



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من
وجهة نظر موظفيها وتطلعاتهم نحو ممارسة مثلى للجودة

سهير حسين إسماعيل الشيوخى

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1435هـ - 2014 م

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من
وجهة نظر موظفيها وتطلعاتهم نحو ممارسة مثلى للجودة

إعداد الطالبة

سهير حسين إسماعيل الشيوخي

بكالوريوس محاسبة وإدارة أعمال/جامعة لينكولن/الولايات المتحدة
الأمريكية

إشراف الدكتور

محمد عمران

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة
التربوية من كلية العلوم التربوية/ جامعة القدس

القدس - فلسطين

1435هـ - 2014م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
برنامج ماجستير إدارة تربوية

إجازة الرسالة

واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها
وتطلعاتهم نحو ممارسة مثلى للجودة .

اسم الطالبة : سهير حسين إسماعيل الشيوخي
الرقم الجامعي: 21011437

المشرف : الدكتور محمد عمران

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2014/12/10 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:-

- | | | |
|-------------------------|-------------------|---------------|
| 1. رئيس لجنة المناقشة : | د. محمد عمران | التوقيع:..... |
| 2. ممتحناً داخلياً : | د. محمد شعيبات | التوقيع:..... |
| 3. ممتحناً خارجياً : | د. أميرة الريماوي | التوقيع:..... |

القدس - فلسطين

1435هـ-2014 م

الإهداء

إلى روح والدي المحامي الدكتور حسين الشيوخى الذى زرع فى أعماقى شجرة زيتون، ما انفكت تتوق لمزيد من العطاء والإنجاز.

إلى روح والدتى المربية هيام ناصر الدين التى سقت الشجرة فى داخلى، فاينعت وازدادت اخضراراً بفضل حرصها وعنايتها.

إلى زوجى المهندس عفيف، الذى يمدنى بالتشجيع والتحفيز ويرى فى أى نجاح أحققه، أنه نجاح شخصي له.

إلى بناتى سيلينا، نادين، مرح، إلى ابني علي، لعلى أكون شاهداً يوماً على تنويع كل منهم جهده ومثابرته بالتفوق.

الباحثة

إقرار:

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو جزءاً منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

الإسم : سهير حسين إسماعيل الشيوخي

التوقيع :

التاريخ :

الشكر والتقدير

بعد شكر الله سبحانه وتعالى الذي منّ عليّ بإنهاء هذه الدراسة، أتقدم بجزيل شكري وخالص تقديري واحترامي إلى الأستاذ الدكتور محمد عمران، الذي أشرف على هذه الرسالة، وقدم لي النصّح والإرشاد وواكب مراحلها موجهاً ومصوباً ومشجعاً، والشكر موصول لعضوي لجنة النقاش الدكتورة أميرة الريماوي والدكتور محمد شعيبات.

فالملاحظات والآراء التي قدموها ستغني وتعمق الرسالة بكل تأكيد، كما أشكر الدكتور حسن عبدالله على تدخلاته اللغوية.

وأشكر زملائي وزميلاتي في الكلية العصرية الجامعية كل باسمه، فقد كانوا بالنسبة إليّ فريق دعم واسناد أعتز به ما حييت.

الباحثة

سهير الشيوخي

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها وتطلعاتهم نحو ممارسة مثلى للجودة .

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وقد تكونَ مجتمع الدراسة من جميع موظفي كليات التعليم التقني الفلسطيني حسب احصائيات وزارة التعليم العالي الفلسطينية للعام 2013/2012 . ويبلغ عددها 18 كلية تقنية، وعدد الموظفين 1440 حسب الدليل الاحصائي للوزارة. وتكونت عينة الدراسة الكلية ما نسبته (15%) من المجتمع الأصلي للدراسة، حيث قامت الباحثة باختيار العينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية، حيث تكونت عينة الدراسة الكلية (216) موظفاً وموظفة من مجتمع الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء إستبانه من جزئين، الجزء الأول لقياس واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها بلغ عدد فقراتها (42) فقره موزعة على ستة مجالات من مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:- تهيئة مناخ العمل في الكلية لتطبيق الجودة الشاملة، التخطيط لتطبيق الجودة الشاملة، تنظيم الجودة الشاملة، التنفيذ لتطبيق الجودة الشاملة، تقويم الجودة الشاملة، قيادة دورة تحسين الأداء. والجزء الثاني لقياس تطلعات الموظفين نحو ممارسه مثلى للجوده بلغ عدد فقراتها (20) فقره.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتيه: ان مجالات واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التعليم التقني الفلسطينية من وجهة نظر موظفيها، جاءت بدرجة متوسطه بمتوسط حسابي (3.17)، وانحراف معياري مقداره (0.81) أعلاها "مجال التخطيط لتطبيق الجودة الشاملة، وأقلها مجال تهيئة مناخ العمل في الكلية لتطبيق الجودة الشاملة". وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة لموظفي كليات التعليم التقني الفلسطينية تعزى لمتغير السمة الإعتبارية، بينما وجدت الفروق لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات، ومتغير تلقى دورات تدريبية في الجودة لصالح الذين تلقوا دورات تدريبية، ومتغير المؤهل العلمي لصالح الموظفين الحاصلين على بكالوريوس.

