المحتويـــــــات

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة 1

1-1 المقدمة 1

1-2 مشكلة الدراسة 6

1-3 أهداف الدراسة 7

1-4 أهمية الدراسة 8

1-5 أسئلة وفرضيات الدراسة 8

الفصل الثاني: الدراسات الدولية كما تعكسها الأدبيات 10

2-1 الدراسات العربية 10

2-2 الدراسات الأجنبية 16

2-3 تقييم عام لأدبيات الدراسة 21

الفصل الثالث: إدارة الجودة الشاملة TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) 23

3-1 مقدمة 23

3-2 مفهوم الجودة 24

3-2-1 مداخل الجودة في الإدارة 24

3-3 مفهوم إدارة الجودة الشاملة 26

3-4 مبادئ إدارة الجودة الشاملة 27

3-4-1 ثقافة المنظمة 28

3-4-2 المشاركة والتمكين 28

3-4-3 التدريب 28

3-4-4 التزام الإدارة العليا بالجودة 29

3-4-5 التركيز على العملاء 30

3-4-6 التحسين المستمر 30

3-4-7 التخطيط الإستراتيجي للجودة 31

3-4-8 تحفيز العاملين 31

3-4-9 القياس والتحليل 32

3-4-10 منع الأخطاء قبل وقوعها 32

3-5 تكاليف الجودة 33

3-6 أنواع تكاليف الجودة 33

3-6-1 تكاليف الوقاية (المنع) Prevention Cost 33

3-6-2 تكاليف التقويم Appraisal Cost 34

3-6-3 تكاليف العيوب والأخطاء (الفشل) الداخلية Internal Failure Cost 34

3-6-4 تكاليف العيوب والأخطاء (الفشل) الخارجية External Exteal 34

3-7 أساليب وأدوات إدارة الجودة الشاملة 34

3-7-1 أسلوب "التطبيق الوظيفي للجودة" Quality Functional Employment 35
3-7-2 أسلوب " تحليل درجة قدرة العمليات" Process Capability Analysis 35
3-7-3 تحليل درجة الوثوق Process Reliability Analysis 35
3-8 عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة 37
3-8-1 مراحل عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة 37
3-9 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي 44
3-10 أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي 46
3-11 أسس الجودة الشاملة في التعليم العالي 47
3-12 معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في التعليم العالي 48
3-12-1 معايير المدخلات Input Criteria 49
3-12-2 معايير المخرجات Output Criteria 50
3-12-3 معايير القيمة المضافة Value Added Criteria 50
3-12-4 المعايير الموجهة نحو العملية Process Oriented Criteria 51

الفصل الرابع: منهجية وإجراءات الدراسة **53**
4-1 مجتمع الدراسة 53
4-2 عينة الدراسة 54
4-3 وصف خصائص عينة الدراسة 55
4-3-1 خصائص أفراد عينة الدراسة من الطلبة: 56
4-3-2 خصائص أفراد عينة الدراسة من الموظفين الإداريين: 56
4-3-3 خصائص أفراد عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس 58
4-4 أداة الدراسة 60
4-5 ثبات الأداة 61
4-6 إجراءات تطبيق الدراسة 61
4-7 المعالجة الإحصائية 62
4-7-1 المعادلات الإحصائية المستخدمة في التحليل 63

الفصل الخامس: تحليل نتائج الدراسة **64**
5-1 تحليل النتائج المتعلقة بآراء أعضاء هيئة التدريس. 64
5-1-1اختبار الفرضية الأولى: 64
5-1-2 اختبار الفرضية الثانية 67
5-1-3 اختبار الفرضية الثالثة 70
5-1-4 تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بآراء أعضاء الهيئة التدريسية 76
2.5 تحليل النتائج المتعلقة بآراء الطلبة. 82
5-2-1 اختبار الفرضية الرابعة: 82
5-2-2 اختبار الفرضية الخامسة 84
5-2-3 تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بآراء الطلبة 88
3.5 تحليل النتائج المتعلقة بآراء الموظفين الإداريين. 94
5-3-1 اختبار الفرضية السادسة 94
5-3-2 اختبار الفرضية السابعة: 95

5-3-3 اختبار الفرضية الثامنة: 97
5-3-4 تحليل بيانات الدراسة المتعلقة بآراء الموظفين الإداريين 99
5-4 تباين وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت. 104
5-4-1 التباين في وجهات نظر أعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين حول إمكانيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت وذلك إعتماداً على الأسئلة الموحدة في الإستبانات التي وزعت عليهم، ويبين جدول رقم (35) التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجاباتهم. 104
5-4-2 التباين في وجهات نظر أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة حول إمكانيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت وذلك إعتماداً على الأسئلة الموحدة في الإستبانات التي وزعت عليهم ، ويبين جدول رقم (36) التوزيع التكراري والنسبي والوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجاباتهم. 109

الفصل السادس: النتائج و التوصيات **113**
6-1 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات 113
6-2 إعتماداً على تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع الإستبانات على عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين والطلبة، تم التوصل إلى الإستنتاجات التالية 115
6-2-1 النتائج المتعلقة بالآراء الإيجابية لأعضاء هيئة التدريس 115
6-2-2 النتائج المتعلقة بالآراء السلبية لأعضاء هيئة التدريس 115
6-2-3 النتائج المتعلقة بالآراء الإيجابية للطلبة 116
6-2-4 النتائج المتعلقة بالآراء السلبية للطلبة 117
6-2-5 النتائج المتعلقة بالآراء الإيجابية للموظفين الإداريين 117
6-2-6 النتائج المتعلقة بالآراء السلبية للموظفين الإداريين 118
6-3 التوصيات 118

المراجـــــــع **121**
الملاحـــــــــق **124**