قائمة محتويات الرسالة

الرقم	العنوان	الصفحة
	الإهداء	ج
	شكر وتقدير	د
	قائمة محتويات الرسالة	ه
	المستخلص باللغة العربية	ي
	الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)	**1**
1.1	المقدمة	**1**
2.1	مشكلة الدراسة	**2**
3.1	مبررات الدراسة	**3**
4.1	أهداف الدراسة	**4**
5.1	أسئلة الدراسة	**4**
.16	أهمية الدراسة	**5**
.17	حدود الدراسة	**6**
.18	معيقات الدراسة	**7**
9.1	تعريفات ومصطلحات الدراسة	**7**
10.1	هيكلية الدراسة	**10**
	الفصل الثاني (الإطار النظري و الدراسات السابقة)	**11**
	الفرع الأول – الإطار النظري	**11**
	المبحث الأول (مفهوم الجودة)	**12**
1.2	مقدمة	**12**
1.1.2	تعريف الجودة	**13**
2.1.2	ضمان الجودة	**15**
3.1.2	نظام إدارة الجودة الشاملة	**15**
4.1.2	مبادئ إدارة الجودة	**17**
5.1.2	أدوات التحكم بالجودة	**20**
6.1.2	تأثير الجودة على القوة التنافسية	**21**
7.1.2	خلاصة المبحث الأول	**22**

الرقم	العنوان	الصفحة
	المبحث الثاني (تكاليف الجودة)	**23**
2.2	مقدمة	**23**
1.2.2	مفهوم تكاليف الجودة	**23**
2.2.2	فوائد خفض تكاليف الجودة	**24**
3.2.2	لماذا ندرس تكاليف الجودة؟	**24**
4.2.2	أهمية دراسة اقتصاديات الجودة وتكاليفها	**25**
5.2.2	أنواع تكاليف الجودة	**27**
1.5.2.2	تكاليف ضبط الجودة أو تكاليف المطابقة	**27**
2.5.2.2	تكاليف الإخفاق في ضبط الجودة أو عدم المطابقة	**30**
6.2.2	العلاقة بين أنواع تكاليف الجودة	**32**
7.2.2	التكاليف الظاهرية والمخفية للجودة	**32**
1.7.2.2	طرق قياس تكاليف الجودة الظاهرة	**33**
2.7.2.2	طرق قياس التكاليف المخفية المتعلقة بالجودة	**34**
8.2.2	أنظمة احتساب التكاليف	**37**
1.8.2.2	الطريقة التقليدية لاحتساب تكاليف الجودة	**38**
2.8.2.2	النظام الحديث في احتساب تكاليف الجودة	**39**
3.8.2.2	نظام احتساب التكاليف بالاعتماد على مراكز التكاليف	**40**
9.2.2	أساليب تحليل تكاليف الجودة	**41**
10.2.2	العائد على الاستثمار في الجودة	**42**
11. 2.2	خلاصة المبحث الثاني	**43**
	الفرع الثاني (الدراسات السابقة)	**46**
3.2	مقدمة	**46**
1.3.2	الدراسات العربية	**46**
2.3.2	الدراسات الأجنبية	**49**
3.3.2	خلاصة المبحث الثالث	**62**
	الفصل الثالث (منهجية الدراسة)	**64**
1.3	مقدمة	**64**
2.3	وصف منهجية الدراسة	**64**

الرقم	العنوان	الصفحة
3.3	مجتمع الدراسة	65
4.3	عينة الدراسة	66
5.3	وصف عينة الدراسة	67
6.3	طرق جمع البيانات	74
7.3	أداة الدراسة	75
1.7.3	استبانه البحث	75
1.1.7.3	منهجية تطوير الإستبانة	75
2.1.7.3	مراحل تطوير الإستبانة	75
3.1.7.3	أقسام الإستبانة	76
4.1.7.3	تحكيم الإستبانة وصدق الأداة	77
5.1.7.3	ثبات أداة الدراسة	79
6.1.7.3	المعالجة الإحصائية للإستبانة	80
2.7.3	الحالة الدراسية	81
1.2.7.3	أهداف الحالة الدراسية	81
2.2.7.3	الخطوات العملية	81
3.2.7.3	طرق جمع البيانات	81
1.3.2.7.3	مقابلات شخصية مع المدراء صانعي القرار في الشركة	81
2.3.2.7.3	استخدام المعلومات المتوفرة مسبقا في الشركة	82
3.3.2.7.3	إعداد القوائم الخاصة بالدراسة	82
4.2.7.3	تحليل النتائج	82
8.3	خلاصة الفصل الثالث	83
	الفصل الرابع (تحليل النتائج)	84
	تمهيد	84
1.4	**الفرع الأول (تحليل أســئلة الدراســة)**	85
	الفصل الخامس (الحالة الدراسية)	102
1.5	مقدمة	102
2.5	أهداف الحالة الدراسية	103
3.5	هيكلية الحالة الدراسية	103

الرقم	العنوان	الصفحة
4.5	مجال عمل الشركة	104
5.5	الموقع و العنوان	104
6.5	أللقات مع المدراء في الشركة	105
7.5	التعليق على اللقاءات	114
8.5	خطوط الإنتاج تحت الدراسة	115
1.8.5	صناعة الأنابيب البلاستيكية	115
1.1.8.5	نسبة تكاليف الجودة إلى التكاليف الكلية للجودة	115
2.1.8.5	تكاليف المطابقة وتكاليف عدم المطابقة	125
3.1.8.5	نسبة تكاليف الجودة إلى حجم المبيعات	126
9.5	خلاصة الفصل الخامس	127
	الفصل السادس (ملخص النتائج والتوصيات)	129
	تمهيد	129
	الفرع الأول (ملخص النتائج)	130
1.6	مقدمة	130
1.1.6	النتائج المتعلقة بالصفات الديمغرافية للعينة	130
2.1.6	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	133
3.1.6	النتائج المتعلقة بالحالة الدراسية	137
	الفرع الثاني (التوصيات)	143
2.6	مقدمة	143
1.2.6	توصيات للمنشات العاملة في قطاع الصناعات البلاستيكية	143
2.2.6	توصيات للاتحاد العام للصناعات البلاستيكية	145
3.2.6	توصيات لوزارة الاقتصاد الوطني	146
4.2.6	توصيات للجامعات ومراكز البحث العلمي	146
5.2.6	توصيات لشركة رويال الصناعية التجارية	147
6.2.6	توصيات للدراسات المستقبلية	147

الرقم	العنوان	الصفحة
	قائمة المختصرات	148
	فهرس الجداول	149
	فهـــرس الأشـــكال	151
	قائمة الملاحق	152
	الملاحق	154
	قائمة المراجع والمصادر	173
	Abstract	179