



التخصص	السجل الطبي
اسم المادة	ادارة الجودة في المؤسسات الصحية
رقم المادة	٠٢٠٨٠٣٢١١
عدد الساعات المعتمدة	٣
عدد الساعات النظرية	٣
عدد الساعات العملية	٠

وصف المساق

تتضمن هذه المادة على مواضيع متعددة مثل مفهوم ادارة الجودة الشاملة ،اهدافها ،فوائدها ،متطلبات تطبيقها ،تطور انظمتها ،التعرف على الادوات والطرق المستخدمة ، مفاهيم استخدام الأيزو لتطوير الجودة في المنظمات مثل المستشفيات والمراكز الطبية ، كيفية عمل خطة استراتيجية للجودة تشمل الرؤيا والرسالة والاهداف .

اهداف المساق

بعد دراسة هذه المادة يتوقع من الطالب أن يكون قادراً على تحقيق الأهداف التالية:
التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة، نشأتها، تطورها وكذا معرفة الطالب في مفاهيم إدارة الجودة في منظمات الأعمال، مع إبراز دور الممارسات الإدارية لعناصر إدارة الجودة الشاملة وأهمية التحكم والسيطرة على الجودة كأدوات إستراتيجية لإحداث التغيير التنظيمي والتحول نحو إدارة الجودة الشاملة، مع التركيز على الجانب التطبيقي المتعلق بإدارة تكاليف الجودة، السيطرة الإحصائية على الجودة، وتقنية الانحراف السداسي .sixsigma وبذلك الإلمام بكل الجوانب المرتبطة بالجودة كمدخل إداري للمنظمات كافة صغيرة أو كبيرة، وطنية أو عالمية. ومن جانب آخر فهو يمثل موردا معرفيا موجه لتأطير وتدعيم خبراتهم العملية المكتسبة .

محتوى المساق(الوصف العام)

الباب الأول: التأسيس النظري لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة

١. المفاهيم الأساسية للجودة

أولاً: مفهوم الجودة

المفهوم التقليدي للجودة

المفهوم الحديث للجودة

التطور التاريخي لمفهوم الجودة

ثانياً: مداخل دراسة الجودة

المدخل المبني على أساس الزبون

المدخل المبني على أساس المنتج

المدخل المبني على أساس التصنيع

المدخل المبني على أساس القيمة

المدخل المبني على أساس التفوق أو الامتياز

ثالثاً: أبعاد الجودة

أبعاد جودة السلعة

أبعاد جودة الخدمة

رابعاً: مجالات الجودة والعوامل المتحكمة في تحديد مستوياتها

مجالات الجودة

العوامل المتحكمة في تحديد مستوى الجودة

٢. إدارة الجودة في المؤسسة

أولاً: تعريف إدارة الجودة

ثانياً: أنشطة إدارة الجودة

تخطيط الجودة

الضبط أو التحكم في الجودة

ضمان الجودة

تحسين الجودة

ثالثاً: نظام إدارة الجودة ISO 9001

نشأة وتطور سلسلة المواصفات ISO 9001

تعريف نظام المواصفات ISO 9001

هيكل سلسلة المواصفات ISO 9001

أهمية تطبيق نظام المواصفات ISO 9001

رابعاً: مدخل السيرورة لإدارة الجودة

مفهوم السيرورة

إدارة الجودة وفق مدخل السيرورة

العوامل التي أدت إلى تبني مدخل السيرورة

أسئلة المراجعة

٣. إدارة الجودة الشاملة

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

نشأة إدارة الجودة الشاملة

تعريف إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة وخصائصها

المنطلقات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة

خصائص إدارة الجودة الشاملة

ثالثاً: مراحل ومستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة

مرحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

مستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٤. المداخل الفكرية للجودة الشاملة

أولاً: مدخل وولتر شيوارت

ثانياً: مدخل إدوارد ديمينغ

الأخطاء التنظيمية السبعة

رد الفعل المتسلسل للجودة

ثالثاً: مدخل جوزيف جوران

قيادة الجودة من منظور جوران

برنامج تحسين الجودة عند جوران

رابعاً: مدخل فيليب كروسبي

مفهوم المعيب الصفري

مبادئ كروسبي في إدارة الجودة الشاملة

خامساً: مدخل أرماند فيجنوم

الصناعة التنافسية من وجهة نظر أرماند فيجنوم

السيطرة الشاملة على الجودة من منظور فيجنوم

سادساً: مدخل إيشيكاوا

المشاركة، التوعية والتعليم

تخطيط ومراقبة الجودة

المبادئ والأهداف الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة

٥. إدارة الجودة والتغيير التنظيمي

أولاً: طبيعة التغيير

تعريف التغيير

خصائص التغيير وأنواعه

ثانياً: إدارة التغيير بالجودة الشاملة

ماهية إدارة التغيير

مجالات التغيير

منحنى التحول إلى الإدارة بالجودة الشاملة

ثالثاً: المقاومة وقيادة التغيير

مقاومة التغيير

قيادة مقاومة التغيير

الباب الثاني : العناصر الرئيسية لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة

٦. دور القيادة الإدارية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

أولاً: القيادة الإدارية ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ماهية القيادة الإدارية

الدور الإستراتيجي للقيادة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ثانياً: أنماط القيادة الإدارية

