

مدخل الى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)

الأستاذ الدكتور
عمر وصفي عقيلي

أستاذ إدارة الأعمال في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
بجامعة حلب



الطبعة الثانية

2009

المحتويات

الموضوع

الصفحة

الفصل الأول

٧١-١٥	أبعاد إدارة الجودة الشاملة
١٧	● ماهية إدارة الجودة الشاملة
١٧	- معنى الجودة
١٩	- مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة
٢٩	- تكلفة الجودة
٣١	- تعريف إدارة الجودة الشاملة
٣٢	- التحدي الذي يواجه إدارة الجودة الشاملة
٣٣	- إطار إدارة الجودة الشاملة
٣٩	- أهداف إدارة الجودة الشاملة
٤٢	- مضامين إدارة الجودة الشاملة
٤٦	- هرم إدارة الجودة الشاملة
٤٨	● أساسيات إدارة الجودة الشاملة
٤٨	- تلبية توقعات العملاء
٤٩	- سلسلة الجودة الداخلية أو المرحلية
٥٠	- تأكيد الجودة

- ٥١ - العنصر البشري هو الأساس
- ٥٣ - النظام الكلي المتكامل والمفتوح
- ٥٥ - التخطيط الاستراتيجي المتكامل
- ٥٦ - إدارة الجودة الشاملة وفلسفة الإدارة بالأهداف
- ٥٧ • مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة
- ٥٧ - مجالات المقارنة
- ٥٩ - التناقضات التي تتعامل معها إدارة الجودة الشاملة
- ٦٠ • فوائد إدارة الجودة الشاملة
- • الفرق بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الجودة العالمي
- ٦٢ 9000 ISO
- ٦٣ - أبعاد الأيزو (ISO)
- ٦٦ - ملاحظات حول الأيزو
- ٦٧ - فوائد الحصول على شهادة الأيزو
- ٦٩ - نظام إدارة الجودة (QMS)
- ٦٩ - إدارة الجودة الشاملة (TQM)
- ٧٠ - الفرق بين (QMS) و (TQM)

الفصل الثاني

- ١٦٨-٧٣ المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة
- ٧٧ • رسالة المنظمة

٧٨	● استراتيجية المنظمة
٨٠	- أهداف استراتيجية إدارة الجودة الشاملة
٨١	- سياسة الجودة الشاملة
٨٣	● التغييرات المطلوبة
٨٤	- ثقافة المنظمة
٨٧	- الهيكل التنظيمي
٩٢	- إعادة تصميم العمليات
٩٦	- الأنظمة والسياسات
٩٧	- النمط القيادي
١٠٥	- أسلوب تنفيذ العمل
١١٠	● متطلبات منهجية إدارة الجودة الشاملة
١١١	- دعم الجهات العليا
١١٢	- التمهيد قبل التطبيق
١١٣	- تعميق فكرة أن العميل يدير المنظمة
١١٥	- تتميط العمليات
١١٧	- شمولية واستمرارية الرقابة
١١٨	- تبني أسلوب تفتيت المشكلة
١٢٠	- تحقيق جودة التكاليف
١٢٢	- تجربة السلعة من قبل العميل
١٢٤	- سياسة دمج العاملين
١٢٧	- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية

- التحسينات المستمرة ١٢٩
- التحسين المستمر للجودة ١٣٠
- تحسين إستثمار العنصر البشري ١٤٢
- تحسين العلاقات مع الآخرين وتعزيزها ١٤٧
- المعايرة من أجل تحسين الجودة ١٥٢
- تحسين إستثمار الوقت ١٥٥
- الأنشطة الداعمة المستمرة ١٥٦
- نظام المعلومات وجمع الحقائق ١٥٦
- التغذية العكسية ١٥٩
- التعليم والتدريب المستمر ١٦٤

الفصل الثالث

نماذج مختارة عن إدارة الجودة الشاملة والأخطاء

٢٣٨-١٦٩

- الشائعة في تطبيقها ٢٣٨-١٦٩
- نموذج إدوارد ديمينج ١٧١
- نموذج جوزيف جوران ١٧٨
- نموذج مالكوم بالدريج ١٨٣
- نموذج VICTORY - C ١٩٢
- نموذج همبر ١٩٥
- النموذج الدائري ١٩٨

- نموذج الجائزة الأوروبية ٢٠٦
- نموذج شركة IBM ٢٠٩
- نموذج الجهاز الحكومي ٢١٢
- نموذج بيتر دركر ٢١٥
- نموذج تشارلز (ب) هاندي ٢١٦
- نموذج توم (ج) بيترز ٢١٨
- نموذج قيل كروسبي ٢٢١
- تقييم عام لنماذج إدارة الجودة الشاملة المختارة ٢٢٤
- الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ٢٢٧
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية ... ٢٣٣

الفصل الرابع

برنامج مقترح لتخطيط الجودة ومشروع جائزة إدارة

- الجودة الشاملة ٢٣٩-٢٧٩
- برنامج تخطيط الجودة كنظام كلي ٢٤١
- أهداف البرنامج ٢٤٥
- فعاليات البرنامج ٢٤٦
- تحديد من هو الزبون ٢٤٥
- تحديد مطالب الزبون ٢٤٩
- ترجمة مطالب الزبون ٢٥٢

- ٢٥٣ • تحليل مطالب الزبون
- ٢٥٤ • رقابة العمليات
- ٢٥٥ • تقييم رضا الزبون
- ٢٦١ - تحسين الجودة المستمر
- ٢٦٦ • العوامل المؤثرة في نجاح برنامج تخطيط الجودة
- ٢٦٧ • مشروع جائزة إدارة الجودة الشاملة

المراجع

- ٢٨٣ • المراجع العربية
- ٢٨٥ • المراجع الإنجليزية