



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس

Proposed Framework to Improve the Quality
Of Educational Services
An Applied Study on the Ain Shams University
رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

سمر محمد أحمد شاهين

تحت إشراف

د. ماجدة جبريل

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة عين شمس

أ. د. أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال (م)

كلية التجارة جامعة عين شمس



**Faculty of Commerce
Ain Shams University**

**Proposed Framework to Improve the Quality
Of Educational Services**

An Applied Study on the Ain Shams University

(Research submitted to acquire the master of business of administration)

Prepared by

Sammar Mohamed Ahmed Hassan

Under the supervision of

Dr. Osama Farid

Assistant professor of Production and
Operations Management
Faculty of Commerce
Ain Shams University

Dr. Magda Gibreel

lecturer of Production and
Operations Management
Faculty of Commerce
Ain Shams University

2015

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

{ قالو سبحنك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم }

[البقرة : ٣٢].

صدق الله العظيم



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الطالبة : سمر محمد احمد حسن شاهين

الدرجة العلمية : ماجستير

القسم : إدارة الأعمال

الكلية : التجارة

الجامعة : عين شمس

سنة المنح : ٢٠١٥



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الطالبة : سمر محمد احمد حسن شاهين

عنوان الرسالة : " إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية – دراسة تطبيقية على جامعة
عين شمس "

اسم الدرجة : ماجستير

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولى

رئيساً وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين إسماعيل

عضواً أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة حلوان

الأستاذ الدكتور / اسامة محمود فريد

مشرفاً أستاذ م. بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس

تاريخ مناقشة الرسالة : / / ٢٠١٥

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

تاريخ / / ٢٠١٥

/ / ٢٠١٥

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٥

/ / ٢٠١٥

الإهداء

إلى أبى العزيز الغالى رحمه الله عليه ، فهو السبب الاساسى على الالتحاق بالدراسات العليا
وتشجيعى الدائم ومعاونتى على كل مواقف الحياه ...

أبى رحمة الله عليه

إلى امى العزيزة الغالية حفظها الله لى من كل شر وسوء وجعل الله الابتسامة لا تفارق وجهها...

أمى الغالية حفظها الله

إلى ابنتى وقرة عيني ، إلى سبب وجودى ونبض قلبى...

ابنتى منه

إلى أجمل مارزقنى بهم الله ، ..

أخواتى وسام ، ساره

إلى من هو لى صديق وأخ و سندی ..

أخى الغالى محمود

إلى أصدقائى الاعزاء، وكل من ساعدنى ووقف بجانبى قلباً وقالباً فى الانتهاء من هذه الرساله..

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خير المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين ومن اهتدى بهديه إلى يوم الدين وبعد:

يسعدنى ويشرفنى وقد وفقنى الله فى إنجاز هذا العمل أن أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى:

الأستاذ الدكتور/ أسامه محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة بجامعة عين شمس لتفضله مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولما أفاضه على بوسع علمه وإنسانيته ووقته خلال مراحل إعداد الرسالة فكان لذلك أثراً كبيراً فى حفزى على المزيد من الجد والاجتهاد، فليسيادته كل الشكر والتقدير والامتنان ومتعه الله بوافر الصحة والعافية.

الدكتورة / ماجدة عبد الحميد جبريل مدرس بقسم ادارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس لتفضلها بالاشتراك بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من وقت وجهد ثمين خلال مراحل إعداد الرسالة، ولسعة صدرها ونصائحها الدائمة التى كان لها عظيم الأثر فى إنجاز هذا العمل، فليسيادتها كل الشكر والامتنان ومتعها الله بوافر الصحة والعافية.

والشكر والتقدير الكبيران لأعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولى وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بجامعة عين شمس لتكرمه بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة مما يثرى المناقشة ، وتخصيص جزء من وقت سيادته الثمين لتقييم هذه الدراسة وذلك على الرغم من أعبائه الكثيرة ، فله منى جزيل الشكر ووافر الاحترام ، ومتعه الله بوافر الصحة والعافية.

الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين إسماعيل أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان لتكرمه بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة ، وعلى ملاحظاته البناءة التى سيكون لها الاثر الكبير فى تدعيم هذه الدراسة وتكاملها ، فله منى أسمى معانى الشكر والعرفان تقديراً لجهودة الكبيره ، ومتعه الله بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أفراد كلية التجارة بجامعة عين شمس من أعضاء هيئة التدريس، وإداريين وعاملين .

