

## الفهرس

ص	
I	مقدمة
	الفصل الأول : مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة.
05	● المبحث الأول : الجودة
05	المطلب الأول: تعريف الجودة
09	المطلب الثاني: نشأة وتطور الجودة
13	المطلب الثالث: تكاليف الجودة
17	المطلب الرابع: أهمية الجودة
18	● المبحث الثاني : الجودة الشاملة
18	المطلب الأول: تعريف الجودة الشاملة
19	المطلب الثاني: أسباب نشأة الجودة الشاملة
20	المطلب الثالث: أسس وأهداف الجودة الشاملة
22	المطلب الرابع: مبادئ وشروط نجاح الجودة الشاملة
24	● المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة
24	المطلب الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة
26	المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة
30	المطلب الثالث: أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة
32	المطلب الرابع: مراحل إدارة الجودة الشاملة
	الفصل الثاني : مواصفات الإيزو.
41	● المبحث الأول: نظام إدارة الجودة ISO 9000
41	المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة الجودة ISO 9000
43	المطلب الثاني: سلسلة مواصفات نظام إدارة الجودة ISO 9000
45	المطلب الثالث: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9000
57	المطلب الرابع: مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9000
60	المطلب الخامس: مراحل وتكاليف نظام إدارة الجودة ISO 9000
63	● المبحث الثاني: نظام إدارة البيئة ISO 14000
64	المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة البيئة ISO 14000
65	المطلب الثاني: سلسلة معايير نظام إدارة البيئة ISO 14000
67	المطلب الثالث: شروط نظام إدارة البيئة ISO 14000
70	المطلب الرابع: فوائد وتكاليف نظام إدارة البيئة ISO 14000

ص

- 71 • المبحث الثالث: نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO 18000 . . . . .
- 72 المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO
- 73 المطلب الثاني: فوائد اعتماد نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO
- الفصل الثالث: ماهية التنافسية
- 76 • المبحث الأول: ماهية المنافسة. . . . .
- 77 المطلب الأول: تعريف المنافسة. . . . .
- 77 المطلب الثاني: أنواع المنافسة. . . . .
- 80 المطلب الثالث: هيكل المنافسة (قوى المنافسة). . . . .
- 84 • المبحث الثاني: الميزة التنافسية. . . . .
- 85 المطلب الأول: تعريف الميزة التنافسية وأنواعها. . . . .
- 86 المطلب الثاني: مصادر الميزة التنافسية. . . . .
- 89 المطلب الثالث: سلسلة القيم ودورها في الميزة التنافسية. . . . .
- 91 • المبحث الثالث: التنافسية. . . . .
- 992 المطلب الأول: تعريف التنافسية وأنواعها. . . . .
- 94 المطلب الثاني: مؤشرات التنافسية. . . . .
- 97 المطلب الثالث: مجالات التنافس. . . . .
- 104 • المبحث الرابع: الاستراتيجيات التنافسية. . . . .
- 105 المطلب الأول: إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف. . . . .
- 108 المطلب الثاني: إستراتيجية التميز. . . . .
- 110 المطلب الثالث: إستراتيجية التركيز. . . . .
- 112 • المبحث الخامس: أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة. . . . .
- 113 المطلب الأول: أهمية الجودة الشاملة في تنافسية المؤسسة. . . . .
- 119 المطلب الثاني: أهمية مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة. . . . .
- الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببيسكرة -ENICAB-
- 124 • المبحث الأول: التعريف بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية. . . . .
- 124 المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة. . . . .
- 130 المطلب الثاني: الأهمية الاقتصادية للمؤسسة. . . . .
- 130 • المبحث الثاني: واقع وآليات الجودة الشاملة بمؤسسة صناعة الكوابل  
-EN.I.CA.Biskra-
- 130 المطلب الأول: واقع الجودة الشاملة بالوظائف الرئيسية للمؤسسة. . . . .

143	المطلب الثاني: واقع الجودة الشاملة بالوظائف الثانوية للمؤسسة. . . . .
149	المطلب الثالث: آليات الجودة الشاملة بالمؤسسة. . . . .
153	• المبحث الثالث: أثر حصول المؤسسة على شهادة الإيزو في قدرتها التنافسية
153	المطلب الأول: إجراءات الحصول على شهادة الإيزو. . . . .
155	المطلب الثاني: أهمية المؤسسة على شهادة الإيزو في قدرتها التنافسية. . . . .
168	خاتمة

المراجع

الملاحق.

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

الفهرس .