مستوى تطبيق معايير الجودة في التعليم التقني الفلسطيني من وجهة نظر الطلبة (برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية دير البلح .. أنموذجاً)

د. ميرفت محمد راضي[1,*]

[1] أستاذ مساعد في إدارة الأعمال – كلية فلسطين التقنية دير البلح
*عنوان المراسلة : mervat_rady@hotmail.com

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

مستوى تطبيق معايير الجودة في التعليم التقني الفلسطيني من وجهة نظر الطلبة (برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية دير البلح .. أنموذجاً)

الملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية دير البلح، لمعايير الجودة (إدارة البرنامج، مواصفات البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية) من وجهة نظر طلبتها، وتحديد الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (طبيعة البرنامج، اسم البرنامج، النوع، المستوى الدراسي). استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية دير البلح خلال الفصل الدراسي الأول 2016 /2017م البالغ عددهم (624) طالباً وطالبة، وقد تم اختيار عينة الدراسة البالغ عددهم (330) طالباً وطالبة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب متغير طبيعة البرنامج (الدبلوم والبكالوريوس)، وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيانات وعددها (330) بالتعاون مع إدارة البرنامج، وقد تم استبعاد عدد (17) غير صالحة مقابل (313) استبانة صالحة للتحليل. ومن أهم نتائجها: أن البرنامج ملتزم بتطبيق معايير الجودة بدرجة متوسطة باستثناء معياري (إدارة البرنامج، والهيئة التدريسية) يطبقان بدرجة كبيرة، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى طبيعة البرنامج: لصالح الدبلوم، اسم البرنامج: لصالح دبلوم المحاسبة والتأمين، النوع: لصالح الإناث المستوى الدراسي: لصالح مستوى اول.

الكلمات المفتاحية: الجودة، معايير الجودة، التعليم التقني.

Level of Applying Quality Standards in Technical Education from the Students' Perspective: A Case Study of the Administration and Finance Program in Palestine Technical College, Dir Al Balah

Abstract:

The study aimed at investigating students' perspectives regarding the level of implementing quality standards in the program of administration and finance in the Palestine Technical College, Dir Al-Balah. The quality standards include management of the program, program specifications, students' assessment, teachers, students, methods of teaching, scientific research, facilities and equipment. The study also aimed to identify any differences between the participants' responses about the implementation of quality standards in the program of the administration and finance in the Palestine Technical College that are attributable to personal variables (nature of the program, program name, gender, study level). The researcher used the analytical descriptive method, and the study population was (624) students who constitute all the students in the program of administration and finance in the Palestine Technical College, Dir Al-Balah during the first semester 2016 /2017 of The study sample (330) female and male students were selected, using stratified random sampling method, according to the variable of program nature (diploma, bachelor). With the assistance of the program management, the researcher distributed the (330) questionnaires. 17 questionnaires were and 313 ones were considered for analysis. One of the major results was that the program was in compliance with quality standards at a moderate degree, except for the standards program administration and teachers which had a higher degree of implementation. There were statistically significant differences between student responses regarding their opinions about the implementation of quality standards in the program of administration and finance in the Palestine Technical College due to the nature of the Program in favor of the diploma. The differences were also attributed to the program name in favor of the diploma of accounting and insurance, to gender in favor of females and to study level in favor of the first level.

Keywords: Quality, Quality standards, Technical education.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

المقدمة:

نال موضوع إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management-TQM) اهتماماً متزايداً من الباحثين خلال العقود الأخيرة، لما تمثله من حالة التفوق والتميز الذي تسعى المنظمات لتحقيقه من أجل الوصول إلى الهدف المنشود، ولا سيما بعد التغييرات المتسارعة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، وسرعة التغير في البيئة المحيطة الذي يؤثر بطبيعة الحال على قوى المنافسة بين المنظمات، لذلك تبذل المنظمات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص قصارى جهدها من أجل نشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها في كافة المجالات، كما أن تنوع واختلاف التحديات التي تواجه المنظمات عالمياً ومحلياً دفع بالمؤسسات التعليمية إلى ضرورة تبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيق معاييرها في عملياتها من أجل الحصول على أفضل المخرجات، كما أنها تهدف إلى إمداد الطلبة بمؤهلات ومهارات مناسبة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم السريع في مجال العلوم والتكنولوجيا (حمزة، 2012)، وأن تأخذ الإدارة العليا على عاتقها مسؤولية تبنيها وتوفير مستلزماتها المادية والبشرية إذا ما أرادت إرضاء زبائنها وتحسين سمعتها أو مواجهة منافسيها في السوق (ظاهر، ورد وكريدي، 2007).

إن نظام التعليم التقني في فلسطين يواجه تحديات ضخمة تتعلق بقدرته على تطوير مصادره البشرية والمادية ومناهجه وأنظمته بما يتناسب والتغييرات الكبيرة الحاصلة في عالمنا المعاصر بما يضمن ارتباط المهارات والمعارف المكونة عند الخريجين بتلك التي سيحتاجون إليها في عالم العمل وفي حياتهم الخاصة، بالإضافة إلى قدرته على استيعاب الأعداد المتنامية من الطلاب ضمن موازنات لا تنمو بنسب تتماشى مع هذا النمو، مما يهدد جودة التعليم المقدم من ناحية، وقدرة النظام على الاستمرار بتوفير فرص تعليمية متكافئة من ناحية أخرى، وتحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كافة الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيء الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لتحقيقه (راضي، 2007).

كل ذلك كان دافعاً لإبراز أهمية دراسة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية فلسطين التقنية دير البلح كنموذج للتعليم التقني في فلسطين حيث من الواضح قلة الدراسات التي اهتمت بتقييم الجودة المطبقة في مؤسسات التعليم التقني وعلاقتها بتحقيق الفعالية التعليمية، حيث يمثل هذا القطاع من التعليم نسبة عالية، حيث يهدف لى تقديم مخرجات ذات جودة عالية تتلاءم مع احتياجات سوق العمل والعمل على رفع المكانة التنافسية لتلك المؤسسات.

مشكلة البحث واسئلته:

إن تقدم الأمم وتخلفها يقاس بمدى اهتمامها وقدرتها على تحقيق فاعلية التعليم الجامعي لما يضطلع به من دور مهم في التطوير الشامل لأي مجتمع، ولقد أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم التقني في فلسطين مطلباً ملحاً لأجل تحقيق هذا الهدف، من خلال التفاعل الإيجابي مع متغيرات العصر التكنولوجية والمعلوماتية، ومما لا شك فيه أن الأخذ بمنهج الجودة الشاملة في التعليم التقني يزيد من قدرته على تحقيق حصة سوقية ومستوى تنافسي قوي تستطيع من خلاله المؤسسات التعليمية تلبية احتياجات المجتمع المتجددة من الكوادر الفنية والمتخصصة.

ونظراً لأهمية تطوير وتحسين مدخلات العملية التعليمية وعملياتها ومخرجاتها فقد أصبح لزاماً على المؤسسات التعليمية اتباع منهج إدارة الجودة الشاملة وصولاً ببرامجه إلى تحقيق أهدافها المنشودة من جهة، وتحقيقاً للاستثمار الجيد للإنفاق على التعليم التقني من جهة أخرى، واتساقاً مع ما سبق فإن ذلك دفع الباحثة إلى إجراء هذا البحث.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة من وجهة نظر طلبتها؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة (إدارة البرنامج، مواصفات البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية) من وجهة نظر طلبتها؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (طبيعة البرنامج، اسم البرنامج، النوع، المستوى الدراسي)؟

أهداف البحث:

في ضوء مشكلة البحث والدراسات السابقة فإن البحث يسمو لتحقيق الهدف الرئيسي، وهو: التعرف على مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة من وجهة نظر طلبتها، ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة (إدارة البرنامج، مواصفات البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية) من وجهة نظر طلبتها.
2. تحديد الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة التي تعزى إلى المتغيرات الشخصية (طبيعة البرنامج، اسم البرنامج، النوع، المستوى الدراسي).

أهمية البحث:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع تطبيق معايير الجودة في الكليات التقنية في محافظات غزة حيث إنها بيئة خاصة تفتقر فيها المكتبات المحلية لمثل هذه الدراسات، كما يستمد البحث أهميته من العديد من الاعتبارات يمكن إيجازها بالتالي:

1. تناول البحث شريحة مهمة من شرائح المجتمع الفلسطيني، وهم طلبة برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية باعتبارهم القوة العقلية والمعرفية التي تساهم في بناء وتنمية المجتمع.
2. إسهام نتائج البحث في لفت انتباه القائمين على التخطيط الإستراتيجي وإدارة الجودة في الكلية لواقع البرنامج الحالي لتكثيف الجهود لمعالجة نقاط الضعف التي ستظهرها النتائج.
3. إسهام هذا البحث في تبصير المسؤولين عن إدارة الكلية بمدخل إدارة الجودة الشاملة، ودورها الفاعل في تحقيق الفاعلية التعليمية للبرامج الأكاديمية بما يؤهلها من توفير خريجين على كفاءة عالية ولديهم المقدرة على المنافسة في السوق المحلي والعربي والدولي.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

مصطلحات البحث:

1. **الجودة (Quality): هي تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد، بل وتجاوزها، وتلافي العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضى المستفيد (الترتوري وجويحان، 2009).**

وتعرف إجرائياً بأنها: الجهود التي يبذلها القائمون على إدارة الكلية بغرض تطوير وتحسين مخرجاتها في ضوء معايير محددة.

2. **معايير الجودة (Quality Criteria): هي المقاييس التي تقاس بها درجة الإتقان التي تتفق مع متطلبات الزبائن وترضيهم، بحيث تضمن العمليات الجارية في مؤسسة أو شركة ما مطابقة المنتج للمواصفات المتفق عليها.**

وتعرف إجرائياً بأنها: جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء فيما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، والتي تلبى احتياجات المجتمع ومتطلباته، أو رغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية.

الإطار النظري:

تزايدت في الآونة الأخيرة محاولات التأكيد على أهمية تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية بغية تحسين الأداء التنظيمي والإداري داخلها ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي تطرأ عليها باعتبار الجودة سلاحاً تنافسياً تتمكن المؤسسة التعليمية من خلالها في الاستمرار والبقاء في السوق.

وقد اختلف الكثير من الباحثين والكتاب حول إبراز تعريف جامع للجودة حيث إنها تحتمل مفاهيم مختلفة من حالة إلى حالة ومن باحث لأخر.

أولاً: مفهوم الجودة:

يمكن القول بأنها: أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي سادت العالم ومنظماته التي تسعى لإحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المنظمة وفي فلسفتها وأهدافها، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة مع رغبات الزبائن.

ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير بأنها: جملة السمات والخصائص للمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة (اتحاد الجامعات العربية، 2013).

ويرى ضياء الدين (2005): أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية، وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلبة.

وترى الباحثة: أن الجودة في التعليم التقني تشير إلى مجموعة محددة من المعايير والإجراءات الهادفة لتحقيق التحسين المستمر في المنتج التعليمي (الطالب) بما يتلاءم ومتطلبات سوق العمل، بحيث تشير هذه المعايير لكافة عناصر المنظومة التعليمية.

