

قائمة محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع	رقم
	المبحث الأول : الدراسة النظرية	(١)
١	مقدمة-----	١/١
١	مفهوم سته سيجما-----	٢/١
٣	خطوات منهجية سته سيجما-----	٣/١
٥	إدارة منهج سته سيجما-----	٤/١
٦	الأدوات والأساليب اللازمة لسته سيجما-----	٥/١
٨	مفهوم استبعاد الفاقد-----	٦/١
٩	خطوات استبعاد الفاقد-----	٧/١
١٢	إدارة منهج استبعاد الفاقد-----	٨/١
١٢	الأدوات المستخدمة فى استبعاد الفاقد-----	٩/١
١٣	طبيعة عملية التكامل بين سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	١٠/١
١٥	مقترح القيمة لمنهج سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	١١/١
١٧	مفهوم الخدمة-----	١٢/١
٢٠	أنواع الخدمة-----	١٣/١
٢١	سته سيجما فى قطاع الخدمات-----	١٤/١
٢٣	نجاح سته سيجما فى الخدمات-----	١٥/١
٢٤	مفهوم جودة الخدمة-----	١٦/١
٢٤	مفهوم جودة الخدمة المصرفية-----	١٧/١
٢٥	أبعاد جودة "فعالية" أداء الخدمة المصرفية-----	١٨/١
٢٥	١/١٨/١ مقياس فعالية أداء العاملين-----	
٢٧	٢/١٨/١ قياس تميز جودة الخدمة المصرفية-----	
٢٨	أبعاد كفاءة أداء الخدمة المصرفية-----	١٩/١
٢٨	١/١٩/١ مقياس كفاءة (تكلفة) الأداء للعاملين-----	
٢٩	٢/١٩/١ قياس تميز تكلفة الخدمة المصرفية-----	
٣٠	الدراسات السابقة-----	٢٠/١
٣٠	١/٢٠/١ الدراسات المتعلقة بسته سيجما-----	
٣٧	٢/٢٠/١ الدراسات المتعلقة بتكامل سته سيجما واستبعاد الفاقد-----	
٤٢	٣/٢٠/١ الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية-----	
٤٢	مقترح الدراسة الحالية-----	٢١/١
٤٤	المبحث الثانى : مشكلة وفروض ومنهجية الدراسة-----	(٢)
٤٤	مقدمة-----	١/٢

