



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

**تطبيق سلاسل ماركوف على تعليم وظيفة الجودة كمدخل لتحسين فعالية جودة الخدمة  
التعليمية في الدراسات العليا**

"دراسة مقارنة"

**Applying a markov chain model in quality function deployment as an  
Approach to Improve Service Education Effectiveness at Postgraduate level  
"A Comparative study"**

بحث مقدم من

رانيا أحمد حميدو

للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إشراف

**الأستاذ الدكتور سيد محمود الخولي**

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة- جامعة عين شمس

**الأستاذ الدكتور أسامة محمود فريد**

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وَنُوقِتَ كُلُّ ذَيِّ عِلْمٍ عَلَيْهِ"

سورة يوسف الآية (٧٦)

" وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِيرُى اللَّهُ مُعْلَمَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ  
وَسْتَرُّوْنَ إِلَىٰ مَا لَمْ يَرَوْا وَالشَّهَادَةُ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ  
بِمَا كَنْتُمْ تَعْمَلُونَ "

سورة التوبة الآية (١٠٥)

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ



جامعة عين شمس  
كلية التجارة

- اسم الباحثة : رانيا أحمد حميده
- الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال
- القسم : إدارة الأعمال
- اسم الكلية : التجارة
- الجامعة : عين شمس
- سنة التخرج : ٢٠٠٤ كلية الاقتصاد - جامعة حلب
- سنة المنح : ٢٠١٢ هـ ١٤٣٣ م



جامعة عين شمس  
كلية التجارة

اسم الباحثة : رانيا أحمد حميدو

عنوان الرسالة: تطبيق سلاسل ماركوف على تعليم وظيفة الجودة كمدخل لتحسين فعالية جودة الخدمة  
التعليمية في الدراسات العليا "دراسة مقارنة"  
الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال  
لجنة الإشراف والحكم:

الأستاذ الدكتور سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس  
الأستاذ الدكتور فؤاد محمد القاضي  
أستاذ متفرغ بالجامعة الأمريكية  
الأستاذ الدكتور أسامة محمود فريد  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس  
بالاشتراك

الأستاذ الدكتور خالد السيد قدرى

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة- جامعة عين شمس

٢٠١٢ / / تاريخ مناقشة الرسالة  
الدراسات العليا

أجازت الرسالة بتاريخ	ختم الإجازة
٢٠١٢ / /	٢٠١٢ / /
موافقة مجلس الجامعة	موافقة مجلس الكلية
٢٠١٢ / /	٢٠١٢ / /

## إهداء إلى

إلى من سُكنت روحه في روحي.. وأبى الرحيل رغبة مراق البعد..  
لمن كان حبه هو الاستمرار.. وكان في استمرار ذكراه حياته..  
لأول حبه .. وأول نبض.. وأول حُشُق..  
لمن أحمله في تفاصيلي و أورتني وحدي و أنا فاسي..  
لآخر وطن.. لظل الأوطان..

"لن أنساكه يا أبي"

إلى من نُظِّمَتْ من شاعر .. فأخذني الدنيا بما فيها..  
لمن فيه ألمع الكلمات تقتزل.. دفعه قلبي.. ملاذ روحي.. عمرى الأجمل..  
إلى الغالي الذي أرضيته حني اللهم عندما أحياهته..  
لمن أكبَّر به ولد.. وأعيش به ولد.. وأتنفسه..  
لمن أفتر به دائماً.. حبيبـاً.. أمـاً.. أخـاً.. زوجـاً.. شمسـاً لا تخيبـه..

"حبيبه عمرى وسيه"

إلى حورية الدنيا وملائكتها الظاهر ..  
إلى من كان مداد القلبـه لن يكفيـ.. لو أحبـه به لـأـرـشـانـها  
ونفقـ الروحـ لن يجزـي .. عمرـاً فـاجـ بـعـطـانـها ..  
إلى العـبـوةـ الدـائـمةـ..

