

الجودة

وأنظمة الآيزو



الأستاذة
آمال كحيلة
جامعة سكيكدة - الجزائر

الدكتور
فريد كورتل
جامعة سكيكدة - الجزائر



www.darkonoz.com

الفهرس

7	مقدمة
---	-------

الفصل الأول

ماهية الجودة

11	تمهيد
----	-------

13	المبحث الأول: أساسيات عن الجودة
----	---------------------------------

13	المطلب الأول: الجودة وتطورها التاريخي
----	---------------------------------------

13	I- تعريف الجودة
----	-----------------

20	II- التطور التاريخي للجودة
----	----------------------------

27	المطلب الثاني: أبعاد الجودة وأهميتها
----	--------------------------------------

27	I- أبعاد الجودة
----	-----------------

30	II- أهمية الجودة في المنظمة
----	-----------------------------

32	المطلب الثالث: تكاليف الجودة
----	------------------------------

32	I- تعريف تكاليف الجودة
----	------------------------

32	II- أنواع تكاليف الجودة
----	-------------------------

III- أهمية دراسة تكاليف الجودة 39

المبحث الثاني: مدخل إلى المنتج 41

المطلب الأول: المنتج، تعريفه، أنواعه ومراحل تصميمه 41

I- تعريف المنتج 41

II- التصنيفات المختلفة للمنتجات 43

المطلب الثاني: تصميم المنتجات 46

I- تعريف التصميم 46

II- الاعتبارات الواجب مراعاتها عند إعداد التصميم 48

III- تصميم المنتج وعلاقته بتصميم العملية التحويلية 49

IV- مراحل تصميم المنتجات 52

المطلب الثالث: مسؤولية تحقيق الجودة وأسباب الانحرافات في الإنتاج 54

I- الجهات المسؤولة عن تحقيق جودة المنتج 54

II- الاختلافات في الإنتاج وأسبابها 57

خلاصة الفصل الأول 62

الفصل الثاني

الرقابة على الجودة

تمهيد 65

67	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقابة
67	المطلب الأول: مفهوم الرقابة
67	I- تعريف الرقابة
68	II- أهداف الرقابة
69	III- مسؤولية الرقابة وموقعها في المنظمة
70	IV- مبادئ الرقابة
75	المطلب الثاني: أنواع وخطوات العملية الرقابية
75	I- أنواع الرقابة
79	II- أدوات الرقابة
80	III- خطوات الرقابة
85	المبحث الثاني: مراقبة الجودة
85	المطلب الأول: مفهوم الرقابة على الجودة
85	I- المفهوم العلمي للرقابة على الجودة
93	II- القرارات الأساسية في عملية الرقابة على الجودة
98	المطلب الثاني: تقنيات الرقابة على الجودة
98	I- التحليل الحسي
100	II- POKA YOKE
103	III- Jidoka
104	IV- المراقبة الذاتية Self-control
106	V- الرقابة الإحصائية على الجودة

الفصل الثالث

الأدوات الإحصائية المستخدمة في الرقابة على الجودة

تمهيد	129
المبحث الأول: الأدوات التي تعطي فكرة عامة	131
المطلب الأول: أوراق الكشف	131
I - تعريف أوراق الكشف	131
II - طريقة الاستخدام	131
III - أنواع أوراق الكشف	133
المطلب الثاني: مخطط السبب والآخر	139
I - تعريف مخطط السبب والآخر	139
II - تشكيل المخطط	140
III - أهمية مخطط السبب - الآخر	141
IV - خطوات رسم مخطط السبب - الآخر	143
V - الطرق المختلفة لرسم مخطط السبب - الآخر	145
المطلب الثالث: مخطط الارتباط	147
I - تعريف مخطط الارتباط	147
II - كيفية تكوين شكل الانتشار (مخطط الارتباط)	148
III - أنواع مخططات الارتباط والعلاقة بين المتغيرين	148
IV - التحقق من الارتباط	150

المبحث الثاني: الأدوات التي يتم من خلالها تنظيم البيانات	157
المطلب الأول: منحني باريتو	157
I- تعريف منحني باريتو	157
II- مراحل تشكيل منحني باريتو	158
III- أهمية استخدام منحني باريتو	159
المطلب الثاني: مخطط التدفق	161
I- تعريف مخطط التدفق	161
II- طريقة تشكيل مخطط التدفق	163
III- أنواع مخططات التدفق	163
IV- مزايا وعيوب مخططات التدفق	164
المبحث الثالث: الأدوات المستخدمة في معرفة المشاكل	167
المطلب الأول: مفاهيم إحصائية أساسية	167
I- المجتمع والعينة	167
II- مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت	170
III- التوزيعات الاحتمالية	173
III-1 تعريف التوزيع الاحتمالي	173
III-2 أنواع التوزيعات الاحتمالية	174
المطلب الثاني: التوزيع التكراري	177
I- تقنية التوزيع التكراري	177
II- كيفية إنشاء التوزيع التكراري	177
III- أنواع التوزيع التكراري	179

