

: _____

: _____

(1) (cs4)

(consommateur)

(changement)

(ompétition)

(complexiste)

.1

TQM /)

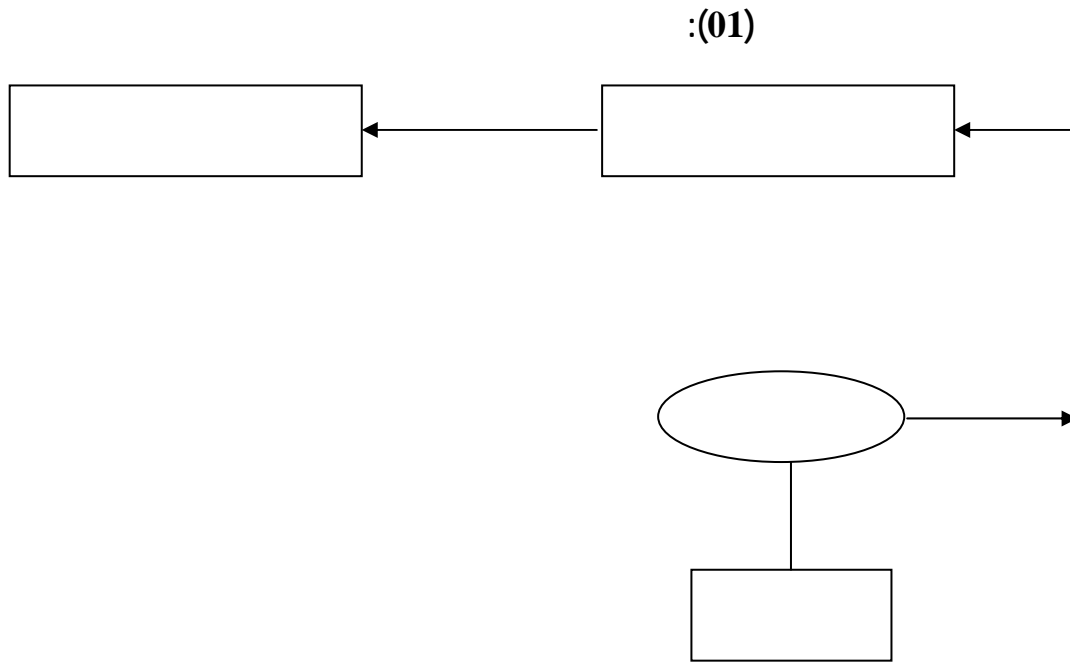
(Total quality management

	Quality		.2
		Qualitas	
	(1)	.	
"		.	.3
)"			
		(105 -	
"		.	
"		"	
"		"	
			:

	jurán	.1	
	(2).		
	E-deming	.2	
		"	
	(3)." :		
"	Ph-crosby	.3	-1
			-2
(4)." :			-3
	Christian Meria	.4	
			-4
	(5).		
"	G.Taguchi	.5	
(6)" :			-1

			: . 1-1

			: -



(9)*Jean Marie : Le défi de la qualité dans la société industrielle p81.

 : 1970 – 1950 .III

 : 1950 – 1930 .II

)

(

.(10)'

37-27 . . -

.2 : 1970 : .IV

.3

: .2.1

: . (11)

-

-

/

/

-

.(12)

-

:

(13).

:

.1

. (16)

" Fericelli AM

(18).

Mporter

Performance

Action

Processus

(19)

(17)

Arthur D- little

500

) porter

(.

(22)

.(20)

porter

(23)

()

. (21)

:

:

.1

-1

-2

-3

-4

.2

.3

TQM

:

Peter &

Waterman

-5 : -
-1

-6

-7 -2

-8

-3

-4

()

)

....

-

15	.2002 .1	-	-	-1
	Juran Dj .Gestion de la qualité. AFNOR. 1983. P15			-2
	Neville jean Philipe. La qualité en question. Revue Française de Gestion,			-3
	Mars,Avril,Mai. 1996. p39			
	Crosby jean Philipe. La qualité c'est gratuit. Economica. 1986. p19			-4
	Meria Cristian. La qualité des produits industriels. Ed dunod. P3			-5
			8 .	-6
129	.2002			-7
	Jean marie .Le défi de la qualité dans la société industrielle. P81			-8
	27 . 1995 .1			-9
	Brilman Jean. Les meilleures pratiques de management au cœur de la			-10
	performance. Ed .organisation. 2 tirage. 1998.			
	.2 1998 .2			-11
	.2000 .1			-12
	.299			-13
				-14
			.2005 .	
				-15
			.2005 .	
	.2005			-16
.8	.2002.	-	-	-17
	.87 1996.			-18
				-19
			.16 2002.	
	Porter Michael. L'AVANTAGE concurrentiel- comment devancer ses			-20
	concourt et maintenir son avance. Ed dunod. Paris. 1997. p8			
.181	2005			-21
	-	%1	-	-22
	.1998.			
.2001			-23