

المحتويات

الموضوع	صفحة
الباب الأول: مدخل إدارة الجودة الشاملة	١٣
الفصل الأول: نبذة عن نشأة إدارة الجودة الشاملة	١٥
الفصل الثاني: مكونات مدخل إدارة الجودة الشاملة	٢٣
الفصل الثالث: القيادة في الإدارة العليا (المحور الأول)	٣٠
الفصل الرابع: الفروض الأساسية (المحور الثاني)	٤٢
الفصل الخامس: ثقافة وسلوك الجودة (المحور الثالث)	٤٧
أدوات الجودة الشاملة	٤٧
توجهات الإدارة للتقدم	٦٧
تفكير وسلوك الأفراد	٧٠
الفصل السادس: العمليات الأساسية (المحور الرابع)	٧٨
أسلوب إدارة التحسين	٧٩
العمل اليومي الروتيني	٨٥
تفقد الرئيس للعمل	٩٧
فرق الجودة	١٠٢

١١٦	التعليم المكثف
١٢٦	إدارة المنتج / أو الخدمة
١٢٩	الباب الثاني: الإسلام والجودة الشاملة
١٣٤	الفصل الأول: إرضاء العميل بما يرضي الله
١٤٠	الفصل الثاني: الإسلام الشامل
١٤٣	الفصل الثالث: الإنسانية في الإسلام
١٤٨	الفصل الرابع: الإنتاجية الإيمانية
١٥٣	الفصل الخامس: رقابة الله
١٥٧	الفصل السادس: العمل الجماعي
١٦٢	الفصل السابع: العمل والتأنيج
١٦٥	الفصل الثامن: التحفيز الإيماني
١٦٩	الفصل التاسع: التعليم والتورث
١٧٢	الفصل العاشر: التحسين المستمر
١٧٧	الخلاصة والتوصيات
١٧٩	قائمة المراجع الأجنبية