

إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Managment
(TQM)

تأليف

الدكتور أحمد يوسف دودين
جامعة الزرقاء - قسم إدارة الأعمال



قائمة المحتويات

13

المقدمة

الفصل الاول

ماهية إدارة الجودة الشاملة

- 17 - التطور التاريخي لفكرة الجودة الشاملة
- 23 - مبادئ واسس الجودة الشاملة
- 25 - مفهوم الجودة
- 25 - مفاهيم متعددة للجودة
- 26 - مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- 27 - مرتكزات هادفة يعتمد عليها مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- 28 - البنية الداعمة للجودة
- 30 - أهداف الجودة
- 31 - عناصر إدارة الجودة
- 32 - أشكال الجودة
- 33 - أهمية الجودة الشاملة
- 33 - معادلة الجودة
- 34 - وظائف إدارة الجودة الشاملة
- 35 - فوائد إدارة الجودة الشاملة
- 37 - مميزات تنظيم الجودة
- 37 - مميزات إدارة الجودة الشاملة
- 39 - الأدوات المستخدمة في ادارة الجودة الشاملة
- 39 - أهداف وفوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة
- 40 - معوقات نظام إدارة الجودة الشاملة
- 41 - طرق إفشال مشروع الجودة الشاملة
- 42 - التحولات الأساسية نحو نظام إدارة الجودة الشاملة
- 43 - الرقابة على الجودة
- 47 - هوامش ومراجع الفصل الأول

الفصل الثاني

تسويق الجودة في الخدمات

- 51 - تعريف الخدمات
- 51 - تعريف جودة الخدمة
- 51 - مفهوم التسويق الحديث للخدمة الموجهة للعملاء
- 52 - خصائص الخدمات
- 52 - متطلبات تسويق الخدمات
- 53 - ابعاد جودة تسويق الخدمات
- 54 - خطوات جودة الخدمة للعميل
- 59 - كيف يمكن أن تبني نجاحك بمهارات العلاقات
- 59 - التعامل مع من يصعب تعاملهم
- 60 - مستويات الجودة الخدمة العملاء
- 60 - تصنيف الخدمات
- 63 - عناصر المزيج التسويقي في قطاع الخدمات
- 65 - معايير جودة الخدمة
- 67 - المعايير العالمية لقياس الجودة
- 69 - المعايير المستخدمة للحكم على جودة الخدمة
- 70 - هوامش ومراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث

تطبيق ادارة الجودة الشاملة في ادارة الموارد البشرية

- 73 - مفهوم إدارة الموارد البشرية
- 74 - مفهوم إدارة الموارد البشرية في ادارة الجودة الشاملة
- 74 - أهمية إدارة الموارد البشرية
- 74 - أدوار وعلاقة إدارة القوى البشرية بإدارة الجودة الشاملة
- 75 - مؤشرات معيار إدارة وتنمية الموارد البشرية
- 76 - عملية هيكلة الأعمال والوظائف طبقاً لمدخل الجودة الشاملة
- 77 - تصميم عملية هيكلة الأعمال والوظائف في إطار إدارة الجودة الشاملة
- 78 - تطوير استراتيجية إدارة الموارد البشرية
- 81 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية

86	- المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
88	- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
90	- الأسباب التي تؤدي إلى رضا الموظفين من الجودة
93	- الانجازات الهامة لإدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية
94	- أشكال الإنجاز في إدارة الموارد البشرية
96	- إجراءات تطوير وتقييم الأداء في إدارة الموارد البشرية
103	- الخطوات التي يتم بها تنفيذ التطوير الدائم
104	- تطبيق وسائل التحفيز الطبيعية
106	- هوامش ومراجع الفصل الثالث

الفصل الرابع

التركيز على رضى العميل

109	- مقدمة
109	- تعريف العميل
111	- تحقيق رضا العميل
113	- إدراك العميل للجودة
115	- شكاوى العملاء ومعالجتها
117	- قياس مستوى رضا العملاء
119	- نشر وظيفة الجودة
125	- مراجعة الفصل الرابع