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول- الإطار العام للبحث	
أولاً-المقدمة.....	٣-١
ثانياً- مصطلحات البحث.....	٧ -٤
ثالثاً - الدراسات السابقة.....	٢٧-٨
رابعاً - مشكلة البحث.....	٣٧-٢٨
خامساً - أهداف البحث.....	٣٧
سادساً - فروض البحث.....	٣٨-٣٧
سابعاً - أهمية البحث.....	٣٨
ثامناً - منهج البحث.....	٣٩
تاسعاً- حدود البحث(حدود زمنية - حدود مكانية).....	٤٠-٣٩
عاشراً- مجتمع وعينة البحث.....	٤٢-٤٠
الحادى عشر- الاساليب الاحصائية.....	٤٣
الفصل الثانى- دور جودة الخدمة فى تحسين التعليم العالى	
أولاً- نشأة التعليم العالى فى مصر.....	٥٠-٤٤
ثانياً- مفهوم جودة التعليم.....	٥٦-٥٠
ثالثاً- مكونات النظام المتكامل للتعليم العالى فى مصر.....	٧٣-٥٦
رابعاً- محددات وأبعاد جودة الخدمة التعليمية.....	٧٦-٧٣
خامساً- طرق قياس جودة الخدمة التعليمية.....	٧٨-٧٦
سادساً- مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية.....	٧٩-٧٨
سابعاً- مشروع تطوير التعليم العالى.....	٨٩-٨٠
ثامناً- حصول الكليات على الاعتماد وإطلاق دبلومة جديدة لادارة الجودة والاعتماد.....	٩٠-٨٩

٩٦-٩١	الخريجين
٩٩-٩٧	عاشراً- بعض قضايا المجتمع المصرى والخاص بالجامعة.....
١٠٣-١٠٠	الحادى عشر- أنواع المشكلات التى تواجه التعليم العالى وبعض معوقات تطبيق الجودة
١٠٦-١٠٣	ثانى عشر- دور جودة الخدمة فى تحسين نظام التعليم العالى

١٠٧	<p>مقدمة.....</p> <p>الإطار العام للدراسة الميدانية:</p> <p>أولاً- الهدف من الدراسة الميدانية.....</p> <p>ثانياً- عينة البحث وبياناتها الاولى.....</p> <p>ثالثاً- خطوات التحليل الاحصائى</p> <p>رابعاً- اختبار فروض البحث.....</p>
١٠٩-١٠٨	
١١١-١٠٩	
١١٥-١١٤	
١٤٩-١١٦	
١٥٠	<p>أولاً- المقدمة.....</p> <p>ثانياً - الإطار المقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية</p> <p>ثالثاً- الخطوات الإجرائية لتطبيق كيفية تحسين الجودة التعليمية</p> <p>النتائج والتوصيات</p> <p>أولاً- نتائج البحث.....</p> <p>ثانياً- التوصيات.....</p>
١٥٢-١٥١	
١٦٠-١٥٣	
١٦٤-١٦١	
١٦٥-١٦٤	

<p>١٨٣-١٧٤</p> <p>١٨٦-١٨٤</p>	<p>المراجع</p> <p>أولاً- المراجع باللغة العربية.....</p> <p>ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية.....</p>
<p>.</p> <p>١٧٣-١٦٦</p> <p>١٩٣-١٨٧</p> <p>١٩٨-١٩٤</p>	<p>الملاحق</p> <p>أولاً- قائمة الاستقصاء</p> <p>ثانياً- أ- الملخص العربي.....</p> <p>ب- الملخص الانجليزي</p>

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	بيان أحصائي بعدد الطلاب المقيدين بكليات جامعة عين شمس ٢٠١٣/٢٠١٤	٣٠
٢	بيان أحصائي بعدد الطلاب المقيدين بكليات جامعة عين شمس ٢٠١٢/٢٠١٣	٣١
٣	متوسط الطلاب المقيدين الى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات النظرية المقيدين بكليات ٢٠٠٩/٢٠١٠، جامعة عين شمس	٣٢
٤	متوسط الطلاب المقيدين الى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات الحقوق بالجامعات الحكومية ٢٠١٠/٢٠١١	٣٢
٥	أعضاء هيئة التدريس كلية التجارة ٢٠١٤، جامعة عين شمس	٣٣
٦	أعضاء هيئة التدريس كلية الحقوق ٢٠١٤، جامعة عين شمس	٣٤
٧	أعضاء هيئة التدريس ٢٠١٣/٢٠١٤ كليات جامعة عين شمس	٣٥
٨	أعداد أعضاء هيئة التدريس ٢٠١٢/٢٠١٣-٢٠١٣/٢٠١٤ وأعداد الطلاب ٢٠١٣/٢٠١٤ - ٢٠١٢/٢٠١٣، جامعة عين شمس	٣٦
٩	أعداد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤، جامعة عين شمس	٤٠
١٠	نسبة أعداد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لكليتي التجارة والحقوق، جامعة عين شمس	٤٢

