

إدارة الجودة الشاملة TQM

مقدمة

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل.

نبذة عامة

هي إطار عمل إداري قائم على الاعتقاد بأن المنظمة يمكنها بناء نجاح طويل الأمد من خلال جعل جميع أعضائها، من العمال ذوي المستوى المنخفض إلى أعلى المديرين التنفيذيين، يركزون على تحسين الجودة. يتطلب مفهوم إدارة الجودة الشاملة من الشركات التركيز على التحسين المستمر، أو منهج "كايزن" تعني "التغيير للأفضل" في اللغة اليابانية. إنه يركز على تحسين العمليات على المدى الطويل، بدلاً من مجرد التأكيد على المكاسب المالية قصيرة الأجل.

المحتوى

إدارة الجودة الشاملة (ماضى وحاضر ومستقبل)

إدارة الجودة

تعريف الجودة

مراحل تطور أساليب الرقابة على الجودة

أبعاد ومداخل دراسة الجودة

تكاليف الجودة

إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

أساسيات (مفردات) إدارة الجودة الشاملة الثمانية

أهمية إدارة الجودة الشاملة وخصائصها

رواد إدارة الجودة الشاملة

أهم عناصر نجاح الجودة الشاملة

مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

مراحل تطبيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

أهداف وفوائد ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة (ISO) جوائز الجودة - سلسلة المعايير الدولية

أدوات فى إدارة الجودة الشاملة - ثانيا: إدارة الجودة وثقافة التغيير

إدارة الجودة ومتطلبات التغيري

مفهوم التغيير وأنواعه

أنواع ومجالات التغيير فى ظل إدارة الجودة الشاملة

أسباب والقوى المحركة للتغيير - الإدارة الجودة الشاملة كمدخل لثقافة التغيير

إدارة التغيير - القيادة وإدارة الجودة الشاملة (تأسيس ثقافة الجودة الشاملة)

مفهوم القيادة - نظريات القيادة وأنماطها

دور القيادة فى تطبيق أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

ثالثا: إدارة الجودة الشاملة مدخل للتميز وتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية

إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية

إدارة الجودة الشاملة وركائز التنافسية - الإدارة الإستراتيجية للجودة الشاملة

إستراتيجيات الجودة الشاملة

رابعا: إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر

- دور إدارة الجودة الشاملة فى التحسين - التحسين المستدام وإدارة التحسين

- مبادئ جوران العشرة لتحسين الجودة - مراحل مشاريع التحسين

- طرق تحسين الجودة الشاملة - التحسين المستمر