

نظم إدارة الجودة

في المنظمات الإنتاجية والخدمية

الدكتور يوسف حليم الطائي

إدارة أعمال / إدارة جودة شاملة

ليث علي الحكيم

ماجستير إدارة الأعمال

محمد عاصي العجيلي

ماجستير إدارة الأعمال

راجعته الأستاذ المشارك

د. مؤيد الفضل

إدارة الأعمال / بحوث عمليات



اليازوري

www.yazori.com

المحتويات

5	المقدمة.....
25	قائمة الأشكال.....
31	قائمة الجداول.....

الفصل الأول

المدخل التنظيمي و التطور المفاهيمي للجودة

35	المقدمة.....
36	اولاً: مفهوم النظام وعناصره:.....
37	عناصر النظام.....
37	(أ) المدخلات.....
37	(ب) العمليات.....
37	(ج) المخرجات.....
38	(د) التغذية العكسية.....
38	هـ- بيئة النظام.....
38	ثانياً: مفهوم نظام الجودة.....
40	1- مكونات نظام الجودة.....

- 40..... (أ) نقاط الفحص:
- 42..... (ب) تصميم المنتج وعملية الإنتاج:
- 43..... (ج) الفحص والرقابة:
- 45..... (د) خطة الجودة:
- 46..... (هـ) التقارير والجوانب الإدارية الأخرى:
- 48..... 2- مستلزمات نجاح نظام الجودة:
- 48..... (أ) - تكامل اجراءات الفحص:
- 48..... (ب) - الاختبار والصيانة:
- 49..... (ج) التدريب والتعليم:
- 50..... (د) التزام الادارة العليا:
- 51..... (هـ) مشاركة العاملين تفويضهم الصلاحية:
- 52..... (و) موقع الجودة في استراتيجية المنظمة:
- 54..... (ز) ضبط الجودة وأساليب كشف المشاكل:
- 55..... ثالثاً: مفهوم الجودة
- 58..... (1) الجودة: درجة التفضيل
- 59..... (2) الجودة: المطابقة للاستعمال
- 59..... (3) الجودة: المطابقة مع المتطلبات
- 60..... (4) الجودة: التركيز على الزبون

62.....	رابعاً: التطور التاريخي لإدارة الجودة:
64.....	1- المرحلة الأولى: السيطرة على الجودة للحرفي:
65.....	2. المرحلة الثانية: السيطرة على الجودة لرئيس العمال:
65.....	3- المرحلة الثالثة: السيطرة على الجودة بالفحص:
66.....	4- المرحلة الرابعة: السيطرة على الجودة احصائياً:
66.....	5- المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة:
69.....	6- المرحلة السادسة: ادارة الجودة الاستراتيجية:
70.....	7- المرحلة السابعة: ادارة الجودة الشاملة:
71.....	خامساً: جوانب الجودة:
71.....	أ- جودة التصميم:
71.....	ب- جودة المطابقة:
72.....	ج- جودة الأداء
73.....	سادساً: أهمية الجودة :
73.....	أ) شهرة الشركة
73.....	ب) المسؤولية القانونية عن المنتج
74.....	ج) التطبيقات الدولية
74.....	د) التكاليف والحصة السوقية:

- 77..... سابعاً: أبعاد الجودة:
- 80..... ثامناً: محددات الجودة :
- 80..... أ) التصميم
- 80..... ب) جودة التطابق
- 81..... ج) سهولة الاستخدام
- 82..... د- خدمات ما بعد التسليم:
- 82..... تاسعاً: كلف الجودة ومؤشرات قياسها
- 82..... أ) مفهوم كلف الجودة
- 83..... ب) تصنيف كلف الجودة
- 88..... عاشرأ: مؤشرات قياس تكاليف الجودة
- 88..... 1- مؤشر العمل:
- 88..... 2- مؤشر التكلفة:
- 89..... 3- مؤشر المبيعات:
- 89..... 4- مؤشر الانتاج:
- 90..... أحد عشر: الأساليب المستخدمة في تحليل كلف الجودة
- 90..... 1- تحليل الاتجاه الزمني :
- 90..... 2- مخططات باي:

91.....	ثاني عشر: قياس جودة الأداء.....
94.....	أسئلة الفصل الأول.....
95.....	مصادر الفصل الأول.....

الفصل الثاني

الرقابة على الجودة

101.....	المقدمة.....
103.....	أولاً: مفهوم الرقابة على الجودة:.....
104.....	ثانياً: أهداف الرقابة على الجودة:.....
105.....	ثالثاً: التطور التاريخي للرقابة على الجودة:.....
108.....	رابعاً: القرارات الأساسية في عملية الرقابة على الجودة:.....
111.....	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية الرقابة على الجودة..
113.....	سادساً: نظام ضبط الجودة إحصائياً.....
118.....	سابعاً: الرقابة على الجودة إحصائياً:.....
121.....	قياس احتمال القبول في الخطة الإحصائية:.....
129.....	ثامناً: استخدام الخرائط في عملية الرقابة على الجودة.....

