



كلية البنات للآداب والعلوم والتربية

قسم أصول التربية

دور الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات المصرية

في تحسين الخدمة الطلابية

(دراسة تقويمية)

ملخص رسالة ماجستير

مقدمة من

إيمان عبد العال سعد عبد العال

المعيدة بقسم أصول التربية

كلية البنات - جامعة عين شمس

للحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص أصول التربية

إشراف

الدكتورة

الأستاذة الدكتورة

عفاف محمد سعيد

حنان إسماعيل أحمد

أستاذ أصول التربية المساعد

أستاذ أصول التربية

كلية البنات - جامعة عين شمس

كلية البنات - جامعة عين شمس

جامعة عرب شمس

كلية البناء للآداب والعلوم وال التربية
إدارة الدراسات العليا

تاریخ موافقة مجلس الكلية على تشكیل لجنة الكسم والمناقشة
نحضر في / / ٢٠ وتنکون منه:
مناقشة في / / ٢٠ وتنکون منه:

١. الأستاذ الدكتور /

٢. الأستاذ الدكتور /

٣. الأستاذ الدكتور /

٤. الأستاذ الدكتور /

تاریخ موافقة مجلس الكلية على التوصیه بمنع الطالب درجة
ماجستير في / / ٢٠
دكتوراه في / / ٢٠

أ.د/وكيلة الكلية مدير الادارة الوظف المختص

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا
مَا عَلِمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ
الْحَكِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية (٣٧)



كلية البنات للآداب والعلوم والتربية
قسم أصول التربية

صفحة العنوان

اسم الطالبة : إيمان عبدالعال سعد عبدالعال
الدرجة العلمية : ماجستير في التربية (تخصص أصول التربية)
القسم التابع له : أصول التربية
اسم الكلية : كلية البنات للآداب والعلوم والتربية
الجامعة : عين شمس
سنة التخرج : ٢٠١٠
سنة المنح :



كلية البناء للآداب والعلوم والتربيـة
قسم أصول التـربية

رسـالة ماجـستـير

اسم البـاحـثـة : إيمـان عبدـالـعـالـ سـعـد عبدـالـعـالـ

عنـوان الرـسـالـة : دورـالـوـحدـاتـ ذاتـ الطـابـعـ الخـاصـ بـالـجـامـعـاتـ المـصـرـيـةـ فـيـ تـحـسـينـ الخـدـمـةـ الطـلـابـيـةـ

الـدـرـجـةـ : مـاجـسـتـيرـ فـيـ التـرـبـيـةـ تـخـصـصـ "ـأـصـوـلـ التـرـبـيـةـ"

وـقـدـ تـمـتـ الـمـنـاقـشـةـ يـوـمـ الـأـرـبـعـاءـ ٧ـ فـبـرـيـرـ ٢٠١٨ـ مـ

لـجـنةـ الـمـنـاقـشـةـ وـالـحـكـمـ :

أـ.ـ دـ /ـ نـوـالـ أـحـمـدـ نـصـرـ (ـمـنـاقـشـاـ)

أـسـتـاذـ أـصـوـلـ التـرـبـيـةـ بـكـلـيـةـ الـبـنـاتـ -ـ جـامـعـةـ عـيـنـ شـمـسـ

أـ.ـ دـ /ـ نـجـوـيـ جـمـالـ الدـيـنـ (ـمـنـاقـشـاـ)

أـسـتـاذـ أـصـوـلـ التـرـبـيـةـ بـكـلـيـةـ الـدـرـاسـاتـ الـعـلـيـاـ لـلـتـرـبـيـةـ -ـ جـامـعـةـ الـقـاهـرـةـ

أـ.ـ دـ /ـ حـنـانـ إـسـمـاعـيلـ أـحـمـدـ (ـمـشـرـفـاـ)

أـسـتـاذـ أـصـوـلـ التـرـبـيـةـ بـكـلـيـةـ الـبـنـاتـ -ـ جـامـعـةـ عـيـنـ شـمـسـ

أـ.ـ مـ.ـ دـ /ـ عـافـ محمدـ سـعـيدـ (ـمـشـرـفـاـ)

أـسـتـاذـ أـصـوـلـ التـرـبـيـةـ الـمـسـاعـدـ بـكـلـيـةـ الـبـنـاتـ -ـ جـامـعـةـ عـيـنـ شـمـسـ

٢٠١٨ـ /ـ تـارـيـخـ الـمـنـحـ

الـدـرـاسـاتـ الـعـلـيـةـ :

أـجـيـزـتـ الرـسـالـةـ بـتـارـيـخـ

٢٠١٨ـ /ـ

موـافـقـةـ مـجـلـسـ الـجـامـعـةـ

٢٠١٨ـ /ـ

٢٠١٨ـ /ـ

موـافـقـةـ مـجـلـسـ الـكـلـيـةـ

٢٠١٨ـ /ـ

شكراً وتقدير

يسعدني ويسرفني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من :

