

مقرر (إدارة الخدمات العامة الحكومية)

مقرر اختياري ماجستير - دكتوراه

أ.د. عالية عارف

د. عفت عبدالله الزغبى

e.mail:ealzoghby@feeps.edu.eg

## الخطة الدراسية

### يهدف المقرر إلى:

- إلمام طالب الدراسات العليا بطبيعة وخصائص الخدمات العامة الحكومية.
- تحليل الأسس النظرية والتطبيقية الخاصة بالتقديم المباشر للخدمات العامة من خلال المنظمات العامة الحكومية.
- تقديم التحليل العلمي لمبادئ وأدوات تطبيق الجودة في تقديم الخدمات العامة الحكومية.
- تعريف الطلاب بالأساليب الحديثة الخاصة بتنظيم وإدارة الخدمات العامة الحكومية في ظل التغير في هوية حقل الإدارة العامة.
- فهم وتفسير أوجه الشبه والاختلاف بين النماذج الرئيسة للشراكة بين القطاعين العام والخاص في تقديم الخدمات العامة الحكومية.
- تقديم حالات تطبيقية للممارسات الحديثة في إدارة الخدمات العامة الحكومية محلياً وعالمياً.
- تحليل أهم معوقات ومشكلات التقديم الفعال للخدمات العامة الحكومية.

### النقاط الرئيسة للمقرر:

- مفهوم وخصائص الخدمة.
- طبيعة الخدمات العامة.
- التقديم المباشر للخدمات العامة.
- الخدمة العامة في ظل التغير في هوية حقل الإدارة العامة.
- قياس جودة الخدمات العامة الحكومية.
- الشراكة بين القطاعين العام والخاص في تقديم الخدمات العامة الحكومية.
- حالات تطبيقية حديثة في إدارة الخدمات العامة الحكومية.

- معوقات فعالية تقديم الخدمات العامة الحكومية.

### توزيع الدرجات:

١٠ درجات	• الحضور والمشاركة
٢٠ درجة	• التكاليف
٣٠ درجة	• الاختبار النهائي
-----	
١٠٠ درجة	• الإجمالي

### مراجع مقترحة:

- د. أحمد مرسي الخواص، (٢٠٠٣). "تقييم المواطنين لجودة الخدمات الصحية الحكومية كمدخل لتطويرها (دراسة ميدانية)"، مجلة المال والتجارة – جمهورية مصر العربية، ع ٤١٢، ص ص ٤ – ٣٠.
- أيمن عبد الحميد جاهين، (٢٠٠٨). "تقييم تجربة الشراكة بين الحكومة والقطاع الخاص في جمهورية مصر العربية: دراسة حالة لمشروعات توصيل الغاز الطبيعي". رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة. جامعة القاهرة. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. قسم الإدارة العامة.
- ثابت عبد الرحمن إدريس، (٢٠٠١). "المدخل الحديث في الإدارة العامة". (القاهرة: الدار الجامعية).
- د. سيد البواب، (٢٠٠٥). "عجز الموازنة العامة للدولة: النظرية والصراع الفكري للمذاهب الاقتصادية ومناهج العلاج". (القاهرة: دار البيان للطباعة والنشر، الطبعة الخامسة).
- عبد الرحمن بن عمر البراك و محمد بن عبد الله الهران، (١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م). "جدلية العلاقة بين تخصيص وكفاءة المؤسسات العامة في ضوء التجربة السعودية"، مجلة جامعة الملك سعود، م ١٧، العلوم الإدارية، ص ص ١-٣٦.
- عصماني سفيان، (٢٠٠٨). "دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى) – دراسة حالة: مصحة الصنوبر بمدينة سطيف". رسالة ماجستير في التسويق. الجزائر. جامعة محمد بوضياف المسيلة. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.
- عفت عبدالله الزغبي، (٢٠٠٨). "الإسناد إلى الغير كمدخل لتحسين الأداء في المنظمات العامة الخدمية – دراسة مقارنة مع التطبيق على الحالة المصرية". رسالة دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة. جامعة القاهرة. كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. قسم الإدارة العامة.
- مازن بن عبدالله الراجحي، (١٤٢٣هـ - ٢٠٠٢م). "تقويم جودة الخدمات التي تقدمها إدارة جوازات مدينة الرياض من وجهة نظر المستفيد – دراسة ميدانية". رسالة

ماجستير في العلوم الإدارية. أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. كلية الدراسات العليا.  
قسم العلوم الإدارية.

## **Supplemented materials:**

-Brown, T. L, Potoski, M., Slyke, D. M., ., (2006). “Managing Public Service: Aligning Values, Institutions, and Markets”, **Public Administration Review**, May/June 2006, pp.323-331.

-Denhart, R.B., Denhart, J.V., (2000). “The New Public Service: Serving Rather Than Steering”, **Public Administration Review**, Nov./Dec.2000, vol.60, no.6, pp.549-559.

- Hefetz, A., Warner, M. E., (2011). “Contracting or Public Delivery? The Importance of Service, Market and Management Characteristics”, **Journal of Public Administration Research and Theory**, Advance Access published April 12, 2011.  
jpart.oxfordjournals.org

-House of Commons, Committee of Public Accounts, “Delivering High Quality Public Services for All”, Sixty-third Report of Session 2005–06.  
www.parliament.uk

- Lindquist, E., (2012). “The Australian Public Service and Policy Advising: Meeting the Challenges of 21st Century Governance”, **The Australian Journal of Public Administration**, vol. 70, no. 4, pp. 437–450.

-Peters, B.G., ( 2003 ). "The Changing Nature of Public Administration: From Easy Answers to Hard Questions", ISSN 1648-2603, **VIEŠOJI POLITIKA IR ADMINISTRAVIMAS**,. NO. 5, PP.7-20.  
[internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z5/1648-2603-2006-nr5-7.pdf](http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/vpa/z5/1648-2603-2006-nr5-7.pdf)

-Siddiqi, S.&et.al, (2006). "Contracting But Not Without Caution: Experience With Outsourcing of Health Services in Countries of The Eastern Mediterranean Region", **Bulletin of the World Health Organization**, November 2006, 84 (11), PP.867-875.

-Starling, G.,(2011). "**Managing the Public Sector**"(Boston: USA: Wadsworth, ninth edition), chapter 1: The Nature of Public Administration.  
[http://www.cengagebrain.com/shop/content/starling33193\\_0495833193\\_02.01\\_chapter01.pdf](http://www.cengagebrain.com/shop/content/starling33193_0495833193_02.01_chapter01.pdf)

-Tiernan, A., (2012). “Advising Australian Federal Governments: Assessing the Evolving Capacity and Role of the Australian Public Service”, **The Australian Journal of Public Administration**, vol. 70, no. 4, pp. 335–346.

- Wright, B. E ., (2007). “Public Service and Motivation: Does Mission Matter?”, **Public Administration Review**, January/February 2007, pp. 54-64.