



إدارة الجودة وخدمة العملاء

الأستاذ الدكتور
خضير كاظم حمود



الفهرس

9	 المقدمة
13	 الوحدة الاولى: ادارة الجودة الشاملة
15	 1-1 مفهوم ادارة الجودة الشاملة
20	 2-1 التطور التاريخي لفكرة الشمولية في ادارة الجودة
28	 3-1 مدخل ادارة الجودة الشاملة كنظام اداري
30	 4-1 الاصول التاريخية لحركة الجودة الشاملة
35	 الوحدة الثانية: نظام ادارة الجودة
37	 1-2 وظائف ادارة الجودة
41	 2-2 التطور التاريخي لادارة الجودة
43	 3-2 الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة
58	 4-2 جودة المنتج واهميته
65	 الوحدة الثالثة: استراتيجيه الجوده الشاملة
67	 1-3 الاستراتيجية العامة للمنشأة
71	 2-3 تحديد مستوى الجوده
73	 3-3 الجودة و التكاليف
76	 4-3 قيمة السلعة بالنسبة للمستهلك
78	 5-3 قرار مستوى الجودة
85	 الوحدة الرابعة: قياس درجة الجودة
87	 1-4 مقاييس الجودة
90	 2-4 الدرجة أو الرتبة
91	 3-4 الملائمة للإستخدام
93	 4-4 درجة إستقرار المواصفات

99	الوحدة الخامسة: الرقابة على الجودة
101	1-5 مفهوم الرقابة علي الجودة
104	2-5 أهداف الرقابة على الجودة
108	3-5 القرارات الأساسية في عملية الرقابة على الجودة
112	4-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية الرقابة على الجودة
115	5-5 العينات
126	1-5-5 أسلوب العينة الواحد
129	2-5-5 أسلوب العينتين المتابعتين
130	6-5 احتمال خطأ المعاينة
132	7-5 إستخدام الخرائط في عملية الرقابة على الجودة
136	1-7-5 مخططات السيطرة للمتغيرات
156	2-7-5 مخططات السيطرة للعوامل (المرفوضات)
158	3-7-5 مخططات السيطرة للشوائب (النواقص)
173	الوحدة السادسة: حلقات تحسين الجودة
175	1-6 التطور التاريخي لفكره حلقات تحسين الجودة
180	2-6 مفهوم حلقات الجودة
186	3-6 خطوات إنشاء وتكوين حلقات جودة العمل داخلها
190	4-6 عوامل الفشل والنجاح في تطبيقات حلقات الجودة
203	الوحدة السابعة: خدمة العملاء
205	1-7 مفهوم خدمة العملاء
209	2-7 انواع الخدمة
214	3-7 أهمية جودة خدمة العملاء
220	4-7 خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء

229	الوحدة الثامنة: تطبيق ادارة الجودة الشاملة
231	1-8 متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
234	2-8 مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة
238	3-8 مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
240	4-8 معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
245	الوحدة التاسعة: انظمة الجودة
247	1-9 نظام ادارة الجودة ISO9000:2000
274	2-9 نظام ادارة البيئة ISO14000
277	3-9 نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة (HACCP)
278	4-9 مبادئ نظام HACCP
282	المصطلحات
289	المصادر