

**أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية****بالتطبيق على جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا دولة ليبا**

المنتصر محمود إبراهيم بشير

مبارك محمد عبدالله الخليل

مساعد محاضر -قسم إدارة الأعمال -

أستاذ مساعد -قسم إدارة الأعمال -

الأعمال -المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا الأهلية

المعهد العالي للعلوم والتكنولوجيا مرادة

LMONTASAR.MAHMOUD@hista.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2025/8/22 - تاريخ المراجعة: 2025/9/20 - تاريخ القبول: 2025/9/28 - تاريخ النشر: 2025/10/7

المستخلص :

تناولت الدراسة موضوع أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية بالتطبيق على جامعة الفرات . تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس هو: ما هو أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية ثم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة. خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن البيانات الديمغرافية توضح أن الفئة العمرية الأكبر تواجداً هي الفئة التي تتراوح بين من (30-40) سنة وذلك أن أكثر الدرجات العلمية تواجداً هي درجة الماجستير وتليها البكالوريوس وأقلها درجة الدكتوراه . كما أوصت الدراسة بعدد من التوصيات: العمل على أن تكون الفئة العمرية من 40-50 سنة هي الفئة الأكثر تواجداً وحظاً في الجامعة وكذلك العمل على أن تكون درجة الدكتوراه هي الأكثر تواجداً وحظاً في الجامعة .

الكلمات المفتاحية : السلوك التنظيمي، جودة تقديم الخدمات، جامعة الفرات، مدينة إجدابيا.**Abstract :**

The study addressed the impact of organization behavior management on the a quantity of education service provided. Applet to Al-furat private university. The study problem ubs represented in a main question. What are the impacts of organizational behavior management on the quality of educational services provided to Al-Furat private university? The study aimed to determine. The eytont of the impact of organizational behavior. On the quantity of educational service's provided to all – Furat private university . then apply the disruptive and analytical approach and the questionnaire. The study concluded with a number of results, the most imp Orland of which are: the demographic data chow a the largest age group is the group ranging from 30 to40 years and that the most comman academic degree.

Keywords: organizational behavior, quality of service provision, Al-Furat University, Ajdabiya city.**تمهيد**

تقديم الخدمات من الأشياء الضرورية في جامعة الفرات الأهلية في إجدابيا والتي عبره تستطيع أن تحدد قيمة الخدمات التعليمية التي تقدمها وكذلك الوسائل المستخدمة في تقديم خدماتها ولأن الخدمات هي مصدر عائدات جامعة الفرات وكذلك مئوي أرباحها عادة تجد الاهتمام بجودتها كبير ومتوازن خاصة في ظل المنافسة الشرسة من قبل المنافسين من الجامعات الأخرى فكلما كانت جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل الجامعة عالية كلما كانت الجامعة متقدمة وزائدة في أرباحها وبالتالي تستطيع أن تقوم

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

بمهامها على أكمل وجه من تدريب وتأهيل وتقديم حواجز للموظفين بل وتعيين أفضل الكوادر من الموارد البشرية مع الاحتفاظ للأخرين بحقهم في الترقية ولكن كل هذا يحتاج إلى إدارة سلوك تنظيمي فعالة لأن السلوك التنظيمي له دور مهم في معرفة سلوك الموظفين والعاملين في داخل الجامعة وكيفية التعامل مع هذا السلوك من جهة ومن الجهة الأخرى الخطة المرسومة من قبل الإدارة لإدارة هذا السلوك والتي تتمثل في شكل الدورات التدريبية وأنواع الحواجز التي تقدم وغيرها من الاستراتيجيات التي تستخدمها الإدراة في الجامعة حتى تستطيع أن تنقل الموظف من سلوكه الشخصي إلى مستوى السلوك الخاص بالجامعة ومن الممارسات الخاصة به إلى الممارسات الخاصة بالجامعة وبالتالي تتأثر جودة الخدمات بهذا الشكل أما سلباً أو إيجابياً . وجامعة الفرات الأهلية في اجدابيا من الجامعات الأهلية الخاصة التي دائماً تسعى لتقديم أفضل الخدمات التعليمية في اجدابيا ومحيطةها بشكل خاص ودولة ليبيا بشكل عام وهذه الجودة في الخدمات تحتاج إلى الرقابة وتوظيف الموارد بالشكل الصحيح من قبل الإدارة في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

مشكلة الدراسة:

تقديم الخدمات التعليمية بشكل جيد مطلوب ويظل مكان اجتهداد بين المؤسسات التعليمية وجامعة الفرات الأهلية هي احدى الجامعات التي تسعى إلى تقديم خدماتها التعليمية بشكل متتطور ولكن الادارة في جامعة الفرات الأهلية لديها بعض الممارسات التي تجعلها تدير السلوك التنظيمي داخل الجامعة بشكل ضعيف لا يراعي التطور والتقدم في الأساليب الإدارية الحديثة في تقديم الحواجز المادية والمعنوية ومشكلة الدراسة هي أن السلوك التنظيمي يتأثر في داخل الجامعة (الفرات الأهلية) بعده أشياء من الممارسات والتي من ضمنها ضعف

الحواجز مما يؤثر سلباً على الدافعية لدى كوادر الجامعة وبالتالي جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية ويمكن صياغة المشكلة الدراسية في الأسئلة الآتية:

اولا/السؤال الرئيس

ما هو اثر ادارة السلوك التنظيمي علي جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
ثانيا/ الأسئلة الفرعية

1. كيف تؤثر الدافعية والتحفيز على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
2. ما مدى تأثير القيادة الادارية على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
3. هل تؤثر الثقافة التنظيمية على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية

أهمية الدراسة:

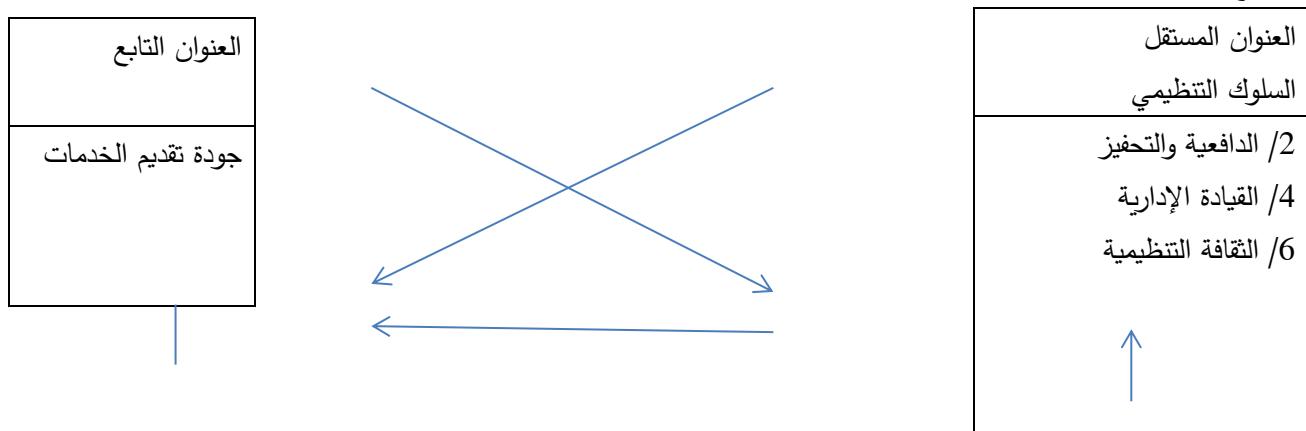
1/ الأهمية العلمية: تتبع أهمية الدراسة العلمية من أنها تدرس العلاقة بين ادارة السلوك التنظيمي وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية بشكل علمي .