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١١	تتابع نشأة الجامعات المصرية	٤٥ - ٤٦
١٢	تنوع أساليب التدريس وفقاً لمشروع تطوير التعليم العالى ٢٠٠٧	٦٣
١٣	مؤشرات ومعايير جودة العملية التعليمية	٧٩
١٤	النسبة بين الجنسين فى التعليم العالى	٨٦
١٥	تحسين جودة التعليم العالى	٨٧
١٦	صنف العلماء مشكلات التعليم العالى	١٠٠
١٧	توزيع البحث حسب الكلية	١٠٩
١٨	البيانات الاولية الخصائص (الديموجرافية) لعينة أعضاء هيئة التدريس	١١٠
١٩	مقاييس الاعتمادية الخاصة بعبارات قائمة الاستقصاء	١١٤ - ١١٥
٢٠	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء هيئة التدريس حول الخدمة التعليمية المقدمة من الجامعات	١١٦ - ١١٧
٢١	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء الطلبة حول الخدمة التعليمية المتوقعة	١١٩ - ١٢٠
٢٢	أختبار T لمقارنة مستوى الخدمة التعليمية الحالية بالمستوى المتوقع من الطلاب	١٢٢
٢٣	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء هيئة التدريس حول متطلبات العلمية لتحسين الجودة	١٢٣ - ١٢٦

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٢٤	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء الطلبة حول متطلبات العلمية لتحسين الجودة	١٣٠-١٣١
٢٥	أختبار T لمقارنة بين المتطلبات العلمية لتحسين الجودة وبين المطابقة فعلياً	١٣٣
٢٦	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء هيئة التدريس حول مستوى خريجي الجامعة مقارنة بالمطلوب في السوق المحلية	١٣٤-١٣٥
٢٧	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء الطلبة حول مستوى خريجي الجامعة مقارنة بالمطلوب في السوق المحلية	١٣٦-١٣٧
٢٨	أختبار T لمقارنة بين مستوى خريجي جامعة عين شمس والمستوى المطلوب في سوق المحلية	١٣٩
٢٩	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء هيئة التدريس حول الوعي بأهمية تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة	١٤١
٣٠	التكرارات النسبية والاحصائية الوصفية الخاصة بآراء الطلبة حول الوعي بأهمية تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة	١٤٣-١٤٤
٣١	أختبار T للمقارنة بين العلاقة العوامل الشخصية والمهارات المكتسبة للطلاب بمستوى الوعي بأهمية تحسين الخدمة التعليمية بالجامعة	١٤٦
٣٢	أختبار T لاختبار العلاقة بين المؤهل العلمى وبين الوعي بأهمية تحسين جودة الخدمة التعليمية	١٤٧
٣٣	تأثير المعوقات على جودة العملية التعليمية	١٤٨

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٣٤	استجابات عينة البحث حول تعلق جودة التعليم بعملية التخطيط الاستراتيجي في الكلية	١٤٩

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١	نظام ضمان الجودة في التعليم العالي	٥٤
٢	الإطار المنطقي لآلية عمل نظام رضا الطلبة	٥٦
٣	منظومة تكنولوجيا التعليم	٥٩
٤	وظائف الجامعة	٦٠
٥	شبكة التداخل بين سياسة عامة والاجتماعية والتعليمية	٦٥
٦	هيكل التعليم الجامعي	٦٦
٧	مكونات النظام لاي منظمة	٦٨
٨	مكونات المنظمة التعليمية	٦٩
٩	عدد الطلاب المقيدون لكل عضو هيئة تدريس بالمؤسسات للعام الجامعي ٢٠١٠/٢٠٠٩	٧١
١٠	عدد الطلاب المقيدون لكل عضو هيئة تدريس بالمؤسسات للعام الجامعي ٢٠١٣	٧١

٧٣	عناصر تقديم الخدمة التعليمية	١١
٧٨	النموذج المعدل لجودة الخدمة	١٢
٩٢	العناصر الرئيسية لسوق العمل	١٣
٩٥	أختيار العاملين فى الاماكن الحكومية	١٤
١٠١	تحديد الاسباب والنتائج	١٥
١٠٢	تحديد الاسباب والمشكلة والاعراض (الشجرة)	١٦
١٥٢-١٥١	الإطار المقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية	١٧