

**متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري في مناقشة
المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب**

رسالة مقدمة من الطالب
نزار كمال محمد نصري المحلاوي
ليسانس (شريعة إسلامية) – كلية الشريعة الإسلامية – جامعة الأزهر – ٢٠٠٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

**متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري في مناقشة
المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب**

رسالة مقدمة من الطالب

نزار كمال محمد نصري المحلاوي

ليسانس (شريعة إسلامية) – كلية الشريعة الإسلامية – جامعة الأزهر – ٢٠٠٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:
اللجنة:

التوقيع

١ - د.أ/علي إبراهيم طلبه

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/مدحت عبد الرشيد نوفل

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة

جامعة القاهرة

٣ - د.أ/وائل عمران علي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد ووكيل المعهد العالي للعلوم الإدارية والتجارة الخارجية

أكاديمية القاهرة الجديدة

**متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري في مناقشة
المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب**

رسالة مقدمة من الطالب

نزار كمال محمد نصري المحلاوي

ليسانس (شريعة إسلامية) – كلية الشريعة الإسلامية – جامعة الأزهر – دمنهور – ٢٠٠٨

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١ - د.أ/علي إبراهيم طلبه

أستاذ المحاسبة والمراجعة – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/محمد أحمد لطفي وهدان

مدرس إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٩ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٩ / موافقة مجلس الجامعة /

/ ٢٠١٩

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا
الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صَلَّى
الْعَظِيمِ

سورة المجادلة - الآية ١١

(شكرو تقدير)

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً غير مكفي ولا مستغنى عنه والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
.....وبعد.

إلى السادة العلماء الذين ساهموا في رفعة قدر مصر.. سيسود العلم يوماً وسيعلم المصريون والعالم كله قيمتكم
وقدركم

فالشكر لله الذي من علينا بسابغ فضله وأجل نعمه، حيث هدانا للعلم وبلغنا مناهله، ومن ثم فإن وافر شكري وكثير
امتناني أقدمه إلى من مد لي يده داعماً جهودي المبذولة ومباركاً خطأ هذا العمل، وأحمدُ الله واشكره تعالى على ما
أنعم به علي من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على اتمام الجهد المتواضع وسرني أن أتكرم بجزيل
الشكر والتقدير لأساتذتي الأجلاء والعلماء الأفاضل الذين تكرموا مشكورين بقبول الإشراف على هذا البحث حيث
قدموا لي النصح والإرشاد طيلة فترة اعداده.

وأخص بجزيل الشكر السيد الأستاذ الدكتور/ علي إبراهيم طلبة الذي تابعني بالإشراف على هذه الدراسة، ومنحني
جهداً ووقتاً، ولم يدخر وسعاً في توجيهي ومتابعتي.

كما أتقدم ببالغ الشكر والامتنان إلى مناقشي هذه الدراسة من السادة المحكمين وهم كل من :

سعادة الأستاذ الدكتور / مدحت عبد الرشيد نوفل، وسعادة الدكتور/ وائل عمران علي.

كما أتقدم ببالغ الشكر وكثير الامتنان إلى الدكتور محمد أحمد وهدان فهو من أعانني وقدم دعماً وتسهيلاً لهذه
الدراسة.

أما فيض شكري وامتناني وفائق تقديري وعرفاني الجليل لمن رباني وعلمني وغرس في حب المعرفة فلوالدي
الحبيب - رحمه الله عليه -، وأمي الحبيبة - أطال الله في عمرها وعافيتها - والذين أفاضوا علي بدعائهما الدائم لي
بالتوفيق.

