

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في
الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

**The Degree of Applying Total Quality Management
Standards in Vocational Training Institutes in Jordan,
from the Faculty Members' Point of View**

إعداد

وائل طه أحمد الراعوش

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية
تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

كانون اثنائي-2017

تفويض

أنا الطالب وائل طه أحمد الراعوش أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم : وائل طه أحمد الراعوش

التاريخ: 2017/1/18

التوقيع: 

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية "

وأجيزت بتاريخ :18/11/2017.....

أعضاء لجنة المناقشة :

الجامعة

التوقيع



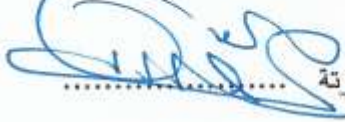
جامعة الشرق الأوسط

أ.د. عباس عبد مهدي الشريفي رئيساً



جامعة الشرق الأوسط

أ.د. عبد الجبار توفيق البياتي مشرفاً



جامعة مؤتة

أ.د. عبد الفتاح خليفات عضواً / ممتحناً خارجياً

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم ، علم الإنسان ما لم يعلم ، وأصلي وأسلم على خير من تعلم وعمل وعلم ، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم . وبعد ،،

لله الشكر أولاً وأخيراً على حسن توفيقه، وكريم عونه، وعلى ما منّ وفتح به عليّ من إنجاز لهذا العمل، بعد أن يسّر العسير، وذللّ الصعب.

وأتقدم بخالص شكري وتقديري إلى أستاذي الفاضل حضرة الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي المشرف على هذه الرسالة على ما أولاه لي من جهد واهتمام ، وما قدمه من نصح وتوجيه وإرشاد خلال مراحل إعداد هذه الرسالة ، فقد كان لتوجيهه السديد الأثر الكبير في إظهار هذه العمل المتواضع إلى حيز الوجود ، أرجو له دوام التوفيق والسداد .

وأتقدم كذلك بالشكر و التقدير لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل، ممثلة بالأستاذ الدكتور عباس الشريفي والأستاذ الدكتور عبدالفتاح خليفات على حسن تعاونهم و تكريمهم بتقديم توجيهاتهم وإرشاداتهم لإتمام إعداد هذه الرسالة.

وأخيراً أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم وساعد بصورة مباشرة أو غير مباشرة في إنجاز هذا الجهد . أسأل الله العليّ القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ، وأن يمدنا بعونه وتوفيقه ويجعل ما تعلمناه عوناً لنا على أفضل الأداء ، إنه وليّ ذلك والقادر عليه .

والله الموفق ،،،

الباحث

وائل طه أحمد الراعوش

الإهداء

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب ... وإلى معنى الحنان و التفاني .. إلى بسمه الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي

أمي الحبيبة

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه
بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار
وستبقى كلماتك نجوماً أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والدي العزيز

الى من فجع الجميع برحيلها، وسكبت العبرات في وداعها، رحلت فخيم الحزن على ديارنا،
لن انساك ما حييت، ولو كنت أملك من الأمر شيئاً لاقتطعت لك من عمري...

أختي الحبيبة أحلام

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله ... إلى من آثروني على أنفسهم.... إلى من علموني علم
الحياة...إلى من أظهروا لي ما هو أجمل من الحياة

إخواني و أخواتي

إلى رفقاء دربي إلى من ساروا معي نحو الحلم، خطوة بخطوة بذرناه معاً.. وحصدناه
معاً وسنبقى معاً.. بإذن الله

زوجتي الكريمة وأبنائي يزن وبنال

الى أخي وصديقي ورفيق دربي في الدراسة المهندس عدنان غانم

الى كل هؤلاء أهدي عملي مع خالص المحبة والعرفان

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	تقويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الاهداء
و	فهرس المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الملحقات
ك	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة الانجليزية
الفصل الأول خلفية الدراسة وأهميتها	
2	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	هدف الدراسة وأسئلتها
6	أهمية الدراسة
7	حدود الدراسة
7	محددات الدراسة
7	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة	
10	الأدب النظري
34	الدراسات السابقة ذات الصلة
39	ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها

الفصل الثالث	
الطريقة والإجراءات	
43	منهج الدراسة المستخدم
43	مجتمع الدراسة
44	عينة الدراسة
45	أداة الدراسة
45	صدق أداة الدراسة
46	ثبات أداة الدراسة
47	متغيرات الدراسة
47	إجراءات الدراسة
48	المعالجة الإحصائية
الفصل الرابع	
نتائج الدراسة	
51	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
63	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
64	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
68	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
الفصل الخامس	
مناقشة النتائج والتوصيات	
74	مناقشة النتائج
82	التوصيات
المراجع	
85	المراجع العربية
92	المراجع الأجنبية
97	الملحقات

قائمة الجداول

الرقم	المحتوى	الصفحة
1.	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	43
2.	توزع أفراد عينة الدراسة حسب معاهد التدريب والجنس	44
3.	توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها	45
4.	معاملات ثبات أداة الدراسة	46
5.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً	51
6.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال الأهداف مرتبة تنازلياً	53
7.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال المنهاج مرتبة تنازلياً	54
8.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التجهيزات والمعدات مرتبة تنازلياً	56
9.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التطوير المستمر مرتبة تنازلياً	58
10.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال القيادة والإدارة مرتبة تنازلياً	59
11.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال رضا الطلبة المتدربين مرتبة تنازلياً	61
12.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية واختبار "ت" (t-test) تبعاً لمتغير الجنس	63

13.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	65
14.	تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	66
15.	اختبار شيفيه للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن في مجال التطوير المستمر تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	68
16.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة	69
17.	تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة	70
18.	اختبار شيفيه للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن في مجال التجهيزات والمعدات تبعاً لمتغير الخبرة	72

قائمة الملحقات

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
97	استبانة الدراسة بصورتها الاولى	1
105	قائمة بأسماء المحكمين	2
106	استبانة الدراسة بصورتها النهائية	3
112	كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الاوسط	4
113	كتاب تسهيل مهمة من مؤسسة التدريب المهني/ إقليم الوسط	5

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية إعداد

وائل طه أحمد الراعوش

إشراف

الاستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية . ولغرض تحقيق هذا الهدف قام الباحث باختيار عينة طبقية عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في الاردن بلغت (175) عضو هيئة تدريس. وفي ضوء الادب النظري والدراسات السابقة تم تطوير استبانة مكونة من 63 فقرة، وقد تم التأكد من صدقها وثباتها.

وقد كانت النتائج كالآتي :

- إن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت متوسطة .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس .
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء

الهيئة التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، باستثناء مجال التطوير المستمر، إذ ظهر

الفرق لصالح فئة البكالوريوس عند مقارنتها مع فئة دبلوم متوسط.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير

إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية تعزى لمتغير الخبرة، باستثناء مجال التجهيزات والمعدات فقد ظهر الفرق

لصالح فئة أقل من خمس سنوات عند مقارنتها مع فئة خمس سنوات الى عشر سنوات .

الكلمات المفتاحية : إدارة الجودة الشاملة ، معاهد التدريب المهني

The Degree of Applying Total Quality Management Standards in Vocational Training Institutes in Jordan, from the Faculty Members' Point of View

Prepared by

Wael Taha Ahmad Al-Raoush

Supervised by

Professor Dr. Abed – Aljabbar Albayati

Abstract

The study aimed at identifying the degree of applying Total Quality Management (TQM) standards in vocational training institutes in Jordan from the faculty members' point of view. The sample of the study consisted of (175) faculty members in vocational training institutes in Jordan, They were drawn randomly from the population of the study. A questionnaire was developed to collect data. It consisted of (63) items. Validity and reliability of the instrument were assured. The results of the study showed the following:

- The degree of applying of the standards of TQM in vocational training institutes in Jordan from the faculty members' point of view was medium in general.
- There were no significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of applying total quality management standards in vocational training institutes in Jordan, from the faculty members' point of view due to sex variable.
- There were no significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of applying total quality management standards in vocational training institutes in Jordan, from the faculty members' point of view attributed to the educational qualification variable, except in the area of continuous development in favor of the bachelor degree category with the diploma category.

- There were no significant differences at ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of applying total quality management standards in vocational training institutes in Jordan, from the faculty members' Point of view attributed to the experience variable, except in the area of tools and equipments in favor of the "less than five years" experience category with the "five to ten years" experience category.

Keywords: Total Quality Management, Vocational Training Institutes

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة

يعد النظام التعليمي من الأنظمة المهمة التي تسهم بفاعلية في تنمية الموارد البشرية المؤهلة لتطوير المجتمع . ولكي يحقق النظام التعليمي هدفه لابد من أن يتصف بصفات وخصائص مهمة ترفع من كفاءته ، ومن بين هذه الصفات والخصائص تحقيق جودة المخرجات .

لقد كانت الدول المتقدمة سباقة في بحثها عن الأساليب الإدارية الكفيلة بتحسين كفاءة منظماتها وفعاليتها ، وفي تطبيقها للنماذج والمبادئ التي يطرحها المنظرون والمهتمون في الجوانب الإدارية سعياً وراء تحقيق الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة ، وكانت بدايات هذه المهمات تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. (Yang, 2005)

وقد أصبحت إدارة الجودة الشاملة تمثل أهمية بالغة في شتى القطاعات المختلفة، والقطاع التربوي أحدها، فقد نشأت الجودة وتطورت منذ القدم، وظهرت بصورتها الحديثة في الفترة التي تخللت الحرب العالمية الثانية خلال التجربة التي تم نقلها من علماء الجودة مثل: Deming و Crosby والعديد من العلماء، والتي أسهمت في نهضة الصناعات اليابانية بعد فترة الحرب، وتعد سلسلة المواصفات الدولية (ISO 9000) والتي تشمل: ISO 9002 , ISO 9003 (9001) معايير تحقق متطلبات الجودة وتسهم بشكل فاعل في تحسين منظومة العمل من خلال إدارة الجودة الشاملة. (العزاوي، 2005)

وتعدّ معايير إدارة الجودة الشاملة من أكثر المداخل التي لقيت اهتماماً في السنوات الأخيرة كمدخل غير تقليدي ومبتكر لتطوير التعليم، كما أن نهج إدارة الجودة الشاملة يعد ركناً أساسياً للإدارة الفاعلة القادرة على التكيف مع المتغيرات العالمية والعربية والمحلية، فأصبح العالم ينظر

إلى الإصلاح التربوي و إدارة الجودة الشاملة كوجهين لعملة واحدة، وكأنه التحدي الذي لا مناص من مواجهته في العقود اللاحقة. (أبو سعدة، 2000)

وبلاحظ بشكل واضح أن هناك توسع في افتتاح الجامعات والكليات التي تمنح الدرجات الأكاديمية على حساب التدريب المهني، ويعزى السبب في ذلك إلى غياب الوعي بأهمية التدريب المهني، مما يؤدي إلى عدم التركيز على المهارات والميول للعاملين في المجالات المهنية المختلفة، إذ أن هناك حاجة لأن يكون العاملون في التدريب المهني مؤهلين ومدربين بشكل يتوافق مع التطورات الحديثة. ولأن نظام إدارة الجودة الشاملة يعدّ من العلوم الحديثة وفي حال تطبيقها في مؤسسات التدريب المهني فانه سيكون لها دورٌ مؤثّر في التحسين والتطوير في الأداء، مما يسهم في جودة المخرجات التعليمية.(المقرمي، 2010)

ومن خلال إلقاء نظرة على معاهد التدريب المهني في الأردن، يتضح أن هناك عزوفاً عن الالتحاق بهذا النوع من المعاهد مقارنة مع التعليم الأكاديمي، الذي يمنح خريجه وظيفةً تكسبه مكانة اجتماعية متميزة، كما استمرت هذه النظرة حتى الوقت الراهن على الرغم من تغير طبيعة المجتمع، وزيادة عدد خريجي القطاع التعليمي الأكاديمي وانحسار فرص التوظيف. وللنهوض بهذا القطاع قامت مؤسسة التدريب المهني - المسؤولة عن جميع معاهد التدريب المهني في الأردن - بإعداد استراتيجية لتطوير هذا القطاع في عام 2009، إذ تسهم هذه الاستراتيجية في اختيار نوع التدريب المهني الملائم وتوقعات التشغيل للمهنة في المستقبل (الخاروف و الدهامشة، 2013).

وعلى الرغم من أن قطاع التدريب والتعليم المهني والتقني يعد أحد محركات عجلة الاقتصاد، ومن أهم الركائز الأساسية لتشغيل الأيدي العاملة المدربة، والمؤهلة في سوق العمل الأردني وتنميته الشاملة، فضلاً عن دوره في الوصول الى المعرفة المهنية، واستخدامها كمدخل لاستمرارية

تطويره، بما يتواءم مع التقدم العلمي والتكنولوجي لسوق العمل الأردني والأسواق الإقليمية والدولية. ولما كان مفهوم ضمان جودة التعليم والتدريب المهني بجميع مستوياته يحظى بأهمية متزايدة على جميع الأصعدة المحلية والدولية على حد سواء، للتأكد من ضمان جودة مخرجات هذا القطاع الحيوي ومساعدتها لرفع مستوى أدائها وتأهيلها لتأخذ موقعها في مجال الإسهام في توفير أيدٍ عاملة مدربة ومنافسة وفقاً لمعايير سوق العمل. (مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني، 2015 أ)

وفي ضوء ذلك تم تأسيس مؤسسة التدريب المهني والتي تعدّ إحدى المؤسسات التعليمية التي تقدم التدريب المهني من خلال برامج تدريبية تلبي حاجة السوق المحلي والاقليمي لمرحلة ما بعد التعليم الأساسي ، كما تقدم مهناً متخصصة في عدة مجالات حرفية تمنح لدارسيها درجة الدبلوم المهني وتؤهّلهم للعمل داخل و المملكة وخارجها. وعلى الرغم من أن هذا النوع من التدريب يؤدي دوراً مهماً في نهوض المجتمع، وبما أنه لم يتم بحث درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة - حسب علم الباحث - والتي تتمثل في معايير وزارة العمل ومؤسسة التدريب المهني لاعتماد المؤسسات التعليمية، لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

مشكلة الدراسة

دعت كثيرٌ من الدراسات في الأردن وغيرها من الدول مثل: دراسة مطر (2008)، ودراسة حموده (2008) ودراسة المقرمي (2010) إلى تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني وذلك للعمل على تحسين نوعية مخرجات هذا النوع من التدريب، ورفع مستواه بما يؤهل خريجه

لسوق العمل. إذ يتطلب مهارات فنية متخصصة وعالية، كما يتطلب مقدرات وكفايات قابلة للتطور

الدائم، ولا يكون ذلك الا بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني

و من خلال عمل الباحث كأحد أعضاء الهيئة التدريسية في مركز تدريب وادي السير التابع

لوكالة الغوث الدولية/الأونروا في الأردن، - والذي يعدّ أحد معاهد التدريب المهني في الأردن -

قام بإجراء عدد من المقابلات الشخصية مع بعض أعضاء الهيئة التدريسية للاستفسار منهم عن

المشكلات التي يواجهونها في أثناء عملهم، والتي تنعكس سلباً على مخرجات عملية التدريب.

ومن خلال مجموعة من المشكلات التي ذكرها توصل الباحث الى أن أغلب هذه المشكلات

ناجمة عن عدم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المعاهد. وبما أن أعضاء الهيئة التدريسية

هم أقرب العاملين لتقييم درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهدهم ، لذا فقد ارتأى

الباحث إجراء دراسة لمعرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني

في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. لذا فقد تبلورت مشكلة هذه الدراسة في الإجابة

عن السؤال الآتي:

ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة

نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟

هدف الدراسة وأسئلتها

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد

التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، من خلال الإجابة عن

الأسئلة الآتية :

1. ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من

وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير

إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية تعزى لمتغير الجنس ؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير

إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير

إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية تعزى لمتغير الخبرة ؟

أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها مما يأتي :

1. يؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة المسؤولين في معاهد التدريب المهني في الأردن لمعرفة

درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يؤدي إلى التطوير والتحسين.

2. يؤمل أن تفيد نتائج هذه الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في

الأردن لمعرفة معايير إدارة الجودة الشاملة ومتابعة تطبيقها.

3. يؤمل من نتائج هذه الدراسة أن توفر بيئة مناسبة للجديد من الأفكار والإسهامات، وذلك

لترسيخ مبادرات الجودة الشاملة. في معاهد التدريب المهني في الأردن من خلال عقد

الدورات، ورش العمل، والمحاضرات لضرورة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

4. يؤمل من هذه الدراسة أن تسهم في إضافة بعض المعرفة إلى المكتبة العربية بشكل عام،

والمكتبة الأردنية بشكلٍ خاص، بشأن إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني لتكون متاحة للباحثين في هذا الموضوع مستقبلاً.

حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في إقليم الوسط (محافظة عمان، محافظة البلقاء، محافظة الزرقاء، محافظة مادبا) للفصل الدراسي الأول 2016/2017.

محددات الدراسة

- يكون تعميم النتائج على المجتمع الذي سحبت منه العينة والمجتمعات المماثلة.
- تتحدد نتائج هذه الدراسة بدرجة صدق أداة القياس وثباتها.
- تتحدد نتائج هذه الدراسة بموضوعية أفراد العينة، وأمانتهم العلمية في استجاباتهم في الاستبانة المعدة لغرض هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة

اشتملت هذه الدراسة على عددٍ من المصطلحات وهي :

معايير إدارة الجودة الشاملة:

تعرف معايير إدارة الجودة الشاملة مفاهيمياً بأنها " بيان المستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة بشأن درجة أو هدف معين أو التميز المراد الوصول اليه لتحقيق قدر منشود من الجودة " (الفتلاوي، 2008، ص 32).

معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني:

يمكن تعريف معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني مفاهيمياً بأنها : " مستويات جودة الخدمة المتفق عليها أو أداء مزود التدريب المهني الواجب تحقيقها على الدوام " (مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني ، 2015 ب، ص 44).

ويمكن تعريف معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني إجرائياً بأنها : الدرجة التي حصل عليها أفراد العينة من أعضاء الهيئة التدريسية من خلال إجاباتهم عن فقرات الاستبانة المستخدمة، والمعدة من قبل الباحث لهذا الغرض .

التدريب المهني:

يعرف التدريب المهني مفاهيمياً بأنه : ذلك النشاط الذي يتصف بالصبغة العملية والتطبيقية لإكساب المتدربين مهارات محدودة في عملية من عمليات الإنتاج أو التشغيل أو الصيانة أو الإدارة، وقد يخضع لمستوى تعليمي معين أو لفئة عمرية محددة أو فترة زمنية معينة. (فلانة، 1994)

أعضاء الهيئة التدريسية : هم المدربون العاملون في معاهد التدريب المهني في الأردن سواءً مدبرو عملي المهنة أم مدبرو نظري المهنة أم مدرسو المواد الإثرائية الأخرى والتي تخص كل مهنة وحدها.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة

تضمن هذا الفصل الأدب النظري المتعلق بإدارة الجودة الشاملة ، وكذلك التدريب المهني ، كما تضمن عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغير الدراسة والتي تم عرضها من الأقدم الى الأحدث وعلى النحو الاتي:

أولاً : الأدب النظري .

