

متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكلية التربية جامعة المنصورة

زينب حمدان محمود اسماعيل

معيدة بقسم العلوم التربوية والنفسية

بكلية التربية النوعية - جامعة المنصورة

تقديم الخريج الذى يستوفى متطلبات واحتياجات سوق العمل وخدمة المجتمع؛ وذلك من خلال تقديم خدمة تعليمية ذات معايير وجوده تؤدي إلى تحقيق الأهداف بالمستوى المطلوب (أبكر، ٢٠١٦: ٢٠).

فجودة الخدمات التعليمية يتعلق بترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتقديم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعاتهم ورغباتهم واحتياجاتهم ويساعد على التخلص من العيوب والأخطاء بهذه الخدمات بشكل منظم للاقتراب من الوضع المثالى للمنتجات والخدمات التعليمية بما يعبر عنه، لتحقيق الجودة والتميز فى هذه الخدمات (السيد، ٢٠١٤: ١٤٨).

ولذا فلارتقاء بجودة الخدمة هو الضمان الرئيسى لتحقيق الامتياز لهذه الخدمات، ومن ثم زيادة رضا العملاء، أى أن جودة الخدمة هى مقياس للدرجة التى يرتقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء لتقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعنى تطابق مستوى الجودة الفعلى مع توقعات العملاء أو التفوق عليها، فهو مفهوم

مقدمة:

لقد كان التعليم وما زال مفتاح التقدم والنمو والازدهار للأفراد والأمم على حد سواء، فالتجارب الدولية المعاصرة أثبتت بما لا يدع مجالاً للشك أن بداية التقدم الحقيقية بل والوحيدة هى التعليم؛ لأن أى تقدم للمجتمع محكوم عليه بالمرور عبر البوابة التعليمية (بهاء الدين، ١٩٩٧: ١٣).

فإذا كانت الدول المتقدمة تضع التعليم فى أولوية برامجها وسياساتها فإن من باب أولى أن تهتم الدول التى تريد أن تحقق لنفسها مكانة تعليمية بالتعليم وخاصة الجامعى منه. وتعد الجامعة القاعدة الفعالة فى بيئة التعليم وأهدافه، على اعتبارها منظمة خدمية تختص بإنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية والتدريبية، وهى بذلك تمثل المدخل الرئيسى لكل الأنشطة الإنسانية فى المجتمع سواء كانت اقتصادية أم سياسية، صناعية أم خدمية، مادية أم روحية (السعد ومنهل، ٢٠٠٦: ١٣٧).

وتشهد الجامعات حراكا وتنافسا للارتقاء بنفسها، والقيام بدورها المتمثل فى

يكمُن في المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد جودة الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الخدمة المقدمة لهم (الكندري، ٢٠١٠: ٩٧١). وكليات التربية هي أحد المنابر العلمية بالجامعة، وتقوم مهمتها الأولى على إعداد وتكوين معلمى المستقبل، ولا يمكنها القيام بذلك على خير وجه إلا بتقديم خدمات تعليمية تمكنها من القيام بهذا الدور الإعدادى والتكويني للمعلم من خلال ما تقدمه من خدمات تعليمية تساهم بكل عناصرها في تكوين معلمى المستقبل في كافة التخصصات والبرامج.

مشكلة البحث

على الرغم من تزايد عدد الجامعات الحكومية والخاصة في البلاد إلا أن جودة الخدمة التعليمية فيها لا تزال مثار جدل ونقاش بين الكثير من المستفيدين والمهتمين بقضايا الجودة والتعليم، فنجد الكثير من الشكاوى حول رداءة مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة وتدنيتها في الجامعات سواء كانت حكومية أم خاصة، وهذا ما يجعل الجامعات تقوم باستخدام العديد من الاستراتيجيات لتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها، وذلك لعلها تكسب رضا المستفيدين من تلك الخدمات (الشعبي، ٢٠١٦: ٧٨).

فمشكلة إنخفاض مستوى المخرجات التعليمية لكليات التربية تزداد يوماً بعد يوم، إذ تقلص الدور التربوي للمعلم إلى حد بعيد عما كان عليه في عقود ماضية، وأصبح الضعف التربوي والمهني للمعلم (غلام، ٢٠١٥: ٢) مرتبط بنوعية وكفاءة الخدمات التعليمية التي يتلقاها قبل التخرج (سنوات الإعداد) من كليات التربية.

لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

١. ما الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية بالتعليم الجامعي؟
٢. ما أهم مشكلات الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة؟
٣. ما التصور المقترح لجودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة؟

أهداف البحث

يهدف البحث الحالي إلى وضع تصور مقترح يمكن من خلاله توفير المتطلبات اللازمة لجودة الخدمات التعليمية التي تقدمها كليات التربية جامعة المنصورة لطلابها، وذلك من خلال :

١. التعرف على الإطار المفاهيمي لجودة الخدمات التعليمية بالتعليم الجامعي.
٢. تحديد أهم مشكلات الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة.

أهمية البحث

تتضح أهمية هذا البحث من الآتى :

١. تتبثق أهمية البحث من أهمية الموضوع التى تتناوله ؛ المتمثل فى جودة الخدمات التعليمية التى تقدمها كليات التربية لطلابها والتى تعد من الركائز الأساسية للكليات التى تمكنها من تعزيز مراكزها التنافسية فى بيئتها المحلية والعالمية.

٢. تناولها لمرحلة التعليم العالى (الجامعى)

والتي هى :

أ. الأقرب إلى سوق العمل والمزود الأكبر بالقوى العاملة المؤهلة .

ب. أنها المؤثر المباشر على الهيكل المهني للقوى العاملة .

ج. الوسيلة الوحيدة المهمة لتقدم المجتمعات فى كافة المجالات .

٣. تناولها لأهم كليات الجامعة وهى كليات التربية مصانع إعداد وتكوين المعلمين .

٤. كما تتأتى أهميتها من كثرة المستفيدين من نتائجها وفى مقدمتهم (الطلاب - أولياء الأمور - المجتمع بأسره).

مصطلحات البحث

جودة الخدمات التعليمية

هى كافة الجهود والمساعدات التى تقدمها الكليات لطلابها فى المجال التعليمى متمثلة فى: أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من المتخصصين، قاعات التدريس المعدة

والمناسبة للعملية التعليمية، معامل حسب التخصص، أجهزة تعليمية حديثة، المكتبات والقاعات المحيطة بها، الكتب الجامعية سواء كانت ورقية أو إلكترونية، بما يسهم فى تحقيق أهداف العملية التعليمية ويرقى بمستوى الطالب التعليمى.

الدراسات السابقة

أولا الدراسات العربية:

١. دراسة طرابلسية (٢٠٠٨)

بعنوان "إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية فى مؤسسات التعليم العالى السورية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر وتطبيق مجالات التقويم الذاتى ومعايير الجودة فى مؤسسات التعليم العالى والبحث العلمى السورية كمؤشرات على جودة الخدمات التعليمية والبحثية وعلى أداء المؤسسات فى ظل وجود هيئة وطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمى استنادا إلى آراء أعضاء الهيئة التدريسية وطلاب الدراسات العليا فى الجامعات الحكومية السورية.

