

إدارة الجودة الشاملة

الدكتورة
فداء محمود حاهد



info.daralbedayah@yahoo.com

خبراء الكتاب الأكاديمي

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة.....	13
الفصل الأول	
إدارة الجودة الشاملة	
تعريف إدارة الجودة الشاملة.....	17
مفاهيم عن حقيقة "الجودة".....	20
مبادئ ديمنج وهي.....	21
تعريف منظمة أيزو.....	22
مفهوم الجودة.....	24
اشتقاق الجودة في العربية.....	27
الجودة والمواصفات القياسية.....	29
الفصل الثاني	
الإيزو وإدارة الجودة الشاملة	
طلب الحصول على الشهادة.....	37
عرض أو تقديم الشهادة.....	37
تنظيم مراجعة أولية.....	38
دراسة الوثائق المستلمة.....	38
وضع برنامج المراجعة.....	38
تنفيذ المراجعة الأولية في المنظمة.....	39
تقرير المراجعة.....	39
رد المنظمة على تقرير الانحرافات.....	39
قرار لجنة منح الشهادات.....	40

40	مراجعة المتابعة.....
41	المراجعة التكميلية أو الإضافية.....
41	التجديد.....
41	إدارة الجودة الشاملة.....
42	مراحل تطور إدارة الجودة وأهم روادها.....
47	أهم المفكرين المساهمين في تطوير إدارة الجودة.....
56	أبرز خصائص مراحل إدارة الجودة.....
56	الجودة.....
57	الجودة الشاملة.....
57	إدارة الجودة الشاملة.....
58	وسائل إدارة الجودة الشاملة.....
61	مميزات إدارة الجودة الشاملة.....
62	مبادئ إدارة الجودة الشاملة.....
68	الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية...
71	معايير الإيزو.....
72	مفهوم معايير الإيزو وأهميتها.....
76	تصنيفات معايير الإيزو.....
77	المواصفات القياسية الدولية أيزو 9000.....
79	مراحل تطور الجودة.....
82	تحقيق متطلبات الجودة في المؤسسة.....
83	المبحث الخامس البنى الداعمة للجودة.....
84	قيم الإدارة.....
84	قيم العاملين.....

86	الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير الإيزو.....
88	الرقابة على الجودة.....
	بعض التصورات الخاطئة عن الجودة وأهم ميزات
89	تنظيم الجودة.....

الفصل الثالث

تسيير الموارد البشرية

93	المقدمة.....
95	الإدارة الحديثة للموارد البشرية.....
95	تطور إدارة الموارد البشرية:.....
98	التمكين.....
100	الاعتراف.....
103	توجيهات جديدة في سياسات التعيين وتقييم الأداء..
104	التعيين:.....
105	تقييم الأداء.....
106	الأداء.....
108	الطرق التقليدية لتقييم الأداء أهمها.....
110	التوجهات الحديثة في تقييم الأداء.....
112	إدارة المعرفة.....
115	مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير الإيزو.....
	المؤهلات: التحسيس والتدريب: على المنظمة
120	القيام ب.....
	مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير مراجعة
122	الجودة.....

122	شهادات الإيزو لتأكيد جودة المستخدمين.....
126	معييار ISO 17024.....
127	تسيير الموارد البشرية وفق إدارة الجودة الشاملة.....
	الركيزة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة جودة
127	العنصر البشري.....
132	التدريب وفق إدارة الجودة الشاملة.....
140	تقييم أداء العاملين في ظل إدارة الجودة الشاملة...

الفصل الرابع

التغيير ضرورة لاستمرار المنظمات المعاصرة

147	مقدمة.....
149	مدخل لظاهرة التغيير في المنظمة.....
149	مفهوم التغيير وأنماطه.....
151	أنماط التغيير المنظمي.....
154	مجالات التغيير.....
160	القوى الدافعة والقوى المعيقة للتغيير المنظمي.....
160	دوافع التغيير المنظمي.....
167	معوقات التغيير المنظمي.....
167	مقاومة التغيير.....
169	كيفية التعامل مع المقاومة.....
171	إدارة التغيير.....
171	مفهوم إدارة التغيير.....
173	مراحل إدارة التغيير.....
176	متابعة وتدعيم التغيير.....

الموضوع	الصفحة
العوامل الأساسية لنجاح إدارة التغيير.....	177
أهم برامج إدارة التغيير.....	181
المصادر والمراجع.....	187