ونظراً للدور الحيوي والهام الذي يلعبه التعليم التقني في فلسطين بتحقيق التنمية وضمان استمراريتها، حيث إنه يلعب دوراً فاعلاً ومؤثراً في مجال إعداد وتأهيل القوى البشرية الكفأة للعمل في القطاعات الصناعية والزراعية والصحية والخدمية، فإن هذا النوع من التعليم يجب أن يحظى بعناية واهتمام فائقين نظراً لأهميته.

مظاهر الاهتمام بالتعليم التقني بفلسطين:

شهد التعليم التقني منذ تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولية التربية والتعليم سنة 1994م، ومنذ إنشاء وزارة التعليم العالي سنة 1996م، نهضة تعليمية شاملة، وقد بذلت جهود مستمرة وكبيرة من أجل تطوير الدراسة في الكليات التقنية لتجسد العلاقة مع الجامعات الفلسطينية والإشراف على تطبيق

البرامج والخطط الدراسية، إيماناً من وزارة التعليم العالي بدور هذه الكليات في تحقيق خطة التنمية المتكاملة والشاملة في المجتمع الفلسطيني في مختلف المجالات التي تعتمد في الأساس على العنصر البشري، وتوجيه التعليم في الكليات التقنية نحو احتياجات المجتمع وربطه بها بحيث يستجيب لمتطلباته الآنية والمستقبلية.

ومن مظاهر عناية وزارة التعليم العالي بالكليات التقنية حرصها على تطوير هذه الكليات وتحديثها بما يتماشى والتطور العلمي السريع، وذلك عن طريق تشكيل لجان متعددة وظيفتها وضع الدراسات وتأمين الإعداد لإنشاء أقسام متطورة في صناعة البرمجيات ووضع شبكات اتصال حديثة التقنية، ووضع أنظمة صيانة باستخدام أجهزة تقنية جديدة.

إضافةً لإنجاز خطة وطنية استراتيجية للتعليم والتدريب التقني والمهني في فلسطين، أعدت منذ سنوات بتعاون وزارة التعليم العالي مع كل من وزارتي التربية والتعليم والعمل، ولا تزال الخطة تخضع لدراسات وإضافات من كافة المعنيين في الوزارات المعنية، تمهيداً لرفعها إلى المستوى السياسي وإدخالها حيز التنفيذ.

ارتبطت نشأة الكليات التقنية بتزايد أعداد الطلاب المتخرجين من الثانوية العامة الذين – لسبب أو لآخر – لم تتمكن الجامعات من استيعابهم، فضلاً عن التطورات والتحولات الهامة التي شهدها المجتمع الفلسطيني في نظم المعلومات وشبكات المواصلات والاتصالات والإعلام والنقل والصناعة وغيرها من المجالات؛ الأمر الذي عزز الحاجة إلى أطر بشرية قادرة على مواجهة متطلبات التغيير الاقتصادي والاجتماعي، ووضع بدوره على الكليات التقنية مسؤوليات وواجبات هامة في تحقيق متطلبات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، واحتياجات سوق العمل المحلي والوطني، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه الكليات في تزويد الشباب بأنواع المهارات والتدريبات والخبرات في مجالات مختلفة بغرض تمكينهم في العمل وتحقيق طموحاتهم وحاجات مجتمعهم، في وقت شهد تزايد الطلب المحلي على الحرف ذات الطابع المهني والفني.

هذه العوامل شكلت تحدياً قوياً أمام مؤسسات التعليم التقني كي تستوعب تلك المتغيرات من خلال تطوير أنماط وأساليب ونظم التعليم، وتعمل على قيام مؤسسات تعليمية جديدة تتولى إعداد وتأهيل كوادر فنية وتقنية ذات مستوى جودة عالية، لجسر الهوة بين العامل الماهر، والجامعي المتخصص في هرم القوى العاملة، والإسهام في تنمية المجتمع وتطويره (راضي، 2007).

كما وعمدت الكليات التقنية الربط بين تخصصاتها وبرامجها العملية وبين خطط التنمية الشاملة، وعملت على إلغاء التخصصات التي ثبت عدم ملاءمتها لمتطلبات المجتمع المحلية، واستحدثت بدلا عنها تخصصات جديدة وفق احتياجات المجتمع الفلسطيني وذلك في إطار تطبيق معايير جودة محددة فرضتها هيئة الاعتماد والجودة والنوعية والتي تعنى بتطبيق الجودة في التعليم التقني.

ثانياً: أهمية تطبيق الجودة في التعليم التقني:

تبرز أهمية تطبيق الجودة في التعليم التقني في أنها تحقق الفوائد التالية (عزت، 2012):

1. التركيز على حاجات الزبائن والأسواق.
2. تدعيم الترابط بين كافة أقسام المؤسسة التعليمية.
3. يؤدي تطبيقها إلى تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية (Peter & Waterman, 1994).
4. تحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع (Dale & Plunkett, 1991).
5. تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة التعليمية كافة.
6. المساهمة في تنمية ورفعة المجتمع المحلي والحصول على احترامه وتقديره، والحصول على اعترافه بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات مختلفة للطلبة المجتمع (الكرعاوي، 2016).
7. القيام بعملية مراجعة وتقييم للأداء بشكل مستمر (شبلي، 1994).
8. يؤدي تطبيقها لتوفير المكافآت التي تشجع أو تحفز جهود فرق العمل نحو الإبداع أو

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

الابتكار وتنمية مهاراتهم نحو الإبداع وإشراكهم في حل المشكلات وإيجاد حلول جديد (Taskov & Mitreva, 2015).

ثالثاً: الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الجودة في التعليم التقني في فلسطين:

تتجسد الصعوبات والتحديات التي تعيق تطور عمل التعليم التقني وتطبيق الجودة فيه إلى (راضي، 2007):

أ) ضعف التمويل: إن تدريب التقنيين يحتاج عادةً لتكلفة عالية لا تقل عن تكلفة الاختصاصات العليا، وفي بعض الأحيان تزيد عليها، لازدياد نسبة المتطلبات العمَلية للتدريب من معدات وأخصائيين ذوى خبرة عملية ونظرية.

ب) الإمكانات المادية: وتتمثل بعدم كفاية المباني والورش والمختبرات والمكتبات، وعدم قدرة المشاغل والمختبرات على استيعاب الأعداد المتنامية من الطلاب؛ الأمر الذي يجعلها عاجزة عن الوفاء بحاجة الطلاب إلى تدريب عملي فاعل داخل الكلية، فضلاً عن أن بعض الأجهزة والمعدات قد أصبحت قديمة، وفي حاجة إلى تطوير وتحديث لتتناسب مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.

ج) النظم التعليمية: تعتبر بعض المناهج التي تُدرس في الكليات التقنية مناهج تقليدية، قاصرة عن إعداد خريجين بالمستوى المطلوب، ولا تتكيف مع المتغيرات والمستجدات التكنولوجية في المجالات المهنية والتقنية، إلى جانب كونها غير مستقرة، وغير مرتبطة باحتياجات سوق العمل الفلسطيني ومتطلباته.

د) الكادر البشري التدريسي: رغم أن الكادر البشري عنصر هام جداً في تنمية وتفعيل دور الكليات التقنية إلا أنها ما زالت تعاني نقصاً في المدربين المؤهلين في بعض التخصصات الفنية مثل: أقسام الفندقة والفنون التطبيقية، فضلاً عن افتقار عدد غير قليل من المدربين إلى التأهيل التربوي ومعرفة الأساليب الحديثة في التدريس والتدريب والطرائق العلمية لعملية التقويم والقياس، ويعود ذلك إلى قصور واضح في تحديد الاحتياجات التدريبية والسياسات المتبعة في تدريب العاملين.

ه) السياسات والإستراتيجيات: يعود ضعف إقبال خريجي الثانوية العامة على التعليم التقني إلى عدم وجود سياسات واستراتيجيات واضحة تخدم هذا النوع من التعليم وتجذب إليه طلابا بأعداد تؤهلها للاستمرار والتحدي في سوق التعليم والتنمية، كما أن تدني المستوى العلمي لهذه الفئة من الخريجين يعد السبب الرئيس في الالتحاق بها. إلا إنه بالإمكان مواجهة هذه المشكلة بإرساء قواعد واضحة للقبول تقترن باختبارات ومقابلات شخصية يخضع لها المتقدم، ويتم توزيع الطلبة عندها بشكل يسد النقص في الأطر الفنية المدربة التي يحتاج إليها المجتمع بما يتناسب مع إمكاناته الاقتصادية، فضلاً عن تجنب سياسة الباب المغلق أمام خريجي هذه الكليات، وعدم اعتبار مثل هذا النوع من التعليم مرحلة منتهية لا تؤدي إلى التعليم العالي، وأن التعليم التقني في فلسطين يفتقد إلى إستراتيجية واضحة ومتكاملة تربط بين احتياجات المجتمع ومخرجات التعليم التقني.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة هي الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الباحثة للوصول إلى مشكلة البحث، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها.

أجرى Artés، Pedraja-Chaparro وdel Mar Salinas-JiméneZ (2017) دراسة هدفت لبيان العلاقة بين الأداء البحثي وجودة التعليم في التعليم الأسباني، واعتمد الباحثون على تحليل نتائج تقييم الباحثين وجودة التعليم لهيئة التدريس في جامعة Extremadura الاسبانية ولفترة زمنية تصل لعشر سنوات من 2001–2012، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة: أثبتت الدراسة أن الأساتذة المهتمين بالبحث العلمي هم أفضل في تقييم مهاراتهم في عملية التدريس، وأن هناك علاقة ايجابية بين البحث العلمي وجودة العملية التدريسية في جامعة Extremadura كواحدة من جامعات التعليم الأسباني.

وهدفت دراسة راضي (2017) للتعرف على أهمية التعليم التقني في فلسطين، ومحددات الكفاءة الداخلية والتحديات التي تواجهه، والتعرف على أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم التقني ومبادئها، ومراحل تطبيقها، وطبيعة العلاقة بين TQM وبناء الميزة التنافسية، ومرتكزات التنافسية، وبناء التصور المقترح الذي يسهم في تعزيز التنافسية في التعليم التقني في فلسطين في ضوء إدارة الجودة الشاملة . واستخدمت الباحثة المنهج (النظري التحليلي)، وخلصت الدراسة إلى أن التعليم التقني في فلسطين يواجه الكثير من نقاط الضعف والعديد من التحديات، ومن أجل التغلب على هذه المعوقات فقد أوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات التقنية الفلسطينية مجموعة مقترحة من السياسات جاءت في إطار مقترح يهدف للارتقاء بمستوى الأداء ليسمو بالتعليم التقني إلى مصاف الدول المتقدمة وذلك من خلال تنمية القدرات التنافسية ودعم اللامركزية والاستقلالية الإدارية، وتنمية وتطوير نظم وتكنولوجيا المعلومات، وتحديث شامل للكليات يواكب التطورات العلمية والمهنية العالمية ويراعي الخصوصية الفلسطينية عامة وخصوصية كل كلية لتحقيق فعالية التعليم والتعلم، وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بهدف تحسين القدرات المؤسسية والمهنية للكليات الفلسطينية، وتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس والقيادات بصفة خاصة لتمكينهم من مواكبة لغة العصر ومواجهة التنافسية، ورفع كفاءة مخرجات التعليم التقني، وتنمية قدراتها في ميدان توكيد الجودة والاعتماد، وتنمية قدراتها في ميدان البحث العلمي.

