



**" دور الصورة الذهنية لطلاب المعاهد العليا كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة
التعليمية ونوايا التحول "**

" دراسة تطبيقية على المعاهد العليا في محافظة الجيزة "

**" the role of image of higher institutions students as a mediator in
the relationship between educational service quality and switching
intentions "**

" An Applied study to the higher institutions in Giza Governorate "

" مشروع بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال "

إعداد الباحث /

أدهم أسام حسن بيومي

إشراف /

الدكتور / محمد علي بركات

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

الاستاذة الدكتورة / عائشة مصطفى المنياوي

أستاذ التسويق

كلية التجارة – جامعة عين شمس

جامعة عين شمس

كلية : التجارة

رسالة ماجستير

اسم الطالب : أدهم أسام حسن بيومي

عنوان الرسالة : دور الصورة الذهنية لطلاب المعاهد العليا كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ونوايا التحول " بالتطبيق على المعاهد العليا في نطاق محافظة الجيزة .

لجنة الاشراف /

١- الاستاذ الدكتور : عائشة مصطفى المنياوي - أستاذ التسويق بالكلية

٢- الدكتور : محمد علي بركات - مدرس إدارة الأعمال بالكلية

تاريخ البحث : / /

الدراسات العليا

اجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الاجازة

٢٠ / /

٢٠ / /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠ / /

٢٠ / /

الإهداء

يهدى الباحث ثمرة هذا البحث بعد توفيق من الله وعونه إلى جميع أحبتي
وأساتذتي

الأستاذ الدكتور عائشة مصطفى المنياوى أستاذ التسويق بالكلية قدوتى
ومعلمتى

إلى الأستاذ الدكتور محمد على بركات مدرس إدارة الأعمال بالكلية
إلى الأستاذ الدكتور محمد محمود عبد ربه أستاذ إدارة الأعمال المساعد
ورئيس قسم التسويق بالجامعة الحديثة

إلى زوجتى الحبيبة الغالية رمز الوفاء

إلى أهلى وجميع أصدقائى وأحبتي

إلى جامعتي الحبيبة

شكر وتقدير

بعد عون الله وتوفيقه يتوجه الباحث بإسم آيات الشكر والتقدير إلى كل أساتذتى وأحبتي وأهلى وأصدقائى وكل من دعمنى ولو بشرط كلمة أو بدعوة وفى البداية احب أن أشكر يامن تقصر جميع كلمات ألتناء والشكر بحقها زوجتى الغالية الوفية بجميع تضحاياتها ومساندتها والوقوف بجانبى فى أشد لحظائى جعل الله لى عظيم الثواب والأجر على كل ما تبذليه من تضحية من أجل أن أكون ناجحاً رزقها الله خير المنزله .

إلى أساتذتى العظيمة الأستاذ الدكتور عائشة مصطفى المنيأوى أستاذ التسويق بالكلية قدوتى ومعلمتى يعجز لسانى عن وصف كل ما فعلته فى الوصول إلى أفضل ما أكون من حيث توجيه النصح والارشاد بارك الله فيها ورزقها حسن الثواب .

إلى الدكتور محمد على بركات مدرس إداره الاعمال الذى كان بمثابة الأخ الأكبر وأحد أكبر الداعمين لى جزاه الله خيراً على خالص نصحه وأرشاده .

إلى الدكتور على ناجح على منصور أستاذ إدارة الأعمال المساعد أخى الأكبر على خير عطاءه وبذله فى الوصول بالبحث فى أفضل صورته ممكنه .

إلى الأستاذ الدكتور محمد محمود عبد ربه أستاذ إدارة الأعمال المساعد ورئيس قسم التسويق بالجامعة الحديثة على موافقة بالإشتراك فى لجنه الحكم والمناقشة .

إلى الأستاذ الدكتور ريهام إبراهيم الصعيدى أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس على موافقتها بالإشتراك فى لجنه الحكم والمناقشة .

إلى جامعتي جامعة عين شمس خالص الشكر لما قدمته لنا تسهيل الإجراءات ومما أتاحتها لنا من علم وفير واحتضان لنا .

إلى جميع أهلى وأحبتي وأصدقائى شكراً لكل ما بذلتموه فى توجيه روح العون والمساعدة .

شكراً لكم جميعاً

جامعة : عين شمس

كلية التجارة

الرسالة : ماجستير

العنوان : دور الصورة الذهنية لطلاب المعاهد كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ونوايا التحول بالتطبيق على المعاهد العليا في نطاق محافظة الجيزة

الباحث : أدهم أسام حسن بيومي

مستخلص :

لقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الصورة الذهنية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ونوايا تحول الطلاب بالتطبيق على المعاهد العليا الخاصة في نطاق محافظة الجيزة ، حيث قد قام الباحث بتصميم إستبيان خاص بمعرفة مدى دور تأثير الصورة الذهنية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية ونوايا التحول للطلاب ، حيث شملت الاستبيان :

خمسة أبعاد لجودة الخدمة التعليمية :الجوانب المادية الملموسة الاعتمادية .سرعة الاستجابة .التعاطف .الموثوقية .

