



دار المتنبي للطباعة والنشر شهادة لنشر

تشهد وتتشرف دار المتنبي للطباعة والنشر بـ:

نشر وطباعة كتاب

الموسوم بـ:

الجودة الشاملة

المفاهيم، التقنيات والأدوات

- دراسات تطبيقية -

تأليف

د. سناء رحمانى

المسجل إداريا برقم الإيداع القانوني

ردمك 3_017_04_9969_978 (ISBN):

مدير دار النشر



دار المتنبي للطباعة والنشر



بتاريخ: 04 جويلية 2024

مقر دار النشر: حي تعاونية الشيخ المقراني
طريق اشبيليا مقابل جامعة محمد بوضياف
المسيلة - الجزائر
التواصل مع دار النشر: elmotanaby.dz@gmail.com
0773.30.52.82 / 0668.14.49.75
الهاتف:
فاكس: 035.35.31.03



Scan Our QR Code

جوبلية
2024

الطبعة
الأولى

د. سناء رحمانى

الجودة الشاملة

المفاهيم، التقنيات والأدوات

- دراسات تطبيقية -



جوبلية
2024

الجودة الشاملة المفاهيم، التقنيات والأدوات

- دراسات تطبيقية -

د. سناء رحمانى

هذا الكتاب ..

تعد جودة المنتجات والخدمات من أهم المتغيرات التي تسعى المؤسسات لتحقيقها لضمان تحقيق رضا عملائها وولائهم، والذي من شأنه زيادة الأرباح وتعزيز المركز التنافسي للمؤسسة، وضمان بقائها واستمرارها في الأسواق المحلية، ومنحها الفرصة للولوج إلى الأسواق العالمية، وهو ما يدفع ببعض المؤسسات إلى تبني استراتيجية إدارة الجودة الشاملة، وتغيير فلسفتها الإدارية بما يتماشى مع هذا الأسلوب في التسيير. يأتي هذا الكتاب لتسليط الضوء على الأساليب والمفاهيم العلمية الحديثة المستخدمة في مجال إدارة الجودة، وقد تم تقسيم الكتاب إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: مدخل إلى إدارة الجودة الشاملة

يتناول في مبحثه الأول الإطار المفاهيمي للجودة ومراحل تطور مفهومها وأهميتها، وكذا أبعادها. بينما يتناول المبحث الثاني مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهم روادها، في حين المبحث الثالث فتطرقنا فيه إلى المبادئ الأساسية لإدارة الجودة، ومراحل تطبيقها وأهم موعقاتها.

الفصل الثاني: تقنيات وأدوات إدارة الجودة الشاملة

المبحث الأول من هذا الفصل يقدم التقنيات المستخدمة في تحسين الجودة، مثل حلقات الجودة، والتحسين المستمر على الطريقتين اليابانية والأمريكية، والمقارنة المرجعية، ونموذج الانحرافات الستة (6 سيجما)، والإدارة الرشيدة، وتقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال إدارة الجودة الشاملة، أما المبحث الثاني فيتناول الرقابة على الجودة وأدواتها الإحصائية مثل: مخطط السبب والنتيجة، مخطط باريتو، أسلوب تحليل المصفوفات، خريطة التدفق، خرائط الرقابة، ومخطط الانتشار.

الفصل الثالث: شهادات الجودة

المبحث الأول يتطرق إلى مفهوم ونشأة شهادات الأيزو، وأهم معايير الجودة العالمية ISO 150 (مثل الأيزو 9001، الأيزو 14001 (نظم الإدارة البيئية)، مواصفة OHSAS 18001 والأيزو 45001 (السلامة والصحة المهنية)، الأيزو 27001 (إدارة أمن المعلومات)، الأيزو 22000 (إدارة سلامة الغذاء)، ونظام الإدارة المتكامل IMS، وكذا شروط الحصول على شهادات الأيزو، وكيفية الحصول عليها، ومدة صلاحيتها، كما يوضح الفرق بين إدارة الجودة الشاملة وشهادات الأيزو. في حين تناول المبحث الثاني بعض جوائز الجودة العالمية (مثل: جائزة ديمينج، جائزة مالكولم بالدريج (Malcolm Baldrige)، والجائزة الأوروبية للجودة (EFQM)، والجوائز العربية (مثل: الجائزة العربية للجودة، والجائزة الجزائرية للجودة).

الفصل الرابع: دراسات تطبيقية.

خصص هذا الفصل لعرض أمثلة تطبيقية عن تجارب بعض المؤسسات في مجال إدارة الجودة الشاملة كتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركة تويوتا، تطبيق Six-Sigma في Allied Signal، استخدام شركة APPLE لأسلوب المقارنة المرجعية، تطبيق مخطط باريتو في شركة IBM، دراسة حالة لاستخدام مخطط باريتو لتشخيص عيوب المنتج والتعرف على مسبباتها دراسة حالة في معمل سميت المثني، تجارب شركات حاصلة على جائزة مالكولم بالدريج (Malcolm Baldrige)، وتجارب مؤسسات حاصلة على نموذج EFQM. بالإضافة إلى احتواء هذا الكتاب على مجموعة من الأسئلة التقييمية بعد كل فصل من الفصول الأربعة.

وقد جاء هذا الكتاب كمحاولة منا لتقديم لطلابنا الأعزاء وكذا المهتمين بمجال العلوم الإدارية معلومات علمية حول إدارة الجودة الشاملة تساعد على فهم النظريات والنماذج المتعلقة بهذا الموضوع، ونهيبهم لإجراء أبحاث علمية في مجال إدارة الجودة الشاملة.

ISBN

978 9969 04 017 3



9 789969 040173

جميع الحقوق محفوظة
ممنوع النشر 1443 هـ / 2024 م

مقر دار النشر، حي تعاونية الشيخ المقراني
طريق اشبيليا مقابل جامعة محمد بوضياف
المسيلة - الجزائر

التواصل مع دار النشر: elmotanaby.dz@gmail.com

الهاتف: 0773.30.52.82 / 0668.14.49.75

فاكس: 035.35.31.03



Scan our QR Code

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République algérienne démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université de Mohamed BOUDIAF M'sila
Faculté des sciences économiques, commerciales
et science de gestion
Vice-doyen en charge de la post-Graduation et de la
Recherche Scientifique et des Relations Extérieures



جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
نيابة العمادة لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية

المسيلة في: 2024/06/30

الرقم: 2024 / 211

مستخرج فردي من محضر المجلس العلمي

بناء على اجتماع المجلس العلمي للكلية المنعقد بتاريخ: 2024/06/26 بقاعة الاجتماعات بالكلية

وبناء على تقارير الخبراء الايجابية للسادة الأساتذة :

جامعة المسيلة

محمد العيد ختيم

جامعة المسيلة

رابح الوافي

جامعة برج بوعريج

فاطمة الزهراء مهديد

تم اعتماد كتاب العائد للأستاذ (ة): رحمان سناء

الموسوم (ة) ب: الجودة الشاملة: المفاهيم، التقنيات و الأدوات دراسات تطبيقية

رئيس المجلس العلمي

