

قائمة المحتويات

الصفحة	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2 مقدمة	1.1
3 مشكلة الدراسة والمبررات	1.2
5 أهمية الدراسة	1.3
6 أهداف الدراسة	1.4
7 أسئلة الدراسة	1.5
9 حدود الدراسة	1.6
10 المنهجية والأدوات	1.7
13 مصطلحات الدراسة	1.8
13 نموذج الدراسة	1.9

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الصفحة	المبحث الأول : الإطار النظري	
18 إدارة التميز	2.1.1
18 تأصيل مفاهيمي لإدارة التميز	2.1.1.1
21 التطور التاريخي لفكر إدارة التميز	2.1.1.2
24 العلاقة بين مفهوم إدارة التميز ومفهوم إدارة الجودة الشاملة	2.1.1.3
27 أهمية إدارة التميز	2.1.1.4
29 متطلبات تحقيق إدارة التميز	2.1.1.5
30 مبادئ إدارة التميز	2.1.1.6

31 حالات دراسية لنتائج تطبيق إدارة التميز على الأداء.....	2.1.1.7
32 انتشار إدارة التميز في العالم	2.1.1.8
33 إدارة التميز في التعليم العالي	2.1.2
33 مفهوم التميز في مؤسسات التعليم العالي	2.1.2.1
35 مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية	2.1.2.2
38 أهمية إدارة التميز في التعليم العالي	2.1.2.3
41 التحديات التي تواجه إدارة التميز في التعليم العالي	2.1.2.4
45 تعريف الزبون بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي	2.1.2.5
46 إدارة تميز التعليم العالي في العالم	2.1.2.6
48 نماذج وجوائز التميز في العالم	2.1.2.6.1
54 جوائز التميز العربية	2.1.2.6.2
56 عناصر إدارة التميز في التعليم العالي	2.1.3
57 اختيار عناصر إدارة التميز لمؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية	2.1.3.1
61 اتفاق العناصر المختارة مع الأدبيات السابقة	2.1.3.2
63 تعريف للعناصر بما يتناسب مع بيئة التعليم العالي	2.1.3.3
63 القيادة بالإبداع	2.1.3.3.1
65 السياسات/الاستراتيجيات	2.1.3.3.2
66 إدارة الموارد البشرية	2.1.3.3.3
67 إدارة العمليات	2.1.3.3.4
69 العلاقات والموارد	2.1.3.3.5

71 التركيز على الطلبة والبحث العلمي	2.1.3.3.6
72 نتائج الأعمال	2.1.3.3.7
73 تقييم الأداء	2.1.4
74 تأصيل لمفهوم الأداء المؤسسي	2.1.4.1
76 أساليب تقييم الأداء	2.1.4.2
78 التقييم الذاتي	2.1.4.3
المبحث الثاني: الدراسات السابقة		
الصفحة		
84 الدراسات العربية	2.2.1
92 الدراسات الأجنبية	2.2.2
95 خلاصة واستنتاجات عن الدراسات السابقة	2.2.3
96 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	2.2.4
الفصل الثالث: منهجية الدراسة		
الصفحة		
99 منهج الدراسة	3.1
99 مجتمع الدراسة	3.2
100 عينة الدراسة	3.3
100 طريقة اختيار عينة الدراسة	3.3.1
101 وصف خصائص المبحوثين	3.3.2
101 الخصائص الديموغرافية لمؤسسات التعليم العالي ضمن العينة	3.3.2.1
108 الخصائص الديموغرافية للأفراد معبئي الاستبانة	3.3.2.2
112 أداة الدراسة	3.4

112	طريقة تصميم أداة الدراسة.....	3.4.1
114	مراحل تطوير الأداة.....	3.4.2
115	الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة.....	3.5
115	صدق الأداة.....	3.5.1
116	ثبات الأداة.....	3.5.2
117	إجراءات تطبيق أداة الدراسة.....	3.5.3
118	المعالجة الإحصائية.....	3.6
119	متغيرات الدراسة.....	3.7
119	محددات الدراسة	3.8

الصفحة

الفصل الرابع: تحليل النتائج

121	تحليل أسئلة الدراسة	4.1
-----	---------------------------	-----

الصفحة

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

172	ملخص النتائج	5.1
174	التوصيات.....	5.2
177	المصادر والمراجع.....	
187	قائمة مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية.....	
189	استمارة الاستبانة	
197	أسماء محكمي الاستبانة	
198	المنصب الوظيفي لمعظمي الاستبانات في كل مؤسسة.....	

