

يهدف البحث إلى دراسة موضوع مراقبة وضبط الجودة المتعلقة بصيانة السيارات في مراكز الخدمة.

ويشمل ذلك توضيح معايير مراقبة الجودة، والإجراءات اللازمة لذلك وكذا كيفية تحسين مراقبة الجودة والإجراءات الفعلية اللازمة لضبط جودة العمل المنجز في مراكز خدمة السيارات.

بالإضافة إلى ذلك يشتمل البحث على أوامر الشغل الراجعة وتقاريرها ، والعوامل التي تؤثر عليها ودراسة حالات متكررة وبيان أسبابها والطرق التي كان ينبغي اتخاذها لمنعها.

سيتم كذلك أيضا تسليط الضوء على أنواع الصيانة واستراتيجياتها المختلفة والهيكل العام لمراكز خدمة السيارات وتجهيزاتها، وإدارة ورشة الصيانة بها وتأثير ذلك على جودة الخدمة التي تقدم للعملاء.