

نحو قيادة إبداعية للجودة الشاملة

♦♦ د. ربيع المسعود ♦♦





الفهرس

الصفحة	المحتويات
3	الفهرس
8	الإهداء
9	مقدمة

الفصل الأول

13	الإطار المفاهيمي والنظري لإدارة الجودة الشاملة
15	المبحث الأول- ماهية الجودة
15	المطلب الأول- مفهوم الجودة
19	المطلب الثاني- أبعاد الجودة
23	المطلب الثالث- تطور الجودة
28	المطلب الرابع- جودة الخدمة المصرفية
34	المبحث الثاني- ماهية إدارة الجودة الشاملة
34	المطلب الأول- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
37	المطلب الثاني- رواد إدارة الجودة الشاملة
47	المطلب الثالث- مزايا وعوائق إدارة الجودة الشاملة
52	المطلب الرابع- إدارة الجودة الشاملة في الفكر الإداري الإسلامي
61	المبحث الثالث- جوائز الجودة
62	المطلب الأول- جائزة ديمينج



65	المطلب الثاني- جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة
67	المطلب الثالث- الجائزة الجزائرية للجودة
71	المطلب الرابع- أدوات تسيير الجودة
76	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني

77	الإطار المفاهيمي والنظري للقيادة
79	المبحث الأول- مدخل للقيادة التقليدية
79	المطلب الأول- مفهوم عملية القيادة
82	المطلب الثاني- الإدارة والقيادة
85	المطلب الثالث- أهمية القيادة ومصادرها
89	المطلب الرابع- أنماط القيادة وادوارها
93	المبحث الثاني- نظريات القيادة
93	المطلب الأول- المدخل المركز على السمات
95	المطلب الثاني- المدخل المركز على السلوك
102	المطلب الثالث - المدخل المركز على المواقف
112	المطلب الرابع- المداخل الحديثة المعاصرة
118	المبحث الثالث- مدخل للقيادة في الفكر الإداري الإسلامي
118	المطلب الأول- مفهوم القيادة في الفكر الإداري الإسلامي
127	المطلب الثاني- المهارات القيادية الفكرية
131	المطلب الثالث- المهارة القيادية الإنسانية
138	المطلب الرابع- المهارة القيادية التقنية
142	خلاصة الفصل الثاني



الفصل الثالث

143..	القيادة ذات السلوك الإبداعي ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة
145	المبحث الأول- ماهية القيادة ذات السلوك الإبداعي
145	المطلب الأول- مفهوم القيادة ذات السلوك الإبداعي
150	المطلب الثاني- خصائص القيادة الابداعية للجودة الشاملة وابعادها
152	المطلب الثالث-السلوك القيادي المعزز للإبداع
155	المبحث الثاني- قيادة ذات سلوك ابداعي تغييري
155	المطلب الأول- مفهوم التغيير
158	المطلب الثاني- طبيعة التغيير في الفكر الإداري الإسلامي
159	المطلب الثالث- أسباب حدوث التغيير
161	المطلب الرابع-مقاومة التغيير
162	المطلب الخامس- قيادة التغيير نحو الجودة الشاملة
168	المبحث الثالث - قيادة ذات سلوك إبداعي تمكيني.
168	المطلب الأول- ماهية التمكين
172	المطلب الثاني- لماذا التمكين؟ ما الفائدة منه؟
174	المطلب الثالث- أبعاد التمكين
176	المطلب الرابع-متطلبات تطبيق التمكين.
	المبحث الرابع- القيادة ذات السلوك الإبداعي المستند على الفكر الإداري الإسلامي
179	المطلب الأول- منطلقات الفكر الإداري الإسلامي.
181	المطلب الثاني-ماهية الفكر الإداري الإسلامي.
183	المطلب الثالث- أثر فضيلة قيمة التقوى على الإبداع وعوامل الجودة الشاملة



المبحث الخامس- العوامل الحرجة لإدارة الجودة الشاملة والسلوكيات القيادية	
الإبداعية	187
المطلب الأول- التزام الإدارة العليا والتخطيط الاستراتيجي	187
المطلب الثاني- التّركيز على الزّيون وتشكيل فرق العمل	190
المطلب الثالث- التّحسين المستمر والتدريب	193
المطلب الرابع- وجود نظام للقياس والتمكين	196
المطلب الخامس- فعالية نظام الاتصالات	197
خلاصة الفصل الثالث	198
الخاتمة	199
المصادر والمراجع	207
المراجع باللغة العربية	207
المراجع باللغة الأجنبية	215