر و پیشگیری از زیان است. کیفیت یعنی به نیازها و انتظارات مشتریان پاسخ دادن و زمانی قابل دستیابی است که فرایندها و فعالیتهای سازمان به طور مستمر با نیازها و انتظارات مشتریان سازمان طراحی و اجرا شود. در این تعریف به شناخت، تعیین نیازها، انتظارات مشتریان و پرداختن به آنها تأکید می‌شود. ارائه‌کنندگان خدمات و کالاها اهمیت بیشتری به نیازهای مشتریان می‌دهند تا آن چیزی که مشتریان درخواست می‌کنند، و از سوی دیگر مشتریان تمایل بیشتری به خواسته‌های خود دارند.

این کتاب می‌کوشد کنترل کیفیت را در قالبی کاملاً کاربردی، اما با زبانی روان بیان کند تا همه کسانی که از مطالب آن بهره می‌برند، چه متخصصان و

کارشناسان کنترل کیفی کارخانجات و صنایع تولیدی و چه دانشجویان، بتوانند با مفاهیم اصلی مباحث کتاب آشنا شوند.

مباحث کاربرد سیستمهای کنترل کیفیت به طور کلی، تحت مباحث کنترل کیفیت آماری و کنترل فرایند آماری تهیه شده است. از آنجا که این کتاب همانند سایر نوشته‌ها خالی از اشکال نیست، از منتقدان، کارشناسان، استادان، دانشجویان و تمامی خوانندگان عزیز تقاضا می‌شود با راهنماییهای خود، ما را در هرچه پربارتر شدن این اثر و آثار دیگر یاری رسانند.