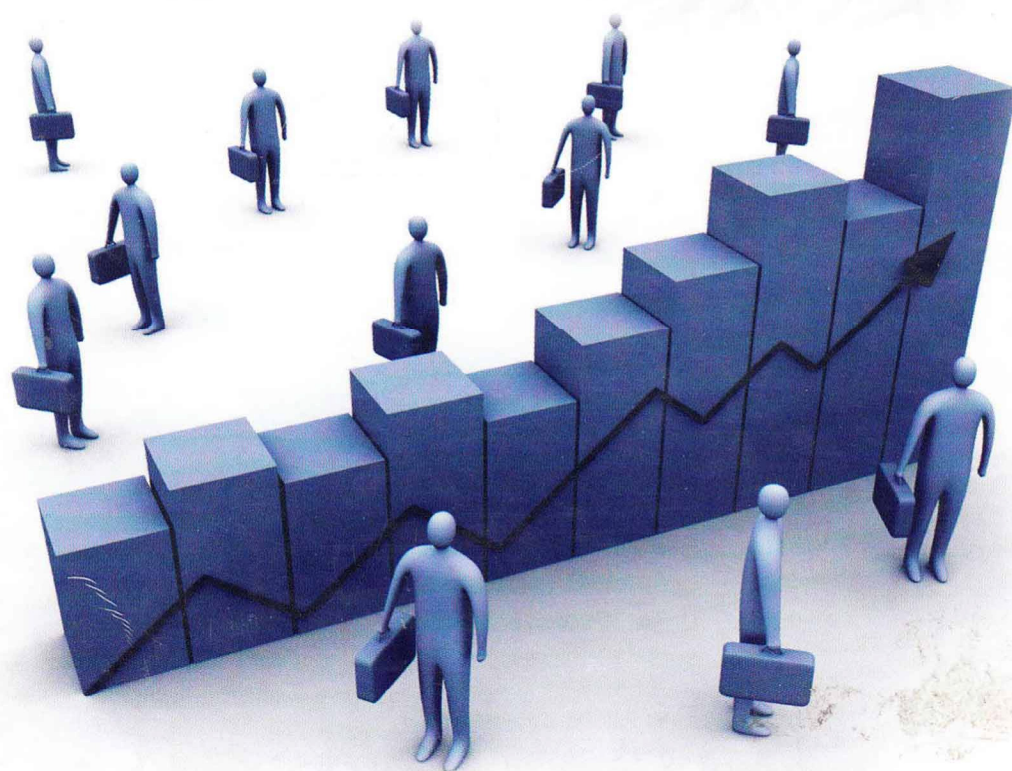


# إدارة المواد والجودة الشاملة



الدكتور  
علاء فرج الطاهر



# المحتويات

11 ..... المقدمة

## الفصل الأول

### مضاهيم إدارية أساسية

- 15 ..... مفهوم الإدارة -
- 20 ..... مفهوم التسويق -
- 20 ..... مراحل دورة حياة الخدمة أو بيع السلعة -
- 22 ..... سلوك العملاء وسلوك رجال البيع -

## الفصل الثاني

### الاتصال مع العملاء المرتقبين

- 29 ..... إدارة الحوار مع العميل -
- 30 ..... الترويج -
- 31 ..... التخطيط الإستراتيجي -
- 32 ..... تقديم وتطوير خدمات جديدة -
- 33 ..... مهارات التفاوض -
- 33 ..... العلاقات العامة -
- 34 ..... قنوات التوزيع -
- 34 ..... إستراتيجيات التوزيع -
- 35 ..... أنواع التوزيع -

## الفصل الثالث

### إدارة المنشآت الصناعية والمخزون السلعي

- 40 ..... وظائف المنشأة الصناعية والتخزين -
- 41 ..... الإنتاج والشراء والبيع والتخزين والنقل ومخزن المواد التالفة -
- 42 ..... العلاقة بين المخازن والإنتاج -
- 43 ..... مركزية التخزين -



- الترتيب الداخلي للمخازن ..... 43
- صفات المستودع والعاملين في المستودعات ..... 44
- الرقابة على الجودة وتخطيط التخزين ..... 46
- تحديد معايير الكميات المخزونة ..... 49
- جرد المواد المخزونة ..... 51
- صلاحيات ومسئوليات أمناء المستودعات ..... 52
- النظم المكتبية في تخزين المواد والرقابة عليها ..... 53
- نماذج للتطبيق على النظم المكتبية في تخزين المواد والرقابة عليها ..... 54-60
- تمارين عملية ..... 61

