

الفهرس

الموضوع	رقم الصفحة
مقدمة.....	5
الباب الأول: أسس ومرتكزات الجودة الشاملة.....	9
الفصل الأول: مفهوم الجودة الشاملة ومراحل تطورها.....	11
1. مقدمة.....	13
2. مفهوم الجودة.....	15
3. التطور التاريخي لإدارة الجودة.....	22
4. تعريف إدارة الجودة الشاملة.....	25
5. متطلبات النجاح ومراحل التحول.....	28
الفصل الثاني: الأسس العلمية للجودة الشاملة.....	33
1. مقدمة.....	35
2. المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة.....	36
3. مبادئ الجودة الشاملة.....	43
4. وظائف الجودة الشاملة.....	44
5. عناصر الجودة الشاملة.....	47
6. العوامل المؤثرة على الجودة الشاملة.....	59
7. الفعاليات المؤثرة على الجودة الشاملة.....	60
الفصل الثالث: رواد الجودة الشاملة ومفكروها.....	65
1. وولتر شيوارت.....	67
2. وليام إدوارد ديمنج.....	69
3. جوزيف إم جوران.....	76
4. فيليب بي كروزبي.....	81
5. آرماند ث فيجنباوم.....	84

87	6. كايرو إيشيكاوا
90	7. جينيشي تاجوشي
92	8. شينغيو شينغو
95	الفصل الرابع: التميز والجودة الشاملة
97	1. مقدمة
98	2. كيف تتميز المنظمات في جودة سلعتها وخدماتها؟
100	3. أهمية دراسة الجودة وخدمة الزبون
103	4. الأهداف المتميزة للجودة
104	5. أبعاد الجودة الشاملة
109	6. الجودة والنجاح التنافسي
111	7. كيفية دراسة وتعلم معجزة الجودة الشاملة
114	8. تكنولوجيا الجودة الشاملة
115	9. الجودة الشاملة وبناء ثقافة المنظمة
116	10. دور الموارد البشرية في التحول إلى الجودة الشاملة
118	11. جودة (نوعية) حياة العمل
125	الفصل الخامس: ثقافة الجودة الشاملة
127	1. مقدمة
127	2. مفهوم الثقافة
130	3. مفهوم الثقافة التنظيمية
145	4. مفهوم ثقافة الجودة وأبعادها
142	5. خصائص ثقافة الجودة
146	6. مظاهر ثقافة الجودة
159	الباب الثاني: تخطيط الجودة الشاملة
161	الفصل السادس: أساسيات تخطيط الجودة
163	1. مقدمة

2.	مناسبة الاستعمال	163
3.	تعريف تخطيط الجودة	164
4.	التقاء متطلبات الزبون	164
5.	عملية تخطيط الجودة	166
6.	سياسة الجودة	168
7.	العناصر الأساسية لعملية تخطيط الجودة	170
7-1.	جودة التصميم	170
7-2.	جودة المطابقة	173
7-3.	قدرة العملية	175
7-4.	جودة الأداء	184
8.	تكاليف الجودة	185
9.	تخطيط الجودة عن طريق نشر وظيفة الجودة	188
10.	التخطيط الإستراتيجي للجودة الشاملة	192
11.	تقنية 5S	197
الفصل السابع: نظم معلومات الجودة		
1.	مقدمة	201
2.	تعريف نظم معلومات الجودة	203
3.	علاقة نظم معلومات الجودة بنظم المعلومات الإدارية	204
4.	تقانة المعلومات ونظم معلومات الجودة	206
5.	تخطيط نظام معلومات الجودة المبني بالحواسب	207
6.	التكامل بين الحواسب ونظم معلومات الجودة	212
7.	اختيار البرمجيات	213
8.	إيجاد وخلق برمجيات جديدة للجودة	214
9.	رقابة جودة برمجيات الحاسب	218
10.	تقارير الجودة	220
		222

11.	مشكلات تطبيق نظم معلومات الجودة	224
الفصل الثامن: الأدوات السبع القديمة للجودة الشاملة		
1.	مقدمة	227
2.	خرائط تدفق العملية	227
3.	قوائم الفحص (المراجعة)	230
4.	الأسئلة الانتقادية	232
5.	مخطط السبب والآخر	233
6.	مخطط باريتو	240
7.	المدرجات التكرارية	245
8.	مخطط التشتت	247
الفصل التاسع: الأدوات السبع الجديدة للجودة الشاملة		
1.	مقدمة	251
2.	مخطط العلاقات	253
3.	مخطط الصلات	258
4.	مخطط النظام	264
5.	مخطط المصفوفة	268
6.	تحليل بيانات المصفوفة	273
7.	خارطة (أسلوب) برنامج قرار العملية	278
8.	مخطط السهم	280
9.	العلاقة بين الأدوات القديمة والجديدة للجودة الشاملة	283
الباب الثالث: تنظيم الجودة الشاملة		
الفصل العاشر: أسس تنظيم الجودة الشاملة		
1.	مقدمة	285
2.	تعريف تنظيم الجودة	291
3.	متطلبات تنظيم الجودة اليوم	293

