

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

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٨	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٨	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
٩	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة. ٩
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١١	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	٢,١. المقدمة:
١٨	٢,٢. المبحث الأول : تحفيز الموظفين
٢٠	٢,٣. المبحث الثاني : جودة الخدمة التعليمية
٢٢	٢,٤. العلاقة بين تحفيز الموظفين وجودة الخدمة التعليمية
٢٥	٢,٥. الخاتمة
٣٢	قائمة المراجع

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٢٠	محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر طبعة ثالثة عمان الأردن	الشكل ١
١٠	نموذج البحث ، المصدر (الباحث.٢٠٢٤)	الشكل ٢
١٢	منهجية البحث ،المصدر (الباحث،٢٠٢٤)	الشكل ٣
١٢	هيكل البحث. المصدر(الباحث .٢٠٢٤)	الشكل ٤

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . 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. وتُعد 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 ضغوطاً 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 تكييفاً مستمراً 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.

٢, ١ 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.

١,١,١. فجوات على المستوى النظري

نقص الوضوح في مفهوم التحفيز: تفتقر بعض الدراسات إلى وضوح في تعريف مفهوم التحفيز، مما قد يُصعب قياس تأثيره على جودة الخدمة التعليمية و تتنوع نظريات التحفيز وتعدد مدارسها، مما قد يُسبب صعوبة في تطبيقها بشكل فعال 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.

١,١,٢. 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 والإمكانات 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.“؟

١,٣ 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 يساهم في تحقيق الأهداف التعليمية والتنمية الشاملة للمجتمع.

١,١,٣. 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.

١,١,٤. 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 بمساعدة المؤسسات التعليمية على تطبيق نظريات التحفيز بشكل فعال على أرض الواقع، و التركيز على العوامل المادية وغير المادية في خطط التحفيز.

٤, ١ أسئلة الدراسة:

سؤال البحث الرئيسي : "ما مدى تأثير تحفيز الموظفين على جودة أداء إدارة الخدمة التعليمية في المدارس الأهلية؟"

السؤال الفرعي ١ : ما هي الطرق المختلفة لتحفيز الموظفين في المدارس الأهلية وكيف تؤثر كل منها على أدائهم الوظيفي؟

السؤال الفرعي ٢ : كيف يمكن لبيئة العمل المحفزة أن تؤثر على رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي في المدارس الأهلية؟

السؤال الفرعي ٣ : ما هو تأثير تحفيز المعلمين على نتائج الطلاب وجودة التعليم المقدمة في المدارس الأهلية؟

٥, ١ أهداف الدراسة:

الهدف العام : "استكشاف العلاقة بين تأثير تحفيز الموظفين و جودة أداء إدارة الخدمة التعليمية"

١. هدف البحث : تحديد الطرق المختلفة لتحفيز الموظفين في المدارس الأهلية وكيف تؤثر كل منها على أدائهم الوظيفي .

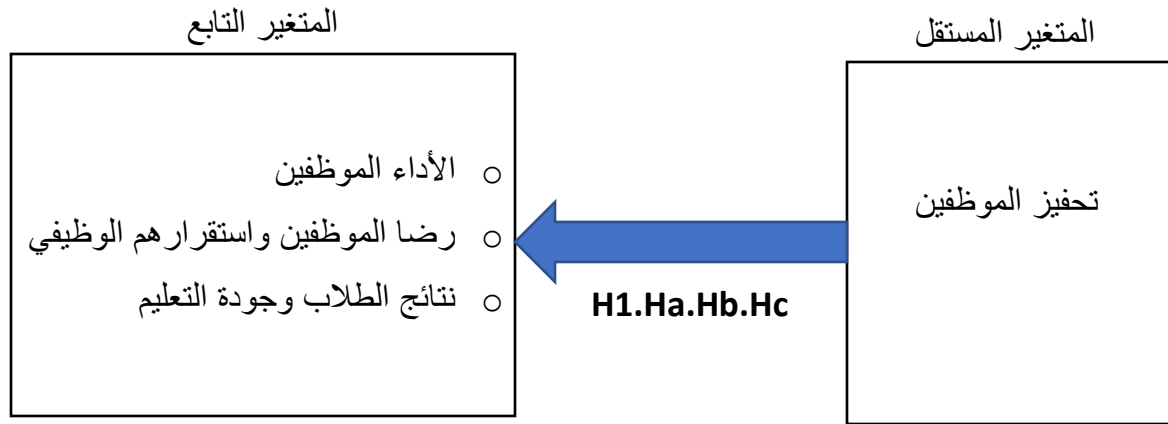
٢. هدف البحث : تقييم بيئة العمل المحفزة على تأثير رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي .

٣. هدف البحث: قياس تأثير تحفيز المعلمين على نتائج الطلاب وجودة التعليم.

٦,١ فرضيات البحث :

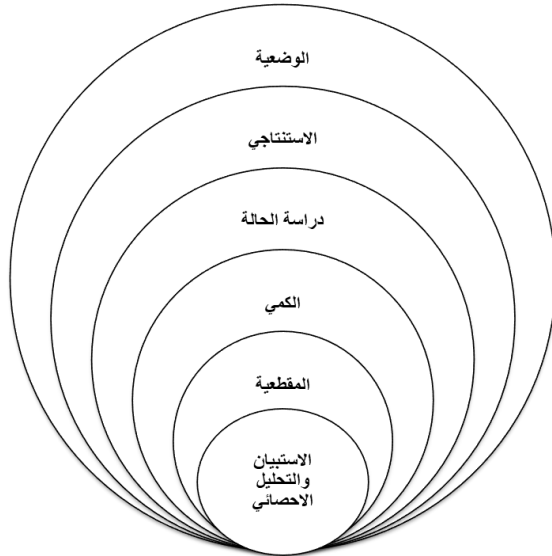
- توجد علاقة معنوية إيجابية بين تحفيز الموظفين والأداء الوظيفي.
- توجد علاقة معنوية إيجابية بين بيئة العمل المحفزة ورضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي.
- توجد علاقة معنوية إيجابية بين تحفيز الموظفين ونتائج الطلاب وجودة التعليم.

٧,١ نموذج البحث :



الشكل ٢: تم تصميمها بواسطة الباحث

٨,١ منهجية البحث:



الشكل ٣: تم تصميمها بواسطة الباحث

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

١,٩ الدراسة الميدانية :

مدارس الأقصى الأهلية هي مجموعة من المدارس الخاصة التي تحرص على صناعة جيل مبدع واع ذي فكر و تسعى إلى تقديم تعليم متميز وشامل للطلاب في مختلف المراحل الدراسية. تضم هذه المدارس بيئة عمل محفزة للموظفين وتدعم التطور الأكاديمي وتهدف إلى توفير بيئة تعليمية متقدمة ورضا الموظفين واستقرارهم.

