

خطة البحث:

مقدمة

الفصل الأول : مفاهيم أساسية في الجودة الشاملة.

• المبحث الأول : الجودة

المطلب الأول: تعريف الجودة

المطلب الثاني: نشأة وتطور الجودة.

المطلب الثالث: تكاليف الجودة.

المطلب الرابع: أهمية الجودة.

• المبحث الثاني : الجودة الشاملة

المطلب الأول: تعريف الجودة الشاملة

المطلب الثاني: أسباب نشأة الجودة الشاملة

المطلب الثالث: أسس وأهداف الجودة الشاملة

المطلب الرابع: مبادئ وشروط نجاح الجودة الشاملة

• المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة

المطلب الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة

المطلب الثاني: أهمية وأهداف إدارة الجودة الشاملة

المطلب الثالث: أسس ومبادئ إدارة الجودة الشاملة

المطلب الرابع: مراحل إدارة الجودة الشاملة

الفصل الثاني : مواصفات الإيزو.

• المبحث الأول: نظام إدارة الجودة ISO 9000.

المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة الجودة ISO 9000.

المطلب الثاني: سلسلة مواصفات نظام إدارة الجودة ISO 9000.

المطلب الثالث: متطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9000.

المطلب الرابع: مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9000.

المطلب الخامس: مراحل وتكاليف نظام إدارة الجودة ISO 9000.

• المبحث الثاني: نظام إدارة البيئة ISO 14000.

المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة البيئة ISO 14000.

المطلب الثاني: سلسلة معايير نظام إدارة البيئة ISO 14000.

المطلب الثالث: شروط نظام إدارة البيئة ISO 14000.

المطلب الرابع: فوائد وتكاليف نظام إدارة البيئة ISO 14000.

• المبحث الثالث: نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO 18000.

المطلب الأول: تعريف ونشأة نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO 18000.

المطلب الثاني: فوائد اعتماد نظام إدارة الصحة وملائمة العمل ISO 18000.

الفصل الثالث: ماهية التنافسية.

• المبحث الأول: ماهية المنافسة.

المطلب الأول: تعريف المنافسة.

المطلب الثاني: أنواع المنافسة.

المطلب الثالث: هيكل المنافسة (قوى المنافسة).

• المبحث الثاني: الميزة التنافسية.

المطلب الأول: تعريف الميزة التنافسية وأنواعها.

المطلب الثاني: مصادر الميزة التنافسية.

المطلب الثالث: سلسلة القيم ودورها في الميزة التنافسية.

• المبحث الثالث: التنافسية.

المطلب الأول: تعريف التنافسية وأنواعها.

المطلب الثاني: مؤشرات التنافسية.

المطلب الثالث: مجالات التنافس.

• المبحث الرابع: الاستراتيجيات التنافسية.

المطلب الأول: إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف.

المطلب الثاني: إستراتيجية التميز.

المطلب الثالث: إستراتيجية التركيز.

• المبحث الخامس: أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة.

المطلب الأول: أهمية الجودة الشاملة في تنافسية المؤسسة.

المطلب الثاني: أهمية مواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة.

الفصل الرابع: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة -EN.I.CA.Biskra-

• المبحث الأول: التعريف بمؤسسة صناعة الكوابل -EN.I.CA..Biskra-.

المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة.

المطلب الثاني: أهميتها الاقتصادية.

• المبحث الثاني: واقع وآليات الجودة الشاملة بمؤسسة صناعة الكوابل - EN.I.CA.Biskra -.

المطلب الأول: واقع الجودة الشاملة بالوظائف الرئيسية للمؤسسة.

المطلب الثاني: واقع الجودة الشاملة بالوظائف الثانوية للمؤسسة.

المطلب الثالث: آليات الجودة الشاملة بالمؤسسة.

- المبحث الثالث: أثر حصول المؤسسة على شهادة الإيزو في قدرتها التنافسية.
المطلب الأول: إجراءات الحصول على شهادة الإيزو.
المطلب الثاني: نتائج حصول المؤسسة على شهادة الإيزو في قدرتها التنافسية.

خاتمة.