



الجامعة الإسلامية-غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية (دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في محافظات غزة)

إعداد الطالبة:
دعاء زياد أبوهاشم

إشراف
الدكتور: يوسف عبد عطية بحر

قدمت هذه الرسالة كمتطلب للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

1434هـ-2013م



قَالَ تَعَالَى: ﴿ قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ

وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿١٦٢﴾

(الأنعام: 163)

الإهداء

أهدي هذه الدراسة المتواضعة إلى كل من..

• التي أخرجتني من الظلمات إلى النور ..

وتتمنى لي أن أعيش في النور

والدتي الحبيبة

إلى الذي كد ورعى وحلم دوماً أن ..

أكون ناجحة في حياتي العلمية والعملية

والذي الحبيب

• إلى زوجي وابني الأعزاء..

وإخوتي و صديقاتي الأوفياء

• إلى كل محب للعلم والتعلم ..

إلى أساتذتي جميعاً

إليهم جميعاً ...

أهدي ثمرة ما غرسوا في بستان حياتي .

شكر وتقدير

بداية أشكر الله عز وجل الذي وفقني لإنجاز هذه الدراسة المتواضعة. كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم معي لإنجاز هذه الدراسة وأخص بالذكر الدكتور الفاضل : يوسف بحر ، الذي قام بالإشراف على هذه الدراسة. والشكر لكل من د. يوسف عاشور ، ود. عليان الحولي اللذين تفضلا بمناقشة هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر لوالدي الفاضل الأستاذ: زياد أبو هاشم وزوجي العزيز أيمن البنا اللذان ساعداني في عملية توزيع وجمع الاستبيانات. ولا أنسى أن أتقدم بالشكر إلى كل من :

- مؤسسة الأمديست.
 - معهد جوتة الألماني، وبالأخص الدكتور: محمد عبد السلام .
 - المعهد الفرنسي، وبالأخص الأستاذ: إيهاب أبو معمر.
- كما أقدم بالشكر إلى جامعتي وأساتذتي الكرام .

الباحثة

الملخص

واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية

(دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في محافظات غزة)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية وهي (مركز الأمديست، معهد جوتة الألماني، المعهد الفرنسي) والكشف عن الفائدة التي تعود على الطلبة من تلقي الخدمات التعليمية في هذه المراكز، وبيان مدى التجدد والتنوع في الخدمات التعليمية المقدمة، والتعرف على المعوقات التي تواجه طلبة هذه المراكز في قطاع غزة، كما وهدفت لفتح المجال أمام العاملين والمعنيين في هذه المراكز للسعي في تحسين جودة التعليم.

وقد تم تصميم استبيان لاستطلاع آراء عينة الدراسة وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة بنسبة 10% من مجتمع الدراسة وتم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة على المراكز الثلاث، وتم إرجاع 380 استبانة وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 10 استبانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة وبذلك يكون حجم العينة الفعلي 370 استبانة موزعة على المركز كالتالي: (300 من الأمديست، 40 من مركز جوتة الألماني، 30 من المعهد الفرنسي)، وتم استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لهذه الدراسة.

- وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج والتوصيات :

فمن النتائج تم التوصل إلى أن رسوم الدراسة في المراكز تعتبر غير مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة بشكل عام ولأغلب الطلبة بشكل خاص مما يحمل الأغلبية عبء مالي كما يوجد في المراكز الثلاث هيئة تدريسية تتمتع بكفاءة عالية و بالقدرة على شرح محتوى الكتاب واعتمادها على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة باختلاف مستوياتهم، و بينت نتائج التحليل أن الكتب شاملة ومشجعة لدراستها، وانفتحت إجابات الطلبة على أن عدد الساعات المحددة لكل مستوى تعتبر كافية لتغطية الموضوعات المطلوبة.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: توصي الباحثة بضرورة مراعاة الوضع الاقتصادي العام لسكان قطاع غزة بإعادة النظر بالرسوم الدراسية الخاصة بدورات اللغة كما

توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الدولية الثلاث بتعزيز الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية لما لذلك من تأثير على إقبال الطلبة على الدراسة فيها، و توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بوجود وحدة للجودة تهتم بكافة النواحي الخاصة بجودة الخدمات التعليمية، كما أنه من الأفضل للمراكز الثلاث للتوسع والانتشار فتح فروع أخرى لهم بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة للوصول إليها.

Summary

The Reality of Educational services quality in International educational centers for languages

(An empirical study on operating centers in the Gaza Strip)

This study aimed to identify the real status of educational services quality in international educational centers for languages (Amideast Center, Goethe Institute, French Institute) , and find out how much educational benefits does the student gain , and the services diversity provided by educational centers , and to identify obstacles facing students in Gaza strip , also aimed to demonstrate the impact of economic volatility over the turnout of students to learn in these centers , and to let owner and workers in these center to improve their educational services .

- A questionnaire have been implemented to seek the view of the study sample , a simple random sample 10% have been taken of the target population , the questionnaire were distributed in 3 educational centers , 380 questionnaire have been returned and after screening 10 questionnaire were excluded due to required conditions , the actual sample size is 370 questionnaire as follow :
AMIDEAST 300 questionnaire .
- Goethe Institute 40 questionnaire.
- French Institute 30 questionnaire .

The researcher used descriptive analytical method in this study.

Study Finding and recommendations : statistical analysis shows that tuition centers are not suitable for the economic situation of the population of the Gaza Strip in general and most of the students in particular, which holds a majority financial burden. In the 3 educational institutes , staff has high efficiency and a good ability to explain the book contents and they used methods and means commensurate with the educational needs of students at different levels, and results shows that the books comprehensive and encouraging for study, and all students Answers agreed that the number of hours specified for each level are sufficient to cover the topics required.

Study recommendations including: researcher recommends that centers should take into account the general economic situation of the population

of the Gaza Strip to reconsider tuition fees for language courses responsible of international centers to assure quality educational services as this has an impact on the turnout of students to study there , and researcher recommends that those responsible for the existence of three centers and units for quality care in all aspects related to the quality of educational services at the centers ,and the study recommend that its better for these institutes for expansion and proliferation to open other branches so it will be available to all students to reach it.

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
أ	قرآن كريم
ب	الإهداء
ت	شكر وتقدير
د	الملخص باللغة العربية
هـ	الملخص باللغة الإنجليزية
ز	الفهرس
ط	قائمة الملاحق
ط	قائمة الاشكال
ط	قائمة الجداول
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	فرضيات الدراسة
4	متغيرات الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أهمية الدراسة
6	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة المبحث الأول: الجودة والجودة الشاملة	
17	مقدمة
17	الجودة لغة
17	الجودة اصطلاحاً
18	الجودة في الإسلام
19	مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة
21	مفهوم إدارة الجودة الشاملة
24	أهداف إدارة الجودة الشاملة

رقم الصفحة	الموضوع
25	مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
27	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تقديم الخدمة
28	المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
30	الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة
34	المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية
35	منظومة الجودة الشاملة في التعليم
37	أهم متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسة التعليمية
المبحث الثاني: الخدمة وجودة الخدمة	
40	تعريف الخدمات
40	مفهوم جودة الخدمات
42	طبيعة الخدمة وخصائصها
42	قياس الجودة المهنية لمؤسسات تقديم الخدمات
44	خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء
المبحث الثالث: لمحة عن المؤسسات الدولية لتعليم اللغات الأجنبية في قطاع غزة	
48	أولاً: مؤسسة الأمديست
54	ثانياً: معهد جوته الألماني
57	ثالثاً: المعهد الفرنسي
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
61	منهجية الدراسة
62	مجتمع وعينة الدراسة
69	صدق وثبات الاستبانة
76	المعالجات الإحصائية
الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	
78	تحليل فقرات ومحاور الدراسة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
106	مقدمة
106	النتائج

رقم الصفحة	الموضوع
110	التوصيات
111	مقترحات الدراسة
قائمة المراجع	
113	قائمة المراجع العربية
117	المواقع الإلكترونية
117	قائمة المراجع الأجنبية

رقم الصفحة	قائمة الملاحق
120	ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين
121	ملحق رقم (2): الصورة الأولية للاستبانة قبل التحكيم
130	ملحق رقم (3): الصورة النهائية للاستبانة بعد التحكيم

رقم الصفحة	قائمة الأشكال
20	شكل رقم (1): يوضح مراحل تطور الجودة
27	شكل رقم (2): يوضح مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
37	شكل رقم (3): يوضح منظومة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية
41	شكل رقم (4): يوضح مفهوم جودة الخدمة
45	شكل رقم (5): يوضح قلب الهيكل التنظيمي

رقم الصفحة	قائمة الجداول
24-23	جدول رقم (1) يوضح التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة الجودة الشاملة
63	جدول رقم (2) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع
63	جدول رقم (3) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر
64	جدول رقم (4) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير نوع المركز
65	جدول رقم (5) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي
66	جدول رقم (6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمل
67	جدول رقم (7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل الشهري
69	جدول رقم (8) يوضح مقياس الإجابات
70	جدول رقم (9) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول

71	جدول رقم(10) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني
71	جدول رقم(11) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث
72	جدول رقم(12) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع
72	جدول رقم(13) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس
73	جدول رقم(14) يوضح الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس
74	جدول رقم(15) يوضح معايير الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة
75	جدول رقم(16) يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)
75	جدول رقم(17) يوضح معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)
79	جدول رقم(18) يوضح تحليل فقرات المحور الأول
82	جدول رقم(19) يوضح تحليل فقرات المحور الثاني
84	جدول رقم(20) يوضح تحليل فقرات المحور الثالث
87	جدول رقم(21) يوضح تحليل فقرات المحور الرابع
90	جدول رقم(22) يوضح تحليل فقرات المحور الخامس
93	جدول رقم(23) يوضح تحليل فقرات المحور السادس
98	جدول رقم(24) يوضح تحليل محاور الدراسة
99	جدول رقم(25) يوضح نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين تعزى إلى النوع
100	جدول رقم(26) يوضح نتائج التحليل الأحادي (One Way ANOVA) حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمر
101	جدول رقم(27) يوضح نتائج التحليل الأحادي (One Way ANOVA) حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المؤهل العلمي
102	جدول رقم(28) يوضح نتائج التحليل الأحادي (One Way ANOVA) حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمل
103	جدول رقم(29) يوضح نتائج التحليل الأحادي (One Way ANOVA) حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز
103	جدول رقم(30) يوضح نتائج اختبار شفيه للفروق المتعددة حسب متغير المركز
104	جدول رقم(31) يوضح نتائج التحليل الأحادي (One Way ANOVA) حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المحتوى:

- ❖ المقدمة
- ❖ مشكلة الدراسة
- ❖ فرضيات الدراسة
- ❖ متغيرات الدراسة
- ❖ أهداف الدراسة
- ❖ أهمية الدراسة
- ❖ الدراسات السابقة

المقدمة:

تعد الجودة أحد الأسبقيات التنافسية التي يسعى لتحقيقها المدير المعاصر اليوم في مختلف منظمات الأعمال . وهي سلاح تنافسي مهم تستخدمه الشركات لجذب المستهلكين وتحقيق التميز والريادة في السوق. (العزاوي، 2005)

وقد اقتضى الأمر من الدول أن تهتم بموضوع الجودة وتضعه في سلم أولوياتها الاقتصادية من خلال تطوير مؤسساتها وشركاتها والارتقاء بأدائها العام وتحسين استخدام مواردها الاقتصادية لكي تلعب الدور المرجو منها في ظل المتغيرات العالمية الجديدة على جميع الأصعدة. (الدرادكة، الشبلي، 2002)

ولقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين - بصفة خاصة - جهوداً مكثفة من أجل الارتقاء بمستوى العملية التعليمية، وامتدت هذه الجهود لتشمل كافة عناصر العملية التعليمية بدءاً من المبنى ومرافقه والمناهج الدراسية وتطويرها والمعلم وإعداده والإدارة وتحديثها. (طعيمة، 2006).

وبناءً على ما سبق يعتبر موضوع إدارة الجودة من الموضوعات الأساسية التي أصبح يعطى لها اهتماماً أكثر من أي وقت مضى ، سواء من قبل الإدارة في المنظمات والشركات المختلفة ، أو من قبل الباحثين والمهتمين بحقل الإدارة ، ولهذا فقد شكل موضوع الجودة في المؤسسات والشركات موضوعاً جديراً بالبحث والاهتمام من قبل المختصين ، وأصبح يشكل حقلاً أساسياً من حقول تخصص إدارة الأعمال على مستوى الجامعات والكليات الجامعية من خلال طرحه كمساق حيوي وضروري للطلاب في الجامعات والكليات. (الدرادكة، 2006)

وإذا اعتبرنا أن السعي إلى تحقيق الرفاهية للشعب الفلسطيني هو الهدف المنشود ، فإن نجاح المراكز التعليمية الأجنبية العاملة في محافظات غزة في تحسين وتطوير أدائها هو أول العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الهدف المنشود وبالتالي فعلى المراكز الأجنبية التي تسعى لتطوير أدائها أن تعتمد في ذلك على أحدث النماذج والنظم الإدارية المتمثلة في تطبيق مبادئ الجودة وما ينعكس من خلال هذا التطبيق لهذه المبادئ.

ومن خلال دراستي في كل من مركز الأمديست ومعهد جوتة الألماني وفي فترات زمنية مختلفة وجدت أن هناك اهتمام بالتغيير والتعديل والتطوير في جودة الخدمات التعليمية المقدمة سواء على صعيد الهيئة التدريسية، والكتب الدراسية، والقاعات والمرافق، و أوقات الدورات وغيرها، بما يخدم الطلبة ويحقق مستوى عال من الجودة في هذه المراكز، فعلى سبيل المثال في موقع سابق لمركز الأمديست كان يقع في منطقة يصعب الوصول إليها في شارع فرعي، إذ من الصعوبة إيجاد مواصلة للمكان مباشر، بينما الآن من السهولة الوصول للمكان وإيجاد

مواصلة مباشرة إذ يقع في منطقة حيوية ومركزية في وسط مدينة غزة ، وبالنسبة للمعد الألماني فقد كانت القاعة الدراسية من قبل تقع في مكان سيء داخل مكتبة البلدية و بالقرب من مجمع لمكب النفايات للبلدية وكان يتحتم علينا إغلاق النوافذ والأبواب بصورة دائمة وعدم الخروج وقت الاستراحة خارج القاعة في ساحة الاستراحة الخارجية ، وقد تم تغيير مكان القاعة فقد أصبحت في الطابق الأرضي في مكان بعيد عن مجمع النفايات وبالقرب من صالات المكتبة فبإمكان الطلبة وقت الاستراحة الخروج للمكتبة الخاصة بالمعهد أو الخاصة بمكتبة البلدية والإطلاع على الكتب واستعارتها كل هذه الأمور تدل على أن هناك مساعي للتغيير والتعديل والتطوير في خدمات هذه المراكز .

مشكلة الدراسة:

إن تركيز هذا البحث على المراكز التعليمية الأجنبية له دلالات كون هذه المراكز تقوم بدور مهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتعليمية في فلسطين ،وتسعي لتحقيق مكاسب وزيادة في رضا الطلبة وتحسين جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها بالإضافة إلى رفع كل الخدمات التي تقوم بها وخدمة المجتمع المحيط ،كذلك إرضاءاً لطموحات الطلاب الفلسطينيين الذين يحرصون على الارتقاء في التعليم. وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة:

(ما هو واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية في محافظات غزة ؟)

فرضيات الدراسة :

في ضوء مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية وبين إقبال الطلبة على هذه المراكز .
ويتفرع عن الفرضية الأولى الفرضيات الفرعية التالية :

1-1 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين نوع طاقم الهيئة التدريسية (أجنبية، محلية) وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

1-2 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين موقع المركز وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

1-3 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين نوعية الكتب الدراسية وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

1-4 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين القاعات والمرافق الموجودة وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

1-5 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين أوقات الدورات وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

1-6 هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الوضع الاقتصادي وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

الفرضية الرئيسية الثانية:

2- هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية :

(النوع-العمر-المؤهل العلمي-العمل-نوع المركز-الدخل الشهري للأسرة) .

متغيرات الدراسة :

- متغيرات مستقلة : مستوى الجودة بالمتغيرات التالية:(الهيئة التدريسية ،موقع المركز

الكتب الدراسية القاعات والمرافق، أوقات الدورات، الوضع الاقتصادي)

- متغير تابع : إقبال الطلبة على الدراسة في هذه المراكز .

أهداف الدراسة :

1- التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

2- بيان الفائدة التي تعود على الطلبة من تلقي الخدمات التعليمية في هذه المراكز .

3- بيان مدى التجدد والتنوع في الخدمات التعليمية المقدمة .

4- التعرف على المعوقات التي تواجه طلبة هذه المراكز في قطاع غزة .

5- بيان أثر التقلبات الاقتصادية على مدى إقبال الطلبة للتعلم بهذه المراكز .

6- تقديم التوصيات أمام العاملين والمعنيين في هذه المراكز للسعي في تحسين جودة التعليم.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة على أنها الدراسة الأولى على حد علم الباحثة على هذه المؤسسات والتي تستوعب عدد كبير من الطلاب من خلال تقديمها لخدمات تعليمية، ومنح دراسية.

وتظهر أهمية هذه الدراسة بالفائدة التي ستعود على المراكز الدولية من خلال حصولهم على نتائج وتوصيات تفيد في عملية التغيير والتعديل والتطوير، مما يسهم في تحسين الجودة والارتقاء بالجودة الشاملة في هذه المؤسسات، كما يسهم تطرق الباحث لمثل هذه الدراسة الفريدة بالارتقاء بالبحث العلمي، وتسليط الضوء على موضوعات جديدة، وفتح باب للباحثين الجدد للتوسع بهذه الموضوعات، كما سوف يثري هذا البحث المكتبات ويلفت الاهتمام لمثل هذه الموضوعات، كما أن أساس عمل هذه المؤسسات هو خدمة المجتمع المحيط بحيث يحقق متطلباته ورغباته بأعلى جودة وأقل تكلفة ممكنة. لهذا أرى أن هناك جدوى من إجراء دراسة على هذه المؤسسات.

الدراسات السابقة

أولاً الدراسات العربية :

دراسة العديني (2010) بعنوان: معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معايير اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي والوقوف على بعض التجارب التربوية المعاصرة في اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي والتوصل إلى مقترح للارتقاء بجودة التعليم الجامعي باليمن في ضوء الإفادة من التجارب التربوية المعاصرة وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم أخذ عينة من أعضاء هيئة التدريس والعاملين في جامعة صنعاء، عدن، العلوم والتكنولوجيا. وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس نحو توافر معايير الاعتماد وضمان الجودة كانت غير متحققة بشكل كاف، وانخفاض تحقيق معيار الإدارة الجامعي نتيجة لتدني المرتبات والأجور وعدم وجود روح الفريق الواحد فيما بينهم وعدم وجود تبادل ونقل الخبرات فيما بينهم وقد أوصت الدراسة بوضع التشريعات الضرورية لعملية الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات الجامعية والتي تتناسب مع النظام التعليمي في الجمهورية اليمنية والعمل على وضع برامج تدريبية خاصة بعملاء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم الإدارية .

دراسة السلامة (2009) بعنوان: تطوير إدارة الكلية التقنية العليا في مسقط في ضوء إدارة الجودة الشاملة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أدوار الكلية التقنية العليا بمسقط في إعداد الكوادر الفنية التي تتطلبها خطط التنمية في السلطنة في ضوء نشأة وتطور التعليم التقني بسلطنة عمان كما تهدف إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل أساسي لتطوير إدارة الكلية التقنية العليا والتعرف على أهم المشكلات الإدارية التي تعاني منها الكلية التقنية بمسقط والتي تعوق قيامها بأدوارها على الوجه الأكمل. وقد استخدم المنهج الوصفي الميداني وقد تم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الذي يتكون من 485 فرداً من الإداريين والأكاديميين العاملين بالكلية التقنية العليا وكانت العينة بنسبة 37% تمثلت ب 160 إدارياً و 130 أكاديمياً من هذا المجتمع وكان من أهم النتائج التي تم التوصل لها أن مفهوم الجودة الشاملة لعب دوراً كبيراً من خلال تطبيقاتها ونجاحاتها في مؤسسات التعليم العالي، ومن خلال عرضها لتجارب ونماذج عالمية وعربية لتطبيقها لمعايير ومبادئ إدارة الجودة الشاملة والتي تعتمد على استراتيجية شاملة للتطوير والتحسين المستمر من خلال متطلبات ومعايير وأدوات إدارة الجودة الشاملة ومن

خلال المتغيرات التي تتطلبها الجودة من أجل التغيير، وقد أوصت الدراسة بنشر ثقافة الجودة الشاملة من خلال المؤتمرات والندوات وورش العمل لتساعد العاملين بالكلية على التعرف على ماهية إدارة الجودة الشاملة للتعرف على الصعوبات وإنجاز الأعمال بشكل أسرع وأفضل وتطوير الموارد البشرية بجميع مستوياتها من خلال توفير التعليم والتدريب المناسب والمستمر والتركيز على استقطاب عاملين ذوي كفاءات متميزة وعالية وفق معايير تتناسب مع خبراتهم وشهاداتهم.

دراسة الخالدي (2006) بعنوان: قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر العميل .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية كما هدفت التعرف على تقييم عملاء المصارف الإسلامية لمستوى جودة الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة لهم وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الجودة التي يتوقعها عملاء المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين كانت أعلى من الجودة الفعلية للخدمات التي تقدم من المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين ، وبالتالي توجد فجوة بين الخدمة المتوقعة وبين المقدمة فعلياً وقد أوصت الدراسة بأن تعمل إدارات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين على تحسين وتطوير خدماتها؛ للوصول إلى توقعات عملائها مما يضمن استمرار تعامل عملائها وبالتالي تعزيز موقعها التنافسي عن طريق تقديم خدمات تتميز بمستوى جودة عالية .

دراسة الدقي (2006) بعنوان: واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

تهدف هذه الدراسة للكشف عن واقع تطبيق معايير وركائز إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، والتعرف على مستوى الوعي لدى العاملين فيها، ومدى تطبيقهم وممارستهم لها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها من خلال آراء عينة الدراسة البالغ 430 موظفاً تم اختيارهم من بين 3363 موظفاً والذي يمثل المجموع الكلي لمجتمع الدراسة والمتمثلة في العاملين في المستويات الإدارية العليا ، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود قناعة ورغبة قوية لدى الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وجود نقص في مستوى الوعي لدى العاملين حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وكما أن التوجه العام نحو مشاركة العاملين كان ضعيفاً، وعدم توفر الإمكانيات المادية اللازمة، كذلك عدم وجود خطة إستراتيجية طويلة المدى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث أن التطبيق جزئي بهدف عمليات الإصلاح.

وفي ضوء النتائج السابقة قدمت التوصيات التالية: دراسة معوقات تطبيق المفهوم وإيجاد الحلول لتجنبها، تطوير نظام اتصال بين المستويات الإدارية المختلفة أو بين الإدارة والعملاء،

تطوير نظام معلومات محوسب يسهل ويسرع عملية صنع القرار في الوقت المناسب، وإعداد وتنفيذ برامج توعية بالأفكار والفوائد المتوقعة موجّهة لكافة المستويات.

دراسة راضي (2006) بعنوان: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها .

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقترح يساهم في تطوير التعليم التقني في محافظات غزة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة والتعرف على أهم المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وقد تم أخذ عينة اختيرت بأسلوب الحصر الشامل لتشمل مجتمع الدراسة المكون من فئة العمداء ونواب العمداء ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة في الكليات التقنية في محافظات غزة ، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك ضعف واضح في تبني الكليات التقنية لنظام إدارة الجودة وعدم ملائمة موقع وحدة الجودة في الهياكل التنظيمية وعدم توفر قيادات مؤهلة لإدارة نظام الجودة الشاملة إلى جانب عدم إدراك وحدة الجودة لواجباتها المتمثلة في وضع إجراءات تطبيق الجودة في الكلية وضعف النشاط الإعلامي والتثقيفي لإدارة الكلية بنشر ثقافة الجودة وسياستها وفلسفتها ، وقد أوصت الدراسة بتحديد رؤية مستقبلية واضحة للتعليم التقني تمكنه من مواجهة التحديات والقيام بمسؤولياته بكفاءة واستثمار الموارد المتوفرة بما يحقق النوعية ، ونشر فلسفة وثقافة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم التقني .

دراسة الطلاع (2005) بعنوان: مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة .

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهم نقاط الضعف في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي في جامعات قطاع غزة ووضع مجموعة من التوصيات التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الجودة الشاملة في التعليم العالي في جامعات قطاع غزة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أخذ عينة عددها 102 من العمداء ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة في جامعات قطاع غزة الثلاثة، وقد دلت النتائج إلى أن هناك توافر متوسط لعناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة ، وأن أكبر نقاط الضعف في المجالات كانت في مجال التواصل الخارجي والتبادل المعرفي ومجال التقييم الداخلي للنوعية ، وقد أوصت الدراسة بزيادة اهتمام إدارة جامعات قطاع غزة الثلاث عامة وجامعتي الأزهر والأقصى خاصة بتطبيق عناصر الجودة الشاملة في التعليم العالي والعمل على تعزيز التواصل الخارجي والتبادل المعرفي بين الجامعات الفلسطينية ونظيراتها المحلية والعربية والأجنبية من خلال تبادل الخبرات وعمل اتفاقيات التوأمة .

دراسة المهنا (2003) بعنوان: العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض والتعرف على درجة فعالية هذا التطبيق والعوامل المؤثرة على فعالية تطبيق هذا المفهوم ومعرفة مدى اختلاف وجهة نظر المجيبين حول فعالية مبادئ إدارة الجودة باختلاف خصائصهم الشخصية مستخدمة المنهج التحليلي الوصفي، وقد ضم مجتمع الدراسة الموظفين في إدارة تعليم الرياض والبالغ عددهم 2010 وقد تم أخذ عينة من المجتمع الأصلي تمثل 50% أي 510 موظف ، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض يتم بدرجات متفاوتة تتراوح بين المتوسط والقليل ، كما تشير النتائج إلى أن أكثر من ثلثي مفردات الدراسة يميلون إلى القول بأن فعالية مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض تعتبر فعالة بدرجة مقبولة وقد أوصت الدراسة بزيادة تطبيق مبدأ التحسين المستمر والتعاون الجماعي والوقاية خير من التفتيش والمشاركة الكاملة للأفراد .

