درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز تدريب مهني اربد وعلاقتها ببعض المتغيرات

د.بلال محمد المومني

أ.محمد عمر المومني

جامعة البلقاء التطبيقية– الاردن

❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁❁

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز تدريب مهني اربد التابعة لمؤسسة التدريب المهني وعلاقتها ببعض المتغيرات كالجنس وسنوات الخبرة والعمر،وقد تكونت عينة الدراسة من (61) عضوا من أعضاء الهيئة التدريسية في المراكز،حيث قام الباحثان بتبني مقياس إدارة الجودة الشاملة من إعداد علاونه (2004)،وقد توصلت نتائج الدراسة بعد إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز تدريب مهني اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المراكز تعزى لمتغير سنوات الخبرة، كما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المراكز تعزى لمتغير العمر.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة ، مؤسسة التدريب المهني.

Abstract:

This study aimed to identify the degree of the application of the overall quality management in the centers of irbid vocational training which affiliated to the institution of vocational training and it's relationship with some variables such as, the gender, years of experience and age. The sample of study consisted of (61) member of the members of teaching state at the centers. Where the researchers adopted the scale of overall quality management prepared by (alalawneh,2004), the results of study showed after the necessary statistical treatments the absence of statistically significant differences at the level of significance (α=0.05) in the degree of application of principles of overall quality management in the centers of irbid vocational training in the views of it's teaching state members attributed to the gender variable, in addition to the absence of statistically significant differences at the level of significance (α=0.05) in the degree of application of principles of overall quality management in the centers at tribute for the years of experience variable, the results also showed the absence of statistically significant differences at the level of significance (α=0.05) in the degree of application of principles of the overall quality management in the centers at rebutted to the variable of age.

The keywords: overall quality management, institution of v ocational education.

مقدمة

تواجه مؤسسات التعليم في الوقت الراهن ضغوطا وتحديات تتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة، والتطور الكبير في نظم الاتصالات ووسائلها، والثورة المعلوماتية والتكنولوجية، والتغيرات المفاجئة والسريعة في طبيعة المهن في السوق بسبب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.(بن عيشي،2014:380) حيث حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة ، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (احمد ،2003 :9)

وتعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات الإنسانية العاملة إذ إن هذه المرتكزات من شانها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يرتكز إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقيا في مختلف المنظمات ، إذ يشير إلى البناءات الفكرية الفلسفية التي يستند إليها الجانب العملي في التطبيق وقد تباينت آراء المفكرين والأكاديميين في شأن تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لا زالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتتمثل هذه المنطلقات الفكرية بالتركيز على العميل ، وإدارة القوى البشرية والمشاركة والتحفيز ونظام المعلومات والتغذية الراجعة والعلاقة بالموردين وتوكيد الجودة والتحسين المستمر والتزام الإدارة العليا والقرارات المبنية على الحقائق والوقاية من الأخطاء وإدارة الجودة استراتيجيا والمناخ التنظيمي وإدارة العمليات وتصميم المنتج (حمود، 2000: 98-103).

حيث تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم الإدارية التي استحوذت على الاهتمام الكبير من قبل المديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين كإحدى الأنماط الإدارية السائدة المرغوبة في الفترة الحالية، وقد وصفت بأنها الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب، إذ أنه نتيجة للنجاح الذي حققته في مجال التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية ونتيجة التطورات الحاصلة في العديد من المنظمات الإنتاجية والخدمية الأمر الذي أدى إلى اهتمام المؤسسات التعليمية بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي.(بن عيشي،2014:380)

فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات (علام ، 2003: 105)

وتشير الجودة الشاملة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (Taylor and Bogdan, 1997:10).

فالاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لا يعني أننا نخطط لجعل المؤسسات التعليمية منشات تجارية أو صناعية تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو تطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج ، وسعيا إلى مضاعفة إفادة المستفيد الأول من كافة الجهود التعليمية وهو المجتمع

بكل مؤسساته ، وجماعاته وأفراده في مجال التعليم ، ما أحوجنا أن نطلق شرارة المنافسة من اجل تحقيق أفضل نتائج منتج يرضي الجهود التعليمية (احمد ، 2003: 10).

