

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء :

إلى

روح والدتي العزيزة بخيطة امام علي مدني و
والدي الغالي عبد الله ابراهيم احمد السراج

و لجميع افراد اسرتي الصغيرة ، زوجتي نوال الجيلي عبد الله و ابنائي حسن وسهيل
و اواب

و كل إنسان وهبه الله عقلاً تدبّر وتبصّر في نعم الله التي لا تُحصى ولا تُعد ولكل
إنسان مُسلّم على وجه الخصوص

الشكر

عظيم شكرى وتقديرى وامتنانى لبروفسور شنبول عدلان محمد عميد كلية الهندسة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا سابقا وعميد كلية الهندسة جامعة المغتربين لإشرافه المميز على هذا البحث ونصائحه الفاعلة التى ساعدت فى اكمال البحث بهذه الصورة.

لكل الشكر والاحترام والعرفان لبروفسور الهادى محمد التجانى ، استشارى نظم الجودة والتميز و مدير مركز أبو ظبى للجودة والتميز و عميد مركز الجودة والتميز بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لما بذله من جهد اشرافى ليبلغ هذا البحث مراحلته النهائية.

الشكر للدكتور أحمد سعيد أستاذ الإحصائى بجامعة البحر الأحمر ، والدكتور خالد رحمة الله خضر أستاذ الإحصاء بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ؛ لما بذلوه من اهتمام وجهد منذ بداية البحث ، فيها يتعلق بمراجعة تصميم الاستبانة وتحليلها . كما أشكر الدكتور محمد على احمد عمر عميد كلية اللغات بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لمراجعته اللغوية لهذه الدراسة.

كما لا يفوتنى أن شكر الأستاذة هيام بكرى أ بوشوك، سكرتيرة إدارة الرقابة وتوكيد الجودة بالهيئة السودانية للمواصفات والمقاييس ، و الأستاذ الصافى قرشى المقدم ، بوزارة العلوم و التقنية لدورهم الكبير فى أعمال طباعة وتنسيق هذه الرسالة.

ويمتد شكرى لجميع أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بجامعة الخرطوم ، السودان للعلوم والتكنولوجيا ، النيلين ، أم درمان الإسلامية ، القرآن الكريم ، و الزعيم الأ زهرى ؛ لصبرهم واهتمامهم بملء استبتيان الدراسة . وإلى أولئك الذين مدوا إليّ يد العون فى إكمال معلومات الاستبتيان ، والذين شدوا من اذرى بالتشجيع والى مساندة المعنوية ، وأخص بالشكر بروفسير محمد سعيد حربى المدير الأسبق للهيئة السودانية للمواصفات .

مستخلص البحث

تمحورت هذه الدراسة في ثلاثة أبواب رئيسية و ستة فصول ، وسبعة وثلاثون مبحثاً . واعتمد هذا البحث على خمسة وسبعين مرجعاً علمياً في مختلف أوجه النشاطات الفكرية والعلمية.

مشكلة البحث ، أهداف البحث ، الكتاب الكريم ، السنة النبوية الشريفة ، مفاهيم الادارة ، تطور الفكر الإداري ، مفهوم الفكر الإنساني ، و ماهية الفكر الإداري و أقسام المدارس الإدارية وأنواعها عبر التوثيق .

استعراض وتوضيح تعريفات ومفاهيم الجودة ، وتوكيد الجودة ، والجودة الشاملة و العناوين العريضة لنظم الجودة ، و أبعاد الجودة ، و وظيفة الجودة ومفهوم قياس الجودة و التطور التاريخي للإدارة والجودة منذ ظهور الإنسان الأول إلى وقتنا الحاضر ، مروراً بالحضارات الإنسانية على مختلف حقب التاريخ الإنساني.

