



جامعة عين شمس

كلية التربية

قسم أصول التربية

فلسفة تقييم الأداء الجامعي وتحسينه

في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد

دراسة مقدمة للحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة في التربية

(تخصص أصول التربية)

إعداد

مروة محمد سمير محمد رفعت الموجي

المدرس المساعد بقسم أصول التربية

كلية التربية - جامعة عين شمس

إشراف

أ.د/ صفاء أحمد محمد شحاتة

أستاذ أصول التربية

كلية التربية-جامعة عين شمس

أ.د/ سعيد عبد الفتاح طعيمة

أستاذ أصول التربية

كلية التربية-جامعة عين شمس

١٤٣٥هـ - ٢٠١٤م



جامعة عين شمس

كلية التربية

قسم أصول التربية

صفحة العنوان

اسم الباحثة: مروة محمد سمير محمد رفعت الموجي

المؤهلات العلمية:

- ليسانس الآداب والتربية تخصص اللغة الإنجليزية، كلية التربية-جامعة عين شمس بتقدير جيد جداً مع مرتبة الشرف عام ٢٠٠٣
- الدبلومة المهنية في التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم، قسم أصول التربية-كلية التربية-جامعة عين شمس بتقدير ممتاز عام ٢٠٠٤
- الدبلومة الخاصة في التربية تخصص أصول التربية-كلية التربية-جامعة عين شمس بتقدير جيد جداً عام ٢٠٠٥
- الماجستير في التربية بعنوان: "تسويق الخدمات الجامعية مدخل لتحسين التعليم الجامعي: دراسة حالة - كلية التربية جامعة عين شمس" بتقدير ممتاز مع مرتبة الشرف، مع التوصية بالطباعة والتداول بين الجامعات ومراكز البحث العلمي عام ٢٠٠٩.

الدرجة العلمية المتقدم لها: دكتوراه الفلسفة في التربية (تخصص أصول التربية)

القسم التابع لها: أصول التربية

اسم الكلية: التربية

الجامعة: عين شمس

سنة التخرج: ٢٠٠٣

سنة المنح:



جامعة عين شمس

كلية التربية

قسم أصول التربية

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: مروة محمد سمير محمد رفعت الموجي

عنوان الرسالة: (فلسفة تقييم الأداء الجامعي وتحسينه في ضوء متطلبات الجودة والاعتماد).

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في التربية (تخصص أصول التربية)

لجنة الإشراف:

أ.د/ سعيد إبراهيم عبد الفتاح طعيمة: أستاذ أصول التربية ومدير مركز تطوير التعليم الجامعي بكلية التربية-جامعة عين شمس الأسبق.

أ.د/ صفاء أحمد محمد شحاتة: أستاذ أصول التربية-كلية التربية-جامعة عين شمس

تاريخ المناقشة: / / ٢٠١٤

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ / ٢٠١٤

موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٤

ختم الإجازة

/ / ٢٠١٤

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٤

شكر وتقدير

الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات، وبفضله ترتفع الدرجات، وبشكره تزداد النعم. الحمد لله على ما أمدنى به من قوة وسعة صدر ومثابرة شجعتنى على إنجاز هذا العمل، ثم لا يسعني في هذا المقام إلا أن أعير عن مدى شعورى العميق بالتقدير والاحترام تجاه كل ما لمستته ورأيتَه من العالم الجليل - الذى كنت أتمنى أن يكون بيننا اليوم - الأستاذ الدكتور / **سعيد إبراهيم طعيمة**، رحمه الله وأسكنه فسيح جناته، أستاذ أصول التربية بالكلية، الذى شرفت بالتلمذ على يديه، فلم يخل على بأي مشورة صادقة من شأنها أن تثرى البحث، فقد وجدت فيه قدوةً فى العلم والخلق، فنعم الأب والأستاذ والعالم، جزاه الله عنى وعن طلاب العلم خير الجزاء، وبارك له فى علمه وولده، داعيةً الله أن يجعل له لسان صدق فى الآخرين.

