

# أداة نخر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً

رسالة مقدمة من الطالبة

مها منير عبده إبراهيم سالم

بكالوريوس تجارة (محاسبة) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠٠٦

دبلوم إدارة الأزمات والكوارث – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١١

دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠١٨

صفحة الموافقة على الرسالة

## أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً

رسالة مقدمة من الطالبة

مها منير عبده إبراهيم سالم

بكالوريوس تجارة (محاسبة) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠٠٦

دبلوم إدارة الأزمات والكوارث – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١١

دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١- د. علي عبد العزيز علي

أستاذ علوم الأغذية – كلية الزراعة

نائب رئيس جامعة عين شمس لشئون الدراسات العليا والبحوث سابقاً

٢- د. محمد عبد العزيز خليفة

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣- د. عاطف السيد فايد

أستاذ بقسم علوم الأغذية – كلية الزراعة

جامعة عين شمس

٤- د. سحر مصطفى محمد عبد الرازق

أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠١٨

# أداة نخر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً

رسالة مقدمة من الطالبة

مها منير عبده إبراهيم سالم

بكالوريوس تجارة (محاسبة) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠٠٦

دبلوم إدارة الأزمات والكوارث – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١١

دبلوم في العلوم البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس – ٢٠١٢

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د.علي عبد العزيز علي

أستاذ علوم الأغذية – كلية الزراعة

نائب رئيس جامعة عين شمس لشئون الدراسات العليا والبحوث

٢ - د.محمد عبد العزيز خليفة

أستاذ المحاسبة والمراجعة ووكيل كلية التجارة لشئون التعليم والطلاب

ورئيس قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية – معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٨/

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٨/ موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٨/

٢٠١٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ  
حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

صَلَّى اللَّهُ الْعَظِيمِ  
سُورَةُ الرَّعْدِ : آيَةُ (11)

## الإهداء

أهدي هذه الرسالة إلى روح أمي الغالية، فقدتها و بقيت ذكرها بداخلي، يشهد الله كم تمنيت أن تكوني بجانبني اليوم و تقرأي هذه الكلمات لأعبر لك عن إمتناني و شكري و عرفاني، أمي. لن تسع الصفحات لأكتب كل ما أشعر به و لكن أدعو الله دوماً أن يتغمذك بواسع مغفرته و رحمته و أن يجعل قبرك روضة من رياض الجنة.

والدي الحبيب أ.د/ منير عبده ابراهيم سالم ، لن تكفي الصفحات لأعبر لك عن الأمان و الحب و الظهر القوي الذي طالما حملني و ساندني و شجعني لأكون ما أنا عليه الآن. دمت لي أباً و صديقاً و داعماً و محققاً لكل ما أحلم به و أتمناه، أدام الله عليك نعمة الصحة و العافية و يديم الله علي نعمة وجودك بجانبني.

أختي الحبيبة هدى رفيقة الدرب و صديقة العمر، أهدي لك فرحتي ونجاحي و أدعو الله لك و لأسرتك الغالية على قلبي بدوام النعمة و أرجو من الله أن يرى أولادك في هذا البحث القدوة و المثل لدوام التعلم و تطوير أنفسهم لينالوا أعلى درجات العلم.

صديقي واخي الغالي / عزيز شاكر عزيز انت خير الصديق الذي تنصحتني وتحتني على النجاح فشكراً لك علي دعمك ومساندك الدائمة لي ....

إلى كل زميل دراسة وكل طالب علم لعل

## شكر وإقمار

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، لك الحمد عدد خلقك ورضا نفسك وزنة عرشك ومداد كلماتك، اللهم لا نحصي ثناءً عليك أنت كما أثنيت على نفسك، والصلاة والسلام على الهادي الأمين المبعوث رحمة للعالمين وعلى آله وصحبه أجمعين... وبعد،،،.

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ الدكتور/ علي عبد العزيز علي لتفضل سيادته بالإشراف على الرسالة، ومساندته الدائمة منذ أن كان البحث مجرد فكرة وليدة، وقد كانت لكل توجيهاته ونصائحه عظيم الأثر لإخراج هذه الدراسة في صورتها النهائية، ولتفضل سيادته بقبول رئاسة لجنة المناقشة والحكم وأدعو الله أن يجزيه عني خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمد عبد العزيز خليفة لتفضل سيادته بالإشراف على الرسالة ، والذي يعتبره الباحث شرفاً عظيماً، يزيد البحث قيمة وتقديراً.

