



إدارة الجودة الشاملة



الدكتور عيسى قدارة

الدكتور رعد عبدالله الطائي



اليازوري

المحتويات

٥	-----	قائمة المحتويات
١٣	-----	قائمة الجداول
١٥	-----	قائمة الإشكال
١٩	-----	المقدمة

الفصل الأول

ماهية الجودة وبعض مضامينها

٢٥	-----	الأهداف التعليمية للفصل
٢٦	-----	المقدمة
٢٨	-----	الجودة
٣٠	-----	أوجه الجودة
٣٣	-----	جودة التصميم
٣٥	-----	جودة المطابقة
٣٦	-----	جودة الأداء
٣٦	-----	أبعاد الجودة
٣٩	-----	كلف الجودة
٣٩	-----	كلف الوقاية
٤٠	-----	كلف التقويم
٤٠	-----	كلف الفشل الداخلي
٤١	-----	كلف الفشل الخارجي
٤٥	-----	الجودة، الإنتاجية، الكفاءة، الفاعلية
٤٥	-----	الإنتاجية
٤٦	-----	الكفاءة
٤٦	-----	الفاعلية
٥١	-----	أسئلة الفصل الأول

الفصل الثاني

— ماهية الجودة: التطورات التاريخية في مجال الجودة وروادها

٥٥	الأهداف التعليمية للفصل
٥٦	المقدمة
٥٧	السيطرة على الجودة في مرحلة ما قبل الإدارة العلمية
٥٧	منهج السيطرة على الجودة بالفحص (التفتيش)
٥٨	منهج السيطرة الإحصائية على الجودة
٥٨	منهج السيطرة الشاملة على الجودة / ارماند فان بام
٦٠	منهج حلقات الجودة / كورا ايشاكوا
٦١	منهج ثلاثية الجودة / جوزيف جوران
٦٣	منهج المعيب الصفري / فيليب كروسبي
٦٥	مساهمات ادواردز ديمنك
٦٨	منهج ضمان الجودة
٧١	منهج إدارة الجودة الاستراتيجية
٧١	منهج إدارة الجودة الشاملة / جون اوكلاند
٧٤	إدارة الجودة الشاملة: التعريف ونموذج (المفهوم - المبادئ - النظام)
٨٢	أسئلة الفصل الثاني

الفصل الثالث

الإدارة العليا وإدارة الجودة الشاملة

٨٧	الأهداف التعليمية للفصل
٨٨	المقدمة
٨٨	أبعاد ودور الإدارة العليا في إدارة الجودة الشاملة
٩٢	توفر الرؤيا لدى الإدارة العليا
٩٣	التزام الإدارة العليا
٩٤	نمط القيادة
٩٦	نموذج الشبكة الإدارية
٩٨	نموذج القيادة الموقفية لهرسي وبلانكهارد

١٠١	-----	نموذج طيف السلوك القيادي
١٠٢	-----	أنماط أخرى للقيادة
١٠٢	-----	دعم الإدارة العليا لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة
١٠٤	-----	أسئلة الفصل الثالث

الفصل الرابع

الإدارة الاستراتيجية وإدارة التغيير للتحول إلى إدارة الجودة الشاملة

١٠٧	-----	الأهداف التعليمية للفصل
١٠٨	-----	المقدمة
١٠٨	-----	الإدارة الاستراتيجية للمنظمة: المراحل والمستويات
١٠٨	-----	مراحل عملية الإدارة الاستراتيجية
١١١	-----	مستويات الصياغة الاستراتيجية
١١٤	-----	تضمين إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الاستراتيجية للمنظمة
١١٤	-----	الصياغة الاستراتيجية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة
١١٧	-----	توفيق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة مع التنفيذ الاستراتيجي
١٢٠	-----	الرقابة الاستراتيجية والمقارنة المرجعية
١٢١	-----	توظيف التحليل الاستراتيجي لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة
١٢٢	-----	إدارة التغيير للتحول إلى إدارة الجودة الشاملة
١٢٤	-----	تشخيص المجالات التي يجري فيها التغيير لتحويل المنظمة إلى إدارة الجودة الشاملة
١٢٥	-----	تحديد مصادر مقاومة التغيير وطرق التخفيف منها
١٢٧	-----	تخطيط التغيير (وضع الأهداف واختيار المنهج)
١٢٧	-----	تنفيذ التغيير
١٢٨	-----	متابعة التغيير
١٣٠	-----	مجالات التغيير في المنظمة للتحول إلى إدارة الجودة الشاملة
١٣٠	-----	الهيكل التنظيمي
١٣٣	-----	الثقافة التنظيمية
١٣٤	-----	العمليات
١٣٦	-----	أسئلة الفصل الرابع

الفصل الخامس

التركيز على العميل والانطلاق منه

١٤١	الأهداف التعليمية للفصل
١٤٢	المقدمة
١٤٢	التركيز على العميل والانطلاق منه في فلسفة إدارة الجودة الشاملة
١٤٥	سلاسل الجودة (سلاسل العميل - المورد)
١٤٩	العميل ونشاط التسويق
١٥١	إدارة الجودة الشاملة والمنظور التسويقي
١٥٣	الرضا الكلي للعميل
١٥٦	العلاقة بين رضا العميل وأنواع متطلباته
١٥٨	بناء رضا العميل في التصميم
١٦٣	امتداد وظيفة الجودة (QFD)
١٦٤	بيت الجودة (HOQ)
١٦٩	أسئلة الفصل الخامس

