



## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوي
ا	الآية القرآنية
ب	إهداء
ج	شكر وتقدير
د	المستخلص باللغة العربية
هـ	المستخلص باللغة الانجليزية
و	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الإشكال
<b>الفصل الأول : الإطار العام للبحث</b>	
2	المقدمة
3	مشكلة البحث
4	أهداف البحث
4	أهمية البحث
4	رضيات البحث
5	منهجية البحث
5	حدود البحث
5	مصادر البحث
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري للبحث</b>	
7	المبحث الأول : مفهوم الجودة الشاملة
25	المبحث الثاني : الأهداف الإستراتيجية
32	المبحث الثالث: نبذة عن المؤسسات محل الدراسة
37	الدارسات السابقة
<b>الفصل الثالث : إجراءات البحث الميدانية</b>	
43	تمهيد
43	منهج الدراسة
43	مجتمع الدراسة

44	عينة الدراسة
44	أداه الدراسة
44	وصف الاستبانة
44	صدق وثبات الاستبانة
45	تطبيق الإستبانة
46	المعالجات الإحصائية
46	عرض وتحليل بيانات محاور الإستبانة
<b>الفصل الرابع : النتائج والتوصيات</b>	
67	النتائج
68	التوصيات
79	توصيات ببحوث مستقبلية
<b>المصادر والمراجع</b>	
71	المصادر والمراجع
76	الملاحق

ص	رقم الجدول
45	جدول رقم (1) معاملات ثبات الاستبانة بطريفة الفا كرونباخ
47	جدول (2) لتوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر
48	جدول (3) لتوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي
49	جدول (4) لتوزيع التكراري والنسبي لمتغير المهنة
51	جدول (5) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة توجد علاقة بين أهداف الجودة والأهداف الإستراتيجية
52	جدول (6) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة نظام إدارة الجودة فعال في تحقيق إستراتيجيه المؤسسة
53	جدول (7) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة تبني إستراتيجية نظام الجودة لتحقيق إستراتيجية المؤسسة
54	جدول (8) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة تطبيق نظام إدارة الجودة ونجاحه يعني تحقيق استراتيجيات المؤسسة
55	جدول (9) لمقاييس الإحصائية لمحور نظام الجودة له دور فعال في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة
57	جدول (10) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة كفاءة أداء المؤسسات لا يحكمها إلا كفاءة الأداء الوظيفي
58	جدول (11) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة نظام إدارة الجودة له دور ولكنه محدودة في كفاءة أداء المؤسسات
59	جدول (12) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة يعتمد نظام إدارة الجودة علي جودة كفاءة أداء المؤسسات
60	جدول (13) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة تطبيق نظام إدارة الجودة يسهم بدور فعال في كفاءة أداء المؤسسات
61	جدول (14) المقاييس الإحصائية لمحور نظام إدارة الجودة له دور في كفاءة أداء المؤسسات
63	جدول (15) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة التزام الإدارة العليا يعني التزام الموظفين بتطبيق نظام إدارة الجودة
64	جدول (16) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة التزام الإدارة العليا بتبني ثقافة الجودة في المؤسسة له دور إيجابي في تحقيق الأهداف الإستراتيجية
65	جدول (17) لتوزيع التكراري والنسبي لعبارة التزام الإدارة العليا بتطبيق وتنفيذ ومتابعة نظام الجودة له دور ايجابي في فعالية الأداء

## قائمة الأشكال

ص	الشكل
47	الشكل رقم (1) التوزيع النسبي لمتغير العمر
48	الشكل رقم (2) التوزيع النسبي لمتغير المؤهل العلمي
50	الشكل رقم (3) التوزيع النسبي لمتغير المهنة