

وثيقة تعريف مقرّر: إدارة الجودة الشاملة

(1) معلومات أساسية:

اسم المقرر (بالعربي):	إدارة الجودة الشاملة
اسم المقرر (بالإنكليزي):	Total Quality Management
رمز المقرر:	QTM62
التثقيف أي عدد الساعات المعتمدة:	7 ساعات معتمدة.
سوية المقرر:	6
ساعات الجلسات التزامية Online Sessions:	21 ساعة (14 جلسة).
المتطلبات Prerequisites:	أساسيات الإدارة وإدارة الموارد البشرية QMH51

(2) توصيف مختصر (باللغتين العربية والإنكليزية):

يهدف هذا المقرر إلى تزويد الطالب بمعلومات حول ماهية إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، وتوضيح خطوات تخطيط الجودة، والتعرف على أسس تنظيم إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح خطوات تحسين الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، وتوضيح مفهوم بيت الجودة، وتوضيح العلاقات التبادلية بين مصفوفات نشر وظيفة الجودة، والتعرف على نظم ضمان الجودة، وتوضيح النظم الداعمة لمدخل إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على مداخل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على تجارب بعض المنظمات الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

This course aims to provide students with information about the nature of total quality management, and to clarify the basic principles of total quality management, and to clarify the steps quality planning, and to identify the foundations of the organization of total quality management, and to clarify the steps to improve the quality of production and service organizations, and clarify the concept of quality house, and to clarify the reciprocal relations between the matrices of quality function deployment, and to identify the quality assurance systems, and to clarify the supportive systems for total quality management approach, and to identify the approaches of application of total quality management, and learn about the experiences of some of the organizations leading in the application of total quality management.

(3) محصّلات التعلّم (ILO – Learning Outcomes):

المحصّلات التعليميّة Learning Outcomes	الرمز ILO
--	-----------

يتذكر أساسيات إدارة الجودة الشاملة، وفوائد التطبيق، ومعوقات التطبيق.	ILO1
يوضح أسس بناء خطة استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة، وكيفية تنظيم إدارة الجودة الشاملة، وتقييم مراحل إدارة الجودة الشاملة.	ILO2
يقيم أسس ثقافة الجودة وإدارة المعرفة وإدارة التغيير.	ILO3
يحلل الاتجاهات الحديثة المتعلقة بالجودة الشاملة والتي تساعد على تحسين كفاءة وفعالية المنظمات.	ILO4
يطبق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الإنتاجية والخدمية.	ILO5

(4) المحتويات (باللغتين العربية والإنكليزية):

شرح موجز	عنوان الفصل	رقم الفصل
مفهوم الجودة، تعريف إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطور نظم إدارة الجودة، مقارنة بين المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة وبين المنظمات التي تطبق المفاهيم التقليدية للجودة، المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، نقاط الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة وإعادة الهندسة.	ماهية إدارة الجودة الشاملة	1
أسس بناء خطة استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة، وكيفية تنظيم إدارة الجودة الشاملة، وتقييم مراحل إدارة الجودة الشاملة.	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	2
يتناول هذا الفصل خطوات عملية التحسين المستمر، تحليل باريتو.	تحسين الجودة	3
مفهوم نشر وظيفة الجودة، مبادئ نشر وظيفة الجودة، بيوت الجودة، فوائد تطبيق نشر وظيفة الجودة، العلاقات التبادلية بين مصفوفات نشر وظيفة الجودة.	نشر وظيفة الجودة	4
نظم تقويم الأداء وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، نظم الحوافز وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، نظم المعلومات وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، نظم الاتصال وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، أساليب حل المشكلات واتخاذ القرارات وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	النظم الداعمة لمدخل إدارة الجودة الشاملة	5
مفهوم ثقافة الجودة الشاملة، وإلى مفهوم المشاركة وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، وروح الفريق وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، وكذلك يوضح أنماط القيادة وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، والقيم وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، والرؤية الاستراتيجية وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	ثقافة الجودة الشاملة	6
مدخل Victory – C، نموذج همبر.	المدخل المعدلة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	7

