

## برنامج الدرجة الجامعية المتوسطة

ادارة اعمال	التخصص
إدارة الجودة الشاملة	اسم المادة
021001242	رقم المادة
3	الساعات المعتمدة
2	ساعة نظري
2	ساعة عملي

## الوصف المختصر للمادة:

مفهوم إدارة الجودة، نظام إدارة الجودة الشاملة، استراتيجية الجودة الشاملة، قياس درجة الجودة، الرقابة على الجودة، حلقات تحسين الجودة، خدمة العملاء، أنظمة الجودة.

## أهداف المادة الدراسية:

1. تعريف الطالب بمفهوم إدارة الجودة الشاملة ونشاطاتها.
2. تعريف الطالب بنظام إدارة الجودة الشاملة.
3. تعريف الطالب بمقاييس إدارة الجودة الشاملة وطرق الرقابة عليها.
4. تزويد الطالب بالمعلومات الأساسية عن حلقات تحسين الجودة.
5. تدريب الطالب على مهارة فن التعامل مع العميل.
6. اكساب الطالب المعرفة النظرية بأنظمة الجودة

## محتويات المساق:

عدد الحصص	المحتوى	اسم الوحدة	رقم الوحدة
	مفهوم إدارة الجودة الشاملة _ التطور التاريخي لفكرة الشمولية في إدارة الجودة إدارة الجودة الشاملة كنظام إداري _ الأصول التاريخية لحركة الجودة الشاملة	إدارة الجودة الشاملة	1
	وظائف إدارة الجودة _ التطور التاريخي لإدارة الجودة _ الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة جودة المنتج وأهميته	نظام إدارة الجودة	2.

3.	إستراتيجية الجودة الشاملة	الاستراتيجية العامة للمنشأة _ تحديد مستوى الجودة _ قرار مستوى الجودة
4.	قياس درجة الجودة	مقاييس الجودة (الرتبة، الملاءمة _ للاستخدام، درجة الاستقرار في المواصفات، درجة الاعتمادية جدارة النظام
5.	الرقابة على الجودة	مفهوم الرقابة على الجودة _ أهداف الرقابة على الجودة _ القرارات الأساسية في الرقابة على الجودة _ مفهوم أسلوب العينات _ احتمالات خطأ المعاينة _ خرائط الرقابة على الجودة
6.	حلقات تحسين الجودة	مفهوم حلقات تحسين الجودة _ خطوات انشاء وتكوين حلقات الجودة _ عوامل نجاح وفشل حلقات تحسين الجودة
7.	خدمة العملاء	مفهوم خدمة العملاء _ محددات جودة خدمة العملاء _ أنواع خدمة العملاء _ أهمية جودة خدمة العملاء _ خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء
8	تطبيق إدارة الجودة الشاملة	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة _ مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة _ مراحل تطبيق الجودة الشاملة _ معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

	نظام ادارة الجودة _ نظام إدارة البيئة _ نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة	أنظمة الجودة	9.
--	---	--------------	----

المرجع الرئيسي:

إدارة الجودة الشاملة، د. محفوظ أحمد جزده، دار وائل للنشر، 2014

الكتب والمراجع الاخرى:

2. حمد ماضي، إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، دار المعارف، القاهرة، 1995
3. إيام مارتن، جودة خدمة العميل، ترجمة د. خالد رزق وناصر العديلي، دار آفاق الإبداع العالمية والإعلام، السعودية، 1996.
4. . حميد الطائي ، وآخرون، إدارة الجودة الشامل والأيزو، الوراق للنشر والتوزيع، 5 2003
5. . بؤيد الفضل، يوسف الطائي، إدارة الجودة الشاملة، الوراق للنشر والتوزيع، 2004
6. ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء - أ. مأمون الدرادكة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2015.