



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HANAA ALY



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية

دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر

A Suggested Proposal for Improving the Quality of Educational Services
(An Applied Study on Private Universities in Egypt)

رسالة مقدم للحصول على درجة الدكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

اعداد الباحث

أحمد ماهر أحمد ماهر صالح

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور/ خالد قدرى الأستاذ الدكتور/ أسامة فريد

أستاذ إدارة الأعمال (م)

كلية التجارة - جامعة عين شمس

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قالوا

لَسْبَدَّانِكَ لَا عِلْمَ لَنَا
إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ
الْعَلِيمُ الْعَظِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

صدق الله العظيم

قرآن كريم

سورة التوبة: الآية ١٠٥

شكر وتقدير

من مبادئ الحق والوفاء أن ينسب الفضل إلى أصحابه، ولذلك يتوجه الباحث بالمزيد من الشكر والتقدير لكل من ساعد في إخراج هذا البحث إتمامه بهذه الصورة ويخص بالشكر السادة الأساتذة المشرفين على البحث وعلى رأسهم:

الاستاذ الدكتور: خالد قدرى السيد " أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس لقبوله الإشراف على هذه الرسالة ومتابعتها للباحث برغم مشاغله الكثيرة والتي كلما زداد مسئولياته ازداد وقته للباحث واستفساراته والذي تعهدنى بتقديم النصيحة والمشورة وكان لآرائه القيمة وتوجيهات المتميزة أكبر الأثر فى انجاز هذا العمل فليسيادته كل الشكر والامنتان وجزاه الله تعالى خير الجزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/ جمال شحاته** أستاذ إدارة الموارد البشرية وعميد كلية التجارة - جامعة القاهرة لموافقته على المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة،، فليسيادته كل الشكر والامنتان وجزاه الله تعالى خير جزاء، ومتعه بوافر الصحة والعافية.

كما اتقدم بالشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدي** - أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس لموافقته على المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة ... فليسيادته كل الشكر والامنتان وجزاه الله تعالى خير جزاءو متعه بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بعظيم شكرى وتقديرى إلى **الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد** - أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس والمشرف المشارك على الرسالة فقد أفاض بعلمه وتوجيهات فى كل خطوة من خطوات هذا البحث وكان نعم المعلم والموجه فجزاه الله عنى خير الجزاء.

وأخيراً يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والامنتان لكل من ساعده ووقف إلى جانبه فى جميع مراحل إعداد هذا البحث.

الباحث،،،

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية
دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة في مصر

اسم الدرجة: دكتوراة في إدارة الأعمال

اسم الباحث: أحمد ماهر أحمد ماهر صالح النجار

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

مشرفاً ورئيساً

أ.د : خالد قدرى السيد

الأستاذ إدارة الإنتاج وعميد كلية التجارة - جامعة عين شمس

عضواً

أ.د : جمال شحاته

أستاذ إدارة الموارد البشرية - وعميد كلية التجارة - جامعة القاهرة

عضواً

أ.د : بسام محمد الأحمدي

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

مشرفاً بالاشتراك

أ.د : أسامة محمود فريد

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
١	١/١ : المقدمة
٢	٢/١ : الدراسة الاستطلاعية:
٣	٣/١ : مشكلة البحث
٤	٤/١ : أهمية البحث
٥	٥/١ : أهداف البحث
٦	٦/١ : فروض البحث
٦	٧/١ : أسلوب البحث
٧	٨/١ : مجتمع وحدود البحث
١٤	٩/١ : مكونات البحث
١٥	١٠/١ : مصطلحات الدراسة
٢٤	١١/١ : الدراسات السابقة
٤٨	تعليق الباحث على الدراسات السابقة:
٤٩	الفصل الثاني: واقع الخدمات الجامعية التعليمية الخاصة في مصر
٤٩	١/٢ : المقدمة:
٥٠	٢/٢ : إدارة التعليم في مصر:
٥٢	٣ / ٢ : مكونات التعليم الجامعي بمصر:
٥٣	٤/٢ : واقع التعليم الجامعي في مصر:
٦٥	٥/٢ : مشكلات التعليم الجامعي في مصر:
٧٥	٢ / ٦ : دور الجامعة في خدمة وتنمية المجتمع:
٧٨	الفصل الثالث: أساليب تحسين جودة الخدمة التعليمية
٧٨	١/٣ : المقدمة
٧٩	٢/٣ : الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة:
٨٤	٣/٣ : نماذج رائدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
٨٨	٤/٣ : المتغيرات الدالة على جودة الأداء الجامعي:
٨٩	٥/٣ : عوامل نجاح مؤسسات التعليم العالي في تطبيق الجودة
٩٠	٦/٣ : المعوقات المؤسسية لتطبيق نظم الجودة بمؤسسات التعليم العالي ^(١) :

