

. :

-

:

.

.

:

-

-

-

-

-

-

.world class companies

.

.

:

-

-

-

-

-

-

:

:

- .1
- .2
- .3
- .4
- .5
- .6
- .7
- .8
- .9**

20

:

**-1**

.<sup>1</sup>

western électrique

1946 1920

.<sup>2</sup>

.<sup>3</sup>

:

04

:

**-2**

:

**1-2**

.<sup>4</sup>

:

**2-2**

.<sup>5</sup>

JURAN,FEIGENBAUM et :

.<sup>6</sup> DEMING.

: 3-2

. 7 ....

: 4-2

. 8

: -3

. 9

: -1-3

" .  
"

" Connell :1

" : Baker :2

: 08 GARVIN :3

. 10

-2-3

:"odjers

."11

": jablonski

-:

. 12"

":

. 13"

:01

-1	-1
-2	-2
	-3
-3	-4
	-5
-4	
-5	-6
-6	-7
-7	-8
-8	

.28. 1995

:

:

:4

:

:Edwards Deming<sup>14</sup>:

-1-4

SPC

"

1960

."

:

.15

14

-1-1-4

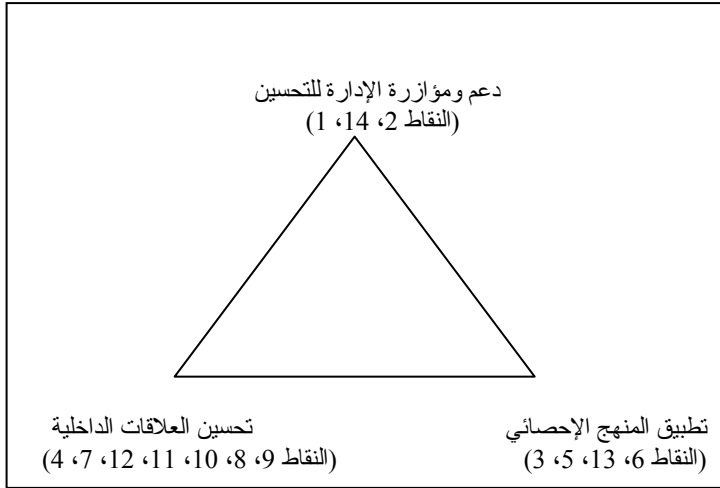
-  
-  
-  
-

-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-

" "

**deming's triangle**

**:01**



**.04. 2004**

**PMEC**

**:**

**:16**

**-2-1-4**

**:**

-  
-  
-  
-  
-

":