أ. د / حنان إسماعيل أحمد

أستاذ أصول التربية - كلية البنات - جامعة عين شمس

أ. م . د / عفاف محمد سعيد

أستاذ أصول التربية المساعد - كلية البنات - جامعة عين شمس

وذلك عرفاً وتقديراً لهم لما بذلوه بالإشراف على الدراسة وتوجيهاتهم لى

وأدعو لهم بدوام الصحة والعافية والتوفيق

جزاهم الله عنى خيراً ومحظوظاً

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على نبينا محمد ﷺ خاتم الأنبياء والمرسلين وبعد ، فإنه لمن العرفان بالجميل أن أشكر أصحاب الفضل لما قدموه للباحثة من عون صادق وتجيئات سديدة ، وعطاء فياض له أكبر الأثر في مساعدة الباحثة على السير في دروب البحث المليئة بالصعاب ، ومسالكه الوعرة .

يطيب لي أن أنقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذة الدكتورة الفاضلة / حنان إسماعيل أحمد – أستاذ أصول التربية على إشرافها المتميز ومتابعتها المستمرة وتجيئاتها البناءة التي كان لها بالغ الأثر في إتمام هذا البحث فجزاها الله عن خير الجزاء وبارك الله لها في الأهل والولد ومتعبها الله بالصحة والعافية لتظل نبراساً للعلم ولطلابها الذين يسعون بإشرافها عليهم ، فلقد سبق حلقها علمها ووقفها الله .

كما أتوجه بالشكر الجليل للدكتورة / عفاف محمد سعيد – أستاذ أصول التربية المساعد على الجهود التي بذلتها ومتابعتها المستمرة للباحثة ، وما أبدته من ملاحظات وتجيئات بناءة منذ بداية هذا البحث وحتى نهايته .

والشكر موصول لأعضاء هيئة التدريس والإداريين بقسم أصول التربية ، وأسرة كلية البنات بجامعة عين شمس ، كما أنقدم بخالص شكري وتقديرى إلى صاحب الفصل على روح والدى الحبيب ، وأرفع أكف الضراعة إلى الله أن يدخله فسيخ جناته وأن يجزيه عن خير الجزاء كما أنقدم بخالص شكري وتقديرى إلى أصحاب الفضل على أمى وأدعوه الله أن يمتعها بالصحة والعافية وأن يجزيها عن خير الجزاء ولا أنسى صاحب الجميل والفضل على زوجى العزيز الذى تحمل المشاق والعناء من أجل توفير الوقت للتفرغ لهذه الدراسة وأنقدم أيضاً لأشقائى الذين شاركونى رفع الروح المعنوية وتحمل المشاق من أجل نجاح تلك الدراسة وتحفيزهم لى بالدعوات والمثابرة .

وأخيراً أنقدم بالشكر لكل من قدم لى يد العون في إتمام هذا البحث برأى أو فكر فأسأل الله أن يجزيهم عن كل خير .

والله ولى التوفيق

الباحثة

محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع
أ	من هدى القرآن الكريم
ب	صفحة العنوان
ج	موافقة مجلس الجامعة
د - هـ	شكر وتقدير
و - ز	محتويات الدراسة
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ط	قائمة الملاحق
٣٢-١	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
١	مقدمة
٣	مشكلة الدراسة وأسئلتها
٥	أهداف الدراسة
٦	أهمية الدراسة
٦	منهج الدراسة وأدواتها
٦	حدود الدراسة
٧	مصطلحات الدراسة
٩	الدراسات السابقة والتعليق عليها
٣١	خطوات السير في الدراسة
٦٧-٣٤	الفصل الثاني الإطار الفكري للوحدات ذات الطابع الخاص
٣٤	تمهيد
٣٤	أولاً : نشأة الوحدات ذات الطابع الخاص وفلسفتها
٣٥	١- مراحل النشأة
٤٢	٢- المفهوم
٤٤	٣- أهمية وأهداف الوحدات
٤٨	ثانياً : طبيعة الوحدات ذات الطابع الخاص
٤٨	١- الإطار القانوني لتنظيم الوحدات
٥٦	٢- تصنيف لوحدات
٦٣	٣- تقييم الأداء للوحدات
١١٤-٦٩	الفصل الثالث الخدمات الطلابية للوحدات ذات الطابع الخاص
٦٩	تمهيد
٦٩	أولاً : فلسفة الخدمة الطلابية
٧٠	١- مفهوم الخدمة
٧٢	٢- الأهمية والأهداف
٧٤	٣- مجالات الخدمة
٩٤	ثانياً : تسويق خدمات ومنتجات الوحدات ذات الطابع الخاص
٩٤	١- مفهوم تسويق الخدمات وأهدافه