الصفحة	الموضوع
٩١	٧/٣ : جودة التعليم بالجامعات الخاصة:
٩٣	٨/٣ : الإبداع والابتكار وإحداث التغيير :
٩٩	٩/٣ : نظام إدارة الجودة:
١٠١	١٠/٣ : تنافسية الخدمات التعليمية:
١٠٧	١١/٣ : أساليب تحسين الجودة التعليمية في الجامعات الخاصة
١١٠	١٢/٣ : المناخ التنظيمي في الجامعات الخاصة:
١١٦	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية واختبار الفروض
١١٦	المقدمة:
١١٦	١/٤ : اختبار الفرض الأول:
١٥٣	٢/٤ : اختبار الفرض الثاني:
١٨٠	٣/٤ : اختبار الفرض الثالث:
١٩٢	٤/٤ - الإطار المقترح:
١٩٦	الفصل الخامس: الإطار المقترح لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة
١٩٦	المقدمة:
١٩٦	١/٥ : الإطار المقترح لتطوير منظمة الاستراتيجيات التنافسية في الجامعات الخاصة:
٢٠٢	٢/٥ : الإطار المقترح لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات الخاصة -
٢٠٥	٣/٥ : التقييم الذاتي الشامل: -
٢٠٩	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
٢٠٩	١/٦ : النتائج -
٢١٣	٢/٦ : التوصيات: -
٢٢٢	٣/٦ : ملخص التوصيات: -
٢٢٣	قائمة المراجع
٢٢٣	أولاً: المراجع العربية:
٢٣٦	ثانياً: المراجع الأجنبية
٢٤٣	ملاحق الدراسة
٢٥١	ملخص الدراسة باللغة العربية
1	Summary

قائمة الجداول

جدول (١): أعداد الطلاب المقبولين بالجامعات الخاصة المصرية بداية من العام الجامعي ٢٠١١/٢٠١٢ إلى العام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧	٩ -
جدول (٢): بيان بنسبة الأشغال للطلاب بالكليات المختلفة عن العام الجامعي ٢٠٠٩/٢٠١٠ إلى العام الجامعي ٢٠١١/٢٠١٢	١١ -
جدول (٣): تتابع نشأة الجامعات المصرية	٥٥
جدول (٤): الوضع الحالي للجامعات الخاصة بمصر	٥٧
جدول (٥): نسب أعضاء هيئة التدريس إلى أعداد الطلاب	٧٤
جدول (٦): ترتيب المتوسطات الحسابية لمتغيرات اقتناع ودعم الإدارة العليا لجودة التعليم	١١٨
جدول (٧): اختبار جوهريّة فروق المتوسطات بين الثقافة السائدة وثقافة الجودة (اقتناع ودعم الإدارة العليا لجودة التعليم) اختبار (ت)	١٢٩
جدول (٨): ترتيب المتوسطات الحسابية لمتغيرات التوجه بالعمل	١٣٢
جدول (٩): اختبار جوهريّة بين فروق المتوسطات (الثقافة السائدة وثقافة الجودة) (التوجه بالعمل) اختبار (ت)	١٣٦
جدول (١٠): ترتيب المتوسطات الحسابية لمتغيرات التحسين المستمر	١٣٨
جدول (١١): اختبار جوهريّة الفروق بين المتوسطات (الثقافة السائدة وثقافة الجودة) (التحسين المستمر) اختبار (ت)	١٤٢
جدول (١٢): ترتيب المتوسطات الحسابية لمتغيرات العمل الجماعي	١٤٤
جدول (١٣): اختبار جوهريّة فروق المتوسطات بين (الثقافة السائدة وثقافة الجودة) (العمل الجماعي) اختبار (ت)	١٤٦
جدول (١٤): ترتيب المتوسطات الحسابية لأعضاء هيئة التدريس	١٤٧
جدول (١٥): اختبار جوهريّة فروق بين المتوسطات (الثقافة السائدة وثقافة الجودة) (أعضاء هيئة التدريس) اختبار (ت)	١٥١
جدول (١٦): ترتيب المتوسطات الحسابية لمتغيرات الجودة طبقاً للثقافة السائدة وثقافة الجودة	١٥٢
جدول (١٧): اختبار جوهريّة فروق بين المتوسطات (الثقافة السائدة وثقافة الجودة) اختبار (ت)	١٥٣
جدول (١٨): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة أعضاء هيئة التدريس طبقاً لآراء طلاب الجامعات الخاصة (الفصلين)	١٥٤
جدول (١٩): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة أعضاء هيئة التدريس طبقاً لآراء طلاب الجامعات الخاصة (الساعات المعتمدة)	١٥٥
جدول (٢٠): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة المعلم طبقاً لآراء طلاب (الفصلين)	١٥٩