2/ الأهمية النظرية: وهي تقديم نتائج علمية لمحضي القرار في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

أهداف الدراسة:

1. معرفة مدى تأثير السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية
2. المساهمة في وضع الخطط الاستراتيجية لجامعة الفرات الأهلية .
3. دراسة أثر الاتجاهات والدافعية والتحفيز وضغط العمل والقيادة الإدارية والصراع التنظيمي والثقافة التنظيمية على جودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

نموذج الدراسة:



إعداد الباحث 2025م

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدافعية والتحفيز وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وجودة تقديم الخدمات التعليمية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا

منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة.

مصادر المعلومات:

1/ المصادر الأولية:

وهي عينة من الموارد البشرية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

2/ المصادر الثانوية:

وهي الكتب والرسائل العلمية والمجلات العلمية والنشرات والتقارير .

حدود الدراسة:

1/ الحدود المكانية:

جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا - دولة ليبيا

2/ الحدود البشرية:

عينة من الموارد البشرية في جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا .

3/ الحدود الزمانية:

تغطي الورقة سنة 2024م.

المصطلحات التعريفية:

1/ السلوك التنظيمي:

هو عبارة عن مواقف سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة وكذلك يعرف على أنه سلوك العاملين داخل المؤسسة ويشمل تفكير وإدراك واتجاه ودوافع العاملين وقيم ممارساتهم (صلاح 2003)⁽¹⁾.

⁽¹⁾ صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية. 2003م ص 11.

2/ جودة تقديم الخدمات:

تعتمد جودة الخدمات على وجهة نظر العميل لذا فهو يختلف من عميل لأخر وتعتمد "جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع ما توقعه من تلك الخدمة (Joshua 2015) ⁽¹⁾.

الدراسات السابقة:

1/ دراسة جشوا تيليك، (2015) السلوك التنظيمي، تحليل مفاهيم السلوك التنظيمي الجزئي والكلي في إطار تنظيمي(الجياشي (2) 2010

هدفت الدراسة للتعرف على تصورات معلمي الصنفوف ومديري المدارس للسلوكيات التنظيمية على المستوى الماكرو وعلى المستوى الميكرو من خلال منهج استخلاص السياسات واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات حيث تم جمع البيانات من عينة قوامها (180) مفردة من الأساتذة والمديرين للتعرف على آراءهم وتصوراتهم عن مفاهيم السلوك التنظيمي الجزء والكلي.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:-

- أن اختلافات المفهوم توجد بين المسؤولين والمشرفين إلى حد كبير، فلا يوجد مفاهيم متوحدة عند كليهما بالإضافة إلى ذلك نظر المشتركون في الدراسة للرضا بالوظيفة على أنه السلوك التنظيمي الجزئي الأكثر أهمية.
- في حين أنهم نظروا إلى الهيكل التنظيمي على أنه السلوك التنظيمي الكلي الأكثر أهمية، وبالرغم من ذلك فعند المقارنة بين المناصب بالتدريج داخل المنظمة نجد المشرفين يقيّمون القيادة على أنها الأكثر أهمية، والمسؤولين يقيّمون الرضا بالوظيفة بأنّه السلوك التنظيمي الأكثر أهمية، وهنا نكشف مدى اختلاف وجهات النظر بين كليهما، وإلقاء كل منها الحمل على عاتق الآخر.
- بينما كشفت النتائج عن كيفية فهم السلوك التنظيمي، فإنّ أثارها تستوقف القادة لسد فجوة مفهوم السلوك التنظيمي. تبعاً لذلك فقد يؤدي تكثير السلوك التنظيمي إلى تحسين أداء الفرد والمؤسسة.

2/ دراسة عبد الحق على إبراهيم (2015م)

عنوان: دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم(عبدالحق 2015) ⁽³⁾.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال، وتحديد دور السلوك التنظيمي في أداء هذه المنظمات وتقرّع هنّ هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية تمثلت في معرفة العلاقة ما بين السلوك التنظيمي وأداء المصارف السودانية دراسة واقع السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، وخاصة القطاع المصرفي السوداني، وكذلك اختبار أثر بيئة المنظمة الداخلية في العلاقة ما بين السلوك التنظيمي والأداء بالمصارف، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الذي يعني بتحليل المتغيرات وتفسيرها وإيجاد العلاقة بينهما، ولتحقيق هذه الأهداف اختارت الدراسة ثلاثة مصارف تجارية كعينة ممثلة لقطاع المصرفي السوداني من عينة عشوائية طبقية، بلغ حجمها 190 مفردة استخدم الدارس الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية واستخدام المنهج الوصفي، وأخذت للتحليل باستخدام حزمة التحليل الإحصائي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- هناك أثر ايجابياً للثقافة التنظيمية على مستوى كفاءة أداء المصارف، وأن هناك أثراً سلبياً لضغط العمل والصراع التنظيمي على مستوى كفاءة الأداء بالمصارف.

⁽¹⁾ الجياشي على عبد الرضا: نمذجه العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن 2010.

⁽²⁾ Joshua T. Delih, (2015) "ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: PERCEPITIONS ANALYSIS OF MICRO AND MACRO ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN A ORGANIZATIONAL SETTING" B.A.,ME.

⁽³⁾ عبد الحق على إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الاعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2015م.

- كما أشارت النتائج بأن فاعلية الأداء بالمصارف أنها تتأثر بالثقافة التنظيمية وضغط العمل والصراع التنظيمي وبيئة المنظمة الداخلية وأوضحت الدراسة أن جودة الأداء والالتزام التنظيمي للعاملين بالمصارف يتأثران سلبياً بضغط العمل والصراع التنظيمي.

- كذلك بينت نتائج الدراسة أن بعض أبعاد بيئة المنظمة الداخلية تعدل العلاقة بين السلوك التنظيمي والأداء بالمصارف التجارية وبعضها لا يعدل العلاقة.

3/ دراسة محمد مأمون أحمد أبو بكر (2011)⁽¹⁾

تناولت الدراسة: أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات بولاية الخرطوم. تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمستهلك ومعرفة دوافع الشراء له.

واما هو دور بحوث التسويق في التعرف على رغبات المستهلكين في ظل تعدد المنتجات من الشركات المنافسة. وتكمّن أهمية الدراسة في كونها تمثل إضافة حقيقة لمتذبذبي القرارات في شركات الهاتف السيار والذي يمكن أن يفيدهم في اتخاذ القرارات السليمة ووضع السياسات والاستراتيجيات التي تحسن وتتجدد من أدائهم.

وتهدّف الدراسة إلى ضرورة دراسة سلوك المستهلك باعتباره أهم عنصر في العملية التسويقية وذلك من خلال التعرف على كافة النواحي المؤثرة عليه. أيضاً دراسة تسويق الخدمات أحد فروع التسويق المهمة جداً والذي له أثر كبير في تطوير علم التسويق عامة، اتبع في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي المقارن بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة والاستقراء والاستنتاج. من أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة الاهتمام بالمستهلك إذا كانت المنشأة أو المنظمة تهدف إلى زيادة انتاجها وذلك لأن المستهلك هو الأساس في العملية الانتاجية والتسويقية حيث يقاس نجاح أو فشل الشركات أو المؤسسات بمدى اهتمامها بالمستهلك (العنصر البشري). في ظل عدم اهتمام الشركة بسلوك المستهلك أو سوء بيئتها التسويقية وغير الجيدة تتبدّل المنشأة أو الشركة كثير من الخسائر والاهدار لمواردها وطاقتها وموقعها التناافسي في السوق ومركزها بين الشركات المنافسة الأخرى. كذلك المستهلك تأثر بالعلوّمة وإفرازاتها المتعددة فهذا التأثير ظهر من خلال الغزو الفضائي الهائل على سبيل المثال. نجد أثر على المستهلك في أنماط شرائه وفي سلوكه الاستهلاكي الأمر الذي أدى بدوره إلى تطوير تسويق الخدمات وأصبح أكثر حداثة ومواكبة للتقنيات والآليات الحديثة التي أدهشت العالم أجمع.

أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بسلوك المستهلك والعمل على تهيئة كافة الظروف المحيطة به إذ أنه العنصر الأهم والأساس في العملية التسويقية، عمل دورات تدريبية متقدمة في مجال تسويق الخدمات وسلوك المستهلك لجميع المؤسسات والمنشآت ذات الصلة. كما يجب الاهتمام بوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وذلك على أساس التدريب والتأهيل الأكاديمي وذلك بغرض تعزيز النشاط التسويقي الخدمي.

4/ دراسة سعيد حسن العجب (2011)⁽²⁾

تهدف الدراسة للتعرّيف العام بمفهوم الترويج وعناصر المزيج الترويجي وذلك من خلال دراسة واقع الاهتمام بالترويج في الشركات الخاصة في السودان للوقوف على العمل الفعلي، كما هدفت الدراسة لحصر وتحليل معوقات الترويج بشركات المياه الغازية بالخرطوم. وتحت الشركات الخاصة على إعطاء الترويج أولوية.

كذلك من الأهداف التي سعى الدراسة لتحقيقها التعرف على مدى إمكانية تطوير مفاهيم الترويج واستخدام الاستراتيجيات الرشيدة حتى تتمكن من مواكبة العولمة والتفاعل معها، كما هدفت للتعرف على أثر الترويج على قرارات الشراء وتقضيات المستهلكين.

⁽¹⁾ محمد مأمون أحمد أبو بكر، أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة الزعيم الأزهري، السودان، 2011م.

⁽²⁾ سعيد حسن العجب حسب الكريم، أثر الترويج على قرارات الشراء وتقضيات المستهلكين دراسة تطبيقية على قرارات الشراء وتقضيات المستهلكين دراسة تطبيقية على شركات المياه الغازية بالخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة النيلين، 2011م.

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الإعلان بوجه المستهلك ويحثه على شراء منتجات الشركة المعونة أكثر من غيرها ويزيد من حجم مبيعاتها، وهذا يعني دفعه نحو اتخاذ القرار الشرائي تجاه هذه المنتجات وتفضيله لها الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات، كما توصلت الدراسة إلى أن المناديب تتوفّر لديهم القدرة على إقناع المشتري المترقب بشراء المنتجات المروج لها وذلك يعني فاعليته في التأثير على قرار المستهلك الشرائي وتفضيله لتلك المنتجات، وأن استخدام المنشأة لوسائل تشويط المبيعات يحدث تغيرات إيجابية في سلوك وتصرّفات المستهلك ويزيد درجة استجابتهم ومبيعات الشركة إيجابياً. كما توصلت الدراسة إلى أن الرعاية تؤثّر إيجابياً على الجماهير وترفّهم لشراء أكبر قدر من المنتجات المروج لها وأن للعلاقات العامة دور مقدر في التأثير على قرار المستهلك الشرائي وتفضيله للمنتجات.

الإطار النظري:

إدارة السلوك التنظيمي:

هو مجموعة التصرفات والتغييرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد على طريقها إلى تحقيق عملية التأقلم والتواافق بين مقومات وجودة، ومقتضيات الإطار الاجتماعي الذي يعيش داخله، وعليه فإن السلوك الانساني سلوك حيوي متغير، تابع لمجموعة من المتغيرات المستقلة بعضها ينتمي إلى الماضي وبعضها ينتمي إلى البيئة الراهنة الحاضرة أضف إلى أن التكوين العضوي لهذا الكائن الحي أو ذلك يقوم بدور مهم في تشكيل سلوكه أفراء هذا الموقف من ذلك⁽¹⁾.

الثقافة التنظيمية:

هي الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك فيها أعضاء المؤسسة، وتأثر على سلوك الأفراد وموافقهم اتجاه القضايا الإدارية والعلمية المختلفة، فهي تمثل القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق المفاهيم المشتركة بين أفراد المؤسسة.

فالثقافة التنظيمية للمؤسسة تنشأ نتيجة مزيج من القيم والمعتقدات المختلفة الناتجة عن ثقافة وقيم الأفراد والمجتمع والجماعات داخل المؤسسة، وقطاع نشاط المؤسسة والسياسات وقوانين المؤسسة فالثقافة التنظيمية دور كبير في التأثير الناتج على سلوكيات الأفراد، واتجاهات المؤسسة وصياغة الاستراتيجيات والخطط الإدارية كما تلعب دوراً كبيراً في تماسك الجماعات وكان ابزها داخل المؤسسة إذ أنها توفر الإحساس بالذاتية والهوية لدى الأفراد وتعمل على استقرار المؤسسة كما أنها تشكل مرشدًا أخلاقياً لسلوك الأفراد وبحسب (Gibson) تكون ثقافة المؤسسة من قيم وعادات وافتراضات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان وأنماط سلطوية مشتركة وأن ثقافة المؤسسة تعبر في كثير من الأحيان عن هويته الشخصية⁽²⁾.

الدافعية:

تعريف الدافعية بأنها "عملية تبدأ بوجود نقص أو حالة فيزيولوجية أو نفسية تنشط وتعد الدوافع والبواعث في سبيل تحقيق هدف ما ويركز هذا التعريف على القوى الداخلية والمنطلقة من ذات الفرد والتي توجه سلوكه نحو تحقيق الهدف. وتهتم نظريات الدوافع بالوصول إلى إجابات حول مسببات السلوك الإنساني، انطلاقاً من فهم الطبيعة الإنسانية، ذلك أنه من المهم للمدربين أن يتقهّموا دواعي سلوك العاملين بشكل معين وزيادة قدرتهم على التبؤ بما سيكون السلوك مستقبلاً، فنظريات الدوافع وهي تشكّل جزءاً مهماً من نظريات السلوك الإداري تقوم على فكرة مفادها أنه من اللازم والممكن تغيير سلوك الآخرين، بحيث تقوي الرغبة لديهم في تكرار السلوك المرغوب وتضعف الرغبة في تكرار السلوك غير المقبول⁽³⁾.

3/ القيادة الإدارية:

⁽¹⁾ عبد الرحمن العيسوي، معلم علم النفس، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 1972م، 101.

⁽²⁾ يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السيكوس Sociology. المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد السابع 2014م - ص 141.

⁽³⁾ ليلى الهادي اسماعيل الحاج علي، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة بجامعة الزاوية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا جامعة الزاوية 2020م ص 26.

على الرغم من تعدد تعريفات القيادة إلا أن البعض عرفها بأنها "النشاط الإداري الذي يمارسه شخص معين للتأثير على مجموعة لتحقيق هدف محدد بوسيلة التأثير" أو استعمال السلطة الرسمية بحسب مقتضيات الموقف⁽¹⁾.

وتعريفها أيضاً فيدلر: "بأنها عملية أو حالة من التأثير على الأنشطة المختلفة التي يقوم بها مجموعة من الناس من أجل وضع هدف معين من أجل الوصول إلى تحقيقه"⁽²⁾.

وذكر الكاتب "رسيسليكرت": بأن القيادة "قدرة الفرد على التأثير على شخص أو جماعة وتجيئهم وارشادهم لنيل تعاؤنهم وتحفيزهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة".

في حين عرفها "حمود" بأن القيادة لها أثر كبير في حركة الجماعة وأهداف المنظمة ونشاط المنظمة في خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء والقيادة عبارة عن تفاعل متبادل بين القائد والتابعين في موقف معين وأن السلوك القيادي يتحدد بمستوى التفاعل وقدرته على التأثير في أداء الجماعة وتوجيه نشاطاتها⁽³⁾.

الحوافر:

يقصد بها أنها تمثل مجموعة العوامل التي تعمل على إثارة تلك القوى الحركية للإنسان والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته. كذلك تعرف بأنها: مجموعة القيم المادية والمعنوية الممنوحة للأفراد العاملين في قطاع معين، والتي تشبع الحاجة لديهم وترشدتهم إلى سلوك معين⁽⁴⁾.

