

	مختصر المحتويات
01	المقدمة العامة
45-4	الفصل الأول: الدراسات السابقة والإطار التصوري للدراسة.
	الباب الأول: الإطار النظري للدراسة.
91-46	الفصل الثاني: الاسس النظرية و التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة.
46	مقدمة الفصل.
46	I - نشأة وتطور مفهوم الجودة.
58	II - ماهية إدارة الجودة الشاملة.
76	III - تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
91	خاتمة الفصل.
140-92	الفصل الثالث: الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي.
92	مقدمة الفصل.
93	I- مفهوم وخصائص الخدمات.
106	II- مفهوم وأهمية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
115	III- مرتكزات و محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
124	IV - تطبيق مواصفات إيزو 9000 في مؤسسات التعليم العالي.
139	خاتمة الفصل.
198-141	الفصل الرابع: منظومة التعليم العالي في الجزائر في ظل نظام ل.م.د.
141	مقدمة الفصل.
141	I - مسار منظومة التعليم في الجزائر.
161	II - مشاكل و الاختلالات التعليم العالي في الجزائر.
185	III - مبادرات الاصلاح منظومة التعليم العالي في الجزائر في إطار نظام ل.م.د.
197	خاتمة الفصل.
	الباب الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.
260-199	الفصل الخامس: تعريف بمتغيرات الدراسة والعلاقة بينها.

199	مقدمة الفصل.
199	I - جودة الخدمة ونماذج قياسها.
225	II - خدمة المجتمع.
241	III - البحث العلمي.
248	IV - الكفاء.
256	V - العلاقة ما بين متغيرات الدراسة.
260	خاتمة الفصل.
309-261	الفصل السادس: منهجية الدراسة.
261	مقدمة الفصل.
261	I - تقديم جامعة سعيدة.
266	II - الطريقة و الاجراءات.
279	III - الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.
285	IV - تفسير النموذج العام للدراسة.
309	خاتمة الفصل.
347-310	الفصل السابع: تحليل البيانات النتائج.
310	مقدمة الفصل.
311	I - فحص البيانات و اختبارات الصدق و الثبات الاستبانة.
316	II - تقدير النمذجة البنائية (الهيكلية) لسلالم القياس.
320	III - تحليل نتائج الوصفية للدراسة.
326	IV - مخرجات ومؤشرات جودة نموذج الدراسة.
329	V - اختبار الفرضيات الدراسة.
347	خاتمة الفصل.
354-348	الخاتمة العامة.