

# قائمة البحوث لمقياس إدارة الجودة ( ) السنة الثالثة ليسانس ، تخصص ادارة أعمال ( ) ( مع العناصر التي يجب التركيز عليها )

## 1- المفهوم والتطور التاريخي للجودة

- مفهوم الجودة
- مراحل تطور التاريخي للجودة
- أبعاد جودة المنتج و أبعاد جودة الخدمة
- رواد الجودة

## 2- إدارة الجودة الشاملة " أدوات الأساسية السبع للجودة"

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة
- أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- الفرق بين الإدارة التقليدية و إدارة الجودة الشاملة
- أدوات الجودة

## 3- فحص ومراقبة وحساب تكاليف الجودة.

- مفهوم عملية فحص ومراقبة الجودة والمراحل التي تمر بها

- أدوات الرقابة على الجودة
- مفهوم تكاليف الجودة و أنواعها
- طرق و أساليب تحليل تكاليف الجودة
- مفهوم اقتصاديات فحص ورقابة الجودة

#### 4- إدارة وقياس الجودة في الخدمات " المنظمات التعليمية ،

#### الصحية، الاتصالات ....."

- التعريف والمبادئ
- نماذج قياس جودة الخدمات ( نموذج SERVQUAL ، نموذج SERVPERF ، نموذج جودة الخدمة العمومية )

#### 5- أدوات حل المشاكل وتحسين الأداء، - دور إدارة الجودة

#### في تحسين الأداء بالمؤسسة-أمثلة"

- الأسس العامة لتقييم الأداء
- معايير تصنيف الأداء
- مداخل تحسين الأداء ( عجلة ديمنغ، ثلاثية جوران، الكايزن)
- تقنيات إدارة الجودة الشاملة رافعة لتحسين الأداء ( نشر وظيفة الجودة، التقويم الذاتي)

#### 6- دور إدارة الجودة في تفعيل التغيير التنظيمي

- مجالات التغيير في المنظمة لتطبيق إدارة الجودة، استراتيجية الجودة الشاملة كعملية تغيير. "
- مفهوم و أنماط التغيير
- مجالات التغيير التنظيمي
- مجالات التغيير في المنظمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

## 7- إدارة الجودة الشاملة للتسويق و أهميتها " قدرة التنافسية"

- المزيج التسويقي
- إدارة الجودة التسويقية
- رابعة إدارة الجودة التسويقية ( التسويق المتكامل، التسويق المجتمعي، التسويق الداخلي، التسويق بالعلاقات)

## 8- مكانة إدارة الجودة الشاملة في إدارة الموارد البشرية

- الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها
- إدارة الجودة الشاملة وتطوير الموارد البشرية
- العلاقة بين إدارة الجودة و إدارة الموارد البشرية

## 9- الايزو المفهوم والهيمنة والخطوات الأساسية للحصول

عليها.

- مفهوم الايزو وأنواعه
- مراحل الحصول على شهادة الايزو 9000
- العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الايزو

- الهيئات الداعمة للجودة والتقييس في الجزائر
- جوائز الجودة

## 10- تجارب ناجحة لمؤسسات عالمية في إدارة الجودة.

### قائمة المراجع

- إبراهيم ، محمد عبد الرزاق. (2003 م). منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة ،(ط2)، عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع.
- أحمد، أحمد إبراهيم. (2007م). تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس ، ( ط 1)، القاهرة : دار الفكر العربي.
- أحمد ، أحمد إبراهيم. (2003 م) . الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين، (ط1) ، القاهرة : دار الفكر العربي.
- احمد ،احمد إبراهيم ( 2003 ) :الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية الإسكندرية : دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- أحمد ، أحمد إبراهيم. (2000م). القصور الإداري في المدارس الواقع والعلاج، (ط1)، القاهرة: دار الفكر العربي.
- أحمد،حافظ فرج. (2007م). الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، ( ط 1)، القاهرة : عالم الكتب.
- باند، بيت، هولب، لاري. (2005م). السيكس سيكما رؤية متقدمة في إدارة الجودة الشاملة (ط1) ،ترجمة أسامة أحمد مسلم، الرياض : دار المريخ للنشر والتوزيع.
- البيلاوي،حسن حسين وآخرون. ( 2006م). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد (الأسس والتطبيقات) ، (ط1)، الأردن : دار المسيرة.
- بيوشامب،إدوارد. (1423هـ -2002م). التعليم الياباني والتعليم الأمريكي ( دراسة مقارنة) . ترجمة أ. محمد طه علي. (ط1)، الرياض : دار المعرفة للتنمية البشرية.

-الجضعي،خالد بن سعد.(2005م) . إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، ( ط 1)،الرياض: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.

-جلاس، وليام. (2000م). إدارة المدرسة الحديثة ( مدرسة الجودة) ، ترجمة ،فايزة حكيم(ط1)، القاهرة : الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

-جمعة، أشرف فضيل. ( 2005م). فرق التحسين المستمر في نظم الجودة الشاملة ، ( ط 1 )، الدمام : المؤلف.

-جويلي ، مها (2002)، المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار لوفاء لنديا للطباعة والنشر.

-الجويبر، عبد الرحمن إبراهيم. (1427هـ \_ 2006م). إدارة الجودة الشاملة في الفكر الإسلامي والمعاصر (ط2)، المدينة المنورة: المؤلف.

-الحري، رافدة . ( 2007م). إعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة ، (ط1) ، عمّان: دار الفكر.

-حمادات،محمد حسن محمد.(2006م). القيادة التربوية في القرن الجديد ، ( ط 1)، عمّان : دار الحامد للنشر والتوزيع.

-حمود، خضير كاظم . ( 2005م). إدارة الجودة الشاملة ، ( ط 1)، عمّان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

-خالد، نزيه. ( 2006م) .الجودة في الإدارة المدرسية والإشراف التربوي،( ط 1)، عمّان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، دار المشرق الثقافي.

-الخطيب، محمد بن شحات .(2004م). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم ، الرياض : دار الخريجي للنشر والتوزيع.

-الدرادكة، مأمون سليمان ( 2006م). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، ( ط 1) ، عمّان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

-الدرادكة، مأمون وَ الشبلي،طارق. ( 1422هـ - 2002 م). الجودة في المنظمات الحديثة ، (ط1) ، عمّان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

-زاهر، ضياء الدين. ( 2005م). إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ، ( ط 1)، القاهرة: دار السحاب.

-الزواوي، خالد محمد. ( 2003م). الجودة الشاملة في التعليم (أسواق العمل في الوطن العربي)، (ط1) ، القاهرة: مجموعة النيل التعليمية.

-الفرقة البيداغوجية لمقياس إدارة الجودة ، سنة ثالثة ليسانس، تخصص إدارة أعمال-