

قائمة مختصر المحتويات

الصفحة	الموضوع	الفصل
30-19	الجودة الشاملة في الاسلام	الاول
54-31	الجودة الشاملة الحديثة	الثاني
73-55	علماء الجودة الشاملة وروادها	الثالث
88-75	مفهوم الجودة الشاملة وابعادها	الرابع
104-89	القيادة والجودة الشاملة	الخامس
121-105	التخطيط والجودة الشاملة	السادس
135-123	أدارة التغيير والجودة الشاملة	السابع
153-137	العمل الجماعي ومهارات الاتصال الفعال	الثامن
165-155	تطبيق الجودة الشاملة	التاسع
181-167	تكاليف الجودة الشاملة	العاشر
214-183	أدوات الجودة الشاملة	الحادي عشر
229-215	طرائق الجودة الشاملة	الثاني عشر
248-231	جوائز الجودة الشاملة وأنظمتها	الثالث عشر

المحتويات

4	إهداء
5	نبذة مختصرة عن المؤلفين
6	قائمة مختصر المحتويات
12	قائمة الأشكال
14	شكر وتقدير
15	تمهيد

الفصل الأول: الجودة الشاملة في الإسلام

20	المقدمة
20	مفهوم الجودة في القرآن الكريم
23	مفهوم الجودة في السنة النبوية
26	تعريف الجودة الشاملة في الإسلام
27	أسئلة الفصل الأول
28	حالة دراسية
30	مراجع الفصل الأول

الفصل الثاني: الجودة الشاملة الحديثة

32	المقدمة
33	دور الثورة الصناعية في الجودة الشاملة
36	إسهامات علماء الإدارة في الجودة الشاملة
37	ماكس فيبر (Max Weber)
39	هنري فايول (Henry Fayol)
41	ودرو ويلسون (Woodrow Wilson)
43	لوثر قوليك (Luther Gulick)
45	فريدريك تيلور (Fredrick Taylor)
46	نشأة الجودة الشاملة الحديثة وتطورها
46	اللبنيات الأولى للجودة الشاملة
48	تطور الجودة الشاملة
51	أسئلة الفصل الثاني
52	حالة دراسية
54	مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث: علماء الجودة الشاملة وروادها

56	المقدمة
57	جوزيف جوران:
57	نشأته
57	إسهاماته
59	إدوارد ديمينج
59	نشأته
59	إسهاماته
64	فيليب كروسبي
64	نشأته
64	إسهاماته
67	كاورو إيشيكاوا
67	نشأته

67	إسهاماته.....
68	أهم أوجه التشابه والاختلاف بين علماء الجودة.....
70	أسئلة الفصل الثالث.....
71	حالة دراسية.....
73	مراجع الفصل الثالث.....

الفصل الرابع: مفهوم الجودة الشاملة وأبعادها

76	المقدمة.....
76	مفهوم الجودة.....
77	أهم تعاريف الجودة الشاملة.....
78	أبعاد الجودة.....
79	أبعاد جودة السلعة.....
80	أبعاد جودة الخدمة.....
82	تعريف الجودة الشاملة.....
85	أسئلة الفصل الرابع.....
86	حالة دراسية.....
88	مراجع الفصل الرابع.....

الفصل الخامس: القيادة والجودة الشاملة

90	المقدمة:.....
90	تعريف القيادة.....
92	مصادر القيادة وخصائصها.....
93	نظريات القيادة المعاصرة.....
93	نظرية السمات (Trait Theory).....
93	نظرية المهارات الشخصية (Perspective Skills Theory).....
93	نظرية السلوك والنمطية (Behavioral / Style Theory).....
94	نظرية الظرفية (Contingency Theory).....
94	النظرية التحويلية (Transformational Theory).....
95	نظرية الموقف (Situational Theory).....
95	نظرية مسار الهدف (Path-Goal Theory).....
97	عناصر القيادة الفعالة.....
97	خصائص القيادة الفعالة في الجودة الشاملة.....
98	دور الإدارة العليا في تطبيق الجودة الشاملة.....
99	أهمية إلتزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة.....
101	أسئلة الفصل الخامس.....
102	حالة دراسية.....
104	مراجع الفصل الخامس.....

الفصل السادس: التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة

106	المقدمة.....
106	مفهوم الإدارة الاستراتيجية.....
108	مستويات الإدارة الاستراتيجية.....
110	محاور التخطيط الاستراتيجي.....
111	منهج الإدارة الاستراتيجية الفعالة.....
113	التخطيط الاستراتيجي والجودة الشاملة.....
118	أسئلة الفصل السادس.....
119	حالة دراسية.....
121	مراجع الفصل السادس.....