الصفحة	الموضوع	رقم
٤٥	مشكلة الدراسة-----	٢/٢
٤٧	المتغيرات المبدئية للدراسة-----	٣/٢
٤٧	فروض الدراسة-----	٤/٢
٤٨	أهداف الدراسة-----	٥/٢
٤٨	أهمية الدراسة-----	٦/٢
٤٩	مجتمع وعينة الدراسة-----	٧/٢
٤٩	١/٧/٢ مجتمع الدراسة-----	
٥١	٢/٧/٢ عينة الدراسة-----	
٥٥	صلاحية واعتمادية الأداة المستخدمة-----	٨/٢
٦٠	الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة-----	٩/٢
٦١	نتائج التحليل العاملي-----	١٠/٢
٦٤	المبحث الثالث-----	(٣)
٦٤	متغيرات الدراسة-----	١/٣
٦٥	الأساليب الإحصائية المستخدمة-----	٢/٣
٦٥	أختبار صحة فروض الدراسة-----	٣/٣
٦٥	١/٣/٣ إختبار صحة الفرض الأول-----	
٧٧	٢/٣/٣ إختبار صحة الفرض الثاني-----	
٨٠	٣/٣/٣ إختبار صحة الفرض الثالث-----	
٨٢	نتائج الدراسة-----	٤/٣
٨٣	التوصيات-----	٥/٣
٨٥	الدراسات المستقبلية-----	٦/٣
٨٦	قائمة المراجع-----	
	الملاحق-----	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
٢	----- مستوى سته سيجما المتطابق مع احتياجات العميل	(١)
٣٠	----- توزيع مستخدمى سته سيجما وفقا لنوع الصناعة	(٢)
٣٠	----- تأثير سته سيجما	(٣)
٤٥	----- بعض مؤشرات الأداء بالبنوك المصرية	(٤)
٥١	----- عدد فروع البنوك فى القاهرة الكبرى	(٥)
٥١	----- خصائص مجموعات الدراسة الثلاث	(٦)
٥٢	----- عدد فروع البنوك المختارة ضمن المرحلة الأولى مجمعة فى مجموعات	(٧)
٥٢	----- عدد فروع البنوك المختارة ضمن المرحلة الأولى موضحة البنوك بالتفصيل	(٨)
٥٣	عدد العاملين (موظفى الشباك وموظفى الصاله) موزعه حسب المجموعات الثلاث	(٩)
٥٤	----- تخصيص وتوزيع عينة الدراسة على المجموعات الثلاث	(١٠)
٥٤	----- تخصيص وتوزيع عملاء البنوك على المجموعات الثلاث	(١١)
٥٦	----- نتائج صلاحية واعتمادية كفاءة الأداء	(١٢)
٥٧	----- نتائج صلاحية واعتمادية أدوات سته سيجما	(١٣)
٥٨	----- نتائج صلاحية واعتمادية أدوات استبعاد الفاقد	(١٤)
٥٩	----- نتائج صلاحية واعتمادية فعالية الأداء	(١٥)
٦٠	----- الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة	(١٦)
	التوزيع التكرارى والنسبى وكذلك بعض المقاييس الوصفية للخصائص	(١٧)
٦١	----- الديموجرافية لعينة العاملين موزعة حسب مجموعات الدراسة	
	نتائج التحليل العاملى لأدوات سته سيجما باستخدام أسلوب المكونات الأساسية /	(١٨/أ)
٦٢	----- التدوير المائل	
٦٢	----- العوامل الأساسية لأدوات سته سيجما	(١٨/ب)
	نتائج التحليل العاملى لأدوات استبعاد الفاقد باستخدام أسلوب المكونات الأساسية /	(١٩/أ)
٦٣	----- التدوير المتعامد	
٦٣	----- العوامل الأساسية لاستبعاد الفاقد	(١٩/ب)
٦٤	----- متغيرات الدراسة وفقا لترميزها بالحاسب الآلى	(٢٠)
٦٦	----- معاملات دالة التصنيف لفيشر	(٢١)
٦٦	----- بعض خصائص نموذج دالة التصنيف	(٢٢)
٦٧	----- معاملات دالة التمييز المعاييرة وغير المعاييرة	(٢٣)
٦٧	----- تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزى	(٢٤)
٦٨	----- معاملات دالة التصنيف لفيشر	(٢٥)
٦٨	----- بعض خصائص نموذج دالة التصنيف	(٢٦)

تابع قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
(٢٧)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٦٨
(٢٨)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٦٩
(٢٩)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٦٩
(٣٠)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٠
(٣١)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧١
(٣٢)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧١
(٣٣)	معاملات دالة التصنيف-----	٧٢
(٣٤)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٢
(٣٥)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧٢
(٣٦)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل العنقودي-----	٧٣
(٣٧)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٧٣
(٣٨)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٤
(٣٩)	معاملات دالة التمييز المعايير وغير المعايير-----	٧٤
(٤٠)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧٤
(٤١)	معاملات دالة التصنيف لفيشر-----	٧٥
(٤٢)	بعض خصائص نموذج دالة التصنيف-----	٧٥
(٤٣)	معاملات دالة التمييز غير المعايير-----	٧٥
(٤٤)	تصنيف المشاهدات طبقا لنتائج نموذج التحليل التمييزي-----	٧٦
(٤٥)	نتائج أبعاد درجة جودة الخدمة المصرفية (فعالية الأداء)-----	٧٧
(٤٦)	نتائج تطبيق أدوات سته سيجما-----	٧٧
(٤٧)	العلاقة الارتباطية لبيرسون بين متغيرات فعالية الأداء ومتغيرات (عوامل) أدوات سته سيجما-----	٧٨
(٤٨)	نتائج الإنحدار التدريجي لتأثير أدوات سته سيجما على أبعاد فعالية الأداء-----	٧٩
(٤٩)	العلاقة الارتباطية التبادلية لبيرسون بين متغيرات كفاءة الأداء ومتغيرات استبعاد الفاقد-----	٨٠
(٥٠)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أدوات استبعاد الفاقد على أبعاد (مقاييس) كفاءة الأداء-----	٨١
(١)	شكل يوضح مكونات الخدمة-----	١٨
(٢)	شكل يوضح إدارة الخدمة وعمليات الخدمة-----	١٩
(٣)	شكل يوضح أربعة مفاهيم للخدمة وتغيير التركيز-----	٢١
(٤)	شكل يوضح التحليل العنقودي-----	٥٠