ومن أهم النتائج التى توصلت إليها تدنى مستوى تطبيق مجالات التقويم الذاتى المتمثلة بالرسالة وشؤون الهيئة التدريسية والتعليم والبحث العلمى والموارد والإنفاق، أما المجال السادس للإدارة فكان مستوى التطبيق فيه متوسطا وفقا لآراء أعضاء هيئة التدريس، وجود اختلافات جوهرية بين آراء

أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية والبحثية المنوقة والمقدمة حول معايير الجودة المتمثلة فى الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف ووجود اختلافات جوهرية بين هذه الآراء تعزى إلى الكلية والخبرة والمستوى الأكاديمي.

٢. دراسة غيور (٢٠٠٩)

بعنوان "وعى طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمة التعليمية التى تقدم لهم"، هدفت الدراسة إلى التعرف على وعى طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمات التعليمية المقدمة لهم، والتعرف على مدى تأثير كل من متغير الجنس والتخصص والبيئة على درجة وعى الطلاب بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم، وتقديم تصور لتفعيل دور الطلاب فى تحقيق جودة العملية التعليمية بالكلية فى ضوء مفهوم الجودة الشاملة.

ومن النتائج التى توصلت إليها أن هناك وعى لدى طلاب كلية التربية النوعية بجودة الخدمة التعليمية التى تقدم لهم بالكلية ولكن دلالة هذا الوعى منخفضة، لا توجد فروق بين الذكور والإناث فى درجة الوعى بجودة الخدمة التعليمية، توجد فروق بين الشعب المختلفة بالكلية فى ترتيب درجة الوعى لمحاور جودة الخدمة التعليمية.

٣. دراسة موسى (٢٠١٤)

بعنوان "جودة الخدمات التعليمية فى كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب"، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم جودة الخدمات التعليمية وأبعادها ونماذج قياسها، والتعرف على واقع الخدمات التعليمية المقدمة فى كلية التربية جامعة نجران، والمشكلات والمعوقات التى تحد من جودتها.

ومن النتائج التى توصلت إليها أنه مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالكلية جاءت بدرجة متوسطة من وجهة نظر الطلاب والطالبات.

٤. دراسة شاهين (٢٠١٥)

بعنوان "إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية : دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس"، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الاهتمام بمستوى الخدمة التعليمية فى جامعة عين شمس، التوصل إلى عدة مقترحات لتحسين جودة الخدمة التعليمية بالاعتماد على كل من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والمادة الدراسية و(أدوات مساعدة)، والتوصل إلى سبل لمواجهة معوقات تحسين الجودة على قطاع التعليم العالى.

ومن النتائج التى توصلت إليها أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمة التعليمية الحالية المقدمة من الجامعات

عدم ملائمة العاملين للوظيفة، نظام رقابي غير ملائم).

ثانياً الدراسات الأجنبية :

١. دراسة إيست East (٢٠٠١)

بعنوان "الطلاب كعملاء : انطباعات الطلبة الأجانب نحو الخدمة التعليمية"، هدفت الدراسة إلى قياس إنطباعات وتوقعات الطلبة الأجانب من دول شرق آسيا نحو جودة الخدمة التي تقدمها لهم الجامعات النيوزيلندية الحكومية، وقد اعتمدت الدراسة على مقياس جودة الخدمة (SERQUAL) المعدل لمواكبة السمات التعليمية وذلك بتطبيق مدخل الفجوة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن الطلبة غير راضين عن مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها لهم الجامعات عينة الدراسة فقد كانوا يتوقعون أن تقوم الجامعات بتحقيق احتياجاتهم التعليمية، من حيث جودة أداء الهيئة التدريسية، وتقوية الإنجليزية كي يتمكنوا من مواجهة احتياجات سوق العمل بعد تخرجهم، كما أظهرت النتائج خمسة أبعاد يمكن استخدامها في قياس جودة الخدمة المقدمة للطلبة وهي: التجهيزات والمختبرات والمكتبة، الإداريون، الهيئة التدريسية، الإرشاد والتوجيه، الطلبة.

٢. دراسة ماهيوب Mahyub (٢٠٠٨)

بعنوان "جودة الخدمة التعليمية في الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا"،

ومستوى الخدمة المتوقعة من الطلاب وذلك على الرغم من أن معظم عناصر مستوى الخدمة التعليمية الحالية المقدمة من الجامعات قد نال القبول والرضا والاستحسان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية بين المتطلبات العلمية لتحسين الجودة بجامعة عين شمس وما هو مطبق فعلاً.

٥. دراسة الشغبي والمخلافى (٢٠١٦)

بعنوان "تقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERQUAL)"، هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة من كلية التربية بجامعة الدمام، وإفادة المسؤولين عن الكلية والمهتمين بتخطيط وتطوير الخدمات للمستفيدين منها طلاباً وباحثين وأساتذة، وسد بعض أوجه النقص في الدراسات المتعلقة بجودة الخدمات التعليمية بكليات التربية.

ومن النتائج التي توصلت إليها أن هناك فجوة دالة إحصائياً بين الخدمة الفعلية المقدمة للدارسين والخدمة المتوقعة من الكلية، حيث كانت الخدمة الفعلية المقدمة للدارسين أقل مستوى بالمقارنة مع الخدمة المتوقعة، وأن ذلك يرجع إلى (ضعف التكنولوجيا المستخدمة، الافتقار إلى العمل بنظام الفريق،

الجودة الشاملة في جامعة بروناى دار السلام، كما وأكدت الدراسة على دور إدارة الجامعة، سواء على المستوى التنفيذى أو الإدارى فى تحسين جودة الخدمات المقدمة إلى الطلاب والاستمرار فى رفع مستوى الأداء المؤسسى الشامل.

الإطار النظرى للبحث

وسوف نتناول مجموعة من المحاور هى: **المحور الأول:** الإطار المفاهيمى لجودة الخدمات التعليمية، **المحور الثانى:** مشكلات الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب كليات التربية، **المحور الثالث:** تصور مقترح لجودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة.

المحور الأول: الإطار المفاهيمى لجودة الخدمات التعليمية:

١. مفهوم جودة الخدمات التعليمية

ويعد مفهوم جودة الخدمة التعليمية من المفاهيم التى تتباين حولها الأفكار وذلك وفقاً لوجهات نظر الباحثين واختلاف عقائدهم الفكرية والإدارية، وفى هذا الصدد أعطيت عدة تعريفات لمفهوم جودة خدمة التعليم العالى (رقاد، ٢٠١٤: ٣٤) ومنها:

تعرف جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة (المؤسسة التعليمية) بأنها مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً من قبل المنظمة لهذه الخدمة أو أى جهة رقابية على

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية فى الكلية العالمية بجامعة العلوم والتكنولوجيا، وأظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمة التعليمية أعلى لصالح الطلاب مقارنة بالخريجين وظهر ذلك فى محاور الدراسة التسعة، كما أظهرت النتائج أن أغلبية الطلاب لاحظوا أن الكلية العالمية تزودهم بمستوى أعلى فى جودة الخدمة التعليمية مقارنة بالخريجين، كما توصلت الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس ولكن يوجد اختلاف فى ثلاثة محاور هى المناهج والمكتبة والتوظيف لصالح الإناث.