وأقدم كذلك بجزيل الشكر إلى كل من جامعتي الحبيبة جامعة عين شمس ومعهد الدراسات والبحوث البيئية لكل ما قدموه لي من مساعدة ومساندة مكنتني من المضي بخطى ثابتة في مسيرتي العلمية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي أعضاء لجنة النقاش الموقرين على ما تكبدوه من عناء في قراءة رسالتي المتواضعة وإغنائها بمقترحاتهم القيمة.

وأخيراً و ليس أخراً، أتوجه بخالص الشكر والتقدير لكل من أعانني و ساهم في إخراج هذا البحث لصورته النهائية.

الباحثة

مها منير سالم

## المستخلص:

للتعليم الجامعي دور حاكم في دفع الحركة التنموية بالمجتمع، وذلك لمسئوليته عن إعداد الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً نفسياً وأخلاقياً وعلمياً وثقافياً وتكنولوجياً وتربوياً وفنياً. ولقد تصاعدت حركة الاهتمام بعمليات تقييم أداء المؤسسات التنموية بما فيها المؤسسات التعليمية عامة والجامعات بخاصة. ولقد أصبحت عملية تقييم التعليم الجامعي على المستوى الدولي تمثل جوهر العملية التعليمية، كذلك أصبح التقييم شرطاً أساسياً تطلبه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية .

ولقد أدى التغيير السريع والمتصاعد في حركة المستجدات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية و السياسية إلى زيادة التأكيد على تحسين مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة. والتعليم العالي، مثله كأي نسق نظامي، لكي يتم تطويره، يجب أن تكون نقطة الانطلاق من تقييم الأداء بأساليب دقيقة ومنضبطة، وتعد أساليب وتقنيات قياس جودة الأداء من أكثر العوامل والمداخل الحاكمة لعملية تحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستواه في العصر الحاضر الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد عملية الارتقاء بجودة الأداء ترفاً تسعى إليه المؤسسات التعليمية، أو بديلاً يمكن أن تأخذ به أو تتركه، بل أصبح مطلباً ضرورياً تفرضه حركة المستجدات .

تمثل أداة نشر وظيفة الجودة "Quality Function Deployment QFD" إحدى أهم أساليب الجودة الحديثة في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها مختلف المؤسسات التنموية، والتي من بينها المؤسسات التعليمية، ويتميز أسلوب نشر وظيفة الجودة "QFD" عن بقية الأساليب لتركيزها على آراء العملاء الحالية والمستقبلية لتقييم مستوى الخدمة المقدمة بأسلوب علمي دقيق، ووفقاً لمصفوفات وأساليب إحصائية دقيقة يختص بها هذا الأسلوب، والذي يتبع مصفوفات ومنطق إحصائي يترجم وجهات نظر وآراء الطلاب من الأسلوب الكيفي إلى أسلوب كمي دقيق.

لعل التركيز على المستفيدين (الطلاب) لتقييم جودة الخدمة التعليمية يرجع لأهمية موضوع إرضائهم وإشباع حاجاتهم بصفتهم المخرج الأساسي للعملية التعليمية. ونظراً لأن الجامعات تستهدف تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها باستخدام أساليب التقييم الحديثة والدقيقة، لذلك استهدف هذا البحث تقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، والتطبيق على نموذج إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس كنموذج لتوضيح كيفية تطبيق أسلوب QFD لتقييم جودة الخدمة التعليمية.

لقد تم استخدام المنهج الوصفي بالدراسة لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولمعالجة الجانب النظري من الدراسة لأنه أمد الباحث ببيانات ومعلومات من خلال مراجعة الأدبيات المتخصصة، والتي أسهمت بشكل كبير في التحليل المتعمق للأطر الفلسفية والمفاهيمية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة، مع التركيز على البعد التحليلي عند بناء بيوت الجودة، والتي تم الاعتماد في بنائها على تطبيق استبانة

- وتوصلت الدراسة بالآتي :
- يتمتع الجهاز الإداري بالجدارات والفاعلية والكفاءة اللازمة.
- وجود تفاعل إيجابي بين جميع الأفراد المسؤولين عن العملية التعليمية.
- المعرفة المتجددة بمتطلبات سوق العمل المتغيرة.
- تقيس الاختبارات والتكاليف جميع المستويات المعرفية مع التركيز على التحليل والنقد والابتكار .
- الأهداف الأساسية التي صممت المقررات لتحقيقها واضحة.