"الغالـةـ الأـخـلـىـ أـمـيـ"

إلى بضع روحي .. مؤنس تربتي.. صغيري الغالي  
إلى من حملته شقاء الغربة باحـراً جـداً.. فأنـبتـ فيـ صـيقـعـها .. دـفـناً.. حـباً.. وـأملـ..  
من أـبـيـ إـلاـ أـنـ يـشارـكـنيـ بـكـلـ لـعـظـةـ وـبـكـلـ حـرفـ منـ حـمـليـ هـذاـ..  
إلى أـجـملـ وـأـبـرىـ شـدـكةـ فـيـ هـذـاـ الـوـجـودـ.. رـجـليـ الصـغـيرـ

"روح الماما تيه"

إلى بسمة عمرى و قرة العين والرورع ..  
لأنقل وأحبه وأعز خلق الله إلى ..  
إلى كل العبي .. وكل الدفع .. وكل العنبن

"أميرة.. رنيه.. حبويي.. خالد.. غالالة سمر..  
العزيزـة سـمـر.. الكـبـير حـسـن.. الدـافـي مـحـمـد"

إلى من كُنْ لي رِوْحًا تَتَوقُ لِاعْتِنَاقٍ مِنْ غَرْبَةٍ.. لِدُفَّهِ الْوَطَنِ.. لِطَيْفِهِ لَقِيَا مِنْ نَجْمَبِهِ..  
لَمْنَ عَلَمْنَيِّي أَنْ أَحْيَا فِي قُلُوبِهِ حَانِمًا وَأَبَدًا..  
إِلَى الشَّمْسِ الْعَزِيزَةِ الَّتِي تَغْرِبُ وَلَا تَغْيِبُ..  
لَمْنَ أَحْبَبْتَهُ وَسَاحِبْتَهُ كَثِيرًا.. وَسَافَتْقَدْهُ أَكْثَرَ وَأَكْثَرَ ..  
لَا هُلَى صَبَابَا الْغَرْبَةِ .. أَخْواتِهِ الْعَمَرِ ..

"نـدـجـسـ..هـنـدـيـ..فـلـيـ..ضـلـيـ..زـوـزـانـ..هـادـيـةـ..سـيـهـ..خـديـجـةـ"

سلاماً إلينك يا وطني... سلاماً لا يفارقه الأمل..  
سلاماً يحيى ويُخْبِر... رحمة كل المعنون..  
ويصرخ فيي داخلي.. صبراً.. صبراً..  
نَدَا أجمل.. نَدَا أحلى.. نَدَا هو نَدَا..  
لكل قطرة دم طاهرة روتّه ثرى سودريا..  
لمن يحملون أرواحهم يجاهدون الموت ليستمتعوا مستقبلاً الأجمل..  
لكل حر فنك يا ذرة البلدان يا بلدي..

## شُكْرٌ وَ تَقْدِيرٌ

الحمد لله رب العالمين و أفضل الصلاة و أتم التسليم على سيدنا محمد واله وصحبه ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين وبعد ...  
يطيب لي وبعد شكر الله عز وجل على توفيقه ، أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان  
والتقدير إلى :

السيد الفاضل الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة  
جامعة عين شمس لتكريمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة ورئيسة لجنة المناقشة والحكم ،  
أستاذ الفاضل الذي لم يدخل علي بتقديم كل نصح ومساعدة لإنجاز هذه الرسالة، ولما أحاطني به  
من اهتمام ورعاية صادقة في كل مراحل العمل و لسعة صدره وتكريمه بتقديم كل ما يلزم لإتمام  
هذا العمل ، فلسيادته أعمق مظاهر الشكر والاحترام و التقدير وجراه الله تعالى عنني وعن جميع  
الباحثين خير جراء ومتنه بوافر الصحة والعافية.