نوقشت الجودة في الإسلام من واقع المفهوم الإسلامي من خلال الاستدلال بآيات القرآن الكريم ، و أحاديث السنة النبوية و تم ربط مفاهيم العبادة والتقوى والعمل بصفة عامة بعناصر الجودة من قيادة ، ورقابة ، وإتقان ، وإحسان ، وحسن خلق وبقية عناصر نظم الجودة الأخرى بما جاء في القرآن الكريم والسنة المحمدية المطهرة

نسبة لأهمية السلطان وتأثير السلطة بصورة مباشرة ، وغير مباشرة على دولا الحياة بكل المؤسسات ، و التنظيمات بأى مجتمع ، وانعكاس هذا التأثير على أسلوب الإدارة ونظم الجودة و تفعيل الأداء ، تم افراد فصل كامل تن اول فيه الباحث بالبحث والتقصى أدوار الدولة ومدى تأثير السلطان ، و عملية منح الصلاحيات بصورة عامة على أسلوب إدارة الدولة وتطوير أنشطتها المختلفة ، ومدى تأثير ذلك على نظم الإدارة والجودة في مؤسسات الدولة المختلفة.

تعرض الباحث بالشرح والمقارنة للنظريات الوضعية والآيات الكونية ، من وحى القرآن والسنة في مفاهيم وعناصر الادارة على وجه العموم ، من تخطيط وتوثيق ، وتنظيم ، وتدريب وتوجيه ، واتصال ، وقيادة ، وعمليات ، ومشاركة للعاملين وتشجيع وتحفيز لمختلف أنشطة الإدارة وما استنبطه من تشابه وسبق لتوجيهات المنهج الإسلامي للفرد المسلم بالالتزام ، و التقيد بتلك العناصر وفق منهج الاستدلال من ما جاء به القرآن والسنة.

سرد الباحث نظريات ومفاهيم نمطيات و أطر نظم الجودة المختلفة ، التي صدرت من منظمة التقييس العالمية (ISO) ، وكتابات بعض المفكرين ، والتي اعتمد عليها الباحث كمرجعية أساسية لنظم الجودة ، فتم استعراض عناصر ومتطلبات نمطيات ، آيزو 9001 في مجال إدارة الجودة ، و آيزو 14001 ، في مجال ادارة البيئة ، و آيزو 22000 في مجال سلامة الغذاء ، و آيزو 17025 في مجال اعتماد كفاءة مختبرات القياس والمعايرة ، و آيزو 26000 في مجال المسؤولية المجتمعية كما تم تدوين ومناقشة آراء العلماء والمفكرين في مجال غدارة الجودة الشاملة ، ونظم التميز والامتياز للأعمال ونظام إعادة هندسة النظم و اسقاط محتوياتها على ما جاء في الذكر الحكيم ، القرآن الكريم ، وسنة خاتم الأنبياء محمد بن عبد الله عليه افضل الصلوات والتسليم.

و من واقع متطلبات منهج القرآن الكريم ، والسنة النبوية المطهرة وبعض المواقف فى دولة الإسلام الأولى ، قام البحث بإعداد وتصميم نموذج للتميز الإسلامى يمكن تطبيقه على كل الأ عمال ؛ لتحقيق متطلبات الجودة الشاملة والتميز من خلال التزام منهج الإسلام.

المنهجية التى أتبعته فى هذا البحث تمثلت فى تحديد أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية الحكومية بولاية الخرطوم ، كعينة لإثبات فرضيات هذه الدراسة ، وذلك من خلال الاستبيان الذى صُمم لجمع البيانات ، ومن ثم تم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليل الإحصائي لتلك البيانات التى جُمعت من مجتمع الدراسة ، كما تم استنباط والاستدلال على مدلوليه عناصر الإدارة ونظم الجودة من وحي آيات القرآن الكريم ، و السنة النبوية المطهرة.

عينة الدراسة أُختيرت بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة ؛ حيث قام الباحث بتوزيع عدد (450) استمارة استبانه على المستهدفين من بعض الجامعات ، وقد استجاب عدد (416) فرداً الذين قاموا بإعادة الاستبانة بعد ملئها بكل المعلومات المطلوبة ، أى ما نسبته تقريباً (92%) من المستهدفين.