:Joseph juran

-2-4

.17

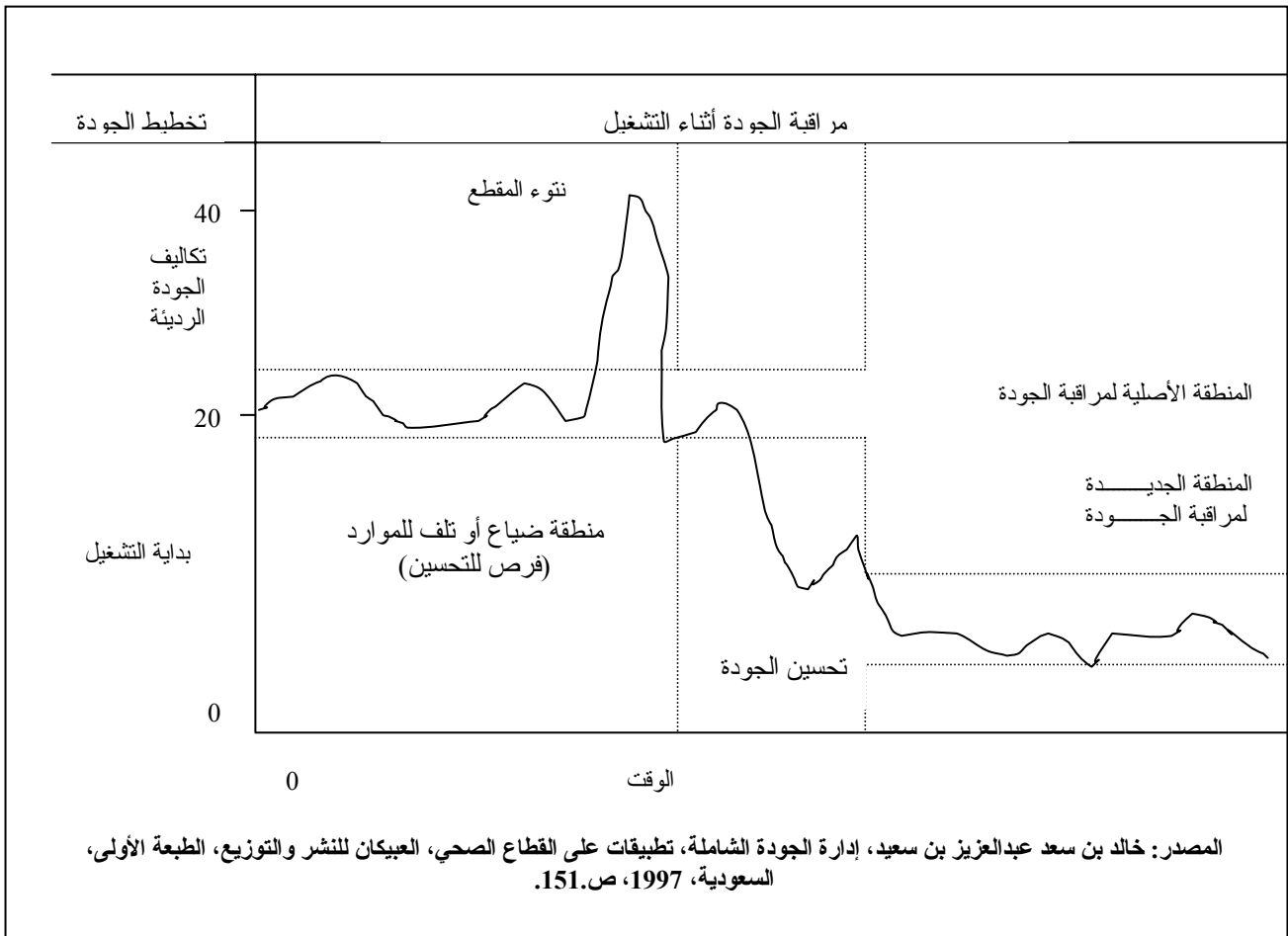
:

.18

:

-1-2-4

شكل رقم 02: ثلاثية جوران للجودة



-2-2-4

" " " :19 %80 -3-4 "

: 14 : -1-3-4

: -2-3-4 :

:

:



:

:

%40 20

:<sup>20</sup>

-3-3-4

%98 95

"

."

"

%80

:

:

."

-

-

-

%15

%85

<sup>21</sup>

:

-4-4

:

07 04

:

-1-4-4

:

:

-2-4-4

-

-

-

-

-

" " . -  
%95 :  
: -5  
.22  
1991 : -1-5  
HEWELETT PAKCARD FORD  
:  
-  
-  
-  
: : -1-1-5  
:what? -  
:who? -  
:how? -  
)  
( : -2-1-5  
:  
:what? -  
:who? -  
:how? -

