



شبكة المعلومات الجامعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





شبكة المعلومات الجامعية



# شبكة المعلومات الجامعية

## التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

# جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

## قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
علي هذه الأفلام قد اعدت دون أية تغيرات



## يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيداً عن الغبار

في درجة حرارة من 15 – 20 مئوية ورطوبة نسبية من 20-40 %

To be kept away from dust in dry cool place of  
15 – 25c and relative humidity 20-40 %



شبكة المعلومات الجامعية



# بعض الوثائق الأصلية تالفة



شبكة المعلومات الجامعية



بالرسالة صفحات  
لم ترد بالأصل



كلية التربية الرياضية  
قسم الإدارة الرياضية والترويح

## نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لتنس الطاولة

دراسة مقدمة من

الباحثة/ منى عبد المنعم عبد المعبود  
المدرس المساعد بقسم الإدارة الرياضية والترويح

ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة  
في التربية الرياضية

إشراف

أ.د/ فتحي إبراهيم محمد

أستاذ ورئيس قسم إدارة  
الأعمال / كلية التجارة  
جامعة أسيوط

أ.د/ حسنى محمد عز الدين

أستاذ الإحصاء والأدارة الرياضية  
بقسم الإدارة الرياضية/ عميد كلية  
التربية الرياضية بالهرم  
جامعة حلوان

أ.د/ جمال محمد على

أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويح  
وكيل كلية التربية الرياضية  
للدراسات العليا والبحوث  
جامعة أسيوط

٢٠٠٥م - ١٤٢٦ هـ

B

٨٧-٩

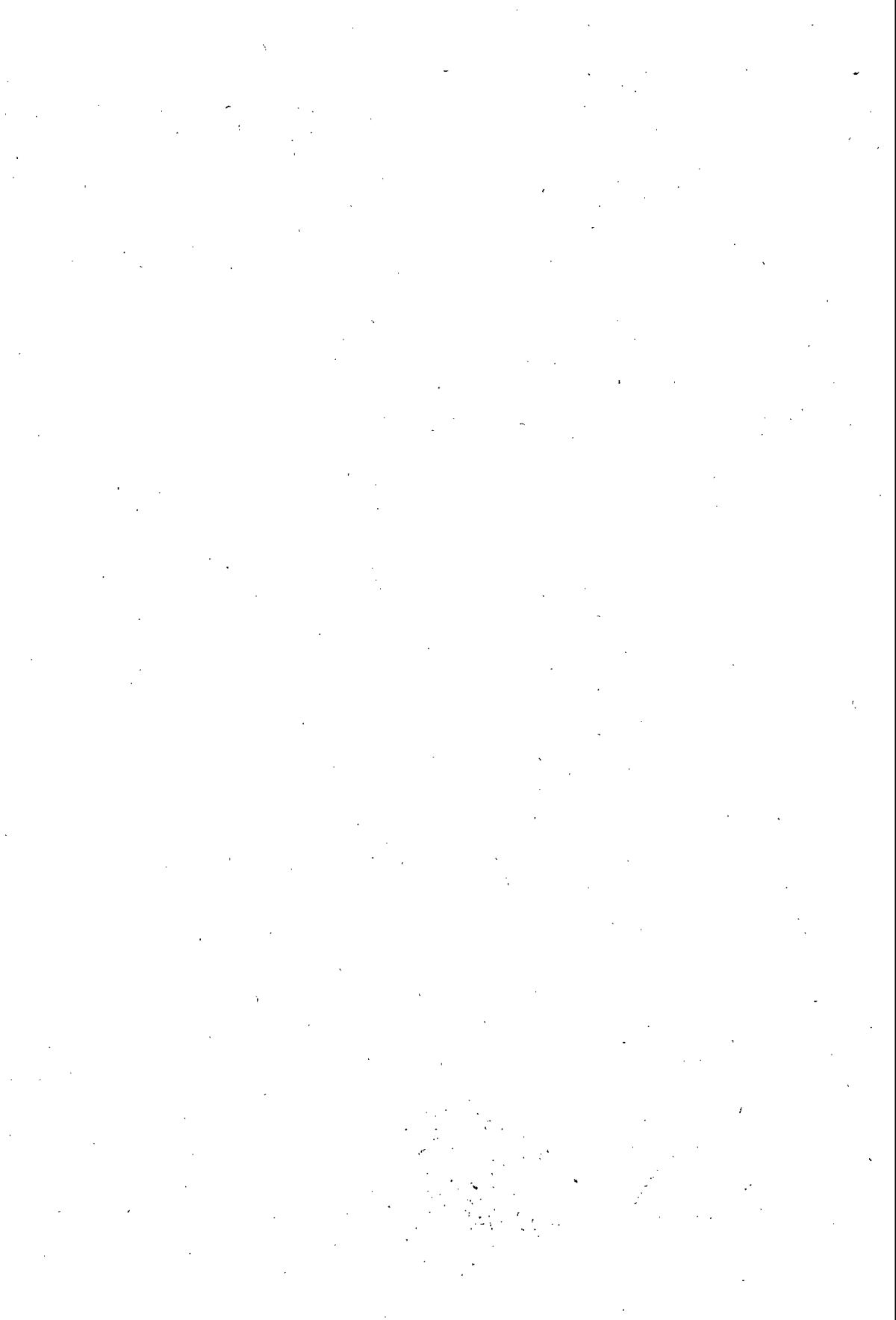


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا  
إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

