إلهـي لا يطيـب الليـل إلاّ بشـكرك ولا يطيـب النهـار إلاّ بطاعتـك .. ولاتطيـب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك)الله جل جلاله(.

إلى من بلـغ الرسـالة وأدى الأمانـة .. ونصـح الأمـة .. إلـى نـبي الرحمـة ونـور العالمين .. (سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم(

إلى رجل كريم وبسيط افنى زهرة شبابه وظهرت تجاعيد التعب على سـاعديه لتحمـل عـن ظهـرى همـوم الزمـان واقـترن اسـمى بأسـمه فخـرا وعـزا .. (والدى).

إلي من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتهـا مـن علمتنـي وعـانت الصعاب لأصل إلي ما أنا فيه وعندما تكسوني الهمـوم أسـبح فـي بحـر حنانهـا ليخفف من آلامي .. (أمي).

إلى الروح التي سكنت روحـي .. لـو ان الإنسـان يهـدى قيمتـه لأهـديتك الـدنيا ومافيها ولكن عذرا أيها الغالي .. (زوجي).

إلي سندي وقوتي وملاذي بعد الله ., إلي من آثروني علي أنفسهم .. إلـي مـن علموني علم الحياة .. (أخواتي وأخواني).

إلى اللواتي لم تلدهن أمي .. إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، برفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينـة سـرت إلـى مـن كـانوا معـي علـى طريـق النجـاح والخيـر .. (صديقاتي).

هذه حروفي .. جمعتها لكم من أوراق الخريف ووضعت عليها النقاط من أزهار الربيع

(الباحثة)

" رَبِّ أَوْزِعْنِيَ أَنْ أَشْـكُرَ نِعْمَتَـكَ الّتِـيَ أَنْعَمْـتَ عَلَـيّ وَعَلَـى وَالِـديّ وَأَنْ أَعْمَـلَ صَالِحاً تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصّالِحِينَ "

(صدق الله العظيم)

الحمدلله الذي بنعمته تتم الصالحات بعد الشكر لله عزه وجل أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة إلي الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلي **جميع أساتذتنا الأفاضل.**

"كن عالماً فإن لم تستطع فكن متعلما ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

وأخص بالتقدير والشكر الدكتور/ **خالد رحمة الله خضر قناوي** والذي أقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير"

والشكر كل الشكر **لكل من** مد لي يد العون وساهم في إخراج هذا العمل فلهم التجلة والإحترام.

ج

(الباحثة)

مستخلص الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في تدني مخرجات مؤسسات التعليم العالي من الطلاب وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل وخطط التنمية، كما أصبحت الجامعات تخرج أعداد كبيرة من الطلاب ومعظهم غير مؤهلين، وبالتالي المجتمع بحاجة إلي منظومة تعليمية قادرة علي إعداد أفراد مؤهلينولهم القدرة علي التكيف والتعلم والتطور الذاتي. وتأتي أهمية هذا البحث يجب علي المؤسسات التعليمة إعادة النظر في رؤيتها ورسالتها وأهدافها وتصميم المناهج الدراسية والطالب نفسه لأن الطالب هو حلقة الوصل ما بين الجامعة والمجتمع. ومن أهم أهداف البحث تشجيعالتميز الجامعي، تشجيع التحسينات المؤسسية، خلق روح التنافس الإيجابي بين الجامعات.

لم يتناول هذا البحث فروض بل شمل علي تساؤلات يجب الإجابة عليها وتتمثل هذه التساؤلات في: هل مخرجات قسم الإحصاء من طلاب مطابقة للمواصفات؟، أيهما أفضل خرائط ضبط الجودة بإستخدام معدلات الطلاب النهائية (خلال أربع سنوات) أم خرائط ضبط الجودة بإستخدام المعدل التراكمي للطلاب؟، مامدي التنبؤ بمقدرة العملية لإنتاج طلاب حسب المواصفات وإحتياجات سوق العمل؟.

