

ØEÄÄQöä BÛ ÛÊÛÁQöä dñ, ĞEÖäÄQZöä

JäÄøøøøøøøøøøøøøøøøŁš ĞøøøøøøøĤñgÄZ

[illegible]

ḡĀĒēútĭ Ɔēō ŌŌĕ Ąē Āŋ ĵ ō Ƴŋ ōōŪŌĜēŌāĀqzōā ḡĀĒēútĭ ĀŦēz Āŋ ḡĀĒēútĭ ZŶŋŦ ʔŶz ÈŌĤŋā
 ĜēŌŌōā ḡŋāāqā ʔzŋĒŋ ʔŶz ōzŪĕs ḡĀŋĒĒā ʔzŋĒŋ ʔŶz ĠŋĀĕ ɔŋ ĀŦĀΣā Āŋŋēz Ž ĜēŌāĀqzōā
 ZŶŋŦ ŦĀĠāz ŪŪēŪĀŋŋōā ōĒē ĜŶŋĀĬŋā ḡāzēā ḡŋāāŪ ḡĀŌz †Ġĕ ȚĀŪ ɔz žŪ ĤDzēĕĀĀŋēqā KŌĀŋŋāz
 Ž ḡĀŋzŶĤā ĀēDZŋŋŋŋŋŋŋ ŶēDZŶŋā ĽzĒēā ɔŪ ĠzĀŦŋĒ Ūāzŋŋōā ŌŌŋ ȤŶĤĀŋā ōēĀŋŋā ĠĀŋ ɔŪ ĀŦŶḡāĀŋ
 .ḡŶŋĀĬŋā ḡāzēā ĠĀĒŶz āĀŪŋ

ḡĀĒēútĭ Ž ōāzē Ąēzā ōāāŋāz ĀŦŋĒŋ kĒĤŪŋŋāē ĀŌēŋz ĀŪĀĠŋā ḡāzēā ŶzŦĀŋ ŪĠŋŋā
 kēŋĀēĀēŋā Ąēz ḡāzēā ḡŋāāŪ ĠĀĒŶz ĀŦŋŋ ĬŌŶŪŋā Ŷŋā ḡĀŌĠĀŦā ŌŌēŌΣā Ž ȤŦz ŪĠēĠĀŋĒĒā zŪ ḡēDZĀŋŋā
 ḡŋāāŪē ƆēŶz 8ŋĀŋŋŋ zŦ Āŋ ɔŪ ŶzŦĀŦā āŋŋ āzŶŋŋ ĠĠ ŪŌēē ōŶŋ ɔŋ ḡĀŦĒē ḡĀḡĀŌ āzŌŌḡ ɔŋŋŋā
 ĵĀŌ ŪĠēŌāĀqzōā ḡĀĒēútĭŋ ŜŋĒĒā ḡĀĒēútĭ Ž ƆŌēŌŪĕs ŶzŦĀŦā āŋŋ ŌŌŋ ĠĠz ŪĠŶŋĀĬŋā ḡāzēā
 : ĜēŌāĀqzōā ĀŋŋĀŋŋā āāĀŋŋ ɔŋ ĄēŦ

.ḡāzēā ŶzŦĀŋ —

.ḡŶŋĀĬŋā ḡāzēā ḡŋāāŪ ZĀĀĤĕ —

ḡŶŋĀĬŋā ḡāzēā ḡŋāāŪ ōzŪĕs ḡŪĬŋ —

ĠēĠĀŋĒĒā ĠēĠĀĒēútĭ Ž ḡŶŋĀĬŋā ḡāzēā —

: ĜēŌāĀqzōā ḡĀĒēútĭ ḡŶŋĀĬŋā ḡāzēā ḡŋāāŪ ȚēŋŪĕ ŌḡāĀŋ —

: ḡāzēā ŶzŦĀŋ

[illegible][illegible]

² قاسم نايف علوان، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان 2005، ص20

³ مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان 2006، ص28.

