

الفصل الخامس

٥/٠ الاستخلاصات والتوصيات

٥/١ استخلاصات البحوث.

٥/٢ توصيات البحوث.

الفصل الخامس

٥/٠ الاستخلاصات والتوصيات

١/٥ استخلاصات البحث :

فى ضوء نتائج البحث :

(١) التعرف على الوضع القائم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة فى :

المحور الأول : جودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا غير مقبول ويرجع إلى :

- بعض أنشطة الجواله التى تنفذ لطلاب جامعة طنطا تنفذ إلى حد ما ، أى مستوى جودة الخدمة مقبول .
- والبعض الأخر من أنشطة الجواله بجامعة طنطا تتم بصورة غير جيدة أى مستوى جودة الخدمة غير مقبول أى غير محققة لأهداف أنشطة الجواله بجامعة طنطا .

المحور الثانى : مستوى جودة الإمكانيات المتاحة غير مقبول ويرجع إلى :

الإمكانيات المتاحة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا غير متوافرة كالاتى :

أولاً : الإمكانيات المادية : وهى (الأدوات الكشفيه - الساحات والمنشآت - الميزانية) غير متوافرة وغير كافية لتنفيذ أنشطة الجواله مما يعوق تنفيذ معظم أنشطة الجواله بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا - أى مستوى جودة الخدمة غير مقبول .

ثانياً : الإمكانيات البشرية : وهى (قادة - مشرفين) ليست على المستوى المناسب لتنفيذ أنشطة الجواله بما يعوق تنفيذ معظم أنشطة الجواله أى مستوى جودة الخدمة غير مقبول .

المحور الثالث : مستوى جودة أداء العاملين غير مقبول ويرجع إلى :

- مستوى جودة الخدمة غير مقبول نتيجة لقلّة عدد المشرفين وخبراتهم المتواضعة وعدم دفعهم لنشر الحركة الكشفية والارتقاء بها .
- غياب التنسيق مع الجهات الأخرى المعنية فضلاً عن قلة الدورات التدريبية الخاصة بتنمية المهارات الكشفية .

(٢) دراسة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة في :

المحور الأول : لا يتوافر التركيز على العميل للأسباب التالية :

- لا يوجد اهتمام برضاء الطالب كعنصر أساسى وهام عند تنفيذ أنشطة الجودة وعدم تحديد احتياجاته الحالية والمرتبقة .
- لا توجد سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين جودة الخدمة لأنشطة الجودة المقدمة للطلاب .
- لا يوجد نظام لبحث الشكاوى والرد عليها وعدم تقديم حلول جادة .

المحور الثانى : لا يتوافر تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة للأسباب التالية :

- لا تتوافر قاعدة بيانات دقيقة لإدارة الجودة الشاملة تساعد على التخطيط الجيد للجودة بالإدارة .
- لا يوجد نظام معلومات متكامل عن العاملين واختصاصاتهم وخبراتهم ودور كل منهم ولا للطلاب لأداء احتياجاتهم وإشباع رغباتهم .
- لا يوجد نظام معلومات متكامل عن جودة أنشطة الجودة .

المحور الثالث : لا يتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى للأسباب التالية :

- لا توجد خطة معتمدة وواضحة لاحتياجات العاملين فى كافة التخصصات ومراقبتهم وتقييمهم وربطها بسياسة الترفيه .
- لا تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بالإدارة ولا يوجد أسلوب الثواب والعقاب ولا تسود روح التعاون داخل الإدارة .
- لا توجد خطة بديلة معتمدة لمواجهة الأزمات ولا يتم اكتشاف الخطأ قبل وقوعه .

المحور الرابع : لا تتوافر مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة للأسباب التالية :

- لا يوجد نظام فعال لمشاركة العاملين بالإدارة في عمليات تحسين الجودة ولا يتم الأخذ بمقترحاتهم .
- لا توجد خطط وبرامج محددة لتطوير معايير الأداء للعاملين وليس هناك اقتناع للإدارة العليا بمشاركتهم نحو تحسين الجودة .