تضمن الأدب النظري الموضوعات التي تتعلق بإدارة الجودة الشاملة، وكذلك التدريب المهني على النحو الاتي :

أ. إدارة الجودة الشاملة

تضمن هذا الجزء عرضاً لإدارة الجودة الشاملة من حيث مفهومها ونشأتها وتطبيقاتها ومرتكزاتها ومميزاتها.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

تعد إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة، التي استولت على الإهتمام الواسع من قبل الباحثين والإداريين والأكاديميين في تطوير الأداء الإنتاجي والخدمي وتحسينه في مختلف المؤسسات العالمية والعربية. ولعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية، التي تتباين بشأنه المفاهيم و الأفكار، وفقاً لزاوية النظر إليه من قبل الباحثين. ومن هنا يتضح بأنه لا يوجد ثمة تعريف متفق عليه وذو قبول عام لدى المفكرين بشأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة. إلا أن هناك بعض التعريفات التي أظهرت تصوراً عاماً لهذا المفهوم، فقد عرفت

منظمة الجودة البريطانية مفهوم إدارة الجودة الشاملة على أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات العمل وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً. (حمود، 2000)

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها منهج إداري للمؤسسة أو المنظمة، يركز على الجودة والتحسين والتطوير، ويقوم على مشاركة جميع العاملين في هذه المؤسسة أو المنظمة، ويهدف إلى النجاح طويل الأمد وصولاً لرضا متلقي الخدمة. (العديلي والعمرى، 2000). أما جون اوكلاند المشار إليه في العديلي والعمرى (2000، ص 28)، فقد عرفها على أنها " الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل".

أما هوفر و موران (Hoffer & Moran, 1994) فقد أكد على أنها فلسفة إدارية مصممة لجعل المؤسسة أو المنظمة أكثر سرعة ومرونة وفاعلية وكفاءة، في إنشاء نظام متين توجه خلاله جهود جميع العاملين، لكسب العملاء والمستفيدين عن طريق المشاركة الجماعية في التخطيط والتنفيذ للأداء التشغيلي.

وقد عرف بروكا وبروكا (Brocka and Brocka, 1992) إدارة الجودة الشاملة بأنها الطريقة التي تستطيع من خلالها المنظمة في تحسين الأداء بشكل مستمر في مستويات العمل كافة ، وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتوفرة. في حين عرفها خفاجي (1995) بأنها نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات العملاء والمستفيدين، وإعطاء صلاحيات أوسع للإداريين، تساعد في صناعة القرارات. والتأكد من التحسين والتطوير المستمر لعمليات إنتاج السلع والخدمات . ويمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة تمثل بصفة عامة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا العميل، وهي بذلك تضمن التصميم المتفق للمنتجات والخدمات المقدمة من المنظمة. وتحتل إدارة الجودة الشاملة استراتيجية تنظيمية يمكن تطبيقها في مختلف مستويات المنظمة، إذ

يصبح تحقيق الجودة عملية يلتزم بها الجميع وبشكل مستمر ومتواصل ، ولا بد من تضافر جهود أفراد المنظمة للوصول إلى الجودة الشاملة المراد تحقيقها .

إلا أنه ومع اختلاف تعريفات إدارة الجودة الشاملة من حيث الألفاظ والأغراض إلا أنها تتفق بشكل عام على أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يقوم على العناصر الآتية: (Martinich, 1997)

- الالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا بجعل الجودة الشاملة أولى اهتماماتها.
- التأكيد على أن عملية تحسين الجودة وتطويرها تستمر دائماً من أجل تحسين العمليات والمخرجات، التي ينفذ من خلالها العمل.
- التنسيق المستمر، والتعاون المتواصل، بين الإدارات والأقسام في المنظمة. مع التأكيد على استخدام فرق العمل تعمل جنباً إلى جنب.
- إشراك جميع العاملين في جهود تحسين الجودة.
- إقامة علاقات بناءة في العمل بين أفراد المنظمة، وذلك لدعم ثقافة تهدف إلى التحسين والتطوير المستمرين.
- التركيز على مبدأ الجودة من خلال جميع مراحل العمل المختلفة.
- الاستخدام المستمر والمتواصل للطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي و أسلوب حل المشكلات.

- التركيز على تلبية حاجات المستهلك ورغباته.
- ويمكن الاستنتاج مما تقدم بأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة، الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ من أجل تحقيق أداء أفضل وتحسين مستمر لزيادة الكفاءة والفاعلية.

مفهوم المعايير

ذكر جاندل وفرانك (Gandal & Vrank,2001) بأن فكرة المعايير بدأت بالظهور في الولايات المتحدة الأمريكية وقد كانت محط إعجاب كثير من العلماء والمفكرين، فقد استخدمت في المقارنة بين مجموعة من المدارس، وكانت نتائج هذه المقارنة عادلة ومنصفة للجميع مما ساعد على رفع تحصيل طلبة تلك المدارس، وكانت هذه الانطلاقة الحقيقية لمفهوم المعايير.

تمثلت الفكرة الرئيسة لهذا المفهوم، في أنه كلما كانت التوقعات تفوق مقدرات الطلبة كان أدائهم أفضل وبالتالي كان تحصيلهم أعلى. وساد اعتقاد عام لدى المعلمين والطلبة وأولياء الأمور بأن تطبيق تلك المعايير، والتقييم والتقدير، والمحاسبة البناءة سوف تؤدي مجتمعةً لظهور المدارس التي يرغبون بها. وتعرف المعايير بأنها الأفكار الواضحة التي تدور حول ما يجب أن يتعلمه الطلبة في كل سنة دراسية ليصبحوا متميزين في شتى المجالات.

وأشار ديانا (Diana,1995) الى أن المعايير تعني قيام الفرد بإنتاج شيء يمكن الحكم على جودته من خلال تحقيق هذه المعايير مجتمعة، وبالتالي فإن طلب الجودة والحصول عليها يعني تكوين معايير بالنسبة للعمل الذي يود تقييمه بعد أدائه. ويعد تطبيق هذه المعايير ضرورة وليس خياراً. ويمكن تحديد مفهوم المعايير في التعليم بمستوى المعرفة والمهارات التي يتوقع من الطالب الوصول إليها، ويجب على المدرسة أو أي مؤسسة تربوية أن تمتلك معايير محددة من خلال وجود توقعات عالية لأداء الطالب . ويعد وجود المعايير ضماناً للنجاح والتميز والكفاءة في التعليم ، كما أنها تحسن جودة التعليم حين تعطي كل ذي حق حقه، سواءً أكانوا معلمين أم طلبة . وعندما يبنى المنهاج على معايير قوية، فإن ذلك يقود الى برامج دراسية قوية وطلبة متميزين .

توفر المعايير لغة مشتركة، وهدفاً يسعى لتحقيقه التربويون وأولياء الأمور والمجتمع المحلي. وتساعد على توفير أسس واضحة، لتقويم أداء الطلبة في أي مؤسسة تربوية. وتعتبر المعايير عن

مستوى الأداء أو مستوى الجودة المتوقع والمقبول، وتحدد مستوى كفاية أداء الطالب عند قيامه بالمهارات والمعارف التي نصت عليها تلك المعايير . ويعد التقرير المبني على المعايير في أي مؤسسة تربوية يتطلب تفاصيل مهمة ودقيقة حول تحصيل الطلبة، فإذا كانت التفاصيل كافية فإن المعلومات ستكون مفيدة في أغراض التقييم والتشخيص والوصف. (Scherer, 2001)

وذكر ويجنز (Wiggins,1995) أنه لا يحكم على جودة المدرسة أو أي مؤسسة تربوية بأعمال أفضل طلبتها، بل حين يكون الفرق بين أداء أفضل طلبتها واسوأهم ضئيلاً جداً . وخلاصة القول أن وضع المعايير في المؤسسات التربوية، يبدأ بأهداف محددة وخطط عامة لتقليص فروق الأداء، وبالتالي الوصول الى نظام يمتاز بالجودة.

نشأة إدارة الجودة الشاملة

ترجع جذور إدارة الجودة الشاملة في الحضارة البابلية، كما اهتم المصريون الفراعنة بموضوع الجودة خلال بناء الأهرامات، كما أن مفهوم الجودة برز في الإسلام بشكلٍ جلي عندما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من عمل منكم عملاً فليتيقنه " (حديث شريف) وتجد أن الرسول صلى الله عليه وسلم أكد على الاهتمام بالعمل وإتقانه. (الطائي والعبادي والعبادي، 2009)

وقد مرت إدارة الجودة الشاملة في العصر الحديث بعدة مراحل كان بدايتها في الثلاثينات من القرن العشرين عندما قام ادوارد ديمينغ (Deming) باستخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية لحل المشكلات المرتبطة بالصناعات من خلال منهجية ابتكرها شوارت (Shewart) وطور عليها ديمينغ وقد أسهمت هذه المنهجية بالحد من الأخطاء التي قد تحدث في أثناء عملية الإنتاج. وبعد الحرب العالمية الثانية إنتقل ديمينغ لليابان للمساعدة في بناء الصناعات اليابانية من خلال الكفاءة

والجودة ، إذ يعدّ ديمينغ بطلاً فذاً في اليابان لإسهاماته الفاعلة في النهوض بالصناعات اليابانية.(Mooney , 2013)

يتضح عند الحديث عن تطور مفهوم الجودة الشاملة، الوقوف أمام ثلاثة مفكرين أسهموا بشكل فاعل في تطوير مداخل إدارة الجودة الشاملة وهم كل من :

1. وليام ادوارد ديمينغ William Edwards Deming (1955 – 1993)

2. جوزيف جوران Joseph Juran (1904 – 2008)

3. فليب كروسبي Philip Crosby (1926 – 2001)

وفيما يأتي عرض مختصر عن كلٍ منهم :

وليام ادوارد ديمينغ William Edwards Deming

هو متخصص في الإحصاء والفيزياء الرياضية ، عرف الجودة بأنها اتباع رغبات متلقي الخدمة أكثر من توقعاتهم.(Pryor , 2009).

إن ادوارد ديمينغ يعدّ بمثابة الأب الذي قاد ثورة إدارة الجودة الشاملة، إذ إنه قدم العديد من الإسهامات الهادفة في تطوير الجودة في أمريكا، وقد ركز على ضرورة قيام المنظمة بتقليل الانحرافات التي تحصل في أثناء العمل. وقد أشار ديمينغ(Deming,2000) بوضوح لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تركيزه على أربعة عشر معياراً هي:

1. تثبيت الغرض من تحسين المنتج أو الخدمة : ويتضمن إيجاد ثبات في الأغراض الهادفة

لتحسين جودة المنتجات و الخدمات المرجح تقديمها وإقرار مسؤولية الإدارة العليا بشأنها

2. التكيف مع الفلسفة الجديدة : ويعني بناء فلسفة جديدة تقوم على اعتبار أن المنظمة تحقق

أهدافها من خلال تجاوز الإخفاقات المقترنة بالهدر والضياع في المادة الأولية وانخفاض كفاءة

العاملين والتأخر في إنجاز العمل ... الخ من المؤشرات التي من شأنها تحسين كفاءة الأداء في المنظمة.

3. **توقف الاعتماد على الفحص الشامل كطريقة أساسية لتحسين الجودة :** وتتناول اعتماد الفحص والتفتيش باستخدام الأساليب الاحصائية في السيطرة والتخلص من الاخفاقات في الأداء الانتاجي.

4. **التوقف عن النظر إلى المشروع من خلال السعر :** ويعني عدم اعتماد الأسعار كمؤشر أساسي للشراء بل اعتماد المجهزين الذين يعتمدون الجودة العالية في بيع منتجاتهم.

5. **التحسين المستمر لعملية انتاج السلع و الخدمات :** وتعني متابعة المشكلات التي ترافق الأداء وتجاوزها وتحسين الأداء المتعلق بالأنشطة التشغيلية بشكل مستمر.

6. **إيجاد التكامل بين الأساليب الحديثة والتدريب :** وتعني اعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل.

7. **وجود قيادة فعالة :** إذ أن القائد الفعال يكون المساعد والمساند والحريص على تحسين أداء مرؤوسيه ومهاراتهم ، وزرع الثقة في أوساط العاملين ، والسعي للتحسين المستمر. فالقيادة الفعالة والمتميزة هي النتاج الطبيعي للإبداع المتواصل والعمل الجاد والمقدرة على تحفيز الآخرين.

8. **إبعاد الخوف :** وتتضمن إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتوجه دائماً نحو معرفة المشكلات في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك بشكل مستمر ودون تردد أو خوف.

9. **إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات :** وتعني كسر الحدود الموضوعة بين الأقسام المختلفة وجعلهم يعملون سوية وبروح متفاعلة كفريق واحد نحو إنجاز النوعية الملائمة والانتاجية العالية .

10. **التخلص من الشعارات والنصائح :** الطريقة التحفيزية تدمر الجودة ، لأنها تركز الاهتمام على الرغبة في عمل الشيء أكثر من التركيز على الكيفية في عمل هذا الشيء . فالأفضل تقليل

الدعايات والأهداف الكمية التي تهتم بالكم دون الكيف ، فحتى وإن كانت الشعارات الجيدة تعطي فكرة عامة عن الأمر المطلوب ، فهي لا توضح الكيفية التي تؤدي إلى ذلك

11. **استبعاد الحصص العددية :** الحد من التوجيهات التي تتطلب تحقيق نتائج محددة من كل عامل أو موظف على حده ، والتركيز على انتهاج مسلك الفريق الواحد داخل الشركة أو المؤسسة، فالتفوق على توقعات العميل التي لها علاقة بالجودة، تكون لها قيمة طويلة الأجل ، أكثر من توقعاته الخاصة بكمية الإنتاج المصنعة.

12. **إزالة العوائق في الاتصالات :** وتتضمن إزالة الحواجز بين الإدارة العليا والعاملين وتجنب الأنظمة السنوية في التقويم.

13. **إعداد برنامج قوي للتعليم والتحسين :** وذلك بعمل برامج تطويرية مستمرة ، والتركيز على عملية التطوير والتحسين الذاتي ، واكتساب المعارف والمهارات الجديدة ، لأن الموظفين يجب أن يكون لديهم أساس قوي ومعلومات حديثة عن أعمالهم التي يمارسونها ، لأن الأدوات والتقنيات والمعلومات في تغير وتطور مستمرين.

14. **إيجاد التنظيم اللازم لمتابعة هذه التغييرات :** يستلزم الأمر العمل على ترسيخ المبادئ السابقة من كل أفراد الشركة أو المؤسسة ، وجعلها أمراً حقيقياً وليس مجرد شعارات براقية ينادى ويتفاخر بها ، والحث على تطبيقها والالتزام بها بشكل دائم ومستمر ، ويجب أن يهتم ويلتزم بذلك جميع من في المنظمة أو المؤسسة ، بدأ من الإدارة العليا وانتهاء بأصغر عامل أو موظف بالمنظومة.

وقد وضع ديمينغ Deming المشار إليه في (Evans & Dean , 2003) دورةً لتحسين

الجودة تتم من خلال تنفيذها عملية التحسين المستمر :

1. **الخطة (Plan) :** تبدأ بالتخطيط في ضوء نتائج الأبحاث على المستهلك

2. العمل (Do) : إنتاج المنتجات.
 3. الدراسة (Study) : فحص المنتج للتأكد من مدى مطابقته للخطة وقام بتعديلها لاحقاً لتصبح (Check) بدلاً من (Study).
 4. الفعل (Act): تسويق المنتج أو الخدمة.
 5. التحليل (Analysis) : تحليل ردود فعل المستهلك بعد ظهور المنتج بالسوق.
- وقد أكد Deming على ضرورة التركيز على العوامل القاتلة في إدارة الجودة الشاملة وهي :

(جودة ، 2014)

1. **عدم ثبات الأهداف** : إذ أن عدم ثبات الأهداف أو الأغراض المتعلقة بالمنظمة من شأنها أن توجد عدم رضا للمستهلك الداخلي (العاملين في المنظمة) ، وذلك لجعله في اضطراب وعدم استقرار نتيجة للتغيرات المستمرة في الأهداف ، إذ ينبغي أن يكون ثبات الأهداف حالة قائمة سيما على المدى الطويل في وضع الخطط.
2. **الإفراط في التركيز على المنافع قصيرة المدى** : مما يجعل المؤسسة تصرف نظرها عن البحث والتطوير ، وعدم القيام بأي أنشطة لتحسين الجودة وتطويرها ، إلا أن هذا يؤدي في نهاية الأمر إلى أضرار لا يمكن إصلاحها.
3. **تقييم الأداء وإعداد التقييم السنوي** : إذ لا يجوز إغفال دور العاملين وأنشطتهم المتعلقة بالأداء ، سيما وأن الأداء المتحقق من الأفراد يمثل أحد معطيات البيئة التي يعملون بها ونظراً لكونها لا تتسم بالثبات مما يجعل الأداء المتحقق فعلاً يختلف عن الأداء المخطط له لذا فإن ديمينغ (Deming) ركز على ضرورة فهم الأسباب الكامنة وراء الانحراف عن طريق التقييم المستمر للأداء.

4. **عدم ثبات الإدارة:** وخصوصاً المدير العام الذي يعكس أثراً مهماً على تحقيق أهداف المنظمة في الأمد القصير.

5. **إدارة أمور المؤسسة وتسييرها بالاعتماد على الأرقام المرئية فقط :** تعد الإدارة بالأرقام المرئية فقط (مثل شكاوى العملاء، والأرباح الفصلية) تشير إلى أن العوامل المهمة التي تمثل النجاح التنظيمي الطويل الأمد غير معروفة ولا يمكن تحديدها.

6. **التكاليف الطبية المفرطة :** تعد تكاليف الرعاية الصحية من المشكلات الكبرى التي تواجه العديد من قطاعات الأعمال.

7. **الأعباء القانونية المفرطة :** تعد كذلك مشكلة كبرى تواجه العديد من المؤسسات .

جوزيف جوران Joseph Juran

واهتم بإدارة الجودة وله العديد من الكتب في مجال إدارة الجودة، ويعد أحد الأوائل الذين كتبوا في ثمن سوء الجودة (Cost of Poor Quality) وعرف بـ (مثلث جوران) والذي يتكون من :

التخطيط للجودة ، ضبط الجودة ، وتحسين الجودة .(Juran, 1999)

قدم إسهاماً مثيراً في إدارة الثورة النوعية خلال الحرب العالمية الثانية وقد منحه الامبراطور الياباني آنذاك وساماً تقديراً لإسهامه الفعال . وقد ركز جوران (Juran) على العيوب أو الأخطاء في أثناء الأداء التشغيلي (العمليات) وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها كما أنه ركز على الرقابة على الجودة دون التركيز على كيفية إدارة الجودة (Pryor, 2009).

وقد قدم جوزيف جوران كذلك مجموعة من المبادئ لإدارة الجودة وهي: (السامرائي،2006)

1. نشر الوعي بأهمية التحسين المستمر والحاجة إلى الجودة.

2. وضع الأهداف والتحسينات المستمرة .

