

تأثير تحفيز الموظفين على جودة الخدمة التعليمية في المدارس الأهلية:
بالتطبيق على مدرسة الأقصى - جدة- المملكة العربية السعودية.

اسم الطالبة

أميرة علي حسين باصبرين

2021205659

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة
4	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
7	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

جودة الخدمة التعليمية تشير إلى مدى تلبية المؤسسات التعليمية لاحتياجات وتوقعات الطلاب من خلال تقديم برامج تعليمية متميزة وبيئة تعلم محفزة. تعتبر هذه الجودة أساسية لضمان تحقيق الأهداف التعليمية، وتعزيز مهارات الطلاب وكفاءاتهم، ودعم التنمية الشاملة للمجتمع. بدون جودة عالية في التعليم، يصعب تحقيق تأثير إيجابي مستدام على سوق العمل والاقتصاد الوطني. وتعد الجودة إحدى الأولويات التنافسية التي يسعى المدير المعاصر لتحقيقها في مختلف منظمات الأعمال، فهي تمثل سلاحًا تنافسيًا مهمًا تستخدمه المؤسسات والشركات لجذب المستهلكين وزيادة الربح. أصبحت الجودة مسألة ضرورية لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات، مما دفع الدول إلى إيلاء اهتمام كبير بهذا الموضوع. فتحسين الجودة وتطويرها والارتقاء بمستواها ومعرفة انطباعات المستفيدين منها أصبحت مفاتيح أساسية لتحقيق التميز الذي يطمح إليه مقدمو الخدمة والمستفيدون منها على حد سواء. بن ضاهير، النافي، حورية، بلبالي، & عبد السلام/مؤطر. (2022).

مع بداية الألفية الثالثة، تواجه مؤسسات التعليم العالي ضغوطًا وتحديات كبيرة، تتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة والعلوم، والتطور الكبير في نظم الاتصالات ووسائلها، بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية والتكنولوجية. كما تشهد هذه المؤسسات تغييرات مفاجئة وسريعة في طبيعة المهن في سوق العمل، فضلاً عن الاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة، هذه التحديات تتطلب من مؤسسات التعليم العالي تكيفًا مستمرًا واستجابة فعالة لضمان قدرتها على تقديم تعليم متميز يتوافق مع متطلبات العصر الحديث. سيد محمد مصطفى، ل.، & لنده. (2024). ووفقاً لدراسة (الباحث، & ريان نظير زهره. 2023) بدأ الاهتمام بجودة التعليم العالي في أواخر القرن العشرين حيث شرعت المؤسسات التعليمية في مراجعة برامجها والتحقق من جودة مخرجاتها. إن ضمان جودة التعليم يساهم بشكل فعال في توفير مخرجات تعليمي

توجد فجوات في الدراسات الحالية حول تأثير تحفيز الموظفين على جودة الخدمة التعليمية. هناك نقص في الأبحاث المتكاملة التي تربط بين نظريات التحفيز وجودة التعليم بشكل شامل، ونتائج الدراسات تختلف حول فعالية أساليب التحفيز المختلفة. كما تركز الأبحاث غالباً على جوانب معينة من التحفيز دون تقديم صورة شاملة، ويلاحظ عدم متابعة تأثير التحفيز على المدى الطويل. هذا يبرز الحاجة إلى فهم أفضل لتطبيق استراتيجيات التحفيز في مختلف السياقات الثقافية والاجتماعية وتطوير برامج تدريبية شاملة للمعلمين.

ومشكلة تأثير تحفيز الموظفين على جودة الخدمة التعليمية تكمن في عدم وجود فهم شامل وكامل لكيفية ارتباط تحفيز الموظفين بتحسين جودة التعليم. هناك تباين في نتائج الدراسات حول فعالية أساليب التحفيز المختلفة، ونقص في الأبحاث المتكاملة التي تغطي جميع جوانب التحفيز. بالإضافة إلى ذلك، لا يتم غالباً متابعة تأثير التحفيز على المدى الطويل، مما يجعل من الصعب تقييم الأثر المستدام على جودة التعليم. تتمثل أهمية تأثير تحفيز الموظفين على جودة الخدمة التعليمية في تحسين الأداء الوظيفي للمعلمين، مما يؤدي إلى تقديم تعليم أكثر فعالية وزيادة رضا الطلاب. يُعزز تحفيز الموظفين من الابتكار والإبداع في العملية التعليمية، ويساهم في استقرار الفريق التعليمي من خلال تقليل معدلات دوران الموظفين. بذلك، يسهم تحفيز الموظفين بشكل مباشر في تحقيق الأهداف التعليمية ودعم التنمية الشاملة للمجتمع.

1.2. مشكلة الدراسة

مشكلة تأثير تحفيز الموظفين على جودة الخدمة التعليمية تكمن في عدم الفهم الشامل لكيفية ارتباط التحفيز بتحسين التعليم، وتباين نتائج الدراسات حول فعالية أساليبه، مع نقص في الأبحاث المتكاملة وغياب متابعة الأثر طويل الأمد.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

نقص الوضوح في مفهوم التحفيز: تفتقر بعض الدراسات إلى وضوح في تعريف مفهوم التحفيز، مما قد يُصعّب قياس تأثيره على جودة الخدمة التعليمية و تنتوع نظريات التحفيز وتعدد مدارسها، مما قد يُسبب صعوبة في تطبيقها بشكل فعّال في المجال التعليمي.

قلة الأبحاث التجريبية: تركز معظم الدراسات على تحليل العلاقة بين تحفيز الموظفين وجودة الخدمة التعليمية بشكل نظري، مع قلة الأبحاث التجريبية التي تُشير إلى تأثير ملموس على أرض الواقع و تُركز بعض الدراسات التجريبية على تحفيز فئة محددة من الموظفين، مثل المعلمين، دون دراسة تأثيره على باقي العاملين في المؤسسة التعليمية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

صعوبة تطبيق نظريات التحفيز: قد تُواجه المؤسسات التعليمية صعوبة في تطبيق نظريات التحفيز على أرض الواقع، خاصةً في ظلّ نقص الموارد والإمكانيات وقد لا تتناسب بعض نظريات التحفيز مع ثقافة المؤسسة التعليمية أو مع قيمها.

ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين: قد يُعيق ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين عملية التحفيز، حيث قد لا يعرف الموظفون ما هو متوقع منهم أو ما هي المكافآت التي سيحصلون عليها و قد لا تتلقى الإدارة ملاحظات كافية من الموظفين حول احتياجاتهم ورغباتهم، مما قد يُؤثر على فعالية خطط التحفيز.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

”ما مدى تأثير تحفيز الموظفين على جودة أداء إدارة الخدمة التعليمية في المدارس الأهلية: بالتطبيق على مدرسة الأقصى -جدة- المملكة العربية السعودية؟“

1.3. أهمية الدراسة

تكمن الأهمية في تحفيز الموظفين يعزز الأداء الوظيفي للمعلمين، مما يؤدي إلى تحسين جودة التعليم وزيادة رضا الطلاب، ويدعم الابتكار واستقرار الفريق التعليمي عبر تقليل معدلات الدوران، مما يسهم في تحقيق الأهداف التعليمية والتنمية الشاملة للمجتمع.

1.3.1. على المستوى النظري:

لسد فجوة نقص الوضوح في مفهوم التحفيز علينا تعزيز البحث العلمي بدعم الأبحاث العلمية لفهم مفهوم التحفيز بشكل أفضل وتحديد عوامله المؤثرة، وإجراء المزيد من الدراسات التجريبية لدراسة تأثير التحفيز على جودة الخدمة التعليمية في مختلف السياقات.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

لتفادي فجوة ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين لخلق بيئة عمل إيجابية ، حصول الإدارة على ملاحظات كافية من الموظفين حول احتياجاتهم ورغبات. ونضع خطط تحفيزية شاملة يتم مساعدة المؤسسات التعليمية على وضع خطط تحفيزية شاملة تتناسب مع احتياجات جميع الموظفين.

يتم تطبيق نظريات التحفيز بشكل عملي مساعدة المؤسسات التعليمية على تطبيق نظريات التحفيز بشكل فعال على أرض الواقع، و التركيز على العوامل المادية وغير المادية في خطط التحفيز.

قائمة المراجع

1. الباحث, & ريان نظير زهره. (2023). أثر جودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب (دراسة ميدانية على جامعة طرطوس). مجلة جامعة البعث-سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية, 45(11)
2. بن ضاهر, النافي, حورية, بلبالي, & عبد السلام/مؤطر. (2022). قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
3. سيد محمد مصطفى, ل., & لنده. (2024). دليل إرشادي لمتطلبات جودة الخدمات التعليمية في ضوء إستراتيجية إدامة التميز المؤسسى بقطاع الخدمة الاجتماعية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية, 35(3), 546-603..