

العنوان:	أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية - قطاع غزة
المؤلف الرئيسي:	زين الدين، أديب أنور عمر
مؤلفين آخرين:	آدم، موسى أحمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2016
موقع:	أم درمان
الصفحات:	1 - 304
رقم MD:	794109
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	كلية العلوم الإدارية
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	التعليم الجامعي، الخدمات التعليمية، إدارة الجودة الشاملة، الجامعات الفلسطينية، قطاع غزة
رابط:	https://search.mandumah.com/Record/794109

الملاحق

أولاً: الاستبانة الاولى (عاملين).

ثانياً: الاستبانة الثانية (طلبة).

ثانياً: أسماء المحكمين.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أمدرمان الإسلامية

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الأخوة الكرام / الأخوات الكريمات حفظهم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

استبانة الاكاديميين والاداريين

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تشكل أداه دراسة ميدانية بعنوان "أثر إدارة الجودة على الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية - قطاع غزة" دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين والطلبة. وذلك استكمالاً لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة أمدرمان الإسلامية.

إن تعاونكم معنا هو دعم للبحث العلمي في فلسطين، مع العلم بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف يتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

كلنا أمل في إجاباتكم عن جميع بنود الاستبانة بدقة وموضوعية، والإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن أثر إدارة الجودة على الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية - قطاع غزة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث / أديب زين الدين.

عزيزي الموظف:

الرجاء وضع علامة (X) مقابل العبارة التي تعكس الواقع الفعلي في مؤسستك

أولاً: - البيانات الشخصية:

1. الجنس :-

أنثى ذكر

2. العمر :-

أقل من 30 عام 30 عام - وأقل من 40
 40 عام-وأقل من 50 50 عام- وأقل من 60
 60 فأكثر

3. المؤهل العلمي :-

دبلوم بكالوريوس
 ماجستير دكتوراه

4. سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات 5- حتى أقل من 10 سنوات
 10 -حتى اقل من 20 20 سنه فأكثر

5. طبيعة العمل :

أكاديمي إداري

6. الكلية(مكان العمل) :-

كلية مجتمع الاقصى. كلية فلسطين التقنية
 كلية الجامعية للعلوم و التكنولوجيا كلية فلسطين للتمريض
 كلية الدعوة الاسلامية

ثانياً : الجودة الشاملة في التعليم: هي أسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسئولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عال في عناصر النظام التعليمي (المدخلات -العمليات -المخرجات)مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقاً لحاجات ورغبات المستفيدين واعتماداً على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء .

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
<p>المجال الأول - التزام ودعم الإدارة العليا للجودة: هي فلسفة في كل عمليات وأنشطة ووحدات المؤسسة التعليمية، وينبغي ان تمتلك الادارة الجامعية صفات قيادية تجعلها قادرة على التأثير في الاكاديميين والاداريين وخلق الرغبة لديهم لتحقيق اهداف الكليات والجامعات.</p>						
1.	يوجد أهداف واضحة تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة					
2.	يوجد خطة إستراتيجية واضحة تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة					
3.	تسعى إدارة الكلية لممارسة نظم الجودة الشاملة					
4.	تحرص إدارة الكلية على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع موظفيها					
5.	تركز إدارة الكلية على أهمية الجودة وعدم التخلي عنها بسبب التكلفة العالية					
6.	تقوم إدارة الكلية بتقييم أداء مستوى جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة					
<p>المجال الثاني - التحسين المستمر: ادخال التحسينات اللازمة والمستمرة على العملية التعليمية في ضوء البيانات المتجددة وتغيير حاجات الطلبة واحتياجات الاسواق والمجتمع.</p>						
1.	يرتكز البناء الاداري للكلية على التحسين المستمر					
2.	تتناقش إدارة الكلية مشاكل جودة الخدمات باستمرار					
3.	يضع المسئولين إدارة الجودة ضمن أعلى سلم أولوياتهم					
4.	تسعى الكلية لمواكبه التكنولوجيا الحديثة في تطوير خدماتها					
5.	تُصمم الكلية برامج تساعد على تدريب العاملين					
6.	توفر الكلية برامج ترفع مهارات العاملين في قسم الجودة					