إن بؤرة تركيز إدارة الجودة الشاملة في التعليم تنصب أساسا في مجال تقويم المؤسسة التربوية بقصد تطويره وتحسينه ، باعتبار هذا الأسلوب احد الأساليب الحديثة المستخدم في تقويم المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم يعود بالنفع على المؤسسات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف المؤسسة التربوية ورسالتها ويرفع معنويات العاملين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخا منتجا (الموسوي،2003 : 92-93)

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

يمكن إبراز المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة في ما يلي:

ا- التزام الإدارة العليا بالجودة: إن من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو مبدأ قيام إدارة المؤسسة بتنفيذ و دعم إدارة الجودة الشاملة، لأنه في ظل غياب هذا الدعم تصبح الجودة مجرد شعار، وكذلك من الضروري إدراك الإدارة العليا والعاملين بها لما ستحققه عملية التطبيق من حيث الترشيد وزيادة الأرباح .

إن تبني الإدارة العليا وحماسها لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ودعم تطبيقها، يعتبر حجر الأساس في نجاح المنظمة، ونجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، كما أن ذلك يسمح بمكافأة العاملين على بلوغ الامتياز في مستوى جودة المنتج/الخدمة (عليمات،2004:115)

ب- التركيز على العميل: إن رضا الجمهور هو الهدف الأساسي لأي منظمة سواءً في القطاع العام أو الخاص، و نجاح المنظمات يعتمد على مدى قناعتها وإدراكها لأهمية تقديم الخدمات/المنتجات بكفاءة وفعالية عالية، حيث تقود رغبات العميل نظام إدارة الجودة الشاملة بالمنظمة، فيتم التعرف على الخصائص التي يرغب بها العملاء من مرحلة التصميم إلى مرحلة الخدمات ما بعد البيع، ويتفاوت القصد بالعميل حسب المؤسسة. كما انه يجب التمييز بين الزبون الداخلي (الطالب، المدرس، الإدارة، كل العاملين) والزبون الخارجي وهو الشخص أو الأشخاص أو الجهة أو المنتج الذي يستفيد في نهاية الأمر من الخدمة بشكل مباشر أو غير مباشر وهو الحكم الأخير للجودة.(بن عيشي،2014:382)

ج- التحسين المستمر: لا بد من التخطيط المستمر لتحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة بشكل يساعد الإدارة على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والعمل على وصول الإدارة إلى أهدافها و توجد خطوتان يجب اتخاذهما للسير في عملية التحسين المستمر للجودة:- أن يكون لدى كل مدير فكرة عن كيفية إدارة المنظمة من حيث تعبئة الطاقات التنظيمية تجاه أغراض محددة، واستخدام الوقت والموارد بفعالية.- التأكد من أن معايير اتخاذ القرارات ووضع الأولويات تتعلق بالمنظمة من حيث الأغراض، الأهداف، والخطط الإستراتيجية والتشغيلية شاكر،2003:126)

د-تدريب العاملين على إدارة الجودة الشاملة: يتطلب نجاح إدارة الجودة الشاملة الاهتمام بتزويد الأفراد العاملين بالمهارات والقدرات اللازمة لتطبيقها ونجاحها، ويمكن أن يتخذ التدريب عدة أشكال من أهمها الندوات و ورشات العمل، وللتدريب مكانة مهمة في إنجاح عملية تطبيق إدارة الجودة حيث يساعد على تحقيق الأهداف التالية :

- تزويد الأفراد بمعلومات متجددة عن طبيعة الأعمال والأساليب.
- إعطاء الأفراد الفرص الكافية لتطبيق هذه المعلومات والمهارات. (بن عيشي،2014:382)

هـ- مشاركة العاملين: ينظر للمشاركة على أنها عملية تفاعل الأفراد مع جماعات العمل في التنظيم، وبطريقة تمكّن هؤلاء الأفراد من تعبئة الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وتحظى عملية المشاركة من قبل العاملين في عمليات اتخاذ القرارات بأهمية كبيرة نظراً لمساهمتها في تحقيق الأهداف، لأن القرار يتم اتخاذه بشكل جماعي، ومن ثم تكون له القدرة على إيجاد الحلول المثالية للمشكلات القائمة، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة مشاركة ذات مستوى عالٍ من جميع الأفراد العاملين وبمختلف المستويات الإدارية، حيث يجب على الإدارة الاستجابة لاقتراحات وأراء العاملين الإيجابية، لأن مشاركتهم تؤدي أيضاً إلى رفع الروح المعنوية و تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم زيادة مستوى الانتماء والولاء للمنظمة، و رفع مستوى الأداء (الطائي والعبادي،2005:118)

و- اتخاذ القرارات على أساس الحقائق والوقائع الفعلية: القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار. وتتميز المؤسسات المطبقة لنظام إدارة الجودة الشاملة بأن قراراتها الإستراتيجية أو الوظيفية أو التشغيلية مبنية على حقائق ومعلومات صحيحة وجديدة ودقيقة، لا على التكهنات الفردية أو التوقعات المبنية على الآراء الشخصية (أبو نبعه ومسعد،2000:28).

