

إدارتنا

التميز والجودة



دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

جميع الحقوق محفوظة © لا يسمح إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه أو استنساخه أو نقله، كلياً أو جزئياً، في أي شكل وبأي وسيلة، بما في ذلك الاستنساخ الفوتوغرافي أو التسجيل أو استخدام أي نظام من نظم تخزين المعلومات أو استرجاعها، دون الحصول على إذن خطي مسبق من دار اليازوري العلمية .

إن المسح الضوئي أو التحميل أو التوزيع لهذا الكتاب من خلال الانترنت أو أي وسيلة أخرى بدون موافقة صريحة من دار اليازوري العلمية هو عمل غير قانوني. رجاء شراء النسخ الإلكترونية المعتمدة فقط لهذا العمل، وعدم المشاركة في قرصنة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف، سواء بوسيلة إلكترونية أو بأي وسيلة أخرى أو التشجيع على ذلك.
﴿ نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين ﴾

الطبعة العربية | 2023

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية 2022/3/1482

658.4036

المحمدي، سعد علي

ادارتنا التميز والجودة / سعد علي المحمدي - عمان ; دار اليازوري للنشر والتوزيع ، 2022

() ص-

ر. 1. 2022/3/1482

الواصفات ; أضيف الجودة / تقييم الاداء // القدرة التنفيذية // النجاح // ادارة الاعمال /

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر عن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

يتحمل المؤلف كل خطأ علمي او اعلاني ان وجد

دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان - الأردن

E-MAIL: INFO@YAZORI.COM

يمكنك الحصول على نسختك ايضا من خلال

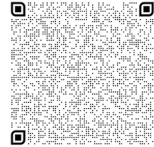
Google



Yazori Book Store



amazon



إدارتنا التميز والجودة

المستشار الدكتور
سعد علي ریحان المحمدي



البيزوري



Yezori store

محتوات الفهرس

المقدمة.....	١١
القسم الأول: التميز	
الفصل الأول: مدخل لدراسة التميز.....	١٧
أولاً: مفهوم التميز.....	٢٠
ثانياً: أهداف التميز ودوافعه.....	٢٢
ثالثاً: أسس وحتمية ادارة التميز.....	٢٥
رابعاً: قواعد النجاح والتميز.....	٢٩
خامساً: ادارة التميز: التحديات – المعوقات.....	٣٢
سادساً: التميز المؤسسي.....	٣٥
المصطلحات العلمية للفصل الأول.....	٣٨
الفصل الثاني: التنظيم المميز والثقافة التنظيمية المتميزة.....	٤١
مقدمة.....	٤٣
أولاً: التنظيم المميز: المفهوم -الأهمية -الأهداف.....	٤٤
ثانياً: الثقافة التنظيمية: المفهوم -الأهمية –الخصائص.....	٤٦
ثالثاً: اشكال التنظيم المميز والهيكـل التنظيمي المميز:.....	٤٩
رابعاً: انواع ثقافة المنظمة المتميزة.....	٥١
خامساً: وظائف ثقافة المنظمة المتميزة:.....	٥٣
سادساً: بناء المنظمات الإدارية المتميزة:.....	٥٤
المصطلحات العلمية للفصل الثاني.....	٥٧
الفصل الثالث: أساسيات وتقنيات إدارة التميز.....	٥٩
مقدمة.....	٦١
أولاً: إدارة التميز: المفهوم - الخصائص.....	٦٢
ثانياً : متطلبات ادارة التميز.....	٦٦
ثالثاً: ملامح إدارة التميز ومفاتيح التميز:.....	٦٨

٧٢	رابعاً: استراتيجيات إدارة التميز
٧٤	خامساً : نماذج ادارة التميز
٨١	المصطلحات العلمية للفصل الثالث
٨٥	الفصل الرابع: المنظمات المتميزة.....
٨٧	مقدمة.....
٨٧	أولاً: العملاء قادة المنظمات المتميزة
٩٠	ثانياً: منظمات الأعمال المتميزة
٩١	ثالثاً: منظمات المستقبل الناجحة
٩٣	رابعاً: منظمات الأعمال الفعالة
٩٥	خامساً: منظمات الأعمال المبدعة
٩٦	سادساً: منظمات الأعمال الريادية.....
٩٩	سابعاً: منظمات الأداء المتميز
١٠١	ثامناً: بناء منظمات الأداء المتميز
١٠٤	المصطلحات العلمية للفصل الرابع