وبالنسبة متوسطات تطلعات موظفي كليات التعليم التقني الفلسطينية نحو ممارسة مثلى للجودة كان بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.25)، وبانحراف معياري مقداره (0.92). كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تطلعات موظفي كليات التعليم التقني الفلسطينية نحو ممارسة مثلى للجودة لمتغير الجنس السمة الاعتبارية، ومتغير الخبرة، ومتغير المؤهل العلمي، وبينما وجدت فروق لمتغير تلقي دورات تدريبية في الجودة لصالح الذين تلقوا دورات تدريبية.

في ضوء النتائج خرجت الدراسة بعدد من توصيات أهمها: تعزيز دور الموظفين والإدارة في كليات التعليم التقني لوضع وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ترسيخ التوعية والتدريب على إدارة الجودة والنوعية للموظفين، تبادل الخبرات والمعرفة في إدارة الجودة بين الكليات الخاصة والعامة بهدف تعزيز ثقافة الجودة والنوعية.

The Reality of Application of Total Quality Management in the Faculties of Palestinian Technical Colleges from the View Point of Employees and their Aspirations Towards Best Practice for Quality.

Researcher: Suheir Shyoukhie

Supervisor: Dr. Mohammad Omran

Abstract

This study aimed to find out the status of implementing the total quality management in the faculties of technical education in Palestine, from the view point of its employees along with their vision towards best practices of optimal quality.

The researcher used the descriptive approach, whereas the population of the study consisted of all the technical colleges employees (18) colleges according to statistics from the Palestinian ministry of higher education for the year 2012/2013 with a total number of (1440) employees; a stratified random sample of 15% was chosen (216)employee .

To achieve the objectives of the study, a questionnaire of two parts were developed; the first part consisted of (42) items was to measure the status of implementing of total quality management distributed over the six domains of study: - Availability of work environment of TQM, Planning to implement TQM, Organization of TQM, Execution for the application of TQM, Evaluation of the TQM, Leadership of cycle performance. The second part of the questionnaire consisted of (20) items was developed to decipher the aspiration and vision of the staff about the best practices of TQM. Validity and reliability parameters of the study were verified by appropriate statistical methods.

The researcher found that the result of the study sample for the areas of actual implementation of TQM in Palestinian technical colleges, from the view point of the employee were estimated in the middle range with a mean of (3.17) and a standard division of (3.81) .The highest is related to the field Planning to implement TQM, and the lowest was to the field availability of work of TQM. There were no statistically significant differences due to the variable official status, while differences were found in the gender variable In favor of the male; Experience variable was in favor of who has experience of more than 10 years, Receiving training course variable was in favor of who received training courses, while qualification variable was in favor of employees who held a bachelor's degree.

As for the areas of actual aspirations faculties staff of technical education about optimal practice of TQM it was found to be moderate with a mean of (3.25) with a standard deviation of (0.92) ; The study shows that there were no statistically significant differences due to variables Gender, Official status, Experience, and Qualifications, while the

differences were found in variable “Receiving training courses” in the favor of those who received training courses.

The researcher recommends to strengthen the role of the staff for implementing TQM; holding training courses on TQM; exchange experience and knowledge in TQM between colleges to promote a culture of kind and quality.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

يعتبر التعليم التقني من المجالات المهمة في عمليه صقل المعرفة العلميه والعملية لدى الطلبة، حيث يفتح أمامهم مجال المعرفة العلمية نظرياً وعملياً، الأمر الذي يمكنهم من الالتحاق بسوق العمل، مؤهلين ومزودين بالكفاءة والتدريب اللازمين. ومن هذا المنطلق تعتبر الجودة والنوعية في التعليم التقني من أهم الوسائل والضوابط التي تؤدي إلى تحقيق الطلبة تحصيلاً علمياً وتدريباً عملياً يمكنهم من خدمة مجتمعهم والإسهام في التنمية المجتمعية والاقتصادية.

