



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترن 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

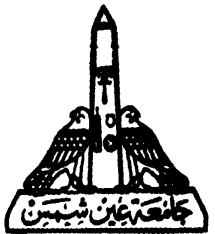
أَمُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{قَالُوا سَيِّدُنَا لَا نَعْلَمُ لَنَا إِلَّا مَا حَلَّمْنَا إِنَّكَ أَنْتَ أَعْلَمُ بِالْعِلْمِ الْمُحْكَمِ}

. [البقرة : ٣٣].

سَدِيقُ اللَّهِ الْعَظِيمِ



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الطالبة : سمر محمد احمد حسن شاهين

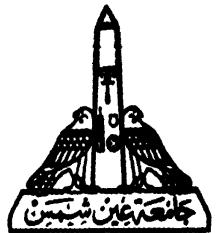
الدرجة العلمية : ماجستير

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 مقترن لتحسين جودة الخدمة التعليمية - دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس "

اسم الدرجة : ماجستير

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :
الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي

وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - جامعة عين شمس
الأستاذ الدكتور / صلاح الدين إسماعيل

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة حلوان
الأستاذ الدكتور / اسامه محمود فريد

أستاذ م. بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ مناقشة الرسالة : ٢٠١٥ / /

الدراسات العليا

أجازت الرسالة ختم الإجازة

تاريخ ٢٠١٥ / / ٢٠١٥ / /

موافقة مجلس الجامعة موافقة مجلس الكلية

٢٠١٥ / / ٢٠١٥ / /

إلى أبي العزيز الغالى رحمة الله عليه ، فهو السبب الاساسى على اللتحاق بالدراسات العليا
وتشجيعى الدائم ومعونتى على كل مواقف الحياة ...

أبى رحمة الله عليه

إلى أمي العزيزة الغالية حفظها الله لي من كل شر وسوء وجعل الله الابتسامة لا تفارق وجهها...

أمي الغالية حفظها الله

إلى ابنتي وقرة عيني ، إلى سبب وجودي ونبض قلبي... .

اپنے میں

إلى أجمل مارزقني بهم الله ، ..

أُخواتي وسام ، ساره

إلى من هو لي صديق وأخ و سندى ..

أخى الغالى محمود

إلى أصدقائي الاعزاء، وكل من ساعدى ووقف بجانبى قلباً وقالباً في الانتهاء من هذه الرساله..

شكر وتقدير

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

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

الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة بجامعة عين شمس لتقضيله مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولما أفضله على بواسع علمه وإنسانيته ووقته خلال مراحل إعداد الرسالة فكان لذلك أثراً كبيراً في حفزي على المزيد من الجد والاجتهاد، فلسيادته كل الشكر والتقدير والامتنان ومتنه الله بوافر الصحة والعافية.

الدكتورة / ماجدة عبد الحميد جبريل مدرس بقسم ادارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس لتقضيلها بالاشتراك بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من وقت وجهد ثمين خلال مراحل إعداد الرسالة، ولسعه صدرها ونصائحها الدائمه التي كان لها عظيم الأثر في إنجاز هذا العمل، فلسيادتها كل الشكر والامتنان ومتنه الله بوافر الصحة والعافية.

والشكر والتقدير الكبيران لأعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث بجامعة عين شمس لتكريمه بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة مما يثير المناقشة ، وتخصيص جزء من وقت سيادته الثمين لتقدير هذه الدراسة وذلك على الرغم من أعبائه الكثيرة ، فله منى جزيل الشكر ووافر الاحترام ، ومتنه الله بوافر الصحة والعافية.

الأستاذ الدكتور / صلاح الدين إسماعيل أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان لتكريمه بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة ، وعلى ملاحظاته البناءة التي سيكون لها الاثر الكبير في تدعيم هذه الدراسة وتكاملها ، فله منى أسمى معانى الشكر والعرفان تقديراً لجهوده الكبيرة ، ومتنه الله بوافر الصحة والعافية.

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

المحتويات

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

٩٦-٩١	تاسعاً- التدريب والمهارات التي يتطلبها سوق العمل والصعوبات التي تواجه الخريجين
٩٩-٩٧	عاشرأً- بعض قضايا المجتمع المصرى والخاص بالجامعة.....
١٠٣-١٠٠	الحادى عشر- أنواع المشكلات التي تواجه التعليم العالى وبعض معوقات تطبيق الجودة.....
١٠٦-١٠٣	ثانى عشر- دور جودة الخدمة فى تحسين نظام التعليم العالى

١٠٧	الفصل الثالث- الدراسة الميدانية مقدمة.....
١٠٩-١٠٨	الإطار العام للدراسة الميدانية: أولاً- الهدف من الدراسة الميدانية.....
١١١-١٠٩	ثانياً- عينة البحث وبياناتها الاولية
١١٥-١١٤	ثالثاً- خطوات التحليل الاحصائى
١٤٩-١١٦	رابعاً- اختبار فروض البحث.....

١٥٠	الفصل الرابع - الإطار المقترن لتحسين جودة الخدمة التعليمية أولاً- المقدمة.....
١٥٢-١٥١	ثانياً - الأطار المقترن لتحسين جودة الخدمة التعليمية
١٦٠-١٥٣	ثالثاً- الخطوات الإجرائية لتطبيق كيفية تحسين الجودة التعليمية
١٦٤-١٦١	النتائج والتوصيات أولاً- نتائج البحث.....
١٦٥-١٦٤	ثانياً- التوصيات.....

المراجع

١٨٣-١٧٤ أولاً- المراجع باللغة العربية
١٨٦-١٨٤ ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية

الملاحق

. أولاً- قائمة الاستقصاء
١٧٣-١٦٦ ثانياً- أ- الملخص العربي
١٩٣-١٨٧ ب- الملخص الانجليزى
١٩٨-١٩٤

قائمة الجداول

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

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

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

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
٤	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 المقيدين لكل عضو هيئة تدريس بالمؤسسات للعام الجامعي ٢٠١٠/٢٠٠٩	٧١
١٠	عدد الطلاب المقيدين 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 في الاماكن الحكومية	١٤
١٠١	تحديد الاسباب والنتائج	١٥
١٠٢	تحديد الاسباب والمشكلة والاعراض (الشجرة)	١٦
١٥٢-١٥١	الإطار المقترن لتحسين جودة الخدمة التعليمية	١٧