احتوى الاستبيان على قسمين رئيسيين ، تضمن القسم الأول عبارات عن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة مثل النوع ، العمر الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، سنوات الخدمة بالتدريس الجامعي ، الوظيفة ، الدخل الشهري. أما القسم الثاني قد احتوى على عدد (79) عبارة طُلب من أفراد عينة الدراسة تحديد مدى استجابتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس (لكيرت) الخماسي المتدرج الذي يتكون من خمس مستويات (موافق بشده موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة) وقد شملت هذه العبارات عناصر الإدارة والجودة وتم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة.

خرجت نتائج الدراسة ؛ بأن منهج القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة ، قد نادى بجميع متطلبات نظم الإدارة والجودة ، و أن النظم بالجامعات السودانية تعمل دوماً على توثيق إجراءاتها ، و لها أهداف وبرامج وقيادات تدرك دورها و لكن لم يتوفر الرضاء للعميل الداخلى بالجامعة (عضو هيئة التدريس) من حيث الاجر والتدريب كما تفنقر الجامعات السودانية لاستقراء رأى الشركاء من مؤسسات سوق العمل ، والموردين و الجهات الاعتبارية ذات العلاقة بالعملية التعليمية الجامعية والعمل للاستفادة من آراء هؤلاء ، من ما يقودنا للقول : " اذا توفرت الموارد والمتطلبات الأساسية يمكن للجامعات السودانية السير فى اتجاه نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز "

صُرمَ نموذج للتميز الإسلامى ، سُمى نموذج العمل الصالح من واقع منهج القرآن والسنة ، ليُكونَ نظاماً إسلامياً لتجويد جميع الأعمال والمعاملات كما صُمم نموذج شجرة اتخاذ القرار ، الذى هو عبارة عن خطوات للمراجعة والمحاسبة الذاتية من أجل الالتزام وتجويد وتحسين العمل . كما تم استنباط جميع عناصر نمطيات ايزو (إدارة الجودة ، ادارة البيئة , إدارة سلامة الغذاء , كفاءة المختبرات و متطلبات المسؤولية المجتمعية) من هدى آيات القرآن الكريم وأحاديث السنة النبوية المطهرة.

Abstract

This study was covered in three main sections, six chapters, and thirty seven studies. Seventy five scientific references in various aspects of intellectual and scientific activities were thoughtfully and diligently considered for literature review.

The framework of the study general themes was laid down as conveyed in the research problem, research objectives and the proposed approach. The basic approach of the holy Quran and the Sunnah in building a community of virtue as seen as authentication of management concepts and human values through the evolution of management thought adopted by the different schools of management and human thought throughout history of mankind

The impact of governance roles on the style of quality management systems of institutions and organizations of any society was considered..

The theoretical concepts dealing with, leadership, people involvement, process approach, system approach to management, continual improvement, factual approach to decision making and mutually beneficial supplier relationship were reviewed and compared to the Islamic approaches as the Holy Quran and Sunnah. asked.

The claim of requirements by the ISO standards, ISO 9001 (Quality management System), ISO 14001(Environmental Management System) , ISO 22000 (Food Safety Management System) , ISO 17025 (Accreditation of Laboratories) , ISO 26,000 (Social Responsibility) , TQM (Total Quality Management) concepts, and business excellence were identified , discovered , compared, with relevant verses stated in the Holy Quran, and Mohammed bin Abdullah prophet's Sunnah Hadeth.

As a case study for this research a sample of Muslim faculty members from Sudanese Governmental Universities in Khartoum State was considered to prove the hypotheses through the questionnaire, which was designed to collect data from the study population. Statistical Package for Social Sciences (SPSS') was used for analytical study

Interpretation of the results were used to validate Islamic values and virtues acting as a core for management concepts and quality systems stemming from the Holy Quran and the Sunnah.

The study sample was randomly selected from the study population, where the researcher distributed (450) questionnaire forms to the teaching staff of the target universities. 416 forms were returned.

The questionnaire contains two main sections, first section included statements about the personal data of the study sample, such as, gender, age, marital status qualifications, years of service in university, job, monthly income. The second section, contains (79) question for the teaching staff to determine their response for these questions according to Likar Gradual

Measuring Scale, which consists of five levels (Strongly Agree, Agree, Neutral, Disagree, and Strongly Disagree). The questions included issues and themes of management and quality to cover the study hypotheses.