السيد الفاضل الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد في كلية  
التجارة بجامعة عين شمس لتكريمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة، أستاذى ومعلمى الذى لم  
يدخل علي طيلة مسيرتي العلمية بنصائحه وتوجيهاته و لما أحاطنى به من فيض علمه وعمق  
خبرته وسعة صدره ولما أبداه من اهتمام ومتابعة علمية جادة وصادقة خلال كافة مراحل إعداد  
الرسالة و لكل ما قدمه لي من عون و إرشاد مما يجعلني مدينة له بكل التقدير و الإحترام والوفاء  
متضرعة إلى الله أن يتمتعه بالصحة والعافية جراه الله تعالى عنني وعن جميع الباحثين خير جراء.

السيد الفاضل الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي أستاذ إدارة الأعمال المنفرغ في  
الجامعة الأمريكية لتكريمه بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة فلسيادته كل الشكر  
والامتنان وجراه الله تعالى عنني وعن جميع الباحثين خير جراء ومتنه بوافر الصحة والعافية.

السيد الفاضل الدكتور / خالد محمد قدرى أستاذ إدارة الأعمال المساعد في كلية التجارة  
جامعة عين شمس لتفضله بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة، فلسيادته كل الشكر  
والتقدير، وجراها الله تعالى عنني وعن جميع الباحثين خير جراء ومتنه بوافر الصحة والعافية.  
وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير والامتنان لكل من ساعدتها ووقف  
إلى جانبها في جميع مراحل إعداد هذا البحث . كما تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير لشعب مصر و  
لأسرة كلية التجارة عين شمس على حسن الضيافة ، و الشكر كل الشكر إلى من أحمل حبها في  
دمي الغالية الحبيبة بلدي سوريا حماها الله.

والشكر لله أولاً وآخرأ والحمد لله رب العالمين...

الباحثة

## مستخلص البحث

رانيا أحمد حميدو / : تطبيق سلاسل ماركوف على تعميم وظيفة الجودة كمدخل لتحسين فعالية جودة الخدمة التعليمية في الدراسات العليا "دراسة مقارنة"

دكتوراه / قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

يهدف هذا البحث تقديم الإطار النظري لأسلوب تعميم وظيفة الجودة وسلاسل ماركوف ، وكيفية تطبيق هذين الأسلوبين في بيئة الخدمات وخاصة في مجال خدمة التعليم. بالإضافة لتوضيح مزايا وعيوب ومتطلبات تطبيق هذين الأسلوبين . و الوقوف على مدى فعالية تطبيق أسلوب DQFD على الخدمة التعليمية.

و لقد توصل البحث للعديد من النتائج منها:

- تميز تطبيق كل من أسلوبي سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة بالتكامل، وذلك بسبب اهتمام كل من الأسلوبين بمعرفة تفاصيل متطلبات العملاء الحاليين والمستقبلين والمتطلبات الفنية و علاقتها مع بعض عبر فترات زمنية متتابعة وبالشكل الذي يعمل على الحصول على أفضل تلبية للحاجات والرغبات الحالية والمستقبلية للعملاء .
- القابلية الكبيرة لتطبيق كل من أسلوبي سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة معاً على خدمة التعليم، فضلاً عن تميز هذا التطبيق بالمرونة والتي ظهرت من خلال تطوير المصطلحات المستخدمة في هذين الأسلوبين بما يتناسب مع طبيعة وخصائص خدمة التعليم.
- عدم حصول كلية التجارة بجامعة دمشق حسب رأي طلاب الدراسات العليا على أي ميزة في نسبة تحقيق أهداف الخدمة التعليمية مقارنة مع الجامعتين الباقيتين، حيث أن المتوسط الحسابي لأهداف الخدمة التعليمية العشرة المعتمدة في هذه الدراسة تقل عن المتوسطات الحسابية لجامعتي عين شمس والقاهرة. حيث تميزت كلية التجارة بجامعة عين شمس في تسع أهداف فيما تميزت كلية التجارة بجامعة القاهرة في هدف واحد فقط.
- تمنع هذا التطبيق بالفعالية المطلوبة وذلك من خلال الاعتماد على معايير محددة لتقدير مدى فعالية تطبيق كل من أسلوبي سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة على خدمة التعليم. وذلك انطلاقاً من أن فعالية الأداء تتعكس على فعالية موضوع التحسين والتطوير وهو فعالية الخدمة التعليمية
- إن أداء كليات عينة الدراسة في تحقيق أهداف الخدمة التعليمية حسب رأي طلاب الدراسات العليا يقل بشكل كبير عن أداء المنافس الافتراضي (جامعات الدول المتقدمة) في تحقيق هذه الأهداف.
- **المصطلحات الأساسية :** الجودة الشاملة، مفهوم الجودة التعليمية، الجودة الشاملة في التعليم تعميم وظيفة الجودة، مصفوفة بيت الجودة، سلاسل ماركوف.