⁴ كفوري، كارول، إدارة الجودة الشاملة و تدريب المعلمين ، بيروت ، 2000، ص227.

8ÆŁſ ƆĤŌŬ ʔĤĖĕ Āŋ ʔŁſ Ū⁵ǧĀŋÆſ Ĥ Ž ĀŁŦĖĤĭ ĀŁʔŦŌſ ŪŌŸŁĤĤŌ ĤſĀŦĦ ǧŕÆĤŋ ŌĤŸŌĕ 8ÆŌ
 .ǦĤŌĀŦſ ĖĖĖŭŋ ŌŌ

ǧǻʔĭ Ž ǧĭŌĀŦĖĕ ĤĖŌĕ Ž ŌŌĀŦĭ ĵĭŌʔŦ ĖŦĤŋ ĖĖĀŦ ĤĭŌ ĖĤŦŦŦ ĤĀĤŌ ĀŋŬ
 ŸŌſ Ū⁶ǧĤŦĭ ĀŌ ŌĭÆĕ ŸŌ ĖŌĀŪŌ Ž ŌʔŦ ĤĤ ĀĖŪ ĖŸŋĀŦĭ ǧǻʔĭ ǧŌĀŬ 8Āʔ ĖŌʔ ŪĖŸŋĀŦĭ
 ŌǧĀŦĭ ŌĤĦ ŌŌ ŌĖſ ŪʔĖſʔŌſ ǧĖŸŁĤĤŌ ŌŌŌ ǧĀŁŦĖĤĭ ǧĖĖĖĤŪŌſ ʔŸ ǧĤŦĭ ǧĖĖĖ ĀŌĀŦĕ
 ʔĀʔŦŦ ĀŌĀŦŌ ĖĖĖĖĖ ĀŋŬ ŪŌŦĤĤŌ ǧĖĖĖĖ ĖĖŌŦ ĖĖŌŦ ĖĖŌŦ ǧǻʔĭ ĵĵ Ū ŌŦĤŸŌ ĖĖŦĖĖ
 ʔŸ ĖĖŦĤ ĀŦʔĵĭ ŌĭĖĵ ʔſĖĤ ŌŌŦ ĖĖŦĤ ĖŸŋĀŦĭ ǧǻʔĭ ǧŌĀŬ ŌĖŦĖĖ ĖŌŦ ĖĖŦĤ ĖĖŦĖĖ
 Ėŋ ǧĖŦĖĖ ĖĖŦĖ ĖĖŦĖĖĖ ǧĖŦĖ ǧǻʔĭ ĖĖŦ 8ÆŌ ĖŸŋĖĖſ ǧŌĀŬ Ėŋ ŌŌŌ ĖŌŦĖĖ ǧĖŦĖĖ
 Ėŋ ĖĖŦĖĖ ŌĖŦĖ Ėŋ ŌŦĖĖ Ėŋ ĖŦĖĖĖ ĖŸŋĀŦĭ ǧǻʔĭ ĵ Ū ŌŦŌŌ ĖŸŦſ Ū⁷ŌŦĖĖ ĖĖŦ ŌŦŦ
 ĖĖŦĖ ĖĖŦĖ ʔŸ Ĥŋ ŌŦĖĖ ŸŦĖĖ ĖĖŦĖĖ ĖŸŦĖ Ū Ĥŋ Ėŋ ĖŸŦŌſ ǧŸŦŦ Āŋ ŌŌŦ ĖŸŦĖ ſŬ ĖŸŦĖ
 ĖŸŦĖ ĖŸŦĖ ĖĖŦĖ ʔŸ ǧĖŦĖĖ ǧĖŦĖĖ ĖĖŦĖ ĖĖŦĖ ĖŸŦĖĖ ĖĖŦĖ ĖĖŦĖ ʔŸ ŸŦŦĖ ĖŸŦĖ
 ǧǻʔĭ ǧŌĀŬ ʔĖŦĖ Ėŋ ŪĖŦĖĖ ĖŸŦĖ ŌŸŦĖ ʔŸŦŦĖ ʔŸŦŦĖ ĖŸŦĖ ĖŸŦĖ ĖŸŦĖ ĖŸŦĖ

⁵ بوحوش، عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص98.