١,١٠ هيكل المشروع المقترح :

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

الشكل ٤: تم تصميمها بواسطة الباحث

٢ . "الفصل الثاني : الإطار النظري "

٢,١ المقدمة :

التحفيز هو ذلك الدافع الداخلي الذي يشجع الفرد على بذل أقصى ما لديه من جهد لتحقيق هدف معين. في سياق التعليم، يعتبر تحفيز الموظفين (المعلمين والإداريين) عاملاً حاسماً في رفع مستوى الأداء وتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب. فمن أهمية تحفيز الموظفين في التعليم زيادة الإنتاجية فالموظفون المحفزون يميلون إلى العمل بجد أكبر وإنتاجية أعلى، مما يؤدي إلى زيادة كمية ونوعية المخرجات التعليمية. وأيضاً رفع مستوى الرضا الوظيفي فإن الشعور بالإنجاز والتقدير يزيد من رضا الموظفين عن وظائفهم، مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب والتسرب الوظيفي. وتحسين المناخ المدرسي يساعد على إنشاء بيئة عمل إيجابية ناتجة عن تحفيز الموظفين و تساهم في خلق جو تعليمي أكثر جاذبية للطلاب والمعلمين على حد سواء. وتطوير المهارات والمعارف فإن الموظفون المحفزون يكونون أكثر استعداداً للتعلم والتطوير المهني، مما يعود بالنفع على العملية التعليمية بأكملها. وتأتي أهمية التحفيز في زيادة الالتزام المؤسسي و الشعور بالانتماء إلى المؤسسة ومساهمتها في تحقيق أهدافها وهو يزيد من التزام الموظفين بها. أما العوامل التي تؤثر على تحفيز الموظفين في التعليم هي الحوافز المادية مثل الزيادات في الرواتب والمكافآت والبدلات. والحوافز المعنوية مثل التقدير والشكر والتعبير عن الامتنان، وفرص التطور الوظيفي، والمسؤولية، والاعتراف بالإنجازات. وبيئة العمل تشمل الجو العام في المدرسة، العلاقات بين الزملاء والإدارة، وتوافر الموارد اللازمة للعمل.

ومن العوامل أيضًا القيادة الإدارية فالقادة لهم دور مهم في تحفيز الموظفين وتوفير الدعم لهم. ويكون عامل التطوير المهني عاملاً مهماً فهو يوفر فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين.

استراتيجيات لتحفيز الموظفين في التعليم تكون ببناء علاقات قوية قائمة على الثقة والاحترام بين الإدارة والموظفين.

والتواصل الفعال المستمر والمباشر مع الموظفين حول الأهداف والتحديات. وتقديم التقدير والشكر للموظفين على جهودهم وإنجازاتهم.

والمشاركة في صنع القرار وإشراك الموظفين في عملية صنع القرارات التي تؤثر على عملهم. وتوفير بيئة عمل داعمة وآمنة ومريحة ومحفزة للإبداع. وتصميم برامج حوافز متنوعة تلبي احتياجات الموظفين المختلفة.

باختصار، يعتبر تحفيز الموظفين في التعليم استثماراً طويلاً الأجل يعود بالنفع على الجميع: الموظفين، الطلاب، والإدارة. من خلال توفير بيئة عمل محفزة وداعمة، يمكن للمؤسسات التعليمية تحقيق نتائج أفضل وتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

الدراسات السابقة هي بمثابة خارطة طريق للباحث، حيث تساعد على فهم الأبحاث السابقة التي تناولت الموضوع ذاته أو موضوعاً قريباً منه. تلعب هذه الدراسات دوراً حيوياً في بناء المعرفة وتطويرها، وتساهم بشكل كبير في نجاح البحث العلمي.

وتتمثل في تحديد الفجوة البحثية فهي تساعد الدراسات السابقة الباحث على تحديد الجوانب التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأبحاث السابقة، وبالتالي تحديد الفجوة البحثية التي يسعى البحث الجديد إلى سدها.

أما بناء الإطار النظري فإن الدراسات السابقة تساهم في بناء الإطار النظري للبحث، حيث توفر للباحث المفاهيم والنظريات المتعلقة بالموضوع، وتساعد على صياغة الفرضيات.

من الاستراتيجيات تجنب الازدواجية فإن ذلك يساعد الباحث على تجنب تكرار الأبحاث السابقة، وبالتالي توفير الوقت والجهد. و تزيد الدراسات السابقة من موثوقية وصدق البحث الجديد، حيث تعطي الباحث فهماً أعمق للموضوع، وتساعد على استخدام الأدوات والمنهجيات المناسبة.

و تساعد الباحث على توسيع آفاق بحثه، حيث تفتح أمامه آفاقاً جديدة للموضوع، وتساعد على طرح أسئلة بحثية جديدة.

و تساعد الدراسات السابقة الباحث على ربط بحثه بالمعرفة السابقة في المجال، وبالتالي تساهم في تطوير المعرفة بشكل تراكمي.

هناك عناصر هامة عند إجراء دراسات سابقة أولها تحديد و اختيار الكلمات المفتاحية المناسبة للبحث يساعد على تحديد الدراسات ذات الصلة، و استخدام قواعد البيانات العلمية المتخصصة للعثور على الدراسات السابقة، و تحليل الدراسات السابقة بشكل نقدي لتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

تقييم مدى ملاءمة الدراسات السابقة لسياق البحث الحالي، والتركيز على الدراسات الحديثة التي تستخدم أحدث المنهجيات..

يمكن القول إن إجراء دراسات سابقة هو خطوة أساسية في أي بحث علمي، حيث يساعد الباحث على فهم الموضوع بشكل أفضل، وتحديد الفجوة البحثية، وبناء الإطار النظري، وتجنب الازدواجية، وتعزيز موثوقية وصدق البحث.

عند دراسة العلاقة بين التحفيز وجودة الخدمة التعليمية، نجد أننا نتحدث عن متغيرين رئيسيين لهما تأثير كبير على سير العملية التعليمية ونتائجها.

التحفيز هو ذلك الدافع الداخلي أو الخارجي الذي يدفع الفرد إلى بذل جهد لتحقيق هدف معين. في سياق التعليم، يشير التحفيز إلى الدافع الذي يدفع الموظفين (المعلمين والإداريين) إلى تقديم أفضل ما لديهم. أبعاد التحفيز تكون على عدة أشكال كالحوافز المادية: مثل الرواتب والمكافآت والبدلات.

الحوافز المعنوية مثل التقدير، الثناء، فرص التطوير المهني، والمسؤولية والبيئة العمل تشمل الجو العام في المدرسة، العلاقات بين الزملاء، والتجهيزات المتاحة. و دور القادة في تحفيز الموظفين وتوفير الدعم لهم.

أما المتغير الثاني وهو جودة الخدمة التعليمية وهي هي مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تلبية احتياجات وتوقعات الطلاب والمجتمع.

وأبعاده هي جودة المخرجات مثل نتائج الطلاب في الاختبارات، ومهاراتهم وقدراتهم.

وجودة العملية التعليمية مثل أساليب التدريس المستخدمة، وتنوع المناهج، واستخدام التكنولوجيا.

و رضا المستفيدين أي مدى رضا الطلاب وأولياء الأمور عن الخدمات التعليمية المقدمة.

و كفاءة الموارد مدى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (المالية والبشرية والمادية).

إن العلاقة بين المتغيرين

هناك علاقة مباشرة بين التحفيز وجودة الخدمة التعليمية. فالموظفون المحفزون يميلون إلى:

البذل المزيد من الجهد مما يؤدي إلى تحسين جودة التدريس والخدمات المقدمة والابتكار والإبداع مما يساهم في تطوير العملية التعليمية.

وزيادة الالتزام مما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة بشكل عام.

من العوامل الأخرى التي تؤثر على العلاقة بين المتغيرين هي خصائص الموظف مثل الخبرات، المؤهلات، والشخصية. وخصائص المؤسسة مثل حجم المؤسسة، ثقافتها التنظيمية، ومواردها.

و السياسات التعليمية مثل السياسات المتعلقة بالتقييم، الترقية، والتطوير المهني.

تكمن أهمية دراسة العلاقة بين التحفيز وجودة الخدمة التعليمية فهي تساعد فهم العوامل المؤثرة على جودة التعليم. تطوير استراتيجيات لتحسين جودة التعليم. تخصيص الموارد بشكل أفضل لتحقيق أهداف التعليم، تحسين بيئة العمل للموظفين.

إذاً يعتبر التحفيز عاملاً حاسماً في تحسين جودة الخدمة التعليمية. من خلال فهم العلاقة بين هذين المتغيرين، يمكن للمؤسسات التعليمية تطوير برامج وسياسات فعالة لتعزيز التحفيز وتحقيق جودة تعليمية عالية.