أربعة أبعاد للصورة الذهنية :المكون المعرفي المكون السلوكي المكون الوجداني الألفة

وقد إشتملت الاستبيان على (٥٦) عبارة وقد تم التطبيق الاستبيان على عينة من المعاهد العليا الخاصة بمحافظة الجيزة مكونة من (٣٨٤) طالب وطالبة ، وقد تم معالجة الاستبيانة بالطرق الإحصائية من خلال (Spss) ، وقد بينت نتائج الدراسة كما يلي :

١. يؤثر التعاطف معنوياً وبشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير جودة الخدمة

التعليمية على الصورة الذهنية كمتغير وسيط في التأثير على نوايا التحول .

٢. تؤثر الموثوقية بمقدم الخدمة التعليمية معنوياً وبشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على الصورة الذهنية كمتغير وسيط في التأثير على نوايا التحول .

٣. تؤثر الموجودات الملموسة الخاصة بمقدم الخدمة التعليمية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على الصورة الذهنية كمتغير وسيط في التأثير على نوايا التحول .

٤. تؤثر سرعة الاستجابة بمقدم الخدمة التعليمية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على الصورة الذهنية كمتغير وسيط في التأثير على نوايا التحول .

٥. يؤثر الضمان بمقدم الخدمة التعليمية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير جودة الخدمة التعليمية على الصورة الذهنية كمتغير وسيط في التأثير على نوايا التحول .

٦. يؤثر البعد المعرفي الخاص بالصورة الذهنية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير الصورة الذهنية بنوايا التحول .

٧. يؤثر البعد السلوكي الخاص بالصورة الذهنية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير الصورة الذهنية بنوايا التحول .

٨. يؤثر البعد الوجداني الخاص بالصورة الذهنية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير الصورة الذهنية بنوايا التحول .

٩. تؤثر الألفة الخاص بالصورة الذهنية بشكل إيجابي ومعنوي في مدى تأثير الصورة الذهنية بنوايا التحول .

قائمة المحتويات

م	المحتويات	رقم الصفحة
الفصل الأول (الإطار العام للبحث) :		
١	مقدمة البحث	٢
٢	مصطلحات البحث	٣
٣	الدراسات السابقة	٤
٤	الدراسة الإستطلاعية	٣٢
٥	مشكلة البحث	٣٣
٦	أهداف البحث	٣٤
٧	فروض البحث	٣٤
٨	متغيرات البحث	٣٥
٩	أهمية البحث	٤١
١٠	منهجية البحث	٤١
١١	حدود البحث	٤٤
١٢	هيكل البحث	٤٤
الفصل الثاني (المتغير المستقل : جودة الخدمة التعليمية) :		
١	مقدمة الفصل الثاني	٤٦
٢	مفهوم جودة الخدمة التعليمية	٤٦
٣	تصنيفات الخدمة التعليمية	٤٧
٤	مبادئ إدارة الجودة	٤٨
٥	محددات وأبعاد جودة الخدمة التعليمية	٤٩
٦	طرق قياس جودة الخدمة التعليمية ومبرراتها	٥٣
٧	مجالات ضمان الجودة التعليمية	٥٨
٨	شروط ضمان الجودة في التعليم العالي	٥٩
٩	خلاصة الفصل الثاني	٦٢
الفصل الثالث (المتغير الوسيط : الصورة الذهنية) :		
١	مقدمة الفصل الثالث	٦٤
٢	مفهوم الصورة الذهنية	٦٤

٦٥	خصائص الصورة الذهنية	٣
٦٦	تصنيفات الصورة الذهنية	٤
٦٨	أبعاد الصورة الذهنية	٥
٦٩	مراحل تكوين الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة في تكوينها	٦
٧٨	طرق قياس الصورة الذهنية	٧
٨١	خلاصة الفصل الثالث	٩
الفصل الرابع (المتغير التابع : نوايا التحول) :		
٨٣	مقدمة الفصل الرابع	١
٨٣	تعريف نوايا التحول	٢
٨٤	عوامل عملية التحول ومحدداتها	٣
٩٠	عوائق التحول	٤
١٠٢	خلاصة الفصل الرابع	٥
الفصل الخامس (منهجية البحث) :		
٩٩	تمهيد الفصل الخامس	١
٩٩	متغيرات البحث	٢
١٠٢	اهمية البحث	٣
١٠٢	مجتمع البحث	٤
١٠٣	عينة البحث	٥
١٠٣	اسلوب جمع البيانات	٦
١٠٣	تصميم قائمة الاستقصاء واساليب القياس	٧
١٠٤	اساليب تحليل البيانات	٨
١٠٥	حدود البحث	٩
الفصل السادس (الدراسة الميدانية) :		
١٠٤	تمهيد الفصل السادس	
١٠٤	هدف الدراسة الميدانية	
١٠٥	نتائج التحليل الإحصائي	
١٠٧	خصائص عينة الدراسة	
١٣٩	النتائج	
١٠٧	توصيات	

