

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা

Total Quality Management

এমবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: MBA MGT-2202

ওপেন স্কুল

Open School

বইটির মুদ্রণ কাজ চলছে বিধায় মুদ্রণজগিত ক্রটি পরিলক্ষিত হতে পারে এবং কোথাও কোথাও শব্দগত ও বানানের ভুল থাকতে পারে। বইটি কোনো অবস্থাতেই বিতরণের জন্য নয়। শুধুমাত্র পাঠের উদ্দেশ্যে বইটি সাময়িকভাবে শিক্ষার্থীদের জন্য ই-বুক সাইটে আপলোড করা হলো।



বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়
BANGLADESH OPEN UNIVERSITY

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা

Total Quality Management

এমবিএ প্রোগ্রাম কোর্স কোড: MBA MGT -2202

প্রথম প্রকাশ: ফেব্রুয়ারি, ২০২১

প্রচ্ছদ ও অলংকরণ

জাহেদ মান্নান

ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

কম্পিউটার কম্পোজ

© ওপেন স্কুল, বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়

ISBN: 978-984-34-

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।



MBA MGT 2202
সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা
Total Quality Management

কোর্স ডেভেলপমেন্ট টিম

রচনায়

ড. মোহাম্মদ মহিউদদীন
অধ্যাপক, ম্যানেজমেন্ট বিভাগ
ঢাকা বিশ্ববিদ্যালয়

সম্পাদক

-
-

সমন্বয়কারী

-
-

এই বইটি রেফারি কর্তৃক নিরীক্ষণের পর বাংলাদেশ উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের
ওপেন স্কুলের এমবিএ প্রোগ্রাম-এর ছাত্র-ছাত্রীদের জন্য মুদ্রিত হয়েছে।

এমবিএ প্রোগ্রাম শিক্ষার্থীদের উদ্দেশ্যে বইটি কিভাবে পড়বেন

এমবিএ প্রোগ্রামের শিক্ষার্থী বন্ধুরা, 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 স্ব-শিখন পদ্ধতিতে লেখা হয়েছে এবং লেখার সময় বাউবি'র নির্ধারিত কাঠামো অনুসরণ করা হয়েছে। কৌশলগত মানব সম্পদ 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 কি কি বিষয়ে পাঠদান করা হবে এবং আপনি কি কি জানতে পারবেন তা উল্লেখ রয়েছে। শিক্ষার্থী বন্ধুরা, প্রথমে ভালোভাবে প্রতিটি পাঠের তত্ত্বীয় আলোচনা করবেন। প্রতিটি পাঠের শেষে পাঠোত্তর মূল্যায়ন অংশের সমাধানের চেষ্টা করবেন। যদি পাঠোত্তর সমস্যাগুলোর সমাধান সঠিকভাবে করতে না পারেন, তাহলে বুঝবেন আপনার পাঠটি আবার পড়ার প্রয়োজন রয়েছে। পাঠটি পুনরায় পড়ার পরেও যদি আপনি বুঝতে অসমর্থ হন, সেক্ষেত্রে আপনি প্রতি মাসের নির্ধারিত শুক্রবারে টিউটোরিয়াল কেন্দ্রে কর্তব্যরত টিউটরের সহায়তা নিতে পারেন। এছাড়াও, আন্তর্জাতিক ব্যবসায় বইটির গুরুত্বপূর্ণ পাঠসমূহের উপর টেলিভিশন ও বেতারে প্রচারিত অনুষ্ঠান থেকে পাঠের বিষয় শিখতে পারবেন। আপনার কোর্সের সাথে সংশ্লিষ্ট ভিডিও ও অডিও লেকচার সামগ্রী বাউবি'র 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/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। উন্মুক্ত বিশ্ববিদ্যালয়ের প্রোগ্রাম, কোর্স, ভর্তি ও বিবিধ তথ্য গুগল স্টোরে/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 সম্ভ্রুতি	২৫-৩৬
পাঠ-৩.১: ক্রেতা সম্ভ্রুতি : 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 : বেঞ্চমার্কিং	৬৭-৭৬
পাঠ-৬.১ : বেঞ্চমার্কিং : 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

কৃতজ্ঞতা স্বীকার

গ্রন্থটিকে সমৃদ্ধশালী, তথ্যবহুল ও নির্ভরযোগ্য করার জন্য বহু দেশী-বিদেশী বই এবং গবেষণা প্রবন্ধের সাহায্য নেয়া হয়েছে। সকল লেখক ও সংশ্লিষ্ট প্রকাশকদের কাছে আমার আন্তরিক কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করছি। এছাড়াও বিশেষ কৃতজ্ঞতা ও ধন্যবাদ জ্ঞাপন করছি বিষয়ভিত্তিক বিভিন্ন বিশেষজ্ঞ, ব্যক্তিবর্গ ও সংস্থার প্রতি যারা নানাবিধ উৎসাহ, সহযোগিতা ও তাদের সুচিন্তিত মতামত দিয়েছেন গ্রন্থটিকে সর্বাধুনিক এবং সহজবোধ্য করার জন্য।

রেফারেন্স বইসমূহ