كما هدفت دراسة عبد السلام (2017) إلى الوقوف على آليات ومعايير ضمان الجودة في التعليم العالي وذلك من خلال إبراز الأدوات والأساليب المتطورة في مجال جودة التعليم، وما هي معايير الوصول إلى الضمان الفعلي، لبيان مستلزمات التطبيق والآثار والأهداف الاستراتيجية، للوصول إلى تعليم نوعي مميز وحضاري متطور في خدمة العلم والتعلم، وفي خدمة البحث العلمي وجودته، ولإبراز هذه المكونات، ومن أبرز نتائج البحث ضرورة العمل على مراعاة البرامج الأكاديمية لمعايير الجودة ومؤشرات التقويم للأداء التربوي الأكاديمي للوصول إلى نتائج الجودة في البرامج والمناهج العلمية.

أما دراسة كلوب، العوالمة والحياري (2017) فهدفت لمعرفة أثر معايير التقييم الذاتي في جودة البرامج التعليمية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر العمداء ونوابهم ومساعديهم ورؤساء الأقسام الأكاديمية والعاملين بمركز الجودة ومكاتب الجودة في الكليات، وتكونت عينة الدراسة من (97) مفردة في ست كليات ومركز التطوير وضمان الجودة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية معنوية مرتفعة بين متغيرات الدراسة، ووجود أثر بدرجة مرتفعة لمعايير التقييم الذاتي في جودة البرامج التعليمية التي كانت موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بأهمية النظر في هيكلية الجامعة وسد أوجه القصور في معايير التقييم الذاتي لرفع من مستوى جودة البرامج التعليمية، بالإضافة إلى مشاركة أعضاء هيئة التدريس لكسب مصدر قوتهم في دعم العملية التعليمية.

أما دراسة عبد الله (2017) فكانت تهدف لإلقاء الضوء على تجربة إدارة الجودة بجامعة النيلين وتقويمها، وذلك من خلال تحليل أداء الادارة في الفترة من 2012–2016م، بواقعية تضمن الحكم السليم على جودة مخرجاتها، والوقوف على ما يضمن تحقيق أهداف ومهام الإدارة، وعكس تجربة الجامعة في مجال إنشاء إدارة تختص بنظام الجودة، وتوصلت لعدد من النتائج أهمها مناهضة التغيير والتجديد من بعض أعضاء هيئة التدريس والهيئة الإدارية، وغياب التخطيط لمواءمة أهداف المتطلبات المهنية المتجددة، وعدم وجود إجماع على تطبيق معايير الجودة من بعض العاملين وبعض الإدارات، نتيجة لانعدام ثقافة الجودة. وأوصت الدراسة بوضع خطة استراتيجية للجامعة بحيث لا تتأثر بتعيينات الإدارة العليا للجامعة واستخدام القياس كأداة موضوعية للتحسين وفقا لمعايير ضمان الجودة المحلية أو العالمية لمؤسسات التعليم العالي.

وأجرى السعيد وبن عباس (2017) دراستهما التي هدفت لإبراز كيفية تطبيق بعض الأساليب المستخدمة لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية من خلال التعرف على أهم مجالات ومتطلبات وسبل تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي، ثم توضيح الترابط الشديد بين تطبيق هذا المنهج والوصول إلى مرتبة متميزة من الأداء، كما تؤدي إلى إنجاز أهداف المؤسسات الجامعية وتحسين كفاءة مخرجاتها. ولتحقيق

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

أهداف الدراسة تم تصميم استبانة طبقت على أعضاء المنظومة التعليمية بجامعة لغرور عباس بخنشلة، ويبلغ عددهم 130 أستاذا، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اهتماما من قبل أعضاء المنظومة التعليمية محل الدراسة بمتغيرات نظام إدارة الجودة وتطبيق أغلب هذه المتغيرات بدرجات ومستويات إيجابية متفاوتة، حيث كان أعلى مستوى تطبيق هو تطوير برامج ومناهج التعليم العالي وأنظمة العمل والتزام الادارة العليا بالجودة يليهما التحسين المستمر، مع ضرورة وجود فرق عمل لحل المشكلات من أجل توطيد الثقة وتحسين الاتصال بين الإدارة والأساتذة والطلبة، لرفع روح المعنوية وتعميق ثقافة الجودة وخلق مناخ تنافسي بين الجامعات العمومية والخاصة، من أجل تحسين مخرجاتها لضمان مكانتها، وأخيرا التجهيزات الإدارية ويمثل أقل المتغيرات تطبيقاً. وخرجت الدراسة بعدة توصيات شملت زيادة الاهتمام والوعي بضرورة تطبيق كافة مجالات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة .

أجرى الكرعاوي (2016) دراسة هدفت لتحديد مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي، ومعرفة مدى تطبيق هذه المبادئ بين الكليات الحكومية والأهلية من خلال إجراء مقارنة بينهما.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : هناك وعي وإدراك كامل لدى هيئة التدريس بأهمية إدارة الجودة الشاملة ومبادئها، ولكن كان هناك تفاوت من حيث تطبيق هذه المبادئ في القطاع الحكومي من جهة وتفاوت كبير جداً مع القطاع الأهلي من جهة أخرى، ويعتمد أعضاء هيئة التدريس في الكليات الحكومية على معايير وأسس موضوعية لتقييم الطلبة، توفر الكلية التسهيلات المتمثلة بـ (قاعات، مختبرات، وسائل تعليمية، وغيرها) للطلبة بما يتلاءم مع الجودة، اعتماد الكليات الأهلية على أعضاء هيئة التدريس المؤهلين أكاديمياً لتدريس المقرر للطلبة بشكل متميز، تتسم المناهج الدراسية بالمرونة وإمكانية تعديلها على وفق المتطلبات والاحتياجات المرحلية والمستقبلية، وعدم رغبة الكليات بنوعيها بتحمل تكاليف تطوير خبرات هيئة التدريس.

بينما هدفت دراسة Fening، Amaria و Frempong (2013) للتعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نمو وبقاء المشاريع في دولة غانا، وتمثلت عينة الدراسة بـ (205) شركات صناعية في ثاني أكبر دولة في غانا، وكان من أبرز نتائجها أن تطبيق الجودة الشاملة في تلك المشاريع يسهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية والحصة السوقية وبالتالي زيادة نمو وبقاء المشاريع، ويرفع من مستوى المنتج الوطني.

أما محمود، عبد وفليح (2012) فهدفت دراستهم للتعرف على مدى توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها وتقديم مجموعة من المقترحات التي تساعد الجامعة في تطوير أساليب الإدارة، ووصف مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتشخيصها في جامعة تكريت. أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : يؤدي إدخال إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين المناخ المنظمي للجامعة، وممارسة نظم وسلوك الجدة في العمل الأكاديمي والإداري، يقود إلى تحقيق أداء أفضل لعمل المنظمة، وتتمتع هيئة التدريس بقدرات فكرية وذهنية لاستيعاب ثقافة وتطبيقات الجودة، تمكن إدارة الجودة الشاملة من تفعيل مشاركة العاملين وحل مشكلاتهم وتمكنهم من تقديم مساهماتهم ومقترحاتهم بما يضمن تحسين بيئة ومناخ العمل.

بينما هدفت دراسة Amri-Al و Bin Bon (2012) لقياس إدارة الجودة الشاملة في الجامعات اليمنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة لمعرفة أثر المتغيرات (الجنس، العمر، الكلية، الخبرة، الدرجة العلمية) على استجابات أفراد العينة. وتمثلت عينة الدراسة بعدد (357) من إجمالي (5010) عضو هيئة تدريس من الجامعات اليمنية. وكان من أبرز نتائجها : ضعف تطبيق TQM في الجامعات اليمنية، وأن مستوى إدراك العاملين لمبادئ الجودة تأخذ وقتاً وجهداً كبيرين، ولا يوجد فروق بين متوسطات استجابات العينة نحو موضوع الدراسة تعزى للجنس، والعمر، الكلية.

وهدفت دراسة بطرس (2012) للتعرف على مفهوم الجودة ومعاييرها في كلية التربية الرياضية، جامعة بغداد. أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : تحرص المؤسسة على قبول أعداد الطلبة وفقاً لخططها المقررة، تعتمد المؤسسة معايير عالية الجودة في انتقاء الطلبة، تكلف المؤسسة الطلبة بإعداد مشروع تخرج كنموذج للبحث العلمي في نهاية المرحلة الجامعية، تتواءم مع برامج المؤسسة ومقرراتها الدراسية مع الفلسفة العامة للدولة، تتحقق رسالتها وأهدافها وحاجات الطلبة والمجتمع ومتطلبات تنمية شخصية طلبتها، وتتيح الفرص لأعضاء هيئة التدريس للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية وورش العمل العلمية.

بينما ركز شرف الدين (2010) في دراسته على الإجابة على التساؤلات التي تدور حول مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة، والأخطاء الشائعة المتوقعة عند التطبيق، وأهم المعوقات التي تصاحب التطبيق، ثم وضع تصور لرفع كفاءة القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية لجامعة عدن في ضوء المعايير العالمية للجودة الشاملة.

أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة : خرجت الدراسة ببناء تصور مقترح يعتمد على مجموعة من المتغيرات من أجل تحقيق الفاعلية التعليمية، وتتمثل بتبني الكليات للمعايير الأكاديمية الملائمة، تطوير البرامج التعليمية والمقررات الدراسية، استراتيجيات التعليم والتعلم، ومصادر التعلم، تطوير مصادر التعلم، نظام موضوعي لتقييم الطلاب وإدارة الامتحانات، التقويم المستمر للفعالية التعليمية، الرعاية المستمرة للطلاب الخريجين، التطوير المستمر لمنظومة البحث العلمي، وتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، تطوير وتفعيل لدور الدراسات العليا، ورفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس.

منهجية البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب متغير طبيعة البرنامج (الدبلوم والبكالوريوس)، لتحديد عينة البحث لجمع البيانات، وقد تم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الاستبانة (Questionnaire) التي تم إعدادها لهذا الغرض، وتم تفريغ البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS (Statistical Package for Social Science).

متغيرات البحث:

أ) المتغير المستقل:

1. السمات الشخصية:

أ. طبيعة البرنامج:	✓	(بكالوريوس، دبلوم)
ب. اسم البرنامج:	✓	(بكالوريوس الإدارة الإلكترونية، بكالوريوس المحاسبة والتمويل)
	✓	(دبلوم الإدارة وأتمتة المكاتب، دبلوم المحاسبة والتأمين)
ج. النوع:	✓	(ذكر، أنثى)
د. المستوى الدراسي:	✓	(الأول، الثاني، الثالث، الرابع)

2. معايير جودة البرنامج الأكاديمي: (إدارة البرنامج، مواصفات البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية).

