

قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
1.	الآية القرآنية	أ.
2.	الحديث النبوي	ب.
3.	الإهداء	ج.
4.	الشكر والعرفان	د.
5.	مستخلص الدراسة	هـ.
6.	Abstract	ز.
7.	قائمة المحتويات	ط.
8.	قائمة الجداول	ن.
9.	قائمة الأشكال	ث.
	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
10.	1-1: مقدمة الدراسة	1
11.	2-1: مشكلة الدراسة	2
12.	3-1: أهمية الدراسة	2
13.	4-1: أهداف الدراسة	3
14.	5-1: فرضيات الدراسة	4
15.	6-1: منهجية الدراسة	4
16.	7-1: مصادر جمع المعلومات	5
17.	8-1: مجتمع الدراسة	5
18.	10-1: حدود الدراسة	6
19.	11-1: خطة تقسيم الدراسة	
20.	12-1: الدراسات السابقة	10
21.	أولاً: الدراسات المحلية	19
22.	ثانياً: الدراسات العربية	20
23.	ثالثاً: الدراسات الأجنبية	26

	الفصل الثاني أدبيات الدراسة – مقومات الجودة	
32	المبحث الأول: مفهوم الجودة الشاملة	24.
32	2-1-1: تعريف الجودة	25.
36	2-1-2: تعريف الجودة الشاملة	26.
37	2-1-3: مفهوم الجودة الشاملة	27.
	المبحث الثاني: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	28.
39	2-2-1: تعريف إدارة الجودة	29.
46	2-2-2: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	30.
50	2-2-3: رواد إدارة الجودة الشاملة	31.
51	2-2-4: أهمية إدارة الجودة	32.
53	2-2-5: أهداف إدارة الجودة	33.
55	2-2-6: مراحل عملية إدارة الجودة	34.
56	2-2-7: عناصر إدارة الجودة	35.
57	2-2-8: المواصفات القياسية لإنظمة الجودة (ISO)	36.
66	المبحث الثالث: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية	37.
68	2-3-1: مراحل تطبيق إدارة الجودة	38.
69	2-3-2: متطلبات ضرورية لتطبيق الجودة	39.
73	2-3-3: تحقيق متطلبات الجودة في المؤسسة	40.
75	2-3-4: الرقابة على الجودة	41.
77	2-3-5: المتطلبات الرئيسية للتطبيق	42.
81	2-3-6: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة	43.
82	2-3-7: عوامل نجاح إدارة الجودة والعقبات التي تعوق تنفيذ إدارة الجودة الشاملة.	44.
	الفصل الثالث: تحسين الأداء	
–	المبحث الأول: تعريف وتقييم الأداء	45.
87	3-1-1: تعريف ومفهوم التقييم	46.
93	3-1-2: أساليب تقييم الأداء	47.
95	3-1-3: مستويات وفعالية تقييم الأداء	48.

96	49.	4-1-3: أهمية تقييم الأداء
97	50.	5-1-3: أخطاء تقييم الأداء
103	51.	6-1-3: أدوات تقييم الأداء داخل المؤسسة
107	52.	7-1-3: مشاكل تقييم الأداء
109	53.	8-1-3: مشاكل أنظمة تقييم الأداء
-	54.	المبحث الثاني: مداخل تحسين الأداء
112	55.	1-2-3: مفهوم تحسين الأداء
113	56.	2-2-3: تكنولوجيا الأداء الانساني
114	57.	3-2-3: خطوات عملية تحسين الأداء
115	58.	4-2-3: أساسيات تحسين الأداء
116	59.	5-2-3: فرق العمل وتحسين الأداء
117	60.	6-2-3: الرضى الوظيفي وتحسين الأداء
-	61.	المبحث الثالث: دور إدارة الجودة في تحسين أداء المؤسسة
120	62.	1-3-3: المقصود بالأداء المؤسسي
121	63.	2-3-3: أهداف تقييم الأداء المؤسسي
124	64.	3-3-3: علاقة تقييم الأداء المؤسسي بمستويات الأداء الأخرى
125	65.	4-3-3: نماذج تقييم الأداء المؤسسي
127	66.	5-3-3: فجوة الأداء المؤسسي
128	67.	6-3-3: المفاهيم العلمية لمعايير ومؤشرات الأداء
130	68.	7-3-3: علاقة الجودة الشاملة بالأداء المتميز
		الفصل الرابع: إدارة الجودة في التعليم الجامعي
131	69.	المبحث الأول: مؤشرات الجودة في التعليم العالي.
133	70.	1-1-4: مؤشرات إدارة الجودة في التعليم العالي
134	71.	2-1-4: الجودة في التعليم العالي
135	72.	3-1-4: أدوات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات
136	73.	4-1-4: أسباب تطبيق إدارة الجودة في الجامعات
138	74.	5-1-4: أساسيات إدارة الجودة في الجامعات

