

تأليف
المستشار الاقتصادي
صالح الدين مسن السيسى

الاستراتيجيات الحديثة في

إدارة الشركات

مقارنة بين

الإدارة التقليدية

وإدارة الجودة الشاملة

دار الكتاب الحديث

فهرس المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع |
|------------|---|
| 3 | 1 المقدمة |
| 19 | الباب الأول : الجودة وإدارة الجودة الشاملة |
| 21 | أولا : الجودة : |
| 21 | 1- مفهوم وتعريف الجودة : |
| 27 | 2- محددات الجودة |
| 31 | 3- طرق تحديد وقياس الجودة |
| 32 | 4- أهمية الجودة |
| 34 | ثانياً : إدارة الجودة الشاملة : |
| 34 | 1- مفهوم وتعريف وأهمية إدارة الجودة الشاملة |
| 43 | 2- أهداف إدارة الجودة الشاملة |
| 45 | 3- محاور ومبادئ إدارة الجودة الشاملة |
| 50 | 4- فوائد ومزايا إدارة الجودة الشاملة |
| 52 | 5- الخصائص الأساسية لإدارة الجودة الشاملة |
| 53 | 6- المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة |
| 54 | 7- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 78 | 8- مستلزمات نجاح نظام إدارة الجودة الشاملة |
| 82 | 9- مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة |
| 85 | 10- تكاليف الجودة ومؤشرات قياسها |

| | |
|-----|---|
| 90 | 11- مضامين إدارة الجودة الشاملة |
| 93 | 12- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة |
| 96 | 13- أدوات الجودة الشاملة |
| 107 | الباب الثاني : مساهمات ونماذج رواد إدارة الجودة الشاملة |
| 109 | أولا : مساهمات ونماذج رواد إوارد الجودة الشاملة |
| 109 | 1- مساهمات ونموذج إدارة ديمينج Edward Deming |
| 118 | 2- مساهمات ونموذج Feigenbaum |
| 119 | 3- مساهمات ونموذج فيل كروسبي Crosby |
| 121 | 4- مساهمات ونموذج جوزيف جوران Joseph Juran |
| 128 | 5- مساهمات ونموذج مالكوم بالدريج Malckom Boldrige |
| 132 | 6- نموذج -C : Victory Sames Saylor |
| 133 | 7- مساهمات ونموذج توم ج. بيترز Tom Peters |
| 135 | 8- مساهمات ونموذج " بيتر دراكر " Peter Druker |
| 136 | 9- نموذج الجائزة الأوروبية للجودة |
| 138 | 10- النموذج الدائري |
| 141 | 11- نموذج تشارلز (ب) هاندي : Handy |
| 143 | 12- نموذج همير Hamber |
| 144 | 13- نموذج شركة IBM |
| 146 | 14- نموذج الجهاز الحكومي (باركون ومارسون) |
| 149 | - تقييم عام لمناذج إدارة الجودة الشاملة المختارة |

- 151 ثانيا : الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- 155 ثالثا : عوامل نجاح المؤسسات اليابانية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة - دروس مستفادة
- 160 رابعا : معوقات ووسائل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العربية
- 160 1- أوجه القصور بإدارة المؤسسات العربية
- 163 2- مقومات لفاعلية إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات العربية
- الباب الثالث : نظم إدارة الجودة الشاملة ، وسلسلة المواصفات القياسية العالمية ISO9000
- 169
- 171 أولا : مواصفات ومقاييس أنظمة الجودة العالمية
- 171 1- المقدمة : النشأة والتطور :
- مفهوم المواصفات القياسية ISO9000 ، وأنواعها ، وعناصرها ، وهل هي هدف أم وسيلة ؟
- 176
- 188 فوائد وأهداف الحصول على شهادة ISO
- 190 2- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) والمواصفات العاملة للجودة
- 193 دور الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- 194 متطلبات وشروط المواصفة القياسية العالمية ISO9000
- 234 3- الأسس العلمية لتطبيق المواصفات القياسية العالمية ISO9000
- 240 4- الإجراءات والخطوات الفعلية للحصول على شهادة ISO9000
- 243 ثانيا : دليل الجودة الإرشادي
- 243 1- خطة العمل الاستراتيجية للمؤسسة :
- 245 2- تطبيق وصيانة دليل الجودة :
- 247 3- متطلبات نظم وإدارة الجودة كمدخل لإعداد دليل الجودة