ب) المتغير التابع: جودة البرنامج الأكاديمي.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع طلاب برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية دير البلح خلال الفصل الدراسي الأول 2016 /2017م البالغ عددهم (624) طالباً وطالبة، وقد تم اختيار عينة الدراسة وعددها (330) طالباً وطالبة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية حسب متغير طبيعة البرنامج (الدبلوم والبكالوريوس)، وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيانات وعددها (330) بالتعاون مع إدارة البرنامج، وقد تم استبعاد عدد (17) غير صالحة مقابل (313) استبانة صالحة، والجدول (1) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمجتمع وعينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

جدول (1): التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية

المتغيرات		مجتمع الدراسة	عينة الدراسة	النسبة %
طبيعة البرنامج	بكالوريوس	145	73	23.3
	دبلوم	479	240	76.7
	الإجمالي	624	313	100
اسم البرنامج	بكالوريوس الإدارة الالكترونية	72	36	57.8
	بكالوريوس المحاسبة والتمويل	73	37	18.9
	دبلوم إدارة وأتمته مكاتب	362	181	11.5
	دبلوم محاسبة وتأمين	117	59	11.8
	الإجمالي	624	313	100
النوع	ذكر	286	144	46
	أنثى	338	169	54
	الإجمالي	624	313	100
المستوى	أول	241	121	38.6
	ثاني	308	154	49.2
	ثالث	37	19	6.1
	رابع	38	19	6.1
	الإجمالي	624	313	100

المصدر: قسم القبول والتسجيل بكلية فلسطين التقنية دير البلح بتاريخ 1 /12 /2016م.

بناء أداة البحث:

بعد الإطلاع على أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع البحث، قامت الباحثة باستخدام استبانة لغرض تحقيق أهداف البحث، وقد تم تصميم فقرات الاستبانة حسب الخطوات المتسلسلة الآتية:

- **تم تحديد الهدف الذي من أجله ستصمم الاستبانة وهو التعرف على مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة من وجهة نظر طلبتها، وقد تم تحديد مجتمع الدراسة من فئة (طلبة الدبلوم والبكالوريوس) في برنامج الأعمال الإدارية والمالية.**
- **صممت الاستبانة في صورتها النهائية وكانت تشتمل على جزأين: الجزء الأول: المعلومات الأولية وتشتمل على (طبيعة البرنامج، اسم البرنامج، الجنس، المستوى)، أما الجزء الثاني فيشتمل على (58) فقرة موزعة على ثمانية مجالات تمثل معايير جودة البرنامج الأكاديمي: (إدارة البرنامج، مواصفات**

البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية).

- استخدم مقياس ليكرت الخماسي؛ لتحديد مستوى أهمية درجة الموافقة على كل عبارة كالتالي: كبيرة جداً خمس درجات، كبيرة أربع درجات، متوسطة ثلاث درجات، قليلة درجتان، قليلة جداً درجة واحدة فقط.

صدق الأداة وثباتها:

أ. صدق المحكمين "الصدق الظاهري": تم عرض محاور الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين عددهم (9) من أعضاء الهيئة التدريسية، والمتخصصين في مجال الإدارة، والاقتصاد، والمحاسبة، والإحصاء، والتربية والتعليم التقني في الجامعات والكليات، وقد تمت الاستجابة لآراء السادة المحكمين، وقد أعطي لكل فقرة وزن مدرج وفق التدرج الخماسي (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، صغيرة، صغيرة جداً).

ب. صدق البناء لفقرات الاستبانة (اختبار بيرسون): تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاختبار على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغة 30، وتم حساب معامل الارتباط باستخدام اختبار بيرسون لكل محور من محاور الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت قيم معاملات الارتباط لمحاور الأداة ككل كما في الجدول (2).

جدول (2): معامل ارتباط المحاور مع الدرجة الكلية للأداة

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول	.668**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور الثاني	.641**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور الثالث	.621**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور الرابع	.690**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور الخامس	.823**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور السادس	.849**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور السابع	.830**	دالة عند مستوى دلالة 0.00
المحور الثامن	.736**	دالة عند مستوى دلالة 0.00

كما تم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة، والمحور الذي تنتمي إليه.

والجدول (3) يوضح ذلك:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (3): معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمى إليه

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع	
1	.659**	1	.697**	1	.632**	1	.695**
2	.603**	2	.611**	2	.714**	2	.767**
3	.663**	3	.672**	3	.673**	3	.716**
4	.692**	4	.579**	4	.676**	4	.757**
5	.690**	5	.696**	5	.698**	5	.720**
6	.583**	6	.689**	6	.681**	6	.761**
7	.678**	7	.649**	7	.647**	7	.661**
المحور الخامس		المحور السادس		المحور السابع		المحور الثامن	
1	.819**	1	.854**	1	.808**	1	.639**
2	.833**	2	.783**	2	.795**	2	.602**
3	.767**	3	.823**	3	.731**	3	.763**
4	.741**	4	.837**	4	.808**	4	.775**
5	.753**	5	.690**	5	.784**	5	.759**
6	.646**	6	.770**	6	.822**	6	.723**
7	.793**	7	.794**	7	.793**	7	.759**
8	.636**	8	.782**				

** دالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.001

يوضح جدول (3) أن قيم معاملات الارتباط لجميع الفقرات دالة عند مستوى دلالة (0.01)، حيث تراوحت ما بين (0.579–0.854)، وهي معاملات ارتباط إيجابية قوية مما يدلل على صدق الاستبانة.

ج. ثبات الاستبانة:

الطريقة الأولى: طريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل الفا كرونباخ "Cronbach's Alpha":

تم حساب معامل الثبات لكل محور من محاور الأداة، وتبين أن معاملات الثبات مرتفعة لمجالات الاستبانة، مما يدل على أن مجالات الدراسة ترتبط ارتباطاً قوياً بهدف الدراسة بشكل يحقق الهدف منها، والجدول (4) يوضح ذلك:

جدول (4): معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحاور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المحور الأول	7	0.774
المحور الثاني	7	0.778
المحور الثالث	7	0.779
المحور الرابع	7	0.799
المحور الخامس	8	0.873
المحور السادس	8	0.915
المحور السابع	7	0.900
المحور الثامن	7	0.840
المجموع الكلي	58	0.876

الطريقة الثانية: طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل مجال، وتصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح، وقد تبين أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاختبار، وهذا يدل على أن فقرات الاستبانة تحقق الهدف التي وضعت لأجله.

جدول (5): معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية

المحاور	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
المحور الأول	7*	0.701	0.824
المحور الثاني	7*	0.748	0.855
المحور الثالث	7*	0.722	0.838
المحور الرابع	7*	0.806	0.892
المحور الخامس	8	0.876	0.933
المحور السادس	8	0.897	0.945
المحور السابع	7*	0.753	0.859
المحور الثامن	7*	0.900	0.947
المجموع الكلي	58	0.886	0.939

* معامل جوتمان في حالة عدم تساوى عدد الفقرات الفردية وعدد الفقرات الزوجية.

تشير البيانات في جدول (5) إلى أن قيم معامل الثبات لإجابات المبحوثين مرتفعة، وبعد التأكد من صدق الاستبانة وثباتها، اعتمدت الاستبانة بصورة نهائية، وأصبحت قابلة للتطبيق على عينة الدراسة.

د. معيار الحكم على الفقرات والمحاور:

لما كانت الفقرات محصورة بين (1– 5)، ويقابلها في النسب المئوية (20– 100 %)، فقد تم اعتماد المعيار التالي في الحكم على تأثير البنود والمحاور عند تفسير النتائج:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (6): معيار تفسير نتائج الاستبانة وفق التدرج الخماسي

درجة الاستجابة	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
معيار الوزن النسبي	1.79–1	2.59–1.8	3.39 –2.6	4.19–3.4	5 –4.2
يقابله في النسب المئوية	35.9–20	51.9–36	67.99 –52	83.99 – 68	100– 84

نتائج البحث ومناقشته:

إجابة السؤال الرئيس الأول:

ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة (إدارة البرنامج، مواصفات البرنامج، تقويم الطلبة، الهيئة التدريسية، الطلبة، طرائق وأساليب التدريس، البحث العلمي، التسهيلات والتجهيزات المادية) من وجهة نظر طلبتها؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

السؤال الأول:

1. ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار (إدارة البرنامج) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (إدارة البرنامج)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تتبنى إدارة البرنامج رسالة وغايات وأهدافا واضحة ومحددة.	3.8690	1.07362	77.38	1
2	يستخدم القائمون على إدارة البرنامج في قيادتهم أساليب فعالة.	3.5080	1.14106	70.16	3
3	القوانين الخاصة بالبرنامج مرنة وتنسجم مع ظروف الطلبة.	3.3067	1.25135	66.13	6
4	تهتم إدارة البرنامج بشكاوى الطلبة واعتراضاتهم.	3.3450	1.41278	66.9	5
5	تسعى إدارة البرنامج لتطوير الخدمات المقدمة للطالب.	3.6006	1.18088	72.01	2
6	تشرك إدارة البرنامج الطلبة في تطوير المناهج والعملية التعليمية.	3.2716	1.24024	65.43	7
7	تقوم إدارة البرنامج بتسهيل الإجراءات اللازمة لربط الطالب بعضو هيئة التدريس.	3.3642	1.28911	67.28	4
	المجموع الكلي	24.0233	5.72817	68.6	

يتبين من جدول (7)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة كبيرة حول تطبيق فقرات المعيار الأول، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 65.43–77.38 %، وتعزو الباحثة ذلك إلى الاهتمام المبذول من قبل إدارة البرامج لتطبيق المبادئ الإدارية الحديثة، التي تعكس الاهتمام

بصياغة رؤية ورسالة وغايات ملائمة، يسعى من خلالها البرنامج لتحقيق أهدافه الخاصة، وصولاً لتحقيق الأهداف العامة للكلية، التي تهدف لتنفيذ برامج أكاديمية تتميز بنوعيتها، بالإضافة إلى مرونتها ومواكبتها للتغيرات المتجددة والسريعة في البيئة المحيطة الداخلية والخارجية التي تنهض بها لمستوى مرض، كما تهتم إدارة الكلية بشكل مستمر بتوفير قيادة فعالة للبرنامج تسعى من خلالها للإرتقاء بمستوى أداء البرنامج من طلبة وعاملين، ويجدر الإشارة إلا أن إدارة البرنامج تحتاج لبذل المزيد من الجهود والإجراءات لتعزيز التواصل الفعال وربط الطالب بمدرسيه، وتوفير بيئة تعليمية تعلمية فعالة، كما يجب على إدارة البرامج أن تهتم بشكل أكبر بالتغذية الراجعة من قبل الطالب من خلال الاهتمام بالشكاوى والملاحظات المقدمة من طرفه، وتوفير الخدمات التي تلبي احتياجاته من البيئة التعليمية والبحثية الداعمة لنشر الجودة.

