

## الفصل السادس

### أهم النتائج و التصور المقترح

و يشتمل على:

مقدمة

أولاً: أهم النتائج و التوصيات.

ثانياً: التصور المقترح.

ثالثاً: البحوث المقترحة.

## الفصل السادس

### أهم النتائج و التصور المقترح

#### مقدمة:

توصلت الدراسة بإطارها النظري و الميداني إلى مجموعة من النتائج النظرية و الميدانية التي يمكن الاستفادة منها في وضع تصور مقترح لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بصورة صحيحة على جامعة قناة السويس لتحقيق وظائفها التعليمية و الخدمية و البحثية و بصورة يستشعرها أعضاء هيئة التدريس و الطلاب، أي أن النتائج النظرية و الميدانية تحدد طبيعة التصور المقترح (فلسفته و مرتكزاته)، كما تحدد أهدافه و ما يجب اتباعه من إجراءات عند مراعاة بعض الضمانات التي تكفلها الدراسة لنجاح هذا التصور.

أي أن هذا الفصل يتناول ما يلي:

#### أولاً: أهم النتائج و التوصيات:

أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج، بعضها يتصل بالإطار النظري و البعض الآخر يتصل بالدراسة الميدانية؛ و يمكن عرضها على النحو التالي:

#### أ- نتائج الإطار النظري و تتمثل في:

١- يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل مباشر على التعليم الجامعي بوظائفه المختلفة من خلال اعتبار أن التعليم الجامعي بما يتضمنه من (مدخلات و عمليات و مخرجات)، يكون مثله في ذلك مثل المنتجات الصناعية و الدليل على ذلك أن تجارب البلدان المتقدمة قد أكدت على نجاح التجربة من خلال استفادتها من أفكار و مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي.

٢- هناك مجموعة من المبررات التي تدعو إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها:

- زيادة أهمية دور الجامعات في الوقت الحاضر في الإسهام في تحقيق التنمية الشاملة.
- قصور الأداء الحالي للتعليم الجامعي عن مواكبة التغيرات و التحولات الحادثة للمجتمع.
- الحاجة إلى تفعيل أداء الجامعات لتوفير فرص عمل مناسبة لخريجها لسد احتياجات سوق العمل.

٣- عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يفضل مراعاة بعض الأمور منها:

- الاهتمام بمرحلة التخطيط.
  - إشراك كل العاملين في الجامعة و الطلاب في تحقيق الجودة.
  - محاولة توفير الدعم المادي طويل الأمد.
  - تشجيع العاملين بمنحهم مكافآت مالية.
  - توفير قدر من الصبر و عدم استعجال النتائج.
- ٤- توجد مجموعة من المعوقات التي تجعل من الصعب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها:
- البناء التنظيمي المزدوج للكليات و الجامعات.
  - العوامل اللغوية المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة و التي لا يعتاد عليها مجتمع التعليم العالي مثل: الزبون و إرضاء الزبون، العميل، المنتج، التحكم و الإدارة.
- ٥- يوجد الكثير من فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي منها:
- زيادة مستوى الإشباع و الرضا بين مكونات المنظومة التعليمية: الطالب، القائم بالتدريس، العاملين، و سوق العمل
  - زيادة الاستثمار في مجال التعليم و البحث العلمي، و الربط الجيد بين المراكز البحثية و الوحدات الإنتاجية
  - تطوير المناهج الدراسية بما يخدم سوق العمل.
- ٦- التقاعس في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري و ربما يرجع ذلك إلى:
- قلة الإمكانيات المادية.
  - سيطرة الجوانب التقليدية على عملية التدريس.
  - الاهتمام بالكم على حساب الكيف.
  - ندرة التعاون بين أعضاء هيئة التدريس.
  - ضعف القدرة لدى جميع العاملين بالجامعة على العمل في فريق واحد.
  - قلة الكوادر التي تقود حركة الجودة داخل الجامعة.
  - ضعف الرغبة لدى الكثير من العاملين بالجامعة في التطوير و التجديد.
  - تهرب بعض العاملين بالجامعة من تحمل المسؤولية.
  - فرض الكليات و الأقسام على الطلاب من خلال التنسيق.
  - شيوع بعض المفاهيم و المقولات الخاطئة عن الجودة.

**ب- نتائج الدراسة الميدانية:**

أسفرت الدراسة الميدانية عن عدد من النتائج تذكر الباحثة أهمها في النقاط الآتية:

١. ندرة توافر الكتاب الإلكتروني مما أدى إلى الاعتماد على الطرق التقليدية و هي الكتب و المذكرات الجامعية.
٢. قلة توافر مركز لبيع الكتاب الجامعي في الكليات المختلفة بجامعة قناة السويس مما أدى إلى الاعتماد على بعض المكتبات الخارجية لبيع الكتاب الجامعي، أو تكليف أحد الطلاب ببيع الكتاب الجامعي للأستاذ.
٣. ضعف أخذ أعضاء هيئة التدريس لرأي الطلاب في بعض عناصر المقررات الدراسية مما أدى إلى فرض المقررات و التكاليفات على الطلاب.
٤. قلة اهتمام الكليات بطلابها من جميع الجوانب مما أدى إلى معاناة الكثير من طلاب الجامعة.
٥. ندرة توافر مكتبات داخل الأقسام العلمية مما أدى إلى اعتماد و تراحم الطلاب على مكتبة الكلية الرئيسية.
٦. قلة استخدام أعضاء هيئة التدريس لأساليب متنوعة في تقويم الطلاب مما أدى إلى الاعتماد على الشكل التقليدي في تقويم الطلاب و هو الاختبارات التحريرية.
٧. قلة الخطط المنظمة للبحث العلمي مما أدى إلى زيادة البحوث الجامعية في جانب و قلة في جوانب أخرى.
٨. ضعف ميزانية البحث العلمي مما أدى إلى تدهور البحث العلمي بالجامعة.
٩. ضعف أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي مما أدى إلى تدهور البحوث الجامعية.
١٠. ضعف توفير قاعدة بيانات يمكن رجوع الباحثين إليها مما أدى إلى بذل الباحثين مجهوداً كبيراً في الحصول على بعض المعلومات التي تخص الكلية مثل عدد المقيدون في كل فرقة ذكور و إناث، و عدد الراسبين، و عدد الخريجين، و المنتسبين، و عدد أعضاء هيئة التدريس القائمين بالعمل و المعارين .....
١١. ضعف منح مكافأة للمتميزين في البحث العلمي مما أدى إلى عدم الحرص على عمل أبحاث جيدة و هامة.
١٢. قلة توفير مجلة لنشر البحوث العلمية مما أدى إلى عدم نشر الكثير من البحوث العلمية بسبب ارتفاع تكاليف النشر و إرهاق الباحثين بالنشر في مجلات خارج كلياتهم و جامعاتهم.
١٣. ضعف دراسة الاحتياجات المجتمعية مما أدى إلى انفصال الجامعة عن المجتمع.

١٤. ندرة توافر مراكز لتسويق البحوث و الخدمات الجامعية مما أدى إلى عدم استفادة المجتمع بشكل كبير من هذه البحوث و الخدمات.
١٥. ضعف العلاقة التشاركية بين الجامعة و المجتمع مما أدى إلى انفصال كلاً منهما عن الآخر.
١٦. قلة مشاركة الطلاب في الجهود المبذولة لخدمة المجتمع مما أدى إلى هامشية و وظيفة خدمة المجتمع بالنسبة للجامعة.
١٧. ضعف قياس القدرة الأكاديمية للطلاب الجدد مما أدى على الاعتماد على الدرجات فقط في توزيع الطلاب.
١٨. ضعف كتابة و طباعة و إخراج الكتاب الجامعي بصورة جيدة مما أدى إلى معاناة الطلاب من مستوى الكتاب الجامعي.
١٩. قلة توافر القاعات الدراسية بشكل يحقق جودة العملية التعليمية مما أدى إلى انتظار الطلاب لوقت متأخر في الكلية من أجل الحصول على قاعة خالية، و التضارب بين الفرق المختلفة في القاعات.
٢٠. ندرة توافر الوسائل و الإمكانيات المعينة للتدريس في القاعات الدراسية مما أدى إلى صعوبة فهم الطلاب للكثير من الدروس المقدمة لهم.
٢١. ندرة تزويد مكتبة الكلية بالمراجع الحديثة بشكل يحقق جودة التعلم مما أدى إلى صعوبة الاعتماد على مكتبة الكلية في إنهاء التكاليفات التي يقوم بها الطلاب خلال العام الدراسي.
٢٢. ضعف عقد الامتحانات في بيئة مناسبة بشكل يحقق جودة العملية التعليمية مما أدى إلى إجراء الامتحانات في البدروم أو في خيام و ما يترتب على ذلك من ارتفاع درجة الحرارة و الضجيج و عدم قدرة الطلاب على التركيز.
٢٣. ندرة تقديم أعضاء هيئة التدريس تغذية راجعة للطلاب عن أدائهم بشكل يساعد على تحسين مستوى تعليم الطلاب مما أدى إلى عدم معرفة الطلاب بالأخطاء التي يقعون فيها في الاختبارات المختلفة.
٢٤. ضعف توافر مصلى مناسب للطلاب بشكل يساعد على راحتهم النفسية مما أدى إلى أداء الطلاب للفرائض في أماكن غير مناسبة.
٢٥. قلة توفير زيارات ميدانية للطلاب في المجالات التي سوف يعملون بها مستقبلاً بشكل يساعد الطلاب على التكيف مع هذه المجالات مما أدى إلى جهل الطلاب بها.
٢٦. ندرة إتاحة الحرية للطلاب للاختيار بين المقررات بشكل يساعدهم على اختيار الأنسب لهم مما أدى إلى دراسة الطلاب لمقررات غير مناسبة لهم.

٢٧. قلة وجود مجلات طلابية بشكل يساعد الطلاب على التعبير عن آرائهم مما أدى إلى اهتمام الطلاب بأشياء أخرى للتعبير عن آرائهم مثل الكتابة على الجدران و عمل بعض المظاهرات و الإضرابات.
٢٨. وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث لصالح الذكور في الدرجة الكلية لاستبيان أعضاء هيئة التدريس.
٢٩. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و الأدبية في الدرجة الكلية لاستبيان أعضاء هيئة التدريس.
٣٠. وجود فروق دالة إحصائياً بين الفرقة الثالثة و الرابعة لصالح الفرقة الثالثة في الدرجة الكلية لاستبيان الطلاب.
٣١. عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في الدرجة الكلية لاستبيان الطلاب.
٣٢. وجود فروق دالة إحصائياً بين الكليات العملية و الأدبية لصالح الكليات العملية في الدرجة الكلية لاستبيان الطلاب.

#### ج- التوصيات:

توصي الباحثة بالتوصيات التالية:

١. الشمولية في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات.
٢. تهيئة ثقافة الجامعة لتفعيل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٣. محاولة إرضاء الطالب هو الخطوة الأساسية في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.
٤. الحرص على الاستمرار في الجودة لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في المستقبل.
٥. أن يتفهم رئيس الجامعة و العمداء معنى أن يكونوا مسئولين في عصر متغير و موارد محدودة.
٦. يجب توافر بيئة و مناخ يكون التركيز فيه على الايجابيات أكثر من السلبيات.
٧. وضع شروط واضحة لمن يتولى المناصب القيادية في الجامعة مثل: القبول و الشعبية، و القدرة على التفكير الإبداعي، و السرعة في حل المشكلات، و الوضوح و الشفافية في اتخاذ القرارات، و النظرة المتفائلة و النشاط، و متابعة المستجدات و التغييرات الحادثة في مجال التعليم الجامعي.
٨. التعاون بين الكليات و الجامعات المختلفة لإحداث الجودة الحقيقية في مجال التعليم الجامعي.
٩. التخلي عن الاعتماد على مكتب التنسيق في قبول الطلاب بالتعليم الجامعي و العالي المصري، حيث ثبت عدم فعاليته.

١٠ عدم إنشاء أي كلية جديدة داخل الجامعة إلا بعد تهيئة كل الظروف التي تساعد على الإنشاء بصورة جيدة مثل: توفير المكان المناسب، و إعداد أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم، و توفير الإمكانيات و التجهيزات و المعامل و الورش و المساحات المناسبة لكل طالب داخل القاعات الدراسية و داخل أسوار الجامعة، و إذا حدث غير ذلك فإنها تصبح كليات طفيلية تبنى على أنقاض كليات أخرى فتضمر و لا تنفع.

### ثانياً: التصور المقترح:

في هذا البحث تم استعراض التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جامعة قناة السويس من خلال تطبيقه على كل كلية من كليات الجامعة، و قد تم بناء هذا التصور المقترح في ضوء ما تم عرضه من النماذج للرواد الأوائل و في ضوء المفاهيم و المبادئ الأساسية لهذا المدخل، و كذلك ما تم عرضه من تجارب ناجحة لبعض الجامعات و ما حققته من فوائد عديدة نتيجة لتطبيقها الناجح، بالإضافة إلى نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمعرفة الوضع الحالي لإدارة الجودة الشاملة بجامعة قناة السويس، و من كل ما سبق تم بلورة التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة قناة السويس.

و يتكون التصور من مفهوم و فلسفة و مرتكزات و أهداف و إجراءات التطبيق بالإضافة إلى بعض الضمانات المطلوب توافرها لنجاح تطبيق هذا التصور، و تتناول الباحثة هذه النقاط بشيء من التفصيل كما يلي:

#### ١- مفهوم التصور المقترح:

و يقصد بالتصور المقترح إطار عاماً يوضح كيفية تحسين جامعة قناة السويس لوظائفها التعليمية و البحثية و الخدمية من خلال تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة.

