

أبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة

فاطمة صالح بايوسف

2021205281

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

أسئلة البحث الفرعية

1. ما هي توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية المقدمة في الكليات الخاصة؟
2. ما مدى كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل؟
3. كيف تؤثر الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس على جودة العملية التعليمية في الكليات الخاصة؟
4. ما مدى كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب؟
5. ما هي أساليب قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة وكيف يمكن الاستفادة منها في التحسين المستمر؟

أهداف البحث

هدف البحث العام:

دراسة وتحليل أبعاد جودة خدمات التعليم العالي المقدمة في الكليات الخاصة

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة.
2. تقييم مدى كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل.
3. استكشاف تأثير الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس على جودة العملية التعليمية في الكليات الخاصة.
4. تقييم مدى كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب.
5. التعرف على أساليب قياس رضا الطلاب عن جودة الخدمات التعليمية في الكليات الخاصة واقتراح آليات لتحسينها بشكل مستمر.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية:

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة خدمات التعليم العالي المقدمة في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

الفرضيات الفرعية:

H01: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

H11: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توقعات الطلاب وإدراكهم لجودة الخدمات التعليمية والإدارية في الكليات الخاصة ورضا الطلاب عن هذه الخدمات.

H02: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل ورضا الطلاب.

H12: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية وفعالية المناهج الدراسية والبرامج التعليمية في الكليات الخاصة في تلبية احتياجات سوق العمل ورضا الطلاب.

H03: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة وجودة العملية التعليمية ورضا الطلاب.

H13: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءات والخبرات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة وجودة العملية التعليمية ورضا الطلاب.

H04: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب ورضاهم.

H14: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاية البنية التحتية والمرافق التعليمية في الكليات الخاصة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب ورضاهم.

نموذج رسم البحث



تم تصميمه بواسطة الطالب

الدراسة الميدانية

الإطار النظري لأبعاد جودة خدمة التعليم العالي في الكليات الخاصة

يُعتبر مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي من المواضيع الهامة والحيوية لضمان تقديم تعليم عالي الجودة للطلاب. وتتمثل أبعاد جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة في عدة جوانب رئيسية:

الملموسية: وتشمل البنية التحتية والتجهيزات المادية للكلية كالمباني والقاعات الدراسية والمختبرات، بالإضافة إلى التقنيات والتكنولوجيا المتاحة. كما تشمل مظهر وجاذبية المرافق والعاملين. إن توفير بيئة مادية جذابة ومريحة للطلاب يُعد أمراً في غاية الأهمية لخلق تجربة تعليمية إيجابية.

الاعتمادية: وتعني قدرة الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل موثوق ودقيق وفقاً للمعايير والمواعيد المحددة. ويتضمن ذلك التزام الكلية بالمنهاج والخطط الدراسية، وقدرتها على الوفاء بوعودها تجاه الطلاب، وتقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة.

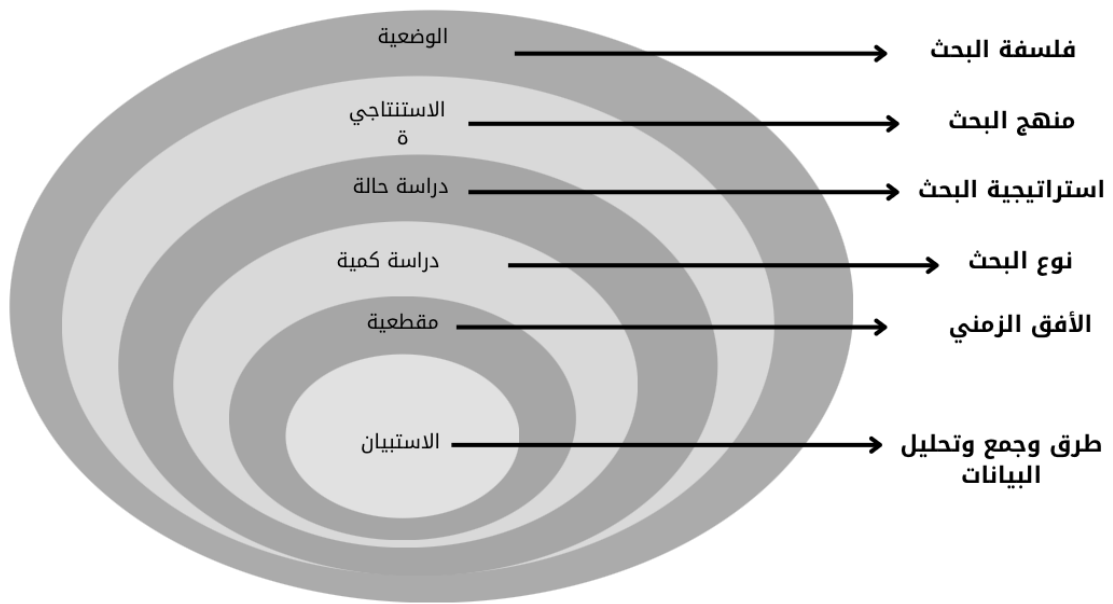
الاستجابة: وتشير إلى مدى استعداد وسرعة الكلية في الاستجابة لطلبات الطلاب والتفاعل معهم. وتتضمن هذه الاستجابة توفير الدعم والمساعدة اللازمة للطلاب عند الحاجة، والتعامل مع شكاواهم وحل مشكلاتهم بكفاءة وفعالية.

الأمان: ويعني شعور الطلاب بالأمن والثقة في التعامل مع الكلية. ويشمل ذلك الأمن البدني والنفسي للطلاب، وكذلك سرية المعلومات الشخصية والأكاديمية. كما يتضمن الكفاءة المهنية والمعرفية للهيئة التدريسية والإدارية.

التعاطف: ويعكس مدى اهتمام الكلية بالطلاب كأفراد وتفهم احتياجاتهم الخاصة. ويشمل ذلك توفير الرعاية والدعم النفسي والاجتماعي للطلاب، والتعامل معهم بلباقة واحترام، وتخصيص وقت كاف لاستقبال شكاواهم واستفساراتهم.

إن تحقيق هذه الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة التعليمية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) في الكليات الخاصة يُساهم بشكل كبير في إرضاء الطلاب وتحقيق تجربة تعليمية ناجحة وذات جودة عالية. وتُعد هذه الأبعاد معايير أساسية لتقييم وتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة.

بصلة البحث



(هيكل المشروع)

الفصل الأول المقدمة

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث منهجية البحث

الفصل الرابع تحليل الإحصائي

الفصل الخامس مناقشة النتائج و الخاتمة

جدول المحتويات

صفحة الغلاف

أسئلة البحث الفرعية

أهداف البحث

فرضيات البحث

نموذج رسم البحث

منهجية البحث

الدراسة الميدانية

هيكل المشروع