

تعريفات الجودة	
مدى ملائمة المنتج للاستعمال.	جوران J.M juran
درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة.	المواصفات الدولية ISO
نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسية والصناعة والصيانة.	فيجنبيوم A.V Feignbaum
إنتاج المنظمة السلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة.	عمر وصفي عقيلي
ابعاد الجودة	
يشير لخصائص المنتج الأساسي مثل الألوان، السرعة.	الأداء
يشير لخصائص المنتج الثانوي مثل جهاز التحكم.	المظهر
الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة.	المطابقة
مدى ثبات الأداء بمرور الوقت.	الاعتمادية
العمر التشغيلي المتوقع للمنتج.	الصلاحية
مثل حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى.	الخدمات المقدمة
مدى تجاوب البائع مع العميل.	الاستجابة
إحساس الانسان بالخصائص المفضلة لديه.	الجمالية
الخبرة والمعلومات السابقة.	السمعة
مفهوم إدارة الجودة الشاملة TQM	
فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة	معهد المقاييس البريطاني
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات.</li> <li>• ثقافة تعزيز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل.</li> <li>• يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها ثورة ثقافية.</li> </ul>	كورن N.chorn
تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة.	إدارة
تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.	الجودة
مشاركة كافة موظفي المنظمة والتنسيق بينهم لحل مشاكل الجودة.	الشاملة
مفهوم إدارة الجودة الشاملة (أربعة مراحل رئيسية)	
فحص المنتج من حيث وقت اجراء الفحص وعدد المنتجات التي تخضع للفحص   فالخطأ قد حصل فعلاً دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه.	الفحص Inspection
كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن التأكد من أن تصميم المنتج مطابق للمواصفات المحددة.	ضبط الجودة Quality Control
توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء.	تأكيد الجودة Quality Assurance
بدء بظهور في الثمانينات - يتضمن جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج.	أدارة الجودة الشاملة T.Q.M
أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة	
يلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة - صاحب فلسفة على المنظمة ضرورة التزام مبادئه الأربعة عشر. ص؛ كما أشار بوجود سبعة عوامل سلبية لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة ص ٥	ادوارد ديمينج W.E.Deming
أسهم في ثورة الجودة في اليابان وأشار إلى ضرورة توفير المناخ المناسب للإبداع والابتكار ثلاثية جوران ١-التخطيط الجيد ٢-الرقابة الفعالة ٣-اجراء التحسينات.	جوزيف جوران Joseph Juran
اول من نادى بفكرة العيوب الصفرية Zero Defects عدم وجود أي خطأ جراء العمل الصحيح من المرة الأولى.	فيليب كروسبي Philip Grosby
قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين هما: <ul style="list-style-type: none"> <li>• تكاليف مقبولة: تساهم في تحسين مستوى الجودة.</li> <li>• تكاليف غير مقبولة: تنفق دون تحقيق مستوى الجودة المطلوب.</li> </ul>	
يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة وهي عبارة عن مجموعة صغيرة من العاملين يعملون في عمل مماثل او مشابه (تجانس وتماسك بغية الإنجاز الأفضل والأسرع).	كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa
أنواع فرق العمل	
مجموعة مستقلة من الأفراد لديها معارف   تغطي هذه الفرق كافة نواحي نظام التشغيل.	فرق تحسين الجودة
	حلقات الجودة
تركز على حل المشكلات التشغيلية فقط وهي يعكس حلقات الجودة لا تتخذ القرارات.	فرق حل المشكلات
تقوم بتسيير الأمور بنفسها   تتخذ القرارات وتنفيذها باستقلالية تامه.	فرق العمل المسيرة ذاتيا

مفهوم التغيير	
تعريف التغيير	نشاط يتضمن احداث تحولات في أحد أو بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها.
أنواع التغيير	
من حيث درجة التخطيط	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغيير العشوائي: الذي يحدث تلقائيا وبصفة عشوائية.</li> <li>التغيير المخطط: يتم تنفيذه بعد إعداد دقيق ودراسة متأنية.</li> </ul>
من حيث وقت التنفيذ	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغير السريع: يتم مره وحده وبسرعة يسميه البعض (بالصدمة القوية).</li> <li>التغير البطيء: يتم على دفعات وليس دفعة واحدة.</li> </ul>
من حيث درجة الشمولية	<ul style="list-style-type: none"> <li>التغيير الجزئي: يشمل أجزاء من المنظمة أو من الأنشطة أو العمليات.</li> <li>التغيير الشامل: يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي.</li> </ul>
القوى المحركة للتغيير	
القوى الداخلية	<p>تقع داخل المنظمة   ومن أمثلة هذه القوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>انخفاض درجة الرضاء الوظيفي لدى العاملين.</li> <li>ارتفاع معدلات دوران العمل.</li> <li>زيادة معدلات التغيب عن العمل عن الحد الطبيعي.</li> <li>انخفاض أرباح المنظمة أو تحقيق خسائر فادحة.</li> <li>عدم وجود تعاون فعال بين العاملين أو بين الدوائر.</li> </ul>
القوى الخارجية	<p>تكون خارج المنظمة   ومن الأمثلة هذه القوى:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التطورات التكنولوجية.</li> <li>إصدار قوانين جديدة.</li> <li>التغيرات في النشاط الاقتصادي.</li> <li>تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.</li> <li>الوضع التنافسي السائد في السوق.</li> </ul>
مراحل عملية التغيير	
عملية التغيير تمر بالمراحل التالية	<ol style="list-style-type: none"> <li>تشخيص الوضع الحالي.</li> <li>تحديد المشكلة الحقيقية.</li> <li>تخطيط برامج التغيير.</li> <li>اختيار الاستراتيجية الملائمة.</li> <li>تنفيذ التغيير.</li> <li>التعامل مع مقاومة التغيير.</li> </ol>
أهم مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة	
ثقافة المنظمة	يتوقف نجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة.
الهيكل التنظيمي	يعتبر الهيكل التنظيمي الوسيلة التي يتم من خلالها تقسيم نشاطات المنظمة حيث ينتج عن ذلك أربعة أبعاد تشمل: <ul style="list-style-type: none"> <li>تقسيم العمل.</li> <li>اسس تكوين الوحدات الإدارية.</li> <li>نطاق الإشراف.</li> <li>تفويض الصلاحيات.</li> </ul>
العمليات	مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة التي تقوم بتحويل المدخلات الى مخرجات.
أسلوب الإدارة	إتباع أسلوب إداري يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد لإدارة الجودة الشاملة.