يوضح هذا الفصل نموذج جائزة بلديج للجودة، ونموذج الجائزة الأوربية للجودة، والنموذج الدائري لإدارة الجودة الشاملة، ونموذج معهد إدارة الإمداد للتحسين المستمر للعملية.	المداخل الحديثة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	8
تجربة شركة Xerox، تجربة شركة IBM، تجربة شركة Motorola	تجارب بعض الشركات العالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	9
مفهوم ستة سيجما، مدخل ستة سيجما، ثقافة ستة سيجما، عوامل نجاح تنفيذ مدخل سيجما، خطوات تطبيق ستة سيجما، متطلبات تطبيق ستة سيجما.	مدخل ستة سيجما	10

#ch.	Chapter	Short Description
1	Concept of Total Quality Management	The concept of quality, TQM definition, the evolution of quality management systems, a comparison between the organizations applying TQM and among organizations that apply traditional concepts of quality, the basic principles of TQM, the benefits of the application of TQM, obstacles application TQM, points of difference between TQM and re-engineering.
2	Stages of the application of Total Quality Management	Foundations of a strategic plan for TQM, and how to organize TQM, and evaluation phases of TQM.
3	Quality Improvement	Steps of continuous improvement process, Pareto analysis.
4	Quality Function Deployment	Concept of quality function deployment, the principles of quality function deployment, house of quality, the benefits of application of quality function deployment, reciprocal relations between the matrices of quality function deployment.
5	Quality Function Deployment	Performance evaluation systems according to the TQM approach, incentive systems according to the TQM approach, information systems according to the total quality management approach, communication systems according to the TQM approach, methods to solve problems and make decisions according to the TQM approach.
6	Total Quality Culture	Concept of total quality culture, and to the concept of participation according to the TQM approach, and team spirit according to the TQM approach, as well as illustrates the leadership styles according to the TQM approach, and values according to the TQM approach, and strategic vision according to the TQM approach.
7	The Revised Approaches to Implement TQM	Victory – C approach and HMPR approach.
8	Approaches to	Baldrige Quality Award model and the model of

	Implement TQM	European quality award, and the TQM wheel model, and the logistics management institute's continuous improvement model.
9	Experiences of some International Companies in Application of TQM	Experience of Xerox company, the experience of IBM company, and the experience of Motorola company.
10	Six Sigma Approach	Concept of Six Sigma, the basic principles of the Six Sigma approach, Six Sigma culture, the successful implementation of the approach of Six sigma factors, steps apply Six Sigma, Six Sigma application requirements.

(5) معايير التقييم وتغطية المحصلات:

المحصلات ILO	معايير التقييم لتحقيق المحصلات التعليمية على الطالب أن يُظهر الإمكانات في:	نمط التقييم			
		تفاعل في الجلسات المتزامنة	عملي	وظائف/ تقارير	عروض ومقابلات
ILO1	تحديد أسس إدارة الجودة الشاملة.	✓		✓	✓
	تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	✓		✓	✓
	تحديد تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.	✓		✓	✓
ILO2	تطوير خطة استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة.			✓	
	تنظيم إدارة الجودة الشاملة.			✓	
	تشكيل حلقات الجودة وفرق العمل.			✓	
ILO3	تحديد مرتكزات بناء ثقافة الجودة الشاملة	✓		✓	✓
	الاتصال والتواصل والتأثير والمقدرة على توصيل الأفكار والنتائج وعرضها باستخدام الوسائل الملائمة.	✓		✓	
ILO4	التمكن من بناء نظام فعال لتحسين الجودة.	✓		✓	
	تحديد خطوات عملية التحسين المستمر لتحقيق التميز في أداء المنظمات	✓		✓	✓
	المساهمة في توطيد ثقافة الجودة الشاملة في المنظمات	✓		✓	✓
ILO5	المقارنة بين المداخل المختلفة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	✓		✓	✓
	تقييم تجارب الشركات الرائدة في تطبيق إدارة	✓		✓	

					الجودة الشاملة
		✓			تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات.