دراسة جودة (2002) بعنوان: مبادئ إدارة الجودة الشاملة مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية - دراسة تطبيقية على بعض المستشفيات الحكومية بمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية .

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم بيئة المستشفيات الحكومية العامة والمركزية التابعة لمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية من كافة أبعادها، ومختلف عناصرها، وخاصة تلك المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، وقياس مدى تطبيق هذه المبادئ، والوقوف على مدى التفاوت في تطبيقها في المستشفيات محل الدراسة، والتعرف على متطلبات التطبيق والنواحي السلبية المعيقة لها وذلك من خلال عينة آراء عينة الدراسة والبالغ عددهم 916 عامل من مجتمع الدراسة البالغ عددهم 2614 عامل، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج والتي من أهمها تدني فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة المؤسسة مما استلزم طرح مجموعة من التوصيات أهمها:

توفير الإمكانيات المادية والمالية لتطبيق هذا المفهوم، الاهتمام بتغيير وتطوير ثقافة الإدارة العليا في المؤسسات نحو تطبيق هذا المنهج الجديد وتعريفهم بفلسفة هذا المنهج وإطارة الفكري ومتطلبات تطبيقه وشروط ودعائم نجاحه ومشكلات التطبيق، تقديم المعرفة بمنهج إدارة الجودة الشاملة لجميع العاملين بالمؤسسات وذلك من خلال عقد ندوات مستمرة، أو إعداد برامج تدريبية رفيعة المستوى، أو إرسال عدد من العاملين إلى بعثات خارجية لمؤسسات سبق لها تطبيق والعمل بهذا المنهج لاكتساب خبراتهم وتجاربهم.

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

بعنوان : ترسيخ الجودة، تحديات في التعليم البريطاني (. Laurie 2004)دراسة
Embedding quality: the challenges for higher education
هدفت الدراسة إلى استقصاء آراء عينة من المديرين والأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي البريطانية بشأن المعوقات التي تشكل تحدياً يرتبط بترسيخ الجودة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على المقابلات التي أفادت في بناء استبانة تساعد في تحديد أولويات ترسيخ الجودة وتحدياتها ، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن تطبيق الجودة بالجامعات يحتاج إلى أن تكون متجانسة مع ثقافة المنظمة وبنيتها وأنه إذا ما أرادت المنظمة ترسيخ الجودة فلا بد من تلبية الحاجات والاهتمامات المختلفة للعاملين وقد أوصت الدراسة بأهمية القيادة التحويلية ، وخلق ثقافة تنظيمية كمؤشرات لنجاح إجراءات الجودة والذي بدوره ينعكس على التعليم الجيد للطلبة وعلى اقتصاد المجتمع كله .
دراسة كرونسكي وآخرون (Cronskey et al , 2003) بعنوان :تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

Implementing Total Quality Management in Higher Education

باستخدام المنهج الوصفي ،استعرضوا من خلال هذه الدراسة مشكلة التعليم العالي الأمريكي ، حيث نسبوها إلى الحاجة إلى رؤية وفهم عميق ومهارات لجزء كبير من الإداريين في مؤسسات التعليم العالي ، وذلك بسبب فشلهم في استلام تدريب إداري رسمي أو غير رسمي ، وتطرق الباحثون لبعض الأمثلة لضعف الجودة منها : قدم تقنيات التعليمات ، ضعف معنويات العاملين

ضعف إعداد الهيئة التدريسية ، الميزانية غير السليمة ، الإعداد الضعيف للمهنيين ، المهارات غير الكافية للطلاب الجدد ، وفي النهاية اقترح الباحثون على المدراء منهج مختصر لنظريات متعددة في الجودة الشاملة والأدوات الضرورية لتنفيذ هذه النظريات في مؤسسات التعليم العالي .

دراسة (2002) , Jabnoun and Al- tamimi بعنوان :قياس جودة الخدمة المدركة في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة

Measuring perceived service quality at UAE Commercial.

هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمة المدركة في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر العملاء، وتحديداً في ثلاث مدن رئيسية وهي أبو ظبي ، دبي ، الشارقة وذلك باستخدام مقياس Servqual ، ومن أهم أهداف الدراسة تحديد أهمية أبعاد جودة الخدمة ، وتحديد أهم الأبعاد وذلك لمساعدة البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة على تحسين جودة الخدمة ، وقد بلغ حجم العينة 800 مفردة (عميل) من عملاء

البنوك التجارية، تم اختيارهم بصورة عشوائية ، حيث تم استرداد 480 استبانة تمثل 60% من حجم العينة، وكان من أهم نتائج الدراسة أن بعد الاعتمادية من أهم الأبعاد يليه بعد الأمان، التعاطف، الاستجابة

الجوانب الملموسة ، وأوصت الدراسة بضرورة وضع ميزانية تخصص لأغراض تدريب الموظفين والعمل على تحسين مهاراتهم .

دراسةً **Wijklund and others (2003)** بعنوان: الابتكار وإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السويدية: الإمكانيات والمخاطر.

Innovation and TQM in Swedish higher education institutions-possibilities and pitfalls.

هدفت الدراسة إلى استعراض الإمكانيات المتوفرة لدى الجامعات السويدية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك المعوقات التي تعترض تطبيقها، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال الاعتماد على الأدب التربوي مستخدمة أسلوب البحث المكتبي، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها : أن توكيد وتحسين إدارة الجودة الشاملة أصبح أحد أهم الصفات المستقبلية لسياسة التعليم العالي في الدول الإسكندنافية ، والدول الأوروبية الأخرى، وأن الجامعات السويدية التي تنتهج إدارة الجودة الشاملة يتم تقييمها لعدة أعوام وبناء عليه تم استحداث نظام شامل لتقييم الجودة فيها عام (2001) من قبل الوكالة الوطنية للتعليم العالي في السويد، وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات منها ضرورة العمل بنظام تقييم الجودة الذي استحدثته الوكالة الوطنية للتعليم العالي بالسويد، والتركيز من قبل إدارة الجامعات السويدية على الابتكار والتحسين المستمر لكافة الخدمات التعليمية للجامعات السويدية.

دراسةً **Alzamany and others (2002)** بعنوان: فهم الصعوبات التي تكمن في تطبيق إدارة الجودة في اليمن.

Understanding the difficulties that lie in the application of quality management in Yemen.

وتهدف الدراسة إلى معرفة وفهم الأسباب التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في اليمن، خاصة وأن موضوع إدارة الجودة الشاملة لا يزال موضوع حديث للمنظمات في اليمن، وتحتاج تلك المؤسسات إلى وضع إستراتيجية جديدة تجاه الجودة الشاملة . وتركز الدراسة على معرفة المعوقات والصعوبات لتقديم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مثل تلك الحضارة. ويعتمد الباحث في تمثيله للجودة الشاملة على دراستي حالة لمنظمتين، بالإضافة إلى النشاطات المقترحة من قبل النموذج الأوروبي الممتاز. وقد استنتج الباحث أن تلك الدراسة أظهرت بعض التطبيقات العامة والضرورية لليمن بأسرها وللتجارة خاصة، حيث أن الشركات التي لا تتبنى تطبيق الجودة الشاملة ولو بشكل بسيط سوف تحتاج لإجراء بعض هذه التغييرات

الضرورية لها، كما لو أنها أرادت المنافسة في الأسواق العالمية، كما تحتاج الحكومات دور مركزي أكثر للدفاع عن أهمية إدارة الجودة الشاملة، كما أن النماذج الهرمية الشكل التقليدية، تقلل من تفويض الصلاحيات وقوة اتخاذ القرار للعاملين وتعطي تحفيز قليل للابتكار، حيث يحتاج المدراء في الفئة العليا أخذ ذلك في الاعتبار وتحديد الاستراتيجيات للتأكيد على دور الإدارة الوسطى المتمثل بالدور التبسيطي للإدارة وأن تكون المهارات التقنية لوضع الأهداف ولتطبيق معايير فعالة هي الأساس لتطوير الاحتياجات للجودة، ويوصي الباحث بضرورة تواصل الأبحاث والتطوير في هذا الصدد من أجل تحديد أفضل الطرق لإنجاز تلك الأهداف.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق بندرة الدراسات التي تحدثت عن الجودة في المؤسسات الدولية لتعليم اللغات الأجنبية حيث أن الباحثة وجدت خلال عملية البحث عن الدراسات السابقة أن معظم الدراسات تتعلق بمفهوم الجودة الشاملة والتي تم تطبيقها على القطاع الصناعي والخدماتي مثل التعليم والبنوك والوزارات.

ففي الدراسات العربية هدفت دراسة **العديني (2010)** إلى التعرف على معايير اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي في اليمن والوقوف على بعض التجارب التربوية المعاصرة في اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي والتوصل لمقترح للارتقاء بجودة التعليم الجامعي باليمن وفي دراسة **الخالدي (2006)** بما يخص المصارف الإسلامية هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية وتقييم عملاء المصارف الإسلامية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم، إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة والتعرف على مستوى الوعي لدى العاملين فيها ومدى تطبيقهم وممارستهم لها، أما دراسة **راضي (2006)** فهدف إلى تقديم مقترح يساهم في تطوير التعليم التقني في محافظات غزة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة والتعرف على أهم المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وفي ما يخص التعليم العالي في جامعات قطاع غزة اهتمت دراسة **الطلاع (2005)** إلى الكشف عن أهم نقاط الضعف في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي في جامعات قطاع غزة ووضع مجموعة من التوصيات التي ينبغي مراعاتها في تنفيذ الجودة الشاملة في التعليم العالي في جامعات قطاع غزة، وفي دراسة من مسقط هدفت دراسة **الباحة السلامية (2009)** إلى إبراز أدوار الكلية التقنية العليا بمسقط في إعداد الكوادر الفنية التي تتطلبها خطط التنمية في السلطنة كما هدفت إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل أساسي لتطوير الكلية التقنية بمسقط ومعرفة أهم المشكلات الإدارية

التي تعاني منها الكلية ومن الرياض جاءت دراسة المهنا (2003) التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض والتعرف على درجة فعالية هذا التطبيق ومعرفة مدى اختلاف وجهة نظر المجيبين حول فعالية مبادئ إدارة الجودة باختلاف خصائصهم الشخصية، وفي دراسة حول المستشفيات بمحافظة الشرقية كانت دراسة جودة (2002) التي هدفت لتقييم بيئة المستشفيات الحكومية العمة والمركزية التابعة لمديرية الشؤون الصحية بمحافظة الشرقية من كافة أبعادها وخاصة تلك المتعلقة بالجودة الشاملة والتعرف على متطلبات التطبيق والنواحي السلبية المعيقة لها.

وفي الدراسات الأجنبية تحدث Laurie (2004) عن استقصاء عينة من المديرين والأكاديميين في مؤسسات التعليم العالي البريطانية بشأن التعرف على المعوقات التي تشكل تحدياً يرتبط بتسيخ الجودة، وفي ما يخص التعليم العالي أيضاً استعرض Cronskey et al (2003) مشكلة التعليم العالي الأمريكي، وفي دراسة Wiklund and others (2003) هدفت الدراسة إلى استعراض الإمكانيات المتوفرة لدى الجامعات السويدية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك المعوقات التي تعترض تطبيقها كما هدفت دراسة Jabnoun (2002) and Al- tamimi إلى قياس جودة الخدمة المدركة في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة من وجهة نظر العملاء، وفي اليمن أجريت دراسة Alzamany and others (2002) هدفت لمعرفة وفهم الأسباب التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في اليمن ومن خلال الدراسات السابقة يمكن ملاحظة بعض النقاط المهمة والتي تأخذ بعين الاعتبار:

1- تختلف كل الدراسات فيما بينها على عناصر إدارة الجودة الشاملة التي تعتمد عليها في دراستها، ويرجع السبب في ذلك إلى اختلاف بيئة الدراسة من رسالة لأخرى إلا أنه توجد هناك بعض التغيرات التي تتفق عليها جميع الدراسات كالاهتمام بالزبائن والتحسين والتطوير المستمر ومشاركة العاملين.

2- تتفق معظم الدراسات السابقة على ضرورة الاهتمام بالزبائن وبجمهور العملاء من خلال كل ما تحتاجه وتتوقعه من خدمات ومنتجات.

3- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في الوقوف على جوانب تتعلق بموضوع الدراسة، وفي إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، وأيضاً في المنهجية المتبعة وبناء أداة

الدراسة، كما تم الاطلاع على بعض المراجع التي استندت إليها تلك الدراسة، بالإضافة إلى مناقشة ما توصلت إليه تلك الدراسات من نتائج وتوصيات. لذلك، فإن أهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة هو تطرقها وإظهارها للدور الذي تلعبه الجودة في رفع مستوى الأداء لمختلف المؤسسات الدولية لتعليم اللغات الأجنبية العاملة في قطاع غزة، حيث أن التركيز على الجودة من أكثر المداخل الإدارية شمولاً وعطاءً وأفضل الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة بما يحقق متطلبات واحتياجات العملاء بشكل أكثر تميزاً وإتقاناً.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

المحتوى:

- ❖ المبحث الأول: الجودة والجودة الشاملة
- ❖ المبحث الثاني: الخدمة وجودة الخدمة
- ❖ المبحث الثالث: لمحة عن المؤسسات الدولية لتعليم اللغات الأجنبية العاملة في محافظات غزة

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

يتمحور هذا الفصل حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية في قطاع غزة.

المبحث الأول: الجودة والجودة الشاملة

المحتوى:

- ❖ مقدمة
- ❖ الجودة لغة
- ❖ الجودة اصطلاحاً
- ❖ الجودة في الإسلام
- ❖ مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة.
- ❖ مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- ❖ أهداف إدارة الجودة الشاملة.
- ❖ مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ❖ فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تقديم الخدمة.
- ❖ المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.
- ❖ الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ❖ المفاهيم الرئيسية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- ❖ منظومة الجودة الشاملة في التعليم.
- ❖ أهم متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية.

مقدمة:

لقد حض الإسلام العظيم على إتقان العمل، وقد أمر الرسول (صلى الله عليه وسلم) بأن الطريق إلى محبة الله للعبد يمر بإتقانه لعمله فعن عائشة رضي الله عنها أن النبي (صلى الله عليه وسلم) قال : (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)، وبالتالي فإن إجادة العمل هي تلبية لأوامر الشريعة الغراء ، كما أنها ضرورة تقتضيها مصلحة العمل مما يوصلنا إلى نتيجة مفادها أن تطبيق الجودة ضرورة تنظيمية وطاعة شرعية فهل من ذلك من أهمية (عجلوني، 2005).

وقد أصبح موضوع الجودة يمثل موقع الصدارة في أبحاث وكتابات أغلب الباحثين ومدعاة للسعي الحثيث من قبل العديد من منظمات الأعمال الإنتاجية منها والخدمية على حد سواء في إرساء وتطبيق دعائم الجودة ، حيث أصبحت هذه الفلسفة بمثابة هوية العبور لأي منتج قابل للتصدير أو الاستهلاك المحلي ، وبما أن أغلب منظمات الأعمال في الوقت الحاضر تتنافس في الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من المستهلكين لذلك أصبح رضا المستهلك الهدف النهائي الذي تنشده هذه المنظمات ، الذي لا يتحقق إلا بتوافر الأسبقيات التنافسية ، ومن هذه الأسبقيات هي الجودة ، لذلك أصبح المستهلك أكثر وعياً من قبل ، حيث يتطلع لسلع وخدمات تتسم بالجودة العالية (الطائي، الفضل، 2004).

تعريف الجودة لغةً:

يعتبر أصل الكلمة الاشتقاقي (ج و د) وهو أصل يدل على التسمح بالشئ وكثرة العطاء، ومن اشتقاقه: الجيد: ضد الرديء وجاد الشئ جُودة وجودة أي صار جيداً، وأجدت الشئ فجاد والتجويد مثل، ويقال هذا شئ جيد بين الجُودة والجودة. وقد جاد جُودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال أجاد فلان في عمله و أجودَ وجادَ عمله بجُودة وجودة (ابن منظور، 2003).

تعريف الجودة اصطلاحاً:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشئ وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامها بتصنيع الآثار التاريخية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها ، أو لاستخدامها لأغراض الحماية ، وحينئذٍ تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة (الدرادكة، 2006).

ولقد تعددت الآراء والكتابات التي حاولت تحديد مفهوم الجودة، فعلى سبيل المثال نجد ما يلي:
المنظمة الأوروبية للتحكم في الجودة (European Organization for Quality Control)
تعرف الجودة بأنها عبارة عن " مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته
على تلبية حاجات المستهلكين ومتطلباتهم (الصاحب وسلطان، 2004).
وقدم Juran عدة تعريفات للجودة كالتالي:

- الجودة تعني " تلك الخصائص التي يتصف بها المنتج والتي تلبى احتياجات المستهلك
وتحوز على رضاه " و ذكر جوران أن هذا التعريف موجه نحو الدخل، لأن الهدف هنا
هو تقديم مستوى عالٍ من الجودة من أجل نيل رضا المستهلك مما يؤدي إلى زيادة
الدخل وبالطبع وبالتالي تقديم مستوى عالٍ من الجودة يتطلب المزيد من الاستثمارات
والتي تتضمن المزيد من التكلفة .

- الجودة "هي الخلو من العيوب والأخطاء في المنتج التي ترهق العمل والتي تحتاج إلى
إعادة إصلاح (تكرار العمل) والتي تؤدي إلى تلف المنتج بالكامل مما يؤدي إلى عدم
الوصول للأهداف المرغوبة، وعدم رضا الزبون " فمعنى الجودة هنا يركز على
التكلفة لأن زيادة الجودة هنا يعني تخفيض التكلفة (Juran ,1998).

أما عقيلي فقد عرف الجودة على أنها "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من
الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي
يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً
لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيها " (عقيلي، 2000).
ويعرفها Gaucher and coffey (1993) بأنها " تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة".

وفي إطار ما سبق يمكن للباحثة تعريف الجودة بأنها : تلك السمات والخصائص التي يتصف
بها منتج ما سواء أكان هذا المنتج سلعة أو خدمة أو عملية بحيث تتوافق هذه السمات
والخصائص مع توقعات ورغبات العميل بالوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة مما يعود بالنفع
على كل من العميل والشركة التي تزيد من مصداقية المنتج وأيضاً ترفع من قدرتها التنافسية .
الجودة في الإسلام :

جاء الدين الإسلامي الحنيف منذ بزوغ فجره على البشرية ليؤكد على قيمة العمل وضرورة
إتقانه، إذ إن أسلوب الجودة الشاملة نجده في تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمه، وجودة
الإدارة هي ما يسميها الدين الإسلامي بـ(الإتقان)، والمسلم مطالب بإتقان عمله لإرضاء الله عز
وجل، وإرضاء الآخرين، ففي الشريعة الإسلامية مبادئ ومفاهيم لإدارة الجودة الشاملة تدعو
إلى مراعاة العمل والجدية والإتقان فيه من خلال: (الدرادكة، 2002)

1- القيم: التعرض للقيم السامية، وقد ورد في الحديث الشريف : "إن الله كتب الإحسان في كل شيء".

2- العمل: إنجازه بإتقان وجودة عالية، قال عليه الصلاة والسلام "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

أ- المهارات: تطوير المهارات الإدارية والفنية والعملية، قال الله تعالى: ﴿إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرَْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ﴾ (القصص: آية 26).

ب- الوقت: استخدام الوقت بحساب وعدم تضييعه في اللهو، قال تعالى: ﴿وَالْعَصْرُ (1) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (2) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالْحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ﴾ (العصر: آية 1-3).

ج- الناس: التعامل مع الأفراد باحترام وتعاون، قال تبارك وتعالى: ﴿وَإِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم: آية 4).

د- الموارد: استخدام الموارد على مختلف أنواعها باقتصاد وعدم الإسراف فيها، قال تبارك وتعالى: ﴿وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾ (الأعراف: آية 31).

هـ- القرار: وذلك من خلال التشاور والصدق في اتخاذ القرار، قال الجليل تبارك وتعالى: ﴿وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ﴾ (آل عمران: آية 159)، وقال تبارك وتعالى: ﴿وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ﴾ (الشورى: آية 38).

و- المعاملة: وذلك من خلال العدل في التعامل مع العاملين وإعطاء الحقوق لأصحابها، قال عليه الصلاة والسلام: "أعط الأجير أجره قبل أن يجف عرقه". وقال: "المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً".

ز- المقاييس: التزام الدقة في المقاييس والمعايير، فالإسلام يقيمها بالذرة مصداقاً لقوله تبارك وتعالى: ﴿فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ (7) وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ (8)﴾ (الزلزلة: آية 7،8).

مراحل التطور التاريخي لمفهوم الجودة :

يعود الاهتمام بالجودة إلى العصور القديمة، زمن الفراعنة فقد وجدت نقوش للفراعنة تسجل اهتماماتهم بالجودة على معابدهم، حيث توضح إحدى الرسومات التي وجدت على المعابد صور لمقاطع حجر ينفذ نقشاً مرفقاً لطلب عميله، بينما يقوم مفتش الجودة بالتحقيق المستمر من سلامة ودقة التنفيذ، وفقاً لمعايير موضوعة (الدرادكة، وآخرون، 2006).

فقد شهدت الحضارة الفرعونية منذ عام 1450 قبل الميلاد نوعاً من أنواع الرقابة على الجودة للتأكد من مستوى الأداء الذي تم به تقطيع الأحجار أثناء عملية بناء الأهرامات وزخرفة المعابد والمقابر (سليمان، 2002).

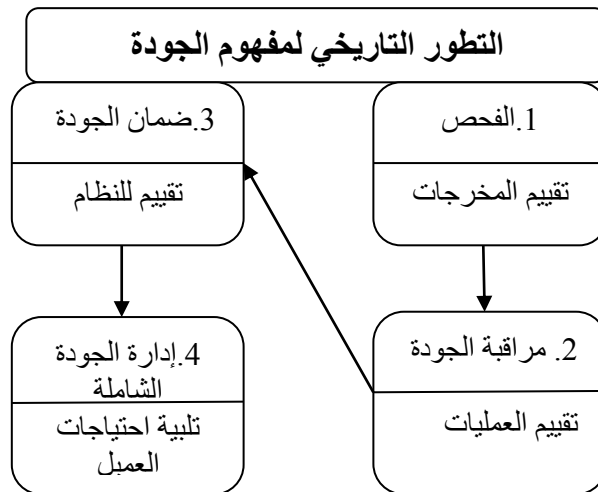
وعندما جاء الإسلام أرسى جميع الأفكار الإدارية التي تدعو إليها النظريات الإدارية المعاصرة إن مدخل الجودة الشاملة يتفق تماماً مع كل القيم الإسلامية (الشرقاوي، 2002).

وشهد عام 1944 بداية النشوء في مجال الرقابة على الجودة في الصناعة، ثم شهدت الخمسينات من القرن العشرين تقديم فكرة استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة للصناعات اليابانية مثل مخطط باريتو ومخطط السبب والنتيجة وغيرها من الطرق مما كان له الأثر في تميز وتقدم الصناعات اليابانية (الدرادكة، وآخرون، 2000).

وبعد مرحلة ضبط الجودة إحصائياً بدأ في عام 1999 ولغاية الوقت الحاضر مرحلة ضمان الجودة أي الثقة بأن السلعة سوف تستوفي متطلبات الجودة، حيث أنه في هذه المرحلة تم الاعتماد على

- ظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
- مشاركة الأفراد العاملين.
- ظهور وتطور المواصفات العالمية عائلة ISO 9000.
- تحقيق القيمة الشاملة للزبون.

شكل رقم (1) يوضح مراحل تطور الجودة



المصدر: (زاهر، ضياء الدين (2005)، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة (دليل علمي)، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص55).

ويلخصها درويش في خمس مراحل هي :

1- الفرز :

عن طريق تحديد الوحدات المعينة وهي إجراء علاجي فقط.

2- الفحص :

ويعني القيام بإجراءات تصحيح وتحديد مصادر عدم المطابقة .

3- مراقبة الجودة: وتتم مراقبة الجودة من خلال

- رقابة تطبيق المواصفات أثناء التشغيل .

- التحسين المستمر لتكنولوجيا المعلومات.

- معلومات الموردين عن المدخلات في الرقابة على الجودة.

- تخطيط وجدولة العمليات.

4- ضمان أو (تأكيد) الجودة:

ويشمل مراجعة نظم الجودة، والتخطيط المتقدم للجودة والرقابة الإحصائية للعمليات عن طريق مشاركة العاملين وتشجيعهم.

5- مرحلة إدارة الجودة الشاملة:

التحسين المستمر، وإرضاء العميل الداخلي والخارجي، وفرق التحسين ومشاركة العاملين، وقياس أداء العمليات(درويش، وآخرون، 2002).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الإدارية حداثة في ميدان الإدارة في القطاعين العام والخاص، وقد رأت الكثير من الشركات في تطبيقه فرصة للتغيير نحو الأفضل، وكسب ميزات تنافسية في وقت يشهد فيه العالم منافسة شديدة وسط تغيرات سريعة ومتواصلة في كافة مجالات الحياة، يصعب على الإدارة التقليدية مواكبتها (جودة، 2004).

عرف Jalbonski (1991) إدارة الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال لتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر مستخدمة فريق عمل من خلال المقومات الأساسية الثلاثة لنجاحها في المؤسسة وهي الاشتراك في الإدارة، التحسين المستمر، استخدام فرق العمل.

وورد في دراسة الناظر (2004) تعريف معهد الجودة الفيدرالي لإدارة الجودة الشاملة بأنها: "أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على التقييم مع العميل لمعرفة مدى تحسين الأداء".

أما روبرت بنهارت (Robert B. Benhart) (1991) يشير إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعني خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل المديرون والموظفون بشكل مستمر ودءوب لتحقيق توقعات العملاء، وأداء العمل بشكل صحيح من أول مرة ، مع تحقيق الجودة بشكل أفضل، وبفعالية عالية، وفي أقصر وقت.

عرف خوخة مصطلح إدارة الجودة الشاملة بأنه هو "المظلة الكبيرة التي تندرج تحتها جميع الأنشطة والعمليات المتعلقة بالتنسيق ما بين (ضمان الجودة، مراقبة الجودة، تحسين الجودة). (خوخة، 2004)

ويقصد بـ ضمان الجودة: هي تلك العملية المستمرة والنشاط المنظم لقياس الجودة طبقاً للمعايير بغرض تحليل أوجه القصور المكتشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الأداء، ومن ثم قياس الجودة مرة أخرى لتحديد مدى التحسين الذي تحقق.

مراقبة الجودة: فهي تلك العملية الإدارية التي يقاس فيها الأداء الفعلي بالمقارنة مع الأداء المتوقع ومن ثم تتخذ الإجراءات التصحيحية بناء على الفروق.