وما هذا الجهد الذي أضعه بين أيديكم إلا مساهمة أردت بها التطوير فإن وفقت فبفضل من الله ونعمه وإن كان عدا
ذلك فحسبي أن النقص سمة أعمال البشر.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

(إهداء البحث)

- إلى أبي سامحه الله وغفر له وعفا عنه (رحمه الله عليه)
- إلى أمي بارك الله في عمرها وعملها
- إلى أخي وأختي
- إلى زوجتي وأولادي
- إلى كل من ساهم في نجاحي حتى ولو بابتسامه
- إلى العلماء الذين هم فخر هذه الأمة وعماد قوتها

الهامش

المستخلص

عرفت البشرية العديد من نظم الجودة في الإدارة والتي ارتبطت بالتطور الحضاري والإداري للشعوب، ومؤخراً ظهرت الحاجة لتنشيط عجلة الإنتاج والاهتمام بتطوير كل المناحي الإدارية ويرتكز البحث في العمل على استيضاح متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري لمناقشة المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب (تم تغيير مسمى مجلس الشعب إلى مجلس النواب خلال الفترة الزمنية بعد اعتماد اسم البحث). هدفت الدراسة للتعرف على أبعاد جودة العملية الإدارية داخل اللجان النوعية من خلال التعرف على تأثير بعض المعايير هي (وضوح الرؤية والتزام الإدارة العليا، دعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار، إدارة المعلومات ومتابعة تقييم العملية الإدارية، تفويض الإجراءات بالثقة وبناء الأمان والاستقرار الوظيفي، الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر، بناء الهوية المؤسسية بتطبيق معايير الجودة باستخدام منهجية ستة سيجما). وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونة من (٢٩٧) عنصر برلماني مشارك في العمليات الإدارية للجان النوعية بمجلس الشعب، وقد أظهرت النتائج ضعف (بناء الهوية المؤسسية - الخطوات الإدارية لدعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار) ولذلك أوصت الدراسة بتأهيل الموارد البشرية الجديدة ووضع خطة لتوزيع الصلاحيات المركزية وتأهيل بعض المدربين الداخليين وإنشاء جائزة وطنية باسم مجلس الشعب وإنشاء جائزة داخلية لحفز العاملين بالمجلس.

الملخص

١. تمهيد:

صعوبة التحديات التي تواجه الأمة المصرية خلال هذه الحقبة الزمنية تسببت في افتقار طبيعة العمليات داخل الدولة للتوازن والاستقرار ولأن ثبات أي مجتمع يعتمد في الأساس على القوانين المتعلقة بسياسات الدولة وكذلك بأنظمة الحكم داخل مجالسها ولهذا فإن هذا البحث يركز في العمل على تسليط الضوء عن أهمية توفير متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري في مناقشة المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب لما لهذا البرلمان من أهمية تشريعية خاصة تختص برعاية مصالح المصريين بما يتراءى لنواب البرلمان ولهذا فإن العمل على تطوير طريقة البحث والتدقيق والتنفيذ والتشريع للمشروعات المقترحة داخل البرلمان من النواب بعرضها ومناقشتها باستخدام معايير الستة سيجما سيفيد الإدارة البرلمانية بتوحيد لغة النقد والعرض والتطوير وهو مما يساهم في تسهيل الحكم على المشروعات وكذلك مقارنة الأولويات واختيار الأنسب القرارات والمشروعات.

٢. مشكلة البحث:

السؤال الرئيسي:

هل يؤثر توفير متطلبات تطبيق أسلوب ستة سيجما لتطوير العمل الإداري في مناقشة المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب؟

يتفرع عن هذا السؤال تساؤلات فرعية هي:

- أ) ما مدي وضوح الرؤية والتزام الإدارة العليا بمجلس الشعب المصري في تطبيق ستة سيجما؟
- ب) ما مدي توافر مناهج دعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار بمجلس الشعب المصري لتطبيق ستة سيجما؟
- ج) ما مدي ملائمة إدارة نظم المعلومات ومتابعة تقييم العملية الإدارية في إدارات اللجان النوعية لتطبيق ستة سيجما؟
- د) ما مدي فاعلية تفويض الإجراءات بالثقة وبناء الأمان والاستقرار الوظيفي بمجلس الشعب المصري لتطبيق ستة سيجما؟
- هـ) ما مدي الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر بمجلس الشعب المصري نحو تطبيق ستة سيجما؟
- و) ما مدي بناء الهوية المؤسسية بتطبيق معايير الجودة (ستة سيجما) بمجلس الشعب المصري نحو تطبيق ستة سيجما؟