140	6-1-4: ضمان جودة التعليم العالي	.75
141	7-1-4: تجارب تطبيق إدارة الجودة في الجامعات	.76
142	8-1-4: الاتجاهات العالمية الحديثة في التعليم العالي	.77
143	9-1-4: استخدام نظام إدارة الجودة في الجامعات	.78
146	10-1-4: نموذج إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا	.79
149	11-1-4: التوقعات والطموحات لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	.80
150	12-1-4: معايير الكفاءة والجودة في التعليم العالي	.81
152	المبحث الثاني: نظم التقويم والاعتماد في التعليم العالي	.82
153	1-2-4: مفهوم التقويم في التعليم	.83
155	2-2-4: مفهوم وماهية الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي	.84
157	3-2-4: أهداف التقويم والاعتماد	.85
158	4-2-4: معايير التقويم والاعتماد	.86
162	5-2-4: أنماط التقويم في التعليم العالي	.87
171	6-2-4: تجويد الأداء وضمن نوعية المخرجات	.88
175	7-2-4: نشاطات دولية وإقليمية في مجال التقويم والاعتماد	.89
-	المبحث الثالث: تجارب التقويم وضمن الجودة بمؤسسات التعليم العالي (العالمية والإقليمية)	.90
176	1-3-4: التجارب العالمية	.91
181	2-3-4: هيئات الضمان العربية	.92
199	المبحث الرابع: التجربة السودانية في ضمان الجودة وتحسين الأداء جامعتي (الخرطوم-السودان)	.93
200	1-4-4: نظام الممتحن الخارجي	.94
203	2-4-4: الهيئة العليا للتقويم والاعتماد	.95
213	3-4-4: تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	.96
231	4-4-4: تجربة جامعة الخرطوم	.97
	الفصل الخامس : إجراءات الدراسة الميدانية	
-	المبحث الأول: المنهجية والإجراءات	.98
238	1-1-5: منهجية الدراسة	.99
238	2-1-5: وحدة الدراسة	.100

238	3-1-5:مجتمع الدراسة	.101
238	4-1-5: مبررات اختيارعينة الدراسة	.102
239	5-1-5: عينة الدراسة	.103
240	6-1-5 : مصادر البيانات	.104
240	7-1-5: أداة الدراسة	.105
241	8-1-5: صدق وثبات الاستبانات	.106
243	9-1-5: المعالجة الإحصائية	.107
244	10-1-5: إجراءات تطبيق أداة الدراسة	.108
245	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة	.109
330	المبحث الثالث: اختبار فروض الدراسة	.110
	الفصل السادس (الخاتمة)	
338	النتائج	.111
340	التوصيات	.112
341	الدراسات المقترحات	.113
	قائمة المراجع	
أ	1-الكتب	.114
هـ	2-الدوريات العربية	.115
ي	3-الدوريات الأجنبية	.116
ل	4- الرسائل الاجنبية	.117
ل	5- مواقع (الانترنت)	.118
	قائمة الملحقات	
ن	استبانة (هيئة التدريس، إداريين، طلاب)	.119
ت	قائمة المحكمين	.120
ث	نتائج SPSS	.121

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
------------	--------------	------------