وتنقسم الحوافر إلى:

أ. **الحوافر المادية:** الراتب والمكافآت والبدلات والمزايا الأخرى.

ب. **الحوافر المعنوية:** فرص الترقية والنمو الوظيفي، والاعترافات بالجهد والأداء في المستويات الوظيفية والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرص التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات.

ت. **الحوافر الفردية:** وهي تلك الحوافر التي يقصد بها تشجيع أو حفز موظفين معينين لزيادة الأداء وتخصيص مكافآت للموظف الذي ينتج أفضل إنتاج، أو يؤدي أحسن أداء أو تخصيص جائزة لأفضل موظف، كل ذلك يدخل في فئة حوافر فردية توجه للفرد الموظف وليس للجماعة، ومن شأنها زيادة التنافس الإيجابي بين الموظفين للوصول للحوافر المادية والمعنوية.

ث. **الحوافر الجماعية:** وتهدف الحوافر الجماعية إلى تشجيع روح الفريق والتعاون بين الموظفين، بحيث يحرص كل منهم على أن لا يتعارض عمله مع عمل الزملاء، لأن ذلك إصدار للأهداف الرئيسية للعمل.

ويدخل في هذا النوع من الحوافر تخصيص جائزة لأحسن قسم في المؤسسة فمن شأن الحوافر الجماعية إشاعة روح الفريق وروح التعاون بين الموظفين⁽⁵⁾.

جودة تقديم الخدمات:

مفهوم الخدمة: للخدمة عدة تعريفات، منها أن الخدمة أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ محمد عبد الله ناجي، الإدارة التعليمية والمدرسية نظريات ومارسات في السعودية، الرياض، 2005م، ص294.

⁽²⁾ رياض ستراك، دراسات في الإدارة التربوية، دار وائل للنشر، عمان 2004 م ص20.

⁽³⁾ ليلى الهادي اسماعيل الحاج علي، مرجع سبق ذكره ص29.

⁽⁴⁾ موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر عمان، 1999م، ص251.

⁽⁵⁾ علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافر والمكافآت وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية التجارة 2007م، ص70.

⁽⁶⁾ Alwadi, M.H.& Mohamed Samhan, H. (2009) The extent of total quality management in Jordanian banks. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences, (3), 213.

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية

ذلك تم تعريف الخدمة: بأنها "منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع للعميل نتيجة تطبيق أو استخدم جهد أو طاقة بشرية أو آلية على أشخاص أو أشياء معينة ومحدودة الخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا" ⁽¹⁾.

مفهوم جودة الخدمة:

أن مفهوم جودة الخدمة يعتمد على وجهة نظر العميل لذا فهو يختلف من عميل لأخر، وتعتمد جودة الخدمة على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليها فعلاً مع توقعه من تلك الخدمة.

ذلك تم تعريفها بأنها: الاشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية ⁽²⁾.

وجودة الخدمة هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبائن أو عدم رضاهم حيث يعتبر في نفس الوقت من الأولويات الرئيسية التي تزيد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها وتعرف جودة الخدمة على أنها التفوق على توقعات الزبائن، أي يقصد بجودة الخدمة في هذا التعريف بأن المؤسسة تتتفوق في خدماتها التي تؤديها فعلياً على مستوى التوقعات التي يحملها الزبائن تجاه هذه الخدمات ⁽³⁾.

أنواع الخدمات:

هناك عدة أنواع من الخدمات التي يمكن تصنيفها حسب العديد من الأسس كما يلي:

1- من حيث الاعتمادية:

حيث تتتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات أو على الأفراد، كما تتتنوع حسب أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرین وهذا أصبح طلب الخدمة يتأثر بالشخص الذي يتولى تقديمها وكذلك الحال في الخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذا ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي أم أنه ليس كذلك ⁽⁴⁾.

2- حسب الزبون حيث يمكن تصنيفها إلى:

أ. خدمات المستهلكين: وهي الخدمات التي تقدم لا شباب حاجات شخصية مثل السياحة والتأمين على الحياة وسميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

ب. خدمات المنشآت: هي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات ⁽⁵⁾.

ت. حسب مشاركة الزبون أو المستفيد: حيث يتطلب بعض الخدمات حضور الزبون أو مشاركته للحصول على الخدمة مثل العلاج الطبي، السياحة والطعام، بينما لا تتطلب خدمات أخرى مشاركة الزبون أو حضوره طوال الوقت مثل خدمة إصلاح أو صيانة السيارات ⁽⁶⁾.

ث. حسب دوافع مقدم الخدمة: حيث يمكن تصنيفها إلى:

- خدمات غير ربحية: وهي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو الجمعيات إلى مختلف الأفراد وليس بدوافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي والجمعيات.

- خدمات ربحية: تقدم بدافع الربح مثل المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة.

هـ. حسب الخبرة المطلوبة في أداء وهي كالتالي:

⁽¹⁾ أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديو جي، التسويق السياحي والفندي 2001.

⁽²⁾ د. نزار بنعبد الله وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب - المملكة العربية السعودية 2020 ص 247.

⁽³⁾ ريتشاردل ويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1 ترجمة ونشر مكتبة حرير 1999 ص 35.

⁽⁴⁾ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006 ص 70.

⁽⁵⁾ محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، ط1، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع 2008) ص 210.

⁽⁶⁾ حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، (عمان: دار البارزوري العلمية للنشر والتوزيع، 2006) ص 193.

- خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والماليين.
- خدمات غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارت ومواقف السيارات (قاسم نايف 2006)⁽¹⁾.
- ج- الخدمات الكثيفة العمالية: والتي تعتمد على العمالة بدرجة أكبر في تقديمها مثل الخدمة الفندقية، خدمات التدريس وغيرها.
- كثافة الآلة: وهي التي تعتمد على الآلة بدرجة أكبر في تقديمها مثل خدمة النقل والمواصلات وغيرها.
- ز- خدمات اتصال شخصي عالي: مثل خدمات المحامي وخدمات السكن وخدمات النقل الجوي وهنا وجود الزبون أثناء تقديم ضروريًا.
- خدمات ذات اتصال منخفض: مثل إصلاح السيارات، التسويق عبر الإنترنت وهي بذلك لا تتطلب وجود الزبون أثناء تقديمها⁽²⁾.
- من أنواع الخدمة أيضاً:

1/ الخدمة الخالصة:

و هنا تقوم المؤسسة ب تقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبطاً بمنتج مادي أو خدمات أخرى مرفقة مثل خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانة وغيرها كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.

2/ الخدمة المرفقة بمنتج مادي:

يمكن للمؤسسة تقديم خدمة أساسية لكي تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية التي تقدم خدمة أساسية والمتمثلة في النقل لكنها تتضمن عدة منتجات مثل الجرائد، المجلات والمشروبات والتغذية وغيرها، كذلك الطبيب الذي يحتاج تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.

3/ المنتج المرفق بخدمة:

في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرقة بعده خدمات مثل بيع أجهزة التلفزيون وآلات الغسيل مرقة بالضمان لمدة معينة أو النقل، فكلما كان المنتج متطلعاً تكنولوجيا مثل السيارات وأجهزة الإعلام الآلي كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرقة النقل، الصيانة، الضمان⁽³⁾.

أهمية جودة الخدمة:

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة:

1. نمو مجال الخدمة:

لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى فعلى سبيل المثال نصف منظمات الأعمال يتعلق نشاطها بالخدمات إضافة إلى نمو المنظمات المتصلة بالخدمات ما زال مستمر بالتوسيع.

2. ازدياد المنافسة:

إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التافيسية.

3. الفهم الأكبر للزبائن:

أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للزبائن.

4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل:

⁽¹⁾ قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع 2006) ص 76.

⁽²⁾ نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن رسالة ماجستير في الإدراة في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي 2017 ص 27.

⁽³⁾ نور محي الدين محمد سعد الله، مرجع سبق ذكره ص 28.

