

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা

Total Quality Management

বিবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: OSBBA-3603

ওপেন স্কুল

Open School

বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় এর ওপেন স্কুল পরিচালিত এমবিএ (বাংলা) প্রোগ্রামের জন্য প্রণীত পাঠ্য পুস্তক “সাংগঠনিক আচরণ” বইটির বিষয়বস্তুর কোনোরূপ পরিবর্তন না করে এ বইটি ওপেন স্কুল পরিচালিত বিবিএ (বাংলা) প্রোগ্রামের শিক্ষার্থীদের জন্য সংকলিত করা হয়েছে।

বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
BANGLADESH OPEN UNIVERSITY

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা

Total Quality Management

বিবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: OSBBA -3603

প্রথম প্রকাশ:

প্রচ্ছদ ও অলংকরণ

জাহেদ মাননান

ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

কম্পিউটার কম্পোজ

আবু আশরাফ

© ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

ISBN:

প্রকাশনায়: প্রকাশনা, মুদ্রণ ও বিতরণ বিভাগ, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়, গাজীপুর - ১৭০৫।
ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় কর্তৃক সর্বস্বত্ব সংরক্ষিত। বিনা অনুমতিতে যেকোন উপায়ে কপি, পুনঃ মুদ্রণ,
বিতরণ বা প্রচার আইনত দণ্ডনীয়।



Open School

OSBBA 3603
সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা
Total Quality Management

কোর্স ডেভেলপমেন্ট টিম

রচনায়

ড. মোহাম্মদ মহিউদদীন
অধ্যাপক, ব্যবস্থাপনা বিভাগ
ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

সম্পাদক

জাহেদ মাননান
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

রচনা শৈলী ও কোর্স সমন্বয়কারী

জাহেদ মাননান
বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

এ বইটি রিভিউয়ার কর্তৃক নিরীক্ষণের পর বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের
ওপেন স্কুলের বিবিএ (বাংলা) প্রোগ্রাম-এর শিক্ষার্থীদের জন্য মুদ্রিত হয়েছে।

প্রিয় শিক্ষার্থীবৃন্দ, ওপেন স্কুল পরিচালিত বিবিএ প্রোগ্রামে আপনাকে স্বাগতম। আপনারা জানেন বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় উন্মুক্ত ও দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষাদানকারী একমাত্র পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়। এ বিশ্ববিদ্যালয়ের মূল উদ্দেশ্য হলো দূরশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারের মাধ্যমে শিক্ষাদান করা। দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষক ও শিক্ষার্থীদের মাঝে সরাসরি শিক্ষাদান প্রক্রিয়া বিদ্যমান থাকে না। তাই প্রধানত মুদ্রিত সামগ্রী ও শ্রবণ-দর্শন উপকরণ শিক্ষার্থীদের জন্য প্রধান সাহায্যকারী উপাদান হিসেবে ব্যবহৃত হয়। এ দিকটি বিবেচনা করে সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটি স্বশিখন পদ্ধতিতে লেখা হয়েছে এবং লেখার সময় বাউবির নির্ধারিত কাঠামো অনুসরণ করা হয়েছে। সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটির প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠ সহজ ও বোধগম্য করে উপস্থাপনের লক্ষ্যে সহজ ভাষা ব্যবহার করা হয়েছে।