130	خرائط الجودة إحصائياً.....
131	تاسعاً: أنواع الخرائط الإحصائية:
135	خريطة المدى R- Chart
137	خريطة السيطرة للانحراف المعياري (S-Chart)
158	أسئلة المراجعة الفصل الثاني
160	تمارين الفصل الثاني
163	مصادر الفصل الثاني

الفصل الثالث

حلقات ضبط الجودة

169	المقدمة.....
170	أولاً: مفهوم حلقات ضبط الجودة:
172	ثانياً: أهداف حلقات ضبط الجودة
173	ثالثاً: نشأة وتطور حلقات ضبط الجودة:
175	رابعاً: المتطلبات الأساسية لتطبيق نظام حلقات الجودة:
175	1- الدعم والإسناد المباشر من قبل الإدارة العليا:
176	2- وضع هيكل ممارسة النشاط:

- 3- الالتزام بمبدأ البداية الصغيرة: 177
- 4- التآني في الحصول على النتائج: 178
- 5- تهيئة الأفراد: 178
- 6- تخصيص الموارد: 179
- خامساً: كيفية اقامة وإعداد حلقات ضبط الجودة: 180
- 1- لجنة التوجيه 181
- 2- الإدارة العليا 181
- 3- الإدارة الوسطى 181
- 4- دور منسق الحلقات 182
- 5- مسهل أمور الحلقات 182
- 6- دور قائد الحلقة 183
- 7- أعضاء الحلقات 184
- سادساً: آلية عمل حلقات ضبط الجودة: 184
- سابعاً: موقف المنظمات تجاه حلقات الجودة: 186
- أسئلة المراجعة للفصل الثالث 188
- مصادر الفصل الثالث 189

الفصل الرابع

إدارة الجودة الشاملة

المقدمة.....	193
أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	194
ثانياً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة.....	197
(1) التخطيط الاستراتيجي:	198
(2) إسناد الإدارة العليا:	198
(3) التركيز على الزبون :	198
(4) التحسين المستمر:	199
(5) التدريب والتعليم:	200
(6) اندماج العاملين ومشاركتهم:	200
(7) التركيز على العملية	201
ثالثاً: فوائد إدارة الجودة الشاملة:	205
1- تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة:	205
2- زيادة الفعالية التنظيمية :	205
3- كسب رضا المجتمع:	205
4- تقوية المركز التنافسي للمنظمة:	206

207	5- المحافظة على حيوية المنظمة:
207	رابعاً: متطلبات البرنامج الفاعل لإدارة الجودة الشاملة
208	1- القيادة:
210	2- التزام الإدارة العليا
210	3- تشكيل فرق العمل:
212	4- التصميم الفاعل للسلع والخدمات:
212	5- التركيز على العمليات:
215	خامساً: تغير الثقافة التنظيمية
219	سادساً: رواد إدارة الجودة الشاملة
233	سابعاً: الأساس النظري والتطبيقي لإدارة الجودة الشاملة:
236	أسئلة الفصل الرابع
238	مصادر الفصل الرابع

الفصل الخامس

ضمان الجودة

243	المقدمة
243	أولاً: مفهوم ضمان الجودة:
243	ثانياً: تطور ضمان الجودة:

249	ثالثاً: كيفية الوصول إلى ضمان الجودة:
253	رابعاً: متطلبات ضمان الجودة:
256	خامساً: العناصر الرئيسة لنظام ضمان الجودة:
259	سادساً: مراجعة نظام ضمان الجودة:
264	أسئلة الفصل الخامس
265	مصادر الفصل الخامس

الفصل السادس

تدقيق الجودة

269	المقدمة
269	أولاً: تعريف تدقيق الجودة:
271	ثانياً: أهداف تدقيق الجودة:
272	ثالثاً: أنواع التدقيق وفوائده:
279	رابعاً: المسؤولية الإدارية في عملية التدقيق:
280	خامساً: التدقيق الفعلي:
282	سادساً: كفاءة المدقق والتدريب (المدقق الداخلي والخارجي):

288.....	سابعاً: الاعتبارات الواجب مراعاتها عند أعداد برامج التدقيق:
289.....	ثامناً: خطوات عملية التدقيق:
289.....	1- التخطيط:
291.....	2- التنفيذ:
304.....	أسئلة الفصل السادس
305.....	مصادر الفصل السادس

الفصل السابع

نظم إدارة وضمان الجودة ISO

309.....	المقدمة
310.....	أولاً: مفهوم الآيزو ISO
312.....	ثانياً: المرجعية التاريخية لسلسلة ISO 9000
316.....	ثالثاً: فوائد تطبيق نظم إدارة الجودة ISO:
316.....	1- مستهلكي المنظمة:
317.....	2- العاملين في المنظمة:
317.....	3- المنظمة:
318.....	رابعاً: الأضرار الناجمة عن تطبيق إدارة الجودة.