٣. دراسة يعقوب Yaquob وآخرون (٢٠١٥)

بعنوان "جودة الخدمة فى مؤسسات التعليم العالى - جامعة بروناى دار السلام - دراسة حالة"، هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتقييم جودة الخدمة المتعلقة بالخدمات التعليمية المقدمة فى جامعة بروناى دار السلام، باعتبارها جزءاً من تقييم الجودة، وتم استخدام نموذج SERVEQUAL لقياس جودة الخدمة فى هذه الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة فى جامعة بروناى دار السلام مرضية لجميع الطلاب ولكنها ليست بالمتميزة، كما ألفت الضوء على الحاجة إلى تطبيق مفهوم إدارة

والخدمات المتبادلة بين المجتمع المحلى والمؤسسة التعليمية، وكذلك أعضاء هيئة التدريس والإداريون والطلاب والمكتبات والتمويل وحرية المؤسسة فى اتخاذ القرار. (مصطفى، ٢٠٠٨: ٧٦٦)

وتعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها القوة الدافعة لنظام التعليم الجامعى ليحقق أهدافه التى يتطلبها المجتمع فى ضوء معايير محددة، ليس فقط لقياس مخرجات التعليم الجامعى، بل تمتد إلى عناصر تقديم الخدمة التعليمية وفى مقدمتها أعضاء هيئة التدريس. (رزق الله، ٢٠١٠: ١١٣)

وتعرف أيضا بأنها توفير وتقديم الخدمات التعليمية بصورة تكفل إعداد وتكوين خريج فاعل قادر على دخول سوق العمل بنجاح، والإمام بأساسيات اختصاصه، مقارنة بالجامعات العالمية المتميزة، وهذا يتطلب وضع أهداف لتحقيق هذا المستوى من الجودة وإجراءات عمليات قياس وتقويم مستمرة لضمان مستوى الجودة المستهدف فى المدخلات والعمليات والمخرجات. (الحورى وآخرون، ٢٠١٢: ٢٥٦)

وأیضا تعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها العمل على توفير الاحتياجات الأساسية للنظام التعليمى، والذى يتكون من جميع أركان العملية التعليمية، والمتمثلة فى كفاءة الأستاذ الجامعى، وأساليب وتقنيات التدريس،

هذه المؤسسة كما هو الحال فى مجال التعليم العالى حيث الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد الجهة الرقابية على الجامعات المصرية وهى التى تضع مثل هذه المعايير. (Grosby, 2006, 84)

ويعد العنصر الرئيسى فى تعريف جودة الخدمة التعليمية هو خدمة الزبون (الطالب)، فالجودة لا تشتق من المنح والموازنات، والمعدلات الدراسية للطلبة، وعدد المجلات فى المكتبة، وأناقاة المبانى والمرافق الجامعية فحسب، بل من الاهتمام بتلبية حاجات الطلبة وتوقعاتهم. (الحولى، ٢٠٠٤: ٧)

وتعتبر جودة الخدمة التعليمية عن " مجموعة من الخصائص والصفات الإجمالية التى ينبغى أن تتوافر فى الخدمة التعليمية بحيث تكون هذه الخدمة قادرة على تأهيل الطالب وتزويده بالمعرفة والمهارات والخبرات أثناء الدراسة الجامعية، وإعداده فى صورة خريج جامعى متميز قادر على تحقيق أهدافه وأهداف المجتمع التتموية". (أبو فارة، ٢٠٠٥: ٨٧١)

وتشير جودة الخدمة التعليمية إلى المستويات والموصفات والخصائص التى تتميز بها مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية مثل البنية التحتية للمؤسسة، والمناهج الدراسية، والتجهيزات،

والمكتبات، وخدمات الطالب، والبيئة الجامعية مع مراعاة جودة أبعاد تلك الخدمات، وذلك بهدف استفادة الطالب منها. (العمروسي وعز الدين، ٢٠١٦: ١١٩٩)

وفي ضوء التعاريف أعلاه يمكن وضع مدخلين لمفهوم جودة الخدمات التعليمية هما:

- المدخل الأول : من وجهة نظر مقدم الخدمة التعليمية: وهو مدى مطابقة الخدمات المقدمة للمعايير الموضوعية سلفاً لهذه الخدمة.
- المدخل الثاني : من وجهة نظر المستفيد من الخدمة التعليمية: وهو مدى ملائمة الجودة المقدمة لإستخدامات المستفيد وإستعمالاته.

إن جودة الخدمة التعليمية تتمثل في تحقيق رغبات الطالب، أي أن متلقو الخدمة هو الذى يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة وما كان يتوقعه من تلك الخدمة، فالمستهلكين الخارجيين هم الطلاب، أصحاب العمل المستقبليون، والمجتمع، أما المستهلكون الداخليون فهم أعضاء هيئة التدريس وفريق البحث، وفريق العمل الإدارى، وسواء كان الطالب مستهلكاً داخلياً أو مستهلك خارجي، فإن ذلك يضع على عاتق الجامعة عبء

التفكير فى كيفية تقديم الخدمة (السيد، ٢٠١٤: ١٤٩).

٢. أبعاد جودة الخدمات التعليمية

يوجد اتفاق عام بين الباحثين على أن جودة الخدمة تتحدد بمجموعة من الأبعاد، إلا أنه لا يوجد اتفاق على طبيعة ومحتوى هذه الأبعاد، وقد يكون هذا التعدد نتيجة تعدد مجالات الخدمة فى حد ذاتها وكذلك اختلاف العوامل الثقافية بين المجتمعات (موسى، ٢٠١٤: ٦٩).

وقد احتوى مقياس SERVQUAL على خمسة أبعاد لجودة الخدمة التعليمية، يضم كل منها بدوره عدداً من العناصر أو المتغيرات وهى (عباس، ٢٠٠٥: ٤٠):

١. الجوانب الملموسة: وتتضمن توافر

حدثات الشكل فى المكتبة أو تجهيزات الجامعة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وجاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.

