

تطبيقات في

إدارة الجودة الشاملة

الأستاذ الدكتور

عبد الستار العلي

أستاذ الهندسة الصناعية وإدارة العمليات

عميد كلية العلوم الإدارية والمالية

جامعة الإسراء



المحتويات

15	المقدمة
----	---------------

الباب الأول

مفهوم وطبيعة إدارة الجودة الشاملة

الفصل الأول

مفهوم وطبيعة إدارة الجودة الشاملة

21	1-1 مفهوم إدارة الجودة الشاملة
25	2-1 تطور مفهوم الجودة من خلال الجودة الشاملة
36	3-1 مكونات إدارة الجودة الشاملة
43	4-1 تطوير مفهوم الجودة باليابان

الفصل الثاني

كلف الجودة

- 1-2 طرق تصميم الجودة والكلف 51
- 2-2 كلف الجودة 56
- 3-2 كلف القياس وتقارير الجودة 60

الفصل الثالث

المدخل الفلسفية لإدارة الجودة الشاملة

- 1-3 فلسفة ديمينك Deming 63
- 2-3 فلسفة جوران Juran 67
- 3-3 فلسفة :كروسي Crosby 69
- 4-3 المدخل اليابانية 73

الباب الثاني

التخطيط والسيطرة على الجودة

الفصل الرابع

دورة الجودة

- 1-4 الجودة والمعولية 79

- 83 2-4- مفهوم ومكونات دورة الجودة
- 87 3-4- الجودة ورضا الزبون
- 97 4-4- التخطيط الاستراتيجي لتطوير الجودة الشاملة

الفصل الخامس

أدوات السيطرة على الجودة

- 107 1-5- المبادئ الإحصائية الأساسية للسيطرة على الجودة
- 109 1-1-5- جدول البيانات المعتمدة على التوزيع التكراري
- 112 2-1-5- طرق استخدام الرسوم البيانية
- 114 3-1-5- الطرق العددية
- 115 2-5- قواعد الاحتمالية
- 131 3-5- الأدوات الأخرى المستخدمة في تحليل البيانات
- 131 1-3-5- تحليل "باريتو"
- 132 2-3-5- مخطط المسبب والأثر

الفصل السادس

لوحات السيطرة على الجودة

- 136 1-6- اقتصاديات السيطرة على الجودة
- 140 2-6- خطوات تصميم لوحات السيطرة
- 143 3-6- لوحات السيطرة على المتغيرات

144	6-3-1- تصميم لوحات السيطرة على الوسط الحسابي والمدى
151	6-3-2- لوحة الانحراف المعياري للسيطرة على الجودة
158	6-3-3- السيطرة على التشغيل
170	6-4-4- لوحات السيطرة على الصفات التمييزية
171	6-4-1- لوحة السيطرة على نسب الوحدات المعابة
177	6-4-2- لوحة السيطرة لعدد الوحدات المعابة
181	6-4-3- لوحات السيطرة لعدد العيوب
185	6-4-4- لوحات السيطرة لعدد العيوب في الوحدة المنتجة

الفصل السابع

برامج قبول العينة

189	7-1- المقدمة
192	7-2- أنواع برامج قبول العينة
202	7-3- برنامج قبول العينة المنفردة على أساس الدفعات
210	7-4- تطبيقات منحني خصائص التشغيل
221	7-5- تطبيقات وتحليل منحنيات معدل الجودة
228	7-6- الأنواع الأخرى من برامج قبول العينة
229	7-6-1- برنامج قبول العينة المزدوجة
236	7-6-2- برنامج قبول العينة المتعددة المتسلسلة
242	7-7- برامج قبول العينة المتسلسلة الأخرى

- 243 برنامج قبول العينة المتسلسلة 1-7-7
 246 برامج قبول الدفعات المستمرة 2-7-7

الفصل الثامن

الأدوات الحديثة في تخطيط مؤشرات الجودة

- 253 Quality Function Deployment نموذج تأسيس دالة الجودة 1-8
 253 آلية بناء نموذج الخصائص والصفات 1-1-8
 256 آلية بناء بيت الجودة 2-1-8
 271 فوائد نموذج تأسيس دالة الجودة (QFD) 2-8
 273 نموذج "موتورولا" 6-Sigma " 3-8
 274 نموذج 6-Sigma في عملية الجودة 1-3-8
 277 خارطة الطريق لتطبيق نموذج 6-Sigma 2-3-8

الفصل التاسع

ادارة الجودة في منظمات الخدمة

- 287 مفهوم الجودة في منظمات الخدمة 1-9
 290 ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي 2-9
 290 النموذج الأساسي للعملية التعليمية 1-2-9
 292 الجودة في الكليات والأقسام العلمية 2-2-9
 295 محاور الجودة الشاملة في الكليات والأقسام العلمية 3-2-9

298	9-3- ادارة الجودة في أنظمة الرعاية الصحية.....
298	9-3-1- المفهوم والطبيعة.....
302	9-3-2- تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات الرعاية الصحية
307	9-3-3- قياس جودة الخدمة.....
308	9-4- ادوات تصميم وقياس جودة الخدمة SERVQUAL.....

الفصل العاشر

المقارنة المرجعية ومنظمة المواصفة الدولية

311	10-1- المدخل الى التقييس.....
317	10-2- مفهوم وطبيعة المواصفات.....
318	10-3- تخطيط الجودة.....
320	10-3-1- خطوات عملية تخطيط الجودة.....
325	10-4- المقارنة المرجعية.....
326	10-4-1- المقارنة المرجعية وصياغة الأهداف.....
328	10-4-2- عملية تطبيق المقارنة المرجعية.....
329	10-5- منظمة الدولية للمعايير.....
330	10-5-1- معايير المنظمة الدولية ISO.....
332	10-5-2- خطوات الحصول على الشهادة الدولية.....
335	10-6- الجائزة الوطنية للجودة في الأردن والولايات المتحدة الأمريكية....
335	10-6-1- جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.....

- 339 10-6-2- الجائزة الوطنية للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية
- 343 10-6-3- الدراسة الدولية للجودة
- 346 - نماذج من الأسئلة مع الاجابات
- 361 - قائمة المصادر
- 365 - الملاحق
- * الملحق رقم (1) اجراءات الحصول على الشهادة الدولية للمعايير
- 365 " الأيزو 9000 "
- 371 * الملحق رقم (2) جداول الاحتماليات