



www.massira.jo

إدارة الجودة وخدمة العملاء

الأستاذ الدكتور
خضير كاظم حمود



رقم التصنيف : 658.56
المؤلف ومن هو في حكمه : خضير كاظم حمود
عنوان الكتاب : إدارة الجودة وخدمة العملاء
رقم الإيداع : 2002/1/225
الوصفات : إدارة الأعمال / الجودة
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان - الأردن
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزأً أو تسجيله على اشرطة
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base
or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2002م - 1422هـ
الطبعة الثانية 2007م - 1427هـ
الطبعة الثالثة 2010م - 1430هـ
الطبعة الرابعة 2015م - 1436هـ


**دار
المسيرة**
للنشر والتوزيع والطباعة

شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 962 6 5627049 فاكس : 962 6 5627059
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 962 6 4640950 فاكس : 962 6 4617640
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والاضراج بالدار - دائرة الانتاج

www.massira.jo

إدارة الجودة وخدمة العملاء

الأستاذ الدكتور
خضير كاظم حمود



الفهرس

9	المقدمة
13	الوحدة الاولى: ادارة الجودة الشاملة
15	1-1 مفهوم ادارة الجودة الشاملة
20	2-1 التطور التاريخي لفكرة الشمولية في ادارة الجودة
28	3-1 مدخل ادارة الجودة الشاملة كنظام اداري
30	4-1 الاصول التاريخية لحركة الجودة الشاملة
35	الوحدة الثانية: نظام ادارة الجودة
37	1-2 وظائف ادارة الجودة
41	2-2 التطور التاريخي لادارة الجودة
43	3-2 الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة
58	4-2 جودة المنتج واهميته
65	الوحدة الثالثة: استراتيجيه الجوده الشاملة
67	1-3 الاستراتيجية العامة للمنشأة
71	2-3 تحديد مستوى الجوده
73	3-3 الجودة و التكاليف
76	4-3 قيمة السلعة بالنسبة للمستهلك
78	5-3 قرار مستوى الجودة
85	الوحدة الرابعة: قياس درجة الجودة
87	1-4 مقاييس الجودة
90	2-4 الدرجة أو الرتبة
91	3-4 الملائمة للإستخدام
93	4-4 درجة إستقرار المواصفات

99	الوحدة الخامسة: الرقابة على الجودة
101	1-5 مفهوم الرقابة على الجودة
104	2-5 أهداف الرقابة على الجودة
108	3-5 القرارات الأساسية في عملية الرقابة على الجودة
112	4-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية الرقابة على الجودة
115	5-5 العينات
126	1-5-5 أسلوب العينه الواحده
129	2-5-5 أسلوب العينتين المتابعتين
130	6-5 احتمال خطأ المعاينه
132	7-5 إستخدام الخرائط في عمليه الرقابه على الجوده
136	1-7-5 مخططات السيطرة للمتغيرات
156	2-7-5 مخططات السيطرة للعوادم (المرفوضات)
158	3-7-5 مخططات السيطرة للشوائب (النواقص)
173	الوحدة السادسة: حلقات تحسين الجودة
175	1-6 التطور التاريخي لفكره حلقات تحسين الجودة
180	2-6 مفهوم حلقات الجودة
186	3-6 خطوات إنشاء وتكوين حلقات جودة العمل داخلها
190	4-6 عوامل الفشل والنجاح في تطبيقات حلقات الجودة
203	الوحدة السابعة: خدمة العملاء
205	1-7 مفهوم خدمة العملاء
209	2-7 انواع الخدمة
214	3-7 أهمية جودة خدمة العملاء
220	4-7 خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء

الفهرس

229	الوحدة الثامنة: تطبيق ادارة الجودة الشاملة
231	1-8 متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
234	2-8 مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة
238	3-8 مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة
240	4-8 معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
245	الوحدة التاسعة: انظمة الجودة
247	1-9 نظام ادارة الجودة ISO9000:2000
274	2-9 نظام ادارة البيئة ISO14000
277	3-9 نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة (HACCP)
278	4-9 مبادئ نظام HACCP
282	المصطلحات
289	المصادر