

إدارة الجودة المعاصرة

مقدمة في إدارة الجودة الشاملة
للإنتاج والعمليات والخدمات

أ.د. محمد عبد العال النعيمي
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

د. راتب جليل صويص
جامعة عمان الأهلية

د. غالب جليل صويص
الجامعة الأردنية

اليازوري



www.yazori.com

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة:	5
شكر وتقدير	9
المحتويات	11
الفصل الأول: الإدارة و الجودة	23
المقدمة	25
1-1 تعريف الإدارة:	26
1-2 تطور علم الإدارة	27
1-3 تعريف الجودة	31
1-3-1 الجودة من وجهة نظر المستهلك	32
1-3-2 الجودة من وجهة نظر المصنّع	35
1-4 أبعاد الجودة هي:	37
1-5 خصائص الجودة:	39
1-6 ضبط (رقابة) الجودة :	40
1-7 أنواع ضبط الجودة	40

41.....	8-1 عناصر ضبط الجودة
42.....	9-1 تأكيد الجودة :
42.....	10-1 المقارنة بين ضبط الجودة وتأكيد الجودة:
43.....	11-1 نظام إدارة الجودة
44.....	1-11-1 إدارة الجودة الشاملة :
45.....	2-11-1 أهمية إدارة الجودة الشاملة
45.....	3-11-1 أهداف إدارة الجودة
46.....	4-11-1 تطور إدارة الجودة الشاملة
52.....	12-1 مراحل تطور حركة الاهتمام بالجودة
52.....	مرحلة الإدارة الإستراتيجية للجودة وخصائصها:
53.....	13-1 مبادئ إدارة الجودة الشاملة
54.....	14-1 إدارة الجودة في المنظمة
56.....	15-1 إدارة الجودة والموردين الخارجيين
58.....	16-1 إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا الزبائن
61.....	الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجودة الشاملة
63.....	مقدمة:
64.....	1-2 الآثار الإستراتيجية لإدارة الجودة كاملة

66.....	2-2 إدارة الجودة الشاملة في شركات الخدمات
70.....	3-2 الجودة على الشبكة
73.....	4-2 كلفة الجودة
74.....	5-2 كلفة الجودة الرديئة
76.....	6-2 تقرير قياس تكاليف الجودة
77.....	7-2 أثر إدارة الجودة على الإنتاجية
78.....	8-2 قياس الناتج والإنتاجية
79.....	9-2 أهمية الجودة ودور الموظفين
80.....	10-2 دوائر الجودة وفرق تحسين العملية
81.....	الفصل الثالث الجودة، العمليات، الإستراتيجية و الموارد البشرية
83.....	مقدمة:
90.....	1-3 بناء الإستراتيجيات
91.....	أ- تحديد المهمة الأساسية:
91.....	ب- تقدير الكفاءة الجوهرية:
93.....	ج- تحديد الطلبات المربحة والطلبات الكفوءة:
94.....	د- تقدير مركز الشركة:
95.....	2-3 الأولويات التنافسية :

95.....	1-2-3 التنافس على التكلفة :
97.....	2-2-3 التنافس على النوعية :
98.....	3-2-3 التنافس على المرونة:
100.....	4-2-3 التنافس على السرعة:
101.....	3-3 الموارد البشرية في إدارة العمليات
102.....	4-3 الموارد البشرية و عملية التخطيط الإستراتيجي
107.....	الفصل الرابع قياس الجودة
109.....	الأساليب اللازمة لقياس الجودة
110.....	1-4 مخطط باريتو
112.....	2-4 مخططات ضبط الجودة
115.....	3-4 لوحات السيطرة للمتغيرات أو القياسات
116.....	4-4 لوحات الصفات المميزة
118.....	5-4 مخطط تحليل العملية
119.....	6-4 مخطط السبب و النتيجة
121.....	7-4 مخطط تاكوشي
123.....	الفصل الخامس التنبؤ