٢. الاعتمادية: ويتضمن وفاء الجامعة

بالتزاماتها التى وعدت بها الطلبة، واهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحرى الصحة والدقة فى أداء الخدمة، والتزامها بتقديم خدماتها فى الوقت الذى وعدت بتقديم الخدمة فيه

ومن أهم المتغيرات الدالة على جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالجامعة (الكندري، ٢٠١٠: ٩٧٧):

١. صلاحية المبنى الجامعي لتقديم العملية التعليمية.
 ٢. توافر الخبرات والمهارات لدى هيئة التدريس بالجامعة.
 ٣. تعاون العاملين بالجامعة مع الطلاب.
 ٤. معرفة الطلاب المهارات المكتسبة خلال سنوات الدراسة.
 ٥. شعور الطلاب بالأمان عند التعامل مع العاملين بالجامعة.
- ويذكر (أبكر، ٢٠١٦: ٢١-٢٢) ان معايير قياس جودة الخدمة التعليمية تعتمد على عدة محاور تتمثل في:
- **الطلبة:** تحدد معايير جودة العملية التعليمية المرتبطة بالطلبة في عدة عوامل مثل إنتقاء الطلبة (شروط القبول)، ونسبة الطلبة إلى عضو هيئة التدريس، ودافعية الطلبة، واستعدادهم للتعلم.
 - **المناهج الدراسية:** تعد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج من حيث المحتوى، والمستوى، والطريقة، والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية.

للمستفيدين، واحتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها.

٣. **الاستجابة:** وتتضمن اهتمام الجامعة بإعلام طلابها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين من الطلبة، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الطلبة، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونتهم.
٤. **السلامة والأمان:** ويتضمن حرص الجامعة على غرس الثقة في نفوس طلابها وشعورهم بالأمان في تعاملهم مع الجامعة وموظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإمامهم بالمعرفة، وحصولهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة على أسئلة المستفيدين من الطلبة.
٥. **التعاطف:** ويتضمن اهتمام الجامعة بالمستفيدين اهتماماً شخصياً، وتفهمهم لحاجات الطلبة بالتحديد، ووجود برامج تعليمية ممتازة (محاضرات، ندوات... الخ) بهذه الجامعات.

والدوريات، توافر الإنترنت، الكتب الإلكترونية).

- قاعات الدراسة والمعامل من حيث (تتناسب قاعات المحاضرات والفصول الدراسية، المعامل ومدى توافر التجهيزات بها من الوسائل السمعية والبصرية والخامات بالإضافة لتوافر الوسائل التعليمية الداعمة للبرامج التعليمية من ورش وملاعب وفنادق ومطاعم وحقول تجريبية ومستشفيات تعليمية.

- أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة من حيث وجود عجز أو فائض في بعض التخصصات.

- كفاية الموارد المادية اللازمة للإنفاق على المباني، البنية التحتية، الأنشطة الطلابية.

٣. خصائص الخدمات التعليمية

وتتمتع الخدمات التعليمية كما هو حال الخدمة بصورة عامة بجملة من الخصائص، تتمثل في (رقاد، ٢٠١٦: ٨٥) :

أ. اللاملموسية:

حيث لا يمكن للمستفيد من الخدمات التعليمية أن يعيدها في حالة عدم تحقيقها للجودة المطلوبة لصعوبة معاينتها ومعرفة جودتها قبل الحصول عليها، غير أنه ليس بالضرورة أن تكون في مجملها غير ملموسة،

• هيئة التدريس: إن جودة الخدمة التعليمية لأي جامعة إنما تقاس بهيئة تدريسيها، زما تبذله من نشاط، وما تمتلكه من قدرات علمية والقدرة في إيصالها والرغبة في إعطائها.

• القيادة الإدارية: يتطلب من القيادة الجامعية امتلاك مجموعة من المهارات الفنية والإدراكية والإنسانية؛ كي يتمكنوا من القيام بأدوارهم الأكاديمية والإدارية والتربوية.

• الإمكانيات المادية: تتعدد الإمكانيات المادية في التعليم العالي بحيث تشمل جميع أنواع التجهيزات والمختبرات والمكتبات.

• استقلالية الجامعة والكلية: من مؤشرات جودة الخدمة التعليمية؛ الاستقلالية والتحرر من الضغوط؛ إذ بقدر ما يتاح من حرية التفكير والبحث بقدر ما ينطلق الإبداع والتفكير.

والتي حددتها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد فيما يلي: (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، ٢٠٠٩: ٨٨-١١٢)

- المكتبة من حيث توافر التجهيزات المتاحة وطبيعة نشاط المكتبة وأعداد الطلاب (تنوع وحدثة المراجع

التعلم، المكتبات، الكتب، التسهيلات الرياضية، معامل اللغة والعلوم وهكذا (السيد، ٢٠١٤: ١٤٧).

ب. التلازمية:

أى أن الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وأنها تعتمد في تقديمها - في غالب الأحيان - على الاتصال الشخصي بين مقدمها والمستفيد منها.

ج. عدم تجانس الخدمة:

حيث أنه لا يوجد تجانس في تقديم الخدمة التعليمية بسبب اختلاف كفاءة ومهارة أعضاء هيئة التدريس، ومكان وزمان تقديمها، ودرجة التفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

د. الملكية:

الخدمة التعليمية كغيرها من الخدمات، ينتفع منها ولا يمكن امتلاكها أو تحويل ملكيتها أو إعادة بيعها ولا يمكن نقلها من مكان لآخر، لأنها أساسا غير ملموسة ويتم استهلاكها مباشرة عند تلقيها.

هـ. صعوبة تقييم جودة الخدمة من جانب

المستفيد منها:

تعتبر عملية تقييم جودة الخدمة التعليمية أكثر صعوبة وتعقيدا، فنتائجها تأتي متأخرة وعادة ما تكون بعد تخرج الطلاب

بل يمكن أن تحتوي على جوانب ملموسة مدعمة لإنتاج وتقديم الخدمة التعليمية، كاستعانة عضو هيئة التدريس ببعض الأجهزة في التدريس. وبالإضافة إلى ذلك؛ تشكل الجوانب المادية للموسسة كمباني مؤسسة التعليم العالي وتصميمها ومظهرها الخارجى ومعداتها وأجهزتها ومظهر موظفيها أحد أهم الأسس التي يعتمد عليها الطلبة في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

ونتيجة لعدم ملموسية الخدمات التعليمية ينبغى على المؤسسات الجامعية أن تسعى إلى بناء ثقة المستفيدين في خدماتها من خلال: (المساعد، ٢٠٠٣: ٤٤)

- العمل على زيادة ملموسية الخدمة المقدمة.
- العمل على تأكيد المنفعة الناتجة عن الحصول على الخدمة وليست فقط شكل الخدمة مثال ذلك أن تعمل الكلية على التأكيد على الفرص المتاحة للعمل لخريجها بدلاً من التأكيد على المزايا الموجودة بها من خدمات تعليمية وصحية ورعاية وغيرها.
- وعلى الرغم من الطبيعة غير الملموسة لخدمات التعليم الجامعي، إلا أن هناك بعض الخصائص المادية للموسسة التي تميز المنتجات الجامعية أيضاً ومنها: المباني التي يتعلم فيها الطلاب وتحدث فيها عملية

والشخصية تشكل جزءاً متكاملًا للمنتج الجامعي (السيد، ٢٠١٤: ١٤٦-١٤٧).