-3-1-5

:what

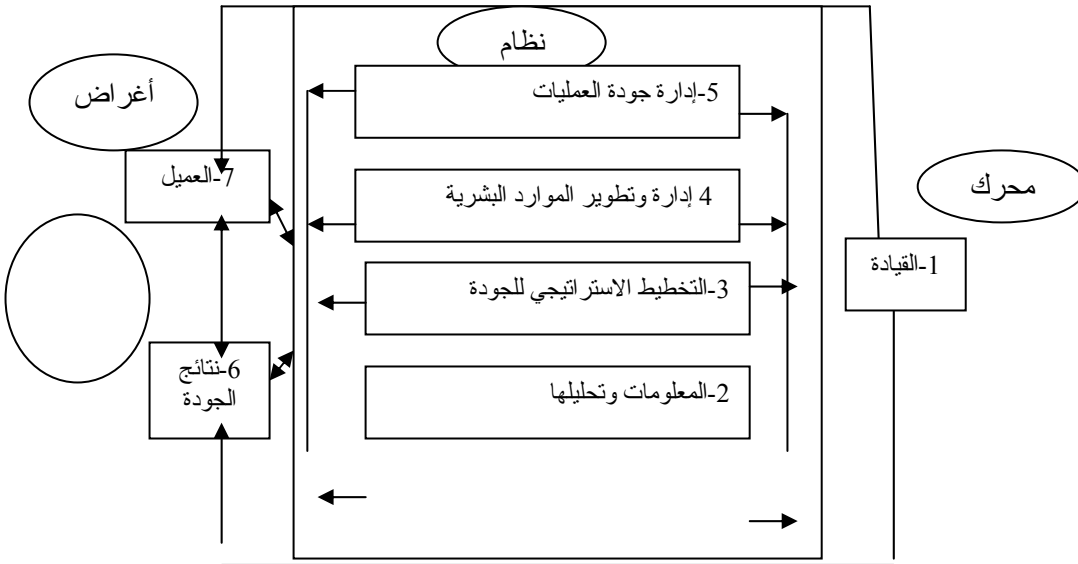
:who?

:how?

-2-5

07

:03



.66. 1996

الحد الأقصى للنقاط		العناصر الرئيسية والفرعية
العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية	
100	40	1- القيادة
	15	أ- القدرات القيادية لكبار المديرين
	25	ب- القيم المتعلقة بالجودة في أنحاء التنظيم
	20	ج- الإدارة مع التركيز على الجودة
		د- الإحساس بالمسؤولية تجاه المجتمع (المسؤولية العامة)
70		2- المعلومات والقدرة على تحليلها
	30	أ- مدى الاهتمام بإدارة بيانات ومعلومات الجودة.
	20	ب- مدى وجود مقارنات تميز بين المنظمة والمنظمات الأخرى
	35	ج- مدى الحرص على تحليل البيانات والمعلومات الخاصة بالجودة
60		3- التخطيط الاستراتيجي للجودة
	25	أ- عملية التخطيط الاستراتيجي للجودة:
	20	ب- مدى وجود أهداف وخطط للجودة
150		4- درجة الاستفادة من الموارد البشرية:
	40	أ- إدارة الموارد البشرية
	40	ب- درجة مشاركة العاملين
	25	ج- مدى توافر التدريب والتعليم في مجال الجودة الشاملة
	25	د- وجود برامج لتقدير جهود العاملين والارتقاء بمستوى أدائهم
	35	هـ- الحالة المعنوية والمادية للعاملين
140		5- برامج ضمان جودة السلع والخدمات:
	20	أ- توافر برامج لتصميم وتقديم سلع وخدمات عالية الجودة
	20	ب- الرقابة على الجودة أثناء العملية التشغيلية
	15	ج- التحسين المستمر للعملية الإنتاجية
	10	د- درجة توافر عملية تقييم مستوى الجودة
	20	هـ- توافر السجلات والمستندات الخاصة بالجودة
	20	و- درجة جودة عملية الإنتاج والخدمات المساعدة
		درجة جودة الموردين
180		6- نتائج الجودة:
	90	أ- نتائج مقاييس جودة المنتج والخدمة
	50	ب- نتائج مقاييس جودة كل من العملية الإنتاجية والخدمات المساعدة لها
	40	ج- نتائج مقاييس جودة الموردين
300		7- رضا العميل:
	30	أ- تحديد احتياجات العميل وتوقعاته وتطلعاته
	50	ب- إدارة العلاقة مع العميل
	20	ج- معايير خدمة العميل
	15	د- الالتزام تجاه العميل
	25	هـ- معالجة شكاوى تحسين الجودة
	20	و- تحديد درجة رضا العميل
	70	ل- النتائج الخاصة بدرجة رضا العميل
	70	ي- وجود مقارنات خاصة بدرجة رضا العميل
1000 نقطة	1000 نقطة	إجمالي الدرجات

