

## قائمة المرفقات

العنوان	مرفق
استمارة استطلاع رأى الخبراء فى المحاور الرئيسية للاستبيان .	( ١ )
استمارة استطلاع رأى الخبراء فى استمارة استبيان الطلاب المبدئية .	( ٢ )
استمارة استطلاع رأى الخبراء فى استمارة استبيان العاملين المبدئية	( ٣ )
استمارة استطلاع رأى رعيينة الطلاب النهائية .	( ٤ )
استمارة استطلاع رأى عينة العاملين النهائية .	( ٥ )
أسماء السادة الخبراء .	( ٦ )

مرفق ( ١ )

استمارة استطلاع رأى الخبراء فى المحاور الرئيسية للاستبيان

جامعة طنطا

كلية التربية الرياضية

قسم الإدارة الرياضية

السيد الأستاذ الدكتور / .....

### تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث / محمد ربيع عيد حمزة أخصائي نشاط رياضي بكلية التربية - جامعة طنطا بإجراء بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الرياضية وموضوعه " الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا "

وقد توصل الباحث الى أهم المحاور والعناصر المتعلقة بالموضوع وذلك عن طريق الاستبيان المفتوح الذي يهدف الى إمكانية الاستفادة من مفهوم إدارة الجودة الشاملة داخل إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

ولما كنتم سيادتكم من المشهود لهم بالخبرة والكفاءة العلمية والعملية فيسعدني ويشرفني أن يكون لسيادتكم علامة مميزة في هذه الدراسة للاستفادة من آرائكم ومقترحاتكم حول :

- مدى مناسبة المحاور والعناصر المقترحة لموضوع الدراسة .
- مدى مناسبة العبارات المقترحة أسفل كل محور .
- مدى مناسبة ميزان التقدير المقترح لموضوع الدراسة .

والباحث إذ يأمل في الاستفادة بخبراتكم وعلمكم في هذا المجال وليسعه أن يتقدم لسيادتكم بخالص الشكر وعظيم الامتنان على حسن معاونتكم المخلصة .

### ونفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام

الاسم : .....

الوظيفة : .....

الجامعة : .....

## محاورة الإستبيان

أولاً : محاورة إستبيان الطلاب ( لـجوالى وـجوالات جامعة طنطا ) :

م	العبارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
١-	جودة أنشطة الجواله .		
٢-	جودة الإمكانيات . وتنقسم إلى بعدين :		
	الأول : جودة الإمكانيات المادية .		
	الثانى : جودة الإمكانيات البشرية .		
٣-	جودة أداء العاملين .		
محاورة أخرى ترون سيادتكم إضافتها :			
.....			
.....			

ثانياً : محاورة إستبيان العاملين : المشرفين القائمين بتنفيذ أنشطة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا :

م	العبارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
١-	التركيز على العميل ( الطالب ) .		
٢-	تأسيس نظام المعلومات .		
٣-	الإدارة الفعالة للعنصر البشري .		
٤-	التدريب للعاملين .		
٥-	المشاركة للعاملين .		
محاورة أخرى ترون سيادتكم إضافتها :			
.....			
.....			

مرفق ( ٢ )

استمارة استطلاع رأى الخبراء فى استمارة استبيان الطلاب البدئية

جامعة طنطا

كلية التربية الرياضية

قسم الإدارة الرياضية

السيد الأستاذ الدكتور / .....

### تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث / محمد ربيع عيد حمزة أخصائي نشاط رياضي بكلية التربية - جامعة طنطا بإجراء بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الرياضية وموضوعه " الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا "

وقد توصل الباحث الى أهم المحاور والعناصر المتعلقة بالموضوع وذلك عن طريق الاستبيان المفتوح الذي يهدف الى إمكانية الاستفادة من مفهوم إدارة الجودة الشاملة داخل إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

ولما كنتم سيادتكم من المشهود لهم بالخبرة والكفاءة العلمية والعملية فيسعدنى ويشرفنى أن يكون لسيادتكم علامة مميزة في هذه الدراسة للاستفادة من آرائكم ومقترحاتكم حول :

- مدى مناسبة المحاور والعناصر المقترحة لموضوع الدراسة .
- مدى مناسبة العبارات المقترحة أسفل كل محور .
- مدى مناسبة ميزان التقدير المقترح لموضوع الدراسة .

والباحث إذ يأمل في الاستفادة بخبراتكم وعلمكم في هذا المجال وليسعه أن يتقدم لسيادتكم بخالص الشكر وعظيم الامتنان على حسن معاونتكم المخلصة .

وتفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام

الاسم : .....

الوظيفة : .....

الجامعة : .....

م	العبارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
	١- محور جودة أنشطة الجواله لطلاب جامعة طنطا :		
	يمكنك من خلال أنشطة الجواله بجامعة طنطا أن تتشارك في :		
١	مسيرات كشفية .		
٢	العروض الكشفية بالكليات .		
٣	العروض الكشفية بالجامعة .		
٤	العروض الكشفية القومية .		
٥	المخيمات واللقاءات الدولية .		
٦	الرحلات الخلوية .		
٧	الإشتراك في المعارض السنوية .		
٨	الدورة الكشفية الجامعية بين الكليات .		
٩	مهرجان الجواله لكليات الجامعة .		
١٠	الإشتراك في أسبوع شباب الجامعات .		
١١	الإشتراك في مسابقات كشفية مع فرق جمعيات الكشافة .		
١٢	الإشتراك في مسابقات كشفية مع فرق كشفية من وزارة الشباب .		
١٣	محاضرات وندوات عن الكشافة .		
١٤	معسكرات اليوم الواحد .		
١٥	معسكرات نهاية الأسبوع .		
١٦	معسكرات البيت لأكثر من ليلة .		
١٧	معسكرات الخدمة العامة وخدمة البيئة .		

م	العبارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
	تمارس داخل معسكرات الجامعة الأنشطة التالية :		
١٨	الأنشطة الرياضية .		
١٩	الأنشطة الفنية .		
٢٠	الأنشطة الاجتماعية .		
٢١	أنشطة الميول والهوايات .		
٢٢	أنشطة الخدمة العامة وخدمة المجتمع والبيئة .		
٢٣	فنون ومهارات الخلاء .		
٢٤	الرحلات الخلوية .		
٢٥	الملاحة البحرية .		
٢٦	أنشطة السمر .		
٢٧	الطهى الخلوى .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها :		
	.....		
	.....		
	٢- محور جودة الإمكانيات ( فى إدارة الجواله والخدمة ولجان الجواله والخدمة العامة فى الكليات بجامعة طنطا ) .		
	البعد الأول : جودة الإمكانيات المادية ( مدى توافر الإمكانيات المادية ) ( الأدوات الكشفية ) :		
٢٨	الأعلام الكشفية ( كشافة - جامعة - محافظة - جمهورية ) لكل عشيرة .		
٢٩	ملابس كشفية ( قميص - منديل - رطله ) لكل طالب .		

