

أولاً : ثلاثية جوران : The Juran Trilogy وتتألف من ثلاث مكونات : التخطيط Planning - تحديد من هم العملاء - التعرف على احتياجات العملاء ومتطلباتهم - تطوير خصائص المنتج التي تلبي احتياجاتهم - تحديد العمليات اللازمة لإنتاج المنتج بالخصائص المطلوبة - تحويل الخطط الى عمليات تنفيذية وذلك بالاعتماد على فرق العمل. رقابة الجودة Control اختبار ومقارنة النتائج بمتطلبات العملاء واكتشاف الانحرافات وتصويبها - يتم الاعتماد على ادوات الضبط الاحصائي مثل تحليل باريتو - شكل الانتشار - خريطة السبب والأثر - .