٣. أهداف البحث:

- أ) دراسة الواقع الفعلي لتطبيق معايير الجودة الشاملة المتعلقة بمنهجية ستة سيجما داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب.
- ب) دراسة أثر تطبيق منهجية ستة سيجما على جودة الأداء الإداري داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب.
- ج) دراسة تصورات الأعضاء والعاملين في اللجان النوعية نحو التأثيرات (مدى إسهام الإدارة العليا، مناهج دعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار، نظم المعلومات ومتابعة تقييم العملية الإدارية، تفويض الإجراءات بالثقة وبناء الأمان والاستقرار الوظيفي، الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر، الهوية المؤسسية بتطبيق معايير الجودة) كمتطلبات لتطوير العمل الإداري باستخدام ستة سيجما.
- د) التعرف على متطلبات تطوير العمل الإداري باستخدام ستة سيجما داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب.

٤. أهمية البحث:

- يبحث بشكل خاص في بحث متطلبات تطوير العمل الإداري باستخدام منهجية ستة سيجما في اللجان النوعية بمجلس الشعب بهدف معالجة انخفاض كفاءة أنشطة وأساليب وأدوات الجودة في عرض المشروعات ومناقشتها في الوقت الحالي.
- تقييم أنظمة إدارة الجودة المطبقة حالياً تحت قبة البرلمان
- التعرف على فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام معايير ستة سيجما داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب. بهدف خفض زمن التشريع ورفع كفاءة وفاعلية نظم الإدارة في مناقشة المشروعات وإصدار التشريعات داخل هذه اللجان.

- زيادة التفاعل المجتمعي ورفع معدلات الإنجاز وعائداتها عن طريق ضمان الاعتمادية سواء بالحاجة إلى موافقة الشعب أو القضاء بأنواعه في حالة عرض الأمر عليه، كما يساعد على تطوير التفاعل وبناء الهوية المجتمعية ذات الشعور بالمسؤولية المشتركة عن بناء هذا الوطن وذلك ببناء العلاقة المعنوية القائمة على أن الوطن واحد يملكه الجميع.

- **على المستوى القومي:**

- أن استقرار العمل التشريعي سبيل مؤكد للاستقرار السياسي ولهذا فإن تطبيق معايير ستة سيجما يساعد في تحقيق سرعة الإنجاز التشريعي الموثوق، ويحقق معادلة الثقة بين اصدار القرارات البرلمانية وثقة أفراد الشعب في قرارات الممثلين عنهم.

- **على المستوى الدولي:**

- تبقى جودة العملية التشريعية من أهم العوامل الحاكمة لدخول عالم المنافسة العالمية والحصول على حصة مناسبة من النجاح الدولي

- وكذلك تكمن أهمية الدراسة في أنها تساعد صناع القرار والقائمين على إدارة العملية البرلمانية والمناقشات داخل اللجان النوعية في التعرف على مواطن القوة والضعف بخصوص مناقشة الموضوعات والمقترحات والمشروعات داخل اللجان النوعية وعلاقتها بستة سيجما لتعمل في رسم السياسات الكفيلة بتطوير هذه النظم مما يترتب عليه الوصول إلى جودة الأداء الإداري للجان النوعية بمجلس الشعب.

٥. فروض البحث: الفرض الرئيسي:

- لا توجد علاقة معنوية بين تطبيق منهجية ستة سيجما في مناقشة المشروعات وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب.
- يتفرع من هذا الفرض عدة فروض على النحو التالي.
- لا توجد علاقة معنوية بين توافر وضوح الرؤية والتزام الإدارة العليا وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب
- لا توجد علاقة معنوية بين دعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب
- لا توجد علاقة معنوية بين إدارة نظم المعلومات ومتابعة تقييم العملية الإدارية وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب
- لا توجد علاقة معنوية بين تفويض الإجراءات بالثقة وبناء الأمان والاستقرار الوظيفي وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب
- لا توجد علاقة معنوية بين الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب

- لا توجد علاقة معنوية بين بناء الهوية المؤسسية بتطبيق معايير الجودة (سته سيجما) وبين تطوير العمل الإداري باللجان النوعية بمجلس الشعب

٦. منهج الدراسة:

- يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى الأهداف المحددة من قبل الباحث ويقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسة المكتبية والدراسة الميدانية.