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المنظمات يجب أن لا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكن يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء من أجل ضمان ذلك⁽¹⁾.

نبذة تعريفية عن جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا

هي جامعة خاصة أهلية موقعها مدينة اجدابيا بدولة ليبيا بدا التفكير في إنشائها عام 2017م وانطلاقاً من احتياجات الدولة الليبية عامة ومدينة اجدابيا بشكل خاص للتعليم الخاص اعدت دراسة جدوى لمشروع الجامعة في اعداد وتنفيذ الاجراءات التي يتطلبه المشروع حيث فتح المقر المؤقت للجامعة في نفس العام وتم تقديم اجراءات اعتماد الجامعة الى الهيئة الليبية لضمان جودة التعليم واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية حيث تأسست الجامعة بناء على القرار رقم (14) لسنة 2017م وتم الحصول على الاعتماد المؤسسي المبدئي في كلية الاقتصاد والهندسة في 2017/10/24م وفي العام 2018م تم تقديم كليات القانون والاداب والتربية والصيدلة وكلية العلوم الطبية للاعتماد وتم الحصول على الاعتماد وتم الحصول على الاعتماد المؤسسي المبدئي وفقاً للقرار (113) لسنة 2018م وفي بداية العام 2018م مشروع انشاء المبني الجامعي لجامعة الفرات الأهلية ومقره مدينة اجدابيا وفقاً للشروط التعليمية التي يتطلبه التعليم العالي لتحقيق أهدافه.

وتضم الجامعة حالياً ست كليات واثنان وثلاثون برنامج تعليمي وفق مواصفات الاعتماد الأكاديمي كما تضم مركز ضمان الجودة ومركز البحث والدراسات ومركز خدمة المجتمع (دليل جامعة الفرات)، دليل جامعة الفرات الأهلية - اجدابيا - الانترنت

الدراسة الميدانية

محاور ابعاد الدراسة :

جدول رقم (1) توزيع فقرات الاستبانة على الابعاد

البعارات	البعد
5	الدافعية و التحفيز
5	القيادة الادارية
5	الثقافة التنظيمية
5	جودة تقديم الخدمات التعليمية
4	البرامج التعليمية التقنية

المصدر : أعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

2. مجتمع عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من العاملين بجامعة الفرات الأهلية بأجدابيا ، وبما أن المجتمع غير منهي تم اختيار عينة الدراسة و التي تمثل مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تحمل نفس خصائص المجتمع

جدول (2) يوضح توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة

الصالحة للاستخدام	الاستبانة المستلمة		الاستبانة الموزعة	مجتمع الدراسة
	العدد	النسبة المئوية		
	27	%	27	العاملين بجامعة الفرات الخاصة بأجدابيا
			35	

المصدر : إعداد الباحث

⁽¹⁾ مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006م)، ص194.

من خلال نتائج الجدول رقم (2) تم توزيع عدد 35 استبانة لمجتمع الدراسة العاملين بجامعة الفرات الخاصة باجداديا وعدهم 50 عضو ، الاستبانة تم توزيعها و جمعها بواسطة الباحث شخصياً ، حيث تم استرداد عدد 30 استبانة ووجد منها عدد 27 استبانة صالحة للاستعمال تقدر نسبتها بـ ()

1. صدق وثبات أداة القياس : خضعت الاستبانة قبل التوزيع الى التحكيم من طرف مجموعة من المتخصصين ، إضافة الى اختبار ثباتها باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ كمؤشر لاختبار ثبات إداة القياس حيث تم استخلاص النتائج من الجدول التالي :

جدول رقم (3) يوضح اختبار ثبات المقياس المستخدم في الدراسة

Reliability Statistics

المحور	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاول	الدافعية و التحفيز	5	.895
الثاني	القيادة الادارية	5	.788
الثالث	الثقافة التنظيمية	5	.696
الرابع	جودة تقديم الخدمات التعليمية	5	.706
اجمالي الدراسة للمعامل		20	.885

1. من خلال الجدول رقم (2) بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ ككل 0.885 % وهي أكبر من 0.7 % و بالتالي فإن أداة القياس على درجة ممتازة من الثبات وهي قابلة للدراسة و التحليل

4. الاساليب الاحصائية المستخدمة :

بناءاً على طبيعة الدراسة الميدانية و الفرضيات المطروحة و المنهجية المتبعة في الدراسة ولتحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات التي تم جمعها فقد تم استخدام العديد من الاساليب و الاختبارات الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS اصدارة 25 وفيما يلي مجموعة الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها في التحليل.

- تم تمييز المتغيرات و البيانات لإدخالها الى البرنامج الاحصائي ونظراً لاعتماد مقياس ليكيرت الخمسي للاعتماد و القياس وذلك لإعطاء الوسط الحسابي مدلول للاستفادة منه للحكم على النتائج

جدول (3) يوضح مقياس ليكارد الخمسي المستخدم في الاستبانة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصد : اعداد الباحث

تم حساب المدى باكبر مفرد مطروح من اصغر مفردة (5 - 4 = 1) و الذي تم تقسيمه على عدد الخيارات لتحديد طول الفئة = 5/4 ويساوي 0.80 وبالتالي تحدد طول الفئات .

جدول (4) يوضح طول الفئات لمقياس ليكيرت الخمسي

الحد الادنى	الحد الاعلى	المستوى
1.00	1.80	موافق بشدة
1.81	2.60	موافق
2.61	3.40	محايد
3.41	4.20	غير موافق
4.21	5	غير موافق بشدة

المصدر : إعداد الباحث

- تم حساب التكرارات و النسب المئوية للتعرف على الخصائص الرئيسية لعينة الدراسة ، وتحديد إستجابات أفرادها حول إتجاهات عبارات المحاور .

- تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة و الدرجات الكلية للمحور وذلك لاختبار الاتساق الداخلي لاداة القياس .

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

- حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة القياس .
- حساب المتوسط الحسابي وذلك لتحديد تغير إستجابات الأفراد على عبارات متغيرات الدراسة واستخدامه في ترتيب أهمية العبارات وتحديد درجة الموافقة المناسبة .
- حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد تغير إستجابات الأفراد حول المحاور المدروسة واستخدامه في ترتيب وتحديد درجة الموافقة المناسبة .
- حساب الأحرف المعياري لتحديد مدى انحراف وتشتت إستجابات الأفراد حول العبارات عن المتوسط الحسابي ، فكلما أقتربت قيمته من الصفر (0) دل ذلك على تمركز إستجابات حول المتوسط الحسابي ، وكلما ابتعد عن الصفر (0) دل ذلك على تشتت إستجابات عن المتوسط الحسابي ، كما تم استخدامه في ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابية .

5 تحليل خصائص العينة المدروسة :

يعتمد تحليل خصائص العينة المدروسة على تحديد التكرارات و النسب المئوية للفئات المكونة لعينة الدراسة اعتمادا على البيانات الشخصية المطلوبه تعبيتها في الاستبانة و التي تمثل في كل من (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، الدورات التربوية و سنوات الخبرة)

توزيع أفراد العينة حسب البيانات الديموغرافية

جدول رقم (5) توزيع عينة الدراسة حسب النوع

النسبة	العدد	الفئة	المتغير
%25.9	7	ذكر	النوع
% 74.1	20	أنثى	
%100	27	المجموع	

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (5) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير النوع نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة الإناث هي الأكبر مشاركة حيث بلغ تكرارهم (20 أنثى) بنسبة مئوية 74.1 % ، ي حين قدرت فئة الذكور الأقل مشاركة بـ تكرار (7 ذكور) بنسبة مئوية 25.9 % .. وذلك يدل أن الجامعة تمثل في التعاقدات تميل إلى جانب الإناث والشكل البياني رقم (1) يوضح ذلك

جدول رقم (6) جدول توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة	العدد	الفئة	المتغير
%18.5	5	أقل من 30 سنة	العمر
%44.4	12	من 30-40 سنة	
%18.5	5	من 41-50 سنة	
%18.5	5	من 50 فأكثر	
%100	27	المجموع	

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (6)) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير العمر نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي الفئة العمرية من (من 30 - 40 سنة) هي الفئة الأكبر مشاركة بلغت (12) بنسبة مئوية 44.4 % ، أما الفئة العمرية (أقل من 50 سنة) ، (من 41 - 50 سنة) و (من 50 فأكثر) بلغ تكرارهم (5) بنسبة مئوية 18.5 % ، ويتضح أن الفئة العمرية (من 30 - 40 سنة) تعكس أن الجامعة تعتمد على العناصر الشابة .