م	العبارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
٣٠	خيام .		
٣١	حبال .		
٣٢	عصى .		
٣٣	قوس .		
٣٤	بلط .		
٣٥	لوحات ولافتات .		
٣٦	مناشير .		
٣٧	سوارى .		
٣٨	بطاطين .		
٣٩	صلصال .		
٤٠	خشب .		
٤١	خرائط مجسمة .		
٤٢	سجلات .		
( المنشآت والساحات ) :			
٤٣	ملاعب مجهزة .		
٤٤	ساحات مجهزة لإقامة المعسكرات والمهرجانات بصفة دائمة .		
٤٥	قاعات لتنظيم المحاضرات .		
٤٦	بيئة طبيعية لعمل الرحلة الخلوية .		
٤٧	أماكن مخصصة لممارسة التربية الدينية .		
٤٨	أماكن مخصصة لإقامة العروض والمعارض الكشفية .		



استمارة استبيان الطلاب :

م	العبـارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
٦٢	لديهم القدرة على القيادة .		
٦٣	لديهم القدرة على تنظيم المعسكرات .		
٦٤	لديهم القدرة على تنظيم المحاضرات والندوات عن الجواله والخدمة العامة .		
٦٥	لديهم القدرة على تنظيم دورات كشفية للطلاب .		
٦٦	مشاركين في جميعات الكشافة الإقليمية .		
	يستعين المشرفين المسؤولين عند تنفيذ أنشطة الجواله ببعض الخبراء من جمعيات الكشافة في تنفيذ الآتى :		
٦٧	الدورات الكشفية .		
٦٨	المحاضرات والندوات .		
٦٩	المعسكرات الكشفية .		
٧٠	في كل الأنشطة .		
٧١	في تنفيذ البرامج .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها : ..... .....		
	٣- محور جودة أداء العاملين بأنشطة الجواله بجامعة طنطا ( المشرفين القائمين على تنفيذ أنشطة الجواله بجامعة طنطا ) :		
٧٢	يتناسب عدد المشرفين مع زيادة عدد الطلاب ( لجوالى وجوالات ) بالجامعة .		
٧٣	يوجد لدى المشرفين الخبرة اللازمة لحل المشكلات .		

استمارة استبيان الطلاب :

م	العبــــــــــــــــارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
٧٤	يتواجد المشرفين أثناء تنفيذ الأنشطة .		
٧٥	يتوافر لدى المشرفين الكفاءة والخبرة اللازمة .		
٧٦	يقوم المشرفين بالاشتراك فى دورات كشفية لجوالى وجوالات الجامعة .		
٧٧	ينظم المشرفين مسابقات لأنشطة الجواله بين كليات الجامعة .		
٧٨	تنظم الإدارة العامة معسكرات فى الجواله بالتعاون مع جامعات من الخارج .		
٧٩	ترسل الإدارة العامة لرعاية الشباب مشرفين متخصصين فى الجواله للإشراف على مسابقات الجواله التى تنفذها الكلية .		
٨٠	ينظم المشرفين معسكرات قومية فى الجامعة .		
٨١	يتعاون المشرفين بالإدارة العامة لرعاية الشباب مع خبراء جمعية الكشافة لعمل دورات تدريبية لتنمية المهارات الكشفية بالجامعة .		
٨٢	يجيد المشرفين نشر حركة الكشافة والارتقاء بها فى الجامعة .		
٨٣	يتيح المشرفين الوقت الكافى لمناقشة وحل مشاكل الطلاب بالجامعة .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها :		
	.....		
	.....		

مرفق (٣)

استمارة استطلاع رأى الخبراء فى استمارة استبيان العاملين البدئية

جامعة طنطا

كلية التربية الرياضية

قسم الإدارة الرياضية

..... السيد الأستاذ الدكتور /

### تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث / محمد ربيع عيد حمزة أخصائي نشاط رياضي بكلية التربية - جامعة طنطا بإجراء بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الرياضية وموضوعه " الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا "

وقد توصل الباحث الى أهم المحاور والعناصر المتعلقة بالموضوع وذلك عن طريق الاستبيان المفتوح الذي يهدف الى إمكانية الاستفادة من مفهوم إدارة الجودة الشاملة داخل إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

ولما كنتم سيادتكم من المشهود لهم بالخبرة والكفاءة العلمية والعملية فيسعدنى ويشرفنى أن يكون لسيادتكم علامة مميزة في هذه الدراسة للاستفادة من آرائكم ومقترحاتكم حول :

- مدى مناسبة المحاور والعناصر المقترحة لموضوع الدراسة .
- مدى مناسبة العبارات المقترحة أسفل كل محور .
- مدى مناسبة ميزان التقدير المقترح لموضوع الدراسة .

والباحث إذ يأمل في الاستفادة بخبراتكم وعلمكم في هذا المجال وليسعه أن يتقدم لسيادتكم بخالص الشكر وعظيم الامتنان على حسن معاونتكم المخلصة .

**ونفضلوا سيادتكم بقبول فائق الاحترام**

..... : الاسم  
..... : الوظيفة  
..... : الجامعة

استمارة استبيان العاملين :

م	البيانات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
<b>١- محور التركيز على العميل أو متلقى الخدمة ( الطالب ) : رضا العميل</b>			
١	يوجد تمركز حول العميل ( الطالب ) .		
٢	هناك سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب .		
٣	يمثل رضا العميل ( الطالب ) عنصر أساسى وهام عند أداء الخدمات الطلابية من قبل القائمين على أداء تلك الخدمات .		
٤	توجد دراسات حقيقية وكافية بشأن تحديد الإحتياجات الحالية والمرتبطة للطلاب .		
٥	هناك نظام لبحث ودراسة الشكاوى للطلاب والرد عليها .		
٦	هناك حلول جادة للمشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكي بالنتيجة .		
٧	يتم عمل إستقصاء للتعرف على رضا الطلاب عن الخدمات الطلابية المقدمة من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .		
عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها :			
.....			
.....			
<b>٢- محور تأسيس نظام المعلومات لإدارة الجودة الشاملة</b>			
٨	يوجد نظم للمعلومات متكامل عن العاملين ومواصفاتهم وإختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم وواجباتهم .		
٩	يوجد نظام معلومات متكامل عن جودة أداء الخدمات الطلابية .		
١٠	تتوافر قاعدة بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة تساعد على التخطيط الجيد للجودة .		
١١	هناك توافر فى المعلومات التى تكفى لتعبر عن أداء احتياجات ورغبات العملاء ( الطالب ) .		