المحور الثاني: مشكلات الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة:

تعد كليات التربية إحدى المؤسسات الجامعية الهامة التي تقع عليها مسئولية أساسية في عملية إصلاح التعليم، وذلك باعتبارها المسئولة عن إعداد المعلمين المؤهلين علمياً للتدريس في مراحل التعليم المختلفة، وتبنى أفضل الطرق وأحدثها في إعداد المعلم (محمود، ٢٠٠٥: ٦٣)، والسعي إلى بناء المعلم الفاعل المشارك الذي يمتلك القدرات والمهارات المطلوبة في عصر المعرفة، وتأكيد البعد الإنساني في التعامل مع الطلاب.

ويوجد في جامعة المنصورة خمس كليات للتربية تقدم خدماتها لعدد هائل من الطلاب ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

م	الكلية	عدد الطلاب
١	كلية التربية.	١٢٣٤٣
٢	كلية التربية النوعية بالمنصورة.	٢٤٩٩
٣	كلية التربية النوعية منية النصر.	١٥٥١
٤	كلية التربية النوعية مبيت غمر.	٢١٨٦
٥	كلية التربية الرياضية.	٣٨٥٤
	إجمالي عدد الطلاب	٢٢٤٣٣

المصدر: مركز المعلومات والإحصاء ودعم اتخاذ القرار

وانخراطهم في الحياة الوظيفية. كما أن الطلاب يقيمون هذه الخدمة بطرق مختلفة حسب إدراكاتهم لجودتها، وهذا ما يجعل من الضروري الكشف عن الأبعاد والمعايير التي يستخدمونها في تقييمهم لجودة الخدمة التعليمية المقدمة.

و. ارتباط مستوى جودة الخدمة بإدراك المستفيد:

ترتبط عملية جودة الخدمة أساساً بثقة المستفيد في المؤسسة وقناعاته بمستوى الجودة التي يحصل عليها، ولذلك تجد غالبية الأفراد يحكمون على الخدمة قبل الحصول عليها من واقع انطباعاتهم وتصوراتهم المتراكمة عن المؤسسة ذاتها (مرسال، ٢٠١٠: ٣٤).

ز. عدم قابلية الخدمات التعليمية للتنميط:

وذلك لصعوبة تنميط وتوحيد الخدمة، حيث تختلف الخدمة من فرد لآخر، بل وبالنسبة للفرد الواحد من وقت لآخر، مما يؤدي لصعوبة التحكم والرقابة على تلك الخدمات، وصعوبة التنبؤ بجودتها (رضوان، ٢٠١٢: ٧٣).

وتكمن السمة الأساسية للخدمات الجامعية في بعدها الإنساني فمن منظور المستهلك، يتصل التعليم الجامعي بهؤلاء الأفراد المسئولين عن توصيل الخدمات والمنتجات الجامعية: فأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ومهارتهم، وحماسهم، والالتزام،

- وتتميز كليات التربية بخصوصية في إعداد طلابها وتحديد المهارات التي تستلزم نموهم، حيث أنها تختص بتكوين معلمى المستقبل على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية، والقادرين على تلبية متطلبات مهنة التعليم والارتقاء بها، كل ذلك يدفعنا إلى تحديد أهم المشكلات التي تعاني منها الخدمات التعليمية المقدمة لطلاب كليات التربية والتي تعوقها عن تحقيق أهدافها.
- وتعانى كليات التربية بوجه عام من العديد من المشكلات، ولعل من أبرزها:
 - القصور في ربط المناهج التي تدرس في كليات التربية بثقافة ومتطلبات المجتمع المعاصر، حيث توجد فجوة بين المناهج والمقررات الدراسية بكليات التربية وبين ثقافة المجتمع (أحمد، ٢٠٠٧: ٨٨).
 - غياب الدور المؤسسى لكليات التربية في تطوير العملية التعليمية بها، ويرجع ذلك إلى عدد من الأسباب منها كثرة الأعباء والمسئوليات والضغوط على الكليات، مما ينتج عنه إعاقة حركة المسؤولين بالكليات عن القيام بمهام الجودة وأنشطة التطوير بكليات التربية، واقتصرت معظم أنشطتهم على التدريس داخل الكلية والعمليات المتعلقة به فقط.
- انخفاض مستوى خريجي كليات التربية، ويرجع ذلك إلى إفتقار كليات التربية إلى هياكل تعمل على خلق فرص أمام الخريجين للنمو المهني والتنمية المستدامة، فالواقع يشير إلى غياب الصلة بين كليات التربية وبين خريجها العاملين في مهنة التدريس، بالإضافة إلى نظرة بعضهم السلبية لمهنة التعليم، وهذا يشكل قصوراً في برامج الإعداد، فينبغى أن تعمل هذه البرامج على تغيير تلك النظرة السلبية للمهنة (مصطفى، ٢٠١٥: ٥٦).
- افتقار الطاقة البشرية بكليات التربية إلى بعض الكفايات التي تؤثر على العمل الإدارى والأكاديمى والإتصال مع الطلاب، وغياب الرقابة الداخلية والمتابعة والتقييم للأداء الإدارى (سلمان، ٢٠١٣: ٣).
- مشاكل تتعلق بطبيعة الدراسة والمقررات الدراسية، كشكاوى الطلاب من صعوبة الدراسة أو تداخل المواد الدراسية بعضها مع البعض الآخر والحشو والتكرار والتركيز على الحفظ والتلقين، أو كثرة المواد وسطحياتها وعدم اتصال الدراسة بالواقع.

- قصور بعض كليات التربية عن تحقيق الجودة الشاملة حيث يتمثل المنتج النهائى لها فى إعداد خريج لا تتوافر لديه الخصائص والسمات المناسبة، وكذلك قصورها عن تحقيق خدمة المجتمع وتنمية البيئة على النحو المرجو (سيد، ٢٠٠٩: ١٦٦).
- مشاكل البنية التحتية وقلة تحقيقها للمعايير المطلوبة، إضافة إلى متوسط عدد القاعات غير الملائم لتضخم عدد الطلاب، بالإضافة إلى قلة استخدام الأجهزة والأدوات والملاعب والقاعات النموذجية كل ذلك يؤثر على الإستخدام التدريسى للحدود القصوى للأداء (العطوشى، ٢٠١٨: ٩٠).
- قلة الاهتمام بالتعلم الذاتى، وضعف توظيف الدراسات التربوية ونظريات التعلم، وافتقاد البرنامج لمعيار أساسى هو التخطيط السليم للخبرات التعليمية للمنهج، وعدم الاهتمام الكافى بالمستحدثات التكنولوجية فى التدريس، والتركيز على اكساب المعلومات أكثر من توظيفها (خليل، ٢٠١٣: ٨).
- وتختلف مشكلات الخدمات التعليمية بكليات التربية باختلاف طبيعة الكلية وأهدافها
- التي تسعى إلى تحقيقها، فمشكلات كليات التربية النوعية بفرعها قد تختلف عن مشكلات كلية التربية على النحو التالى:
- أولاً: كليات التربية النوعية بفرعها تعاني من :
 - افتقار القاعات الدراسية والمعامل للتجهيزات اللازمة لكل تخصص.
 - لا توافر المناهج والمقررات الدراسية متطلبات واحتياجات سوق العمل فهى تقليدية وقديمة وتعتمد على الحفظ والتلقين وبعيدة عن التطوير والابتكار.
 - قلة توافر الأدوات والخامات والأجهزة والمعامل والورش الضرورية للأهداف الهامة للسياسة التعليمية بكليات التربية النوعية، ففى الكليات العملية لا يكتمل العمل بدون توافر المعامل والتجهيزات التى تساعد الطلاب والباحثين على إجراء التجارب والتطبيقات العملية التى بدونها تصبح الدراسة والأبحاث عملية نظرية قليلة الجدوى (حجازى، ٢٠٠٠: ٥٦).
 - عدم كفاية مكتبة الكلية لمتطلبات الدراسة الجامعية، بالإضافة إلى عدم توافر الخدمات المكتبية المساندة مثل

