

## خطة البحث :

قائمة الأشكال البيانية والجدول

مقدمة

الفصل الأول : مفهوم الجودة

- 2 المبحث الأول : ماهية الجودة  
2 المطلب الأول : الجودة – التاريخ والتعاريف المختلفة  
10 المطلب الثاني : المفاهيم الخاطئة عن الجودة .  
12 المطلب الثالث : أبعاد الجودة

- 16 المبحث الثاني : مفردات الجودة ورهاناتها  
16 المطلب الأول : مفردات الجودة  
18 المطلب الثاني : رهانات الجودة  
18 أ- الرهان من أجل الزبون  
18 ب- الرهان من أجل الفرد العامل  
20 ج- الرهان من أجل المؤسسة

الفصل الثاني : تسيير الجودة

- 24 المبحث الأول : حلقات الجودة والأدوات المستخدمة ضمنها.  
24 المطلب الأول : مفهوم حلقات الجودة  
29 المطلب الثاني : تكوين حلقات الجودة  
31 المطلب الثالث : عوامل الفشل والنجاح في حلقات الجودة  
33 المطلب الرابع : أدوات تسيير الجودة

- 37 المبحث الثاني : مفاهيم أخرى لتسيير الجودة  
37 المطلب الأول : الرقابة الكلية على الجودة  
39 المطلب الثاني مفهوم صفر خطأ  
41 المطلب الثالث : آراء Deming حول الجودة  
43 المطلب الرابع : رقابة الجودة في كافة المؤسسة

- 44 المبحث الثالث : المعايير الدولية للجودة  
44 المطلب الأول : ماهية الإيزو 9000  
46 المطلب الثاني : متطلبات الإيزو 9000  
51 المطلب الثالث : المصطلحات المستخدمة.

## الفصل الثالث : إدارة الجودة الشاملة

- 54 المبحث الأول : ماهية إدارة الجودة الشاملة  
54 المطلب الأول : مفهوم إدارة الجودة الشاملة  
57 المطلب الثاني : أهداف إدارة الجودة الشاملة  
59 المطلب الثالث : كيفية توطين مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة
- 62 المبحث الثاني : مرتكزات إدارة الجودة الشاملة وعوامل نجاحها  
62 المطلب الأول : مرتكزات إدارة الجودة الشاملة  
66 المطلب الثاني : العوامل الأساسية لنجاح إدارة الجودة الشاملة  
68 المطلب الثالث : إدارة الجودة الشاملة والأساليب المعاونة

## الفصل التطبيقي : دراسة حالة مؤسسة البستان لصناعة المصبرات.

- 73 المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة
- 74 المبحث الثاني : أهداف الحصول على شهادة الإيزو 9000 و مراحل التكيف معها.
- 77 المبحث الثالث : تطبيق المؤسسة للمعايير الدولية  
77 المطلب الأول : المتطلبات الخاصة بطرق العمل  
85 المطلب الثاني : المتطلبات الخاصة بالعاملين  
89 المطلب الثالث : المتطلبات الخاصة بالنظام  
93 المطلب الرابع : المتطلبات الخاصة بالمعلومات
- 96 الخاتمة

قائمة المراجع