3. بناء التنظيم لتحقيق الأهداف الموضوعية .
4. تدريب جميع العاملين على أساليب الجودة الشاملة ومبادئها .
5. حل المشكلات بشكل علمي مدروس وتحديد أولويات المعالجة.
6. مراقبة التنفيذ وتقديم التقارير عن تقدم سير العمل.
7. تشخيص التميز وتقديره.
8. الإبلاغ عن النتائج المتحققة.
9. الاحتفاظ بسجل للنجاح المتحقق و توثيقه بحيث يمكن الرجوع إليه عند الحاجة.
10. دمج التحسينات السنوية وعمليات المؤسسة والمحافظة على بناء التحسينات

فليب كروسبي Philip Crosby

جاء فليب كروسبي بأحد المفاهيم التي تعرف بالعيب الصفري (Zero Defect) ، وتعني أن المعايير ما هي إلا انعكاساً لمدى معيارية القيادة، وكذلك الأدوات الأخرى التي تعكس معايير الجودة. وقد أكد كروسبي ان ما تتطلبه الجودة لكي تكون في تطور مستمر يتأتى من خلال تطوير الثقافة المتعلقة بالجودة بما يلائمها من متغيرات بيئية ووظيفية أخرى. (جودة ، 2014)

مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

تقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة ، وعندما تقوم المؤسسة بتطبيق هذه المبادئ فإنها ستنتج حتماً في تحقيق مستوى متميز من الجودة ، وقد لخص مارتنينك (Martinich, 1997) هذه المبادئ على النحو الآتي :

1. التفهم الكامل والالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا يجعل الجودة في المقام الأول من اهتماماتها.

2. الاستمرارية في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة.
3. التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
4. اشتراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة ، من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة.
5. بناء ثقافة في المؤسسة ، تهدف إلى التحسين المستمر وإقامة علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.
6. اشتراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة.
7. تركيز الجودة على تلبية حاجات العميل.

وقد ذكر البيلاوي وطعيمة والنقيب وسعيد والبندي وعبد الباقي (2015) أن إدارة الجودة الشاملة تشمل في مضمونها المبادئ الآتية:

1. المبدأ الأول : القيادة (Leadership)
يهتم قادة التعليم بتوحيد الرؤى والأهداف و الاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف و بأقل تكلفة .

2. المبدأ الثاني : التركيز على العميل (Focus on Customer)
يجب أن تتفهم المؤسسات الاحتياجات و التوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات ، ويقصد بالعميل هنا : الطالب والمجتمع وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين .

3. المبدأ الثالث : مشاركة العاملين (People Involvement)
التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة ، كلٌ حسب موقعه وبالأهمية ذاتها مما سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل مقدراتهم وطاقاتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية .

4. المبدأ الرابع : التركيز على الوسيلة

وهو الفرق الجوهرى بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشكلات التي تظهر أولاً بأول .

5. المبدأ الخامس : اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق

إن القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة صانعي القرار .

6. المبدأ السادس : التحسين المستمر Continuous Improvement

يجب أن يكون التحسين المستمر هدفاً دائماً للمؤسسات التعليمية.

أهداف إدارة الجودة الشاملة

من أهم الأهداف المرجوة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي : (مجيد والزيادات، 2008)

1. ضبط النظام الإداري وتطويره في أي منظمة نتيجة لوضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات بدقة.
2. زيادة كفايات الإداريين والعاملين في المنظمة، ورفع مستوى أدائهم.
3. زيادة الثقة والتعاون بين تلك المنظمات والمجتمع.
4. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الانسانية السليمة بين جميع العاملين بالمنظمة مهما كان حجمها أو نوعها.

5. زيادة الوعي والانتماء نحو المنظمة من قبل العاملين .

6. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمنظمة للعمل بروح الفريق.

وذكر جودة (2003) أن هناك مجموعة من الأهداف لإدارة الجودة الشاملة من أهمها:

1. تحسين الوضع التنافسي بين العاملين.

2. رفع درجة رضا العاملين.

3. تطوير المقدرات من خلال التدريب.

4. شعور العامل بتحقيق ذاته، من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

أهمية إدارة الجودة الشاملة

أصبحت الجودة الشاملة في هذا العصر أساساً للاتصالات التجارية بين الدول، وهي التي تقرر نجاح أو فشل المنظمات الإنتاجية والخدمية في العالم، إذ أنها وسيلة لإرضاء العميل، وزيادة الإنتاج، وتخفيض التكاليف، وتحقيق الربح. ولذلك لا بد من إدارتها بطريقة فعالة نظراً لأهميتها فضلاً عن أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحسين السمعة الطيبة للمؤسسة في نظر العملاء والعاملين، وتنمية الشعور بوحدة المجموعة، وعمل الفريق، والثقة المتبادلة بين الأفراد، والشعور بالانتماء للمؤسسة. (زيدان، 2010)

ويمكن إجمال أهمية الجودة الشاملة بما يأتي : (Wann & Shih, 2004)

1. تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية.
2. تحقيق رضا العميل والمستهلك وتقديم الأفضل من السلع والخدمات المختلفة.
3. تحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع.
4. تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقافة المتبادلة بين الأفراد وكذلك الشعور بالانتماء في بيئة العمل.
5. تحسين السمعة الطيبة للمنظمة في نظر العملاء والمستهلكين .
6. منهج شامل للتغيير بعيد عن النظام التقليدي المطبق على شكل إجراءات وقرارات شكلية.

مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة

أوضح كروسبي (Crosby, 1996) أنه توجد ثلاث مراحل لتطور مفهوم إدارة الجودة

الشاملة وهي:

- مرحلة تفتيش الجودة Quality Inspection

- مرحلة ضبط الجودة Quality Control

- مرحلة توكيد الجودة Quality Assurance

ويمكن توضيح هذه المراحل - والتي كانت مقدمة لظهور مرحلة إدارة الجودة الشاملة - فيما يأتي:

مرحلة تفتيش الجودة Quality Inspection

عرف بني إسماعيل (Bani Ismail , 2012) تفتيش الجودة بأنه الاجراءات والقياسات والاختبارات التي تتم للتأكد من الخصائص للمواد التي تدخل في التصنيع، لتحقيق متطلبات الإنتاج من أجل الحصول على منتج مناسب ، وتمتاز هذه المرحلة بأنها تعالج المشكلات بعد الإنتاج. وقد ظهر هذا المفهوم بشكلٍ جلي خلال الثورة الصناعية ، إذ تم اختبار المنتج بعد صنعه، ثم يتم اتخاذ القرار برفضه أو قبوله ، و قد لا يتم اكتشاف الاخطاء في حال كان القائم على عملية التفتيش لا يمتلك المهارة الكافية لذلك ، وأدى هذا الى فصل قسم التفتيش عن باقي الاقسام، وأصبح هذا القسم مسؤولاً عن التدريب وقياس مدى ملائمة المتطلبات لعملية الانتاج الجيدة ، والدقة في المنتج ، ومن هنا كانت انطلاقة المرحلة الثانية وهي مرحلة ضبط الجودة.

مرحلة ضبط الجودة Quality Control

يعرف ضبط الجودة (Quality Control) بأنه "جزء من إدارة الجودة والتي تركز على تحقيق متطلبات الجودة". وقد ظهر هذا المفهوم في عام 1946 بعد الحرب العالمية الثانية ، إذ انتدبت الولايات المتحدة الامريكية شركة جنرال دوغلاس مكارثر General Douglas

Macarthur للعمل في اليابان لإعادة بناء الصناعات، وتم اختيار علماء الجودة لدورهم البارز والضروري في تطوير مفاهيم الجودة ومبادئها ، إذ قاموا بتطوير نظام ضبط الجودة وركزوا اهتمامهم على الإدارة العليا ودورها في تحسين الجودة وتعميق ثقافة الجودة في المؤسسة. (Simpson, Siguaw and White 2002,P33). ويركز مفهوم ضبط الجودة على تصميم المنتج والعمليات بشكل يؤدي الى مخرجات تمتاز بجودة عالية ، وبالتالي التركيز على منع حدوث الاخطاء قبل وقوعها للتأكد من تحقيق متطلبات الانتاج. (Judi, Jenal and Genasan,2009)

مرحلة تأكيد الجودة Quality Assurance

عرف سيمبسون، سجو و وايت (Simpson, Siguaw and White 2002,P54) تأكيد الجودة (Quality Assurance) بأنه "جزء من إدارة الجودة والذي يعطي تأكيداً أن ما تم انتاجه يحقق متطلبات الجودة".

وعرف بيسترفيد (Biesterfeld , 2003) تأكيد الجودة (Quality Assurance) بأنها الإجراءات التي تتم قبل عملية الانتاج من تخطيط وتصميم لعملية إنتاج الخدمة أو السلعة وتهدف للتأكد من الحد الأعلى لمتطلبات الجودة، كما تركز على منع حدوث الأخطاء و المشكلات من خلال تقليل فرصة حدوث الخطأ قبل عملية الإنتاج، وهو ما يختلف عن ضبط الجودة والتي تركز على منع حدوث الأخطاء خلال عملية الانتاج.

الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية

ناقش بني اسماعيل (Bani Ismail ,2013) الفرق بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة

التقليدية ، فعلى سبيل المثال :

1. تركيز إدارة الجودة الشاملة على أن يكون الربح نتيجة للجودة ، بينما تركيز الإدارة التقليدية على الربح فقط .

1- تركيز إدارة الجودة الشاملة على تلبية رغبات متلقي الخدمة والعملاء وتوقعاتهم، أكثر من الربح

2- تركيز إدارة الجودة الشاملة على التحسين والتطوير المستمرين ، بينما تركيز الإدارة التقليدية على التحسين عند الحاجة فقط.

3- تركيز إدارة الجودة الشاملة على الوقاية من الأخطاء قبل حدوثها، بينما تركيز الإدارة التقليدية على معالجة الأخطاء الناتجة.

تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة

إن تطبيق منهجية ادارة الجودة الشاملة يتطلب توفر المناخ الملائم للتطبيق ، وبالتالي فإذا لم يتوفر هذا المناخ الملائم فإن على إدارة المنظمة العمل على تغيير ثقافة المنظمة وقيمها وتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه أنماط الإشراف بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد. ومن أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة : (عبد المحسن، 2002)

1. دعم الإدارة العليا : من الضروري إقناع الإدارة أولاً وقبل كل شيء بضرورة تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى يكون لديها الاستعداد لدعم التغييرات التي ستحدث في المنظمة .
2. التعاون وروح الفريق : ينبغي توفر المناخ التعاوني وروح الفريق والعمل الجماعي بين العاملين في المنظمة وذلك لأن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يعتمد أساساً على فرق العمل.

3. ممارسة النمط القيادي المناسب: إن أكثر الأنماط القيادية مناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة هو النمط الديمقراطي، الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف و اتخاذ القرارات والتوسع في تفويض الصلاحيات. أما النمط الديكتاتوري أو الاوتوقراطي والذي يعتمد على الاتصال من الأعلى إلى الأسفل فقط. وعلى فرض الأوامر والتعليمات فهو لا يناسب المنهجية الجديدة.

ويشمل تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة المراحل الآتية : (جودة ، 2014) ،

(عبدالمحسن، 2002)

1. مرحلة الإعداد : تتعلق المرحلة الأولى بتجهيز الأجواء و إعدادها لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة .

2. مرحلة التخطيط :

وتتضمن مرحلة التخطيط القيام بعدة خطوات وهي تحليل البيئة الداخلية والخارجية، وصياغة الرؤى القيادية التي تعكس طموحات المنظمة، ووضع الأهداف الاستراتيجية بعيدة المدى للوصول إلى الأهداف

3. مرحلة التنفيذ :

من هذه المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعة، إذ تقوم فرق العمل المختلفة بإحداث التغييرات الضرورية، للوصول إلى الأهداف المحددة والمرغوبة.

4. مرحلة المراقبة والتقييم :

يتم بناء أنظمة الرقابة في إدارة الجودة الشاملة على أساس الرقابة المتزامنة أو المرحلية والمتابعة الدقيقة أولاً بأول.

5. المرحلة المتقدمة :

هذه المرحلة هي المرحلة المتقدمة من تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة والتي قد تكون فيها المنظمة مثلاً يحتذى أمام المنظمات الأخرى. إذ تقوم المنظمة بدعوة المنظمات الأخرى المهتمة بإدارة الجودة الشاملة لمشاهدة الإنجازات المحققة، وطرق التحسين المستخدمة في المنظمة.

المشكلات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

هناك عدة مشكلات تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أهمها ما ذكره بيستر فيلد (Biesterfeld) المشار إليه في الغميز (2004) :

1. ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات و الأقسام.
2. نقص الخبرة الإدارية لدى بعض المسؤولين.
3. عدم مقدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرار.
4. صعوبة التنسيق بين الأجهزة ذات العلاقة .
5. عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب .
6. عدم فهم بعض المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية .
7. إزالة الشعور بالأمان لدى الموظفين داخل المنشأة.
8. عدم إنشاء مراكز للتدريب والتطوير الفعال وتدريب الموظف تدريباً محدداً متعلقاً بعمله.

وذكر شعبان (2009) أن هناك مجموعة من الأسباب التي تؤدي إلى فشل إدارة الجودة الشاملة من أهمها :

1. تفويض السلطة دون منح العاملين الصلاحيات الكافية لذلك.
2. تشكيل فرق العمل دون توفير التدريب اللازم.

3. البدء في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة دون تطوير الخطط والمشاريع وبرامج العمل الملائمة.

4. عدم مراعاة ظروف المنظمة وأوضاعها الداخلية.

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة في التربية والتعليم منتصف القرن العشرين الماضي ، للعديد من العوامل التي كان لها الأثر في هذا الاهتمام، والتي من أبرزها التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي، والتوسع في التعليم، وزيادة الإقبال على جميع المراحل التعليمية، بما فيها التعليم الجامعي والعالي، فضلاً عن الضغوط الاجتماعية الجديدة التي أنتجتها ظروف العصر من زيادة وسائل الاتصال كماً وكيفاً . بحيث ألقت هذه الضغوط بمستويات متزايدة على المؤسسات التعليمية ، ويضاف إلى هذه العوامل الرغبة الأكاديمية والعلمية في تنمية معارف جديدة عن مختلف روافد الحياة، والنهوض بعمليات الجودة الخاصة والعامة ذات الصلة بإدارة الجودة الشاملة في هذه المؤسسات.(محمد ، 2007)

لقد تمحورت العديد من المحاولات العالمية والمحلية، لتحسين الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية. من خلال عقد المؤتمرات والندوات وتكوين اللجان العليا، لوضع معايير محددة لقياس الجودة في هذه المؤسسات. إذ أنها اعتمدت العديد من المؤشرات الكمية والكيفية التي يتطلب نجاحها الاهتمام بالعديد من معايير إدارة الجودة الشاملة. وفي مقدمتها الهيكل التنظيمي للنظام التربوي ، والمعلم، والطالب ، والمنهج ، والوسائل والأساليب والأنشطة. فضلاً عن البيئة المحيطة ذات العلاقة بالنظام التربوي والاجتماعي والاقتصادي. (الخطيب والخطيب، 2006)

عرف أبو الهيجا (2007) الجودة الشاملة بالتعليم بأنها العملية الإدارية التي تركز على خدمة الطلبة كعملاء ، وذلك من خلال تطوير أعضاء الهيئة التدريسية وتدريبهم، بهدف الحصول على مواصفات بناءً على مقاييس للعملية التعليمية وبما تحتويه من أفراد وحدة واحدة.

وقد عرفها السعود (2002) بأنها مقدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات عملائها (الطلبة و أولياء الأمور وأصحاب العمل وغيرهم) بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات والتحقق من صفة التميز والتي تدعى بالمعايير .

ويمكن استخدام إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتعزيز الطرق التقليدية في العملية التعليمية من أجل القيام بالعمل والمنافسة وتحقيق منافع على المدى البعيد للمجتمع بشكل عام. (Becket & Brookes, 2008).

ذكر عليمات(2004) أن هناك عدة خصائص لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية وهي كما يأتي :

1. تحقيق النتائج المتوقعة بأقل تكلفة وجهدٍ وفي أقصر وقت.
2. تحقيق حاجات الطلبة ورغباتهم، وتضافر الجهود الأكاديمية والإدارية لتحقيق النمو المتكامل.
3. اعتماد مبدأ الوقاية خير من العلاج في العملية التربوية، من خلال تجنب الأخطاء قبل حدوثها بدلاً من معالجتها فيما بعد.
4. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتيح الفرصة للنقاش والحوار المثمر البناء.
5. التركيز على التفاعل القوي وتبادل المعلومات بين الاقسام داخل المؤسسة التربوية.
6. التقييم المستمر للجهود المبذولة، والتعرف إلى جوانب القصور ومعالجتها.

7. تهدف الجودة الشاملة إلى التحسين والتطوير المستمرين.

هناك مجموعة من محاور إدارة الجودة الشاملة من خلال المنظور التربوي والتعليمي أهمها:

(زيدان ، 2010)، (مجيد والزيادات، 2008)

1. **جودة عضو هيئة التدريس** : ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي والمهني، الأمر

الذي يسهم بشكل فعال في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية.

2. **جودة الطالب** : ويقصد بمفهوم جودة الطالب مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية

علمياً وصحياً وثقافياً ونفسياً .

3. **جودة البرامج التعليمية وطرائق التدريس واستراتيجياتها**: ويقصد بجودة البرامج التعليمية

شمولها وعمقها ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والمعرفية، وكذلك إسهامها في

تكوين شخصية الطالب المتكاملة.

4. **جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها** : إن جودة المباني وتجهيزاتها أداة فعالة لتحقيق الجودة

الشاملة في التعليم، إذ أن المباني التعليمية بمرافقها المادية والمعنوية مثل القاعات ، والتهوية ،

والإضاءة ، والمقاعد و الأجهزة المختلفة تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته وينعكس على مقدرات

أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

5. **جودة الإدارة والتشريعات واللوائح** : إن جودة إدارة المؤسسة التربوية، تتمثل في جودة

التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف المرجوة. أما جودة التشريعات واللوائح التعليمية، فلا بد أن

تكون مرنة وواضحة حتى تكون عوناً للإدارة لتحقيق أهدافها.

6. **جودة الإنفاق التعليمي** : يمثل تمويل التعليم والتدريب عنصراً أساسياً من مدخلات أي نظام

تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهماته الأساسية.

ب- التدريب المهني:

يهدف التدريب المهني أساساً إلى إحداث تغييرات في اتجاهات الأفراد والجماعات بما يجعل الصناعة والعلم والتكنولوجيا والعمل المهني واليدوي جزءاً أساسياً من ثقافة المجتمع، لذا كان من الطبيعي أن يحظى التدريب المهني باهتمام كبير، لأن التدريب المهني بقدر ما يكون مواكباً لحاجات المجتمع الفعلية وباتجاه طموحاته المستقبلية تكون المقدرة على التنمية السريعة من خلال ما تقدمه مؤسسات التدريب المهني من أيدٍ مدربة ومؤهلة إلى ميادين العمل المختلفة. (الرياشي، 1993)

وعرف مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني (2015 ب) التدريب والتعليم المهني والتقني بأنه عملية التدريب والتعليم والتي تتضمن فضلاً عن مواضيع التعليم العام، ودراسة التقنيات والعلوم المرتبطة بها، واكتساب مهارات عملية لمهن في مختلف القطاعات الاقتصادية وتتكون من نهجي التدريب والتعليم النظامي (برنامج منظم كجزء من النظام التعليمي) وغير النظامي (برامج منظم خارج النظام التعليمي).