⁶ مأمون الدركة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار هيفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص15.

⁷ جوزيف جابلونسكي (ترجمة عبد الفتاح محمد النعماني)، إدارة الجودة الشاملة، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، 1996، ص26.

QgAgaa sU AEAOEto GnzyHta sU GnEl CEOk Z GeEaa " AEUe gAnzyHtas gAgOota oAf Z GynA Iaa
8" gEaAaa A r AaAe AXHn AH I A UdzW oAO AXzyrzU Z GOeAUts dkaA EAQer AnAQ CtaYn JzOk QFW

:GynA Iaa gAzza gaaU dzUks gu I p

AEeAeja EFGUks yaEAQeAe asAap dAaOa Oasja dn (1900-1993) jAa aaasAU AOAta ZOHA
aaasAU dzOk jU au U1940 GAe gEHUta gAlrza Z gAEAOgqa AEOn Z gAEHaa GEAogqa
dn AJO JzyHUQ r oAHaa GAUAh OAHaa CtU dn %85 jU ze GynA Iaa gAzza ozg jAa
Z UGzyAas GAeAa AEeAe EeAeK BU LRpa jU Oae AEH UOAHaa aAU Z oAUhja dn %15
EFGUk ozg gArAT oAOoRo GtYHaa LoAtAn KpAAEaa oAsja oADZ 8AU dn gzaa d KTDZ
KtzeK .1950 GAe Oae GynA Iaa gAzza gaaU UAGn dn AeyUpa GzyAa yz gAUFEaa AEeAeU
HOLAqa BAHyo "GzyAa gAUFEaa" aAQO dsEOe 1961 GAe GynA Iaa gAzza gaaU gAOz gAn osjs
Zero Detects) kAQO AIe 1979s 1965 GAe FesAO Oae AEH CYsUj KDZ ZAZDZ
yAnU GOLAja gAEeUtja aaU rzeEn dzAAk gAEpAAza Zs bAZQaa yz (,Quality Is Free
AXns GynA Iaa gAzza UAGn EFGUk Z ARU Lt jsAOA AXYHDZ Au GpAAEaa gAEeUtja dn AOYEn
yzOAn gAADZ aaAa HOLAja aAUzOa Ooa BOa oaAOa AXn GynA Iaa gAzza yAtQer zezk
Z AXAszks GynA Iaa gAzza gaaU 1988 GAe GOLAqa tAEaa gaas tGk AXn UGzyAyo jAeAe

⁸ محمد فيصل، عز الدين حسين، تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم
نموذجاً في مجلة اعلم، ع7، أكتوبر 2010، ص148.
⁹ بوحوش، عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، مرجع سابق، ص101.