القسم الثاني: الجودة

١٠٩	الفصل الخامس: مدخل لدراسة الجودة
١١١	مقدمة.....
١١٢	أولاً: تعريف الجودة
١١٤	ثانياً: تطور إدارة الجودة
١١٧	ثالثاً: مفهوم إدارة الجودة
١٢٠	رابعاً: إدارة الجودة الشاملة: الأهمية –الأهداف
١٢٤	خامساً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة.....
١٢٦	سادساً: أبعاد إدارة الجودة الشاملة
١٣٣	المصطلحات العلمية للفصل الخامس
١٣٥	الفصل السادس: الجودة والرقابة
١٣٧	مقدمة.....
١٣٨	مفاهيم الرقابة وتطورها.....
١٣٨	أولاً: مفاهيم الرقابة الأساسية

١٣٩.....	ثانياً: عوامل تطور الرقابة الداخلية.....
١٤٣.....	ثالثاً: أهداف الرقابة الداخلية.....
١٤٦.....	رابعاً: معوقات فاعلية الرقابة الداخلية.....
١٤٧.....	العلاقة بين الجودة والرقابة.....
١٤٧.....	أولاً: مفهوم وأهداف الجودة الشاملة.....
١٤٩.....	ثانياً: إيجابيات إدارة الجودة الشاملة:.....
١٥١.....	ثالثاً: أساليب الرقابة الحديثة في ظل نظام الجودة الشاملة:.....
١٥٨.....	المصطلحات العلمية للفصل السادس.....
١٦١.....	الفصل السابع: الاستراتيجية والجودة.....
١٦٣.....	مقدمة.....
١٦٤.....	أولاً: بناء الاستراتيجيات والاولويات التنافسية:.....
١٦٩.....	ثانياً: الموارد البشرية في إدارة العمليات والتخطيط الاستراتيجي:.....
١٧٢.....	ثالثاً: الدور الاستراتيجي للتنبؤ وإدارة الجودة الشاملة:.....
١٧٥.....	رابعاً: نظام إدارة الجودة وضبط الجودة:.....
١٧٨.....	خامساً: إدارة الجودة الشاملة و: فريق العمل -المنافسة -الإدارة الابتكارية.....
١٨٣.....	المصطلحات العلمية للفصل السابع.....
١٨٥.....	الفصل الثامن: سيجماستة: نظام للإدارة والجودة.....
١٨٧.....	مقدمة.....
١٨٨.....	أولاً: سيجماستة: المفهوم -الخصائص.....
١٩٠.....	ثانياً: المراكز الرئيسية لـ سيجماستة.....
١٩٢.....	ثالثاً: مداخل تطبيق سيجماستة.....
١٩٦.....	رابعاً: استراتيجية سيجماستة.....
١٩٨.....	خامساً: القرارات الاستراتيجية في العمليات.....
٢٠٥.....	المصطلحات العلمية للفصل الثامن.....
٢٠٧.....	المراجع العلمية.....

المقدمة

احتوى الفكر الاداري المعاصر على كثير من المصطلحات التي تتماشى مع عصر المتغيرات المتسارعة والمنافسة الشديدة بين منظمات الاعمال على مختلف اشكالها وتنوع انشطتها. اذ اتسمت هذه المتغيرات بالتطورات الديناميكية التي فرضت على هذه المنظمات اعتماد اساليب وافكار تنسجم مع هذه المتغيرات في ظل عالم التكنولوجيا والتقنيات المختلفة، وعصر الويب والانترنت.

وعلى وفق هذه الصورة فأن منظمات الاعمال عليها ممارسة التفكير الاستراتيجي كونه صنعة ضرورية يمارسها قادة هذا العصر وتضع المنظمة على المسار الصحيح في المنافسة.

ويأتي التميز كفكر اداري معاصر تحرص منظمات الاعمال الى تحقيق حاله من التطور والابداع والابتكار وصولا الى التميز وتحقيق نتائج التفوق في سوق المنافسة والعمل ولا يأتي هذا التطور والابداع والابتكار الا من خلال تميزها عملا وأداء لأن المنظمات تسبح في عالم يتصف بالسرعة والتغير المستمر الأمر الذي يفرض على هذه المنظمات مجاراة هذا العالم المتقلب من خلال تطوير فاعليتها وكفاءتها وبناء قدراتها بناء سليما وتحسين الاداء لتتمكن من تحقيق التميز.

ومن بين الموضوعات الادارية المعاصرة ادارة الجودة وهي من الموضوعات المهمة والرئيسية التي شغلت الكتاب والباحثين والمختصين في علم الإدارة وخاصة في العقود الثلاثة الأخيرة، اذ وصفت الجودة بأنها الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب نتيجة لشدة المنافسة بين المؤسسات الانتاجية اليابانية والصينية من جهة وبين المؤسسات والشركات الأوروبية من جهة اخرى.

وتعد إدارة الجودة احد المفاهيم المعاصرة والتي اصبحت مرغوبة بل إنها واحدة من أهم عوامل تميز المؤسسات والشركات ومن خلالها وبواسطتها تستمر منظمة الأعمال في النمو والمنافسة.