السؤال الثاني: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار (مواصفات البرنامج) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (مواصفات البرنامج)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يوجد توصيف واضح ومفصل ومعتمد لكل مقرر دراسي.	3.6581	1.30877	73.162	1
2	يحقق محتوى المقررات الدراسية أهداف البرنامج.	3.3610	1.35897	67.22	3
3	تتميز المناهج الدراسية بالحداثة ومواكبة التطورات.	3.1789	1.40053	63.578	6
4	تكسب المناهج الدراسية المعارف والمهارات والاتجاهات التي تؤهل الطالب للالتحاق بسوق العمل.	3.3163	1.40932	66.326	5
5	يضمن البرنامج تكامل وفاعلية مكوناته من الدروس النظرية والعملية والتدريبية.	3.3450	1.37367	66.9	4
6	تحتوى طرق التدريس المتبعة على أساليب فاعلة لتنمية التعلم الذاتي.	3.5080	1.36136	70.16	2
7	يشارك الطلبة في تقويم البرامج والخطط الدراسية وتحديثها في ضوء المستجدات.	2.9808	1.51264	59.616	7
	المجموع الكلي	23.1089	6.58329	66	

يتبين من جدول (8)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار الثاني حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 59.61–73.16 %، وترى الباحثة أنه رغم جهود إدارة البرنامج في حرصها على توفير المقررات الدراسية بتوصيفاتها المفصلة والمعتمدة والمتناسقة، وفقاً لتحقيق متطلبات الهدف العام للبرنامج، واهتمام الكوادر الأكاديمية في إدخال طرق تدريس تنمي التعلم الذاتي، وتعزز اساليب تطويرية من منطلق مفاهيم حديثة ومتطورة، وتواكب كل المتغيرات في العملية التعليمية إلى حد ما، إلا أنها ورغم كل الجهود المبذولة لا زالت تعاني من الكثير من نقاط الضعف التي تتمثل في عدم تطوير وتحديث المساقات الدراسية، وعدم الموازنة بين الجانب التطبيقي إلى الجانب النظري بما يكسب الطالب المهارات والخبرات والمعارف المطلوبة للمنافسة في سوق العمل، وعدم إشراك الطالب في عمليات التقييم المستمرة التي تقوم بها جهات الاختصاص لتقييم التخصصات والمناهج،

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

مما يؤثر سلباً على مخرجات البرنامج المتمثلة في الخريج الذي سينافس في سوق العمل.

السؤال الثالث: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (تقويم الطلبة) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (تقويم الطلبة)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يتم إخبار الطلبة بسياسات التقييم المتبعة في بداية الفصل الدراسي.	3.8786	1.29271	77.57	1
2	يتم تقويم الطلبة بعدالة وموضوعية.	3.2300	1.35097	64.6	5
3	يخضع الطلبة لأساليب تقويم متنوعة تتناسب وطبيعة المقررات.	3.3706	1.33854	67.41	2
4	تتوافق امتحانات الطلبة مع محتوى المقررات الدراسية.	3.2332	1.48062	64.66	5
5	تراعي أساليب التقويم الفروق الفردية للطلبة.	3.2204	1.55846	64.40	7
6	يوجد نظام فعال لقبول ومراجعة تظلمات الطلبة.	3.2588	1.43003	65.17	3
7	تقوم إدارة البرنامج بإبلاغ الطلبة بوضعهم الدراسي ونتائج تحصيلهم في الوقت المناسب.	3.2588	1.45448	65.17	3
	المجموع الكلي	23.1790	6.74414	66.2	

يتبين من جدول (9)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار الثالث، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 64.40–77.57 %، وتُرجع الباحثة ذلك إلى أن سياسة تقييم الطلبة المتبعة حالياً تحتاج لإعادة دراسة، حيث إن مدخلات البرنامج هم من فئة خريجي الثانوية العامة ذوي المعدلات المنخفضة التي لا تزيد في الغالب عن 60 %، وبالتالي يحتاج هؤلاء لنظام يراعي إمكانياتهم وقدراتهم المتواضعة مقارنة بنظام التقييم السائد في البرامج الأخرى والمؤسسات المنافسة، كما أن تعدد أساليب التقييم المتمثلة بالامتحانات الشهرية أو النصفية والنهائية والأبحاث والتقارير والأنشطة والمشاركة في القاعة الصفية ومشاريع التخرج تثقل كاهل الطالب، مما يؤدي إلى انهاك قدراته والتأثير على نتائجه بصفة عامة، حيث من الملاحظ أن التركيز الأكبر يعتمد على الجانب النظري والذي يعتمد على الحفظ والتلقين، في حين أن البرنامج يعتمد بشكل رئيس على التعليم التقني الذي يركز على إكساب الطالب المهارات الفنية والتطبيقية، كما يعاني الطلبة من ضعف الإرشاد الأكاديمي من إدارة البرنامج من جهة، والتوجيه والدعم من قسم شؤون الطلاب بخصوص المشكلات الأكاديمية لكل طالب.

السؤال الرابع: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (الهيئة التدريسية) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (الهيئة التدريسية)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يمتلك أعضاء الهيئة التدريسية مستوى عال من المهارات المرتبطة بالتدريس.	3.7508	1.40576	75.016	1
2	تحرص إدارة البرنامج على توفير العدد المناسب من الهيئة التدريسية في بداية كل فصل دراسي.	3.5080	1.33521	70.16	4
3	يشجع أعضاء الهيئة التدريسية طلابهم في المشاركة في الأنشطة العلمية البحثية.	3.4505	1.43389	69.01	5
4	يشجع أعضاء الهيئة التدريسية الطلبة على المناقشة والحوار الهادف.	3.6166	1.31801	72.332	2
5	يتمتع أعضاء الهيئة التدريسية بمهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع الطلبة.	3.3962	1.45099	67.924	6
6	يتفاعل أعضاء الهيئة التدريسية مع آراء الطلبة واقتراحاتهم.	3.3323	1.31247	66.646	7
7	يلتزم أعضاء الهيئة التدريسية بالمواعيد المحددة للمحاضرة.	3.5304	1.44555	70.608	3
	المجموع الكلي	24.1245	7.24461	68.91	

يتبين من جدول (10)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة كبيرة حول تطبيق فقرات المعيار الرابع، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 66.64–75.01 %، وترى الباحثة أنه رغم امتلاك برنامج الإدارة للكوادر الأكاديمية المؤهلة كماً ونوعاً وتمتعهم بالخبرات والمهارات التي تؤهلهم لرفع مستوى أداء الطالب بصفة خاصة، والارتقاء بمستوى أداء البرنامج بصفة عامة، إضافةً لالتزام أعضاء الهيئة التدريسية بالعمل الأكاديمي وفقاً لسياسات الكلية التي تسمو لنشر الجودة وتعزز المناقشة والحوار والالتزام والمشاركة البحثية لدى الطالب، إلا أن أعضاء الهيئة التدريسية لا يزال ينقصهم اكتساب مهارات التفاعل الإيجابي والتواصل والاتصال الفعال مع الطالب، والاهتمام بآراء واقتراحات الطالب بما يعزز دوره الفاعل في العملية التعليمية وتنمية قدراته بشكل يحقق الأهداف الخاصة للبرنامج.

السؤال الخامس: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (الطلبة) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (الطلبة)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	تعتمد إدارة الكلية سياسات معلنة وواضحة للقبول في البرنامج.	3.3610	1.70614	67.22	1
2	يتم إعداد وتنظيم برامج تعريفية بنظام الكلية ومرافقها للطلاب الجدد.	3.2236	1.55079	64.472	2
3	تراعي سياسة القبول الانتقال من وإلى برامج مناظرة في مؤسسات أخرى.	2.8658	1.66830	57.316	4
4	يتوفر نظام معتمد لدعم الطلبة(دعم مالي/عيني/ نفسي/غير ذلك).	2.5879	1.75031	51.758	7
5	يتم تشجيع ابتكارات وإبداعات الطلبة الهادفة للتطوير.	2.8562	1.63743	57.124	5
6	يوجد برامج لرعاية الطلبة المتعثرين في الدراسة.	2.7923	2.74533	55.846	6
7	يتم توعية الطلبة بنظام الإرشاد الأكاديمي عن طريق (دليل الطالب، ندوات إرشادية، الموقع الالكتروني للكلية....الخ).	2.9840	1.66306	59.68	3
8	تشجع إدارة البرنامج الأنشطة اللامنهجية (الرحلات،الرياضية،الترفيهية،..الخ).	2.2013	1.77258	44.026	8
	المجموع الكلي	22.6576	10.52821	56.6	

يتبين من جدول (11)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار الخامس، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 44.026–67.22 %، وتعزو الباحثة ذلك إلى ضعف برامج الإرشاد الأكاديمي الموجهة للطلبة، وقصور برامج رعاية الطلبة المتعثرين، كما أن هناك ضعفا واضحا في تقديم الأنشطة اللامنهجية (الرياضية والثقافية .....وغيرها)، ولا يوجد برامج واضحة لتشجيع وتحفيز ودعم الابداعات والابتكارات والمواهب الطلابية، حيث لا يوجد مختبرات مخصصة للبحث العلمي تسهم في تفعيل وتنشيط دورهم في البحث والتطوير، ولا يوجد سياسة موحدة لمعالجة قضية الرسوم المتراكمة على الطلبة والخريجين، ولا يوجد آليات لتوفير دعم خارجي لتغطية تلك الالتزامات المالية على الطلبة تجاه الكلية.

السؤال السادس: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (طرائق التدريس) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (طرائق التدريس)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يحدد عضو هيئة التدريس أهداف المساق للطلبة بشكل واضح.	3.3578	1.74489	67.156	1
2	تستخدم التقنيات التعليمية الحديثة المتنوعة في التدريس.	2.9137	1.61590	58.274	4
3	تعزز طرائق التدريس الدور الإيجابي للمتعلم ومشاركته في العملية التعليمية.	2.9968	1.70500	59.936	2
4	تربط طرائق التدريس بين الجانبين النظري والعملي للمقررات.	2.9744	1.67733	59.488	3
5	تراعي طرائق التدريس الفروق الفردية بين الطلبة.	2.5527	1.72220	51.054	8
6	تنمي طرائق التدريس مهارات الاتصال والتفكير والإبداع والتحليل.	2.8435	1.74250	56.87	5
7	طرائق التدريس المستخدمة تساعد على تقديم المقررات بطريقة مشوقة.	2.7572	1.72421	55.144	6
8	تنمي طرائق التدريس مهارات العمل بروح الفريق لدى الطلبة.	2.7540	1.79034	55.08	7
	المجموع الكلي	20.2374	9.74850	57.8	

يتبين من جدول (12)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار السادس، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 51.054–59.936 %، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن طرق التدريس تميل إلى التقليدية التي تعتمد التلقين دون إشراك الطالب في العملية التعليمية، نظراً للأعداد الكبيرة في القاعة الصفية، وضعف امتلاك الهيئة التدريسية لمهارات استخدام الحاسوب التي يمكن تسخيرها في العملية التعليمية، ويرجع ذلك لضعف البرامج التدريبية التطويرية التي يتوجب على إدارة الكلية توفيرها بشكل دوري لأعضاء الهيئة التدريسية بشكل عام لاكتساب مهارات مواكبة للتطور في مجال التخصص.