ԵԾԶԱՊՍ ԵՅԱԾ ԶԶԱՍ ԳԶԶ ԳԶԶԱՕԾԶ ԳԶԶԵՍԻՂԱ ՇԻՍՄ Շ ԳՂՂ ԳՂԶԱԻԾԶ ԳՂԶԶԶ ԵՍ ՔԶԶ ՕԻԶ ԱՍ
 Շ ԳՂԶԱԻԾԶ ԳՂԶԶԶ ԸՂ ԳՂԱՂԵՐԶԶ ԸՕԸ ՇԵՐ ՇԷ ԱՍ ՇԱՍԱ ԲՐԾԶ օձԱՍԾԶ ԵՍ ԶՍ ՍՐԷԷ ԲՂԱՕՂԵՂԶ
 ԶԶ ՔՕԶԵՍ ԸՂ ԶԱՂԵԼ ԱՂ ԶՐԾՂ ՍՕԱՕԶ ԶՐԷ Շ ԵՂԱՕԱԶԶ ՔՂՐ ԱՂ ԸՂ ԶԶԵՍԶ ԳԶԶԱԶԶԶԶԶ ԳԶԶԵՍԻՂԱ
 ԱՕԼ ԱԶԶ ՍԵՂԱԾԶԶԶ ԶԶԵԶԶ ԶԶ ԶՂԱ ՕԶ ԱԶԷԶԶԶ ԱԶԶԶԶԶ ԶԶԶ Զ ԱՂԶԶ ԵՂՐ ԱՂ Զ ԱՂԶԶ ԵՍ ՇՍ ԳԶԶԱՂԶԶԶ ԳԶԶԵՍԻՂԱ
 ՍԸԶԶԶԶԶԶ ԸՂ ԶԶԶ ԶԶԶԶ ԶԶ ԱՕԶԶ ԲՐԾԶ ԳՂԶԱԻԾԶ ԳՂԶԶԶ ԳՐԶԶԶ ԳՐԶԶԶ ԳՐԶԶԶ ԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶ ԳԶԶԶԶ
 ՕԶԶ ԶԶԶԶԶ ԶԶԶ ԸԶ ԵՂԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶ ԶՍ ԶՂԶԶԶ ԕԶԶ ԶՐԶԶ ԸՂ ԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ
 ԳԶԶԶԶԶԶԶ ԳԶԶԵՍԻՂԱ ԳԶԶԶԶ ԸՂ ԶԶԶԶԶԶ ԵՍ ՕԶԶ ՕԶԶ ԱԶԶԶ ԶՐԶԶ ԳԶԶԶԶԶԶԶ ԳԶԶԵՍԻՂԱ ՇՂ ԶՂԶԶԶ
 օՂԶ ԸՂ ԶԶԶ ՍԱԶԶԶ ԶԶԶ ԳԶԶԶԶԶԶԶ ԳԶԶԶԶԶԶ ԵՐԶԶԶ օՂ ԶՍԶ ԶԶԶԶ ԵՂԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ
 ՕԶԶԶ ԱՂԶԶԶ ՇԷ ԶԶԶ ԱՂ ԶԶ ՍԵՂԱԶԶԶԶԶ ՇՍ ԶՐԶԶԶ ՇՍ ԳԶԶԶԶԶԶԶ ԵՂԶԶԶԶԶ ՍԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ
 .ԶԶԶԶԶ ԶՂԶԶԶ ԸԶԶԶ ԵՂԶԶԶ ՕԶԶԶ ԸՂ ԶԶԶԶԶԶ ԕԶԶԶԶԶ ԕԶԶԶԶ ԸՂ ԱԶԶԶԶ

Շ ԳՂԶԱԻԾԶ ԳՂԶԶԶ ԶԶԶԶ ԵՍ ԶԱԶ ԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ

13: ԳԶԶԶ ԕԶԶԶԶԶ օՂԶ ԸՂ ԱԶ ԳԶԶԶԶԶ ԶԱՍԶ

1. ԶԶԶԶԶ Շ ԳՂԶԶԶ ԱՕԶԶԶ ԶԶ 8 ԱԶԶԶԶ

2. ԶԶԶԶԶԶԶ ԳԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶ

3. ԳԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶԶԶ ԶԶԶԶԶ

13 محمد، عوض الترتوري وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، عمان: دار
 الحامد للنشر والتوزيع، 2009، ص251.

