

المحتويات

٢٣-٦	الفصل الاول: مفهوم الجودة
٩-٧	المبحث الاول : تعريف الجودة
١٤-١٠	المبحث الثاني:مراحل تطور اساليب الرقابة على الجودة
٢٠-١٥	المبحث الثالث: ابعاد ومداخل دراسة الجودة
٢٣-١٢	المبحث الرابع:تكاليف الجودة
٣٨-٢٤	الفصل الثاني: مدخل في ادارة الجودة الشاملة
٣٠-٢٥	المبحث الاول : مفهوم ادارة الجودة الشاملة
٣٥-٣١	المبحث الثاني: رواد ادارة الجودة الشاملة
٣٨-٣٦	المبحث الثالث : اهمية ادارة الجودة الشاملة
٥٩-٣٩	الفصل الثالث: مبادئ ومتطلبات ادارة الجودة الشاملة
٤٣-٤٠	المبحث الاول : مبادئ ادارة الجودة الشاملة
٤٧-٤٤	المبحث الثاني: متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
٤٩-٤٨	المبحث الثالث : مزايا ومعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة
٥٥-٥٠	المبحث الرابع:جوائز الجودة
٥٩-٥٦	المبحث الخامس: سلسلة المعايير الدولية ISO 9000 وادارة الجودة الشاملة
٧٠-٦٠	الفصل الرابع: ادوات في ادارة الجودة الشاملة
٦٦-٦٢	المبحث الاول : مخطط باريتو
٧٠-٦٧	المبحث الثاني: مخطط السبب- التأثير

٨٠-٧١

الفصل الخامس: ادوات في ادارة الجودة الشاملة

مخططات الرقابة

٧٤-٧٢

المبحث الاول : مخطط العملية

٧٥-٧٥

المبحث الثاني: قائمة الفحص

٧٧-٧٦

المبحث الثالث:المخططات البيانية

٨١-٧٨

المبحث الثالث:مخطط التبعثر

٩٢-٨٢

الفصل السادس: ادوات في ادارة الجودة الشاملة

خرائط المراقبة

٨٧-٨٤

المبحث الاول : خرائط الرقابة على المتغيرات .

٩٢-٨٨

المبحث الثاني: خرائط الرقابة على الصفات .

٩٨-٩٣

اسئلة وتمارين

١٠٢-٩٩

المراجع والمصادر