٢,٢ المتغير المستقل (تحفيز الموظفين)

تحفيز الموظفين هو العملية التي تهدف إلى دفع الموظفين إلى بذل أقصى جهد ممكن لتحقيق أهداف المنظمة، وذلك من خلال توفير بيئة عمل محفزة وتلبية احتياجاتهم ورغباتهم. بعبارة أخرى، هو مجموعة من العوامل التي تدفع الموظفين إلى العمل بفعالية وكفاءة وإنتاجية.

تطور مفهوم تحفيز الموظفين بشكل كبير على مر الزمن، حيث انتقل من التركيز على الحوافز المادية إلى التركيز على الحوافز المعنوية والنفسية. ففي المرحلة التقليدية ركزت على الحوافز المادية كأداة أساسية لتحفيز العاملين، مثل الزيادات في الأجور والمكافآت.

أما المرحلة الإنسانية أدركت أهمية العوامل النفسية والاجتماعية في تحفيز الأفراد، مثل الشعور بالإنجاز والاعتراف والتقدير.

وفي المرحلة الحديثة تجمع بين المرحلتين السابقتين، وتؤكد على أهمية تلبية احتياجات الفرد الشاملة، بما في ذلك الحاجة إلى التطور الذاتي والنمو المهني.

لتحفيز الموظفين بشكل فعال يجب مراعاة البعد الفسيولوجي وهو يتعلق بتلبية الاحتياجات الأساسية للموظفين، مثل الرواتب المناسبة وظروف العمل المريحة ، وأيضًا البعد الأمني: يشمل الشعور بالأمان الوظيفي والاستقرار في العمل.

وأما البعد الاجتماعي: يتعلق بالحاجة إلى الانتماء والقبول والتفاعل الاجتماعي في مكان العمل.

ونهتم بالبعد التقديري ويشمل الرغبة في التقدير والاحترام والإنجاز. كما يتم التركيز على البعد الذاتي والذي يتعلق بالحاجة إلى تحقيق الذات والنمو المهني.



وبالنسبة للنظريات التي تخص تحفيز الموظفين فإنها توجد العديد من النظريات التي تحاول تفسير دوافع الإنسان وسلوكه في العمل،

ومن أهم هذه النظريات نظرية ماسلو للاحتياجات وهي تقترح أن الإنسان لديه مجموعة من الاحتياجات مرتبة هرمياً، ويسعى لتلبية هذه الاحتياجات بدءاً من الاحتياجات الفسيولوجية وصولاً إلى الحاجة إلى تحقيق الذات.

ونظرية هيرزبيرج للنظريات ذات العاملين هي تفصل بين عوامل الإشباع (مثل الإنجاز والاعتراف) وعوامل عدم الإشباع (مثل الرواتب والظروف العمل)، وتؤكد على أهمية عوامل الإشباع في تحفيز الأفراد.

و تركز نظرية فيكتور فروم على أهمية النمو الشخصي والتطوير الذاتي كدافع أساسي للإنسان.

أما نظرية ماكليفلان فإنها تركز على ثلاثة أنواع من الاحتياجات: الحاجة إلى الإنجاز، الحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى السلطة.

٢,٣ المتغير التابع (جودة الخدمة التعليمية)

جودة الخدمة التعليمية هي مستوى الرضا الذي يحققه المتعلم عن الخدمات التعليمية المقدمة له، مقارنة بما كان يتوقعه.

إنها تعكس مدى ملاءمة هذه الخدمات لاحتياجات المتعلم، وكفاءتها في تحقيق أهداف التعلم المنشودة. بعبارة أخرى، هي مدى قدرة المؤسسة التعليمية على توفير بيئة تعلم محفزة،

ومناهج تعليمية فعالة، وكوادر تعليمية مؤهلة، تسهم في تطوير قدرات المتعلمين ومهاراتهم.

تطور مفهوم جودة الخدمة التعليمية بشكل ملحوظ على مر العصور، حيث انتقل من التركيز على النواتج التعليمية التقليدية (مثل النجاح والتفوق) إلى التركيز على العمليات التعليمية ذاتها،

والنتائج المتعلقة بالتعلم مدى الحياة والمواطنة الفعالة. يمكن تلخيص مراحل هذا التطور في النقاط التالية:

ففي المرحلة التقليدية كانت جودة التعليم تقاس بشكل أساسي بمستوى التحصيل الأكاديمي للطلاب، مع التركيز على الحفظ والتلقين.

والمرحلة الحديثة شهدت تحولاً نحو التركيز على المتعلم واهتماماته وقدراته، مع استخدام أساليب تدريس متنوعة وتقنيات تعليمية حديثة.

أما في المرحلة المعاصرة تتميز بالتعلم مدى الحياة والتعليم عن بعد، مع استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل مكثف لتسهيل عملية التعلم.

لجودة الخدمة التعليمية أبعاد متعددة تتفاعل مع بعضها البعض لتشكل نظاماً تعليمياً متكاملاً، ومن أهم الأبعاد هو البعد المعرفي وهو يتعلق بنقل المعرفة والمعلومات وتطوير المهارات الفكرية والتحليلية.

و يركز البعد المهاري يركز على تطوير المهارات العملية والتقنية اللازمة لمواجهة تحديات الحياة العملية.

أما بالنسبة للبعد القيمي يهدف إلى غرس القيم الأخلاقية والمواطنة الصالحة في نفوس المتعلمين.

يأتي بعد ذلك البعد الاجتماعي وهو يشمل التفاعل الاجتماعي بين المتعلمين والمعلمين، وتطوير مهارات التواصل والعمل الجماعي.

ويتم الاستفادة في البعد التكنولوجي من التكنولوجيا الرقمية لتسهيل عملية التعلم وتوفير بيئة تعليمية جاذبة.

توجد العديد من النظريات التي تحاول تفسير مفهوم جودة الخدمة التعليمية وتقديم إطار نظري لتقييمها وتحسينها، ومن أهم هذه النظريات نظرية جودة الخدمة التي تعتمد على تقييم رضا المتلقي عن الخدمة المقدمة، وتحديد الفجوة بين توقعات المتلقي والخدمة الفعلية.

و نظرية إدارة الجودة الشاملة وهي تهدف إلى تحسين جميع جوانب العملية التعليمية، من خلال المشاركة الفعالة لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

أما نظرية التعلم التعاوني فإنها تؤكد على أهمية العمل الجماعي والتعاون بين المتعلمين لتحقيق نتائج تعلم أفضل.

٢,٤ العلاقة بين تحفيز الموظفين وجودة الخدمة التعليمية.

تعتبر العلاقة بين تحفيز الموظفين والخدمة التعليمية علاقة متداخلة ومعقدة، حيث يؤثر كل منهما على الآخر بشكل مباشر وغير مباشر. فالموظفون المحفزون هم أكثر إنتاجية وإبداعاً، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة التعليمية المقدمة. وفي المقابل، فإن بيئة العمل التعليمية الداعمة والمحفزة تساهم في زيادة تحفيز الموظفين.

الأنماط المتكررة في العلاقة بين تحفيز الموظفين والخدمة التعليمية هو التحفيز كمحرك للأداء فالموظفون المحفزون يميلون إلى بذل جهد أكبر وإبداع أكثر في عملهم، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب.

الخدمة التعليمية كعامل مؤثر على التحفيز فبيئة العمل التعليمية الإيجابية، والتي تتميز بالاحترام والتقدير والفرص للتطوير المهني، تساهم في زيادة تحفيز الموظفين.