تحسين الجودة: عملية منسقة ومنظمة لتحسين المنتجات أو الخدمات من خلال تقليل الانحراف عن المعيار المرغوب كما تستهدف تحقيق مستوى منخفض من التباين ضماناً لثبات العملية والتحكم في النتيجة. (جوادة، 2011)

وترى الباحثة من خلال التعريفات السابقة:

- أن إدارة الجودة الشاملة تتميز بالشمولية فهي تهتم بكل من له علاقة بالمنظمة.
 - أن إدارة الجودة الشاملة هي أداة للتطوير والتحسين المستمر.
- وعليه تخلص الباحثة إلى تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها عبارة عن فلسفة إدارية تقوم على إرضاء العميل من خلال التركيز والاهتمام بالعاملين والعمل الجماعي بالمنظمة لتحقيق الكفاءة والفاعلية بأقل وقت وتكلفة وأعلى جودة.
- الجدول التالي يوضح التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة الجودة الشاملة مع المقارنة بينهما.

جدول رقم (1) يوضح التحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة	الإدارة التقليدية	عناصر المقارنة
أفقي ومسطح	هرمي	الهيكل التنظيمي
مؤسس_ غير مركزي_ مبني على البيانات_ الإجراءات العلمية والمشاركة التامة.	غير مؤسس_ مركزي_ مبني على معرفة الناس في قمة الهرم.	اتخاذ القرارات
البحث عن المشكلات التي تعوق التحسن المستمر وترقبها_ إتباع أسلوب العمل Proactive لكشف المشكلات ومنعها قبل حدوثها Prevention	تجنب المشكلات وتفاديها وعدم محاولة إصلاح شيء إلا إذا تعطل تماماً_ إتباع أسلوب ردة الفعل Reactive Inspection	حل المشكلات
العمليات والإجراءات والنظام الإداري The System مصدر المشكلات لذلك فالمديرون يديرون العمليات الإدارية والنظام الإداري.	العاملون دائماً هم مصدر المشكلات الإدارية لذلك فالمديرون يديرون الناس.	مصدر المشكلات
إدارة الجودة الشاملة	الإدارة التقليدية	عناصر المقارنة
لا يمكن تحمل أو قبول الأخطاء أو الإهدار أو إعادة الأعمال لتجنب إعادة الأعمال والإهدار يجب أن تمنع الأخطاء قبل حدوثها بأداء العمل صحيحاً من المرة الأولى Do It Right The First Time & All The Time.	يمكن التعامل معها ويتم تحملها لدرجة معينة والأخطاء عادة يتم اكتشافها وتصحيحها.	الأخطاء والإهدار وإعادة الأعمال

عناصر المقارنة	الإدارة التقليدية	إدارة الجودة الشاملة
التخطيط، التركيز، جهود التحسين	تخطيط قصير الأجل، تركيز داخلي على تحقيق نتائج سريعة عندما تنشأ مشكلة أو حاجة للتحسين.	تخطيط طويل الأجل، وتفكير استراتيجي وتركيز داخلي وخارجي على العميل وتحسين مستمر.
تصميم المنتجات والخدمات	المنتجات والخدمات يتم تحديدها وتصميمها من الإدارات المختصة وفقاً لمعرفة الخبراء.	المنتجات والخدمات يتم تحديدها وتصميمها من قبل فرق عمل ممكنة وفقاً لما في تحسين الإجراءات والعمليات الإدارية.
المديرون والموظفون	المديرون يعرفون أكثر والموظفون يستمعون للتعليمات وينفذونها حرفياً.	الناس الذين يؤدون العمل يعرفونه أكثر، لذلك فالموظفون يشاركون في تحسين الإجراءات والعمليات الإدارية.
الإنتاجية والجودة	هدفان متضاربان لا يمكن تحقيقهما في آن واحد.	تحسين الجودة يؤدي لزيادة الإنتاجية.
المسئولة عن الجودة	الجودة مسؤولية العاملين ويلامون بشكل مباشر عند تدني الجودة.	الجودة مسؤولية الإدارة ويلقى اللوم على الإدارة والنظام المتبع عند تدني الجودة.

المصدر: (الخلف، عبد الله بن موسى (1997) ثالث التميز وتحسين الجودة وتخفيض التكلفة وتحسين الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة، مجلد 37، العدد الأول، ص 77).

أهداف الجودة الشاملة :

يمكن حصر أهداف إدارة الجودة الشاملة في ثلاث أهداف رئيسية وهي :

1- خفض التكاليف:

فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل:

فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلباً على العميل، ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل.

3- تحقيق الجودة:

وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء، إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه المنتجات والخدمات. (حمود، 2005)

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل أساسية هي على النحو التالي:

أولاً: مرحلة الإعداد (افتتاح وتبني الإدارة لفلسفة إدارة الجودة) Preparation :

وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المنشأة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمنشآت بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند عليها، ويفضل أن تتم عملية التدريب من قبل جهات متخصصة في هذا الشأن حتى يتحقق الهدف المنشود من ورائها على أن تقوم طبقة الإدارة العليا بع ذلك بنقل أفكار النظام إلى العاملين بالمنشأة ككل.

ثانياً: مرحلة التخطيط Planning:

وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام، وفي هذه المرحلة أيضاً يتم اختيار:

- الفريق القيادي لبرنامج إدارة الجودة
- المقررين
- المشرفين

ويتم التصديق على هذه الخطة بعد الموافقة عليها من جميع أعضاء الفريق.

ثالثاً: مرحلة التقييم Assessment:

وغالباً ما تبدأ عملية التقييم ببعض التساؤلات الهامة والتي يمكن في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.

- ما هي الأهداف التي تسعى المنشأة إلى تحقيقها؟
- ماذا يجب على المنشأة القيام به لتحقيق هذه الأهداف؟

- ما هي المداخل المطبقة حالياً بالمنشأة والتي تستهدف تحسين الأداء؟
- هل هناك إمكانية لإحلال مدخل إدارة الجودة الشاملة بدلاً من المداخل المعمول بها في الوقت الراهن والتي لا تحقق أهداف؟
- ما هي المنافع التي يمكن أن تحققها من وراء تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة؟
- ما هي متطلبات تطبيق النظام بفاعلية داخل المنشأة؟
- ما هي أهم العقبات التي يمكن أن تعود من تطبيق النظام؟ (بدر، 2009)

رابعاً: مرحلة التنفيذ Implementation:

وفيها تتم الاستفادة من الاستثمارات التي تم انجازها مسبقاً والبدء في عملية التدريب الفعالة للمديرين والعاملين، كما يتم العمل بتقويم وتطوير العمليات وإحداث التغييرات اللازمة من قبل فرق متخصصة (توفيق، 2004).

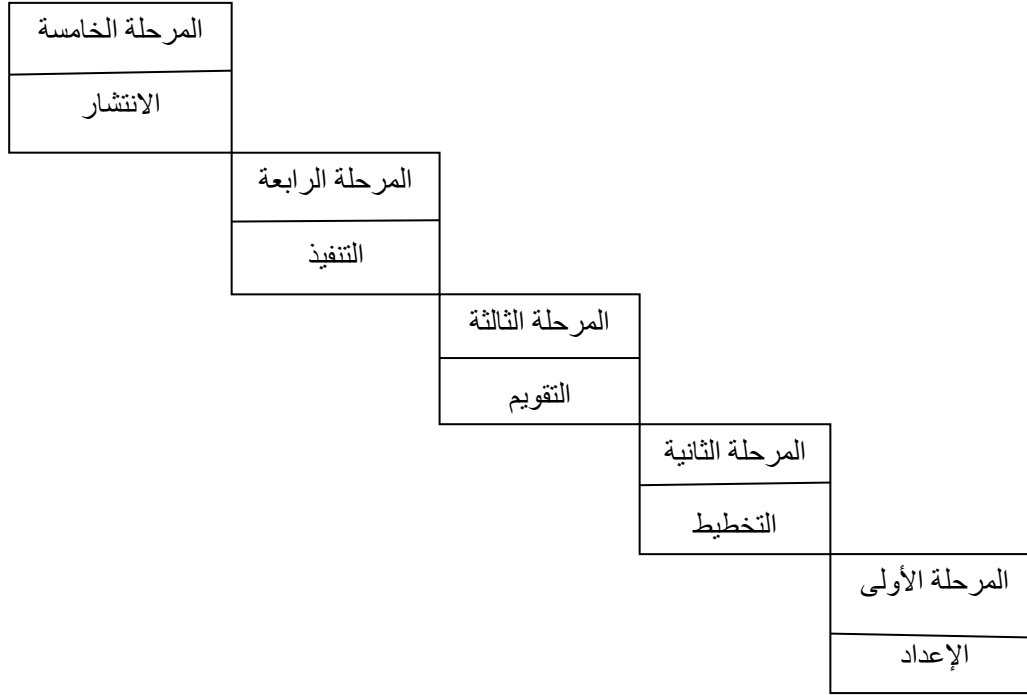
د ذكر عبد النبي (2001) تلك الفرق والتي تسمى (فرق دوائر الجودة) ومن مهامها:

- وضع جدول زمني للخطة
- تقويم ومراقبة الجودة في الأقسام
- العمل على تحسين الجودة في الأماكن التي تحتاج ذلك ونشر ثقافة الجودة فيها.
- استخدام مدخل حل المشكلة في تحديد المشكلات التي تواجهها المؤسسة والعمل على توفير الحلول المناسبة. (عبد النبي، 2001)

خامساً: مرحلة الانتشار Deployment:

بعد أن تكون المراحل السابقة قد وفرت أساساً معرفياً ، وبعد أن تكون المؤسسة قد تغلبت على مقومات التغيير، وبدأ الحديث عن مقومات التغيير، وبدأ الحديث عن تحقيق النجاح، ونتيجة الخبرة المكتسبة تبدأ المؤسسة في العمل على تعزيز تبادل الخبرات ونشرها بين الأقسام المختلفة وفي هذه المرحلة يتم تبادل ونشر الخبرات والنجاحات التي تم تحقيقها من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة حيث تدعى جميع إدارات وأقسام المنشأة وكذلك المتعاملون معها من العملاء والموردين للمشاركة في عملية تحسين وتوضيح المزايا التي تعود عليهم جميعاً من هذه المشاركة. (سعيد، 1997؛ بدر، 2009)

شكل رقم(2) يوضح مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة



المصدر: (جابلونسكي، جوزيف (1993)، تطبيق إدارة الجودة الكلية، مجلة خلاصات العدد(6)، ص44).

فوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تقديم الخدمة:

إن الفوائد الممكنة تحقيقها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات الخدمات يمكن التطرق إليها من خلال ما يلي: (عشاوي، 2006)

1- تحقيق تغطية شاملة لكافة العناصر الإدارية والفنية، والبشرية في كافة مجالات نشاط المؤسسة.

2- إحداث تطور في المقومات الإدارية من خلال ما يلي:

- نظام متكامل للجودة يحدد مجالاتها، ومواصفاتها والمسئولية عن تحقيقها.
- أهداف محددة للجودة يمكن قياسها ومتابعة تحقيقها.
- سياسة واضحة للجودة ومعلنة يلتزم بها الجميع.

3- تحسين اقتصاديات الأداء وتحسين القيمة الاقتصادية من خلال:

- تخفيض التكلفة بمنع أو تقليل الخطأ.
- تخفيض التكلفة بمنع أو تقليل التأخير.
- تخفيض أخطاء وتكاليف إعادة التشغيل.
- تحسين استخدام الموارد، ورفع كفاءتها الإنتاجية.

ومما سبق يمكن القول أن محصلة الفوائد التي يمكن تحقيقها من جراء تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات تقديم الخدمة هو زيادة رضا العملاء كدليل على تحسين مركزها التنافسي بين المؤسسات.

المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة:

يمكن بيان أهم المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كما يلي:

1- مبدأ التركيز على المستهلك.

2- مبدأ التركيز على العملية .

3- مبدأ التحسين المستمر.

4- القيادة الموجهة.

5- التخطيط الاستراتيجي.

6- اتخاذ القرار على أساس الحقائق.

7- مشاركة الأفراد العاملين.

وفيما يلي توضيح لكل واحدة من هذه المبادئ:

1- مبدأ التركيز على المستهلك:

حيث أن الزبائن هم الذين يحكمون على الجودة من خلال القيمة التي تقدمها لهم الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة، تلك القيمة التي تؤدي إلى إشباع حاجاتهم، وبالتالي كسب تفضيلاتهم، فلا بد أن يتم التركيز على الزبائن من قبل الإدارة.

ومن هنا فإن القيمة والإشباع والتفضيل قد تتأثر بالعديد من العوامل خلال عملية الشراء التي يقوم بها الزبون، ومن هذه العوامل على سبيل المثال علاقة المؤسسة مع جمهور العملاء التي ستساعد في بناء الثقة والولاء من قبل المتعامل للمؤسسة.

ويعتبر مفهوم التركيز على المستهلك من أجل تحقيق مفهوم الجودة مفهوماً استراتيجياً، ويركز هذا المفهوم على تحقيق القدرة على الاحتفاظ بالزبائن الحاليين والقدرة على كسب حصة سوقية أعلى، وهذا يتطلب حساسية ثابتة من قبل الإدارة تجاه المتطلبات المستمرة للمستهلكين، ويتطلب أيضاً قياس العوامل التي تؤدي إلى تحقيق رضا الزبون، كما ويتطلب الوعي بالتطورات الحديثة في التكنولوجيا التي يستخدمها المنافسون. (مصطفى، 2003)

2- مبدأ التركيز على العملية:

المبدأ الثاني والمهم من مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو التركيز على العملية وذلك يقصد به تقليل التلف والضياع وتحسين العملية الداخلية للإنتاج حسب المواصفات المعدة لذلك لأجل الارتقاء بهذا المنتج مقارنة مع المنتجات المنافسة. (الفضل، الطائي، 2004)

3- مبدأ التحسين المستمر:

حيث أن انجاز أعلى المستويات من الجودة والقدرة التنافسية يتطلب إتباع آلية محددة وبشكل دقيق من أجل التحسين المستمر.

ويشير مصطلح التحسين المستمر إلى التحسين التدريجي المفاجيء في المعرفة أو التقنية، ويقصد بالتحسين أيضاً تحسين الحاجات، بحيث تصبح جزءاً لا يتجزأ من الأسلوب الذي تعمل المنظمة ضمن إطاره، ويقصد بجزء لا يتجزأ هنا ما يلي:

أولاً: التحسين هو جزء من العمل اليومي ويتضمن كل الوحدات.

ثانياً: تسعى عمليات التحسين نحو حذف المشكلات والتخلص من مصادرها.

ثالثاً: يكون التحسين مشتقاً من الفرص التي تسمح بالعمل بشكل أفضل، إضافة إلى أنه مشتقاً من المشكلات التي تحتاج إلى حلول.

ويمكن القول هنا بأن فرص التحسين له أربعة مصادر أساسية:

- أفكار الموظفين.
- البحث والتطوير.
- المعلومات من الزبائن.
- التميز التنافسي (Benchmarking): والمقصود بهذا المفهوم محاولات الإدارة المستمرة التي تساعد على تقوية مركزها التنافسي، وأن تستخدم مختلف المعلومات في تصميم خطة عملية لتحقيق شهرة واسعة في السوق، ولا يأتي ذلك إلا من خلال الأفكار الجديدة التي تضيف إلى منتجاتها وخدماتها تميزاً في مختلف الوجوه. (المدهون، 1999)

4- مبدأ القيادة الموجهة:

تعد القيادة عملية جوهرية لإدامة عمل أي منظمة ولا بد أن تتصف القيادة بالشفافية وقيادة المرؤوسين ورفعهم إلى مستويات عمل جيدة لم يسبق لهم بلوغها أو معرفتها بسبب التغيرات الحديثة والمتسارعة ولذلك يجب أن يتسم القائد بعدة مواصفات منها الموهبة والإلهام والاهتمام لعملية الإنتاجية وكذلك محاولة الإقناع وتعريف الأفراد وزيادة إدراكهم ووعيهم بإدارة الجودة والإنتاجية وتحقيق هدف الجودة الذي تم وضعه خلال إستراتيجية المنظمة. (الفضل،

الطائي، 2004)

5- مبدأ التخطيط الاستراتيجي:

هو وضع خطة شاملة بارزة المعالم محددة للخطوط العريضة موضحة للرؤيا والرسالة والأهداف المستقبلية للمؤسسة المراد الوصول إليها على المدى البعيد، ومحددة لأبعاد العلاقات المتوقعة بينها وبين بيئتها بما يسهم في بيان الفرص والمخاطر المحيطة بها ونقاط الضعف والقوى المميزة لها، وذلك بهدف اتخاذ القرارات الإستراتيجية المؤثرة في المدى البعيد ومراجعتها وتقديمها على اعتبار الجودة المحور الأساسي الذي تسير في ضوءه كافة المستلزمات التي تعتمدها المؤسسة في تحقيق الاستقرار وديمومة الاستمرار في نشاط الأعمال في ظل بيئة تتسم بمعطيات متغيرة وغير مستقرة مما يستدعي تطوير وتحسين مستمرين للأنشطة من أجل تقديم خدمة قادرة وبشكل مستمر على تلبية متطلبات وحاجات العملاء بما يساهم في وضع الخطط الشاملة بما يدعم الميزة التنافسية للمؤسسة. (العزاوي، 2005؛ حمود، 2002)

6- مبدأ اتخاذ القرار على أساس الحقائق:

لابد أن تمتاز المنشآت التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة بأن قراراتها مبنية على حقائق وبيانات صحيحة خاصة في عالم اليوم حيث تواجه منظمات العمال تغيرات متسارعة في العلم والتكنولوجيا والمنافسة إذ لابد من تقليل حالات عدم التأكد وذلك بالاعتماد على الأساليب الكمية مثل شجرة القرارات ومن الممكن أيضاً استخدام نظام المعلومات الإدارية والحاسوبية في هذا المجال. (الفضل، الطائي، 2004)

7- مبدأ مشاركة الأفراد العاملين:

يعتمد نجاح الشركة في تحسين الأداء بشكل مستمر على دافعية ومهارات قوة العمل لديها، كما ويعتمد نجاح الموظف بشكل متزايد على كسبه فرص تعلم جديدة وتطبيق مهارات جديدة وتحتاج الشركات إلى الاستثمار في تطوير قوة العمل لديها من خلال التعليم، التدريب، وإيجاد فرص النمو والتقدم المستمر، ويمكن الاعتماد على المحاضرات، والتدريب داخل العمل، وتدوير العمل والرفع بناءً على الكفاءة كوسائل لتدريب وتنمية القوى العاملة. (مصطفى، 2003)

الأخطاء الشائعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

إن إدارة الجودة الشاملة لا تعد مشروعاً أو برنامجاً محدداً للوقت، له نقطة بداية ونقطة نهاية، فهي عملية مستمرة لا تنتهي إلا إذا توقفت الأعمال عن الوجود. إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة لم يكن دائماً ناجحاً لذلك فإن الانتباه إلى بعض الأخطاء الشائعة التي تؤدي إلى فشل تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة أو تبطئ من نجاحه أمر مهم

لمساعدة الشركات والمؤسسات نحو تجنب الوقوع في مثل هذه الأخطاء وبالتالي فشلها وهذا ينبع من سلوكيات الإدارة أو العاملين والبعض الآخر أخطاء فنية كأخطاء عمليات الإنتاج أو أخطاء استخدام الأساليب الإحصائية. وفيما يلي أهم الأخطاء الشائعة: (علوان، 2005)

أولاً: تعمل الشركة لتحقيق نتائج سريعة: يتطلب مدخل إدارة الجودة الشاملة بعضاً من الوقت حتى تظهر نتائج ملموسة منه في التطبيق العملي، وهذا ما يؤكد مدخل إدارة الجودة والذي يعتبر مطلباً للنجاح وهو أن تقوم الإدارة العليا للشركة بتقديم الدعم والتأييد لعمليات التطوير والتحسين، وهذه المتغيرات لا يمكن تحقيقها في الوقت القصير.

ثانياً: التقليد والمحاكاة لتجارب الشركات الأخرى: إن نجاح مدخل إدارة الجودة الشاملة في شركات صناعية ضمن بلدان متقدمة، لا يعني بالضرورة إمكانية تطبيقه بنجاح في جميع البلدان وخاصة العربية منها، فثمة توفر شروط ومتطلبات قد يصعب توفيرها على الأقل في المد القصير.

ثالثاً: اتخاذ قرار التطبيق قبل تهيئة مناخ الشركة الملائم: من خلال دراسة ميدانية سابقة لعدد من الشركات التي فشلت في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، تؤكد بأنه يرجع سبب ذلك إلى عملية التسرع في اتخاذ قرار التنفيذ قبل توفر المتطلبات الكافية لنجاحه، والتي تتضمن خلق ثقافة تنظيمية تتوافق مع متطلباته، ففي كثير من الشركات العربية، نجد أن أبعاد ثقافة الشركة غير مواتية إطلاقاً بشكلها الحالي، مما يتطلب إجراء تغييرات في بيئة الشركة لاستيعاب فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

رابعاً: عدم التقدير الكافي لأهمية الموارد البشرية: من الأخطاء التي تؤدي إلى فشل نجاح عملية إدارة الجودة الشاملة هو عدم الاهتمام بالموارد البشرية مقارنة بالموارد الأخرى التي تمتلكها الشركة ولا سيما التكنولوجيا له الشركات، وبرغم أهمية دور التكنولوجيا في مدخل إدارة الجودة الشاملة، وأنها تشكل أحد العناصر الخمسة المكونة لها إلا أن دور الموارد البشرية يضيف الكثير من الأهمية على أهمية التكنولوجيا، لأن العبرة ليس في امتلاك هذه التكنولوجيا عند التخطيط لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة فهذا المدخل يركز على دعائم ثلاثة متفاعلة ومتكاملة مع بعضها البعض وهي: جودة التكنولوجيا المادية، وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة.

خامساً: عدم اتساق سلوكيات قادة الشركة مع أقوالهم: إن التصريح بشيء والعمل بخلافه يعبر تماماً عن غياب القيادة التي تعطي القدوة للعاملين، وهو ذلك النمط من القيادة الذي اعتاد أن يفعل غير ما يقوله، عندئذ يفقد هؤلاء القادة مصداقيتهم لدى العاملين وهو أخطر عامل أو عنصر يؤثر في نجاح مدخل إدارة الجودة الشاملة.

سادساً: إتباع أنظمة وسياسات لا تتلاءم مع إدارة الجودة الشاملة: هناك متطلبات لتنفيذ مدخل إدارة الجودة الشاملة ومن بينها ضرورة التخلي عن سياسة التعويض التقليدية وما تتضمنه من حوافز فردية تخلق التنافس بين الأفراد وليس الجماعات وعدم الالتجاء إلى طرق التقييم التي تشغل القائمين بها بجوانب بعيدة عن الإبداع والابتكار، كذلك إجراءات والنظم الروتينية القديمة، كل ذلك لا يتماشى مع تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.

سابعاً: الفشل في توفير معلومات عن الإنجازات المحققة: تعتبر عملية القياس من الأمور الهامة في عمليات التحسين المستمر للأداء، فمن خلالها يمكن تحديد الأداء الحالي، ومن ثم التفكير بتحسينه في المستقبل هذا من جانب، ومن جانب آخر فإن توفير معلومات عن حجم الإنجاز المحقق ووضعها أمام العاملين كافة، يساعد ذلك في تحقيق المزيد من الالتزام بالخطوة اللازمة لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة، وهذا يؤدي بدوره إلى اعتزاز العاملين بما حققوه لأنه من عمل أيديهم مما يدفعهم إلى المزيد من الحماس والدافعية ويدفعهم إلى التحسين المستمر.

ثامناً: التصدي للمشاكل الكبيرة مع بداية التطبيق: لا يعتمد مدخل إدارة الجودة الشاملة على التغييرات الجذرية السريعة، ولكنه يسعى إلى تحقيق نجاحات صغيرة بمرور الوقت. فإن التغييرات المرحلية والتعامل مع المواضيع وبالتعاقب هو الأسلوب الأفضل الذي يتفق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وحيث أن الكثير من مشاكل المنظمة هي موجودة وليست وليدة الحاضر ولكنها تمثل تراكمات لمشاكل عبر فترات زمنية طويلة. فإنه ليس من الإنصاف حلها آنياً وبشكل سريع، لأن ذلك قد يؤدي إلى عدم تحقيق نجاح في حلها.

تاسعاً: عدم الإنصات الكافي للمستهلكين والموردين: يعتبر الاهتمام بالمستهلكين والموردين من أساسيات مدخل إدارة الجودة الشاملة، فمن خلال الإنصات والمشاركة والنقاش يمكن تحديد احتياجات ورغبات المستهلكين وبالتالي الإيفاء بها، لأن ذلك سوف يشعر المستهلكين بالرضا الكامل عن الشركة ومنتجاتها.

عاشراً: تحقيق التوازن بين الأهداف القصيرة والطويلة الأجل: تتطلب إدارة الجودة الشاملة رؤيا مستقبلية من قبل الإدارة العليا لما ستكون عليه شركتهم في المستقبل وليس مجرد تحقيق مكاسب في الأجل القصير، ولذلك يجب أن تنتظر الإدارة إلى الوقت الذي تستغرقه في التفكير بأنه ضياع للوقت والجهد، بل هو استثمار سينشأ عنه خطوط عريضة أساسية تكون مرشداً لها في المستقبل. ولذلك إذا تبين أن أسلوب الإدارة ينصب على معالجة المشاكل السطحية قصيرة الأجل، فإنها وبذلك لن تكون سندا في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.

