



إدارة الجودة الشاملة

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

الأستاذ الدكتور
خضير كاظم حمود



الفهرس

المقدمة.....	11
--------------	----

الفصل الأول

خصائص المجتمع الياباني

المبحث الأول: نظرة تاريخية حول اليابان.....	17
المبحث الثاني: خصائص البناء التربوي في اليابان.....	21
المبحث الثالث: أثر البناء التربوي والثقافي على الإنتاجية والنوعية.....	25

الفصل الثاني

خصائص التجربة اليابانية

المبحث الأول: خصائص النظام الإنتاجي في التجربة اليابانية.....	29
المبحث الثاني: سمات ومميزات التجربة اليابانية.....	33
المبحث الثالث: النتائج المستوحاة من التجربة اليابانية.....	38

الفصل الثالث

مؤشرات الإنتاجية وتطورها

المبحث الأول: مفهوم الإنتاجية.....	43
المبحث الثاني: التمييز بين الإنتاج والإنتاجية.....	46
المبحث الثالث: أهمية الإنتاجية.....	48
المبحث الرابع: مقاييس الإنتاجية.....	49

المبحث الخامس: العوامل المؤثرة على الإنتاجية 53

المبحث السادس: مؤشرات تطور الإنتاجية اليابانية 55

الفصل الرابع

مفهوم وأهمية الجودة الشاملة

المقدمة 67

المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة 68

المبحث الثاني: أهمية إدارة الجودة الشاملة 74

المبحث الثالث: عناصر إدارة الجودة الشاملة 78

الفصل الخامس

التطوير التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

المبحث الأول: التطورات التاريخية 83

المبحث الثاني: رواد تطور إدارة الجودة الشاملة 86

المبحث الثالث: العوامل الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة 91

المبحث الرابع: مرتكزات إدارة الجودة الشاملة 94

الفصل السادس

المنظمة الدولية للمواصفات (ISO)

المبحث الأول: مفهوم وأهمية المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) 103

المبحث الثاني: متطلبات المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) 105

المبحث الثالث: مواصفات الأيزو ومجال تطبيقها 113

الفصل السابع

حلقات السيطرة النوعية

المبحث الأول: مفهوم حلقات السيطرة النوعية.....	117
المبحث الثاني: تطور حلقات السيطرة النوعية.....	122
المبحث الثالث: أهمية حلقات السيطرة النوعية.....	126
المبحث الرابع: الأساليب العلمية المستخدمة في السيطرة النوعية.....	129
المبحث الخامس: متطلبات النجاح لحلقات الجودة QC.....	135
المبحث السادس: مشكلات تطبيق حلقات السيطرة النوعية في البلدان الناهضة.....	136

الفصل الثامن

تصميم النظام المتكامل للسيطرة النوعية

المقدمة.....	145
المبحث الأول: مفهوم نظام السيطرة النوعية.....	147
المبحث الثاني: اختيار نقاط الفحص.....	151
المبحث الثالث: الفحص الكامل والفحص الإحصائي.....	152
المبحث الرابع: خرائط المراقبة الإحصائية.....	155
المبحث الخامس: إرشادات الفحص.....	157
المبحث السادس: العمل التصحيحي.....	159

الفصل التاسع

خرائط السيطرة للمتغيرات

المقدمة.....	163
--------------	-----

المبحث الأول: إعداد مخطط الوسط الحسابي (س ⁻)	164
المبحث الثاني: استخدام مخطط الوسط الحسابي (س ⁻)	165
المبحث الثالث: توزيع مديات العينات	169
المبحث الرابع: إعداد مخطط المدى	172
المبحث الخامس: مشاكل التخمين	174
المبحث السادس: حدود السيطرة التجريبية والدائمة	177
المبحث السابع: تقييم مستوى السيطرة	178
المبحث الثامن: المشاكل التطبيقية	181
المبحث التاسع: الوزن الصافي للحليب المعقم	183

الفصل العاشر

خرائط السيطرة للعوادم (المرفوضات)

المقدمة	197
المبحث الأول: نظرية خرائط السيطرة للعوادم	199
المبحث الثاني: استخدام خرائط السيطرة للعوادم	201
المبحث الثالث: مشاكل السيطرة للعوادم	204
المبحث الرابع: احتساب نسبة العادم (التالف) في الأيس كريم	206

الفصل الحادي عشر

خرائط السيطرة للشوائب (النواقص)

المقدمة	213
المبحث الأول: نظرية خرائط السيطرة للشوائب	214
المبحث الثاني: استخدام خرائط السيطرة للشوائب	217
المبحث الثالث: مشاكل السيطرة للشوائب	219

الفصل الثاني عشر

عينات القبول

227	المقدمة.....
228	المبحث الأول: اختيار عينات القبول.....
240	المبحث الثاني: خطط عينات القبول.....
240	خطط الفحص التمييزي.....
241	خطط الفحص للمتغيرات.....
242	المبحث الثالث: خطط الفحص.....
242	خطط ذات العينة الواحدة.....
244	خطة العينة المزدوجة.....
246	خطط العينات المتعاقبة (المتعددة).....

الفصل الثالث عشر

اقتصاديات الجودة الشاملة

251	المقدمة.....
252	المبحث الأول: موقع وظيفة السيطرة النوعية في الهيكل التنظيمي الوظيفي.....
254	المبحث الثاني: اقتصاديات السيطرة النوعية.....
255	المبحث الثالث: جودة تصميم المنتج.....
256	المبحث الرابع: جودة تنفيذ الإنتاج.....
259	المبحث الخامس: الإجراءات العملية لضبط النوعية.....
260	المبحث السادس: مراحل السيطرة النوعية.....
261	المبحث السابع: التفتيش أو الفحص.....
263	المبحث الثامن: مركزية ولا مركزية الفحص أو التفتيش.....

المبحث التاسع: المعايير المستخدمة في قياس النوعية	264
المراجع	269