٧. مجتمع وعينة الدراسة:

- تم إجراء الدراسة على عدد تسع لجان من لجان الاستماع النوعية بمجلس الشعب المصري هي اللجان ذات الكثافة الأكبر في مناقشة المشروعات (لجنة الشؤون الدستورية والتشريعية، لجنة الطاقة والبيئة، لجنة الزراعة والرى والأمن الغذائي والإنتاج الحيواني، لجنة الإسكان والمرافق العامة والتعمير، لجنة الشباب والرياضة، لجنة الشؤون الصحية، لجنة النقل والمواصلات، لجنة التعليم والبحث العلمي، لجنة الشؤون الدينية والاجتماعية والأوقاف).

٨. حدود الدراسة:

- **حدود مكانية:** يقتصر الـ بمجلس الشعب المصري دون غيرها من اللجان (لجنة الشؤون الدستورية والتشريعية، لجنة الطاقة والبيئة، لجنة الزراعة والرى والأمن الغذائي والإنتاج الحيواني، لجنة الإسكان والمرافق العامة والتعمير، لجنة الشباب والرياضة، لجنة الشؤون الصحية، لجنة النقل والمواصلات، لجنة التعليم والبحث العلمي، لجنة الشؤون الدينية والاجتماعية والأوقاف).

- **حدود زمانية:** من شهر سبتمبر ٢٠١٣ وحتى شهر إبريل ٢٠١٦

٩. نتائج الدراسة:

- تم اختبار صحة الفروض باستخدام الأساليب الإحصائية وقد تم إثبات صحة جميع فروض الدراسة، وتم التوصل لتلك النتائج.
- لاحظ الباحث أن اللجان النوعية بمجلس الشعب تقتصر إلى توافر وضوح الرؤية والتزام الإدارة العليا المتعلق بتحقيق معايير الجودة باستخدام أسلوب سته سيجما.
- لاحظ الباحث أن هناك ميلاً واضحاً لدعم المركزية واستئثار القيادات بصنع القرار.
- لاحظ الباحث عدم رضا العاملين عن درجة منحهم الثقة من المجلس وبأن أمانهم واستقرارهم غير محدد وغير كاف.
- لاحظ الباحث أن هناك قصور شديد في الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر بما يؤدي للشعور بضعف تطوير العمل الإداري.
- لاحظ الباحث أن الإدارة العليا للمجلس لا تستهدف بناء الهوية المؤسسية للمجلس كنموذج لتطبيق معايير الجودة (سته سيجما).

١٠. توصيات الدراسة:

م	التوصية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	المدة المتوقعة للإنجاز
١	عقد اجتماع تنسيقي بين أعضاء اللجنة من النواب، لوضع الاستراتيجية وخطة العمل والأجندة التي تتبعها اللجنة في إنجاز ما كُلفت به أعمال	الأمانة الفنية من العاملين بالبرلمان	شهر
٢	الاتفاق على معايير نوعية وكمية كاشتراطات اختيار أو انضمام أعضاء البرلمان للجان النوعية المتخصصة	الأمانة الفنية للمجلس	شهر
٣	تحديد نوعية المشاركين في فعاليات كل لجنة نوعية تبعاً لتخصصها على نحو تقريبي	فريق العمل الإداري لكل لجنة نوعية (رئيس اللجنة، الوكيلين، أمين السر)	شهر
٤	تحديد الإطار الزمني والمكاني لعمل اللجنة وعقد اجتماعاتها	أعضاء اللجنة النوعية	شهر
٥	تقسيم أعمال كل لجنة نوعية إلى دوائر فرعية تتناسب مع موضوعات البحث	أعضاء اللجنة النوعية	شهر
٦	وضع خطة لتوزيع الصلاحيات المركزية للإدارة العليا للمجلس إلى من يستطيع الإنابة عنها	أعضاء المجلس ككل	ثلاثة أشهر
٧	تفعيل مركز التدريب الداخلي لوضع خطط تدريبية	إدارة التدريب بالمجلس أو من ينوب عنها	دورة برلمانية
٨	تأهيل بعض المدربين الداخليين ليقوموا بالتدريب الداخلي بعد فترة	إدارة التدريب بالمجلس أو من ينوب عنها	دورة برلمانية
٩	إنشاء جائزة وطنية باسم البرلمان كنموذج للمنافسة بين الجهات الحكومية في تطبيق الجودة	الأمانة العامة للمجلس	دورة برلمانية كاملة

