



إدارة الجودة في منظمات الأعمال

النظرية والتطبيق

الدكتورة
بوحرود فتحية



الفهرس

19..... المقدمة

الباب الأول

التأصيل النظري لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة

27..... الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للجودة

27..... أولاً: مفهوم الجودة

27..... المفهوم التقليدي للجودة

28..... المفهوم الحديث للجودة

28..... التطور التاريخي لمفهوم الجودة

33..... ثانياً: مداخل دراسة الجودة

33..... المدخل المبني على أساس الزبون

33..... المدخل المبني على أساس المنتج

33..... المدخل المبني على أساس التصنيع

34..... المدخل المبني على أساس القيمة

34..... المدخل المبني على أساس التفوق أو الامتياز

35..... ثالثاً: أبعاد الجودة

35..... أبعاد جودة السلعة

36..... أبعاد جودة الخدمة

38..... رابعاً: مجالات الجودة والعوامل المتحكمة في تحديد مستواها

| | |
|----|--|
| 38 | مجالات الجودة |
| 39 | العوامل المتحكمة في تحديد مستوى الجودة |
| 41 | أسئلة المراجعة |
| 43 | الفصل الثاني: إدارة الجودة في المؤسسة |
| 43 | أولاً: تعريف إدارة الجودة |
| 45 | ثانياً: أنشطة إدارة الجودة |
| 45 | تخطيط الجودة |
| 45 | الضبط أو التحكم في الجودة |
| 46 | ضمان الجودة |
| 46 | تحسين الجودة |
| 48 | ثالثاً: نظام إدارة الجودة ISO 9001 |
| 48 | نشأة وتطور سلسلة المواصفات ISO 9000 |
| 50 | تعريف نظام المواصفات ISO 9001 |
| 51 | هيكل سلسلة المواصفات ISO 9000 |
| 53 | أهمية تطبيق نظام المواصفات ISO 9001 |
| 54 | رابعاً: مدخل السيورة لإدارة الجودة |
| 54 | مفهوم السيورة |
| 56 | إدارة الجودة وفق مدخل السيورة |
| 59 | العوامل التي أدت إلى تبني مدخل السيورة |
| 61 | أسئلة المراجعة |
| 63 | الفصل الثالث: إدارة الجودة الشاملة |
| 63 | أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| 63 | نشأة إدارة الجودة الشاملة |

| | |
|----|--|
| 66 | تعريف إدارة الجودة الشاملة |
| 68 | ثانياً: المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة وخصائصها |
| 68 | المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة |
| 69 | خصائص إدارة الجودة الشاملة |
| 71 | ثالثاً: مراحل ومستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة |
| 72 | مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 74 | مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 78 | أسئلة المراجعة |
| 79 | الفصل الرابع: المداخل الفكرية للجودة الشاملة |
| 79 | أولاً: مدخل وولتر شيوارت |
| 81 | ثانياً: مدخل إدوارد ديمينغ |
| 81 | الأخطاء التنظيمية السبعة |
| 82 | رد الفعل المتسلسل للجودة |
| 83 | ثالثاً: مدخل جوزيف جوران |
| 83 | قيادة الجودة من منظور جوران |
| 83 | برنامج تحسين الجودة عند جوران |
| 84 | رابعاً: مدخل فيليب كروسي |
| 84 | مفهوم المعيب الصفري |
| 84 | مبادئ كروسي في إدارة الجودة الشاملة |
| 85 | خامساً: مدخل أرماند فيجنوم |
| 85 | الصناعة التنافسية من وجهة نظر أرماند فيجنوم |
| 86 | السيطرة الشاملة على الجودة من منظور فيجنوم |
| 87 | سادساً: مدخل إيشيكاوا |

| | |
|-----|---|
| 87 | المشاركة، التوعية والتعليم |
| 88 | تخطيط ومراقبة الجودة |
| 89 | المبادئ والأهداف الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة |
| 90 | سابعاً: مدخل تاكوشي |
| 90 | مستويات التصميم |
| 91 | المدخل الهندسي للجودة |
| 93 | أسئلة المراجعة |
| 95 | الفصل الخامس: إدارة الجودة والتغيير التنظيمي |
| 95 | أولاً: طبيعة التغيير |
| 95 | تعريف التغيير |
| 96 | خصائص التغيير وأنواعه |
| 97 | ثانياً: إدارة التغيير بالجودة الشاملة |
| 98 | ماهية إدارة التغيير |
| 100 | مجالات التغيير |
| 103 | منحنى التحول إلى الإدارة بالجودة الشاملة |
| 106 | ثالثاً: المقاومة وقيادة التغيير |
| 106 | مقاومة التغيير |
| 109 | قيادة مقاومة التغيير |
| 111 | أسئلة المراجعة |