أهمية الجودة الشاملة في التعليم:

إن تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية التي يواجهها العالم المعاصر جعلت نظام الجودة الشاملة الحل الأمثل لمواجهة مشكلاته الإنتاجية، و لقد أثبت هذا الأسلوب جدارته، لذلك أصبحت كافة مؤسسات العالم اليوم بما فيها المؤسسات التعليمية أحوج ما تكون إلى الارتقاء بالإنتاجية و تحسين الجودة لمواجهة هذه التحديات و التغيرات التي تسير في سباق البقاء للأفضل، و عليه يمكن إيجاز مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم، و منها(نشوان،2004:86)

- ضبط و تطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار و تحديد المسؤوليات بدقة.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية و العقلية و الاجتماعية و النفسية و الروحية.
- زيادة كفايات الإداريين و المعلمين و العاملين بالمؤسسات التعليمية و رفع مستوى أدائهم.
- زيادة الثقة و التعاون بين المؤسسات التعليمية و المجتمع.
- توفير جو من التفاهم و التعاون و العلاقات الإنسانية بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية، مهما كان حجمها و نوعها.
- زيادة الوعي و الانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب و المجتمع المحلي.
- الترابط و التكامل بين جميع الإداريين و العاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
- تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام و التقدير المحلي و الاعتراف العالمي.
- خلق بيئة تدعم و تحافظ على التطوير المستمر، و إشراك جميع العاملين في التطوير.
- التزام كل طرف من أطراف العملية التعليمية بالنظام الموجود.
- وجود نظام شامل و مدروس سينعكس ايجابيا على سلوك الطلاب، و تحقيق التنافس الشريف بينهم.
- التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.

ومن هنا فان البحث الحالي يهدف إلى تحديد مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد باعتباره أسلوبا إداريا حديثا.

مشكلة الدراسة:

لقد تحددت مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد والتابعة لمؤسسة التدريب المهني كما يدركها أعضاء هيئة التدريس فيها من خلال مجالات الدراسة الأربعة وهي (تهيئة متطلبات الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية التعلمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع) وبالأخص فقد انحصرت مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة التالية :

ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية التعليمية؟

هل تختلف درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية التعليمية باختلاف متغيرات الجنس، وسنوات الخبرة ، والعمر.

أهداف الدراسة :

وقد هدفت هذه الدراسة وبالتحديد إلى التعرف على الأمور الآتية :

ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية التعليمية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في المراكز كما يراها أعضاء هيئة التدريس .

مقارنة مستويات إدراك أفراد عينة الدراسة لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد وفقا للمتغيرات الآتية : الجنس ، سنوات الخبرة و العمر.

تزويد المهتمين والقائمين على شأن مراكز التدريب المهني في محافظة اربد بمبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة بالمراكز للعمل على تعزيزها وتطويرها .

فرضيات الدراسة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الحكومية، بيئة لم يسبق أن تمت دراستها إذ تفتقر المكتبات الأردنية لمثل هذه الدراسات حيث تعد على حد علم الباحث الأولى من نوعها في المؤسسات الأردنية عموما ومؤسسة التدريب المهني خصوصا ، وبالتحديد فان هذه الدراسة تعد مهمة لكل من إدارات المؤسسات والباحثين في هذا المجال ، ويتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها – اعتمادا على نتائج هذه الدراسة– أن تساعد إدارات المؤسسات في حالة تطبيقها على

إلقاء الأهمية للمؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم المهني ، وكما يأمل الباحثان أن تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.

حدود الدراسة :

تقتصر هذه الدراسة على أعضاء الهيئة التدريسية التعليمية في مراكز التدريب المهني التابعة لمؤسسة التدريب المهني في محافظة اربد خلال الفصل الدراسي الأول من العام 2014 / 2015 .