The collected data was subjected to statistical analysis for proving the research hypothesis, using SPSS program.

The study results revealed that, the Holy Quran directives and Sunnah interpretations have implanted all these requirements of quality management systems in good Muslim. The Sudanese universities are always working on documenting their procedures and have goals and programs and their leaders realize their role, but the teaching staff did not have the satisfaction, in terms of payment and training and other requirements essential of TQM.

Sudanese universities also lack stakeholder's extrapolation to take advantage of their views to be tackled in the quality system improvement.

When the basic universities requirements and essential resources are available for the Sudanese universities, the establishment and implementation of quality and excellence activities will be fulfilled.

An Islamic model to distinguish Islamic approaches, according to the reality of the Holy Quran and Sunnah aspects compatible with TQM requirements was designed.

المحتويات

I	الإهداء.
II	الشكر.
III	مستخلص البحث.
V	Abstract
V II	قائمة المحتويات.
XVI	قائمة الجداول.
XVIII	قائمة الأشكال
1	1- الباب الأول الإطار العام للدراسة
1	1-1- الفصل الأول عام
1	المبحث الأول
1	تمهيد
4	قضية البحث
5	منهجية البحث
5	المخرجات المتوقعة من البحث
6	خارطة البحث Research Roadmap
11	المبحث الثاني : القرآن الكريم
12	آيات القرآن وسوره
13	جمع القرآن
14	نسخ القرآن في المصاحف
14	نزول القرآن على سبعة أحرف
14	القراءات والقراء
14	التفسير والمفسرون
15	الاجتهاد وقوة الاستنباط
17	المبحث الثالث : السنة النبوية المطهرة
17	مقدمة
17	تعريف السنة النبوية
18	الحديث
18	تاريخ تدوين السنة
19	تدوين الصحيح

19	الأحكام
20	الإجماع
20	القياس
21	المصادر العقلية
22	المبحث الرابع : مفاهيم الإدارة
22	مقدمة
22	مفاهيم الإدارة النشأة والتطور
22	تعريف الإدارة
23	الإدارة والسلطة
23	الإدارة علم أم فن
23	وظائف الإدارة
26	الإدارة في العصور الوسطى
26	الإدارة في العصر الحديث
27	ماهية الإدارة
28	السمات المميزة للإدارة
30	المبحث الخامس الإدارة والجودة في التعليم العالي
30	مقدمة
30	تعريف إدارة الجودة في التعليم العالي
31	الدراسات السابقة في مجال الإدارة والجودة في التعليم العالي
37	التعليم العالي في السودان
39	التعليم العالي الأهلي و الأجنبي في السودان
44	المجلس القومي للتعليم العالي والبحث العلمي
44	اختصاصات المجلس وسلطاته
45	أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم
48	المبحث السادس الفكر الإداري الإسلامي
48	تعريف الفكر الإسلامي
50	التاريخ والحداثة
51	الإداري المسلم
52	أنواع المشكلات الواجب اتخاذ قرار بشأنها
53	الشورى
58	1-2- الفصل الثاني : الإطار العام للجودة:
58	المبحث الأول : مفاهيم للجودة

58	مفهوم الجودة العام
58	تعريف الخدمة
59	الرقابة على النشاط الإنتاجي
59	الرقابة على الجودة
59	أساليب الرقابة
59	مفهوم توكيد الجودة
59	عناصر توكيد الجودة
59	وسائل الخدمة
59	قياس الخدمة
60	المبحث الثاني : تطور نظم الجودة
60	التطور التاريخي للجودة
62	المبحث الثالث : الجودة في الإسلام
62	الرقابة
62	القيادة - الدعوة والنشر 49
62	التطبيق
63	مفهوم الجودة في الإسلام
65	الإتقان والإحسان
66	أساسيات نظام الجودة:
67	محاور الجودة في التربية الإسلامية
67	الإدارة في الإسلام
67	ملامح التنظيم الإسلامي
68	القواعد الأساسية لتولي الوظيفة
68	الوظيفة تكليف لا تشريف
68	الوظيفة في الإسلام لمن يستحقها
69	التخصص في الوظيفة
70	الفقه والتشريع الإسلامي
71	المبحث الرابع : تأثيرات الجودة
71	تأثيرات الجودة وتوابع عدم الجودة
71	موقف الجودة
71	تكلفة عدم الجودة
72	1-3- الفصل الثالث الدولة
72	المبحث الأول : الدولة

