

إدارة الجودة الشاملة



د. عواطف ابراهيم الحداد
كلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة البترا



الباب الأول

الفصل الأول: مدخل الى ادارة الجودة الشاملة

- 1-1 مفهوم الجودة 13
- 2-1 مفهوم ضمان الجودة وضبط الجودة 19
- 3-1 مفهوم ادارة الجودة الشاملة 20
- 4-1 أهمية الجودة 21
- 5-1 أبعاد الجودة 22

الفصل الثاني: فلسفة الجودة (اسهاماتها وداراة الجودة)

- 1-2 المقدمة 28
- 2-2 ر. أ. فيشر 28
- 3-2 و. أ. شيوارت 28
- 4-2 و. ي. ديمينج 30
- 5-2 ج. م. جوران 34
- 6-2 أ. ف. فيكنهام 40
- 7-2 ف. ب. كروسي 44
- 8-2 ك. اشيكافا 46
- 9-2 ك. تاغوشي 48
- 10-2 ش. شنغو 50

الفصل الثالث: التطور التاريخي للجودة

- 1-3 المقدمة 55
- 2-3 المرحلة الأولى: مرحلة مسؤولية الحرفي من ضبط الجودة 56
- 3-3 المرحلة الثانية: مرحلة مسؤولية رئيس العما من ضبط الجودة 57
- 4-3 المرحلة الثالثة: مرحلة ضبط الجودة عن طريق الفحص 57

58	5-3 المرحلة الرابعة: مرحلة الضبط الاحصائي للجودة
59	6-3 المرحلة الخامسة: مرحلة ضمان الجودة
59	7-3 المرحلة السادسة: مرحلة ادارة الجودة الشاملة
60	8-3 المرحلة السابعة: مرحلة رفاهية الزبون
62	9-3 هيكلية نظام الجودة
68	الفصل الرابع: تكاليف الجودة
68	1-4 المقدمة
72	2-4 تصنيف كلف الجودة
74	3-4 النظرة التقليدية والنظرة الحديثة لكلف الجودة
77	الفصل الخامس: جوائز الجودة
77	1-5 المقدمة
78	2-5 جائزة ديمك
79	3-5 جائزة Malcolm Baldrige للجودة الوطنية
85	4-5 القيم والمفاهيم الجوهرية لجائزة (MBNQA)
90	5-5 الجائزة الاوروبية للجودة
91	6-5 جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز
	الباب الثاني: أنظمة ادارة الجودة ISO 9001 / 2000
117	الفصل السادس: المفهوم والتطور والتطبيق
117	1-6 المقدمة
118	2-6 مفهوم ISO
121	3-6 دوافع اقامة منظمة التفتيش الدولية SIO
124	4-6 أسلوب إنجاز الأعمال التفتيشية في منظمة الايزو
126	5-6 نشوء مواصفات أنظمة ادارة الجودة (ISO 9000) وتطورها

132	6-6 أسس ومبادئ الآيزو 9000
153	7-6 فوائد تطبيق آيزو 9000
155	8-6 مساوئ أو عيوب تطبيق آيزو 9000
155	9-6 مجموعة مواصفات الآيزو 9000
157	10-6 سلسلة مواصفات آيزو 9000
159	11-6 تعديل المواصفة واصدار عام 9000
161	12-6 الأهداف الأساسية للتعديل واصدار الآيزو 2000
163	13-6 المبادئ التي ارتكزت على مواصفة 2000
165	14-6 منهجية ومراحل تطبيق الآيزو
171	15-6 أنظمة ادارة الجودة (ISO 9000) وادارة الجودة الشاملة TQM
172	الفصل السابع: نظم ادارة الجودة / المتطلبات
172	1-7 المقدمة
172	2-7 مدخل العملية
174	3-7 العلاقة مع الآيزو 9004
175	4-7 الانسجام مع باقي نظم الادارة
176	5-7 نظام ادارة الجودة / المتطلبات

الباب الثالث: ادارة الجودة الشاملة

203	الفصل الثامن: ادارة الجودة الشاملة
203	1-8 المقدمة
203	2-8 مفهوم ادارة الجودة الشاملة
205	3-8 أهداف فلسفة ادارة الجودة الشاملة
212	4-8 مزايا ومعوقات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة

214	الفصل التاسع: أدوات ادارة الجودة الشاملة.....
214	1-9 المقدمة
215	2-9 أدوات ادارة الجودة الشاملة
226	3-9 أسئلة محلولة عن الأدوات السبعة
251	4-9 قدرة العملية
257	5-9 هندسة الجودة
258	6-9 الانحرافات المعيارية الست
262	الفصل العاشر: متطلبات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة
22	1-10 المقدمة
262	2-10 متطلبات تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة