



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

تطبيق سلاسل ماركوف على تعميم 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

بسم الله الرحمن الرحيم

" و فوق كل ذي علم عليم "

سورة يوسف الآية (٧٦)

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم

بما كنتم تعملون "

سورة التوبة الآية (١٠٥)

صدق الله العظيم



جامعة عين شمس
كلية التجارة

- اسم الباحثة : رانيا أحمد حميدو
- 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 : ١٤٣٣ هـ - ٢٠١٢ م



جامعة عين شمس
كلية التجارة

اسم الباحثة : رانيا أحمد حميدو

عنوان الرسالة: تطبيق سلاسل ماركوف على تعميم 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

مشرفاً و رئيساً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور فؤاد محمد القاضي

عضواً

أستاذ متفرغ بالجامعة الأمريكية

الأستاذ الدكتور أسامة محمود فريد

مشرفاً

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة – جامعة عين شمس

بالاشتراك

الأستاذ الدكتور خالد السيد قدرى

عضواً

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة – جامعة عين شمس

تاريخ مناقشة الرسالة / / ٢٠١٢

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ / ٢٠١٢

موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٢

ختم الإجازة

/ / ٢٠١٢

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٢

إهداء إلى

إلى من سكنت روحه في روحي..وأبنت الرحيل رغم فراق الجسد..
لمن كان حبه هو الاستمرار..وكان في استمرار ذكراته حياتي..
لأول حبه..وأول نبض..وأول عشق..
لمن أحمله في تفاصيلي و أوردني وحمي وانفاسي..
لأحن وطن..لكل الأوطان..

" لن أنساك يا أبي "

إلى من خلقت من خلعه..فأضحى الدنيا بما فيها..
لمن فيه أعظم الكلمات تختزل..دفع قلبي..ملاذ روحي..عمري الأجل..
إلى الغالي الذي أرضيت عني الله عندما أحببته..
لمن أكبر به وله..وأعيش به وله..وأتنفسه..
لمن أفخر به دائماً: حبيباً..أباً..أخاً..زوجاً..شمساً لا تغيب..

" حبيب عمري وسيم "

إلى حورية الدنيا وملاكها الطاهر..
إلى من كان مداد القلب لن يكفي..لو أكتب به لإرضائها
وحقق الروح لن يجزي .. عمراً فاح بعطائها ..
إلى الحبيبة الدائمة..

" الغالية الأغلى أمي "

إلى بضع روحي ..مؤنس غربتي..صغيري الغالي
إلى من حملته شقاء الغربة باكراً جداً..فأبنت في صقيعها ..دنياً..حماً..وأمل..
من أبي إلا أن يشاركني بكل لحظة وبكل حرف من عملي هذا..
إلى أجدل وأبرئ ضحكة في هذا الوجود..رجلي الصغير

"روح الماما تيم"

إلى بسمة عمري و قرّة العين والروح..
لأعلى وأحب وأعز خلق الله إلي..
إلى كل الحب ..وكل الدفء..وكل الحنين
"أميرتي رنيو..حبويي خالد..الغالية سمر..
العزيزة سحر..الكبير حسن..الدافئ محمد"

إلى من كنّ لي روحاً تتوق لانعتاق من غربة.. لدفع الوطن...لطيفه لقياً من نحب..
لمن علموني أن أحيا في قلوبهم دائماً وأبداً..
إلى الشمس العزيزة التي تغرب ولا تغيب..
لمن أحببتهم وسأحبهم كثيراً..وسأفتقدهم أكثر وأكثر..
لأحلى صبايا الغربة ..أخوات العمر..

"نرجس..منى..ندى..ضحى..زوزان..هادية..سيم..خديجة"

سلاماً إليك يا وطني...سلاماً لا يفارقه الأمل..
سلاماً يحيا ويكبر..رغم كل المحن..
ويصرخ في داخلي ..صبراً..صبراً..
نداً أجمل..نداً أحلى..نداً هو نداء..
لكل قطرة دم طاهرة روت ثرى سوريا..
لمن يحملون أرواحهم يجابهون الموت ليصنعوا مستقبلنا الأجل..
لكل حر فيك يا زهرة البلدان يا بلدي..

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين و أفضل الصلاة و أتم التسليم على سيدنا محمد وآله 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 بجامعة عين شمس لتكرمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة ورئاسة لجنة المناقشة والحكم ، أستاذي الفاضل الذي لم يبخل علي بتقديم كل نصيح ومساعدة لإنجاز هذه الرسالة، ولما أحاطني به من اهتمام ورعاية صادقة في كل مراحل العمل و لسعة صدره وتكرمه بتقديم كل ما يلزم لإتمام هذا العمل ،فلسيادته أعظم مظاهر الشكر والاحترام و التقدير وجزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتعته بوافر الصحة والعافية.

السيد الفاضل الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد في كلية التجارة بجامعة عين شمس لتكرمه بقبول الإشراف على هذه الرسالة، أستاذي ومعلمي الذي لم يبخل علي طيلة مسيرتي العلمية بنصائحه وتوجيهاته و لما أحاطني 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 الاحترام والوفاء متضرعة إلى الله أن يمتعته بالصحة والعافية جزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء.