قد يتأثر تحفيز الموظفين بعوامل داخلية وخارجية. فالتحفيز الذاتي ينبع من اهتمامات الموظف ورغباته، بينما التحفيز الخارجي يأتي من المكافآت والعقوبات والاعتراف بالإنجازات.

يلعب القادة التربويون دوراً حاسماً في تحفيز الموظفين. فمن خلال توفير الدعم والتشجيع، وبناء علاقات إيجابية مع الموظفين، يمكن للقادة أن يزيدوا من تحفيزهم.

الصراعات المحتملة في العلاقة بين تحفيز الموظفين والخدمة التعليمية صراع بين التحفيز الفردي والتحفيز الجماعي قد يواجه القادة التربويون صعوبة في تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات كل موظف على حدة وبناء روح الفريق والتعاون بين الموظفين.

وهناك صراع بين التحفيز القصير الأمد والتحفيز طويل الأمد فقد يركز القادة التربويون على تقديم حوافز قصيرة الأمد لتحفيز الموظفين على المدى القريب، ولكن هذا قد يؤدي إلى تراجع التحفيز على المدى الطويل.

ويوجد صراع بين التحفيز المادي والتحفيز المعنوي قد يواجه القادة التربويون صعوبة في توفير حوافز مادية كافية للموظفين، مما يدفعهم إلى التركيز على الحوافز المعنوية.

وصراع بين التحفيز المهني والتحفيز الشخصي: قد يواجه الموظفون صعوبة في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورغباتهم الشخصية.

الفجوات التي تحتاج إلى سد في العلاقة بين تحفيز الموظفين والخدمة التعليمية فجوة بين النظرية والتطبيق: قد تكون هناك فجوة بين النظريات الإدارية حول التحفيز وبين الممارسات الفعلية في المؤسسات التعليمية.

فجوة بين احتياجات الموظفين المختلفة: قد لا يتم تلبية احتياجات جميع الموظفين على حد سواء، مما يؤدي إلى تباين في مستوى التحفيز.

فجوة بين الموارد المتاحة والاحتياجات التدريبية: قد تواجه المؤسسات التعليمية نقصاً في الموارد اللازمة لتوفير برامج تدريبية للموظفين.

فجوة بين توقعات الإدارة والموظفين: قد تكون هناك فجوة بين توقعات الإدارة بشأن أداء الموظفين وبين ما هو واقع.

من الاستراتيجيات التي تساعد في تعزيز العلاقة بين تحفيز الموظفين والخدمة التعليمية:

توفير بيئة عمل إيجابية: من خلال خلق جو من الاحترام والتقدير، وتوفير فرص للتواصل والتفاعل بين الموظفين.

تقديم برامج تدريبية وتطوير مهني: للمساعدة في تطوير مهارات الموظفين وزيادة ثقتهم بأنفسهم.

الاعتراف بالإنجازات وتقديم المكافآت: سواء كانت مادية أو معنوية، للمساهمة في زيادة تحفيز الموظفين.

بناء علاقات قوية بين القادة والموظفين: من خلال التواصل المستمر والشفاف، والاستماع إلى آراء الموظفين.

توفير مرونة في العمل: للسماح للموظفين بموازنة بين حياتهم المهنية والشخصية.

٢,٥ الخاتمة

إن جودة التعليم هي الركيزة الأساسية التي تقوم عليها الأمم وتتطور بها، وهي ليست مجرد عملية نقل للمعرفة بل هي بناء للأجيال القادرة على مواجهة تحديات المستقبل.

ولتحقيق هذه الجودة المنشودة، لا بد من التركيز على العنصر البشري في العملية التعليمية، ألا وهو الموظفون. فالمعلمون والإداريون والموظفون الداعمون هم القلب النابض للمؤسسات التعليمية، ودورهم محوري في تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.

ولذلك فإن تحفيز هؤلاء الموظفين يمثل استثماراً استراتيجياً طويل الأجل يعود بالنفع على المؤسسة التعليمية وعلى المجتمع ككل.

تشير العديد من الدراسات والأبحاث إلى وجود علاقة وثيقة بين تحفيز الموظفين في المؤسسات التعليمية وبين جودة الخدمة التعليمية التي يقدمونها. فالموظف المحفز يشعر بالرضا

عن عمله ويبذل جهداً أكبر وإبداعاً أكثر، مما يؤدي إلى تحسين أدائه في الصفوف

الدراسية وارتفاع مستوى رضا الطلاب. هذا الارتباط يعود إلى عدة أسباب، منها زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين المحفزين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم والتزامهم بعملهم.

كما أن التحفيز يساهم في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين، مما يوفر بيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير. بالإضافة إلى ذلك،

فإن الموظفين المحفزون يكونون أكثر التزاماً بالمؤسسة التي يعملون بها، مما يساهم في تحقيق أهدافها وتحسين سمعتها.

ولكن، يجب التأكيد على أن العلاقة بين التحفيز وجودة التعليم ليست علاقة مباشرة وبسيطة، بل تتأثر بعدة عوامل أخرى، منها نوع الحوافز المقدمة وشخصية الموظف وثقافة المؤسسة وقيادة الإدارة والموارد المتاحة. لذلك، فإن تحقيق أقصى استفادة من تحفيز الموظفين

يتطلب من المؤسسات التعليمية تحديد احتياجات موظفيها وتوفير برامج تدريبية وتطوير مهني، والاعتراف بإنجازاتهم وتقديم المكافآت المناسبة، وبناء علاقات قوية قائمة على الثقة والاحترام بين الإدارة والموظفين.

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يمكن للمؤسسات التعليمية اتباعها لتحفيز موظفيها، منها توفير بيئة عمل إيجابية، وتقديم برامج تدريبية وتطوير مهني، والاعتراف بالإنجازات وتقديم المكافآت، وبناء علاقات قوية بين القادة والموظفين، وتوفير مرونة في العمل، والمشاركة في صنع القرار، وتوفير فرص للنمو المهني.

إن الاستثمار في تحفيز الموظفين هو استثمار في مستقبل التعليم. فالموظفون المحفزون هم القوة الدافعة وراء تحقيق التميز في المؤسسات التعليمية.

من خلال توفير بيئة عمل محفزة وتلبية احتياجات الموظفين، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تحقق نتائج تعليمية أفضل وأن تستقطب أفضل الكفاءات.

باختصار، يمكن القول إن تحفيز الموظفين هو مفتاح لتحقيق جودة تعليمية متميزة. فالموظف المحفز هو معلم مبدع، وإداري فعال، وموظف داعم ملتزم، يساهم جميعاً في بناء أجيال واعية ومتقنة وقادرة على مواجهة تحديات المستقبل.

إن البحث في العلاقة بين تحفيز الموظفين في المؤسسات التعليمية وبين جودة الخدمة التعليمية التي يقدمونها يعتبر مجالاً خصباً للدراسة والتحليل. فالموظفون هم الركيزة الأساسية لأي مؤسسة تعليمية، ودورهم محوري في تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة. ولذلك فإن تحفيز هؤلاء الموظفين يمثل استثماراً استراتيجياً طويل الأجل يعود بالنفع على المؤسسة التعليمية وعلى المجتمع ككل.

