

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى :

﴿ولا تقف ما ليس لك به علم
إن السمع والبصر والفؤاد كل
أولئك كان عنه مسئولا﴾

صدق الله العظيم

الآية { 36 } من سورة الاسراء

الاهداء

الي من تحت قدميها جنان الله والخلد
الي أُمِّي

متعها الله بموفور الصحة

والعافية

الي روح أبي

الي الشموع التي احترقت لكي تضئ لنا دروب الحياة
المتشعبة

الي خالاتي

وعماتي

الي اخوتي كنوز الدنيا ومعينها الذي لا ينضب

الي اصدقائي الذين ما فتىوا يعينونني في كل

الظروف

الي كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي

الشكر والعرفان

الحمد لله نحمده كثيراً علي نعمه الجليلة والذي وفقني جلا
وعلا الي إكمال هذه الدراسة

والشكر اجزله الي أسرة كلية الدراسات العليا بجامعة السودان
لإتاحتهم الفرصة للحصول علي درجة الماجستير .

كما اتوجه بجزيل الشكر الي الاستاذة نجاة نجار التي اشرفت
علي هذا البحث بتوجيهاتها وحسن رعايتها لي .

والشكر موصول الي اسرة جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا وخص بالشكر اسرة عمادة الطلاب لما قدموه لي
من مساعدة .

والشكر موصول الي الاخت نعمات احمد سعيد التي قامت
 بطباعة هذا البحث.
 كمل أخص بالشكر أيضاً الأخ عماد عثمان الذي قام بتوجيهي
 ودفعي لاكمال هذه الدراسة .

الفهرست

الموضوع	الصفحة
الآية	أ
الاهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
فهرست المحتويات	د - ز
فهرست الجداول	ح
فهرست الأشكال	ط - ي
مستخلص الدراسة باللغة العربية	ك - ل
مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	م - ن
المقدمة	1 - 2
مشكلة البحث	2
فرضيات البحث	2 - 3
أهمية البحث	3
منهجية البحث	3
أهداف البحث	3 - 4
حدود البحث	4
إدارة البحث	4
عينة البحث	4
الدراسات السابقة	4 - 8
الفصل الأول	

	الإطار النظري للدراسة
	المبحث الأول
12 - 10	(1) مفهوم إدارة الجودة
14 - 12	(2) مفهوم الجودة
22 - 15	(3) تعريف الجودة
26 - 22	(4) حلقات الجودة اليابانية
	المبحث الثاني
	إدارة الجودة الشاملة
28 - 27	تعريف إدارة الجودة الشاملة
39 - 28	التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة
43 - 39	رؤى تطور إدارة الجودة الشاملة
45 - 43	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة
49 - 46	المبحث الثالث
	خصائص الجودة الشاملة وخصائص الإدارة التقليدية
51 - 49	أهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة
60 - 52	مراحل ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
63	إدارة الجودة الشاملة والقيادة
	الفصل الثاني
	أهداف ومميزات التعليم العالى
	المبحث الأول
67 - 64	مسلمات التعليم العالى
69 - 67	أهداف التعليم العالى
73 - 69	مميزات التعليم العالى
	المبحث الثاني
77 - 74	الجودة الشاملة فى التعليم العالى
78 - 77	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى النظام التعليم
78	مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى التعليم
79 - 78	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى التعليم
89 - 80	مهارات العاملين فى مؤسسات إدارة الجودة الشاملة فى مجال التعليم
	المبحث الثالث
95 - 90	كفايات أعضاء هيئة التدريس فى التعلم الجامعى فى ضوء إدارة الجودة الشاملة
	الفصل الثالث
	دراسة الحالة
	المبحث الأول
99 - 67	جودة التعليم العالى فى السودان
103 - 99	السمة العامة للتقويم وضبط الجودة فى مؤسسات

	التعليم العالى فى السودان
104 - 103	التطوير المهنى لأعضاء هيئة التدريس
106 - 104	جهود المجلس القومى للتعليم العالى والبحث العلمى
109 - 106	تقويم الجامعات الحكومية الجديدة
109	ضبط النوع فى مؤسسات التعليم العالى ، الأهلى والأجنبى
110 - 109	لجنة تقويم مؤسسات التعليم العالى ، الأهلى والأجنبى
116 - 110	لجنة دراسة أوضاع الهيئة التدريسية
120 - 117	المبحث الثانى عناصر ومعايير جودة التعليم العالى وعلاقتها بأعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
123 - 122	المبحث الثالث نشأة الجامعة وتطورها
124 - 123	رسالة الجامعة وفلسفتها
125 - 124	الهياكل الإدارية للجامعة
128 - 125	مجلس الجامعة واختصاصاته وسلطاته
132 - 129	مجلس الأساتذة وسلطاته واختصاصاته ولجانه
134 - 132	مجالس الكليات واختصاصاتها
	الفصل الرابع التحليل الإحصائى واختبار الفرضيات والنتائج والتوصيات
155 - 136	المبحث الأول الأسلوب الإحصائى المتبع وتحليل البيانات
162 - 156	المبحث الثانى اختبار الفرضيات
	الخاتمة
165 - 164	النتائج
167 - 166	التوصيات

