

فهرس المحتويات:

01	المقدمة
02	المحور الأول: مدخل لإدارة الجودة الشاملة
03	أولا-الأصول التاريخية لحركة الجودة الشاملة
16	ثانيا- مبادئ إدارة الجودة الشاملة
20	المحور الثاني: نظام إدارة الجودة الشاملة
21	أولا- وظائف إدارة الجودة الشاملة
24	ثانيا- الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة
36	المحور الثالث: إستراتيجية الجودة الشاملة
37	أولا- مفهوم الإستراتيجية
38	ثانيا- مفهوم إستراتيجية الجودة الشاملة
40	ثالثا- التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة
43	رابعا- إستراتيجيات الجودة الشاملة
45	خامسا- علاقة إستراتيجية الجودة الشاملة بالإستراتيجية العامة للمنظمة
49	المحور الرابع: قياس درجة الجودة (Six Sigma)
51	أولا-تعريف ستة سيجم Six-Sigma
56	ثانيا- مبادئ ستة سيجم (Six- Segma)
58	ثالثا- مستويات Six-Sigma
60	رابعا- مراحل تطبيق Six-Sigma
61	المحور الخامس: الرقابة على الجودة (تكاليف الجودة)
62	أولا- تكاليف الجودة
68	ثانيا- الرقابة على الجودة
73	المحور السادس: حلقات تحسين الجودة
74	أولا- نشأة حلقات تحسين الجودة
77	ثانيا- مفهوم حلقات تحسين الجودة
84	ثالثا- مراحل تكوين حلقات الجودة وآلية عملها

91	المحور السابع: تطبيق إدارة الجودة الشاملة
92	أولا- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
95	ثانيا- مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة
98	ثالثا- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
101	رابعا- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
102	المحور الثامن: شهادات الجودة
103	أولا- أنظمة الايزو ISO
111	ثانيا- نظام Malcom Baldrige
113	ثالثا- نظام الجائزة الأوروبية للجودة EFQM
118	المراجع المعتمدة
122	الفهارس