

www.massira.jo
SIX SIGMA

**وأساليب حديثة أخرى في
إدارة الجودة الشاملة**

د. م. اسماعيل ابراهيم القزاز
استاذ مشارك - خبير ادارة الجودة

د. م. رامي حكمت الحديثي
دكتور في البحث العلمي والدراسات العليا
الجامعة الهاشمية - الأردن

د. م. عادل عبد المالك كوريل
استاذ مشارك - رئيس قسم الادارة الصناعية سابقا
مخفية المنصور الجامعة - بغداد

**SIX
SIGMA**



رقم التصنيف : 658.3

المؤلف ومن هو في حكمه : د.اسماعيل ابراهيم القزاز،رامي حكمتا،خديثي،عادل عبد المالك كوريل

عنوان الكتاب : SIX SIGMA واساليب حديثة اخرى في ادارة الجودة الشاملة

رقم الإيداع : 2008/06/2040

الواصفات : ادارة الافراد/ادارة الاعمال

بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

حقوق الطبع محفوظة للناسخ

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 اشترطه
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناسخ 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 permisson of the publisher

الطبعة الأولى 2009م - 1429هـ



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 والازراج : دائرة الانتاج

www.massira.jo

SIX SIGMA

واساليب حديثة اخرى في
إدارة الجودة الشاملة

د.م. اسماعيل ابراهيم القزاز

أستاذ مشارك - خبير ادارة الجودة

د.م. رامي حكمت الحديثي

نائب عميد البحث العلمي والدراسات العليا
الجامعة الهاشمية - الأردن

د.م. عادل عبدالمالك كوريل

استاذ مشارك - رئيس قسم الادارة الصناعية سابقا
كلية المنصور الجامعية - بغداد



المحتويات

9 المقدمة
15 المنظور التاريخي لستة سيغما
18 المخطط العام لأدوات وطرق ستة سيغما
22 عرف
27 إجراء القياس
29 تحليل
30 تحسين
32 مراقبة
34 ملاك خاص لستة سيغما
35 وظائف جديدة استحدثت لتنفيذ جهود ستة سيغما
37 برامج تدريبية أنموذجية
39 أدوات ستة سيغما
57 - مخطط باريتو
62 - مخطط الترابط
72 - مخطط السبب والنتيجة
81 - المقارنة المرجعية
82 - عصف الأفكار
83 - مخطط العلاقة (الصلة)
85 - المخطط الانسيابي
87 - المخطط الشجري
89 مقدره العملية الإنتاجية
99 لوحات ضبط الجودة
111 - لوحات ضبط الجودة للمتغيرات

126 لوحات ضبط الجودة للمميزات -

المقارنة المرجعية Benchmarking

149 كيف تقارن العمليات

152 فوائد مقارنة العمليات

153 أنواع المقارنة

155 عملية المقارنة المنظمة

156 المرحلة 1- تخطيط أنشطة المقارنة

161 المرحلة 2- المقارنة والتحليل

164 المرحلة 3- تنفيذ فعالية التحسين

166 عوامل النجاح الحاسمة لقياس مشاريع المقارنة

168 مدونة السلوك المعياري للمقارنة

PERFORMANCE MEASUREMENT قياس الأداء

175 وضع قياس الأداء في السياق

177 قياس الأداء

179 تصميم نظام الأداء

181 كيفية القياس

182 - الفعالية

182 - الكفاءة

183 - الإنتاجية

183 - الجودة

184 - الأثر

185 إطار قياس الأداء

186 - المستوى 1- وضع الاستراتيجية ونشر الأهداف

187 - المستوى 2- الأداء وقياس العملية

190 - المستوى 3- الأداء الفردي وإدارة التقييم

194	- المستوى 4-مراجعة الأداء
197	تجديد نظام قياس الأداء
198	الملاحق

التقييم الذاتي وعملية التحسين المستمر

205	العلائق والفوارق بين إدارة الجودة والإدارة الشاملة للجودة
219	نموذج الإدارة الشاملة للجودة وجوائزها
253	منهجية تطبيق الإدارة الشاملة للجودة
297	منهج التقييم الذاتي لتوضيح نظام إدارة الجودة
		أسئلة مقترحة حول عملية التقييم الذاتي للثنائي المتوافق الأيزو 2000:
329	9001 والأيزو 2000: 9004
347	المصادر