(٤)

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
٣٠ - ١	<b>الفصل الأول: الإطار العام للبحث</b>
٢	١/١ - المقدمة
٤	٢/١ - مشكلة البحث
٥	٣/١ - مصطلحات البحث
٥	١/٣/١ - الجودة الشاملة
٦	٢/٣/١ - مفهوم الجودة التعليمية
٦	٣/٣/١ - الجودة الشاملة في التعليم
٦	٤/٣/١ - تعليم وظيفة الجودة
٧	٥/٣/١ - بيت الجودة
٩	٦/٣/١ - سلسل ماركوف
٩	٤/١ - الدراسات السابقة
١٠	١/٤/١ - الدراسات باللغة العربية
١٥	٢/٤/١ - الدراسات باللغة الأجنبية
٢٠	٥/١ - فروض البحث
٢٠	١/٥/١ - الفرض الأول
٢٠	٢/٥/١ - الفرض الثاني
٢٠	٣/٥/١ - الفرض الثالث
٢١	٦/١ - أهداف البحث
٢١	٧/١ - منهج البحث
٢١	٨/١ - أساليب تحليل البيانات
٢٢	١/٨/١ - أسلوب الإحصاء الوصفي
٢٢	٢/٨/١ - أسلوب التحليل والاستنتاج
٢٢	٩/١ - مجتمع وعينة البحث المقارنة
٢٤	١٠/١ - أهمية البحث
٢٥	١١/١ - مراجع الفصل الأول

(ب)

٦٨-٣١	<b>الفصل الثاني: جودة الخدمة التعليمية</b>
٣٢	١/٢ - مقدمة
٣٣	٢/٢ - تعريف الجودة
٣٦	٣/٢ - مفهوم جودة الخدمة
٣٩	٤/٢ - تعريف خدمة التعليم
٤٥	٥/٢ - جودة التعليم
٥٢	٦/٢ - تقييم جودة الخدمة التعليمية في التعليم العالي
٥٧	٧/٢ - مبررات تطبيق الجودة في التعليم العالي وأهميتها
٥٨	٨/٢ - المستهلك في التعليم العالي
٦٢	٩/٢ - مراجع الفصل الثاني
١٠٠-٦٩	<b>الفصل الثالث: مفاهيم وأساسيات أسلوب تعميم وظيفة الجودة</b>
٧٠	١/٣ - مقدمة عن تعميم وظيفة الجودة
٧٢	٢/٣ - نشأة تعميم وظيفة الجودة
٧٧	٣/٣ - مكونات مصطلح تعميم وظيفة الجودة
٧٩	١/٣/٣ - نشر الجودة
٨٠	٢/٣/٣ - نشر الوظيفة
٨٠	٤/٣ - مفهوم تعميم وظيفة الجودة
٨٥	٥/٣ - تعريف تعميم وظيفة الجودة
٨٩	٦/٣ - دواعي استخدام تعميم وظيفة الجودة
٩١	٧/٣ - فوائد استخدام تعميم وظيفة الجودة
٩٤	٨/٣ - عوائق تطبيق تعميم وظيفة الجودة
٩٥	٩/٣ - مراجع الفصل الثالث
١٤٧-١٠١	<b>الفصل الرابع: منهجية تنفيذ أسلوب تعميم وظيفة الجودة</b>
١٠٢	١/٤ - مقدمة عن تطبيق تعميم وظيفة الجودة
١١١	٢/٤ - مصفوفة بيت الجودة
١١٥	٣/٤ - بناء مصفوفة بيت الجودة