تابع / استمارة استبيان العاملين :

م	العبارة	
	نعم	لا
١٢		يوجد نظام للقضاء على العوائق التنظيمية بين الإدارة العامة والكليات بجامعة طنطا .
		عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها : ..... .....
٣-		محور الإدارة الفعالة للعنصر البشري ( تحسين استثمار العنصر البشري ):
١٣		يوجد خطة معتمدة وواضحة لإحتياجات الإدارة من للعاملين .
١٤		تحتوى الخطة على كافة أنواع التخصصات اللازمة للإدارة .
١٥		يتم مراقبة ومتابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الإختبار .
١٦		هناك رفع لمستوى وعى العاملين بمفاهيم ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة .
١٧		هناك أساليب تقويمية معتمدة لتقييم أداء العاملين .
١٨		هناك ارتباط بين سياسة الترقية للوظائف مع نتائج تقويم الأداء .
١٩		هناك أسس وأنظمة لتحفيز العاملين على النواحي الإبتكارية التى تحسن أداء الخدمات الطلابية بطريقة مستمرة .
٢٠		يوجد قواعد ولوائح للعمل تشجع وتحفز على تقديم أفكار إبتكارية للتحسين المستمر من أداء الخدمات .
٢١		قواعد ولوائح العمل تساعد على مشاركة العاملين بأفكارهم وآرائهم فى تحسين الجودة .
٢٢		يسود جو العمل روح التعاون والعمل كفريق واحد بين العاملين .
٢٣		هناك تناسب للحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بالإدارة .

تابع / استمارة استبيان العاملين :

م	العبارة	رأى الخبراء	
		نعم	لا
٢٤	هناك حوافز وجيدة تشجع العاملين على تلبية إحتياجات ورغبات الطلاب.		
٢٥	الحافز يتم بصورة فردية لتشجع العاملين على الأداء وتنمية الفروق الفردية بين العاملين لتحسين الجودة .		
٢٦	هناك مراجعة للقوانين والبعد عن سياسة التخويف .		
٢٧	يوجد خطة معتمدة وواضحة لإحتياجات الإدارة من العاملين .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها : ..... .....		
	٤- محور تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :		
٢٨	يوجد برامج ونظم معتمدة ومستمرة لتدريب العاملين على الجودة .		
٢٩	يتم وضع مضامين إدارة الجودة الشاملة فى برامج الجودة التدريبية .		
٣٠	هناك تدريب للعاملين فى كل التخصصات لتحسين برامج إدارة الجودة الشاملة .		
٣١	يوجد برامج تدريبية متخصصة فى مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة .		
٣٢	تتضمن البرامج التدريبية على الأساليب الإحصائية التى تستخدم فى تدريب العاملين لحل مشكلات الجودة .		
٣٣	يتم تركيز البرامج التدريبية على كيفية تطبيق المفاهيم الحديثة .		
٣٤	يوجد ميزانية خاصة للإنفاق على تدريب العاملين .		
٣٥	هناك إيمان لدى الإدارة العليا والعاملين بأهمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التدريب المستمر لتحقيق وتحسين الجودة .		

تابع / استمارة استبيان العاملين :

م	العبــــــــارات	رأى الخبراء	
		نعم	لا
٣٦	هناك متابعة وإهتمام مستمر وتقييم دائم لأثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم من إنتهاء التدريب لأماكنهم .		
٣٧	هناك نظام مراقبة للعاملين للنواحي السلوكية للعاملين مع أداء التدريب .		
٣٨	هناك إدارة عليا تؤمن بعملية التطوير والتنقيف الذاتى .		
٣٩	يوجد مواصلة للتدريب بطريقة مستمرة .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها :		
	.....		
	.....		
	٥- محور مشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة :		
٤٠	يوجد نظام فعال لمشاركة جميع العاملين فى عمليات تحسين الجودة.		
٤١	توجد برامج وخطط محددة لتحسين وتطوير معايير الأداء الموجود .		
٤٢	يقتصر نظام تحسين الجودة على الإدارة فقط دون مشاركة العاملين بها .		
٤٣	يعنى تحسين الجودة للإدارة العليا والعاملين تقتصر على المشكلات وعلاجها فقط .		
٤٤	تعتبر تحسين الجودة مسئولية تقع على جميع العاملين بالإدارة .		
٤٥	هناك إقتناع لدى الإدارة العليا بالمشاركة نحو تطوير وتحسين الجودة .		
٤٦	يتم الأخذ بمقترحات العاملين فى عمليات تحسين الجودة .		
٤٧	يشارك العاملين فى وضع خطط لتحسين الجودة .		
	عبارات أخرى ترون سيادتكم إضافتها :		
	.....		
	.....		

مرفق (٤)

استمارة استطلاع رأى عينة الطلاب النهائية

جامعة طنطا

كلية التربية الرياضية

قسم الإدارة الرياضية

عزيزى الطالب / ..... الكلية .....

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / محمد ربيع عيد حمزة أخصائي نشاط رياضي بكلية التربية - جامعة طنطا بإجراء بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الرياضية وموضوعه " الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا " وذلك لنيل درجة الماجستير فى التربية الرياضية .

**الهدف من البحث :**

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة للطلاب من قبل إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

الرجاء التكرم بقراءة استمارة الاستبيان المرفق ووضع علامة ( √ ) أمام كل عبارة فى الخانة التى تراها منققة مع وجهة نظرك ( نعم - إلى حد ما - لا ) علما بأن رأيك سيكون موضع تقدير الباحث وسوف يسهم فى معاونة الباحث فى إتمام الدراسة .

علما بأن كل ما تدونه فى هذه الاستمارة يخضع للسرية المطلقة ولا يستخدم إلا فى أغراض البحث العلمى فقط .