مصطلحات الدراسة :

1- إدارة الجودة الشاملة :

يعرفها هيكسون ولوفليس (Hixon and lovelace,1992,p6) بأنها عملية إستراتيجية إدارية تستند على مجموعة من القيم تستمد طاقتها من المعلومات، وبما يمكنها من توظيف إمكانات العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية استثمارا إبداعيا، يضمن تحقيق التحسين المستمر للعملية التعليمية.

ويعرفها النجار (1999: 73)هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي فعالية تُحقّق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها.

ويعرفها عشيبه(2000،12) بأنها "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم المنتجات والخدمات لإرضاء الزبون الداخلي والخارجي وتلبي توقعاته الضمنية والمعلنة.

وقد عرفها راضي (2006 :13) بأنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ منهجاً أو نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل تلك التغيرات الفكر، والسلوك، القيم, المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية؛ للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات.

ويعرفها جوده(2006،22) أنها فلسفة إدارية تشمل جميع أنشطة المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق حاجات ورغبات الزبائن فضلا عن تحقيق أهداف المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق حاجات و رغبات الزبائن فضلا عن تحقيق أهداف المنظمة بأقل كلفة ممكنة من خلال الاستخدام السليم لطاقات العاملين في المنظمة من أجل تحقيق التحسين المستمر في أدائها.

ويعرفها أيضا مجيد والزيادات(2008،92) بأنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين المنتج التعليمي، بما يتناسب مع رغبات المستفيدين ومع قدراتهم وسماتهم المختلفة

وتعرفها العيدروس(2012،3) بأنها الإجراءات المنظمة في الإدارة والتقييم للوصول إلى أعلى مستوى في الإتقان. وهذا يعني الارتقاء بمستوى جودة الأداء.

أما التعريف الإجرائي فهو مدى استجابة أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس إدارة الجودة الشاملة المستخدم في الدراسة.

2- مؤسسة التدريب المهني:

هي مؤسسة تقوم بتقديم خدماتها لكافة المواطنين بغض النظر عن مستواهم التعليمي من مبدأ التعليم المستمر مدى الحياة سواء في برامج الإعداد المهني بكافة مستوياتها المهنية أو برامج رفع الكفاءة لرفع كفاءة العمال الممارسين في سوق العمل ، كما تقوم المؤسسة بتقديم خدمات التدريب والاستشارات في مجال السلامة والصحة المهنية للحد من الحوادث في مواقع وتدريب المدربين

والمشرفين في النواحي المسلكية والإدارية وتطوير عمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتنظيم سوق العمل الأردني.(مؤسسة التدريب المهني،2015).

الدراسات السابقة :

فيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة والتي تناولت موضوع الدراسة الحالية وهي:

1) دراسة الشرقاوي (2003)

والتي هدفت إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وواقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العامة بمصر . وأشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في مصر وأكدت على الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور المدرسية .

2) دراسة الموسوي(2003)

والتي هدفت إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

3) دراسة جويلى (2002)

والتي هدفت إلى الكشف عن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم ومعرفة المبررات التي تستدعي تطبيق الجودة في النظام التعليمي ومن اجل تحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم متطلبات تحقيق الجودة تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة والتركيز على المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز على المخرجات و التأكيد على التحسين المستمر والتغذية الراجعة.

4) دراسة جونسين (Johannsen ,2000)

والتي هدفت إلى التعرف إلى التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظريا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة .

5) دراسة الزامل (2000)

والتي هدفت إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها ومن اجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي حيث قام الباحث ببناء استبانه وزعت على 161 منظمة تطبق الجودة الشاملة وقد توصلت الدراسة إلى أن 42% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان ا21,5% منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

6) دراسة أبو نبعه ومسعد (1998)

والتي هدفت إلى التعرف إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومجالات التعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال وتطبيقات الجودة في الجامعات الأجنبية ومجالات تطبيق سلسلة الايزو (9000) في مؤسسات التعليم العالي كما تناولت الدراسة إمكانية تطبيق إدارة

الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية والمعوقات المحتملة في التطبيق وتوصلت الدراسة إلى بناء إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأهلية الأردنية.

7) دراسة واكس وفرانك(Waks and Frank ,1996)

والتي هدفت إلى التعرف على مبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة وناقشت مبادئ واستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الهندسي كما وضعت عدة أدوات وطرق لإدارة الجودة الشاملة مناسبة لفاعلية التعليم واقترحت مقرر تعليمي عن إدارة الجودة الشاملة يتضمن مناقشات وقراءات ودراسة حالة واقتراحات .