الباب الثاني

العناصر الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة

| | |
|-----|--|
| 115 | الفصل السادس: دور القيادة الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 115 | أولاً: القيادة الإدارية ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة |

| | |
|-----|--|
| 115 | ماهية القيادة الإدارية..... |
| 117 | الدور الإستراتيجي للقيادة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 120 | ثانياً: أنماط القيادة الإدارية |
| 120 | مداخل تصنيف الأنماط القيادية |
| 121 | الأنماط القيادية المناسبة لإدارة الجودة الشاملة |
| 125 | ثالثاً: أبعاد وصفات القيادة الإدارية الناجحة للجودة الشاملة |
| 125 | الأبعاد السلوكية للقيادات |
| 126 | الصفات القيادية |
| 127 | أسئلة المراجعة |
| 129 | الفصل السابع: المنظور الإستراتيجي للجودة الشاملة |
| 129 | أولاً: الجودة الشاملة كخيار إستراتيجي للمنظمة |
| 129 | العلاقة بين الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية في المنظمة |
| 130 | إستراتيجية الجودة الشاملة |
| 132 | ثانياً: البعد الإستراتيجي للاستثمار في الجودة الشاملة |
| 132 | الاستثمار في تحسين الجودة مدخلا لتحقيق الكفاءة..... |
| 134 | أهمية الاستثمار في الجودة في الاحتفاظ بالعملاء |
| 135 | تأثير إدارة الجودة الشاملة على التنافسية |
| 137 | ثالثاً: الجودة ضمن الإستراتيجيات العامة للتنافس |
| 137 | الجودة وإستراتيجية التمييز |
| 138 | الجودة وإستراتيجية قيادة التكلفة |
| 138 | الجودة وإستراتيجية التركيز |
| 140 | أسئلة المراجعة |

| | |
|-----|--|
| 141 | الفصل الثامن: التحسين المستمر للجودة |
| 141 | أولاً: التحسين المستمر والجودة الشاملة |
| 141 | مفهوم التحسين المستمر |
| 143 | التحسين المستمر كفلسفة لإدارة الجودة الشاملة |
| 144 | ثانياً: نظام التحسين المستمر كايزن |
| 144 | مفهوم التحسين المستمر وفق نظام الكايزن |
| 146 | خطوات تحقيق الكايزن |
| 147 | ثالثاً: حلقة التحسين المستمر والأسس التي يقوم عليها |
| 147 | حلقة التحسين المستمر كآلية لخلق المعرفة |
| 151 | أسس مدخل التحسين المستمر |
| 153 | أسئلة المراجعة |
| 155 | الفصل التاسع: إدارة الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة |
| 155 | أولاً: إدارة المورد البشري من منظور إدارة الجودة الشاملة |
| 155 | مفهوم إدارة الموارد البشرية |
| 156 | دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة |
| 158 | مجالات إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة بالجودة الشاملة |
| 161 | ثانياً: التمكين كمتطلب رئيسي لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 161 | مفهوم التمكين وعلاقته بالجودة والمشاركة |
| 164 | أنماط التمكين الإداري |
| 165 | ثالثاً: تمكين فرق العمل أساس لاستدامة الإدارة بالجودة الشاملة |
| 165 | إنشاء فرق العمل |
| 166 | أنواع فرق العمل |
| 170 | أسئلة المراجعة |

| | |
|-----|---|
| 171 | الفصل العاشر: العلاقة مع الموردين في ظل إدارة الجودة الشاملة |
| 171 | أولاً: أشكال العلاقة مع الموردين |
| 172 | المفاوضات |
| 174 | الشراكة |
| 176 | التعاون |
| 177 | ثانياً: إدارة المشتريات واختيار مصادر التوريد |
| 177 | المشتريات وإدارة الجودة الشاملة |
| 178 | اختيار مصادر التوريد |
| 180 | ثالثاً: التوريد في الوقت المحدد (نظام JIT) |
| 180 | المفاهيم الأساسية لنظام الوقت المحدد |
| 181 | مزايا نظام الوقت المحدد |
| 183 | أسئلة المراجعة |
| 185 | الفصل الحادي عشر: إدارة العلاقة مع العملاء في ظل إدارة الجودة الشاملة |
| 185 | أولاً: التوجه بالعميل في منظمات الأعمال |
| 186 | مفهوم التوجه بالعميل |
| 187 | خصوصيات المنظمات المنتهجة لمدخل التوجه بالعميل |
| 188 | ثانياً: إدارة العلاقة مع العميل |
| 188 | مفهوم إدارة العلاقة مع العميل |
| 190 | القيمة من منظور العميل |
| 192 | الأهمية النسبية وأبعاد القيمة المدركة للعميل |
| 193 | ثالثاً: رضا العميل |
| 193 | مفهوم رضا العميل |
| 196 | متابعة رضا العميل وسبل استدامته |

