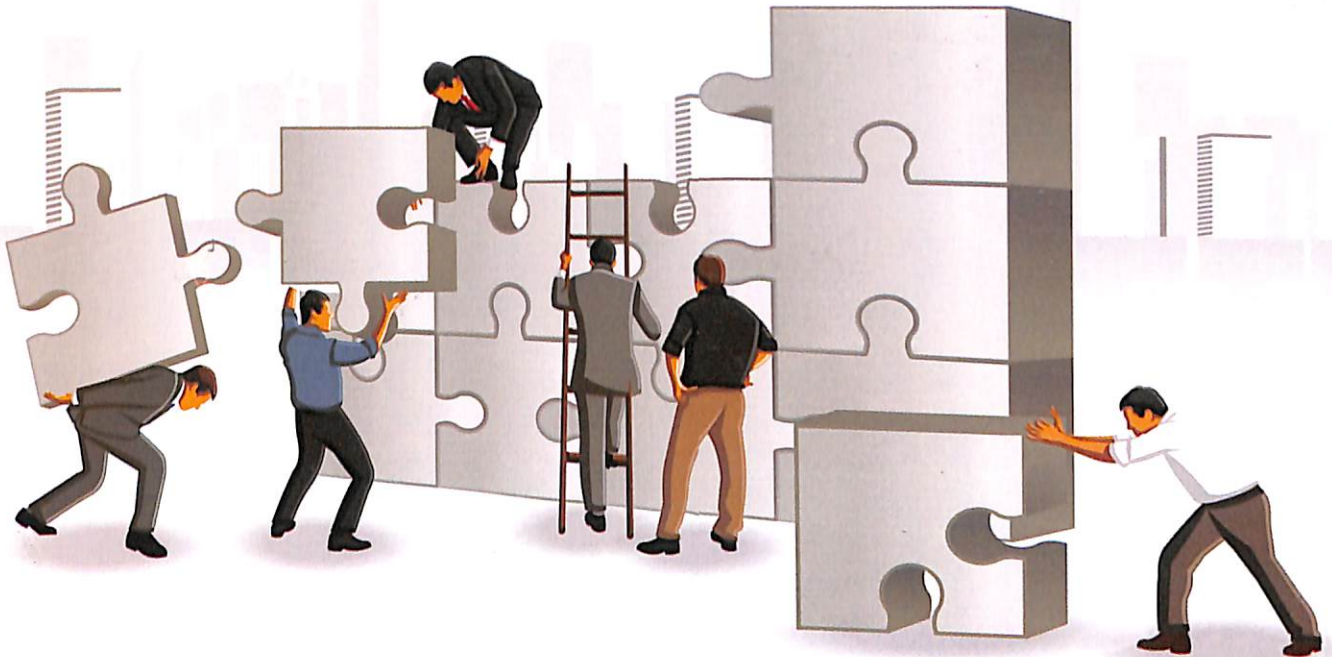


التميز المؤسسي

مدخل الجودة وأفضل الممارسات
مبادئ وتطبيقات

الدكتور
لحسن عبد الله باشيوه
البروفيسور
نزار عبد المجيد البرواري
الدكتور
محمد أحمد عيشوني



المحتويات

الصفحة	الموضوع
25	مقدمة الكتاب
	الباب الأول
	الإطار والمنهجية الفكرية المتكاملة لإدارة التميز
	Excellence Management: Integrated Framework & Methodology
35	الفصل الأول: إدارة التميز
35	1- المقدمة
36	1-1- الإطار الفكري للإدارة التميز
36	1-1-1- المفاهيم الأساسية للتميز
38	1-1-2- التفكير المنظومي للتميز
40	1-1-3- التخطيط الإستراتيجي للتميز
45	1-2- إدارة التميز المؤسسي
55	1-3- السمات الأساسية لمنهجية إدارة التميز
61	1-4- جودة الأداء ونظام ادارة الأداء
62	1-4-1- جودة الأداء
65	1-4-2- نظام إدارة الأداء
67	الفصل الثاني: نماذج التميز والجودة
67	2- المقدمة
68	2-1- النموذج الأوروبي لإدارة التميز
68	2-1-2- التركيز على النتائج المستهدفة
69	2-1-3- التركيز على الزبائن
69	2-1-4- القيادة الفعالة والأهداف الواضحة
69	2-1-5- الإدارة بمنطق العمليات المتكاملة والإعتماد على الحقائق
69	2-1-6- تنمية وتمكين الأفراد العاملين بالمنظمة