- على أمن الطلاب وصحتهم واستمرار العملية التعليمية.
- وجود عزلة بين الإعداد النظرى بكلية التربية والواقع التعليمى بالمدرسة.
- عدم إلتزام أعضاء هيئة التدريس بالساعات المكتبية.
- عدم توافر معامل ومختبرات مزودة بالتجهيزات والأدوات والأجهزة تناسب احتياجات الطلاب بالأقسام العلمية بالكلية.
- قلة الجهود المبذولة لمراجعة المقررات والمناهج الدراسية لتحديثها وتطويرها بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل.
- لا يتناسب محتوى بعض المقررات الدراسية ولا يعكس ما يهدف إلى تدريسه فى هذه المقررات.

المحور الثالث: التصور المقترح لتوفير متطلبات جودة

- الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة**
- يتطلب تطوير التعليم بكليات التربية قدرة غير مسبوقه للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة فى الحقول المعرفية التى تنتمى إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك

- الحاسب الآلى وألات التصوير والنسخ.
- عدم توافر مسرح تعليمى بالكلية يمارس فيه الطلاب الأنشطة التمثيلية الثقافية المختلفة.
- لا توجد مكاتب للمعيدين والمدرسين المساعدين بالكلية.
- عدم تزويد الأقسام العلمية بدواليب خاصة بالطلاب لحفظ الأجهزة والأدوات والمواد الخام اللازمة للتدريبات العملية.
- تكدر الطلاب داخل القاعات الدراسية والمدرجات مما يقلل من فرصة استخدام عضو هيئة التدريس لأنماط حديثة للتعليم والتعلم.
- عدم جدية أعضاء هيئة التدريس فى الربط بين ما يدرسه الطالب فى الكلية والمشكلات التى يعانى منها المجتمع المحيط.

- ثانيا: كلية التربية تعانى من :

- قلة توظيف أعضاء هيئة التدريس للوسائل التعليمية والتكنولوجية الحديثة بالعملية التعليمية.
- قلة الإهتمام بخدمات الدعم الطلابى من إرشاد أكاديمى ونفسى، وكذلك الخدمات الأمنية والصحية للحفاظ

- أن يخضع هذا التصور للمراجعة والتعديل المستمرين.

ثالثاً: منطلقات التصور المقترح

ينطلق التصور المقترح من وجود عدد من البدائل التي تسهم في توفير متطلبات جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة شريطة التزام الدولة بتوفير الإمكانيات والدعم اللازم لذلك، والذي يتمثل في:

١. البرامج والمقررات الدراسية.
٢. أعضاء هيئة التدريس.
٣. الجهاز الإداري.
٤. المكتبة.
٥. الأنشطة الطلابية.
٦. الطلاب والخريجون.
٧. التسهيلات المادية والبنية التحتية.

رابعاً: متطلبات التصور المقترح

(١) البرامج والمقررات الدراسية

١. مراجعة البرامج بصورة منتظمة، وإجراء التعديلات عليها بما يتناسب مع التغييرات في البيئة المحيطة ومع متطلبات سوق العمل.
٢. تحديث المقررات الدراسية لتنمية القدرات العقلية والإبداعية وتشجيع التفكير العلمي الخلاق، بعيداً عن آليات النقل والتلقين والتقليد.

دراسة مستوى الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتياً (طلال، ٢٠١٢: ٩١٨).

وتحدد عناصر التصور المقترح في النقاط التالية:

أولاً: مسلمات التصور المقترح

يمكن وضع التصور المقترح في ضوء مجموعة من المسلمات وهي:

١. دعم الدولة للتعليم الجامعي ضرورة ماسة لا يمكن التخلي عنها وخاصة لكليات إعداد وتكوين المعلمين.
٢. تزايد الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية بالجامعات، والتسابق فيما بينها لتقديم خدمات تعليمية أفضل لطلابها.

ثانياً: أهداف التصور المقترح

يقوم التصور المقترح لتطوير جودة الخدمات التعليمية المقدمة بكليات جامعة المنصورة على ضوء تأثير بعض الأهداف التالية:

- مراعاة الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات التعليمية بكليات التربية جامعة المنصورة.
- المرونة والبساطة في التصور المقترح بحيث يمكن تطبيقه على كافة المؤسسات التعليمية الجامعية.

- وتعديلها بما يتناسب احتياجاتهم ورغباتهم.
٤. تعاون موظفو الكلية مع الطلاب والرد على استفساراتهم.
٥. الحرص على توافر عدد كافي من موظفي الكلية لأداء الخدمات الطلابية، وتواجدهم باستمرار في أماكن عملهم.

(٤) المكتبة

١. حرص الكلية على التوعية المعلوماتية عن مكتبات الكلية وخدماتها المختلفة.
٢. تزويد المكتبة بأحدث الكتب والمراجع والدوريات وقواعد البيانات الإلكترونية اللازمة لدعم العملية التعليمية والبحثية المقدمة للطلاب.
٣. توفير خدمات مساندة بمكتبة الكلية مثل (أجهزة الحاسب الآلى، وخدمات النسخ والتصوير) بشكل ميسر للطلاب.
٤. اتساع مكتبة الكلية لاستيعاب الطلاب المترددين عليها.

(٥) الأنشطة الطلابية

١. تشجيع الأنشطة الطلابية المصاحبة وغير المصاحبة للمقررات الدراسية.
٢. توفير أماكن كافية ومجهزة لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة.
٣. تخصيص فترات لممارسة الأنشطة الطلابية المختلفة بالجدول الدراسى.

٣. تنظيم برامج تهيئة للطلبة الجدد بالكلية لتعريفهم على نظام الدراسة بها.
٤. مراعاة المقرر الدراسى القدرات المختلفة للطلاب، ومدى مناسبة لقدره الطلاب الاستيعابية.

