

مهارات الموارد البشرية
Human Resource Skills

TQM



Total Quality

إدارة
الجودة
الشاملة

Management

المحتويات

الموضوع	الصفحة
مقدمة الناشر	7
الوحدة الأولى: ماهية الجودة الشاملة	11
تقديم	11
1- مفهوم الجودة من منظور إسلامي	12
2- مفهوم الجودة	14
3- مراحل تبني فلسفة الجودة	16
المرحلة الأولى: التفتيش	17
المرحلة الثانية: ضبط الجودة إحصائياً (رقابة الجودة)	18
المرحلة الثالثة: ضمان الجودة	19
المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة	20
4- مفهوم الجودة الشاملة	23
5- قواعد تطبيق الجودة الشاملة	28
6- الآثار الايجابية من تطبيق الجودة الشاملة	32

37	الوحدة الثانية: جودة التخطيط والتنظيم الإداري
37	1- التخطيط والتنظيم الإداري
42	2- خطوات التخطيط التنظيمي
42	أولاً: مرحلة الإعداد
42	ثانياً: مرحلة الإقرار أو الموافقة على الخطة
42	ثالثاً: مرحلة التنفيذ
43	رابعاً: مرحلة المتابعة
43	3- الأداة الأولى: الهيكل التنظيمي
45	4- الأداة الثانية: سياسات وإجراءات العمل
46	5- الأداة الثالثة: بطاقات الوصف
49	الوحدة الثالثة: أساليب حل المشكلات
49	تعريف المشكلة
49	الأسلوب العلمي لتحليل المشكلات
49	1- إدراك المشكلة
50	2- تعريف المشكلة
50	3- جمع المعلومات الضرورية
51	4- تحليل المعلومات
52	5- وضع البدائل الممكنة
52	6- تقييم البدائل
53	7- تطبيق البديل الأنسب

53	8- تقييم النتائج
54	أسلوب العصف الذهني Brain storming
55	أهداف العصف الذهني
55	مراحل العصف الذهني
55	مبادئ العصف الذهني
56	القواعد الأساسية للعصف الذهني
57	مراحل حل المشكلة في جلسات العصف الذهني
59	عناصر نجاح عملية العصف الذهني
61	الوحدة الرابعة: معايير ومؤشرات لبناء ثقافة الجودة الشاملة
65	1- الإنتاجية = الكفاءة + الفعالية
66	2- مراقبة التشغيل
66	أ - تحديد الوقت الضائع
67	ب- تحديد إنتاجية العامل
67	ج- نسبة غياب العامل
68	د- تحليل نوعيات العاملين في المراكز الإنتاجية و الخدمية
70	هـ - معدل دوران العمل
70	3- مراقبة المخزون
72	4- مراقبة الإنتاج