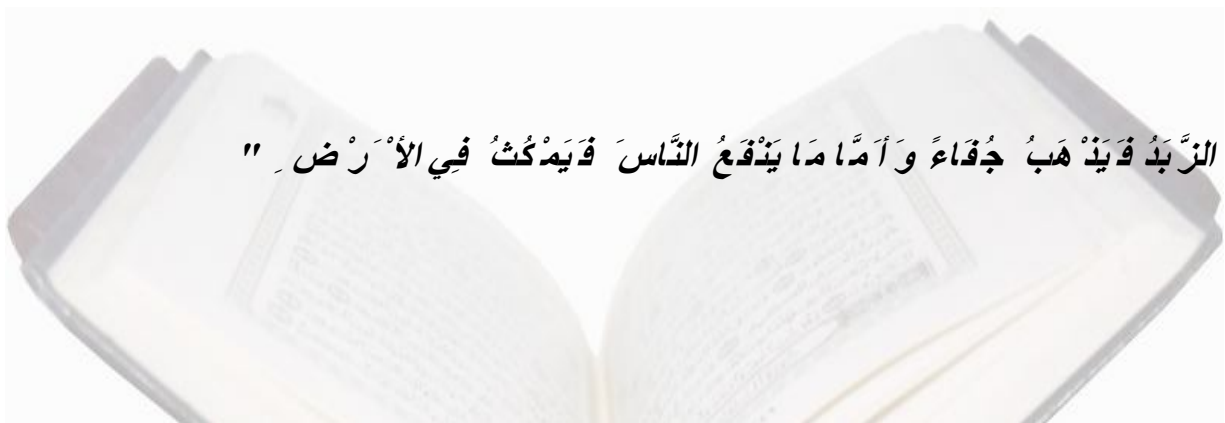


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإستهلال

"فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاءً وَأَمَّا مَا يَنْفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الْأَرْضِ "



## سورة الرعد - آية 17

صدق الله العظيم

## الأهداء

من أيّ أبواب الثناء سندخل وبأيّ أبيات القصيد نعبر، وفي كلّ لمسة من جودكم وأكفكم  
للمكرمات أسطر،  
الي روح أبي الطاهرة إليك وهبت عملي صدقة جارية إليك ...  
كلّ التحية والتقدير لك يا أعلى من في الوجود، يا منبع العطاء.. حفظك الله يا أمي .  
إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة ... إخوتي  
إلى من جعلهم الله أخوتي بالله ..... و من أحببتهم بالله ...رفقاء دربي

# شكر وتقدير

أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة...  
إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.....

"كن عالماً ... فإن لم تستطع فكن متعلماً ، فإن لم تستطع فأحب العلماء ، فإن لم تستطع فلا تبغضهم"

وأخص بالتقدير والشكر: الدكتور عادل عبد الله  
مع تمنياتنا لك بالتقدم والازدهار  
كما أتوجه بالشكر للدكتور عوض سعد عميد الكلية والاب الروحي لقسم الهندسة  
والعمارة والذي كان لنا خير معين  
تحية خالصة لكل من علمني حرفاً

الباحثة : ميادة محمد كامل

## المستخلص

هذه الدراسة معنية بدراسة إدارة الخدمات الهندسية بالمجمعات السكنية وتسلية الضوء علي المهام الموكلة لها ونوعية الخدمة التي تقدمها والمشاكل التي تواجهها سواء كانت من التصميم أو التنفيذ أو سوء الاستخدام أو عدم الصيانة والحلول المناسبة لتوفير بيئة عمرانية متميزة .

اتبعت الدراسة المنهج التحليلي في دراسة أسباب المشاكل التي تواجه المجمعات السكنية والإدارة الهندسية واهمية الخدمات التي تقدمها وضرورة أعمال الصيانه الدورية . شملت الدراسة الجانب النظري وتعريف عام للإدارة واهمية الإدارة الهندسية ونوعية الخدمات التي تقدمها والمعايير التصميمية والتخطيطية وتوفير الخدمات

الأساسية لهم ، كما استعرضت الدراسة ضرورة اهمية الصيانة لتوفير خدمات مستمرة وتوفير بيئة صحية سليمة .

قامت الدراسة بتقييم وتحليل اهمية المجمعات السكنية في توفير اسكان مشترك وبيئة سكنية ذات خدمات سهلة ومريحة فأجريت الدراسات الميدانية لتقييم الجوانب الهندسية والخدمية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية والتصميمية والإنشائية وتوصلت الي تحليل نتائج اهم المشاكل وتمثلت في عدم توفر الخدمات الاساسية في بعض الابراج وعدم وصول الماء للطوابق العليا وانقطاع الكهرباء الذي يؤدي الي توقف المصاعد ، وعدم وجود مدارس ورياض وملاعب وعدم وجود اشجار ومساحات خضراء ، وتوصلت الدراسة الي وضع مقترحات بعمل مولدات اضافية خاصة بالمصاعد والانارة الخارجية ودراسة توزيع المياه في الابراج مع عمل توصيات خاصة وعامة .