المحور الخامس : لا يتوافر تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة للأسباب التالية :

- لا توجد برامج تدريبية متخصصة بها مضامين إدارة الجودة الشاملة وعدم وجود لجان معتمدة للإشراف عليها .
- لا يوجد إيمان لدى الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بأهمية تطوير مهاراتهم وقدراتهم بالتدريب المستمر لتحسين الجودة وعدم مواصلة ومتابعة التدريب بطريقة مستمرة .

٢/٥ توصيات البحث :

(١) لتحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا

يوصى الباحث بما يلي :

- ١- يجب الارتفاع بمستوى جودة الخدمة لأنشطة الجواله من خلال تحقيق أهداف أنشطة الجواله بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .
- ٢- يجب الارتفاع بمستوى جودة الخدمة للإمكانات من خلال :
 - يجب توافر الإمكانيات المادية من (أدوات كشفية - ساحات ومنشآت - ميزانية) لتنفيذ أنشطة الجواله بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والارتفاع بمستوى الخدمة بالإدارة .
 - يجب توافر الإمكانيات البشرية من (قادة - مشرفين) لتنفيذ أوجه أنشطة الجواله والارتفاع بمستوى جودة الخدمة بالإدارة .
- ٣- يجب الارتفاع بجودة أداء العاملين من خلال :
 - زيادة عدد المشرفين وتقلهم بالتدريب المستمر وتنمية قدراتهم الكشفية والعمل على نشر الحركة الكشفية والارتقاء بها بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .

(٢) لتحقيق متطلبات تطبيق الجودة الشاملة للعاملين بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا

يوصى الباحث بالآتى :

- ١- يجب توافر التركيز على العميل من خلال :
 - الاهتمام برضاء الطالب وتحديد احتياجاته الحالية والمرتبقة.
 - وضع سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين جودة الخدمة بأنشطة الجواله المقدمة للطالب بالإدارة .
 - وضع نظام فعال لبحث الشكاوى والرد عليها وتقديم حلول جادة لها .
- ٢- يجب توافر تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة من خلال :
 - توفير قاعدة بيانات دقيقة لإدارة الجودة الشاملة تساعد على التخطيط الجيد للجودة بالإدارة .
 - وضع نظام متكامل للعاملين وللطلاب وأنشطة الجواله بالإدارة .
- ٣- يجب توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى من خلال :
 - وضع خطة معتمدة وواضحة لاحتياجات العاملين فى كافة التخصصات ومراقبتهم وتقييم وربطها بسياسة الترفية .
 - أن تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع جهودات العاملين وتطبيق أسلوب الثواب والعقاب فى الإدارة وأن تسود روح التعاون بينهم بالإدارة .
 - وضع خطة بديلة ومعتمدة لمواجهة الأزمات واكتشاف الخطأ قبل وقوعه .
- ٤- يجب توافر مشاركة جميع العاملين فى عمليات تحسين الجودة من خلال :
 - وضع نظام فعال بالإدارة ويتم الأخذ بمقترحاتهم لمشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة.
 - وضع خطط وبرامج لتطوير معايير الأداء وكذلك يجب اقتناع الإدارة العليا بمشاركتهم فى عمليات تحسين الجودة بالإدارة .
- ٥- يجب توافر تدريب للعاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال :
 - وضع برامج تدريبية مستمرة بها مضمين إدارة الجودة الشاملة ولجان للإشراف عليها .
 - يجب إيمان الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بتطوير مهاراتهم وقدراتهم بالتدريب المستمر ومواصلة ومتابعة التدريب بطريقة مستمرة .

قائمة المراجع

- أولاً : المراجع باللفظة العربية .
- ثانياً : المراجع باللفظة الأجنبية .

أولاً : المراجع العربية :