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
المجال الثالث - التركيز على المستفيدين: هي مقابلة احتياجات الطلبة، وسوق العمل، والمجتمع.						
1.	تهتم إدارة الكلية باحتياجات الطلبة					
2.	يوجد شكاوي من الطلاب عن تأخير الخدمات					
3.	تسمح الكلية بقدر معقول من حرية التعبير					
4.	تهتم الكلية بتحسين عمل الموظف بشكل مستمر					
5.	يتم قياس مدى رضا الخرجين بشكل دوري					
6.	يتم قياس مدى رضا الخرجين بمقارنته بكليات منافسة					
7.	تتلبى الكلية حاجات السوق المحلي من التخصصات					
المجال رابع: تمكين العاملين: والاعتراف بإنجازاتهم ومكافاتهم والعدالة وتمكين العاملين ومنحهم الاستقلالية وتحقيق الامن الوظيفي.						
1.	تهتم ادارة الكلية باشتراك العاملون في اتخاذ القرار					
2.	تعمل ادارة الكلية على ايجاد قنوات اتصال مفتوحة بين المستويات التنظيمية					
3.	تهتم ادارة الكلية بتقديم حوافز مادية ومعنوية خلال العمل في الكلية					
4.	تأخذ ادارة الكلية بمساهمات وأفكار الأفراد للارتقاء بمستوى الخدمات					
5.	تعزز ادارة الكلية العمل الجماعي ضمن فريق بين العاملين					
6.	تصمم إدارة الكلية برامج يساعد على الارتقاء الوظيفي					
7.	تسعى ادارة الكلية لمشاركة العاملون في تحسين مستوى جودة الخدمات					
المجال الخامس: الادارة بالحقائق (الادارة العملية): الاعتماد في اتخاذ القرارات على الحقائق الواقعية.						
1.	تقوم ادارة الكلية بالتحسين بالاعتماد على أساس القياس					

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
	الموضوعي					
2.	تطور ادارة الكلية نظم المعلومات بما يلبي احتياجاتها من المعلومات					
3.	تستطيع ادارة الكلية توقع التغيير في الإجراءات					
4.	تتخذ ادارة الكلية القرارات بناء على المعلومات الجيدة					
5.	تتعامل ادارة الكلية بمزاجية مع العاملين					
6.	توفر ادارة الكلية المعلومات الضرورية لمختلف العاملين					
المجال السادس : المسؤولية الاجتماعية: مسؤولية كل منظمة في آثار قراراتها وأنشطتها على المجتمع والبيئة من خلال السلوك الشفاف والجانب الأخلاقي كعمل متناسق مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع.						
1.	تشجع ادارة الكلية الأبحاث التي تخدم المجتمع					
2.	تشارك الكلية في تعزيز التنمية المستدامة					
3.	تعقد الكلية ورشات عمل خاصة بالتنمية المجتمعية					
4.	توجه الكلية الطلاب للعمل التطوعي					
5.	تقدم الكلية مشروعات لخدمة القطاع المدني					
6.	تحافظ الكلية على علاقات طيبة مع المؤسسات الخارجية					

المتغير التابع: الخدمات التعليمية

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
: وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة " المباني ، الأجهزة Tangiblesالمجال الأول –الجوانب المادية الملموسة: والمعدات ، والمرافق التعليمية ومظهر العاملين الخ " .						
1.	مساحة الكلية تتناسب مع حجم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب					
2.	الكلية بعيدة عن التلوث البيئي					
3.	مستوى نظافة مباني الكلية مناسب					