ويرى (كيلادا، 2004) أنه إذا أردنا النجاح للجودة الشاملة، يجب أن تتحقق ثمانية شروط ضرورية، ولا مفر منها والتي تأخذ الشكل التالي:

1. يجب أن يكون لدى الإدارة العليا :

- رغبة قوية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة.
 - الاقتناع أن إدارة الجودة الشاملة ضرورة مطلقة لتقدم الشركة، أو لبقائها على قيد الحياة.
 - شمول مستمر في عملية إدارة الجودة الشاملة وهذا يشمل كل أعضاء فريق الإدارة العليا .
2. يجب أن يكون للشركة رؤية طويلة المدى شاملة وواقعية، يمكن قياسها للجودة الشاملة ويجب أن تصل لأبعد من الجودة لسلع الشركة وخدماتها، وتذهب إلى الاتساع في تحقيق احتياجات أصحاب الأسهم، والعملاء والتنظيمات كلها في نفس الوقت.
3. يجب أن يوجد قبول أن المدير التنفيذي مسئول شخصياً عن الجودة الشاملة ولا يمكن أن يفوض هذه المسؤولية لأحد غيره، ويجب أن يكون مشمولاً، وله ممارسات مرئية في الجودة الشاملة، ولن تكون موافقة المدير التنفيذي ودعمه فقط كافيين لنجاح منهجه.
4. يجب أن يقتسم المدير لتنفيذي وفريق الإدارة العليا الاقتناع العميق أن عمل الفريق الذي يشمل المشاركة الأهلية من جانب كل العاملين في الشركة -الإدارة الدنيا والعمال، الإدارة المتوسطة والإدارة العليا- يمكن أن يأتي بالجودة الشاملة.
5. يجب أن يتبأ كل الأفراد في الشركة، بالإضافة إلى أصحاب الأسهم والعملاء ويصبحوا مستيقظين، وحتى يتعلموا ضرورة إدارة الجودة الشاملة وفعاليتها.
6. يجب أن يحصل الأفراد على التدريب المناسب، وأن يكونوا منظمين في أفكار عامة، وتقنية مرتبطة بإدارة الجودة الشاملة، واستخدام فعال لهذه التقنية لتحقيق الجودة الشاملة والاحتفاظ بها.
7. يجب أن يحصل كل الأفراد على تعزيز في صورة:
- تمييز رسمي من الإدارة الأعلى، وتمييز غير رسمي (تمييز شخصي) من المديرين أو حتى من النظراء.
 - مكافآت أو أي صيغ أخرى من التقدير.
 - تجمعات دورية تجمع أكبر عدد ممكن من المديرين، والعمال للاحتفاظ بالنجاح المحقق.

8. يجب أن يكون هناك اتصالات صريحة مفتوحة من جانب الإدارة، ونشر كريم للمعلومات التي حجزت تقليدياً للمديرين، أو هؤلاء الذين يعملون في أقسام محددة مثل التسويق والتمويل.

المفاهيم الرئيسية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية:

إن الجودة في مجال التعليم تعني مدى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية، ولكون المجتمع هو المستفيد الأول من وجود المدارس، فيصبح له حق المشاركة الفاعلة في رسم سياسات التعليم والبرامج والأنشطة التي تقدمها المدرسة للأجيال المتتالية من الطلاب، كما أنه له حق مسائلة القائمين على تسيير شؤون المدارس لما يفعلونه ويقدمونه من برامج وأنشطة تربوية. (جوهر، 2000)

ويرى هارفي وكرين (Harvey & Green) المشار إليه عند (Sallis,1992) أن مفهوم الجودة في مجال التعليم يمكن أن ينظر إليه من زوايا عدة من بينها زاوية الجودة باعتبارها مرادفاً للكمال (Quality as Perfection)، والجودة باعتبارها شيئاً مميزاً (Distinctive)، والجودة كمرادف للامتياز (Excellence)، والجودة كملامة للهدف، والجودة كمتضمنة للكفاءة (Efficiency) والفاعلية (Effectiveness).

من الواضح أن الجودة في التعليم تشكل قضية معقدة إذ إنها تتضمن مفاهيم متعددة تختلف آلياتها حسب الحالة التي تعالجها، وبذلك فمن الممكن تحديد المفاهيم الرئيسية لإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية على أنها: (جوهر، 2000)

- النظام: مجموعة من العلاقات المتبادلة للسياسات والخطط والعمليات والأساليب والأفراد (من عاملين ومستفيدين ومنافسين والجهة المسؤولة عن التوريد أو المتابعة) كما يمثل النظام للأنشطة النظامية في مجالات التخطيط والمشاركة والتحسين المستمر لتحقيق الجودة وإحراز الأهداف في المؤسسات التعليمية.
- الهيكلية: وتشمل البناء الإداري والتنظيمي للمؤسسة التعليمية بما يخدم أهداف التعليم والمجتمع ، ويتم في: القيادة-إدارة البيانات والمعلومات-إدارة الموارد البشرية والمادية لتحقيق رضا المستفيدين وتلبية احتياجاتهم وكفايات العاملين.
- الأساليب: مجموعة من المناهج التعليمية والأساليب التقنية والمعرفية اللازمة لأداء مهام عمليتي التعليم والتعلم.

ومن هنا نرى أن جودة التعليم تشكل عنصراً حيوياً لدعم المؤسسات التعليمية وبقاء برامجها كي تتمكن من منافسة بعضها.

وفي ذلك نستطيع أن نستخلص تعريفاً للجودة في التعليم بأنها نظام متكامل من مجموعة من المعايير (المواصفات) والإجراءات والأنشطة والإرشادات تضعها الجهة المسئول عن التعليم أو المؤسسة التعليمية نفسها ليهتدي بها في تنظيم عملها وتوفيرها لخدماتها بطريقة فاعلة للمستفيدين وتمثل في:

- توصيل المعلومات.
- تقديم المادة العلمية.
- خدمة المجتمع ورفده بالقوى العاملة للإسهام في التنمية والتقدم.
- إنتاج المواد التعليمية الجيدة.
- تلبية حاجات الطلاب.
- قياس تحصيل الطلاب بما يتفق ومعايير المؤسسة وإجراءاتها.
- إنتاج المعرفة.

منظومة الجودة الشاملة في التعليم:

اهتم عدد من الباحثين والمهتمين بمجال الجودة ببناء نموذج لمنظومة الجودة الشاملة في التعليم يرتكز على: (البيلاوي، 2006)

1. المدخلات Input : وتشمل

- خصائص الطلاب.
- خصائص المعلم العلمية والتربوية والشخصية.
- خصائص الجهاز الإداري.
- المناخ العام والروح المعنوية.
- تسهيلات الموارد المادية من مبان وتجهيزات، ومواد تعليمية وأساليب ووسائل، وسواها.
- خصائص البيئة العامة المحيطة بالمؤسسة التعليمية.
- تحفيز خطط الجودة.
- خصائص البيئة الخاصة بالمؤسسة التعليمية.
- البرامج التعليمية.
- الخدمات المدعمة.
- متطلبات الجودة من الموارد البشرية.

2. العمليات Process : وهي لا بد أن تتناسب مع عملية المدخلات، وتتمثل في عمليتي التعليم والتعلم وأدوات ووسائل نقل المعرفة من :

- المناهج التعليمية.
- طرائق وأساليب التدريس.
- أساليب التعلم الذاتي.
- استخدام تقنيات التعلم والتعليم.
- الأنشطة العلمية والعملية والاتصالية والاجتماعية.
- المكتبة ومراكز تقنيات المعلومات.
- العمليات الإدارية في التخطيط والتنظيم والرقابة.
- تطبيق معايير ومواصفات الجودة في العملية الإدارية والتعليمية والتدريسية والبحثية والاتصالية.
- الرقابة على عمليتي التعليم والتعلم.
- عمليات القياس والتقويم .
- تأكيد الجودة.
- الكتب وموارد التعليم ونظم المعلومات .
- الأداء والتغذية الراجعة...وسواها.

3. المخرجات Output : وهي الخدمات والمنتجات الذي تذهب إلى المستفيد لتلبية حاجاته وتحقق رضاه وتتمثل في :

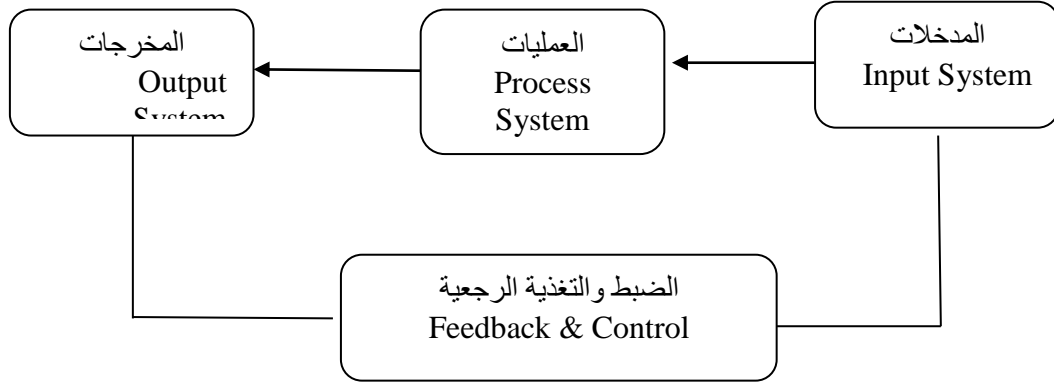
- النواتج التعليمية لدى الطالب في جوانب التعلم المختلفة (المعرفية، والمهارة، والوجدانية).
- نواتج الخصائص الشخصية لدى الطالب من الجانب (الصحي، والنفسي، والعقلي).
- القيادة الفاعلة لأفراد المجتمع ومؤسساته وحل مشكلاته.
- الإنجازات الوظيفية.
- تحسين الجودة.
- تلافى العيوب والأخطاء إن وجدت.
- مدى يحقق رضا المستفيد (الداخلي والخارجي).
- مدى تطابق المخرجات بالمعايير والخصائص المحددة.

4. الضبط والتغذية الراجعة Feedback & Control:

التغذية الراجعة في الميدان التعليمي تهدف إلى إخبار المتعلم بنتائج ردوده وآلية تصحيح أخطائه فهي تساهم في تعديل السلوك عند المتعلم من خلال تقويم نتائجه. وللتغذية الراجعة

دور بالغ الأهمية في عملية التعلم الذاتي ، فهي تؤدي إلى تسهيل عملية التعلم ، وتساهم في زيادة الكفاءة العلمية التعليمية ورفع جودة التعلم وتحسين الإنتاج كماً ونوعاً وسرعة.

شكل رقم(3) يوضح منظومة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية



المصدر: (ويح، محمد عبد الرزاق إبراهيم (2003)، منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، ص102).

أهم متطلبات تطبيق الجودة في المؤسسة التعليمية : (البكر، 2001).

- 1- قناعة ودعم وتأييد الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية لنظام إدارة الجودة الشاملة.
- 2- تبني الإدارة التعليمية بكل عاملها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وتعاونهم في التطبيق.
- 3- وجود أهداف محددة مشتقة من احتياجات الفئات المستهدفة وسعي الإدارة وجميع العاملين معاً لتحقيقها .
- 4- منح العاملين الثقة وتشجيعهم على أداء العمل وتقدير المتميز منهم دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة.
- 5- التخلص كلياً من الخوف الذي يمنع المبادأة والتجديد والإنتاجية ويعوق استخدام مداخل إدارية أكثر حداثة.
- 6- تبني معايير للتقييم داخل المؤسسات التعليمية.
- 7- التعرف إلى احتياجات المجتمع وسوق العمل بآليات متنوعة منها تبادل المعرفة والخبرات بين المؤسسات التعليمية والمؤسسات المجتمعية ومنها الإنتاجية لتحديد مواصفات مخرجات العملية التعليمية المرجوة.
- 8- التقييم الدوري لسير العمل من خلال المتابعة والمراقبة والتقويم لأجل التطوير والتحسين المستمر من خلال إيجاد أجهزة متخصصة على مستوى عالٍ من الكفاءة

العلمية والعملية لتولي مهمة التقييم المستمر والعمل على التحديث والتطوير بالشكل الذي يتناسب مع احتياجات السوق من ناحية، ومع التطورات العالمية من ناحية أخرى، ويشتمل التحسين على محتويات المناهج وهيكلية التنظيم وطرق وأساليب التنفيذ والتقييم والتفوييم.

9- التركيز على العمل الجماعي بروح الفريق.

10- انتقاء أفضل الوسائل والطرق لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية.

11- التركيز على القيادة الصحيحة والفعالة لإدارة الجودة داخل المؤسسة التعليمية .

12- التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين في المؤسسة.

المبحث الثاني

الخدمة وجودة الخدمة

المحتوى:

- ❖ تعريف الخدمات.
- ❖ مفهوم جودة الخدمات.
- ❖ طبيعة الخدمة وخصائصها.
- ❖ قياس الجودة المهنية لمؤسسات تقديم الخدمات.
- ❖ خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء.

تعريف الخدمات:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة" إلا أن هذا التعريف لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة. وهناك تعريف ل Gronroos (1990) يقول فيه إن الخدمة هي " أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل.

أما فقد عرفها " Kotler & Armstrong (1991) على أنها "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.

أما Zeitaml & Bitner (2002) فقد قالوا ببساطة " إن الخدمات عبارة عن أفعال، عمليات وإنجازات أو أعمال" بينما التعريف الواسع الذي قدمه يتماشى مع تعريفهم البسيط هو " الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة (مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت) وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول".

وبتعريف مبسط للخدمات نقول " إن الخدمات تمثل نشاط أو أداء غير ملموس يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وإرضائهم وقد تكون هذه العملية مقترنة بمنتج مادي ملموس لكن إنتاجها هو أساساً غير ملموس وعند عملية الاستفادة منها ليس بالضرورة ينتج عنها نقل للملكية "

فالعديد من النشاطات يمكن تسميتها خدمات، ويمكن أن نفكر بالتعليم والصحة والرعاية الاجتماعية والصيانة، والحماية، والخدمات المحلية، والكهرباء والاتصالات والنقل... الخ وبعض هذه الخدمات تمارسها مؤسسات هادفة للربح مثل المحلات التجارية، المستشفيات الخاصة، والجامعات الأهلية، بينما أنواع أخرى تمارسها مؤسسات غير هادفة للربح مثل الجامعات الحكومية، والجمعيات الخيرية والبلديات. وفي كل الأنواع، فإن تقديم خدمة ذات نوعية ممتازة وخلق قيمة للعميل هو الحجر الأساس للنجاح (الضمور، 2009).

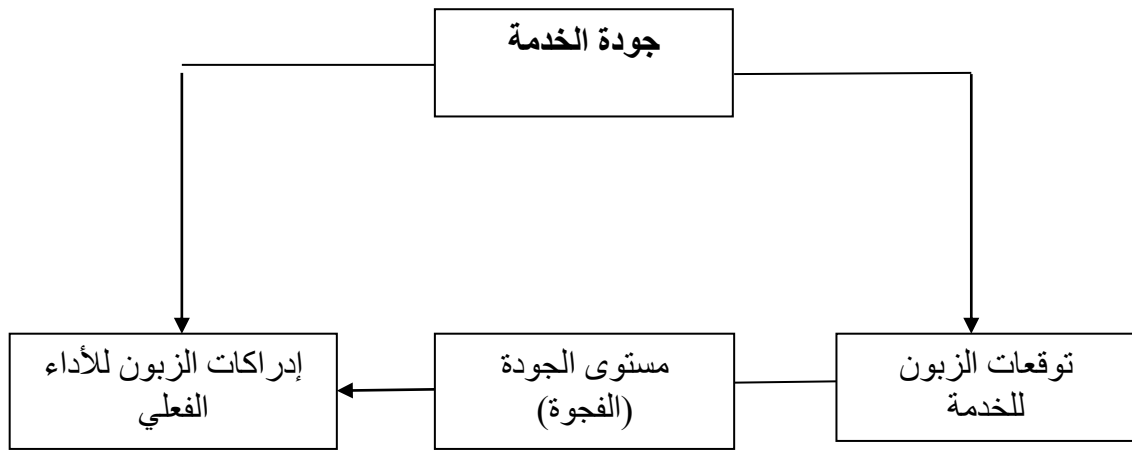
مفهوم جودة الخدمة:

إن جودة الخدمة ليس من السهل تعريفها بطريقة دقيقة فكل فرد يحاول الكتابة عنها أو ممارستها يجد أنه من الصعب عليه أن يصل إلى تعبير عملي عنها يتفق مع الآخرين. ففي بعض الأحيان قد يكون هذا التعبير واسعاً للغاية بحيث يصبح لا معنى له ويكون من الصعب

وضعه موضع التطبيق. وفي بعض المواقف الأخرى فإن بعض الأفراد يضعون تعريفاً مفصلاً للجودة والذي قد يكون ملائماً لبعض الخدمات ولكنه من الصعب أن يتم تعميمه على مستوى كافة الخدمات.

وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة Quality Service من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياساً إلى السلع المادية. وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة" وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي: (بدير، 1999)

شكل رقم (4) : يوضح مفهوم جودة الخدمة



المصدر: (بدير، عوض(1999): تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ص83).

ويمكن التعبير عن ذلك رياضياً كالتالي:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء .

وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي:

أ- الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها.

ب- الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستوى التوقعات بالنسبة لها.

ج- **الخدمة المتميزة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات الزبائن بالنسبة لها.

والخلاصة أن جودة الخدمة هي المحدد الرئيس لرضا الزبون أو عدم رضاه، وهو المفهوم الذي تبناه العديد من الباحثين المتخصصين في مجال الجودة مثل (Parassuraman) وزملائه (Cronin & Taylor) وآخرين غيرهم (المحيوي، 2006).

طبيعة الخدمة وخصائصها:

من خلال ما سبق من تعريف للخدمة، يمكن تلخيص خصائص الخدمة وتميزها عن السلعة المادية بما يلي:

1. **الخدمة غير ملموسة:** ويتضح ذلك بأن الخدمة لا يمكن رؤيتها أو تذوقها أو تسوقها أو لمسها أو سماعها وذلك قبل شرائها كالسلع المادية.

2. **تزامن إنتاج الخدمة واستهلاكها،** وتتميز الخدمة بأن تقديمها واستهلاكها يحدث في آن واحد، فمقدم الخدمة يعتبر جزءاً من الخدمة نفسها سواء كان إنساناً أو آلة، وسلوك مقدم الخدمة يؤثر بشكل كبير على جودة الخدمة، لذلك نجد أن جودة الخدمة ترتبط بالأسلوب الذي تقدم فيه.

3. **الخدمة متغيرة،** وتتميز بتقلب الأداء حيث أن أداء الخدمة تختلف من موظف لآخر في نفس المؤسسة، وأداء الموظف قد يختلف من وقت إلى آخر، حيث توجه بعض المنشآت الخدمية الكثير من الاهتمام لعملية اختيار وتعيين وتدريب الأفراد لكي تضمن مستوى الخدمة المقدم.

4. **الخدمة غير قابلة للتخزين وقابلة للفناء،** وذلك لبيعها أو استخدامها في وقت لاحق، والواقع أن مشكلة إهدار الخدمة يمكن التغاضي عنها إذا كان الطلب على هذه الخدمة مستمر ومنتظم، ولكن إذا كان الطلب متذبذب بدرجة معينة، فإن الذين يقدمون الخدمة يواجهون قرارات صعبة، وتتبع صعوبة هذه القرارات من حقيقة أنها تشمل تخصيص الموارد ولذا ينبغي القيام بتحليل العرض والطلب على الخدمة (عبد الوهاب، 2005).

قياس الجودة المهنية لمؤسسات تقديم الخدمات:

يرى الكثير من الباحثين أن تقييم الجودة من منظور الزبون يمثل جزءاً من برنامج الجودة، وعلى ذلك فإن مقاييس الجودة المهنية تتناول قدرة منظمات الخدمة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة.

وفي إطار هذا المفهوم يمكن التمييز بين أنواع المقاييس التالية:

1. قياس الجودة بدلالة المدخلات:

يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها إمكان اعتبار المدخلات أو الموارد جوهر الخدمة وجودتها، فإذا ما توافر للمنظمة البناء المناسب بتجهيزاته ومعداته والعاملون الأكفاء، والقوانين واللوائح المحكمة، والأدوات، والنظم المساعدة الكافية، فضلاً عن الأهداف المحددة الواضحة والزبون المستفيد لتلقي الخدمة، وإذا توفر للخدمة كل هذا، كانت الخدمة مميزة دون شك.

ويعتقد البعض ان تزايد معدل التكلفة لكل زبون يكفل جودة المدخلات، التي تكفل بدورها جودة الخدمة ككل، ومن هنا يقيسون الجودة بدلالة تكلفة المدخلات.

ورغم أهمية عناصر المدخلات في جودة الخدمة، إلا أنها لا تعد كافية في حد ذاتها لضمان الجودة، فهناك عوامل أخرى مكملة، من أهمها طرق تناول المدخلات والتفاعلات فيما بينها وما يربط بذلك من عمليات تحدد جدوى هذه المدخلات، مثل نظام إجراءات وأساليب العمل، وتنظيمات العاملين، نظام السجلات والمعلومات وغير ذلك، فالعبرة في الخدمة ليست مجرد توافر المدخلات أو الموارد الجيدة وإنما في كيفية استغلالها عملياً في أحسن صورة ممكنة.

وبالرغم من منطقية هذا المدخل، والترحيب به من قبل العديد من الباحثين في دعم الجهود المبذولة للتوصل إلى نموذج مناسب لقياس جودة الخدمة، فإن عدم انتشاره يرجع إلى ما يلي:

1- الاختلاف حول الأبعاد والعناصر الخاصة بجودة الخدمة.

2- عدم القدرة على التوصل إلى مقياس كمي لاستخدامه لقياس الأبعاد والعناصر الخاصة بجودة الخدمة.

3- التركيز على الجانب النظري مع افتقار التطبيق العلمي لأفكار هذا المدخل. (السيد، 2002).

2. قياس الجودة بدلالة العمليات:

ويركز هذا المقياس على جودة العمليات أو المراحل المختلفة لتقديم الخدمة المطلوبة، وإن كان أصحاب هذا المدخل لم يغفلوا كلية المدخلات خاصة عند تتبعهم لعلاقات السبب والتأثير. وينطوي هذا المدخل على مجموعة من المؤشرات أو المعايير التي توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة والتي يجب أن تستوفيها كافة هذه العناصر لكي يتم تصنيف هذه الخدمات كخدمات جيدة.

وبالرغم من توافر بعض الجوانب المنطقية في هذا المدخل إلا أنه لا يعتبر دقيقاً وذا أهمية في التصميم والقياس والتقييم لجودة الخدمة لأنه يركز بصفة أساسية على عمليات الخدمة بدلاً من التركيز على الأبعاد الكمية لهذه الخدمة والتي يمكن قياسها (عبد القادر، 2005).

3. قياس الجودة بدلالة المخرجات:

وهو من المقاييس الذي يتعلق بالنتائج النهائية حيث ينظر للنتائج على أنها الإنجاز أو عدم الإنجاز للنتائج النهائية من الخدمة التي يسعى إليها الزبون، ويتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة الطرق التالية :

- 1.القياس المقارن: وفي هذه الطريقة تم إجراء مقارنات كمية بين المستهدف والأداء الفعلي بغرض اكتشاف جوانب الضعف ومحاولة تلافيها مستقبلاً.
- 2.استقصاء رضا الزبائن بخصوص الخدمات المقدمة.
- 3.استقصاء العاملين في منظمة الخدمة للوقوف على كافة المشاكل والمعوقات التي حالت دون تحقيق الأداء المنشود(العلاق، محمود، 2002).

- خطوات تحقيق الجودة في خدمة العملاء:

الخطوة الأولى: إظهار المواقف الإيجابية تجاه الآخرين:

في البداية يمكن تعريف الموقف بأنه حالة ذهنية تؤثر عليها المشاعر وميول الفكر والتصرف، وفي العادة الموقف الذي يظهره الشخص في العادة هو الذي يحصل عليه بالمقابل، وتشير الدراسات إلى أن معظم العاملين في مجال خدمة العميل يرجع فشلهم إلى مواقفهم تجاه الآخرين وعدم إظهارهم للمواقف الايجابية بالنسبة لجميع من يتعاملوا معهم ، كما أن الموقف الذي يظهره الموظف للآخرين يعتمد في الأساس على الطريقة التي ينظر بها الموظف إلى وظيفته.

ويقاس موقف الموظف نحو الآخرين من خلال عدة معايير:

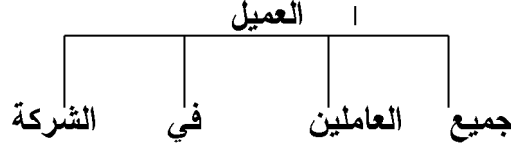
1. مدى الاهتمام بمساعدة الآخرين.
2. الابتسامة والايجابية نحو الجميع بصرف النظر من أعمارهم ومظهرهم.
3. الايجابية نحو الآخرين حتى في الأيام والمواقف الصعبة.
4. الشعور بشكل أفضل عند تحقيق جودة الخدمة في العمل.
5. التحمس العملي.
6. الايجابية والابتعاد عن السلبية حتى في مواجهة الناس الذين يصعب التعامل معهم.
7. الشعور بالسعادة عند تقديم الخدمة الراقية.
8. إجادة جميع مراحل العمل(حمود، 2010).

الخطوة الثانية: تحديد حاجات العميل والزبون.

يمكن تحقيق الخطوة عن طريق:

أ. جعل العميل هو الرئيس: أي لا بد من قلب الهيكل التنظيمي في الشركة .

شكل رقم (5): يوضح قلب الهيكل التنظيمي.



المصدر : (الدرادكة، الشبلي(2002) :الجودة في المنظمات الحديثة ، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002، ص195).

ب. إدراك المتطلبات الزمنية لجودة خدمة العميل: إن معرفة متطلبات التوقيت في تقديم الخدمة يعتبر من الأمور الضرورية لتقديم خدمات ذات جودة، ويتطلب الاتصال الشخصي مع العميل للبدء أولاً بتحقيقه خلال ثواني، وإكمال الأعمال الورقية الخاصة خلال دقيقة على الأكثر، ولا بد من إخبار العميل عن أي سبب للتأخير في الانجاز، كذلك من الضروري الرد على المحادثات الهاتفية للعميل من خلال رنة واحدة مثلاً .

ج. فهم الحاجات الإنسانية: كالحاجة للشعور بالترحيب والراحة والاحترام.

د. توقع حاجات العملاء مسبقاً: لا بد من العمل على توفير تلك الخدمات للعميل دون أن يقوم العميل بالسؤال عنها.

هـ. يقظة الموظف ولطفه من خلال

– الشفافية: بفهمه للإشارات اللفظية والغير لفظية للعملاء.

– التقمص العاطفي: بأن يضع الموظف نفسه في موقف العملاء وأن ينظر للموقف من خلال عيونهم.

و. فهم حاجات العميل الأساسية: مثل الحاجة للفهم، الحاجة للشعور بالترحيب، الحاجة للشعور بالأهمية، الحاجة للراحة.

ز. الإصغاء بحذق: من خلال التركيز على ما يقوله الشخص، العمل على تجنب المقاطعة.

ح. ضرورة الحصول على المعلومات الراجعة: من خلال الإصغاء بعناية لما يقول العملاء، المراجعة المنتظمة لكيفية سير الأعمال، الاستجابة لأي شكوى للعميل ودعوتهم لتقديم النقد (ريتشارد،2006).

الخطوة الثالثة: العمل على توفير حاجات العملاء.

