

تحليل استراتيجيات إدارة الجودة وتحسين العمليات

إعداد الطلاب /

راني خالد شاولي 232002328

وديع بدر سلام 232002079

عمرو صالح قشلاق 232002264

إشراف/د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول : مفاهيم حول إدارة الجودة الشاملة	
مفهوم إدارة الجودة الشاملة	
هداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة	
مراحل ادارة الجودة الشاملة	
أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة	
الفصل الثاني: مفهوم الاستراتيجية ومبادئها	
مبادئ الاستراتيجية	
مستويات الاستراتيجية	
مستويات الاستراتيجية	
علاقة إدارة الجودة الشاملة الادارة الاستراتيجية في المؤسسة	

1-تحديد وصياغة الإشكالية

تعد ادارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر من اهم عوامل النجاح للمنظمات الان الهدف النهائي هو التحسن المستمر وجودة الخدمة وتوفرها من خلال التجدد والابتكار ومن هذ المنطلق فان كثير من المؤسسات انتقلت الى الجودة الشاملة ثم الى ادارة الجودة الشاملة مكان الهدف المرجو تحقيقه بناء استراتيجيه تمكنها من استخدام أساليب ادارة الجودة الشامل

2-الفرضية العامة

ما هو دور واهمية ادارة الجودة الشاملة ف بناء المؤسسة فتطورها في إطار استراتيجيتها ومن خلال التساؤل يمكن أن يتفرع عنه عدة أسئلة

4-فرضيات الدراسة المقترحة

مفاهيم إدارة الجودة الشاملة
ماهي الأدوات المستعملة في إدارة الجودة الشاملة
ماهي استراتيجيه المؤسسة

4-أهداف البحث

ان الهدف الاساسي من بحثنا هذا تطبيق برنامج ادارة الجودة الشاملة وتستطيع القول ان مصير المؤسسات وخاصة الاقتصادية مرتبط بموضوع ادارة الجودة الشاملة وتطور المنتجات والخدمات مع احراز تخفض التكاليف وتقليل الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة ف ظل التحديات الاقتصادية الراهنة.

5-الدراسات السابقة

تناول الكثير من الدراسات وتطبيق ادارة الجودة الشاملة لما نالته من اهتمام ف اطارها النظري والتطبيق ف المؤسسات
- ما أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية للمؤسسات التجارية الناشطة
-ادارة الجودة الشاملة ف مؤسسة التعليم العالي.

6- أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع

تأت الجودة ف مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية تواجهنا ف حياتنا عموما، وشدة المنافسة بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والادارية زاد الاهتمام نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة خاصة مع ان هذا التوجه العالم الجديد لإدارة الجودة .التطور الهائل ف تقنية المعلومات وثورة الاتصالات الشاملة بدء ف الثمانينات من القرن الماضي في اليابان تمكنت من الزيادة على المستوى العالمي أما المؤسسات الاقتصادية لم تعمل بأسلوب ادارة الجودة الشاملة الا نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي ومن أسباب اختيار الموضوع.

من هذا المنطلق فان اهتمامنا بموضوع ادارة الجودة الشاملة وأهميتها ف المؤسسات الاقتصادية ضرورة التركيز على أسلوب ادارة الجودة الشاملة ف المؤسسة لضمان بقاءها من خلال التحسين المستمر لمختلف الأنشطة ف المؤسسة وانشاء لغة بين العمل والمنتج ضمن استراتيجية الجودة الشاملة اذ تساعد على زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة وأهدافها.

أما الجانب الميداني في قطاع الهواتف المتنقلة الجديدة على غرار قطاع الاتصالات عرف منافسة حادة لعبت فيها ادارة الجودة الشاملة دورا مهما ف جذب المشتركين، وكسب رضاهم وثقتهم وولائهم.

7- منهجية البحث

اعتمدنا ف دراستنا على المنهج الوصف الذي تميز بجمع المعلومات وتحل لها بالاعتماد على أدوات الجمع والتحليل المتوفرة للالتزام بكل الجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع وخطة البحث للإجابة على الإشكالية المطروحة وللإلمام بكل جوانب الموضوع ثم اتباع منهجية تعتمد على تقسيم موضوع الدراسة

8- الصعوبات المعرضة

ان كان من عادة الباحثين ف مقدماتهم أن ركزوا في ذكر الصعوبات والعراقيل التي تواجههم أثناء عملية البحث، فإننا رأينا عدم ذكرها لا لأننا لم نتعرض عليها، بل لأننا لم نتعرض اليها، بل لأننا لا نعتبرها صعوبات أو مشكلات انما هي جزء أساسي في البحث

Abstract : المستخلص

الفصل الأول

المقدمة:

عرف محيط المؤسسة الاقتصادية منذ ازيد من عقد من الزمان تحولات قوية وعميقة وسريعة والتي تستطيع المؤسسات الصعود في ظل هذه التحولات ومواجهة المنافسة وإيجاد مكان لها في السوق عليها التكيف ومسايرة هذه التحولات باستراتيجيات تسير وتتماشى مع المستجدات الحاصلة لهذه الجودة تأتي في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية من قبل الافراد والمنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها ويرجع ذلك الى التقدم التقني المتلاحق وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات الإنتاجية والخدمية في ظل زيادة العرض والطلب ويتجاوز مفهوم الجودة ومعناه التقليدي أي جودة المنتج أو الخدمة ليشتمل جودة المؤسسة والمنظمة بهدف تحسين العمليات والأداء وتقليل التكاليف والتحكم في الوقت وتحقيق رغبات العملاء ومتطلبات السوق ومن هنا التوجه لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وخاصة مع تطور هائل في تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ومن هنا هذه المتغيرات فرضت تحديات كثيرة على المؤسسات المعاصرة من أهم هذه التحديات شدة المنافسة وزيادة احتياجات ورغبات العميل وبالتالي لم يكن امام هذه المؤسسات سوى العمل الجاد لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق رغبات ومتطلبات العميل انطلاقاً من مبدأ أساسي في إدارة الجودة الشاملة وهو التفوق على رغبات العميل

- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- تساؤلات الدراسة (الفروض).
- الدراسات السابقة.
- المنهجية وطرق البحث.
- أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).
- مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

Summary: الملخص

التوصيات:

المراجع والمصادر:

Midocean University

College of Management

Department of management

Quality Control Strategies and operation improvements analysis

Prepared by:

Rani shawli 232002328

Amro gashlan 232002264

Wadie sallam 232002079

Supervised by:

Dr\ Faisal Abdulhameed Mohamad Hasan

2024