72	مقدمة
72	الدولة
73	العصبية
73	تعريف القبيلة
75	نشأة الموظف العام
75	أهمية الموظف العام
76	المبحث الثاني : مبادئ دولة الإسلام في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم
76	نموذج القائد
79	تخطيط وإنشاء نظام الدولة الإسلامية في المدينة
88	2- الباب الثاني أطر الإدارة والجودة و نمطياتها
88	2-1- الفصل الأول: علم الإدارة
88	المبحث الأول : التخطيط
88	مفهوم التخطيط
90	المبحث الثاني : التوثيق:
90	مفهوم الإجراءات وفوائدها
92	المبحث الثالث : التنظيم
92	مقدمة
92	تعريف النظام
93	تحليل النظام
93	تكوين النظام
93	التنظيم في القرآن والسنة
93	تحديد المسؤوليات والصلاحيات
95	المبحث الرابع: التدريب والتوجيه
95	مقدمة
95	التدريب
95	التوجيه
95	تعريف التوجيه
97	المبحث الخامس: الاتصال
97	مقدمة
97	تعريف الاتصال
99	المبحث السادس: القيادة
99	مقدمة

99	مفهوم القيادة
101	المبحث السابع: العملية
101	مفهوم العملية (تعريف العملية)
101	العناصر المختلفة للعملية
101	خرائط التدفق
103	المبحث الثامن: التشجيع والتحفيز
103	مقدمة
103	التشجيع
103	التحفيز
105	2-2-الفصل الثاني:أطر الجودة ونمطياتها
105	المبحث الأول: نظام إدارة الجودة (ISO 9001)
105	مقدمة
107	نظم إدارة الجودة - أمتطلبات
108	متطلبات التوثيق
108	مسؤولية الإدارة
108	إدارة الموارد
108	تحقيق المنتج
108	القياس والتحليل والتحسين
109	المبحث الثاني: نظم الإدارة البيئية (ISO 14001)
109	مقدمة
110	متطلبات نظام الإدارة البيئية (ISO 14001)
110	متطلبات عامة
110	السياسة البيئية
110	المظاهر البيئية
110	المتطلبات القانونية
110	الأهداف والمستهدفات والبرنامج
111	الموارد والوظائف والمسؤولية والسلطة
111	الكفاءة والتدريب والتوعية
111	الاتصال
111	التوثيق
111	ضبط الوثائق
111	ضبط التشغيل

111	الاستعداد للطوارئ والاستجابة
111	المراقبة والقياس
111	عدم المطابقة والأفعال التصحيحية والوقائية
111	ضبط السجلات
111	التدقيق الداخلي
112	مراجعة الإدارة
113	المبحث الثالث : نظام سلامة الغذاء (ISO 22000)
113	مقدمة
115	المجال
115	متطلبات مواصفة أيزو 22000 (ISO 22000).
117	المبحث الرابع نظام اعتماد كفاءة المختبرات (ISO 17025)
117	مقدمة
118	فكرة الاعتماد
118	تعريف الاعتماد
118	ربط القياسات الميدانية
119	نظام اعتماد المختبرات
121	الالتزام بنظام الجودة
121	كفاءة الكادر
121	المواصفة ISO/IEC 17025: 2005
124	المبحث الخامس : مواصفة المسؤولية الاجتماعية (ISO 26000)
124	مقدمة
125	الإجراءات والتوقعات وثيقة الصلة
126	المجال
126	المصطلحات والتعريفات
126	فهم المسؤولية المجتمعية
126	المسؤولية المجتمعية للمنشآت
126	الاتجاهات الحديثة في المسؤولية المجتمعية
126	خصائص المسؤولية المجتمعية
127	الدولة والمسؤولية المجتمعية
127	مبادئ المسؤولية المجتمعية
127	الاعتراف بالمسؤولية المجتمعية وإشراك الأطراف المعنية
127	دليل الموضوعات الرئيسية للمسؤولية المجتمعية