319	خامساً: مكونات سلسلة ISO 9000 إصدار 1994
321	ISO 9000 - 1
321	ISO9004 - 2
321	ISO9001 - 3
322	ISO 9002 - 4
323	ISO 9003 - 5
324	سادساً: مكونات سلسلة ISO9001 إصدار 2000
326	1- المجال: Scope
327	2- المرجع القياسي Normative Reference
327	3- المصطلحات والتعاريف Terms and Definitions
329	4. نظام إدارة الجودة Quality Management System
332	5. مسؤولية الإدارة Management Responsibility
337	6- إدارة الموارد Resource Management
340	7- تحقيق المنتج Product Realization
349	8- القياس والتحليل والتحسين:
353	سابعاً: العلاقة بين ISO9000 وإدارة الجودة الشاملة (T. Q. M)

358.....	ثامناً: الخطوات الأساسية للحصول على شهادة ISO 9000
358.....	1- مرحلة ما قبل التسجيل
360.....	2- مرحلة التسجيل أو مرحلة الحصول على الشهادة
361.....	3- مرحلة ما بعد التسجيل
363.....	أسئلة الفصل السابع
364.....	مصادر الفصل السابع

الفصل الثامن

نظم الإدارة البيئية ISO 14000

369.....	المقدمة
369.....	أولاً: مفهوم البيئة والتلوث البيئي وأنواعه:
371.....	ثانياً: مفهوم الإدارة البيئية:
373.....	ثالثاً: إدارة الجودة البيئية الشاملة:
374.....	رابعاً: مبادئ إدارة الجودة البيئية الشاملة:
375.....	خامساً: عناصر إدارة الجودة البيئية الشاملة:
375.....	1- التزام الإدارة العليا :
376.....	2- التركيز على الزبون (إرضاءه):

376	3- العمل الجماعي:
377	4- التحسين المستمر:
377	خامساً: مبادئ ديمك وإدارة الجودة البيئية الشاملة:
380	سادساً: فوائد تطبيق إدارة الجودة البيئية الشاملة:
380	1- الميزة التنافسية: واشتملت في ثلاث جوانب:
381	2- القيمة الاستراتيجية: واشتملت في ثلاث جوانب:
381	3- الأداء البيئي التنظيمي: واشتمل أيضاً في ثلاث جوانب:
381	4- كفاءة الأداء البيئي: واشتمل أيضاً في ثلاث جوانب:
381	5- وجود TQEM في المنظمة: واشتمل على سبعة جوانب:
382	6- إمكانية تحسين الأداء البيئي: واشتمل على أربعة جوانب:
382	7- تحسين EMSs:
382	سابعاً: نشوء وتطور المواصفة ISO 14000:
386	ثامناً: هيكل سلسلة المواصفات الدولية ISO 14000:
388	تاسعاً: دوافع تبني نظام الإدارة البيئية ISO 14001:
395	عاشراً: عيوب تنفيذ نظام الإدارة البيئية : ISO 14001 : [65]
396	إحدى عشر: متطلبات المواصفة ISO 14001 المحدثة لعام 2004:
408	أسئلة الفصل الثامن

409	مصادر الفصل الثامن
-----	--------------------

الفصل التاسع

مفاهيم معاصرة في إدارة الجودة

415	المقدمة
-----	---------

415	أولاً: المواصفة القياسية ISO 27001
-----	------------------------------------

415	1- المفهوم:
-----	-------------

419	2- نشأة المواصفة القياسية ISO 27001 :
-----	---------------------------------------

420	3- عائلة المواصفة القياسية ISO 27001 :
-----	--

421	4: متطلبات تطبيق المواصفة القياسية ISO 27001 :
-----	--

423	5- أبعاد المواصفة القياسية ISO 27001 :
-----	--

425	6- فوائد المواصفة القياسية ISO 27001 :
-----	--

426	ثانياً: نظام أل HACCP :
-----	-------------------------

453	أسئلة الفصل التاسع
-----	--------------------

455	مصادر الفصل التاسع
-----	--------------------

455	أولاً: الكتب:
-----	---------------

455	ثانياً: الدوريات:
-----	-------------------

456	ثالثاً: الأطاريح والرسائل الجامعية:
-----	-------------------------------------

456..... رابعاً: الكتب:

457..... خامساً: الأنترنت

Error! Bookmark not defined. الملاحق