جدول (٢١): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة المناهج والمكتبات طبقاً لآراء طلاب	
(الساعات المعتمدة).....	١٦٠
جدول (٢٢): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الفصلين).....	١٦٥
جدول (٢٣): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الساعات	
المعتمدة).....	١٦٦
جدول (٢٤): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الفصلين	
الدراسيين).....	١٦٨
جدول (٢٥): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الساعات	
المعتمدة).....	١٦٨
جدول (٢٦): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الفصلين).....	١٧٠
جدول (٢٧): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقنيات طبقاً لآراء طلاب (الساعات	
المعتمدة).....	١٧١
جدول (٢٨): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقويم طبقاً لآراء طلاب (الفصلين).....	١٧٣
جدول (٢٩): ترتيب المتوسطات الحسابية لجودة التقويم طبقاً لآراء طلاب (الساعات معتمدة).....	١٧٤
جدول (٣٠): المتوسطات الحسابية لرضا الطلاب عن جودة الخدمة التعليمية الحالية	
والمتوقعة (نظام الفصلين - الساعات معتمدة).....	١٧٧
جدول (٣١): المتوسطات الحسابية لرضا الطلاب (جميعاً) عن جودة الخدمة التعليمية الحالية	
والمتوقعة.....	١٧٧
جدول (٣٢): متوسطات الرتب للرضا الحالي والمتوقع عن مستوى جودة الخدمة التعليمية.....	١٧٨
جدول (٣٣): اختبار فريدمان.....	١٧٨
جدول (٣٤): المتوسطات الحسابية لجودة الخدمة التعليمية الحالية والمتوقعة.....	١٧٨
جدول (٣٥): اختبار جوهريّة الفروق بين متوسطات جودة الخدمة المقدمة والمتوقعة (لكل	
الطلاب) اختبار (ت).....	١٨٠
جدول (٣٦): جوهريّة الفروق بين مستويات جودة الخدمة التعليمية المقدمة والمتوقعة لطلاب	
نظامي (الفصلين - الساعات معتمدة) (اختبار ولكسون).....	١٨١
جدول (٣٧): متوسط الرضا الحالي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة ترتيب المتوسطات	
الحسابية لمقومات خريج الجامعات الخاصة (أعضاء هيئة التدريس بالجامعة).....	١٨٢
جدول (٣٨): ترتيب متوسط الرضا الحالي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية.....	١٨٤
جدول (٣٩): ترتيب متوسط الرضا المتوقع لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة الخاصة.....	١٨٥
جدول (٤٠): ترتيب متوسط الرضا المتوقع لأعضاء هيئة تدريس الجامعات الحكومية.....	١٨٧
جدول (٤١): اختبار جوهريّة الفروق بين متوسطات الرضا الحالية والمتوقعة اختبار (ت).....	١٨٩
جدول (٤٢): متوسط الرتب.....	١٩٠

- جدول (٤٣): اختبار جوهرية متوسط الرتب للرضا الحالي والمتوقع طبقاً لاتجاهات أعضاء
هيئة تدريس الجامعات الخاصة والجامعات الحكومية (مان وتني) ١٩١
- جدول (٤٤): نموذج ثقافة الجودة في الوضع الحالي ١٩٣
- جدول (٤٥): نموذج ثقافة جودة العملية التعليمية في المستقبل ١٩٤
- جدول (٤٦): الرضا العام الحالي عن جودة العملية التعليمية ١٩٥