وقد تعاظمت أهمية التعليم التقني وازدادت الضرورة إليه في المجتمع الفلسطيني لأسباب عدة من أهمها تحقيق الاحتياجات البشرية الأساسية للمعرفة، والحفاظ على التطوير الشامل وتسريعه. ويوفر الاحتياجات الضرورية للأيدي العاملة الماهرة للقطاعات الاقتصادية الصناعية وغير الرسمية، وتطوير المعرفة والمهارات والقدرات الإنتاجية للقوى العاملة، فيما يؤثر على الرفاه الاجتماعي من خلال تأثيره على الصحة، ويساعد في زيادة ربحية الاستثمارات الأخرى الاجتماعية والمادية. (أبو سليم، 2006) .

وتعتبر الجودة أحد فروع علوم الإدارة الحديثة المهمة ويعود تاريخ نشأتها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، وبالتحديد في اليابان، حيث طبقت أسس الجودة على الصناعة، فأحدثت نقلة تطويرية هائلة، تلتها الولايات المتحدة في الخمسينيات من القرن الماضي، ثم بدأ المفهوم يتوسع وصولاً إلى جميع المهن وأنشطة الحياة كافة في جميع انحاء العالم ومنها التعليم. (الفتلاوي، 2008).

ويشمل نظام إدارة الجودة الشاملة مكونات النظام الإداري كافة في أية مؤسسة، بما يستند إليه من أسس فلسفية وإجتماعية وإقتصادية وعلمية وتكنولوجية ومعلوماتية. ولا يقتصر نظام إدارة الجودة الشاملة على تطوير معايير الأداء للحصول على شهادة الايزو التي قد تناسب المصانع والشركات والبنوك، وإنما يتجاوزها إلى تطوير عملية التعليم والتعلم. وبالتالي فإن محاولة إقحام هذه المعايير ليتم تطبيقها في القطاع التربوي، من شأنها أن تعمل على تشويه طبيعة هذا النظام الإداري، اذا لم يتم مراعاة خصوصية العملية التعليمية. حيث ان التركيز لدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من المفروض أن يكون على المخرجات المتمثلة في جودة المنتجات أو السلع، في حين ان التركيز لدى تطبيق هذا النظام في القطاع التربوي، يجب ان ينصب على المدخلات والعمليات. وبكلمات أخرى فإن التركيز ينبغي أن يذهب على تحسين أداء المعلمين وتحسين اداء الطلبة وتطوير البرامج والخطط الدراسية وتحسين عمليات التقويم التربوي. (الخطيب، الخطيب، 2006).

إن إدارة الجودة الشاملة تعني تغيير المعتقدات والقيم الثقافية السائدة، من خلال إثارة الرغبة ودمج جميع الأفراد قيادة وعاملين وتوجيههم نحو أداء العمل بشكل صحيح ومثالي، بالاستفادة من القدرات والمواهب الكامنة لديهم، حيث تعتبر المنظمات والمؤسسات أن جودة المنتج أو الخدمة هو ما يؤدي إلى التميز وهي طريقة فعالة لإنجاز الأعمال (الصليبي، 2007).

وعليه فإن لتطبيق إدارة الجودة في التعليم التقني أهميه تتمثل فيما يلي :تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية من حيث طريقة العمل وطريقة الأداء و المعلومات والعاملين والأهداف والقدرة على مواجهة التغيرات العالمية المتسارعة، لأنها تستطيع التعامل مع الظروف المتغيرة بصورة ايجابية لما تتميز به من مرونة. إضافة على تعمل على إشباع إحتياجات من خلال ما تقدمه من

خدمات تعليمية، تتلاءم مع أي تغيير في الاحتياجات والرغبات ما يؤدي إلى تحقيق الرضا. وهذا يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين لأنها تأخذ بمفهوم العمل الجماعي (اليحيوي، 2002).

ولذلك فإن جودة التعليم التقني تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع. وأن تحقيق هذا يتطلب توجيه الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل إيجاد ظروف مواتية للإبداع والإبتكار لضمان تلبية المنهج التعليمي للمتطلبات التي تهئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لتحقيقه (الجسر، 2004).

وبات معروفاً أن دولاً غربية وأخرى عربية وأسيوية، قد أولت اهتماماً بالتعليم التقني، بعضها تنبه له بشكل مبكر، وبعض آخر حاول الاستفادة من تجارب الآخرين، حيث لا يمكن أن نتصور التنمية الاقتصادية والبشرية في ألمانيا أو الولايات المتحدة أو اليابان بمعزل عن التعليم المهني والتقني الذي تم ملاءمته مع حاجات السوق، ولا يمكن بالتالي أن نفهم النهضة الاقتصادية في الصين أو الهند بمنأى عن التطور في مؤسسات التعليم التقني التي ما انفكت تقدم لهذه المجتمعات الكوادر الجاهزة للإنخراط في العمل والبناء في المرافق الإنتاجية والصحية والإدارية كافة (اللحام، 2012).