م	التوصية	الجهة المسؤولة عن التنفيذ	المدة المتوقعة للإنجاز
١٠	إنشاء جائزة داخلية لحفز العاملين بالمجلس وأعضاء اللجان النوعية على الإبداع والابتكار	الأمانة العامة للمجلس	دورة برلمانية كاملة
١١	توفير وسائل الأمان وتأمين المعلومات والشبكات والمعاملات الإلكترونية	وحدة تكنولوجيا المعلومات IT داخل المجلس	بصفة دورية
١٢	تدريب الكادر الإداري بالمجلس على نظام المعلومات البيئي	وحدة تكنولوجيا المعلومات IT داخل المجلس	١ شهر لكل لجنة مع عقد أكثر من دورة في نفس الوقت
١٣	تفعيل الدورات التدريبية النوعية لأعضاء مجلس الشعب الجدد	إدارة التدريب بالمجلس أو من ينوب عنها	بصفة دورية
١٤	تفعيل الدورات التدريبية النوعية لأعضاء اللجان النوعية	إدارة التدريب بالمجلس أو من ينوب عنها	بصفة دورية

الفهرس

المحتويات	رقم الصفحة
آية قرآنية	أ
شكر وتقدير	ج
إهداء البحث	د
صفحة الموافقة على الرسالة	هـ
المستخلص باللغة العربية	و
الملخص باللغة العربية	ز
الفهرس	م
الفصل الأول / المبحث الأول الإطار العام للبحث	
١- المقدمة	١
٢- الدراسة الاستطلاعية لتحديد مشكلة الدراسة	٧
٣- مشكلة الدراسة	٨
٤- أهداف الدراسة	١٠
٥- أهمية الدراسة	١٠
٦- الأهمية العملية لدراسة تطبيق منهجية سته سيجما في مناقشة المشروعات داخل اللجان النوعية لمجلس الشعب	١٠
٧- القيمة الإدارية لتطبيق سته سيجما على داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب	١١
٨- أعراض مشكلة الدراسة	
٩- فروض الدراسة	١٣
١٠- منهج الدراسة	١٤
١١- مجتمع وعينة الدراسة	١٥
١٢- حدود الدراسة	١٥
١٣- مجال الدراسة	١٥
١٤- الدراسات السابقة	١٦

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
٢١	١٥- التعليق على الدراسات السابقة
٢١	١٦- خطة الدراسة
٢٢	الفصل الأول / المبحث الثاني منهجية ستة سيجما كنظام إداري
٢٢	١- مفهوم ستة سيجما
٢٤	٢- مراحل تطبيق ستة سيجما
٢٥	الفصل الثاني الجودة الإدارية الشاملة في العصر الحديث
٢٦	تمهيد:
٢٦	١- مفهوم الجودة الشاملة (نشأة وتطور نظام إدارة الجودة)
٢٨	٢- أبعاد الجودة في العمل الإداري
٢٨	٣- أبعاد جودة العملية الإدارية داخل اللجان النوعية بمجلس الشعب
٣٠	٤- أبعاد الجودة المتعلقة بتقديم الخدمات الإدارية
٣١	٥- لماذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ؟
٣٢	٦- منهجيات إدارية لتطبيق الجودة الشاملة (Total Quality)
٣٢	٧- المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة
٣٣	٨- خطوات عملية تحسين الجودة التي تشكل النموذج المناسب لمواجهة وحل المشكلات
٣٣	٩- إدارة الجودة الشاملة باستخدام مقاييس ستة سيجما (6sigma)
٣٤	١٠- أمثلة ناجحة في تطبيق منهج الستة سيجما
٣٨	١١- مناهج تقييم واعتماد مقاييس ستة سيجما (6sigma)
٣٩	١٢- مثال تطبيقي على نجاح منهجية ستة سيجما
٤٠	١٣- مفهوم ستة سيجما كمقياس إحصائي رقمي للأداء المتعلق بالعمليات الإدارية وتصنيع المنتجات
٤٢	١٤- فوائد تطبيق ستة سيجما

