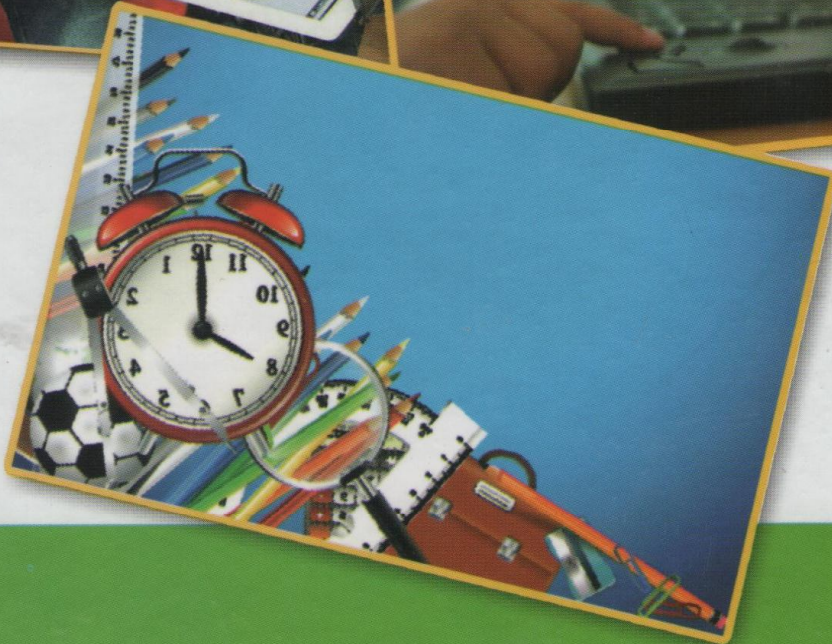
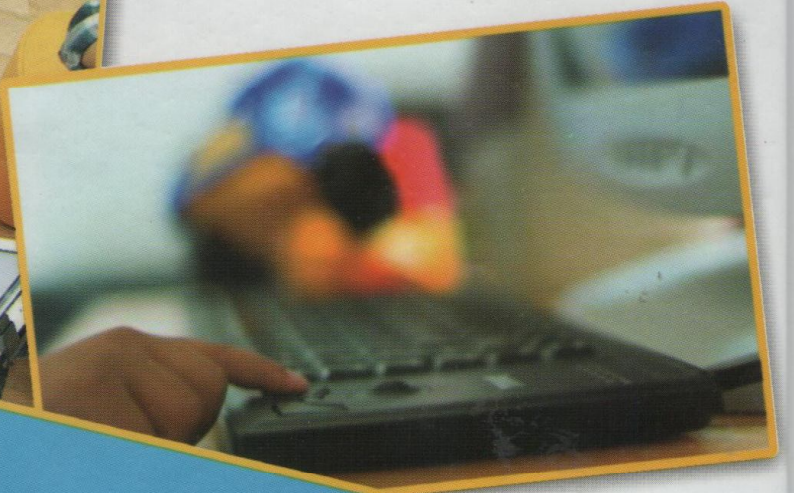


جودة

الخدمات التعليمية بين النظرية والتطبيق

د. أمير عمر حسنين صالح



الفهرس

3	الفهرس
11	فهرس الأشكال
13	مقدمة

الفصل الاول

15	الإطار المفاهيمى لإدارة الجودة
16	1-1 مقدمة
17	1-1-1 مرحلة الفحص أو المطابقة
19	1-1-2 مرحلة مراقبة الجودة
21	1-1-3 مرحلة ضمان (أو تأكيد) الجودة
26	2-1 رواد ادارة الجودة
26	1-2-1 والترشيورات
27	1-2-2 وليم إدوارد ديمنج
29	1-2-3 أرماند في. فيجنوم
30	1-2-4 كارو إيشيكاوا
32	1-2-5 جوزيف جوران
34	1-2-6 فيليب كروسبي
38	هوامش ومراجع الفصل الاول

الفصل الثاني

39	مفاهيم إدارة الجودة الشاملة
40	2-1 مقدمة

40	2- 2 أهداف إدارة الجودة الشاملة
40	2- 3 أهمية إدارة الجودة الشاملة
42	2- 4 عناصر وأساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة
47	2- 5 مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
49	2- 6 مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة
50	2- 7 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
52	2- 8 تنظيم إدارة الجودة الشاملة
55	2- 9 مراقبة وتقييم إدارة الجودة الشاملة
59	2- 10 أسباب ضعف الجودة في المنظمات
60	2- 11 تكاليف المنتجات للجودة
60	2- 12 طرق تصميم الجودة
61	2- 13 تكاليف الجودة
65	هوامش ومراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث

67	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
68	3- 1 مقدمة
68	3- 2 مساندة أو دعم الإدارة العليا
69	3- 2- 1 صياغة سياسة الجودة
70	3- 2- 2 بناء هيكل تنظيمي للجودة
72	3- 2- 3 الإشراف الكلي للعاملين
74	3- 2- 4 نشر معلومات حول الجودة
76	3- 2- 5 إدارة عمليات التغيير
77	3- 2- 6 تنظيم يوم للجودة
79	3- 3 التخطيط الاستراتيجي للجودة

79	3-3	1 تحليل البيئة الخارجية
80	3-3	2 تحليل البيئة الداخلية
83	3-4	4 صياغة أهداف الجودة
83	3-5	5 التعرف على أنشطة التحسين
85	3-6	6 التركيز على العميل
87	3-7	7 التدريب وزيادة إلمام العاملين بالجودة
90	3-8	8 العمل الجماعي
93	3-9	9 قياس الأداء
94	3-10	10 تأكيد ضمان الجودة
96		هوامش ومصادر الفصل الثالث