ḡĀĕŏsúĒtā dn̄s ḠĒĕūġŏ ԵԷԴԱՊօօ ὈՕԴtā dn̄ քօշօ՞ւ ԶԵՂԷԼ ՅՁՊԼ ḡŏĀRŏ yĀTϣ ԵԼ ḡĀZēā
yĀTϣ ḠĒAGŏn(ḠĀŌĒAQŏā – ԴŪĒēŏā – ĀĒYĤŏā) ĀŌĀDZŏā ZŏQĀn ḡŏĀāqā ĀԴēz ōŏĀĬĭ Yŏā ḡĀGDZāZŏā
.20ḠŷnĀĬŏā ḡĀZēā

ḡĀĒYĤŏā ԴԳ ḠĀŌŌDZs ḠĒĒĒĒŏ ḡĀKE8ĭ ōĀnĀŪ BŪ:ZĀsZŏās ḡĀĒYĤŏā ḠĒĒĒs ԼԵŌĭ ḡĀĀŪ ✓
ŌĤŏā ZĒŌĭ ōYn dn̄ Ōŏēs ŪḠZŏr̄Ztā ḠĒDzĒĀĀQēqā 3n̄ ԼԵԴՊԼ ŌŌĬ ḡĀŏĀDZqās ĒĒŏĒjā
ŌŌ ḠĀĀŭĭ ĒĒŏĒĒŏ ḠĒDZāĀn, ԷԼĀŪ dn̄ ŪḠĒĒŏŏ ḡĒĒēzā ḠĒDzĒĀĀQēqā 3n̄ ḠĒŌŏQŏā ḠĒĒŏŏtā Ž
BŪ ĀTĀŌŪs ԵĀĬAQŏā ĀԴŌĀē Ž Ḡn̄ZŏYtā ĀĬϣ ḠĀq, BŪ ḡĀDZĀQŏrā ŌĒYŌ dn̄ ḠĒĀŏā ḡĀĒYĤŏā
.ĀԴĒŌHŪĒn̄

ԷԼĀŏā ԴԳ ḡĀŏsúĒtā 3Āāĭ ԴԳ ZēZŏL ḡĀZēā dzĀŪ JŪ æŪ: ḡĀŏsúĒtās ḡĀŪYĒŏā 3Āāĭ ✓
BŪ ԵĀRĀ ḡĀŏsúĒtā dn̄ ḠZŏDzn̄ āĒĒā Ե3Āēzā ŌĤŏāz ŪḠŷnĀĬŏā ḡĀZēā ḡŏĀĀŪ ԷԴŌŭĭ ժԵŪ ḠYŌZtā
āāZjā ĒḡŪ ḠHŏŌn̄ ŌŌ ԴZŌĒn̄ ԴԳ ĒĒŌŌ Ēēz ḠĒŏĀQŏā ḠĒĒŏŏtā YŽz ŪḠĒĀZŪ ĒEDZ jĀQϣ ԷԴŌŌ
. ḠŷnĀĬŏā ḡĀZēā 3n̄ ԷZāZŏtā ĒĒēzā yĀTŏā ԷԴŌŭĭ ḠŌYHŏtā yĀԴtā ḡŏĀĀŪ BZŏL dn̄

ŪḠĀYŌĀtā ԼԷԴAQŏā ōĀDZj ōĀĀQŏtā āĀŏ3rā ḠŷnĀĬŏā ḡĀZēā ḠĀĒYz ĀĒŏĭ : ŌĤŏā āāZ ŌŌŌĬ ✓
3n̄ ŌĤŏā ԴԳ ḡŏĀĀē ḠĀYŌĀtā ԼԷԴAQŏā ōĀDZŪ ԷԼĀŏā ŌH3 .ŌĤŏā ԷԴĒAQŏ ḠŌĀŪŌ āĀŏā yĀĒĀQēā

²⁰حسن عبد العال محمد،الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة والمواصفات القياسية 9000-90014 وأهم
التعديلات التي أدخلت عليها، القاهرة: دار الفكر الجامعي، 2006، ص102.