ويتم تحقيق هذه الخطوة عن طريق: (الدرادكة، الشيبلي، 2002)

أ. تأدية كافة المهام والواجبات التي تتطلب وظيفة كل موظف بحيث يكون فيها نوع من التفاعل الشخصي، وتقدم خلال فترة زمنية مناسبة ومكان مناسب والبعد عن التعقيد.
ب. القيام بتأدية الواجبات المساندة الهامة: وهي الواجبات المشتركة بين عامل مع العاملين الآخرين، إذ أن تقديم المساعدة والقيام بمشاركتهم يشكل جانباً مهماً للوصول إلى جودة الخدمة.

ج. الاتصال عن طريق إرسال رسائل واضحة إلى العملاء، المشرفين، الزملاء.

د. العمل على قول الشيء الصحيح: بأن يعمل الموظف على استخدام الكلمات العقلية من أجل معاملة العملاء كضيوف، واختيار الكلمات الصحيحة التي يريد أن يقولها، والنطق بها بنبرة الصوت الصحيحة.

هـ. الوفاء بالحاجات الأربعة الأساسية للعملاء وهي:

1. الحاجة للشعور بالترحيب تتطلب الترحيب بصورة ودية وحميمة.
2. الحاجة للشعور بالأهمية تتطلب مناداة الآخرين بأسمائهم والتوافق مع حاجاتهم الفردية.
3. الحاجة للراحة: تتطلب جعل العملاء يشعرون بالإرتياح ولتخفيف من قلقهم وشرح إجراءات الخدمة بعناية وهدوء.
- و. ممارسة مهارة الترويج الفعالة.

ز. العمل على مقابلة تحدي الحاسب الآلي بتلبية احتياجات العملاء من خلال استخدام الحاسب الآلي العمل على مواصلة تقديم الخدمة الجيدة للعملاء عندما يحدث أمر غير متوقع، لأنه من المعلوم أن الأحداث غير المتوقعة تؤدي إلى خلق أعباء إضافية على قدرات الموظف وتحد من قدرته على تقديم خدمة جيدة للعميل ويتطلب الأمر التنبؤ لتلك الأحداث وتطوير خطط طارئة لمواجهتها من أجل الاستمرار في تقديم خدمة ذات جودة للعملاء.

الخطوة الرابعة: التأكد من أن العملاء سيعودون للتعامل مع الشركة مرة أخرى

ويمكن تحقيق هذه الخطوة عن طريق: (الدرادكة، الشيبلي، 2002)

أ. العمل على العناية والاهتمام بشكاوي العملاء.

ب. الاستعداد لمعالجة أكثر الشكاوي عمومية بصورة صحيحة.

ج. أن يعرف الموظف كيفية كسب العملاء الصعبين إلى جانب الشركة.

د. ضرورة إدراك الأسباب التي تجعل العملاء أكثر صعوبة من غيرهم.

هـ. اتخاذ الخطوة الإضافية لتقديم خدمة جيدة للعملاء بالذهاب بهم إلى أبعد ما يتوقعون.

و. الممارسة المستمرة لجميع مبادئ جودة الخدمة.

المبحث الثالث:

لمحة عن المؤسسات الدولية لتعليم

اللغات الأجنبية العاملة في محافظات غزة

المحتوى:

- ❖ أولاً: مؤسسة الأمديست.
- ❖ ثانياً: معهد جوته الألماني.
- ❖ ثالثاً: المعهد الفرنسي.

أولاً: مؤسسة الأمديست

مقدمة:

- Amideast "أمريكا الشرق الأوسط للخدمات التعليمية والتدريبية"

أمريكا الشرق الأوسط للخدمات التعليمية والتدريبية (الأمديست) هي مؤسسة خاصة غير ربحية تهدف إلى تعزيز التفاهم والتعارف المتبادل بين الشعب الأمريكي وشعوب الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وذلك من خلال البرامج التعليمية والتدريبية والتنمية المؤسسية. تأسست الأمديست عام 1951 واتخذت واشنطن العاصمة مقراً رئيسياً لها. وهي تدير شبكة من المكاتب الإقليمية المتواجدة في كل من مصر ، العراق ، الأردن ، الكويت ، لبنان ، المغرب، سوريا ، الإمارات العربية المتحدة ، الضفة الغربية وغزة ، اليمن ، عُمان (Amideast، نسخة الكترونية، 10-10-2012).

ويضم مكتب الأمديست في مدينة غزة على 5 إداريين و33 مدرس، ويشمل المركز 11 قاعة دراسية بالإضافة إلى مكتبة و غرفة حاسوب، وتبلغ رسوم دورة اللغة 400 شيكل ،ورسوم الكتب الدراسية 130 شيكل بواقع 30 ساعة تدريبية .

- وتقدم العديد من الخدمات والبرامج منها:

1. الاستشارات التربوية والامتحانات: لقد ساعدت الأمديست آلاف الفلسطينيين الذين هم بحاجة إلى مساعدة في متابعة تعليمهم في الولايات المتحدة الأمريكية. ويعتبر مكتب الأمديست في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة المركز الوحيد المعتمد من قبل وزارة الخارجية الأمريكية الذي يوفر معلومات موضوعية وغير متحيزة عن التعليم ومصادر في الولايات المتحدة الأمريكية. وتقدم دائرة الاستشارات في كل من رام الله وغزة بمساعدة الطلاب وذلك من خلال توفير الخدمات التالية: مكتبة مجانية عامة خدمة الانترنت: تشمل المكتبة على مئات الكتالوجات والطلبات والنشرات والمعلومات عن الجامعات والكليات المعتمدة في الولايات المتحدة وكذلك مراجع عن مختلف مجالات الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية.

محاضرات توجيه جماعي لتوفير المعلومات الأساسية عن كيفية الالتحاق. والحصول على قبول من الجامعات والكليات الأمريكية ، إضافة إلى معلومات حول نظام التعليم الأمريكي ، الجداول الزمنية ، معلومات عن كيفية الحصول على فيزا وموضوعات أخرى. بالإضافة إلى محاضرة توجيه جماعي معمقة و ورشات عمل: تعقد لتوفير معلومات مفصلة عن مواضيع محددة مثل اختيار التخصص ، المساعدات المالية ، المنح الدراسية ومواضيع أخرى.

استشارات فردية : للأفراد الذين يرغبون في استشارات فردية في جانب معين من علمية التقدم للجامعات مثل اختيار تخصص ، المساعدة المالية ، أو كتابة الهدف الأكاديمي .
المساعدة في الوثائق الأكاديمية: تصادق الأمديست على كشف العلامات من الجامعات الأمريكية المعتمدة (بروشور الخدمات الاستشارية، 2012) .

2. إدارة برامج التبادل: تشرف الأمديست على مجموعة واسعة من برامج المنح الممولة من قبل جهات خاصة وعامة. إضافة إلى الطاقم المتخصص يساعد الطلبة في البحث عن الفرص للمنح الخاصة التي من الممكن توفرها. المنح الموجودة حالياً والتي تدار من قبل الأمديست هي:

- برنامج منحة فولبرايت للطلبة الأجانب (Fulbright Scholarship Program) هذا البرنامج يوفر منحة لمدة سنتين لإنهاء برنامج الماجستير أو العمل للحصول على شهادة الدكتوراه في الجامعات الأمريكية . هذا وعلى الطلبة ايجاد بدائل للتمويل للسنوات المتبقية (بروشور منحة فولبرايت، 2012).

- برنامج مؤسسة فورد للمنح الدولية (Ford Foundation International Followships Program (IFB) يوفر البرنامج منحة كاملة للأفراد المتميزين من كافة الطبقات الاجتماعية والمجتمعات التي تفتقر لفرص التعليم العالي والذين يسعون للإستفادة من تعلمهم ليصبحوا في مجال تخصصهم. يوفر البرنامج دعم لفترة تصل إلى 3 سنوات في الدراسات العليا التي تؤدي إلى درجتي الماجستير أو الدكتوراه في أي جامعة في العالم. هذا البرنامج معدل من مؤسسة فورد .(بروشور منحة الفورد، 2009)

- برنامج سيادة القانون الفلسطيني: يوفر البرنامج المنح للمحامين أو خريجي الحقوق لسنة دراسية واحدة للحصول على شهادة الماجستير في القانون في الولايات المتحدة أو المجر. هذا البرنامج ممول من مؤسسة المجتمع المفتوح. (برامج التبادل وسيادة القانون). (بروشور برامج التبادل وسيادة القانون، 2011).

- برنامج تطوير الهيئة التدريسية الجامعية الفلسطينية: يسعى برنامج تطوير الهيئة التدريسية الجامعية الفلسطينية إلى رفع كفاية القدرات في قطاع التعليم العالي في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة . وللبرنامج هدفان أساسيان هما:

- تعزيز وتطوير المهارات المهنية للأكاديميين الواعدين من خلال التوسع والحفاظ على ديمومة هذه المساهلات في المجالات التالية: العلوم السياسية / العلاقات الدولية، الخدمة الاجتماعية السياسة العامة / للإدارة العامة، التربية والتخطيط المدني والإقليمي.
- بث روح التجديد وإصلاح طرق التدريس في كل من المجالات السابقة في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني وتطوير الثقافة المؤسساتية للتعليم والتعلم.
- ويعمول برنامج تطوير الهيئة التدريسية الجامعية الفلسطينية كل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID) ومعهد المجتمع المفتوح. (برنامج تطوير الهيئة التدريسية الجامعية الفلسطينية). (بروشور برنامج تطوير الهيئة التدريسية الجامعية الفلسطينية، 2010)
- **برنامج الهوب فند (Hope fund undergraduate .scholarship):**
- يقدم هذا البرنامج من د. فهم قبين بدعم وتعاون مع الأمديست ، حيث يسعى هذا البرنامج لإعطاء الطلبة الموهوبين فرصة دراسة البكالوريوس في الولايات المتحدة الأمريكية. (بروشور منحة الهوب فند، 2010).
- **برنامج التبادل والدراسة لليافعين (Yes) program:**
- يعيش طلبة المرحلة الثانوية ذوي الكفاءة لعشرة أشهر من الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية مع عائلة مضيضة (بروشور منحة ال yes، 2011).
- **برنامج الولايات المتحدة التدريبي لرواد الأعمال من الشرق الأوسط (MEET U.S.) :**
- هذا البرنامج المبتكر يهدف إلى تعزيز النمو الاقتصادي في المنطقة من خلال توفير المهارات التدريبية وفرص التشبيك المهني وبرامج الخريجين الداعم للريادة الواحدة ، المدراء التنفيذيين والمدراء اليافعين. (بروشور برامج التبادل للطلبة والمهنيين، 2004).
- **برنامج (صندوق المنح الأمريكية) American scholarship fund program:**
- تقوم مؤسسة الأمديست على إدارة برنامج (صندوق المنح الأمريكية). لدعم المدارس الخاصة في الضفة الغربية وقطاع غزة ، والهدف الرئيسي من هذا المشروع هو تخفيف حدة الأوضاع الاقتصادية لعائلات الطلاب المحتاجين من الصف التمهيدي وحتى الصف التوجيهي بالإضافة إلى مساعدة المدارس الخاصة على الاستمرار بدورها الريادي في الضفة الغربية والقطاع. (بروشور برنامج صندوق المنح الأمريكية، 2006).

- برنامج المنح الأمريكية الفلسطينية للدراسة بالجامعات المحلية (A-PLUS):

يقوم برنامج المنح الأمريكية الفلسطينية للدراسة بالجامعات المحلية بتقديم منحة تغطي جميع تكاليف الدراسة للطلاب الواعدين بإكمال دراسة البكالوريوس في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة بشرط أن يكونوا من ذوي الدخل المحدود. كما ويقدم فرص تدريبية تهدف إلى تطوير وتعزيز قدرات الأفراد مهنيًا. هذا البرنامج متعدد الأهداف حيث يدمج ما بين التطور على الصعيدين العلمي والعملية بالإضافة إلى تنمية مهارات الطالب من خلال تركيزه على التدريبات العملية وذلك لزيادة فرصة خريجي هذا البرنامج في الحصول على وظيفة تتلائم مع تخصصهم الدراسي (بروشور برنامج المنح الأمريكية الفلسطينية للدراسة بالجامعات المحلية، 2010).

3. التدريب على اللغة الإنجليزية:

توفر الأمدست دورات متنوعة خاصة باللغة الإنجليزية ودورات تحضيرية لامتحانات المختلفة كما توفر الأمدست دورات متخصصة لكل من الطلبة والموظفين في حقول معينة. هذا ويتوفر في الأمدست مختبر حاسوب يستخدم في الكثير من دورات اللغة الإنجليزية والدورات التحضيرية لامتحانات.

وتشمل دورات اللغة:

- اللغة الإنجليزية عامة.
- اللغة الإنجليزية الخاصة بإدارة الأعمال.
- اللغة الإنجليزية محادثة.
- اللغة الإنجليزية للأطفال الصغار.
- اللغة الإنجليزية للشباب.
- الكتابة الأكاديمية.
- اللغة الإنجليزية لأهداف خاصة (مثل الطب والمحاماة والسياحة)

الدورات التحضيرية لامتحانات المختلفة:

- **TOEFL**: Test Of English as Foreign Language (امتحان اللغة الإنجليزية كلغة أجنبية).

- **SATI I** (اختبار الجاهزية للدراسة 1) Scholastic Attitude Test 1
- **SATI II** (اختبار الجاهزية للدراسة 2) Scholastic Attitude Test 2
- **TOEIC** (امتحان اللغة الإنجليزية للاتصالات الدولية).

- **GRE** (امتحانات سجل الدراسات العليا). Graduate Record Exam
- **GMAT** (امتحان الإدارة للدراسات العليا). Graduate Management Admission Test (بروشور تدريب اللغة الإنجليزية، 2012)

- برنامج أكسس ميكرو لتعليم اللغة الإنجليزية **English Access Micro**
:(Program (scholarship

هذا البرنامج لمدة سنتين يستهدف الطلبة الفلسطينيين من الطبقة الاجتماعية ذات الدخل المحدود من الصف الثامن والتاسع في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، كما ويهدف البرنامج إلى الإثراء الثقافي وتطوير مهارات أساسية التي ستفيدهم أكاديمياً وفي المستقبل مهنيًا. (بروشور منحة الأكسس، 2012)

- برنامج ابراهام لنكلين **(Abraham Lincoln Incentive Grants Program)**:
يقوم البرنامج بتقديم مساعدات مالية للطلاب الواعدين والمؤهلين أكاديمياً من ذوي الدخل المحدود، على أن يكون الطالب في الصف الحادي عشر خلال السنة الدراسية، من كل من الضفة الغربية وقطاع غزة وذلك لمساعدتهم للمنافسة في التقدم للمنح الدراسية لإكمال دراستهم في الولايات المتحدة الأمريكية، إن هذا البرنامج يقدم مساعدة مباشرة للطلاب المؤهلين للدراسة في الولايات المتحدة في المستقبل ولكن لا يتقدمون للجامعات الأمريكية بسبب التكلفة المرتفعة لنفقات تقديم الطلبات للجامعات الأمريكية، والتي تشمل رسوم تحضير الدورات وامتحانات القبول للجامعات، ورسوم الطلبات، ونفقات أخرى. (بروشور برنامج ابراهام لنكلين، 2012)

- برنامج مخيم المعرفة **(Camp Discovery Program)**:
يستهدف هذا البرنامج الطلبة الفلسطينيين من الصفوف الرابع إلى الثامن في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة، والهدف من هذا المعسكر المقام لمدة ثلاثة أسابيع هو الوصول إلى الجمهور الأصغر سناً لمساعدتهم في اكتشاف العالم خارج حدود مخيم اللاجئين لكي يلهمهم

ويعطيهم الأمل في المستقبل، ويوجد أربعة عناصر متكاملة ومتوازنة يركز عليها البرنامج وهي: تعلم اللغة الإنجليزية، التعابير الفنية، البحث العلمي، القيادة والعمل الجماعي وخدمة المجتمع. (بروشور مخيم المعرفة، 2012)

4. برنامج التدريب الوظيفي المؤسسي.

تقدم الأمديست سلسلة من البرامج التدريبية وورشات العمل من أجل تطوير المهارات المهنية للموظفين الذين يحتاجون إلى المهارات الأساسية للنجاح في عالم اليوم. يستهدف هذا البرنامج الموظفين التنفيذيين ، المدراء والعاملين الآخرين الذين يرغبون في تحسين قدراتهم على التعاطي والتفاعل مع العملاء الدوليين ومع زملاء العمل وفي المواضيع التالية (كتابة المشاريع المقترحة ، الكتابة الخاصة بلغة إدارة الأعمال وكتابة التقارير ، مهارات الادارة، مهارات الاتصال ، فن الخطابة، إدارة المشاريع ، خدمة الزبائن ، التخطيط الاستراتيجي ، مهارات القيادة ، مهارات التفاوض ، إدارة الوقت ، مهارات إجراء المقابلات ، مهارات المساعدين التنفيذيين. (بروشور التدريب و التطوير المهني، 2011)

الأمديست في الضفة الغربية وغزة.

بدأ مكتب الأمديست في القدس الشرقية عام 1957 واستمر في العمل دون انقطاع حتى حرب 1967 الأمر الذي اضطر المكتب إلى إيقاف نشاطه. أعيد فتح مكتب الأمديست في القدس الشرقية عام 1978، وتم افتتاح فرع في غزة عام 1984. تعتبر الأمديست واحدة من أكبر وأقدم المؤسسات التطويرية التي تعمل مع الفلسطينيين. هذا وتدير الأمديست حالياً مكاتب في القدس الشرقية ورام الله وغزة. (بروشور الأمديست وصل الحضارات وبناء التفاهم، 2011)

ثانياً: معهد جوته الألماني

معهد جوته هو المركز الثقافي الوحيد لجمهورية ألمانيا الاتحادية الذي يمتد نشاطه على مستوى العالم.

فهو يدعم تعليم اللغة الألمانية في الخارج و يرفع سبل التعاون الثقافي الدولي كما يساهم في نقل صورة شاملة لألمانيا بتقديم معلومات عن الحياة الثقافية و الاجتماعية و السياسية بها. و يتولى المعهد كذلك المهام الرئيسية الخاصة بالسياسة الخارجية ثقافية كانت أو تعليمية، و ذلك من خلال شبكة مكونة من معاهد و مراكز جوته و الجمعيات الثقافية وقاعات المطالعة فضلاً عن مراكز وضع الامتحانات و مراكز دراسة اللغة. هذا و يعد في نفس الوقت شريكاً لناقلي الثقافة العامة و الخاصة أيضاً للولايات الاتحادية و المحليات و قطاع الاقتصاد.

ينهل المعهد من الواجهة الحضارية المتنوعة للمجتمع المفتوح و للثقافة الألمانية المتجددة. كما يربط خبرات و تصورات شركائهم في داخل و خارج ألمانيا بإمكاناتهم في مجال تخصصهم و يعمل في مناخ من الحوار المشترك. و بهذا يقدم المعهد الخدمات و يعد شركاء لكل من له نشاط يتعلق بألمانيا و اللغة الألمانية و الثقافة الألمانية، و يعمل متحملاً لمسئولته الخاصة و دون ارتباطات سياسية (Goethe ، نسخة الكترونية، 2012/10/10).

يواجه معهد جوته التحديات الثقافية السياسية للعولمة و يطور مفاهيم مبتكرة من أجل عالم أكثر إنسانية ينتشر فيه التفاهم و يقدر التنوع الثقافي باعتباره ثروة قيمة، و يخدم المعهد جميع مناطق السلطة الفلسطينية بما فيها القدس الشرقية و قطاع غزة.

معهد جوته

يشكل الملتقى الألماني-العربي العنوان الرئيسي لكل أولئك القاطنين في قطاع غزة ممن يدور محور اهتمامهم حول ألمانيا و اللغة الألمانية. و كجزء من برنامج خاص يغطي المشرق العربي و شمال إفريقيا، يقدم الملتقى الألماني-العربي، و رغم الرقعة المحدودة التي يشغلها و التي لا تتجاوز 70 متراً مربعاً تضم قاعة دراسية و مكتبة خاصة بالمعهد و يشرف على دورات اللغة مدرسان وسكرتير، إلا أن المعهد يزخر بمعلومات متنوعة حول ألمانيا ، و تطلق أيضاً حواراً ثقافياً تجاذب أطرافه غزة و ألمانيا. و حتى لو قبع هذا الملتقى في الطابق الأرضي لمكتبة مدينة غزة العامة، فهو لا يزال يعد محطة لقاء و التقاء، حيث الوصول الحر إلى المعلومات، و مكان لاحتضان نقاشات و حوارات و فعاليات ثقافية صغيرة. كما تشهد المكتبة العامة عقد

دورات في اللغة الألمانية، وذلك بالتعاون مع معهد جوته رام الله. وتكاليف الدورة التعليمية تبلغ 1075 شيكل، ورسوم الكتب الدراسية 140 شيكل، ومدة الدورة 70 ساعة .

أما الملتقى في حد ذاته، فيوفّر:

- مقتنيات إعلامية تتألف من حوالي 1000 كتاب وأقراص مضغوطة CD، وأقراص رقمية DVD، ومواد تعليمية ذات تفاعل متبادل باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية.
- مكتبة لإعارة الكتب توفرّ أدباً ألمانيا باللغات الألمانية والإنجليزية والعربية وأعمال لمؤلفين فلسطينيين مترجمة إلى الألمانية، إضافة إلى فيض من مواد تعليمية خاصة باللغة الألمانية، ناهيك عن معاجم ومراجع حول ألمانيا وأدبيات تدور حول العلاقات الدولية ومحورها الشرق الوسط.
- مواد إعلامية خاصة بالأطفال وتتوفر باللغتين الألمانية والعربية
- ركنيّ حاسوب مزودين بطابعة وموصولتين مع الانترنت لأعمال البحث والاستخدام الفرديّ
- أجهزة تشغيل الأقراص المضغوطة CD، والأقراص الرقمية DVD وجهاز تلفزيون يستقبل القناة الفضائية الألمانية الموجهة إلى الخارج DW (بروشور معهد جوتة_غزة، 2012/9/6).

معهد جوته - رام الله

معهد غوته يمثل الشريك الألماني في المركز الثقافي الألماني الفرنسي - رام الله. بمفرده او بالتعاون مع مركز الثقافة الفرنسي ينظم ويدعم معهد غوته العديد من النشاطات الثقافية التي تمثّل الثقافة الألمانية أو الفرنسية وتساعد على التبادل والتواصل بين الثقافات. قسم العمل اللغوي يقدم دورات لغوية ومشاغل ودورات دراسية للمعلمين في مجال "الألمانية للأجانب" وبرنامج واسع من الامتحانات.

مكتبة روبرت شومان الإعلامية تقدم معلومات عن الواجهة الحالية للحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية في ألمانيا وفرنسا وكذلك معلومات عن أوروبا. كما توفر مجموعة واسعة من الكتب والمواد الإعلامية لجميع من يهتمون بألمانيا وفرنسا أو يرغبون بتعلم أو تعليم اللغة الألمانية أو الفرنسية (Goethe ، نسخة الكترونية، 2012/10/10).

يدعم معهد جوته مصر في مقره الكائن بالقاهرة وبالإسكندرية مجموعة متنوعة من اللقاءات والنشاطات الثقافية لتمثيل الثقافة الألمانية في الخارج ومن أجل تشجيع التبادل الثقافي الدولي. ومن خلال الأنشطة اللغوية يقدم دورات اللغة وورش عمل وسمينارات لمعلمي اللغة الألمانية كلغة أجنبية. كما يقدم أيضاً برنامج امتحانات شامل ومتكامل.

يوفر مركز معلومات معهد جوته بالقاهرة معلومات عن النواحي الهامة للحياة الثقافية والاجتماعية والسياسية في ألمانيا. كما يقدم باستمرار الكتب والوسائل التعليمية لكل من يهتم بألمانيا ومن يرغب في دراسة أو تدريس اللغة الألمانية، أيضاً يوفر مركز معلومات معهد جوته بالإسكندرية معلومات عن النواحي الهامة للحياة الثقافية والاجتماعية والسياسية في ألمانيا. كما يقدم باستمرار الكتب والوسائل التعليمية لكل من يهتم بألمانيا ومن يرغب في دراسة أو تدريس اللغة الألمانية (Goethe ، نسخة الكترونية، 2012/10/10).

ثالثاً: المعهد الفرنسي

انطلاقاً من كونه منشأة ذات دور ثقافي، وعلمي، وتقني، يهدف المعهد الفرنسي للثقافة والتعاون إلى المساهمة في:

- نشر اللغة الفرنسية وثقافتها.
- تواصل الحوار بين الثقافتين الفلسطينية والفرنسية وتبادلها.
- إذاعة نشرة معلوماتية حول فرنسا.
- التعريف بالمتلكات الثقافية الفرنسية.
- كما يهدف إلى أن يكون أداة متميزة لتنفيذ أنشطة التعاون الخاصة بقنصلية فرنسا بفلسطين .

ويقدم أنشطة لغوية وثقافية وإعلامية كما يوفر مكتبة - ومركز للمصادر المرجعية حول فرنسا المعاصرة، و أدوات وثائقية من (مؤلفات، مجلات، شرائط سمعية، وفيديو، أفراس مدمجة و DVD)، كما يهتم بالفن المرئي: فنون تشكيلية، تصوير فوتوغرافي، سينما، فنون مسرحية: مسرح، موسيقى.

المعهد الفرنسي - رام الله

تأسس المعهد الألماني- الفرنسي في رام الله عام 2004 . وفي نطاق تعاون فريد من نوعه في العالم بين المعهد الفرنسي ومعهد جوته الألماني. ويقدم المركز دورات في اللغتين الفرنسية والألمانية تؤهل من يجتاز امتحانات معينة فيهما من الحصول على شهادات معترف بها عالمياً. كما يشتمل المركز على مكتبة تحتوي على أكثر من 6000 وحدة إعلامية. أما المعارض والحفلات موسيقية والمؤتمرات وعروض الأفلام، فيستضيفها المركز بشكل منتظم. وتبلغ رسوم الدورة التعليمية 300 شيكل، ورسوم الكتب الدراسية 150 شيكل ، وتبلغ مدة الدورة 50 ساعة .

المركز الثقافي الفرنسي - مصر

تأسس المركز الفرنسي للثقافة والتعاون، عام 1996 نتيجة اندماج بعثة الأبحاث والتعاون التابعة لسفارة فرنسا بجمهورية مصر العربية والمركز الثقافي الفرنسي بالقاهرة. وقد اتخذ المركز الفرنسي للثقافة والتعاون (CFCC) بالقاهرة من مبنى المدرسة الفرنسية للحقوق سابقاً والكائنة بحي المنيرة مقراً له، كما أنه يشغل جزءاً من مبنى القنصلية العامة بشارع الفضل، و المبنى الكائن بشارع شفيق الديب بمصر الجديدة، وأخيراً "بيت فرنسا" القديم بالإسكندرية. ويضم مختلف الأنشطة التي يقوم بها معاً القسم المنوط بالتعاون والنشاط الثقافي (SCAC) والمركز الثقافي.