السيد الفاضل الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ في الجامعة الأمريكية لتكرمه بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتعته بوافر الصحة والعافية.

السيد الفاضل الدكتور / خالد محمد قدرى أستاذ إدارة الأعمال المساعد في كلية التجارة بجامعة عين شمس لتفضله بقبول المشاركة في لجنة الحكم على هذه الرسالة، فلسيادته كل الشكر والتقدير، وجزاها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتعته بوافر الصحة والعافية.

وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير والامتنان لكل من ساعدها 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 وآخراً 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 و عيوب 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 أسلوب سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة بالتكامل، وذلك بسبب اهتمام كل من الأسلوبين بمعرفة تفاصيل متطلبات العملاء الحاليين والمستقبليين والمتطلبات الفنية وعلاقتها مع بعض عبر فترات زمنية متتابعة وبالشكل الذي يعمل على الحصول على أفضل تلبية للحاجات والرغبات الحالية والمستقبلية للعملاء .
- القابلية الكبيرة لتطبيق كل من أسلوب سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة معاً على خدمة التعليم، فضلاً عن تميز هذا التطبيق بالمرونة والتي ظهرت من خلال تطويع 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 والمعتمدة 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.
- تمتع هذا التطبيق بالفعالية المطلوبة وذلك من خلال الاعتماد على معايير محددة لتقييم مدى فعالية تطبيق كل من أسلوب سلاسل ماركوف و تعميم وظيفة الجودة على خدمة التعليم. وذلك انطلاقاً من أن فعالية الأداء تنعكس 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.

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|-----------------------------------|
| ٣٠ - ١ | الفصل الأول: الإطار العام للبحث |
| 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 - تعميم وظيفة الجودة |
| ٧ | ٥/٣/١ - بيت الجودة |
| ٩ | ٦/٣/١ - سلاسل 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 و عينة البحث المقارنة |
| ٢٤ | ١٠/١ - أهمية البحث |
| ٢٥ | ١١/١ - مراجع الفصل الأول |

(ب)

| | |
|---------|---|
| ٦٨-٣١ | الفصل الثاني: جودة الخدمة التعليمية |
| 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 | الفصل الثالث: مفاهيم وأساسيات أسلوب تعميم وظيفة الجودة |
| 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 | الفصل الرابع: منهجية تنفيذ أسلوب تعميم وظيفة الجودة |
| ١٠٢ | ١/٤ - مقدمة عن تطبيق تعميم وظيفة الجودة |
| ١١١ | ٢/٤ - مصفوفة بيت الجودة |
| ١١٥ | ٣/٤ - بناء مصفوفة بيت الجودة |

(ج)

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

(د)

| | |
|---------|--|
| ٢٠٤-١٨٤ | الفصل السادس: ثبات وصلاحيّة المقاييس والإحصاءات الوصفية |
| 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 |
| ٢٤٩-٢٠٥ | الفصل السابع : اختبار الفروض والدراسة المقارنة |
| 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 | الفصل الثامن: النتائج والتوصيات |
| 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 | مراجع البحث |
| ١٠-١ | 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 الاستمارات الموزعة والمستلمة من طلاب الدراسات العليا في كل كلية | ٢/١ |
| ٥٤ | معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية | ١/٢ |
| ١٤١ | كيفية حساب الوزن المطلق والنسبي 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 الخدمة التعليمية | ٥/٦ |
| ١٩٢ | نتائج صلاحية واعتمادية الأبعاد الخاصة بدرجة التقييم لتأثير 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 لأبعاد أهداف الخدمة التعليمية بالنسبة لمتغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا على المستوى الثاني للأهداف | ٥/٧ |
| ٢١١ | مقارنة نتائج تحليل اختبار التباين ANOVA لأبعاد أهداف الخدمة التعليمية على مستوى متغير الجامعة لعينة طلاب الدراسات العليا | ٦/٧ |
| ٢١٣ | اختبار Tukey لمقارنة معنوية الاختلافات بين الجامعات للفرض 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 للفرض 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 |

(ز)

| | | |
|-----|--|------|
| ٢٣٠ | المتوسطات الحسابية للتقييم التنافسي للعملاء (الطلاب) | ٢٠/٧ |
| ٢٣١ | تقييم قدرة المنظمة باستخدام الوسط الحسابي المرجح لتقييم الطلاب | ٢١/٧ |
| ٢٣٢ | كيفية توزيع 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 مصفوفات أسلوب تعميم 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 والعمل للعملية التعليمية | ٥/٢ |
| ٧٤ | التطور التاريخي لتعميم وظيفة الجودة | ١/٣ |
| ٨٤ | المفهوم الشامل لأسلوب تعميم وظيفة الجودة | ٢/٣ |
| ١٠٦ | بيوت الجودة لأسلوب تعميم وظيفة الجودة | ١/٤ |
| ١٠٩ | منهجية تعميم 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 لطلاب باستخدام أسلوب Affinity diagram | ١/٥ |
| ١٦٩ | نموذج تعميم وظيفة الجودة الديناميكي | ٢/٥ |