

إدارة الجودة الشاملة

متطلبات الحصول على الايزو 9000-iso
Total Quality Management

الأستاذ الدكتور / جعفر عبد الله موسى ادريس
جامعة الطائف - قسم إدارة الأعمال



بحمد الله وتوفيقه تمكنا خلال أكثر من عشرون عاماً من العطاء والاجتهاد في بناء دار نشر أصبحت صرح من صروح المعرفة، فقد أوكلنا على عاتقنا المساهمة الفعالة لجميع الجامعات والكليات والمعاهد العلمية وذلك بالوقوف جنباً الى جنب في نشر الكتب العلمية لجميع أعضاء هيئة التدريس، وتوصيلها للطلاب والطالبات والقراء في جميع أنحاء الوطن العربي، ويحدونا الأمل أن نساهم في تغيير الصورة النمطية للنشر في محاولة للاستثمار والإبداع في مجال النشر، وما نزال في تعاون مستمر مع المؤلفين لتحقيق أهدافنا السامية، ونحن على استعداد تام للتعاون مع كل صاحب علم يريد توصيله للمتعلم أينما كان.

منصة اكاديميك تيك بوك

www.academictechbook.com



انطلاقاً من رؤية المملكة 2030 ودعمها للتعليم الالكتروني فإن منصة (أكاديميك تيك بوك/ACADEMIC TECH BOOK) التابعة لخوارزم العلمية هي من اقوى المنصات التي تقوم بتحويل ودعم وتوفير الكتاب الالكتروني والتي تحتوي على الخدمات الالكترونية التالية:

1. الخدمات التفاعلية بين الطالب والكتب الالكترونية وتصفح المحتوى بطريقة e-pub.
2. خدمات شرح فيديو صوت وصورة لكل فصل على حد لكل كتاب من الكتب الالكترونية
3. بنك أسئلة وواجبات منزلية متكاملة
4. تفاعل الطالب مع عضو هيئة التدريس
5. ربط المنصة بالنظام التعليمي الالكتروني للجامعات LMS
6. إمكانية عمل اشتراكات سنوية عن طريق الدخول الذي
7. تقارير مفصلة تخدم المستخدم والمستخدم

اتصل بنا

المملكة العربية السعودية - جدة - بجوار مدارس دار الفكر الاهلية



0561005008



www.kh.sa



info@kh.sa



gm@kh.sa

متجر خوارزم العلمية الالكتروني

www.kh.sa



يعد متجر خوارزم العلمية (www.kh.sa) من أكبر المتاجر المختصة في توفير وبيع الكتب والمقررات الجامعية، ويولي المتجر كافة احتياجات الطلاب والطالبات بالجامعات السعودية بشكل مميز. حيث يتمتع المتجر الالكتروني بالميزات التالية:

- 1- توفير جميع المقررات الجامعية بالمتجر حسب الكليات والأقسام المختلفة.
- 2- إمكانية الشراء والدفع بخيارات دفع متعددة.
- 3- سهولة التصفح والتنقل بين اقسام الموقع وسهولة البحث عن الكتب والمؤلفين ودور النشر.
- 4- إمكانية وصول الطالب لجميع المقررات المقررة عليه
- 5- تقديم أفضل الأسعار وخدمات التوصيل مع أفضل شركات الشحن الى جميع مناطق المملكة.

حقوق الطبع محفوظة للناسر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لخوارزم العلمية ولا يسمح بطبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد هذا الكتاب أو أي جزء منه، أو تخزينه في أي نظام لحفظ المعلومات، أو نقله على أي هيئة، أو بواسطة أي وسيلة، سواء كانت الكترونية أو ميكانيكية أو تسجيلياً أو غير ذلك إلا بإذن كتابي مسبق من الناشر.



فهرس الموضوعات

١	المقدمة
٥	الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة
٧	المفهوم التقليدي لإدارة الجودة الشاملة
١٤	المفهوم الحديث لإدارة الجودة
٢٥	التعريفات المختلفة لإدارة الجودة الشاملة
٣٤	أبعاد الجودة الشاملة
٤٠	محددات الجودة
٤٥	الفصل الثاني : التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة:
٤٧	المرحلة الأولى: (١٩٥٠-١٩٦٠)
٤٧	المرحلة الثانية: (١٩٦٠-١٩٨٠)
٤٨	المرحلة الثالثة: (١٩٨٠-١٩٩٥)
٥٠	المراحل السبعة لإدارة الجودة الشاملة
٥٧	الفصل الثالث: علماء الجودة الشاملة
٥٩	والتر أي شيورات: Walter.A.Shewhart
٦٠	أدورد ديمنج Edward Deming
٦٧	جوزيف جوران Joseph Juran
٧٤	فليب كروسبي Philip Crosby
٧٨	ارماند فيجن بوم Armand Figenbaum
٨٠	ايشكاو Kiowa Ishikawa
٨٢	وليام إي كونوي William Conway
٨٣	تاجوشي Taguchi
٩٣	الفصل الرابع: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
٩٥	المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
٩٧	دواعي الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة
٩٨	المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة
١٠٣	المبادئ الأساسية كما أوردها معهد الجودة الفدرالي
١١٥	خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١١٦	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة



١١٧	فوائد تطبيق الجودة الشاملة
١١٨	الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١٢٠	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١٢٣	الفصل الخامس: جوائز الجودة:
١٢٦	جائزة أدورد ديمينج Edward Deming
١٣٧	جائزة مالكوم بالدريج
١٤٤	الجائزة الأوروبية للجودة
١٤٩	الفصل السادس: تكاليف الجودة:
١٥٥	- تكلفة الوقائية
١٥٧	- التكاليف المباشرة وغير المباشرة
١٥٨	- تكاليف الفشل الداخلي
١٥٨	- تكاليف الفشل الخارجي
١٥٩	- تكاليف مشتركة
١٦٣	- تكاليف غير منظورة
١٧١	- التقنيات الحديثة في إدارة التكلفة
١٧٣	الفصل السابع: التقنيات الست لإدارة الجودة الشاملة:
١٧٥	- التقنية الأولى: تفويض السلطة
١٧٦	- التقنية الثانية: مشاركة وارتباط الموظف
١٧٧	- التقنية الثالثة: الإبداع والابتكار
١٧٨	- التقنية الرابعة: الإدارة عن طريق تسجيل النتائج
١٧٩	- التقنية الخامسة: بناء الفريق
١٨١	- التقنية السادسة: تطوير مهارات المدير
١٨٣	الفصل الثامن: ثقافة إدارة الجودة
١٨٦	- مفهوم التغير الثقافي
١٨٨	- فوائد الثقافة التنظيمية
١٨٩	- مؤشرات ثقافة المنظمة
١٩٠	- القيم النموذجية للمنظمة
١٩٢	- أنماط الثقافة
٢٠٢	- الانحرافات الستة لثقافة الجودة



٢٢١	- القيادة في ظل إدارة الجودة الشاملة
٢٣١	الفصل التاسع: نظام ضمان الجودة:
٢٣٣	- مفهوم ضمان أو توكيد الجودة
٢٤٤	- فحص ومراجعة الجودة
٢٤٧	- الخمس نقاط لفحص ومراجعة الجودة
٢٥١	الفصل العاشر: فلسفة التحسين المستمر:
٢٥٣	- مفهوم التحسين المستمر
٢٦٣	- نماذج تطبيق التحسين المستمر
٢٧١	- عناصر التحسين المستمر
٢٧٢	- المقارنة المرجعية
٢٩٧	الفصل الحادي عشر: أدوات التحسين المستمر:
٢٨١	أولاً: أسلوب قائمة الفحص
٢٨٣	ثانياً: أسلوب التخطيط البياني
٢٨٥	ثالثاً: أسلوب خريطة باريتو
٢٨٨	رابعاً: أسلوب تحليل علاقة السبب بالنتيجة
٢٩٣	خامساً: أسلوب الخرائط الانسيابية
٢٩٦	سادساً: أسلوب استنباط الأفكار «العصف الذهني»
٢٩٩	سابعاً: حلقات الجودة
٣١٨	تجارب الدول المتقدمة في مجال حلقات الجودة
٣٣١	الفصل الثاني عشر: جودة الخدمات:
٣٣٣	- مفهوم جودة الخدمات
٣٣٤	- خواص الجودة في الخدمات
٣٣٧	- مفهوم الخدمات
٣٤٠	- تصنيف الخدمات
٣٤١	- أبعاد الجودة في الخدمات
٣٤٦	- تطبيق الجودة في الشركة السعودية للكهرباء - فرع المنطقة الغربية



٣٥١	الفصل الثالث عشر: المواصفات والمقاييس الدولية ISO 9000:
٣٥٥	- المفهوم الفلسفي والتطور التاريخي للمواصفات والمقاييس
٣٥٩	- مفهوم الجودة وفق المواصفات القياسية ISO 9000
٣٦٩	- فوائد الحصول على شهادة الأيزو ISO 9000
٣٧٠	- مراحل تطبيق أنظمة الجودة وأقسام الأيزو ISO 9000
٣٧٢	- خطوات إعداد دليل الجودة
٣٧٦	- أقسام الأيزو ISO 9000
٤٢٣	الفصل الرابع عشر: إعادة هندسة العمليات «الهندرة»:
٤٢٥	مفهوم إعادة هندسة العمليات «الهندرة»
٤٢٦	العناصر الأساسية في عملية الهندرة
٤٢٨	وضع المنشأة بعد إعادة الهندرة
٤٣٠	الاتجاهات المعاصرة في هيكله الوظائف
٤٣٥	القواعد الأساسية التي تقوم عليها إعادة هندسة الأعمال
٤٤١	الفوائد المتوقعة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الموارد البشرية
٤٤٣	النظام دائم الخضرة
٤٤٣	خصائص النظام دائمة الخضرة
٤٤٤	بناء الخضرة الدائمة
٤٤٧	المصطلحات المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة
٤٦٣	قائمة المراجع والمصادر العلمية



قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
١٨	مقارنة بين المداخل التقليدية الثلاثة	١-١
٢٠	مقارنة بين خصائص مداخل الجودة	٢-١
٣٣	مقارنة بين أبعاد الجودة في صناعة السلع والخدمات	٣-١
٤٠	مفاهيم الجودة من وجهة نظر روادها	٤-١
٤٩	مقارنة بين أبعاد الجودة في صناعة السلع والخدمات	١-٢
٥٣	المنحنى الزمني للجودة	٢-٢
٨٨	ملخص نظريات وفلسفات رواد الجودة	١-٣
٩٠	ملخص مساهمات رواد الجودة الأوائل	٢-٣
١٢١	مقارنة بين قواعد الجودة القديمة والحديثة	١-٤
١٢٨	اللجان الفرعية لجوائز Demin	١-٥
١٣٣	الفائزون بجائزة ديمينج Deming	٢-٥
١٤١	معايير جائزة مالكوم بالدريج	٣-٥
١٤٣	الفائزون بجائزة مالكوم بالدريج	٤-٥
١٤٨	الفائزون بالجائزة الأوروبية	٥-٥
١٧٠	تكاليف الجودة	١-٦
٢٠٧	مقارنة مستويات الانحرافات	١-٨
٢٢٣	المقارنة بين المفكرين والمنفذين	٢-٨
٢٦١	الاختلاف بين التحسين المستمر والمتسارع	١-١٠
٢٦٢	الاختلاف بين التحسين المستمر والإبداع	٢-١٠
٣٥٠	الدراسات التحسينية وإجمالي التوصيات	١-١٢
٣٥١	آثار الدراسات التحسينية لمعايير الجودة	٢-١٢
٣٥١	آثار التحسين في بعض العمليات على مستوى	٣-١٢



٣٦١	١-١٣	مقارنة خصائص إدارة الجودة الشاملة
٤٠١	٢-١٣	بنود الإصدار الثالث
٤٠٣	٣-١٣	المنظمات الوطنية في الدول العربية
٤١٤	٤-١٣	المواصفات في بعض دول العالم



قائمة الأشكال

رقم الصفحة	رقم الشكل	عنوان الشكل	الرقم
٩	١-١	نظام الجودة المبني على أساس الفحص	١-١
١٣	٢-١	نظام الجودة المبني على الرقابة	٢-١
٢١	٣-١	أوجه الجودة	٣-١
٢٢	٤-١	التكلفة والقيمة دالة الجودة والتصميم	٤-١
٣٩	٥-١	أبعاد الجودة في السلع والخدمات	٥-١
٦٤	١-٣	مثلث ديمينج	١-٣
٦٥	٢-٣	دائرة ديمينج	٢-٣
٧٢	٣-٣	ثلاثية جوران للجودة	٣-٣
٨٢	٤-٣	مفهوم الجودة اليابانية Kaizen	٤-٣
٨٦	٥-٣	وجهة نظر Taguchi	٥-٣
١٤٠	١-٥	هيكل معايير بالدريج	١-٥
١٤٤	٢-٥	معايير الجائزة الأوروبية للجودة	٢-٥
١٥٢	١-٦	تكاليف الجودة قبل وبعد إدارة الجودة الشاملة	١-٦
١٥٣	٢-٦	دالة تاجوشي	٢-٦
١٦٦	٣-٦	العلاقة بين تكاليف الجودة الكلية	٣-٦
١٩٢	١-٨	الثقافات التنظيمية الأربعة للجودة	١-٨
٢٠٦	٢-٨	العناصر الأساسية للحيوود الستة	٢-٨
٢٠٨	٣-٨	تقنية Six Sigma	٣-٨
٢٠٨	٤-٨	الانحرافات الثلاثة	٤-٨
٢٤٩	١-٩	الخمس نقاط للفحص ومراجعة الجودة	١-٩
٢٥٩	١-١٠	فكرة Kaizen	١-١٠
٢٦٨	٢-١٠	خطوات للتحسين وفق Deming	٢-١٠
٢٧٠	٣-١٠	نموذج Kaye & Anderson في التحسين المستمر	٣-١٠



٢٧٧	٤-١٠ نموذج جون أوكلاند
٢٨٣	١-١١ أسلوب قائمة الفحص
٢٨٤	٢-١١ خريطة متابعة نتائج التحسين المستمر خلال فترة معينة
٢٨٧	٣-١١ خريطة باريتو
٢٨٩	٤-١١ نموذج الأسلوب تحليل علاقة الأسباب بالنتيجة
٢٩٤	٥-١١ نموذج الخريطة الانسيابية للعملية الإدارية
٢٩٨	٦-١١ أسلوب استنباط الأفكار
٣٠٨	٧-١١ عملية إشراك النموذج الياباني لعجلة Deming
٣١٨	٨-١١ عجلة ديمينج Deming Wheel
٣٤٧	١-١٢ هيكل آلية برنامج إتقان
٤١٢	١-١٣ أشكال علامات الجودة في بعض دول العالم
٤٣٤	١-١٤ نموذج تصميم فرق العمل في شركة جنرال موتور الأمريكية