

الجودة المعاصرة

الجودة المعاصرة

د. غالب صويص

أ.د محمد النعيمي

د. راتب صويص

ALL RIGHTS RESERVED

جميع الحقوق محفوظة

الطبعة العربية - 2018

2008/5/1370

رقم الإيداع

التحرير : هيئة تحرير
تصميم الغلاف ، تضال جمهور
الصف والإخراج : سامي أبو سعدة
الطبعة ، مطبعة رشاد برس - بيروت

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه في نطاق إستعادة المعلومات
أو نقله بأي شكل من الأشكال. دون إذن خطي مسبق من الناشر.

عمان - الأردن

All rights reserved. No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval
system or transmitted in any form or by any means without prior permission in
writing of the publisher.

Amman - Jordan

اليازوري



دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عمان - وسط البلد - شارع الملك حسين
هاتف: +962 6 4626626 ، فاكس: +962 6 4614185
ص. ب: 520646 الرمز البريدي: 11152
info@yazori.com www.yazori.com

إدارة الجودة المعاصرة

مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات

تأليف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

الدكتور: غالب جليل صويص

الجامعة الأردنية

الدكتور: راتب جليل صويص

جامعة عمان الأهلية

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة:	5
شكر وتقدير	9
المحتويات	11
الفصل الأول: الإدارة و الجودة	23
المقدمة	25
1-1 تعريف الإدارة:	26
2-1 تطور علم الإدارة:	27
3-1 تعريف الجودة	31
1-3-1 الجودة من وجهة نظر المستهلك	32
2-3-1 الجودة من وجهة نظر المصنّع	35
4-1 أبعاد الجودة هي:	37
5-1 خصائص الجودة:	39
6-1 ضبط (رقابة) الجودة :	40
7-1 أنواع ضبط الجودة	40

- 41..... 8-1 عناصر ضبط الجودة
- 42..... 9-1 تأكيد الجودة :
- 42..... 10-1 المقارنة بين ضبط الجودة وتأكيد الجودة:
- 43..... 11-1 نظام إدارة الجودة
- 44..... 1-11-1 إدارة الجودة الشاملة :
- 45..... 2-11-1 أهمية إدارة الجودة الشاملة
- 45..... 3-11-1 أهداف إدارة الجودة
- 46..... 4-11-1 تطور إدارة الجودة الشاملة
- 52..... 12-1 مراحل تطور حركة الاهتمام بالجودة
- 52..... مرحلة الإدارة الإستراتيجية للجودة وخصائصها:
- 53..... 13-1 مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- 54..... 14-1 إدارة الجودة في المنظمة
- 56..... 15-1 إدارة الجودة والموردين الخارجيين
- 58..... 16-1 إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا الزبائن
- 61..... الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات وإدارة الجودة الشاملة
- 63..... مقدمة:
- 64..... 1-2 الآثار الإستراتيجية لإدارة الجودة كاملة

- 2-2 إدارة الجودة الشاملة في شركات الخدمات 66
- 3-2 الجودة على الشبكة 70
- 4-2 كلفة الجودة 73
- 5-2 كلفة الجودة الرديئة 74
- 6-2 تقرير قياس تكاليف الجودة 76
- 7-2 أثر إدارة الجودة على الإنتاجية 77
- 8-2 قياس الناتج والإنتاجية 78
- 9-2 أهمية الجودة ودور الموظفين 79
- 10-2 دوائر الجودة وفرق تحسين العملية 80
- الفصل الثالث الجودة، العمليات، الإستراتيجية و الموارد البشرية 81**
- مقدمة: 83
- 1-3 بناء الإستراتيجيات 90
- أ- تحديد المهمة الأساسية: 91
- ب- تقدير الكفاءة الجوهرية: 91
- ج- تحديد الطلبات المربحة والطلبات الكفؤة: 93
- د- تقدير مركز الشركة: 94
- 2-3 الأولويات التنافسية : 95