١. أحمد سالم الأحمر : الحركة العامة للكشافة والمرشدات بين الماضى والحاضر ، مطبعة جيل و رسالة - ليبيا ، ١٩٩٩م .
٢. أحمد عابد الطنطاوى : الأسس التربوية للحركة الكشفية ، مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا ، العدد العشرين ، يونيو ، ١٩٩٤م .
٣. أحمد عبد العزيز درباس : إدارة الجودة الكلية ومفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منها فى القطاع التعليمى السعودى ، رسالة الخليج العربى ، مكتبة الخليج ، العرب الدولى للخليج ، الرياض ، ١٩٩٤م .
٤. أحمد عبده الشراباسى : الحركة الكشفية عربية الأصول والمصادر ، مطبعة جريدة الصباح ، القاهرة ، ١٩٦٤م .
٥. أشرف السيد عبد الرازق : دراسة تقويمية لأنشطة الجواله لطلاب جامعة طنطا ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا ، ٢٠٠٦م .
٦. أشرف عبد المعز عبد الرحيم : دراسة تقويمية للاتحادات الرياضية الأولمبية المصرية عام ١٩٨٠م وحتى ١٩٨٨م ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية بالهرم ، جامعة حلوان ، ١٩٩٠م .
٧. أشرف على محمد الكاشف : تطبيق مفهوم الجودة الشاملة فى المستشفيات أقوة على تحسين وتطوير العاية الصحية " رسالة ماجستير ، المعهد القومى لإدارة . القاهرة ، ٢٠٠١م .
٨. الإتحاد العام للكشافة والمرشدات : موضوعات مختارة فى اللقاء القمى لجوالات الجامعات والمعاهد العليا المصرية ، الإسكندرية ، ١٩٩٤م .

٩. المؤتمر التربوى الخامس : جودة التعليم الجامعى ، جامعة البحرين ، كلية التربية ، المجلد الثانى ، (١١-١٣) أبريل ، ٢٠٠٥ م .
١٠. المكتب الكشفى العالمى : الدستور والقوانين الداخلية فى المنظمة العالمية للحركة الكشفية ، المادة الأولى فقرة ٢ ، ترجمة الإقليم العربى ، القاهرة ، د.ت .
١١. المنظمة الكشفية العالمية : الحركة الكشفية العالمية - أهدافها ، مبادئها ، طريقتها ، المختبر الكشفى التربوى ، القاهرة ، ١٩٨٩ م .
١٢. بـبـادـن بـبـاـول : " الكشف للفتيان" النسخة الدولية ، جمعية فتیان الكشافة المصرية ، اللجنة الفنية ، تعريب محمد سالم مطابع جريدة الصباح بمصر ١٩٥٦ م
١٣. بهجت عطية راضى : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية فى ضوء التحولات العالمية المعاصرة ، كلية التربية الرياضية بنين ، جامعة حلوان ٢٠٠٢ م .
١٤. توفيق محمد عبد المحسن : قياس الجودة والقياس المقارن ، أساليب حديثة فى المعايرة والقياس ، دار النهضة العربية ، ٢٠٠١ م .
١٥. جمال خشبة : حركة الكشافة فى ٧٨ عام ، نهضة مصر ، القاهرة ، ١٩٨٥ م .
١٦. جمال خشبة ، حسين صبرى : دليل قائد الأشبال ، الدار القومية للطباعة والنشر ، القاهرة ، د.ت .
١٧. جون مارشون : ترجمة عبد الفتاح النعمانى ، إدارة الجودة الشاملة من الألف الى الياء ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، ١٩٩٦ م .
١٨. حازم كمال الدين عبد العظيم : تقويم مادة أسس الحركة الكشفية وحركة الخدمة العامة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية بأسسوط ، جامعة أسسوط ، ١٩٩٣ م .

١٩. حسن أحمد الشافعي : إدارة الجودة الشاملة فى التربية البدنية والرياضية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، ٢٠٠٣ م .
٢٠. حسن محمد جوهر وآخرون : الجوال الجوى ، دار المعارف ، القاهرة ، ١٩٦٥ م .
٢١. حسين حسنى : الإنطلاق فى الحركة الكشفية وميادين الشباب ، مطابع الشعب ، القاهرة ، د.ت .
٢٢. دليل الطالب للأشطة الطلابية : الإدارة العامة لرعاية الطلاب بجامعة طنطا ، مطبعة جامعة طنطا ، ٢٠٠٣ م .
٢٣. دينا كمال عوض الله : " دراسة تطبيقية على قناة النيل للرياضة " ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥ م .
٢٤. ديودوليد ، فان دالن : تاريخ التربية البدنية ، ترجمة محمد عبد الخالق علام ، محمد محمد الفضالى ، دار الفكر العربى ، القاهرة ، ١٩٨٧ م .
٢٥. رياض على محمد عيد : أثر استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة على فعالية أداء مستشفيات الهيئة العامة للتأمين الصحى ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة طنطا ، ١٩٩٨ م .
٢٦. ريماء وجيه حامد : الجوانب التربوية للحركة الكشفية والارشادية فى محافظات الضفة الغربية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، ١٩٩٨ م .
٢٧. ساجدة جاسم الهولى : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة التربية الرياضية بوزارة التربية بدولة الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنات بالقاهرة ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٦ م .
٢٨. شاكر محمد فتحي وآخرون : التربية المقارنة ، الأصول المنهجية ، القاهرة، بيت الحكمة ، ١٩٩٦ م .

