

المحتويات

٢٣-٦	الفصل الاول: مفهوم الجودة
٩-٧	المبحث الاول : تعريف الجودة
١٤-١٠	المبحث الثاني:مراحل تطور اساليب الرقابة على الجودة
٢٠-١٥	المبحث الثالث: ابعاد ومداخل دراسة الجودة
٢٣-١٢	المبحث الرابع:تكاليف الجودة
٣٨-٢٤	الفصل الثاني: مدخل في ادارة الجودة الشاملة
٣٠-٢٥	المبحث الاول : مفهوم ادارة الجودة الشاملة
٣٥-٣١	المبحث الثاني: رواد ادارة الجودة الشاملة
٣٨-٣٦	المبحث الثالث : اهمية ادارة الجودة الشاملة
٥٩-٣٩	الفصل الثالث: مبادئ ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة
٤٣-٤٠	المبحث الاول : مبادئ ادارة الجودة الشاملة
٤٧-٤٤	المبحث الثاني: متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
٤٩-٤٨	المبحث الثالث : مزايا ومعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
٥٥-٥٠	المبحث الرابع:جوائز الجودة
٥٩-٥٦	المبحث الخامس: سلسلة المعايير الدولية ISO 9000 وادارة الجودة الشاملة
٧٠-٦٠	الفصل الرابع: ادوات في ادارة الجودة الشاملة
٦٦-٦٢	المبحث الاول : مخطط باريتو
٧٠-٦٧	المبحث الثاني: مخطط السبب- التأثير

٨٠-٧١

الفصل الخامس: ادوات في ادارة الجودة الشاملة

مخططات الرقابة

٧٤-٧٢

المبحث الاول : مخطط العملية

٧٥-٧٥

المبحث الثاني: قائمة الفحص

٧٧-٧٦

المبحث الثالث:المخططات البيانية

٨١-٧٨

المبحث الثالث:مخطط التبعثر

٩٢-٨٢

الفصل السادس: ادوات في ادارة الجودة الشاملة

خرائط المراقبة

٨٧-٨٤

المبحث الاول : خرائط الرقابة على المتغيرات .

٩٢-٨٨

المبحث الثاني: خرائط الرقابة على الصفات .

٩٨-٩٣

اسئلة وتمارين

١٠٢-٩٩

المراجع والمصادر

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

تعد الجودة أحد الاسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الاعمال . وهي سلاح تنافسي مهم تستخدمه الشركات لجذب المستهلكين وتحقيق التميز والريادة في السوق.

أن الموقع الاستراتيجي المتقدم الذي وصلت إليه الجودة Quality في منظمات الاعمال المعاصرة ومارفقتها من مفاهيم وفلسفات حديثة لم يكن ابتكاراً من ابتكارات العصر الحالي ، بل أن له جذوره الموعلة في القدم .

وتُنسب أقدم الاهتمامات بالجودة إلى الحضارة البابلية ، حيث سطر الملك البابلي حمورابي في مسلّته الشهيرة أولى القوانين التي أولت الجودة والالتقان في العمل أهمية خاصة .

ثم جاء الدين الاسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد على قيمة العمل وضرورة اتقانه ، ولنا في حديث النبي العربي الكريم محمد (ص) (أن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) خير دليل وتوجيه باعتماد الاجادة في العمل شرعة ومنهاجاً في الحياة . من هذا المنطلق يتبين لنا أن الإسلام دعا إلى أهمية الجودة ويثيب عليها لما لها من جوانب إيجابية بمرور الزمن من كشف الأخطاء والانحرافات ومحاولة تصحيحها.

وكان للنتائج المهمة التي أحدثتها الثورة الصناعية جانباً من التطور الذي حدث في مفاهيم الجودة وفلسفتها وأدواتها ، ويمكن عدّ التطوير المهم الذي قدمه العالم الإحصائي (W. Shewart) للرقابة على الجودة Quality Control QC في بداية العشرينات من القرن الماضي البداية العلمية الحقيقية لمرحلة الجودة بمفهومها الحديث ، والتي لازالت مستمرة حتى الآن ، والتي كان لإسهامات الرواد (Feigenbaum, Juran, Deming, Taguchi, Ishikawa, Crosby) أثر كبير في تشكيل وصياغة فلسفتها وأدواتها . يتناول هذا الفصل مفهوم الجودة وأبعادها وأهميتها بأعتبارها إحدى الاسبقيات التنافسية لمدرء العمليات في الشركات الصناعية أو الخدمية . ورغم أن الأدب المعاصر يشير إلى أن