



بسم الله الرحمن الرحيم



# جامعة العلوم والتقانة

كلية الدراسات العليا والتطوير الأكاديمي

## اثر الجودة الشاملة على الأداء

بالتطبيق على كلية طب الاسنان جامعة العلوم والتقانة

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير - تخصص إدارة الأعمال

اسم الطالب :

أبي أحمد الزين أحمد

إشراف :-

د/ رضوان الامين

2012م

## المستخلص :

يهدف هذا البحث إلى دراسة اثر تطبيق الجودة الشاملة على الاداء بالتطبيق على كلية الاسنان – جامعة العلوم والتقانة .

تتمثل اهداف البحث في السعي وراء اقناع الادارة في تطبيق الجودة الشاملة بالكلية وحل كل المعوقات التي تحد من تطبيق الجودة الشاملة داخل الجامعة والارتقاء بالبيئة الجامعية بما يعود بالفائدة على الادارة والعاملين والطلاب.

مشكلة الورقة البحثية تتمثل في تحقيق وااثبات اثر الجودة الشاملة على الاداء وما مدى اثر تطبيق الجودة الشاملة على العاملين داخل الجامعة.

من اهم النتائج والتوصيات التي توصل اليها الباحث هي القبول التام من قبل الادارة والاساتذة والعاملين داخل الكلية بتطبيق منهج الجودة الشاملة على الرغم من عدم احاطة بعض الاساتذة والاداريين احاطة تامة بمفهوم الجودة الشاملة .

على الادارة داخل الكلية ان تكون اكثر مرونة في المساندة والدعم للاساتذة والاداريين مما يعود بمردود ايجابي على التحسين المستمر في الاداء .

## **Abstract :-**

This research aims to study the effect of the application of total quality management to the Faculty of Dentistry - University of Science and Technology.

The objectives of the research in the pursuit of persuading the administration in the application of TQM College and resolving all the obstacles that limit the application of Total Quality within the University environment and upgrade courses for the benefit of the administration, staff and students.

The problem of the research paper is to investigate and prove the impact of TQM on performance and how after the application of total quality staff within the university.

the most important conclusions and recommendations reached by the researcher is the full acceptance by the administration and faculty and staff within the college application of total quality management in spite of some not to inform teachers and administrators fully surround the concept of total quality. On the administration within the college to be more flexible in the support and support for teachers and administrators, which would yield a positive continuous improvement in performance.

## مقدمة :-

في ظل التطور العالمي والتغيرات السريعة في مجال علم الادارة و يعتبر مفهوم الجودة الشاملة من اهم المفاهيم التي ساهمت في التطوير والتحسين في الاداء وعلم الادارة عموماً .

مفهوم الجودة الشاملة هو جودة نظام وليس جودة منتج او خدمة فقط ، بحيث يجب ان تكون الجودة في كل العمليات الادارية داخل المؤسسة .

مفهوم الجودة الشاملة هو التركيز على رضا اصحاب المصلحة عموماً بمختلف مسمياتهم العميل ، المالك ، العاملين ، وايضا الاستمرار في عمليات التطوير والتحسين المستمر في الاداء لمواكبة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية للمؤسسة.

## مشكلة البحث

تتمثل مشكلة الورقة البحثية في تحقيق وااثبات اثر الجودة الشاملة علي الاداء يمكن صياغتها في ما مدى أثر تطبيق الجودة الشاملة علي العاملين في كلية طب الأسنان جامعة العلوم التقانة

## أهداف البحث:

تشتمل اهداف البحث علي الاتي:

- 1- السعي وراء إقناع الإدارة في تطبيق الجودة الشاملة
- 2- حل كل المعوقات التي تعوق أو تحد من تطبيق الجودة الشاملة داخل الجامعة
- 3-الارتقاء بالبيئة الجامعية مما يعود بالفائدة علي الإدارة وعلي العاملين وعلي

الطلاب

## فروض البحث :

- 1- اقتناع ودعم الإدارة بأهمية تطبيق الجودة الشاملة يؤدي الي التطوير المستمر في الجامعة
- 2- هنالك معوقات داخل الجامعة تحد من قدرة الكلية علي تطبيق الجودة الشاملة
- 3- الاهتمام بتدريب العاملين والأساتذة داخل الكلية يساعد علي تطبيق الجودة الشاملة

## اهمية البحث :-

تتمثل اهمية البحث في السعي الدائم وراء التحسين المستمر للاداء الوظيفي في التعليم العالي بجامعة العلوم والتقانة وذلك يعود بالفائدة على الجميع داخل الجامعة ويخلق التطور والتحسين المستمر للاداء داخل الجامعة بيئة جامعية صالحة وخالية من المعوقات ويساعد في تخريج طلاب اكثر كفاءة ومهنية ويزيد ايضا من كفاءة الاساتذة والاداريين ، مما يجعل جامعة العلوم والتقانة تنافس على الريادة على مستوى الجامعات العالمية في الاداء والتحسين والتطوير المستمر.

## حدود البحث

حدود البحث المكانية . كلية طب الأسنان جامعة العلوم والتقانة

الحدود الزمانية . 2012 - 2011م

حدود البحث البشرية تتمثل في بعض أعضاء هيئة التدريس الإداريين في داخل كلية طب الأسنان جامعة العلوم والتقانة