كما يسعدنى أن أتقدم بوافر التقدير والامتنان إلى الأستاذة الدكتورة / **صفاء أحمد محمد شحاتة**، أستاذ أصول التربية بالكلية؛ لتفضلها بالإشراف على الرسالة، وعلى ما أولتني به من تشجيع واهتمام، وما غمرتني به من فيض علمها، وكثير نصحتها، ومتابعتها، وتوجيهاتها، وإرشاداتها؛ فقد كان لإشرافها المتميز، ورعايتها العلمية، ومتابعتها الدائمة بالغ الأثر فى تجويد هذا العمل وإنجازه بالصورة التى عليها الآن، فلم تبخل على بوقت أو جهد، فكانت - ولا تزال - نعم الأستاذة، ونعم القدوة التى سوف أحتذى بها طوال حياتي، فضلاً عن مواقفها الإنسانية، وتسامحها، وحسن معاملتها؛ فجزاها الله عنى وعن طلاب العلم خير الجزاء، ووفقها لما يحبه ويرضاه وأدامها منبعاً للعلم والعطاء، ومتعها بالصحة والعافية.

وإنى لأتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لكل من الأستاذ الدكتور / **سعيد إسماعيل على**، أستاذ أصول التربية بالكلية؛ ذلك العالم الجليل الذى أتعلم منه كل يوم ما يتقل خبراتي، ويسهم فى بناء شخصيتي العلمية والحياتية، أسأل الله العليّ القدير أن يمتعه بوافر الصحة والعافية، وكذلك الأستاذ الدكتور / **إبراهيم الزهيري**، أستاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية بكلية التربية جامعة حلوان؛ لتفضلهما بقبول مناقشة الرسالة، وإثراء خبرات الباحثة بملاحظتهما البناءة والمثمرة بإذن الله.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأسرة قسم أصول التربية أساتذة ومعاونين؛ على ما بذلوه معي في سبيل إخراج هذا العمل، فلم يخلوا على بجهد أو وقت أو مشورة صادقة، ، فلهم مني جميعاً كل التقدير، وجزاهم الله عنى خير الجزاء.

ولا يفوتني أن أتقدم بأسمى آيات الشكر للدكتورة / **أمل بخيت** (حامل الحزام الأسود الرئيسي MBB)، وللزميل الفاضل الدكتور / **إيهاب نجيب** المدرس بقسم علم النفس التربوي بكلية التربية جامعة عين شمس، والزميلة الفاضلة الدكتورة / **زينب شعبان** المدرس بقسم علم النفس التربوي بكلية التربية

جامعة عين شمس على كل ما قدموه لي من عون وما بذلوه معي من جهد في سبيل إخراج هذا العمل، فلهم مني جميعاً كل التقدير، وجزاهم الله عنى خير الجزاء.

وفي هذا المقام لا يفوتني أن أتقدم إلى أمي وأبي الحبيبين، وإخوتي وأصدقائي الأعزاء، بكل الحب والتقدير على تشجيعهم المستمر لي على طريق إنجاز هذا العمل.

وأخيراً.. إذا كنت قد وفيتُ بمتطلبات البحث وحققتُ أهدافه؛ فهو توفيقُ المولى تبارك وتعالى، وحسنُ تدبيره، وإن كانت الأخرى؛ فحسبى أنى اجتهدت ما استطعت، فالكمال لله وحده؛ حيث يقول عماد الدين الأصفهاني: " إني رأيتُ أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه إلا قال في غده: لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يُستحسن، ولو قُدم هذا لكان أفضل، ولو تُرك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر، وهي دليل على استيلاء النقص على جملة البشر".