قائمة الأشكال

- شكل رقم (١): يوضح أعداد الطلاب المقبولين من خلال كل جامعة من الجامعات الخاصة المصرية بداية من العام الجامعى ٢٠١١/٢٠١٢ إلى العام الجامعى ٢٠١٦/٢٠١٧ - ١٠ -
- شكل رقم (٢): يوضح أعداد الطلاب المقبولين بالجامعات الخاصة المصرية من خلال كل عام جامعى بداية من العام الجامعى ٢٠١١/٢٠١٢ إلى العام الجامعى ٢٠١٦/٢٠١٧ - ١٠ -
- شكل رقم (٣): رسم بياني يوضح نسبة الأشغال بالكليات المختلفة للأعوام الجامعية من ٢٠٠٩ وحتى ٢٠١٢ - ١٢ -
- شكل رقم (٤): هيكل التعليم الجامعى ٦٢
- شكل رقم (٥): نتائج التحسينات الداخلية والخارجية فى المنظمة. ١٠٩
- شكل رقم (٦): مثلث جودة أداء الخدمة ١١٣
- شكل رقم (٧): العلاقات التأثيرية للمتغيرات على الرضا العام الحالي للطلاب عن جودة التعليم بالجامعات الخاصة ١٩٦
- شكل رقم (٨): نظام ضمان الجودة فى التعليم العالى - ٢٠٢ -

الفصل الأول الإطار العام للبحث

١/١ : المقدمة

يعتبر التعليم الجامعي قمة السلم التعليمي ورسالة بناء الإنسان وتطوره، والذي يمثل الطاقة المحركة والقوة الدافعة لعملية تطور المجتمع وتقدمه، ولهذا تعنى الجامعات فى جميع دول العالم ببناء الموارد البشرية وتوفيرها وفقاً لاحتياجات قطاعات المجتمع المختلفة من القيادات العلمية والفكرية اللازمة لتقدم المجتمع وتطوره فإذا كان التعليم مفتاح التنمية فإن الإنسان هو أداة التغيير والتطور لتحقيق هذه التنمية، ومن ثم، يعد الإنسان الفرد أداة التنمية وهدفها فى آن واحد فإليه تتجه التنمية وبه تتحقق، وتؤكد أيضاً جميع التطورات الإدارية الحديثة والتكنولوجية السريعة التى يشهدها العالم فى نواحى الحياة المختلفة، على أهمية قيام القيادات الجامعية بضرورة النظر بشكل ملح فى واقع النظم الجامعية من جهة، وضرورة البحث سريعاً عن أهم الطرق وأفضل أساليب وتقنيات قياس الأداء وتقويمه فى الجامعات من جهة أخرى.

لذا أصبحت العملية التعليمية محل تقويم وتطوير دائمين، من أجل تحسينها، وجعلها أكثر مواكبة للتطورات المتلاحقة التى يعيشها العالم الآن، ولعل أهم الجوانب التى تشمل العملية التعليمية تتمثل فيما يلي^(١):

- ١ - الطلاب: من حيث اختيار الطلاب، كثافة عدد الطلاب فى الفصول الدراسية، تكلفة الطلاب، الدافعية والاستعداد، الخدمات التى تتوافر للطلاب، نسبة الرسوب والتسرب، مستوى الخريج، نسبة المسجلين إلى المتخرجين.
- ٢ - أعضاء الهيئة التدريسية: من حيث عدد الاعضاء ونسبتهم بالنسبة لعدد المتعلمين، مستوى التدريب على مستجدات المناهج، مستوى الإعداد والتطوير، المساهمة فى خدمة المجتمع، مدى الاحترام للطلبة وتقدير إمكاناتهم.
- ٣ - الإدارة: من حيث الالتزام بمعايير الجودة، طرق اختيار الإداريين وتدريبهم، ممارسات العملية الإدارية، العلاقات الإنسانية والروح المعنوية للعاملين، مشاريع خدمة المجتمع، صيانة وتطوير المباني، التفاعل مع أفراد المجتمع المحلى والاستفادة من إمكاناته.

(١) منى صلاح الدين شريف "إنشاء نظام داخلى للجودة وتقييم الأداء - تجربة كلية التجارة عين شمس" (المؤتمر السنوى الأول للجودة والتميز فى التعليم العالى، وحدة تقييم الأداء وتوكيد الجودة، ٩ سبتمبر ٢٠٠٦، ص ١١٩)