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
4.	يسهل الوصول لقااعات الدرس عبر لوحات ارشادية					
5.	مظهر الكلية العام يتسم بالترتيب في ديكوراتها المنظمة					
6.	اماكن الانتظار متوفرة لراحة الطلاب					
7.	تعزز ادارة الكلية الاهتمام لدى العاملون بالمظهر العام.					
8.	تهتم ادارة الكلية بتوفير قاعات تدريسه ذات تهوية كافية					
9.	تهتم ادارة الكلية بتوفير المرافق الخدمية للجميع (القااعات، الساحات، الملاعب)					
: درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة. Reliability المجال الثاني - الاعتمادية						
1.	يتوفر في الكلية العدد الكافي من مقدمي الخدمة					
2.	تلتزم الإدارة بالتقويم الجامعي					
3.	تضع الإدارة الطالب على سلم أولوياتها					
4.	تقدم الكلية خدمات غير أكاديمية مثل(مواصلات-تامين صحي- قاعات رياضية- مكتبات)					
5.	تسعى الكلية إلى تطابق الخدمة مع ما هو معلن مسبقا					
6.	يتوفر لدى الكلية نظام للأرشفة وحفظ الملفات					
7.	تحرص الإدارة على حل المشاكل التي تواجهه الطلبة بسرعة					
: سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم Responsiveness المجال الثالث - الاستجابة الخدمة .						
1.	يستجيب العاملون لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل					
2.	يُراعي الأساتذة المواقف الإنسانية تجاه الطلبة خارج القاعات					
3.	يؤخذ بآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة					
4.	تمتلك الكلية جاهزية الرد الفوري على استفسارات الطلبة					
5.	يستعد الموظفون لمساعدة الطلبة					
6.	ينتاب الموظفين شعور في مساعدة الطلبة					
: معلومات القائمين على تقديم Assurance رابعا : السلامة والأمان: " الجدارة ، الكياسة ، المصداقية ، والأمان "						
الخدمة وكياستهم ، وقدرتهم على استلهم الثقة والانتان						
1.	يراعي الموظفون السلوك اللطيف في التعامل مع الطلبة					
2.	يلم الموظفون بالمعلومات الكافية					
3.	تسعى الكلية لبناء درجة من الثقة فيما تقدمه من خدمات					
4.	يشعر الطالب بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة					
5.	تقوم ادارة الكلية بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب					
6.	تعزز ادارة الكلية توفير التجهيزات الخاصة بالسلامة					

لا	غير	غير	موافق	أوافق	فقرات الدراسة	الرقم
أوافق	موافق	متأكد		بشدة		
: درجة العناية بالمستفيد ورعايته Empathy خامسا: التعاطف : الفورية ، الاتصالات ، وتفهم احتياجات الزبون " بشكل خاص ، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية .						
					تهتم إدارة الكلية بالمساواة بين الطلاب في المعاملة	1.
					يطمئن الموظفون الطلبة عند التعرض لمشكلات	2.
					يظهر الاساتذة الاتجاهات الايجابية نحو الطلاب	3.
					يتمتع الطالب بقدر معقول من حرية التعبير عن الآراء	4.
					تمنح ادارة الكلية فرص النشاطات العلمية	5.
					تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها	6.

وختاماً نشكر لكم حسن تعاونكم، وجهدكم الطيب لتحكيم هذه الاستبانة

والله ولي التوفيق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أم درمان الإسلامية

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

الأخوة الكرام / الأخوات الكريمات حفظهم الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

استبانة الطلبة

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تشكل أداء دراسة ميدانية بعنوان "أثر إدارة الجودة على تحسين الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية - قطاع غزة - دراسة ميدانية من وجهة نظر العاملين والطلاب. وذلك استكمالاً لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال من جامعة أمدرمان الإسلامية.

إن تعاونكم معنا هو دعم للبحث العلمي في فلسطين، مع العلم بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف يتم التعامل معها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

كلنا أمل في اجاباتكم عن جميع بنود الاستبانة بدقة وموضوعية، والإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن دور ادارة الجودة في تحسين الخدمات التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية -قطاع غزة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث /أديب زين الدين.

عزيزي الطالب

الرجاء وضع علامة (X) مقابل العبارة التي تعكس الواقع الفعلي في مؤسستك

أولاً: - البيانات الشخصية:

1. الجنس :-

ذكر

أنثى

2. الكلية (مكان دراسة الطالب) :-

كلية فلسطين التقنية

كلية مجتمع الأقصى.

