

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	جدول
٤٧	المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة .	٢-١
٤٩	سمات وخصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو ٩٠٠٠ .	٢-٢
٧٥	عدد العينة من الطلاب والعاملين بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .	٣-١
٧٧	آراء الخبراء حول مناسبة الاستبيان الخاص بالطلاب .	٣-٢
٧٨	آراء الخبراء حول مناسبة الاستبيان الخاصة بالعاملين .	٣-٣
٧٩	لتوضيح آراء الخبراء حول التعديلات بالاستبيان الخاص بالطلاب	٣-٤
٨٠	لتوضيح آراء الخبراء حول التعديلات بالاستبيان الخاص بالعاملين	٣-٥
٨١	الصورة النهائية للمحاور وعدد العبارات بكل محور لاستمارة استبيان الطلاب .	٣-٦
٨١	الصورة النهائية للمصادر وعدد العبارات لكل محور لاستمارة استبيان العاملين .	٣-٧
٨٣	معامل الصدق الذاتي والثبات لاستمارة الاستبيان الخاصة بالطلاب	٣-٨
٨٤	معامل الصدق الذاتي والثبات لاستمارة الاستبيان الخاصة بالعاملين	٣-٩
٨٦	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لآراء الطلاب فى المحور الأول الخاص بجودة أنشطة الجودة بجامعة طنطا .	٤-١
٩٢	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لآراء الطلاب فى المحور الثانى الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة .	٤-٢
١٠١	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لآراء الطلاب فى المحور الثالث الخاص بجودة أداء العاملين .	٤-٣
١٠٤	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لآراء العاملين فى المحور الأول والخاص بالتركيز على العمل .	٤-٤

## تابع / قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	جدول
١٠٧	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لأراء العاملين في المحور الثاني والخاص بتأسيس نظام للمعلومات لإدارة الجودة الشاملة .	٤-٥
١١٠	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لأراء العاملين في المحور الثالث والخاص بالإدارة الفعالة للعنصر البشري .	٤-٦
١١٣	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لأراء العاملين في المحور الرابع والخاص بمشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة .	٤-٧
١١٦	التكرار والنسبة المئوية وكا <sup>٢</sup> لأراء العاملين في المحور الخامس الخاص بتدريب العاملين على متطلبات إدارة الجودة الشاملة .	٤-٨

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	شكل
٢٢	التنظيم العالمي والإقليمي والمحلى للحركة الكشفية .	٢-١
٥٠	نموذج الأرجل الثلاثة لإدارة الجودة الشاملة .	٢-٢
٥١	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو ٩٠٠٠ .	٢-٣
٥٣	نظام الجودة الشاملة للخدمة .	٢-٤
٥٥	نموذج الجائزة الأوربية للجودة .	٢-٥
٨٩	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء الطلاب فى المحور الأول الخاص بجودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا .	٤-١
٩٦	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء الطلاب فى المحور الثانى الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة .	٤-٢
١٠٣	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء الطلاب فى المحور الثالث الخاص بجودة أداء العاملين .	٤-٣
١٠٥	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العاملين فى المحور الأول والخاص بالتركيز على العمل .	٤-٤
١٠٨	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العاملين فى المحور الثانى والخاص بتأسيس نظام للمعلومات لإدارة الجودة الشاملة .	٤-٥
١١١	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العاملين فى المحور الثالث والخاص بالإدارة الفعالة للعنصر البشرى .	٤-٦
١١٤	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العاملين فى المحور الرابع والخاص بمشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة .	٤-٧
١١٧	التكرار والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العاملين فى المحور الخامس الخاص بتدريب العاملين على متطلبات إدارة الجودة الشاملة .	٤-٨