الفصل السادس

توطيد العلاقة مع الموردين

١٧٣	الأهداف التعليمية للفصل
١٧٤	المقدمة
١٧٤	توطيد العلاقة مع الموردين في فلسفة إدارة الجودة الشاملة
١٧٦	إدارة الجودة الشاملة ووظيفة المشتريات
١٨٠	استراتيجيات سلسلة التوريد
١٨٢	اختيار الموردين
١٨٦	نظام تماماً في الموعد JIT والعلاقة مع الموردين
١٨٨	سياسة المشتريات لأغراض إدارة الجودة الشاملة
١٩٠	أسئلة الفصل السادس

الفصل السابع

التحسين المستمر والمقارنة المرجعية

١٩٣	الأهداف التعليمية للفصل
١٩٤	القدمة
١٩٤	التحسين المستمر
١٩٦	الجدور والمنهج الياباني في التحسين المستمر
٢٠٣	مناهج التحسين المستمر
٢٠٣	منهج كيزن في تحسين الجودة
٢٠٥	منهج جوران في تحسين الجودة
٢٠٧	منهج حل المشاكل في تحسين الجودة
٢١٢	دورة جون مارش للتحسين المستمر
٢١٣	التحسين المستمر ونشاط الإنتاج والعمليات
٢١٤	تحسين الإنتاجية
٢١٥	أساليب تحسين الإنتاجية
٢١٧	المقارنة المرجعية
٢١٩	مجالات المقارنة المرجعية
٢٢٠	عملية المقارنة المرجعية
٢٢٤	قياس الأداء والتحسين المستمر
٢٢٧	الفاعلية
٢٢٧	الكفاءة
٢٢٨	الإنتاجية
٢٢٨	الجودة
٢٢٩	التأثير
٢٣٠	أسئلة الفصل السابع

الفصل الثامن

تمكين العاملين

٢٣٥	الأهداف التعليمية للفصل
٢٣٦	المقدمة
٢٣٦	ماهية التمكين
٢٣٨	المشاركة، والاندماج، والتمكين
٢٣٨	المشاركة والاندماج
٢٤٠	التمكين
٢٤٢	أبعاد التمكين
٢٤٣	أصناف وأساليب التمكين
٢٤٤	التمكين من خلال القيادة
٢٤٤	تمكين الفرد
٢٤٥	العمل التعاوني وتمكين المجموعة
٢٤٥	التغيير الهيكلي والإجرائي
٢٤٦	المنظور متعدد الأبعاد في التمكين
٢٤٦	مرتكزات التمكين
٢٤٦	القيادة والإشراف
٢٤٩	الاتصالات
٢٥١	الإدارة بالتجوال
٢٥١	الإدارة الشفافة
٢٥٢	بناء المعارف والمهارات وتدريب الجودة
٢٥٣	التدريب لغرض تمكين العاملين
٢٥٥	تدريب الجودة
٢٥٩	التحفيز
٢٦٠	فرق العمل
٢٦٢	حلقات الجودة وفرق تحسين الجودة

٢٦٣	حلقات الجودة
٢٦٧	فرق تحسين الجودة
٢٦٩	أسئلة الفصل الثامن

الفصل التاسع

أدوات الجودة

٢٧٣	الأهداف التعليمية للفصل
٢٧٤	المقدمة
٢٧٤	استشارة التأكد
٢٧٧	المدرج التكراري
٢٨٣	تحليل باريتو
٢٨٦	شكل الانتشار
٢٨٧	تحليل السبب والتأثير
٢٩٣	مخطط المسار
٣٠٢	السيطرة الإحصائية على العملية
٣٠٦	مخططات السيطرة للمتغيرات
٣١٣	مخططات السيطرة للخصائص
٣١٩	أدوات أخرى للجودة
٣٢٠	أسئلة الفصل التاسع

الفصل العاشر

نظام إدارة الجودة

٣٢٩	الأهداف التعليمية للفصل
٣٣١	المقدمة
٣٣١	نظام إدارة الجودة
٣٣٥	نموذج ودسورث لنظام إدارة الجودة
٣٣٩	منهج إدارة العملية
٣٤١	متطلبات نظام إدارة الجودة

٣٤٢	-----	سياسة الجودة
٣٤٥	-----	دليل الجودة
٣٤٦	-----	تنظيم الجودة
٣٥٢	-----	مجموعة المعايير ISO 9000-2000
٣٥٣	-----	مبادئ نظام إدارة الجودة في المعيار ISO 9000-2000
٣٥٤	-----	نظام إدارة الجودة في المعيار ISO 9001-2000
٣٥٧	-----	المرشد لتحسين الأداء في نظم إدارة الجودة وفقاً للمعيار ISO 9004-2000
٣٥٨	-----	الحصول على شهادة ISO 9000-2000 وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة
٣٥٩	-----	الجوائز الدولية للجودة
٣٦٠	-----	جائزة مالكولم بالدرج الوطنية للجودة
٣٦٧	-----	جائزة ديمنك
٣٧٠	-----	الجائزة الأوروبية للجودة
٣٧٨	-----	جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز
٣٨٢	-----	أسئلة الفصل العاشر