فهرست الأشكال

الصفحة	الموضوع
34	شكل رقم (1) يوضح مفاهيم التخطيط والمشاريع وتحسين العملية
36	شكل رقم (2) يوضح العناصر الأساسية التي
37	شكل رقم (3) يوضح
38 - 37	شكل رقم (4) يوضح
51 - 50	شكل رقم (5) يوضح
138	شكل رقم (6) يوضح البيانات الأولية لأفراد الهيئة
139	شكل رقم (7) يوضح القسم الذي يعمل به أفراد العينة
140	شكل رقم (8) يوضح الوظيفة لأفراد العينة
141	شكل رقم (9) يوضح التوزيع لأفراد العينة وفق المؤهل العلمي
142	شكل رقم (10) يوضح التوزيع لأفراد العينة وفق سنوات الخدمة
143	شكل رقم (11) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق الفئة العمرية
144	شكل رقم (12) يوضح العبارة رقم (1)
145	شكل رقم (12) يوضح العبارة رقم (2)
146	شكل رقم (13) يوضح العبارة رقم (3)
147	شكل رقم (14) يوضح العبارة رقم (4)
148	شكل رقم (15) يوضح العبارة رقم (5)
149	شكل رقم (16) يوضح العبارة رقم (6)
150	شكل رقم (17) يوضح العبارة رقم (7)
151	شكل رقم (18) يوضح العبارة رقم (8)
152	شكل رقم (19) يوضح العبارة رقم (9)

153	شكل رقم (20) يوضح العبارة رقم (10)
154	شكل رقم (21) يوضح العبارة رقم (11)
155	شكل رقم (22) يوضح العبارة رقم (12)

فهرست الجداول

الصفحة	الموضوع
44	جدول رقم (1) يوضح الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة المعاصرة
46 - 47	جدول رقم (2) يوضح مقارنة بين خصائص إدارة الجودة الشاملة وخصائص الإدارة التقليدية
138	جدول رقم (3) البيانات يوضح والأدوات لأفراد العينة
139	جدول رقم (4) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفقا الذى يعمل به
140	جدول رقم (5) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق الوظيفة
141	جدول رقم (6) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق المؤهل العلمى
142	جدول رقم (7) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق لسنوات الخبرة
143	جدول رقم (8) يوضح التوزيع التكرارى لأفراد العينة وفق الفئة العمرية
144	جدول رقم (9) يوضح أن الإدارة العليا بالجامعة لها دور هام في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة
145	جدول رقم (10) يوضح أ، الثقافة التعليمية لها دور فعال فى انجاح برنامج الجودة الشاملة
146	جدول رقم (11) يوضح عدم وجود هيكل تنظيمى محدد يؤدى الى صعوبة تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة
147	جدول رقم (12) يوضح ان تهدف ادارة الجودة الشاملة الى التكيف مع المتغيرات الخارجية
148	جدول رقم (13) يوضح ان الهدف الاساسى ادارة الجودة الشاملة هو ارضاء الزبون
149	جدول رقم (14) يوضح ان مؤسسات التعليم العالى تضفر وظيفتها الاساسية على التدريس
150	جدول رقم (15) يوضح ان اختيار القادة الاداريين فى مؤسسات التعليم العالى يعتمد فى المقام الأول على العوامل السياسية واجتماعية وليس على الكفاءة الادارى والاكاديمى
151	جدول رقم (16) يوضح عدم توفر البيانات والاحصائيات تشكل عائق فى التخطيط العلمى لانظمة التعلم العالى وبالتالي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة

152	جدول رقم (17) يوضح ان يهدف التعليم العالي الى تقويم المجتمع وتحديده من خلال خلال الفكر الناقد عند الطلاب
153	جدول رقم (18) يوضح ان ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات العالي تؤدي الي ضبط وتطوير النظام الاداري نتيجة لوضوح الادارة وتحديد
154	جدول رقم (19) يوضح ان تؤدي ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الى الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع النواحي والفعلية والاجتماعية
155	جدول رقم (20) يوضح تن تزيد ادارة الجودة الشاملة اثناء الاداريين والعاملين والاساتذة وترفع مستوى ادائهم

مستخلص الدراسة

تناول هذا البحث بالدراسة والتحليل ادارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي بالتطبيق علي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا باعتبارها احد دعائم التعليم التقني في السودان .