8) دراسة موتواني (Motwani,1995)

والتي هدفت إلى التعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم جهود حديثة واتجاهات مستقبلية وتضمنت الدراسة النظرية أربعة اتجاهات للجودة في التعليم وهي :التعريف والإجراءات، والدراسات المعيارية، والنماذج التصورية والتطبيق والتقويم . واشتملت الدراسة على مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي الوعي والالتزام، والتخطيط ، تطبيق البرنامج والتقويم والاتجاهات المستقبلية لتلك النواحي المقترحة.

9) دراسة الكساند وكيلير (Alexande & keeler ,1995)

والتي هدفت إلى التعرف على تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في التربية .حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل المشكلات التربوية ، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة في الصناعة والأعمال وفي المدارس ،واللغة .

10) دراسة علاونه (2004)

والتي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وعلاقتها ببعض المتغيرات كالجنس والتخصص والعمر والكلية والخبرة والمؤهل العلمي،حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية والتي تعزى للمتغيرات السابقة الذكر.

11) دراسة (الدقي، 2006)

التي هدفت إلى الكشف عن واقع تطبيق معايير وركائز إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج كان أهمها وجود اقتناع ورغبة قوية لدى الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مع وجود تدني في درجة الالتزام والدعم لعمليات التحسين والتطوير، وسوء استغلال وتقييم فرص التدريب المتاحة، ووجود نقص في مستوى وعي العاملين حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت في موضوع الدراسة يمكن استخلاص الآتي:

- توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية.
- أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية التعلمية على الاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري لما له من فائدة تعود على المؤسسة والمجتمع على حد سواء.

- ركزت معظم الدراسات السابقة في هذا المجال على واقع إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية المختلفة .
- استفاد الباحثان من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية ، والأدوات العلمية المستخدمة فيها ، والأساليب الإحصائية ، وطرق معالجة المعلومات ، والمراجع الأصلية في هذا المجال .
- معظم الدراسات السابقة تم تطبيقها على مؤسسات تعليمية خارج الأردن وركزت على مدارس وجامعات وهذا ما تميز به البحث الحالي حيث تم تطبيقية على مؤسسة تعليمية حكومية تدريبية وتأهيلية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي المناسب لأهداف هذه الدراسة وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع ومن ثم تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى .

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في مؤسسة التدريب المهني في محافظة اربد وهي : مركز تدريب مهني اربد للذكور ومركز تدريب مهني اربد للإناث وذلك للعام الدراسي 2015/2014 والبالغ عددهم (61) شخصا والجدول التالي يوضح خصائص العينة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1): يوضح خصائص عينة الدراسة على ضوء المتغيرات المستقلة

المتغير		العدد	النسبة
الجنس	ذكر	52	85.2
	أنثى	9	14.8
	المجموع	61	100
الخبرة	اقل من 5سنوات	29	47.5
	من 5-10	19	31.1
	أكثر من 10	13	21.3
	المجموع	61	100
العمر	اقل من 35	25	41
	من 35-45	23	37.7
	أكثر من 45	13	21.3
	المجموع	61	100

أداة الدراسة :

قام الباحثان بتبني مقياس إدارة الجودة الشاملة للموسوي (2003) والذي قام بتعديله علاونه(2004) حيث بلغ عدد فقراته (52) فقرة موزعة على أربع مجالات وهي متطلبات الجودة والمتابعة والتطوير والقوى البشرية واتخاذ القرار.

صدق الأداة :

للتأكد من صدق الاداه فقد قام الباحثان بعرض المقياس على مجموعة من الاساتذه المحكمين وعددهم ستة من أقسام المناهج والتدريس والإدارة التربوية والقياس والتقويم في جامعة اليرموك،حيث أبدا خمسة محكمين منهم رأيهم بمناسبة هذا المقياس لإجراء هذه الدراسة وبذلك تم اعتماده لغايات إجراء الدراسة الحالية. بالإضافة لذلك وللتأكد من صدق الاداه أيضا فقد تم استخراج صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من المقياس ومع الدرجة الكلية للمقياس ونتائج الجدول التالي تبين ذلك :

جدول (2): معاملات الارتباط بيرسون بين مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الرقم	المجال	قيمة معامل الارتباط
1	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	0.91**
2	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	0.94**
3	تطوير القوى البشرية	0.95**
4	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	0.93**

** دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α = 0.01)

ثبات الأداة :