السؤال السابع: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (البحث العلمي) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (البحث العلمي)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	لدى إدارة البرنامج سياسات واضحة تحكم البحث العلمي وفق معايير محددة.	3.2556	1.75188	65.112	1
2	يسهم محتوى المقررات في تطوير مهارات وقدرات الطلبة على البحث العلمي.	2.9744	1.62492	59.488	3
3	ينظم القسم ندوات علمية تجمع الطالب مع مؤسسات المجتمع لإثراء معرفة الطلبة في مجال التخصص.	2.7380	1.82092	54.76	6
4	تتحمل الكلية تكاليف البحث العلمي للبحوث المتميزة المنتجة من قبل الطلبة.	2.6933	1.80327	53.866	7
5	تتكفل الكلية بُنشر بحوث الطلبة العلمية المتميزة في مجلات علمية متخصصة.	2.7827	1.77340	55.654	5
6	توفر مكتبة الكلية كافة احتياجات العملية التعليمية التعلمية من (الكتب الإلكترونية، قواعد البيانات، الموسوعات، الدوريات، المواقع التعليمية، خدمة توفير المراجع، أنظمة الكترونية بحثية.... الخ) ورقياً والكترونياً.	2.9617	1.79524	59.234	4
7	تخصص إدارة البرنامج الأجهزة والأدوات اللازمة لإنجاز الأبحاث العلمية.	3.0032	1.74220	60.064	2
	المجموع الكلي	20.2374	9.74850	57.8	

يتبين من جدول (13)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار السابع، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 53.866–65.112 %، وتعزو الباحثة ذلك إلى ضعف توافر مراكز بحثية مخصصة لإنجاز الابحاث العلمية للطالب، وضعف الفعاليات التي تنمي خبرات ومعارف الطالب، مثل إشراك مؤسسات المجتمع المحلي لعرض تجاربهم ومعارفهم من خلال ندوات أو ورش عمل أو لقاءات أو غيرها، ولا يوجد برامج تحفيزية للطلبة المبدعين مثل تحمل جزء من تكاليف البحث أو نشر الأبحاث التي ترتقي لمستوى جيد في مجلات علمية متخصصة نظراً لعدم وجود ميزانيات مخصصة لذلك.

السؤال الثامن: ما مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعيار الجودة (التسهيلات والتجهيزات المادية) من وجهة نظر طلبتها؟، حيث جاءت استجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق معيار (التسهيلات والتجهيزات المادية)

م	البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	القاعات الدراسية كافية ومجهزة بما يلبي احتياجات تدريس المقررات الدراسية.	2.7348	1.67847	54.696	7
2	المعامل والمختبرات مزودة بالأجهزة والأدوات الحديثة اللازمة لتدريس المقررات العملية.	2.8051	1.64970	56.102	6
3	يتوفر الصيانة الدورية للأجهزة والدعم الفني في مجال تقنية المعلومات.	3.1150	1.57287	62.3	4
4	يتوفر المناخ الصحي في المباني والمعامل المخصصة للبرنامج (التهوية، الإضاءة الطبيعية، النظافة، ..... الخ).	3.0351	1.47045	60.702	5
5	توفر إدارة البرنامج المرافق المساعدة (عيادة طبية، مصلى، استراحات، كافتيريا، موقف سيارات، ملاعب، ....الخ)	3.2204	1.47391	64.408	2
6	يوجد داخل الكلية مكتبة الطالب التي توفر خدمات التصوير والقرطاسية.	3.4089	1.55008	68.178	1
7	تتحقق في المرافق والتجهيزات متطلبات الصحة والسلامة.	3.1885	1.49345	63.77	3
	المجموع الكلي	21.2802	7.85260	60.8	

يتبين من جدول (14)، أن أفراد العينة استطاعوا تشكيل رؤية إيجابية بالموافقة بدرجة متوسطة حول تطبيق فقرات المعيار الثامن، حيث جاءت الأوزان النسبية للفقرات محصورة بين 54.696–68.178 %، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن إدارة البرنامج تتبع سياسة دمج الطلبة لتوفير القاعات مما يؤثر على مستوى أداء الطالب واستيعابه وتلقيه المعرفة بشكل أقل مما لو كانت الأعداد مناسبة للقاعة الصفية، كما أن المختبرات لا ترتقي بها التجهيزات والصيانة لمستوى الجاهزية مما يؤثر سلباً على مستوى الطالب، وأن مرافق الكلية مثل العيادة الطبية فهي ضعيفة في التجهيزات والمكان غير مناسب بتاتاً، ولا يوجد أماكن استراحة كافية للذكور والإناث، ولا يتوفر في الكلية سوى ملعب كرة قدم واحد يخدم جميع طلبة الكلية وهو غير مجهز بالصورة المثلى.

وجاءت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة ككل على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية في كلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة

م	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	المعيار الأول	24.0233	5.72817	68.6	2
2	المعيار الثاني	23.1089	6.58329	66	4
3	المعيار الثالث	23.1790	6.74414	66.2	3
4	المعيار الرابع	24.1245	7.24461	68.91	1
5	المعيار الخامس	22.6576	10.52821	56.6	8
6	المعيار السادس	23.0739	10.85947	57.67	7
7	المعيار السابع	20.2374	9.74850	57.8	6
8	المعيار الثامن	21.2802	7.85260	60.8	5

يتبين من جدول (15)، أن جميع المعايير مطبقة في الكلية بدرجة متوسطة باستثناء معياري (إدارة البرنامج، والهيئة التدريسية)، حيث لا بد للكلية أن تسعى جاهدة لإعادة تقييم الواقع لوضع آليات معالجة للارتقاء بمستوى البيئة التعليمية التعلمية لتحقيق الجودة في مخرجاتها على المستوى القريب.

إجابة السؤال الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (طبيعة البرنامج، اسم البرنامج، النوع، المستوى الدراسي)؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

أولا: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (طبيعة البرنامج).

للتحقق من هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة (T) لعينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (16): نتائج اختبار (T) لدلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة حول تطبيق البرامج الأكاديمية في كلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى متغير (طبيعة البرنامج)

المحاور	طبيعة البرنامج	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	الدلالة
المحور الأول	بكالوريوس	63	22.0159	5.27163	3.261	*.001
	دبلوم	194	24.6753	5.73171		
المحور الثاني	بكالوريوس	63	22.4762	5.50618	.878	.381
	دبلوم	194	23.3144	6.89740		
المحور الثالث	بكالوريوس	63	22.1270	5.56049	1.428	.155
	دبلوم	194	23.5206	7.06536		
المحور الرابع	بكالوريوس	63	24.2222	6.33588	.123	.902
	دبلوم	194	24.0928	7.53105		
المحور الخامس	بكالوريوس	63	19.5397	11.76631	2.740	*.007
	دبلوم	194	23.6701	9.91698		
المحور السادس	بكالوريوس	63	20.5238	12.39778	2.161	.032
	دبلوم	194	23.9021	10.20950		
المحور السابع	بكالوريوس	63	17.0635	10.43547	3.021	*.003
	دبلوم	194	21.2680	9.31211		
المحور الثامن	بكالوريوس	63	19.9524	7.07661	1.549	.123
	دبلوم	194	21.7113	8.05867		
المجموع الكلي	بكالوريوس	63	167.9206	50.55859	2.618	.009
	دبلوم	194	186.1546	47.19617		دالة إحصائيا

* الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول (16)، أن قيمة (T) الكلية دالة إحصائيا، مما يدلل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى (طبيعة البرنامج) لصالح الدبلوم.

ثانيا: التحقق من السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (اسم البرنامج).

للتحقق من هذا السؤال، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ف)، والجدول التالي يوضح ذلك:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (17): نتائج اختبار (ف) لدلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من الطلبة

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط الانحرافات	"قيمة "ف	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	580.444	3	193.481	6.260	.000
	داخل المجموعات	7819.416	253	30.907		دالة إحصائيا
	المجموع	8399.860	256			
الثاني	بين المجموعات	352.653	3	117.551	2.769	.042
	داخل المجموعات	10742.297	253	42.460		دالة إحصائيا
	المجموع	11094.949	256			
الثالث	بين المجموعات	197.643	3	65.881	1.456	.227
	داخل المجموعات	11446.124	253	45.242		غير دالة أحصائيا
	المجموع	11643.767	256			
الرابع	بين المجموعات	386.746	3	128.915	2.499	.060
	داخل المجموعات	13049.270	253	51.578		غير دالة إحصائيا
	المجموع	13436.016	256			
الخامس	بين المجموعات	855.583	3	285.194	1.882	.051
	داخل المجموعات	27520.285	253	108.776		غير دالة إحصائيا
	المجموع	28375.868	256			
السادس	بين المجموعات	659.059	3	219.686	4.471	.133
	داخل المجموعات	29530.536	253	116.721		غير دالة إحصائيا
	المجموع	30189.595	256			
السابع	بين المجموعات	1224.907	3	408.302	1.694	.004
	داخل المجموعات	23103.615	253	91.319		دالة إحصائيا
	المجموع	24328.521	256			
الثامن	بين المجموعات	310.931	3	103.644	2.622	.169
	داخل المجموعات	15474.898	253	61.166		غير دالة إحصائيا
	المجموع	15785.829	256			
المجموع الكلي	بين المجموعات	26590.681	3	8863.560	3.882	.010
	داخل المجموعات	577606.790	253	2283.031		دالة إحصائيا
	المجموع	604197.471	256			

* الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

يتضح من جدول (17) أن قيمة (ف) الكلية دالة إحصائيا، مما يدلل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى (اسم البرنامج)، وللكشف عن الفروق سيتم استخدام اختبار شيفيه.

جدول (18): نتائج اختبار شيفيه للفروق بين اسم البرنامج

المتوسطات	اسم البرنامج	دبلوم إدارة وأتمتة مكاتب	دبلوم محاسبة وتأمين	بكالوريوس الإدارة الالكترونية	بكالوريوس المحاسبة والتمويل
182.5414	دبلوم إدارة وأتمتة مكاتب	–	.197	.535	.436
201.4865	دبلوم محاسبة وتأمين	.197	–	.049*	.034*
168.6452	بكالوريوس الإدارة الالكترونية	.535	.049*	–	1.000
167.2188	بكالوريوس المحاسبة والتمويل	.436	.034*	1.000	–

* الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول (18) وجود فروق بين دبلوم محاسبة وتأمين وبكالوريوس الإدارة الالكترونية لصالح دبلوم المحاسبة والتأمين، كما يوجد فروق بين دبلوم محاسبة وتأمين وبكالوريوس المحاسبة والتمويل لصالح دبلوم المحاسبة والتأمين.

ثالثا: التحقق من السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (النوع).