تم أخذ عينة الدراسة من طلاب قسم الإحصاء في الفترة من (2005-2009م) بحجم عينة (84) طالب حيث شملت العينة علي نوعين من البيانات، بيانات تمثل معدلات الطلاب النهائية (خلال أربع سنوات) (المجموعات الجزئية)، وبيانات تتمثل في المعدل التراكمي للطلاب (المشاهدات الفردية).

إستخدمت خرائط المراقبة لتحليل هذه البيانات وذلك عن طريق برنامج أكسل (Excel)،ـ تم استخدام الحالتين من البيانات وذلك من أجل الحصول علي أفضل النتائج، وتم التوصل إلي أن استخدام بيانات المعدل التراكمي للطلاب(المشاهدات الفردية) يعطي أفضل النتائج، ومن ذلك تبين لنا أيهما أفضل في موافاتها بمواصفات الجودة ومتطلبات سوق العمل وذلك من خلال ما يعرف بمؤشر مقدرة العملية، و مؤشر نسبة مقدرة العملية ويقيس هذا المؤشر نسبة استخدام العملية لمدي المواصفات المسموح به وتوصلنا أيضاً إلي أن بيانات المعدل التراكمي للطلاب موافية للمواصفات الجودة وذلك بنسبة (99.98%) أي ما يقارب (100%).

وأخيراً إنتهي البحث بالنتائج والتوصيات، وكانت أهم النتائج التي توصلنا إليها أنّ مراقبة جودة طلاب قسم الإحصاء بإستخدام معدلاتهم خلال الأربع سنوات غير مجدية ونتائجها كانت غير مرضية مقارنة بمراقبة جودة طلاب قسم الإحصاء بإستخدام معدلاتهم التراكمية حيث كانت النتائج مرضية وجميع عينة الدراسة كانت تحت الرقابة الإحصائية، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات والتي من أهمها أن يكون هنالك تعاون وثيق بين الجامعات وسوق العمل لتحديد مواصفات القوي المطلوب إعدادها.

Abstract

The research problem is represented in the low output of the higher education institutions of students which is inconvenient to demand in the job market and development plans. Universities nowadays are graduating large numbers of students most of them are unqualified. Thus, the society needs an educational system that is capable of introduces qualified cadres able to adapt learn and self-develop. The importance of this research is demonstrated in the requirement that the educational institutions should reconsider their visions, missions, aims and curricula as well as the students themselves, for the student is the link between the university and society. Key objectives of this research include encouragement of academic excellence, the institutional development and spread of the spirit of .positive competition among universities

This research is not only confined to hypnoses, but it also raises questions which require answers. These questions include: Does the output of students of the statistics division fulfill the specifications? Which is better, the quality control maps by using the students' final grades (within four years period) or quality control maps by using the students' GPA? To what extent could it be accepted that the educational process may produce students who could meet ?specifications and cover the job market' need

The study sample had been taken from the students of statistics division during (2005-2009), with sample size (84) students. The sample includes two types of data: Students final Grade data (within four years) (partial groups) and the students GPA data (individual .(Observation

Follow-up maps are used to illustrate this data through Excel program. The two types of data are used to reach the best results. Findings show that using of Students' GPA data (individual .(Observation

The monitoring maps have been used to analyze the data through the Excel application. The two data case studies have been used with the view of obtaining the best possible results. It is found that

using the student's GPA (individual observations) gives the most effective results. As a result, it is obvious to us that which of them is more suitable to comply with the quality standards and requirements of the job market, through what is known as the practical ability index and the index of the process capacity rate. This index measures the percentage of the process in terms of acceptable specifications. We found that the GPA data of students is in conformity with the quality standard by (99.98%) that is to say approximately (100%).

