

# إدارة الجودة الشاملة

مفاهيم ونظريات



الدكتور: عطا الله علي الزبون  
الدكتور: خالد بني حمدان



اليازوري



## 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 .....                                     |

