

فهرس المحتويات

٥	مقدمة
٧	الفصل الأول: تعريف الجودة الشاملة.....
١٣	الفصل الثاني: التطور التاريخي لإدارة الجودة
١٩	المراحل التاريخية لتطور.....
١٩	مفهوم إدارة الجودة الشاملة.....
٥١	الفصل الثالث: أسباب الاهتمام بالجودة الشاملة
٦٣	أهمية الجودة الشاملة.....
٦٧	إدارة الجودة الشاملة وصناعة الخدمات:.....
٧١	الفصل الرابع: متطلبات إدارة الجودة الشاملة
٩٦	أنواع الحوافز.....
١٠٠	حوافز فردية:.....
١٠٧	أهمية الحوافز وأهدافها.....
١١٢	أسس منح الحوافز.....
١١٤	متطلبات الجودة وفق ودسورت
١١٩	الفصل الخامس: رواد إدارة الجودة الشاملة

١٢٧	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
١٣٣	الفصل السادس: أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة
١٥٣	الفصل السابع: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
١٥٨	نماذج إدارة الجودة الشاملة
١٧٣	الفصل الثامن: آليات ضبط الجودة.....
١٨٩	الفصل التاسع: جوائز الجودة الشاملة.....
٢٠٥	الفصل العاشر: أساليب تطوير الجودة الشاملة
٢٢١	الفصل الحادي عشر: تطبيقات على إدارة الجودة الشاملة
٢٢٣	مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
٢٢٤	الانتاج الرشيق:
٢٢٥	نظام انتاج تويوتا:
٢٢٧	الجودة الشاملة في قطاع الخدمات:
٢٥٥	المراجع
٢٥٥	المراجع العربية:
٢٥٩	المراجع الأجنبية:
٢٦١	فهرس المحتويات