Finally, the research has ended on results and recommendations essential of which is that quality control of the Statistic Department's students by using their averages during the four years is fruitless in comparison with control of the Statistic Department's students by using their GPA data (individual Observation). As we got fruitful results and the whole samples of study have been under control of the statistic supervision. The study also offered other recommendations important of which is the need of a solid cooperation between the universities and the business market in order to draw out specifications of the required powers.

الفهرست

الرقم	الموضوع	الصفحة

أ	الآية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	مستخلص الدراسة	4
ه	Abstract	5
ز	الفهرست	6
ل	فهرست الأشكال	7
ن	فهرست الجداول	8
	الفصل الأول: إجراءات الدراسة	
1	تمهيد	1-1
1	مشكلة البحث	1-2
2	أهمية البحث	1-3
2	أهداف البحث	1-4
3	تساؤلات البحث	1-5
3	حدود البحث	1-6
3	منهجية البحث	1-7
	الفصل الثاني : الجودة	
4	مقدمة	2-1
4	تعريف الجودة لغةً	2-2
4	تعريف الجودة إصطلاحاً	2-3
6	أبعاد الجودة	2-4

2-5	تطوير إدارة الجودة	8
2-6	فؤائد الجودة	12
	الفصل الثالث: الإطار النظري للدراسة	
3-1	خرائط المراقبة	13
3-1-1	مفهوم خرائط المراقبة	13
3-1-2	نظرية خرائط المراقبة	13
3-1-3	خريطة المراقبة وإختبارات الفروض	15
3-1-4	أهداف خرائط المراقبة وفوائدها	16
3-1-5	أنواع خرائط المراقبة	17
3-1-6	خطوات إعداد خرائط المراقبة	18
3-1-7	تطبيق خرائط المراقبة	22
3-1-8	تفسير خرائط المراقبة	22
3-2	خرائط المراقبة للمتغيرات	23
3-2-1	خريطتا الوسط الحسابي والمدي	23
3-2-2	خريطتا الوسط الحسابي والإنحراف المعياري	28
3-2-3	خريطتا المشاهدات الفردية والمدي المتحرك	30
3-3	خرائط المتوسطات المتحركة والجمع التراكمي	33
3-3-1	خريطة المتوسط المتحرك	33
3-3-2	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً	35
3-3-3	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام الإستجابة الإبتدائية السريعة	38

3-3-4	خريطة الجمع التراكمي	39
3-4	تحليل مقدر العملية	43
3-5	مؤشرات المقدرة	44
3-5-1	مؤشر مقدرة العملية	44
3-5-2	مؤشر نسبة مقدرة العملية	45
	الفصل الرابع : الإطار التطبيقي للدراسة	
4-1	عينة الدراسة	47
4-2	خرائط المراقبة للمجموعات الجزئية الثابتة (النتائج النهائية للطلاب خلال (4) سنوات)	47
4-2-1	خريطتا الوسط الحسابي والمدي	47
4-2-1-1	خريطة الوسط الحسابي	47
4-2-1-2	خريطة المدي	49
4-2-1-3	خريطتا الوسط الحسابي والمدي المعدلة	50
4-2-2	خريطتا الوسط الحسابي والإنحراف المعياري	52
4-2-2-1	خريطة الوسط الحسابي	52
4-2-2-2	خريطة الإنحراف المعياري	54
4-2-2-3	خريطتا الوسط الحسابي والإنحراف المعياري المعدلة	55
4-2-3	خريطة المتوسط المتحرك	58
4-2-3-1	خريطة المتوسط المتحرك المعدلة	60
4-2-3-2	خريطة المتوسط المتحرك المعدلة للمرة الثانية	62
4-2-4	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً	64