#### ٢- فلسفة التصور المقترح:

تتحد ملامح التصور المقترح من خلال:

١- إن التحديات التي تواجه التعليم الجامعي المصري تتطلب إدارة جامعية قادرة على فهم انعكاسات هذه التحديات على التعليم الجامعي، و تكوين إطار فكري جديد للتعامل بكفاءة مع الواقع المتغير و تهيئته للتفاعل مع كل تطور مستقبلي.

٢- تزايد حجم البطالة بين خريجي الجامعات المصرية، و تدهور الانتاجية في العديد من المجالات التنموية لهؤلاء الخريجين يفرض على الجامعة أن تعمل على زيادة التركيز على التدريبات العملية و التطبيق الميداني الذي يصقل الخريج بالمهارات اللازمة في مجال تخصصه.

٣. التنافس الشديد بين الجامعات الحكومية و الخاصة، بما يحتم علينا ضرورة الأهتمام بالجامعات الحكومية في مصر و حل المشكلات التي تتعرض لها و محاولة رفع مستوى الخريجين فيها.

٤. إن التطور الحقيقي لا يتم إلا في بيئة إنسانية تحثو الفرد و تقدر رغباته، و هذا يتطلب تحمل مسؤولية توفير التدريب لكل أعضاء هيئة التدريس و الإداريين و الطلاب و توجيههم و مساعدتهم في استخدام التقنيات و الآلات الحديثة ليؤدوا عملهم جيداً. و إزالة الخوف و تهيئة البيئة المناسبة التي تشجع الأفراد على التحدث بحرية و إزالة المعوقات بين الأقسام و البرامج، و بين الكلية و الإدارة و هيئات التدريس و الطلاب مما يؤدي إلى التجديد في وظائف الجامعة التعليمية و البحثية و الخدمية.

٥. إن جامعة قناة السويس من الجامعات الهامة في جمهورية مصر العربية و التي تخدم منطقة غالية من أرض الوطن بفروعها المتعددة؛ لذا ينبغي أن تسعى إلى تخريج خريج متميز يضمن لها مكانتها بين الجامعات المصرية.

٦. إن مكانة جامعة قناة السويس و اتساع نطاق خدماتها لمحافظات القناة؛ يفرض عليها فهم التغيرات و التحديات الحالية و المستقبلية و تبني إدارة جامعية قادرة على الابتكار و التجديد و قيادة التحول و تحقيق الاستمرارية و المحافظة على معدلات عالية للنمو الاقتصادي.

### ٣- مرتكزات التصور المقترح:

١. حاجة جامعة قناة السويس لتضافر كل الجهود من أجل تحقيق الجودة المطلوبة و ذلك انطلاقاً من الرغبة في الاستثمار في رأس المال البشري.

٢. حاجة الجامعة- طبقاً لإدارة الجودة الشاملة- إلى اقتناع كل فرد في الجامعة بضرورة تحقيق الجودة فيها و تحمل مسؤولية ذلك، و محاولة غرس قيمة اتقان العمل في نفوس كل العاملين بالجامعة.

٣. إن جامعة قناة السويس لا تحتاج إلى ميزانية خارجية لتحسين جودة الخدمات التعليمية و البحثية و الخدمية بها، فهي تستطيع إذا صُرح لها بذلك أن توفر لنفسها الميزانية المطلوبة من خلال تفعيل دورها الأساسي الذي أنشأت من أجله و هو خدمة البيئة.

٤. أن تبدأ الجامعة في تحسين الخلل و العيوب و الثغرات التي ظهرت في كافة الوظائف التعليمية و البحثية و الخدمية للجامعة، و لن يتأتى هذا إلا إذا قامت إدارة الجامعة بتشجيع كافة العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة على طرح الأفكار و المقترحات التي تعمل على التحسين المستمر، و بذلك تكون قد أثارت همم العاملين و أدمجتهم في النظام و ضمنت ولاءهم و تقبلهم للتغيير المطلوب إحداثه.

٥. إن إدخال إدارة الجودة الشاملة إلى الجامعة لا يقتصر على أعضاء هيئة التدريس فقط، ولكنه أيضاً يطبق على الإداريين و الطلاب و الأجهزة المساندة للنشاط العلمي و البحثي و الخدمي للجامعة.

#### ٤- أهداف التصور المقترح:

يهدف التصور المقترح إلى ما يلي:

١. بيان أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جامعة قناة السويس، كجامعة تخدم مدن القناة و مدينتي شمال و جنوب سيناء.
٢. تضمين رسالة جامعة قناة السويس و رؤيتها لمستقبلها من خلال تحليل البيئة المحيطة بها و تحليل مشكلاتها و احتياجاتها و بيان دورها في الوفاء بهذه الاحتياجات و حل هذه المشكلات.
٣. وضع خطة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جامعة قناة السويس لتطوير وظائفها التعليمية و البحثية و الخدمية و تحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المصرية و العربية و العالمية.
٤. بيان سبل تنفيذ و متابعة خطة الجامعة الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٥. التقويم و التحسين المستمر لخطة جامعة قناة السويس الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

#### ٥- آليات التصور المقترح:

تحدد آليات التصور المقترح الإجراءات المتبعة في تحقيق أهداف التصور عند توافر ضمانات محددة، و تمثل هذه الآليات الترجمة العلمية لفلسفة التصور المقترح و مرتكزاته إلى أغراض محددة تمثل رسالة الجامعة، و من هذا المنطلق يمكن القول بأن الفلسفة التي ينطلق منها التصور المقترح و ما يستند إليه من مرتكزات قد تم التوصل إليها من خلال رصد واقع جامعة قناة السويس و ثقافة الجودة فيها مع مراعاة التطورات العصرية التي تعاشها الجامعة و المجتمع المصري، و هذه الفلسفة تحدد رسالة الجامعة و رؤيتها فيما ترغب أن تكون عليه في المستقبل.

#### ٦- مراحل التصور المقترح:

##### أ- مرحلة وضع رؤية و رسالة للجامعة و تشمل:

إن المرحلة الأولى من مراحل التصور المقترح تتمثل في بناء و تحديد رؤية و رسالة مستقبلية لهذه الجامعة، و هذه الرؤية و الرسالة يجب أن تكون شاملة لكل و وظائف الجامعة المختلفة التعليمية و البحثية و الخدمية متضمنة في ذلك كل المستويات المختلفة و تحويلها إلى فريق عمل واحد هدفه

الأساسي تحقيق الجودة في جامعة قناة السويس، و عندما يتم بناء هذه الرؤية و الرسالة يتم نشرها على مستوى الجامعة كي تلقى قبولاً و دعماً و بالتالي تصبح رؤية و رسالة مشتركة، و لا شك أن تحديد هذه الرؤية و الرسالة يعد عملاً صعباً و يحتاج إلى كثير من الوقت و قدر من الصبر، و لكن إذا تمت هذه الخطوة بنجاح فإن ذلك يضمن نجاح تحقيق الجودة داخل الجامعة.

إن تسلسل الأحداث في هذه المرحلة يتطلب المرور بالخطوات الآتية:

١- تحليل البيئة الخارجية للجامعة: و في هذه الخطوة تقوم إدارة الجامعة بجمع المعلومات عن البيئة الخارجية للجامعة، و تحليلها، و ذلك تمهيداً للخطوة التالية.

٢- تحديد وضع أو مكانة الجامعة في بيئتها و مساهمتها في حل مشكلاتها: و تأتي هذه الخطوة كخطوة مكملة للخطوة السابقة، فبعد تحليل المعلومات التي تم جمعها عن البيئة الخارجية للجامعة تقوم إدارة الجامعة بتحديد وضع أو مكانة الجامعة في بيئتها و مدى مساهمتها في حل مشكلات المجتمع.

٣- استطلاع رأي المستفيدين من الجامعة: و في هذه الخطوة تقوم إدارة الجامعة باستطلاع رأي المستفيدين من الجامعة سواء المستفيدين الداخليين أو الخارجيين، و ذلك تمهيداً للخطوة التالية.

٤- التنبؤ باحتياجات المجتمع: و تأتي هذه الخطوة مكملة للخطوة السابقة، فبعد استطلاع رأي المستفيدين من الجامعة يتم التنبؤ باحتياجات المجتمع، و بالتالي تحديد الإمكانيات المطلوبة من الجامعة لمواجهة هذه الاحتياجات.

٥- صياغة رؤية و رسالة الجامعة المستقبلية: تقوم إدارة الجامعة في هذه الخطوة و في ظل الخطوات السابقة بصياغة رؤية و رسالة الجامعة المستقبلية، و عندما يتم ذلك، يتم تحديد الحواجز و العوائق التي يمكن أن تقف في سبيل تنفيذها، و بذلك يكون قد تم وضع اللبنة الأولى في التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جامعة قناة السويس.

#### ب- مرحلة التخطيط و تشمل:

عند مرحلة التخطيط لابد من مراعاة وضع خطط لتحسين جودة وظائف الجامعة الثلاث التعليمية و البحثية و الخدمية في كل كلية من كليات الجامعة، ثم وضع خطة كلية تضم الخطط الثلاث و تتبع منها و تتسق بينها على مستوى الجامعة.

١- خطة تجويد العملية التعليمية: و يكون ذلك عن طريق مجموعة من اللجان:

▪ لجنة رصد الواقع: و يكون مهمة هذه اللجنة رصد واقع الكلية في كل ما يتعلق بالعملية التعليمية من: سياسة القبول بالجامعة، الكتاب الجامعي، قاعة الدرس، المكتبة، أساليب التقويم، الخدمات الطلابية، الأنشطة الطلابية، التدريب الميداني، و فرص اختيار الطالب. ثم تحديد

الإيجابيات و السلبيات في كل محور من هذه المحاور، و يجب أن يتم رصد الواقع بصورة دقيقة غير متحيزة حتى يتم وضع الحلول بصورة جيدة. و يمكن أن تتكون هذه اللجنة من عدد من أعضاء هيئة التدريس الشباب يعاونهم مجموعة من الإداريين المتميزين و كذلك مجموعة من الطلاب المعروفين بروحهم القيادية و قدرتهم الاستيعابية. و يتم كتابة هذا العمل بصورة جيدة و مرتبة ثم يقدم للجنة وضع الحلول.

▪ **لجنة وضع الحلول:** تبدأ هذه اللجنة في وضع حلول للسلبيات التي ظهرت من خلال رصد الواقع و الاستفادة من الإيجابيات لتدعيم هذه السلبيات، و عند وضع الحلول لابد من مراعاة: ظروف جامعة قناة السويس و ظروف المنطقة التي تخدمها هذه الجامعة، و البعد عن الحلول الخيالية صعبة التطبيق، و ترتيب المشكلات حسب الأهمية، و محاولة وضع حلول مرتبطة مع بعضها البعض، و عمل عصف ذهني لوضع أكثر من حل و التوصل إلى أفضلها. و يمكن أن تتكون هذه اللجنة من مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المعروفين بالحكمة و القدرة على حل المشكلات و القدرة على استشراف المستقبل، و حب الوطن و حب الجامعة، و الرغبة الحقيقية في التطوير و التجويد. و البعد عن الأفراد الذين يعلو عندهم حب النقد لمجرد النقد و النظرة التساؤمية للمستقبل، فهؤلاء هم مقبرة التقدم و الرقي.

▪ **لجنة توفير ميزانية:** عندما تصل المشكلات التي حددتها لجنة رصد الواقع، و الحلول التي وضعتها لجنة وضع الحلول إلى لجنة توفير الميزانية، تقوم هذه اللجنة بدراسة المشكلات و الحلول و تحاول أن توفر الميزانية المطلوبة دون مطالبة الجامعة أو الدولة بذلك، و يكون توفير الميزانية معتمد على تسويق بحوث أعضاء هيئة التدريس بالكلية، و المشروعات التي تقوم بها كل كلية و عن طريق المساعدات التي تقدمها مؤسسات المجتمع المحلي و رجال الأعمال لكل كلية، و ذلك يرجع إلى إيمان هذه المؤسسات و هؤلاء الرجال بضرورة إعداد خريج متميز يستطيع أن يعمل و يُبدع في عمله عندما يخرج إلى سوق العمل المصري.

## ٢- خطة تجويد البحث العلمي: و يكون ذلك عن طريق مجموعة من اللجان:

▪ **لجنة اختيار الهيئة المعاونة:** و تقوم هذه اللجنة باختيار و اختبار الأفراد المرشحين للتعين في وظيفة معيد، و تحديد المعايير التي تضمن جودة هذا المعيد من: التدين و الخلق الحميد، و حب البحث العلمي، و روح الإصرار و المثابرة، و القدرة على الإبداع و التجديد، و إيجادة اللغة الانجليزية و استخدام الحاسب الآلي، و المرونة، و المظهر العام، و غيرها من المعايير التي تضمن نجاح هذا الفرد في شغل وظيفة عضو هيئة تدريس في المستقبل.