مع خالص شكرى وتقديرى

المحور الأول : جودة أنشطة الجوالة لطلاب جامعة طنطا : ( جوالى وجوالات جامعة طنطا )

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
	يمكنك تحقيق أهداف أنشطة الجوالة من خلال ممارسة أنشطة الجوالة أن تشترك فى :			
١-	المسيرات الكشفية .			
٢-	العروض الكشفية بالكليات .			
٣-	العروض الكشفية بالجامعة .			
٤-	العروض الكشفية القومية .			
٥-	المخيمات واللقاءات العربية والدولية .			
٦-	الرحلات الخلوية .			
٧-	المعارض السنوية .			
٨-	مهرجان الجوالة بين كليات الجامعة .			
٩-	أسبوع شباب الجامعات .			
١٠-	المسابقات الكشفية مع جمعيات الكشافة .			
١١-	المسابقات الكشفية مع فرق كشفية من المجلس القومى .			
١٢-	محاضرات وندوات عن الكشافة .			
١٣-	معسكرات اليوم الواحد .			
١٤-	معسكرات نهاية الأسبوع .			
١٥-	معسكرات المبيت لأكثر من ليلة .			
١٦-	معسكرات الخدمة العامة وخدمة البيئة .			
	يمكن أن تمارس داخل معسكرات الجامعة الأنشطة التالية :			
١٧-	الأنشطة الرياضية .			

تابع / المحور الأول : جودة أنشطة الجوائز لطلاب جامعة طنطا : ( جوالى وجوالات جامعة طنطا )

م	العبارات	نعم	إلى حـ ما	لا
١٨-	الأنشطة الفنية .			
١٩-	الأنشطة الاجتماعية .			
٢٠-	أنشطة الميول والهوايات .			
٢١-	أنشطة الخدمة العامة وخدمة المجتمع والبيئة .			
٢٢-	فنون ومهارات الخلاء .			
٢٣-	الرحلات الخلوية .			
٢٤-	الطهى الخلوى .			
٢٥-	الملاحة البحرية .			
٢٦-	أنشطة السمر .			
٢٧-	أنشطة ثقافية .			
٢٨-	أنشطة دينية .			

المحور الثاني : جودة الإمكانيات المتاحة ( فى إدارة الجواله والخدمة ولجان الجواله والخدمة العامة فى الكليات بجامعة طنطا ) .

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
	أ : جودة الإمكانيات المادية ( مدى توافر الإمكانيات المادية واستخدامها لتحقيق أهداف أنشطة الجواله ) وهى كالاتى : أولاً : الأدوات الكشفية :			
١-	الأعلام الكشفية ( جمهورية - محافظة - كشافة - جامعة - دورة ) لكل عشيرة .			
٢-	ملابس كشفية ( قميص - منديل - وجله - بنطلون - حزام - شارة جيب ) لكل طالب .			
٣-	أدوات هوايات ( فنية - ثقافية - دينية - دورى ) .			
٤-	خيام - هايك .			
٥-	مراتب - مخدات - بطاطين .			
٦-	حبال ( سلب - سيزل - برشول ) .			
٧-	دقماق - منشار .			
٨-	فوس - شوك .			
٩-	بلط - شواكيش - كماشات .			
١٠-	لوحات ولافتات .			
١١-	سوارى - بوص .			
١٢-	خرزان وخراطيم .			
١٣-	صاصال - خيش - مشمع .			
١٤-	خشب ( شوم - مراين - عصى - أوتاد - عروق ) .			

تابع / المحور الثاني : جودة الإمكانيات المتاحة ( في إدارة الجوالة والخدمة ولجان الجوالة والخدمة العامة في الكليات بجامعة طنطا ) .

م	العبــــــــارات	نعم	إلى حد ما	لا
١٥-	خرائط ( مجسمة - مسطحة ) .			
١٦-	بوصلة .			
١٧-	سجلات .			
١٨-	مراجع وكتب ومجلات .			
ثانياً : المنشآت والساحات:				
١٩-	مخيم دائم للجامعة .			
٢٠-	ملاعب مجهزة .			
٢١-	ساحات مجهزة لإقامة المعسكرات والمهرجانات بصفة دائمة .			
٢٢-	قاعات لتنظيم المحاضرات .			
٢٣-	بيئة طبيعية لعمل الرحلة الخلوية .			
٢٤-	أماكن مخصصة لممارسة التربية الدينية .			
٢٥-	أماكن مخصصة لإقامة العروض والمعارض الكشفية .			
ثالثاً : الميزانية :				
٢٦-	ميزانية الكلية تكفي لإقامة عدد من الأنشطة على مدار العام .			
٢٧-	هناك دعم من الإدارة العامة لرعاية الطلاب والمجلس القومي لإدارة الجوالة والخدمة العامة بجامعة طنطا لتنفيذ أنشطة الجوالة.			

تابع / المحور الثاني : جودة الإمكانيات المتاحة ( في إدارة الجوالة والخدمة ولجان الجوالة والخدمة العامة في الكليات بجامعة طنطا ) .

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
	ب- : جودة الإمكانيات البشرية : ( القادة والمشرفين )			
٢٨-	يوجد رائد للجنة العليا للإشراف العام على أنشطة الجوالة بالجامعة لتحقيق أهداف أنشطة الجوالة على مستوى الجامعة .			
٢٩-	يوجد رائد للجنة الجوالة والخدمة العامة للإشراف بكليتك لتحقيق أهداف لجنة الجوالة بالكلية .			
٣٠-	يوجد مشرف عام مسئول عن تنفيذ أنشطة الجوالة لمتابعة وتنسيق العمل بين الكليات بالجامعة .			
٣١-	يوجد مشرف مسئول عن تنفيذ أنشطة الجوالة بكليتك يتمتع بكفاءة عالية وخبرة في النشاط الكشفي .			
٣٢-	يوجد قائد عشائر للجامعة مسئول عن قيادة عشيرة جوالة الجامعة.			
٣٣-	يوجد قائد عشيرة بكليتك مسئول عن قيادة عشيرة الجوالة .			
	يتوافر لدى القادة والمشرفين القائمين على تنفيذ أنشطة الجوالة الآتى :			
٣٤-	مؤهلين كشافياً .			
٣٥-	إمام تام بالبرامج المستخدمة ومحتوياتها .			
٣٦-	حاصلين على دورات ودراسات كشفية .			
٣٧-	حاصلين على شارات كشفية .			
٣٨-	لديهم القدرة على الإسعافات الأولية .			
٣٩-	لديهم القدرة على القيادة .			

تابع / المحور الثاني : جودة الإمكانيات المتاحة ( في إدارة الجواله والخدمة ولجان الجواله والخدمة العامة في الكليات بجامعة طنطا ) .