(( صدق الله العظيم ))

(البقرة : ٣٢)



## قرار لجنة المناقشة والحكم

في تمام الساعة الواحدة ظهراً يوم الثلاثاء الموافق ١٩ / ٤ / ٢٠٠٥ م في مقر كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط اجتمعت لجنة المناقشة والحكم المعتمدة من السيد الدكتور/ نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا والبحوث بتاريخ ٢٧ / ٢ / ٢٠٠٥ والمشكله من السادة:-

|                                |                                                                                                                           |        |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| أ.د / نبيه عبد الحميد العلقامي | أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان                                  | مناقشا |
| أ.د / حسنى محمد عز الدين       | أستاذ الإدارة الرياضية وعميد كلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان                                                   | مشرفا  |
| أ.د / كوثر السعيد الموجي       | أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان                                              | مناقشا |
| أ.د / فتحي إبراهيم محمد        | أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة أسيوط                                                                 | مشرفا  |
| أ.د/ جمال محمد على يوسف        | أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويج ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بكلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط | مشرفا  |

لمناقشة رسالة الدكتوراه المقدمة من الباحثة/ منى عبد المنعم عبد المعبود المدرس المساعد بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط، وموضوعها "نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لتنس الطاولة"

والمسجلة بمجلس الكلية بتاريخ ١٠ / ١٢ / ٢٠٠٢م والمعتمدة من السيد الأستاذ الدكتور/ نائب رئيس الجامعة لشئون الدراسات العليا والبحوث بتاريخ ١٠ / ١٢ / ٢٠٠٢م وفي مقر كلية التربية الرياضية - جامعة أسيوط تمت مناقشة الباحثة علناً في موضوع الرسالة وبعد المناقشة قررت اللجنة (قبول) الرسالة واقرحت ( منح ) الباحثة/ منى عبد المنعم عبد المعبود درجة دكتوراه الفلسفة في التربية الرياضية مع الشكر

### التوقيع

### أعضاء اللجنة

الرسالة مع توصيلها إلى  
وإرسالها إلى  
المساعدين الأفرق  
م.م.

( )  
( )  
( )  
( )  
( )

أ.د / نبيه عبد الحميد العلقامي  
أ.د / حسنى محمد عز الدين  
أ.د / كوثر السعيد الموجي  
أ.د / فتحي إبراهيم محمد  
أ.د/ جمال محمد على يوسف

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث

أ.د/ جمال محمد علي يوسف

م.م. الكلية

أحمد محمد عبد العزيز





## شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله فلا راد لفضله ولا مانع لعطائه ولا معبود سواه .

تجلت قدرته وعظمت حكمته فأنة الواحد الأحد

وسلاما وصلاتا على خير البرية وسيد المرسلين سيدنا محمد عليه افضل الصلاة والسلام خير من صام وقام فعمت شفاعته رحمه بالعباد .

من العدل أن اذكر أولى الفضل والعطاء اعترافا مني بفضلهم على لأخراج هذا العمل العظيم إلى حيز الواقع وأخص بالذكر ذلك الصرح العلمي الشامخ وتلك المنارة العلمية المضيئة العالم الجليل والوالد الكريم الأستاذ الدكتور/ حسنى محمد عز الدين أستاذ الإدارة الرياضية وعميد كلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان الذي غمرني بفيض علمه وشملني بعظيم عطاؤه فقد تتلمذت على يديه في دراستي للماجستير والدكتوراه فكان خير عون وسند لي والنور الذي اهتدى به طوال فترة دامت أكثر من ٧ سنوات جزاه الله عنى خير الجزاء .

كما أتوجه بالشكر إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور / فتحي إبراهيم محمد أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة أسيوط ترجمة للنية وشاهد للإخلاص وإقرارا بالفضل فانه ما كان لهذه الدراسة أن ترى النور لولا فيض علمه ، وكثير نصحة ، فكل آيات الشكر والامتنان والتقدير إلى معلمي الجليل .

كما أتقدم بالشكر العميق الخالص إلى أستاذي ومعلمي الأستاذ الدكتور / جمال محمد على يوسف أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويج ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بكلية التربية الرياضية جامعة أسيوط لما قدمه لي من يد العون والمساعدة منذ بداية البحث وما لمست مع من روح الاخوة الصادقة وتقديم النصائح العلمية بكل سخاء فله مني جزيل الشكر والعرفان .