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الباحثة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
٢٤ - ١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٧-٣	مقدمة
١٨-٧	دراسات سابقة
١٩-١٨	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
٢٠-١٩	أهمية الدراسة
٢١-٢٠	أهداف الدراسة
٢٢-٢١	منهجية الدراسة وأدواتها
٢٣-٢٢	حدود الدراسة
٢٣	مصطلحات الدراسة
٢٤-٢٣	خطة الدراسة
١٠٨ - ٢٥	الفصل الثاني : الأبعاد الفلسفية لتقييم الأداء في مؤسسات التعليم الجامعي بين تشخيص الواقع والتحسين للمستقبل
٢٧	مقدمة
٤٥-٢٧	أولاً - ملامح فلسفة تقييم الأداء في مؤسسات التعليم الجامعي
٥٨-٤٥	ثانياً - التوجهات الفلسفية لنظرية الشجرة في تقييم الأداء
٧٨-٥٨	ثالثاً - الإطار الفلسفي لمداخل تقييم الأداء وتطبيقاتها
٩٢-٧٨	رابعاً - مجالات تقييم الأداء بالمؤسسات الجامعية: "أكاديمياً، وبحثياً، وخدمياً"
٩٧-٩٢	خامساً - مراحل تقييم الأداء المؤسسي: "بين الفلسفة وتحقيق متطلبات الجودة والاعتماد"
١٠١-٩٨	سادساً - تقييم الأداء المؤسسي ومتطلبات الجودة والاعتماد
١٠٥-١٠٢	سابعاً - معوقات تقييم الأداء
١٠٨-١٠٦	خاتمة
١٥٢-١٠٩	الفصل الثالث: نظم وتجارب تقييم الأداء بمؤسسات التعليم الجامعي عالمياً: السياسات والممارسات التطبيقية
١١١	مقدمة
١٢٢-١١١	أولاً- تجربة جامعة ساوثرن كروس Southern Cross University
١٢٩-١٢٣	ثانياً - تجربة جامعة وسكونسن ستاوت University of Wisconsin Stout
١٣٦-١٢٩	ثالثاً - تجربة جامعة إبيردين The University of Aberdeen
١٤٠-١٣٦	رابعاً - تجربة جامعة جرين ويش University of Greenwich
١٤٧-١٤١	خامساً - تجربة جامعة أولو The University of Oulu
١٤٩-١٤٧	سادساً - تجربة جامعة لوريا للعلوم التطبيقية Laurea University of Applied Sciences
١٥٢-١٥٠	الخاتمة

الصفحة	العنوان
٢٠٣-١٥٣	الفصل الرابع : مداخل قياس الأداء وتقييمه بمؤسسات التعليم الجامعي "تحقيقاً لمعايير الأداء وجودة التقييم"
١٥٥	مقدمة.....
١٥٧-١٥٥	أولاً- مفهوم قياس الأداء.....
٢٠٢-١٥٧	ثانياً- مداخل قياس الأداء المؤسسي وتقييمه.....
١٧٢-١٥٧	١- مداخل قياس الأداء متعددة الأبعاد.....
١٦٩-١٥٧	١-١ بطاقات الأداء المتوازنة.....
١٧٢-١٦٩	٢-١ منشور الأداء.....
١٨٦-١٧٢	٢- مدخل تقييم القيمة المضافة: مدخل لقياس النمو الأكاديمي.....
١٩٦-١٨٦	٣- نماذج الجودة والتميز.....
١٩٢-١٨٧	٣-١ جائزة مالكوم بالدردج: "المعايير ومؤشرات الأداء".....
١٩٦-١٩٢	٣-٢ الجائزة الأوروبية للجودة: "المعايير ومؤشرات الأداء".....
٢٠١-١٩٦	٤- العلامات المرجعية.....
٢٠٢-٢٠١	٥- ستة سيجما.....
٢٠٣	الخاتمة.....
٢٥٧-٢٠٤	الفصل الخامس: ستة سيجما Six Sigma كأحد مداخل تحقيق الجودة في الأداء
٢٠٦	مقدمة.....
٢١٣-٢٠٦	أولاً- مفهوم ستة سيجما.....
٢١٥-٢١٣	ثانياً- نشأة ستة سيجما.....
٢١٧-٢١٥	ثالثاً- علاقة ستة سيجما بالجودة.....
٢١٩-٢١٧	رابعاً- مبادئ ستة سيجما.....
٢٢٤-٢٢٠	خامساً- ستة سيجما بين الرفض والقبول.....
٢٢٥-٢٢٤	سادساً- فريق عمل ستة سيجما.....
٢٣٥-٢٢٥	سابعاً- مراحل تطبيق منهجية ستة سيجما.....
٢٤٥-٢٣٥	ثامناً - الأدوات المستخدمة في منهجية ستة سيجما.....
٢٥٥-٢٤٥	تاسعاً - التطبيقات التربوية لستة سيجما.....
٢٥٧-٢٥٦	خاتمة.....
٣٣٥-٢٥٨	الفصل السادس: الدراسة الميدانية الإجراءات، الأدوات، النتائج (مشروع ستة سيجما)
٢٦٠	مقدمة.....
٢٦٠	أولاً- أهداف الدراسة الميدانية.....
٣٣٥-٢٦٠	ثانياً- مراحل إعداد مشروع ستة سيجما بعنوان "الارتقاء بمعدلات نجاح طلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية

الصفحة	العنوان
	تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس باستخدام ستة سيجمما" باستخدام منهجية DMAIC
٢٧١-٢٦٢	مرحلة التحديد/التعريف
٢٩٨-٢٧٢	مرحلة القياس
٣٢٨-٢٩٩	مرحلة التحليل
٣٣٥-٣٢٩	مرحلة التحسين
٤١٣-٣٣٦	الفصل السابع : تصور مقترح لتحويل المؤسسات الجامعية لمؤسسات ستة سيجمما
٣٣٨	مقدمة
٣٣٨	أولاً: أهداف التصور المقترح
٣٣٩-٣٣٨	ثانياً- مصادر بناء التصور المقترح
٣٤٤-٣٣٩	ثالثاً: منطلقات التصور المقترح
٤٠٧-٣٤٤	رابعاً: ملامح التصور المقترح
٤١٢-٤٠٨	خامساً: متطلبات تطبيق التصور المقترح
٤١٣-٤١٢	سادساً: معوقات تطبيق التصور المقترح
٤٤٠-٤١٤	مراجع الدراسة
٤٢١-٤١٥	أولاً - المراجع العربية
٤٤٠-٤٢١	ثانياً - المراجع الأجنبية
٤٥٦-٤٤١	ملاحق الدراسة
٤٦٠-٤٥٧	ملخص الدراسة باللغة العربية
٥-١	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

فهرس الأشكال

م	العنوان	الصفحة
١	نظرية شجرة التقييم لالكين Alkin	٤٦
٢	مكعب هاموند للتقييم	٦٣
٣	عمليات رصد وتجهيز المعلومات الوصفية للتقييم الاستجابي	٦٨
٤	إطار عمل ضمان الجودة كما تطبقه جامعة "ساوثرن كروس"	١١٤
٥	منظومة تقييم الأداء وضمان الجودة بجامعة "ساوثرن كروس"	١١٦
٦	نظام قياس الأداء في جامعة وسكونسن ستاوت	١٢٤
٧	محاور التقييم والمراجعة الداخلية بجامعة إيريدين	١٣١
٨	مبادئ وممارسات التقييم ومراجعة الجودة الأكاديمية بجامعة إيريدين	١٣٢
٩	عملية المتابعة والتقييم الداخلية في جامعة "جرين ويتش"، وإطارها الزمني على مدار دورة سنوية	١٤٠
١٠	المحاور الأساسية التي يتم مراجعتها داخلياً بجامعة أولو	١٤٢
١١	المسؤولون عن التقييم والمراجعة الداخلية بجامعة أولو	١٤٤
١٢	مراحل التطوير المستمر بجامعة لوريا للعلوم التطبيقية	١٤٨
١٣	نظام التقييم والمتابعة بجامعة لوريا للعلوم التطبيقية	١٤٩
١٤	ربط مقاييس الأداء في بطاقات الأداء المتوازن	١٥٩
١٥	علاقة السبب-النتيجة بين منظورات بطاقة الأداء المتوازن	١٦٥
١٦	منظورات منشور الأداء	١٧٢
١٧	نموذج جائزة مالكولم بالدردج	١٨٨
١٨	نموذج الجائزة الأوروبية للجودة	١٩٦
١٩	التوزيع الاعتنادي للعمليات	٢٠٩
٢٠	التوزيع الاعتنادي لعملية مرتفعة المقدرة	٢١٠
٢١	التوزيع الاعتنادي لعملية محدودة المقدرة	٢١٠
٢٢	التوزيع الاعتنادي لعملية عديمة المقدرة	٢١١
٢٣	وجهات النظر حول مفهوم ستة سيجما	٢١٣
٢٤	التطور الزمني لستة سيجما	٢١٥
٢٥	المبادئ التي يقوم عليها مدخل ستة سيجما	٢١٩
٢٦	مراحل نموذج DMAIC	٢٢٦
٢٧	نموذج SIPOC	٢٢٧
٢٨	خريطة تدفق العملية	٢٢٨