م	العبــــــــارات	نعم	إلى حد ما	لا
٤٠-	لديهم القدرة على تنظيم المعسكرات والمهرجانات الكشفية .			
٤١-	لديهم القدرة على تنظيم المحاضرات والندوات عن الجواله والخدمة العامة .			
٤٢-	مشاركين في جمعيات الكشافة الإقليمية .			
	يستعين القادة والمشرفين المسؤولين عند تنفيذ أنشطة الجواله ببعض الخبراء من جمعيات الكشافة في تنفيذ الآتى :			
٤٣-	الدورات الكشفية .			
٤٤-	المحاضرات والندوات .			
٤٥-	المعسكرات الكشفية .			
٤٦-	البرامج والأنشطة .			

المحور الثالث : جودة أداء العاملين بأنشطة الجوالة بجامعة طنطا ( المشرفين القائمين على تنفيذ أنشطة

الجوالة بجامعة طنطا ) :

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١-	يتناسب عدد المشرفين مع عدد الطلاب ( للجوالين والجوالات ) بجامعة طنطا .			
٢-	يوجد لدى المشرفين الخبرة اللازمة لحل مشكلات إدارة الجوالة والخدمة العامة .			
٣-	يلزم تواجد المشرفين أثناء تنفيذ أنشطة الجوالة .			
٤-	يتوافر لدى المشرفين الكفاءة والخبرة اللازمة لكل جوانب أنشطة الجوالة .			
٥-	ينظم المشرفين مسابقات لأنشطة الجوالة بين كليات جامعة طنطا.			
٦-	تنظم الإدارة العامة لرعاية الطلاب معسكرات فى الجوالة بالتعاون مع جامعات من الخارج ( تبادل زيارات أو توأمة ) .			
٧-	ينظم المشرفين معسكرات قومية داخل جامعة طنطا .			
٨-	يتعاون المشرفين بالإدارة العامة لرعاية الطلاب مع خبراء جمعية الكشافة لعمل دورات تدريبية لتنمية المهارات الكشفية للطلاب بالجامعة .			
٩-	ينجح المشرفين الوقت الكافى لمناقشة وحل مشاكل الطلاب التى تنشأ من خلال ممارسة أنشطة الجوالة بجامعة طنطا .			
١٠-	يعمل المشرفين على نشر الحركة الكشفية والارتقاء بها .			
١١-	يعمل المشرفين على زيادة أعداد الطلاب المنضمين للنشاط الكشفى بالجامعة .			

مرفق ( ٥ )

استمارة استطلاع رأى عينة العاملين النهائية

جامعة طنطا

كلية التربية الرياضية

قسم الإدارة الرياضية

زميلي المشرف / ..... الكلية .....

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث / محمد ربيع عيد حمزة أخصائي نشاط رياضي بكلية التربية - جامعة طنطا بإجراء بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الرياضية وموضوعه " الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا " وذلك لنيل درجة الماجستير في التربية الرياضية .

**الهدف من البحث :**

يهدف البحث إلى التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

الرجاء التكرم بقراءة استمارة الاستبيان المرفق ووضع علامة ( √ ) أمام كل عبارة في الخانة التي تراها متفقة مع وجهة نظرك ( نعم - إلى حد ما - لا ) علماً بأن رأيك سيكون موضع تقدير الباحث وسوف يسهم في معاونة الباحث في إتمام الدراسة .

علماً بأن كل ما تدونه في هذه الاستمارة يخضع للسرية المطلقة ولا يستخدم إلا في أغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا سيادتكم بقبول فانق الاحترام

المحور الأول : التركيز على العميل ( الطالب ) :

م	العبــــــــارات	نعم	إلى حد ما	لا
١-	يوجد اهتمام بالطالب بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .			
٢-	يوجد سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين مستوى جودة أنشطة الجواله المقدمة للطلاب .			
٣-	يمثل رضا الطالب عنصر أساسى وهام عند تنفيذ أنشطة الجواله من قبل القائمين على أداء تلك الأنشطة .			
٤-	توجد دراسات حقيقية وكافية بشأن تحديد الإحتياجات الحالية والمرتبقة للطلاب .			
٥-	يوجد نظام لبحث ودراسة الشكاوى للطلاب والرد عليها .			
٦-	توجد حلول جادة للمشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكى بالنتيجة.			
٧-	يتم عمل إستقصاء للتعرف على رضا الطلاب عن أنشطة الجواله والإمكانات المقدمة من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .			



المحور الثالث : الإدارة الفعالة للعنصر البشري :

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا
١-	توجد خطة معتمدة وواضحة لإحتياجات الإدارة من العاملين في كافة التخصصات .			
٢-	يتم مراقبة ومتابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الإختبار بالإدارة .			
٣-	يوجد رفع لمستوى وعى العاملين بفلسفة ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة .			
٤-	توجد أساليب تقويمية معتمدة لتقييم أداء العاملين بالإدارة .			
٥-	يوجد إرتباط بين سياسة الترقية للوظائف مع نتائج تقويم الأداء.			
٦-	توجد قواعد ولوائح للعمل تشجع وتحفز على تقديم أفكار إبتكارية للتحسين المستمر من أنشطة الجواله .			
٧-	يسود جو العمل روح التعاون والعمل كفريق واحد بين العاملين.			
٨-	يوجد تناسب للحوافز المادية والمعنوية مع مجهودات العاملين بالإدارة .			
٩-	يتم الحافز بصورة فردية لتشجع العاملين على الأداء وتنمية الفروق الفردية بين العاملين لتحسين الجودة الأداء للعاملين بالإدارة .			
١٠-	يوجد أسلوب الثواب والعقاب بالإدارة .			
١١-	يوجد خطة بديلة معتمدة لمواجهة الأزمات بالإدارة .			
١٢-	يتم إكتشاف الخطأ قبل وقوعه بالإدارة .			

المحور الرابع : مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة :

م	العبـارات	نعم	إلى حد ما	لا
١-	يوجد نظام فعال لمشاركة جميع العاملين في عمليات تحسين الجودة بإدارة الجودة والخدمة العامة ولجان الكليات التابعة لها بجامعة طنطا .			
٢-	توجد برامج وخطط محددة لتحسين وتطوير معايير الأداء الموجود بالإدارة .			
٣-	يعنى تحسين الجودة للإدارة العليا والعاملين أن يقتصر دورها على المشكلات وعلاجها فقط .			
٤-	تعتبر تحسين الجودة مسئولية تقع على جميع العاملين بالإدارة.			
٥-	يوجد إفتتاح لدى الإدارة العليا بالمشاركة نحو تطوير وتحسين الجودة .			
٦-	يتم الأخذ بمقترحات العاملين في عمليات تحسين الجودة بالإدارة.			
٧-	يشارك العاملين في وضع خطط لتحسين الجودة بالإدارة .			