مهامه: انطلاقاً من كونه منشأة ذات دور ثقافي، وعلمي، وتقني، يهدف المركز الفرنسي للثقافة والتعاون إلى المساهمة في: نشر اللغة الفرنسية وثقافتها. تواصل الحوار بين الثقافتين المصرية والفرنسية وتبادلها. إذاعة نشرة معلوماتية حول فرنسا. التعريف بالامتلاكات الثقافية الفرنسية. كما يهدف إلى أن يكون أداة متميزة لتنفيذ أنشطة التعاون الخاصة بسفارة فرنسا بجمهورية مصر العربية. ... أنشطة لغوية وثقافية وإعلامية هناك أربعة مراكز لتعليم اللغة من بينها مركز لتعليم اللغة العربية (قسم تعليم اللغة العربية المعاصرة) وقد بلغ عدد الطلبة أكثر من 10000 طالب بواقع 450000 ساعة من المحاضرات كل عام، ثلاث مكاتب - ومركز للمصادر المرجعية حول فرنسا المعاصرة، 30000 أداة وثائقية (مؤلفات، مجلات، شرائط سمعية، وفيديو، أقراص مدمجة و DVD)، و5500 مشترك، وقسم الترجمة (DTI) الذي أصدر أكثر من 180 كتاباً فرنسياً مترجماً إلى العربية... قاعتان كبيرتان للعرض، ساحتان للمعارض، برنامج ثقافي وفني بالقاهرة والإسكندرية في مجال الفن المرئي: فنون تشكيلية، تصوير فوتوغرافي، سينما، فنون مسرحية: مسرح، موسيقى، رقص. التعاون ... في المجال اللغوي والتربوي، وبهدف مزدوج:

- الترويج للغة الفرنسية، لاسيما باتجاه المدارس وذلك من خلال تدريب المدرسين.
- الترويج للنظام التربوي الفرنسي، خاصة فيما يتعلق بالدراسة في المرحلة الابتدائية و تدريس الرياضيات والعلوم ، من خلال شبكة من المؤسسات التعليمية الفرنسية والمصرية، الحكومية منها والخاصة، الدينية منها و غير الدينية ، والتي تقدم تعليماً كلياً أو جزئياً بالفرنسية، مطابقاً للمناهج الفرنسية والمصرية.
- في المجال السمعي البصري- الإذاعة والتلفزيون والسينما - لاسيما من خلال تدريب المهنيين في مجال الإعلام، المشاركة في مهرجانات واحتفاليات يتم تنظيمها في فرنسا و من خلال الإنتاج المشترك، وكذا تقديم الدعم للسينمائيين الفرنسيين الذين يصورون في مصر .
- في مجال الصحافة، من خلال الدعم المقدم للفرع الفرانكوفوني لكلية الصحافة والإعلام.
- في المجال التقني و الدعم للتحديث من خلال الطب والقضاء والتدريب المهني، الأمن المدني.
- في المجال العلمي و الجامعي و البحث العلمي بدعم نشاط الفروع الفرانكوفونية بجامعة القاهرة(كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، معهد القانون و الشؤون الدولية، فرع علم المصريات) و جامعة عين شمس (فرع الإدارة و التجارة الدولية) و في جامعة

الإسكندرية (فرع الصناعة الغذائية) كما يشارك قسم التعاون هذا في تطوير الجامعة الفرنسية بمصر ويشرف على تنظيم تدريب المهندسين وكبار الموظفين بفرنسا و هو يقوم عموما بإعطاء المعلومات المتعلقة بمواصلة الدراسات العليا بفرنسا ويتولى متابعة قدامى الحاصلين على منح الحكومة الفرنسية كما يقوم بمتابعة البعثات الأثرية التابعة للجنة الحفريات والمركز المصري-الفرنسي لدراسة معابد الكرنك ومركز الدراسات والوثائق الاقتصادية والقانونية و الاجتماعية (Goethe) ، نسخة الكترونية، (2012/10/10).

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

❖ منهجية الدراسة

❖ مجتمع وعينة الدراسة

❖ صدق وثبات الإستبانة

❖ المعالجات الإحصائية

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة ، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها ، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتمدت الباحثة عليها في تحليل الدراسة .

منهجية الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطاها، ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية.

و هناك عدة مناهج تستخدم في البحث العلمي كالتالي: (1) المنهج الاستطلاعي الذي ينطلق من الواقع وليس من فروض مسبقة، (2) المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف خصائص ظاهرة معينة وجمع معلومات عنها دون تحيز أثناء الوصف ويتم من خلال دراسة حالة معينة أو المسح الشامل أو مسح العينة، (3) المنهج التاريخي الذي يهتم بدراسة الماضي ويتطلب إجراء مسح ومراجعة شاملة للحقائق المتجمعة حول المشكلة، (4) المنهج الظاهري الذي يعتمد على الخبرة الحياتية اليومية بهدف فهم الظواهر وتفسيرها بدون التدخل فيها أو محاولة تنظيمها وضبطها، (5) المنهج التجريبي الذي يلجأ إلى إحداث تغير متعمد ومضبوط في الظاهرة المراد دراستها وقد يحتاج ذلك إلى بناء نماذج رياضية للظاهرة، (6) منهج تحليل المضمون الذي يقوم على الملاحظة بشكل غير مباشر من خلال تحليل المعاني الواضحة للوثائق السابقة المتعلقة بموضوع البحث، و (7) المنهج الاستنباطي الذي يقوم على الجهد العقلي والنفسي عند دراسة النصوص بهدف استخراج مبادئ مدعمة بالأدلة الواضحة مع اشتراط ربط النتائج بالمقدمات التي تبنى عليها، ويستخدم كل منهج من هذه المناهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة ، وحيث أن الباحثة تعرف مسبقاً جوانب وأبعاد الظاهرة موضع الدراسة من خلال إطلاعها على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وتسعى الباحثة للوصول إلى (واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية) "دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة"، وهذا يتوافق مع المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، وحيث أن المنهج الوصفي التحليلي يتم من خلال الرجوع للوثائق المختلفة كالكتب والصحف والمجلات وغيرها من المواد التي يثبت صدقها بهدف تحليلها للوصول إلى أهداف البحث، فإن الباحثة ستعتمد على هذا المنهج

للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضع الدراسة، وستستخدم الاستبانة في جمع البيانات الأولى (كشك، 1996) .

طرق جمع البيانات:

لقد تم الاعتماد خلال الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات بغرض تحقيق أهداف

الدراسة، هما:

أولاً: المصادر الثانوية:

وتمثلت هذه المصادر بالكتب والدوريات والنشرات المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الدراسات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالموضوع، وذلك بغرض جمع المعلومات المتعلقة بدراسة (واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية) "دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة"، بهدف الإحاطة بموضوع الدراسة من كافة جوانبه للاستفادة منها خلال مرحلة إعداد الدراسة.

ثانياً: المصادر الأولية:

ونظراً لعدم كفاية المصادر الثانوية لتحقيق أهداف البحث واستكمالها، لجأت الباحثة إلى المصادر الأولية، من خلال تصميم استبانة لتوزيعها على عينة الدراسة .
مجتمع و عينة الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة الطلاب الدارسين في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية في قطاع غزة البالغ عددهم 4500 طالب وطالبة موزعين كالتالي: 4000 مركز الأمديست، 400 معهد جوتة الألماني، 300 المركز الفرنسي، وقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة بنسبة 10% من مجتمع الدراسة وتم توزيع أداة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة على الثلاث مراكز وتم إرجاع 380 استبانة وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 10 استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة وبذلك يكون حجم العينة الفعلي 370 استبانة موزعة كما يلي: (300 من الأمديست، 40 من مركز جوتة الألماني، 30 من المعهد الفرنسي) والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

معلومات شخصية :

1. النوع:

يبين جدول رقم (2) أن 68.4 % من عينة الدراسة من " الذكور" و 31.6% من عينة الدراسة من " الإناث"

جدول رقم (2)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	253	68.4
أنثى	117	31.6
المجموع	370	100.0

تشير نسبة الذكور هنا إلى أن غالبية الطلبة رواد المراكز الثلاث هم من فئة الذكور وهي أعلى من فئة الإناث، ولهذا دلالة لربما على أن الذكور هم أكثر إقبالاً على تعلم اللغات عن الإناث لحاجتهم الأكبر للتعليم والعمل والسفر للخارج، كما أن هذه المراكز تعتبر أماكن مختلطة وقد يكون هناك حرج على كثير من الإناث أو معارضة أسرهم للانتساب فيها بسبب النظرة الاجتماعية الخاصة بمثل هكذا أماكن.

2. العمر:

يبين جدول رقم (3) أن 44.9% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم " أقل من 20 سنة " و 48.4% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم " من 20 إلى 30 سنة " ، و 6.8% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم " من 31 سنة فأكثر " .

جدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	166	44.9
من 20 إلى 30 سنة	179	48.4
من 31 سنة فأكثر	25	6.8
المجموع	370	100.0

نلاحظ من الجدول أن الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة وهذه الفئة تشمل الطلبة الجامعيين أو قد يكونوا طلاب منتهين من الدراسة ويكونوا عاملين أو باحثين عن عمل، فيطوروا من أنفسهم للحصول على فرص عمل، أو راغبين في الالتحاق بالدراسة في الداخل أو الخارج لإكمال دراستهم العليا، وتليها فئة الطلبة عن عمر أقل من 20 سنة، وهي فئة طلبة المدارس وطلبة الجامعات وهي تشير إلى رغبة الكثير من طلبة المدارس لتحسين اللغة موضع الدراسة في المدارس كاللغة الإنجليزية، أو لتطوير أنفسهم للتهيئة للانتساب للجامعات سواء في الداخل

أو الخارج ، أو ليكون لهم رصيد لغوي جيد مستقبلاً، وأقل هذه الفئات للطلبة من عمر 31 سنة فأكثر وهذه الفئة في الغالب تكون ظروفها مستقرة من إنهاء المرحلة التعليمية والاستقرار في الناحية العملية .

3. المركز:

يبين جدول رقم (4) أن 81.1% من عينة الدراسة يدرسون في مركز " الأمديست " ، و10.8% من عينة الدراسة يدرسون في مركز " جوتة الألماني " ، و 8.1% من عينة الدراسة يدرسون في "المعهد الفرنسي " .

جدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز

النسبة المئوية	التكرار	المركز
81.1	300	الأمديست
10.8	40	جوتة الألماني
8.1	30	المركز الثقافي الفرنسي
100.0	370	المجموع

تشير هنا نسب توزيع عينة الدراسة على المراكز الثلاث أن مركز الأمديست يحتل المرتبة الأولى من بين المراكز من حيث عدد الطلاب المنتسبين إليه، ولهذا دلالة على أن غالبية الطلبة يرغبون بتعلم اللغة الإنجليزية باعتبارها اللغة التي يتم تعلمها في المدارس والتعلم بها في بعض أقسام الجامعات، واللغة المتداول بها أيضاً في كثير من المؤسسات المحلية والأجنبية، فيكون الإقبال على تعلمها أكثر، ثم يلي ذلك مركز جوتة الألماني في المرتبة الثانية، ثم يليه المعهد الفرنسي بفارق قليل ولهذا دلالة على أن تعلم اللغة الألمانية والفرنسية يكون في الغالب لحاجة ما كالدراصة أو العمل في الخارج أو، الهجرة والانتقال للسكن في الخارج.

4. المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (5) أن 31.4% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " ثانوي فأقل " ، و7.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دبلوم " ، و 57.0% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي "بكالوريوس" ، و 4.6% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " دراسات عليا " .

جدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي فأقل	116	31.4
دبلوم	26	7.0
بكالوريوس	211	57.0
دراسات عليا	17	4.6
المجموع	370	100.0

تشير النسب إلى أن طلبة البكالوريوس هم الأكثر إقبالا للتعلم في هذه المراكز، وربما للحصول على فرص عمل بعد إنهاء الدراسة، أو للرجوع في مواصلة دراساتهم العليا سواد داخل البلاد أو خارجها، تليها فئة طلبة الثانوي فأقل وقد تكون الغاية من تعلم اللغة لملئ وقت الفراغ في الإجازات المدرسية، أو لتهيئة أنفسهم للانتساب للجامعات، ثم بعد ذلك فئة طلبة الدبلوم وهم أيضاً ينظرون لتحسين وضعهم العلمي والعمل، وأقل الفئات إقبالا هم فئة الطلبة الحاصلين على دراسات عليا إذ تكون هذه الفئة في الغالب قد أنهت مرحلة الدراسة وتتطلع للحصول على اللغة وربما للحصول على فرص عمل، أو بغرض السفر للخارج، أو لتحسين في وضعهم الحالي، ومن خلال العرض السابق نرى أن رواد هذه المراكز يكونوا من كافة الفئات التعليمية مما لا شك فيه انه يعطي أهمية لوجود مثل هذه المراكز.

5. العمل:

يبين جدول رقم (6) أن 68.4 % من عينة الدراسة من الطلاب بدون عمل ، و 9.7 % من عينة الدراسة يعملون " موظفون " 1.1 % من عينة الدراسة يعملون " مهنيين " ، و 1.6 % من عينة الدراسة يعملون " مدرسون " ، و 4.6 % من عينة الدراسة يعملون " مهندسون " و 1.4 % من عينة الدراسة يعملون " أطباء " ، و 13.2 % من عينة الدراسة يعملون أعمال أخرى .

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمل

العمل	التكرار	النسبة المئوية
طالب	253	68.4
موظف	36	9.7
مهني	4	1.1
مدرس	6	1.6
مهندس	17	4.6
طبيب	5	1.4
أخرى	49	13.2
المجموع	370	100.0

تشير التوزيعات لعينة الدراسة حسب متغير العمل أن غالبية الطلبة هم من طلبة المدارس والجامعات، وهم الفئة التي تتطلع من خلال تعلمها للغة المساندة في الدراسة الحالية والارتقاء في المستوى التعليمي والعملية مستقبلاً، تليها فئة أعمال أخرى قد تكون أعمالهم في التجارة أو في الشرطة أو في التمريض أو في المحاماة إذ لكل منهم مقصد وغاية من تعلم اللغة كتحسين وضعه العلمي والعملية، ثم تليها فئة الموظفين الذين قد يكونوا موظفين في مؤسسات حكومية أو مؤسسات خاصة ويكون لهم هدف من تعلم اللغة كتحقيق هدف وظيفي، أو الرغبة في إكمال دراساتهم العليا، تليها فئة المهندسين، ثم فئة المدرسين، ثم فئة الأطباء وهي أيضاً تشترك في رغبتها من تعلم اللغة الحصول على عمل أو تحسين وضعهم الوظيفي إذا كانوا أصحاب أعمال، أو إكمال دراساتهم العليا، أو رغبة في الانتقال والسفر للخارج، وأقل الفئات هي فئة المهنيين والذين لا تكون أعمالهم بحاجة لتعلم لغة ما إلا إذا كان الشخص يرغب بالسفر للخارج لتعلم شيء ما من حرفته لغرض تطويرها، أو لشراء معدات خاصة بمهنته، ومن خلال مجمل ما سبق نلاحظ بأن كل فئات المجتمع وباختلاف أعمالها يكون لها تواجد في هذه الأماكن، مما يشير إلى مدى أهمية هكذا أماكن.

6. الدخل الشهري لك أو للأسرة :

يبين جدول رقم (7) أن 42.7% من عينة الدراسة بلغ دخلهم " أقل من 3000 شيكل " و 38.4% من عينة الدراسة بلغ دخلهم " من 3000 إلى 5000 شيكل " ، و 7.3% من عينة الدراسة بلغ دخلهم " من 5001 إلى 7000 شيكل " ، و 11.6% من عينة الدراسة بلغ دخلهم " أكثر من 7000 شيكل " .

جدول رقم (7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدخل الشهري

النسبة المئوية	التكرار	الدخل الشهري
42.7	158	أقل من 3000 شيكل
38.4	142	من 3000 إلى 5000 شيكل
7.3	27	من 5001 إلى 7000 شيكل
11.6	43	أكثر من 7000 شيكل
100.0	370	المجموع

نرى من خلال الجدول السابق بأن أكثر الفئات من طلبة المراكز الثلاث هم من أصحاب الدخل فئة أقل من 3000 شيكل وقد كانت هذه النتيجة بالنسبة لي مفاجأة إذ أن تكاليف الدراسة بهذه المراكز ليست بالهينة بالمقارنة مع نسبة الدخل، فتكاليف الدورة الواحدة للدراسة بالأمديست 400 شيكل وثمان الكتب 130 شيكل ومدة الدورة 30 ساعة تدريبية، وتكاليف الدورة في المركز الألماني 1075 شيكل والكتب 140 شيكل ومدة الدورة 70 ساعة تدريبية، وتكاليف الدراسة بالمعهد الفرنسي 300 شيكل وثمان الكتب 150 شيكل ومدة الدورة 50 ساعة تدريبية، ولكن لربما للحاجة الملحة للتعلم لهذه الفئة من الطلبة فلا يكثرثون همأ لذلك، أو قد يكون أصحاب هذه الفئة من من دخلهم مناسب لهم لعدم وجود التزامات عليهم كإعالة أسرهم، أو عدم وجود زوجة/وأبناء، تليها فئة من 3000 إلى 5000 شيكل وباعتقادي أن هذه الفئة تعيش في مستوى مادي مريح ولا يكون هناك عبء كبير جداً عند الرغبة بالانتساب لأحد المراكز، ثم بعد ذلك فئة أكثر من 7000 شيكل وتليها فئة من 5001 إلى 7000 شيكل وهما فئتان باعترادي يتحقق لهم متطلبات الرفاهية ولا يكون تعلم اللغة يشكل لهم عبء مادي على الإطلاق ومن الممكن أن تكون الرغبة في تعلم اللغة لغرض الرفاهية، ومن خلال العرض السابق نرى أيضاً التنوع والاختلاف في فئات الدخل مما يعني أن الدراسة بمراكز اللغة الثلاث لا يقتصر على أصحاب الدخول العالية فقط بل هناك تنوع في هذه الفئات، مما يكون جديراً بالاهتمام من المسؤولين بهذه المراكز البحث والدراسة في موضوع الرسوم الدراسية لتكون مناسبة للجميع .

أداة الدراسة :

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

- 1- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- 2- عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.
- 3- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- 4- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم.
- 5- إجراء دراسة اختباريه ميدانية أولية للاستبانة وتعديل الفقرات حسب ما يناسب متطلبات الدراسة.
- 6- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين كما يلي:

◀ الجزء الأول : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 6 فقرات

◀ الجزء الثاني: يتناول واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية "دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة وتم تقسيمه إلى ستة محاور كما يلي:

- ◀ المحور الأول: مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية ويتكون من 10 فقرات
- ◀ المحور الثاني: مؤشرات جودة موقع المركز ويتكون من 7 فقرات
- ◀ المحور الثالث: مؤشرات جودة الكتب الدراسية ويتكون من 9 فقرات
- ◀ المحور الرابع: مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة ويتكون من 9 فقرات
- ◀ المحور الخامس: مؤشرات جودة أوقات الدورات ويتكون من 10 فقرات
- ◀ المحور السادس: مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي ويتكون من 7 فقرات

وقد كانت الإجابات على كل فقرة كما هو موضح بجدول رقم (8).

جدول رقم(8)
مقياس الإجابات

الفترة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5.0-4.20
درجة الموافقة	معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 1995) ، كما يقصد بالصدق " شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها"(عبيدات وآخرون 2001) ، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

صدق فقرات الاستبيان : تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين.

الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

قامت الباحثة بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (11) عضو من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى متخصصين في الإدارة والمحاسبة والإحصاء والتربية. ويوضح الملحق رقم (1) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة. وقد طلبت الباحثة من المحكمين من إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه. ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة، وكذلك إبداء آرائهم فيما يتعلق بالبيانات الأولية (الخصائص الشخصية والوظيفية المطلوبة من المبحوثين)، إلى جانب مقياس ليكارت المستخدم في الاستبانة. وتركزت توجيهات المحكمين على انتقاد طول الاستبانة حيث كانت تحتوي على بعض العبارات المتكررة، كما أن بعض المحكمين نصحوا بضرورة تقليص بعض العبارات من بعض المحاور وإضافة بعض العبارات إلى محاور أخرى.

واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبدتها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها.

صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها 30 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له وتبين جداول رقم (9-14) أن معاملات الارتباط المينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.36، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (9)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول : مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	توجد هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على المركز.	0.404	0.020
2	تعتمد الهيئة التدريسية على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة.	0.471	0.006
3	تتمتع الهيئة التدريسية في المركز بالقدرة على شرح محتوى الكتاب.	0.468	0.006
4	توجد هيئة تدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية.	0.662	0.000
5	توجد هيئة تدريسية في المركز تتسم بكفاءات عالية.	0.492	0.004
6	تعمل الهيئة التدريسية على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة.	0.681	0.000
7	تحرص الهيئة التدريسية على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عالٍ من التعلم.	0.528	0.002
8	تتواصل الهيئة التدريسية مع الطلبة حتى بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر.	0.658	0.000
9	تتمتع الهيئة التدريسية بسعة صدر في حال وجود أي نقد أثناء الدورة.	0.403	0.020
10	أعتقد أن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصلنا بالمركز.	0.559	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (10)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : مؤشرات جودة موقع المركز

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يعد موقع المركز مناسب لجميع مناطق وجود الطلبة.	0.729	0.000
2	أعتقد أن موقع المركز يشجع على إقبال الطلبة للدراسة فيه.	0.567	0.001
3	يعتبر موقع المركز سهل وصفه والوصول إليه بالنسبة للطلبة.	0.621	0.000
4	أرى أن موقع المركز يقع في منطقة حيوية مما يزيد من إقبال الطلبة عليه.	0.371	0.037
5	يقع المركز في مكان بعيد عن الضوضاء وتشتيت الانتباه.	0.632	0.000
6	يوجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر.	0.704	0.000
7	من الأفضل للمركز لزيادة التوسع والانتشار فتح فروع أخرى له.	0.861	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (11)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثالث : مؤشرات جودة الكتب الدراسية

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أرى أن الكتب الدراسية مشجعة لي لدراستها.	0.882	0.000
2	أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر الدراسي.	0.866	0.000
3	أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تناسب المستوى الذي أنا فيه.	0.819	0.000
4	تتميز الكتب الدراسية بشموليتها للموضوعات التعليمية.	0.687	0.000
5	يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDs أو مواقع على الانترنت تكون داعمة لعملية التعلم.	0.387	0.026
6	يساعد الكتاب الدراسي المقرر على الفهم الذاتي للطلاب.	0.624	0.000
7	تحتوي الكتب على أسئلة تأهيل و تدريب وتقويم الطالب.	0.808	0.000
8	أرى أن لغة الكتاب ملائمة لمستوى الطلبة.	0.872	0.000
9	للحصول على أكبر فائدة في تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطالب.	0.713	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (12): الصدق الداخلي لفقرات المحور الرابع : مؤشرات جودة القاعات والمرافق
الموجودة

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يعتبر موقع القاعات مناسب للدراسة فيها .	0.520	0.002
2	تعتبر مرافق المركز مشجعة للطلبة للدراسة فيه.	0.686	0.000
3	توجد قاعات ومرافق مريحة للدراسة بالمركز .	0.730	0.000
4	تعتبر القاعات والمرافق مجهزة بما يناسب ويتمشى مع متطلبات إعطاء الدروس فيها.	0.831	0.000
5	تتوفر في القاعات والمرافق عوامل الأمن والسلامة.	0.870	0.000
6	يوجد أماكن كافية للطلبة أثناء فترة الاستراحة.	0.708	0.000
7	لا تتأثر الدراسة في حال انقطاع التيار الكهربائي.	0.591	0.000
8	يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة في الفصل الدراسي.	0.883	0.000
9	يوجد نظام في الفصل الدراسي يتم فيه مراعاة القاعات المجاورة ومن انتشار الصخب والضوضاء.	0.852	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (13)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الخامس : مؤشرات جودة أوقات الدورات

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أعتقد أن أوقات الدورات مناسب لجميع الطلبة للدراسة في المركز .	0.550	0.001
2	أرى أن أوقات الدورات تلعب دور في تشجيع الطلبة لاستغلال الوقت والدراسة فيها.	0.549	0.002
3	يوجد خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب له لإعطاء الدورة.	0.516	0.004
4	يوجد مرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتمشى مع متطلبات الطلبة.	0.688	0.000
5	يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الدورة.	0.554	0.001
6	يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال.	0.838	0.000
7	يعتبر الوقت المخصص للدورة كافٍ لتغطية جميع الموضوعات المطلوبة.	0.746	0.000
8	يتم مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية .	0.504	0.004
9	يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه .	0.498	0.005
10	تتوفر دورات مسائية في المركز .	0.735	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

جدول رقم (14)

الصدق الداخلي لفقرات المحور السادس : مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي

م	البيان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	وجود الاستقرار في صرف الرواتب أثر على إقبالي للدراسة بالمركز.	0.841	0.000
2	تعتبر رسوم الدراسة في المركز مناسبة بالنسبة لي ولا تحملني عبء مالي.	0.828	0.000
3	تناسب رسوم الدورة مع الكفاءة التعليمية والبرامج التدريبية المقدمة .	0.693	0.000
4	حصول الطالب على دورات في اللغة يفتح أمامه المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعه الاقتصادي.	0.787	0.000
5	أعتقد أن تكاليف الدراسة بالمركز مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة.	0.729	0.000
6	يوجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة.	0.464	0.010
7	يوجد برامج لخصم جزء من رسوم الدورة كحافز للتسجيل في عدد أكبر من الدورات.	0.624	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (15) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل

الكلّي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى دلالة

0.05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r

الجدولية والتي تساوي 0.361

جدول رقم (15)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	العنوان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية	0.854	0.000
الثاني	مؤشرات جودة موقع المركز	0.941	0.000
الثالث	مؤشرات جودة الكتب الدراسية	0.838	0.000
الرابع	مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة	0.691	0.000
الخامس	مؤشرات جودة أوقات الدورات	0.739	0.000
السادس	مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي	0.799	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة (العساف، 1995). وقد أجرت الباحثة خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون

بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح

معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-

Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{r^2}{r+1}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (16) يبين أن هناك

معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان وهو اكبر من 0.70 مما يطمئن الباحثة على

استخدام الاستبانة بكل طمأنينة

جدول رقم (16)
معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

التجزئة النصفية			المحور	
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط		العنوان
0.000	0.8966	0.8125	مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية	الأول
0.000	0.8344	0.7159	مؤشرات جودة موقع المركز	الثاني
0.000	0.8471	0.7347	مؤشرات جودة الكتب الدراسية	الثالث
0.000	0.8182	0.6924	مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة	الرابع
0.000	0.8416	0.7265	مؤشرات جودة أوقات الدورات	الخامس
0.000	0.8717	0.7725	مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي	السادس
0.000	0.8409	0.7255	جميع المحاور	

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (17) أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن الباحثة على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة

جدول رقم (17)
معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

المحور	العنوان	معامل ألفا كرونباخ
الأول	مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية	0.9143
الثاني	مؤشرات جودة موقع المركز	0.8569
الثالث	مؤشرات جودة الكتب الدراسية	0.8726
الرابع	مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة	0.8325
الخامس	مؤشرات جودة أوقات الدورات	0.8692
السادس	مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي	0.8875
	جميع المحاور	0.8627

المعالجات الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة

2- المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية (كشك، 1996).

3- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس (إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيحا فأعلى فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها)

4- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة

5- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات

6- معادلة سيرمان براون للثبات

7- اختبار كولومجروف- سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا

(1- Sample K-S)

8- اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test

9- اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين

10- اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر

11- اختبار شففيه للفروق المتعددة مثنى بين المتوسطات للعينات

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

تحليل فقرات و محاور الدراسة

نظرا لكبر حجم العينة فان البيانات حسب النظرية المركزية للإحصاء فان البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي وستستخدم الباحثة الاختبارات المعلمية ، وبالنسبة لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) ، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97 (أو القيمة الاحتمالية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05

تحليل فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية وبين إقبال الطلبة على هذه المراكز .

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية :

الفرضية الأولى: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين نوع طاقم الهيئة التدريسية (أجنبية، محلية) وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الأول (مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية).

جدول رقم (18)

تحليل فقرات المحور الأول (مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	توجد هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على المركز.	3.94	1.292	78.86	14.045	0.000
2	تعتمد الهيئة التدريسية على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة.	4.35	0.620	86.92	41.776	0.000
3	تتمتع الهيئة التدريسية في المركز بالقدرة على شرح محتوى الكتاب.	4.47	0.608	89.46	46.631	0.000
4	توجد هيئة تدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية.	4.20	0.771	84.00	29.948	0.000
5	توجد هيئة تدريسية في المركز تتسم بكفاءات عالية.	4.40	0.723	88.00	37.255	0.000
6	تعمل الهيئة التدريسية على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة.	4.45	0.732	88.97	38.086	0.000
7	تحرص الهيئة التدريسية على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عالٍ من التعلم.	4.38	0.640	87.62	41.492	0.000
8	تتواصل الهيئة التدريسية مع الطلبة حتى بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر.	3.91	0.979	78.11	17.789	0.000
9	تتمتع الهيئة التدريسية بسعة صدر في حال وجود أي نقد أثناء الدورة.	4.08	0.891	81.57	23.289	0.000
10	أعتقد أن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصلنا بالمركز.	4.10	0.869	81.95	24.296	0.000
	جميع الفقرات	4.23	0.460	84.55	51.303	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية "369" تساوي 1.97

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "89.46%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن "الهيئة التدريسية في المركز تتمتع بالقدرة على شرح محتوى الكتاب".
2. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "88.97%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن "الهيئة التدريسية تعمل على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة".

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي "78.86%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه "توجد هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على المركز".
 2. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "78.11%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن "الهيئة التدريسية تتواصل مع الطلبة حتى بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر".
- وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية) تساوي 4.23 ، و الوزن النسبي يساوي 84.55 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 51.303 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نوع طاقم الهيئة التدريسية (أجنبية، محلية) يعمل على زيادة إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$
- تشير النتائج بناءً على الفرضية الأولى:

- هناك اتفاق للطلبة على أن الهيئة التدريسية في المركز تتمتع بكفاءة عالية و بالقدرة على شرح محتوى الكتاب، كما أشار الطلبة بأن الهيئة التدريسية تعتمد على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة باختلاف مستوياتهم لهدف إيصال المعلومة كاملة و واضحة وهذا يشير إلى وجود مهارات ومستويات خبرة عالية لدى الطاقم التدريبي.
- يتفق الطلبة في المراكز الدولية الثلاث على أن الهيئة التدريسية تعمل على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة مما يدعم عملية التعلم ويشجع الطلبة على المشاركة وبدون خجل أو عائق أثناء الدورة، كما أن الهيئة التدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية .

- أشار الطلبة بأن الهيئة التدريسية تحرص على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عال من التعلم حيث أن تعلم اللغات يتطلب تنمية مهارات في السماع والكتابة والقراءة .

- بينت نتائج التحليل أن الهيئة التدريسية بالمراكز الثلاث تتمتع بسعة صدر وقبول النقد البناء كما أن الهيئة التدريسية تتواصل مع الطلبة بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر وهذا يشير إلى عدم وجود حواجز وعوائق بين المدرسين والطلبة مما يسهم في إنجاح عملية التعليم.

- وبناء على ما سبق من نتائج أظهرت الدراسة بأن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصل الطلبة بالمركز بما يشير إلى أهمية وجود تميز في الهيئة التدريسية، كما أن وجود هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على الدراسة في المراكز الثلاث وهذا يشير إلى رغبة الطلبة بشكل أكبر على تلقي اللغة من ناطقيها الأصليين.

وبناءً على ما سبق من تحقق معيار الجودة في الهيئة التدريسية العاملة في المراكز الثلاث كانت دراسة (العديني،2010) قد اختلفت نتائجها مع نتائج دراستي ، فقد تحدثت عن معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة وقد تحدثت الدراسة إلى أنه ما يتعلق في أعضاء هيئة التدريس نحو توافر معايير الاعتماد وضمان الجودة كانت غير متحققة بشكل كاف وتدني المرتبات والأجور وعدم وجود روح الفريق الواحد فيما بينهم وعدم وجود تبادل ونقل للخبرات، وقد أوصت الدراسة بوضع التشريعات الضرورية لعملية الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات الجامعية والتي تتناسب مع النظام التعليمي والعمل على وضع برامج تدريبية خاصة بعملاء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم الإدارية.

تتفق دراسة (كرونسكي،2003) مع دراستي بأنها تتحدث عن الرغبة في تنفيذ إدارة جودة شاملة في مؤسسات التعليم العالي بسبب وجود ضعف في مستوى الجودة المطلوبة،وفي دراستي أتحدث بالرغبة لوجود إدارة للجودة لتحسن من مستوى الجودة الحالي لمراكز تعليم اللغات.

الفرضية الثانية: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين موقع المركز وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات .
تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الثاني (مؤشرات جودة موقع المركز).

جدول رقم (19)

تحليل فقرات المحور الثاني (مؤشرات جودة موقع المركز)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يعد موقع المركز مناسب لجميع مناطق وجود الطلبة.	3.68	1.201	73.62	10.907	0.000
2	أعتقد أن موقع المركز يشجع على إقبال الطلبة للدراسة فيه.	3.84	1.073	76.70	14.969	0.000
3	يعتبر موقع المركز سهل وصفه والوصول إليه بالنسبة للطلبة.	4.17	0.985	83.41	22.845	0.000
4	أرى أن موقع المركز يقع في منطقة حيوية مما يزيد من إقبال الطلبة عليه.	4.15	0.935	82.97	23.622	0.000
5	يقع المركز في مكان بعيد عن الضوضاء وتشتيت الانتباه.	3.39	1.094	67.73	6.795	0.000
6	يوجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر.	2.98	1.215	59.62	-0.299	0.765
7	من الأفضل للمركز لزيادة التوسع والانتشار فتح فروع أخرى له.	4.55	0.775	91.08	38.590	0.000
	جميع الفقرات	3.82	0.563	76.45	28.100	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" ودرجة حرية "369" تساوي 1.97

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي "91.08%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه "من الأفضل للمركز لزيادة التوسع والانتشار فتح فروع أخرى له".

2. في الفقرة رقم " 3 " بلغ الوزن النسبي " 83.41% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " يعتبر موقع المركز سهل وصفه والوصول إليه بالنسبة للطلبة " .

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 5 " بلغ الوزن النسبي " 67.73% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " يقع المركز في مكان بعيد عن الضوضاء وتشتيت الانتباه " .

2. في الفقرة رقم " 6 " بلغ الوزن النسبي " 59.62% " ومستوى الدلالة " 0.765 " وهي أكبر من 0.05 ، وقيمة t سالبة مما يدل على عدم الموافقة على أنه " يوجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (مؤشرات جودة موقع المركز) تساوي 3.82 ، و الوزن النسبي يساوي 76.45 % وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 28.100 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 ، ومستوى الدلالة تساوي 0.000 . وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين موقع المركز وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات.
النتائج بناءً على الفرضية الثانية:

- توصلت الدراسة إلى أنه من الأفضل للمراكز الثلاث للتوسع والانتشار فتح فروع أخرى لهم حيث أنه لا يوجد سوى مقر واحد لكل منهم داخل قطاع غزة .

- كما توصلت نتائج الدراسة ومن خلال التحليل الإحصائي أن مواقع المراكز الثلاث تعتبر أماكن حيوية وسهلة الوصف والوصول إليها بالنسبة للطلبة، فيقع الأمديست في منطقة الجندي المجهول، والمركز الألماني في شارع الوحدة داخل مقر مكتبة البلدية، المعهد الفرنسي يقع خلف شركة الاتصالات الفلسطينية، وأشارت عينة الدراسة على أن المراكز الثلاث تقع في أماكن بعيدة عن الضوضاء وتشتيت الانتباه وهذا يشير إلى التميز في اختيار هذه الأماكن .

- كما أشارت نتائج التحليل أن مواقع المراكز الحالية أيضاً يشجع في إقبال الطلبة للدراسة فيها إذ تعتبر مناسبة لجميع مناطق تواجد الطلبة من الشمال وحتى الجنوب.

- وكانت آراء العينة في موقف متردد من عبارة (توجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر)، حيث أنه من الصعوبة إيجاد مواقف للسيارات وخاصة لطلبة مركز الأمديست لوقوعه في منطقة مزدحمة وذات تواجد كثير للسيارات.

وبناءً على ما سبق من تحقق معيار الجودة في مواقع المراكز الثلاث فقد تحدثت دراسة (لوري، 2004) بشأن المعوقات التي تشكل تحدياً يرتبط بترسيخ الجودة وتوصلت الدراسة على أنه لتحقيق الجودة علينا تلبية الحاجات والاهتمامات المختلفة للعاملين، وهذا يتفق مع دراستي على أنه لتحقيق الجودة علينا الاهتمام بمتطلبات الجودة الخاصة بالنواحي التعليمية من مدرسين وكتب وموقع للمكان وأوقات مناسبة للدورات والاهتمام بالوضع الاقتصادي للطلبة. اختلفت دراستي مع كل من دراسة (السلامية، 2009)، بأن هناك إدارة خاصة بالكلية التقنية في مسقط تعنى بإدارة الجودة الشاملة، والتي لعبت دوراً كبيراً من خلال تطبيقها ونجاحها في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك دراسة (راضي، 2006) بأن مؤسسات التعليم التقني في قطاع غزة لديها وحدة تعنى بالجودة لكن يواجهها معوقات في تطبيق نظام الجودة، وأيضاً دراسة (المهنا، 2003) بوجود إدارة الجودة في إدارة التعليم بمنطقة الرياض لكن تطبيق إدارة الجودة فيها يتم بدرجات متفاوتة تتراوح بين المتوسط والقليل، بينما في دراستي فلا يوجد في المراكز الثلاث وحدة أو إدارة تعنى بالجودة بل وضعت من بين التوصيات للدراسة. الفرضية الثالثة: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين نوعية الكتب الدراسية وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات . تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة والنتائج مبينه في جدول رقم (20) والذي يبين آراء أفراد عينه الدراسة في المحور الثالث (مؤشرات جودة الكتب الدراسية).

جدول رقم (20)

تحليل فقرات المحور الثالث (مؤشرات جودة الكتب الدراسية)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	أرى أن الكتب الدراسية مشجعة لي لدراستها.	4.36	0.686	87.24	38.215	0.000
2	أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر الدراسي.	4.26	0.756	85.19	32.030	0.000
3	أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تناسب المستوى الذي أنا فيه.	4.24	0.692	84.70	34.348	0.000
4	تتميز الكتب الدراسية بشموليتها للموضوعات التعليمية.	4.17	0.745	83.46	30.276	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
5	يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDs أو مواقع على الانترنت تكون داعمة لعملية التعلم.	4.48	0.643	89.57	44.260	0.000
6	يساعد الكتاب الدراسي المقرر على الفهم الذاتي للطالب.	3.82	0.888	76.38	17.742	0.000
7	تحتوي الكتب على أسئلة تأهيل و تدريب وتقويم الطالب.	4.32	0.671	86.38	37.783	0.000
8	أرى أن لغة الكتاب ملائمة لمستوى الطلبة.	4.32	0.691	86.38	36.696	0.000
9	للحصول على أكبر فائدة في تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطالب.	4.61	0.603	92.22	51.425	0.000
	جميع الفقرات	4.29	0.423	85.72	58.475	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" و درجة حرية "369" تساوي 1.97

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي "92.22%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " للحصول على أكبر فائدة في تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطالب".

2. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "89.57%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDs أو مواقع على الانترنت تكون داعمة لعملية التعلم".

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "83.46%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن " الكتب الدراسية تتميز بشموليتها للموضوعات التعليمية".

2. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "76.38%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن " الكتاب الدراسي المقرر يساعد على الفهم الذاتي للطالب".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (مؤشرات جودة الكتب الدراسية) تساوي 4.29 ، و الوزن النسبي يساوي 85.72 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 58.475 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نوعية الكتب الدراسية يزيد من إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

النتائج بناءً على الفرضية الثالثة:

- أشارت النتائج إلى موافقة الطلبة على أنه للحصول على أكبر فائدة في تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطلبة وهذا يشير إلى أنه ينبغي على الطلبة الاهتمام بدرس اللغة داخل الدورة التدريبية وخارجها للحصول على الفائدة المطلوبة .
 - كما أشارت النتائج على أنه يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDS ومواقع انترنت، كذلك أسئلة تأهيل و تدريب وتقويم الطالب تكون مرفقة بالكتاب ومرجع للطلبة تزيد من الفهم والاستيعاب.
 - بينت نتائج التحليل أن الكتب شاملة ومشجعة لدراستها وأعتقد بذلك لما تحتويه الكتب من موضوعات متنوعة وممتعة كذلك رسومات وصور تجذب الطلبة، كما اتفق الطلبة على أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر الدراسي من خلال تعلم القراءة، الكتابة، الاستماع المحادثة، والقواعد اللغوية المختلفة .
 - بينت النتائج أن الكتب الدراسية تناسب مستوى الطلبة كل حسب مستواه، وهذا يدل على صدق اختبارات تحديد المستوى في تحديد المستوى الملائم للطلبة ليتناسب هذا المستوى مع الكتاب الذي وضع من أجله.
 - توصلت الدراسة ومن خلال التحليل الإحصائي لإجابات المبحوثين على أن الكتاب الدراسي المقرر يساعد على الفهم الذاتي للطلاب، وبرأيي فأنا لا أتفق مع ذلك بل أرى أنه من الصعوبة على الدارس للغة جديدة أن يتعلم ويفهم بمفرده وخاصة للغة الفرنسية والألمانية كونها غير شائعة التعلم في المدارس أو تتداول بها المؤسسات، لكن قد يشيد بذلك الطالب لما تتميز به الكتب من سلاسة و وضوح.
- وبناءً على ما سبق من نتائج بوجود معيار الجودة في الكتب الدراسية المقررة في مراكز اللغة الثالث، فقد تحدثت دراسة (الطلاع، 2005) عن مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة ، و تحدثت الدراسة عن وجود نقاط ضعف في مجالات تحقيق الجودة في التعليم العالي، وان اكبر نقاط الضعف في المجالات كانت في التبادل المعرفي من كتب وأبحاث ورسائل وأساتذة جامعيين وقد أوصت

الدراسة بتعزيز التواصل الخارجي والتبادل المعرفي بين الجامعات الفلسطينية ونظيراتها المحلية والعربية والأجنبية من خلال تبادل الخبرات وعمل اتفاقيات التوأمة، بينما في دراستي فأتحدث عن تحقق نقاط قوة في مجالات تحقيق الجودة في التعليم بما يخص الناحية التعليمية ووجود تبادل معرفي من كتب يتم شراؤها من الخارج وتعليمها في الداخل كذلك تبادل في الهيئة التدريسية بوجود مدرسين أجانب يدرسون في هذه المراكز.

الفرضية الرابعة: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين القاعات والمرافق الموجودة وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات .
تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الرابع (مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة) .
جدول رقم (21)

تحليل فقرات المحور الرابع (مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	يعتبر موقع القاعات مناسب للدراسة فيها .	3.96	0.926	79.19	19.931	0.000
2	تعتبر مرافق المركز مشجعة للطلبة للدراسة فيه.	4.00	0.825	80.05	23.386	0.000
3	توجد قاعات ومرافق مريحة للدراسة بالمركز .	3.87	1.053	77.46	15.949	0.000
4	تعتبر القاعات والمرافق مجهزة بما يناسب ويتمشى مع متطلبات إعطاء الدروس فيها.	4.05	0.812	80.97	24.850	0.000
5	تتوفر في القاعات والمرافق عوامل الأمن والسلامة.	3.82	1.011	76.38	15.587	0.000
6	يوجد أماكن كافية للطلبة أثناء فترة الاستراحة.	3.14	1.209	62.86	2.279	0.023
7	لا تتأثر الدراسة في حال انقطاع التيار الكهربائي.	4.05	1.257	80.97	16.046	0.000
8	يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة في الفصل الدراسي.	4.22	0.804	84.49	29.300	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
9	يوجد نظام في الفصل الدراسي يتم فيه مراعاة القاعات المجاورة ومن انتشار الصخب والضوضاء.	3.81	1.090	76.22	14.303	0.000
	جميع الفقرات	3.88	0.629	77.62	26.936	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة "0.05" و درجة حرية "369" تساوي 1.97

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي "84.49%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة في الفصل الدراسي " .
2. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "80.97%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن " القاعات والمرافق مجهزة بما يناسب ويتمشى مع متطلبات إعطاء الدروس فيها " .

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي:

1. في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي "76.22%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على إنه " يوجد نظام في الفصل الدراسي يتم فيه مراعاة القاعات المجاورة ومن انتشار الصخب والضوضاء " .
3. في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي "62.86%" ومستوى الدلالة "0.023" وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " يوجد أماكن كافية للطلبة أثناء فترة الاستراحة " .

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة) تساوي 3.86 ، و الوزن النسبي يساوي 77.62 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 26.936 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن القاعات والمرافق الموجودة يزيد من إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

النتائج بناءً على الفرضية الرابعة:

- أظهرت إجابات المبحوثين على أنه يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة داخل الفصل الدراسي وهذا يدل على حسن تنظيم داخل الصفوف وعدم وجود تكديس للطلبة داخل الفصل.

- توصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي للمبحوثين على أن القاعات مجهزة بما يتناسب مع متطلبات إعطاء الدروس فيها، كما أن موقع القاعات مناسب للدراسة فيها إذ توجد بعيدة عن أماكن الضوضاء وتشتيت الانتباه، كذلك القاعات والمرافق مريحة للدراسة فيها حيث تتوفر مقاعد وطاولات دراسية، مكتبات، حمامات، أماكن انتظار مناسبة ومريحة بالمركز.

- وظهرت نتائج التحليل على أنه تتوفر في المراكز الثلاث عوامل الأمن والسلامة مثل وجود أنابيب لإطفاء الحريق، و حارس للمكان، و وجود مصعد كهربائي مزود بمولد كهربائي يعمل بشكل أوتوماتيكي في حال انقطاع التيار الكهربائي، وأجهزة إنذار، وكاميرات مراقبة.

- واتفق الطلبة على أنه توجد أماكن كافية لهم أثناء فترة الاستراحة، وبعائدي أنه من الأفضل لبعض المراكز توسيع هذه الأماكن وتزويدها بمتطلبات الاستراحة مثل وجود آلة قهوة وكافتيريا صغيرة.

وبناءً على ما سبق من نتائج في تحقيق معيار الجودة في القاعات والمرافق، تحدثت دراسة (جودة ، 2002) عن تقييم مستوى الجودة في الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الشرقية بمختلف أبعاده، وقد كان هناك نقاط اتفاق واختلاف بينها وبين دراستي، فتفق مع دراستي في أنها تقيس أبعاد الجودة على صعيد الخدمات الصحية ودراستي تقيس الجودة على صعيد الخدمات التعليمية، وتختلف مع دراستي من حيث النتائج السلبية التي تم التوصل إليها من تدني فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة المؤسسة مما استلزم طرح مجموعة من التوصيات أهمها توفير الإمكانيات المالية والمادية لتطبيق هذا المفهوم، والاهتمام بتغيير وتطوير ثقافة الإدارة العليا في المؤسسات نحو تطبيق هذا المنهج الجديد، بينما كانت النتائج في دراستي إيجابية من حيث الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة.

الفرضية الخامسة: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين أوقات الدورات وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات .

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور الخامس (مؤشرات جودة أوقات الدورات) .

جدول رقم (22)

تحليل فقرات المحور الخامس (مؤشرات جودة أوقات الدورات)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	أعتقد أن أوقات الدورات مناسب لجميع الطلبة للدراسة في المركز.	3.69	1.156	73.84	11.516	0.000
2	أرى أن أوقات الدورات تلعب دور في تشجيع الطلبة لاستغلال الوقت والدراسة فيها.	4.08	0.890	81.68	23.419	0.000
3	يوجد خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب له لإعطاء الدورة.	3.51	1.426	70.16	6.853	0.000
4	يوجد مرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة.	3.06	1.333	61.24	0.897	0.370
5	يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الدورة.	4.35	0.861	86.92	30.060	0.000
6	يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال.	4.34	0.726	86.70	35.379	0.000
7	يعتبر الوقت المخصص للدورة كافٍ لتغطية جميع الموضوعات المطلوبة.	4.05	0.932	80.92	21.597	0.000
8	يتم مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية	4.24	0.882	84.76	26.995	0.000
9	يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه .	4.18	0.914	83.57	24.801	0.000
10	تتوفر دورات مسائية في المركز .	4.36	0.906	87.14	28.805	0.000
	جميع الفقرات	3.98	0.525	79.69	36.103	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05 " و درجة حرية " 369 " تساوي 1.

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 10 " بلغ الوزن النسبي " 87.14% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " تتوفر دورات مسائية في المركز " .

2. في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي "86.92%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه "يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الدورة"

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي "70.16%" ومستوى الدلالة "0.000" وهي أقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه "يوجد خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب له لإعطاء الدورة".

2. في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي "61.24%" ومستوى الدلالة "0.370" وهي أكبر من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه "يوجد مرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة".

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (مؤشرات جودة أوقات الدورات) تساوي 3.98 ، و الوزن النسبي يساوي 79.69 % وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60%" وقيمة t المحسوبة تساوي 36.103 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن أوقات الدورات مناسبة وتزيد من إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$

النتائج بناءً على الفرضية الخامسة:

- توصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي إلى توفر دورات مسائية في المراكز الثلاث وهذا يعتبر مشجع للطلبة وخاصة من لديهم انشغالات في الفترات الصباحية.

- وأظهرت إجابات المبحوثين أنه يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال وهو يشير لحسن إدارة المدرسين للدورات، كما أشارت النتائج أنه يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه لاستعادة النشاط داخل الفصل وتغيير الروتين، إلى جانب مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية الخاصة بمجتمعنا.

- واتفقت إجابات الطلبة على أن عدد الساعات المحددة لكل مستوى تعتبر كافية لتغطية الموضوعات المطلوبة، وأنه تتوفر في المراكز الثلاث خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب للدورة والمرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة وهذا يعتبر ميزة حيث تسعى بالنهاية لراحة الطالب.

وبناءً على ما سبق من نتائج في تحقيق الجودة في أوقات الدورات ، تحدثت دراسة (Jabnoun and tamimi, 2002) عن قياس جودة الخدمة المدركة في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحدثت عن أهم الأبعاد التي تحسن من جودة الخدمة في

البنوك التجارية، وكان من أهم الأبعاد بعد الاعتمادية يليه بعد الأمان، التعاطف، الاستجابة ، وتتفق مع دراستي بتوفر أبعاد لتحقيق الجودة في أوقات الدورات منها المرونة في تغيير الأوقات والتنوع في الأوقات بين الصباحية والمسائية ، والترفيه خلال الدورة. تتفق دراستي مع دراسة (الخالدي،2006) بأنها تقيس (جودة خدمة)، وأشكال الخدمات متعددة ومتنوعة فتحدثت عن قياس خدمات مصرفية ودراستي تحدثت عن قياس خدمات تعليمية.

الفرضية السادسة: هناك تأثير مباشر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الوضع الاقتصادي وبين إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات . تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (23) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في المحور السادس (مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي) .

جدول رقم (23)

تحليل فقرات المحور السادس (مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي)

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
1	لوجود الاستقرار في صرف الرواتب أثر على إقبالي للدراسة بالمركز .	3.82	1.184	76.32	13.258	0.000
2	تعتبر رسوم الدراسة في المركز مناسبة بالنسبة لي ولا تحملني عبء مالي .	2.75	1.241	55.08	-3.811	0.000
3	تتناسب رسوم الدورة مع الكفاءة التعليمية والبرامج التدريبية المقدمة .	3.50	1.190	70.00	8.082	0.000
4	حصول الطالب على دورات في اللغة يفتح أمامه المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعه الاقتصادي .	4.31	0.986	86.11	25.475	0.000
5	أعتقد أن تكاليف الدراسة بالمركز مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة .	2.45	1.187	49.03	-8.893	0.000
6	يوجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة .	2.05	1.171	40.92	-15.668	0.000

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
7	يوجد برامج لخصم جزء من رسوم الدورة كحافز للتسجيل في عدد أكبر من الدورات.	3.43	1.443	68.59	5.727	0.000
	جميع الفقرات	3.19	0.750	63.72	4.770	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05 " و درجة حرية " 369 " تساوي 1.97

وكانت أعلى نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 4 " بلغ الوزن النسبي " 86.11% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن " حصول الطالب على دورات في اللغة يفتح أمامه المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعه الاقتصادي. "
2. في الفقرة رقم " 1 " بلغ الوزن النسبي " 76.32% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أن " وجود الاستقرار في صرف الرواتب أثر على إقبالي للدراسة بالمركز. "

وأقل نتيجتين حسب الوزن النسبي كما يلي:

1. في الفقرة رقم " 5 " بلغ الوزن النسبي " 49.03% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أي " أعتقد أن تكاليف الدراسة بالمركز غير مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة. "
2. في الفقرة رقم " 6 " بلغ الوزن النسبي " 40.92% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 مما يدل على الموافقة على أنه " لا يوجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة. "

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السادس (مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي) تساوي 3.19 ، و الوزن النسبي يساوي 63.72 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 4.770 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن جودة الوضع الاقتصادي يزيد من إقبال الطلبة على الدراسة بالمراكز الأجنبية لتعليم اللغات .