- اتخاذ الإجراءات اللازمة للتطوير المستمر للعملية التعليمية.
  - توافر المعلومات الخاصة باحتياجات الطلاب العلمية والاجتماعية .
  - توجد اتجاهات إيجابية تجاه الطلاب.
-

## ملخص الرسالة

تمثل أداة نشر وظيفة الجودة "Quality Function Deployment QFD" إحدى أهم أساليب الجودة الحديثة في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها مختلف المؤسسات التنموية، والتي من بينها المؤسسات التعليمية، ويتميز أسلوب نشر وظيفة الجودة "QFD" عن بقية الأساليب لتركيزها على آراء العملاء الحالية والمستقبلية لتقييم مستوى الخدمة المقدمة بأسلوب علمي دقيق، ووفقا لمصفوفات وأساليب إحصائية دقيقة يختص بها هذا الأسلوب، والذي يتبع مصفوفات ومنطق إحصائي يترجم وجهات نظر وآراء الطلاب من الأسلوب الكيفي إلى أسلوب كمي دقيق.

لعل التركيز على المستفيدين (الطلاب) لتقييم جودة الخدمة التعليمية يرجع لأهمية موضوع إرضائهم وإشباع حاجاتهم بصفاتهم المخرج الأساسي للعملية التعليمية. ونظرا لأن الجامعات تستهدف تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها باستخدام أساليب التقييم الحديثة والدقيقة، لذلك استهدفت هذه الدراسة تقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا باستخدام أداة نشر وظيفة الجودة، والتطبيق على دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس كنموذج لتوضيح كيفية تطبيق أسلوب QFD لتقييم جودة الخدمة التعليمية.

### **مشكلة الدراسة:**

تناولت الكثير من الدراسات مثل دراسة (ميسر إبراهيم أحمد الجبوري، ٢٠٠٩)، المعنونة (بناء بيت الجودة باستخدام المقارنة المرجعية " أنموذج مقترح فى التعليم العالى ") ودراسة (ليث علي حكيم وآخرون ، ٢٠٠٩)، المعنونة (تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD" دراسة تطبيقية فى كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة) جودة الخدمة التعليمية فى المجالات التربوية والتعليمية المختلفة وعلى مراحل تعليمية عديدة، وقد تمت هذه الدراسات فى دول مختلفة من العالم أجنبية وعربية ومحلية، وقد استهدفت هذه الدراسات إجراءات نظرية وتطبيقية لتطوير التعليم تبعا لمعايير إدارة الجودة الشاملة، أو لمعرفة مدى تطبيق مؤسسات التعليم المختلفة لمعايير الجودة الشاملة، مستخدمة فى ذلك أدوات تقليدية لتقييم جودة الخدمات ، ولكن لم تجد الباحثة حسب حدود علمها دراسات تناولت تقييم الخدمات التي تقدمها الجامعات المصرية باستخدام تقنية نشر الجودة الوظيفية؛ لذلك استهدفت هذه الدراسة تحديد الكيفية التي يمكن استخدام أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية فى مرحلة الدراسات العليا، وكذلك كيف يمكن توظيفها للارتقاء بجودة الخدمة التعليمية (دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس نموذجا).

تعتبر عملية تقييم جودة الخدمات التعليمية كأحد أهم أنواع الخدمات واسعة الانتشار من العمليات التي

تحظى باهتمام بالغ من المهتمين بمجال جودة الأداء بمؤسسات التعليم العالي، وعلى الرغم من ذلك فإن الدراسات والأبحاث التي تناقش قياس وتقييم جودة الخدمات التعليمية باستخدام أساليب وتقنيات حديثة مازالت تعتبر قليلة مقارنة مع معظم الخدمات التي تقدمها المؤسسات التنموية الأخرى. ومع انتشار ظاهرة التعليم الخاص سواء في الجامعات أو المدارس الخاصة، أو تسابق الدول والمؤسسات التعليمية فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل، أصبح من الضروري لهذه المؤسسات تبني أساليب جديدة لتقييم مستوى جودة خدماتها عندما تخطط من أجل التميز، أو حتى من أجل البقاء. وانطلاقاً من الحاجة الماسة للدراسات في هذا المجال، فإن مشكلة الدراسة الحالية تتجسد في كل من الآتي:

١. محدودية التقييم الفني من خلال وجه نظر المستفيد من الخدمة من أجل تشخيص مناطق الضعف وتعزيز مواطن القوة.
٢. قلة المعرفة بأبعاد جودة الخدمة التعليمية وفقاً لأهميتها النسبية، والتي يمكن أن تلبي متطلبات واحتياجات الطلاب المخفية (حاجاته وتوقعاته)، وطبيعة العلاقات المعقدة بين تلك الأبعاد، وخصائص جودة الخدمة التعليمية المقدمة.
٣. كيفية التقييم الدقيق لخصائص جودة الخدمة التعليمية (المتطلبات الفنية للتعليم) من وجه نظر الطلاب.

#### أسئلة الدراسة:

ما إمكانية تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما الأسس المعرفية والتطبيقية لأسلوب نشر وظيفة الجودة؟
٢. ما إمكانية تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية، والموثوقية، والملموسية، والتعاطف، والاستجابة) من وجه نظر الطلاب ؟
٣. ما إمكانية بناء بيت الجودة لكل نظام من الأنظمة الفرعية لمتطلبات نشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي)؟
٤. ما مدى جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في ضوء علاقاتها بالأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) من وجهة نظر الطلاب؟

## مفاهيم الدراسة الأساسية

مفهوم الخدمة، مفهوم جودة الخدمة التعليمية، مفهوم توقعات العملاء.

### منهج الدراسة وأداته:

لقد تم استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولمعالجة الجانب النظري من الدراسة لأنه أمد الباحثة ببيانات ومعلومات من خلال مراجعة الأدبيات المتخصصة، والتي أسهمت بشكل كبير في التحليل المتعمق للأطر الفلسفية والمفاهيمية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة، مع التركيز على البعد التحليلي عند بناء بيوت الجودة، والتي تم الاعتماد في بنائها على تطبيق استبانة تضمنت محورين:

١. أبعاد جودة خدمة التعليم الجامعي.

٢. الأنظمة الفرعية لنشر وظيفة الجودة (النظام الإداري، والفني، والاجتماعي).

ولقد استعمل أسلوب QFD في بناء بيت الجودة، وذلك بتصميم استمارة موجهة للطالب تتضمن (١٥ بند لتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية، ١٥ بند لتقييم متطلبات الأنظمة الفرعية).

### مجتمع الدراسة وحدودها:

شمل مجتمع الدراسة جميع الدارسين الملتحقين للدراسة في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس في العام الدراسي (٢٠١٧ - ٢٠١٨)، والذي بلغ عددهم ٤٥ طالبا (١٨ طالبا، ٢٧ طالبة)، حاصل ٢٩ طالبا منهم على درجة الدكتوراه، ٥ طلاب على درجة الماجستير ومن ثم تمثل الخبرات العلمية والأكاديمية المهنية التي يتمتع بها غالبية الطلاب مؤشرا جيدا لإعطاء نتائج واضحة ودقيقة للدراسة.

### نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة إلى تقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية (المعولية، والموثوقية، واللموسية، والتعاطف، والاستجابة) من خلال تحديد أهميتها النسبية من خلال وجه نظر الطلاب، فجاء الترتيب الأول من نصيب الموثوقية ٣٥,٠٣%، يليها في الترتيب الثاني اللموسية ٣١,٨٠%، وفي الترتيب الثالث المعولية ١٣,٣٥%، يليها في الترتيب الرابع الاستجابة ١٢,٩٦%، وفي الترتيب الخامس التعاطف ٦,٨٥%. كما تم بناء بيت الجودة العام الخاص بتقييم جودة الخدمة التعليمية على أساس تحديد متطلبات الأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) التي حصلت على أعلى أهمية نسبية، وذلك من خلال اختيار البندين اللذين حصلا على أعلى أهمية نسبية من وجهة نظر الطلاب، وبالتالي توضح هذه النتائج مدى جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس التي تتصل بالأنظمة الفرعية (الإداري، والفني، والاجتماعي) في ضوء علاقاتها الارتباطية مع أبعاد جودة الخدمة التعليمية (الموثوقية، واللموسية، والمعولية، والاستجابة، والتعاطف) من وجه نظر الطلاب، وتوصي الدراسة بإعداد برامج