Ž ĞŷŋĀĪōā gázēā góāáŭ tšĀĪt dĒΣā KĒōā ŌēĀĤĥ Jŭ ĀĒŭĭ dŋs ŪJĀĠĒΣā Ž ōŋúĥ B Yōā
 .ĠēŌāĠqzōā ĠĒēúťā

ĠĒēúťā Ž ĞŷŋĀĪōā gázēā ĒēĠŪŌō ĠĒDzĤĥĀĠēqā ĠŪĪā Ž ōĀDZ Āŋ 3ĠŌŌē Ōōāē :ŌēĀĠŌōā ĠŷġĀŋ. **4**
 āzŤēā Ōō ĀzĀŤĥ ĒĀŬ d3 ĠĒDzĤĥĀĠēqā ĠŪĪā dŋ ōĀDZ Bŭ ōāĠŌŋā sŭ āĀĒťā Jšā ŪĠēŌāĠqzōā
 Ž Ōŷŋ Bŭ Jŭs ŪōĀŤŌēā Jšā ōāzĒēā Ēġ ŗ3 KĀszťāš KōsúĒēŷō ĠĀĪĪōāš ĠĀĀťā ġĀēĀĠŌŋqāš
 ŌġāĀťā ZŷŪŦ ŗ3 FŷĒēā ĀŌjā ō JzŌĀ 8zē Āŋ ĠŷġĀŋ Bŭ ŤzŌĒŋ ŗ3 ĠĒDzĤĥĀĠēqā ĒēĠŪĤ
 .ĠēŌōġŌťā

ġāĒēā ġāzŪĪā dŋ ĠzŤf " ĀĒŭē gázēā ŗ3 ĠāĀēĀōā ZĀĀĤĥ dŌē :ŌēĀĠŌōā ĠġēĀĀŋ ĠŷġĀŋ. **5**
 ġĀĀŌēzťā 3ŋ ĀŤŌŌēĀŪŋ ŤĒŋs ŪĠŋĒĪā sŭ 3ĀŌŧqā ĒēŌŌ dŋ ĒēŌŪōā Bŭ 8ĒŌ Yōāš ĀŌĠēŋ
 8āĒĒjĀē JāĀŌōā ĠŧŌĀŌŋ ĒĀŬ d3 Ōōāē ²³ Ōġē dŋ ĠzŤŤťā ĠĒDzĤĥĀĠēqāš ŌēĀŌĪāš
 ĒēŌĀējāš ŌēĒēzōā yāĒĀŌēĀē ŪĠēŌāĠqzōā ĠĒēúťāē gázēā góāáŭ ĒĀz Ōġē dŋ ĠzŤŤťā ġĀŪŪĀťāš
 ĠēŌāĠqzōā ġĀĒēúťā Ž yĒŪŌŧ Jŭ dŌē ōŧŭ ŗŭ ŪĠē3zŧ ĠāĒēŧ JĤŤŤŌ ĠēĀĀŌġqāš ĠēŤŌōā ġāšājāš
 ĤĀszŋ Ēēŷŭ Jŭ ōŧŭ ŪĠēĀĀŌġqā ĠēŤŌōā ġāšājāš ĒēŌĀējā ōŧŭ ōĀĤŌēā ŗ3 āāzŤā gŌĒē ŤĒŋ
 ŪĠēŌēĠŪŌōā yzŷŊōā Ž KŌŌĀŌŋ āzĒēŷōš yĀ3 ŌŌĪā ĠēĀĀĒŧqā yzŷŊōā Ž dŷŌĤ JŤ ĠēŌāĠqzōā ġĀĒēúťā
 ĠēĠĀŌĒēĤ ġāšāšā ōāĀDZŭ ĒĀŬ d3 Ōōāē ĤŪŧ dŌē ōŧŭ ŗŭ ĠēĀĀŌġqā ĒēŌĀējā ōŧŭ Ōŷŋ ōāĀDZq

²³ يوسف حجيم الطائي؛ محمد عاصي الحجيلي؛ ليث علي الحكيم ، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية
 والخدمية، عمان:دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،2009،ص103.

:3øDZäÄøtä