- لجنة الموافقة على موضوعات الماجستير والدكتوراه: و يتم ذلك عن طريق عرض كل الموضوعات المراد البحث فيها على هذه اللجنة للتأكد من أهمية و ضرورة هذه الموضوعات بالنسبة للمجتمع المصري.
- لجنة فحص الرسائل: و تقوم هذه اللجنة بفحص كل الرسائل الموجودة في الكلية للتأكد من جودتها من كل الجوانب، و إعادة كتابة و تحديث الرسائل القديمة في الكلية، و توفير مكان جيد لعرض هذه الرسائل ليستفيد منها الجميع، و محاولة عرض النتائج التي توصلت إليها هذه الرسائل على الجهات المختصة للاستفادة منها.
- لجنة متابعة إكسابات البحث العلمي في الكلية: و تقوم هذه اللجنة بمراقبة كل الإكسابات الموجودة في الكلية التي تخص البحث العلمي للتأكد من جودتها المستمرة مثل: المكتبة، و مكتبة الدراسات العليا، و شبكة النت، و الأجهزة و المعدات، و المواد الخام و الكيماويات، و مكافآت المتميزين من الباحثين... و تعمل على توفير الصيانة المستمرة لهذه الإكسابات.
- لجنة متابعة الباحثين: و تهتم هذه اللجنة بالباحثين و حل المشكلات التي يتعرضون لها في مجال البحث العلمي و تشجيعهم على مواصلة البحث و زيادة دافعية من يتعرض منهم لأي سبب، و توفير دورات مستمرة لتعريف صغار الباحثين بأساليب و أخلاقيات البحث العلمي، و مناقشة هؤلاء الباحثين في كل الأمور التي يتعرض لها المجتمع و احترام آرائهم و رغباتهم، حيث أن احترام الإنسان و تقدير أراؤه من أهم الأسباب التي تدفعنا نحو التقدم و هذا من ضمن المبادئ التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة.
- لجنة تسويق البحث العلمي: و تقوم هذه اللجنة بمحاولة تسويق الأبحاث العلمية التي قام بها أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم في الجامعة على الهيئات و الجهات و المؤسسات المختصة للاستفادة منها من ناحية و تحسين الدخل المادي لأعضاء هيئة التدريس و معاونيهم بصورة مشرفة من ناحية أخرى.

## ٢- خطة تجويد وظيفة خدمة المجتمع: تعد وظيفة خدمة البيئة و المجتمع من الوظائف الهامة بالنسبة

لجامعة قناة السويس و من أجل تجويد هذه الوظيفة لابد من تكوين اللجان التالية:

- لجنة تحديد المشكلات مجتمعية: و تقوم هذه اللجنة بتحديد المشكلات التي يعاني منها إقليم مدن القناة بصفة خاصة و المشكلات التي يعاني منها المجتمع المصري بصفة عامة و تحديد المشكلات التي يمكن للكلية أن تساهم في حلها، ثم ترتيب هذه المشكلات الأهم ثم المهم، و

يجب تيقظ هذه اللجنة للاطلاع المستمر على المشكلات الطارئة على المجتمع و تحديدها قبل أن تتفاقم و تتسع.

▪ **لجنة حل المشكلات المجتمعية:** و بعد تحديد المشكلات التي يمكن للكلية المساهمة في حلها و ترتيبها حسب الأهمية، تبدأ هذه اللجنة في محاولة وضع الحلول المنطقية لهذه المشكلات المجتمعية و تنبيه لجنة الموافقة على موضوعات الماجستير و الدكتوراه إلى هذه المشكلات حتى ترشد الباحثين إليها.

▪ **لجنة تكوين علاقات بين الجامعة و المجتمع:** و من أجل ربط الكلية مع المجتمع المحلي لابد أن يكون هناك لجنة هدفها الربط المستمر بين الجانبين و اطلاع مؤسسات المجتمع على إنجازات الكلية بصفة دورية، و اطلاع إدارة الكلية على المساهمات المادية و المعنوية التي يمكن لمؤسسات المجتمع المحلي أن تقدمها للكلية.

#### ج- مرحلة توفير الميزانية:

و تعد هذه المرحلة من المراحل الهامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على جامعة قناة السويس، و من الجدير بالذكر أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يحتاج مجرد ميزانية مرصودة فقط، ولكنه يحتاج إلى قناعة بالجودة و إتقان للعمل في المقام الأول، ثم تأتي الميزانية التي يمكن توفيرها في جامعة قناة السويس، فهي جامعة فنية لديها الكثير من الإمكانيات و المشروعات التي يمكن أن تحققها و تجني من ورائها الكثير، ففي كل كلية من كليات الجامعة بل و في كل قسم في هذه الكليات يمكن إنشاء مركز للاستشارات المختلفة و توعية المجتمع بوجود هذه المراكز التي تقدم خدماتها للأفراد مقابل أجور رمزية، و عمل مشروعات في سيناء حسب تخصص كل كلية، و غيرها من الوسائل التي تنفرد بها جامعة قناة السويس على غيرها من جامعات جمهورية مصر العربية و يمكن أن تجني من ورائها الكثير من الأموال التي تصب في خزانة الجامعة، ثم توزع هذه الأموال لتحقيق الجودة المرجوة لكل وظائف الجامعة دون الاحتياج إلى ميزانية الدولة.

#### د- مرحلة تنفيذ و متابعة خطة الجامعة الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

و تهدف هذه المرحلة إلى وضع الخطة الموضوعية مسبقاً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة موضع التنفيذ على جامعة قناة السويس و تتطلب هذه المرحلة ضرورة القيام بالخطوات التالية:

- ١- قيام عميد كل كلية من كليات جامعة قناة السويس بمتابعة اللجان الموجودة في الكلية و الاطلاع على ما تقوم به و كتابة تقرير عن عمل كل لجنة لتقديمه إلى إدارة الجامعة.
- ٢- متابعة الجامعة لكل كلية و معرفة مدى قدرة كل كلية على تحقيق الجودة الشاملة فيها.

٣- تحديد أفضل الكليات التي نجحت في تحسين الوظائف التعليمية و البحثية و الخدمية فيها و تقديم جائزة مادية و معنوية لهذه الكليات على أن يتم ذلك بصورة سنوية و ينشر ذلك في الصحف و التقارير الرسمية.

٤- عمل اجتماعات شهرية للجان المختلفة في الكلية الواحدة لمناقشة ما تم التوصل إليه و لتشجيع اللجان على العمل المستمر لتحسين الكلية.

#### ٥- مرحلة التقييم و التحسين المستمر لخطة الجامعة الخاصة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

و تعتبر هذه المرحلة هي المرحلة الأخيرة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أهم هذه المراحل، فهي مرحلة الحكم على مدى نجاح أو عدم نجاح الخطة التي و ضعتها الجامعة لتطبيق هذه الإدارة بها و ذلك في ضوء الأهداف العامة و التفصيلية المحددة مسبقاً، و يكون نتيجة هذه العملية هي تحديد الفجوة بين الإنجاز الذي تم و الأهداف المحدد التوصل لها. الأمر الذي على أساسه تتحدد التعديلات التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند وضع خطط جديدة لإدارة الجودة الشاملة بالجامعة من منطلق أن هذه الإدارة تقوم على أساس استمرارية التحسين. و هناك عدة أدوات للتقييم يجب استخدامها أثناء تطبيق إدارة الجودة لضمان نجاح التطبيق و منها: التقييم الذاتي، و التقدير التنظيمي، و مسح آراء العملاء، و تقويمات التدريب.

#### ٧- ضمانات التصور المقترح:

إن تطبيق آليات التصور المقترح تحتاج إلى بعض الضمانات التي تجعل من التطبيق ممكناً و الباحثة تذكر هنا بعض الضمانات فيما يلي:

- ١- اقتناع كل فرد في الجامعة بضرورة تحقيق الجودة لضرورة استمرار هذه الجامعة.
- ٢- توزيع المهام على كل الفئات و استبعاد الأفراد أصحاب الهمم المحبطة.
- ٣- ضرورة الاستماع إلى رأي كل مشارك في عملية تحقيق الجودة بالجامعة.
- ٤- العمل على توفير الميزانية المطلوبة لتحقيق الجودة في كل وظائف الجامعة.
- ٥- إعداد و تدريب فئة من أبناء الكلية على المهارات الضرورية لإدخال إدارة الجودة الشاملة على التعليم الجامعي ليحملوا مسؤولية التطوير المستمر للكلية باستخدام هذه الإدارة.
- ٦- الاستجابة السريعة للمشكلات التي يتعرض لها الطلاب و المتعلقة بالخدمات الجامعية.
- ٧- التركيز على مطالب كل المستفيدين من جامعة قناة السويس.
- ٨- وضوح المعايير التي تُقيم في ضوءها وظائف الجامعة التعليمية و البحثية و الخدمية.

١٠ البعد عن أسلوب المحاباة و المدارة السائد في المجتمع المصري فلا بد من وجود ثواب وعقاب،  
المجيد يثاب و تقدم له المكافآت المادية و المعنوية، و المُخطئ يعقاب.

### ثالثاً: البحوث المقترحة:

تعد هذه الدراسة واحدة من الدراسات التي توجهت نحو دراسة التطوير الإداري الجامعي و التربوي من خلال مدخل إداري حديث، لذا تأمل الباحثة أن تستمر الدراسات في هذا المجال و من الموضوعات المقترحة كدراسات مستقبلية:

- تطوير الدراسات العليا التربوية بجامعة قناة السويس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة.
- تطوير الأداء الإداري بجامعة قناة السويس في ضوء إدارة الجودة الشاملة.
- تصور مقترح لتطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي المصري في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المصري.
- دراسة عن جودة الخدمات الجامعية التي يقدمها التعليم الأهلي للطلاب.
- الواقع المهني لخريجي كليات جامعة قناة السويس في ضوء إدارة الجودة الشاملة - دراسة  
تقويمية.
- التخطيط الاستراتيجي للارتقاء بمستوى خريجي كليات جامعة قناة السويس في ضوء إدارة  
الجودة الشاملة.

# مراجع الدراسة

## مراجع الدراسة

أولاً: المراجع العربية:

١- المعاجم والقواميس:

١. ابن منظور، لسان العرب، ج ٢، مكتبة دار الحديث، القاهرة، ٢٠٠٣.
٢. أديب اللجمي و آخرون، المحيط، ط ٢، مكتبة أمبريمتو، بيروت، ١٩٩٤.
٣. محمد ناصر الدين الألباني، السلسلة الصحيحة، ج ٣، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض، ١٩٩٦.

٢- الكتب العربية:-

٤. إبراهيم بدران، تطلعات لمصر المستقبل، مكتبة نهضة مصر، القاهرة، ١٩٩٩.
٥. إبراهيم عصمت مطاوع، التنمية البشرية بالتعليم و التعلم في الوطن العربي، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.
٦. أحمد إبراهيم أحمد، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، ١٩٩٩.
٧. \_\_\_\_\_، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية و المدرسية، دار الوفاء لندنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
٨. تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٧.
٩. أحمد إسماعيل حجي، نظام التعليم في مصر، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩١.
١٠. \_\_\_\_\_، إدارة بيئة التعليم و التعلم، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠.
١١. \_\_\_\_\_، اقتصاديات التربية و التخطيط التربوي، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.
١٢. \_\_\_\_\_، التاريخ الثقافي للتعليم في مصر، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.
١٣. \_\_\_\_\_، تربية الإنسان و تعلمه، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٢.
١٤. أحمد الخطيب، البحث العلمي و التعليم العالي، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٣.
١٥. أحمد سيد مصطفى، إدارة الجودة الشاملة و الأيزو ٩٠٠٠- دليل عملي، مطابع الدار الهندسية، القاهرة، ١٩٩٨.
١٦. أحمد مهدي عبد الحليم، "إعادة بناء التعليم لماذا و كيف؟"، دار الشروق، القاهرة، ١٩٩٩.
١٧. إصدارات بمبك، الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم و الأدوات، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بمبك"، القاهرة، ٢٠٠٣.

١٨. بدوي محمود الشيخ، الجودة الشاملة في العمل الإسلامي، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠.
١٩. بسمان فيصل محجوب، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٣.
٢٠. بيومي محمد ضحاوي، التربية المقارنة و نظم التعليم، ط ٣، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٨.
٢١. توفيق محمد عبد المحسن، تخطيط و مراقبة جودة المنتجات- مدخل إدارة الجودة الشاملة، ط ٢، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٩.
٢٢. جابر عبد الحميد جابر و أحمد خيرى كاظم، مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٦.
٢٣. جامعة قناة السويس، كتيب تطوير خطة إستراتيجية لتحسين الجودة، مطابع جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، ٢٠٠٦.
٢٤. جمال أبو الوفا و سلامة عبد العظيم، اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٠.
٢٥. جمهورية مصر العربية، التعليم العالي في مصر سنة ٢٠٠٢، مطابع روز اليوسف، ٢٠٠٢، القاهرة.
٢٦. حامد عمار، الجامعة بين الرسالة و المؤسسة، دراسات في التربية و الثقافة (٤)، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ١٩٩٦.
٢٧. \_\_\_\_\_، من همونا التربوية و الثقافية، دراسات في التربية و الثقافة (١)، ط ٢، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ١٩٩٧.
٢٨. \_\_\_\_\_، في التنمية البشرية و تعليم المستقبل، دراسات في التربة و الثقافة (٧)، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ١٩٩٩.
٢٩. \_\_\_\_\_، مواجهة العولمة في التعليم و الثقافة، دراسات في التربة و الثقافة (٨)، الدار العربية للكتاب، القاهرة، ٢٠٠٠.
٣٠. حسان محمد حسان، نحو أهداف سلوكية للتعليم الجامعي العربي، دار الثقافة للطباعة و النشر، القاهرة، ١٩٨٠.
٣١. حسن حسين البيلاوي و آخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز و معايير الاعتماد- الأسس و التطبيقات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، ٢٠٠٦.
٣٢. حسن شحاتة، البحوث العلمية و التربوية بين النظرية و التطبيق، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، ٢٠٠١.