## الفصل الرابع

### جرد المواد والرقابة على المخزون

- نظام الرقابة على المخزون ..... 66
- مفهوم الجرد ..... 67
- قوائم الجرد ..... 68
- طرق وأنواع الجرد ..... 69
- طرق التقييم للمواد ..... 70

## الفصل الخامس

### إدارة المواد وسلوك المستهلك الفردي

- طبيعة مفهوم وسلوك المستهلك الفردي ..... 73
- طبيعة المتغيرات المؤثرة في السلوك الاستهلاكي للعميل ..... 76
- العوامل التي تؤثر في الطلب والعرض على السلعة ..... 78

## الفصل السادس

### مختصرات ومصطلحات الاستيراد والتصدير

- المصطلحات واختصاراتها بالعربية والإنجليزية ..... 86

## الفصل السابع

### إدارة المواد والمناولة

- مفهوم وتعريف إدارة المواد ..... 92
- مفهوم وتعريف وظيفة الشراء ..... 92
- أهداف إدارة المواد ووظائفها ..... 93
- تنظيم إدارة المواد ..... 95
- نماذج مصورة للهيكل التنظيمية وترتيب الأقسام ..... 96
- عيوب ومزايا المركزية ..... 100
- عيوب ومزايا اللامركزية ..... 101
- مفهوم المناولة وأهميتها ..... 103
- أنواع المناولة ..... 105
- وسائل وأدوات المناولة ..... 107

## الفصل الثامن

### إدارة المواد والشراء الجودة

- مفهوم الجودة وإدارة الجودة ..... 112
- قرار الجودة ومناسبة الجودة كأساس للشراء ..... 118
- مسئولية تحديد الجودة ..... 120
- دور إدارة المشتريات في تحديد الدودة ..... 121
- توصيف الجودة ..... 122
- الرقابة على الجودة والرقابة على المواد ..... 127

## الفصل التاسع

### إدارة الجودة كنظام والأبعاد الإستراتيجية لإدارة الجودة

- إدارة الجودة ووظائفها ..... 134
- أسباب الاهتمام بالجودة الشاملة ..... 136
- المتطلبات الأساسية لنظام إدارة الجودة الشاملة ..... 137
- الخصائص الأساسية لإدارة الجودة ..... 138

140-139	..... أهمية الجودة في السلع والخدمات/ وللعملاء/ وللمؤسسة المنتجة	-
141	..... مفهوم الإدارة الإستراتيجية للجودة	-
142	..... تكاليف الجودة في المؤسسات	-
144	..... علاقة إستراتيجية الجودة بالإستراتيجية العامة للمؤسسة	-
144	..... مقاييس الجودة	-
146	..... الأيزو وإدارة الجودة الشاملة	-

## الفصل العاشر

### نماذج عن إدارة الجودة الشاملة:

153	..... نموذج إدوارد ديمينج	-
154	..... نموذج وزيف جوران	-
156	..... نموذج مالكوم بالدريج	-
157	..... نموذج Victory – c	-
158	..... نموذج همبر Hamber	-
159	..... النموذج الدائري	-
160	..... نموذج الجائزة الأوروبية للجودة	-
161	..... نموذج شركة Ibm	-
161	..... نموذج الجهاز الحكومي	-
162	..... نموذج بيتردركر	-
163	..... نموذج تشاررلز هاندي	-
164	..... نموذج توم بيترز	-
165	..... نموذج فيل كروسي	-

## الفصل الحادي عشر

### إدارة اللوازم

169	..... تعريف اللوازم	-
169	..... مبادئ عامة في إدارة اللوازم	-

170	-	دورة إدارة اللوازم والمستودعات في المؤسسة
172	-	أهمية إدارة اللوازم
173	-	واجبات إدارة اللوازم
173	-	أهداف إدارة اللوازم
174	-	مبادئ وطرق شراء اللوازم
176	-	استلام اللوازم
177	-	المطالبات
181		الخاتمة
183		المراجع والمصادر