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটি পড়ার সময় আপনি অবশ্যই প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠের প্রথম অংশ ভালোভাবে পড়বেন। সংশ্লিষ্ট পাঠে কী কী বিষয়ে পাঠদান করা হবে এবং আপনি কী কী জানতে পারবেন তা উল্লেখ রয়েছে। শিক্ষার্থীবৃন্দ, প্রথমে ভালোভাবে প্রতিটি পাঠের তত্ত্বীয় আলোচনা করবেন। প্রতিটি ইউনিটের শেষে ইউনিট উত্তর মূল্যায়ন অংশের সমাধানের চেষ্টা করবেন। যদি পাঠোত্তর সমস্যাগুলোর সমাধান সঠিকভাবে করতে না পারেন, তাহলে বোঝাবেন আপনার ইউনিটটি আবার পড়ার প্রয়োজন রয়েছে। ইউনিটটি পুনরায় পড়ার পরেও যদি আপনি বোঝাতে অসমর্থ হন, সেক্ষেত্রে আপনি প্রতি মাসের নির্ধারিত গুরুত্বপূর্ণ টিউটোরিয়াল কেন্দ্রে কর্তব্যরত টিউটরের সহায়তা নিতে পারেন। এছাড়াও, সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটির গুরুত্বপূর্ণ পাঠসমূহের ওপর টেলিভিশন ও বেতারে প্রচারিত অনুষ্ঠান থেকে পাঠের বিষয় শিখতে পারবেন। আপনার কোর্সের সাথে সংশ্লিষ্ট ভিডিও ও অডিও লেকচার সামগ্রী বাউবির ওয়েবসাইটে BOUTube-এ আপলোড করা হয়েছে (ওয়েবসাইটের ঠিকানা: www.bou.edu.bd)। আপনি এগুলো ব্যবহার করে পাঠের প্রয়োজনীয় বিষয়গুলো জেনে নিতে পারেন। আরও জেনে রাখুন, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল মুদ্রিত বা অমুদ্রিত বই ও শিক্ষার্থী নির্দেশনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় পাঠসামগ্রী ই-বুক (E-BOOK) আকারে ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। আপনি মোবাইল, ল্যাপটপ, নোটপ্যাড বা কম্পিউটারে এগুলো ডাউনলোড করে ব্যবহার করতে পারেন। বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের প্রোগ্রাম, কোর্স, ভর্তি ও বিবিধ তথ্য গুগল স্টোরে অথবা বাউবি ওয়েবসাইটে BOU APPS আইকনে পাবেন। ওয়েবসাইটে আরও দেখতে পাবেন OSAPS – ONLINE SERVICE AND PAYMENT SYSTEM নামক একটি আইকন। এটি ব্যবহার করে আপনি অনলাইনে সকল প্রকার ফি বিকাশের মাধ্যমে বাউবি অনলাইন একাউন্টে জমা দিতে পারবেন।

সকল শিক্ষার্থীর মঙ্গল কামনা করছি।

| | |
|---|---------|
| ইউনিট ১ : ভূমিকা | ১-১৬ |
| পাঠ-১.১: সার্বিক মান ব্যবস্থাপনার ভূমিকা | ২-৮ |
| পাঠ-১.২: সার্বিক মান ব্যবস্থাপনার কাঠামো, সংস্কৃতি, কার্যাবলী, উপকারিতা ও বাঁধা | ৯-১৫ |
| ইউনিট ২ : মান নেতৃত্ব | ১৭-২৪ |
| পাঠ-২.১ : মান নেতৃত্ব : প্রকৃতি ও পরিচয় | ১৮-২৩ |
| ইউনিট ৩ : ক্রেতা সন্তুষ্টি | ২৫-৩৬ |
| পাঠ-৩.১: ক্রেতা সন্তুষ্টি : প্রকৃতি ও পরিচয় | ২৬-৩৫ |
| ইউনিট ৪ : কর্মচারি জড়িতকরণ | ৩৭-৫৪ |
| পাঠ-৪.১ : কর্মচারি জড়িতকরণ: প্রকৃতি ও পদ্ধতি | ৩৮-৪৫ |
| পাঠ-৪.২: কর্মচারি জড়িতকরণ পদ্ধতি | ৪৬-৫৩ |
| ইউনিট ৫ : অবিরাম প্রক্রিয়া উন্নয়ন | ৫৫-৬৬ |
| পাঠ-৫.১ : অবিরাম প্রক্রিয়া উন্নয়ন: প্রকৃতি ও পদ্ধতি | ৫৮-৬৫ |
| ইউনিট ৬ : বেষণমার্কিং | ৬৭-৭৬ |
| পাঠ-৬.১ : বেষণমার্কিং : প্রকৃতি ও পরিচয় | ৬৮-৭৫ |
| ইউনিট ৭ : মান ব্যবস্থাপনার সিস্টেমস | ৭৭-১০২ |
| পাঠ-৭.১: মান ব্যবস্থাপনার সিস্টেমস : প্রকৃতি ও মানদণ্ড | ৭৮-১০১ |
| ইউনিট ৮ : মান কার্য প্রয়োগকরণ | ১০৩-১১৪ |
| পাঠ-৮.১: মান কার্য প্রয়োগকরণ : প্রকৃতি ও পদ্ধতি | ১০৪-১১৩ |
| ইউনিট ৯ : সার্বিক উৎপাদনশীল রক্ষণাবেক্ষণ | ১১৫-১২১ |
| পাঠ-৯.১: সার্বিক উৎপাদনশীল রক্ষণাবেক্ষণ : প্রকৃতি ও পরিচয় | ১১৬-১১৯ |