128	الحكومة المؤسسية
128	حقوق الإنسان
128	الممارسات العمالية
128	المنشآت والبيئة (Organizations and the environment)
128	ممارسات التشغيل العادلة
128	موضوعات المستهلكين
128	مشاركة المجتمع المحلي والتنمية
129	المبحث السادس : إدارة الجودة الشاملة (TQM)
129	مقدمة
129	منهج الجودة الشاملة
129	تعريف إدارة الجودة الشاملة
130	نبذة تاريخية عن إدارة الجودة الشاملة وتطورها
130	فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM Philosophy)
131	القوانين الموجهة لإدارة الجودة الشاملة (TQM Guiding Principles)
131	بيئة إدارة الجودة الشاملة (TQM Environment)
132	الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة (TQM versus Traditional Management) .
132	التخطيط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة (TQM Action Planning)
133	نظام دعم إدارة الجودة الشاملة (TQM Support System)
134	منهجية التحسين وفق إدارة الجودة الشاملة: (TQM Improvement Methodology)
135	مفاهيم تقنيات وأدوات إدارة الجودة الشاملة
140	المبحث السابع : نظم التميز والامتياز
140	مقدمة
140	نشر وظيفة الجودة Quality Function Deployment (QFD)
140	جائزة ديمنج
141	جائزة مالكولم بالدريج الوطنية
141	جائزة الجودة الأوروبية The European Quality Award
143	نموذج التميز الإسلامي
151	المبحث الثامن : إعادة هندسة التنظيم
151	مقدمة
151	التحسين المستمر ، وإعادة الهندسة continuous improvement & reengineering
151	الهندسة المتزامنة Concurrent Engineering
151	الجودة الداخلية والخارجية

153	2-3- الفصل الثالث : الإدارة والجودة من منظور إسلامي
153	المبحث الأول : ممارسة الجودة في دولة الإسلام الأولى:
153	مفهوم العبادة في الإسلام
153	العمل الإسلامي
153	تعريف العمل الإسلامي
154	آليات تنفيذ العمل الإسلامي
154	مراجعة وتحسين العمل الإسلامي
155	المبحث الثاني: تطبيق الجودة في العمل الإسلامي
155	مقدمة ..
155	التوعية بالعمل الإسلام
157	3- الباب الثالث
157	المبحث الأول : المنهجية
158	فرضيات البحث
158	أهداف البحث
158	مجتمع البحث
158	عينة البحث
160	أولاً - مجتمع وعينة البحث
160	ثانياً - أداة البحث وصف الاستبيان
160	ثالثاً - الأساليب الإحصائية المستخدمة
161	رابعاً - تطبيق أداة البحث
162	المبحث الثاني: نتائج ومناقشة استنباط متطلبات الإدارة والجودة من القرآن والسنة
162	أولاً - نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 9001
189	ثانياً - مناقشة نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 9001
192	ثالثاً - نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 14001
194	رابعاً- مناقشة نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 14001
194	خامساً - نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 22000
196	سادساً - مناقشة نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 22000
196	سابعاً - نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 17025
198	ثامناً - مناقشة نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 17025
199	تاسعاً - نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 26000
206	عاشراً- مناقشة نتائج الاستنباط والاستدلال لعناصر مواصفة أيزو 26000
208	المبحث الثالث : نموذج التميز الإسلامي

212	المبحث الرابع : نتائج الاستبيان ومناقشتها
212	أولاً- الخصائص الشخصية لعينة الدراسة
223	ثانياً- التوزيع التكراري لإجابات الاستبانة
223	رضا العميل الداخلي
224	رضا العميل الخارجي
225	القيادة
227	مفهوم النظام
229	التوثيق
229	مشاركة العاملين
230	مفهوم العمليات
231	التحسين
232	صناعة القرار
232	علاقة المنافع المتبادلة
234	ثالثاً - قياس نسبة الرضا العامة لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم
235	رابعاً- قياس رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حسب أجامعة النوع والدرجة الوظيفية
237	المبحث الخامس : اختبار صحة الفرضيات ومناقشتها
237	عرض ومناقشة الفرضية الأولى
242	عرض ومناقشة الفرضية الثانية
247	عرض ومناقشة الفرضية الثالثة
256	عرض ومناقشة الفرضية الرابعة
264	المبحث السادس : الخلاصة
265	المبحث السابع التوصيات
265	التوصيات الخاصة
266	التوصيات العامة
268	الملاحق
268	ملحق-1 : استمارة الاستبيان
277	ملحق - 2: المراجع
277	المراجع العربية
281	المراجع الإنجليزية