4-2-4-1	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً المعدلة	66
4-2-4-2	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً المعدلة للمرة الثانية	68
4-2-5	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة	71
4-2-5-1	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة	72
4-2-5-2	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة للمرة الثانية	74
4-2-6	خريطة الجمع التراكمي	75
4-2-7	خريطة الجمع التراكمي بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة	78
4-3	خرائط المشاهدات الفردية (المعدل التراكمي للطلاب)	80
4-3-1	خريطتا المشاهدات الفردية والمدي المتحرك	80
4-3-1-1	خريطة المشاهدات الفردية	80
4-3-1-2	خريطة المدي المتحرك	82
4-3-1-3	خريطتا المشاهدات الفردية والمدي المتحرك المعدلة	83
4-3-1-4	خريطتا المشاهدات الفردية والمدي المتحرك المعدلة للمرة الثانية	84
4-3-2	خريطة المتوسط المتحرك	86
4-3-3	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً	89
4-3-4	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة	91
4-3-4-1	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام	92

طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة
4-3-5 خريطة الجمع التراكمي 94
خريطة الجمع التراكمي بإستخدام طريقة
4-3-6 الإستجابة الإبتدائية السريعة 96
4-4 تحليل مقدرة العملية 98
مؤشرات مقدرة العملية لخريطتا الوسط الحسابي
4-4-1 والمدي 98
مؤشرات مقدرة العملية لخريطتا الوسط الحسابي
4-4-2 والإنحراف المعياري 99
مؤشرات مقدرة العملية لخريطتا المشاهدات
4-4-3 الفردية والمدي المتحرك 100
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
5-1 النتائج 102
5-2 التوصيات 105
المراجع والمصادر 106
الملاحق 107

فهرست الأشكال

الرقم	الموضوع	الصفحة
شكل (3-1)	شكل يوضح خريطة المراقبة	49
شكل (4-1)	خريطة الوسط الحسابي	50
شكل (4-2)	خريطة المدي	51
شكل (4-3)	خريطة الوسط الحسابي المعدلة	52
شكل (4-4)	خريطة المدي المعدلة	54
شكل (4-5)	خريطة الوسط الحسابي	55
شكل (4-6)	خريطة الإنحراف المعياري	56
شكل (4-7)	خريطتا الوسط الحسابي المعدلة	57
شكل (4-8)	خريطة الإنحراف المعياري المعدلة	60
شكل (4-9)	خريطة المتوسط المتحرك	62
شكل (4-10)	خريطة المتوسط المتحرك المعدلة	

شكل (4-11) خريطة المتوسط المتحرك المعدلة للمرة الثانية 64
شكل (4-12) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً 66
شكل (4-13) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً المعدلة 68
شكل (4-14) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً المعدلة للمرة الثانية 70
شكل (4-15) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة 72
شكل (4-16) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة 73
شكل (4-17) خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة للمرة الثانية 75
شكل (4-18) خريطة الجمع التراكمي 77
شكل (4-19) خريطة الجمع التراكمي بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة 80
شكل (4-20) خريطة المشاهدات الفردية 81
شكل (4-21) خريطة المدي المتحرك 82
شكل (4-22) خريطة المشاهدات الفردية المعدلة 83
شكل (4-23) خريطة المدي المتحرك المعدلة 84
شكل (4-24) خريطة المشاهدات الفردية المعدلة للمرة الثانية 85
شكل (4-25) خريطة المدي المتحرك المعدلة للمرة الثانية 86

88		شكل (4-26)
	خريطة المتوسط المتحرك	
90		شكل (4-27)
	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً	
92	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة	شكل (4-28)
94	خريطة المتوسط المتحرك المرجح أسياً بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة المعدلة	شكل (4-29)
96		شكل (4-30)
	خريطة الجمع التراكمي	
98	خريطة الجمع التراكمي بإستخدام طريقة الإستجابة الإبتدائية السريعة	شكل (4-31)

فهرست الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
18		جدول (3/1)
	أنواع خرائط المراقبة	
107	بيانات المجموعات الجزئية الثابتة (النتائج النهائية للطلاب خلال (4) سنوات)	جدول (

جدول (5/2) بيانات المشاهدات الفردية (المعدل التراكمي للطلاب) 109