٣٣. حمدي أبو الفتوح عطيفة، منهجية البحث العلمي و تطبيقاتها في الدراسات التربوية و النفسية، دار النشر للجامعات، القاهرة، ١٩٩٦.
٣٤. خالد سعد عبد العزيز سعيد، إدارة الجودة الشاملة، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ١٩٩٧.
٣٥. رؤوف عباس أحمد، تاريخ جامعة القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ١٩٩٥.
٣٦. راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٩.
٣٧. رشدي أحمد طعيمة و محمد سليمان البندري، التعليم الجامعي بين رصد الواقع و رؤى التطوير، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤.
٣٨. رعد حسن الصرن، معجزة الجودة الشاملة، دار علاء الدين، سوريا، ٢٠٠١.
٣٩. سعاد بسيوني عبد النبي و آخرون، التربية المقارنة - متطلبات فكرية و دراسات تطبيقية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠٤.
٤٠. سعيد إسماعيل علي، التعليم على أبواب القرن الحادي و العشرين، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٨.
٤١. \_\_\_\_\_، شجون جامعية، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٩.
٤٢. \_\_\_\_\_، الأصول السياسية للتربية، ط ٣، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٣.
٤٣. \_\_\_\_\_، تعليمنا بين الأمس و الغد، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٤.
٤٤. \_\_\_\_\_، تجديد العقل التربوي، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٥.
٤٥. \_\_\_\_\_، نحو إستراتيجية لتطوير التعليم الجامعي في مصر، الأهرام الاقتصادي، العدد ٢٣٣، ٢٠٠٧.
٤٦. سعيد النل و آخرون، قواعد الدراسة في الجامعة، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، ١٩٩٧.
٤٧. سعيد طه محمود و السيد محمد ناس، قضايا في التعليم الجامعي، مكتبة النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٣.
٤٨. سعيد يس عامر، إدارة القرن الواحد و العشرين، مركز وايد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري، القاهرة، ١٩٩٨.
٤٩. \_\_\_\_\_، "تنمية القدرة التنافسية من خلال مداخل و أبعاد الجودة"، في: نحو إدارة جديدة، مركز وايد سيرفيس، القاهرة، ١٩٩٩.
٥٠. سعيد يس عامر و آخرون، الإدارة بالجودة الشاملة، مركز التميز لعلوم الإدارة و الحاسب، القاهرة، ٢٠٠٠.

٥١. سلامة عبد العظيم حسين، الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٥.
٥٢. \_\_\_\_\_، الإدارة المدرسية و الصفية المتميزة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦.
٥٣. سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات جودة المنتج، مكتبة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، ٢٠٠٠.
٥٤. سيد عبد القادر السيد، الدليل الشامل للجودة الكلية في تطبيق المواصفات الدولية لنظم الجودة ٩٠٠٠ و المواصفات الدولية لمراجعة نظم الجودة ١٠٠١١، (د.ن)، ١٩٩٤.
٥٥. شبل بدران و جمال الدهشان، التجديد في التعليم الجامعي، دار قباء للطباعة و النشر، القاهرة، ٢٠٠١.
٥٦. صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية - التطبيق و مقترحات التطوير، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، ٢٠٠٤.
٥٧. صلاح الدين المتبولي، التربية و مشكلات المجتمع، دار الوفاء لنديا للطباعة و النشر، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
٥٨. ضياء الدين زاهر، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٥.
٥٩. عادل الشبراوي، الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، الشركة العربية للإعلام العلمي "شعاع"، القاهرة، ١٩٩٥.
٦٠. عباس محجوب، نحو منهج إسلامي في التربية و التعليم، مؤسسة علوم القرآن، الإمارات العربية المتحدة، ١٩٨٧.
٦١. عبد الرحمن أبو المجد رضوان، التعليم الجامعي الخاص الواقع و تحديات المستقبل - النموذج المصري، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٦.
٦٢. عبد الرحمن بن محمد بن خلدون، مقدمة ابن خلدون، ج ٢، دار إحياء التراث العربي، بيروت، ١٩٩٩.
٦٣. عبد الرحمن عليان، "نحو إدارة جديدة للمنظومة التعليمية"، في: سعيد يسن عامر، نحو إدارة جديدة، مركز وايد سيرفيس، القاهرة، ١٩٩٩.
٦٤. عبد الرحمن عيسوي، تطوير التعليم الجامعي العربي، دار النهضة العربية، بيروت، ١٩٨٤.
٦٥. عبد العزيز جميل مخيمر و آخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٠.

٦٦. عبد الغني عبود، "إدارة الجامعة في عالمنا المعاصر"، في: الأسس التربوية لإعداد المعلم الجامعي، ط ٣، جامعة عين شمس، ١٩٩٩.
٦٧. عبد الفتاح محمود سليمان، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات و مشروعات التشييد، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠١.
٦٨. عبد المنعم إبراهيم الدسوقي الجميبي، الجامعة المصرية القديمة نشأتها و دورها في المجتمع، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، ١٩٨٠.
٦٩. عبد الودود مكرم، قراءات في التربية (١)، الشافعي للطباعة و النشر، المنصورة، ٢٠٠٣.
٧٠. عرفات عبد العزيز سليمان، إستراتيجية الإدارة في التعليم (ملاحم من الواقع المعاصر)، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠١.
٧١. علي أحمد مذكور، التعليم العالي في الوطن العربي الطريق إلى المستقبل، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠.
٧٢. \_\_\_\_\_، التربية و ثقافة التكنولوجيا، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٣.
٧٣. علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهل للأيزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، ١٩٩٥.
٧٤. علي خليل مصطفى أبو العنين و آخرون، القضايا التربوية المعاصرة، الدار الهندسية، القاهرة، ٢٠٠٤.
٧٥. علي ماهر، تقرير لجنة التعليم الجامعي، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة، ١٩٥٤.
٧٦. عمر وصفي عقيلي، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠١.
٧٧. فاروق عبده فليح، أستاذ الجامعة الدور و الممارسة، زهراء الشرق، القاهرة، ١٩٩٧.
٧٨. فايز مراد مينا، التعليم في مصر الواقع و المستقبل حتى عام ٢٠٢٠، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠١.
٧٩. فريد راغب النجار، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠.
٨٠. فريد عبد الفتاح زين الدين، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب، القاهرة، ١٩٩٦.
٨١. فؤاد أبو حطب و سيد عثمان، التقويم النفسي، ط ٤، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٨٥.
٨٢. لمياء محمد أحمد السيد، العولمة و رسالة الجامعة - رؤية مستقبلية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٢.

٨٣. مأمون الدرادكة و آخرون، إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠٠١.
٨٤. مأمون الدرادكة و طارق الشلبي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠٠٢.
٨٥. مأمون السلطي و سهيلا الياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو ٩٠٠٠، دار الفكر، دمشق، ١٩٩٩.
٨٦. محمد إسماعيل عمر، أساسيات الجودة في الإنتاج، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠.
٨٧. محمد الهادي عفيفي، التربية و النخير الثقافي، ط ٥، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ١٩٨٠.
٨٨. محمد توفيق ماضي، إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل، دار المعارف، القاهرة، ١٩٩٥.
٨٩. \_\_\_\_\_، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة و التعليم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٢.
٩٠. محمد حسن رسمي، الطريق إلى نهضة مصر، ج ١، دار البيان للطباعة و النشر، القاهرة، ٢٠٠٢.
٩١. \_\_\_\_\_، الطريق إلى نهضة مصر، ج ٢، دار البيان للطباعة و النشر، القاهرة، ٢٠٠٣.
٩٢. محمد سمير حسانين، تاريخ و نظام التعليم في مصر، دار خليفة، طنطا، ١٩٩٧.
٩٣. محمد صبري الحوت و ناهد عدلي شاذلي، التعليم و التنمية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠٠٧.
٩٤. محمد عبد الغني حسن هلال، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء و التنمية، القاهرة، ١٩٩٦.
٩٥. \_\_\_\_\_، مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب، مركز تطوير الأداء و التنمية، القاهرة، ١٩٩٦.
٩٦. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوي العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، ٢٠٠٥.
٩٧. محمد فاضل الجمالي، خبرات و آراء في الدراسة الجامعية، دار سعاد الصباح، الكويت، ١٩٩٣.
٩٨. محمد متولي غنيمية، التربية و العمل و حتمية تطوير سوق العمالة العربية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٦.
٩٩. \_\_\_\_\_، تمويل التعليم و البحث العلمي العربي المعاصر - أساليب جديدة، ط ٢، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٢.

- ١٠٠ محمد منير مرسي، الاتجاهات الحديثة في التعليم الجامعي المعاصر و أساليب تدريسه، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٢.
- ١٠١ \_\_\_\_\_، تخطيط التعليم و اقتصادياته، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٨.
- ١٠٢ محمود عباس عابدين، علم اقتصاديات التعليم الحديث، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٠.
- ١٠٣ \_\_\_\_\_، قضايا تخطيط التعليم و اقتصادياته بين العالمية و المحلية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ٢٠٠٣.
- ١٠٤ محمود كامل الناقه، "التدريس الجامعي. رؤية تأصيلية"، في: الأسس التربوية لإعداد المعلم الجامعي، ط ٣، جامعة عين شمس، ١٩٩٩.
- ١٠٥ مديحة السنطي، "ملامح تطوير سياسة التعليم العالي مع التركيز على الجامعات"، في: أماني قنديل و آخرون، سياسة التعليم الجامعي في مصر الأبعاد السياسية و الاقتصادية، مركز البحوث و الدراسات السياسية، جامعة القاهرة، ١٩٩١.
- ١٠٦ المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج العربي، برنامج تدريبي في إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في المجال التربوي، الدوحة، ٢٣-٢٦ يونيو ٢٠٠٢.
- ١٠٧ مريم محمد إبراهيم الشرقاوي، إدارة المدارس بالجودة الشاملة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠٢.
- ١٠٨ معهد الإدارة العامة، إدارة العمليات و الجودة، مكتبة جرير، الرياض، ٢٠٠١.
- ١٠٩ مها عبد الباقي الجويلي، التربية و المجتمع - الاتجاهات الحديثة في التوظيف الاجتماعي للتربية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، ٢٠٠١.
- ١١٠ هادية محمد أبو كليله، دراسات في تخطيط التعليم و اقتصادياته، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، ٢٠٠٢.
- ١١١ يعقوب أحمد الشراح، التربية و أزمة التنمية البشرية، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض، ٢٠٠٢.
- ج - الكتب المترجمة:**
- ١١٢ برانت دافيز و لندا إليسون، الإدارة المدرسية في القرن الحادي و العشرين، ترجمة السيد عبد العزيز البهواشي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠٤.
- ١١٣ بيتي كوليز و جيف مونن، التعليم المرن في عالم رقمي، ترجمة بهاء شاهين، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٤.

١١٤. جوزيف جابلونسكي، إدارة الجودة الشاملة، الجزء الثاني، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، سلسلة إصدارات بمبك (٤)، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بمبك"، القاهرة، ١٩٩٦.
١١٥. جون مارش، إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، ج ٣، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بمبك"، القاهرة، ١٩٩٦.
١١٦. د. فرانكلين أوهارا، دليل ISO 9000 للمطابق و الحصول على شهادة معايير الجودة العالمية، ترجمة مركز التعريب و البرمجة، الدار العربية للعلوم، لبنان ١٩٩٩.
١١٧. دل.، ضمان الجودة في التعليم العالي، ترجمة السيد عبد العزيز البهواشي، و سعيد حمد الربيعي، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٥.
١١٨. دال بستر فيلد، الرقابة على الجودة، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، ١٩٩٥.
١١٩. دين هوبارد، تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة عدنان الأحمد و آخرون، المنظمة العربية للتربية و الثقافة، دمشق، ١٩٩٩.
١٢٠. روبرت هو و وترمان الابن، براعة الإدارة، ترجمة علاء عبد المنعم عبد القوي، الدار الدولية للنشر و التوزيع، القاهرة، ١٩٩٩.
١٢١. فرانسيس ماهوني و كارل جي ثور، ثلاثية إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، ٢٠٠٠.
١٢٢. فليب أتكينسون، إدارة الجودة الشاملة، الجزء الأول، ترجمة عبد الفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بمبك"، القاهرة، ١٩٩٦.
١٢٣. لويد دوبينز و كلير كراوفورد ماسون، إدارة الجودة- التقدم و الحكمة و فلسفة ديمينج، ترجمة حسين عبد الواحد، الجمعية المصرية لنشر المعرفة و الثقافية العالمية، القاهرة، ١٩٩٧.
١٢٤. مارجريت بريدي و آخرون، الإدارة التعليمية (الإستراتيجية- الجودة- الموارد)، ترجمة بهاء شاهين، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٦.
١٢٥. هيلين ستوت، تطوير نظم الجودة في التربية، ترجمة عدنان الأحمد و آخرون، المنظمة العربية للتنمية و الثقافة و العلوم، دمشق، ١٩٩٩.
١٢٦. هيو كوش، إدارة الجودة الشاملة، ترجمة طلال عايد الأحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٢.

١٢٧. وارين شمدت و جيروم فاتجا، مدير الجودة الشاملة الدليل العملي للقادة و المدربين لتحقيق إدارة الجودة الشاملة، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، و ناصر محمد العديلي، دار أفاق الإبداع العالمية للنشر و التوزيع، الرياض، ١٩٩٧.
١٢٨. وليام ل. مور و هريت مور، حلقات الجودة، ترجمة زين العابدين عبد الرحمن الحفظي، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩١.
١٢٩. يان زينج، "حوافز التعليم العالي الحكومي"، في: التخطيط التربوي - تحليل الحوافز و اتخاذ القرارات الفردية في مجال الإدارة التربوية، تحرير فرانسيس ن. كيميرر و دوجلاس م. وندام، ترجمة محمد أمين و عاطف أبو زينة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ٢٠٠٣.