جدول رقم (7) جدول توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	العدد	الفئة	المتغير
% 33.3	9	بكالوريوس	

دبلوم عالي	2	7.4 %	المؤهل العلمي
ماجستير	11	40.7 %	
دكتوراه	5	18.5 %	
المجموع	27	100.0 %	

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (7) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي فئة درجة الماجستير هي الفئة الأكبر مشاركة بلغ تكراراهم 11 تكرار بنسبة مؤوية 40.7 %، تليها فئة بكلاريوس بلغ تكرارهم 9 بنسبة 33.3 %، أما الفئات الأقل مشاركة على التوالي درجة الدكتوراه و دبلوم عالي بلغ تكراراهم (5 ، 2) بنسبة مؤوية على التوالي (18.5 % ، 7.4 %) ويدل ان الجامعة حديثة النشأة ولم تتيح الفرص الكافية لاعضاء هيئة التدريس من التأهل و الابتعاث للدراسات العليا درجة الدكتوراه .

جدول رقم (8) جدول توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدورات التدريبية

المتغير	المجموع	الفئة	العدد	النسبة
مستوى الدورات التدريبية	27	لم يتلقى أي دورة	3	11.1 %
		دورة	6	22.2 %
		دورتان	4	14.8 %
		ثلاثة دورات	4	14.8 %
		أربعة دورات	8	29.6 %
		أكثر	2	7.4 %
		المجموع		100 %

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (8) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب متغير المستوى الدورات التدريبية نجد من خلال العينة المبحوثة عدد ثمانية أفراد تلقوا أربعة دورات بنسبة 29.6 % ، ثم 4 أفراد تلقوا ثلاثة دورات وكذلك اربعة أفراد تلقوا ثلاثة دورات بنسبة لكليهما 14.8 % ، هنالك عدد ثلاثة أفراد لم يتلقوا اي دورة ، نجد أن بعض من المبعوثين تلقوا أكثر من دورة بلغ عددهم 2 فرد بنسبة 7.4 %

جدول رقم (9) جدول توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

المتغير	المجموع	الفئة	العدد	النسبة
سنوات الخبرة	27	5 سنوات	9	33.3 %
		من 5 الى 10	6	22.2 %
		من 10 الى 15	8	29.6 %
		من 15 الى 20	1	3.7 %
		أكثر من 20	3	11.1 %
		المجموع		100 %

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول (9) والذي يتضمن تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة نجد أن الفئة السائدة في عينة الدراسة هي الفئة الأكبر تكرار (من 5-10) بلغ تكرارهم 56 فرد ، تليها الفئة 1 (من 10-20) بتكرار 53 فرد ، ثم الفئة العمرية (اقل من 5) بتكرار 33 فرد ، أما الفئة الاقل مشاركة هي الفئة (من 20 فاكثر) بلغ تكرارهم 21 فرد وبنسبة مؤوية على التوالي (34.4 % ، 32.5 % ، 20.2 % ، 12.9 %) .

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الوصفية

1. تحليل الدراسة الوصفية :

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية - الخليل - بشير

يهدف هذا التحليل الى دراسة إستجابة أفراد العينة المدروسة حول عبارات محاور الدراسة إعتماداً على التكرارات و النسب المئوية مع تحديد درجة الموافقة إعتماداً على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

جدول رقم (10) استجابة عينة الدراسة حول بعد الدافعية و التحفيز

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اسئلة البعد الاول
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
موافق	5	1.091	2.04	1	2	4	10	10	1. تقدم الادارة في جامعة الفرات الحوافر المادية لتحريك دافع العمل
				3.7	7.4	14.8	37.0	37.0	
موافق	4	1.072	2.07	1	2	4	11	9	1.2 الادارة في جامعة الفرات لها اسلوب مناسب في تقديم الحوافر
				3.7	7.4	14.8	40.7	33.3	
موافق	1	.961	2.33	1	1	9	11	5	3. الحوافر المقدم من قبل الجامعة كافية ومرضية لتحريك دافع العمل
				3.7	3.7	33.3	40.7	18.5	
موافق	2	.903	2.26	-	2	9	10	6	4. تقدم الادارة الحوافر بشكل متنوع ويتاسب مع جهود العاملين
				-	7.4	33.3	37.0	22.2	
موافق	3	.892	2.11	-	2	6	12	7	5. تقدم الادارة الحوافر عبر جدولة زمنية تتناسب مع الحاجة لكي لتحسين بيئة العمل
				-	7.4	22.2	44.4	25.9	
موافق		.82841	2.1630	المتوسط المرجح العام للبعد الاول					

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (10) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول بعد الاول المستقل (الدافعية و التحفيز) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (2.1630) وانحرافاً معياري عام (.82841).

أما بالنسبة للفقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الثالثة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.26) و انحراف معياري قيمته (0.961) و التي تقييد بان الحوافر المقدم من قبل الجامعة كافية ومرضية لتحريك دافع العمل ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الرابعة بمتوسط مرجح بلغ (2.51) و انحراف معياري (0.903) و التي تقييد بان تقدم الادارة الحوافر بشكل متنوع ويتاسب مع جهود العاملين ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الخامسة بمتوسط مرجح (2.11) وانحراف معياري (0.892) و التي تقييد بان تقدم الادارة الحوافر عبر جدولة زمنية تتناسب مع الحاجة لكي لتحسين بيئة العمل ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الثانية بمتوسط مرجح (2.07) وانحراف معياري (1.072) و التي تشير الادارة في جامعة الفرات لها اسلوب مناسب في تقديم الحوافر

، إما الترتيب الأخير في الجدول جاءت الفقرة الأولى بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (2.04) و انحراف معياري (1.091) و التي تغيد تقدم الادارة في جامعة الفرات الحوافر المادية لتحرير دوافع العمل.

جدول رقم (11) استجابة عينة الدراسة حول بعد القيادة الادارية

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المرجح	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	اسئلة البعد الثاني
					النكرار	النكرار	النكرار	النكرار	النكرار	
					%	%	%	%	%	
موافق بشدة	3	.641	1.78		-	-	3	15	9	1.الادارة في جامعة الفرات تعمل وفقا اللوائح و النظم
					.	.	11.1	55.6	33.3	
موافق بشدة	4	.775	1.70		-	.	5	9	13	2.الادارة العليا في جامعة الفرات تشجع العمل الجماعي و التعاون بين العاملين
					.	-	18.5	33.3	48.1	
موافق	2	.602	1.85		-	-	3	17	7	3.الادارة العليا في جامعة الفرات تعمل بديمقراطية وتأخذ اقتراحات العاملين في صنع القرار
					-	-	11.1	63.0	25.9	
موافق بشدة	5	.688	1.63		-	.	3	11	13	4.تعمل الادارة العليا في جامعة الفرات برؤية واضحة وتحديد دقيق للمستقبل
					-	-	11.1	40.8	48.1	
موافق	1	.718	1.85				5	13	9	5.القيادة الادارية في جامعة الفرات تدرك كيفية أشباع حاجات العاملين
					-	-	18.6	48.1	33.3	
موافق		.50682	1.8074							المتوسط المرجح العام للبعد الاول