٢٩. شذى عزت حوارته : أثر استخدام الجودة الشاملة على القطاعات الحكومية بالتطبيق على وزارة التربية والتعليم والشباب فى دولة الإمارات العربية المتحدة رسالة دكتوراه ، العهد القومى للإدارة العليا أكاديمية السادات للعلوم الإدارية القاهرة ٢٠٠١ م .
٣٠. شذى محمد عبد الرحمن : الأصول التربوية الإسلامية للحركة الكشفية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا ، ١٩٩٣ م .
٣١. صابر حسنين : هذه هى الجواله ، المنظمة العربية الكشفية ، القاهرة ، ١٩٩٨ م .
٣٢. عبد الرحمن محمد عيسوى : تطوير التعليم الجامعى العربى ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، د.ت .
٣٣. عبد السلام الحسينى الكاشف : الدور التربوى للحركة الكشفية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة المنوفية ، ١٩٨٨ م .
٣٤. _____ : تقويم الدور التربوى للحركة الكشفية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية ، جامعة المنوفية ، ١٩٩٣ م .
٣٥. على حسن أبو الفتوح مسلم : دراسة تقويمية للعمل الإدارى وبرامج الأنشطة الرياضية بالمدينة الجامعية بالقاهرة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ م .
٣٦. عز الدين كامل محمد : تقويم التنظيم الإدارى لرعاية الطلاب بجامعة الأزهر ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠٣ م .
٣٧. عطية حسن أفندي ، أحمد رشيد : مقدمه فى الإدارة ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٩٥ م .

٣٨. عفت السيد طير البير : إدارة الجودة الشاملة فى مجال الخدمات الصحية ، رسالة دكتوراه ، المعهد القومى للإدارة العليا ، أكاديمية السادات ، للعلوم الإدارية ، القاهرة ، ٢٠٠٣ م .
٣٩. على السلى : إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة فى عصر المعرفة ، الأكاديمية العربية للعلوم التكنولوجية والنقل البحرى ، جامعة القاهرة ، دار الغريب للطباعة والنشر ، ٢٠٠٢ م .
٤٠. عماد الدين حربى سلامة : إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمى ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، إدارة الأعمال ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ١٩٩٩ م .
٤١. عمرو أحمد على الجمال : التمويل وعلاقته باتخاذ القرار فى بعض الإتحادات الرياضية بجمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية بالهرم ، جامعة حلوان ، ١٩٩١ م .
٤٢. عمرو وصفى عقيلى : المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر) ، عمان - الأردن ، دار وائل للنشر ، ٢٠٠٠ م .
٤٣. فريد زين الدين : المنهج العلمى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الدراسات العربية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، ط ١ ، ١٩٩٦ م .
٤٤. كمال محمود عوض : تطوير العمل الإدارى بالمدن الجامعية جامعة حلوان " ماجستير الجهاز المركزى فى المنطقة والإدارة " ، ١٩٩٩ م .
٤٥. كوثر سعيد الموجى : تقويم برامج النشاط الرياضى بالجامعات المصرية " رسالة دكتوراه ، كلية التربية جامعة حلوان ، ١٩٨٦ م .
٤٦. لازلونى اجى : ٢٥ مليون مليون كشاف ، ترجمة وتعريب حسن محمود مكى ، الهيئة العربية ، القاهرة ، ١٩٨٦ م .