للتحقق من هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وقيمة (T) لعينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح ذلك:

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (19): نتائج اختبار (T) لدلالة الفروق بين تقديرات أفراد العينة حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى متغير النوع

المحاور	النوع	العدد(ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T قيمة	الدلالة
المحور الأول	ذكر	122	22.9016	6.52701	-3.032	.003
	أنثى	135	25.0370	4.69424		
المحور الثاني	ذكر	122	21.8852	8.05579	-2.873	.004
	أنثى	135	24.2148	4.64788		
المحور الثالث	ذكر	122	21.6148	7.61843	-3.617	.000
	أنثى	135	24.5926	5.49938		
المحور الرابع	ذكر	122	21.8689	8.34776	-4.959	.000
	أنثى	135	26.1630	5.34093		
المحور الخامس	ذكر	122	21.0164	10.58377	-2.398	.017
	أنثى	135	24.1407	10.29285		
المحور السادس	ذكر	122	21.6393	10.85370	-2.025	.044
	أنثى	135	24.3704	10.74031		
المحور السابع	ذكر	122	18.5164	9.77958	-2.724	.007
	أنثى	135	21.7926	9.49005		
المحور الثامن	ذكر	122	20.1721	8.73172	-2.166	.031
	أنثى	135	22.2815	6.84329		
المجموع الكلي	ذكر	122	169.6148	50.67828	-3.889	.000
	أنثى	135	192.5926	44.01480		دالة إحصائيا

* الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول (19) أن قيمة (T) الكلية دالة إحصائيا، مما يدلل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات كل من أفراد عينة الدراسة لصالح الإناث، وتعزو الباحثة ذلك لأن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور في جميع التخصصات التابعة للبرنامج، وتمثلت نسبة الإناث بـ 54 % من عينة البحث.

رابعا: التحقق من السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (المستوى الدراسي).

للتحقق من هذا السؤال، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ف)، والجدول (20) يوضح ذلك:

جدول (20): نتائج اختبار (ف) لدلالة الفروق بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من الطلبة

المحاور	مصدر التباين	مجموع مربع الانحرافات	درجات الحرية	متوسط الانحرافات	"قيمة "ف	مستوى الدلالة
الأول	بين المجموعات	336.795	3	112.265	3.523	.016
	داخل المجموعات	8063.065	253	31.870		دالة إحصائيا
	المجموع	8399.860	256			
الثاني	بين المجموعات	198.794	3	66.265	1.539	.205
	داخل المجموعات	10896.155	253	43.068		غير دالة
	المجموع	11094.949	256			
الثالث	بين المجموعات	227.265	3	75.755	1.679	.172
	داخل المجموعات	11416.501	253	45.125		غير دالة
	المجموع	11643.767	256			
الرابع	بين المجموعات	763.527	3	254.509	5.081	.002
	داخل المجموعات	12672.489	253	50.089		دالة إحصائيا
	المجموع	13436.016	256			
الخامس	بين المجموعات	1569.243	3	523.081	4.937	.002
	داخل المجموعات	26806.624	253	105.955		دالة إحصائيا
	المجموع	28375.868	256			
السادس	بين المجموعات	1116.834	3	372.278	3.240	.023
	داخل المجموعات	29072.761	253	114.912		دالة إحصائيا
	المجموع	30189.595	256			
السابع	بين المجموعات	1579.894	3	526.631	5.857	.001
	داخل المجموعات	22748.628	253	89.916		دالة إحصائيا
	المجموع	24328.521	256			
الثامن	بين المجموعات	636.484	3	212.161	3.543	.015
	داخل المجموعات	15149.345	253	59.879		دالة إحصائيا
	المجموع	15785.829	256			
المجموع الكلي	بين المجموعات	41730.369	3	13910.123	6.257	.000
	داخل المجموعات	562467.102	253	2223.190		دالة إحصائيا
	المجموع	604197.471	256			

* الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول (20) أن قيمة (ف) الكلية دالة إحصائيا، مما يدلل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى (المستوى الدراسي)، وللكشف عن الفروق سيتم استخدام اختبار شيفيه.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

جدول (21): نتائج اختبار شيفيه للفروق بين المستوى الدراسي

المتوسطات	المستوى الدراسي	الأول	الثاني	الثالث	الرابع
198.4043	الأول	–	0.001*	0.162	0.125
172.6953	الثاني	0.001	–	0.999	0.989
170.7778	الثالث	0.162	0.999	–	
168.4706	الرابع	0.125	0.989	0.999	–

*الفروق دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يتضح مما سبق بأن الفروق بين مستوى أول وثاني لصالح مستوى أول، وترجع الباحثة ذلك إلى الاهتمام المضاعف من قبل إدارة البرنامج الموجه نحو الطلاب الجدد الملتحقين في بداية كل فصل دراسي، حيث هم الذي يلمسون التغيير واختلاف البيئة من المدارس إلى بيئة جامعية أكاديمية تختلف تماماً.

الاستنتاجات:

يتضح من نتائج الدراسة أن برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية دير البلح يلتزم بتطبيق:

1. معيار الجودة المتعلق بـ(إدارة البرنامج) وبشكل كبير:

حيث تتبنى إدارة البرنامج رؤية ورسالة وأهدافا واضحة ومحددة، ولديها قيادة فعالة تسعى جاهدة للارتقاء بمستوى الأداء وتقديم الخدمات، ويسعى القائمون على إدارة البرنامج على تطوير الخدمات المقدمة بما يتلاءم ومتطلبات الطالب لتحقيق بيئة تعليمية تعلمية مناسبة، إلا أن إدارة البرنامج لا تشرك الطلاب في عملية تطوير المناهج وتعديلها، ويعتبر الطلبة أن إجراءات البرنامج لا تسهل عملية الربط بين الطالب وعضو هيئة التدريس، علاوةً على ضعف اهتمام إدارة البرنامج بشكاوى واعتراضات الطلبة عن كافة متغيرات العملية التعليمية.

2. معيار الجودة المتعلق بـ (مواصفات البرنامج) وبشكل متوسط:

حيث تهتم إدارة البرنامج بتوصيف واضح ومفصل ومعتمد لكل مقرر دراسي، ويتبع أعضاء هيئة التدريس طرق تدريس حديثة تعتمد على تنمية مهارات التعلم الذاتي، إلا أن هناك الكثير من القصور تتمثل في ضعف تحقيق المقررات الدراسية لأهداف البرنامج، حيث تبتعد المناهج الدراسية عن الحداثة والتجديد، وتدني مستوى إكساب الطالب لمتطلبات التخصص من المهارات والمعارف والاتجاهات التي تمكنه من اختراق سوق العمل بقوة وتنافسية، ونقص التكاملية بين الجانب النظري والتطبيقي في تدريس المساقات الدراسية، وعدم إشراك الطلبة في عملية تقييمها وتطويرها وتحديثها بشكل دوري بما يتلاءم مع متطلبات الجودة .

3. معيار الجودة المتعلق بـ (تقويم الطلبة) وبشكل متوسط:

رغم أن إدارة البرنامج تسعى جاهدة لنشر سياسة تقييم الطالب عبر أعضاء هيئة التدريس في بداية كل فصل دراسي، إلا أن الطلبة يرون أن سياسة التقييم تفتقد للعدالة والموضوعية، ولا تتوافق مع الفروق الفردية للطلبة، ولا يؤخذ بالتظلمات والمراجعات بخصوص نتائج التقييم، كما أن إدارة البرنامج ليس لديها برنامج إرشادي للطلبة ذوي معدلات التحصيل الضعيفة أو المتدنية، وأن أساليب التقييم المستخدمة لا تتناسب مع المقررات الدراسية.

4. معيار الجودة المتعلق بـ (الهيئة التدريسية) وبشكل كبير:

رغم توافر أعضاء الهيئة التدريسية في البرنامج كماً ونوعاً بمستوى عال من الخبرات والمهارات التي تنعكس إيجاباً على الأداء العام للطالب بحيث تزيد من قدرته على المناقشة والحوار والالتزام والبحث العلمي، إلا أن مهارات الاتصال والتفاعل الإيجابي مع اقتراحات وآراء الطلبة تعاني من قصور واضح.

كما أن هناك ضعفاً ملموساً في البرامج التدريبية الدورية التي يجب توافرها في كافة التخصصات والمهارات والتي تنعكس بشكل أكيد على مستوى أدائهم ونوعية المخرجات.

5. معيار الجودة المتعلق بـ (الطلبة) وبشكل متوسط:

يرى الطلبة أن نشر سياسات القبول والتسجيل في البرنامج من قبل إدارة الكلية تعاني من ضعف ملحوظ بحيث لا يتم إعلام الطلبة الجدد بنظام الكلية من خلال وسائل تعريفية وبرامج دعائية كافية، بالإضافة لضعف البرنامج في دعم الطلبة مادياً ومعنوياً، ولا يتم تشجيع الطالب المبتكر أو المبدع بما يسهم في تعزيز قدراته ومهاراته، ولا تتوفر برامج إرشادية للطلبة المتعثرين دراسياً بما يكفل تعديل مستوى الطالب مستقبلاً، كما أن البرنامج لا يوفر أنشطة لامنهجية بأشكالها المتعددة مما يؤثر سلباً على أداء الطالب.

6. معيار الجودة المتعلق بـ (طرائق التدريس) وبشكل متوسط:

تعاني طرق التدريس المستخدمة من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في البرنامج من ضعف استخدام التقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة بما يؤثر سلباً على المشاركة الفعالة للطالب في العملية التعليمية، كما أنها لا تراعي الفروق الفردية بشكل كبير، وتنمي مهارات الاتصال والتفكير والإبداع والتحليل والعمل بروح الفريق بشكل متواضع، ولا تراعي الترابط بين جانبي المقرر النظري والتطبيقي.

7. معيار الجودة المتعلق بـ (البحث العلمي) وبشكل متوسط:

توضح النتائج أن سياسة البحث العلمي المتبعة في البرنامج غير واضحة بشكل تام، وأن محتوى المقررات لا يسهم في تطوير قدرات الطلبة في مهارات البحث العلمي، وهناك ضعف واضح في الفعاليات الواجب القيام بها في البرنامج مثل ورش العمل، الندوات، اللقاءات، وغيرها التي تسهم في تعزيز المعرفة بمجال التخصص، ولا تسهم الكلية في تغطية نفقات البحث العلمي للبحوث المتميزة أو نشرها في مجلات علمية متخصصة، وأن احتياجات العملية البحثية تعتبر متواضعة ولا تلبي احتياجات البرنامج من البحث العلمي الراقي.

8. معيار الجودة المتعلق بـ (التسهيلات والتجهيزات المادية) وبشكل متوسط:

يرى الطلبة أن القاعات الدراسية والمختبرات والمشاغل والمرافق المساعدة ومكتبة الطالب والتجهيزات وعمليات الصيانة الخاصة بها متوافرة بشكل لا يتلاءم مع متطلبات الجودة التي تسعى لإيجاد بيئة تعليمية تعلمية بجودة عالية تحقق رضا الطالب وتساعده في تحقيق أهدافه بشكل مرض.

9. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين (الطلبة) فيما يتعلق بآرائهم حول تطبيق برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة تعزى إلى المتغيرات الشخصية التالية:

أ. طبيعة البرنامج: لصالح الدبلوم.
ب. اسم البرنامج: لصالح دبلوم المحاسبة والتأمين.
ج. النوع: لصالح الإناث.
د. المستوى الدراسي: لصالح مستوى أول.

10. بصفة عامة يأتي ترتيب معايير الجودة وفقاً لأراء عينة البحث حسب الترتيب التالي: (الهيئة التدريسية، إدارة البرنامج، تقويم الطلبة، مواصفات البرنامج، التسهيلات والتجهيزات المادية، البحث العلمي، طرائق وأساليب التدريس، الطلبة).

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

التوصيات:

انطلاقاً من نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي برنامج الأعمال الإدارية والمالية بكلية فلسطين التقنية دير البلح أن يلتزم بتطبيق:

1. **توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ(إدارة البرنامج):**

أ. يتوجب على إدارة الكلية اختيار القيادة الفاعلة لإدارة البرنامج التي تستطيع أن ترتقي بجودة أدائه، بحيث تتمكن تلك القيادة أن تضع لنفسها خطة استراتيجية تحقق من خلالها رؤية ورسالة وأهداف البرنامج التي تسمو لتحقيق بيئة تعليمية تعلمية مناسبة في ضوء الخطة الإستراتيجية للكلية.

ب. أن تقوم إدارة البرنامج بإشراك الطلاب في تقييم العملية التعليمية ودمجهم في فرق عمل بهدف التخطيط الاستراتيجي، والاستفادة من التغذية الراجعة.

ج. الاهتمام باقتراحات وآراء وشكاوي الطلاب، وتعزيز أواصر التعاون بين الطالب والمدرس وتنميتها بما تلبي احتياجات الطالب نحو خدمة ذات جودة عالية.

2. **توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (مواصفات البرنامج):**

أ. على إدارة البرنامج تنفيذ برنامج تقييمي شامل وبشكل مستمر لجميع المساقات الدراسية، بحيث تضمن تحديثها وتطويرها بما يكفل إكساب الطالب لمتطلبات التخصص من المهارات والمعارف والاتجاهات التي تمكنه من اختراق سوق العمل بقوة وتنافسية، بشرط إشراك الطلبة والمستفيدين في عملية تقييمها وتطويرها وتحديثها بشكل دوري بما يحقق معايير الجودة.

3. **توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (تقويم الطلبة):**

أ. إعادة النظر بسياسة التقييم المتبعة في البرنامج بحيث يتم تحديثها وتطويرها بما يضمن العدالة والشفافية والموضوعية، مع مراعاة إشراك الطالب في بناء سياسات جديدة تتلاءم مع متطلبات الجودة

4. **توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (الهيئة التدريسية):**

أ. توفير برامج تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية في البرنامج، وفقاً لاحتياجات البرنامج المتجددة بناءً على التحديث المستمر في المقررات الدراسية، ومواكبة التطورات في عالم التخصص، بحيث يتم التركيز على مهارات الحاسوب واللغة والبحث العلمي والتخطيط وطرق التدريس الحديثة بدرجة تكفل جودة مخرجات العملية التعليمية وقدرتها على مواجهة سوق العمل واكتساب فرصته بجدارة.

ب. أن تتبنى إدارة الكلية نظام حوافز ملائم، يضمن تحقيق مستوى عال من الرضا والإستقرار الوظيفي كوسيلة لتشجيع وتنشيط العاملين نحو الإبداع والتطوير والمساهمة الفاعلة في العمليات المختلفة في العملية التعليمية .

ج. توفير كافة متطلبات النشاط البحثي من (مختبرات، دعم مالي، دعم معنوي،...وغيرها) بما يكفل تفرغ عضو هيئة التدريس للعمل البحثي من أجل تطوير وتحسين العملية التعليمية.

5. **توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (الطلبة):**

أ. أن تتبنى إدارة الكلية توفير برامج دعم وإرشاد وتشجيع لكل من الطالب (المتعثر، المبدع، المحتاج، وغيرهم)، وأن تتكفل بنشرها والإعلان عنها بطرق مختلفة لجميع الفئات المستهدفة.

ب. أن يوفر البرنامج سلسلة متكاملة من (الأنشطة اللامنهجية) بأشكالها المتعددة التي تهدف لتعزيز معارف ومهارات التواصل والاتصال مما يؤثر إيجاباً على مستوى رضا الطالب.

6. توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (طرائق التدريس):

أ. تشجيع جميع أعضاء الهيئة التدريسية في البرنامج استخدام طرق تدريس متنوعة وحديثة، واستخدام التقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة التي تدمج الحاسوب وتطبيقاته في العملية التعليمية بهدف تنمية مهارات الطلبة في مجالات الاتصال والتفكير والإبداع والتحليل والعمل بروح الفريق.

ب. متابعة النائب الأكاديمي للعملية التعليمية بشكل دائم، بحيث يضمن التزام أعضاء الهيئة التدريسية بتلك الطرق، بشرط مراعاة تلك الطرق للفروق الفردية وتعزيز الجانب التطبيقي بشكل أكثر تركيزاً بما يؤهل الطالب للمنافسة في سوق العمل.

7. توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (البحث العلمي):

أ. على إدارة البرنامج الالتزام بتطبيق سياسة ثابتة ومعلنة للبحث العلمي يلتزم بها كافة أعضاء الهيئة التدريسية.

ب. تفعيل أنشطة البرنامج المنهجية التي تهدف لتعزيز المعرفة بمجال التخصص.

ج. أن توفر إدارة الكلية ميزانية مخصصة للبحث العلمي للبرنامج، بحيث تضمن توفير متطلبات البحث العلمي المادية والمالية اللازمة عوضاً عن التزامها بنشر الأبحاث العلمية المتميزة سنوياً في مجلات علمية متخصصة بناءً على شراكات واتفاقيات تعاون محلية وعربية ودولية.

8. توصيات مرتبطة بمعيار الجودة المتعلق بـ (التسهيلات والتجهيزات المادية):

أ. أن توفر إدارة الكلية ميزانية للبرنامج تكفي لتوفير متطلبات العمل بفعالية تشمل توفير (القاعات الدراسية والمختبرات والمشاغل والمرافق المساعدة ومكتبة الطالب والتجهيزات وغيرها) وعمليات الصيانة الخاصة بها لضمان تحقيق الجودة في العملية التعليمية وتكفل مخرجات ذات جودة عالية.

المقترحات:

1. تقييم برنامج الحاسوب في كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر الأكاديميين والطلبة في ضوء معايير الجودة.
2. التقييم الذاتي لبرنامج الفنون التطبيقية في كلية فلسطين التقنية من وجهة نظر الخريجين.
3. مستوى تطبيق برنامج الأكاديمي في كلية فلسطين التقنية لمعايير الجودة من وجهة نظر الطلبة.

المراجع:

اتحاد الجامعات العربية (2013). *دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية*، الأمانة العامة، الأردن، عمان: الطبعة الثانية.

بطرس، وعد (2012). تقويم بعض معايير الجودة في كلية التربية الرياضية جامعة بغداد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. *مجلة كلية التربية الرياضية، 24*(3)، جامعة بغداد.

الترتوري، محمد، وجويحان، أغادير (2009). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

حمزة، شيماء (2012). تقويم طرائق تدريس المواد الاجتماعية في ضوء معايير الجودة من وجهة نظر التدريسيين والطلبة. *مجلة العلوم الإنسانية، 1*(12)، 213-233.

راضي، ميرفت محمد (2007). *معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها* (دراسة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية.

راضي، ميرفت محمد (2017). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتعزيز التنافسية في التعليم التقني في فلسطين. *بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي AJQACA*، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6

السعيد، صالح، وبن عباس، شامية (2017). أساليب تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الجزائرية لتسحين أدائها. *بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي IACQA*، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

شبلي، محمود سامي (1994). نبذة مختصرة عن الجودة. *مجلة الأسمدة العربية*، (3).

شرف الدين، علي (2010). تصور لرفع كفاءة القدرة المؤسسية والفعالية التعليمية لجامعة عدن في ضوء المعايير العالمية للجودة. *بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن حول جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة*، 11-13 أكتوبر، عدن، الجمهورية اليمنية.

ضياء الدين، زاهر (2005). *إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة*. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

ظاهر، رحيم جبار، ورد، حسين فلاح، وكريدي، باسم عباس (2007). تباين اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية حول إمكانية تطبيق الجودة الشاملة. دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، *9* (3)، 58-83.

عبد السلام، بن صر (2017). آليات تطوير معايير جودة الدراسات العليا والبحث العلمي. *بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي IACQA*، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

عبد الله، علوية (2017). ضمان جودة التعليم بمؤسسات التعليم العالي دراسة تجربة إدارة الجودة بجامعة النيلين. *بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي IACQA*، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

عزت، حسين (2012). إمكانية تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية – دراسة حالة في الكلية التقنية – كركوك. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، *14* (1)، 73-91.

الكرعاوي، مريم إبراهيم حمود (2016). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: دراسة مقارنة بين كليات حكومية وكليات أهلية من وجهة نظر عينة من الأساتذة. *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، *18* (1)، 85-109.

كلوب، محمد، العواملة، حمدان، والحياري، خليل (2017). أثر تطبيق معايير التقييم الذاتي على جودة البرامج التعليمية (دراسة حالة جامعة البلقاء التطبيقية). *بحث منشور في المؤتمر العربي الدولي السابع لضمان جودة التعليم العالي IACQA*، 20-22 فبراير، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

محمود، ناجي عبد الستار، عبد، غسان فيصل، وفليح، حكمت محمد (2012). مدى إمكانية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت دراسة تحليلية مقارنة. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، *8* (24)، 108-125.

Al-Amri, A. H., & Bin Bon, A. T. (2012). Measuring the Total Quality Management in the Yemeni Universities. International Journal of Research and Reviews in Applied Sciences, 10(1), 37-45.

Artés, J., Pedraja-Chaparro, F., & del Mar Salinas-JiméneZ, M. (2017). Research performance and teaching quality in the Spanish higher education system: Evidence from a medium-sized university. Research Policy, 46(1), 19-29.

Dale, B.G. & Plunkett, J. J. (1991). Quality Costing. London: Chapman and Hall.

Fening, F. A., Amaria, P., & Frempong, E. O. (2013). Linkages between total quality management and organizational survival in manufacturing companies in Ghana. International Journal of Business and Social Science, 4(10), 1-15.

Peter, T. J., & Waterman, R. H. (1994). In search of Excellence: Lessons from America's Best-Run Companies. New York: Harper Collins Publishers.

Taskov, N., & Mitreva, E. (2015). The motivation and the efficient communication both are the essential pillar within the building of the TQM (total quality management) system within the Macedonian Higher Education Institutions. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 180, 227-234.

https://doi.org/10.20428/AJQAHE.11.34.6