



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

مركز الجودة الشاملة والإمتياز

أثر إدارة الجودة الشاملة في أداء

المراجعة الإستراتيجية في الصناعة الفندقية في السودان

دراسة تحليلية للفنادق ذات الخمسة نجوم بمدينة الخرطوم

Impact of Total Quality Management on the Performance of Strategic Review in Hotel Industry in Sudan

An Analytical Study of the Five-star Hotels in Khartoum

أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في الجودة الشاملة

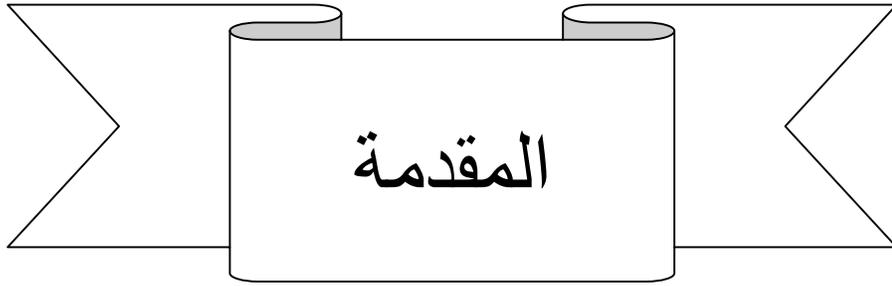
إعداد

عائشة عبد الله المحجوب جمال

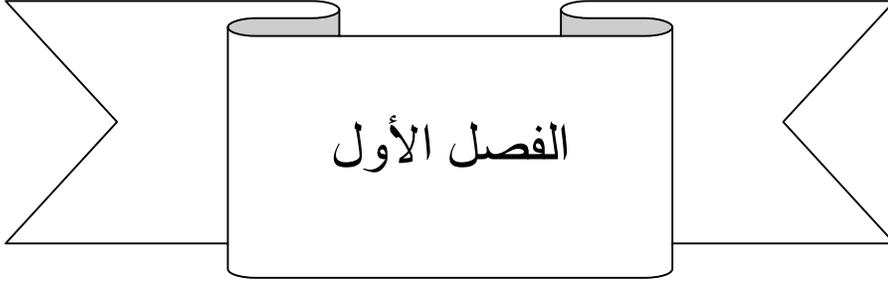
إشراف

بروفيسير / علي عبد الله الحاكم

1434هـ - 2013م



أساسيات الدراسة والدراسات السابقة

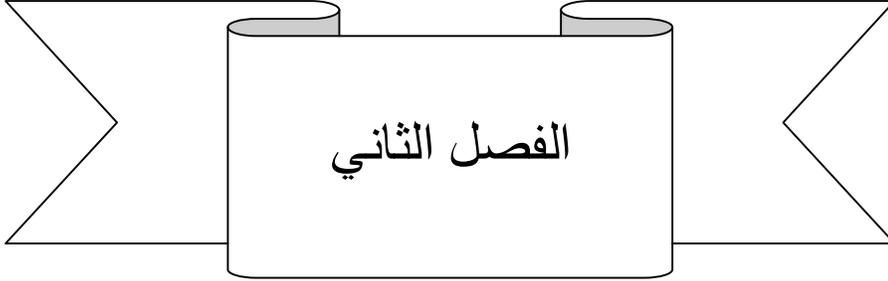


المفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والمراجعة

الإستراتيجية

المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة: نشأتها، تطورها، متطلباتها

المبحث الثاني: المراجعة الإستراتيجية: طبيعتها، أهميتها، خطواتها



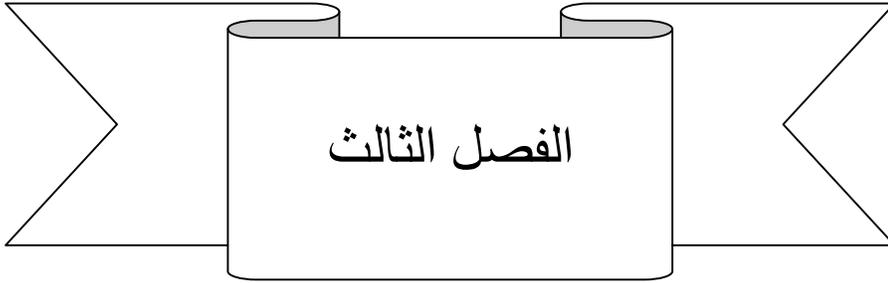
الجوانب الأساسية المتعلقة بجودة المراجعة

الإستراتيجية

المبحث الأول: الجودة وتطبيقاتها في مجال المراجعة الإستراتيجية

المبحث الثاني: معايير القياس المستخدمة في المراجعة الإستراتيجية

المبحث الثالث: الدليل العملي للمراجعة الإستراتيجية

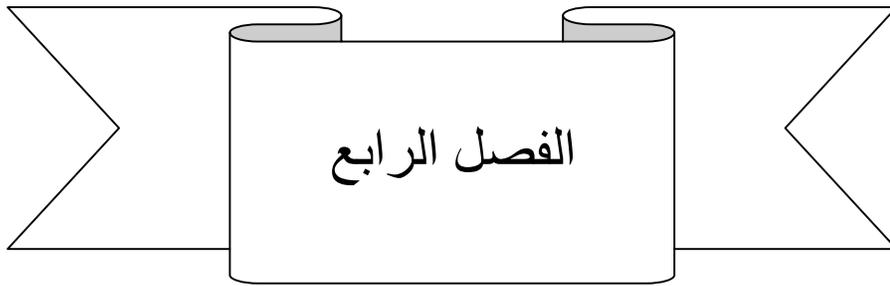


متطلبات تطبيق إدارة الجودة في المراجعة الإستراتيجية

المبحث الأول: المتطلبات الرئيسية لتطبيق الجودة في المراجعة الإستراتيجية

المبحث الثاني: مراجعة التحليل الإستراتيجي (SWOT) والموقف الإستراتيجي

المبحث الثالث: مراجعة الفجوة الإستراتيجية وجودة الإجراءات التصحيحية



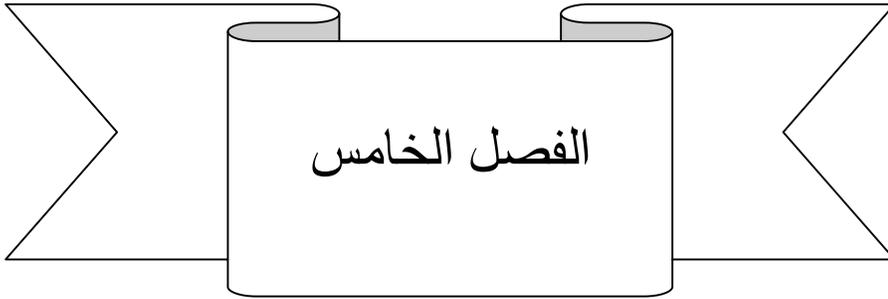
الأداء الإستراتيجي في الصناعات الفندقية وفق متطلبات الجودة

الشاملة

المبحث الأول: مدخل إلى الصناعة الفندقية

المبحث الثاني: الأداء الإستراتيجي لأنشطة ووظائف الفنادق

المبحث الثالث: إدارة جودة الخدمات الفندقية وفن الضيافة



الدراسة التطبيقية والميدانية

المبحث الأول: الدراسة التطبيقية (قطاع الدراسة)

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