## **Abstract**

This study involved administration to study engineering services residential complexes and highlight the tasks assigned to it and the quality of service provided and the problems they face , whether from the design or implementation , misuse , lack of maintenance and appropriate solutions to provide a unique urban environment.

The study followed the analytical method in the study of the causes of the problems facing the housing complexes and engineering management and the importance of services provided by the business and the need periodic maintenance.

The study included theoretical side and the definition of general administration and the importance of the engineering department and the quality of services provided by the standards of design, planning and providing them with basic services. The study also reviewed the importance of the need to provide ongoing maintenance services and provide a healthy environment.

The study to assess and analyze the importance of residential complexes in the provision of a joint housing residential environment with easy and convenient services were conducted field studies to assess the engineering and service , economic, social , environmental , and design and construction aspects and come to analyzing the results of the most important problems was the lack of basic services in some of the towers and the lack of access such as water upper floors and outages electricity, which leads to the suspension of the elevators, and the lack of schools and kindergartens , playgrounds and the lack of trees and green spaces , the study found developing proposals made special elevators external lighting and study the distribution of water in the towers with the work of private and public recommendations additional generators.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع	البند
أ	البسمة	1
ب	الإستهلال	2
ج	الإهداء	3
د	الشكر والتقدير	4
هـ	المستخلص باللغة العربية	5
و	المستخلص باللغة الانجليزية	6
ز	فهرس الموضوعات	7
ي	فهرس الجداول	8
ل	فهرس الأشكال	9
<b>الفصل الأول : المقدمة</b>		
2	عام	1-1
3	مشكلة البحث	2-1
3	أهمية البحث	3-1
4	أهداف البحث	4-1
4	فرضية البحث	5-1
4	منهجية البحث	6-1
5	محددات البحث	7-1
5	الصعوبات التي واجهت البحث	8-1
6	إطار الدراسة	9-1
<b>الفصل الثاني – الاطار النظري</b>		
8	تمهيد	1-2
9	تعريف الادارة والوظائف الادارية	2-2
11	تعريف الإدارة الهندسية وأهدافها	3-2
12	تعريف الخدمات	4-2
13	الخدمات الحكومية وخدمات المرافق العامة	5-2
13	خصائص الخدمات	6-2
14	تصنيف الخدمات	7-2
15	نوعية الخدمات	8-2

15	مهام تنسيق الخدمات	9-2
16	تعريف المجمعات السكنية النشأة والاسباب	10-2
17	مميزات المجمعات السكنية	11-2
18	تأثير المجمعات السكنية علي البيئة العمرانية	12-2
21	مهام مدير تشغيل المجمعات السكنية	13-2
22	إدارة مشاريع المجمعات السكنية	14-2
23	العوامل البيئية المؤثرة في تصميم المجمعات السكنية	15-2
24	المعايير التصميمية والتخطيطية للمجمعات السكنية	16-2
25	تعريف الصيانة وأهدافها	17-2
26	تحليل الدراسات الاستطلاعية السابقة	18-2
<b>الفصل الثالث - منهجية دراسة حالة مجمع النصر السكني</b>		
30	مقدمة	1-3
30	مجمع النصر السكني	2-3
32	محتويات مجمع النصر السكني	3-3
33	الخدمات الحالية الموجودة بالمجمع	4-3
33	مباني تحت التشييد	5-3
34	عناصر ومكونات إدارة الخدمات بالمجمع	6-3
<b>الفصل الرابع : التحليل ودراسة النتائج</b>		
36	الاستبيان	1-4
36	منهجية الدراسة	2-4
36	تصميم الاستبانة	3-4
36	ثبات الأداة	4-4
37	إجراءات تطبيق الدراسة	5-4
73	مناقسة نتائج دراسة الحالة	6-4
<b>الفصل الخامس: الخلاصة والتوصيات</b>		
75	الخلاصة	1-5
76	توصيات خاصة بالمجمع	2-5
76	توصيات عامة	3-5
78	الكتب والمراجع	
80	الملحقات	

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	جدول
32	تجربة شركة النصر	(1-3)
37	الجنس لأفراد العينة	(1-4)
38	العمر لأفراد العينة	(2-4)
39	المستوي التعليمي لأفراد العينة	(3-4)
40	ملكية السكن	(4-4)
41	عدد أفراد الأسرة	(5-4)
42	توفر الخدمات المطلوبة للساكين	(6-4)
43	قرب المجمع من الخدمات	(7-4)
44	عدم كفاءة الخدمات في مجمعات السكن الحالي	(8-4)
45	إشراف الإدارة والنظر بين الوحدات السكنية المجاورة أو المقابلة	(9-4)
46	إمداد وتوصيل الماء في الشقق	(10-4)
47	المعانة في خدمات الماء	(11-4)
48	توفر الكهرباء في الشقق	(12-4)
49	توفر المصاعد الكهربائية في المجمع السكني يمثل لك مشكلة	(13-4)
50	مشاكل في تصريف مياه الأمطار	(14-4)
51	مواقف سيارات كافية	(15-4)
52	الطابق الذي تسكن فيه	(16-4)
53	فرصة الانتقال من الطابق	(17-4)
54	الطابق الذي تفضل الانتقال إليه	(18-4)
55	توجيه فتحات الشبائيك	(19-4)
56	الاجابة غير مناسبة والسبب هو	(20-4)
57	ملائمة السكن من الناحية الصحية	(21-4)
58	الاجابة بلا والسبب هو	(22-4)
59	مراعاة السكن للشرعية	(23-4)
60	خصوصية العائلة في المجمع السكني	(24-4)
رقم الصفحة	عنوان الجدول	جدول
61	يقضي الاطفال اوقات لعبهم	(25-4)
62	التخوف من مخاطر السقوط التي يتعرض لها الساكنين في الشقق	(26-4)
63	مشكلات السكن الذي تعيش فيه	(27-4)
64	الاجابة بنعم والسبب هو	(28-4)
65	مستوي العلاقة مع الجيران	(29-4)



66	تأثير مشاكل الجيران علي فاعلية الخدمات	(30-4)
67	سبب اختيار السكن الحالي	(31-4)
68	سماع ما يجري داخل الوحدة السكنية	(32-4)
69	السكن العمودي بالمجمع يساعد علي العزلة بخاصة الاطفال	(33-4)
70	توزيع الفراغات بالأمكنة الضيقة التي تؤدي الي ارتفاع مستويات التوتر الانفعالي	(34-4)
71	تغيير السكن الحالي	(35-4)
72	الاجابة بنعم والسبب هو	(36-4)

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	الجنس لأفراد العينة	(1-4)
38	العمر لأفراد العينة	(2-4)
39	المستوي التعليمي	(3-4)
40	ملكية السكن	(4-4)
41	عدد أفراد الأسرة	(5-4)
42	توفر الخدمات المطلوبة للسكانين	(6-4)
43	قرب المجمع من الخدمات	(7-4)
44	عدم كفاءة الخدكات في مجمعات السكن الحالي	(8-4)
45	إشراف الإدارة للنظر بين الوحدات السكنية المجاورة أو المقابلة	(9-4)
46	إمداد وتوصيل الماء في الشقق	(10-4)
47	المعانة في خدمات الماء	(11-4)
48	توفر الكهرباء في الشقق	(12-4)
49	توفر المصاعد الكهربائية في المجمع السكني يمثل لك مشكلة	(13-4)
50	مشاكل في تصريف مياه الأمطار	(14-4)
51	مواقف سيارات كافية	(15-4)
52	الطابق الذي تسكن فيه	(16-4)
53	فرصة الانتقال من الطابق	(17-4)
54	الطابق الذي تفضل الانتقال اليه	(18-4)
55	توجيه فتحات الشبايبك	(19-4)
56	الاجابة غير مناسبة والسبب هو	(20-4)
57	ملائمة السكن من الناحية الصحية	(21-4)
58	الاجابة بلا والسبب هو	(22-4)
59	مراعاة السكن للشرعية	(23-4)
60	خصوصية العائلة في المجمع السكني	(24-4)
61	يقضي الاطفال اوقات لعبهم	(25-4)
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
62	التخوف من مخاطر السقوط التي يتعرض لها السكانين في الشقق	(26-4)
63	مشكلات في السكن الذي تعيش فيه	(27-4)
64	الاجابة بنعم والسبب هو	(28-4)
65	مستوي العلاقة مع الجيران	(29-4)

66	مشاكل مع الجيران تؤثر علي فاعلية الخدمات	(30-4)
67	سبب اختيار السكن الحالي	(31-4)
68	سماع ما يجري داخل الوحدة السكنية	(32-4)
69	السكن العمودي بالمجمع يساعد علي العزلة بخاصة الاطفال	(33-4)
70	توزيع الفراغات بالمكنة الضيقة تؤدي الي ارتفاع مستويات التوتر الانفعالي	(34-4)
71	تغيير السكن الحالي	(35-4)
72	الاجابة بنعم والسبب هو	(36-4)