

## إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية

benaichaoui\_19@yahoo.fr

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (1)

\_\_\_\_\_ (2)

\_\_\_\_\_ (3)

-1

(Thompson 1985)

%78

1992

-2

Berry and parasuraman )

(1992

-3

:            (4)

. . . . .  
-(

:  
          

:            -(

:            (

:  
          

:            **.3.1**

:            **.1**  
:            **.1.1**

(1)

(2)

:            **.1.3.1**  
(Haywood, Farmer, 1988)  
( )

:( / ) ( )  
( / )  
( / )

:            **.2.1**

(3):

:            -(

Vandermer and chadwick,)

(1989

:            -(

:( / ) ( )  
( )  
(4) (

(TQM)

: .2

:

: .1.2

:(Joseph juran) : -1

:(edward deming) -2

(servqual)

:( philip crosby) -3

-4

(gaps)

(servqual)

(6)

: .4.2

(5)

-1

: .2.2

-2

-3

(7)

-4

: .3

(gronroos,1990)

(technical quality )

(fuctional quality)

(boulding, 1993)

(will expectations)

(Should expectations )

quality :

: (  
inspection stage

: .3.2

quality control

: (  
:stage

(parasuraman,1985)

:	<u>.5</u>	quality	:	<u>(</u>	
				):	assurance stage
:					
	.1	Total :	:	<u>(</u>	
				):	quality management stage
	.2				
					:
	.3		(	(	(1
			)	)	(2
	.4				(3
					(4
	.5			(8)	
	.6		:(T.Q.M)	<u>.4</u>	
	.7	:	(T.Q.M)		
			:(Jablonski)	-	
					:
					:(Odjers)
					-
(10)					-
	<u>.6</u>				
	:			(9)	
		:			
		-1			

(TQM)

: .2.1  
( ) ( )

-2  
:  
-

: .3.1

-  
-  
-3

: .4.1

-  
-  
-

: .5.1

-

"Deming"

(11)

: .6.1

:  
:  
:

: .7.1

: .8.1

(12). (Gummesson, 1989)

:  
:  
:  
.9.1

(13)

: .1

:  
:  
:  
.2  
:

:  
:  
:  
.1.1



(TQM)

: .2

: .1

: .1.1

: .1.2

( )

: .2.2

"Porter"

: .3.2

: .2.1

: .4.2

: .5.2

: .6.2

: .7.2

-1

-2

-3

-4

-

: -1

: -2

: -3

: -4

(15)

	-	:
	-	
	-	:
	<u>.2.1.2</u>	<u>.1</u>
	-	
	-	
	(16)	:
	<u>.2.2</u>	<u>.1.1</u>
	:	
		<u>.2.1</u>
ISO9000		<u>.3.1</u>
		<u>.4.1</u>
<u>:ISO9000</u>	<u>.1.2.2</u>	
ISO 9000		<u>.5.1</u>
		:
:		
	: ISO 9001 -	
		<u>.2</u>
	:ISO 9002 -	<u>.1.2</u>
ISO9001		
	:ISO9003 -	
	:ISO9004 -	
	:	
	<u>: ISO9000 .2.2.2</u>	<u>.1.1.2</u>
		-
(2 ISO9004 )		

(TQM)

	:	(12 2 )	
	:		) -
	<u>.1</u>		.(
	.1.1		-
( )			
	.2.1		
		ISO9004	.3.2.2
		(ISO9004)	
	.3.1	( )	
		ISO9004	
	.4.1		-
			-
)			ISO 9004
(			-
			-
	.5.1	(2 ISO9004)	-
			-
	<u>.2</u>		-
	.1.2	(2 ISO9004)	-
			-
	.2.2		-
			-
			-
		(2 ISO9004)	
	.3.2	)	
		(17)	( 06