#### د - الرسائل الجامعية :-

١٣٠. أحمد محمد برقعان، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، ٢٠٠١.
١٣١. أسياذ محمد محمد عوض، دور عضو هيئة التدريس بكليات التربية في خدمة المجتمع في ضوء التحديات العالمية المعاصرة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر، مصر، ٢٠٠٣.
١٣٢. أشرف السعيد أحمد محمد، بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، ٢٠٠١.
١٣٣. \_\_\_\_\_، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: رؤية إسلامية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، ٢٠٠٥.
١٣٤. أميمه عبد القادر أحمد الحيني، بعض العوامل الاجتماعية و الاقتصادية المؤثرة في الإقبال على التعليم الجامعي - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنيا، مصر، ١٩٩٢.
١٣٥. جيهان محمد محمد عوض، فاعلية مقرر مقترح لتنمية مهارات السلوك التوكيدي اللازمة للعمل لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية في ضوء مبادئ إستراتيجية الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠٠٦.
١٣٦. رضا محمد حسن محمد هاشم، مجانية التعليم العالي و علاقتها بتكافؤ الفرص في مصر من (١٩٦٢ - ١٩٩٦)، رسالة دكتوراه، كلية البنات، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٠.
١٣٧. شادية عبد الحليم متولي، الجودة في برنامج التعليم المفتوح بكلية التجارة جامعة القاهرة في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة، رسالة دكتوراه، قسم التعليم العالي و الجامعي، معهد الدراسات التربوية، مصر، ٢٠٠٤.

١٣٨. صفاء عبد العزيز أبو سعده، استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة في تعظيم فعالية أداء الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية- بالتطبيق على جامعة قناة السويس، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠٠٤.

١٣٩. صلاح حسن علي سلام، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠١.

١٤٠. عبد الحي محمد علي، دور التعليم العالي في الحراك الاجتماعي، رسالة دكتوراه، كلية التربية بأسوان، جامعة أسيوط، مصر، ١٩٩١.

١٤١. عبد العزيز أحمد محمد نصر داود، إدارة الجودة في التعليم العالي من بعد في مصر - تصور مستقبلي، رسالة دكتوراه، قسم التربية المقارنة و الإدارة التعليمية، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر، ٢٠٠٧م.

١٤٢. عبير فتحي أبو سليمان، تطوير الأداء الإداري بكليات التربية جامعة قناة السويس في ضوء إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية التربية ببورسعيد، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠٠٥.

١٤٣. علاء محمد سيد قنديل، تطبيق معايير الجودة الشاملة في العمليات الإدارية بالإدارات التعليمية في مصر، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة طنطا، مصر، ٢٠٠٧.

١٤٤. علي شوعي ناجي عرجاش، تطوير كليات التربية بالجمهورية اليمنية في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٤.

١٤٥. فاطمة أبو النور محمد، الدور المتوقع لأعضاء هيئة التدريس لتطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي المصري، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الإسكندرية فرع دمنهور، مصر، ٢٠٠٥.

١٤٦. كمال عبد الوهاب أحمد محمد، تصور مقترح لنظام تدريب قيادات التعليم الثانوي الفني أثناء الخدمة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠٠٦.

١٤٧. ماهر أحمد حسن محمد، كفاءة التعليم الجامعي في ضوء بعض المتغيرات العصرية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، ٢٠٠٤.

١٤٨. محمد أحمد فؤاد مرغني جاويش، تصميم نظام معلومات لإدارة شؤون الطلاب بجامعة الزقازيق/ فرع بنها في ضوء خبرات بعض الدول، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الزقازيق/ فرع بنها، مصر، ١٩٩٧.

١٤٩. محمد عباس عبد الرحيم، إدارة الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقها على جامعة جنوب الوادي في ضوء ثقافتها التنظيمية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط، مصر، ٢٠٠٣.

- <sup>١٥٠</sup> محمد عبد الرزاق إبراهيم، تطوير نظام تكوين معلم التعليم الثانوي العام بكليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، كلية تربية بنها، جامعة الزقازيق، مصر، ١٩٩٩.
- <sup>١٥١</sup> محمود مصطفى محمود الشال، تطوير التعليم الجامعي المصري في ضوء التغيرات المجتمعية-دراسة تحليلية، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، ١٩٩٤.
- <sup>١٥٢</sup> مريم بنت بلعرب النبھاني، تطوير إدارة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، عمان، ٢٠٠١.
- <sup>١٥٣</sup> مطر سالم سعيد الشمري، التنمية المهنية للقيادات التربوية بدولة قطر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠٠٤.

#### ٥- الموريات :-

- <sup>١٥٤</sup> إبراهيم خليل العلاف، "التعليم العالي في الوطن العربي الواقع و التصورات المستقبلية"، مجلة بحوث مستقبلية، ع ٢ ، مركز الدراسات المستقبلية، كلية الحداثة الجامعة، العراق، ٢٠٠٠.
- <sup>١٥٥</sup> أشرف حسين عبد العال عرندس، "تطوير الدراسات العليا التربوية في كلية التربية جامعة المنوفية في ضوء معايير الجودة الشاملة"، مجلة البحوث النفسية و التربوية، ع ٣، س ١٦ كلية التربية، جامعة المنوفية، مصر، ٢٠٠١.
- <sup>١٥٦</sup> إميل فهمي حنا شنودة، "من مشكلات التعليم الجامعي في العالم العربي- مشكلة هجرة الكفاءات العلمية و الفنية العربية- رؤية تربوية معاصرة"، في: الكتاب السنوي في التربية و علم النفس، (التعليم الجامعي في الوطن العربي)، المجلد الرابع عشر، ١٩٨٧.
- <sup>١٥٧</sup> أياد فاضل محمد التميمي، إدارة الجودة الشاملة و أثرها في الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة البصائر، ع ٢، مجلد ٩، جامعة البتراء، الأردن، سبتمبر ٢٠٠٥.
- <sup>١٥٨</sup> برھامي عبد الحميد زغلول، "تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في تحليل مشكلات منظومة التعليم الثانوي التجاري في مصر"، مجلة كلية التربية، ع ٣١، م ٢، جامعة طنطا، مصر، ٢٠٠٢.
- <sup>١٥٩</sup> تورستن هورسين، "فكرة الجامعة: أوارها الجديدة، أزمتها الحاضرة وتحديات المستقبل"، مجلة مستقبلات، ع ٧٨، مركز مطبوعات اليونسكو، القاهرة، ١٩٩١.
- <sup>١٦٠</sup> جمال علي الدهشان، و جمال أحمد السيسي، "تقويم بعض جوانب الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية من خلال آرائهم"، مجلة البحوث النفسية و التربوية، ع ٣، س ١٩، كلية التربية، جامعة المنوفية، مصر، ٢٠٠٤.

- <sup>١٦١</sup> حسام حمدي عبد الحميد، "مدخل حاضنات الأعمال التكنولوجية لتفعيل العلاقة بين الجامعة و قطاع الأعمال على ضوء قيادة ثقافة التغيير لمايكل فولان - دراسة مقارنة لتجارب دول عربية و أجنبية"، مجلة كلية التربية، ع ٦٦، ج ٣، كلية التربية، جامعة المنصورة، يناير ٢٠٠٨.
- <sup>١٦٢</sup> \_\_\_\_\_، "تمودج مقترح لاعتماد و ضمان جودة التعليم الجامعي عن بعد في مصر على ضوء بعض النماذج الأجنبية، مجلة دراسات تربوية و اجتماعية، ع ٤، ج ١٣ كلية التربية، جامعة حلوان، أكتوبر ٢٠٠٧.
- <sup>١٦٣</sup> حسين كامل بهاء الدين، "التعليم الجامعي و العالي نظرة إلى المستقبل"، مجلة العلوم التربوية، ع ١، ج ١، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة، يوليه ١٩٩٣.
- <sup>١٦٤</sup> حصة محمد صادق، "أساليب إدارة بعض أزمات النظام التعليمي القطري: دراسة تحليلية نقدية"، مجلة كلية التربية، ع ١٠٤، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، ديسمبر ٢٠٠١.
- <sup>١٦٥</sup> حنان إسماعيل أحمد، "التطوير التنظيمي للمؤسسة الجامعية باستخدام بحوث الفعل - دراسة تحليلية"، مجلة التربية، ع ٢٢، س ١١، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية، مصر، مايو ٢٠٠٨.
- <sup>١٦٦</sup> خالد سعد الجسعي، "جوائز الجودة: دراسة مقارنة من منظور تربوي"، مجلة الإدارة العامة، ع ٤، ج ٤٤ معهد الإدارة العامة، الرياض، ديسمبر ٢٠٠٤.
- <sup>١٦٧</sup> درية السيد البناء، "تطوير التعليم الثانوي الفني بمصر في ضوء إدارة الجودة الشاملة"، مجلة دراسات تربوية و اجتماعية، ع ٤، ج ٩ كلية التربية، جامعة حلوان، أكتوبر ٢٠٠٣.
- <sup>١٦٨</sup> راتب السعود، "تمودج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن"، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، ع ٢، مجلد ١٨، جامعة دمشق، الأردن، ٢٠٠٢.
- <sup>١٦٩</sup> سعيد إسماعيل علي، "تحليل و تفسير لسلبيات الوضع الراهن في الحياة الجامعية في مصر"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٨.
- <sup>١٧٠</sup> السعيد محمود السعيد عثمان، "تطوير التعليم الجامعي في مصر في ضوء بعض التحديات المعاصرة"، مجلة كلية التربية، ع ١١٨، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، يونيه ٢٠٠٣.
- <sup>١٧١</sup> صلاح الدين إبراهيم معوض، "المناخ المؤسسي السائد في إدارة التعليم الجامعي"، الكتاب السنوي في التربية و علم النفس، (التعليم الجامعي في الوطن العربي)، مجلد ١٣، دار الفكر العربي، القاهرة، ١٩٨٧.

١٧٢. صلاح الدين أحمد جوهر، "أساليب و تقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصالات و المعلومات"، مجلة كلية التربية، ع ١٠٥، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، يناير ٢٠٠٢.
١٧٣. عادل عبد الفتاح سلامه، "حلقات الجودة - مشروع مقترح للإدارة التشاركية بالمدرسة المصرية في ضوء الخبرة اليابانية الأمريكية"، مجلة كلية التربية، ع ٢٤، ج ٢، كلية التربية، جامعة عين شمس، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، ٢٠٠٠.
١٧٤. عبد الخالق فؤاد محمد، "تطوير أساليب مراقبة الجودة في العملية التعليمية في التعليم الأساسي"، صحيفة التربية، ع ٢، س ٥٢، القاهرة، يناير ٢٠٠١.
١٧٥. عبد الرحمن عدس، "الجامعة و البحث العلمي"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، القاهرة، يوليو ١٩٨٨.
١٧٦. عبد السلام عبد الغفار، "دعوة لتطوير التعليم الجامعي"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٩٨.
١٧٧. عبد المنعم عبد المنعم نافع، "الجودة الشاملة و معوقاتها في التعليم الجامعي المصري"، مجلة كلية التربية، ع ٢٥، مجلد ٩، كلية التربية، جامعة بنها، أكتوبر ١٩٩٦.
١٧٨. مجدي أحمد محمود إبراهيم، "رؤية مستقبلية لإمكانية التغلب على بعض مشكلات التعليم الجامعي في ظل سياسة الاقتصاد الحر"، مجلة دراسات تربوية و اجتماعية، ع ٢، مجلد ٤، كلية التربية، جامعة حلوان، مصر، يونيو ١٩٩٨.
١٧٩. محمد إبراهيم عطوة مجاهد، "الاعتماد المهني للمعلم مدخل لتحقيق الجودة في التعليم"، مجلة كلية التربية، ع ٤٨، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، يناير ٢٠٠٢.
١٨٠. محمد طه زيدان، "الجامعة و تنمية الثقافة العلمية"، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، ع ٢، كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، أبريل ٢٠٠٢.
١٨١. محمد محمود ميلاد و أحمد عبد المنعم أحمد، "معوقات الجودة الشاملة في إعداد معلمة التعليم الأساسي في كلية التربية بصور بسلطنة عمان"، مجلة البحث في التربية و علم النفس، ع ٢، مجلد ١٩ كلية التربية، جامعة المنيا، مصر، أكتوبر ٢٠٠٥، صدر هذا العدد في أبريل ٢٠٠٧.
١٨٢. محمود شمال حسن، "الخطاب التربوي العربي و إشكالية تشكيل السلوك"، مجلة شؤون عربية، العدد ١١٥، الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، القاهرة، خريف ٢٠٠٣.
١٨٣. محمود عطا محمد علي مسيل، "بدائل مقترحة لتطوير الإدارة التعليمية في مصر في ضوء بعض الداخل الإدارية المعاصرة"، مجلة كلية التربية، ع ٤١، كلية التربية بالزقازيق، جامعة الزقازيق، مصر، مايو ٢٠٠٢.

- ١٨٤- مراد صالح مراد زيدان، "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري"، مجلة كلية التربية، ع ٧٢، كلية التربية بالأزهر، جامعة الأزهر، مصر، ١٩٩٨.
- ١٨٥- موسى علي الشرقاوي، "تطوير التعليم الجامعي في مصر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة"، مجلة كلية التربية بالإسماعيلية ع ٣، كلية التربية بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، سبتمبر ٢٠٠٣.
- ١٨٦- نادية جمال الدين، "التعليم الجامعي المصري حديث حول الأهداف و إطلالة على المستقبل"، الكتاب السنوي في التربية و علم النفس، ج ٨، دار الثقافة للطبع و النشر، القاهرة، ١٩٨٣.
- ١٨٧- نادية حسن السيد علي، "تقييم أداء الأستاذ الجامعي في ضوء معايير الجودة"، مجلة دراسات في التعليم الجامعي، ع ٨، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، أبريل ٢٠٠٥.
- ١٨٨- نعمان محمد صالح الموسوي، "تطوير أداة لقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، المجلة التربوية، ع ٦٧، م ١٧، مجلس النشر الوطني، جامعة الكويت، يونيو ٢٠٠٣.
- ١٨٩- الهلالي الشربيني الهلالي، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي و العالي"، مجلة كلية التربية، ع ٣٧، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، مايو ١٩٩٨.
- ١٩٠- يوسف أحمد أبو فارة، "تقويم جودة الخدمات التعليمية لكليات الاقتصاد و العلوم الإدارية بالجامعات الفلسطينية"، مجلة البصائر، ع ١، مجلد ٩، جامعة البتراء، الأردن، مارس ٢٠٠٥.
- ١٩١- يوسف عبد المعطي مصطفى، "تصور مقترح لتطوير إدارة التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المصرية"، مجلة كلية التربية، ع ١٠١، كلية التربية، جامعة الأزهر، مصر، يونيو ٢٠٠١.

