



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

عفاف محمد سعيد

أستاذ أصول التربية المساعد

كلية البنات - جامعة عين شمس

الأستاذة الدكتورة

حنان إسماعيل أحمد

أستاذ أصول التربية

كلية البنات - جامعة عين شمس

٢٠١٨/هـ١٤٣٩

جامعة عين شمس
كلية البنات للآداب والعلوم والتربية
إدارة الدراسات العليا

تاريخ موافقه مجلس الكلية علي تشكيل لجنة الكسـم والناتشة
فحص
مناقشة في / / م، وتتكون من:

١. الأستاذ الدكتور/.....
٢. الأستاذ الدكتور/.....
٣. الأستاذ الدكتور/.....
٤. الأستاذ الدكتور/.....

تاريخ موافقه مجلس الكلية على التوصيه بمنع الطالب درجة
ماجستير
دكتوراه في / / م.

الموظف المختص مدير الادارة أ.د/وكيلة الكلية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا
مَا عَلَّمْتَنَا 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 فى 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 البنات للآداب والعلوم والتربية
قسم أصول التربية

رسالة ماجستير

اسم الباحثة : إيمان عبدالعال سعد عبدالعال

عنوان الرسالة : دور الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات المصرية فى تحسين الخدمة الطلابية

الدرجة : ماجستير فى التربية تخصص " أصول التربية "

وقد تمت المناقشة يوم الأربعاء ٧ فبراير ٢٠١٨م

لجنة المناقشة والحكم :

أ . د / نوال أحمد نصر (مناقشا)

أستاذ أصول التربية بكلية البنات - جامعة عين شمس

أ . د / نجوى جمال الدين (مناقشا)

أستاذ أصول التربية بكلية الدراسات العليا للتربية - جامعة القاهرة

أ . د / حنان إسماعيل أحمد (مشرفا)

أستاذ أصول التربية بكلية البنات - جامعة عين شمس

أ . م . د / عفاف محمد سعيد (مشرفا)

أستاذ أصول التربية المساعد بكلية البنات - جامعة عين شمس

تاريخ المنح / / ٢٠١٨

الدراسات العليا :

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة :

/ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٨

/ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٨

شكر وتقدير

يسعدنى ويشرفنى 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 عرفانا وتقديرا لهم لما بذلوه بالإشراف على الدراسة وتوجيهاتهم لى

وأدعو لهم بدوام الصحة والعافية والتوفيق

جزاهم الله عنى خيرا ومعروفا

شكر وتقدير

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

يطيب لى أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذة الدكتورة الفاضلة / حنان إسماعيل أحمد – أستاذ أصول التربية على إشرافها المتميز ومتابعتها المستمرة وتوجيهاتها البناءة التى كان لها بالغ الأثر فى إتمام هذا البحث فجزاها الله عنى خير الجزاء وبارك الله لها فى الأهل والولد ومتعها الله بالصحة والعافية لتظل نبراسا للعلم ولطلابها الذين يسعدون بإشرافها عليهم ، فلقد سبق خلقها علمها ووفقها الله .

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

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

وأخيرا أتقدم بالشكر لكل من قدم لى يد العون فى إتمام هذا البحث برأى أو فكر فأسأل الله أن يجزيهم عنى 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 والتعقيب 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