



كلية التربية الرياضية للبنين
قسم الإدارة الرياضية والترويج

إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها الإدارية في مديريات الشباب والرياضة في جمهورية مصر العربية

بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في التربية الرياضية

إعداد
ممدوح علي فكري السيد الفقي

إشراف

دكتور
أحمد أبو الفضل
حجازي
أستاذ مساعد بقسم نظريات وتطبيقات
رياضات المنازل بكلية التربية
الرياضية للبنين - جامعة بنها

دكتور
محمود يحيى
سعد
أستاذ البحث العلمي ورئيس قسم العلوم
التربوية والنفسية والاجتماعية وعميد كلية
التربية الرياضية للبنين سابقاً - جامعة
بنها

1432 هـ - 2011 م

A

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا
مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا
رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ
مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا
وَأَغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ
الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ
(سورة البقرة: 286)

قائمة المحتويات

مستلسل	الموضوع	رقم الصفحة
	الآية القرآنية	ب
	قرار لجنة المناقشة والحكم	ج
	الشكر والتقدير	د
	قائمة المحتويات	هـ
	قائمة الجداول	ح
	قائمة الأشكال	ي
	قائمة المرفقات	ك
	الفصل الأول : مقدمة البحث	(8-1)
	أولاً : مدخل البحث	1
	ثانياً : مشكلة البحث	3
	ثالثاً : أهمية البحث	5
	رابعاً : أهداف البحث	6
	خامساً : تساؤلات البحث	7
	سادساً : مصطلحات البحث	7
	الفصل الثاني : القراءات النظرية و الدراسات المرتبطة :	(111-9)
	أولاً : القراءات النظرية	10
	- الإدارة	10
	- الجودة	19
	- إدارة الجودة الشاملة	27
	- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة	46
	- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	49
	- الخدمة	69
	- مديريات الشباب والرياضة	85
	ثانياً الدراسات المرتبطة	97
	1- الدراسات العربية	97
	2- الدراسات الأجنبية	105
	3- التعليق على الدراسات المرتبطة	109

تابع قائمة المحتويات

ممسلسل	الموضوع	رقم الصفحة
	الفصل الثالث : إجراءات البحث	
	(112-161)	
113	أولاً : منهج البحث	113
113	ثانياً : مجتمع البحث	113
113	ثالثاً : عينة البحث	113
116	رابعاً : وسائل جمع البيانات	116
161	خامساً : المعالجات الإحصائية	161
-162)	الفصل الرابع : عرض ومناقشة النتائج والإجابة علي تساؤلات البحث	(239)
	أولاً : عرض ومناقشة نتائج استبيان الإدارة العليا والعاملين بمديريات الشباب والرياضة	163
	ثانياً : عرض ومناقشة نتائج استبيان الخدمات المقدمة لمديريات الشباب والرياضة	227
-240)	الفصل الخامس : الإستخلاصات والتوصيات	(261)
241	أولاً : الإستخلاصات	241
251	ثانياً : التوصيات	251
	ثالثاً : التصور المقترح لنموذج لإدارة الجودة الشاملة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية	256
-262)	قائمة المراجع	(276)
263	أولاً : المراجع العربية	263
274	ثانياً : المراجع الأجنبية	274
276	ثانياً : مراجع شبكة المعلومات الإلكترونية (الانترنت)	276
	المرفقات	
	ملخص البحث باللغة العربية	
	ملخص البحث باللغة الإنجليزية	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	مقارنة بين سمات وخصائص وأسلوب المدخل التقليدي للجودة.	1
34	المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.	2
60	سمات وخصائص إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000.	3
71	خصائص نظام إنتاج السلع والخدمات.	4
88	تطور تشريعات الأجهزة الحكومية المعنية برعاية الشباب.	5
	عدد أفراد مجتمع البحث وعدد أفراد العينة الأولى الخاصة بالإدارة العليا	6
114	والعاملين بمديرية الشباب والرياضة.	
115	توصيف عينة العملاء (المستفيدين بخدمات مديريات الشباب والرياضة).	7
116	توصيف العينة الاستطلاعية.	8
	النسبة المئوية لأراء السادة المحكمين حول مناسبة محاور الاستبيان الخاصة	9
120	بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمديريات	
	النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مناسبة عبارات الاستبيان الخاص بالإدارة	10
122	العليا والعاملين.	
	ميزان التقدير في صورته الأولية للإستبيان الخاص بمدى توافر متطلبات	11
126	إدارة الجودة الشاملة.	
	النسبة المئوية لأراء السادة المحكمين حول مناسبة محاور الاستبيان الخاص	12
128	بالمستفيدين بخدمات مديريات الشباب والرياضة.	
	النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مناسبة عبارات الاستبيان الخاص	13
130	بالمستفيدين بخدمات المديرية.	
	ميزان التقدير في صورته الأولية للاستبيان الخاص بالمستفيدين بخدمات	14
133	مديريات الشباب والرياضة.	
	الاتساق الداخلي بين المحاور والدرجة الكلية لاستبيان مدى توافر متطلبات	15
135	تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	
	الاتساق الداخلي للعبارات مع المحور لاستبيان الإدارة العليا والعاملين	16
136	بالمديريات.	
	الاتساق الداخلي بين المحاور والدرجة الكلية لاستبيان المستفيدين بخدمات	17
140	مديريات الشباب والرياضة.	

تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	الاتساق الداخلي بين عبارات المحور والمجموع الكلي لكل محور للاستبيان	18
141	الخاص بالمستفيدين بخدمات مديريات الشباب والرياضة.	
	معامل الثبات لعبارات الاستبيان الأولى الخاص بمدى توافر متطلبات تطبيق	19
145	إدارة الجودة الشاملة بالمديريات.	
152	معامل ثبات الفاكرونباخ بالنسبة لاستمارة الإدارة العليا والعاملين بالمديرية	20
	معامل الثبات لعبارات الاستبيان الخاص بمستوى الخدمات التي تقدم	21
153	للمستفيدين " العملاء " مديريات الشباب والرياضة.	
	معامل الثبات الفاكرونباخ بالنسبة لاستمارة المستفيدين بخدمات مديريات	22
159	الشباب والرياضة.	
	محاور الاستبيان الخاصة بمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	23
160	بمديريات الشباب والرياضة بعد التجربة الاستطلاعية (عينة التقنين).	
	محاور الاستبيان الخاصة بالمستفيدين بجودة خدمات مديريات الشباب	24
160	والرياضة بعد التجربة الاستطلاعية (عينة التقنين).	
	التوصيف الإحصائي (المحور الأول) التزام الإدارة العليا باتجاه إدارة الجودة	25
163	الشاملة.	
169	التوصيف الإحصائي (المحور الثاني) الإدارة الفعالة للعنصر البشري.	26
175	التوصيف الإحصائي (المحور الثالث) التوجيه بالعمل.	27
	التوصيف الإحصائي (المحور الرابع) مشاركة العاملين في عملية التحسن	28
181	المستمر.	
186	التوصيف الإحصائي (المحور الخامس) نظام التدريب للعاملين بالمديرية.	29
192	التوصيف الإحصائي (المحور السادس) تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة.	30
197	التوصيف الإحصائي (المحور السابع) نظام المعلومات بالمديرية.	31
	التوصيف الإحصائي لاختبار الفروق كروسكل وايلز بين مديريات الشباب	32
202	والرياضة حول مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة.	

تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
208	التوصيف الإحصائي للمحور الأول المنشآت الشبابية و الرياضية بالمديرية.	33
211	التوصيف الإحصائي للمحور الثاني للأجهزة والصيانة.	34
214	التوصيف الإحصائي للمحور الثالث الخدمات الرياضية.	35
217	التوصيف الإحصائي للمحور الرابع الخدمات الثقافية.	36
220	التوصيف الإحصائي للمحور الخامس للخدمات الاجتماعية	37
223	التوصيف الإحصائي للمحور السادس العلاقات العامة والاستعلامات	38
226	التوصيف الإحصائي للمحور السابع للمشاركة المجتمعية للمديرية	39
229	التوصيف الإحصائي للمحور الثامن للأمن والأمان	40
231	التوصيف الإحصائي للمحور التاسع للخدمات الخاصة	41
	التوصيف الإحصائي لاختبار الفروق كروسكل وايلز حول مستوي الخدمات	42
233	التي تقدمها مديريات الشباب والرياضة.	

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	مثلث ديمينج	1
45	تصنيف العملاء في نظام إدارة الجودة	2
60	العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الأيزو 9000	3

رقم الصفحة	عنوان المرفق	رقم المرفق
279	أسماء السادة الخبراء	1
271	استمارة استطلاع رأي الخبراء حول محاور استمارة الاستبيان	2
288	استمارة الاستبيان الأولية	3
312	استمارة الاستبيان النهائية	4
336	الخطابات الموجهة لمديريات الشباب والرياضة	5
337	تقرير معهد الإحصاء بجامعة القاهرة	6
339	قرار رئيس الجمهورية بتنظيم المجلس القومي للشباب	7