الفصل الخامس

التحسين المستمر

129	- المقدمة
130	- الطرق الأساسية للتحسين المستمر
131	- مفهوم التحسين المستمر
131	- مداخل وطرق تصميم الماجل للتحسين المستمر
139	- الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر
143	- مراجع الفصل الخامس

الفصل السادس

الشراكة مع الموردين

- 147 - مقدمة
- 147 - مفهوم المورد وعلاقته مع المنظمة
- 149 - مصادر اختيار الموردين
- 151 - مبادئ الشراكة مع الموردين
- 152 - مصادقة المورد
- 154 - مراجع الفصل السادس

الفصل السابع

مقاييس الأداء وتكاليف الجودة

- 157 - المقدمة
- 157 - المفاهيم الأساسية لمقاييس الأداء
- 160 - عرض مقاييس الأداء
- 161 - تكاليف الجودة
- 162 - تصنيف تكاليف الجودة
- 166 - مراجع الفصل السابع

الفصل الثامن

القيادة ودورها في إدارة الجودة الشاملة

- 169 - مفهوم القيادة
- 169 - النظريات القيادية
- 174 - أهمية القيادة
- 174 - خصائص القيادة
- 176 - تصنيف القيادة
- 177 - عناصر القيادة
- 177 - اكتشاف العناصر القيادية
- 178 - أساليب القيادة
- 179 - دور القيادة في إدارة الجودة الشاملة
- 180 - نموذج إدارة الجودة الشاملة في القيادة
- 184 - شروط القائد الفعال

185	- صفات القائد الإداري
186	- دور القائد في التطوير الإستراتيجي للجودة
187	- دور القائد في المحافظة على رضا العملاء كأحد أبرز متطلبات الجودة
188	- طرق اختيار القائد الإداري
189	- مصادر قوة القائد الإداري
191	- اسباب نجاح القيادة في ادارة الجودة الشاملة
196	- مقياس كفاءة القيادة في الجودة الشاملة
200	- هوامش ومراجع الفصل الثامن

الفصل التاسع

ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

203	- مقدمة
203	-ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
203	-مفهوم ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
205	- مبررات الاهتمام المتزايد لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات
206	- مبادئ الجودة الشاملة في التعليم العالي
207	- أهداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
208	- مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات
208	- مزايا تطبيق ادارة الجودة الشاملة ومردودها على الجامعات
209	- معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي
210	- متطلبات تقييم ادارة الجودة الشاملة في الجامعات
211	- بعض التجارب العربية والعالمية في الجودة الشاملة في التعليم العالي
214	- التخطيط الاستراتيجي لجودة التعليم العالي
215	- التحديات الاستراتيجية لجودة التعليم العالي
218	- قائمة المراجع

الفصل العاشر

ادارة الجودة الشاملة والتغيير

223	- مفهوم التغيير
223	- مفهوم التغيير التنظيمي
224	- قواعد ومبادئ التغيير

225	- النظريات العالمية المنظمة للتغيير
226	- اهمية التغيير
227	- أهداف إدارة التغيير
228	- خصائص إدارة التغيير
232	- عملية التغيير
233	- إجراءات إدارة التغيير في ادارة الجودة الشاملة
239	- القضايا المحتملة لمقاومة التغيير وكيفية التغلب عليها
240	- تنظيم التغيير
240	- مسؤولية التغيير والتطوير داخل المنظمة
244	- منهجية التغيير
244	- الطرق المثلى للتغيير
245	- خطوات للتغيير الفعال
245	- مستويات ومجالات التغيير
246	- أنواع التغيير
246	- أنماط التغيير المنظمي
248	- المراحل التي تمر بها عملية التغيير في ادارة الجودة الشاملة
249	- العوامل التطوير والتغيير
250	- عوامل نجاح التغيير
251	- خصائص إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتغيير الشامل
253	- هوامش ومراجع الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر

الأيزو (ISO)

257	- ماهي شهادة الجودة (ISO)
257	- مفهوم المنظمة الدولية للمعايير أيزو (ISO)
257	- مفهوم أيزو
258	- ضرورات تطبيق أنظمة إدارة الجودة
258	- الخطوات المطلوب اتخاذها لتطبيق أنظمة إدارة الجودة
259	- فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو
260	- مزايا تنفيذ معايير ايزو