(6) مخطط الجلسات التزامنية (Online Sessions):

رقم الجلسة	القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات، إن وجدت	أنشطة (تمارين، تدريبات، دراسات حالة، وظائف، حلقات بحث، مشاريع، ...)	
		أثناء الجلسات	خارج الجلسات
1	مفهوم الجودة، تعريف إدارة الجودة الشاملة، مراحل تطور نظم إدارة الجودة، مقارنة بين المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة وبين المنظمات التي تطبق المفاهيم التقليدية للجودة.	تدريبات	تدريبات
2	المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، نقاط الاختلاف بين إدارة الجودة الشاملة وإعادة الهندسة.	تدريبات	تدريبات
3	أسس بناء خطة استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة، وكيفية تنظيم إدارة الجودة الشاملة، وتقييم مراحل إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات	حلقات بحث
4	خطوات عملية التحسين المستمر	تدريبات	تدريبات
5	تحليل باريتو.	تمارين	تمارين
6	مفهوم نشر وظيفة الجودة، مبادئ نشر وظيفة الجودة، بيت الجودة، فوائد تطبيق نشر وظيفة الجودة، العلاقات التبادلية بين مصفوفات نشر وظيفة الجودة.	تدريبات	وظائف
7	نظم تقييم الأداء وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، نظم الحوافز وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، نظم المعلومات وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات، دراسة حالة	تدريبات، وظائف
8	نظم الاتصال وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، أساليب حل المشكلات واتخاذ القرارات وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات، دراسة حالة	تدريبات، وظائف
9	مفهوم ثقافة الجودة الشاملة، مفهوم المشاركة وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، روح الفريق وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات، دراسة حالة	تدريبات، وظائف
10	أنماط القيادة وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، القيم وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة، الرؤية الاستراتيجية وفقاً لمدخل إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات، دراسة حالة	حلقات بحث
11	مدخل Victory – C لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، نموذج همبر لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	تدريبات	

حلقات بحث	تدريبات	نموذج جائزة بلديج للجودة، نموذج الجائزة الأوربية للجودة، النموذج الدائري لإدارة الجودة الشاملة، نموذج معهد إدارة الإمداد للتحسين المستمر للعملية.	12
	دراسة حالة	تجارب بعض الشركات العالمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تجربة شركة Motorola، تجربة شركة IBM، تجربة شركة Xerox.	13
وظائف	تدريبات	مفهوم ستة سيجما، المبادئ الأساسية لمدخل ستة سيجما، ثقافة ستة سيجما، عوامل نجاح تنفيذ مدخل ستة سيجما، خطوات تطبيق ستة سيجما، متطلبات تطبيق ستة سيجما.	14

(7) إدارة الجلسات التزامنية (Online Sessions):

يتم إدارة الجلسة التزامنية باستخدام أسلوب العصف الذهني بهدف توليد أكبر قدر ممكن من الآراء والمقترحات حول مدخل إدارة الجودة الشاملة وبهدف تحفيز الطلاب على إبداء آرائهم الأمر الذي يساعد في زيادة درجة المعرفة والفهم والمهارات الذهنية والمهارات العملية والمهنية والمهارات العامة القابلة للنقل.

(8) موارد المعلومات:

- 1) زاهر، بسام. (2013). إدارة الجودة الشاملة، مديرية الكتب والمطبوعات، جامعة تشرين.
- 2) العلي، عبد الستار. (2008). إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 3) زاهر، بسام. (2010). الدليل الإرشادي لوضع الخطة الإجرائية لتطوير الكلية / المعهد، ورقة عمل مقدمة إلى مديرية ضمان الجودة، جامعة تشرين.
- 4) عبد المحسن، توفيق. (2001). مدخل إدارة الجودة الشاملة: مراقبة الجودة والأيزو 9000، دار الفجر، القاهرة.
- 5) مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، الجودة الشاملة: الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات، القاهرة، 2005.
- 6) نجم، نجم عبود. (2010). إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 7) Kiran, D. R. (2017). **Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies**. Butterworth-Heinemann.
- 8) Brice, Zachery. (2004). **Six Sigma Sharpens Services**. Quality Digest, May 2004.
- 9) Cochran, Craig. (2001). **Reap what you know sow the seeds of ISO 9001: 2000 success with competency-based training, Quality digest**. <http://www.qualitydigest.com>. May, 2001.
- 10) **Criteria for performance excellence**. Baldrige National Quality Program. http://www.quality.nist.gov/2001_criteria.htm. United States: National Institute of Standards and Technology, 2001.