م	العنوان	الصفحة
٢٩	إجراءات المراحل الخمسة لمنهجية DMAIC	٢٣٥
٣٠	شجرة العوامل الحاكمة للجودة	٢٣٦
٣١	خريطة تدفق العملية	٢٣٧
٣٢	مخطط باريتو	٢٣٨
٣٣	مخطط السبب - النتيجة	٢٣٩
٣٤	خريطة الضبط	٢٤١
٣٥	خريطة العملية الخاصة بعملية انخفاض معدلات النجاح للطلاب في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٤٧
٣٦	نموذج غط الفشل وتحليل الأثر الخاصة بعملية انخفاض معدلات النجاح للطلاب في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٤٨
٣٧	خريطة الاتجاه لمعدل نجاح الطلاب قبل تطبيق مشروع ستة سيجما في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٤٩
٣٨	المدرج التكراري لمعدل نجاح الطلاب قبل تطبيق مشروع ستة سيجما في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٤٩
٣٩	مقدرة العملية لمعدل نجاح الطلاب قبل تطبيق مشروع ستة سيجما في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٥٠
٤٠	مخطط السبب - النتيجة لعملية انخفاض معدلات النجاح للطلاب في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٥٠
٤١	مخطط باريتو للعوامل الحرجة لعملية انخفاض معدلات النجاح للطلاب في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٥١
٤٢	مقدرة العملية لمعدل نجاح الطلاب بعد اتخاذ الإجراءات التصحيحية في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٥٥
٤٣	مخطط سيوك لعملية تحسين معدلات نجاح الطلاب ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية	٢٦٨
٤٤	خريطة تدفق لعملية تحسين معدلات نجاح الطلاب ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية	٢٦٩
٤٥	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح الطلاب ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية (الفرقة الأولى)	٢٧٥
٤٦	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الأولى من برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٧٦

م	العنوان	الصفحة
٤٧	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الأولى برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية	٢٧٧
٤٨	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الأولى برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في المقررات التربوية	٢٧٨
٤٩	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الأولى برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بمقررات التخصص	٢٧٩
٥٠	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الأولى برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في مقررات التخصص	٢٨٠
٥١	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٨١
٥٢	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٨٢
٥٣	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية	٢٨٣
٥٤	التوزيع الاعتدالي لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية بعد استخدام التحويلة Box-Cox transformation	٢٨٤
٥٥	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في المقررات التربوية	٢٨٤
٥٦	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بمقررات التخصص	٢٨٥
٥٧	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثانية برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في مقررات التخصص	٢٨٦
٥٨	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٨٧
٥٩	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٨٨
٦٠	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية	٢٨٩
٦١	التوزيع الاعتدالي لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة	٢٩٠

م	العنوان	الصفحة
	فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية بعد استخدام التحويلة Box-Cox transformation	
٦٢	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في المقررات التربوية	٢٩٠
٦٣	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بمقررات التخصص	٢٩١
٦٤	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الثالثة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في مقررات التخصص	٢٩٢
٦٥	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٩٣
٦٦	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٩٤
٦٧	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بالمقررات التربوية	٢٩٥
٦٨	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في المقررات التربوية	٢٩٦
٦٩	اختبار الاعتدالية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس بمقررات التخصص	٢٩٧
٧٠	منحنى تحليل مقدرة العملية لمعدلات نجاح طلاب الفرقة الرابعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في مقررات التخصص	٢٩٨
٧١	رسم توضيحي للفروق على مستوى المجموع الكلي عبر السنوات الدراسية الأربعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٠٣
٧٢	رسم توضيحي للفروق على مستوى مقررات التخصص عبر السنوات الدراسية الأربعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٠٤
٧٣	رسم توضيحي للفروق على مستوى المقررات التربوية عبر السنوات الدراسية الأربعة برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٠٤
٧٤	مخطط التقارب/الصلات للعوامل المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٠٨
٧٥	مخطط السبب-النتيجة لعوامل ضعف الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٠٩

