

إستهلال

بسم الله الرحمن الرحيم

(... وَجَّأُفُزُغُذِي أَنْ أَشْكُرْ ذِعَقَكَ الَّتِي أُهْتَمُّ لِيَّ
وَهَلِي وَالِدِيَّ وَأَنْ أَعْلَى طَلِحَاتٍ عَظَاهُ وَأَطْحَالِي فِي
ذُرِّيَّتِي إِنْ نِيَّ تَجِبُ الْيَمَانِي هِنَ الْمُسَاهِينِ)

الآية 15 سورة الأحقاف

إهداء

إلى روح والدي، جعلها الله في الفردوس الأعلى

إلى والدي، معلمي الأول

إلى أشقائي الأحرار: محمد، مصدق، مصطفى

إلى شقيقتي الحبيبات: منال، موهبة، إنعام

إلى زوجتي الغالية: إنعام عبد الله

إلى بناتي العزيزات: سحر، سجي، ضحى

إلى أستاذي تاج السر حسن بعشوم، الذي أعطى و لم يبخل

إلى كل من ساعدني و شجعني في مسيرة العلم

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع

شكر و تقدير

* الحمد لله أولاً و أخيراً. فلولا فضله و تكرمه لما كان هذا العمل.

* الشكر أجزله للمشرف الأستاذ/ تاج السر حسن بعشوم الذي أعطى من وقته و جهده و وعلمه و لم يبخل بأراءه و توجيهاته.

* و الشكر ممتد إلى الدكتور/ عبداللہ محمد بدوي، المدير العام لمؤسسة الجودة للتعليم الخاص و الذي أمدني بالكثير من المراجع و الكتب و البحوث.

* و الشكر موصول لأسرتي الصغيرة؛ زوجتي العزيزة إنعام و بناتي الحبيبات؛ سحر و سجي و ضحى، فقد كان عملي في هذا البحث خصماً من وقتهم الخاص و خصماً من دوري الأسري تجاههم.

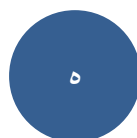
* و في الختام أشكر كل من وقف بجانبني مشجعاً و متابعاً، سدد الله خطي الجميع ووفقنا لما فيه الخير.

مستخلص البحث

يهدف البحث إلى ترجمة كتاب " الجودة الشاملة في التعليم " للمؤلف إدوارد ساليس. و لقد تحدث الكتاب - في الفصول: من الفصل الأول إلى الفصل الرابع - عن الجودة الشاملة من حيث تعريف الجودة الشاملة ورسالتها و مفهومها و بعض المفاهيم الخاطئة عن إدارة الجودة الشاملة، و نشأتها في كل من الولايات المتحدة و من اليابان و عودتها مرة أخرى إلى الولايات المتحدة. ثم يتناول أهمية الجودة الشاملة و تعاظم الإهتمام بها و كيفية التخطيط لها و تنفيذها. كما يتناول بالشرح المحاور الرئيسية للجودة و التي إقترحها مؤلف الكتاب. و يقدم مجموعة من أساطين لحركة الجودة الشاملة ، و أيضاً يتناول بالشرح و النقد مجهوداتهم في إدارة الجودة الشاملة . و يشرح الكتاب كذلك الفرق بين جودة المنتج و جودة الخدمة و كيفية التفريق بينهما. و من ثم يجري تطبيقاً لوسائل الجودة الشاملة في التعليم، و العلاقة بين المستفيد و مقدم الخدمة.

Abstract

This research aims to translate the book entitled “Total Quality in Education” by Edward Sallis from unit 1 to unit 4. The book explained Total Quality Management in terms of definition, the message, the concept of quality, and some of the misconceptions about Total Quality Management, the growth of Total Quality in both the United States and Japan and its return to the United States. Then the book deals with the importance of the Total Quality Management and the growing interest to apply them and how to plan and apply Total Quality. It deals also with the explanation of the main imperatives of Total Quality which are proposed by the author of the book. It introduces a number of the early pioneers of the Total Quality Management movement explaining and critically evaluating their efforts in applying Total Quality Management. It also explains the difference between the quality of the product and service quality and how to distinguish them. It is also being applied to the application of Total Quality in Education, and the relations between the client and the service provider.



المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر و التقدير	ج
مستخلص البحث	د
مستخلص البحث باللغة الإنجليزية	هـ
فهرس المحتويات	و
الفصل الأول أساسيات	
مقدمة	1
رسالة الجودة	1
لماذا الجودة؟	3
المحاور الأربعة للجودة	4
المحور الأخلاقي	4
المحور المهني	5
تامحور التنافسي	5
محور المسؤولية	6
نشأة حركة الجودة	6
إسهامات ديمينج، و شيوارت، و جوران	8
زيادة الاهتمام بالجودة	11

الفصل الثاني الجودة	
15	مقدمة
15	فكرة الجودة
16	المفهوم المطلق للجودة
17	المفهوم النسبي للجودة
18	مفهومان للجودة
21	دور المستفيد في الجودة
22	مراقبة الجودة و ضمان الجودة و الجودة الشاملة
25	النتج التعليمي
26	جودة الخدمة
29	التعليم و المستفيدون منها
الفصل الثالث إدارة الجودة الشاملة	
32	مقدمة
33	التطوير المستمر
كيزن	كايزن
35	تغيير الثقافات
35	النتظيم المقلوب
36	المحافظة على المستفيدين
38	المستفيدون الداخليون
39	التسويق الداخلي
39	الإحترافية

40	جودة التعليم
41	الحواجز التي تحول دون إدخال إدارة الجودة الشاملة
الفصل الرابع اساطين الفن	
	مقدمة
44	إدوارد ديمينج
44	ديمنج و الجودة
50	ديمنج و فشل الجودة
50	الأسباب الشائعة لفشل الجودة
51	الأسباب الخاصة لفشل الجودة
51	دور المدير في معالجة الفشل
52	نظام ديمينج للمعرفة العميقة
54	جوزيف جوران
55	قاعدة 20 / 80
55	إدارة الجودة الاستراتيجية
57	فيليب كروسبي – الجودة عملية مجانية
58	منتج خالي العيوب
59	برنامج كروسبي للنمو
62	توم بيترز
62	بيترز و القيادة
64	كاورو إيشاكوا
62	دوائر الجودة