حيث تم التحقق من ثبات الأداة على جميع أفراد عينة الدراسة المؤلفة من (61) عضو تدريسي تعليمي ، فقام الباحثان باستخراج معامل الثبات باستخدام معادلة (كرونباخ ألفا) لتقدير درجة التجانس وانسجام مجالات الدراسة الدرجة الكلية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3): معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للمقياس حسب معادلة ألفا

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
1	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	14	0.90
2	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	14	0.92
3	تطوير القوى البشرية	12	0.93
4	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	10	0.93
#	الدرجة الكلية	52	0.97

كما تم استخرج معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية فبلغ (0.91) ثم باستخدام معادلة سبيرمان_ براون فبلغ معامل الثبات (0.95) وتعتبر معاملات الثبات المستخرجة لهذا المقياس مناسبة وتفي لأغراض الدراسة الحالية.

المعالجة الإحصائية :

لقد تم إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى

(5-1=4) ومن ثم تقسيمه على اكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي(4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي (علاونه،2004)

من 1- 1.80 لا تطبق

اكبر من 1.80- 2.60 تطبق بدرجة قليلة

اكبر من 2.60- 3.40 تطبق بدرجة متوسطة

اكبر من 3.40-4.20 تطبق بدرجة كبيرة

اكبر من 4.20- 5 تطبق بدرجة كبيرة جدا

بالإضافة لذلك فقد تم استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة دلالة الفروق لمتغير الجنس، وكذلك تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمتغيرات سنوات الخبرة والعمر.

نتائج الدراسة:

السؤال الأول والذي ينص على : ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من المجالات التي شملتها الدراسة وكذلك الدرجة الكلية للمجالات مجتمعة والجدول (4) يوضح ذلك:

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة حسب مجالات الدراسة والدرجة الكلية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
	تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.85	0.56	كبيرة
	متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	3.55	0.70	كبيرة
	تطوير القوى البشرية	3.36	0.74	متوسطة
	اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.05	0.83	متوسطة
#	الدرجة الكلية	3.45	0.66	كبيرة

أقصى درجة للاستجابة (5) درجات

يتضح من خلال استعراض نتائج الجدول السابق (4) أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد كانت كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ومجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها فبلغت المتوسطات الحسابية على التوالي (3.85، 3.55) وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة فكانت المتوسطات الحسابية على التوالي (3.36 ، 3.05) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني فقد كانت كبيرة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (3.45) وهذه النتيجة تعني أن مراكز التدريب المهني تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

السؤال الثاني والذي ينص على : هل يختلف مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية باختلاف متغيرات الجنس ، سنوات الخبرة ، و العمر، حيث انبثقت عن هذا السؤال ثلاثة فرضيات وهي كالآتي :

أولا :الفرضية الأولى التي تنص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس . ومن اجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس فقد استخدم اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (5) يوضح ذلك :

جدول (5) : نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الجنس (ن=61)

المجالات	ذكر(ن=52)		أنثى(ن=9)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	3.84	0.59	3.91	0.34	-0.31	0.75
متابعة العملية التعليمية –التعلمية وتطويرها	3.55	0.73	3.55	0.50	0.01	0.98
تطوير القوى البشرية	3.37	0.76	3.31	0.62	0.22	0.82
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	3.03	0.87	2.91	59 .0	0.54	0.59
المجموع	3.46	0.69	3.42	0.46	0.16	0.86

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من خلال استعراض الجدول السابق (5) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير الجنس.

ثانيا :الفرضية الثانية التي تنص على : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن اجل فحص صحة الفرضية السابقة المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (6) يوضح ذلك:

جدول (6): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	0.03	2	0.01	0.04	0.95
	داخل المجموعات	18.94	58	0.32		

	المجموع	18.97	60			
متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها	بين المجموعات	0.92	2	0.46	0.92	0.4
	داخل المجموعات	28.85	58	0.49		
	المجموع	29.78	60			
تطوير القوى البشرية	بين المجموعات	0.78	2	0.39	0.71	0.49
	داخل المجموعات	32.2	58	0.55		
	المجموع	32.99	60			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	1.41	2	0.70	1.01	0.36
	داخل المجموعات	40.29	58	0.69		
	المجموع	41.70	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.64	2	0.32	0.72	0.49
	داخل المجموعات	25.84	58	0.44		
	المجموع	26.48	60			

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من خلال استعراض النتائج الموضحة في الجدول السابق (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة على جميع مجالات إدارة الجودة الشاملة ، والدرجة الكلية حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة.

