

	:		
-			
	.		
	.		
	:		
	:		
	.		(1
	.		(2
	.		(3
	.		(4
	.		(5
	:		:
		Total quality management	
	.		
		(1)	-1
	:		
	.	Joseph Juran	(1
	.	Edward Deming	(2
. Conformance of requirements"	.	Philip B Crosby	(3
	.		(4

(2) : -2

: (1

(2

(3

(4

(5

(6

(7

(8

;(3) -3

(1

: (2

-

-

-

: (3

-

			-
			-
			-
			-
			-
			-
	:		:
		:(4)	(1
:			-
	:		-
			-
		:(5)	-
			-
		:	-
			-
		:	-
"Deming"			-
		:(6)	-
			-
	:		-
			-
	:		-

(7)

:

-

J. JABLONSKI :

(2

(8)

: :

.1

:

()

-

-

:

:

.2

:

-

.

:

-

:

-

.

:

:

-2

-

.

:

-

:

-

.

:

-3

:

()

:

-

:

-

.

:

-

.

:

-

	:	-4
	:	-
	:	-
	:	-
	:	-
	:	-
()	:	(5
	:	-3
	:	-
(le comité directeur qualité)		-
(La direction qualité)		-
(les facilitateurs)		-
	:	(
	:	(
	:	(
	:	:
.(10)		-1
	:	-1
(Mission)		-1
		-2
		-3
		-4

	Performance management	-5
		-6
		-7
		-8
		-9
		-10
	:	- 2
		:(11)
	:	(1
(La stratégie de différenciation)		
	:	
		(1
		-
		-
		-
		-
		-
	:	(2
		-
		-
		-
	:	-2
9000		
		ISO

: ISO 9000 (1
ISO 9000
:
: ISO 9001 -
ISO 9001 : ISO 9002 -
: ISO 9003 -
: ISO 9000 (2
ISO 9000
)
:
ISO 9000 (-
-
-
-
:
-
-
-
-
-
ISO 9000 -
:
-
-
-
-
-
:
(
(06) ISO 9000
03
: ISO 9000 (3
ISO 9000
ISO 9000

()

()

:

-1

-2

-3

-4

-5

-6

()

:

.(14)

-1

-2

-3

-4

:

-

-

-

-

(15)

:

:

(1

(16)

(2

" ()

JURAN

:

(

"

(House quality)

:KAIZEN

(

:

-

...

-

-

: BENCHMARKING

-

:

()

: BENCHMARKING -

: BENCHMARKING -

: BENCHMARKING -

BENCHMARKING

:

-

-

-

:

			:	
	.128 :	2002		(1
			.103:	(2
.80:	1995			(3
				(4
			.112 110:	2003
	.66:	1998	9000	(5
:	2003			(6
				(7
			.25:	2002
.86 84 :	1997			(8
				(9
			.251:	1999
	.144 143 :			(10
	.35 34			(11
	.187:			(12
	.188 :			(13
	.141 :			(14
			.19:	(15
	.216 196:			(16