المحور الاول: ماهية الجودة

المحور الثاني: التطور التاريخي للجودة

المحور الثالث: ماهية ادارة الجودة الشاملة

المحور الرابع: الادارة الإستراتيجية للجودة

المحور الخامس: انواع الجودة

المحور السادس: رواد وادوات قياس الجودة

المحور السابع: نماذج قياس الجودة

المحور الثامن:التقييس ومعايير الايزو

المحور الثامن: علاقة الجودة المدركة برضا وولاء الزبون