



www.massira.jo

تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة

الأستاذ الدكتور
عبدالستار محمد العلي



رقم التصنيف : 658.56
المؤلف ومن هو في حكمه : عبدالستار محمد العلي
عنوان الكتاب : تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة
رقم الإيداع : 2007/6/1620
الواصفات : ادارة الانتاج/ الجودة/ ادارة الاعمال/ ادارة المشاريع
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشرطة
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system , without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2008م - 1428هـ

الطبعة الثانية 2010م - 1430هـ

الطبعة الثالثة 2019م - 1440هـ


**دار
المسيرة**
للنشر والتوزيع والطباعة
شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج بالدار - دائرة الانتاج

www.massira.jo

تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة

الأستاذ الدكتور
عبدالستار محمد العلي



المحتويات

15 المقدمة -

الباب الأول

مفهوم وطبيعة إدارة الجودة الشاملة

الفصل الأول

مفهوم وطبيعة إدارة الجودة الشاملة

- 1-1 مفهوم إدارة الجودة الشاملة 21
- 2-1 تطور مفهوم الجودة من خلال الجودة الشاملة 25
- 3-1 مكونات إدارة الجودة الشاملة 36
- 4-1 تطوير مفهوم الجودة باليابان 43

الفصل الثاني

كلف الجودة

- 1-2 طرق تصميم الجودة والكلف 51
- 2-2 كلف الجودة 56
- 3-2 كلف القياس وتقارير الجودة 60

الفصل الثالث

المدائل الفلسفية لادارة الجودة الشاملة

- 1-3 فلسفة ديمينك Deming 63
- 2-3 فلسفة جوران Juran 67
- 3-3 فلسفة كروسي Crosby 69
- 4-3 المدائل اليابانية 73

الباب الثاني

التخطيط والسيطرة على الجودة

الفصل الرابع

دورة الجودة

- 1-4 الجودة والمعلوية 79

- 83 2-4- مفهوم ومكونات دورة الجودة
- 87 3-4- الجودة ورضا الزبون
- 97 4-4- التخطيط الاستراتيجي لتطوير الجودة الشاملة

الفصل الخامس

أدوات السيطرة على الجودة

- 107 1-5- المبادئ الإحصائية الأساسية للسيطرة على الجودة
- 109 1-1-5- جدول البيانات المعتمدة على التوزيع التكراري
- 112 2-1-5- طرق استخدام الرسوم البيانية
- 114 3-1-5- الطرق العددية
- 115 2-5- قواعد الاحتمالية
- 131 3-5- الأدوات الأخرى المستخدمة في تحليل البيانات
- 131 1-3-5- تحليل "باريتو"
- 132 2-3-5- مخطط المسبب والأثر

الفصل السادس

لوحات السيطرة على الجودة

- 136 1-6- اقتصاديات السيطرة على الجودة
- 140 2-6- خطوات تصميم لوحات السيطرة
- 143 3-6- لوحات السيطرة على المتغيرات

144	1-3-6	تصميم لوحات السيطرة على الوسط الحسابي والمدى
151	2-3-6	لوحة الانحراف المعياري للسيطرة على الجودة
158	3-3-6	السيطرة على التشغيل
170	4-6	لوحات السيطرة على الصفات التمييزية
171	1-4-6	لوحة السيطرة على نسب الوحدات المعابة
177	2-4-6	لوحة السيطرة لعدد الوحدات المعابة
181	3-4-6	لوحات السيطرة لعدد العيوب
185	4-4-6	لوحات السيطرة لعدد العيوب في الوحدة المنتجة

الفصل السابع

برامج قبول العينة

189	1-7	المقدمة
192	2-7	أنواع برامج قبول العينة
202	3-7	برنامج قبول العينة المنفردة على أساس الدفعات
210	4-7	تطبيقات منحني خصائص التشغيل
221	5-7	تطبيقات وتحليل منحنيات معدل الجودة
228	6-7	الأنواع الأخرى من برامج قبول العينة
229	1-6-7	برنامج قبول العينة المزدوجة
236	2-6-7	برنامج قبول العينة المتعددة المتسلسلة
242	7-7	برامج قبول العينة المتسلسلة الأخرى

- 243 1-7-7- برنامج قبول العينة المتسلسلة
- 246 2-7-7- برامج قبول الدفعات المستمرة

الفصل الثامن

الأدوات الحديثة في تخطيط مؤشرات الجودة

- 253 1-8- نموذج تأسيس دالة الجودة Quality Function Deployment
- 253 1-1-8- آلية بناء نموذج الخصائص والصفات
- 256 2-1-8- آلية بناء بيت الجودة
- 271 2-8- فوائد نموذج تأسيس دالة الجودة (QFD)
- 273 3-8- نموذج "موتورولا" 6-Sigma
- 274 1-3-8- نموذج 6-Sigma في عملية الجودة
- 277 2-3-8- خارطة الطريق لتطبيق نموذج 6-Sigma

الفصل التاسع

ادارة الجودة في منظمات الخدمة

- 287 1-9- مفهوم الجودة في منظمات الخدمة
- 290 2-9- ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي
- 290 1-2-9- النموذج الأساسي للعملية التعليمية
- 292 2-2-9- الجودة في الكليات والأقسام العلمية
- 295 3-2-9- محاور الجودة الشاملة في الكليات والأقسام العلمية

- 298 3-9 ادارة الجودة في أنظمة الرعاية الصحية
- 298 1-3-9 المفهوم والطبيعة
- 302 2-3-9 تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات الرعاية الصحية
- 307 3-3-9 قياس جودة الخدمة
- 308 4-9 ادوات تصميم وقياس جودة الخدمة SERVQUAL

الفصل العاشر

المقارنة المرجعية ومنظمة المواصفة الدولية

- 311 1-10 المدخل الى التقيس
- 317 2-10 مفهوم وطبيعة المواصفات
- 318 3-10 تخطيط الجودة
- 320 1-3-10 خطوات عملية تخطيط الجودة
- 325 4-10 المقارنة المرجعية
- 326 1-4-10 المقارنة المرجعية وصياغة الأهداف
- 328 2-4-10 عملية تطبيق المقارنة المرجعية
- 329 5-10 منظمة الدولية للمعايير
- 330 1-5-10 معايير المنظمة الدولية ISO
- 332 2-5-10 خطوات الحصول على الشهادة الدولية
- 335 6-10 الجائزة الوطنية للجودة في الأردن والولايات المتحدة الأمريكية
- 335 1-6-10 جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز

- 339 10-6-2- الجائزة الوطنية للجودة في الولايات المتحدة الأمريكية
- 343 10-6-3- الدراسة الدولية للجودة
- 346 نماذج من الأسئلة مع الاجابات
- 361 قائمة المصادر
- 365 الملاحق
- * الملحق رقم (1) اجراءات الحصول على الشهادة الدولية للمعايير
365 " الأيزو 9000 "
- * الملحق رقم (2) جداول الاحتماليات
371