#### و- المؤتمرات و الندوات:-

- ١٩٢- أحمد إسماعيل حجي، تقديمه للمؤتمر السنوي الثالث، إرادة التغيير في التربية و إدارته في الوطن العربي، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية، جامعة عين شمس، مجلد ١، ٢١-٢٣ يناير ١٩٩٥ م.
- ١٩٣- أحمد خليل و إبراهيم عباس الزهيري، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم- خبرات أجنبية و إمكانية الاستفادة منها في مصر"، الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات، المؤتمر السنوي الثامن في الفترة من (٢٧-٢٩) يناير ٢٠٠١، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية بالاشتراك مع مركز تطوير التعليم الجامعي، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠١.

<sup>١٩٤</sup> أحمد علي كنعان، "تطوير أداء الهيئة التدريسية وفق معايير الجودة الشاملة"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

<sup>١٩٥</sup> أحمد فاروق محفوظ، "إدارة الجودة الشاملة و الاعتماد للجامعة و مؤسسات التعليم العالي"، التعليم الجامعي العربي:- آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، مجلد ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.

<sup>١٩٦</sup> أسامة أحمد مجاهد و رضوى صلاح، "واقع التعليم الجامعي و العالي في مصر: دراسة وصفية"، التعليم العالي في مصر خريطة الواقع و استشراف المستقبل، المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية، في الفترة من (١٤ - ١٧) فبراير ٢٠٠٥، م ١، مركز البحوث و الدراسات السياسية، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥.

<sup>١٩٧</sup> أمين النبوي، "إدارة الجودة الشاملة مدخل لفاعلية إدارة التغيير التربوي على المستوى المدرسي بجمهورية مصر العربية"، إرادة التغيير في التربية و إدارته في الوطن العربي، المؤتمر السنوي الثالث، في الفترة من (٢١ - ٢٣) يناير ١٩٩٥، ج ٢، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٩٩٥.

<sup>١٩٨</sup> أمين فاروق فهمي، "إدارة الجودة الشاملة في منظومة الأداء الأكاديمي"، مستقبل التعليم الجامعي العربي، المؤتمر السنوي الأول، في الفترة من (٣ - ٤) مايو ٢٠٠٤، ج ٢، المركز العربي للتعليم و التنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

<sup>١٩٩</sup> \_\_\_\_\_، "المدخل المنظومي و إدارة و ضبط الجودة الشاملة في منظومة التعليم"، حول المدخل المنظومي في التدريس و التعلم، المؤتمر العربي الرابع، في الفترة من (٣ - ٤) إبريل ٢٠٠٤، مركز تطوير تدريس العلوم، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

<sup>٢٠٠</sup> حسن حسين البيلالي، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر"، التعليم العالي بمصر و تحديات القرن الحادي و العشرين، في الفترة من (٢٠ - ٢١) مايو ١٩٩٦، جامعة المنوفية، بالاشتراك مع مركز إعداد القادة و الجهاز المركزي للتنظيم و الإدارة، ١٩٩٦.

<sup>٢٠١</sup> \_\_\_\_\_، "تطوير كليات التربية في ضوء المعايير العالمية للجودة"، التعليم و التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي في الفترة من (١٠ - ١١) مارس ٢٠٠٤، كلية التربية، جامعة الزقازيق، ٢٠٠٤.

- ٢٠٢ حسن عبد القادر البار و رضا علي كابللي، "الفكر المنظومي للجودة الشاملة في تطوير التعليم و التعلم الجامعي و البحث العلمي و أثره في كيفية مواجهة تحديات العولمة"، حول المدخل المنظومي في التدريس و التعلم، المؤتمر العربي الرابع، في الفترة من (٣- ٤) إبريل ٢٠٠٤، مركز تطوير تدريس العلوم، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.
- ٢٠٣ حسين بشير محمود، "الجامعة المفتوحة- جامعة المستقبل"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨- ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
- ٢٠٤ حصة محمد صادق، "مدى توافر ثقافة الجودة في جامعة قطر"، الجودة الشاملة في إعداد المعلم العربي لألفية جديدة، المؤتمر السنوي الحادي عشر، في الفترة من (١٢- ١٣) مارس ٢٠٠٣، كلية التربية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣.
- ٢٠٥ خلف محمد البحيري، "إدارة الاعتماد المهني لإعداد المعلم بالجامعات المصرية"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨- ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
- ٢٠٦ سمير عبد الوهاب، "إدارة التعليم الجامعي في مصر: دراسة تطبيقية على جامعة القاهرة"، التعليم العالي في مصر خريطة الواقع و استشراف المستقبل، المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية، في الفترة من (١٤- ١٧) فبراير ٢٠٠٥، مجلد ١، مركز البحوث و الدراسات السياسية، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥.
- ٢٠٧ شريف علي أبو المجد، "مستقبل التعليم العالي في مصر بين التعليم الحكومي و التعليم الأهلي"، في: الندوة العلمية عن مناهج الدراسة في الجامعات المصرية الواقع و المستقبل، مطبوعات اللجنة الثقافية (١)، جامعة القاهرة، السبت ١٩ فبراير ٢٠٠٢.
- ٢٠٨ عبد الجواد بكر، "إرادة التغيير التربوي في اليابان"، إرادة التغيير في التربية و إدارته في الوطن العربي، المؤتمر السنوي الثالث، في الفترة من (٢١- ٢٣) يناير ١٩٩٥، ج ١، الجمعية المصرية للتربية المقارنة و الإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية، جامعة عين شمس، ١٩٩٥.
- ٢٠٩ عبد الرازق عبد الفتاح، "التعليم الجامعي و تحديات المستقبل"، التعليم من أجل مستقبل عربي أفضل، المؤتمر العلمي الخامس، في الفترة من (٢٩- ٣٠) إبريل ١٩٩٧، م ١، كلية التربية، جامعة حلوان، ١٩٩٧.

٢١٠. عبد الرحمن عبد الرحمن النقيب، "التكامل المعرفي كأداة لإصلاح التعليم الجامعي: كليات التربية نموذجاً"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، م ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.
٢١١. عبد السلام السيد عبد الله، "مشكلات التعليم الجامعي في مصر - الواقع و آفاق التطوير"، مستقبل التعليم في مصر بين الجهود الحكومية و الخاصة، المؤتمر السنوي الأول، في الفترة من (٢٥ - ٢٦) يونيو ٢٠٠٢، م ١، كلية البنات، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.
٢١٢. عبد العظيم السعيد مصطفى، "معايير الجودة و الاعتماد في التعليم العالي المصري في ضوء خبرات بعض الدول (تصور مقترح)" آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس)، في الفترة من (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.
٢١٣. عبد الله السيد عبد الجواد، "تصور إجرائي لتطوير التعليم الجامعي - رؤية ميكروسكوبية"، مستقبل التعليم الجامعي و العربي، المؤتمر السنوي الأول، في الفترة من (٣ - ٤) مايو ٢٠٠٤، ج ٢، المركز العربي للتعليم و التنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٤.
٢١٤. عبد الله شحاتة، "قضية تمويل التعليم العالي في مصر: الواقع و المستقبل"، التعليم العالي في مصر خريطة الواقع و استشراف المستقبل، المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية، في الفترة من (١٤ - ١٧) فبراير ٢٠٠٥، م ٢، مركز البحوث و الدراسات السياسية، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥.
٢١٥. عصمت شبيه، "العوائق التي تعوق الجامعة عن أداء دورها هل هي خارجية أم ذاتية؟"، في: الندوة العلمية عن مناهج الدراسة في الجامعات المصرية الواقع و المستقبل، السبت ٩ فبراير ٢٠٠٢، جامعة القاهرة، مطبوعات اللجنة الثقافية (١)، ٢٠٠٢.
٢١٦. علي السيد الشخبي، في تقديمه للمؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد الأكاديمي، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.
٢١٧. عنتر محمد أحمد عبد العال، "تجربة جامعة جنوب الوادي للجودة و الاعتماد"، تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة بكليات التربية، المؤتمر العلمي الثالث، في الفترة من (١٣ - ١٤) إبريل ٢٠٠٥، كلية التربية بفنا، جامعة جنوب الوادي، ٢٠٠٥.

٢١٨. فايز مراد مينا، "بعض منطلقات و سياسات و متطلبات تطوير التعليم الجامعي العربي"، آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس)، في الفترة من (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.

٢١٩. \_\_\_\_\_، "التعليم الجامعي في مصر - المنطلقات الفلسفية و معايير الجودة"، مستقبل التعليم الجامعي العربي، المؤتمر السنوي الأول، في الفترة من (٣ - ٤) مايو ٢٠٠٤، ج ٢، المركز العربي للتعليم و التنمية، بالتعاون مع جامعة عين شمس، ٢٠٠٤.

٢٢٠. \_\_\_\_\_، "معايير مقترحة لجودة التعليم الجامعي في مصر و العالم العربي"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر القومي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

٢٢١. فتحي درويش محمد عشيبية، "الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري"، تطوير نظم إعداد المعلم العربي و تدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي السابع، في الفترة من (٢٦ - ٢٧) مايو ١٩٩٩، المجلد الثالث، كلية التربية، جامعة حلوان، ١٩٩٩.

٢٢٢. فريد راغب النجار، "رؤية إدارة الجودة الشاملة و التنمية المتواصلة مفتاح القرن الحادي و العشرين"، إدارة القرن الواحد و العشرين، المؤتمر السنوي السابع، مركز وايد سيرفيس للاستشارات و التطوير الإداري، القاهرة، ١٩٩٧.

٢٢٣. كريمات محمود السيد، "العبور بالتعليم الجامعي و العالي إلى القرن الواحد و العشرين"، تطوير المناهج في الجامعات - رؤية مستقبلية، المؤتمر القومي السنوي الرابع، في الفترة من (١٦ - ١٨) ديسمبر ١٩٩٧، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ١٩٩٧.

٢٢٤. كمال إمام كامل، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"، إدارة الأزمة التعليمية في مصر، المؤتمر السنوي السابع، ٢٦ أكتوبر ٢٠٠٢، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.

٢٢٥. ليلي عبد المجيد، "الكتاب الجامعي إشكاليات و رؤى للمستقبل"، تطوير التعليم الجامعي - رؤية لجامعة المستقبل، ج ٢، مؤتمر جامعة القاهرة، في الفترة من ٢٢ - ٢٤ مايو، ١٩٩٩.

٢٢٦. محسن توفيق، "إصلاح التعليم في مصر"، منتدى الإصلاح العربي، تقديم إسماعيل سراج الدين و إعداد و تحرير حامد عمار، مكتبة الإسكندرية، ٢٠٠٦.

٢٢٧. مجدي عزيز إبراهيم، "تأملات في قضية تحديث و تطوير التعليم الجامعي"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في

الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، م ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.

٢٢٨. \_\_\_\_\_، "الجانب الوجداني في إعداد أستاذ الجامعة"، آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس)، في الفترة من (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧، الجزء الثاني، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.

٢٢٩. \_\_\_\_\_، "جهود الباحثين التربويين أهي صرخة مبحوحة تئن في الظلام"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

٢٣٠. محمد حسن رسمي، "هل حقاً الكتاب ... جامعي - التشخيص و رؤى للعلاج"، تطوير التعليم الجامعي - رؤية لجامعة المستقبل، ج ٢، مؤتمر جامعة القاهرة، في الفترة من ٢٢ - ٢٤ مايو، ١٩٩٩.

٢٣١. محمد صبري الحوت، "الفقر و تمويل التعليم الجامعي"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، م ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.

٢٣٢. محمد صبري حافظ محمود، "بعض الرؤى لتطوير التعليم الجامعي"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.

٢٣٣. محمد عبد السلام غنيم و حسام حمدي عبد الحميد، "نموذج مقترح لإدارة الجودة بكليات التربية في مصر باستخدام منهجية Six Sigma - دراسة تطبيقية على كلية التربية جامعة حلوان"، إعداد المعلم و تنميته (آفاق التعاون الدولي و إستراتيجيات التطوير)، المؤتمر العلمي الخامس عشر، في الفترة من (٢١ - ٢٢) إبريل ٢٠٠٨، كلية التربية، جامعة حلوان، مصر، ٢٠٠٨.

٢٣٤. محمد علي نصر، "التعلم الالكتروني و نماذج تطبيقية له لتحقيق الجودة الشاملة بالتعليم الجامعي العربي"، آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس)، في الفترة من (٢٥ - ٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧، ج ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧.