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (11) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد الثاني المستقل (القيادة الادارية) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (1.8074) وانحرافا معياري عام (.50682). أما بالنسبة للقرارات حيث جاءت المرتبة الأولى الفقرة الخامسة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (1.85) و انحراف معياري قيمته (.718) . و التي تغيد بان القيادة الادارية في جامعة الفرات تدرك كيفية أشباع حاجات العاملين ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثالثة بمتوسط مرجح بلغ (1.85) و انحراف معياري (.641) . و التي تغيد بان الادارة العليا في جامعة الفرات تعمل بديمقراطية وتأخذ اقتراحات العاملين في صنع القرار ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الاولى بمتوسط مرجح (1.78) وانحراف معياري (.892) . و التي تغيد الادارة في جامعة الفرات تعمل وفقا اللوائح و النظم ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الثانية بمتوسط مرجح (1.85) وانحراف معياري (.775) . و التي تشير الادارة العليا في جامعة الفرات تشجع العمل الجماعي و التعاون بين العاملين . إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الخامسة بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.63) و انحراف معياري (.718) . و التي تغيد تعمل الادارة العليا في جامعة الفرات برؤية واضحة وتحديد دقيق للمستقبل

جدول رقم (12) استجابة عينة الدراسة حول بعد الثقافة التنظيمية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف	الوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
---------	---------	----------	-------	----------------	-----------	-------	-------	------------

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

العام		المعياري	الحسابي	المرجح	النكرار	النكرار	النكرار	النكرار	أسئلة البعد الثالث
					%	%	%	%	
موافق	4	.892	2.11		.	2	6	12	7
					.	7.4	22.2	44.4	25.9
موافق	5	.616	1.93		.	.	4	17	6
					.		14.8	63.0	22.2
موافق	3	.718	2.15		.	.	9	13	5
					.		33.3	48.1	18.5
محايد	1	.792	2.63		.	3	13	9	2
					.	11.1	48.1	33.3	7.4
موافق	2	.751	2.22		.	1	8	14	4
					.	3.7	29.6	51.9	14.8
موافق		.50985	2.207	4	المتوسط المرجح العام للبعد الاول				

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (11) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد الثالث المستقل (الثقافة التنظيمية) بان النتيجة العامة موافق بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (2.2074). وانحرافا معياري عام (50985). أما بالنسبة للفقرات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الرابعة من جدول الترتيب بأعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.63). و انحراف معياري قيمته (792). و التي تقييد بان يتم تدريب العاملين بجامعة الفرات وبشكل مستمر من اجل جودة الثقافة التنظيمية وتقديم الخدمات التعليمية (2.63). و التي تقييد بان الثقافة التنظيمية متضمنة في الخطط والاستراتيجية في جامعة الفرات ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الثالثة بمتوسط مرجح (2.15) وانحراف معياري (718) و التي تقييد بان الادارة العليا في جامعة الفرات ستعين بخبراء في مجال الثقافة التنظيمية من اجل جودة العمل ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الاولى بمتوسط مرجح (2.11). وانحراف معياري (.892) و التي تشير الادارة العليا في جامعة الفرات لها خطة واضحة للثقافة التنظيمية تساعد في جودة تقديم الخدمات التعليمية ، إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الثانية بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.93) و انحراف معياري (.616) و التي تقييد بان الثقافة التنظيمية في جامعة الفرات ذات مستوى عالي من الجودة

جدول رقم (12) استجابة عينة الدراسة حول بعد جودة تقديم الخدمات التعليمية

				غير موافق	غير موافق	محايد	موافق موافق	موافق موافق بشدة	

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (12) بان التكرارات و النسب المئوية و الانحرافات لاستجابات أفراد العينة محل الدراسة حول البعد التابع (جودة الخدمات التعليمية) بان النتيجة العامة موافق بشدة بمتوسط مرجح عام بلغت قيمته (1.7852) وانحرافاً معيارياً عام (0.53472).

أما بالنسبة للقرارات حيث جاءت المرتبة الاولى الفقرة الثالثة من جدول الترتيب بإعلى متوسط حسابي مرجح بلغ (2.37). و انحراف معياري قيمته (1.006). و التي تفيد بان تقدم الادارة خدمات إرشادية ونفسية وتربوية لتحسين جودة الخدمات التعليمية ، تليها في الترتيب الثاني الفقرة الثانية من جدول الترتيب بمتوسط مرجح بلغ (1.81). و انحراف معياري (0.921). و التي تفيد بان تراجع الادارة بشكل مستمر ودوري على جودة تقديم الخدمات التعليمية ، ثم تليها في الترتيب الثالث الفقرة الخامسة من جدول الترتيب بمتوسط مرجح (1.70). وانحراف معياري (0.669) و التي تفيد تستخدم الادارة اساليب مناسبة تشجع الطلاب والاساتذة و العاملين في تقديم الخدمات التعليمية ، تليها في الترتيب الرابع الفقرة الرابعة من جدول الترتيب بمتوسط مرجح (1.63).

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

وانحراف معياري (6.688). و التي تشير تستخدم الادارة في جامعة الفرات وسائل وأساليب متطرفة في العملية التعليمية من اجل تحسين جودة الخدمات ، إما الترتيب الاخير في الجدول جاءت الفقرة الاولى بمعدل متوسط حسابي مرجح بلغ (1.41) و انحراف معياري (5.572) و التي تفيد بان تعمل الادارة بخطط وأستراتيجيات واضحة ومتطرفة لجودة تقديم الخدمات التعليمية .

جدول رقم (13) الاتجاه العام لابعاد المتغير المستقل إدارة السلوك التنظيمي

الاتجاه العام كل	الانحراف المعياري العام كل	المتوسط المرجح العام كل	المتغير المستقل معايير جودة التعليم العالي
موافق	617.	2.06	

المصدر : الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من خلا نتائج الجدول رقم (13) أن المتوسط العام للمتغير المستقل إدارة السلوك التنظيمي (الداعية والحوافر ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) بلغت (2.63) بانحراف معيار عام (1.022) ، مما يعبر عن ميل اجابات أفراد العينة إتجاه المواقفة على بعد جودة تقديم الخدمات التعليمية .

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

- تم استخدام تحليل التباين الاحادي لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في لأراء افراد العينة حول محاور الدراسة وفقاً للمتغيرات الاولية و التي تتكون من أكثر من خيار .
- تم حساب معامل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في (إدارة السلوك التنظيمي (الداعية والحوافر ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) و المتغير التابع المتمثل في (جودة تقديم الخدمات التعليمية) .
- تم تقدير الانحدار الخطى المتعدد لاختبار طبيعة ومدى تأثير المتغير المستقل المتمثل في إدارة السلوك التنظيمي (الداعية والحوافر ، القيادة الادارية ، الثقافة التنظيمية) و المتغير التابع المتمثل في (جودة تقديم الخدمات التعليمية) .

جدول رقم (14) يوضح نتائج الارتباط والانحدار الخطى المتعدد لابعاد إدارة السلوك التنظيمي و جودة تقديم الخدمات التعليمية

المتغير التابع : جودة الخدمات التعليمية										الابعاد				
VIF	sig	قيمة F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	sig	قيمة t	Beta	B						
1.347	.003 ^b	6.330	.452	.672 ^a	.986	.018	/	1.008	الثابت					
					.424	.814	.146	.094	التحفيز والمكافآت					
					.080	1.833	.299	.315	القيادة الادارية					
					.023	2.443	.434	.455	الثقافة التنظيمية					
مستوى الدلالة										مصدر التباين				
sig														
1.116														
.003 ^b														
الانحدار الخطى المتعدد														
البواقي														
المجموع														

المصدر : إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين إدارة السلوك التنظيمي (الحوافز والمكافآت ، القيادة الادارية ، الثقافة) وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة عند مستوى معنوية 5%