الجدول

40	جدول (1-4-1-1) : مؤسسات التعليم العالي بالسودان 2011 - 2012
41	جدول (2-4-1-1) أعضاء هيئة التدريس بالجامعات 2011 - 2012
41	جدول (3-4-1-1) : عدد مساعدي التدريس بالجامعات الحكومية و الأهلية 2011 - 2012
42	جدول (4-4-1-1) : عدد الطلاب بالجامعات الحكومية و الأهلية 2011-2012
42	جدول (5-4-1-1) : عدد الخريجين بالجامعات الحكومية و الأهلية 2011 - 2012
43	جدول (6-4-1-1) : القبول بالمؤسسات الحكومية 2011-2012
45	جدول (7-4-1-1) : أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بالجامعات الحكومية 2011-2012
46	جدول (8-4-1-1) : هيئة التدريس بالجامعات الحكومية (حسب الرتبة العلمية) للعام 2005-2006م
47	جدول (9-4-1-1) : عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية والأهلية للأعوام 2011-2012 و 2005-2006
159	جدول (1-1-1-3): نسبة وعدد أعضاء هيئة التدريس لكل جامعة بعينة الدراسة
159	جدول (2-1-1-3): عدد ونسب أعضاء هيئة التدريس لعينات الدراسة حسب الدرجات الوظيفية
162	جدول (1-2-3) : مواصفة أيزو 9001 وإدارة الجودة الشاملة في القرآن والسنة
192	جدول (2-2-3) : متطلبات مواصفة إدارة البيئة ISO 14001
194	جدول (3-4-2-3) : متطلبات مواصفة إدارة الغذاء ISO 22000
196	جدول (4-4-1-3) : متطلبات مواصفة اعتماد المختبرات ISO 17025
199	جدول (5-4-1-3) : متطلبات مواصفة المسؤولية المجتمعية ISO 26000
212	جدول رقم (1-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع
213	جدول رقم (2-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر
214	جدول رقم (3-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الإجتماعية
215	جدول رقم (4-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي
216	جدول رقم (5-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخدمة
217	جدول رقم (6-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المركز الوظيفي
218	جدول رقم (7-3-3) : التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير الدخل الشهري
219	جدول رقم (8-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات على العبارة : إمامي بمنهج القرآن و لسنة
220	جدول رقم (9-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات على العبارة : إن الترامي بمنهج القرآن والسنة
221	جدول رقم (10-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات على العبارة : إن منهج القرآن والسنة والإحاطة به
222	جدول رقم (11-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة : أودى واجباتي الدينية
223	جدول (12-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الأول : رضا العميل الداخلي
224	جدول (13-3-3) : التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الثاني : رضا العميل الخارجي

