

المستخلص:

تناول الفصل الأول منهجية البحث التي تتضمن مشكله البحث التي يمكن ان نختصرها بسؤال هل امن رضى الزبون يتحقق من خلال واقع مستوى إدارة الجودة الشاملة واهداف البحث التي تتمثل في تحديد دور الجودة الشاملة في تحسين إدارة المنظمات ورفع مستوى الزبون من خلال تقديم اطار المفاهيم يعرف او يحل المفاهيم المختلفة لدارة والجودة الشاملة وطرقها واهمية البحث التي تكمن في التطورات العالمية الهائلة التي ابرزت حاجات اقتصادية وتنظيمية وفنية متعددة تدفع المنظمات في مختلف انواعها الى تفكير باستخدام أساليب حديثة لها صلة في الجودة اما المبحث الثالث تضمن حول دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد في جامعه القادسية وتضمن الاستراتيجيات والتوصيات التي خرج بها البحث من خلال التحرك على مدى رضا الزبون في الخدمات المقدمة الية والفشل الحاصل منظماتنا المحلية بسبب عدم وجود أسلوب حديث لكيفيه الاندماج في المنظمات العالمية.