كلية فلسطين للتمريض

كلية الجامعية للعلوم و التكنولوجيا

كلية الدعوة الإسلامية

3. التخصص

كليات أدبيه

كليات علمية

4. المستوى الدراسي

الرابع

الثالث

الثاني

الأول

خامس

ثانياً : الجودة الشاملة في التعليم: هي أسلوب استراتيجي يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسئولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عال في عناصر النظام التعليمي (المدخلات -العمليات -المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقاً لحاجات ورغبات المستفيدين واعتماداً على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء.

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
التعليمية، المؤسسة ووحدات وانشطة عمليات كل في المجال الأول - التزام ودعم الإدارة العليا للجودة: هي فلسفة وخلق والاداريين الاكاديميين في على التأثير قادرة جعلها قيادية صفات الجامعية الادارة تمتلك ان وينبغي اهداف الكليات والجامعات. لتحقيق لديهم الرغبة						
1.	يوجد أهداف واضحة تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة					
2.	يوجد خطة إستراتيجية واضحة تدعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة					
3.	تسعى إدارة الكلية لممارسة نظم الجودة الشاملة					
4.	تحرص إدارة الكلية على نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع موظفيها					
5.	تركز إدارة الكلية على أهمية الجودة وعدم التخلي عنها بسبب التكلفة العالية					
6.	تقوم إدارة الكلية بتقييم أداء مستوى جودة الخدمات الأكاديمية المقدمة					
ضوء البيانات في العملية التعليمية على والمستمرة اللازمة التحسينات المجال الثاني - التحسين المستمر: ادخال الاسواق والمجتمع واحتياجات الطلبة حاجات وتغير المتجددة						
1.	يرتكز البناء الاداري للكلية على التحسين المستمر					
2.	تتناقش إدارة الكلية مشاكل جودة الخدمات باستمرار					
3.	يضع المسئولين إدارة الجودة ضمن أعلى سلم أولوياتهم					
4.	تسعى الكلية لمواكبه التكنولوجيا الحديثة في تطوير خدماتها					
5.	تُصمم الكلية برامج تساعد على تدريب العاملين					
6.	توفر الكلية برامج ترفع مهارات العاملين في قسم الجودة					
المجال الثالث -التركيز على المستفيدين: هي مقابلة احتياجات الطلبة، وسوق العمل، والمجتمع.						
1.	تهتم إدارة الكلية باحتياجات الطلبة					

لا أوافق بشدة	غير موافق	غير متأكد	موافق	أوافق بشدة	فقرات الدراسة	الرقم
					يوجد شكاوي من الطلاب عن تأخير الخدمات	2.
					تسمح الكلية بقدر معقول من حرية التعبير	3.
					تهتم الكلية بتحسين عمل الموظف بشكل مستمر	4.
					يتم قياس مدى رضا الخريجين بشكل دوري	5.
					يتم قياس مدى رضا الخريجين مقارنة بكليات منافسة	6.
					تلبي الكلية حاجات السوق المحلي من التخصصات	7.
الاستقلالية ومنحهم العاملين وتمكين ومكافاتهم والعدالة بإنجازاتهم المجال رابع: تمكين العاملين: والاعتراف الوظيفي. الامن وتحقيق						
					تهتم ادارة الكلية باشتراك العاملون في اتخاذ القرار	1.
					تعمل ادارة الكلية على ايجاد قنوات اتصال مفتوحة بين المستويات التنظيمية	2.
					تهتم ادارة الكلية بتقديم حوافز مادية ومعنوية خلال العمل في الكلية	3.
					تأخذ ادارة الكلية بمساهمات وأفكار الأفراد للارتقاء بمستوى الخدمات	4.
					تعزز ادارة الكلية العمل الجماعي ضمن فريق بين العاملين	5.
					تصمم إدارة الكلية برامج يساعد على الارتقاء الوظيفي	6.
					تسعى ادارة الكلية لمشاركة العاملون في تحسين مستوى جودة الخدمات	7.
الواقعية الحقائق على القرارات اتخاذ في المجال الخامس: الادارة بالحقائق (الادارة العملية): الاعتماد						
					تقوم ادارة الكلية بالتحسين بالاعتماد على أساس القياس الموضوعي	1.
					تطور ادارة الكلية نظم المعلومات بما يلبي احتياجاتها من المعلومات	2.
					تستطيع ادارة الكلية توقع التغيير في الإجراءات	3.