225	جدول (3-3-14): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الثالث القيادة
226	جدول (3-3-15): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الرابع : مفهوم النظام
229	جدول (3-3-16): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الخامس : التوثيق
229	جدول (3-3-17): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور السادس : مشاركة العاملين
230	جدول (3-3-18): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور السابع : مفهوم العمليات
231	جدول (3-3-19): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور الثامن : التحسين المستمر
234	جدول (3-3-20): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور التاسع : صناعة القرار
232	جدول (3-3-21): قياس درجة رضا أعضاء هيئة التدريس في ما يتعلق بتوفير معينات العمل ، واتخاذ القرار والشفافية بالجامعة.
234	جدول (3-3-22): اجابات أعضاء هيئة التدريس حسب الجامعة ، النوع ، والدرجة الوظيفية ؛ عبارة ما تقدمه الجامعة وفق طموحاتي
235	جدول (3-3-23): التوزيع التكراري للإجابات على عبارات المحور العاشر : علاقة المنافع المتبادلة
237	جدول رقم (3-4-1): الوسيط للإجابات على عبارات الفرضية الأولى
239	جدول رقم (3-4-2): نتائج اختبار مربع كأي للفرضية الأولى.
241	جدول رقم (3-4-3): التوزيع التكراري لإجابات الفرضية الأولى
243	جدول رقم (3-4-4): الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية
244	جدول رقم (3-4-5): نتائج اختبار مربع كاي للفرضية الثانية
246	جدول رقم (3-4-6): التوزيع التكراري لإجابات الفرضية الثانية
247	جدول رقم (3-4-7): الوسيط لإجابات الفرضية الثالثة
250	جدول رقم (3-4-8) : نتائج اختبار مربع كاي للفرضية الثالثة
255	جدول رقم (3-4-9) : التوزيع التكراري لإجابات الفرضية الثالثة
256	جدول رقم (3-4-10): الوسيط لإجابات الفرضية الرابعة
259	جدول رقم (3-4-11): نتائج اختبار مربع كاي للفرضية لرابعة
262	جدول رقم (3-4-12): التوزيع التكراري لإجابات الفرضية الرابعة.
268	ملحق رقم 1 : استمارة الاستبانة

الإشكال

10	شكل رقم (1-1) : خارطة البحث Research Road Map
61	شكل رقم (1-2-2-1) دورة ديمنج
46	شكل (2.2.2.1):الإنضباطية والإتقان
101	شكل(1-7-1-2): نموذج العملية ومتطلباتها
102	شكل (2-7-1-2) : نموذج : عملية هجرة الرسول إلى يثرب
107	شكل (1-1-2-2) : نموذج تفصيل العمليات
114	الشكل (1-3-2-2) : الإتصال في سلسلة الغذاء
119	شكل (1-4-2-2) : هرم الإسناد الدولي
132	شكل (1-5-2-2): هرم التسلسل والتوجه الإداري
134	شكل(2-5-2-2): الخطوات الثمانية الضرورية لتحسين العملية
136	شكل (3-5-2-2): أدوات تحقيق فهم العملية
139	شكل (4-5-2-2): خصائص الفريق المنسجم والفريق المتنافر
210	شكل رقم (1-2-3):نموذج التميز الإسلامي
211	شكل رقم (2-2-3): نموذج المراقبة والمحاسبة الذاتية
212	شكل (1-3-3):التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع
213	شكل رقم(2-3-3):التوزيع التكراري وفق متغير العمر
214	شكل رقم (3-3-3) :التوزيع التكراري متغير الحالة الاجتماعية
215	شكل رقم ((4-3-3) :التوزيع التكراري وفق متغير المؤهل العلمي
216	شكل رقم (5-3-3):التوزيع التكراري وفق متغير سنوات الخدمة
217	شكل رقم (6-3-3):التوزيع التكراري وفق متغير المركز الوظيفي
218	شكل رقم (7-3-3):التوزيع التكراري وفق متغير الدخل الشهري
219	شكل رقم (8-3-3):التوزيع التكراري للإجابات على العبارة إمامي بمنهج القرآن والسنة
220	شكل رقم (9-3-3):التوزيع التكراري للإجابات أفراد عينة الدراسة التزامي بمنهج القرآن
221	شكل رقم (10-3-3):التوزيع التكراري للإجابات على العبارة الإحاطة والتدبر
222	شكل رقم (11-3-3):التوزيع التكراري للإجابات على العبارة أودى واجباتي الدينية (الفرائض)
242	شكل رقم (1-4-3):التوزيع التكراري لإجابات جميع عبارات الفرضية الأولى
246	شكل رقم (2-4-3):التوزيع التكراري لإجابات جميع عبارات الفرضية الثانية
255	شكل رقم (3-4-3): التوزيع التكراري لإجابات جميع عبارات الفرضية الثالثة
263	شكل رقم (4-4-3):التوزيع التكراري لإجابات جميع عبارات الفرضية الرابعة