(٢) أعضاء هيئة التدريس

١. تدريب وتحسين مهارات أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خلال تنمية قدراتهم.
٢. تتناسب أعداد هيئة التدريس ومعاونيهم مع أعداد الطلاب المتزايدة.
٣. تقييم الطلاب بعدالة وموضوعية، وتطبيق مبدأ الشفافية فى التعامل مع الطلاب.
٤. توظيف أعضاء هيئة التدريس للوسائل التعليمية والتكنولوجية المتاحة بشكل جيد.

(٣) الجهاز الإدارى

١. تدريب الموظفين والعاملين بالمؤسسة التعليمية ورفع كفاءتهم لفهم مشكلات وحاجات الطلاب.
٢. توفير الإشراف الغذائى والصحى على الوجبات المقدمة بكافتيريا الكلية.
٣. اشراك الطلاب بالكلية فى وضع الجداول الدراسية وجداول الامتحانات

٤. تقديم الكلية للتمويل اللازم لدعم الأنشطة الطلابية.

(٦) الخريجون

١. متابعة الخريجين فى الحياة العملية والمهنية واحتياجاتهم من التدريب والدراسات العليا.

٢. قياس التوجه الوظيفى للطلاب على وشك التخرج بالكليات عن طريق وسائل مقننة ومعلنة.

٣. تنظيم معرضاً سنوياً للتوظيف بالكلية يسمح للمؤسسات والشركات المختلفة أن تعرض ما لديها من فرص عمل ووسائل الاتصال بهم.

(٧) التسهيلات المادية والبنية التحتية

١. تجهيز القاعات بما يتناسب مع المادة التعليمية التى تقدم بها.

٢. توفير المرافق والتسهيلات الإنشائية للطلبة من ذوى الاحتياجات الخاصة.

٣. تزويد المباني والمنشآت الجامعية بنظم ووسائل الأمن والسلامة للحماية من وقوع الأخطار، وتفعيل وحدة إدارة الأزمات والكوارث بالكلية.

٤. تجهيز المعامل والقاعات بالأجهزة والمعدات والوسائل التكنولوجية الحديثة التى تساهم فى احتياجات الطلاب.

خامساً: آليات تفعيل تلك المتطلبات

١. توفير العدد الكافى من أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم بما يتناسب مع أعداد الطلاب المتزايدة.

٢. تنظيم برامج تهيئة للطلاب الجدد بالكليات .

٣. تشكيل وحدة مهمتها دراسة شكاوى الطلبة ومقترحاتهم، ومناقشة مشكلاتهم وتزويدهم بالتغذية الراجعة عن كل استفساراتهم.

٤. استطلاع رأى الطلاب والخريجين بصورة دورية حول مستوى رضاهم عن الخدمات التعليمية التى تقدمها الكلية لهم، وإجراء التحسينات بناءً على نتائج استطلاع الرأى.

٥. توفير قاعدة بيانات للخريجين يسجل بها البيانات الازمة عنهم وسبل الاتصال بهم، ومتابعة أوضاعهم الوظيفية ومدى ملائمة المهارات التى اكتسبوها خلال الدراسة بالكلية لمتطلبات الوظيفة.

٦. الاهتمام بتجهيز وتحسين القاعات الدراسية والمعامل وتزويدها بالوسائل والتقنيات الحديثة بما يتناسب مع المادة التعليمية التى تقدم بها.

٧. تفعيل الساعات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس لأنها حق للطلاب ومعاينة

ودمجهم فى الأنشطة الاجتماعية والرياضية المختلفة، وعقد لقاءات دورية معهم لمناقشة كفاية وكفاءة الخدمات المتاحة لهم واقتراحاتهم للتحسين.

١٣. تفتح الكلية مكاتب تكون مهمتها الرئيسية مساعدة الطلاب فى الحصول على فرصة عمل سواء كان ذلك أثناء الدراسة أو بعد تخرجهم.

١٤. الإهتمام بالتدريب العلمى الجيد للطلاب، و ذلك لخلق روح البحث العلمى والقدرة على التعبير عن الأفكار والأراء.

١٥. تنمية موارد الكليات وتنويع مصادرها من خلال تحويلها من كليات مستهلكة إلى كليات منتجة وذلك لزيادة المخصصات المالية لتطوير جودة الخدمات التعليمية.

١٦. الحرص على رفع الكفاءة التعليمية لأعضاء هيئة التدريس بكليات التربية ورفع قدراتهم ومهاراتهم بالنسبة لإستخدام مصادر التعليم والتعلم غير التقليدية فضلاً عن توظيف تكنولوجيا التعليم المتقدمة.

أعضاء هيئة التدريس الذين لا يتواجدون فى أوقاتهم.

٨. تحديد الكلية للأعداد المطلوبة من الطلاب فى بداية كل عام وذلك فى ضوء حجمها ومواردها مثل سعة المدرجات والمعامل وأعداد القاعات الدراسية ووأماكن التدريب الميدانى المتاحة وعدد الأجهزة بالمعامل.

٩. توفير جهاز إدارى بالكلية ذو كفاءة عالية فى الخدمة، من خلال مراجعة شروط التوظيف فى الأعمال الإدارية داخل الكلية فضلاً عن التنمية المهنية المستمرة للموظفين.

١٠. دراسة احتياجات الطلاب للدعم الاجتماعى والمادى من خلال استمارات الاستبيان والمقابلات الشخصية، وتوفير منح دراسية للطلاب تتضمن الإعفاء من الرسوم الدراسية، وإرسال طلاب للتدريب أو الدراسة خارج المؤسسة.

١١. تفعيل التواصل الإلكتروني بين مؤسسات التعليم الجامعى لنقل الأفكار والتجارب ذات العلاقة بجودة الخدمات التعليمية.

١٢. الإهتمام بدعم ذوى الاحتياجات الخاصة من حيث الرعاية النفسية والصحية، والتسهيلات الانشائية، والدعم المالى،

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. أبكر، عبد الجلال عثمان إدريس (٢٠١٦): استخدام بعض الأساليب الإحصائية في تحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية لجامعة نيالا السودانية من وجهة نظر الطلبة فيها، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، اليمن، المجلد ٩، العدد ٢٤.
٢. أبو فارة، يوسف أحمد (٢٠٠٥): تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر التربوي الخامس جودة التعليم الجامعي، مملكة البحرين، ١١-١٣ أبريل، المجلد ٢.
٣. أحمد، محمد على (٢٠٠٧): رؤية مستقبلية مقترحة نحو تطوير إعداد المعلم في ضوء معايير الجودة، من بحوث المؤتمر العلمي التاسع عشر بعنوان تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة، القاهرة، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، جامعة عين شمس، في الفترة ٢٥-٢٦ يوليو.
٤. بهاء الدين، حسين كامل (١٩٩٧): التعليم والمستقبل، القاهرة، دار المعارف.
٥. حجازي، على حسن (٢٠٠٠): الكفاية الداخلية لكليات التربية النوعية بمحافظة
٦. الحوري، سليمان، والزيود، حسين، ومطابس، أمال (٢٠١٢): قياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة الدراسات العليا في كلية إدارة المال والأعمال: دراسة ميدانية على جامعات إقليم الشمال، مجلة المنارة، المجلد ١٨، العدد ١.
٧. الحولي، عليان عبد الله (٢٠٠٤): تصور مقترح لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني، مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.
٨. خليل، مريم محمود (٢٠١٣): دور التقييم الخارجي في تطوير أداء كليات التربية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وسبل تفعيله، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
٩. رقاد، صليحة (٢٠١٤): تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر.

- الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF)، مجلة جامعة الأقصى، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٧.
١٥. السيد، حسام حمدي عبد الحميد (٢٠١٤): قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات في جودة الخدمة التعليمية بالجامعات المصرية باستخدام مقياس SERVEQUAL مقارنة ببعض الجامعات العربية والأجنبية: دراسة تطبيقية على جامعة حلوان، مجلة العلوم النفسية والتربوية، كلية التربية، جامعة المنوفية، مصر، المجلد ٢٩، العدد ٣.
١٦. سيد، محمد نصحي (٢٠٠٩): مشروع تطوير كليات التربية في مصر كأحد مشروعات استراتيجية تطوير التعليم العالي دراسة تقويمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.
١٧. شاهين، سمر محمد أحمد (٢٠١٥): إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة التعليمية دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد ٤.
١٨. الشعبي، محمد الصغير قاسم (٢٠١٦): مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الحكومية والخاصة في الجمهورية اليمنية دراسة تقويمية
١٠. رزق الله، حنان (٢٠١٠): أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
١١. رضوان، عمر نصير مهران (٢٠١٢): تطوير إدارة تسويق الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية في ضوء الفكر الإداري المعاصر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
١٢. رقاد، صليحة (٢٠١٤): تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر.
١٣. السعد، مسلم علاوي، ومنهل، محمد حسين (٢٠٠٦): بناء إستراتيجية تطور القدرات في التعليم العالي دراسة في جامعة البصرة، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد ١٨.
١٤. سلمان، محمد إبراهيم (٢٠١٣): مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة

٢٣. عبد الغنى، علاء فتحي (٢٠١٤): أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على جودة الخدمة - دراسة تطبيقية على وزارة التعليم العالي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد ١.
٢٤. عز الدين، مدثر حسن، والعرموطي، أيمن مصطفى (٢٠١٦): درجة رضا الطلبة نحو الخدمات التعليمية: دراسة حالة على جامعة أبو ظبي - فرع العين، مجلة دراسات، العلوم التربوية، المجلد ٤٣، ملحق ٣.
٢٥. العطوشي، عفاف السنوسي (٢٠١٨): تفعيل الخدمات التعليمية لطلاب كليات التربية في ليبيا على ضوء خبرات بعض الدول كلية التربية نموذجاً، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر.
٢٦. غبور، أماني السيد (٢٠٠٩): وعى طلاب كلية التربية النوعية جامعة المنصورة بجودة الخدمة التعليمية التي تقدم لهم بالكلية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة، المؤتمر السنوي الدولي الأول العربي الرابع الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي "الواقع والمأمول"، ٨-٩ أبريل، كلية التربية
- لجامعتي زمار والحكمة اليمانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، كلية المجتمع للبنين بخميس مشيط، جامعة الملك خالد، المجلد ٩، العدد ٢٣.
١٩. الشغبي، خالد بن حسين، والمخلافي، محمد سرحان (٢٠١٦): نقويم جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية بجامعة الدمام باستخدام مقياس (SERVQUAL)، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، سلطنة عمان، المجلد ١٠، العدد ٣.
٢٠. طرابلسية، شيراز محمد عشير (٢٠٠٨): إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي السورية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
٢١. طلال، خالد محمد (٢٠١٢): جودة الخدمة التعليمية وأثرها على رضی الطلبة دراسة تطبيقية على طلبة جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، جامعة العلوم التطبيقية، المملكة الأردنية الهاشمية.
٢٢. عباس، هشام عبد الله (٢٠٠٥): قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية دراسة تطبيقية على خدمات مكتبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد ١١، العدد ١.

- النوعية، جامعة المنصورة، مصر، المجلد ١.
٢٧. غلام، عيسى حسن (٢٠١٤): إعداد الطالب المعلم بكليات التربية في ليبيا في ضوء الاتجاهات المعاصرة، ورقة مقدمة لمؤتمر التربية بجامعة المرقب بعنوان المعلم المثالي، كلية التربية، ليبيا.
٢٨. الكندري، نوال اسحاق أحمد (٢٠١٠): دراسة العلاقة بين أهمية المعرفة باحتياجات سوق العمل ومدى جودة مخرجات الخدمات التعليمية الجامعية: دراسة تطبيقية على جامعة الكويت، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، العدد ٤.
٢٩. محمود، حسين بشير (٢٠٠٥): دور كليات التربية في إصلاح التعليم في مصر الواقع - التحديات الطموح، مؤتمر دور كليات التربية في إصلاح التعليم، كلية التربية بدمياط جامعة المنصورة بالاشتراك مع مركز الدراسات المعرفية بالقاهرة، في الفترة من ١٢-١٣ نوفمبر.
٣٠. مرسل، منى النيل مصطفى (٢٠١٠): تسويق الخدمات التعليمية في قطاع التعليم العالي الأهلي بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة ٢٠٠٥-٢٠٠٨م، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، مصر.
٣١. المساعد، زكي خليل (٢٠٠٣): تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج.
٣٢. مصطفى، أمل محمد (٢٠٠٨): تأثير العلاقة بين التعلم التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمة التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.
٣٣. مصطفى، جيهان عبد الهادي (٢٠١٥): متطلبات تحقيق جودة نواتج التعليم في ضوء الوثيقة القومية لإعتماد كليات التربية بمصر دراسة حالة كلية التربية جامعة المنصورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة.
٣٤. موسى، محمد فتحى على (٢٠١٤): جودة الخدمات التعليمية في كلية التربية جامعة نجران من وجهة نظر الطلاب، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، السعودية، المجلد ٨، العدد ١.
٣٥. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والإعتماد (٢٠٠٩): دليل الإعتماد لمؤسسات التعليم العالي، الإصدار الثانى <http://naqaae.eg/wp-content/uploads/2014/10/dalel1-1.pdf>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. East, J. (2001): Students as Customer International Student Perceptions of Educational Service, Unpublished master these, University of New England, Armidal, Australia.

-
-
3. Grosby, R B, (2006): Quality is free: The Art of Making Quality Certain, New York, Signet Book R73.
 4. Yaqoub, Yasir & et.al (2015): Service Quality in Higher Education – A Case Study of Brunei Darussalam, International Education Studies, Vol. 8, No. 4
 2. Mahyub, S M. (2008): The Service Quality of Education in the International College University of Science and Technology, Master of Business Administration, University Malaysia.