

## إدارة الجودة الشاملة TQM

### مقدمة

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من العفاهيم 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 (ماضي وحاضر ومستقبل)

#### إدارة الجودة

#### تعريف الجودة

#### مراحل تطور أساليب الرقابة على الجودة

#### أبعاد ومداخل دراسة الجودة

#### تكليف الجودة

#### إدارة الجودة الشاملة

#### مفهوم إدارة الجودة الشاملة

#### أسسياً (مفردات) إدارة الجودة الشاملة الثمانية

#### أهمية إدارة الجودة الشاملة وخصائصها

#### رواد إدارة الجودة الشاملة

#### أهم عناصر نجاح الجودة الشاملة

#### مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة

## مِبَادَىءُ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

مَرَاجِلُ تَطْبِيقِ تَطْبِيقِ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

الْمُتَطَلِّبَاتُ الرَّئِيسِيَّةُ لِتَطْبِيقِ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

أَهْدَافُ وَفَوَائِدُ وَمَعْوِقَاتُ تَطْبِيقِ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ (ISO) جَوَائِزُ الْجُودَةِ - سَلْسَلَةُ الْمُعَايِيرِ الدُّولِيَّةِ

أَدْوَاتُ فِي إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ - ثَانِيَاً: إِدَارَةُ الْجُودَةِ وَ ثَقَافَةُ التَّغْيِيرِ

إِدَارَةُ الْجُودَةِ وَمُتَطَلِّبَاتُ التَّغْيِيرِ

## مَفْهُومُ التَّغْيِيرِ وَأَنْوَاعُهُ

أَنْوَاعُ وَمَجَالَاتُ التَّغْيِيرِ فِي ظَلِّ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

أَسْبَابُ وَالْقُوَىُ الْمُحْرِكَةُ لِلتَّغْيِيرِ - إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةُ كَمُدْخَلٍ لِثَقَافَةِ التَّغْيِيرِ

إِدَارَةُ التَّغْيِيرِ - الْقِيَادَةُ وَإِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ (تَأْسِيسُ ثَقَافَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ)

مَفْهُومُ الْقِيَادَةِ - نَظَرِيَاتُ الْقِيَادَةِ وَأَنْمَاطُهَا

دُورُ الْقِيَادَةِ فِي تَطْبِيقِ أَسْسِ وَمِبَادَىءِ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

ثَالِثَاً: إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةُ مُدْخَلٌ لِلتَّمْيِيزِ وَتَطْوِيرِ الْمِيَزَةِ التَّنَافِسِيَّةِ لِلْمُؤَسَّسَةِ الْاِقْتَصَادِيَّةِ

## إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ وَالْمِيَزَةِ التَّنَافِسِيَّةِ

إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ وَرَكَائزُ التَّنَافِسِيَّةِ - إِدَارَةُ الْإِسْتَرَاطِيَّجِيَّةِ لِلْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

إِسْتَرَاطِيَّجِيَّاتُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ

رَابِعَاً: إِدَارَةُ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ وَالْتَّحْسِينِ الْمُسْتَمِرِ

- دُورُ إِدَارَةِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّحْسِينِ - التَّحْسِينُ الْمُسْتَدَامُ وَإِدَارَةُ التَّحْسِينِ

- مِبَادَىءُ جُورَانِ الْعَشْرَةِ لِتَحْسِينِ الْجُودَةِ - مَرَاجِلُ مَشَارِيعِ التَّحْسِينِ

- طُرُقُ تَحْسِينِ الْجُودَةِ الشَّامِلَةِ - التَّحْسِينُ الْمُسْتَمِرُ