الصفحة	الموضوع	الصفحة
97	10-2- جائزة شينجو للتميز في الصناعة Shingo Prize	69
99	11-2- نموذج كانجي لتمييز الأعمال (Kanjis Business Excellence Model)	70
100	12-2- نموذج مركز البحرين للتميز 2008م	70
102	13-2- نموذج دبي للجودة	71
104	14-2- جائزة الخليج العربي للجودة الإدارية (GQMA)	73
105	15-2- نموذج البروفيسورة فلتكا هلييك Vlatka hlupic لتمييز القيادة	73
109	16-2- مركز الملك عبد الله الثاني للتميز	74
111	الفصل الثالث: فلاسفة ورواد الجودة	74
111	3- المقدمة	75
112	1-3- والتر شيوارت (Walter Shewhart)	75
114	2-3- إدوارد ديمينج (William Edwards Deming)	75
120	3-3- جوزيف جوران (Joseph Juran)	76
124	4-3- ارماند فيجينباوم (Armand Feigenbaum)	76
127	5-3- هارود دوج (Harold French Dodge)	76
128	6-3- فيليب كروسي (Philip Crosby)	77
131	7-3- كاورا ايشيكاوا (Kaora Ishikawa)	77
134	8-3- البروفيسور الدكتور نورياكي كانو (Prof Dr Noriaki_Kano)	79
136	9-3- جينيتشي تاجوشي (Taguchi Genichi)	80
139	10-3- شيجيو شينجو (Shigeo Shingo)	81
141	11-3- ماساكي إيماي (Massaki Imai)	83
143	12-3- تايشي أونو (Taiichi Ohno)	85
145	13-3- يو شيو كوندو (Yoshio Kondo)	89

الصفحة	الموضوع
69	7-1-2- التعلم المستمر والإبداع والتجديد
70	8-1-2- تنمية علاقات الشراكة والتحالف
70	9-1-2- إدراك المسؤولية الإجتماعية للمنظمة
71	2-2- النموذج الأوربي للتميز
73	1-2-2- القيادة
73	2-2-2- السياسات والإستراتيجية
74	3-2-2- الأفراد
74	4-2-2- العلاقات والموارد
75	5-2-2- العمليات
75	6-2-2- النتائج
76	7-2-2- نتائج الزبائن
76	8-2-2- نتائج الأفراد
76	9-2-2- نتائج المجتمع
77	3-2- عملية التقويم الذاتي
79	4-2- منهجية النموذج الأوربي (RADAR)
80	5-2- النموذج الأمريكي لجائزة بالدريج (Baldrige)
81	1-5-2- المفاهيم والقيم المحورية للنموذج
83	2-5-2- هيكل نموذج بالدرج
85	6-2- النموذج الياباني لإدارة التميز (نموذج دمينج Deming)
89	1-6-2- المعايير التي يرتكز عليها النموذج الياباني للجودة
90	2-6-2- ركائز جائزة ديمينج
91	7-2- النموذج السنغافوري (Singapore TQM Model)
94	8-2- نموذج الجودة الشاملة في جنوب إفريقيا
96	9-2- النموذج النيوزيلندي في الجودة New Zealand Quality (NZTQ)

