

# إدارة الجودة الشاملة TQM والأيزو ISO

الدكتور  
رضا صاحب آل علي

الدكتور  
حميد عبدالنبي الطائي

الدكتور  
سنان كاظم الموسوي



## المحتويات

### الصفحة

### الموضوع

المقدمة

11

## الباب الأول

### إدارة الجودة الشاملة

15

الفصل الأول ... المفهوم والتطور التاريخي

15

إدارة الجودة الشاملة ... المفهوم

18

فكرة الشمولية في إدارة الجودة الشاملة ... التطور التاريخي

22

إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري

25

المفهوم الواسع والشامل للجودة

28

الفصل الثاني - إدارة الجودة الشاملة ... النظام

28

نظام إدارة الجودة الشاملة ... المكونات والمفهوم

28

وظائف إدارة الجودة الشاملة

31

الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة

36

جودة المنتج وأهميته

41

إدارة الجودة الشاملة ... المبادئ

65

الفصل الثالث : استراتيجيات ، نماذج ، محددات ومعايير

65

الرقابة الشاملة من قبل الشركة على الجودة

69

تدقيق الجودة

70

توكيد الجودة

72

نماذج ادارة الجودة الشاملة

74

أهمية الجودة

76

مردود الجودة

77

نماذج ادارة الجودة الشاملة

80

المعايير المؤثرة في ادارة الجودة الشاملة

- 81 النموذج الأوربي لإدارة الجودة الشاملة
- 82 الجودة المدركة ورضا المستهلك
- 84 أبعاد الجودة

## الباب الثاني

## الأيزو ISO

- 95 الفصل الأول الأيزو ، المفهوم والأهمية والخطوات الأساسية للحصول عليها
- 95 ما هو الأيزو
- 97 نشأة المواصفة وأصولها
- 99 أهمية وفوائد تطبيق سلسلة المواصفات القياسية
- 103 عائلة المواصفات القياسية ISO 9000
- 108 الخطوات الأساسية للحصول على شهادة ISO 9000
- 110 مستلزمات تحقيق متطلبات نظام المواصفات القياسية ISO 9000
- 117 هيكل المنظمات المختصة بمنح شهادة الأيزو
- 120 العلاقة بين الجودة ISO 9000
- 130 الفصل الثاني : المواصفة القياسية ISO 9000 ومتطلباتها
- 130 المواصفة القياسية ISO 9000
- 137 متطلبات المواصفة القياسية ISO 9000
- 137 الرقابة على نظام الجودة
- 144 التشغيل
- 149 الانظمة السائدة
- 152 الأبعاد المستقبلية لسلسلة المواصفات القياسية ( الأيزو )

## الباب الثالث

## المواصفة الدولية والنموذج المقترح

165	الفصل الأول : المواصفة الدولية ISO 9000 الاصدار الثالث 2000
165	قراءة تحليلية
165	منهج العمليات
168	العلاقة مع الـ ISO 9004
168	التوافق مع الانظمة اخرى للادارة
169	انظمة ادارة الجودة - المتطلبات
169	مجال انظمة ادارة الجودة
170	المرجع القياسي
170	مصطلحات وتعريف
170	نظام ادارة الجودة
173	مسؤولية الادارة
188	القياس والتحليل والتحسين
193	الفصل الثاني - النموذج المقترح ودليل الجودة للشركة
193	خطة التأهيل المقترحة للحصول على الأيزو
195	مراحل وخطوات التنفيذ
207	دليل الجودة المقترح للشركة
261	المصادر العربية
263	المصادر الأجنبية