.69 67. 1996

30 300

1989

- 1988

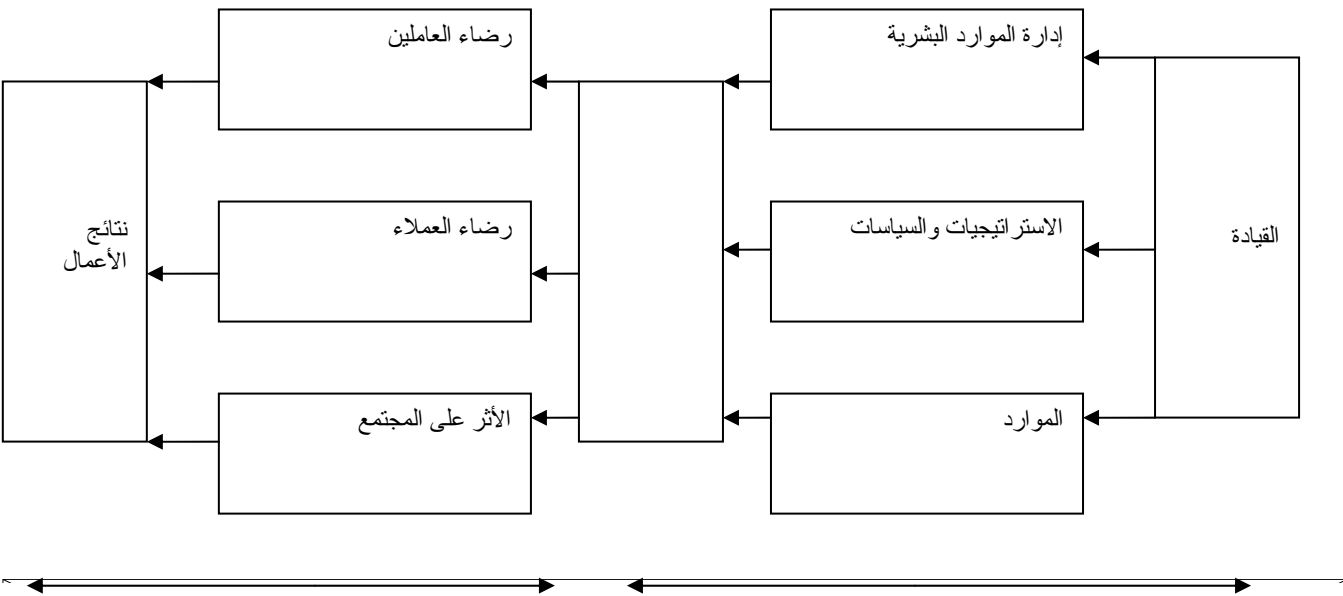
.1991

- 1990

: 03 : -3-5

:  
-  
-

: 04



.71. 1996

:

:  
-  
-  
-

: -6

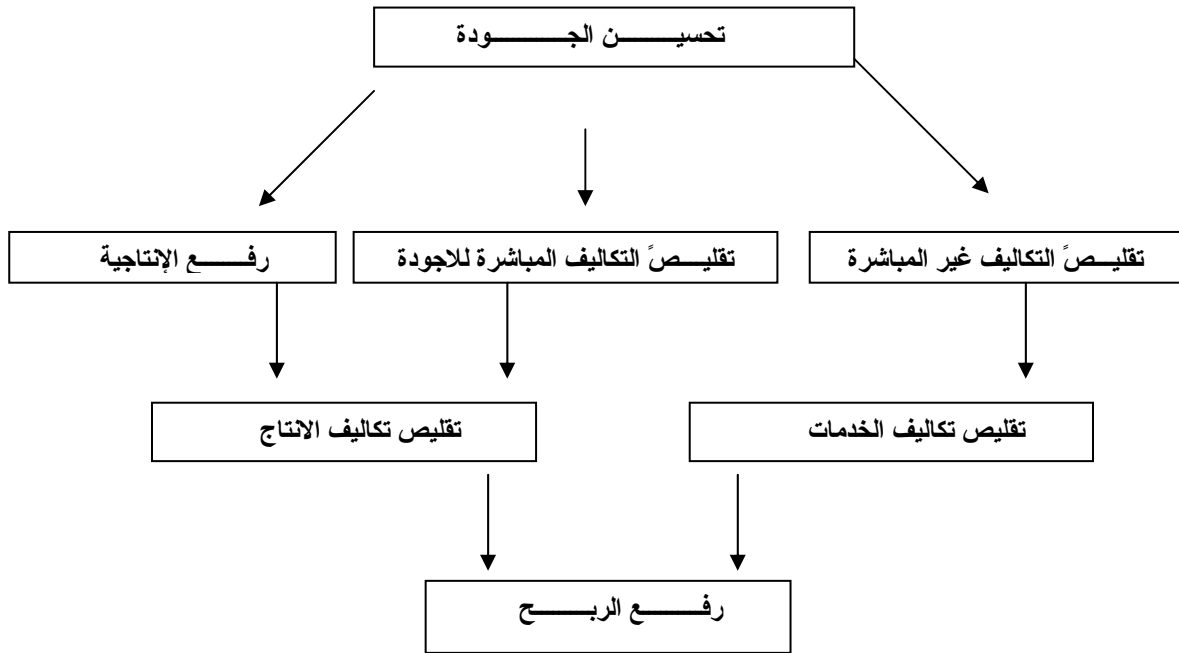
:  
-  
-  
-

: -1-6

-  
-

-1-1-6

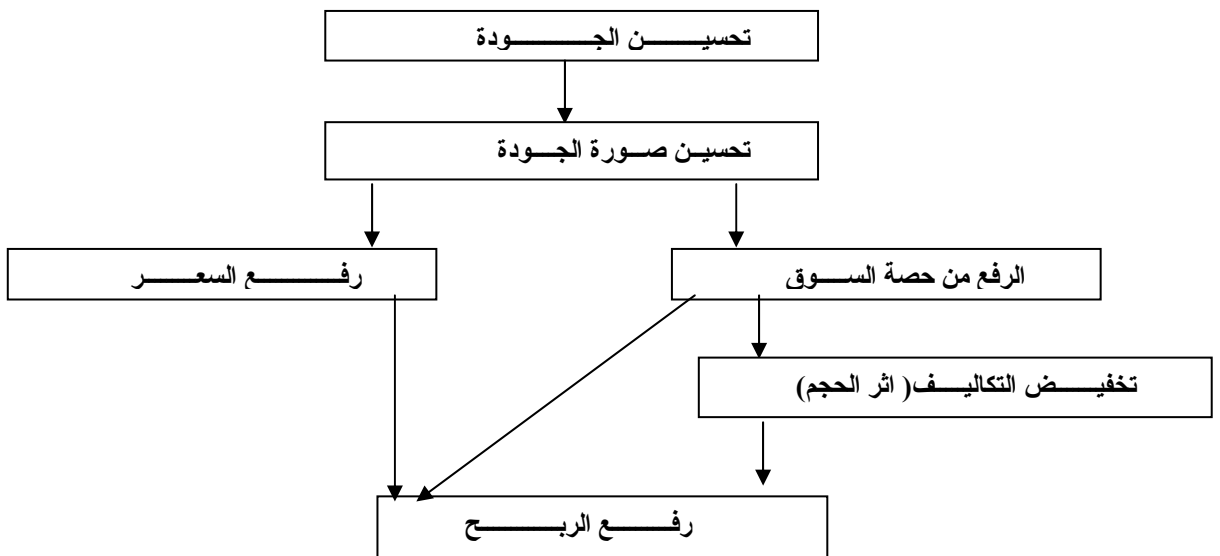
05 :



Source : Jean Claude Tarondeau, stratégie industrielle, vuibert, 2eme édition, paris, 1998, p.241.

-2-1-6

06:



Source : Jean Claude Tarondeau, stratégie industrielle, vuibert, 2eme édition, paris, 1998, p.242.

