

## الفصل الأول

### المقدمة

المبحث الأول : منهجية البحث.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني

### إدارة الجودة الشاملة

المبحث الأول: مفهوم الجودة ومراحل تطور إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الثاني: مبادئ وخطوات تطبيق الجودة الشاملة.

المبحث الثالث: نماذج ومعايير إدارة الجودة الشاملة.

## الفصل الثالث

### ترقية الاداء

- المبحث الأول: مفاهيم الاداء.
- المبحث الثاني: معايير الاداء.
- المبحث الثالث: الاداء المؤسسي.

## الفصل الرابع الجانب التطبيقي

المبحث الأول : نبذة عن شركة جياڤ للسيارات المحدودة

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات

**الفصل الخامس**  
**النتائج والتوصيات**