الفصل السابع: إدارة التغيير والجودة الشاملة

124	المقدمة
124	مفهوم التغيير
125	تعريف التغيير
125	لماذا التغيير؟
125	أسباب التغيير
126	مجالات التغيير
127	مستويات التغيير
128	إدارة التغيير الفعال والجودة الشاملة
129	إدارة مقاومة التغيير تجاه فلسفة الجودة الشاملة
130	قيادة التغيير نحو الجودة الشاملة
131	أهداف التغيير وفقاً لفلسفة الجودة الشاملة
132	أسئلة الفصل السابع
133	حالة دراسية
135	مراجع الفصل السابع

الفصل الثامن: العمل الجماعي ومهارات الاتصال

138	المقدمة
138	أولاً: العمل الجماعي
138	تعريف العمل الجماعي
139	فوائد العمل الجماعي
140	مراحل تشكل فريق العمل الجماعي
142	خطوات مناقشة العمل الجماعي
143	خصائص العمل الجماعي الفعال
143	عوامل الإخلال بالعمل الجماعي
145	ثانياً: مهارات الاتصال
145	تعريف مهارات الاتصال
146	العناصر المهمة للاتصال الفعال
146	أركان الاتصال التفاعلي
147	أسباب فشل الاتصال الفعال
148	الأسس الناجعة للاتصال الفعال
150	أسئلة الفصل الثامن
151	حالة دراسية
153	مراجع الفصل الثامن

الفصل التاسع: تطبيق الجودة الشاملة

156	المقدمة
156	أهمية تطبيق الجودة الشاملة للأفراد والمجتمعات
157	أهمية تطبيق الجودة الشاملة للشركات والمنظمات
158	فوائد تطبيق الجودة الشاملة
159	أهداف تطبيق الجودة الشاملة
160	مراحل تطبيق الجودة الشاملة
162	أسئلة الفصل التاسع
163	حالة دراسية
165	مراجع الفصل التاسع

الفصل العاشر: تكاليف الجودة الشاملة

168	المقدمة
168	تعريف مفهوم تكاليف الجودة
170	أقسام تكاليف الجودة
170	التكاليف المطابقة
170	التكاليف غير المطابقة
171	خصائص تكاليف الجودة
173	طرق قياس تكاليف الجودة
173	أولاً: التكاليف الواضحة
173	نموذج التصنيف التقليدي
174	نموذج تكلفة العملية
174	نموذج التوازن الاقتصادي
175	ثانياً: التكاليف المستترة أو الخفية
175	الطريقة المضاعفة
175	طريقة دراسة السوق
176	نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي
178	أسئلة الفصل العاشر
179	حالة دراسية
181	مراجع الفصل العاشر

الفصل الحادي عشر: أدوات الجودة الشاملة

184	المقدمة
184	أولاً: الأساليب النوعية
184	أسلوب العصف الذهني
187	أسلوب تحليل الصلات
188	أسلوب مخطط سير العمليات
191	اتخاذ القرار وترتيب الأولويات
192	تحليل السبب والنتيجة
195	أسلوب الاقتباس
196	أسلوب نافذة الزبون
197	مصفوفة المعايير
199	مخطط جانت
200	ثانياً: أساليب العرض الإحصائية
200	الدوائر
201	الأعمدة
202	مخطط باريتو
204	المدج التكراري
205	مخطط الانتشار
206	قائمة التحقق
207	خريطة المتابعة
208	خريطة المراقبة
209	لوحة قصة الجودة
211	أسئلة الفصل الحادي عشر
212	حالة دراسية
214	مراجع الفصل الحادي عشر

الفصل الثاني عشر: طرائق الجودة الشاملة

216	المقدمة.....
216	طرائق تحسين الإنتاجية.....
216	لين.....
217	المبادئ الرئيسية للين.....
217	المهدرات السبعة.....
218	السينات الخمس.....
219	سيكس سيجما.....
221	عناصر سيكس سيجما.....
222	لين سيكس سيجما.....
222	كايزن أو دوائر الجودة.....
223	العناصر الرئيسية.....
224	الهيكلية المؤسسية لحلقات الجودة.....
224	التدريب.....
225	التوقيت المناسب.....
225	مبادئ طريقة التوقيت المناسب.....
226	أسئلة الفصل الثاني عشر.....
227	حالة دراسية.....
229	مراجع الفصل الثاني عشر.....

الفصل الثالث عشر: جوائز الجودة الشاملة وأنظمتها

232	المقدمة.....
232	معايير جوائز الجودة العامة.....
233	جائزة الملك عبد العزيز للجودة.....
234	جائزة الملك عبد الله الثاني.....
236	جائزة مالكولم بالدريدج الوطنية للجودة.....
238	جائزة ديمنج للجودة.....
240	جائزة المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة.....
242	جائزة المنظمة العالمية للمقاييس والمواصفات (الأيزو).....
244	جوائز الجودة الشاملة الأخرى.....
246	أسئلة الفصل الثالث عشر.....
247	مراجع الفصل الثالث عشر.....