: -2-6

,24

: -1-2-6

-

-

-

-

-

: -2-2-6

-

-

-

: -3-6

: -7

:

:

-1-7

" 25

"

" "

,26

: -

: -

: -

: -2-7

:

-

-

-

" "

### KAIZEN

" "

:

-3-7

.27

-

-

-

:

-4-7

-

-

:

-5-7

.28

-6-7

:

-7-7

": : " "

29

:

-8-7



:

-1

-2

-3

**الهوامش والمراجع:**

- <sup>1</sup> نادية حمدي صالح، إدارة الجودة الشاملة في شركات القطاع العام، معهد إصدارات مجلة النهضة الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، 1995، ص.22.
- <sup>2</sup> المرجع السابق، ص.23.
- <sup>3</sup> أول من تحصل على هذه الجائزة كانت شركات تويوتا Toyota و Hitachi و nippon اليابانية وفي 1989 أصبحت شركة فلوريدا Florida الأمريكية للطاقة والإنارة Florida power أول شركة غير يابانية تتال جائزة ديمنج. نادية حمدي صالح، مرجع سبق ذكره، ص.24.
- <sup>4</sup> نادية حمدي صالح، مرجع سبق ذكره، ص.25.
- <sup>5</sup> عياش قويدر، الجودة الشاملة أداة تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة، المؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية الاقتصاد، جامعة الجزائر، جوان 2003، ص.4.
- <sup>6</sup> JEAN CLAUDE TARONDEAU, stratégie industrielle, vuibert, 2eme édition, paris, 1998, p.233
- <sup>7</sup> Idem.
- <sup>8</sup> نادية حمدي صالح، مرجع السابق ذكره، ص.26.
- <sup>9</sup> توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، سنة 2001، ص.13.
- <sup>10</sup> فريد زين الدين، الإطار الفكري والفلسفي لمدخل إدارة الجودة الشاملة، مجلة الإدارة، المجلد 30، العدد 01، يولية 1997، ص.09.
- <sup>11</sup> المرجع السابق، ص.09.
- <sup>12</sup> محمد يسري حسن عثمان، إدارة الجودة الشاملة، الجزء 1، سنة 2001، ص.36.
- <sup>13</sup> Michel Périgord, réussir la qualité totale, ed d'organisation, paris, France, 1987, p.72.
- <sup>14</sup> فريد زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص.10-11.
- <sup>15</sup> المناهج التدريسية المتكاملة، منهج إدارة الجودة الشاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (PMEC)، إشراف عبد الرحمان توفيق، الطبعة الثانية، القاهرة، 2004، ص.03.
- <sup>16</sup> فريد زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص.13.
- <sup>17</sup> خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية، 1997، ص.148.
- <sup>18</sup> فريد زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص.13-14.
- <sup>19</sup> خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، مرجع سبق ذكره، ص.141-145.
- <sup>20</sup> فريد زين الدين، مرجع سبق ذكره، ص.15.
- <sup>21</sup> باكيناز عزت بركة، المقارنة المرجعية كأداة لتحقيق الجودة الشاملة مع التطبيق على قطاع الصحة بمصر، دكتوراه في الإدارة العامة، جامعة القاهرة، قسم الإدارة العامة، سنة 2002، ص.25.
- <sup>22</sup> فريد زين الدين، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، مصر، سنة 1996، ص.54-55.
- <sup>23</sup> JEAN CLAUDE TARONDEAU, Op.cit, p.240-241.
- <sup>24</sup> سملاي يحضيه، إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية الاقتصاد، جامعة الجزائر، جوان 2003، ص.11.
- <sup>25</sup> رأفت بكري، إدارة الجودة، الإدارة الديناميكية الفعالة، مجلة الإدارة، المجلد 28، العدد 04، ابريل 1996، ص.88.
- <sup>26</sup> خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، مرجع سبق ذكره، ص.92.
- <sup>27</sup> المرجع السابق، ص.96.
- <sup>28</sup> رأفت بكري، مرجع سبق ذكره، ص.88.
- <sup>29</sup> المرجع السابق، ص.89.