١٤١	قائمة المراجع	
١٥٤	قائمة الملاحق	

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل	رقم الشكل
٤٠	الإطار الفكري للبحث	١/١
٥٣	أبعاد جودة الخدمة التعليمية	٢/١
٦١	نظام الجودة في التعليم العالي	٢/٢
٧٤	جماهير المنظمة الخارجيين	٣/١
٧٥	كيفية تكوين الصورة الذهنية لدى العملاء	٣/٢
٨٨	نموذج محددات نوايا التحول	١/٤
٩١	نموذج عوائق التحول	٢/٤
٩٩	أبعاد الولاء	٣/٤

قائمة الجداول

رقم الصفحة	قائمة الجداول	رقم الجدول
٣٨	متغيرات البحث	١/١
٨٥	أسباب بقاء العملاء مع مقدمي الخدمة	١/٤
١٠٦	معامل الثبات والصدق لأبعاد المتغير المستقل جودة الخدمة التعليمية	٥/١
١٠٧	معامل الثبات والصدق لأبعاد المتغير الوسيط الصورة الذهنية	٥/٢
١٠٧	معامل الثبات والصدق لأبعاد المتغير التابع نوايا التحول	٥/٣
١٠٨	الخصائص الديموجرافية لعينة البحث	٥/٤
١٠٨	عينة شعب المستقصى منهم	٥/٥
١٠٩	جدول الفرقة	٥/٦

١٠٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة لبعد الموجودات الملموسة	٥/٧
١١٣	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد الاعتمادية	٥/٨
١١٤	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد سرعة الاستجابة	٥/٩
١١٥	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد الموثوقية	٥/١٠
١١٧	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد التعاطف	٥/١١
١١٨	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد المكون العاطفي	٥/١٢
١١٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد المكون الوجداني	٥/١٣
١٢٠	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد المكون السلوكي	٥/١٤
١٢١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لبعد الألفة	٥/١٥
١٢٢	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عين الدراسة لنوايا التحول	٥/١٦
١٢٤	معامل الارتباط للفرض الفرعي الأول	٥/١٧
١٢٥	إختبار ت للفرض الفرعي الأول	٥/١٨
١٢٥	معامل التحديد للفرض الفرعي الأول	٥/١٩
١٢٦	معامل الارتباط للفرض الفرعي الثاني	٥/٢٠
١٢٦	إختبار ت للفرض الفرعي الثاني	٥/٢١
١٢٧	معامل التحديد للفرض الفرعي الثاني	٥/٢٢
١٢٧	معامل الارتباط للفرض الفرعي الثالث	٥/٢٣
١٢٨	إختبار ت للفرض الفرعي الثالث	٥/٢٤
١٢٨	معامل التحديد للفرض الفرعي الثالث	٥/٢٥

١٢٨	معامل الارتباط للفرض الفرعي الرابع	٥/٢٦
١٢٩	إختبار ت للفرض الفرعي الرابع	٥/٢٧
١٢٩	معامل التحديد للفرض الفرعي الرابع	٥/٢٨
١٣٠	معامل الارتباط للفرض الفرعي الخامس	٥/٢٩
١٣٠	إختبار ت للفرض الفرعي الخامس	٥/٣٠
١٣٠	معامل التحديد للفرض الفرعي الخامس	٥/٣١
١٣١	معامل الارتباط للفرض الفرعي السادس	٥/٣٢
١٣١	إختبار ت للفرض الفرعي السادس	٥/٣٣
١٣٢	معامل التحديد للفرض الفرعي السادس	٥/٣٤
١٣٢	معامل الارتباط للفرض الفرعي السابع	٥/٣٥
١٣٣	إختبار ت للفرض الفرعي السابع	٥/٣٦
١٣٣	معامل التحديد للفرض الفرعي السابع	٥/٣٧
١٣٣	معامل الارتباط للفرض الفرعي الثامن	٥/٣٨
١٣٤	إختبار ت للفرض الفرعي الثامن	٥/٣٩
١٣٤	معامل التحديد للفرض الفرعي الثامن	٥/٤٠
١٣٤	معامل الارتباط للفرض الفرعي التاسع	٥/٤١
١٣٥	إختبار ت للفرض الفرعي التاسع	٥/٤٢
١٣٥	معامل التحديد للفرض الفرعي التاسع	٥/٤٣
١٤٠	توصيات البحث	٦/١