الصفحة	الموضوع
207	الفصل الخامس: أدوات الجودة السبع للإدارة والتخطيط
207	5-المقدمة
211	5-1-الأداة الأولى- مخطط التقارب (Affinity Diagram)
214	5-2-الأداة الثانية - مخطط العلاقات (Relations / Interrelationship Diagram)
216	5-3-الأداة الثالثة - مخطط الشجرة (Tree Diagram)
218	5-4-الأداة الرابعة- مخطط المصفوفة (Matrix Diagram)
220	5-5-الأداة الخامسة - مصفوفة ترتيب الأولويات (Prioritization Matrix)
221	5-6-الأداة السادسة - خريطة برنامج قرار العملية (Process Decision Program Chart)
223	5-7-الأداة السابعة - مخطط نشاط الشبكة (Activity Network Diagram)
227	الفصل السادس: الأدوات والتقنيات المساندة لإدارة الجودة والتميز
227	6-المقدمة
228	6-1-تقنية الأسئلة الخمس (لماذا)(مخطط السببية) (5 Whys)
229	6-2-العصف الذهني (Brainstorming)
232	6-3-تحليل مجال القوى (Force Filed Analysis)
234	6-4-تقنية المجموعة الاسمية (Nominal Group Technique)
235	6-5-مخطط المسار (المنحني) الزمني (Run Chart)
238	6-6-مخطط جانت (Gantt charts)
239	6-7-أسلوب دلفي (Delphi Technique)
244	6-8-تحليل الخطر (Risk Analysis)
244	6-9-تقنية العيب الصفري (Zero defect Technique)

الصفحة	الموضوع
146	3-14-توم بيترز (Tom Peters)
149	3-15-جيمس هارنجتون (H. James Harrington)
150	3-16-جون أوكلاند (John Oakland)
150	3-17-الدكتور قاسم كناكري (Dr. Qasim Kankri)
151	3-18-البروفسور الدكتور محمد زايري (Professor Dr. Mohamed Zairi)
153	3-19-البروفسور الدكتور تيتو كونتي (Professor Dr. Tito Conti)
الباب الثاني	
أدوات وتقنيات الجودة والتميز	
Tools and Techniques of Quality and Excellence	
165	الفصل الرابع: الأدوات السبع الأساسية للجودة
165	4-المقدمة
169	4-1-الأداة الأولى - خرائط التدفق (Flow Charts)
172	4-2-الأداة الثانية - قوائم الإختبار (Check Sheets)
174	4-3-الأداة الثالثة - مخطط باريتو (Pareto Diagram)
178	4-4-الأداة الرابعة - المدرج التكراري (Histogram)
185	4-5-الأداة الخامسة - مخطط السبب والنتيجة (Cause and Effect Diagram)
188	4-6-الأداة السادسة - مخطط التبعثر أو التشتت (Scatter Diagram)
191	4-7-الأداة السابعة - خرائط المراقبة الإحصائية (Statistical Control Charts)

الصفحة	الموضوع
281	2-5-7- تجربة أفضل الممارسات بشأن تمويل المشاريع الصغيرة
282	1-2-5-7- أفضل الممارسات فيما يتعلق بتمويل المشاريع الصغيرة
283	2-2-5-7- التضامن المؤسسي
283	3-5-7- جائزة حمدان بن راشد آل مكتوم للأداء التعليمي المتميز
285	1-3-5-7- برنامج أفضل ممارسات
285	2-3-5-7- كيف يتم الكتابة في برنامج أفضل ممارسات
286	3-3-5-7- الفئات المعلم والموجه والإختصاصي والأسرة المتميزة
286	4-3-5-7- فئة الادارة المدرسية المتميزة والادارة المركزية والمنطقة التعليمية المتميزة
287	5-3-5-7- فئة المشروع المتميز
287	6-7- ثقافة الأداء (Performance Culture)
291	الفصل الثامن: دليل أفضل ممارسات المدير الذكي العامة
291	8- المقدمة
297	1-8- المهمة الأولى: الإحاطة والفهم الواعي لمفاهيم إدارة التميز
299	2-8- المهمة الثانية: فهم المناخ المحيط
308	3-8- المهمة الثالثة: إعداد البناء الإستراتيجي
312	4-8- إقامة نظام للتخطيط الإستراتيجي (Strategic Planning)
317	5-8- المهمة الخامسة: إعادة الهيكلة
323	6-8- المهمة السادسة: تأكيد التوجه بالسوق
327	الفصل التاسع: دليل أفضل ممارسات المدير الذكي الخاصة
327	1-9- المهمة الأولى: بناء نظام إدارة العلاقات مع الزبائن
329	2-9- المهمة الثانية: بناء نظام إعداد وتنمية الموارد البشرية
333	3-9- المهمة الثالثة: إعادة تصميم وتطوير حزمة التقنيات
337	1-3-9- الأبعاد الرئيسية لمشكلة إختيار التقنية