- 11) Hellsten, Ulrika and Klefsjo, Bengt. (2000). **TQM as a management system consisting of values, techniques and tools**, The TQM Magazine. Vol.12, No. 4.
- 12) Hermel, Philippe. (1997). **The new faces of total quality in Europe and the US**, Total Quality Management. Vol. 8, No. 4.
- 13) **International Standard ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements**. Fifth edition, Geneva: International Organization for Standardization, 2015.
- 14) **International Standard ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements**. 4rd ed., Geneva: International Organization for Standardization, 2008.
- 15) **International Standard ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements**. 3rd ed., Geneva: International Organization for Standardization, 2000.
- 16) **International Standard ISO 9001: Quality Systems: Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing**. 2nd ed., Geneva: International Organization for Standardization, 1994.
- 17) **International Standard ISO 9004: Quality Management System– Guidelines for performance improvements**. 2nd ed., Geneva: International Organization for Standardization, 2000.
- 18) **International Standard ISO 14001: Environmental management systems – Requirements with guidance for use**. Geneva, International Organization for Standardization, 2004.
- 19) Juan, J, T. (2005). **Components of Successful Total Quality Management**. The TQM Magazine, Vol. 17, No.2.
- 20) Defeo, Joseph A. (2016). **Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence**. McGraw-Hill Education, Seventh Edition.
- 21) Nakhai, Behnam and Neves, Joao S. (1994). **The Deming, Baldrige, and European Quality Awards**, Quality Progress. April 1994.
- 22) SangeetaSahney, D.K. Banwet, S. Karunes. (2004). **Conceptualizing Total Quality Management in Higher Education**. The TQM Magazine, Vol. 16, No.2.
- 23) SatishMehra, SampathRanganathan. (2008). **Implementing Total Quality Management with a Focus on Enhancing Customer Satisfaction**. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 25, No. 9.

(9) مقترحات للقراءة:

- 1) الخطة الوطنية لتطوير برامج التعليم العالي ومناهجه: بناء المعايير المرجعية الأكاديمية الوطنية NARS، قطاع العلوم الاقتصادية والإدارية، سورية، 2011.
- 2) المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، www.aroqa.org، 2011.
- 3) زاهر، بسام. (2012). الشروط الواجب التقيد بها عند صياغة رؤية المؤسسة (الكلية) ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، دورة التدقيق الداخلي، مركز ضمان الجودة، جامعة تشرين، أيار 2012.

- 4) زاهر، بسام حسن. (2002). مدخل مقترح لرفع كفاءة وفعالية نظم ضمان الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المصرية بقطاع الأعمال العام الحاصلة على شهادة الأيزو 9001. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 5) شرارة، حسين؛ بسام حسن زاهر. (2000). إدارة الجودة الشاملة مطلب استراتيجي للمنظمات العربية في ظل المتغيرات العالمية الجديدة. مؤتمر الإبداع والتجديد في الإدارة العربية في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 6-8 تشرين الثاني 2000، القاهرة.
- 6) شرارة، حسين؛ بسام حسن زاهر. (2000). أيزو 9001 إصدار عام 2000: المتطلبات الجديدة والأزمة التي تواجه المنظمات الصناعية المصرية للتوافق معها، المؤتمر السنوي الخامس لإدارة الأزمات والكوارث، وحدة بحوث الأزمات، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، 28-29 تشرين الأول 2000، القاهرة.
- 7) Westcott, Russell & Duffy, Grace L. (2015). **The Certified Quality Improvement Associate Handbook**. ASQ Quality Press, Third Edition.
- 8) Pyzdex Thomas & Paul Keller. (2014). **The Six Sigma Handbook**. McGraw-Hill Education, Fourth Edition.
- 9) Westcott, Russell T. (2013). **The Certified Manager of Quality/Organizational Excellence Handbook**. ASQ Quality Press, Fourth Edition.
- 10) Luis Rocha-Lona, Jose Arturo Garza- Reyes, Vikas Kumar. (2013). **Building Quality Management Systems: Selecting the Right Methods and Tools**. CRC Press.
- 11) Agus, Arawati et al. (2000). **The structural impact of total quality management on financial performance relative to competitors through customer satisfaction: a study of Malaysian manufacturing companies**, Total Quality Management. Vol.11, No. 4/5& 6.
- 12) Al-Hassan, Khalid et al. (2000). **The role of total productive maintenance in business excellence**, Total Quality Management. Vol.11, No. 4/5&6.
- 13) Jabnoum, Naceur. (2002). **Control Processes for Total Quality Management and Quality Assurance**, Work Study, Vol.51, No.4.
- 14) Woon, Kin Chung. (2000). **Assessment of TQM implementation/Benchmarking Singapore's productivity leaders**. Business Process Management Journal. Vol. 6, No. 4.