يضمن التدريب المهني تأمين قاعدة علمية عريضة للعمالة الفنية، بحيث يصبح من السهل أن يتجاوز الفرد مع التطور السريع في التكنولوجيا والعلوم التقنية. وبالتالي فإنه يفتح المجال أمام كل راغبٍ لتعلم مهنة أو حرفة ومواصلة تدريبه لأقصى ما تسمح به إمكانياته العلمية والعملية. و يعد نظام التعليم والتدريب المهني حديث العهد مقارنة بأنظمة التربية والتعليم الأخرى، فقد كانت غالبية الدول العربية تولي التعليم العام جل اهتمامها وعنايتها على حساب نظام التدريب المهني، وبدأ تطوير أنظمة التدريب المهني في بداية السبعينيات من حيث السياسات والأهداف والهيكلية والبرامج والأنماط والمستويات، بهدف توسيع آفاقها وتحسين نوعية مخرجاتها لتصبح أكثر مواكبة وتلبية لاحتياجات ميادين العمل والتنمية ومتطلباتها. (مصطفى، 2001)

وقد ذكر الفقي (1991) أن التدريب المهني يُسهم في إعداد القوى العاملة المدربة اللازمة من زاويتي الكم والكيف لعملية التدريب بمختلف أنواعه، وتطوير المجتمع وتنميته. كما يعمل على تأصيل مفهوم احترام العمل اليدوي والصناعي وتنمية المجتمع وتطويره صناعيًا وتكنولوجياً . ويمكن الاستنتاج مما سبق أن التدريب المهني هو عملية لتزويد المعرفة والمهارات والسلوك وتطويرها، بغرض تزويد المتدربين بالمهارات القابلة للتطبيق بكفاءة وفاعلية وفق متطلبات سوق العمل.

إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني

عرف مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني (2015 ب) إدارة الجودة في التدريب المهني بأنها : عمليات مخططة و ممنهجة لتقييم الجودة وتحسينها في التشغيل والتدريب المهني و معرفة مدى تطابقها مع المستويات والمعايير المحددة والمراجعة المبنية على النتائج والتقييم وبناء المقدرات.

يعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي والتدريب المهني من المتطلبات الملحة إذ جاءت استجابة للمتغيرات المتسارعة في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية والاجتماعية، كما أن لإدارة الجودة الشاملة فوائد متعددة تتلخص في التأكيد على الالتزام بالجودة وإتقان العمل والإدارة الناجحة له ، كما تركز على تطوير مستمر لأداء العاملين من خلال الاهتمام بتنمية المهارات ، والإرتقاء بمستوى أداء العاملين.(الزعيبي،2013)

أهداف إدارة الجودة الشاملة في قطاع التدريب المهني

تعدّ مؤسسات التدريب المهني إحدى المؤسسات التعليمية، التي تعمل على إعداد جيل تربوي يعمل بمهن حرفية ويدوية، إذ يعتقد الكسبي (2012) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية - إذ تعد مؤسسة التدريب المهني إحدى هذه المؤسسات - يحقق عدداً من الأهداف منها

استخدام مقاييس متنوعة ومتعددة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ووصف الأدوار والمسؤوليات لجميع العاملين لتعزيز النظام الإداري.

يعتقد دونالد كرامب المشار إليه في زيدان (1998)، أن العنصر الرئيس في تعريف إدارة الجودة الشاملة في قطاع التدريب المهني يكمن في خدمة الطلبة. كما أن مفهوم الجودة في التدريب المهني يجب أن يركز على سمعة المؤسسة وشهرتها ، فعلى سبيل المثال المؤسسة المهنية التي يستطيع خريجوها تأدية الأعمال الحرفية بإتقان وكفاءة هي غالباً ما تكون جيدة.

الدراسات السابقة ذات الصلة

قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمتعلقة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التدريب المهني وذلك من أجل التعرف إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ذات الصلة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالتدريب المهني، فقد تم ترتيب الدراسات زمنياً من الأقدم إلى الأحدث وتصنيفها في مجموعتين هما:

أ. الدراسات السابقة ذات الصلة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

ب. الدراسات السابقة ذات الصلة بالتدريب المهني .

أ. الدراسات السابقة ذات الصلة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

قام لويس (Lewis,2003) بإجراء دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في ولاية تكساس، وقد تكونت العينة من (86) رئيس قسم في جامعات الولاية فضلاً عن مديري الدوائر. واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت هذه الدراسة الى وجود ضعف في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر رؤساء الاقسام

الأكاديمية، بينما يعتقد مديرو الدوائر أن الجامعات التي ينتمون إليها تحقق درجة عالية من معايير إدارة الجودة الشاملة.

أجرى كلوسينسكي (klocinski,2005) دراسة هدفت الى تحديد عوامل نجاح معايير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وفشلها بالإدارة في مؤسسات التعليم العالي. وبلغت عينة الدراسة (184) مؤسسة جامعية بأمريكا. استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات حيث تم توزيعها بريدياً واستخدمت فيها الأسئلة المفتوحة، توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان من أهمها أن (74%) من المؤسسات لا تزال تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكانت تحظى بدعم الإدارة العليا.

وهدف دراسة علي (2007) التعرف إلى مدى التزام الجامعات الحكومية السعودية بتطبيق معايير الجودة الشاملة من أجل توفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام في الجامعات الحكومية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (187) فرداً من العمداء ورؤساء الأقسام الرسمية السعودية في أربع جامعات ، وقد استخدمت الاستبانة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات والأنشطة المختلفة كانت متوسطة، وكذلك درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل كانت بدرجة متوسطة أيضاً.

كما أجرى الغيثي (2007) دراسة هدفت إلى التعرف الى مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان ، وتكونت عينة الدراسة من (287) طالباً وطالبة ، واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن تقديرات الطلبة لمدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في سلطنة عمان كانت بدرجة متوسطة .

أجرى الأمير والعوامل (2011) دراسة هدفت التعرف إلى درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) مشرف ومشرفة منهم (139) مشرفاً، و(61) مشرفة تم اختيارهم بالطريقة (العنقودية العشوائية من العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية). أستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات إذ تكونت من ثمانية مجالات هي : شؤون الطلبة، والتعليم والتعلم، والمنهاج، والموارد البشرية ، والقيادة والتخطيط ، والمجتمع المحلي، والموارد المادية، وأداء التربية والتعليم . وقد أظهرت النتائج أن مجال المنهاج جاء بدرجة مرتفعة بينما جاءت بقية المجالات بدرجة متوسطة.

وأجرى صقر (2013) دراسة هدفت التعرف الى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء وتدريبهم في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدرسين. وتكونت العينة من (57) مدرساً و(53) معلماً من مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت. أستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء وتدريبهم في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين كانت بدرجة متوسطة، ومن وجهة نظر المدرسين كانت بدرجة منخفضة.

قام المطيري (2013) بدراسة هدفت الكشف عن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر الموجهين الفنيين ومديري المدارس الثانوية في دولة الكويت. وكانت عينة الدراسة تتألف من (21) موجهاً وموجهة، و (67) مديراً ومديرة. واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة الى ان تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت كانت بدرجة مرتفعة وكذلك تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر الموجهين الفنيين كانت مرتفعة أيضاً.

أجرى البشري (2015) دراسة هدفت الكشف عن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من قبل رؤساء الاقسام التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في محافظة العاصمة عمان ، وكان عدد أفراد العينة (125) عضو هيئة تدريس، واستخدمت الاستبانة كأداة دراسة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى ان مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من قبل رؤساء الاقسام التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في محافظة العاصمة عمان كانت بدرجة متوسطة.

ب. الدراسات السابقة ذات الصلة بالتدريب المهني

قام مطر(2008) بدراسة بعنوان الاتجاه نحو التعليم المهني وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة المرحلة الثانوية بمحافظة غزة، ومن هذه المتغيرات الاهتمامات المهنية والوعي المهني وإدراك مفهوم التعليم المهني، وكذلك جنس الطالب. وقد أُعد لهذا الغرض ثلاث أدوات للدراسة (استبانات)، وتمثلت بمقياس الاتجاه نحو التعليم المهني، ومقياس الاهتمامات المهنية، ومقياس الوعي المهني، وتم اختيار عينة مكونة من (123) طالبا وطالبة. وتوصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى اتجاهات الطلبة نحو التعليم المهني كان إيجابيا بنسبة بلغت (64.2%) ، وكشفت الدراسة عن عدم وجود علاقة بين اتجاهات الطلبة نحو التعليم المهني وكلا من الاهتمامات المهنية والوعي المهني.

أما دراسة المقرمي (2010) فقد هدفت التعرف الى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني. وأُستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع عمالي بعض معاهد التعليم التقني والتدريب المهني في مدينة عدن في اليمن وبلغت (118) عاملاً. وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى

وجود ضعف في وعي الإدارة بنظام إدارة الجودة الشاملة بشكل عام. وأكدت على رغبة العاملين في أن يكون تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أولوياتهم. كما أوضحت أن هناك صعوبات في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وذلك لمركزية القرار لدى الإدارة العليا، وقلة توفير الامكانيات المالية، وقلة الاجتماعات والدورات التعريفية بها.

وأجرى الزامل (2011) دراسة هدفت التعرف الى التغيرات الاقتصادية والاجتماعية بالمملكة العربية السعودية وتطور التدريب التقني والمهني بالمملكة، وبلغت العينة (390) طالباً. وأستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة الى نتائج من أبرزها أن أكثر من (70%) من طلبة الصف الثالث ثانوي يُبدي اتجاهات ايجابية نحو مقدرة التدريب التقني والمهني على تلبية الاحتياجات الشخصية والاجتماعية والاقتصادية للفرد مع وجود تباين في اتجاهات الطلاب نحو التدريب التقني والمهني.

قام الأسمرى (2012) بدراسة هدفت الى معرفة درجة تقبل التدريب المهني الصناعي بين ثقافة المجتمع والمستقبل الوظيفي: دراسة تطبيقية على المعهد السعودي الياباني بمحافظة جدة. وأجريت الدراسة على عينة بلغت (430) متدرباً وتمثل كافة الطلبة المتدربين الملتحقين بالمعهد العالي السعودي الياباني للسيارات . وأستخدمت الاستبانة كأداة دراسة لجمع المعلومات . وتوصلت الدراسة الى تغير نظرة المجتمع بشكل ايجابي تجاه التدريب والعمل المهني والصناعي بعكس الصورة المتوقعة التي اشارت اليها الدراسات السابقة.

قامت تادرس (2013) بدراسة هدفت التعرف الى اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالكليات الجامعية المتوسطة الحكومية الأردنية نحو برامج التنمية المهنية، وعلاقة هذه الاتجاهات بمتغيري الجنس وسنوات الخبرة، وقد أستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (267)

عضواً، وبينت نتائج الدراسة أن اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالكلية الجامعية المتوسطة الحكومية الأردنية نحو برامج التنمية المهنية كانت ذات مستوى عالٍ في جميع مجالاتها.

قام **الخاروف والدهامشة (2013)** بدراسة هدفت التعرف الى اتجاهات طلبة الصف العاشر نحو التعليم المهني في مدينة عمان من خلال ربطها بالمتغيرات الديمغرافية والاجتماعية والاقتصادية المؤثرة في اتجاهات الطلاب نحو التعليم المهني ، وتكونت عينة الدراسة من (800) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية العشوائية ، وأُستُخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن اتجاهات الطلبة نحو التعليم المهني كانت إيجابية وبدرجة متوسطة لجميع العوامل الاجتماعية والاقتصادية والديمغرافية، وكانت العوامل الاجتماعية أكثر إيجابية لدى الذكور، والعوامل الاقتصادية الأكثر إيجابية لدى الإناث.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها :

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة تعدد البيئات التي تمت فيها ، فقد شملت العديد من الكليات والجامعات الا أنها تناولت موضوعين أساسيين هما :

- تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مثل: دراسة الامير والعوامل (2011) ، ودراسة البشري (2015).

- التدريب المهني مثل: دراسة الزامل (2011) ودراسة الخاروف والدهامشة (2013) وقد تنوعت أهداف الدراسات التي تناولت موضوع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فمنها التي هدفت إلى الكشف عن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من قبل رؤساء الاقسام التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في محافظة العاصمة عمان مثل دراسة البشري (2015) .

وكذلك تنوعت أهداف الدراسات التي تناولت موضوع التدريب المهني فمنها هدفت إلى التعرف الى إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني مثل دراسة المقرمي (2010).

أما هذه الدراسة فقد هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

أما العينات المستخدمة فكان عددها يختلف بين حد أدنى مقداره (86) فرداً كما في دراسة لويس (Lewis,2003) ، وحد أعلى مقداره (800) فرداً كما في دراسة الخاروف والدهامشة (2013).

أما الدراسة الحالية فتحدد أفرادها في ضوء عدد أفراد المجتمع المعني والبالغ عددهم (312) عضو هيئة تدريس. واستناداً إلى جدول تحديد حجم العينة من حجم المجتمع الذي أعده كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan,1970) إذ بلغ حجم العينة (175) عضو هيئة تدريس.

أما بالنسبة للأدوات فقد تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات كما في دراسة علي (2007)، ودراسة المطيري (2013) .

وقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للتعرف الى درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. وقد استفادت هذه الدراسة في إعداد الاستبانة من دراسة المطيري (2013) ودراسة صقر (2013).

تعد الدراسة الحالية من أولى الدراسات - حسب علم الباحث- التي تناولت تطبيق معايير الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن وتتفق مع دراسة المطيري (2013) والتي تناولت درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر الموجهين الفنيين ومديري المدارس الثانوية في دولة الكويت واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تطوير موضوعها ومشكلتها وكيفية اختيار عينة الدراسة ومنهج البحث الذي تم استخدامه .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تناول هذا الفصل عرضاً لمنهج البحث المستخدم ومجتمع الدراسة وعينتها ، ووصفاً لأداة الدراسة وكيفية إيجاد صدقها وثباتها ومتغيرات الدراسة والمعالجة الاحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واجراءات الدراسة وعلى النحو الاتي :

منهج الدراسة المستخدم

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، لأنه منهج بحث ملائم لمثل هذا النوع من الدراسات، وأُستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في الأردن (إقليم الوسط) ويبلغ عددها 26 معهد، وذلك خلال الفصل الدراسي الأول 2017/2016 وهي موضحة في الجدول (1) أدناه :

الجدول (1)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد
ذكور	250
إناث	62
المجموع الكلي	312

عينة الدراسة

تم اختيار عينة طبقية عشوائية من أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في الأردن (إقليم الوسط)، وتم تحديد حجم العينة بالرجوع إلى جدول تحديد حجم العينة من حجم المجتمع الذي أعده كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970). وهي موضحة في الجدول (2) والجدول (3) أدناه :

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب معاهد التدريب والجنس

الرقم	اسم المعهد	ذكور	إناث	المجموع
1.	معهد التدريب المهني / ياجوز	24	0	24
2.	معهد التدريب المهني / القويسمة	15	3	18
3.	معهد التدريب المهني / السلط للمهن والحرف	12	7	19
4.	معهد التدريب الفندقي / السلط	5	0	5
5.	معهد التدريب المهني / مادبا - إناث	0	6	6
6.	معهد مادبا للتدريب السياحي والفندقي	4	2	6
7.	معهد التدريب المهني / عين الباشا - ذكور	25	0	25
8.	معهد التدريب المهني / عين الباشا - إناث	0	5	5
9.	معهد الاختبارات والتدريب	17	4	21
10.	معهد التدريب السياحي والفندقي / ماركا	12	2	14
11.	مركز تدريب وادي السير	26	6	32
المجموع الكلي		140	35	175

الجدول (3)

توزع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	عدد المدربين	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	80 %
	أنثى	20 %
	المجموع	100 %
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	9.7 %
	دبلوم متوسط	75.7 %
	بكالوريوس	44.6 %
	المجموع	100 %
الخبرة بالسنوات	أقل من خمس سنوات	29 %
	خمس سنوات الى عشر سنوات	40 %
	أكثر من عشر سنوات	31 %
	المجموع	100 %

أداة الدراسة :

قام الباحث بتطوير استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن استنادا الى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة مثل دراسة المطيري(2013) ودراسة صقر(2013)، وبلغ عدد فقراتها (63) فقرة في صورتها النهائية.

صدق أداة الاستبانة :

للتأكد من صدق الأداة تم استخدام الصدق الظاهري إذ قام الباحث بعرضها على مجموعة المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الأردنية بلغ عددهم (10) كما هو موضح في الملحق (2). وتم الأخذ بالملاحظات والتوصيات التي اقترحها المحكمون مع الإبقاء على الفقرات التي حصلت على نسبة موافقة (80%) فأكثر . وتعد

هذه الطريقة مناسبة للحكم على الصدق الظاهري للاستبانة أي أن فقراتها ممكن أن تقيس ما وضعت لقياسه وبذلك فقد كانت الاستبانة بصورتها الأولية تتألف من (65) فقرة كما هو موضح في الملحق (1) وبعد التعديل على (5) وحذف فقرتان أصبحت فقرات الاستبانة بصيغتها النهائية (63) فقرة كما هو موضح في الملحق (3) ، موزعة على ستة مجالات: مجال الأهداف (7) فقرات، مجال المنهاج (13) فقرة ، مجال القيادة والإدارة (16) فقرة، مجال التجهيزات والمعدات (9) فقرات ، مجال رضا الطلبة المتدربين (12) فقرة ، مجال التطوير المستمر (6) فقرات.

ثبات أداة الدراسة :

تم التحقق من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test – retest) ، إذ تم تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (20) عضو هيئة تدريس من خارج عينة الدراسة بفواصل زمني مدته أسبوعان بين مرتي التطبيق وتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، كما استخدمت طريقة الاتساق الداخلي بتطبيق معادلة كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)، والجدول (4) يبين معاملات ثبات الاستبانة على النحو الآتي :

الجدول (4)

معاملات ثبات أداة الدراسة

الرقم	المجال	معامل ثبات الاختبار وإعادة الاختبار	معامل ثبات الاتساق الداخلي
1	الأهداف	0.87	0.81
2	المنهاج	0.88	0.78
3	القيادة والإدارة	0.84	0.85
4	التجهيزات والمعدات	0.89	0.82
5	رضا الطلبة المتدربين	0.83	0.94
6	التطوير المستمر	0.90	0.89
	الدرجة الكلية	0.91	0.95

متغيرات الدراسة :

اشتملت الدراسة على المتغيرات الوسيطة الآتية:

أ - الجنس وله فئتان:

☒ ذكر

☒ وانثى

ب - المؤهل العلمي وله ثلاثة مستويات:

☒ ثانوية عامة

☒ دبلوم

☒ بكالوريوس

ج - الخبرة: ولها ثلاثة مستويات:

☒ أقل من خمس سنوات.

☒ خمس سنوات الى أقل من عشر سنوات

☒ عشر سنوات فأكثر.

إجراءات الدراسة :

قام الباحث بالإجراءات الآتية :

1. تطوير أداة الدراسة

2. إيجاد صدق الأداة وثباتها.

3. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط موجه إلى مؤسسة التدريب

المهني. الملحق (4)

4. تحديد مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في الأردن (إقليم الوسط) واختيار عينة الدراسة .
5. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من مؤسسة التدريب المهني موجه إلى معاهد التدريب المهني التي تم تطبيق الدراسة فيها. الملحق (5) والملحق (6)
6. تطبيق الاستبانة على العينة.
7. جمع البيانات
8. تحليل البيانات إحصائياً باستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة .
9. عرض النتائج في الفصل الرابع ومناقشتها مع تقديم التوصيات في الفصل الخامس .
10. إعداد الصيغة النهائية للرسالة.