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
٤٣	١٥- فوائد استخدام منهجية ستة سيجما المتوقعة في القطاع الإداري الحكومي
٤٤	١٦- البناء التنظيمي للستة سيجما
٤٤	○ المستهدف الأول: عناصر فريق عمل مشروعات ستة سيجما
٤٤	○ أولاً الحزام الأسود (Black Belt)
٤٥	○ ثانياً الحزام الأسود الرئيس (Master Black Belt)
٤٥	○ ثالثاً الحزام الأخضر (Green Belt)
٤٥	○ رابعاً البطل/ الراعي (Champion/Sponsor)
٤٦	○ خامساً قائد التنفيذ (Implementation Leader)
٤٦	○ المستهدف الثاني: أدوار فريق عمل الستة سيجما
٤٦	○ أدوار أفراد الحزام الأخضر
٤٦	○ أدوار أفراد الحزام الأسود
٤٧	○ أدوار الحزام الأسود الرئيس
٤٨	○ أدوار البطل (الراعي)
٤٨	● الإجراءات القياسية لتحديد مستوى ستة سيجا في المؤسسات
٤٩	● مفهوم ستة سيجما كنظام إداري لتحقيق الريادة في الأداء عالمياً
٤٩	● مفهوم ستة سيجما كمنهجية إدارية لتخطيط وتحسين وإدارة العمليات
٥٠	● مبادئ ستة سيجما
٥١	● آلية تطبيق ستة سيجما
٥١	● نموذج دمايك (DMAIC)
٥٢	● نموذج دمادف DMADV أو DFSS
٥٢	● مراحل تطبيق منهجية ستة سيجما (6sigma)
٥٤	○ تحديد أو تعريف المشكلة Define
٥٤	○ القياس Measure
٥٥	○ التحليل Analyze

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
٥٥	○ التحسين Improve
٥٦	○ الرقابة Control
٥٧	متطلبات تطبيق منهجية ستة سيكما على العمل الإداري
٥٧	١. المعيار الأول (وضوح الرؤية والتزام الإدارة العليا)
٥٧	٢. المعيار الثاني (دعم اللامركزية وبناء دوائر صنع القرار)
٥٨	٣. المعيار الثالث (إدارة المعلومات ومتابعة تقييم العملية الإدارية)
٥٨	٤. المعيار الرابع (تفويض الإجراءات بالثقة وبناء الأمان والاستقرار الوظيفي)
٥٨	٥. المعيار الخامس (الاستثمار في التدريب والتطوير والتحسين المستمر)
٥٩	٦. المعيار السادس (بناء الهوية المؤسسية بتطبيق معايير الجودة، لستة سيكما)
٦٠	الفصل الثالث المؤسسات البرلمانية في العصر الحديث
٦١	مقدمة (المؤسسات البرلمانية)
٦٢	النظام البرلماني
٦٦	النظام النصف رئاسي (النصف برلماني)
٦٨	نشأة الحياة البرلمانية في مصر ١٨٦٦ – ٢٠١٦
٧١	المنهجية العامة لرسم السياسات البرلمانية
٧٢	إطار العمل المؤسسي ونماذج العمل القانوني
٧٣	• سنّ القوانين وتشريعها
٧٣	• الرقابة البرلمانية التشريعية والتنفيذية
٧٤	• التمثيل البرلماني
٧٤	نظام استثمار وكفاءة اللجان النوعية
٧٥	النظام الإداري للبرلمان
٧٥	الدعم الإداري والتطويري لأعضاء البرلمان
٧٦	الدروس المستفادة من تجارب التطوير المؤسسي في البرلمانات المعاصرة