

إدارة الجودة الشاملة

وخدمة العملاء

مأمون سليمان الدرادكة



www.darsafa.com

المحتويات

١١	----- المقدمة
١٣	----- الفصل الأول: مفاهيم عامة في إدارة الجودة الشاملة
١٥	----- ماهية الجودة
١٩	----- الفرق بين التركيز على الجودة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة
٢١	----- التطور التاريخي لفكرة الشمولية في إدارة الجودة
٢٦	----- مدخل إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري
٣١	----- مراحل تطور حركة إدارة الجودة الشاملة
٣٤	----- الجودة الشاملة في ظل الإدارة الإسلامية
٣٦	----- المفاهيم الخاطئة المرتبطة بمفهوم الجودة
٣٧	----- الفصل الثاني: إدارة الجودة كنظام متكامل
٣٩	----- فكرة النظام المفتوح في الإدارة
٤٢	----- مكونات نظام إدارة الجودة
٤٥	----- أسباب الاهتمام بالجودة الشاملة
٤٦	----- المتطلبات الأساسية لنظام إدارة الجودة
٤٨	----- الخصائص الأساسية لإدارته الجودة
٥٠	----- التطور التاريخي لإدارة الجودة
٥٢	----- الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة
٦٠	----- أهمية الجودة في السلع والخدمات
٦٥	----- الفصل الثالث: الأبعاد الاستراتيجية لإدارة الجودة
٦٨	----- مفهوم الإدارة الاستراتيجية للجودة

٧١	تكاليف الجودة في المؤسسات-----
٧٣	علاقة استراتيجية الجودة بالاستراتيجية العامة للمؤسسة-----
٧٥	تحديد مستوى الجودة للسلع والخدمات-----
٨٣	الفصل الرابع: قياس جودة السلع-----
٨٦	مقاييس الجودة-----
٨٦	الدرجة أو الرتبة-----
٨٧	الملائمة للاستخدام-----
٨٨	درجة استقرار المواصفات-----
٨٨	درجة الاعتمادية (الجدارة)-----
٩٧	جدارة النظام-----
٩٩	الفصل الخامس: الرقابة على الجودة-----
١٠٢	مفهوم الرقابة على الجودة-----
١٠٣	أهداف الرقابة على الجودة-----
١٠٤	القرارات الأساسية في عملية الرقابة على الجودة-----
١٠٦	الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية الرقابة على الجودة-----
١١٣	أسلوب العينة الواحدة-----
١٢٣	أسلوب العينتين المتتابعيتين-----
١٢٩	استخدام الخرائط في عملية الرقابة على الجودة-----
١٥٧	الفصل السادس: حلقات تحسين الجودة-----
١٥٩	الخلفية التاريخية لفكرة حلقات تحسين الجودة-----
١٦٢	مفهوم حلقات الجودة-----
١٦٤	أهداف تطبيق حلقات الجودة في المؤسسات-----

١٦٥	خطوات تكوين حلقات الجودة-----
١٦٨	الأساليب المستخدمة في دراسة المشاكل-----
١٧٤	المشاكل التي تواجه أسلوب حلقات الجودة-----
١٧٥	مقومات نجاح أسلوب حلقات الجودة-----
١٧٧	الفصل السابع: الجودة في خدمة العملاء-----
١٨٠	مفهوم خدمة العملاء-----
١٨١	محددات جودة خدمة العملاء-----
١٨٢	عملاء المنظمة-----
١٨٣	أنماط العملاء وطرق التعامل معهم-----
١٨٩	أبعاد جودة خدمة العميل-----
١٩٠	أنواع الخدمة المقدمة للعملاء-----
١٩٤	أهمية تحقيق الجودة في خدمة العملاء-----
١٩٤	خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء-----
٢٠٤	حالات دراسية وتمارين متعلقة بجودة خدمة العميل-----
٢١٣	الفصل الثامن: إدارة الجودة الشاملة في ظل التحديات الإدارية الحديثة
٢١٥	- التحديات الحديثة التي تواجه الشركات-----
٢١٩	- العولمة وإدارة الجودة الشاملة-----
٢٣٠	- الهندرة وإدارة الجودة الشاملة-----
٢٣٣	- إدارة الجودة الاستراتيجية-----
٢٣٩	الفصل التاسع: الإيزو ٩٠٠٠-----
٢٤٢	- مفهوم الإيزو-----
٢٤٣	- أهمية تطبيق الإيزو ودوافع الحصول عليها-----

٢٤٦	- كيفية الحصول على شهادة الأيزو -
٢٤٧	- سلسلة المواصفات والمقاييس -
٢٥٦	- الفرق بين الأيزو وإدارة الجودة الشاملة -
٢٦٠	- الصعوبات التي تواجه تطبيق الأيزو -
٢٦٣	الفصل العاشر: جوائز إدارة الجودة الشاملة
	-
٢٦٦	- الجائزة الأوروبية للجودة -
٢٦٨	- جائزة ديمينج -
٢٧٠	- جائزة بالدريج -
٢٧٣	- جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز -
٢٧٧	- الملاحق -
٣٠١	- المراجع العربية -
٣٠٣	- المراجع الأجنبية -