| | |
|-----|---|
| 259 | الباب الرابع : أبعاد إدارة الجودة الشاملة |
| 261 | أولاً : مصطلح " إدارة الجودة " .. التعريف والأبعاد |
| 261 | مفهوم الجودة |
| 261 | مفهوم الإدارة |
| 271 | ثانياً : أبعاد إدارة الجودة الشاملة |
| 274 | ثالثاً : الأبعاد الاستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة |
| 274 | مفهوم الإدارة الاستراتيجية. للجودة |
| 275 | علاقة استراتيجية الجودة بالاستراتيجية العامة للمؤسسة |
| 279 | رابعاً : المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة |
| 280 | (1) رسالة المنظمة |
| 280 | (2) استراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة |
| 285 | (3) التغييرات المطلوبة |
| 296 | (4) متطلبات منهجية إدارة الجودة الشاملة |
| 313 | الباب الخامس : مدخل إدارة الجودة الشاملة من منظور إداري شامل |
| 315 | أولاً : تعزيز فاعلية أنظمة الإدارة من خلال تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة |
| 320 | ثانياً : حلقات الجودة كمدخل لإدارة الجودة الشاملة |
| 330 | ثالثاً : التحسين المستمر ، والمقارنة المرجعية |
| 339 | رابعاً : التحول من المفاهيم الفنية للجودة إلى مفهوم توكيد الجودة |
| 344 | خامساً : مدخل التغيير المخطط لتحقيق منظومة إدارة الجودة من المنظور الإداري |
| 347 | سادساً : آليات ضبط استخدام الموارد المتاحة لتطوير جودة الأداء الإداري |
| 353 | سابعاً : الاتصال الفعال ودوره في إدارة الجودة الشاملة |

- 354 ثامناً : اتخاذ القرارات ، وحل المشكلات
- 360 تاسعاً : استراتيجية ستة سيجما وإدارة الجودة الشاملة
- 379 الباب السادس : المواصفات القياسية الدولية لإدارة البيئة ISO 14000**
- 381 أولاً : مجموعة مواصفات إدارة البيئة ISO 14000 : الأنواع والتعريفات
- 385 ثانياً : مبررات تطبيق مواصفات إدارة البيئة ISO 14000
- 387 ثالثاً : مبادئ وعناصر إدارة الجودة البيئية الشاملة
- 389 مبادئ Deming وإدارة الجودة البيئية الشاملة
- 390 رابعاً : مكونات مواصفات إدارة البيئة ISO 14000
- 395 خامساً : هيكل سلسلة المواصفات الدولية ISO 14000
- 397 سادساً : دوافع ومزايا تبني نظام إدارة البيئة ISO 14001
- 400 سابعاً : عيوب تنفيذ نظام إدارة البيئة ISO 14001
- 401 ثامناً : متطلبات المواصفة ISO 14001 المحدثة لعام 2004
- 410 تاسعاً : فوائد تطبيق مواصفات إدارة البيئة ISO 14000
- 411 عاشراً : أوجه التشابه والاختلاف بين ISO 9001 ، ISO 14001
- 413 حادى عشر : مشكلات الجودة والأيزو بمصر : نحو منظومة قومية للجودة
- الباب السابع : المواصفات الدولية ISO 10011 : إرشادات مراجعة نظم الجودة**
- 417 Quality Audit**
- 419 أولاً : مفهوم ومستويات مراجعة نظم الجودة
- 421 ثانياً : المواصفة الدولية ISO 1001-1 - المراجعة
- 433 ثالثاً : المواصفة الدولية ISO 10011-2 - خصائص مؤهلات مراجعي الجودة

437 رابعاً : المواصفات الدولية ISO 10011-3 - إدارة برامج المراجعة

441 الباب الثامن : نظم ومواصفات قياسية دولية للجودة

443 أولاً : المواصفة القياسية ISO 27001 - إدارة أمن وسلامة المعلومات

449 ثانياً : نظام HACCP - تحليل الأخطار ، والسيطرة على النقاط الحرجة

460 ثالثاً : نظام المقارنة المرجعية - إدارة تطوير الأعمال وتحسين الجودة

رابعاً : المواصفة القياسية ISO 18000 لسنة 1999 - إدارة وتقييم السلامة

463 والصحة المهنية

الباب التاسع : برنامج تأهيل المؤسسات للحصول على شهادة المطابقة مع

465 المواصفات القياسية الدولية ISO 9000

467 أولاً : عناصر تطبيق برنامج لإدارة الجودة الشاملة ISO 9000

473 ثانياً : التغييرات المطلوبة لتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة

476 ثالثاً : خطوات ومراحل الحصول على شهادة الجودة ISO 9000

487 رابعاً : الأطراف ذات العلاقة بالمواصفات القياسية العالمية

الباب العاشر : عناصر ومفاهيم وتعريفات ذات أهمية لإدارة الجودة الشاملة

491

493 1- ثقافة الجودة

2- القيادة والتغيير : مفهوم القيادة - القيادة من أجل الجودة ، والمبادئ - القيادة والإدارة

496 - القيادة والتغيير - قيادة التغيير - مشاكل التغيير

3- التدريب والتعليم : التعليم والتدريب والتدريس - أسباب الاهتمام بالتدريب - فوائد

التدريب - التدريب وإدارة الجودة الشاملة - الاعتبارات الأساسية في تدريب الجودة

503 الشاملة

507 4- تمكين العاملين : المفهوم - تحقيق التمكين - الأسباب الدافعة للتمكين

- 509 -5 سلسلة الجودة الداخلية أو المرحلية
- 514 -6 التقييس (المعايير) والمواصفات القياسية
- 520 -7 الإنتاجية وإدارة الجودة الشاملة
- 536 -8 الإدارة الاستراتيجية : المفهوم والأهداف - تحليل بيئة المنظمة - البدائل الإستراتيجية
- متطلبات تطبيق الاستراتيجية
- 547 مصطلحات وتعبيرات (عربي - إنجليزي)
- 559 المراجع