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
4.	تتخذ ادارة الكلية القرارات بناء على المعلومات الجيدة					
5.	تتعامل ادارة الكلية بمزاجية مع العاملين					
6.	توفر ادارة الكلية المعلومات الضرورية لمختلف العاملين					
من والبيئة المجتمع على قراراتها وأنشطتها آثار في منظمة كل المجال السادس : المسؤولية الاجتماعية: مسؤولية المجتمع ورفاهية المستدامة التنمية مع متناسق كعمل والجانب الأخلاقي الشفاف السلوك خلال						
1.	تشجع ادارة الكلية الأبحاث التي تخدم المجتمع					
2.	تشارك الكلية في تعزيز التنمية المستدامة					
3.	تعقد الكلية ورشات عمل خاصة بالتنمية المجتمعية					
4.	توجه الكلية الطلاب للعمل التطوعي					
5.	تقدم الكلية مشروعات لخدمة القطاع المدني					
6.	تحافظ الكلية على علاقات طيبة مع المؤسسات الخارجية					

المتغير التابع: الخدمات التعليمية

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
: وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة " المباني ، الأجهزة Tangiblesالمجال الأول -الجوانب المادية الملموسة: والمعدات ، والمرافق التعليمية ومظهر العاملين الخ " .						
1.	مساحة الكلية تتناسب مع حجم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب					
2.	الكلية بعيدة عن التلوث البيئي					
3.	مستوى نظافة مباني الكلية مناسب					
4.	يسهل الوصول لقاعات الدرس عبر لوحات ارشادية					
5.	مظهر الكلية العام يتسم بالترتيب في ديكوراتها المنظمة					
6.	اماكن الانتظار متوفرة لراحة الطلاب					
7.	تعزز ادارة الكلية الاهتمام لدى العاملين بالمظهر العام.					
8.	تهتم ادارة الكلية بتوفير قاعات تدريسه ذات تهوية كافية					
9.	تهتم ادارة الكلية بتوفير بالمرافق الخدمية للجميع (القاعات، الساحات، الملاعب)					
: درجة الاعتماد على مقدم الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة. Reliabilityالمجال الثاني - الاعتمادية						
1.	يتوفر في الكلية العدد الكافي من مقدمي الخدمة					

الرقم	فقرات الدراسة	أوافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	لا أوافق بشدة
2.	تلتزم الإدارة بالتقويم الجامعي					
3.	تضع الإدارة الطالب على سلم أولوياتها					
4.	تقدم الكلية خدمات غير أكاديمية مثل (مواصلات-تامين صحي- قاعات رياضية- مكتبات)					
5.	تسعى الكلية إلى تطابق الخدمة مع ما هو معلن مسبقاً					
6.	يتوفر لدى الكلية نظام للأرشفة وحفظ الملفات					
7.	تحرص الإدارة على حل المشاكل التي تواجهه الطلبة بسرعة					
: سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد (الطلبة) من Responsiveness المجال الثالث - الاستجابة قبل مقدم الخدمة .						
1.	يستجيب العاملون لمطالب الطلبة رغم ضغوط العمل					
2.	يُراعي الأساتذة المواقف الإنسانية تجاه الطلبة خارج القاعات					
3.	يؤخذ بآراء الطلبة لتحسين أداء الخدمة					
4.	تمتلك الكلية جاهزية الرد الفوري على استفسارات الطلبة					
5.	يستعد الموظفون لمساعدة الطلبة					
6.	ينتاب الموظفين شعور في مساعدة الطلبة					
: معلومات القائمين على تقديم Assurance رابعا : السلامة والأمان: " الجدارة ، الكياسة ، المصادقية ، والأمان "						
الخدمة وكياستهم ، وقدرتهم على استلهم الثقة والانتمان						
1.	يراعي الموظفون السلوك اللطيف في التعامل مع الطلبة					
2.	يلم الموظفون بالمعلومات الكافية					
3.	تسعى الكلية لبناء درجة من الثقة فيما تقدمه من خدمات					
4.	يشعر الطالب بالأمان عند إجراء أي معاملات داخل المؤسسة					
5.	تقوم ادارة الكلية بالمحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالطلاب					
6.	تعزز ادارة الكلية توفير التجهيزات الخاصة بالسلامة					
: درجة العناية بالطلاب ورعايتهم Empathy خامسا: التعاطف : الفورية ، الاتصالات ، وتفهم احتياجات الطلبة "						
بشكل خاص ، والاهتمام بمشاكلهم والعمل على إيجاد حلول لهم بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية .						
1.	تهتم إدارة الكلية بالمساواة بين الطلاب في المعاملة					
2.	يطمئن الموظفون الطلبة عند التعرض لمشكلات					
3.	يظهر الاساتذة الاتجاهات الايجابية نحو الطلاب					
4.	يتمتع الطالب بقدر معقول من حرية التعبير عن الآراء					
5.	تمنح ادارة الكلية فرص النشاطات العلمية					
6.	تضع إدارة الكلية مصلحة الطالب في مقدمة اهتماماتها					