201 أسئلة المراجعة

الباب الثالث

تقنيات إدارة الجودة ومواضيع مختارة

205 الفصل الثاني عشر: إدارة تكاليف الجودة

205 أولاً: مفهوم تكلفة الجودة

207 ثانياً: تصنيف تكلفة الجودة

207 التصنيف الأول: تكاليف الوقاية، التقييم وال فشل

208 التصنيف الثاني: تكاليف المطابقة وتكاليف عدم المطابقة للجودة

208 التصنيف الثالث: التكاليف المباشرة والتكاليف غير المباشرة للجودة

209 التصنيف الرابع: التكاليف الظاهرة والتكاليف المستترة للجودة

210 ثالثاً: مداخل دراسة تكاليف الجودة

210 المدخل التقليدي لتحليل سلوك تكاليف الجودة

213 الانتقادات الموجهة للمدخل التقليدي

214 المدخل الحديث "دراسة التكاليف من منظور الجودة الشاملة"

215 رابعاً: أهمية دراسة تكلفة الجودة بالنسبة للمؤسسة ومؤشرات قياسها

215 أهمية دراسة تكلفة الجودة بالنسبة للمنظمة

216 مؤشرات قياس تكلفة الجودة

217 أمثلة تطبيقية

223 أسئلة المراجعة

231 الفصل الثالث عشر: أساليب السيطرة على الجودة

231 أولاً: مفهوم السيطرة على الجودة

231 التطور التاريخي لمفهوم السيطرة على الجودة

| | |
|-----|---|
| 234 | تعريف السيطرة على الجودة |
| 235 | أهمية السيطرة على الجودة |
| 236 | ثانياً: نظام السيطرة على الجودة |
| 236 | اختيار نقاط الفحص |
| 236 | الرقابة الشاملة والرقابة الإحصائية لجودة المنتجات |
| 238 | العمل التصحيحي |
| 238 | ثالثاً: السيطرة الإحصائية على الجودة |
| 239 | الأدوات التي تعطي فكرة عامة |
| 242 | الأدوات التي يتم من خلالها تنظيم البيانات |
| 245 | الأدوات المستخدمة في تحديد المشاكل |
| 250 | رابعاً: شرح طريقة إعداد خرائط السيطرة على الجودة |
| 250 | مخطط السيطرة النوعية للوسط الحسابي X - Chart |
| 250 | مخطط السيطرة النوعية للمدى R - Chart |
| 251 | مخطط السيطرة النوعية للانحراف المعياري σ - chart |
| 252 | مخطط السيطرة النوعية لنسبة الوحدات المعيبة P - chart |
| 262 | أسئلة المراجعة |
| 265 | الفصل الرابع عشر: الانحراف السداسي SIXSIGMA |
| 265 | أولاً: مفهوم الانحراف السداسي |
| 265 | خلفية تاريخية لمفهوم الانحراف السداسي |
| 266 | الانحراف السداسي والمعيب الصفري |
| 267 | الهدف من الانحراف السداسي |
| 269 | ثانياً: إستراتيجية الانحراف السداسي |
| 269 | مضمون إستراتيجية الانحراف السداسي |

| | |
|-----|--|
| 271 | مراحل إستراتيجية الانحراف السداسي |
| 273 | ثالثاً: العلاقة بين تكاليف اللاجودة ومنهج الانحراف السداسي |
| 282 | أسئلة المراجعة |
| 283 | الفصل الخامس عشر: مواضيع مختارة |
| 283 | الموضوع 01: جودة الخدمة |
| 290 | الموضوع 02: إدارة الجودة الشاملة من منظور إسلامي |
| 293 | الموضوع 03: ثقافة الجودة في المنظمات |
| 298 | الموضوع 04: حلقات الجودة |
| 302 | الموضوع 05: نظام إدارة الجودة البيئية ISO 14001 |
| 307 | الموضوع 06: نظام الجودة للأمن والسلامة المهنية OHSAS 18001 |
| 312 | الموضوع 07: تدقيق الجودة والمواصفة ISO19011 |
| | الموضوع 08: خصوصيات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة |
| 318 | |
| 324 | الموضوع 09: الجودة الشاملة في الرعاية الصحية |
| 330 | الموضوع 10: الجودة الشاملة في التعليم العالي |
| 335 | المراجع |
| 351 | السيرة الذاتية للمؤلفة |