

المحتويات

الصفحة	
٥	تمهيد
١١	مقدمة
١٧	الباب الأول: إنشاء نظام الإدارة الشاملة للجودة
٢٣	الفصل الأول: التعرف على نظامك في الإدارة: عملياته وحدوده
٤١	الفصل الثاني: التحول من التدشين المنظم إلى النظام دائم الخضره
٦٣	الباب الثاني: استخلاص حكمة إدارة الجودة على المستوى الدولي
٧٣	الفصل الثالث: مواصفة الأيزو 9000 والشهادة العالمية
٩٥	الفصل الرابع: جائزة ديمينج والرقابة الإحصائية
١٢٣	الفصل الخامس: معايير جائزة بالدريدج وتميز الإدارة
١٤٧	الفصل السادس: توثيق النظام : النوع الصحيح والكمية الصحيحة
١٧٧	الباب الثالث: تطبيق نظام لإدارة الجودة في أفضل صورته
١٨٣	الفصل السابع: دمج خبرات الصناعة لتأكيد نجاح نظام الإدارة
	الفصل الثامن: إنشاء هيكل فرق وجماعات العمل

٢١٧

تأليفه

لتدعيم مجاح النظام

٢٤٧

الفصل التاسع: تطوير أدوات تطبيق النظام : الثلاثة

الباب الرابع: الحصول على مكافأة الأداء من نظام إدارة

٢٧١

الجودة في منظمتك

الفصل العاشر: استمرارية التشغيل والحصول على

٢٧٧

التغذية المرتدة

الفصل الحادى عشر: التحسين المستمر : الخضرة الدائمة

٢٩٣

تعمل

٣٠٣

الملحق