- 95..... 1-2-3 التنافس على التكلفة :
- 97..... 2-2-3 التنافس على النوعية :
- 98..... 3-2-3 التنافس على المرونة:
- 100..... 4-2-3 التنافس على السرعة:
- 101 3-3 الموارد البشرية في إدارة العمليات
- 102 4-3 الموارد البشرية و عملية التخطيط الإستراتيجي
- 107** الفصل الرابع قياس الجودة
- 109..... الأساليب اللازمة لقياس الجودة
- 110 1-4 مخطط باريتو
- 112..... 2-4 مخططات ضبط الجودة
- 115..... 3-4 لوحات السيطرة للمتغيرات أو القياسات
- 116..... 4-4 لوحات الصفات المميزة
- 118..... 5-4 مخطط تحليل العملية
- 119..... 6-4 مخطط السبب و النتيجة
- 121 7-4 مخطط تاكوشي
- 123** الفصل الخامس التنبؤ

1-5	الدور الاستراتيجي للتنبؤ لدى إدارة سلسلة التوريد وإدارة الجودة
126	الشاملة.....
126	1-1-5 إدارة سلسلة التوريد.....
128	2-1-5 إدارة الجودة.....
129	3-1-5 التخطيط الاستراتيجي.....
129	2-5 عناصر التنبؤ.....
129	1-2-5 فترة التنبؤ.....
131	2-2-5 سلوك الطلب.....
133	3-2-5 طرق التنبؤ.....
135	4-2-5 عملية التنبؤ.....
137	3-5 طريقة السلسلة الزمنية.....
138	1-3-5 المتوسطات المتحركة.....
142	2-3-5 الأوساط المتحركة الموزونة.....
143	3-3-5 التمهيد الآسي :.....
147	4-3-5 معادلة التمهيد الآسي المعدلة.....
150	5-3-5 الاتجاه العام.....
152	6-3-5 المتغيرات الموسمية.....
153	4-5 دقة التنبؤ.....

- 154..... 1-4-5 متوسط الانحراف المطلق
- 155..... 2-4-5 الخطأ المتجمع (المتراكم):
- 156..... 3-4-5 التحكم بالتنبؤ
- 157..... 5-5 الانحدار
- 158..... 1-5-5 طريقة الانحدار الخطية
- 159..... 2-5-5 الارتباط
- 159..... 3-5-5 تحليل الانحدار
- 160..... 4-5-5 الانحدار المتعدد
- 163..... الفصل السادس تخطيط موارد المؤسسة**
- 167..... 1-6 نماذج تخطيط موارد المؤسسة
- 2-6 تخطيط موارد المؤسسة المستند إلى الويب، وبرمجيات الأعمال الإلكترونية
- 171..... ذات الصلة
- 172..... 1-2-6 إدارة العلاقة مع الزبون (CRM)
- 173..... 2-2-6 إدارة سلسلة التوريد
- 173..... 3-2-6 التجارة التعاونية للمنتجات (CPC)
- 174..... 4-2-6 الربط
- 176..... 3-6 تخطيط موارد المؤسسة و التخطيط لمتطلبات الخامات
- 177..... 4-6 التخطيط لمتطلبات الخامات

- 178..... متى يستخدم التخطيط لمتطلبات الخامات؟ 1-4-6
- 180..... 5-6 جدول الإنتاج الأساسي
- 183**..... الفصل السابع بطاقات الأداء المتوازنة
- 185..... 1-7 مراحل تطور مقياس بطاقات الأداء المتوازنة
- 186..... 2-7 المشاكل التي تواجه نظام بطاقات الأداء المتوازنة
- 188..... 3-7 التحليل: طريقة جديدة لمتابعة الأداء التنظيمي
- 188..... 1-3-7 استخدام المقاييس الرقمية
- 190..... 2-3-7 ما هي التحليلات المنطقية (Analytics)؟
- 190..... بعض خصائص التحليل :
- 191..... 3-3-7 لماذا تعتبر هذه التحليلات "Analytics" أفضل من المقاييس الفردية السابقة؟
- 191..... 4-3-7 كيف تساهم التحليلات Analytics في تغيير الطريقة التي تقيس بها المنظمات الأداء.
- 192..... 4-7 التحليل المعتمد على الأداء
- 192..... 1-4-7 ما الذي يحتاج المدراء معرفته عن أداء مؤسساتهم؟
- 193..... 2-4-7 أنواع الأسئلة / المعلومات التي يجب أن يتضمنها نظام قياس الأداء.
- 193..... 3-4-7 العوامل الخارجية: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC؟
- 193..... 5-4-7 مقاييس المستهلك: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC؟

