

:

.

- -

.

:

-
-
-
:

/

:

...
:

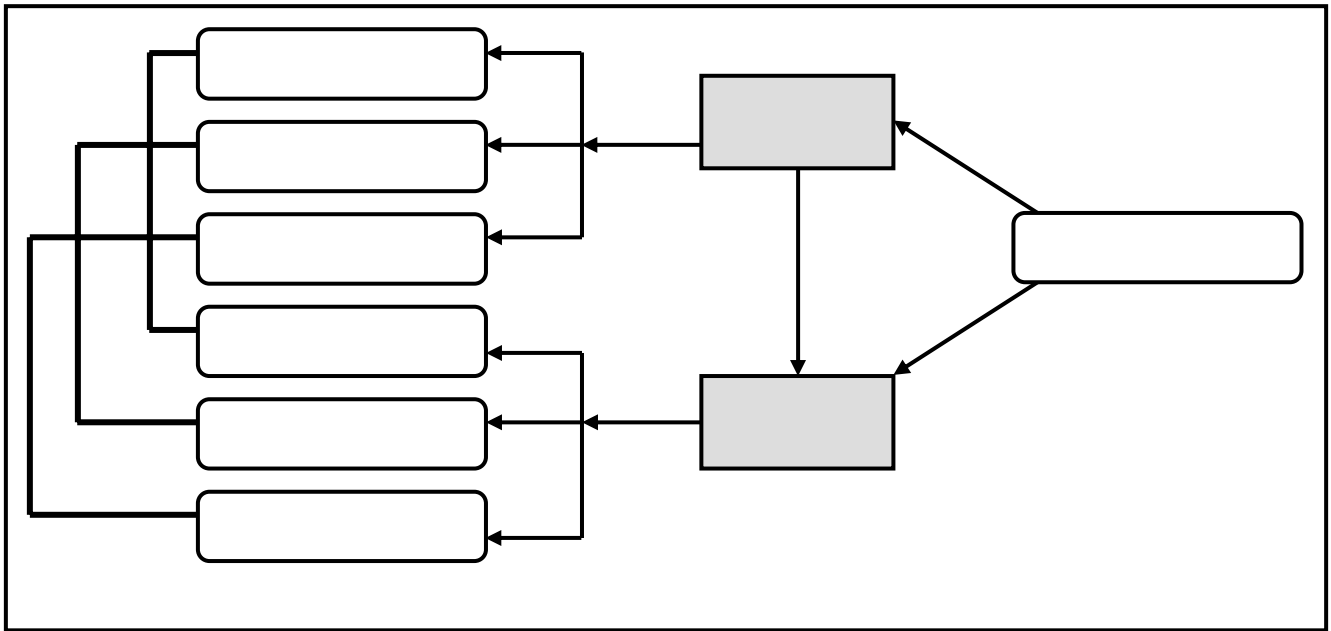
(1) ...

...

(2)

:

:(01)



.170 2004

:

: /1

: /2

/

Méthodes opératoires

Savoir

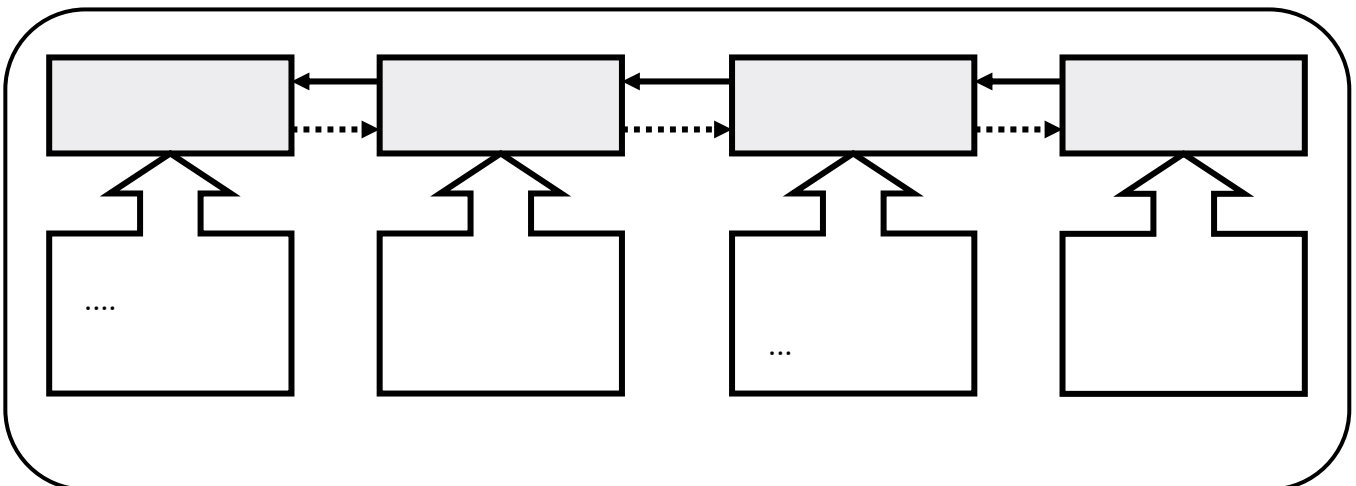
-

- Valeurs

Rôles et comportements

:(02)