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / نبیه عبدالحميد العلقامي أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان

و الأستاذ الدكتور / كوثر السعيد الموجي أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية بالهرم - جامعة حلوان على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الدراسة فجزاهما الله عنها خير الجزاء وحفظهما لطلاب العلم منارا دائما ينير الطريق للباحثين .

وحقا انه ليسعدني أن اوجه الشكر والتقدير إلى زوجي الحبيب وابني على ماتكدها من مشقة وجهد لاخراج هذا العمل في صورة الحالية

كما تواجه بخالص شكري وامتناني إلى من أدين لهما بحياتي الى من ارجو رضاها إلى المثل والقوة والدي الحبيب والى نبع الحنان وفيض الرحمة والدتي الفاضلة بارك الله في عمرها والى أخوتي الأعزاء بارك الله لهما

وأخيرا وليس بآخر أتوجه بخالص شكري وتقديري إلى كل من سعدت بوجوده معنا في هذا اللقاء العلمي الكريم و كل من تكبد مشقة وعناء الحضور جزاهم الله كل الخير .

وادعو الله ان يجزني خيرا الجزاء ، وادعوه أن يرشدني إلى الصواب فهو سبحانه وتعالى سميع الدعاء

وصلی اللهم علي سيدنا محمد عليه افضل الصلاة والسلام



## المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع                            |
|------------|------------------------------------|
| د-ز        | قائمة المحتويات.....               |
| ح-م        | قائمة الجداول.....                 |
| ن          | قائمة الأشكال.....                 |
| ١٠-٢       | ١/ مقدمة الدراسة                   |
| ٢          | ١/١ مقدمة الدراسة.....             |
| ٩          | ٢/١ أهمية الدراسة.....             |
| ١٠         | ٣/١ أهداف الدراسة.....             |
| ١٠         | ٤/١ تساؤلات الدراسة.....           |
| ١٠         | ٥/١ المصطلحات.....                 |
| ٩٦-١١      | ٢/ الأطار النظري والدراسات السابقة |
| ١٢         | ١/١/٢ الإدارة :.....               |
| ١٦         | ١/١/٢ التخطيط.....                 |
| ٢٠         | ٢/١/٢ التنظيم.....                 |
| ٢٣         | ٣/١/٢ التوجيه.....                 |
| ٢٥         | ٤/١/٢ الرقابة.....                 |
| ٢٧         | ٢/١/٢ الجودة :.....                |
| ٢٧         | ١/٢/١/٢ مفهوم الجودة.....          |
| ٢٨         | ٢/٢/١/٢ تعريف الجودة.....          |

## تابع المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع                                                           |
|------------|-------------------------------------------------------------------|
| ٢٨         | ..... ٣/٢/١/٢ التطور التاريخي لإدارة الجودة                       |
| ٣٤         | ..... ٣/١/٢ إدارة الجودة الشاملة:                                 |
| ٣٤         | ..... ١/٣/١/٢ مفهوم إدارة الجودة الشاملة                          |
| ٣٤         | ..... ٢/٣/١/٢ تعريف إدارة الجودة الشاملة                          |
| ٣٦         | ..... ٣/٣/١/٢ الفلسفات الفكرية لإدارة الجودة الشاملة              |
| ٤٣         | ..... ٤/٣/١/٢ فوائد التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة          |
| ٤٤         | ..... ٥/٣/١/٢ مبادئ إدارة الجودة الشاملة                          |
| ٤٧         | ..... ٦/٣/١/٢ المتطلبات الخاصة بإدارة الجودة الشاملة              |
| ٤٩         | ..... ٧/٣/١/٢ مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة                    |
| ٥٦         | ..... ٨/٣/١/٢ الأخطاء الشائعة عند تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة |
| ٥٧         | ..... ٩/٣/١/٢ أدوات إدارة الجودة الشاملة                          |
| ٦٠         | ..... ١٠/٣/١/٢ نماذج تطبيق إدارة الجودة الشاملة                   |
| ٦٣         | ..... ٤/١/٢ جودة الخدمة :                                         |
| ٦٣         | ..... ١/٤/١/٢ مفهوم الخدمة بصفة عامة                              |
| ٦٦         | ..... ٢/٤/١/٢ أبعاد جودة الخدمات                                  |
| ٦٦         | ..... ٣/٤/١/٢ قياس جودة الخدمات                                   |
| ٦٨         | ..... ٥/١/٢ اتحادات الألعاب الرياضية الأولمبية :                  |
| ٦٨         | ..... ١/٥/١/٢ الاتحاد الرياضى                                     |
| ٧٩         | ..... ٢/٢ الدراسات السابقة :                                      |
| ٨٠         | ..... ١/٢/٢ الدراسات العربية                                      |
| ٩١         | ..... ٢/٢/٢ الدراسات الأجنبية                                     |
| ٩٥         | ..... ٣/٢/٢ التعليق على الدراسات السابقة                          |