تدريبية لأعضاء هيئة التدريس، وجميع الأفراد في منظومة التعليم الجامعي على مختلف المستويات ليصل بعضهم إلى مستوى الحزام الأسود الماستر (الأعلى) QFD Master Black Belt الذى يُمثل أرفع مستوى من الكفاءة فى تطبيقات أسلوب نشر وظيفة الجودة المتعددة والمعقدة، إنشاء وحدة متخصصة لتوفير كافة البيانات والمعلومات التى تتطلبها تطبيقات أسلوب نشر وظيفة الجودة فى منظومة التعليم الجامعي، تنظيم العديد من المؤتمرات، والندوات، وورش العمل على أسلوب نشر وظيفة الجودة، لإمكانية الاستفادة منها فى تطوير جودة العملية التعليمية، وتطوير برامج التعليم الجامعي.

### التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:-

١. إنشاء وحدة متخصصة لتوفير كافة البيانات والمعلومات التي تتطلبها تطبيقات أسلوب نشر وظيفة الجودة فى منظومة التعليم الجامعي.
٢. إعداد برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس، وجميع الأفراد في منظومة التعليم الجامعي على مختلف المستويات ليصل بعضهم إلى مستوى الحزام الأسود الماستر (الأعلى) QFD Master Black Belt الذي يُمثل أرفع مستوى من الكفاءة فى تطبيقات أسلوب نشر وظيفة الجودة المتعددة والمعقدة.
٣. تنظيم العديد من المؤتمرات، والندوات، وورش العمل على أسلوب نشر وظيفة الجودة، وإمكانية الاستفادة منها فى تطوير جودة العملية التعليمية ، وتطوير برامج التعليم .
٤. إجراء العديد من البحوث والدراسات عن التطبيقات المتعددة لأسلوب نشر وظيفة الجودة التي تهتم بتقييم وتطوير مختلف أبعاد العملية التعليمية بالجامعة.
٥. إجراء العديد من البحوث والدراسات لتوضيح طبيعة تطبيقات أسلوب نشر وظيفة الجودة، وإمكانياتها، والتمويل اللازم، وطبيعة تعدد مسارات وأنماط تطبيقها، وكيفية تطوير وتكييف العديد من أدواتها لتلائم أهداف الجامعة واحتياجاتها، وأي مستوى من مستويات المؤسسة المختلفة (مشكلة، عملية، نظام، قطاع، ...)، وتوفير كل الدعم البشرى، والمادى، والمالى، والمعلوماتى، والتكنولوجى اللازم لنجاح التنفيذ.

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول: مشكلة الدراسة والإطار العام للدراسة
١	مقدمة
٣	أولاً: مشكلة وتساؤلات الدراسة
٤	ثانياً: أهداف الدراسة
٥	ثالثاً: أهمية الدراسة
٥	رابعاً: منهج الدراسة
٥	خامساً: مجتمع الدراسة وعينته وفروض الدراسة
٦	سادساً: حدود الدراسة
٦	سابعاً: الدراسات السابقة
٦	الدراسات العربية
٨	الدراسات الأجنبية
١٠	ثامناً : مفاهيم الدراسة
١١	تاسعاً : الإطار التنظيمي للدراسة
١٣	الفصل الثاني: الاتجاهات والنماذج الحديثة في تجويد منظومة التعليم الجامعي
١٦	المبحث الأول: مفهوم الجودة: تعريفات المفهوم ودلالات المعاني
١٦	١- الجودة
١٨	٢- جودة التعليم
١٨	٣- نظام إدارة الجودة
١٩	٤- إدارة الجودة الشاملة
٢٠	٥- إدارة الأداء
٢١	المبحث الثاني: التطور التاريخي للجودة
٢٢	المرحلة الأولى: جودة المنتج
٢٣	المرحلة الثانية: إشباع رغبات العميل
٢٣	المرحلة الثالثة: اتخاذ الجودة كعامل في المنافسة