:



1000

:(01)

%	%	%	%	
المؤسسات 1997	المؤسسات 1996	المؤسسات 1995	المؤسسات 1994	
% 44	% 49	% 58	% 58	الجودة الشاملة
% 54	% 47	% 50	% 51	تطوير الرؤية Vision
% 41	% 38	% 40	% 44	التحول إلى بنىات تركز على نظام الفرق
% 45	% 45	% 44	% 34	الشراكة مع الزبون والمورد
% 17	% 23	% 31	% 31	تقليل الحجم
% 33	% 30	% 35	% 31	إعادة البناء التنظيمي
				Re-engineering
%33	% 33	% 33	-	المعايرة Benchmarking
% 18	% 19	% 25	% 14	تطوير عمليات التدويل
% 18	% 19	% 21	% 20	الاستخدام الموسع للعمالة المشاركة والمؤقتة والمتعاقدة
إجابة 803	إجابة 1377	إجابة 982	إجابة 1194	العينة

Source: Jean BRILMAN: *Les meilleurs pratiques de management*, édition d'Organisation, Paris, 3^{eme} édition, 2001, P 364.

□
□
□
(Re-engineering) (Total quality management) :
(TQM) .1

" : 1994 iso 9000/8402 : -
()

„(3)
-
(4)) ●
●
●
●

feed)

(Joseph Jablaonski)

(5)

(back

(Re-engineering) .2
(Re-engineering) 1.2

" : (Michel Hammer)

" (6)

:

2.2

:(7)

:

.1

:

-
-
-
-
-

-

...

:

-

.

:

-

.

:

-

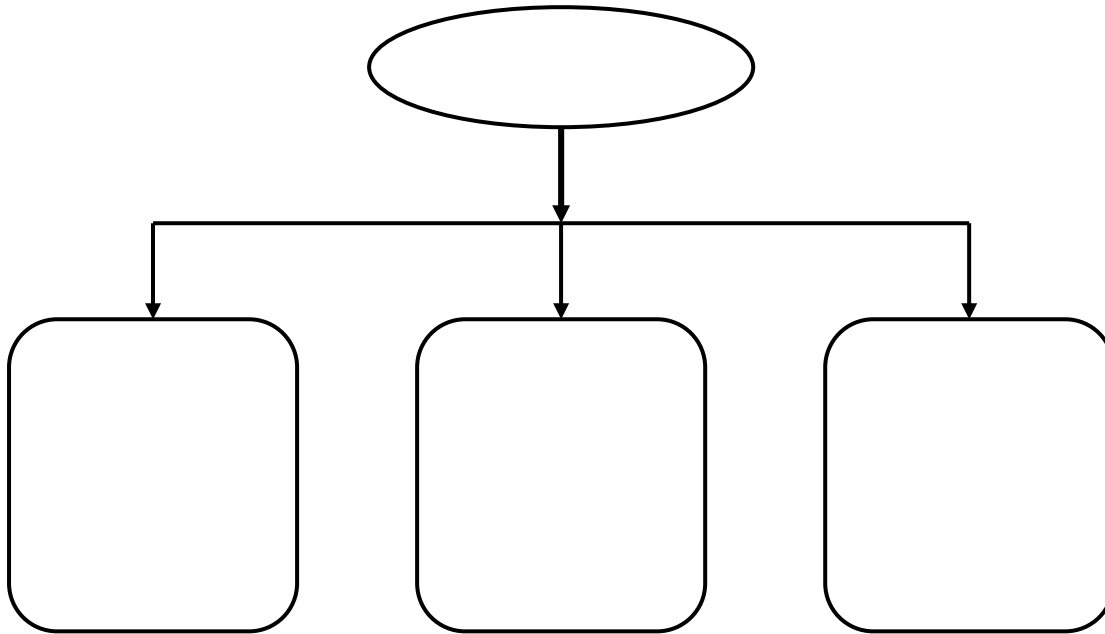
(Database)

...

.2

:

:(03)



.1998

Paul)

(IBM)

(British Airways)
(royal Mail)

(Xerox)
(Rever Insurance
(8)

200

(9)

(10)

% 1

-

-

-

-

-

-

-

.2

:

IBM

-

-

-

(11)

■

■

■

■

■

■

(Aetna Life & Casualty)

40 % 30

(12)%

- .170 2004 : .1
- : .2
- .551 1998
3. Claude JAMBART : *l'assurance qualité – les normes ISO 9000* -,
ECONOMICA, 2^{ème} édition, Paris, p 27.
- .99 1994 : .4
- .1996 : : .5
6. Jean BRILMAN : *Les meilleurs pratiques de management*, édition
d'Organisation, Paris, 3^{ème} édition, 2001, P 364.
- .100-97 : : .7
- : .8
- .09 1996
9. Valère CANTARELLI : *Le management par la qualité totale*, Qualité
Magazine, Paris, Numéro 65, Octobre – Novembre, AFCIQ, Paris, 1989, P55.
10. IBID, p 56.
- : .11
- .1998
12. Jean BRILMAN :op.cit, pp : 236 – 264.