

# المحتويات

الصفحات	
	إهداء
	شكر
أ	المحتويات
1	المقدمة.....
10	الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة.....
11	تمهيد
12	I- ماهية إدارة الجودة الشاملة
12	I-1- نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة
17	I-2- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
23	I-3- أبعاد إدارة الجودة الشاملة
26	II- الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة
26	II-1- نظام إدارة الجودة الشاملة و عناصر إقامته
31	II-2- مرتكزات إدارة الجودة الشاملة
40	II-3- مقارنة بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة
43	III- نظام إدارة الجودة ISO9000 و إدارة الجودة الشاملة
43	III-1- مفاهيم أساسية متعلقة بنظام إدارة الجودة ISO9000

49	ISO9000-III-2- محتوى مواصفات نظام إدارة الجودة
57	III-3- نموذج إدارة الجودة ISO9001 إصدار عام 2000 المرتكز على العملية
64	III-4- علاقة نظام إدارة الجودة ISO9000 بإدارة الجودة الشاملة
71	خلاصة
72	<b>الفصل الثاني: المعالم الإرشادية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....</b>
73	تمهيد
74	<b>I- التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة</b>
74	I-1- الرسالة و الإستراتيجية
77	I-2- الثقافة والهيكل التنظيمي
81	I-3- العمليات وأسلوب تنفيذ العمل
84	I-4- أدوات إدارة الجودة الشاملة
95	<b>II- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة</b>
95	II-1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة
103	II-2- القيادة الإدارية
107	II-3- العنصر البشري هو الأساس
111	II-4- القياس والتحليل والتحسين
115	<b>III- تطبيق إدارة الجودة الشاملة</b>
115	III-1- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

129	III-2- الجدول الزمني للتطبيق
134	III-3- المشاكل والأخطاء الشائعة في التطبيق
139	III-4- نماذج الرائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
145	خلاصة
146	<b>الفصل الثالث: تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشركة الخزف الصحي.....</b>
147	تمهيد
148	<b>I- تقديم " شركة الخزف الصحي بالميلية-جيجل "</b>
148	I-1- التطور التاريخي للشركة و موقعها
149	I-2- مجال النشاط و الموارد البشرية في الشركة
153	I-3- تسيير وتنظيم الشركة
160	<b>II- وصف نظام إدارة الجودة المتبع</b>
161	II-1- مراحل تحقيق نظام إدارة الجودة ISO9000-2000
168	II-2- برنامج النشاط
172	II-3- التركيز على الزبون ضمن نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة
174	II-4- نظام تسيير المعلومات المتبع في شركة الخزف الصحي
177	II-5- تسيير الموارد البشرية وفق نظام إدارة الجودة المتبع في الشركة
179	<b>III- تقييم مدى ملاءمة نظام إدارة الجودة في الشركة لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة</b>
179	III-1- تحليل عينة الدراسة

181	III-2- أداة الدراسة
185	III-3- تقييم عينة الدراسة لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
202	خلاصة
203	الخاتمة.....
208	قائمة المراجع
216	قائمة الأشكال
219	قائمة الجداول
221	الملاحق
253	الملخصات