**المستخلص عربي :**

إن إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management (TQM هي إحدى الموضوعات الهامة التي أستقطبت مؤخراً إهتمامات الأكادميين والمهنيين على حد سواء. وذلك لأنها مدخل شامل لكل مستويات ووظائف المنظمة. وتهدف إلى التحسين المستمر في القدرة النتافسية، الكفاءة والمرونة للمنظمة بأكملها .

وإدارة الجودة الشاملة هي المدخل الحديث وهي إمتداد للمدخل التقليدي لإدارة الجودة الذي يشمل تأكيد ومراقبة وفحص الجودة .

وتهدف الدراسة إلى معرفة الثغرات في تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة عن طريق دراسة حالة لأحد المصانع في قطاع المواد الكيماوية والمنتجات البلاستيكية.

أهمية الدراسة:

لقد دأبت المصانع العالمية على الأخذ بجميع الوسائل والأساليب التي تؤدي إلى تحسين الأداء لكي تتمكن من تقديم سلع بمواصفات عالية في الجودة . ومن هذه الأساليب أسلوب إدارة الجودة الشاملة TQM .

**Abstract:**

The TQM (Total Quality Management (TQM is one of the important topics that have attracted recent concerns of academics and professionals alike. Because it is the entrance to a comprehensive for all levels and functions of the organization. Aims at the constant improvement in the ability Alentavsih, efficiency and flexibility of the entire organization.

And Total Quality Management is an extension of the modern entrance to the entrance of the traditional quality management, which includes the confirmation, monitoring and quality inspection.

The study aims to find out the gaps in the application of total quality management program through a case study of a factory in the sector of chemical and plastic products.

Importance of the study:

I have been taking on the global factories with all the means and methods that lead to improved performance in order to provide goods high in quality specifications. These methods include a method of total quality management TQM.