المعالجة الإحصائية

تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية :

1. للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب والدرجة .
2. للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار "ت" (t-test) للعينات المستقلة.
3. للإجابة عن السؤالين الثالث والرابع تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One – way ANOVA) بالنسبة لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي واختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية .

4. تم تحديد درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة باعتماد المعادلة الآتية :

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{القيمة العليا للبديل} - \text{القيمة الدنيا للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

وكانت الدرجة كما يأتي :

- الدرجة المنخفضة من 1 - 2.33
- الدرجة المتوسطة من 2.34 - 3.67
- الدرجة المرتفعة من 3.68 - 5

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، من خلال الإجابة عن

الأسئلة الآتية :

السؤال الأول: ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بشكل عام ولكل مجال من مجالات أداة الدراسة، ويظهر الجدول (5) ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
1	الأهداف	3.15	0.42	1	متوسطة
2	المنهاج	3.05	0.37	2	متوسطة
4	التجهيزات والمعدات	3.02	0.39	3	متوسطة
6	التطوير المستمر	2.89	0.36	4	متوسطة
3	القيادة والإدارة	2.79	0.26	5	متوسطة
5	رضا الطلبة المتدربين	2.70	0.28	6	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.91	0.29		متوسطة

يلاحظ من الجدول (5) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.91) وانحراف معياري (0.29)، وجاءت مجالات الأداة جميعها في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.15 - 2.70)، وجاء في الرتبة الأولى مجال "الأهداف"، بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (0.42)، وفي الرتبة الثانية جاء مجال "المنهاج" بمتوسط حسابي (3.05) وانحراف معياري (0.37)، وجاء في الرتبة قبل الأخيرة مجال "القيادة والإدارة" بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.26)، وجاء في الرتبة الأخيرة مجال "رضا الطلبة المتدربين" بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.28).

أما بالنسبة لفقرات كل مجال فكانت النتائج على النحو الآتي:

1- مجال الأهداف

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال الأهداف مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
3	يوفر العمالة المدربة التي يحتاجها سوق العمل	3.36	0.83	1	متوسطة
1	يوفر الدعم الأكاديمي اللازم لإعداد مهنيين مدربين لسوق العمل	3.35	0.88	2	متوسطة
7	يزيد مشاركة القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني في منظومة عمل المعهد .	3.32	0.92	3	متوسطة
6	يطور نظام تدريب مهني يتصف بكفاءة وفعالية.	3.26	0.93	4	متوسطة
4	يواكب أسواق العمل في الدول المتقدمة	3.11	0.84	5	متوسطة
2	ينمي مقدرات المتدربين البدنية والذهنية	2.94	0.75	6	متوسطة
5	يستجيب لمتطلبات سوق العمل والمجتمع المحلي بجودة مضمونة.	2.70	0.93	7	متوسطة
الدرجة الكلية		3.15	0.42		متوسطة

يلاحظ من الجدول (6) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال الأهداف كانت متوسطة، إذ بلغ

المتوسط الحسابي (3.15) وانحراف معياري (0.42)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها في

الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.36 - 2.70)، وجاءت في الرتبة

الأولى الفقرة (3) التي تنص على " يوفر العمالة المدربة التي يحتاجها سوق العمل"، بمتوسط

حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.40)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (1) التي تنص على "

يوفر الدعم الأكاديمي اللازم لإعداد مهنيين مدربين لسوق العمل" بمتوسط حسابي (3.35)

وانحراف معياري (0.88)، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (2) التي تنص على " ينمي

مقدرات المتدربين البدنية والذهنية" بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.75)، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (5) التي تنص على "يستجيب لمتطلبات سوق العمل والمجتمع المحلي بجودة مضمونة" بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.93).

2- مجال المنهاج

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (7) يوضح ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد

التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال المنهاج مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
12	يتم وضع المنهاج وفق المواصفات العالمية	3.40	0.95	1	متوسطة
9	يتم إثراء المنهاج بشكل دائم بما يلبي حاجات الطلبة المتدربين	3.38	0.89	2	متوسطة
14	تتوافق المناهج الموضوعة مع متطلبات اقتصاد المعرفة	3.38	0.89	2	متوسطة
18	تعرض المادة التعليمية في المنهاج بأسلوب لغوي واضح ومنظمة تنظيمياً جيداً.	3.38	0.89	2	متوسطة
16	يتم تقويم المناهج بشكل دوري	3.30	0.93	5	متوسطة
10	يتم تحديد مراجع ومصادر المعلومات اللازمة لإعداد مواضيع المنهاج	3.05	0.83	6	متوسطة
15	تتم إضافة المعارف والمعلومات الجديدة كلما دعت الحاجة الى ذلك	3.05	0.83	6	متوسطة
19	يشتمل المنهاج على الجانب النظري والتطبيقي	3.05	0.83	6	متوسطة
8	تتم مراجعة وتحديث محتوى المنهاج ليواكب تطور سوق العمل المحلي والعالمي	2.97	0.75	9	متوسطة
13	يتضمن المنهاج استراتيجيات حديثة	2.95	0.74	10	متوسطة

17	يتم تشكيل لجان مختصة من أعضاء الهيئة التدريسية لمراجعة منهاج كل مادة دراسية	2.95	0.74	10	متوسطة
20	يعمل المنهاج على إثارة روح التنافس بين المتدربين	2.63	0.85	12	متوسطة
11	تشارك الهيئة التدريسية في تحديد مفردات المنهاج التدريبي	2.17	0.56	13	منخفضة
	الدرجة الكلية	3.05	0.37		متوسطة

يلاحظ من الجدول (7) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال المنهاج كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.05) وانحراف معياري (0.37)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها في الدرجة المتوسطة، باستثناء فقرة واحدة كانت في الدرجة المنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.17 - 3.40)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (12) التي تنص على "يتم وضع المنهاج وفق المواصفات العالمية"، بمتوسط حسابي (3.40) وانحراف معياري (0.95) وبدرجة متوسطة، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرات (9) التي تنص على "يتم إثراء المنهاج بشكل دائم بما يلبي حاجات الطلبة المتدربين" و(14) التي تنص على "تتوافق المناهج الموضوعة مع متطلبات اقتصاد المعرفة" و(18) التي تنص على "تعرض المادة التعليمية في المنهاج بأسلوب لغوي واضح ومنظمة تنظيماً جيداً" بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.89) وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (20) التي تنص على "يعمل المنهاج على إثارة روح التنافس بين المتدربين" بمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (0.85)، وبدرجة متوسطة، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (11) التي تنص على "تشارك الهيئة التدريسية في تحديد مفردات المنهاج التدريبي" بمتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.56) وبدرجة منخفضة.

3- مجال التجهيزات والمعدات

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التجهيزات والمعدات مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
38	تتوفر التجهيزات والمستلزمات المادية والاجهزة التي يحتاجها الطلبة المتدربين في اثناء تدريبهم	3.38	0.89	1	متوسطة
43	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون آمنة من ناحية السلامة المهنية	3.32	0.97	2	متوسطة
41	يتم أخذ آراء أعضاء الهيئة التدريسية لاختيار أفضل التجهيزات والمعدات اللازمة لعملية التدريب	3.29	0.93	3	متوسطة
44	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون ملائمة لاحتياجات الطلبة ومقدراتهم	3.01	1.12	4	متوسطة
39	يحرص المعهد على استقطاب وتوفير الاجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات المحلية والعالمية	2.98	0.91	5	متوسطة
37	تتم عمليات الصيانة الدورية والوقائية لأجهزة ومرافق المعهد	2.95	0.74	6	متوسطة
42	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون موافقة لأفضل المواصفات والمعايير العالمية	2.95	0.74	6	متوسطة
40	يتم تحديث الاجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك	2.63	0.85	8	متوسطة
45	يعمل المعهد على توفير جميع التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد المتدربين	2.63	0.96	8	متوسطة
	الدرجة الكلية	3.02	0.39		متوسطة

يلاحظ من الجدول (8) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التجهيزات والمعدات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.02) وانحراف معياري (0.39)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها في الدرجة المتوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.63 - 3.38)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (38) التي تنص على "تتوفر التجهيزات والمستلزمات المادية والاجهزة والمعدات التي يحتاجها الطلبة المتدربين في أثناء تدريبهم"، بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.89)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (43) التي تنص على "يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون آمنة من ناحية السلامة المهنية" بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (0.97)، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرتان (42) التي تنص على "يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون موافقة لأفضل المواصفات والمعايير العالمية" بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (0.74)، و(37) والتي تنص على "تتم عمليات الصيانة الدورية والوقائية لأجهزة ومرافق المعهد". وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرتان (40) التي تنص على "يتم تحديث الأجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك" و(45) التي تنص على "يعمل المعهد على توفير جميع التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد المتدربين" بمتوسط حسابي (2.63) وانحرافين معياريين (0.85)، و(0.96) على التوالي.

4- مجال التطوير المستمر

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (9) يوضح ذلك.

الجدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التطوير المستمر مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
59	يقوم المعهد بتطوير الاختبارات التي يتم عقدها للتخصصات المهنية المختلفة	3.38	0.91	1	متوسطة
63	يحرص المعهد على تطوير مهارات الطلبة المتدربين المهنية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل	3.35	0.98	2	متوسطة
58	يحرص المعهد على تطوير التخصصات المهنية عن طريق الاطلاع على التجارب العالمية في هذا المجال	2.95	0.74	3	متوسطة
60	يعمل المعهد على تطوير مهارات أعضاء الهيئة التدريسية من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية	2.85	0.97	4	متوسطة
61	يعمل المعهد على تطوير المباني من خلال عمليات الصيانة المباشرة	2.65	0.86	5	متوسطة
62	يقوم المعهد بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في التدريب المهني	2.17	0.39	6	منخفضة
الدرجة الكلية		2.89	0.36		متوسطة

يلاحظ من الجدول (9) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال التطوير المستمر كانت متوسطة،

إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.89) وانحراف معياري (0.36)، وجاءت فقرات هذا المجال جميعها

في الدرجة المتوسطة، باستثناء فقرة واحدة كانت في الدرجة المنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات

الحسابية بين (3.38 - 2.17)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (59) التي تنص على "يقوم المعهد

بتطوير الاختبارات التي يتم عقدها للتخصصات المهنية المختلفة"، بمتوسط حسابي (3.38)

وانحراف معياري (0.91)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (63) التي تنص على "يحرص المعهد

على تطوير مهارات الطلبة المتدربين المهنية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل" بمتوسط حسابي

(3.35) وانحراف معياري (0.98)، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (61) التي تنص على "

يعمل المعهد على تطوير المباني من خلال عمليات الصيانة المباشرة" بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.86)، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (62) التي تنص على "يقوم المعهد بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في التدريب المهني" بمتوسط حسابي (2.17) وانحراف معياري (0.39).

5- مجال القيادة والإدارة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (10) يوضح ذلك.

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال القيادة والإدارة مرتبة تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
23	تضع إدارة المعهد دليلاً واضحاً لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	3.38	0.89	1	متوسطة
21	تشجع إدارة المعهد التجديد والابتكار والابداع	3.30	0.93	2	متوسطة
26	تسعى إدارة المعهد الى إيجاد قنوات اتصال مفتوحة بالبيئة المحيطة والتعاون معها	3.30	0.93	2	متوسطة
31	تهتم إدارة المعهد بتحديد الأدوار المناسبة لكل فرد حسب مقدراته	3.23	0.98	4	متوسطة
24	تعمل إدارة المعهد على الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين	3.05	0.83	5	متوسطة
34	تعتمد إدارة المعهد سياسة الباب المفتوح في التعامل مع الطلبة المتدربين	3.05	0.83	5	متوسطة
22	تسعى إدارة المعهد لتقديم خدمات تربوية وتعليمية متميزة	2.95	0.74	7	متوسطة
32	تعمل إدارة المعهد على تعديل الأساليب والخطط وفقاً	2.94	0.76	8	متوسطة

				للمتغيرات والمستجدات في سوق العمل المحلي والعالمي	
27	تتعد إدارة المعهد برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري	2.89	0.82	9	متوسطة
30	تهتم إدارة المعهد بإيجاد علاقات إنسانية إيجابية بين العاملين	2.65	0.93	10	متوسطة
25	تعمل إدارة المعهد على إدارة الوقت بفاعلية	2.63	0.85	11	متوسطة
28	تتعد إدارة المعهد لقاءات دورية بين أعضاء الهيئة التدريسية وخبراء من سوق العمل المحلي والعالمي	2.30	0.56	12	منخفضة
36	تشارك إدارة المعهد أعضاء الهيئة التدريسية في اتخاذ القرارات المرتبطة بهم	2.29	0.47	13	منخفضة
33	تهتم إدارة المعهد بالنشاطات اللاصفية للطلبة المتدربين	2.26	0.45	14	منخفضة
29	تنظم إدارة المعهد لقاءات واجتماعات دورية لتبادل الخبرات النظرية والعملية بين أعضاء الهيئة التدريسية	2.24	0.50	15	منخفضة
35	تقوم إدارة المعهد بالتراجع عن القرارات المتخذة إذا اقتضت الحاجة لذلك	2.18	0.57	16	منخفضة
الدرجة الكلية		2.79	0.26		متوسطة

يلاحظ من الجدول (10) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال القيادة والإدارة كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.79) وانحراف معياري (0.26)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.18 - 3.38)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (23) التي تنص على "تضع إدارة المعهد دليلاً واضحاً لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة"، بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.89)، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرتان (21) التي تنص على "تشجع إدارة المعهد التجديد والابتكار والابداع"، و(26) التي تنص على "تسعى إدارة المعهد الى إيجاد قنوات اتصال مفتوحة بالبيئة المحيطة والتعاون معها بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.93)، وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (29) التي تنص

على " تنظم إدارة المعهد لقاءات دورية لتبادل الخبرات النظرية والعملية بين أعضاء الهيئة التدريسية" بمتوسط حسابي (2.24) وانحراف معياري (0.50)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (35) التي تنص على " تقوم إدارة المعهد بالتراجع عن القرارات المتخذة إذا اقتضت الحاجة لذلك" بمتوسط حسابي (2.18) وانحراف معياري (0.57).

6- مجال رضا الطلبة المتدربين

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لفقرات هذا المجال، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب ودرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في

معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال رضا الطلبة المتدربين مرتبة

تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التطبيق
52	يعامل الطلبة المتدربين بالعدالة والمساواة فيما بينهم	3.31	0.92	1	متوسطة
57	قياس رضا الطلبة المتدربين بشكل دوري	3.31	0.92	1	متوسطة
47	الترحيب بأراء الطلبة المتدربين ومقترحاتهم ويؤخذ بها	3.30	0.93	3	متوسطة
55	يزود الطلبة المتدربين بما يحتاجونه من الارشاد الاكاديمي والمهني والاستشارات	3.05	0.79	4	متوسطة
48	مساعدة الطلبة المتدربين على تذليل الصعوبات التي يواجهونها	2.95	0.74	5	متوسطة
53	الاسهام في ترسيخ مفاهيم الحب والاحترام والتقدير بين الطلبة المتدربين	2.78	0.90	6	متوسطة
56	اتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال وجود شكاوى متكررة من الطلبة المتدربين	2.57	0.93	7	متوسطة

50	يسعى المعهد الى متابعة الخريجين والتواصل معهم	2.48	0.90	8	متوسطة
54	عقد دورات للخريجين تتناول اخر المستجدات في سوق العمل العالمي و المحلي	2.26	0.48	9	منخفضة
49	أخذ آراء الطلبة المتدربين قبل فرض أي إجراء جديد يخصصهم	2.23	0.52	10	منخفضة
51	إشراك الطلبة المتدربين وأولياء أمورهم في عمليات التقييم المختلفة	2.12	0.54	11	منخفضة
46	تنظيم معارض وملتقيات من شأنها تنمية مقدرات الطلبة المتدربين .	2.03	0.56	12	منخفضة
الدرجة الكلية		2.70	0.28		متوسطة

يلاحظ من الجدول (11) أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية لمجال رضا الطلبة المتدربين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.70) وانحراف معياري (0.28)، وجاءت فقرات هذا المجال في الدرجتين المتوسطة والمنخفضة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.03 - 3.31)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (52) التي تنص على "يعامل الطلبة المتدربين بعدالة و مساواة فيما بينهم"، و(57) التي تنص على "قياس رضا الطلبة المتدربين بشكل دوري " بمتوسط حسابي (3.31) وانحرافين معياريين (0.93) و(0.92) على التوالي وبدرجة متوسطة. وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (47) التي تنص على "الترحيب بآراء الطلبة المتدربين ومقترحاتهم ويؤخذ بها " بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (0.93) وبدرجة متوسطة . وجاءت في الرتبة قبل الاخيرة الفقرة (51) التي تنص على " إشراك الطلبة المتدربين وأولياء أمورهم في عمليات التقييم المختلفة" بمتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (0.54) وبدرجة منخفضة، وجاءت في الرتبة الاخيرة الفقرة (46) التي تنص على " تنظيم معارض وملتقيات من شأنها تنمية مقدرات الطلبة المتدربين" بمتوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري (0.56) وبدرجة منخفضة.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، تبعا لمتغير الجنس، كما تم تطبيق اختبار "ت" (t-test) للعينات المستقلة، ويظهر الجدول (12) ذلك.

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية واختبار "ت" (t-test)، تبعا لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الأهداف	ذكر	140	3.13	0.43	-1.059	0.291
	أنثى	35	3.22	0.40		
المنهاج	ذكر	140	3.04	0.38	-0.805	0.422
	أنثى	35	3.10	0.28		
القيادة والإدارة	ذكر	140	2.78	0.26	-0.908	0.365
	أنثى	35	2.83	0.23		
التجهيزات والمعدات	ذكر	140	3.00	0.41	-1.104	0.271
	أنثى	35	3.08	0.32		
رضا الطلبة المتدربين	ذكر	140	2.69	0.28	-1.016	0.311
	أنثى	35	2.74	0.28		
التطوير المستمر	ذكر	140	2.90	0.38	0.894	0.372
	أنثى	35	2.84	0.28		
درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة	ذكر	140	2.90	0.30	-0.893	0.373
	أنثى	35	2.95	0.24		

تشير النتائج في الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، تبعاً لمتغير الجنس، استناداً إلى قيمة (ت) المحسوبة إذ بلغت (-0.893) وبمستوى دلالة (0.373) ، للدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في جميع المجالات إذ كانت قيم (ت) غير دالة إحصائياً.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويظهر الجدول (13) ذلك.

الجدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً

لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.38	3.27	17	ثانوية عامة	الأهداف
0.43	3.09	80	دبلوم متوسط	
0.42	3.18	78	بكالوريوس	
0.42	3.15	175	المجموع	
0.43	3.05	17	ثانوية عامة	المنهاج
0.32	2.99	80	دبلوم متوسط	
0.39	3.11	78	بكالوريوس	
0.37	3.05	175	المجموع	
0.26	2.83	17	ثانوية عامة	القيادة والإدارة
0.24	2.79	80	دبلوم متوسط	
0.28	2.79	78	بكالوريوس	
0.26	2.79	175	المجموع	
0.46	2.97	17	ثانوية عامة	التجهيزات والمعدات
0.33	2.98	80	دبلوم متوسط	
0.43	3.07	78	بكالوريوس	
0.39	3.02	175	المجموع	
0.29	2.74	17	ثانوية عامة	رضا الطلبة المتدربين
0.31	2.67	80	دبلوم متوسط	
0.25	2.72	78	بكالوريوس	
0.28	2.70	175	المجموع	
0.43	2.84	17	ثانوية عامة	التطوير المستمر
0.32	2.82	80	دبلوم متوسط	
0.37	2.97	78	بكالوريوس	
0.36	2.89	175	المجموع	

0.30	2.93	17	ثانوية عامة	درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة
0.27	2.87	80	دبلوم متوسط	
0.29	2.94	78	بكالوريوس	
0.29	2.91	175	المجموع	

يلاحظ من الجدول (13) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، إذ حصل اصحاب فئة (بكالوريوس) على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.94)، وجاء اصحاب فئة (ثانوية عامة) بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.93) وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لفئة (دبلوم متوسط) إذ بلغ (2.87)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (14):

الجدول (14)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الأهداف	بين المجموعات	0.569	2	0.285	1.598	0.205
	داخل المجموعات	30.629	172	0.178		
	المجموع	31.198	174			
المنهاج	بين المجموعات	0.579	2	0.29	2.210	0.113
	داخل المجموعات	22.545	172	0.131		
	المجموع	23.125	174			
القيادة والإدارة	بين المجموعات	0.03	2	0.015	0.224	0.800
	داخل المجموعات	11.513	172	0.067		

			174	11.543	المجموع	
0.321	1.145	0.176	2	0.351	بين المجموعات	التجهيزات والمعدات
		0.153	172	26.375	داخل المجموعات	
			174	26.726	المجموع	
0.362	1.021	0.081	2	0.163	بين المجموعات	رضا الطلبة المتدربين
		0.08	172	13.697	داخل المجموعات	
			174	13.86	المجموع	
0.033*	3.491	0.438	2	0.875	بين المجموعات	التطوير المستمر
		0.125	172	21.562	داخل المجموعات	
			174	22.437	المجموع	
0.266	1.336	0.109	2	0.218	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.082	172	14.024	داخل المجموعات	
			174	14.242	المجموع	

• الفرق دال احصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج في الجدول (14) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (1.336)، وبمستوى دلالة (0.266)، للدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معظم المجالات، إذ بلغت قيم ف المحسوبة بين (2.210 - 0.224) و بمستوى دلالة بين (0.113 - 0.800)، باستثناء مجال التطوير المستمر فقد وجدت فيه فروق دالة إحصائية، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (3.491)، وبمستوى دلالة (0.033)، ومن أجل معرفة عائدية الفروق في مجال التطوير المستمر فقد تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (15) يبين ذلك.

الجدول (15)

اختبار شيفيه للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني

في الأردن في مجال التطوير المستمر تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	بكالوريوس	ثانوية عامة	دبلوم متوسط
	2.97	2.97	2.84	2.82
بكالوريوس	2.97	-	0.13	0.15*
ثانوية عامة	2.84		-	0.02
دبلوم متوسط	2.82			--

• الفرق دال احصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يلاحظ من الجدول السابق (15) ان الفرق كان لصالح فئة (بكالوريوس) عند مقارنته

مع فئة (دبلوم متوسط).

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق

معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية تعزى لمتغير الخبرة ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة

الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعا

لمتغير الخبرة، ويظهر الجدول (16) ذلك.

الجدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد

التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الخبرة	المجال
0.41	3.18	51	أقل من خمس سنوات	الأهداف
0.42	3.16	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.44	3.11	54	أكثر من عشر سنوات	
0.42	3.15	175	المجموع	
0.36	3.00	51	أقل من خمس سنوات	المنهاج
0.37	3.12	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.36	3.01	54	أكثر من عشر سنوات	
0.37	3.05	175	المجموع	
0.25	2.79	51	أقل من خمس سنوات	القيادة والإدارة
0.24	2.83	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.29	2.75	54	أكثر من عشر سنوات	
0.26	2.79	175	المجموع	
0.42	2.94	51	أقل من خمس سنوات	التجهيزات والمعدات
0.36	3.11	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.39	2.97	54	أكثر من عشر سنوات	
0.39	3.02	175	المجموع	
0.31	2.70	51	أقل من خمس سنوات	رضا الطلبة المتدربين
0.26	2.70	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.29	2.70	54	أكثر من عشر سنوات	
0.28	2.70	175	المجموع	
0.35	2.81	51	أقل من خمس سنوات	التطوير المستمر
0.36	2.95	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.35	2.89	54	أكثر من عشر سنوات	
0.36	2.89	175	المجموع	
0.28	2.88	51	أقل من خمس سنوات	درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة
0.28	2.95	70	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
0.30	2.88	54	أكثر من عشر سنوات	
0.29	2.91	175	المجموع	

يلاحظ من الجدول (16) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة، إذ حصل اصحاب فئة (خمس سنوات إلى عشر سنوات) على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.95)، وجاء اصحاب فئتي (أقل من خمس سنوات، وأكثر من عشر سنوات) أخيراً بمتوسط حسابي بلغ (2.88)، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (17):

الجدول (17)

تحليل التباين الأحادي لإيجاد دلالة الفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد

التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الأهداف	بين المجموعات	0.169	2	0.084	0.468	0.627
	داخل المجموعات	31.029	172	0.18		
	المجموع	31.198	174			
المنهاج	بين المجموعات	0.516	2	0.258	1.965	0.143
	داخل المجموعات	22.608	172	0.131		
	المجموع	23.125	174			
القيادة والإدارة	بين المجموعات	0.186	2	0.093	1.409	0.247
	داخل المجموعات	11.357	172	0.066		
	المجموع	11.543	174			
التجهيزات والمعدات	بين المجموعات	1.016	2	0.508	3.399	*0.036
	داخل المجموعات	25.71	172	0.149		
	المجموع	26.726	174			
رضا الطلبة المتدربين	بين المجموعات	0.002	2	0.001	0.010	0.990
	داخل المجموعات	13.858	172	0.081		
	المجموع	13.86	174			
التطوير المستمر	بين المجموعات	0.617	2	0.308	2.431	0.091

		0.127	172	21.82	داخل المجموعات	
			174	22.437	المجموع	
0.277	1.294	0.106	2	0.211	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.082	172	14.031	داخل المجموعات	
			174	14.242	المجموع	

• الفرق دال احصائيا عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

تشير النتائج في الجدول (17) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (1.294)، وبمستوى دلالة (0.277)، للدرجة الكلية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في معظم المجالات، إذ بلغت قيم ف المحسوبة بين (0.010 - 2.431) وبمستوى دلالة بين (0.091 - 0.990)، باستثناء مجال التجهيزات والمعدات فقد وجد فيه فروق دالة احصائية، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (3.399)، وبمستوى دلالة (0.036)، ومن أجل معرفة عائدية الفروق في مجال التجهيزات والمعدات فقد تم تطبيق اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (18) يبين ذلك.

الجدول (18)

اختبار شيفيه للفروق في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني

في الأردن في مجال التجهيزات والمعدات تبعا لمتغير الخبرة

الخبرة	المتوسط الحسابي	أقل من خمس سنوات	أكثر من عشر سنوات	خمس سنوات إلى عشر سنوات
		3.11	3.02	2.97
أقل من خمس سنوات	3.11	-	0.09	0.14*
أكثر من عشر سنوات	3.02		-	0.05
خمس سنوات إلى عشر سنوات	2.97			--

• الفرق دال احصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يلاحظ من الجدول السابق (18) ان الفرق كان لصالح فئة (أقل من خمس سنوات)

عند مقارنته مع فئة (خمس سنوات إلى عشر سنوات).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

تضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والتوصيات والمقترحات التي قدمها الباحث في ضوء تلك النتائج وعلى النحو الآتي:

أولاً: مناقشة النتائج

1. مناقشة النتائج التي تتعلق بالسؤال الأول الذي ينص على (ما درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟) تشير النتائج الواردة في الجدول (5) الى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت متوسطة ، إذ بلغ متوسطه الحسابي (2.91) وجاءت جميع مجالات الأداة الستة بدرجةٍ متوسطةٍ أيضاً، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين حد أدنى مقداره (2.70) وحد أعلى مقداره (3.15) . ويمكن أن يرجع السبب في ذلك الى كون أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني يميلون في إجاباتهم الى الوسط لتجنب إعطاء الدرجة المنخفضة، ويمكن أن يكون ذلك تحسباً لمعرفة الإدارة في المعهد لإجاباتهم، أو عدم إعطاء تقييم مرتفع ربما لكونهم غير مقتنعين بتطبيق إدارة المعهد لمعايير إدارة الجودة الشاملة، أو ربما لكون المستجيبين من أعضاء هيئة التدريس غير قادرين على الحكم بشكل موضوعي . كما يمكن أن يكون السبب هو عدم وضوح مصطلح معايير إدارة الجودة الشاملة لديهم، كما يمكن أن يعزى السبب كذلك الى الانحدار الإحصائي الذي يميل فيه المستجيبون الى الوسط بدلاً من التقييم المنخفض أو المرتفع .

ويمكن تفسير النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة بالنسبة لمجالات معايير إدارة الجودة الشاملة للأسباب ذاتها.

أما بالنسبة لمجالات الاستبانة فقد تمت مناقشتها على النحو الآتي :

1. مجال الأهداف :

احتل هذا المجال الرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.15، وانحراف معياري 0.42، وبدرجة متوسطة. ويتبين من هذه النتيجة أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن الأهداف أكثر وضوحاً من باقي المجالات الأخرى، مما يعني أن أعضاء الهيئة التدريسية يرون أن الأهداف أكثر وضوحاً من باقي المجالات. وعند الرجوع إلى الجدول (6) يلاحظ أن أعلى رتبة حصلت عليها الفقرة (3) والتي تنص على (يوفر العمالة المدربة التي يحتاجها سوق العمل) وقد يدل ذلك عن قناعة أعضاء الهيئة التدريسية بأن معاهد التدريب المهني في الأردن توفر لسوق العمل ما يحتاجونه من عمالة مدربة، وأنهم يميلون بصورة إيجابية لهذا الرأي . إذ أن هذا الاعتقاد ينسجم مع ما ورد بالفقرة (1) والتي تنص على (يوفر الدعم الأكاديمي اللازم لإعداد مهنين مدربين لسوق العمل) إذ حصلت هذه الفقرة على الرتبة الثانية. ولذلك يمكن القول بأن هناك علاقة بين الفقرتين (3) و (1)، إذ يعتقد أعضاء الهيئة التدريسية بأن معاهد التدريب المهني توفر العمالة المدربة التي يحتاجها سوق العمل بسبب توفير الدعم الأكاديمي اللازم لإعداد مهنين مدربين لسوق العمل .

2. مجال المنهاج

احتل هذا المجال الرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.05، وانحراف معياري 0.37، وبدرجة متوسطة وعند الرجوع إلى الجدول (7) ، نلاحظ أن الفقرة (12) احتلت الرتبة الأولى ، إذ تنص هذه الفقرة على (يتم وضع المنهاج وفق المواصفات العالمية)، وهي تتسجم مع الفقرة (9) والتي تنص على (يثرى المنهاج بشكل دائم بما يلبي حاجات الطلبة المتدربين). أي أن أعضاء الهيئة التدريسية

يرون أن الاستفادة من وضع المنهاج وفق المواصفات العالمية ترتبط بما يلبي حاجات الطلبة المتدربين، والتي هي في الواقع تمثل حاجات سوق العمل .

3. مجال التجهيزات والمعدات

احتل هذا المجال الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.02، وانحراف معياري 0.39، وبدرجة متوسطة وعند الرجوع الى الجدول (7)، يمكن ملاحظة أن الرتبة الاولى حصلت عليها الفقرة (38) والتي تنص على (تتوفر التجهيزات والمستلزمات المادية والأجهزة والمعدات التي يحتاجها الطلبة المتدربين في أثناء تدريبهم) ، إذ تتسجم هذه الفقرة مع الفقرة (43) والتي تنص على (يراعى في التجهيزات والمعدات أن تكون آمنة من ناحية السلامة المهنية) . وهذا يعني أن أعضاء الهيئة التدريسية يميلون الى القبول بأن معاهدهم توفر للطلبة ما يحتاجون من تجهيزات ومعدات للتدريب على أن تتصف بالسلامة المهنية . إن هذا الرأي الإيجابي لأعضاء الهيئة التدريسية يمكن أن يعكس العلاقة الإيجابية بين أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني ومديرهم .

4. مجال التطوير المستمر

احتل هذا المجال الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.89، وانحراف معياري 0.36، وبدرجة متوسطة وعند الرجوع الى الجدول (9)، يمكن ملاحظة أن الرتبة الاولى حصلت عليها الفقرة (59) والتي تنص على (يقوم المعهد بتطوير الاختيارات التي يتم عقدها للتخصصات المهنية المختلفة)، وهذا يعني ان أعضاء الهيئة التدريسية يرون أن الاختبارات تعتبر من أهم الاسباب التي تؤدي الى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن والتي تتدرج تحت مجال التطوير المستمر، ويمكن ان يعزي السبب في ذلك ان أعضاء الهيئة التدريسية

يعتقدون أن الاختبار الذي يتم عقده بالمواصفات المعيارية للاختبارات يوضح بشكل جليّ المستوى الحقيقي للطلبة مما يمكنهم من معرفة جوانب القصور لدى الطلبة من ناحية التحصيل الأكاديمي والذي ينعكس على جودة التعليم من خلال مجال التطوير المستمر. وهذا ينسجم مع الفقرة (63) والتي تنص على (يحرص المعهد على تطوير مهارات الطلبة المتدربين المهنية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل) ويتم ذلك من خلال الكشف عن المستوى الحقيقي لمهارات الطلبة المهنية مما يمكن من علاج الضعف الموجود لدى الطلبة مما يعمل على تطوير مهاراتهم المهنية.

5. مجال القيادة والإدارة

يحتل هذا المجال الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.26) وبدرجة متوسطة، وبالرجوع الى الجدول (10) يلاحظ ان الفقرة (23) والتي تنص على (تضع إدارة المعهد دليلاً واضحاً لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة) إذ احتلت الرتبة الأولى، يمكن أن يعزى السبب في هذه النتيجة الى أن أعضاء الهيئة التدريسية يعتقدون ان وضع إدارة المعهد لدليل واضح لمعايير إدارة الجودة الشاملة يتعلق بالطلبة او اعضاء هيئة التدريس يشكل عاملاً مهماً من العوامل المؤدية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المعهد لما يوفره من معلومات كافية توضح مفهوم الجودة لهم. كما يمكن ملاحظة ان الفقرة التي تنص على (تشجع إدارة المعهد التجديد والابتكار والإبداع) تحتل الرتبة الثانية، ويمكن ان يعزى السبب ان اهتمام إدارة المعهد بالتجديد والابتكار والإبداع يؤدي بشكل اساسي الى تنمية مهارات الطلبة من خلال ابتكار أفكار ابداعية تطور من نموهم المهني والذي يؤدي بشكل غير مباشر بتطبيق معايير الجودة الشاملة في معاهدهم.

6. مجال رضا الطلبة المتدربين

يحتل هذا المجال الرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.28) وبدرجة متوسطة، وبالرجوع الى الجدول (11) يلاحظ ان الفقرة (52) والتي تنص على (يعامل الطلبة المتدربين بالعدالة والمساواة فيما بينهم) وكذلك الفقرة (57) والتي تنص على (قياس رضا الطلبة المتدربين بشكل دوري) يحتلان الرتبة الأولى، وقد يعني ذلك ان أعضاء الهيئة التدريسية يعتقدون أن معاملة الطلبة المتدربين بعدالة ومساواة وقياس مستوى رضاهم باستمرار يشكل اهم الأسباب التي تؤدي لزيادة رضا طلبة المعهد وبالتالي تحقيق احد معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني

تتوافق النتائج السابقة مع نتائج دراسة علي (2007) ، والتي أظهرت نتائج أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة واستثمارها في رؤية الجامعات والأنشطة المختلفة كانت متوسطة، وكذلك درجة تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة من زاوية علاقتها بسوق العمل كانت بدرجة متوسطة أيضاً.

كما تتوافق تلك النتائج مع دراسة الغيثي (2007) التي وتوصلت إلى أن تقديرات الطلبة لمدى تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في سلطنة عمان كانت بدرجة متوسطة.

كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة البشري (2015) التي توصلت الى أن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة من قبل رؤساء الاقسام التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في محافظة العاصمة عمان كانت بدرجة متوسطة.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة صقر (2013) إذ كانت نتائجها تشير الى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء وتدريبهم في دولة الكويت من وجهة نظر المدرسين كانت بدرجة منخفضة.

كما اختلفت هذه الدراسة مع نتائج دراسة المطيري (2013) التي توصلت الى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت كانت بدرجة مرتفعة وكذلك تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في اقسام التربية البدنية من وجهة نظر الموجهين الفنيين كانت مرتفعة أيضاً.

2. مناقشة نتائج السؤال الثاني الذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس ؟) .

تشير النتائج المعروضة في الجدول (12) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الجنس، استناداً الى القيمة التائية المحسوبة، إذ بلغت (-0.893) وبمستوى دلالة (0.373) للدرجة الكلية. يمكن أن يعزى السبب في ذلك الى أن كلا الجنسين من أعضاء الهيئة التدريسية قد تخرجوا من المؤسسات التعليمية ذاتها، ويخضعون للدورات التدريبية ذاتها أيضاً، ويعملون جميعاً في نفس المعاهد وتحت ظروف مشابهة . كما يمكن أن يرجع السبب في تلك النتائج إلى أن مفهومهم لمعايير إدارة الجودة الشاملة لا يختلف كثيراً . وربما يعزى السبب كذلك لكونهم يجلسون في مكاتب مشتركة لأعضاء الهيئة التدريسية ويتناقشون في هذا الموضوع معاً.

3. مناقشة نتائج السؤال الثالث الذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟)

يشير الجدول (13) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي . أما من حيث المجالات فلم توجد فروق ذات دلالة إحصائية باستثناء مجال التطوير المستمر، وقد كان الفرق في هذا المجال لصالح فئة البكالوريوس عند مقارنتها بفئة دبلوم متوسط كما هو موضح في الدول (14)، إذ يبدو أن حملة البكالوريوس لديهم تصور أوسع ومعلومات أكثر عن التطوير المستمر بالمقارنة مع حملة الدبلوم المتوسط . ويمكن أن يرجع السبب إلى رغبة أعضاء الهيئة التدريسية من حملة درجة البكالوريوس في الحصول على شهادات علمية أعلى لكي يحسنوا من مواقعهم الوظيفية والعلمية ، أما حملة شهادة الدبلوم المتوسط فيبدو أنهم لا يطمحون إلى الارتقاء بأنفسهم ومقتنعين بمكانتهم الوظيفية.

كما يمكن أن يعزى السبب في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في باقي المجالات (مجال الأهداف، مجال المنهاج ، مجال القيادة والإدارة، مجال التجهيزات والمعدات، مجال رضا الطلبة المتدربين) إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية يعملون في مكان واحد ويتعاملون مع إداراتهم بالطريقة ذاتها .

4. مناقشة نتائج السؤال الرابع الذي ينص على (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تعزى لمتغير الخبرة ؟)

يُلاحظ من الجدول (16) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الخبرة. باستثناء مجال التجهيزات والمعدات، إذ كان الفرق لصالح فئة أقل من خمس سنوات مقارنة مع فئة خمس سنوات الى عشر سنوات كما يوضح الجدول (17). وعند الرجوع الى الجدول (8) الذي يبين فقرات هذا المجال، يُلاحظ أنه يركز على توفير التجهيزات والمعدات، وضمان الأمن والسلامة عند استخدامها، وملئمتها لاحتياجات الطلبة. أذ يبدو أن هذه الامور كانت بالنسبة لذوي الخبرة الأقل جيدة أكثر مما يراها ذوو الخبرة الأطول. وقد يرجع السبب في ذلك إلى التجارب التي مروا بها في أثناء عملهم. أما المجالات الأخرى فقد كانت متشابهة ولا يوجد أي فروق بينها تبعاً لمتغير الخبرة، ويمكن أن يعزى السبب في ذلك لكونهم يعملون سويةً ويتفاعلون فيما بينهم ويتبادلون الآراء فيكون ذوو الخبرة الأقل أكثر تأثراً بذوي الخبرة الأطول عدا مجال التجهيزات والمعدات – كما مر سابقاً – إذ لم يقتنع ذوو الخبرة الأطول بالكفاءة التامة لها في حين يرى أصحاب الخبرة الأقل بأنهم يكتفون بما هو موجود لديهم من معدات وتجهيزات . ويمكن أن يعزى السبب في هذا الفرق بالنسبة للتجهيزات والمعدات، إلى تجنب ذوي الخبرة الأقل للتقليل من أهميتها تحسباً لانزعاج مديريهم .

ثانياً : التوصيات

1. توصلت الدراسة الى أن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن كان بدرجةٍ متوسطة، مما يعني وجود حالة ملحة لرفع هذه الدرجة الى درجةٍ أعلى من خلال إقامة دورات تدريبية حول إدارة الجودة الشاملة من حيث مفهوماها ، ومعاييرها، والجوانب الأخرى ذات العلاقة بها فقد تكون غير واضحة لكلا الطرفين من أعضاء الهيئة التدريسية ومديرهم.

2. تبين في ضوء نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء الهيئة التدريسية تبعاً لمتغير الجنس. إلا أن ملاحظة المتوسطات الحسابية لكل مجال من مجالات معايير إدارة الجودة الشاملة يميل لصالح الإناث وإن كان غير ذي دلالة إحصائية، إذ يُلاحظ أن عدد المستجيبين من الإناث كان (35) مقابل (140) من الذكور، وهي نسبة تصل تقريبا 25% إذ تعد هذه النسبة قليلة . لذا يقترح الباحث زيادة هذه النسبة بتعيين مزيد من الإناث ليكونوا أعضاء هيئة تدريسية في معاهد التدريب المهني.

3. بما أن هذه الدراسة تقتصر على إقليم الوسط في الأردن فإن هناك حاجة لإجراء مزيد من الدراسات المماثلة في إقليم الشمال وإقليم الجنوب ومقارنة نتائجها مع نتائج هذه الدراسة.

4. على الرغم من عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، إلا أن هناك فرقا لصالح فئة البكالوريوس في مجال التطوير المستمر ، لذا يوصي الباحث بتفضيل تعيين حملة شهادة البكالوريوس على من هم أدنى منهم في المؤهل العلمي . والعمل على تشجيع الآخرين من حملة شهادة الثانوية العامة والدبلوم المتوسط لإكمال دراستهم اللاحقة.

5. أشارت النتائج الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة عدا مجال

التجهيزات والمعدات، إذ يبدو أن أصحاب الخبرة الأطول - من ملاحظة المتوسطات الحسابية - كانوا في أغلب المجالات أقل استجابة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، مما يعني ضرورة الاهتمام بآرائهم ومقترحاتهم والعمل على تلافي أي نقص أو مشكلة في هذه المجالات.

المراجع

المراجع

المراجع العربية

أبو الهيجا ، شيرين أحمد (2007) . إدارة الجودة الشاملة في التعليم . ط1 ، عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع.

أبو سعدة ، أحلام رجب عبد الغفار (2000) . " الجودة الشاملة في الكليات وشعب رياض الأطفال بجمهورية مصر العربية (تصور مقترح) "، مجلة عالم التربية ، 1 (2) . 1- 20
أبو نصير ، مدحت (2008) . إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات ، ط1 ، القاهرة : مجموعة النيل العربية.

الأسمرى، مشبب غرامة (2012) . تقبل التدريب المهني الصناعي بين ثقافة المجتمع والمستقبل الوظيفي: دراسة تطبيقية على المعهد السعودي الياباني بمحافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والادارة ، 26 (2) ، 55 - 118.

الأمير ، محمود و العواملة، عبدالله (2011). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 7(1)، 59 - 76 .

البشري ، خالد مشعل سلطان (2015) . مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل رؤساء الأقسام التربوية في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في محافظة العاصمة عمان ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن.

البيلاوي، حسن حسين، وطعيمة، رشدي احمد، وسليمان ،سعيد احمد، والنقيب، عبد الرحمن، و سعيد، محسن المهدي، والبندري، محمد بن سليمان، وعبد الباقي، مصطفى احمد (2015). **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد** ، ط 4 ، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

تادرس، إبراهيم حربي، و عبد الرحمن، إيمان جميل (2013). " اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالكلية الجامعية المتوسطة الحكومية الأردنية نحو برامج التنمية المهنية "، **مجلة دراسات العلوم التربوية** ، 40.(1) ، 1- 12.

الترتوري، محمد عوض و جويحان ، أغادير عرفات (2009). **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات**، ط 2 ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

جودة، محفوظ أحمد (2003)، **تحديد احتياجات التدريب وأثره في إدارة الجودة الشاملة** ،(أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة الجزائر ، الجزائر،الجزائر

جودة، محفوظ أحمد (2014). **إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**، ط 6 ، عمان : دار وائل للنشر

الجلواني، فادية عمر(2002). **نظرية علم الاجتماع نماذجها الرئيسية وتطورها**، القاهرة: المكتبة المصرية.

حمود، خضير كاظم (2016). **إدارة الجودة الشاملة**. ط 5 ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

حمودة، صباح سليم (2008) . درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر مديريها ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن .

الخاروف، أمل محمد و الدهامشة، جمان حامد الدهامشة(2013) . " العوامل المؤثرة في اتجاهات طلبة الصف العاشر نحو التعليم المهني في مدينة عمان " ، مجلة دراسات العلوم التربوية، 40.(2)، 683 – 716 .

خفاجي ، عباس (1995). الجودة الشاملة ، عمان: جامعة الاسراء.

الخطيب، أحمد، والخطيب، رداح (2006) . إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية ، إريد : عالم الكتب الحديث للتوزيع والنشر.

الرياشي، حمزة عبد الحكيم (1993) . " التعليم الفني وسبل تطويره في الوطن العربي " ، المؤتمر العلمي السنوي الثالث عشر – مستقبل التعليم الفني في مصر، رابطة التربية الحديثة بالاشتراك مع كلية التربية بجامعة عين شمس، القاهرة ، جمهورية مصر العربية.

الزامل ، محمد ابن عبدالله (2011) . " اتجاهات طلاب المرحلة الثانوية نحو التدريب التقني والمهني في ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية في مدينة الرياض " ، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الاسلامية ، 23. (2) ، 925-985.

الزعبي ، ميسون طلاع (2013) . " درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم لمنطقة اريد الثالثة من وجهة نظر موظفيها " ، مجلة دراسات العلوم التربوية، 40 (2)، 583-597 .

زهران، حامد (1984). علم النفس الاجتماعي. القاهرة: عالم الكتب.

زيدان ، سلمان خالد (2010) . إدارة الجودة الشاملة (الفلسفة و مداخل العمل) ، الجزء الثاني، عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع .

زيدان، مراد صالح (1998) . " مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري " ، مجلة كلية التربية ، 72 (1) . 453-411

السعيدة ، منعم وطلافة حامد والحمايدة علا (2009) . " القيم المرتبطة بالعمل المهني في كتب التربية الوطنية والمدنية للمرحلة الأساسية العليا في الأردن " ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ، 23 (2) ، 474 - 439 .

السامرائي ، مهدي (2006). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي ، ط1 ، عمان : دار جرير .

السعود، راتب (2002) . إدارة الجودة الشاملة، أنموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، 2 (18)، 105-55.

شعبان، اياد عبد الله (2009) . إدارة الجودة الشاملة مدخل نظري وعملي نحو ترشيح ثقافة الجودة وتطبيق معايير التميز ، ط1 ، عمان : دار زهران للنشر.

صقر، علي قطيم عيد (2013) . درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تعليم وتدريب طلبة مركز إعداد رجال الإطفاء في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمدرسين، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن.

الطائي ، يوسف حليم ، والعبادي ، محمود فوزي ، والعبادي ، هاشم فوزي (2009) . إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، عمان : الوراق للنشر والتوزيع .

عبد المحسن، توفيق محمد (2002) . مراقبة الجودة : مدخل إدارة الجودة الشاملة وأيزو 2000، القاهرة : مكتبة النهضة المصرية.

العديلي، ناصر محمد، والعمرى، هاني عبدالرحمن (2000). الدليل العملي لتطبيق نظام إدارة الجودة العالمية ISO 9000 ، الرياض: افاق الابداع للنشر والتوزيع.

العزاوي ، محمد عبد الوهاب (2005) . إدارة الجودة الشاملة ، ط1 ، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

علي ، سهام (2007) . تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية السعودية وعلاقته بتوفير مخرجات ملائمة لسوق العمل السعودي،(رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن

عليات، صالح ناصر (2004).إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، ط1 ، عمان: دار الشروق.

الغميز ، نايف خالد (2004) . امكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في السعودية من وجهة نظر مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في وزارة التعليم العالي، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الغيثي ، هاني بن سعيد (2007). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة آل البيت، المفرق ، الأردن.

الفتلاوي ، سهيلة محسن (2007). الجودة في التعليم، ط1 ، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع.

- القيوتي، محمد قاسم أحمد ؛ المطيري ، يوسف محمد(2007). " إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس " ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 21.(1)، 57- 99.
- فلاته ، مصطفى محمد عيسى (1994) . إعداد معلم التعليم التقني والمهني في دول الخليج العربية ، الرياض : مكتب التربية العربي لدول الخليج .
- الفاقي ، عطية (1991) . التعليم الفني والتقني في المملكة العربية السعودية، الرياض: رابطة التربية الحديثة .
- الكسبي ، فلسطين محمد أحمد (2012) . الجودة في التعليم عن بعد ، ط 1 ، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع.
- محمد، أشرف السعيد (2007) . الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي ، ط 1 ، الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة.
- مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني (2015 أ)، ترخيص مزودي خدمات التدريب والتعليم المهني واعتماد البرامج المهنية وتدقيق الجودة ، ط 1، عمان : إدارة الاعتماد وضبط الجودة في وزارة العمل.
- مجلس التشغيل والتدريب والتعليم المهني (2015 ب)، مسرد مصطلحات ، ط 1 ، عمان: إدارة الاعتماد وضبط الجودة في وزارة العمل.
- مجيد، سوسن ، والزيادات، محمد (2008). الجودة والاعتماد الاكاديمي لمؤسسات التعليم العالي والجامعي، ط 1 ، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

المصري ، مروان (2007) . تطوير الاداء الاداري برؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات

الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، (رسالة ماجستير غير منشورة)،

الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .

المصري ، منذر (2007) . " البحث العلمي في التعليم المهني في الأردن " ، وقائع المؤتمر

الثالث للبحث العلمي في الأردن 2007/11/17 ، ط1 ، الناشر : الجمعية الأردنية

للبحث العلمي والدار الأهلية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

مصطفى، أحمد(2001) . مخرجات التدريب المهني وسوق العمل في الاقطار العربية،

عمان: المعهد العربي للتدريب وإعداد المدربين.

مطر، محمود أمين(2008). " الاتجاه نحو التعليم المهني وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة

المرحلة الثانوية بمحافظة غزة "، مؤتمر التعليم التقني والمهني في فلسطين 12-

2008/10/13، غزة، فلسطين.

المطيري، محمد العتيبي عبيد مسند (2013). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في

أقسام التربية البدنية من وجهة نظر الموجهين والفنيين ومديري المدارس في دولة

الكويت،(رسالة ماجستير غير منشورة) ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن.

المقرمي ، عصام عبده عبد الله (2010) . امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

الفني والتدريب المهني ، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عدن ، عدن ، اليمن .

المراجع باللغة الاجنبية

- Bani Ismail, I. (2012). *An evaluation of the implementation of Total Quality Management (TQM) within the construction sector in the United Kingdom and Jordan* ,(Unpublished Doctoral dissertation), University of Huddersfield, Huddersfield, UK.
- Becket & Brookes (2008), Quality management precipice in higher education _ what quality are we actually Enhancing. ACADEMIC PAPER, *Journal of Hospitality- Leisure, Sport and Tourism Education* 7 (1), 40 – 54
- Besterfield, D. (2003) *Total Quality Management*. (3rd ed.). Pearson.
- Brocka,B.,& Brocka, M.S. (1992). *Quality management: Implementing the Best Ideas of the mashers*, Homewood, IL,Richard Diwin Inc,
- Chen , Hisng et al . (2006), the development of an employee Satisfaction model for higher education, *The TQM magazine*, 18(5), 484-500
- Crosby, P.B. (1996). *Quality is Still Free*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Dale, B. & Bunney, H. (1999) *Total Quality Management Blueprint*, Blackwell Business. UK.
- Davis , D. & Fisher, T. (2002) Attitude of middle managers to quality based organizational change , managing services, quality journal ,

vol.12 , Issue 6 .Educational the application of TQM in ataxias school district , **DAL** –A62/11, P.3639.

Deaux, Kay et. Al. 1993. ***Social Psychology in 90s***.6th ed. , California: Pacific Grove.

Deming, W. E. (2000). ***Out of crisis***. Cambridge: MA: The MIT Press

Diana, R. D. (1995). National standards and curriculum reform. In. Allan C. Ornstein & Linda S. Behar: ***Contemporary Issues in Curriculum***, 374- 378.

Evans, J.R., & Dean, J.W. (2003). ***Total quality: Management, organization and strategy*** (3rd ed.). Mason: Thompson South-Western.

Gandal, M., & Vranek, J. (2001). Standards: Here today, here tomorrow. ***Educational Leadership***, 59(1), 6-13.

Hoffer, G.D,& Moran, G. N (1994). ***Break through thinking in total quality management***, New York: prentice Hall.

Lewis, S. (2007). Total Quality in Higher Education. ***Educational Management***, 36(14), 237-256.

Judi H.M., Jenal R., Vegenasan D. (2009), “Some experiences of quality control implementation in Malaysian companies”, ***European Journal of Scientific Research***, 27(1), 34-45.

Juran , J.M. (1999) (Ed), *Juran's Quality Handbook*. 5th ed., New York: McGraw-Hill.

klocinski , J. R. (2005) , Evaluation of success and failure factors and criteria in the implementation of total management principles in administration of selected in situation of education , **DAI** - A60107 .

Kotler, P. (Ed.). (2000). *Marketing Management* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall

Martinich , J.S,(1997). *Production and Operation Management an applied modern approach* , New York : John Wiley and Sons hc ..

Mooney, G. (2013). *The History of Quality Assurance*. (S. Bear, Editor. USA

Pryor,M.G. (2009).<http://www.referenceforbusiness.com/management/Pr-Sa/QualityGurus.html>. Retrieved April 15, 2016, from Encyclopedia of Management.

Scherer, M. (2001). How and Why Standards Can Improve Standards Achievement. *Education Leadership*,59, (1). 14-18.

Simpson, P.M., Siguaw, J.A. And White, S.C. (2002) “Measuring the performance of suppliers: an analysis of evaluation processes”. *Journal of Supply Chain Management*, 38 (1), 29-41.

- Walsh, A., Hughes, H. And Maddox, D.P. (2002) "Total quality management, continuous improvement: is the philosophy a reality?" *Journal of European Industrial Training*, 26(5),299-307.
- Wann-Yih, W., Shih-Wen, H., andHsin-Ping, K. (2004). Fuzzy set theory based decision model for determining market position and developing strategy for hospital service quality. *Total Quality Management and Business Excellence*, 15(4), 439-456. Retrieved March 22, 2016, from EBSCOhost database.
- Wiggins, G. (1995). *Standards; Not standardization: Evoking quality student work*. Ed. Allan C. Ornstein & Linda S. Behar. Contemporary Issues in Curriculum. (187-195).
- Yang, C.C. (2005), "An integrated model of TQM and GE-Six Sigma", *International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage*, 1(1), 97-105.

الملحقات

ملحق (1)

استبانة الدراسة بصورتها الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستاذ الدكتور.....المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية " لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة وقيادة تربوية من جامعة الشرق الاوسط. ونظرا لما عرف عنكم من خبرة ومعرفة ودراية في هذا المجال ، ولما تتمتعون به من سمعة علمية معروفة أضع بين أيديكم الاستبانة المرفقة ، راجيا التفضل بإبداء رأيكم بالفقرات التي تتكون منها، من حيث تمثيلها لمتغير الجودة الشاملة ، ومدى ملاءمة هذه الفقرات لأغراض الدراسة، وفيما إذا كانت الفقرات صالحة ، أو غير صالحة أو بحاجة إلى تعديل ، والتعديل المقترح . علماً بأن الإجابة على الفقرات تكون (دائماً ، غالباً ، أحياناً ، نادراً ، أبداً).

شاكرا لكم تعاونكم وجهودكم المبذولة في قراءة فقرات الاستبانة و إبدائكم الملاحظات بشأنها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

وائل طه أحمد الراعوش

الجزء الاول : المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (√) في مربع الإجابة التي تراها مناسبة :			
الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى	
المؤهل العلمي	☐ ثانوية عامة	☐ دبلوم متوسط	☐ بكالوريوس
اسم المعهد	معهد تدريب		
الخبرة بالسنوات	☐ أقل من خمس سنوات	☐ خمس سنوات الى عشر سنوات	☐ أكثر من عشر سنوات

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها وفق درجات المقياس الى يسار الصفحة

المجال الاول : الأهداف

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
1.	يهدف المعهد الى توفير الدعم الاكاديمي والفني اللازم لإعداد مهنيين مدربين لسوق العمل				
2.	يهدف المعهد الى تنمية قدرات وإمكانيات المتدربين البدنية والذهنية				
3.	يهدف المعهد الى توفير العمالة المدربة والمؤهلة التي يحتاجها سوق العمل				
4.	يهدف المعهد الى مواكبة اسواق العمل في الدول المتقدمة				
5.	يهدف المعهد الى الاستجابة لمتطلبات سوق العمل والمجتمع بجودة مضمونة ومستدامة.				
6.	يهدف المعهد الى تطوير نظام تدريب مهني يتصف بالاستجابة والكفاءة والفعالية والاستدامة وضبط الجودة.				
7.	يهدف المعهد الى زيادة مشاركة القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني في منظومة عمل المعهد .				

المجال الثاني : المنهاج

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
8.	يتم مراجعة المنهاج سنوياً وتحديث محتواه ليتواءم مع تطور سوق العمل المحلي والعالمي				
9.	الاثراء الدائم للمنهاج بما يلبي حاجات الطلبة				
10.	يتم تحديد مراجع ومصادر المعلومات اللازمة لإعداد مواضيع المنهاج				
11.	تشارك الهيئة التدريسية في تحديد مفردات المنهاج التدريبي				
12.	يتم وضع المنهاج وفق أفضل المواصفات العالمية.				
13.	يتم تبني استراتيجيات تدريسية حديثة في إعداد المنهاج				
14.	تتصف المناهج الموضوعة بأنها تتوافق مع متطلبات اقتصاد المعرفة .				
15.	يتم وضع المنهاج من قبل خبراء في التدريب المهني وبمشاركة اصحاب العلاقة من سوق العمل				
16.	يتم إضافة المعارف والمعلومات الجديدة كلما دعت الحاجة الى ذلك				
17.	يتم تقييم وتقويم المناهج بشكل دوري				
18.	يتشكل لجان مختصة من أعضاء الهيئة التدريسية لمراجعة منهاج كل مادة دراسية				
19.	تعرض المادة التعليمية في المنهاج عرضاً مناسباً من قبل المؤلف وصياغته بأسلوب لغوي واضح وترتيبها ترتيباً جيداً.				
20.	يشتمل المنهاج على الجانب النظري والتطبيقي				
21.	يعمل على إثارة روح التنافس بين المتدربين				

المجال الثالث : القيادة والإدارة

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
22.	تشجع الإدارة في المعهد التجديد والابتكار والابداع				
23.	تسعى الإدارة في المعهد لتقديم خدمات تربوية وتعليمية متميزة				
24.	تضع الإدارة في المعهد دليل واضح لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة				
25.	تعمل الإدارة في المعهد على الارتفاع بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين				
26.	تعمل الإدارة في المعهد على إدارة الوقت بفاعلية				
27.	تسعى الإدارة في المعهد الى إيجاد قنوات اتصال مفتوحة بالبيئة المحيطة والتعاون معها				
28.	تعقد الإدارة في المعهد برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري				
29.	تعقد لقاءات دورية بين أعضاء الهيئة التدريسية وخبراء من سوق العمل المحلي والعالمي				
30.	تنظم الإدارة في المعهد لقاءات واجتماعات دورية لتبادل الخبرات النظرية والعملية بين أعضاء الهيئة التدريسية				
31.	تهتم الإدارة في المعهد بإيجاد علاقات انسانية ايجابية بين العاملين				
32.	تهتم الإدارة في المعهد بتحديد الأدوار المناسبة لكل فرد حسب قدراته				
33.	تعمل الإدارة في المعهد على تعديل الأساليب والخطط وفقاً للمتغيرات والمستجدات في سوق العمل المحلي والعالمي				
34.	تهتم الإدارة في المعهد بالنشاطات اللامنهجية للطلبة المتدربين				
35.	تعتمد الإدارة في المعهد سياسة الباب المفتوح في التعامل مع الطلبة المتدربين				
36.	تقوم الإدارة في المعهد بالتراجع عن القرار المتخذ إذا اقتضت الحاجة لذلك				
37.	تشارك الإدارة في المعهد أعضاء الهيئة التدريسية في اتخاذ القرارات المرتبطة بهم				

المجال الرابع : التجهيزات والمعدات

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
38.	تتم عمليات الصيانة الدورية والوقائية لأجهزة ومرافق المعهد				
39.	تتوفر التجهيزات والمستلزمات المادية والاجهزة والمعدات التي يحتاجها الطلبة المتدربين اثناء تدريبهم				
40.	يحرص المعهد على استقطاب وتوفير الاجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات المحلية والعالمية				
41.	يتم تحديث الاجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك				
42.	يتم أخذ آراء أعضاء الهيئة التدريسية لاختيار أفضل التجهيزات والمعدات اللازمة لعملية التدريب				
43.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون موافقة لأفضل المواصفات والمعايير العالمية				
44.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون امنة من ناحية السلامة المهنية				
45.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون ملائمة لاحتياجات الطلبة وقدراتهم				
46.	يعمل المعهد على توفير جميع التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد المتدربين				

المجال الخامس : رضا الطلبة المتدربين

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
47.	يتم تنظيم معارض وملتقيات من شأنها تنمية قدرات الطلبة المتدربين .				
48.	يتم الترحيب بأراء الطلبة المتدربين ومقترحاتهم ويؤخذ بها				
49.	يتم مساعدة الطلبة المتدربين على تذليل الصعوبات التي يواجهونها				
50.	تتمية مهارات الطلبة المتدربين بما يتوافق ومتطلبات سوق العمل				
51.	يتم أخذ أراء الطلبة المتدربين قبل فرض أي إجراء جديد يخصصهم				
52.	يسعى المعهد على متابعة الخريجين والتواصل معهم				
53.	يتم إشراك الطلبة المتدربين وأولياء أمورهم في عمليات التقييم المختلفة				
54.	يعامل الطلبة المتدربين بالعدالة والمساواة فيما بينهم				
55.	يتم الاسهام في ترسيخ الحب والاحترام والتقدير بين الطلبة المتدربين				
56.	يتم عقد دورات تدريبية للخريجين تتناول اخر المستجدات في سوق العمل المحلي والعالمي				
57.	يزود الطلبة المتدربين بما يحتاجونه من الارشاد الاكاديمي والمهني والاستشارات				
58.	يتم اتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال وجود شكوى متكررة من الطلبة المتدربين				
59.	يتم قياس رضا الطلبة المتدربين بشكل دوري				

المجال السادس : التطوير المستمر

الرقم	الفقرة	صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		صالحة	غير صالحة		
60.	يحرص المعهد على تطوير التخصصات المهنية عن طريق الاطلاع على التجارب العالمية في هذا المجال				
61.	يقوم المعهد بتطوير الاختبارات التي يتم عقدها للتخصصات المهنية المختلفة				
62.	يعمل المعهد على تطوير مهارات أعضاء الهيئة التدريسية من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية				
63.	يعمل المعهد على تطوير المباني من خلال عمليات الصيانة المباشرة				
64.	يقوم المعهد بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في التدريب المهني				
65.	يحرص المعهد على تطوير مهارات الطلبة المتدربين المهنية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل				

ملحق (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم المتسلسل	اسم المحكم	التخصص	الجامعة
1.	أ. د. عباس الشريفي	إدارة تربية	جامعة الشرق الاوسط
2.	أ. د. عبد الحافظ سلامة	تكنولوجيا التعليم	جامعة الشرق الاوسط
3.	أ. د. غازي خليفة	مناهج وطرق تدريس	جامعة الشرق الاوسط
4.	أ. د. محمود الحديدي	مناهج وطرق تدريس	جامعة الشرق الاوسط
5.	د. أمجد الدرادكة	إدارة تربية	جامعة الشرق الاوسط
6.	د. خالد ابو الهيجاء	مناهج وطرق تدريس	كلية وادي السير
7.	د. عاطف الراعوش	علوم مالية وإدارية / إدارة الجودة الشاملة	جامعة فيلادلفيا
8.	د. عبدالناصر طه	مناهج وطرق تدريس	كلية وادي السير
9.	د. فادي العياصرة	تكنولوجيا التعليم	جامعة الشرق الاوسط
10.	د. محمد بني مفرج	إدارة تربية	جامعة الشرق الاوسط

ملحق (3)

استبانة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

الإخوة والأخوات أعضاء الهيئة التدريسية في معاهد التدريب المهني في الأردن

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد ،،،

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان : (درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية)، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص إدارة وقيادة تربوية من كلية العلوم التربوية بجامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية. ولهذا الغرض تم تطوير استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن وتتكون من (63) فقرة موزعة على ستة مجالات (مجال الأهداف، مجال المنهاج ، مجال القيادة والإدارة، مجال التجهيزات والمعدات، مجال رضا الطلبة المتدربين، مجال التطوير المستمر)

لذا أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة بكل موضوعية وصراحة، وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب أمام كل فقرة حسب درجة التحقق من وجهة نظرك. علماً بأن المعلومات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

وائل طه أحمد الراعوش

استبانة درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب

المهني في الأردن

الجزء الاول : المعلومات الشخصية

يرجى وضع إشارة (√) في مربع الإجابة التي تراها مناسبة :			
الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى	
المؤهل العلمي	☐ ثانوية عامة	☐ دبلوم متوسط	☐ بكالوريوس
الخبرة بالسنوات	☐ أقل من خمس سنوات	☐ خمس سنوات الى عشر سنوات	☐ أكثر من عشر سنوات

الجزء الثاني : فقرات الاستبانة

يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة ليبيان مدى انطباقها وفق درجات المقياس الى يسار الصفحة

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
المجال الاول : الأهداف						
1.	يوفر الدعم الاكاديمي اللازم لإعداد مهنين مدربين لسوق العمل					
2.	ينمي قدرات المتدربين البدنية والذهنية					
3.	يوفر العمالة المدربة التي يحتاجها سوق العمل					
4.	يواكب أسواق العمل في الدول المتقدمة					
5.	يستجيب لمتطلبات سوق العمل والمجتمع المحلي بجودة مضمونة.					
6.	يطور نظام تدريب مهني يتصف بكفاءة وفعالية.					
7.	يزيد مشاركة القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني في منظومة عمل المعهد .					
المجال الثاني : المنهاج						
8.	تتم مراجعة وتحديث محتوى المنهاج ليواكب تطور سوق العمل المحلي والعالمي					
9.	يتم اثراء المنهاج بشكل دائم بما يلبي حاجات الطلبة المتدربين					
10.	يتم تحديد مراجع ومصادر المعلومات اللازمة لإعداد مواضيع المنهاج					
11.	تشارك الهيئة التدريسية في تحديد مفردات المنهاج التدريبي					
12.	يتم وضع المنهاج وفق المواصفات العالمية					
13.	يتضمن المنهاج استراتيجيات حديثة					
14.	تتوافق المناهج الموضوعة مع متطلبات اقتصاد المعرفة					
15.	تتم إضافة المعارف والمعلومات الجديدة كلما دعت الحاجة الى ذلك					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
16.	يتم تقييم المناهج بشكل دوري					
17.	يتشكل لجان مختصة من أعضاء الهيئة التدريسية لمراجعة منهاج كل مادة دراسية					
18.	تعرض المادة التعليمية في المنهاج بأسلوب لغوي واضح ومنظمة تنظيمياً جيداً.					
19.	يشتمل المنهاج على الجانب النظري والتطبيقي					
20.	يعمل المنهاج على إثارة روح التنافس بين المتدربين					
المجال الثالث : القيادة والإدارة						
21.	تشجع إدارة المعهد التجديد والابتكار والابداع					
22.	تسعى إدارة المعهد لتقديم خدمات تربوية وتعليمية متميزة					
23.	تضع إدارة المعهد دليلاً واضحاً لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة					
24.	تعمل إدارة المعهد على الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين					
25.	تعمل إدارة المعهد على إدارة الوقت بفاعلية					
26.	تسعى إدارة المعهد الى إيجاد قنوات تواصل مفتوحة بالبيئة المحيطة والتعاون معها					
27.	تعقد إدارة المعهد برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري					
28.	تعقد إدارة المعهد لقاءات دورية بين أعضاء الهيئة التدريسية وخبراء من سوق العمل المحلي والعالمي					
29.	تنظم إدارة المعهد لقاءات واجتماعات دورية لتبادل الخبرات النظرية والعملية بين أعضاء الهيئة التدريسية					
30.	تهتم إدارة المعهد بإيجاد علاقات إنسانية إيجابية بين العاملين					
31.	تهتم إدارة المعهد بتحديد الأدوار المناسبة لكل فرد حسب مقدراته					
32.	تعمل إدارة المعهد على تعديل الأساليب والخطط وفقاً للمتغيرات والمستجدات في سوق العمل المحلي والعالمي					
33.	تهتم إدارة المعهد بالانشاطات اللاصفية للطلبة المتدربين					
34.	تعتمد إدارة المعهد سياسة الباب المفتوح في التعامل مع الطلبة المتدربين					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
35.	تقوم إدارة المعهد بالتراجع عن القرارات المتخذة إذا اقتضت الحاجة لذلك					
36.	تشارك إدارة المعهد أعضاء الهيئة التدريسية في اتخاذ القرارات المرتبطة بهم					
المجال الرابع : التجهيزات والمعدات						
37.	تتم عمليات الصيانة الدورية والوقائية لأجهزة ومرافق المعهد					
38.	تتوفر التجهيزات والمستلزمات المادية والاجهزة والمعدات التي يحتاجها الطلبة المتدربين اثناء تدريبهم					
39.	يحرص المعهد على استقطاب وتوفير الاجهزة والمعدات الحديثة التي تتناسب مع التطورات المحلية والعالمية					
40.	يتم تحديث الاجهزة والمعدات كلما دعت الحاجة لذلك					
41.	يتم أخذ آراء أعضاء الهيئة التدريسية لاختيار أفضل التجهيزات والمعدات اللازمة لعملية التدريب					
42.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون موافقة لأفضل المواصفات والمعايير العالمية					
43.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون امنة من ناحية السلامة المهنية					
44.	يراعى في التجهيزات والمعدات ان تكون ملائمة لاحتياجات الطلبة ومقدراتهم					
45.	يعمل المعهد على توفير جميع التجهيزات اللازمة لرفع مستوى إعداد المتدربين					
المجال الخامس : رضا الطلبة المتدربين						
46.	تنظيم معارض وملتقيات من شأنها تنمية مقدرات الطلبة المتدربين .					
47.	الترحيب بآراء الطلبة المتدربين ومقترحاتهم ويؤخذ بها					
48.	مساعدة الطلبة المتدربين على تذليل الصعوبات التي يواجهونها					
49.	أخذ آراء الطلبة المتدربين قبل فرض أي إجراء جديد يخصصهم					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
50.	يسعى المعهد الى متابعة الخريجين والتواصل معهم					
51.	إشراك الطلبة المتدربين وأولياء أمورهم في عمليات التقييم المختلفة					
52.	يعامل الطلبة المتدربين بالعدالة والمساواة فيما بينهم					
53.	الاسهام في ترسيخ مفاهيم الحب والاحترام والتقدير بين الطلبة المتدربين					
54.	عقد دورات للخريجين تتناول اخر المستجدات في سوق العمل العالمي و المحلي					
55.	يزود الطلبة المتدربين بما يحتاجونه من الارشاد الاكاديمي والمهني والاستشارات					
56.	اتخاذ الاجراءات التصحيحية في حال وجود شكاوى متكررة من الطلبة المتدربين					
57.	قياس رضا الطلبة المتدربين بشكل دوري					
المجال السادس : التطوير المستمر						
58.	يحرص المعهد على تطوير التخصصات المهنية عن طريق الاطلاع على التجارب العالمية في هذا المجال					
59.	يقوم المعهد بتطوير الاختبارات التي يتم عقدها للتخصصات المهنية المختلفة					
60.	يعمل المعهد على تطوير مهارات أعضاء الهيئة التدريسية من خلال الحاقهم بدورات تدريبية					
61.	يعمل المعهد على تطوير المباني من خلال عمليات الصيانة المباشرة					
62.	يقوم المعهد بتحديث محتويات المكتبة بما يتناسب مع التطورات في التدريب المهني					
63.	يحرص المعهد على تطوير مهارات الطلبة المتدربين المهنية بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل					

ملحق (4)

كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الاوسط



جامعة الشرق الأوسط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY

Faculty of Educational Sciences

كلية العلوم التربوية

ك.ع.ت/خ/1/5
التاريخ: 2016/10/01

مدير مؤسسة التدريب المهني المحترم

يقوم الطالب " وائل طه احمد الراعوش " بإجراء دراسة ميدانية بعنوان: " درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية " استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بتسهيل مهمة تطبيق الباحث لاداء الدراسة وذلك من أجل الإسهام في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة تهم التربية والتعليم .

ونحن إذ نشكر عطوفتكم على كل تعاون واهتمام تقدمونه في هذا الشأن، فإننا نؤكد بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث ستبقى سرية، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

عميد كلية العلوم التربوية

أ.د.عبد الحافظ سلامة



نسخة: الصادر الخارجي



هاتف: +9626 4790222 فاكس: +9626 4129613 ص.ب. 383، عمان 11831، الأردن

Tel: +9626 4790222 Fax: +9626 4129613 P.O. Box 383, Amman 11831, Jordan

e-mail: info@meu.edu.jo website: www.meu.edu.jo

ملحق (5)

كتاب تسهيل مهمة من مؤسسة التدريب المهني/ إقليم الوسط



الرقم : ٤٤٧٤ / ٤٨١
التاريخ : ١١/٧/٢٠١٦
الموافق : ١١/٧/٢٠١٦

السيد مدير معهد التدريب المهني / الاختبارات
السيد مدير معهد التدريب المهني / ياجوز
السيد مدير معهد التدريب المهني / عين الباشا - كور
السيدة مديره معهد التدريب المهني / عين الباشا - اناث
السيد مدير معهد ماديا للتدريب السياحي والفندقي
السيدة مديره معهد التدريب المهني / ماديا - اناث
السيد مدير معهد التدريب المهني / القويسمة

الموضوع : الدراسات

ارجو التكرم بتسهيل مهمة السيد وائل طه احمد الراعوش باجراء دراسة ميدانية بعنوان "درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الاردن من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية".
لأجراء انكم لطفاً.



واقبلوا الاحترام،،،

مدير مديرية إقليم الوسط
المهندس / ابراهيم قطاش

مدير مديرية
التدريب المهني / إقليم الوسط

نسخة / الملف
نسخة / الملف العام

"معاً على طريق الاندماج والتميز"

(4895619) - فاكس (4884144) - هاتف - عمان - الأردن - ماركا/ التطوير الحضري
Vtc.middle-dir@vtc.gov.jo / البريد الإلكتروني :



مؤسسة التدريب المهني مديرية إقليم الوسط

الرقم : ٢٥٥٦ / ٤ / ١
التاريخ : ٢٠١٦ / ١١ / ٨ م
الموافق : ١٤٣٨ / ٩ / ١ هـ

السادة / مدير معهد التدريب المهني / الاختبارات والتدريب
/ مدير معهد التدريب المهني / ياجوز
/ مدير معهد التدريب المهني / عين الباشا - ذكور
/ مديرة معهد التدريب المهني / عين الباشا - إناث
/ مدير معهد مادبا للتدريب السياحي والفندقي
/ مديرة معهد التدريب المهني / مادبا - إناث
/ مدير معهد التدريب المهني / القويسمة
/ مدير معهد التدريب المهني / ماركا السياحي
/ مدير معهد التدريب المهني / السلط الحرفي
/ مدير معهد التدريب المهني / السلط الفندقي

الموضوع : الدراسات

لاحقاً لكتابنا رقم ٢٤٧٤/٤/١ تاريخ ٢٠١٦/١١/٢ م ، بخصوص الموضوع أعلاه .

أرجو التكرم بتسهيل مهمة السيد وائل طه أحمد الراعوش بإجراء دراسة ميدانية بعنوان (درجة

تطبيق معايير الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

واقبلوا الاحترام ،،،



مدير مديرية / إقليم الوسط
المهندس / إبراهيم قطاش

نسخة / الملف العام
نسخة / الملف