٢٣٥. \_\_\_\_\_، "رؤية مستقبلية لتطوير الأداء بالتعليم الجامعي العربي لتحقيق الجودة الشاملة"، مستقبل التعليم الجامعي العربي، المؤتمر السنوي الأول، في الفترة من (٣-٥) مايو ٢٠٠٤، ج ٢، المركز العربي للتعليم و التنمية بالتعاون مع جامعة عين شمس، القاهرة، ٢٠٠٤.
٢٣٦. \_\_\_\_\_، "رؤى مستقبلية و تجارب إقليمية و عالمية لتطوير و تحديث التعليم العالي العربي في ضوء منطلقات العصر"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨-١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، م ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.
٢٣٧. محمد وجيه الصاوي، "الحرية الأكاديمية و العوامل المرتبطة بها"، التعليم العالي في الوطن العربي - آفاق مستقبلية، في الفترة من ٨ - ١٠ يوليو ١٩٩٠، م ١، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر، ١٩٩٠.
٢٣٨. محمد يسري عثمان و محمد موسى عثمان، "متطلبات الجودة الشاملة لتطوير مناهج التعليم الفني في مصر"، إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، مؤتمر كلية التجارة، جامعة الزقازيق، في الفترة من (١١-١٢) مايو ١٩٩٧.
٢٣٩. محمود قمبر، "تجارب عالمية في تطوير التعليم الجامعي"، التعليم الجامعي العربي - آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨-١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، مجلد ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.
٢٤٠. محمود كامل حسن الناقة، "التخطيط لتطوير التعليم الجامعي مع نموذج لإطار عام لتطوير مناهج هذا التعليم"، التعليم الجامعي العربي - آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨-١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، مجلد ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.
٢٤١. مصطفى بهجت عبد المتعال، كلمته في افتتاحية المؤتمر السنوي الحادي عشر، الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة، في الفترة من (١٢-١٣) مارس ٢٠٠٣، كلية التربية، جامعة حلوان، ٢٠٠٣.
٢٤٢. مصطفى كامل السيد، "حول استقلال الجامعات: نظرة مقارنة"، التعليم العالي في مصر: خريطة الواقع و استشراف المستقبل، المؤتمر السنوي الثامن عشر للبحوث السياسية، في الفترة من (١٤-١٧) فبراير ٢٠٠٥، مجلد ١، مركز البحوث و الدراسات السياسية، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٥.

<sup>٢٤٣</sup>. من كلمة علي السيد الشخبي في تقديمه للمؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع)، (تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد الأكاديمي)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، مجلد ١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

<sup>٢٤٤</sup>. منى صلاح الدين شريف، "تحديد أولويات عمليات التحسين و التطوير في التعليم الجامعي"، إدارة الأزمّة التعليمية في مصر، المؤتمر السنوي السابع، ٢٦ أكتوبر ٢٠٠٢، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٢.

<sup>٢٤٥</sup>. ناجي شنودة نخلة، "جودة النظام التعليمي"، التعليم المدرسي في سياق التغيرات الثقافية المعاصرة، الندوة العلمية الثانية لقسم أصول التربية، في ٩ نوفمبر ١٩٩٨، كلية التربية، فرع كفر الشيخ، جامعة طنطا، ١٩٩٨.

<sup>٢٤٦</sup>. نجدة إبراهيم علي سليمان، "إدارة الأقسام العلمية وفق مدخل الجودة الشاملة- دراسة ميدانية"، تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة و نظم الاعتماد، المؤتمر القومي الثاني عشر (العربي الرابع)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٥، ج ٢، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

<sup>٢٤٧</sup>. نجدة إبراهيم علي سليمان، "رؤية مستقبلية لتقويم الجودة و ضمان الجودة في التعليم العالي في مصر في ضوء بعض التجارب العالمية"، تقويم الأداء الجامعي، المؤتمر القومي السنوي الخامس، في الفترة من (٨ - ١٠) ديسمبر ١٩٩٨، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ١٩٩٨.

<sup>٢٤٨</sup>. هدى محمد محمود حسانين، "إدارة الجودة و ضمان الاعتماد في التعليم العالي"، التعليم الجامعي العربي: آفاق الإصلاح و التطوير، المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، في الفترة من (١٨ - ١٩) ديسمبر ٢٠٠٤، م ٢ مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية، ٢٠٠٤.

<sup>٢٤٩</sup>. يوسف منير صيداني، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"، الإدارة التربوية في البلدان العربية، مؤتمر الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية في الفترة من (٧ - ٩) ديسمبر ٢٠٠٠، بيروت، ٢٠٠٠.

## ر- التقارير:

<sup>٢٥٠</sup>. أحمد الجوهري، تقرير عن نشاط مركز توكيد الجودة و الاعتماد بجامعة قناة السويس مقدم إلى اللجنة القومية لتوكيد الجودة و الاعتماد، ١٦/١١/٢٠٠٦.

<sup>٢٥١</sup>. المجالس القومية المتخصصة، "تقرير المجلس القومي للتعليم و البحث العلمي و التكنولوجيا"، الدورة الخامسة و العشرون، القاهرة، ١٩٩٧-١٩٩٨.  
<sup>٢٥٢</sup>. جامعة قناة السويس، التقرير السنوي للعام الجامعي ١٩٩٩/٩٨، مطبعة جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، يوليو ١٩٩٩.

### ج- القرارات:

<sup>٢٥٣</sup>. جمهورية مصر العربية، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، مكتب الوزير، قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٦٧ لسنة ٢٠٠٦ بتعديل بعض أحكام اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الجامعات.  
<sup>٢٥٤</sup>. \_\_\_\_\_، وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، مكتب الوزير، قرار رئيس الجمهورية رقم ٢٢٤ لسنة ٢٠٠٧ بتعديل بعض أحكام اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الجامعات.  
<sup>٢٥٥</sup>. رئاسة الجمهورية، قانون رقم ٨٢ لسنة ٢٠٠٦ بشأن إنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد، المادة رقم (١).

<sup>٢٥٦</sup>. قانون تنظيم الجامعات و لائحته التنفيذية و وفقاً لأخر التعديلات، الطبعة ٢٢ المعدلة، المطابع الأميرية، القاهرة، ٢٠٠٥.

### ط- الوثائق و المشروعات:

<sup>٢٥٧</sup>. بيومي محمد ضحاوي و آخرون، مشروع تأثير المبنى المدرسي على مستخدميه من الإداريين و المعلمين بمرحلة التعليم الأساسي بدولة الإمارات العربية المتحدة، جامعة الإمارات العربية المتحدة بالعين، أبو ظبي، ٢٠٠٤.

<sup>٢٥٨</sup>. جامعة قناة السويس، الإدارة العامة لمركز المعلومات و التوثيق و دعم اتخاذ القرار، دليل جامعة قناة السويس، مطابع جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، ٢٠٠٢-٢٠٠٣ م.

<sup>٢٥٩</sup>. \_\_\_\_\_، الإدارة العامة لمركز المعلومات و التوثيق و دعم اتخاذ القرار، بيان بأعداد الطلاب المقبلين بالجامعة عن العام الجامعي ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧.

<sup>٢٦٠</sup>. \_\_\_\_\_، الإدارة العامة لمركز المعلومات و التوثيق و دعم اتخاذ القرار، بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم فرع (الإسماعيلية، بورسعيد، السويس، العريش) عن العام الجامعي ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧.

<sup>٢٦١</sup>. \_\_\_\_\_، الإدارة العامة لمركز المعلومات و التوثيق و دعم اتخاذ القرار، بيان بأعداد الخريجين في كليات فروع (الإسماعيلية، بورسعيد، السويس، و العريش) للعام الجامعي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦.

٢٦٢. \_\_\_\_\_، الإدارة العامة لمركز المعلومات و التوثيق و دعم اتخاذ القرار، بيان بأعداد المقيدين بالدراسات العليا في العام الجامعي ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧، و خريجي ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ فروع (الإسماعيلية، بورسعيد، السويس، العريش).
٢٦٣. \_\_\_\_\_، قطاع شئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة، الإدارة العامة لشئون خدمة المجتمع، إدارة الوحدات ذات الطابع الخاص، بيان بالوحدات ذات الطابع الخاص، ٢٠٠٧.
٢٦٤. دليل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد، مطبوعات الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد، القاهرة، يونيو ٢٠٠٨.
٢٦٥. المجلس الأعلى للجامعات، مركز بحوث تطوير التعليم الجامعي، إدارة الإحصاء، بيان بعدد أعضاء هيئة التدريس و المدرسين المساعدين و المعيدين (حسب القوة الفعلية) بجامعات جمهورية مصر العربية في السنوات ٩٦ / ١٩٩٧ - ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦ م.
٢٦٦. \_\_\_\_\_، مركز بحوث تطوير التعليم الجامعي، إدارة الإحصاء، بيان بعدد أعضاء هيئة التدريس و المدرسين المساعدين و المعيدين (حسب المشغول) بجامعات جمهورية مصر العربية، في السنوات ٩٦ / ١٩٩٧ - ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦.
٢٦٧. \_\_\_\_\_، مركز بحوث تطوير التعليم الجامعي، إدارة الإحصاء، بيان بأعداد الكليات و المعاهد بجامعات جمهورية مصر العربية في العام الجامعي ٢٠٠٧ / ٢٠٠٨ م.
٢٦٨. \_\_\_\_\_، مركز تطوير التعليم العالي، إدارة الإحصاء، بيان بإجمالي أعداد الطلاب المقيدين بجامعات جمهورية مصر العربية موزعين حسب النوع في السنوات ٩٦ / ١٩٩٧ - ٢٠٠٦ / ٢٠٠٧.
٢٦٩. \_\_\_\_\_، مركز تطوير بحوث التعليم الجامعي، إدارة الإحصاء، بيان بأعداد الطلاب المقيدين بجامعات ج. م ع، موزعين حسب النوع في العام الجامعي ٢٠٠٤ / ٢٠٠٥ م.
٢٧٠. رئاسة الجمهورية، المجالس القومية المتخصصة، موسوعة المجالس القومية المتخصصة، "التعليم الجامعي و العالي و تحديات العولمة"، م ٢٨، ٢٠٠٢.
٢٧١. وزارة التعليم العالي، التعليم العالي في مصر سنة ٢٠٠٢، مطابع روز اليوسف، القاهرة، ٢٠٠٢ م.
٢٧٢. \_\_\_\_\_، وحدة إدارة المشروعات، هيئة ضمان الجودة و الاعتماد في التعليم "مسودة القانون"، اللجنة القومية لضمان الجودة و الاعتماد، القاهرة، أبريل ٢٠٠٤ م.
٢٧٣. \_\_\_\_\_، وحدة إدارة المشروعات، مشروع تطوير التعليم العالي، دليل الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم العالي، القاهرة، اللجنة القومية لضمان الجودة و الاعتماد، ديسمبر ٢٠٠٥ م.

٢٧٤. \_\_\_\_\_، وحدة إدارة مشروعات تطوير التعليم العالي، مشروعات تطوير نظم و تكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، القاهرة، يناير ٢٠٠٧م، ص ص ١ - ٩.

٢٧٥. \_\_\_\_\_، وحدة إدارة المشروعات، مشروعات تطوير التعليم العالي، القاهرة، مارس ٢٠٠٧م.

#### ب- دراسات عربية من الإنترنت :-

٢٧٦. المجلس الأعلى للجامعات.

<http://www.scu.eun.eg/Arabic/uni.htm>, access date: 11/6/2008.

٢٧٧. سالم محمد الغنبوصي، "إدارة الجودة الشاملة: نماذج و تجارب عالمية"، تحديات و تطبيقات مستقبلية، مؤتمر كلية التربية السادس للعلوم التربوية و النفسية، في الفترة من (٢٢ - ٢٤) نوفمبر ٢٠٠٥، جامعة اليرموك، أربد، المملكة الأردنية الهاشمية، ٢٠٠٥.

<http://www.khayma.com/dr-yousry/Salim-Alganbosy-Res.pdf>, access date: 10/4/2007.

٢٧٨. سوسن شاكر الجليبي، "معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية"، تحديات و تطبيقات مستقبلية، مؤتمر كلية التربية السادس للعلوم التربوية و النفسية، في الفترة من (٢٢ - ٢٤) نوفمبر ٢٠٠٥، جامعة اليرموك، المملكة الأردنية الهاشمية، ٢٠٠٥.

<http://www.khayma.com/dr-yousry/Sawsn-Alglpy-Res.pdf>, access date: 10/4/2007.

٢٧٩. سهيل رزق دياب، "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني"، جامعة القدس المفتوحة، منطقة غزة التعليمية.

<http://www.khayma.com/dr-yousry/Sohil-Diab13-Res.pdf>, access date: 10/4/2007.

٢٨٠. عبد الرؤوف زهدي مصطفى، "وحدة ضمان الجودة و مخرجات التعليم"، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ٢٠٠٧.

<http://www.iinan.edu.lb/Conf/ConfLHS/1/8-3.doc>, access date: 11/6/2008.

٢٨١. محمد عبد الهادي حسن، جودة التعليم الجامعي و آيزو الجامعات - انطلاقا نحو التنافسية، كلية المعلمين بالطائف، وزارة التربية و التعليم، المملكة العربية السعودية.

<http://www.spa.gov.sa/details.php?id=404638>, access date: 11/6/2008.

٢٨٢. مصطفى السايح محمد، "الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة (رؤية حول المفهوم و الأهمية)"، ٢٠٠٧.

<http://sea.edu.eg/oldsite28-12-2006/9/%D9%85%D9%>, access date: 27/9/2007.

٢٨٣. مشروع تطوير كليات التربية.

<http://www.foep.edu.eg/ahdaf.htm>, access date: 16/6/2008.

٢٨٤. المؤتمر الدولي الأول للهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد "المعايير القياسية و الطريق نحو الجودة و الاعتماد"، القاهرة، بتاريخ ٢١ - ٢٢ يونيو ٢٠٠٨

<http://www.naqaae.org/conference/data/agenda.pdf>, access date: 24/6/2008.

٢٨٥. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد.

<http://www.naqaae.org/uni/index2.htm>, access date: 24/6/2008.

286. <http://www.4uarab.com/vb/archive/index.php/t-32587.html>, access date: 29/6/2008.