مداخل تصنيف الأنماط القيادية

الأنماط القيادية المناسبة لإدارة الجودة الشاملة

ثالثاً: أبعاد وصفات القيادة الإدارية الناجحة للجودة الشاملة

الأبعاد السلوكية للقيادات

الصفات القيادية

٧. المنظور الإستراتيجي للجودة الشاملة

أولاً: الجودة الشاملة كخيار إستراتيجي للمنظمة

العلاقة بين الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية في المنظمة

إستراتيجية الجودة الشاملة

ثانياً: البعد الإستراتيجي للاستثمار في الجودة الشاملة

الاستثمار في تحسين الجودة مدخلا لتحقيق الكفاءة

أهمية الاستثمار في الجودة في الاحتفاظ بالعملاء

تأثير إدارة الجودة الشاملة على التنافسية

ثالثاً: الجودة ضمن الإستراتيجيات العامة للتنافس

الجودة وإستراتيجية التمييز

الجودة وإستراتيجية قيادة التكلفة

الجودة وإستراتيجية التركيز

٨. التحسين المستمر للجودة

أولاً: التحسين المستمر والجودة الشاملة

مفهوم التحسين المستمر

التحسين المستمر كفلسفة لإدارة الجودة الشاملة

ثانياً: نظام التحسين المستمر كايزن

مفهوم التحسين المستمر وفق نظام الكايزن

خطوات تحقيق الكايزن

ثالثاً: حلقة التحسين المستمر والأسس التي يقوم عليها

حلقة التحسين المستمر كألية لخلق المعرفة

أسس مدخل التحسين المستمر

٩. إدارة الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة

أولاً: إدارة المورد البشري من منظور إدارة الجودة الشاملة

مفهوم إدارة الموارد البشرية

دور إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة

مجالات إدارة الموارد البشرية في ظل الإدارة بالجودة الشاملة

ثانياً: التمكين كمتطلب رئيسي لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة

مفهوم التمكين وعلاقته بالجودة والمشاركة

أنماط التمكين الإداري

ثالثاً: تمكين فرق العمل أساس لاستدامة الإدارة بالجودة الشاملة

إنشاء فرق العمل

أنواع فرق العمل

أسئلة المراجعة

١٠. العلاقة مع الموردين في ظل إدارة الجودة الشاملة

أولاً: أشكال العلاقة مع الموردين

المفاوضات

الشراكة

التعاون

ثانياً: إدارة المشتريات واختيار مصادر التوريد

المشتريات وإدارة الجودة الشاملة

اختيار مصادر التوريد

ثالثاً: التوريد في الوقت المحدد (نظام JIT)

المفاهيم الأساسية لنظام الوقت المحدد

مزايا نظام الوقت المحدد

١١. إدارة العلاقة مع العملاء في ظل إدارة الجودة الشاملة

أولاً: التوجه بالعميل في منظمات الأعمال

مفهوم التوجه بالعميل

خصوصيات المنظمات المنتهجة لمدخل التوجه بالعميل

ثانياً: إدارة العلاقة مع العميل

مفهوم إدارة العلاقة مع العميل

القيمة من منظور العميل

الأهمية النسبية وأبعاد القيمة المدركة للعميل

ثالثاً: رضا العميل

مفهوم رضا العميل

متابعة رضا العميل وسبل استدامته

الباب الثالث: تقنيات إدارة الجودة ومواضيع مختارة

١٢. إدارة تكاليف الجودة

أولاً: مفهوم تكلفة الجودة

ثانياً: تصنيف تكلفة الجودة

التصنيف الأول: تكاليف الوقاية، التقييم والفسل
التصنيف الثاني: تكاليف المطابقة وتكاليف عدم المطابقة للجودة
التصنيف الثالث: التكاليف المباشرة والتكاليف غير المباشرة للجودة
التصنيف الرابع: التكاليف الظاهرة والتكاليف المستترة للجودة
ثالثاً: مداخل دراسة تكاليف الجودة
المدخل التقليدي لتحليل سلوك تكاليف الجودة
الانتقادات الموجهة للمدخل التقليدي
المدخل الحديث "دراسة التكاليف من منظور الجودة الشاملة"
رابعاً: أهمية دراسة تكلفة الجودة بالنسبة للمؤسسة ومؤشرات قياسها
أهمية دراسة تكلفة الجودة بالنسبة للمنظمة
مؤشرات قياس تكلفة الجودة
أمثلة تطبيقية

١٣. أساليب السيطرة على الجودة

أولاً: مفهوم السيطرة على الجودة
التطور التاريخي لمفهوم السيطرة على الجودة
تعريف السيطرة على الجودة
أهمية السيطرة على الجودة
ثانياً: نظام السيطرة على الجودة
اختيار نقاط الفحص
الرقابة الشاملة والرقابة الإحصائية لجودة المنتجات
العمل التصحيحي

١٤. مواضيع مختارة

الموضوع: جودة الخدمة
الموضوع: ثقافة الجودة في المنظمات
الموضوع: نظام إدارة الجودة البيئية ISO 14001
الموضوع: نظام الجودة للأمن والسلامة المهنية OHSAS 18001
الموضوع: تدقيق الجودة والمواصفة ISO 19011
الموضوع: خصوصيات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
الموضوع: الجودة الشاملة في الرعاية الصحية

طرق التدريس وتقييم الاداء والمراجع

طرق التدريس:

يحدد عضو هيئة التدريس الطريقة المستخدمة من خلال (محاضرة، عرض، مناقشات) .

تقييم أداء الطلبة يكون على النحو التالي :

40%	midterm
10%	ابحاث وتقارير
50%	final

الكتب والمراجع:

١. ادارة الجودة في منظمات الاعمال النظرية والتطبيق الدكتورة فتيحة عمار بوحروود ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، ٢٠١٥.
٢. ادارة الجودة الشاملة ، الاستاذ الدكتور خضير كاظم حمود، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الخامسة، ٢٠١٦..
٣. ادارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة ، د.صلاح محمود ذياب .دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠١٢.
٤. الجودة الشاملة ، د.شاكر بن احمد الصالح و د.خالد بن محمد الصريمي .دار الفكر للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، ٢٠١٥.