المحور الخامس : تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا
١-	توجد لجان معتمدة للإشراف على تدريب العاملين بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .			
٢-	يتم وضع مضامين إدارة الجودة الشاملة فى برامج الجودة التدريبية .			
٣-	توجد برامج تدريبية متخصصة فى مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة .			
٤-	تتضمن البرامج التدريبية على الأساليب الإحصائية التى تستخدم فى تدريب العاملين لحل مشكلات الجودة بالإدارة .			
٥-	يوجد ميزانية خاصة للإنفاق على تدريب العاملين بالإدارة .			
٦-	يوجد إيمان لدى الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بأهمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التدريب المستمر لتحقيق وتحسين الجودة بالإدارة .			
٧-	يوجد متابعة وتقييم دائم لأثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم من إنتهاء التدريب لأماكنهم .			
٨-	يوجد مواصلة للتدريب بطريقة مستمرة لتحسين الجودة بالإدارة.			

مرفق (٦)

أسماء السادة الخبـراء

## أسماء السادة الخبراء\*

الوظيفة	الاسم
أستاذ التربية المقارنة المتفرغ والقائد الأعلى لجمعية الكشافة - كلية التربية - جامعة طنطا .	أ.د / أحمد طنطاوى
مدرس بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين بالهرم - جامعة حلوان .	د / أحمد عيسى
أستاذ الإدارة الرياضية المتفرغ بكلية التربية الرياضية بنين - جامعة حلوان .	أ.د / إسماعيل حامد
مدير إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا " مدير إدارة بجامعة طنطا " .	أ / حاتم الزينى
أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين بأبو قير - جامعة الإسكندرية .	أ.د / سمير عبد الحميد
مدرس بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين بالهرم - جامعة حلوان .	د / عمرو الجمال
أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية بنين بالهرم - جامعة حلوان .	أ.د / كوثر الموجى
أستاذ الإدارة الرياضية والترويح بكلية التربية الرياضية للبنات - جامعة حلوان .	أ.د / ليلي عثمان
أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية للبنين - جامعة الإسكندرية .	أ.د / محمد عبد العزيز سلامة
الأستاذ بالإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنات بفلنج - جامعة الإسكندرية .	أ.د / مهسا الصغير
أستاذ الإدارة الرياضية المتفرغ بكلية التربية الرياضية بنين ، جامعة حلوان .	أ.د / نبيله العلقامى
أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين بالهرم - جامعة حلوان .	أ.د / وجيه شمندى

\* تم ترتيب أسماء السادة الخبراء هجائياً .

## ملخصات البحث

ملخص البحث باللغة العربية .

ملخص البحث باللغة الأجنبية .

## ملخص البحث باللغة العربية

### مقدمة البحث :

تعد الحركة الكشفية قديمة في مبادئها وأسسها وبعض ممارساتها ، حديثة في برامجها وتنظيمها وإدارتها ، وهي عربية في أسسها ، أفريقية في نشأتها ، أوروبية في تكوينها وتنظيمها الحديث ، وقد يبدو هذا القول غريبا لأول وهلة ، ولكن عندما نتبع كيفية ظهور الحركة الكشفية ونفحص مضامين أسسها ومبادئها ندرك مدى مطابقتها للواقع فعلا .

و الحركة الكشفية هي "حركة تربوية وحركة هادفة تهتم بالفنية والشباب بهدف إنشاء مواطن صالح من النواحي البدنية والعقلية والاجتماعية والنفسية وغيرها ينفع نفسه ومجتمعه عن طريق تنمية المواهب الشخصية بأساليب تربوية يتم تطبيقها في الخلاء بواسطة الطريقة الكشفية وفق الهدف والمبادئ الأساسية للحركة الكشفية دون تمييز في الأصل أو الجنس أو العقيدة .

وحيث تجتاز مصر الآن مرحلة انتقالية بالغة الأهمية للدخول إلى القرن الحادي والعشرين وسط تحولات دولية وسياسية واقتصادية على نواحي الحياة في المجتمعات المختلفة وتمثلت في ظهور النظام العالمي الجديد .

### مشكلة البحث :

قد أصبح موضوع الجودة الشاملة بمثابة القاسم المشترك بكافة المؤسسات الإدارية والاقتصادية بل والتعليمية والتربوية والرياضية لذلك أصبحت قضية الجودة الشاملة أحد الأساليب الإدارية المتميزة لمواجهة الصعوبات التي تواجه تلك المؤسسات في تحقيق أعلى معدل في جودة الإنتاج أو الوصول إلى أعلى معدل في تحقيق الأهداف بصورة متكاملة وشاملة .

والجولة هي آخر المراحل الكشفية وهي حصاد المجتمع من الحركة الكشفية فمن الضروري أن تكون برامج الجولة بالجامعات في حركة مستمرة من التعديل والتطوير بما يتناسب مع المتغيرات الحادثة في المجتمع واحتياجات الطلاب وللتأكد من أن نشاط الجولة

بالجامعات يحقق الفائدة المرجوة منه وأنه يمارس كما هو معلوم فى الخطة الموضوعية له ولمعرفة ما يتعرض له من مشكلات والعمل على حلها .

ويعتبر قطاع الجواله والخدمة العامة من أكبر القطاعات والمجالات تفاعلاً مع المجتمع وتأثراً بالتغيرات المتلاحقة التى تمر ، وتقوم بإعداد وتنظيم معسكرات الجواله والخدمة العامة للطلاب والطالبات ونشر الحركة الكشفية والإشراف على المسابقات والمهرجانات والمعسكرات الكشفية ومعسكرات العمل والخدمة العامة وخدمة البيئة .

### أهمية البحث :

ترجع أهمية هذا البحث إلى الدور الهام الذى تقوم به الجواله فى تربية الشباب تربية متكاملة ومتزنة من الناحية البدنية والاجتماعية والأخلاقية وفى حل مشكلة وقت الفراغ وجذب الطلاب لممارسة النشاط الكشفى تحت قيادة صالحة وذلك بتوفير أنسب الأنشطة والإمكانات التى تساعد على تحقيق أهدافها .

### وتتلخص أهمية البحث فى عدة نقاط :

- ١- يساعد هذا البحث فى التعرف على مدى تحقيق أنشطة الجواله والإمكانات بجامعة طنطا للأهداف المرجوة .
- ٢- يتناول البحث إدارة الجواله والخدمة العامة من حيث الواقع الإدارى الخاص بها وكيفية تطوير أساليب الأداء الإدارى داخلها لتحقيق الأهداف المرجوة فيها .
- ٣- التأكيد على مفهوم الجودة كأسلوب وفلسفة إدارية يستطيع من خلاله تحقيق الأهداف المرجوة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .
- ٤- معرفة أثر تحسين جودة أداء العاملين بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا على مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة من هذه الإدارة .
- ٥- مدى إمكانية تعميم ما توصل إليه هذا البحث من مقترحات فى مختلف إدارات رعاية الطلاب بجامعة طنطا والجامعات الأخرى بما يتوافق مع اللوائح والنظم بها وما قد يطرأ عليها من تطورات .

## أهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى تطوير إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا في ضوء الجودة الشاملة وذلك من خلال :

١- دراسة الوضع القائم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة في :

أ- جودة أنشطة الجواله .

ب- جودة الإمكانيات المتاحة ( مادية وبشرية ) .

ج- جودة أداء العاملين .

٢- دراسة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة في :

أ- التركيز على العميل .

ب- تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .

ج- الإدارة الفعالة للعنصر البشري .

د- مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة .

هـ- تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

## منهج البحث :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته لأنه يتناسب مع طبيعة وأهداف البحث .

## عينة البحث :

١- الطلاب : عينة عشوائية من طلبة وطالبات الجواله بجامعة طنطا وبلغ عددهم ( ٢٠٠ ) جوالاً .

٢- العاملين : عينة عشوائية من العاملين القائمين بتنفيذ أنشطة الجواله بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا و يبلغ عددهم ( ٥٠ ) مشرفاً .

## أدوات جمع البيانات :

- الاستبيان ( استمارتين ) .

## المعالجات الإحصائية المستخدمة :

استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الملائمة لطبيعة بيانات البحث من خلال برنامج

SPSS وكانت كالتالى :

- النسبة المئوية .

- معامل سبيرمان .

- كا<sup>2</sup> .

## الاستنتاجات :

فى ضوء النتائج التى وصل إليها الباحث وقام بمعالجتها وعرضها ومناقشتها وتفسيرها وفى حدود عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات المستخدمة وفى ضوء أهداف الدراسة تمكن الباحث من الوصول للاستنتاجات الآتية :

أولاً : ١- مستوى جودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا غير مقبول .

٢- مستوى جودة الإمكانيات المتاحة غير مقبول .

٣- مستوى جودة أداء العاملين غير مقبول .

ثانياً : ١- لا تتوافر فلسفة التركيز على العميل .

٢- لا يتوافر نظام معلومات متكامل عن إدارة الجودة الشاملة .

٣- لا تتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى .

٤- لا يتوافر نظام مشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة .

٥- لا يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

## التوصيات :

### أولاً : بالنسبة للطلاب :

- ١- الارتفاع بمستوى جودة الجواله بجامعة طنطا .
- ٢- الارتفاع بمستوى جودة الإمكانيات المتاحة ( مادية - بشرية ) .
- ٣- الارتفاع بمستوى جودة أداء العاملين .

### ثانياً : بالنسبة للعاملين :

- ١- يجب ان يتوافر التركيز على العميل ( الطالب ) .
- ٢- يجب أن يتوافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .
- ٣- يجب توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى .
- ٤- يجب توافر مشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة .
- ٥- يجب توافر نظام تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

استناداً لنتائج البحث وأهم الاستنتاجات التى توصل إليها الباحث ما يلى :

الإتجاه إلى تغيير النظرة من جانب الإدارة العليا تجاه العاملين والتأكيد على تدعيم فرص المشاركة الإيجابية والرقابة الذاتية والاهتمام بالعاملين فى جميع المستويات الإدارية ورفع وعى العاملين بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وتدريبهم على تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين مستوى الأداء مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .

## مستخلص البحث باللغة العربية

لرسالة الماجستير المقدمة من الباحث / محمد ربيع عيد حمزة

أخصائى رياض بجامعة طنطا

عنوان البحث : الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

ويهدف البحث إلى :

أولاً : دراسة الوضع القائم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب من قبل إدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة في جودة أنشطة الجودة ، جودة الإمكانيات المتاحة ( مادية - بشرية ) ، جودة أداء العاملين .

ثانياً : دراسة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة في التركيز على العميل ، تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة ، الإدارة الفعالة للعنصر البشرى ، مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ، تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

وإستخدام الباحث المنهج الوصفى واختار عينة البحث بالطريقة العشوائية للطلاب الجوالين والمشرفين القائمين على تنفيذ أنشطة الجودة ، وتكونت من ( ٢٠٠ ) طالب و ( ٥٠ ) مشرف ، وإستخدام الباحث الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات .

وأسفرت النتائج عن مستوى جودة أنشطة الجودة غير مقبول ، مستوى جودة الإمكانيات المتاحة غير مقبول ، مستوى جودة أداء العاملين غير مقبول ، ولا تتوافر فلسفة التركيز على العميل ، لا يتوافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة ، لا يتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى ، لا يتوافر نظام مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ، لا يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

وأوصى الباحث بالارتفاع بمستوى جودة الخدمة لكلا من أنشطة الجودة والإمكانيات المتاحة وأداء العاملين ، ويجب توافر كل من التركيز مع العميل ونظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة والإدارة الفعالة للعنصر البشرى ومشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ونظام تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

*Tanta University  
Faculty of Physical Education  
Management of Sport Department*

**Comprehensive quality as an entry for developing  
the administration of scouting and public  
service in tanta university**

*A Thesis Presented By The Researcher*

**Mohammed Rabeí Eid Hamza**

*A second specialist of sports activity in the Faculty  
of Education – Tanta University  
Among the requirements of getting a master degree  
in Physical Education*

*Under Supervision Of*

*Doctor*

**Yeheíya Fekry Mahrous**

*Professor and Head of The  
Management of Sport Department  
Faculty of Physical Education  
Tanta University*

*Doctor*

**Amr Moustafa El-Shitihy**

*Assistant Professor in The  
Management of Sport Department  
Faculty of Physical Education  
Tanta University*

2007 A.D - 1428 H

## **RESEARCH SUMMERY :**

### ***Research Introduction:***

Scouting movement is considered old in its bases and principles and some of its practices ,and it is new in its programmes ,organization and administration .Also,it is Arabic in its roots and African in its origin ;European in its modern form and arrangement;that may sound strange at first glance but when we follow the way of how scouting movement appeared and check the contents of its bases and principles,we can recognize the way it matches reality.

Scouting movement is an educational and constructive movement which care about children and young adults with the aim of making a good citizine of the physical, mental ,social and psychological and other aspects by which they can benefit themselves and their society by developing personal talents by educational methods that are applied outdoors performed by the scouting method according to the aim and the basic principles of the scouting movement without making any distinction in origin,sex or religion.