الصفحة	قائمة الجداول	رقم الجدول
51	المعايير الأساسية والمعايير الفرعية لجائزة مالكوم بالدريج	2-1
53	عناصر النموذج الأوروبي EFQM	2-2
56	مقارنة عناصر بعض جوائز التميز العربية	2-3
59	عناصر إدارة التميز المقترحة	2-4
62	اتفاق العناصر المقترحة لإدارة التميز مع النماذج الأخرى	2-5
83	مقارنة التقييم الذاتي للاعتماد والتقييم الذاتي للتميز	2-6
101	الأعداد والنسب لمتغير تصنيف المؤسسة	3-1
102	الأعداد والنسب لمتغير سنة التأسيس	3-2
103	الأعداد والنسب لمتغير المحافظة	3-3
104	الأعداد والنسب لمتغير عدد الموظفين الأكاديميين	3-4
104	الأعداد والنسب لمتغير عدد الموظفين الإداريين	3-5
105	الأعداد والنسب لمتغير عدد الطلبة الحاليين	3-6
105	الأعداد والنسب لمتغير عدد الكليات	3-7
106	الأعداد والنسب لمتغير عدد الدوائر	3-8
106	الأعداد والنسب لمتغير عدد برامج الدبلوم المعتمدة	3-9
107	الأعداد والنسب لمتغير عدد برامج البكالوريوس المعتمدة	3-10
107	الأعداد والنسب لمتغير عدد برامج الدبلوم العالي المعتمدة	3-11
108	الأعداد والنسب لمتغير عدد برامج الماجستير المعتمدة	3-12
109	الأعداد والنسب لمتغير المنصب الوظيفي	3-13
109	الأعداد والنسب لمتغير المؤهل العلمي	3-14
110	الأعداد والنسب لمتغير الجنس	3-15
110	الأعداد والنسب لمتغير مدة الخدمة الوظيفية	3-16
111	الأعداد والنسب لمتغير مدة الخدمة في المنصب الحالي	3-17
112	الأعداد والنسب لمتغير التخصص	3-18
116	معاملات الثبات لمجالات الدراسة	3-19
123	مفاتيح التصحيح	4-1
122	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر الممكنات لإدارة التميز	4-2

الصفحة	قائمة الجداول	رقم الجدول
124	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لفقرات عنصر القيادة بالإبداع	4-3
126	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لعنصر السياسات/ الاستراتيجيات	4-4
129	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لعنصر إدارة الموارد البشرية	4-5
131	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لعنصر إدارة العمليات	4-6
132	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لعنصر العلاقات والموارد	4-7
134	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لعنصر التركيز على الطلبة والبحث العلمي	4-8
136	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لمحاور نتائج الأعمال	4-9
138	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر الأداء المالي ضمن محاور نتائج الأعمال	4-10
139	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر نتائج تعلم الطلبة ضمن محاور نتائج الأعمال	4-11
140	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر نتائج رضا الطلبة ضمن محاور نتائج الأعمال	4-12
141	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر نتائج إرضاء العاملين ضمن محاور نتائج الأعمال	4-13
142	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر نتائج التأثير على المجتمع ضمن محاور نتائج الأعمال	4-14
143	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعنصر فاعلية المؤسسة ضمن محاور نتائج الأعمال	4-15
144	مستوى العلاقة الارتباطية بين عناصر الممكنات لإدارة التميز ونتائج الأعمال	4-16
145	عدد المؤسسات التي تقوم بعمليات التقييم الذاتي والنسب المئوية	4-17
147	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لآلية تطبيق التقييم الذاتي في مؤسسات التعليم العالي في الضفة الغربية	4-18

الصفحة	قائمة الجداول	رقم الجدول
149	معامل الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية لدرجة آلية تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتقييم الذاتي مع درجة تحقيق تطوير في نتائج تطبيق عناصر إدارة التميز	4-19
150	معامل الارتباط ومستوى الدلالة الإحصائية لدرجة آلية تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتقييم الذاتي مع درجة تحقيق تطوير في نتائج الأعمال	4-20
151	الدرجة الكلية والترتيب لعناصر إدارة التميز ونتائج الأعمال بناء على قيم الدرجات الكلية	4-21
152	الدرجة الكلية والترتيب لعناصر إدارة التميز ونتائج الأعمال بناء على رأي المبحوثين	4-22
155	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مجالات الدراسة تعزى لمتغير تصنيف المؤسسة	4-23
156	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر القيادة بالإبداع لكل تصنيف من تصنيفات مؤسسات التعليم العالي	4-24
157	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في تطبيق نتائج الأعمال تعزى لمتغير تصنيف المؤسسة	4-25
159	الدرجة الكلية لعناصر إدارة التميز في كل مؤسسة	4-26
160	الدرجة الكلية لعنصر القيادة بالإبداع في كل مؤسسة	4-27
162	الدرجة الكلية لعنصر السياسات/الاستراتيجيات في كل مؤسسة	4-28
163	الدرجة الكلية لعنصر إدارة الموارد البشرية في كل مؤسسة	4-29
165	الدرجة الكلية لعنصر إدارة العمليات في كل مؤسسة	4-30
166	الدرجة الكلية لعنصر العلاقات والموارد في كل مؤسسة	4-31
168	الدرجة الكلية لعنصر التركيز على الطلبة والبحث العلمي في كل مؤسسة	4-32
169	الدرجة الكلية لعنصر نتائج الأعمال في كل مؤسسة	4-33
170	الدرجة الكلية لآلية تطبيق التقييم الذاتي في كل مؤسسة	4-34

الصفحة	قائمة الأشكال	رقم الشكل
14	نموذج الدراسة	1-1
30	مبادئ إدارة التميز	2-1
32	معدلات نسبة تغير مؤشرات الأداء نتيجة تطبيق إدارة التميز	2-2
52	عناصر النموذج الأوروبي EFQM	2-3
59	عناصر إدارة التميز المقترحة	2-4
76	أساليب تقييم الأداء لكل مرحلة من مراحل التميز	2-5
81	مراحل التقييم الذاتي	2-6
102	التوزيع البياني لمؤسسات التعليم العالي حسب التصنيف	3-1
153	ترتيب أهمية عناصر إدارة التميز ونتائج الأعمال بناء على قيم الدرجات	4-1
154	ترتيب أهمية عناصر إدارة التميز ونتائج الأعمال بناء على ترتيب أفراد المجتمع	4-2