ثالثا:الفرضية الثالثة والتي تنص على: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير العمر .

ومن اجل فحص صحة الفرضية السابقة المتعلقة بمتغير العمر فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والجدول رقم (7) يوضح ذلك :

جدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير العمر

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة*
تهيئة متطلبات الجودة في التعليم	بين المجموعات	0.69	2	0.34	1.09	0.34
	داخل المجموعات	18.28	58	0.31		
	المجموع	18.97	60			
متابعة العملية التعليمية التعلمية	بين المجموعات	1.36	2	0.68	1.39	0.25
	داخل المجموعات	28.41	58	0.49		

وتطويرها	المجموع	29.78	60			
تطوير القوى البشرية	داخل المجموعات	1.57	2	0.78	1.45	0.24
	بين المجموعات	31.41	58	0.54		
	المجموع	32.99	60			
اتخاذ القرار وخدمة المجتمع	بين المجموعات	2.24	2	1.12	1.65	0.20
	داخل المجموعات	39.45	58	0.68		
	المجموع	41.70	60			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.30	2	0.65	1.50	0.23
	داخل المجموعات	25.17	58	0.43		
	المجموع	26.48	60			

* دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05)

يتبين من خلال استعراض النتائج الموضحة في الجدول السابق (7) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني في محافظة اربد من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية على جميع المجالات والدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر حيث كانت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المتعلقة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (0.05) وهذا يشير إلى قبول الفرضية الصفرية المتعلقة بمتغير العمر.

مناقشة النتائج:

أشارت النتائج في جدول (4) إلى أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني كانت كبيرة ، كما أظهرت أن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في مراكز التدريب المهني كان مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم ثم مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها ، ثم جاء مجال تطوير القوى البشرية وفي المرتبة الأخيرة كان مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع ، إلا أن درجة تطبيق مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم و مجال متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها كانت كبيرة في حين كانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع كانت متوسطة ، وبشكل عام فقد أشارت النتائج إلى وجود درجة تطبيق كبيرة لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد يعود السبب في ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز في مؤسسة التدريب المهني بشكل عام وفي مراكز تدريب مهني اربد بشكل خاص حيث أنها تقوم بتطبيق مفاهيم إدارية عصرية حديثة في المؤسسة. وهذه النتيجة تعطي انطباعا على اهتمام المؤسسة بتهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاهتمام بتطوير العملية التعليمة على حساب تطوير القوى البشرية وخدمة المجتمع .

كما وأشارت النتائج الواردة في الجداول (5) إلى عدم وجود اختلاف بين اتجاهات الذكور والإناث حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الأول المتعلق بمتغير الجنس.

وأوضحت النتائج المبينة في الجدول (6) إلى عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني تعزى لمتغير سنوات الخبرة وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الثاني بعدم وجود اختلاف بين اتجاهات أفراد العينة حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني باختلاف سنوات الخبرة .

كما أظهرت النتائج المبينة في جدول (7) إلى عدم وجود اختلاف بين اتجاهات أعضاء هيئة التدريس في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مراكز التدريب المهني باختلاف العمر وهذه النتيجة تؤيد صحة الفرض الثالث والمتعلق بمتغير العمر.

ومن خلال استعراض النتائج السابقة فيلاحظ أن هناك انسجام في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في مؤسسة التدريب المهني في مراكز تدريب مهني اربد بغض النظر عن خصائص أفراد العينة. وهذا قد يعود إلى أن مؤسسة التدريب المهني تركز في اختيار أعضاء هيئة تدريس أكفاء قادرين على التواصل مع العمل التعليمي والعطاء وذلك حرصا من إدارة المؤسسة على مواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية ، وكذلك من منطلق الحاجة لتعزيز جودة التعليم التي أصبحت تشكل هاجساً عند السلطة السياسية وعند الجامعات والمعاهد وعند الطلاب والجهات ذات العلاقة في المجتمع الأردني.

وبشكل عام فان هذه النتيجة تؤيد ما جاءت به دراسة (الموسوس ،2003) ودراسة (علاونه،2004) ودراسة خالد الزامل (2000) ودراسة عبد العزيز ومسعد (1998) بان مجالات إدارة الجودة الشاملة الواجب تطبيقها في مؤسسات التعليم تنحصر بتهيئة متطلبات الجودة ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطوير القوي البشرية وخدمة المجتمع .

التوصيات والمقترحات:

2. زيادة اهتمام مؤسسة التدريب المهني بمتطلبات المجتمع المحلي.
3. الاهتمام بالبيئة التربوية التعليمية داخل مراكز مؤسسة التدريب المهني.
6. إجراء دراسات مقارنة حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مراكز مؤسسة التدريب المهني المختلفة والمنتشرة في جميع محافظات المملكة.
7. إجراء دراسات حول إدارة الجودة الشاملة في مراكز مؤسسة التدريب المهني وباستخدام أساليب وأدوات تختلف عن المستخدمة في هذه الدراسة .

المصادر والمراجع:

المراجع العربية :

أبو نبعه ، عبد العزيز و مسعد فوزية.(1998).إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم إلى مؤتمر التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، العين ، 13-15 ديسمبر 1998 ، ص : 1-34

أبو نبعه، عبد العزيز و مسعد، فوزية.(2000).نحو إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العدد21، العراق، 2000، ص28.

احمد ،احمد إبراهيم.(2003).الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية : دارا لوفاء لدنيا للطباعة والنشر .

بن عيشي،عمار.(2014). إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية

جودة ،محفوظ أحمد.(2006).إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص22.

جويلي ، مها .(2002).المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية، دراسات تربوية في القرن الحادي والعشرون ، الإسكندرية: دار لوفاء لدنيا للطباعة والنشر، ص ص:41-106.

حمود ، خضر. (2000).إدارة الجودة الشاملة ، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع .

دراسة حالة جامعة بسكرة.مجلة الباحث،العدد(14)،380-389.

الدقي، أيمن .(2006). واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة", رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

راضي، ميرفت محمد. (2006). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها.رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الزامل ، خالد .(1993).مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية ، ورقة مقدمة للمؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ، 19- 21 ابريل ، 1993

شاكر، شفيق كايد.(2003).إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 13، بغداد، 2003، ص126.

الشرقاوي ، مريم .(2003). إدارة المدرسة بالجودة الشاملة ، ط2 ، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

الطائي، يوسف والعبادي، هاشم فوزي.(2005).إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، العدد 03، المجلد الأول، جامعة الكوفة، بغداد،2005، ص118.

عشيبه، فتحي درويش.(2000). الجودة الشاملة وإمكانيات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري" ، دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان، القاهرة، 27-26 ماي2000، ص12.

علام ، صلاح الدين. (2003). التقويم التربوي المؤسّسّ ، عمان: دار الفكر العربي.

عليمات، ناصر صالح.(2004).إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير"، دار الشروق للنشر للتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص115.

العيدروس،أغادير.(2012).إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية(دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى).مجلة التربية، كلية التربية جامعة الأزهر، العدد147 الجزء الثاني يناير 2012م.

مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد.(2008).الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص92 .

مؤسسة التدريب المهني.(2015).نبذه عن مؤسسة التدريب المهني.تاريخ المشاهدة 15-1-2015،الأردن.
http://vtc.gov.jo/vtcar/index.php/subpage/index/view/id/5027

الموسوي ، نعمان .(2003).تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية ، ع(67) ، 89- 118

النجار ، فريد. (1995) .إدارة الجامعات بالجودة الشاملة ، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

نشوان، جميل.(2004).تطوير كفايات للمشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، ورقة علمية أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي عقده برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-2004/7/5، ص 86.

المراجع الأجنبية:

Alexander, Gary and Keeler, Carolyn (1995): Total Quality Management: The Emperor's Tailor, ERIC, ED: 387922.

Hixon, j. and K, lovelace, "Total quality management challenge to leadership", Academy of Management Review, Vol 50, No (3).1992, p6 .

Johannsen, Carl Gustav (2000): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective, Journal of Documentation, V (56) N (1), ERIC NO: E1608496.

Motwani, Jaideep, (1995): Implementing T.Q.M in Education: Current Effort and Future Research Directions, Journal of Education for Business, V (71) N (2) November.

Taylor, Steve and Bogdan, Robert (1997): Introduction to Qualitative Research Methods, New York: John Wiley sons.

Waks , Shlomo, and Frank ,Moti (1996): Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO 9000 Standards in Engineering Education, European Journal of Engineering Education ,V (24) , N(3) P:249- 258 ,ERIC , ED: 607090.