الفصل الرابع

الجودة من منظور إسلامي

97	
98	4-1	مقدمة
98	4-2	مفهوم الجودة
99	4-3	الاحسان والجودة
99	4-4	الإسلام يدعو إلى الجودة
100	4-5	الجودة فى التجارة
101	4-6	الإسلام يعمل على إشباع حاجات الفرد
103	4-7	الإسلام والمشاركة فى الإدارة (الشورى)
104	4-8	الطابع الإنساني للقيادة الإدارية الاسلامية
105	4-9	الإسلام والسلطة الرسمية فى التنظيم الإداري
106	4-10	مقارنة بين الجودة الشاملة والجودة فى الإسلام
120		هوامش ومصادر الفصل الرابع

الفصل الخامس

- 121 **شهادات وجوائز إدارة الجودة الشاملة**
- 122 5- 1 مقدمة
- 122 5- 2 الشهادات
- 122 5- 2 -1 شهادة الأيزو 9000
- 126 5- 2 -1 1 العناصر الأساسية لمواصفات الجودة الدولية (الأيزو 9000)
- 127 5- 2 -1 2 مصطلحات خاصة بالأيزو ومراحل التسجيل لها
- 128 5- 2 -1 3 اجراءات تطبيق نظام مواصفات (الأيزو 9000)
- 129 5- 2 -1 4 مزايا وعيوب التسجيل " للأيزو 9000"
- 131 5- 2 -1 5 العلاقة بين الأيزو 9000 وإدارة الجودة الشاملة
- 133 5- 2 -2 2 شهادة الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة
- 133 5- 2 -3 3 شهادة الجمعية الأمريكية لرقابة المخزون
- 133 5- 3 الجوائز
- 134 5- 3 -1 جائزة ديمنج
- 134 5- 3 -2 جائزة مالكولم بالدريج الوطنية للجودة.
- 134 5- 3 -3 الجائزة الأوربية للجودة.
- 135 5- 3 -4 جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.
- 135 5- 3 -5 جائزة شينجو.
- 135 5- 4 أهداف الحصول على جوائز الجودة
- 136 هوامش ومصادر الفصل الخامس.

الفصل السادس

الإدارة التعليمية - المفهوم والأبعاد

- 137 137
- 138 6- 1 مقدمة

هوامش ومصادر الفصل السادس 177

الفصل السابع

تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بالتعليم 179

7- 1 مقدمة 180

7- 2 إدارة الجودة الشاملة والتغيير التنظيمي 181

7- 3 إدارة الجودة الشاملة والقيادة الإستراتيجية 184

7- 4 إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية 186

7- 5 إدارة الجودة الشاملة والقيم 187

7- 6 إدارة الجودة الشاملة والتعلم التنظيمي 188

7- 7 إدارة الجودة الشاملة وفرق العمل 189

7- 8 إدارة الجودة الشاملة والموارد البشرية 189

7- 9 إدارة الجودة الشاملة والاتصالات والمعلومات 190

11- 10 إدارة الجودة الشاملة والإبداع والإبتكار 191

7- 11 ادارة الجودة الشاملة واعادة الهندسة 191

7- 12 تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية 192

7- 13 معايير الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي 193

7- 14 إدارة الجودة الشاملة والتدريس 201

7- 14- 1 سمات التدريس الفعال 202

7- 15 المزايا التي تتحقق من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التدريس 203

7- 16 دور المؤسسة التعليمية في تعزيز الجودة في التدريس 204

هوامش ومصادر الفصل السابع 205

المصادر والمراجع 207

فهرس الأشكال

- شكل رقم (1) التطور التاريخي لمفهوم الجودة 17
- شكل رقم (2) نظام الجودة القائم على الفحص أو المطابقة 18
- شكل رقم (3) مرحلة مراقبة الجودة 20
- شكل رقم (4) نظام الجودة القائم على المنع أو الوقاية (تأكيد) 21
- شكل رقم (5) إدارة الجودة الشاملة 24
- شكل رقم (6) مراحل دورة شيورات 27
- شكل رقم (7) دورة ديمنج للتحسين المستمر 28
- شكل رقم (8) الدورة الصناعية عند فيجنيوم 30
- شكل رقم (9) مفهوم الجودة اليابانية عند ايشيكاوا 32
- شكل رقم (10) ثلاثية جوران 34
- شكل رقم (11) خطوات تحسين جودة المنتج عند كروسبي 37
- شكل رقم (12) رواد فكرة الجودة 37
- شكل رقم (13) رموز خريطة تدفق العمليات 58
- شكل رقم (14) مستوى أداء السيجما 63
- شكل رقم (15) دعم الإدارة العليا في صياغة سياسة الجودة 70
- شكل رقم (16) دعم الإدارة العليا للجودة 74
- شكل رقم (17) دعم الإدارة العليا ونشر المعلومات حول الجودة 75
- شكل رقم (18) دعم الإدارة العليا لعمليات التغيير اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة 77
- شكل رقم (19) دعم الإدارة العليا لنظم يوم الجودة 78
- شكل رقم (20) تحليل البيئة الخارجية للمنظمة 80
- شكل رقم (21) تحليل البيئة الداخلية للمنظمة 81
- شكل رقم (22) صياغة رؤية تنظيمية للمنظمة 82

