

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	أ
شكر وتقدير	ب
فهرس المحتويات	ج
فهرس الجداول	د
فهرس الأشكال	هـ
فهرس الملاحق	و
ملخص الدراسة باللغة العربية	ز
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	ح
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	(17-1)
المقدمة	1
مشكلة الدراسة	9
أسئلة الدراسة	10
أسباب إختيار موضوع الدراسة	11
أهمية الدراسة	12
أهداف الدراسة	12
فرضيات الدراسة	13
منهج الدراسة	14
مجتمع الدراسة	14
عينة الدراسة	14
أداة الدراسة	15
المعالجة الإحصائية	15
حدود الدراسة	15
محددات الدراسة	16
الفصول وهيكلية الدراسة	16
الفصل الثاني: مفهوم ومبادئ ومرتكزات إدارة الجودة الشاملة	(62-18)
تمهيد	18
<u>المبحث الأول: مفهوم الجودة</u>	19

24	تطور مفهوم الجودة
28	أهمية الجودة
29	أبعاد الجودة
31	<u>المبحث الثاني: إدارة الجودة الشاملة</u>
31	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
35	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
39	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
41	أهداف إدارة الجودة الشاملة
43	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
45	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
47	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
49	جوائز إدارة الجودة الشاملة
58	التشابه والفروقات بين الأيزو وإدارة الجودة الشاملة
(145-63)	الفصل الثالث: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعي
63	<u>المبحث الأول: التعريف بإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي</u>
63	مفهوم إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي الجامعي
69	مداخل الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعي
70	مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعي
75	فوائد ومزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي
77	الحاجة الى الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعي
78	الأسباب الرئيسية لإدخال نظام إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي الجامعي
79	محاوَر إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي
82	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجامعي
86	التجارب السابقة لمدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات
91	<u>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</u>
91	الدراسات العربية
106	الدراسات الأجنبية
122	التعقيب على الدراسات السابقة
125	<u>المبحث الثالث: التعليم العالي الجامعي في فلسطين</u>
125	نشأة وتطور التعليم العالي في فلسطين

129	واقع التعليم العالي في فلسطين
132	المشكلات التي يواجهها التعليم الجامعي والجامعات في فلسطين
134	نوعية وجودة التعليم العالي الجامعي في فلسطين
138	نبذة موجزة تعريفية بالجامعات الفلسطينية
(146 - 342)	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية.....
146	<u>المبحث الأول: التعريف بالمجال التطبيقي للدراسة وإجراءات الدراسة الميدانية</u>
146	<u>ولاً: التعريف بالمجال التطبيقي للدراسة (جامعة بوليتكنيك فلسطين)</u>
146	الدوائر الإدارية
147	كليات الجامعة
149	<u>ثانياً: إجراءات الدراسة الميدانية</u>
149	منهجية الدراسة
149	مجتمع الدراسة
150	عينة الدراسة
166	أداة الدراسة
170	ثبات وصدق أداة الدراسة
174	الأساليب الإحصائية المستخدمة
174	تطبيق أداة الدراسة
206	<u>المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة</u>
206	<u>عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى</u>
255	<u>عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية</u>
293	<u>عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة</u>
301	<u>عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة</u>
308	<u>عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الخامسة</u>
316	<u>المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات</u>
316	<u>ولاً: مناقشة نتائج الدراسة</u>
316	<u>مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى</u>
327	<u>مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية</u>
335	<u>مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة</u>
336	<u>مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة</u>
338	<u>مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة</u>

340	ثانياً : التوصيات
340	توصيات الدراسة العامة
341	توصيات الدراسة الخاصة
342	توصيات الدراسة لبحوث مستقبلية
343	المراجع
343	ولاً : المراجع العربية
351	ثانياً : المراجع الأجنبية
	الملاحق
I	ملحق رقم (1): الإستبانة الموجهة للمسؤولين الإداريين
II	ملحق رقم (2): الإستبانة الموجهة لأعضاء هيئة التدريس
III	ملحق رقم (3): الإستبانة الموجهة للطلبة
IV	ملحق رقم (4): الإستبانة الموجهة لمدرء شؤون الموظفين وأصحاب العمل ..
V	ملحق رقم (5): قائمة أسماء محكمي أداة الدراسة