(ج)

١١٥	٤/٣/١ - تجميع متطلبات العملاء
١٢٤	٤/٣/٢ - تحديد درجة أهمية متطلبات العملاء
١٢٦	٤/٣/٣ - المتطلبات الفنية (الهندسية)
١٢٨	٤/٣/٤ - مصفوفة العلاقة
١٣٠	٤/٣/٥ - مصفوفة القيم المستهدفة
١٣١	٤/٣/٦ - مصفوفة الارتباط
١٣٦	٤/٣/٧ - مصفوفة التقييم التنافسي (مصفوفة التخطيط)
١٣٧	٤/٣/٨ - عمود درجة الأهمية للعملاء
١٣٧	٤/٣/٩ - عمود خطة الجودة
١٣٧	٤/٣/١٠ - عمود التحسين
١٣٨	٤/٣/١١ - نقطة المبيعات
١٣٩	٤/٣/١٢ - عمود الوزن المطلق والنسبة لمتطلبات العملاء
١٤١	٤/٣/١٣ - مصفوفة التقييم الفني
١٤٢	٤/٤ - مراجع الفصل الرابع
١٨٢-١٤٨	<b>الفصل الخامس: منهجية تطبيق ماركوف على تعميم وظيفة الجودة</b>
١٤٩	٥/١ - المقدمة
١٥٩	٥/٢ - سلاسل ماركوف
١٥٩	٥/٣ - مفهوم سلاسل ماركوف وتعريفها
١٦٣	٥/٤ - فرضيات تحليل ماركوف
١٦٤	٥/٥ - أنواع سلاسل ماركوف
١٦٥	٥/٦ - تطبيق تعميم وظيفة الجودة على الخدمة التعليمية وتقييم هذا التطبيق
١٦٨	٥/٧ - تطبيق ماركوف على تعميم وظيفة الجودة (الاستماع لصوت الطلبة والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية)
١٦٩	
١٧١	٥/٨ - نموذج تعميم وظيفة الجودة الديناميكي DQFD
	٥/٩ - نموذج تطبيق سلاسل ماركوف على تعميم وظيفة الجودة
١٧٨	٥/١٠ - تقييم فعالية تطبيق سلاسل ماركوف وتعزيز وظيفة الجودة على الخدمة التعليمية
١٨١	٥/١١ - مراجع الفصل الخامس