وقد هدفت هذه الدراسة الي التوصل الي نتائج وحقائق تؤدي الي معرفة ادارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مجال التعليم العالي والانظمة التربوية وماذا تعني ادارة الجودة الشاملة

وهل يمكن تحقيقها في المؤسسات غير الربحية مثل مؤسسات التعليم العالي .

وقد شملت الدراسة علي تمهيد واربعة فصول حيث تناول التمهيد المقدمة وخطة الدراسة . بينما تناول الفصل الاول الاطار النظري للدراسة الذي احتوى علي ثلاثة مباحث ، المبحث الاول تعريف الجودة ومفهوم الجودة وفوائد تطبيق مفاهيم الجودة وحلقات الجودة اليابانية وخصائص حلقات الجودة . والمبحث الثاني إدارة الجودة الشاملة وتعريفاتها والتطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة ونماذج إدارة الجودة الشاملة ورواد تطوير إدارة الجودة الشاملة ، أما المبحث الثالث فقد اشتمل علي خصائص الجودة الشاملة وخصائص الإدارة التقليدية ومقارنة بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية واهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة ومراحل ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة . أما الفصل الثاني فقد احتوي علي ثلاثة مباحث المبحث الاول عن اهداف ومميزات التعليم العالي ، المبحث الثاني فقد احتوي علي الجودة الشاملة في التعليم العالي . أما المبحث الثالث فقد احتوي علي كفايات اعضاء هيئة التدريس بصفة عامة في التعليم الجامعي علي ضوء إدارة الجودة الشاملة .

أما الفصل الثالث فقد احتوي علي ثلاثة مباحث رئيسية ، المبحث الاول جودة التعليم العالي في السودان ، أما المبحث الثاني فقد احتوي علي دراسة حالة جامعة السودان نشأة الجامعة وتطورها ، أما المبحث الثالث فقد اشتمل علي عناصر ومعايير جودة التعليم العالي وعلاقتها باعضاء هيئة التدريس بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

أما الفصل الرابع فقد تناول الاسلوب الاحصائي المتبع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات والنتائج والتوصيات التي توصل اليها الدارس حيث تم تقسيمة الي مبحثين احتوي الاول علي الاسلوب الاحصائي المتبع وتحليل البيانات ، أما المبحث الثاني تناول اختبار الفرضيات ثم الخاتمة التي تحتوي علي النتائج والتوصيات ، وقد توصل الدارس الي عدة نتائج اهمها :

(1) الجودة الشاملة استراتيجية تهتم بتغيير بعض الاجراءات والسلوكيات الادارية .

(2) هي ليست هدفا محددا بل انها هدف متغير يسعى الي التحسين والتطوير المستمر .

(3) هي لا تعني الجودة التامة ولكنها تعني تحقيق اعلي جودة ممكنة .

Abstracts

This research studied and analyses Total quality Management (T Q M) and its application in the field of higher education by applying it on Sudan University of Science and Technology as one of the pillars of higher education in Sudan .

This study aimed at reaching results which lead to knowing (T Q M) and its applications in the field of higher education and educational systems and what (T Q M) means and whether it can be earned in non-profitable establishments , such as higher education institution .

The study included a preface and four chapters . the preface dealt with the introduction and the study plan . the first chapter dealt with the theoretical framework of the study which is divided into three sections, the first section was the definition of quality and the concept of quality and the uses of applying quality concepts and Japanese quality forums and quality forum .

Characteristic- the second section dealt with T Q M and its definitions the historical development of T Q M and specimens of T Q M and the pioneers of T Q M development . the third section included the characterization of T Q and the

characteristic of traditional management and comparison between T Q M and tradition management and the aims and uses of T Q M and the phases and obstacles of the application of T Q M .

The second chapter in chided three sections , the fust section was about lighter education in so from and challenges and frutane altematines , the second section was about the aims and characteristic of laughter, education .

The third section in duded total quality in higher education .

The fourth section indented the capalsiliter of the Iteration staff in general in university education in the light of TQM .

The third chapter in cludel three main section the first section was about higher educate guilty in the Sudan the second section included a case study of Sudan University – the unirest foundation and development . the third section indudid the dements and critena of higher education quality and its relation the teaching staff at SUST.

The forth chapter dealt with the statistical method used the data analysis , the testing of hypotheses and the results and recommend etiens reached by the researcher it was divided unto two sections , the first in duded the statistical method used and the data analysis whereas the second section dealt with the testing of fuppothese, there the conduction which in duded the results and recommendations

The researcher reached several results , the most important of which are ;

- 1) Total quality is a strategy which is interested in changing some procedure and behaviors .
- 2) It is not a strict aim but a changing aim which seoke continuous improvement and development .
- 3) It doesn't mean complete (perfect) quality lent it means a dueving the luighent possible quality .