4.	تطور تنظيم الجودة.....	298
5.	مبادئ تنظيم الجودة.....	299
6.	مسؤوليات أفراد رقابة الجودة.....	303
7.	دور المستويات الإدارية في تنظيم الجودة.....	305
8.	مجلس الجودة.....	307
9.	حلقة التغذية العكسية المغلقة في تنظيم الجودة الشاملة..	308
10.	بعض النماذج التقليدية لتنظيمات الجودة.....	314
11.	النماذج المعاصرة لتنظيم الجودة.....	318
12.	التنظيم الدولي لرقابة الجودة في المنظمات.....	322
الفصل الحادي عشر: فرق العمل ودورها في الوصول إلى الجودة الشاملة		
		325
1.	مقدمة.....	327
2.	تعريف فريق العمل.....	328
3.	فوائد فريق العمل.....	329
4.	الحاجة إلى فرق العمل.....	330
5.	أنواع الفرق.....	332
6.	تنظيم الفرق.....	335
7.	دور الفرق.....	339
8.	الفرق الابتكارية.....	342
9.	دوائر الجودة.....	345
10.	الفرق المدارة ذاتياً.....	348
11.	الفريق الافتراضي.....	352
12.	تقييم مساهمة أعضاء الفريق.....	353
الباب الرابع: رقابة وتحسين الجودة الشاملة		
		357
الفصل الثاني عشر: التحسين المستمر للجودة		
		359

1.	أهمية تحسين الجودة	361
2.	مسؤولية تحسين الجودة	363
3.	تخطيط تحسينات الجودة	365
4.	وسائل تحسين الجودة	369
5.	خطوات عملية تحسين الجودة	371
6.	مكونات برنامج تحسين الجودة	378
7.	أشكال برنامج تحسين الجودة	380
	الفصل الثالث عشر: الرقابة الإحصائية للجودة	387
1.	مقدمة	389
2.	التطور التاريخي لرقابة الجودة	390
3.	أخطار المستهلكين والمنتجين	392
4.	التغيرات الطبيعية والمحددة	393
5.	عينة القبول	395
	1-5. عينة القبول بالمواصفات	396
	2-5. منحى التشغيل المميز	400
	3-5. معدل الجودة الناتجة	407
	4-5. عينة القبول بالمتغيرات	409
6.	خرائط الرقابة الإحصائية للعملية	411
	1-6. خرائط رقابة العملية للمتغيرات	413
	2-6. خرائط رقابة العملية للمواصفات	419
	الفصل الرابع عشر: الصيانة والموثوقية	427
1.	تعريف الصيانة ووظيفتها وأنواعها	429
2.	برامج الإصلاح والعمر والإحلال	431
3.	الصيانة الإنتاجية الشاملة	434
4.	تعريف الموثوقية	438

442.....	5. تابع الموثوقية وإدارتها
445.....	6. قياس الموثوقية
448.....	7. المسؤولية القانونية للسلعة والموثوقية
449.....	8. موثوقية النظام
456.....	9. أنواع الموثوقية
462.....	10. طرائق تعزيز الموثوقية
467.....	الفصل الخامس عشر: Six Sigma
469.....	1. مقدمة
469.....	2. مفهوم Six Sigma
471.....	3. تاريخ Six Sigma
473.....	4. مبادئ Six Sigma
474.....	5. العلاقة بين Six Sigma والجودة
476.....	6. مراحل تطبيق Six Sigma (دورة حياة الفريق)
477.....	7. أدوار جديدة للمدراء والعاملين
481.....	8. منهجية Six Sigma
486.....	9. Six Sigma الرشيقة
488.....	10. التصميم الجديد لـ Six Sigma
493.....	الباب الخامس: موضوعات خلسة في الجودة الشاملة
495.....	الفصل السادس عشر: جودة الخدمات
497.....	1. مفهوم جودة الخدمة
500.....	2. الخصائص الرئيسية لجودة الخدمة وفوائدها
502.....	3. أبعاد جودة الخدمة
507.....	4. معايير تقييم أبعاد جودة الخدمة
508.....	5. قياس جودة الخدمة: نموذج ServQual
514.....	6. جودة الخدمات الإلكترونية

424.....	7. عولمة الجودة في الخدمات
527.....	الفصل السابع عشر: الأبعاد الدولية للجودة الشاملة
529.....	1. مقدمة
529.....	2. الأبعاد الدولية للجودة
533.....	3. ظهور الحاجة إلى مواصفات قياسية دولية
534.....	4. إيجاد المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس
538.....	5. سلسلة الأيزو 9000
547.....	6. سلسلة الأيزو 14000
553.....	7. الإستراتيجية اليابانية وإبداع اليابانيين
554.....	8. العلاقة بين منظمة التجارة العالمية ومنظمة الأيزو
556.....	9. عولمة الجودة
559.....	قائمة المراجع