- 6-4-7 مقاييس العاملين: ماذا يتضمن هذا الجزء من BSC؟ 194
- 7-4-7 خطوات بناء نظام قياس تحليلي: 194
- 5-7 تحليلات علاقة الزبائن 195
- 1-5-7 كيف تبني نظام قياس تحليلي Analytic للزبائن / المستهلكين؟ 195
- 2-5-7 بعض الافتراضات الخاطئة حول نظام CRM: 196
- 6-7 التحليلات الخارجية 197
- 1-6-7 قياس المخاطرة: 198
- 2-6-7 قياس أهمية الشراكة: 198
- 3-6-7 قياس مدى مطابقة أعمالك في المنظمة للقوانين و التشريعات: 198
- 7-7 تحليل الأفراد 198
- 1-7-7 مقاييس العاملين: 199
- وضع معيار للتنوع: 201
- معايير فاشلة لقياس رأس المال البشري: 201
- 8-7 تحليل العمليات 203
- 1-8-7 المعايير التشغيلية: 203
- 9-7 التحليل الاستراتيجي والمالي 206
- 1-9-7 المعايير الإستراتيجية: 206
- 2-9-7 المعايير المالية: 207

- 207.....3-9-7 المعايير المالية في المنظمات غير الربحية:
- 208.....10-7 قياس أداء وإدارة الأداء
- 208.....1-10-7 نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC خلال الثلاثين سنة الأخيرة....
- 208.....2-10-7 بطاقات القياس المترهلة
- 209.....3-10-7 محددات نظام بطاقات الأداء المتوازن BSC
- 209.....4-10-7 الربط بين BSC وإدارة المعرفة
- 209.....5-10-7 إدارة الأداء وقياس الأداء
- 210.....6-10-7 نظام إدارة الأداء
- 211.....الفصل الثامن سيجم ستة**
- 214.....1-8 ما الشيء الجديد في سيجم ستة؟
- 216.....2-8 ماهية سيجم ستة
- 217.....3-8 سيجم ستة كمقياس إحصائي
- 221.....4-8 سيجم كهدف
- 224.....5-8 سيجم ستة كنظام للإدارة
- 227.....6-8 إستراتيجية سيجم ستة
- 228.....1-6-8 مرحلة القياس:
- 228.....2-6-8 مرحلة التحليل:

- 228.....3-6-8 مرحلة التحسين:
- 229.....4-6-8 مرحلة التحكم:
- 229.....7-8 الإستراتيجية الناجحة لسيجما ستة
- 230.....8-8 ست مرتكرات رئيسية لسيجما ستة
- 231.....1-8-8 تركيز حقيقي على رضا الزبائن
- 231.....2-8-8 الإدارة المعتمدة على المعلومات و الحقائق
- 232.....3-8-8 العمليات توجد حيثما يتواجد الفعل
- 232.....4-8-8 الإدارة المبادرة
- 233.....5-8-8 التعاون اللامحدود
- 233.....6-8-8 التوجه نحو الإتقان وتحمل الأخطاء وال فشل
- 234.....9-8 أدوار جديدة للمدراء والموظفين
- 234.....1-9-8 الحزام الأسود:
- 235.....2-9-8 الحزام الأسود
- 237.....3-9-8 الحزام الأخضر:
- 237.....4-9-8 البطل/ الراعي أو الداعم:
- 238.....5-9-8 قائد التنفيذ:
- 239.....10-8 عملية حل المشكلات في فريق سيجما ستة
- 241.....1-10-8 دورة حياة DMAIC:

- 244..... 2-10-8 نموذج DMAIC في حل المشكلات
- 246..... 11-8 تطبيق سيجما ستة:
- 246..... ثلاثة مداخل (طرق) لتطبيق سيجما ستة
- 251..... الفصل التاسع ثقافة سيجما ستة و مقارنتها بإدارة الجودة**
- 255..... 1-9 الدور المحوري للزبون:
- 257..... 2-9 النتائج المالية:
- 258..... 3-9 إشراك الإدارة:
- 259..... 4-9 توظيف الموارد:
- 260..... 5-9 التنظيم الإداري:
- 262..... 6-9 التنبؤ بنجاح فريق سيجما ستة وتفادي الفشل
- 267..... قائمة المصطلحات