م	العنوان	الصفحة
٧٦	مخطط باريتو للعوامل المتسببة في انخفاض معدلات نجاح الطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٢١
٧٧	مخطط باريتو لأكثر الأسباب المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس فيما يتعلق بالمقررات الدراسية وطرق التدريس	٣٢٣
٧٨	مخطط باريتو لأكثر الأسباب المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس فيما يتعلق بنظم التقويم والامتحانات	٣٢٥
٧٩	مخطط باريتو لأكثر الأسباب المؤثرة على الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس فيما يتعلق بالمعلمين أنفسهم	٣٢٧
٨٠	مراحل تطبيق ستة سيجما بالمؤسسات الجامعية	٣٤٥
٨١	مراحل دمج ستة سيجما بالمؤسسة خلال مراحل التطبيق	٣٤٥
٨٢	مراحل اختيار مشروعات ستة سيجما	٣٥٠
٨٣	نموذج لتحليل محرك القيمة	٣٥١
٨٤	نظام اختيار فريق أحزمة ستة سيجما	٣٦٢
٨٥	فريق عمل ستة سيجما	٣٦٤
٨٦	فريق عمل مشروعات ستة سيجما	٣٦٤
٨٧	تدفق عملية اختيار المنهجية المناسبة لمشروعات ستة سيجما	٣٧٥
٨٨	نظام الحفاظ على استمرارية نجاح تطبيق ستة سيجما	٣٨٦
٨٩	الهيكل التنظيمي الرسمي لستة سيجما بمؤسسات التعليم الجامعي	٣٩٠
٩٠	نظام مقترح لإدارة العمليات بالمؤسسات الجامعية	٣٩٨
٩١	دمج مبادرة ستة سيجما مع مبادرات نظم الجودة وتحسين الأداء الأخرى	٤٠٠
٩٢	الدمج بين ستة سيجما ومعايير مالكلوم بالدرج	٤٠٦

فهرس الجداول

م	العنوان	الصفحة
١	الفرق بين التقييم البنائي والتقييم الختامي	٣٦-٣٧
٢	الإطار العام للتقييم والمراجعة في جامعة ساوثرن كروس	١١٩
٣	مرحلة التقييم والمتابعة السنوية لنظم التعليم والتعلم في جامعة ساوثرن كروس	١٢٠
٤	مرحلة مراجعة الجودة لنظم التعليم والتعلم في جامعة ساوثرن كروس	١٢٠-١٢٢
٥	معايير النجاح الرئيسية في جامعة وسكونسن - ستاوت وفقاً للأطراف المعنية	١٢٦
٦	المؤشرات الرئيسية للأداء بجامعة وسكونسن ستاوت	١٢٦-١٢٧
٧	نموذج تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في مؤسسات التعليم الجامعي في الهند	١٦٧-١٦٩
٨	مصفوفة الفرق بين مدخل القيمة المضافة والمداخل التقليدية الأخرى في التقييم	١٧٨-١٧٩
٩	المعايير الأساسية والفرعية لجائزة مالكولم بالدرج	١٩٢
١٠	مستوى أداء السيجما	٢٠٨
١١	مجالات قياس المخرجات والنتائج، والعمليات، والمداخلات	٢٣٠
١٢	مكونات أداة نموذج الفشل وتحليل الأثر	٢٤٤
١٣	خطة التحسين لمواجهة مشكلة انخفاض معدلات نجاح الطلاب في معهد Shri Krishan (SKIET) للهندسة والتكنولوجيا بالهند	٢٥١-٢٥٤
١٤	نسبة المتوية العامة للنجاح في برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس في المرحلة الجامعية الأولى خلال ثلاثة أفواج (٢٠٠٦-٢٠١١)	٢٦٣
١٥	نسب النجاح والرسوب في الفرقة الأولى ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس من ٢٠٠٦-٢٠١٢	٢٦٤
١٦	نسب للنجاح والرسوب في الفرقة الثانية ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس من ٢٠٠٧-٢٠١٢	٢٦٥
١٧	نسب للنجاح والرسوب في الفرقة الثالثة ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس من ٢٠٠٨-٢٠١٢	٢٦٥
١٨	نسب للنجاح والرسوب في الفرقة الرابعة ببرنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس من ٢٠٠٩-٢٠١٢	٢٦٦
١٩	خطة مشروع ستة سيجما للارتقاء بمعدلات نجاح طلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٦٧
٢٠	ميثاق مشروع ستة سيجما للارتقاء بمعدلات نجاح طلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٧٠-٢٧١

