

خطة البحث :

قائمة الأشكال البيانية والجداول

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