الصفحة	الموضوع
245	10-6- تحليل الحساسية (Sensitivity analysis)
246	11-6- طريقة نموذج SIPCO في تخطيط العمليات المحورية
248	12-6- البرنامج الياباني لتحسين بيئة العمل والإنتاجية (s5)
248	13-6- برامج العيب الصفرية (Zero defect programs)
249	14-6- نموذج تتابع الإستبعاد UDSO
	الباب الثالث
	تطبيقات أفضل الممارسات المرتكزة على البراهين
	Applications of Best practices Based on Evidence
	الفصل السابع: أفضل الممارسات
263	7- المقدمة
263	1-7- الخطوات الإستراتيجية لأفضل الممارسات
265	2-7- متطلبات إستراتيجية أفضل الممارسات
267	1-2-7- ادارة تركز على تحقيق النتائج (RBM)
267	2-2-7- الإدارة المرئية (Visual Management)
269	3-2-7- الإدارة الشفافة (Transparency Management)
269	3-7- مزايا وعيوب إستراتيجية أفضل الممارسات المبنية على البراهين
273	4-7- المعايير الأساسية لإعتماد نتائج أفضل الممارسات
274	5-7- تجارب أفضل الممارسات
278	1-5-7- معايير أفضل الممارسات في جودة التعليم المدرسي
278	1-1-5-7- معايير جودة التعليم المدرسي
279	2-1-5-7- جودة التعليم المدرسي
280	3-1-5-7- مجالات العمليات الإدارية للمدرسة
280	4-1-5-7- مجالات العمليات التعليمية للمدرسة
280	

الصفحة	الموضوع	الصفحة	الموضوع
376	10-3-6- الإستراتيجيات التشاركية	338	9-3-2- عمليات التقنية والمدير الذكي
380	10-3-7- إستراتيجيات منهج المصلحة المشتركة	338	9-4- المهمة الرابعة: بناء نظام وإعداد وتنمية القيادات الإدارية
382	10-3-8- إستراتيجية الإنهاك والإستنزاف	342	9-5- المهمة الخامسة: بناء وتنمية وتفعيل شبكة العلاقات والتحالفات
384	10-4- نماذج التفاعل الإستراتيجي للمدير الذكي	344	9-6- المهمة السادسة: إعداد وتشغيل نظم الإتصالات والمعلومات
386	10-5- القيادة وأفضل الممارسات	349	9-7- المهمة السابعة: إعداد وتشغيل نظام تقويم الأداء المؤسسي
387	10-5-1- القيادة التحويلية	351	9-7-1- نموذج بطاقة النتائج المتوازنة BSC
389	10-5-2- القيادة التحويلية والتمكين	352	9-7-2- السمات المميزة لبطاقة النتائج المتوازنة
393	دليل المصطلحات	353	9-7-3- أبعاد بطاقة النتائج المتوازنة
425	المراجع	356	9-8- المهمة الثامنة: بناء وتنمية وتفعيل نظام إدارة الجودة الشاملة
		356	9-8-1- بناء وتفعيل مقومات التطوير المستمر
		357	9-8-2- الركائز الأساسية في نظام التطوير المستمر
		359	الفصل العاشر: الإدارة الذكية للأعمال وأفضل الممارسات
		359	10- المقدمة
		363	10-1- أفضل الممارسات للمدير الذكي
		364	10-2- المدير الذكي وإدارة المباراة الإدارية
		364	10-2-1- المباراة الإدارية
		365	10-2-2- شروط مباراة الإدارة
		366	10-2-3- عناصر المباراة الإدارية
		368	10-3- إستراتيجيات المدير الذكي ومباريات التفاوض
		369	10-3-1- مباريات الإستراتيجية
		371	10-3-2- تقسيم المباريات الإدارية من حيث الغرض
		372	10-3-3- المباريات الإدارية من حيث المستوى
		373	10-3-4- المباريات الإدارية من حيث التحليل والتقييم
		373	10-3-5- إستراتيجيات ضبط المباراة الإدارية