- 260 - مفهوم آيزو 9000
- 260 - مراحل الحصول على شهادة الآيزو
- 261 - الحصول على الشهادة
- 265 - متطلبات نظام الجودة للآيزو
- 271 - أنواع المواصفات الدولية لنظم الجودة (آيزو 9000 ISO)
- 273 - أهمية الآيزو
- 274 - دوافع تبني نظام الآيزو
- 274 - المجالات التي يمكن الحصول فيها على شهادة الآيزو
- 275 - مفهوم الآيزو 14000
- 275 - أسباب ومسببات إيجاد نظم إدارة البيئة
- 275 - نشأة نظام إدارة البيئة الآيزو 14001
- 276 - مميزات الحصول على شهادة المطابقة آيزو 14001
- 277 - كيفية الاستفادة نظم إدارة البيئة وسلسلة الآيزو 14001
- 279 - هوامش ومراجع الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر

جوائز الجودة 283

- 283 - أولاً: جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز
- 283 - أهداف الجائزة
- 283 - فوائد الاشتراك
- 284 - المعايير القانونية للاشتراك
- 284 - معايير الجائزة
- 285 - السرية في الجائزة
- 285 - استراتيجية الجائزة
- 288 - الاطراف المشاركين في الجائزة
- 294 - ادارة الجائزة
- 294 - برنامج الدورات والندوات
- 296 - جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص
- 296 - جائزة الملكة رانيا الوطنية للريادة
- 297 - ماهية مسابقة صنع في الأردن

- 260 - مفهوم آيزو 9000
- 260 - مراحل الحصول على شهادة الآيزو
- 261 - الحصول على الشهادة
- 265 - متطلبات نظام الجودة للآيزو
- 271 - أنواع المواصفات الدولية لنظم الجودة (آيزو ISO 9000)
- 273 - أهمية الآيزو
- 274 - دوافع تبني نظام الآيزو
- 274 - المجالات التي يمكن الحصول فيها على شهادة الآيزو
- 275 - مفهوم الآيزو 14000
- 275 - أسباب ومسببات إيجاد نظم إدارة البيئة
- 275 - نشأة نظام إدارة البيئة الآيزو 14001
- 276 - مميزات الحصول على شهادة المطابقة آيزو 14001
- 277 - كيفية الاستفادة نظم إدارة البيئة وسلسلة الآيزو 14001
- 279 - هوامش ومراجع الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر

جوائز الجودة 283

- 283 - أولاً: جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز
- 283 - أهداف الجائزة
- 283 - فوائد الاشتراك
- 284 - المعايير القانونية للاشتراك
- 284 - معايير الجائزة
- 285 - السرية في الجائزة
- 285 - استراتيجية الجائزة
- 288 - الاطراف المشاركين في الجائزة
- 294 - ادارة الجائزة
- 294 - برنامج الدورات والندوات
- 296 - جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص
- 296 - جائزة الملكة رانيا الوطنية للريادة
- 297 - ماهية مسابقة صنع في الأردن

298	- نادي الريادة الطلابي
298	- ثانياً: جائزة الملك عبدالعزيز للجودة بالمملكة العربية السعودية
298	- ماهية الجائزة
299	- الجودة في الجائزة
299	- الاعمال التي ستقام بها الجائزة
301	- إنشاء الجائزة
302	- فوائد الجائزة
304	- ثالثاً: جائزة ديمنج وبالدريج
305	- جائزة بالدريج
306	- رابعاً: الجائزة العربية للجودة
306	- مفاهيم الجائزة العربية للجودة
307	- أهداف الجائزة
308	- فئات الجائزة
308	- شروط التقدم للجائزة
309	- خطوات التقدم للترشيح للجائزة
309	- اجراءات تقييم المنشأة
310	- شعار الجائزة
310	- معايير الجائزة
313	- المعايير الرئيسية لجوائز الجودة العربية والعالمية
317	- هوامش ومراجع الفصل الثاني عشر