تشير الدراسات والأبحاث إلى وجود علاقة وثيقة بين تحفيز الموظفين وبين جودة التعليم، فالموظف المحفز يشعر بالرضا عن عمله ويبذل جهداً أكبر وإبداعاً أكثر، مما يؤدي إلى تحسين أدائه في الصفوف الدراسية وارتفاع مستوى رضا الطلاب. هذا الارتباط يعود إلى عدة أسباب، منها زيادة

مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين المحفزين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم والتزامهم بعملهم. كما أن التحفيز يساهم في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين، مما يوفر بيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير. بالإضافة إلى ذلك، فإن الموظفين المحفزون يكونون أكثر التزاماً بالمؤسسة التي يعملون بها، مما يساهم في تحقيق أهدافها وتحسين سمعتها

ولكن، يجب التأكيد على أن العلاقة بين التحفيز وجودة التعليم ليست علاقة مباشرة وبسيطة، بل تتأثر بعدة عوامل أخرى، منها نوع الحوافز المقدمة وشخصية الموظف وثقافة المؤسسة

وقيادة الإدارة والموارد المتاحة. لذلك، فإن تحقيق أقصى استفادة من تحفيز الموظفين يتطلب من المؤسسات التعليمية تحديد احتياجات موظفيها وتوفير برامج تدريبية وتطوير مهني، والاعتراف بإنجازاتهم وتقديم المكافآت المناسبة، وبناء علاقات قوية قائمة على الثقة والاحترام بين الإدارة والموظفين.

تفتح الدراسات الحالية آفاقاً واسعة للبحث المستقبلي في هذا المجال، حيث يمكن للمؤسسات التعليمية وباحثي التربية التعاون لتعميق فهمنا لهذه العلاقة المعقدة وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات التعليمية المقدمة. يمكن للمؤسسات التعليمية

وباحثي التربية أن يركزوا على جوانب مثل تطوير مؤشرات دقيقة لقياس جودة الخدمة التعليمية، ودراسة أنواع الحوافز الأكثر فعالية، ودور الثقافة المؤسسية في تحديد مدى نجاح برامج التحفيز، ودور القيادة في تحفيز الموظفين، وتأثير التكنولوجيا على تحفيز الموظفين، وتحليل العلاقة بين تحفيز الموظفين ورضا الطلاب وأولياء الأمور، ومقارنة بين المؤسسات التعليمية، ودراسة الآثار طويلة الأجل لتحفيز الموظفين. إن البحث المستقبلي في مجال تحفيز الموظفين في التعليم يمثل فرصة لتعميق فهمنا للعلاقة بين التحفيز وجودة التعليم، وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات التعليمية المقدمة. من خلال التركيز على هذه الجوانب، يمكن للمؤسسات التعليمية وباحثي التربية أن يسهموا في بناء أنظمة تعليمية أكثر كفاءة واستدامة.

تعتبر دراسة العلاقة بين تحفيز الموظفين في المؤسسات التعليمية وبين جودة الخدمة التعليمية التي يقدمونها من أهم المجالات البحثية في مجال إدارة التعليم. وقد أسفرت الأبحاث والدراسات العديدة التي أجريت في هذا الصدد عن مجموعة من النتائج والمساهمات فمنها الأثر الإيجابي للتحفيز على جودة التعليم أظهرت الدراسات بشكل قاطع وجود علاقة إيجابية بين تحفيز الموظفين وبين جودة التعليم. فالموظف المحفز يشعر بالرضا عن عمله ويبدل جهداً أكبر وإبداعاً أكثر، مما يؤدي إلى تحسين أدائه في الصفوف الدراسية وارتفاع مستوى رضا الطلاب. هذا الارتباط يعود إلى عدة أسباب، منها زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين المحفزين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم والتزامهم بعملهم. كما أن التحفيز يساهم في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين، مما يوفر بيئة عمل إيجابية تدعم الابتكار والتطوير. بالإضافة إلى ذلك، فإن الموظفين المحفزون يكونون أكثر التزاماً بالمؤسسة التي يعملون بها، مما يساهم في تحقيق أهدافها وتحسين سمعتها. لم تقتصر الأبحاث على إثبات وجود علاقة بين المتغيرين، بل عملت على تحديد العوامل التي تؤثر في قوة هذه العلاقة. ومن أهم هذه العوامل نوع الحوافز: أثبتت الدراسات أن الحوافز المادية والمعنوية تؤثر بشكل مختلف على أداء الموظفين. فالحوافز المادية مثل الزيادات في الرواتب والمكافآت قد تدفع الموظفين إلى بذل المزيد من الجهد قصير الأجل، بينما الحوافز المعنوية مثل التقدير والاعتراف بالإنجازات تساهم في بناء علاقة طويلة الأمد بين الموظف والمؤسسة.

شخصية الموظف: تختلف استجابات الأفراد للحوافز باختلاف شخصياتهم ودوافعهم. فبعض الموظفين يحفزهم التحدي والإنجاز، بينما يفضل البعض الآخر بيئة عمل هادئة ومستقرة.

ثقافة المؤسسة: تلعب ثقافة المؤسسة التعليمية دوراً هاماً في تحديد مدى فعالية برامج التحفيز. فالمؤسسات التي تتمتع بثقافة مؤسسية قوية تدعم التعلم والتطوير تحقق نتائج أفضل في مجال تحفيز الموظفين. والقيادة: يلعب القادة التربويون دوراً حاسماً في تحفيز الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة. فالقادة الذين يمتلكون مهارات قيادية قوية قادرون على بناء فرق عمل متماسكة وتحفيز أفرادها على تحقيق أقصى إمكاناتهم.

الموارد المتاحة: توافر الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ برامج التحفيز يؤثر بشكل كبير على نجاحها بناءً على النتائج التي توصلت إليها الأبحاث، اقترحت العديد من الدراسات استراتيجيات لتحفيز الموظفين في المؤسسات التعليمية، من أهمها توفير بيئة عمل إيجابية: خلق جو من الاحترام والتقدير، وتوفير فرص للتواصل والتفاعل بين الموظفين. وتقديم برامج تدريبية وتطوير مهني: للمساعدة في تطوير مهارات الموظفين وزيادة ثقتهم بأنفسهم. والاعتراف بالإنجازات وتقديم المكافآت: سواء كانت مادية أو معنوية، للمساهمة في زيادة تحفيز الموظفين.

بناء علاقات قوية بين القادة والموظفين: من خلال التواصل المستمر والشفاف، والاستماع إلى آراء الموظفين.

توفير مرونة في العمل: للسماح للموظفين بموازنة بين حياتهم المهنية والشخصية. والمشاركة في صنع القرار بإشراف الموظفين في اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملهم.

توفير فرص للنمو المهني: دعم تطلعات الموظفين للترقية والتطور الوظيفي.

تفتح الدراسات الحالية آفاقاً واسعة للبحث المستقبلي في هذا المجال، حيث يمكن للمؤسسات التعليمية وباحثي التربية التعاون لتعميق فهمنا لهذه العلاقة المعقدة وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات التعليمية المقدمة. يمكن للمؤسسات التعليمية وباحثي التربية أن يركزوا على جوانب مثل تطوير مؤشرات دقيقة لقياس جودة الخدمة التعليمية، ودراسة أنواع الحوافز الأكثر فعالية، ودور الثقافة المؤسسية في تحديد مدى نجاح برامج التحفيز، ودور القيادة في تحفيز الموظفين، وتأثير التكنولوجيا على تحفيز الموظفين، وتحليل العلاقة بين تحفيز الموظفين ورضا الطلاب وأولياء الأمور، ومقارنة بين المؤسسات التعليمية، ودراسة الآثار طويلة الأجل لتحفيز الموظفين

يمكن القول إن البحث في مجال تحفيز الموظفين في التعليم قد أسفر عن نتائج قيمة تؤكد أهمية هذا الجانب في تحسين جودة التعليم. ومع ذلك، هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات لتعميق فهمنا لهذه العلاقة المعقدة وتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحفيز الموظفين في المؤسسات التعليمية.

