

إدارة الجودة في

المنظمات المتميزة

الأستاذ الدكتور
خضير كاظم حمود

B.B.A., M.B.A., PhD
دكتوراه فلسفة في إدارة الجودة الشاملة
جامعة ويلز - المملكة المتحدة
كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية
الجامعة الهاشمية

روان منير الشيخ

ماجستير إدارة الأعمال



www.darsafa.net



COMPANY RESOURCE

الفهرس

المقدمة 13

الفصل الاول: مفهوم الجودة الشاملة كمدخل لإدارة الجودة

1-1 ما هي الجودة؟ 19

2-1 مفهوم الجودة الشاملة 23

3-1 التطور التاريخي للجودة الشاملة 26

4-1 الجودة من المنظورين التقليدي و المعاصر 28

5-1 العناصر الأساسية في مفهوم الجودة الشاملة 29

6-1 الرواد في مجال الجودة الشاملة 32

7-1 العناصر الأساسية في نجاح الجودة الشاملة 40

8-1 مفهوم Six Sigma 41

9-1 العلاقة بين Six Sigma وإدارة الجودة الشاملة 43

10-1 مستقبل إدارة الجودة الشاملة 45

الفصل الثاني: الإدارة الإستراتيجية: التخطيط والتنفيذ للحصول على الميزة التنافسية

1-2 ما هي الإدارة الإستراتيجية؟ 49

2-2 استراتيجيات التنافس 50

3-2 عناصر الإدارة الإستراتيجية 51

4-2 نظرة إلى التخطيط الإستراتيجي 52

5-2 التفكير الإبداعي في التخطيط الإستراتيجي 54

6-2 تحليل SOWT 55

7-2 تطوير الرؤيا Vision 60

8-2 تطوير الرسالة Mission 61

9-2 تطوير القيم الجوهرية 61

10-2 تطوير الأهداف الإستراتيجية العامة للمنظمة 63

11-2 تطوير خطط العمل Action Plans 67

12-2 التنفيذ الإستراتيجي 68

الفصل الثالث: ثقافة الجودة

1-3 ما هي ثقافة الجودة؟ 73

76	2-3 ثقافة الجودة ازاء الثقافات التقليدية
79	3-3 إحداث التغييرات الثقافية و تعديل القيادة
80	4-3 تغيير القادة من أجل تفعيل عملية التغيير الثقافي
81	5-3 الإعداد لبناء ثقافة الجودة
84	6-3 التعامل مع المناهضين للتغييرات الثقافية
87	7-3 تأسيس ثقافة الجودة
91	8-3 الحفاظ على ثقافة الجودة

الفصل الرابع: رضاء المستهلكين و الاحتفاظ بهم

95	1-4 من هم الزبائن؟
97	2-4 مفهوم الجودة من وجهة نظر الزبائن
98	3-4 التعرف على حاجات الزبائن
101	4-4 عملية التواصل مع الزبائن
102	5-4 استخدام تغذية الزبائن الراجعة لتحسين تصميم المنتجات
104	6-4 عملية رضاء الزبائن
107	7-4 الاحتفاظ بالزبائن
110	8-4 تأسيس اتجاه استراتيجي للتركيز على الزبائن

الفصل الخامس: تمكين العاملين

117	1-5 مفهوم تمكين الموظفين
120	2-5 كيف يمكن تحقيق التمكين
121	3-5 الأسباب الدافعة للتمكين
122	4-5 العوائق أمام عملية التمكين
127	5-5 دور إدارة المنظمة في التمكين
128	6-5 تطبيق عملية التمكين
131	7-5 التمكين في الإسلام

الفصل السادس: القيادة و التغيير

137	1-6 مفهوم القيادة
139	2-6 من هو القائد الجيد
140	3-6 الأفكار الخاطئة حول القيادة

141	4-6 القيادة من أجل الجودة
143	5-6 القيادة و الإلهام و التحفيز
145	6-6 أنماط القيادة
150	7-6 القيادة و الإدارة
151	8-6 القيادة و التغيير
154	9-6 قيادة التغيير

الفصل السابع: بناء الفرق و فرق العمل

161	1-7 مفهوم الفرق و فرق العمل
163	2-7 أنواع فرق العمل
170	3-7 مؤشرات الحاجة إلى بناء فرق العمل
171	4-7 منهجية بناء فرق العمل
172	5-7 المعوقات أمام بناء فرق العمل
175	6-7 خصائص فرق العمل الفعالة
177	7-7 فرق العمل وإدارة الجودة

الفصل الثامن: الإتصال الفعال

181	1-8 مفهوم الإتصال
182	2-8 مستويات الإتصال
183	3-8 دور الإتصال في إدارة الجودة الشاملة
184	4-8 فهم الإتصال كعملية
186	5-8 المعوقات أمام عملية الإتصال
188	6-8 الإتصال من خلال الإصغاء
190	7-8 الإتصال الكتابي و كتابة التقارير

الفصل التاسع: التدريب و التعليم

205	1-9 التعليم و التدريب و التدريس
207	2-9 فوائد التدريب
208	3-9 تحديد الإحتياجات التدريبية
213	4-9 أساليب التدريب
219	5-9 تقييم التدريب

299..... 6-9 التدريب و إدارة الجودة الشاملة

الفصل العاشر: إدارة الصراع

- 235..... 1-10 مفهوم الصراع
- 236..... 2-10 الصراع و المنافسة
- 237..... 3-10 الجوانب الإيجابية للصراع
- 239..... 4-10 مراحل الصراع
- 241..... 5-10 مصادر الصراع
- 243..... 6-10 مستويات الصراع
- 244..... 7-10 الأساليب الشخصية لتخفيض الصراع
- 247..... 8-10 أساليب تخفيض الصراع بين جماعات العمل

الفصل الحادي عشر: اتخاذ القرارات وحل المشكلات

- 247..... 1-11 حل المشكلات في إطار الجودة الشاملة
- 255..... 2-11 اتخاذ القرارات في إطار الجودة الشاملة
- 260..... 3-11 اتخاذ القرارات و نظم المعلومات الإدارية

الفصل الثاني عشر: التحسين المستمر و المقارنة المرجعية

- 265..... 1-12 مفهوم التحسين المستمر
- 268..... 2-12 طرق التحسين المستمر
- 272..... 3-12 الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر
- 272..... 1-3-12 المقارنة المعيارية أو المرجعية Benchmarking
- 275..... 2-3-12 نظام إدارة علاقات العملاء
- 276..... 3-3-12 توفر مناخ الإبداع

الفصل الثالث عشر: أدوات الجودة الشاملة

- 283..... 1-13 مفهوم أدوات الجودة
- 284..... 2-13 أدوات الجودة السبع الأساسية
- 305..... 3-13 المنظمة الدولية للتقيس و علاقتها بإدارة الجودة الشاملة
- 309..... 4-13 بنود مواصفة ضمان الجودة آيزو 9000
- 315..... المراجع