إن اشد الأضرار التي لحقت بالتعليم التقني في البلدان العربية ومن ضمنها فلسطين _ تلك النظرة المجتمعية الدونية لهذا النوع من التعليم، انطلاقاً من مفاهيم إجتماعية وأكاديمية خاطئة سائدة، تعطي الأولوية للتعليم للأكاديمي، على اعتبار انه صاحب القيمة العلمية والمجتمعية والإعتبارية العليا، وأن المهني هو ساحة الطلبة ذوي الإمكانيات الأقل، أو الذين سدت في وجوههم أبواب الجامعات الأكاديمية. وقد أسهمت هذه النظرة الدونية في تأخير التحاق البلدان العربية في ركب الدول المتقدمة التي استثمرت التعليم المهني والتقني وجعلت منه روافع مهمة للاقتصاد والتنمية، مع أننا شهدنا في فلسطين ولادة المؤسسات التقنية منذ عقود، إلا أن ذلك لم يشكل ظاهرة واضحة المعالم والتوجهات، مع اعترافنا بحدوث ثغرات في العقديين الأخيرين في جدار الفهم الخاطئ، لكن ما تحقق ما زال قاصراً على بلورة فلسفة تعليمية شمولية، ترتبط بفلسفة تنموية لها قواعدها وأصولها وأبعادها (جويلس، 2012).

وفيما يتبوأ التعليم في فلسطين مكانة متميزة في البيئة الحضارية للمجتمع الفلسطيني، وتعتبر المؤسسات التعليمية الفلسطينية فنية وفق المعايير الدولية. كما أنها تشكل مصدراً رئيساً لرشد أسواق العمل المحلية والعربية والدولية بالكوادر البشرية المؤهلة التي أسهمت في تنميتها الاقتصادية بشكل واضح. حيث أن التعليم التقني في فلسطين يشكل مفصلاً في بنية نظم التعليم العالي في فلسطين، وقد أصبحت الكليات ومعاهد التدريب بمثابة شبكة من المؤسسات التي تدعم إنتاج القدرات لتحقيق التنمية (البنك الدولي، 2003).

وقد أدركت وزارة التعليم العالي أهمية جودة ونوعية التعليم الذي يجب أن تقدمه مؤسسات التعليم العالي في فلسطين، واعتبرت أن تحقيق الجودة العالية واجب علمي ووطني حيوي، فشرعت القوانين والأنظمة والتعليمات التي تنظم عمل مؤسسات التعليم العالي وتحدد رسالتها وأهدافها وآلياتها التنفيذية ونوعية أدائها وجودته بما ينسجم والإستراتيجية الوطنية ويساعد في تطوير البحث العلمي وتحقيق التنمية المجتمعية والإقتصادية (هيئة الاعتماد والجودة الفلسطينية، 2010).

إن إدراك أهمية الجودة والنوعية في التعليم التقني، من المفروض ان يتم ابتداءً من أقطاب القائمين على هذا المجال أنفسهم، مروراً بالمؤسسات والأفراد ذوي الاهتمام خاصة العاملين في مجال التعليم التقني، من شأن ذلك أن يشكل أسساً قوية متينة لتأسيس لمفاهيم جديدة عصرية، تضع هذا النوع من التعليم في موقعه وسياقه الصحيح، ليغدو رافداً جدياً للتنمية، في إطار التغيير الحقيقي في النظرة، ووصولاً إلى المجتمع بشكل عام. لذلك فإن قياس إدراك مستوى فهم واستيعاب وتطلعات العاملين في هذا المجال للجودة، سيسهم في كشف القصور، بغية التشخيص الذي هو أحد أهم خطوات العلاج، لعلنا نصوب ونصح ونمضي قدماً على طريق التنمية والبناء، لا سيما وأننا نعيش في مجتمع يعاني يرزخ تحت ممارسات وإجراءات احتلال، يسعى بكل إمكاناته لاحتجاز تطورنا، وجعلنا ملحقين تلقائياً بعجلته الإقتصادية، لكي يقطع الطريق علينا ويحول دون وضع أساسات دولتنا المستقبلية، التي يجب أن يشكل التعليم التقني أحد مكوناتها المهمة.