287. <http://www.egy-mhe.gov.eg/private.asp>, access date: 9/9/2008

## ثانياً: المراجع الأجنبية:-

### ١- الكتب:-

288. Cole, R. E. and Others, the Death and Life of the American Quality Movement, New York, Oxford University Press, 1995.
289. Detora, J.J & Tenner, A. R., Total Quality Management, Three Steps Continuous Improvement, Oxford, Prentice Hall, 1998.
290. Finnegan, Edward G., and others, New Webster's Dictionary of the English Language, Consolidated Book Publishers, Chicago, 1975.
291. Freed, J. E. & Klugman, M. R., Quality Principles and Practices in Higher Education, American Council on Education, Oryx Press, 1997.
292. Joel. R. & Perry, S., Total Quality Management, third edition, ST. Lucie Press, Boca Raton, London, New York, Washington, D.C, 1999.
293. Lewis, R. G. & Smith, D. H., Total Quality in Higher Education, ST. Lucie Press Delray Beach, Florida, 1994.
294. Mohanty, R.P. & Lakhe, R.R., "TQM in Service Sector", Jaico Publishing House, Mumbai, 2002.
295. Mondy, W. & Premeaux, S. R., Management Concepts, Practices and Skills, Seventh edition, New Jersey, Engle Wood Cliffs, Prentice Hall Inc, 1997.
296. Pearshall, Judy, New Oxford Dictionary of English, Oxford University Press, New York, 2001.
297. Swift, J.A. and Others, Principles of Total Quality, Second edition, ST. Lucie Press, Boca Raton, Florida, 1998.

### ٢- الدوريات:-

298. Baldwin, L. M., "Total Quality Management in Higher Education: the Implication of Internal and External Stakeholder Perception", Dissertation Abstracts International, Vol.63- 50, section: A, 2002.
299. Barnard, J., "Using Total Quality Principles in Business Courses: the Effect on Student Evaluations", Business Communication Quarterly, Vol.62, No 2, June 1999.
300. Berghe, W. Van Den, "Application of ISO Standards to Education and Training", European Journal, Vocational Training, No.15, 1998.

301. Brennan, L. L. & Austin, W. W., "Addressing the Need for Management Processes for Higher Education Accreditation" *Innovative Higher Education*, Vol.28, No.1, Fall 2003.
302. Burkhalter, B.B., "How Can Institutions of Higher Education Achieve Quality Within the New Economy?", *Total Quality Management*, Vol.7, No.2, 1996.
303. Byran, G., "Total Quality Management in Engineering Education- A Case Study from University College Dublin (National University of Ireland- Dublin), *European Journal of Engineering Education*, Vol.23, No.4, 1998.
304. Chambers, J. B., "The American University in Bulgaria as an Entrepreneurial University", *higher education in Europe*, Vol.xxiv, No.1, 1999.
305. Corts, T. E., "Total Quality at Samford University", *About Campus*, March, April, 1997.
306. Dahlgaard, J. J., & Kristensen, K., "Total Quality Management and Education", *Total Quality Management*, Vol.6, Issue No.5, December 1995.
307. Dale, B.G. and others, "Total Quality Management and Theory: An Exploratory Study of Contribution", *Total Quality Management*, Vol.12, No.4, 2001.
308. De Guzman, A. B. & Torres, J. R., "The University of Santo Tomas Viewed from the Lens of Total Quality Management: Implications to Total Quality Education", *Asia Pacific Education Review*, Vol.5, No.1, 2004.
309. Dejager, H.J. & Nieuwenhuis, F.J., "Linkages between Total Quality Management and the Outcomes- Based Approach in an Education Environment", *Quality in Higher Education*, Vol.11, No.3, 2005.
310. Dowlatshahi, S., "Total Quality Management in Higher Education: A Case Study", *Total Quality Management*, Vol. 7, No. 2, 1996.
311. Drexler, Jr, J. A. & Kleinsorge, I. K., "Using Total Quality Process and Learning Outcome Assessments to Develop Management Curricula", *Journal of Management Education*, April 2000.
312. Freed, J. E. and others, "A Culture for Academic Excellence: Implementing the Quality Principles in Higher Education", *ASHE ERIC Higher Education Report Series*, Vol.25, No.1, 1997.
313. Gozacan, N. & Ziarati, R., "Developing Quality Criteria for Application in the Higher Education Sector in Turkey", *Total Quality Management*, Vol.13, No.7, 2002.
314. Grant, D., and others, "Quality Management in US Higher Education", *Total Quality Management*, Vol.13, No. 2, 2002.

- <sup>315</sup> Hahn, W. G. & Bart, B. D., "applying quality management process-improvement principles to learning in reading courses an improved learning and retention method", *journal of education business*, Vol.78, No.4 March/ April, 2003.
- <sup>316</sup> Helms, M. M. and others, "TQM Principles and their Relevance to Higher Education: the Question of Tenure and Post- Tenure Review", *International Journal of Education Management*, Vol.15, No. 6, 7, 2001.
- <sup>317</sup> Hillman, T. W. & T aylor, A. J., "Total Quality Management and Higher Education: the Employers' Perspective", *Total Quality Management*, Vol. 15, No. 7, 1999.
- <sup>318</sup> Hopkin, A. G., "Frame Factors and a Quality Assurance Agency in an Embryonic Higher Education System", *Quality in Higher Education*, Vol.10, No.3, November 2004.
- <sup>319</sup> Houston, D. & Studman, C. J., "Quality Management and the University: A Deafening Clash of Metaphors?", *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol.26, No.5, 2001.
- <sup>320</sup> Howards, P., & Edgar, F. I., "Opinions of Community College Deans Regarding Principles of Continuous Quality Improvement", *Community College Journal of Research and Practice*, Vol. 24, No. 5, Jun 2000.
- <sup>321</sup> Hurst, C. M., "Total Quality Management in Higher Education: How Concept and Processes Manifest Themselves in the Classroom", *Dissertation Abstracts International*, Vol. 63- 06, Section: A, 2002.
- <sup>322</sup> Joao Rosa, M. and others, "Defining Strategic and Excellence Bases for the Development of Portuguese Higher Education", *European Journal of Education*, Vol.40, No.2, 2005.
- <sup>323</sup> Kanji, G. k. & Tambi, A. M. A. , " Total Quality Management and Higher Education in Malaysia", *Total Quality Management Magazine*, Vol. 9, Issue No.4, 5, Jul 1998.
- <sup>324</sup> \_\_\_\_\_, "Total Quality Management in UK Higher Education Institutions", *Total Quality Management*, Vol.10, No.1, 1999.
- <sup>325</sup> Kanji, G. K. and others, "A Comparative Study of Quality Practices in Higher Education Institutions in the US and Malaysia", *Total Quality Management*, Vol.10, No.3, 1999.
- <sup>326</sup> Koch, J. V., & Fisher. J. L., "Higher Education and Total Quality Management", *Total Quality Management*, Vol.9, No.8, 1998.
- <sup>327</sup> Linder, V., "Strategic Quality Planning for Teachers in the New Mill Ennium", *Education*, Vol.121, Issue No.3, 2001.

328. Lozier, G. G. & Teeter, D. J., "Quality Improvement Pursuits in American Higher Education", Total Quality Management, Vol. 7, No, 2, 1996.
329. Mergen, E., and others, "Quality Management Applied to Higher Education", Total Quality Management Magazine, Vol.11, Issue No. 3, May 2000.
330. Montano, C.B. and others, "Improving the Quality of Student Advising in Higher Education- A Case Study", Total Quality Management & Business Excellence, Vol.16, Issue No.10, Des, 2005.
331. Owlia, M. S. & Aspinwall, E. M., "Quality in Higher Education- A Survey", Total Quality Management, Vol.7, No.2, 1996.
332. Reavill, L. R. P., "Quality Assessment and the Stakeholder Model of Higher Education", Total Quality Management, Vol. 8, No. 2, 3, 1997.
333. Ritter, J. M., "The Applicability of Total Quality Management to Higher Education: A Comparative Study of Perception of Community College Chief Academic Officers and Chief Financial Officers", Dissertation Abstracts International, Vol.66-08, Section: A, 2005.
334. Sakthivel.P.B & Raju.R., "Conceptualizing Total Quality Management in Engineering Education and Developing a TQM Educational Excellence Model" Total Quality Management and Business Excellence, Vol. 17, No. 7, Sep 2006.
335. Schargel, F. P., "Why we Need Total Quality Management in Education", Total Quality Management, Vol.7, Issue2, April 1996.
336. Schmidt, K., "Applying the Four Principles of Total Quality Management to the Classroom" Tech Direction, Vol.58, Issue No.1, August 1998.
337. Shyi-Huey, W., "Improvement of School Performance: Implementing Total Quality Management and Learning Organization in Selected Technological Universities, Technological Colleges, and Colleges for Professional Training in Taiwan (China)" Dissertation Abstracts International, Vol. 67-01A, 2006.
338. Smaby, M. H. & Harrison, T., "Elementary School Counselors as Total Quality Management Consultants", Elementary School Guidance & Counseling, Vol.29, Issue No.4, April 1995.
339. Soetaert, E., "Quality in the Classroom: Classroom Assessment Techniques as TQM", New Directions for Teaching and Learning, No.75, Fall 1998.
340. Spanbauer, S. J., "Reactivating Higher Education with Total Quality Management: Using Quality and Productivity Concept, Techniques and Tools to Improve Higher Education", Total Quality Management, Vol.6, No 5, 6, 1995.

- <sup>341</sup> Srikanth, G. & Dalrymple, J., "Developing Alternative Perspectives for Quality in Higher Education", the International Journal of Education Management, Vol.17, No.213, 2003.
- <sup>342</sup> Stojanov, G. & Angeloska, N., "The Higher Education System in Macedonia", European Education, Vol. 38, No.1, Spring 2006.
- <sup>343</sup> Tang, K.H. & Zairi, M., "Benchmarking Quality Implementation in a Service Context: A comparative Analysis of Financial Services and Institutions of Higher Education", Total Quality Management Magazine, Vol.9, Issue No.7, Oct 1998.
- <sup>344</sup> Temple, P., "The European Foundation Quality Management Excellence Model", Higher Education Quarterly, Vol.59, No.4, October 2005.
- <sup>345</sup> Vazzana, G. and others, "A Longitudinal Study of Total Quality Management Processes in Business Colleges", Journal of Education for Business, Vol. 76, Issue No.2, November, December 2000.
- <sup>346</sup> Waks, S. & Motifrank, "Application of the Total Quality Management Approach Principles and the ISO 9000 Standards in Engineering Education", European Journal of Engineering Education, Vol. 24, No. 3, 1999.
- <sup>347</sup> Widrick, S. M. and others, "Measuring the Dimensions of Quality in Higher Education", Total Quality Management, Vol.13, No.1, 2002, p.125.
- <sup>348</sup> Yudof, M. & Vishniac, B. , "Total Quality: Myth on Management in Universities", Change, Vol.28, No.6, Nov - Dec. 1996.

ج - دراسات اجنبية من الإنترنت :-

- <sup>349</sup> Chua, C., "Perception of Quality in Higher Education", 2004.  
[http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content\\_storage\\_01/0000000b/80/0d/cf/36.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2/content_storage_01/0000000b/80/0d/cf/36.pdf), access date: 13/3/2006.
- <sup>350</sup> <http://www.heep.edu.eg/et.htm>, access date: 11/6/2008.
- <sup>351</sup> <http://www.heep.edu.eg/fo.htm>, access date: 11/6/2008.
- <sup>352</sup> Lundquist, R., "Quality Improvements of Teaching and Learning in Higher Education: A Comparison with Development", Teaching in Higher Education, 13562517, Mar 98, Vol.3, Issue 1.  
<http://0-web.ebscohost.com.lib.aucegypt.edu/ehost/detail?vid=12&hid=8&sid=3676>  
Access date: 4/4/2007.
- <sup>353</sup> Marchese, T., "TQM", Change, May/Jun 93, Vol.25, Issue 3.  
<http://oweb.ebscohost.com.lib.aucegypt.edu/ehost/detail?vid=17&hid=8&sid=3676...>  
Access date: 4/4/2007.
- <sup>354</sup> Munoz, M. A., "Total Quality Management in Higher Education: Lessons Learned from an Information Technology Office", Eric, ED 462 882, 1999, P.5

[http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/19/e6/05.pdf](http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/19/e6/05.pdf), access date: 23/6/2008.

355. Owens, Jr. W. H., "Higher Education and TQM: Needs, Caveats and Opportunities for Employee Surveys", Clemson University, Clemson, SC 29634, 1993.

[http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1993\\_215.pdf](http://www.amstat.org/sections/srms/Proceedings/papers/1993_215.pdf),  
Access date: 23/6/2008.

356. Parthasarathy, M. and others, "Criteria that Influence the Quality of Higher Education- A Student's Perspective", ITHET 6<sup>th</sup> Annual International Conferences, Janu 7-9, 2005

<http://ie.Engrng.pitt.edu/ithet2005/papers/2097.pdf>, access date: 13/6/2008.

357. Srikanthan, G. & Dalrymple, J. F., "Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education", Quality in Higher Education, Vol. 8, No. 3, 2002.

<http://www.cmqr.rmit.edu.au/publications/gsidicit02.pdf>, access date: 11/6/2008.

358. Tribus, M. & others, "TQM in Education the Theory and How to Put it to Work".

[http://deming.ces.clemson.edu/pub/den/theory\\_qinedu.pdf](http://deming.ces.clemson.edu/pub/den/theory_qinedu.pdf),  
Access date: 16/6/2008.

359. \_\_\_\_\_, "Total Quality in Schools of Business and Engineering",

[http://deming.ces.clemson.edu/pub/den/qmin\\_eng-bus.pdf](http://deming.ces.clemson.edu/pub/den/qmin_eng-bus.pdf),  
Access date: 16/6/2008.

360. Vazzana, G. S. & Winter, J. K., "Can TQM Fill a Gap in Higher Education?", Journal of Education for Business, 08832323, Vol.72, Issue 5, May/ Jun 1997.

<http://o-web.ebscohost.com.lib.aucegypt.edu/ehost/detail?vid=15&hid=8&sid=3676>,  
Access date: 4/4/2007.