As Egypt passes through a very important transitional stage now for entering the twenty first century among international,political and economical changes in the aspects of life in different communities which were embodied in the new global system.

### ***Research Problem:***

The subject of comprehensive quality has become a common element in all administrative and economical establishments in addition to the educational and sports ones. Thereby, the subject of comprehensive quality became one of the distinctive administrative ways in confronting the difficulties that face these establishments in achieving the highest rate of

production quality or reaching the highest rate of achieving aims in a comprehensive and integral way.

Scouting is the last stage of scouting stages and it is the society's outcome of the scouting movement ;so,it is necessary that the programmes of scouting in universities are in continuous motion of modification and development in a way that suits the changes taking place in the society and the students' needs and to make sure that the scouting activity in universities achieves its expected benefit and that it is performed as it is known in the plan prepared for it aforetime and also to recognize what it faces of problems and try to solve them.

The sector of scouting and public service are considered of the biggest sectors and fields interacting with the society and being affected by the consequent changes that take place and it helps in preparing and organizing scouting and public service camping and spreading the scouting movement and also supervising the contests,festivals ,scouting camps and camps of work,public service and environment service from the physical ,social and social aspects and in solving the problem of leisure time and attracting students towards practicing scouting activity under good leadership by providing the best activities and capabilities that help to accomplish its objectives.

***Summary of the research importance in a few points:***

- 1- This research helps in identifying the extent to which the anticipated aims are achieved by the activities of scouting and the available capabilities in Tanta university.
- 2- The research deals with The Administration of Scouting and Public Service from the point of the administrative reality related to it and the way of developing the ways of administrative performance inside it in order to achieve the anticipated aims.

- 3- Confirming the concept of quality as a style and an administrative philosophy through which the anticipated aims in The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University.
- 4- Identifying the effect of improving the quality of staff performance in The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University on the quality level of the student services presented by this administration.
- 5- Identifying the possibility of generalizing what the researcher concluded of suggestions in this research in the different administrations of student care in Tanta University and the other universities in accordance with their specific rules and laws and the developments that might be applied to them.

***Research Aims:***

The current research aims at developing The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University in the light of comprehensive quality through :

1- Studying the present situation of the level of services presented to the students by The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University represented in :

- A- The quality of scouting activities.
- B- The quality of the available capabilities.
- C- The quality of staff performance.

2- Studying the requirements of applying comprehensive quality in The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University represented in:

- A- Concentrating on the client.

- B- Forming an information system for managing the comprehensive quality.
- C- Effective management of the human element .
- D- The staff participation in the processes of quality improvement.
- E- Training the staff on the requirements of applying the comprehensive quality.

### ***Research Method :***

The researcher depended on the descriptive method with its steps and measures because it suits with the nature and the goals of the study .

### ***Research sample:***

- 1- Students : A random sample of the male and female students of scouting groups in Tanta University of (200)scouts.
- 2- Staff: A random sample of those responsible for carrying out scouting activities in The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University of (50) supervisors.

### ***Tools of data collection:***

**-Survey (two forms).**

The used statistical processes:

The researcher used the statistical processes suitable for the research data through the SPSS programme and they were as follows:

- Percentage.
- Spearman's Coefficient.
- Chi-Square.

## ***Results :***

In the light of the results the researcher concluded, processed, showed, discussed and explained and within the range of the study sample, tools of data collecting and in the light of the study objectives, the researcher could come to the following conclusions:

### **First:**

- 1- The quality level of scouting activities in Tanta University is not acceptable.
- 2- The quality level of the available capabilities is not acceptable .
- 3- The quality level of staff performance is not acceptable.

### **Second:**

- 1- The philosophy of concentrating on the client is not available.
- 2- There is no integral information system of comprehensive quality management.
- 3- There is no effective management of the human element.
- 4- The system of staff participation in quality improvement processes is not available.
- 5- There is no system for training the staff on the requirements of applying comprehensive quality management.

## ***Recommendations:***

### **First : Concerning the students:**

- 1- Raising the quality level of scouting in Tanta University.
- 2- Raising the quality level of the available capabilities (materialistic / human).
- 3- Raising the quality level of staff performance.

***Second: Concerning the staff:***

- 1- There should be concentration on the client (the student).
- 2- There should be information system for comprehensive quality management.
- 3- There should be effective management of the human element.
- 4- There should be staff participation in quality improvement processes.
- 5- There should be training of the staff on the requirements of applying comprehensive quality management.

**According to the research results ,the most important conclusions achieved by the researcher are as follows:**

The superior administration should tend to change the way they deal with the staff and they should confirm their support of providing opportunities for positive participation ,self superintendence ,giving due care to those working in all the administrative levels,raising the staff's awareness of the principles of comprehensive quality management and training them on applying the requirements of comprehensive quality management for improving the performance level which ;in its turn,leads to raising the quality level of some of the services presented by The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University , forming work teams and making up for authorities in some kinds of works.

## **RESEARCH ABSTRACT**

***For the M.D Thesis presented by the researcher : Mohammad Rabie Eid Hamza***

***(A sports specialist in Tanta University)***

***RESEARCH TITLE: Comprehensive Quality As An Entry For Developing The Administration Of Scouting And Public Service In Tanta University.***

***The research aims at :***

***First :*** Studying the current quality level presented to students by The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University represented in the quality of scouting activities, quality of available capabilities (human//materialistic) and quality of staff performance.

***Second:*** Studying the requirements of applying comprehensive quality in The Administration of Scouting and Public Service in Tanta University represented in concentrating on the client, setting up an information system for comprehensive quality management, effective management of the human element ,the staff participation in quality improvement processes, training the staff on the requirements of applying comprehensive quality management.

The researcher made use of the descriptive surveying method and chose the research sample in the random way from scout students and the staff responsible for implementing scouting activities; and the sample consisted of (200) students and (50) supervisors.

*The researcher used survey as a means for data collecting :*

The results denoted that quality level of scouting activities is not acceptable, quality level of the available capabilities is not acceptable, quality level of staff performance is not acceptable, the philosophy of concentrating on the client is lacking, there is no information system for comprehensive quality management, there is no effective management of the human element ,there is no system of staff participation in quality improvement processes, there is no system for training the staff on the requirements of applying comprehensive quality management.

The researcher recommended raising service quality level for both scouting activities ,the available capabilities and staff performance .Also, there should be concentration with the client ,information system for comprehensive quality management, effective management of the human element, staff participation in quality improvement processes and staff training system on the requirements of applying comprehensive quality management.