٢٠٤-١٨٤	<b>الفصل السادس: ثبات وصلاحية المقاييس والإحصاءات الوصفية</b>
١٨٥	١/٦ - ثبات المقاييس والإحصاءات الوصفية
١٨٦	٢/٦ - اختبار اعتمادية ومصداقية المقاييس
٢٠١	٣/٦ - الإحصاءات الوصفية
٢٠٤	٤/٦ - مراجع الفصل السادس
٢٤٩-٢٥٥	<b>الفصل السابع : اختبار الفروض والدراسة المقارنة</b>
٢٠٦	١/٧ - اختبار الفروض
٢٠٦	١/١/٧ - اختبار الفرض الأول
٢١٥	٢/١/٧ - اختبار الفرض الثاني
٢٢٥	٣/١/٧ - اختبار الفرض الثالث
٢٣٥	١/٣/١/٧ - تحليل مصفوفة تخطيط الخدمة على مستوى العينة
٢٣٨	٢/٣/١/٧ - تقييم فعالية تطبيق DQFD على الخدمة التعليمية
٢٤٢	٣/٣/١/٧ - مقارنة مصفوفة تخطيط الخدمة التعليمية على مستوى الجامعة
٢٤٦	٤/٣/١/٧ - تحليل مصفوفة تخطيط الخدمة التعليمية على مستوى الجامعات
٢٤٩	٢/٧ - مراجع الفصل السابع
٢٥٧-٢٥٠	<b>الفصل الثامن: النتائج والتوصيات</b>
٢٥١	١/٨ - نتائج البحث
٢٥١	١/١/٨ - النتائج العامة
٢٥٣	٢/١/٨ - نتائج اختبار الفروض
٢٥٣	١/٢/١/٨ - نتائج اختبار الفرض الأول
٢٥٣	٢/٢/١/٨ - نتائج اختبار الفرض الثاني
٢٥٤	٣/٢/١/٨ - نتائج اختبار الفرض الثالث
٢٥٥	٢ ٨ - توصيات البحث
٢٥٥	١ ٢ ٨ - توصيات عامة
٢٥٧	٢ ٢ ٨ - توصيات خاصة بالدراسات المستقبلية
٢٧٩-٢٥٨	<b>مراجع البحث</b>
١٠١	ملحق (١) قائمة الاستقصاء لطلاب الدراسات العليا

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٣	عدد طلاب مرحلتي تمهيدي الماجستير والدكتوراه في كل كلية	١/١
٢٤	عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة من طلاب الدراسات العليا في كل كلية	٢/١
٥٤	معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية	١/٢
١٤١	كيفية حساب الوزن المطلق والنسبة لمفردات متطلبات العملاء	١/٤
١٥٤	تطويع مكونات تصميم المنتج وترجمتها إلى ما يقابلها في تصميم الخدمة التدريسية باستخدام أسلوب QFD	١/٥
١٥٥	ترجمة المكونات الأساسية لبيت الجودة الخاصة بتصميم وتطوير المنتج إلى ما يقابلها في تصميم وتطوير الخدمة التعليمية	٢/٥
١٨٦	معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	١/٦
١٨٨	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بتطوير المهارات	٢/٦
١٨٩	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بتطوير المعرفة الذاتية والاهتمامات	٣/٦
١٩٠	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بالعمل والامتحانات	٤/٦
١٩١	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بالأهمية المعطاة للأهداف الخدمية التعليمية	٥/٦
١٩٢	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بدرجة التقييم لتاثير تلبية المنظمة لهدف تعليمي معين من أهداف الخدمة التعليمية	٦/٦
١٩٣	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بالمنهج التعليمي	٧/٦
١٩٥	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بالمرجع العلمي	٨/٦
١٩٧	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بعضو هيئة التدريس	٩/٦
١٩٩	نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بالتسهيلات المادية	١٠/٦
٢٠١	توزيع عينة الدراسة من طلاب الدراسات العليا حسب الدرجة العلمية والجامعة والنوع	١١/٦
٢٠٢	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأهداف الخدمة التعليمية حسب الجامعة	١٢/٦
٢٠٣	الوسط الحسابي لأهداف الخدمة التعليمية المعتمدة في الدراسة	١٣/٦