الصفحة	الموضوع
٢٣	المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة
٢٤	المبحث الثالث: الاتجاهات الحديثة
٢٤	الاتجاه الأول: التفكير النظامي
٢٧	الاتجاه الثاني: تجويد التعليم مشكلة شديدة التعقد
٢٨	الاتجاه الثالث : المؤسسات التعليمية كنماذج للنظم المعقدة التكيفية
٣٠	الاتجاه الرابع: التخطيط الاستراتيجي للجودة في المؤسسات التعليمية وفقا للمنظور الياباني هوشين كانرى
٣١	الاتجاه الخامس: أفضل الممارسات
٣٦	الاتجاه السادس: التحسين المستمر وفقا لمنهجية الكايزن
٤٥	مقارنة بين كايزن وبقية أنظمة الجودة
٤٦	الاتجاه السابع: أداة نشر وظيفة الجودة
٤٧	١- مفهوم أداة نشر وظيفة الجودة
٥١	٢- نماذج أداة نشر وظيفة الجودة
٥٨	٣- أساليب أداة نشر وظيفة الجودة وأدواتها
٦٢	الاتجاه الثامن: الإنتاج الرشيق/ المرن المستند لنظام تويوتا للإنتاج
٦٨	الاتجاه التاسع: إدارة الجودة الشاملة
٧١	الاتجاه العاشر: مؤسسة التعلم كمدخل لتحقيق التغيير المؤسسي المطلوب للارتقاء بجودة المنظومة ودعم استمراريته
٧٧	الاتجاه الحادي عشر: إدارة التميز في المؤسسات التعليمية
٨٣	الاتجاه الثاني عشر: دائرة PDCA
٨٥	الاتجاه الثالث عشر: مواصفة الأيزو ISO 9001: 2008
٨٥	١- المواصفة القياسية الدولية الأيزو ISO 9001: 2008 : النشأة والتطور
٨٦	٢- العلاقة بين مواصفة الأيزو ISO 9001: 2008 وإدارة الجودة الشاملة
٩١	٣- متطلبات تطبيق المواصفة القياسية الدولية
٩٢	الاتجاه الرابع عشر: قياس الأداء المتوازن كنظام لقياس مدى جودة أداء منظومة التعليم الجامعي في ضوء خططها الإستراتيجية

الصفحة	الموضوع
١٠٣	المبحث الرابع: التوجه نحو التكامل بين النماذج والمنهجيات المختلفة
١٠٥	تعقيب
١٠٨	الفصل الثالث: الأسس الفكرية والتطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة
١٠٨	مقدمة
١٠٨	أولاً: الجذور التاريخية لأداة نشر وظيفة الجودة ( QFD )
١١٢	ثانياً: مفهوم أداة نشر وظيفة الجودة: التعريفات ودلالات المعنى
١١٦	ثالثاً: بيت الجودة (HOQ) House Of Quality
١١٦	رابعاً: العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management وأداة نشر وظيفة الجودة ( QFD )
١١٧	خامساً: أهمية أداة نشر وظيفة الجودة
١٢٠	سادساً: المرتكزان الأساسيان لأداة نشر وظيفة الجودة
١٢٢	سابعاً: تطبيقات أداة نشر وظيفة الجودة
١٢٢	ثامناً: أدوات تطبيق أداة نشر وظيفة الجودة
١٢٣	تاسعاً: الأسس والإجراءات التطبيقية لأداة نشر وظيفة الجودة
١٢٩	المستوى الأول: الجودة الأساسية
١٣٠	المستوى الثاني: جودة الأداء
١٣٠	المستوى الثالث: الجودة المثيرة
١٤١	الفصل الرابع: واقع جودة الخدمة التعليمية في دبلوم إدارة نظم الجودة والاعتماد بجامعة عين شمس من وجهة نظر الطلاب
١٤١	أولاً: أهداف الفصل
١٤٢	ثانياً: الأداة المستخدمة للحصول على المعلومات
١٤٤	ثالثاً: التحليل الإحصائي والكيفي ومعالجة البيانات
١٦٥	رابعاً: ملخص لأهم النتائج
١٦٦	خامساً: التوصيات
١٦٧	المراجع
١٦٧	المراجع العربي