أكدت العديد من النظريات الإدارية، مثل نظرية هرمية الحاجات لماسلو ونظرية X و Y لمكجريجور، على أهمية توفير الحوافز المناسبة لتحفيز الأفراد. تشمل هذه الحوافز الحوافز المادية والمعنوية، والتي يمكن أن تكون فردية أو جماعية، إيجابية أو سلبية. وتشير الدراسات إلى أن توفير حوافز متنوعة ومتوازنة يساهم في زيادة الرضا الوظيفي، وتعزيز الشعور بالانتماء إلى المؤسسة، وبالتالي زيادة الإنتاجية والابتكار. ولا يقتصر دور الحوافز على المؤسسات، بل يمتد إلى مجال التنمية المحلية. حيث تعتبر الحوافز من العوامل الأساسية لتحفيز المجتمعات المحلية على المشاركة في عملية التنمية، وتبني المشاريع التنموية. وتشير الدراسات إلى أن توفير حوافز مالية ومعنوية للعاملين في المجال المحلي يساهم في زيادة كفاءتهم وفعاليتهم، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. تعتبر الحوافز أداة قوية لتحفيز الأفراد والمجتمعات على تحقيق الأهداف. ومن خلال توفير حوافز متنوعة ومتوازنة، يمكن للمؤسسات والمجتمعات تحقيق نتائج أفضل وتحقيق التنمية المستدامة. (Mouden, F(2014).

بالنسبة للجودة الشاملة في التعليم فهي رؤية شمولية ومتكاملة تعد الجودة الشاملة في التعليم هدفاً استراتيجياً تسعى إليه المؤسسات التعليمية لتحقيق التميز والارتقاء بمخرجاتها. ويمكن تعريف الجودة الشاملة في هذا السياق بأنها منهجية علمية شاملة تهدف إلى تحسين جميع جوانب العملية التعليمية، بدءاً من تصميم البرامج وصولاً إلى تقييم مخرجاتها، وذلك من خلال توفير بيئة تعليمية محفزة وداعمة للتعليم، وتزويد الطلاب بالمهارات والمعارف اللازمة لمواجهة تحديات العصر.

تتضمن عناصر الجودة الشاملة في التعليم مجموعة من المكونات المترابطة والتي تشمل: جودة البرامج التعليمية: يجب أن تكون البرامج التعليمية مصممة بعناية لتلبية احتياجات الطلاب وسوق العمل، وأن تكون قادرة على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية. ويلعب المعلم دوراً محورياً في عملية التعليم، لذا يجب أن يتمتع بالكفاءة العلمية والمهارات التربوية اللازمة لنقل المعرفة والمهارات للطلاب.

و يجب أن تعتمد طرق التدريس على أساليب حديثة وتفاعلية تشجع على التفكير النقدي والإبداع لدى الطلاب. و توفير الموارد التعليمية اللازمة مثل المكتبات والمختبرات والتجهيزات التقنية، وأن تكون هذه الموارد حديثة ومتاحة للطلاب.

تلعب الإدارة التعليمية دوراً حيوياً في توفير البيئة المناسبة للتعلم، واتخاذ القرارات المناسبة لتحسين جودة التعليم. و يجب أن يكون نظام التقييم شاملاً وعادلاً، و يقيس تحقيق الأهداف التعليمية المحددة.

معايير الجودة الشاملة في التعليم و تتمثل معايير الجودة الشاملة في التعليم في مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحدد مستوى الجودة المطلوب في المؤسسة التعليمية. وتشمل هذه المعايير: على التركيز أن تكون جميع الجهود المبذولة في المؤسسة التعليمية موجهة نحو تحقيق مصلحة الطالب وتلبية احتياجاته. و أن تكون الجودة الشاملة عملية مستمرة تتطلب التقييم المستمر وتحسين الأداء.

و تتضمن الجودة الشاملة مشاركة جميع أفراد المجتمع التعليمي في عملية التطوير، وتعد هدفاً استراتيجياً يساهم في رفع مستوى التعليم وتحسين مخرجاته. ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطبيق مجموعة من العناصر والمعايير التي تضمن توفير بيئة تعليمية محفزة وداعمة للتعلم، وتزويد الطلاب بالمهارات والمعارف اللازمة لمواجهة تحديات المستقبل. د. رواب عمار، & أ. غربي صباح (2015).

قائمة المراجع

١. 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)
٢. بن ضاهير، النافي، حورية، بلبالي، & عبد السلام/مؤطر. (2022). قياس جودة الخدمات التعليمية في المراكز التعليمية والتدريبية الخاصة (Doctoral dissertation، جامعة احمد دراية-ادرار).
٣. أوقاش، ديهية، وقنون، & صونية. (٢٠٢١). تأثير الاتصال الداخلي على تحفيز الموظفين (Doctoral dissertation، جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية).
٤. د. رواب عمار، & أ. غربي صباح. جودة الخدمات التعليمية.
٥. 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.
٦. <https://www.alaqsa.edu.sa/homepage/?menutype=homepage> مدارس الأقصى
٧. <https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/4647/1/%D8%B1%D9%8A%D8%BA%D9%8A%20%D9%85%D8%B1%D9%88%D8%A9.pdf>
٨. https://jpud.journals.ekb.eg/article_96121_e90865930335092fb1a86ad4984d5c58.pdf
٩. <http://dspace.univ-tiaret.dz/bitstream/123456789/6040/1/TH.M.COM.AR.2022.116.pdf>
١٠. Mouden, F. دور تحفيز الموظفين في الادارة المحلية دراسة حالة ولاية ورقلة.

الملاحق



الملحق رقم 02 استبيان

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية



تخصص: تسويق الخدمات

السنة الثانية ماستر

تقييم جودة الخدمات التعليمية بجامعة غرداية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تحية طيبة وبعد...

زملاني وزميلاتي الطلبة

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة، التي تهدف لجمع المعلومات الميدانية اللازمة للبحث الذي أقوم بإعداده
استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التجارية- تخصص: تسويق الخدمات، والموسم موضوعه بالعنوان
الآتي:

العنوان: تقييم جودة الخدمات لجامعة غرداية- دراسة ميدانية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الطالبة: مروى ريغي...

الايمل: marwarighi08gmail.com

أولاً_ المعلومات الشخصية

1-الجنس :

أنثى

ذكر

2-السن

من سنة 25 إلى 35 سنة

أقل من 25 سنة

من 45 سنة إلى 55 سنة

من 35 سنة إلى 45 سنة

55 سنة فما فوق

3-القسم :

قسم العلوم الاقتصادية

قسم العلوم التجارية

قسم علوم التسيير

قسم المالية والمحاسبة

4-المستوى التعليمي:

دكتوراه

ماستر

ليسانس

قائمة ملاحق

3. المستوى التعليمي: ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ مهندس ☐ ماستر أو ماجستير ☐
4. سنوات الخبرة: ☐ 1-5 سنوات ☐ 6-10 سنوات ☐ أكثر من 16 سنة ☐
- ☐ 11-15 سنة ☐

القسم الثاني :

المحور الاول : الاتصال

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	المعلومات التي تصلك حول المهام الموكلة إليك في وظائفك تتسم بالوضوح التام.					
2	تمتلك المؤسسة معلومات كاملة عن المسار المهني للموظفين بها.					
3	توفر المؤسسة لموظفيها معلومات عن التغيرات التي ستحدث في وظائفهم.					
4	يتم التواصل بينك وبين المسؤولين بشكل دائم ومباشر					
5	هناك حرية في انتقال المعلومات داخل مؤسستك					
6	تصل المعلومة في وقت مناسب في المؤسسة					
7	تواجه صعوبة في الاتصال داخل مؤسستك					
8	وسائل الاتصال الشفوية هي أكثر استخداما في مؤسستك					
9	يعتمد على الوسائل الالكترونية في تبادل المعلومات					
10	وسائل الاتصال مستخدمة في مؤسستك ملائمة مع طبيعة عملك					

المحور الثاني: تحفيز العاملين

الرقم	تحفيز العاملين	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
11	الطريقة التي تمنح بها الترقية في مؤسستك تخضع إلى معايير واضحة					
12	شروط منح العلاوات للعاملين المتميزين في عملهم تخضع لمعايير واضحة					
13	عند عقد اجتماع يفتح لك المجال في المشاركة في القرارات					

قائمة ملاحق

14	تولي مؤسستك مجال كبير لآراء المقترحة				
15	جو العمل في مؤسسة يسوده جو التعاون و التفاهم				
16	توجد ثقة متبادلة بينك وبين رئيسك				
17	تتم المؤسسة بتكوينك من اجل تطوير مهاراتك				
18	يتم توجيهك في حال ارتكابك لأخطاء أثناء تأدية مهامك				
19	القرارات التي تؤخذ من قبل مسؤوليك لها دافع في تحفيزك				
20	حضورك في الاجتماعات يزيد في تحفيزك				

نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم معنا واهتمامكم بقراءة كل فقرات هذا الاستبيان وعلى إجاباتكم
المتقنة.