المطلب الثالث: خرائط الرقابة	184
I- تعريف خريطة الرقابة	184
II- خطوات إنشاء خرائط الرقابة	185
III- الأهداف التي يمكن تحقيقها من خلال خرائط مراقبة الجودة	187
IV- حالات الخروج من الضبط الإحصائي	188
1-IV السلسلة	189
2-IV الاتجاه	189
3-IV الدورية	190
4-IV المحاذاة لحدود المراقبة	191
V- أنواع خرائط الرقابة	192
1-V خرائط الرقابة للمتغيرات	192
2-V خرائط الرقابة للخواص أو الصفات	194

الفصل الرابع

أنظمة الإيزو

تمهيد	201
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الإيزو	203
1- نشأة وتطور الإيزو	203
2- مفهوم ومجالات تطبيق الإيزو	204
1-2 تعريف الإيزو	204
2-2 أهمية تطبيق الإيزو (ISO)	205

206	2-3 أسس ومبادئ الإيزو 9000
206	2-4 مجالات الإيزو 9000
209	3- مكونات سلسلة مواصفات الإيزو
211	4- أهداف ومزايا الحصول على شهادة الإيزو
211	4-1 أداء منسجم على مستوى المؤسسة
212	4-2 علاقات أوثق بين الموردين والعملاء
212	4-3 ثقة أقوى لدى العميل
212	4-4 أداء أفضل في عملية صنع القرار
212	4-5 اعتماد أقل على الأفراد
212	4-6 تحسين مستمر
212	4-7 زيادة القيمة المضافة
213	4-8 وجود أوسع وأقوى بالأسواق
213	4-9 ميزة تنافسية مؤثرة
213	4-10 مراجعة أقل لنظام المورد (المؤسسة)
213	5- مدة وتكلفة الحصول على شهادة الإيزو 9000
213	5-1 مدة الحصول على شهادة الإيزو 9000
214	5-2 تكلفة الحصول على شهادة الإيزو 9000
215	المبحث الثاني: مراحل تطبيق الإيزو 9000
215	1- مرحلة التحضير لعملية التطبيق
215	1-1 اتخاذ القرار ببدء عملية التطبيق والتزام الإدارة العليا

216	1-2- تعيين ممثل الإدارة وتشكيل لجنة توجيه
217	1-3- تقييم الوضع المالي وتحديد الإجراءات وتعليمات والوثائق الإرشادية المطلوب تطويرها
217	2- مرحلة توثيق نظام إدارة الجودة
217	2-1- إعداد دليل الجودة
218	2-2- توثيق الإجراءات وتعليمات العمل وإعداد الاستمارات
218	2-3- إعداد الوثائق الإرشادية
219	2-4- وضع خطة التطبيق التفصيلية
219	2-5- تشكيل فرق العمل الفرعية وتحديد مهامها
219	2-6- إعلان برنامج التطبيق وتوعية العاملين بخصوص المواصفة التي سيتم تأسيس نظام إدارة الجودة بناء عليها
220	3- مرحلة تطبيق وتدقيق النظام الموثق
220	3-1- مرحلة تطبيق النظام الموثق
221	3-2- مرحلة التدقيق الداخلي للنظام المطبق والمراجعة الإدارية
221	3-3- المراجعة الإدارية
222	3-4- مرحلة التحضير للتسجيل، والحصول على شهادة المطابقة
224	4- معوقات عملية تطبيق الإيزو في المؤسسة
225	المبحث الثالث: عناصر متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9000
225	1- المحور (4) نظام إدارة الجودة
225	1-1- المحور (4-1) المتطلبات العامة

226	1-2- المحور (4-2) متطلبات التوثيق
227	2- المحور (5) مسؤولية الإدارة
227	1-2 المحور (5-1) التزام الإدارة
228	2-2 المحور (5-2) التركيز على الزبون
228	3-2 المحور (5-3) سياسة الجودة
228	4-2 المحور (5-4)
229	2-5 المحور (5-5): المسؤولية الصلاحية الاتصالات
230	2-6 المحور (5-6) مراجعة الإدارة
231	3- المحور (6) إدارة الموارد
231	3-1 المحور (6-1) توفير الموارد
231	3-2 المحور (6-2) المواد البشرية
232	3-4 المحور (6-4) محيط العمل
232	4- المحور 7: تحقيق المنتج
232	4-1 المحور (7-1) التخطيط لتحقيق المنتج
233	4-2 المحور (7-2) العمليات المتعلقة بالزبون
234	4-3 المحور (7-3) التصميم والتطوير
237	4-4 المحور (7-4) الشراء
238	4-5 المحور (7-5) الإنتاج وتوفير الخدمة
240	5- المحور (8): القياس، التحليل والتحسين
241	5-1 المحور (8-1) المراقبة والقياس
242	5-2 المحور (8-2) ضبط المنتج غير المطابق

243	3-5 المحور (3-8) تحليل المعطيات
243	4-5 المحور (4-8) التحسين
244	6- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو 9000

247	خاتمة
-----	-------

249	الملاحق
-----	---------

249	الملحق (1): جدول اختبارات
-----	---------------------------

250	الملحق (2): جدول الثوابت
-----	--------------------------

251	قائمة المراجع
-----	---------------