يلاحظ من الجدول رقم (14) من أجل معرفة أثر العلاقة بين وجودة تقديم الخدمات التعليمية و المتغيرات المفسرة (الحوافز والمكافآت ، القيادة الادارية ، الثقافة) ، تك استخدام نموذج الانحدار الخطى المتعدد ، قمنا بحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع (R) ، ثم اختبار جودة النموذج من خلال استخدام (F) ، ثم حساب النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة على التابع وذلك من خلال قيمة (R^2) ، ثم التأكيد من معنوية تأثير المتغيرات المستقلة على التابع ككل باستخدام (T)، أظهرت نتائج الانحدار الخطى المتعدد ، أن النموذج معنوي وذلك من خلال قيمة (F) البالغة (6.330) بدلالة إحصائية (0.003^b) وهي أصغر من مستوى المعنوية (0.05) ، ونفس النتائج أن المتغيرات المفسرة تفسر أن المتغيرات المستقلة تأثر على المتغير التابع بنسبة 45% من خلال معامل التحديد حيث بلغت 452. ، كذلك يوضح الجدول (14) الباقي في النموذج سبع للتوزيع الطبيعي كما موضحة في الشكل رقم(1)، كذلك يوضح تباين بواقي النموذج حيث انها متجانسة وهو ما ثبتته النتائج في الشكل رقم (2)، كذلك لا توجد قيم متطرفة من خلال اختبار ماهنوبيس حيث ثبت عدم إحتواء البيانات على قيم متطرفة كل القيم أقل من من 15 ، كذلك يبين الجدول رقم (14) نتائج اختبار التعددية الخطية ، حيث كشفت النتيجة إن عامل تضخم التباين للنموذج الموضح في الجدول رقم (14) تتراوح قيمته بين (1.116 - 1.347) وهي أصغر من (3) ومن خلال نتائج التحليل يتم قبول الفرضية البديلة يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين إدارة السلوك التنظيمي وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة

، كما نستطيع كتابة معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y = X1 + X2 + X3 + ei$$

حيث أن : Y = المتغير التابع (جودة تقديم الخدمات التعليمية)

$X1$ = (المتغير المستقل : التحفيز و المكافآت)

$X2$ = (المتغير المستقل : القيادة الادارية)

$X3$ = (المتغير المستقل : الثقافة التنظيمية)

ei = الخطاء العشوائي

$$Y = 1.008 + .146 + .299 + .434 + ei$$

الفرضيات الفرعية :

1. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الحوافز و المكافآت وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5% خال نتائج الجدول رقم (14) من أجل معرفة العلاقة بين بعد الحوافز و المكافآت كمتغير مستقل وجودة تقديم الخدمات التعليمية التابع أظهرت قيمة (Beta) المعيارية بلغت (0.224) التي توضح العلاقة بين المتغير المستقل (بعد الحوافز و المكافآت) و المتغير التابع وجودة تقديم الخدمات التعليمية غير دالة احصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (814) بدلالة (424) وتعني ذلك كلما قلت المكافآت في جامعة الفرات بمقدار وحدة واحد تقل وجودة تقديم الخدمات التعليمية بمقدار (146) وحدة وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الحوافز و المكافآت) و وجودة تقديم الخدمات التعليمي بجامعة الفرات عند ثقة 95%.

2. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين القيادة الادارية و وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5% المتغير المستقل الثاني (بعد القيادة الادارية) من خلال قيمة (B) المعيارية بلغت (315) التي توضح العلاقة بينه و وجودة تقديم الخدمات التعليمية غير دالة إحصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (1.833) بدلالة احصائية (0.080) وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية لا يوجد أثر ذات دلالة بين القيادة الادارية وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى ثقة 95% 3. لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية و وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات عند مستوى معنوية 5%

أثر إدارة السلوك التنظيمي على جودة تقديم الخدمات التعليمية الخليل - بشير

المتغير المستقل الثالث (بعد أساليب التعليم العالي) قيمة (B)) المعيارية بلغت (455) التي توضح العلاقة بينه و التميز التنظيمي غير دالة إحصائياً من خلال قيمة (t) التي بلغت (2.443) بدلالة إحصائية بنسبة (0.023) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية يوجد أثر ذات دلالة بين الثقافة التنظيمية وجودة تقديم الخدمات التعليمية بجامعة الفرات الخاصة عند مستوى ثقة 95 %

نتائج الدراسة الميدانية

إسناداً إلى ما أقره التاصليل الفكري و النظري للموضوع من جهة وما أسفرت عنه الدراسة الميدانية من جهة أخرى ، ومحاولة إيجاد تقاطعات ما بين الجانبين للوصول إلى قراءة صحيحة للسلوك المدروسة بهدف تقديم توصيات منطقية مفيدة توصلت الدراسة إلى النتائج والتوصيات التالية:-

أولاً :- النتائج

1. البيانات الديموغرافية توضح ان الفئة العمرية الأكبر تواجداً هي التي تتراوح ما بين (30-40) سنة.
2. ان اكثراً الدرجات العلمية تواجداً هي درجة الماجستير واقلها درجة الدكتوراه.

ثانياً:- التوصيات

يوصي الباحثان بالاتي

1. العمل على ان تكون الفئة العمرية من (40-50) سنة هي الأكثر تواجداً وخطاً في الجامعة لعدة أسباب من ضمنها الخبرة العالية في التعليم الجامعي .
2. العمل على ان تكون درجة الدكتوراه هي الأكثر تواجداً لأن وجودها في هيكل الجامعة يعد احد أدوات تصنيف الجامعة بالإضافة الى خبراتهم في البحث العلمي وتلتها درجة الماجستير والبكالوريوس.

قائمة المصادر والمراجع

1. أسعد حامد أورمان، أبي سعد الديو جي، التسويق السياحي والفندي 2001.
2. الجياشي على عبد الرضا: نمذجه العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن 2010م
3. حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2006م).
4. رياض ستراك، دراسات في الإدارة التربوية، دار وائل للنشر، عمان 2004م
5. ريتشاردل ويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ط1 ترجمة ونشر مكتبة حرير 1999م
6. سعيد حسن العجب حسب الكريم، أثر الترويج على قرارات الشراء وتقديرات المستهلكين دراسة تطبيقية على قرارات الشراء وتقديرات المستهلكين دراسة تطبيقية على شركات المياه الغازية بالخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة النيلين، 2011م.
7. صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية. 2003م
8. عبد الحق على إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال، بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل، دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، 2015م.
9. عبد الرحمن العيسوي، معلم علم النفس، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية 1972
10. علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافر والمكافآت وتأثيره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطات الفلسطينية في قطاع غزة رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة الأعمال، كلية التجارة 2007م
11. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، (الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع 2006م
12. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006م
13. ليلى الهادي اسماعيل الحاج علي، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة بجامعة الزاوية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا جامعة الزاوية 2020م
14. مأمون سليمان الدرادكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2006م

15. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، ط1، (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع 2008م)
16. محمد عبد الله ناجي، الإدراة التعليمية والمدرسية نظريات ومارسات في السعودية، الرياض، 2005م،
17. محمد مأمون أحمد أبو بكر، أثر سلوك المستهلك على تسويق الخدمات الصحية بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة الزعيم الأزهري، السودان، 2011م.
18. موسى اللوزي، التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر عمان، 1999م
19. نزار بنعبد الله وآخرون، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية 2020م
20. نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن رسالة ماجستير في الإدراة في كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي 2017م
21. يوسف عنصر، ناجي ليتيم، أهم المحددات السيكوسوسنولوجية. المستخدمة في قياس وتشكيل سلوك العمال التنظيمي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد السابع 2014م
22. Joshua T. Delih, (2015) "ORGANiZATiONAL BEHViOR: PERCEPTiONS ANALYSIS OF MICRO AND MACRO ORGANIZATIONAL BEHAVIOR IN A ORGANiZATIONAL STTING" B.A.,ME
23. Alwadi, M.H.& Mohamed Samhan, H. (2009) The extent of total quality management in Jordanian banks. Arab Journal of Economic and Administrative Sciences, (3), 213.