الملاحق

ثانياً: فيما يلي مجموعة من العبارات حول أبعاد جودة الخدمات التعليمية المقدمة في كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير أرجو منكم التفضل بملأ العبارات داخل هذا الاستبيان.

البعد 01: الجوانب الملموسة

العبارة					
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
					01 توفر الكلية فاعات دراسية نظيفة ومكيفة بالعدد الكافي
					02 توفر الكلية خدمات أنترنت بصورة جيدة
					03 توفر الكلية لوحات إرشادية تساعد للوصول الى أي مكان فيها،
					04 توفر مكتبة الكلية جميع الكتب المتعلقة بتخصصي
					05 تتمتع الكلية بموقع ملائم، يسهل الوصول اليه، كما توفر الكلية ممرات يسيرة لذوي الاحتياجات الخاصة
					06 تستخدم الكلية تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتحسين مستوى التعليم (عارض المعطيات Data Show ، السماعات...)
					07 الامكانيات المتاحة مناسبة لراحة الطالب (قاعات مجهزة، الطاولات، الكراسي،...) في الكلية
					08 توفر الكلية وسائل اتصال متنوعة مع الطلبة مثل (رقم الهاتف، اليميل، مواقع الجامعة الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي...) للتواصل معهم
					09 وثائق الكلية واضحة ومصاغة بشكل سلس يسهل فهمها

الملاحق

البعد 02: الاعتمادية

العبارات					
	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01 يلتزم العاملون في الكلية بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة					
02 يحرص الموظفون على تزويد الطلبة بالإرشادات اللازمة					
03 تلتزم الادارة بتنفيذ البرامج في المواعيد المخططة لهم مثل: توقيت بدء الحصة وانتهائها					
04 البرامج والتخصصات في الكلية تتميز بالجاذبية والتنوع.					
05 تحتفظ الكلية بسجلات أكاديمية للطلبة وملفات دقيقة وموثقة لمدة زمنية كافية					
06 تتوفر الكلية على العدد الكافي والمناسب من الاساتذة					
07 يتمتع اساتذة الكلية بالكفاءة العالية في تقديم الدروس					

البعد 03: الاستجابة

العبارات					
	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01 تتلقى الكلية استفسارات وشكاوى الطلبة عبر الهاتف والابميلي المهني وكذا حسابات الكلية على الفيس					
02 يتم تدريب الموظفين باستمرار لرفع مهاراتهم وتحسينها					
03 يتم الاهتمام بآراء الطلبة					
04 يتم الاستجابة سريعا للأخطاء غير المقصودة وتصحيحها فور اكتشافها بإعلام الطلبة في حالة: تغيير ساعات الدراسة، غياب الاساتذة... إلخ					
05 يتم التعامل بسرعة وجاهزية وحسم مع الشكاوى والتظلمات					
06 يبدي الكادر التعليمي في الكلية استعدادا دائما للتعاون مع الطلبة في					

الملاحق

					جميع متعلقاتهم
07					يقوم الموظفون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى الطلبة
08					يمكنني الولوج لمنصة التعليم عن بعد لجامعة غرداية بسهولة
09					استفدت العديد من المحاضرات من خلال منصة التعليم عن بعد خلال فترة الحجر

البعد 04: الأمان

العبارات					
موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	
					01 أشعر بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل الكلية، فالموظفون في الكلية اهل للثقة(الاساتذة، الطاقم الادارية)
					02 تحرص ادارة الكلية على المساواة التامة بين الطلاب عند تقييم اعمالهم بعدالة وموضوعية دون النظر للعلاقات الشخصية
					03 ترفض ادارة المكتبة كل اشكال التمييز بين الطلبة
					04 توجد ثقة من قبل الطلاب في قرارات رئاسة القسم
					05 يتعامل الاساتذة والموظفون في الكلية بالأدب، اللباقة وحسن المعاملة مع الطلاب
					06 تمتاز الكلية بسمعة ومكانة جيدة لدى أفراد المجتمع
					07 الموقع الجغرافي للكلية مناسب لي من ناحية الامان.
					08 يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلاب
					09 يتصرف موظفو الكلية بالنزاهة والصدق في شرح الوثائق الإدارية

الملاحق

البعد 05: التعاطف

العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
01 هنالك علاقات تبادلية بين الادارة والطلاب لتحقيق الاهداف					
02 تضع الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها					
03 تتعاطف الادارة مع الطلاب وطمأنتهم عند التعرض للمشكلات وتضع الحلول المرضية					
04 يمتلك الموظفون في الكلية المعرفة والدراية باحتياجات ورغبات الطلاب المختلفة					
05 تعمل ادارة المكتبة على توفير مرافقين لتقديم العون والمشورة الى الطلبة قبل عملية الاستعارة وأثناءها					
06 تهتم ادارة الكلية بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يتلاءم مع مصلحة الطلاب					
07 يتفهم الاساتذة ظروف الطلبة مثلاً: الأوضاع المادية، حالات الغياب، ظروف العمل، العطل، المرض...					
08 تحترم الكلية زوارها وتستقبلهم بحفاوة					
09 تتيح الكلية فرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف					

ملحق رقم 07: استمارة الاستبيان

جامعة ابن خلدون . تيارت .

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التسيير .

تخصص: ادارة اعمال

استمارة الاستبيان

اخوتي الكريمة... اخي الكريم.

تحية طيبة، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج بعنوان دور الاتصال الداخلي في تحفيز اداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة سوناكوم قمنا بإعداد هذا الاستمارة التي تضم مجموعة من الأسئلة والتي نأمل أن تتم الإجابة عنها من طرفكم بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع علامة X في الخانة المناسبة، مع العلم أنه سيتم التعامل مع الاجابات بسرية تامة، ولن نستخدم إلا الأغراض البحث العلمي فقط.

نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في إثراء هذه الدراسة .

القسم الاول:

- بيانات عامة:

يرجى وضع اشارة (X) التي تنطبق عليك:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن: ☐ 20-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ أكثر من 51 سنة ☐ 41-50 سنة

ملحق (٣)

المعلم الفاضل/ المعلمة الفاضلة

تهدف الاستبانة الحالية إلى التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية بمدارس التربية الفكرية بمحافظة الدقهلية والمعوقات التي تحول دون تحقيقها وكذلك متطلبات تحقيقها من خلال ثلاثة محاور.

نأمل من سيادتكم بوضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي يعبر عن رأيكم ، علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

البيانات الأولية:

١- الاسم : (اختياري).