٢٠٦	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير النوع على المستوى الثاني	١/٧
٢٠٧	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير النوع	٢/٧
٢٠٨	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير الدرجة العلمية على المستوى الثاني للأهداف	٣/٧
٢٠٩	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير الدرجة العلمية	٤/٧
٢١٠	مقارنة نتائج تحليل اختبار التباين ANOVA لأبعد أهداف الخدمة التعليمية بالنسبة لمتغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا على المستوى الثاني للأهداف	٥/٧
٢١١	مقارنة نتائج تحليل اختبار التباين ANOVA لأبعد أهداف الخدمة التعليمية على مستوى متغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا	٦/٧
٢١٣	اختبار Tukey لمقارنة معنوية الاختلافات بين الجامعات لفرض الأول	٧/٧
٢١٦	مقارنة نتائج اختبار (ت) لتقييم أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير النوع على المستوى الثاني من الأهداف	٨/٧
٢١٧	مقارنة نتائج اختبار (ت) لتقييم أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير النوع على المستوى الثالث من الأهداف	٩/٧
٢١٨	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير الدرجة العلمية على المستوى الثاني للأهداف	١٠/٧
٢١٩	مقارنة نتائج اختبار (ت) لترتيب أهداف الخدمة التعليمية لطلاب الدراسات العليا حسب متغير الدرجة العلمية على المستوى الثاني للأهداف	١١/٧
٢٢٠	مقارنة نتائج تحليل اختبار التباين ANOVA لتقييم أهداف الخدمة التعليمية بالنسبة لمتغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا على المستوى الثاني للأهداف	١٢/٧
٢٢١	مقارنة نتائج تحليل اختبار التباين ANOVA لمدى تقييم الطلاب للمتطلبات المرغوبة على مستوى متغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا	١٣/٧
٢٢٣	اختبار Tukey لمقارنة معنوية الاختلافات بين الجامعات لفرض الثاني	١٤/٧
٢٢٦	علاقة أهداف الخدمة التعليمية مع مفردات معيار المنهج العلمي	١٥/٧
٢٢٧	علاقة أهداف الخدمة التعليمية مع مفردات معيار المرجع العلمي	١٦/٧
٢٢٧	علاقة أهداف الخدمة التعليمية مع مفردات معيار عضو الهيئة التدريسية	١٧/٧
٢٢٨	علاقة أهداف الخدمة التعليمية مع مفردات معيار التسهيلات المادية	١٨/٧
٢٢٩	القيم المقابلة لمعاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة	١٩/٧

(ج)

٢٣٠	المتوسطات الحسابية للتقييم التنافسي للعملاء (الطلاب)	٢٠/٧
٢٣١	تقييم قدرة المنظمة باستخدام الوسط الحسابي المرجح لتقييم الطلاب	٢١/٧
٢٣٢	كيفية توزع الإجابات الخاصة بنقاط الخدمة	٢٢/٧
٢٤٨	المقارنة بين الجامعات من حيث نسبة تحقيق متطلبات الطلاب	٢٣/٧
٢٥١	مقارنة بين كليات عينة الدراسة في تحقيقها لأهداف الخدمة التعليمية	١/٨

### قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٧	سلسلة مصروفات أسلوب تعليم وظيفة الجودة	١/١
٨	مكونات بيت الجودة	٢/١
٤٠	مكونات النظام التعليمي	١/٢
٤٦	نموذج الجودة التعليمية	٢/٢
٥٠	نموذج عوامل الجودة في التعليم	٣/٢
٥٩	المستهلكين في التعليم العالي	٤/٢
٦٠	المنتج والعميل للعملية التعليمية	٥/٢
٧٤	التطور التاريخي لتعليم وظيفة الجودة	١/٣
٨٤	المفهوم الشامل لأسلوب تعليم وظيفة الجودة	٢/٣
١٠٦	بيوت الجودة لأسلوب تعليم وظيفة الجودة	١/٤
١٠٩	منهجية تعليم وظيفة الجودة في الخدمات	٢/٤
١١٢	النموذج البسيط لبيت الجودة	٣/٤
١١٣	الشكل التفصيلي لبيت الجودة	٤/٤
١١٤	بيت الجودة المتقدم	٥/٤
١٢٣	شجرة رضا العملاء لتصميم وسيلة تحكم عن بعد	٦/٤
١٥٧	ترتيب متطلبات طلاب باستخدام أسلوب <b>Affinity diagram</b>	١/٥
١٦٩	نموذج تعليم وظيفة الجودة الديناميكي	٢/٥