م	العنوان	الصفحة
٢١	خطة جمع البيانات لمشروع ستة سيجما للارتقاء بمعدلات نجاح طلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٢٧٣
٢٢	نتائج اختبار T-Test لدلالة الفروق بين متوسطات نسب الطلاب في المقررات التربوية ومقررات التخصص في كل فرقة من الفرق الأربعة	٣٠١
٢٣	الإحصاءات الوصفية من اختبار One-Way ANOVA	٣٠٢
٢٤	نتائج تحليلات التباين باختبار One-Way ANOVA	٣٠٣-٣٠٢
٢٥	محاور استطلاع الرأي في صورته النهائية	٣١٥
٢٦	توزيع مفردات عينة استطلاع الرأي	٣١٦
٢٧	مدى ارتباط مفردات الاستبيان بالمحاور	٣١٩-٣١٧
٢٨	تكرارات استجابات الطلاب على أكثر العوامل تأثيراً على الأداء الأكاديمي لطلاب برنامج الليسانس في الآداب والتربية تخصص لغة فرنسية بكلية التربية - جامعة عين شمس	٣٢٠
٢٩	تكرارات استجابات الطلاب على أكثر الأسباب المتضمنة في العامل المرتبط بالمقررات الدراسية وطرق التدريس	٣٢٢
٣٠	تكرارات استجابات الطلاب على أكثر الأسباب المتضمنة في العامل المرتبط بنظم التقويم والامتحانات	٣٢٤
٣١	تكرارات استجابات الطلاب على أكثر الأسباب المتضمنة في العامل المرتبط بالمتعلمين أنفسهم	٣٢٦
٣٢	ورشة عمل القيادة التنفيذية	٣٤٧-٣٤٦
٣٣	ورشة عمل الأبطال	٣٤٧
٣٤	نموذج لمكونات ميثاق مشروعات ستة سيجما	٣٥٢
٣٥	مصفوفة تقييم المخاطر المرتبطة بالمشروعات	٣٥٥-٣٥٤
٣٦	مصفوفة تحليل ملف مشروعات ستة سيجما	٣٥٦
٣٧	مثال تطبيقي لمصفوفة تحليل ملف مشروعات ستة سيجما	٣٥٦
٣٨	معايير تحديد أولوية تنفيذ مشروعات ستة سيجما	٣٥٩-٣٥٨
٣٩	أدوار فريق عمل مشروعات ستة سيجما	٣٦٦-٣٦٥
٤٠	نموذج لقاعدة بيانات لمشروعات ستة سيجما	٣٧٨
٤١	تقييم مراحل مشروع ستة سيجما	٣٨٤-٣٨٢
٤٢	تقرير إنهاء مشروع ستة سيجما	٣٨٥-٣٨٤
٤٣	مهام الهيكل التنظيمي لستة سيجما بمؤسسات التعليم الجامعي	٣٩١-٣٩٠
٤٤	سبل دعم ستة سيجما للقيم الأساسية التي تقوم عليها معايير بالدرج	٤٠٥-٤٠٤