1-5	الدور الاستراتيجي للتنبؤ لدى إدارة سلسلة التوريد وإدارة الجودة	126
126	الشاملة	
126	1-1-5 إدارة سلسلة التوريد	
128	2-1-5 إدارة الجودة	
129	3-1-5 التخطيط الاستراتيجي	
129	2-5 عناصر التنبؤ	
129	1-2-5 فترة التنبؤ	
131	2-2-5 سلوك الطلب	
133	3-2-5 طرق التنبؤ	
135	4-2-5 عملية التنبؤ	
137	3-5 طريقة السلسلة الزمنية	
138	1-3-5 المتوسطات المتحركة	
142	2-3-5 الأوساط المتحركة الموزونة	
143	3-3-5 التمهيد الأسّي :	
147	4-3-5 معادلة التمهيد الأسّي المعدلة	
150	5-3-5 الاتجاه العام	
152	6-3-5 المتغيرات الموسمية	
153	4-5 دقة التنبؤ	

- 154..... 1-4-5 متوسط الانحراف المطلق
- 155..... 2-4-5 الخطأ المتجمع (المتراكم):
- 156..... 3-4-5 التحكم بالتنبؤ
- 157..... 5-5 الانحدار
- 158..... 1-5-5 طريقة الانحدار الخطية
- 159..... 2-5-5 الارتباط
- 159..... 3-5-5 تحليل الانحدار
- 160..... 4-5-5 الانحدار المتعدد
- 163..... الفصل السادس تخطيط موارد المؤسسة
- 167..... 1-6 نماذج تخطيط موارد المؤسسة
- 2-6 تخطيط موارد المؤسسة المستند إلى الويب، وبرمجيات الأعمال الإلكترونية
- 171..... ذات الصلة
- 172..... 1-2-6 إدارة العلاقة مع الزبون (CRM)
- 173..... 2-2-6 إدارة سلسلة التوريد
- 173..... 3-2-6 التجارة التعاونية للمنتجات (CPC)
- 174..... 4-2-6 الربط
- 176..... 3-6 تخطيط موارد المؤسسة و التخطيط لمتطلبات الخامات
- 177..... 4-6 التخطيط لمتطلبات الخامات

- 178..... 1-4-6 متى يستخدم التخطيط لمتطلبات الخامات؟
- 180..... 5-6 جدول الإنتاج الأساسي
- 183..... الفصل السابع بطاقات الأداء المتوازنة
- 185..... 1-7 مراحل تطور مقياس بطاقات الأداء المتوازنة
- 186..... 2-7 المشاكل التي تواجه نظام بطاقات الأداء المتوازنة
- 188..... 3-7 التحليل: طريقة جديدة لمتابعة الأداء التنظيمي
- 188..... 1-3-7 استخدام المقاييس الرقمية
- 190..... 2-3-7 ما هي التحليلات المنطقية (Analytics)؟
- 190..... بعض خصائص التحليل :
- 191..... 3-3-7 لماذا تعتبر هذه التحليلات "Analytics" أفضل من المقاييس الفردية السابقة؟
- 191..... 4-3-7 كيف تساهم التحليلات Analytics في تغيير الطريقة التي تقيس بها المنظمات الأداء.
- 192..... 4-7 التحليل المعتمد على الأداء
- 192..... 1-4-7 ما الذي يحتاج المدراء معرفته عن أداء مؤسساتهم؟
- 193..... 2-4-7 أنواع الأسئلة / المعلومات التي يجب أن يتضمنها نظام قياس الأداء.
- 193..... 3-4-7 العوامل الخارجية: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC؟
- 193..... 5-4-7 مقاييس المستهلك: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC؟

194	6-4-7 مقاييس العاملين: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC ؟
194	7-4-7 خطوات بناء نظام قياس تحليلي:
195	5-7 تحليلات علاقة الزبائن
195	1-5-7 كيف تبني نظام قياس تحليلي Analytic للزبائن / المستهلكين ؟
196	2-5-7 بعض الافتراضات الخاطئة حول نظام CRM:
197	6-7 التحليلات الخارجية
198	1-6-7 قياس المخاطرة:
198	2-6-7 قياس أهمية الشراكة:
198	3-6-7 قياس مدى مطابقة أعمالك في المنظمة للقوانين و التشريعات:
198	7-7 تحليل الأفراد
199	1-7-7 مقاييس العاملين:
201	وضع معيار للتنوع:
201	معايير فاشلة لقياس رأس المال البشري:
203	8-7 تحليل العمليات
203	1-8-7 المعايير التشغيلية:
206	9-7 التحليل الاستراتيجي والمالي
206	1-9-7 المعايير الإستراتيجية:
207	2-9-7 المعايير المالية:

- 207..... 3-9-7 المعايير المالية في المنظمات غير الربحية:
- 208..... 10-7 قياس أداء وإدارة الأداء
- 208..... 1-10-7 نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC خلال الثلاثين سنة الأخيرة
- 208..... 2-10-7 بطاقات القياس المترهلة
- 209..... 3-10-7 محددات نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC
- 209..... 4-10-7 الربط بين BSC وإدارة المعرفة
- 209..... 5-10-7 إدارة الأداء وقياس الأداء
- 210..... 6-10-7 نظام إدارة الأداء
- 211..... الفصل الثامن سيجما ستة**
- 214..... 1-8 ما الشيء الجديد في سيجما ستة؟
- 216..... 2-8 ماهية سيجما ستة
- 217..... 3-8 سيجما ستة كمقياس إحصائي
- 221..... 4-8 سيجما كهدف
- 224..... 5-8 سيجما ستة كنظام للإدارة
- 227..... 6-8 إستراتيجية سيجما ستة
- 228..... 1-6-8 مرحلة القياس:
- 228..... 2-6-8 مرحلة التحليل:

207	3-9-7 المعايير المالية في المنظمات غير الربحية:
208	10-7 قياس أداء وإدارة الأداء
208	1-10-7 نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC خلال الثلاثين سنة الأخيرة
208	2-10-7 بطاقات القياس المترهلة
209	3-10-7 محددات نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC
209	4-10-7 الربط بين BSC وإدارة المعرفة
209	5-10-7 إدارة الأداء و قياس الأداء
210	6-10-7 نظام إدارة الأداء
211	الفصل الثامن سيجما ستة
214	1-8 ما الشيء الجديد في سيجما ستة؟
216	2-8 ماهية سيجما ستة
217	3-8 سيجما ستة كمقياس إحصائي
221	4-8 سيجما كهدف
224	5-8 سيجما ستة كنظام للإدارة
227	6-8 إستراتيجية سيجما ستة
228	1-6-8 مرحلة القياس:
228	2-6-8 مرحلة التحليل:

- 228..... 3-6-8 مرحلة التحسين:
- 229..... 4-6-8 مرحلة التحكم:
- 229..... 7-8 الإستراتيجية الناجحة لسيجما ستة
- 230..... 8-8 ست مرتكزات رئيسية لسيجما ستة
- 231..... 1-8-8 تركيز حقيقي على رضا الزبائن
- 231..... 2-8-8 الإدارة المعتمدة على المعلومات و الحقائق
- 232..... 3-8-8 العمليات توجد حيثما يتواجد الفعل
- 232..... 4-8-8 الإدارة المبادرة
- 233..... 5-8-8 التعاون اللامحدود
- 233..... 6-8-8 التوجه نحو الإتقان وتحمل الأخطاء والفشل
- 234..... 9-8 أدوار جديدة للمدراء والموظفين
- 234..... 1-9-8 الحزام الأسود:
- 235..... 2-9-8 الحزام الأسود
- 237..... 3-9-8 الحزام الأخضر:
- 237..... 4-9-8 البطل / الراعي أو الداعم:
- 238..... 5-9-8 قائد التنفيذ:
- 239..... 10-8 عملية حل المشكلات في فريق سيجما ستة
- 241..... 1-10-8 دورة حياة DMAIC:

244.....	2-10-8 نموذج DMAIC في حل المشكلات
246.....	11-8 تطبيق سيجما ستة:
246.....	ثلاثة مداخل (طرق) لتطبيق سيجما ستة
251.....	الفصل التاسع ثقافة سيجما ستة و مقارنتها بإدارة الجودة
255.....	1-9 الدور المحوري للزبون:
257.....	2-9 النتائج المالية:
258.....	3-9 إشراك الإدارة:
259.....	4-9 توظيف الموارد:
260.....	5-9 التنظيم الإداري:
262.....	6-9 التنبؤ بنجاح فريق سيجما ستة وتفادي الفشل
267.....	قائمة المصطلحات