প্রিয় শিক্ষার্থীবৃন্দ, ওপেন স্কুল পরিচালিত বিবিএ প্রোগ্রামে আপনাকে স্বাগতম। আপনারা জানেন বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয় উন্মুক্ত ও দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষাদানকারী একমাত্র পাবলিক বিশ্ববিদ্যালয়। এ বিশ্ববিদ্যালয়ের মূল উদ্দেশ্য হলো দূরশিক্ষণ পদ্ধতি ব্যবহারের মাধ্যমে শিক্ষাদান করা। দূরশিক্ষণ পদ্ধতিতে শিক্ষক ও শিক্ষার্থীদের মাঝে সরাসরি শিক্ষাদান প্রক্রিয়া বিদ্যমান থাকে না। তাই প্রধানত মুদ্রিত সামগ্রী ও শ্রবণ-দর্শন উপকরণ শিক্ষার্থীদের জন্য প্রধান সাহায্যকারী উপাদান হিসেবে ব্যবহৃত হয়। এ দিকটি বিবেচনা করে সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটি স্বশিখন পদ্ধতিতে লেখা হয়েছে এবং লেখার সময় বাউবির নির্ধারিত কাঠামো অনুসরণ করা হয়েছে। সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটির প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠ সহজ ও বোধগম্য করে উপস্থাপনের লক্ষ্যে সহজ ভাষা ব্যবহার করা হয়েছে।

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটি পড়ার সময় আপনি অবশ্যই প্রতিটি ইউনিট এবং পাঠের প্রথম অংশ ভালোভাবে পড়বেন। সংশ্লিষ্ট পাঠে কী কী বিষয়ে পাঠদান করা হবে এবং আপনি কী কী জানতে পারবেন তা উল্লেখ রয়েছে। শিক্ষার্থীবৃন্দ, প্রথমে ভালোভাবে প্রতিটি পাঠের তত্ত্বীয় আলোচনা করবেন। প্রতিটি ইউনিটের শেষে ইউনিট উত্তর মূল্যায়ন অংশের সমাধানের চেষ্টা করবেন। যদি পাঠোত্তর সমস্যাগুলোর সমাধান সঠিকভাবে করতে না পারেন, তাহলে বোঝাবেন আপনার ইউনিটটি আবার পড়ার প্রয়োজন রয়েছে। ইউনিটটি পুনরায় পড়ার পরেও যদি আপনি বোঝাতে অসমর্থ হন, সেক্ষেত্রে আপনি প্রতি মাসের নির্ধারিত গুরুত্বপূর্ণ টিউটোরিয়াল কেন্দ্রে কর্তব্যরত টিউটরের সহায়তা নিতে পারেন। এছাড়াও, সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা বইটির গুরুত্বপূর্ণ পাঠসমূহের ওপর টেলিভিশন ও বেতারে প্রচারিত অনুষ্ঠান থেকে পাঠের বিষয় শিখতে পারবেন। আপনার কোর্সের সাথে সংশ্লিষ্ট ভিডিও ও অডিও লেকচার সামগ্রী বাউবির ওয়েবসাইটে BOUTube-এ আপলোড করা হয়েছে (ওয়েবসাইটের ঠিকানা: www.bou.edu.bd)। আপনি এগুলো ব্যবহার করে পাঠের প্রয়োজনীয় বিষয়গুলো জেনে নিতে পারেন। আরও জেনে রাখুন, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের সকল মুদ্রিত বা অমুদ্রিত বই ও শিক্ষার্থী নির্দেশনাসহ অন্যান্য প্রয়োজনীয় পাঠসামগ্রী ই-বুক (E-BOOK) আকারে ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। আপনি মোবাইল, ল্যাপটপ, নোটপ্যাড বা কম্পিউটারে এগুলো ডাউনলোড করে ব্যবহার করতে পারেন। বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের প্রোগ্রাম, কোর্স, ভর্তি ও বিবিধ তথ্য গুগল স্টোরে অথবা বাউবি ওয়েবসাইটে BOU APPS আইকনে পাবেন। ওয়েবসাইটে আরও দেখতে পাবেন OSAPS – ONLINE SERVICE AND PAYMENT SYSTEM নামক একটি আইকন। এটি ব্যবহার করে আপনি অনলাইনে সকল প্রকার ফি বিকাশের মাধ্যমে বাউবি অনলাইন একাউন্টে জমা দিতে পারবেন।

সকল শিক্ষার্থীর মঙ্গল কামনা করছি।