- ٤٧ . ليلى محمد صلاح مازن : أبعاد العلاقة بين سمات الشخصية وسلوك مستهلكى الدواء ، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس بالقاهرة ، ١٩٩٥ م .
- ٤٨ . محمد أحمد على الدين : تقويم تأهيل قادة الوحدات الكشفية بجمهورية مصر العربية " رسالة ماجستير كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ١٩٩٨ م .
- ٤٩ . محمد حسن المهنا : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإدارى بالإتحادات الرياضية الأولمبية بدولة البحرين ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٣ م .
- ٥٠ . محمد حسنين زهير : مرشد الكشاف لكشاف الدول العربية ، مطبعة التوكل ، القاهرة .
- ٥١ . محمد عثمان على حسن : نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٥ م .
- ٥٢ . محمد فائق إسماعيل : دراسة بعض مشكلات الحركة الكشفية بمراكز الشباب بجمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الزقازيق ، ١٩٩٥ م .
- ٥٣ . _____ : استراتيجية مقترحة للحركة الكشفية بوزارة الشباب بجمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية للبنات بالقاهرة ، جامعة حلوان ، ٢٠٠١ م .
- ٥٤ . مشيرة شعراوى : تقويم فاعلية أجهزة رعاية الشباب الجامعية ، رسالة دكتوراه كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٣ م .

٥٥. **نادية جمال الدين** : التعليم الجامعي المصري حديث حول الأهداف وإطلاله على المستقبل ، الكتاب النموذجي في التربية وعلم النفس ، المجلد الثامن ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٣م .
٥٦. **نجدة إبراهيم سليمان** : الرؤية المستقبلية لتكامل الجودة لإلتحاق وتحقيق جودة التعليم في التعليم العالي في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة ، مؤتمر جامعة القاهرة لتطوير التعليم الجامعي ، رؤية مستقبلية للجامعة ، الجزء الأول ، القاهرة ، ١٩٩٩م .
٥٧. **نظمي نصر الله** : أيزو ٩٠٠٠ ، القاهرة ، الشركة العربية للنشر والتوزيع ١٩٩٠ .
٥٨. **هيا إبراهيم أحمد شعبان** : رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، كلية البنات للعلوم والتربية ، جامعة عين شمس ، ٢٠٠٣م .
٥٩. **واصف حسن اللبدي** : الكفايات المهنية الضرورية لقادة الكشافة وقائدات المرشدات في مدارس مديرية عمان الأولى ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، الجامعة الأردنية ، عمان ، ١٩٩٥م .
٦٠. **يحيى زغلول عبد الرحمن** : تقويم برامج الشباب بمدينة البحوث الإسلامية . رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية جامعة حلوان القاهرة ١٩٩٨م .

المراجع الأجنبية :

61. **Byrd, Threisa** : Total Quality management implementation in three community collage libraries and or learning resource centers. EDD university of Virginia-1998 .
62. **Crosby, P.B** Le's Talk quality 96 questions you always wanted to ask phil Crosby, McGRaw – Hill , New York, 1991, P. 79 .

63. *Donnelly, M. et all* : Assessing the quality service equals regulation service industries journal. Vol 18, Oct, 2000.
64. *Hi- hung -Hi* : Hcch pre formance teams in public arganizatians : Acase study at chios . team exeellance in the public secter " (total quqlity manag . ement) PHD the eehie , the ohio state umiversity , 1999 .
65. *Juran, Garyha, J* : Quality Control Handbook, New York Mc Graw,1998
66. *Lexican Aninersal encyclopedia,* Lexicon publication, inc- New York, N.Y 1989.
67. *Logan et all* : Study of the use of teams in the total quality management process and implemented thought fince and university sernces at the university of (IOWA), 1998.
68. *Mintzberg, H-four I and around organizations,* Englewood chaffs, frentics, hall, Inc, 1993.
69. *Pike Y & Bames* : Tom in action apratical approach to commtinuous performance improvement chamapman & Hall, London, 1994 .
70. *Roopchand Rederick sunil* : The critical Analysis of tetal management in cauting Hicher Educatian EDD: nor the nn llinais unersity . 1997 .
71. *Ted, M* : Customer relationship management, CMA magazine Vol, 68 No.7, 1994.
72. *Vincentk , Omachonu & Joel, E., Ross* : Principles of total quality, (florida : Stluice press, 1st 275 : 276., 1994) .