٢- النوع : ذكر () أنثى ()

٣- عدد سنوات الخبرة : أقل من ١٠ سنوات ()

من ١٠ إلى ٢٠ سنة ()

من ٢٠ سنة فأكثر ()

شاكرين لكم حسن تعاونكم

د/ دينا علي حامد أحمد

المحور الأول : واقع جودة الخدمات التعليمية بمدارس التربية الفكرية

يتحقق بدرجة مرتفعة	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	
			أولاً: خدمات القبول والتسجيل: ١- تلتزم إدارة مدارس التربية الفكرية بالشروط التي تحددها إدارة التربية الخاصة في قبول التلاميذ بها. ٢- تقوم المدارس بدراسة وتقييم حالة كل تلميذ قبل التحاقه بها. ٣- تقوم المدرسة بتصنيف التلاميذ إلى مجموعات متجانسة من حيث درجة الإعاقة العقلية والعمر العقلي. ٤- توفر المدرسة أدوات ومقاييس مقلنة للتعرف على قدرات التلاميذ المعاقين عقليا.
			ثانياً: خدمات الإرشاد النفسي: ١- تساعد المدرسة التلاميذ المعاقين عقليا علي تكوين عادات صحية واجتماعية صالحة تساعدهم علي التكيف الاجتماعي. ٢- توهل المدرسة التلاميذ للاعتماد علي أنفسهم في حدود قدراتهم. ٣- تعقد إدارة المدرسة دورات تدريبية وتوعية لأسر المعاقين عقليا. ٤- تنمي المدرسة لدي التلاميذ المعاقين عقليا المهارات الضرورية للتوافق النفسي.
			ثالثاً: خدمات التوجيه المهني: ١- تعلم المدرسة المعاقين عقليا وتدريبهم علي بعض المهن أو الحرف التي تتناسب مع مستويات ذكائهم. ٢- يتوافر بالمدرسة المعامل والورش اللازمة لتدريب المعاقين عقليا. ٣- تعطي المدرسة للتلاميذ المعاقين عقليا مستوى مناسب من المعلومات عن المهن التي يتدربون عليها. ٤- تساعد المدرسة المعاقين عقليا في بدء مشاريعهم المهنية الخاصة.
			رابعاً: خدمات الرعاية الصحية: ١- يتوافر بالمدرسة عيادة طبية لتقديم الخدمات الصحية للمعاقين عقليا. ٢- يتوافر بالمدرسة أخصائي علاج اضطرابات الكلام. ٣- يتوافر بالمدرسة أخصائي نفسي. ٤- يتوافر بالمدرسة عدد كاف من الأخصائيين الاجتماعيين. ٥- توفر المدرسة فحوصات طبية دورية للتلاميذ المعاقين عقليا.
			خامساً: خدمات التعليم والتعلم: ١- تعمل المناهج علي تعزيز قدرات التلاميذ المعاقين عقليا بشكل فعال. ٢- تتناسب المناهج مع احتياجات وقدرات المعاقين عقليا.

متطلبات تحقيق جودة الخدمات التعليمية بمدارس التربية الفكرية بمحافظة الدقهلية (دراسة ميدانية)

بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بتحقق بدرجة مرتفعة	
			٣- تراعي المناهج الفروق الفردية بين التلاميذ المعاقين عقليا. ٤- تركز المناهج على النواحي التطبيقية بجانب النظرية. ٥- تتنوع طرق التدريس المستخدمة في توصيل المعلومة للمعاقين عقليا. ٦- توفر المدرسة أنشطة التطعيم والتعلم بطريقة مشوقة تجذب انتباه المعاقين عقليا. سادسا: خدمات الأنشطة التربوية: ١- تلبي الأنشطة التربوية حاجات النمو المختلفة للتلاميذ المعاقين عقليا. ٢- تنمي الحواس المختلفة لدى التلاميذ. ٣- تعود التلاميذ على أداء بعض التمرينات التعويضية والعلاجية. ٤- تساعد في إثراء حصيلة التلاميذ اللغوية. ٥- يتوافر بالمدرسة العدد الكاف من المعلمين المؤهلين للإشراف على الأنشطة.
			سابعا: خدمات المياني والتجهيزات المدرسية: ١- يتوافر بالمدرسة فصول ذات جودة عالية. ٢- يتوافر بالمدرسة أماكن للترفيه واللعب. ٣- تهتم المدرسة بالنظافة العامة. ٤- تطبق المدرسة العدد المسموح به للتلاميذ داخل الفصل الواحد ما بين (٥-١٠) تلميذ حسب مستوى الإعاقة العقلية. ٥- يتوافر بالمدرسة الوسائل التعليمية التي تجذب انتباه المعاقين عقليا لعملية التعلم. ٦- يتناسب تصميم المبنى المدرسي مع احتياجات المعاقين عقليا.

المحور الثاني: المعوقات التي تحول دون تحقيق جودة الخدمات بمدارس التربية الفكرية.

غير موافق	محايد	وافق	
			١- قلة الاهتمام بتدريب المعاقين عقليا على المهارات الاجتماعية.
			٢- قلة استخدام المعلمين لطرق التدريس الحديثة.
			٣- الافتقار إلى عقد دورات تدريبية لمعلمي مدارس التربية الفكرية.
			٤- وجود نسبة من المعلمين بمدارس التربية الفكرية غير مؤهلين للتعامل مع المعاقين عقليا.
			٥- قلة عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين مقارنة بالاحتياجات الفعلية.
			٦- ضعف التعاون بين مدارس التربية الفكرية وأولياء أمور المعاقين عقليا.
			٧- ضعف الاهتمام بتصنيف المعاقين عقليا وفقا لقدراتهم العقلية.
			٨- التراخي في صيانة الأجهزة والوسائل التعليمية.
			٩- ضعف الاهتمام بالرعاية الصحية للمعاقين عقليا.
			١٠- ضعف صلاحية المبنى المدرسي وملاءمته لإجراءات الأمن والسلامة.
			١١- قلة توافر الخبرة الكافية لدى معلمي مدارس التربية الفكرية.
			١٢- صعوبة المناهج الدراسية مقارنة بالقدرات العقلية للمعاقين عقليا.
			١٣- ارتفاع كثافة الفصل الواحد.
			١٤- ضعف الإمكانيات المالية المخصصة لمدارس التربية الفكرية.
			١٥- افتقار المدارس للوسائل التعليمية اللازمة لتأهيل وتعليم المعاقين عقليا.
			١٦- قلة وضوح الأهداف لدى كثير من العاملين بمدارس التربية الفكرية.
			١٧- ضعف الاهتمام بمتابعة تطبيق خطة الدراسة بمدارس التربية الفكرية.

المحور الثالث: متطلبات تحقيق جودة الخدمات بمدارس التربية الفكرية.

غير موافق	محايد	وافق	
			١- تفعيل شروط القبول بمدارس التربية الفكرية.
			٢- ربط أهداف مدارس التربية الفكرية بالاحتياجات التربوية والتعليمية والمهنية للمعاقين عقليا.
			٣- ملائمة المناهج الدراسية لقدرات المعاقين عقليا.
			٤- تطوير معايير اختيار معلمي التربية الفكرية.
			٥- زيادة عدد المهن التي يتم تأهيل المعاقين عقليا.
			٦- إعادة النظر في معايير اختيار إدارة مدارس التربية الفكرية.
			٧- الاهتمام بعقد دورات تدريبية للمعلمين بناء على احتياجاتهم التدريبية.
			٨- مراعاة توافر شروط الأمان والسلامة المهنية.
			٩- تشجيع وسائل التمويل المختلفة.
			١٠- تشجيع وسائل وأساليب التعليم والتعلم للمعاقين عقليا.
			١١- تفعيل التعاون بين مدارس التربية الفكرية وأولياء الأمور.
			١٢- تزويد المدارس بالمقاييس والاختبارات النفسية اللازمة للمعاقين عقليا.
			١٣- تشجيع رجال الأعمال والقادرين ماديا على التبرع لتلك المدارس.