وختاماً نشكر لكم حسن تعاونكم، وجهدكم الطيب لتحكيم هذه الاستبانة

أسماء المحكمين

التسلسل	الاسم	المسمى الوظيفي
1.	د. منصور الأيوبي	أستاذ مساعد، نائب عميد الكلية للتخطيط والتطوير - كلية فلسطين التقنية - دير البلح - غزة
2.	د. آمال الحيلة	أستاذ مساعد ، كلية فلسطين التقنية - دير البلح - غزة
3.	د. حسام أبو شاويش	نائب العميد للشؤون الأكاديمية أستاذ مساعد، كلية فلسطين التقنية - دير البلح - غزة
4.	د. نبيل اللوح	مدير عام التدريب والابتعاث - ديوان الموظفين - غزة
5.	د. أديب الأغا	أستاذ مساعد ، جامعة الأقصى - غزة
6.	د. عاطف الشويخ	أستاذ مساعد، كلية فلسطين التقنية - دير البلح - غزة
7.	بروفسر . عبد الله الهبيل	بروفسر ، جامعة الأزهر - غزة
8.	د. خالد أبو قوطة	أستاذ مساعد، رئيس قسم الجودة كلية فلسطين التقنية
9.	د. محمد أبو دوابه	محاضر أكاديمي
10.	د. عبد العزيز صديق عوض	جامعة أم درمان الإسلامية - معهد بحوث

التسلسل	الاسم	المسمى الوظيفي
	عبيد	ودراسات العالم الاسلامية
.11	بروفسر بكري السيد موسى (ادارة أعمال)	مدير جامعة العلوم والثقافة - السودان
.12	د.عايد الحمز	مشرف غير متفرغ بجامعة القدس المفتوحة ، محلل احصائي
.13	د. أيمن زيدان	أستاذ مشارك - جامعة القدس أبوديس - القدس
.14	مرفت راضي	رئيس قسم الجودة سابقا - محاضر أكاديمي كلية فلسطين التقنية



الرقم: 28/ 1383
التاريخ: 2015/12/22م
الموافق: 11 ربيع الأول /1437هـ

لون بيهمه الأمر

تهديكم إدارة كلية فلسطين التقنية - دير البلح أطيب تحياتها ، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية؛
ويرجى توجيهاتكم لتسهيل مهمة الباحث/ أديب أنور عمر زين الدين
وذلك في جمع البيانات اللازمة لإعداد أطروحة الدكتوراه بعنوان " أثر إدارة الجودة الشاملة على الخدمات
التعليمية في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة " .

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

واقبلوا وافرا للاهتمام،،،

عميد الكلية
د. عماد عبد الله عدوان
12/22/2015
وزارة التربية والتعليم العالي
كلية فلسطين التقنية - دير البلح