النتائج بناءً على الفرضية السادسة:

- أظهرت نتائج التحليل على أن حصول الطلبة على دورات في اللغة سواء الإنجليزية أو الألمانية أو الفرنسية يفتح أمامهم المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعهم الاقتصادي مستقبلاً سواء بوجودهم داخل قطاع غزة أو في حال كانت لهم فرص في الخارج.
- وبناءً على إجابات المبحوثين فإن الاستقرار في صرف الرواتب يؤثر بشكل كبير على وجودهم وإقبالهم على الدراسة بالمركز وذلك لأن أغلب الطلبة دخلهم أو دخل أسرهم على شكل راتب شهري.
- بينت نتائج التحليل أن رسوم الدورة تتناسب مع الكفاءة التعليمية والبرامج التدريبية المقدمة وهذا يشير إلى التميز في المدربين والكتب الدراسية، كما أنه يوجد برامج لخصم جزء من الرسوم كحافز للتسجيل في عدد أكبر من الدورات للتشجيع على الاستمرار في أخذ الدورات والتسلسل في المستويات، إلا أنه لا توجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة وذلك بسبب تهرب بعض الطلبة في دفع باقي الرسوم المستحقة عليهم، فيكون قد استفاد من الدورة ولم يوفي ما عليه من رسوم، فالدفع يكون قبل البدء في الدورة وهذا قد يصرف الكثيرين عن الشروع في مثل هذه الدورات والبحث عن أماكن أخرى لأن القيمة المدفوعة لا يستهان بها .
- كما بينت نتائج التحليل الإحصائي على أن رسوم الدراسة في المراكز تعتبر غير مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة بشكل عام ولأغلب الطلبة بشكل خاص وذلك بسبب عدم وجود تناسب بين الدخل ورسوم الدورة مما يحمل الغالبية عبء مالي، وتتفق نتائج دراستي مع دراسة ويكلند وآخرون (2003) بأنه لتحقيق الجودة يجب العمل على التغيير والتحسين المستمر لكافة نواحي الخدمات التعليمية .

تحليل الفرضية الرئيسية الأولى:

- 1- هناك تأثير مباشر ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية وبين إقبال الطلبة على هذه المراكز .
تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبيّنة في جدول رقم (24) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في محاور الدراسة مرتبة تنازلياً حسب الوزن النسبي كما يلي
1. في المحور " الثالث " (مؤشرات جودة الكتب الدراسية) بلغ الوزن النسبي " 85.72%" ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الأولى، وهذا يشير إلى أن الكتب الدراسية حقاً تتوفر فيها عناصر الجودة المطلوبة وما يرغب الطالب في الحصول عليه من ملائمة مستوى الكتاب التعليمي لمستوى الطلبة، والتميز في لغة الكتاب

ومحتوى الكتاب وشمولية موضوعاته، ومرفقات الكتاب بما يدعم عملية التعلم، وهذا برأيي مهم للمراكز التعليمية أن يكون مصدر المادة التعليمية على درجة عالية من الجودة والتميز، تحدثت دراسة (الطلاع، 2005) عن مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة، و تحدثت الدراسة عن وجود نقاط ضعف في مجالات تحقيق الجودة في التعليم العالي، وان اكبر نقاط الضعف في المجالات كانت في التبادل المعرفي من كتب وأبحاث ورسائل وأساتذة جامعيين وقد أوصت الدراسة بتعزيز التواصل الخارجي والتبادل المعرفي بين الجامعات الفلسطينية ونظيراتها المحلية والعربية والأجنبية من خلال تبادل الخبرات وعمل اتفاقيات التوأمة، بينما في دراستي فأتحدث عن تحقق نقاط قوة في مجالات تحقيق الجودة في التعليم بما يخص الناحية التعليمية ووجود تبادل معرفي من كتب يتم شراؤها من الخارج وتعليمها في الداخل كذلك تبادل في الهيئة التدريسية بوجود مدرسين أجانب يدرسون في هذه المراكز.

2. في المحور " الأول " (مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية) بلغ الوزن النسبي " 84.55% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثانية، وهذا يشير إلى توفر عناصر الجودة في الهيئة التدريسية الموجودة من كفاءة، والقدرة على شرح المادة التدريسية، والحرص على تطوير الطلبة والدعم المستمر لهم والتواصل معهم ، كل هذه الميزات تعكس مدى الجودة للهيئة التدريسية ورضا الطلبة عن هذا المستوى الموجود، و كانت دراسة (العديني، 2010) قد اختلفت نتائجها مع نتائج دراستي، فقد تحدثت عن معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة وقد تحدثت الدراسة إلى أنه ما يتعلق في أعضاء هيئة التدريس نحو توافر معايير الاعتماد وضمان الجودة كانت غير متحققة بشكل كاف وتدني المرتبات والأجور وعدم وجود روح الفريق الواحد فيما بينهم وعدم وجود تبادل ونقل للخبرات، وقد أوصت الدراسة بوضع التشريعات الضرورية لعملية الاعتماد وضمان الجودة للمؤسسات الجامعية والتي تتناسب مع النظام التعليمي والعمل على وضع برامج تدريبية خاصة بعملاء الكليات ورؤساء الأقسام والدوائر الإدارية في الجامعة لتنمية مهاراتهم وقدراتهم الإدارية.

3. في المحور " الخامس " (مؤشرات جودة أوقات الدورات) بلغ الوزن النسبي " 79.69% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثالث، وهذا يشير إلى توفر عناصر الجودة في مدى ملائمة أوقات الدورات ورضا الطلبة عن هذا المستوى بما يحقق الجودة في أوقات الدورات من توافر دورات صباحية ومساءلية،

وفتح مجال للطلبة لاختيار الأوقات المناسبة لهم، والمرونة في تغيير الأوقات، والالتزام بوقت بدء وانتهاء الدورة بما يحقق رضا الطلبة عن هذا المستوى الموجود، و تحدثت دراسة (Jabnoun and tamimi, 2002) عن قياس جودة الخدمة المدركة في البنوك التجارية في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحدثت عن أهم الأبعاد التي تحسن من جودة الخدمة في البنوك التجارية، وكان من أهم الأبعاد بعد الاعتمادية يليه بعد الأمان، التعاطف، الاستجابة، وتتفق مع دراستي بتوفر أبعاد لتحقيق الجودة في أوقات الدورات منها المرونة في تغيير الأوقات والتنوع في الأوقات بين الصباحية والمسائية، والترفيه خلال الدورة.

4. في المحور " الرابع " (مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة) بلغ الوزن النسبي " 77.62%" ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الرابعة، وهذا يشير إلى توفر عناصر الجودة في المكان الدراسي بما يحتويه من قاعات ومرافق من موقع مناسب للقاعات ومرافق مريحة بالمركز، وتوفر عوامل أمن وسلامة في المكان، وعدم وجود انتشار للصخب والضوضاء بين القاعات، والتزام محدد بعدد الطلبة داخل الفصل الدراسي بما يحقق رضا الطلبة عن قاعات ومرافق الدراسة بما يحقق الجودة في هذا المحور، تحدثت دراسة (جودة ، 2002) عن تقييم مستوى الجودة في الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الشرقية بمختلف أبعادها، وقد كان هناك نقاط اتفاق واختلاف بينها وبين دراستي، فتتفق مع دراستي في أنها تقيس أبعاد الجودة على صعيد الخدمات الصحية ودراستي تقيس الجودة على صعيد الخدمات التعليمية، وتختلف مع دراستي من حيث النتائج السلبية التي تم التوصل إليها من تدني فعالية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة المؤسسة مما استلزم طرح مجموعة من التوصيات أهمها توفير الإمكانيات المالية والمادية لتطبيق هذا المفهوم، والاهتمام بتغيير وتطوير ثقافة الإدارة العليا في المؤسسات نحو تطبيق هذا المنهج الجديد، بينما كانت النتائج في دراستي إيجابية من حيث الجودة في الخدمات التعليمية المقدمة.

5. في المحور " الثاني " (مؤشرات جودة موقع المركز) بلغ الوزن النسبي " 76.45%" ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الخامسة، وهذا يشير إلى توفر عناصر الجودة في موقع المركز من كون المراكز الثلاث تقع مناطق حيوية ومناسبة لجميع أماكن وجود الطلبة، ومن السهل وصفها والوصول إليها، إلى جانب أنها بعيدة عن أماكن الضوضاء وتشتيت الانتباه، وكل هذا أعطى نتيجة تعكس الرضا عن هذه الأماكن مع الرغبة بزيادة توسعها وانتشارها في أنحاء مختلفة في قطاع غزة مما يزيد من مستوى الرضا، فقد تحدثت دراسة (لوري، 2004) بشأن المعوقات التي تشكل تحدياً

يرتبط بترسيخ الجودة وتوصلت الدراسة على أنه لتحقيق الجودة علينا تلبية الحاجات والاهتمامات المختلفة للعاملين، وهذا يتفق مع دراستي على أنه لتحقيق الجودة علينا الاهتمام بمتطلبات الجودة الخاصة بالنواحي التعليمية من مدرسين وكتب وموقع للمكان وأوقات مناسبة للدورات والاهتمام بالوضع الاقتصادي للطلبة.

6. في المحور " السادس " (مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي) بلغ الوزن النسبي " 63.72% " ومستوى الدلالة " 0.000 " وهي اقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السادسة وقد جاء في آخر المستويات ونسبة الوزن النسبي هنا قريبة من نسبة الوزن النسبي المحايد والتي هي 60%، و لربما يدل ذلك على وجود خلل في هذا الجانب وعدم تحقق عناصر الجودة والرضا المطلوب من تكاليف رسوم الدورة، وطريقة التسديد، ومدى وجود عبء مالي على الطالب، وهنا نرى بأنه من الضروري إعادة النظر في هذا الجانب للسعي للوصول لمستوى عالٍ من الجودة وتحقيق مستوى الرضا المطلوب، وتتفق نتائج دراستي مع دراسة ويكلند وآخرون (2003) بأنه لتحقيق الجودة يجب العمل على التغيير والتحسين المستمر لكافة نواحي الخدمات التعليمية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحاور تساوي 3.94 ، و الوزن النسبي يساوي 78.72 % وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 42.752 وهي اكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن هناك تأثير مباشر ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية وبين إقبال الطلبة على هذه المراكز عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبناء على ما سبق من نتائج فإن الخدمات التعليمية المقدمة يتحقق فيها مستوى الجودة وبنسبة جيدة، ونصح بتعزيز الاهتمام بالخدمات التعليمية المقدمة في المراكز الثلاث من جودة في الهيئة التدريسية، وجودة في الكتب الدراسية، وجودة في مواقع المراكز، وجودة في القاعات والمرافق، وجودة في أوقات الدورات، وجودة في الوضع الاقتصادي لما في ذلك من ارتباط وتأثير بزيادة إقبال الطلبة على هذه المراكز لأن ذلك يعكس مستوى النجاح والتميز لكل منهم.

جدول رقم (24)
تحليل محاور الدراسة

المحور	العنوان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة
الأول	مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية	4.23	0.460	84.55	51.303	0.000
الثاني	مؤشرات جودة موقع المركز	3.82	0.563	76.45	28.100	0.000
الثالث	مؤشرات جودة الكتب الدراسية	4.29	0.423	85.72	58.475	0.000
الرابع	مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة	3.88	0.629	77.62	26.936	0.000
الخامس	مؤشرات جودة أوقات الدورات	3.98	0.525	79.69	36.103	0.000
السادس	مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي	3.19	0.750	63.72	4.770	0.000
	جميع الفقرات	3.94	0.421	78.72	42.752	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة " 0.05" و درجة حرية "369" تساوي 1.97

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى للمتغيرات الشخصية التالية : (النوع-العمر - المؤهل العلمي-العمل-نوع المركز-الدخل الشهري للأسرة) .

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى النوع. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى النوع عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (25) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور 0.710 وهي اكبر من 0.05 كما إن قيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 0.372 وهي اقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha = 0.05$ بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى النوع.

تشير أعداد الذكور هنا إلى أن غالبية الطلبة رواد المراكز الثلاث هم من فئة الذكور وهي أعلى من فئة الإناث، لكن أثبتت النتيجة وباختبار t عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث عند مستوى 0.05 ، وهذا يتنافى مع الفرضية الرئيسية الثانية حسب متغير النوع، وهذا يشير إلى أن كل من الإناث والذكور لديهم غايات وأهداف لا تقتصر وتتحدد على فئة ما دون غيرها بل هي مشتركة بين كل منهم كالحاجة للتعليم والعمل والسفر الخارج .

جدول رقم (25)

نتائج اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز

الدولية تعزى إلى النوع

العنوان	النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	القيمة الاحتمالية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	ذكر	253	3.931	0.440	-0.372	0.710
	أنثى	117	3.948	0.380		

الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمر .

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (26) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.697 وهي أكبر من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 0.362 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمر .

نلاحظ أن أعلى فئة عمرية هي من 20 إلى 30 سنة وهذه الفئة تشمل الطلبة الجامعيين وتليها فئة الطلبة عن عمر أقل من 20 سنة، وهي فئة طلبة المدارس وطلبة الجامعات ، وأقل هذه الفئات للطلبة من عمر 31 سنة فأكثر، لكن أثبتت النتيجة وباختبار t عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يتنافى مع الفرضية الرئيسية الثانية حسب متغير العمر، وهذا يشير إلى أن جميع الفئات العمرية من أقل من 20 سنة وأكثر من 31 سنة يرغبون في تعلم اللغات الأجنبية وهذا يرجع لاختلاف متطلباتهم و اختلاف أهدافهم وليس لاختلاف أعمارهم، وهذه النتيجة تبين أن دراسة اللغة لا تقتصر على عمر

معين، وهذا يعطي تنبيه للمسؤولين عن المراكز الدولية الثلاث بالتعامل مع كافة الفئات على اختلافها.

جدول رقم (26)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمر

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" الاحتمالية	القيمة
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	بين المجموعات	0.129	2	0.064	0.362	0.697
	داخل المجموعات	65.346	367	0.178		
	المجموع	65.475	369			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية (2,367) تساوي 3.02

الفرضية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (27) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.114 وهي اكبر من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 0.1997 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المؤهل العلمي وقد أشارت النسب إلى أن طلبة البكالوريوس هم الأكثر إقبالاً للتعلم في هذه المراكز، تليها فئة طلبة الثانوي فأقل ، ثم بعد ذلك فئة طلبة الدبلوم، وأقل الفئات إقبالاً هم فئة الطلبة الحاصلين على دراسات عليا، لكن أثبتت النتيجة وباختبار t عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يتنافى مع الفرضية الرئيسية الثانية حسب متغير المؤهل العلمي إذ أشارت النتائج أن طلبة المدارس والدبلوم والجامعات وطلبة الدراسات العليا كل منهم لديه الرغبة في الدراسة وتعلم اللغة لاختلافات في المقصد من تعلم اللغة كالسفر أو التعلم أو الهجرة أو العمل في الخارج وليس في اختلاف مؤهلاتهم العلمية، وهذه النتيجة تسلط الضوء على أهمية تحديد مستويات الطلبة عند الشروع في إعطاء الدورة، وكذلك أهمية الكتب الدراسية ومدى ملائمتها لمستوى الطلبة بشكل عام.

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المؤهل العلمي

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" الاحتمالية	القيمة
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	بين المجموعات	1.054	3	0.351	1.997	0.114
	داخل المجموعات	64.421	366	0.176		
	المجموع	65.475	369			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية (3,366) تساوي 2.63

الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمل.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمل عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (28) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.946 وهي اكبر من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 0.281 وهي اقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.12 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى العمل .

تشير التوزيعات لعينة الدراسة حسب متغير العمل أن غالبية الطلبة هم من طلبة المدارس والجامعات ، تليها فئة أعمال أخرى قد تكون أعمالهم في التجارة أو في الشرطة أو في التمريض أو في المحاماة، ثم تليها فئة الموظفين الذين قد يكونوا موظفين في مؤسسات حكومية أو مؤسسات خاصة ، تليها فئة المهندسين ثم فئة المدرسين ثم فئة الأطباء ، وأقل الفئات هي فئة المهنيين لكن أثبتت النتيجة وباختبار t عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لنوع العمل عند مستوى دلالة 0.05 ، وهذا يتنافى مع الفرضية الرئيسية الثانية حسب متغير العمل مما يشير إلى أن تعلم اللغة لا يقتصر على وظيفة أو عمل ما بل جميع فئات العمل تقصد هذه المراكز لاختلاف حاجاتهم من تعلم اللغة، وبالتالي فعلى المسؤولين عن المراكز الثلاث وضع جميع فئات العمل بعين الاعتبار ويكونوا موضع اهتمام هذه المراكز سواء من ناحية الكتب الدراسية ومدى ملائمتها وشموليتها للموضوعات التعليمية، وبالنسبة لأوقات الدورات لوجود اختلاف في ارتباطات وأعمال و وظائف الطلبة كذلك مراعاة الهيئة

التدريسية للطلبة من خلال التعامل مع جميع هذه الفئات وتوجيههم ومساعدتهم نحو تحقيق أهدافهم من تعلم اللغة.

تختلف دراستي مع دراسة (الدقي، 2006) بأنها تتحدث عن واقع إدارة الجودة في وزارات السلطة الفلسطينية فهي تدرس الجودة من صانعي الجودة أي العاملين في هذه الإدارة، أما في دراستي فأتحدث عن واقع الجودة من وجهة نظر متلقي الخدمة وليس مانحها.

جدول رقم (28)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية

في المراكز الدولية تعزى إلى العمل

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	بين المجموعات	0.303	6	0.050	0.281	0.946
	داخل المجموعات	65.172	363	0.180		
	المجموع	65.475	369			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية (6,363) تساوي 2.12

الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (29) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 22.433 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.02 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز ويبين اختبار شفبه جدول رقم (30) أن الفروق بين مركز " الأمديست " ، و مركز " جوتة الألماني " والفروق لصالح مركز " الأمديست " كما توجد فروق بين " المركز الثقافي الفرنسي" ، و " مركز جوتة الألماني " والفروق لصالح " المركز الثقافي الفرنسي " .

تشير النسب إلى أن مركز الأمديست يحتل المرتبة الأولى ، يليه مركز جوتة الألماني ثم المعهد الفرنسي وهذا ما أثبتته الفرضية الخامسة من وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز.

ولهذا دلالة على أن غالبية الطلبة يرغبون بتعلم اللغة الإنجليزية باعتبارها اللغة التي يتم تعلمها في المدارس والتعلم بها في بعض أقسام الجامعات، واللغة المتداول بها أيضاً في كثير من المؤسسات المحلية والأجنبية فيكون الإقبال على تعلمها أكثر، ثم يلي ذلك مركز جوتة الألماني في المرتبة الثانية ثم يليه المعهد الفرنسي بفارق قليل ولهذا دلالة على أن تعلم اللغة الألمانية والفرنسية يكون في الغالب لحاجة ما كالدراصة أو العمل في الخارج أو، الهجرة والانتقال للسكن في الخارج.

تختلف دراستي مع دراسة (Alzamany and others,2002) بأنها دراسة تتحدث عن معرفة الصعوبات التي تكمن في تطبيق إدارة الجودة في اليمن و بشكل عام على مستوى البلاد، بينما في دراستي فأتحدث عن الجودة في نطاق محدد محصور في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية .

جدول رقم (29)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى نوع المركز

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F "	القيمة الاحتمالية
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	بين المجموعات	7.132	2	3.566	22.433	0.000
	داخل المجموعات	58.343	367	0.159		
	المجموع	65.475	369			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية (2,367) تساوي 3.02

جدول رقم (30)

اختبار شففيه للفروق المتعددة حسب متغير المركز

الفروق بين المتوسطات	الأمديست	جوتة الألماني	المركز الثقافي الفرنسي
الأمديست		0.442*	0.143
جوتة الألماني	-0.442*		-0.299*
المركز الثقافي الفرنسي	-0.143	0.299*	

الفرضية السادسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري للأسرة.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري للأسرة عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. والنتائج مبينة في جدول رقم (31) و يتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.733 وهي اكبر من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 0.428 وهي اكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.63 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري للأسرة .

من خلال ماسبق فإن أكثر الفئات من طلبة المراكز الثلاث هم من أصحاب الدخل فئة أقل من 3000 شيكل ، تليها فئة من 3000 إلى 5000 شيكل ، ثم بعد ذلك فئة أكثر من 7000 شيكل وتليها فئة من 5001 إلى 7000 شيكل، لكن نتائج اختبار الفرضية السادسة أثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري للأسرة وهو يتنافى مع الفرضية الرئيسية الثانية حسب متغير الدخل الشهري ، فالتنوع والاختلاف في فئات الدخل ليس لها تأثير على تواجد الطلبة والدراسة في تلك المراكز وهو راجع لاختلافات فردية بين الطلبة كاختلاف دراساتهم و اختلاف أماكن سفرهم واختلاف متطلبات أعمالهم، مما يعني أن الدراسة بمراكز اللغة الثلاث لا يقتصر على أصحاب الدخول العالية فقط بل هناك تنوع في هذه الفئات، وهنا على الإدارة في المراكز الثلاث لزيادة كسب طلبة جدد وضع رسوم دراسية بما يتناسب مع الجميع لأن ذلك سوف يؤدي لزيادة في أعداد الطلبة .

جدول رقم (31)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى الدخل الشهري للأسرة

العنوان	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" الاحتمالية	القيمة
جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية	بين المجموعات	0.229	3	0.076	0.428	0.733
	داخل المجموعات	65.246	366	0.178		
	المجموع	65.475	369			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجتي حرية (3,366) تساوي 2.63

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

- ❖ المقدمة
- ❖ النتائج
- ❖ التوصيات
- ❖ مقترحات الدراسة

المقدمة:

تمحورت هذه الدراسة حول واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية، وقد طبقت الدراسة على المراكز الدولية الثلاث الموجودة في قطاع غزة وهي مركز الأمديست، معهد جوتة الألماني، و المعهد الفرنسي، كحالة دراسية لما لمفهوم الجودة من أهمية في حياتنا ، وللوصول لاستنتاجات الدراسة تولد عن الدراسة مجموعة من الفرضيات وكانت النتائج كالتالي:

نتائج الدراسة:

بناءً على هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1- يوجد في المراكز الثلاث هيئة تدريسية تتمتع بكفاءة عالية و بالقدرة على شرح محتوى الكتاب، واعتمادها على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة باختلاف مستوياتهم لهدف إيصال المعلومة كاملة وهذا يشير إلى وجود مهارات ومستويات خبرة عالية لدى الطاقم التدريبي.
- 2- تتوفر في المراكز الدولية الثلاث هيئة تدريسية تعمل على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة مما يدعم عملية التعلم ويشجع الطلبة على المشاركة وبدون خجل أو عائق أثناء الدورة كما أن الهيئة التدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية .
- 3- أشار الطلبة بأن الهيئة التدريسية تحرص على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عال من التعلم حيث أن تعلم اللغات يتطلب تنمية مهارات في السماع والكتابة والقراءة.
- 4- بينت نتائج التحليل أن الهيئة التدريسية بالمراكز الثلاث تتمتع بسعة صدر وقبول النقد البناء، كما أن الهيئة التدريسية تتواصل مع الطلبة بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر، وهذا يشير إلى عدم وجود حواجز وعوائق بين المدرسين والطلبة مما يسهم في إنجاح عملية التعليم.
- 5- وبناء على ما سبق من نتائج أظهرت الدراسة بأن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصل الطلبة بالمركز ، كما أن وجود هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على الدراسة في المراكز الثلاث وهذا يشير إلى رغبة الطلبة بشكل أكبر على تلقي اللغة من ناطقيها الأصليين.

- 6- توصلت الدراسة إلى أنه من الأفضل للمراكز الثلاث للتوسع والانتشار فتح فروع أخرى لهم بحيث تكون متاحة لجميع الطلبة للوصول إليها.
- 7- كما توصلت نتائج الدراسة ومن خلال التحليل الإحصائي أن مواقع المراكز الثلاث تعتبر أماكن حيوية وسهلة الوصف والوصول إليها بالنسبة للطلبة، وأشارت عينة الدراسة على أن المراكز الثلاث تقع في أماكن بعيدة عن الضوضاء وتشتيت الانتباه، وهذا كله يعطي ميزة لمواقع المراكز الثلاث.
- 8- كما أشارت نتائج التحليل أن موقع المراكز الحالية أيضاً يشجع في إقبال الطلبة للدراسة فيها إذ تعتبر مناسبة لجميع مناطق تواجد الطلبة من الشمال وحتى الجنوب.
- 9- وكانت آراء العينة في موقف متردد من عبارة (توجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر)، حيث انه من الصعوبة إيجاد مواقف للسيارات وخاصة لطلبة مركز الأمديست.
- 10- أشارت النتائج على أنه للحصول على أكبر فائدة من تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطلبة وهذا يشير إلى أنه ينبغي على الطلبة الاهتمام بدرس اللغة داخل الدورة التدريبية وخارجها للحصول على الفائدة المطلوبة .
- 11- كما أشارت النتائج على الموافقة على أنه يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDS ومواقع انترنت كذلك أسئلة تأهيل و وتدريب وتقويم الطالب تكون مرفقة بالكتاب ومرجع للطلبة تزيد من الفهم والاستيعاب.
- 12- بينت نتائج التحليل أن الكتب شاملة ومشجعة لدراستها وأعتقد بذلك لما تحتويه الكتب من موضوعات متنوعة وممتعة كذلك رسومات وصور تجذب الطلبة، كما اتفق الطلبة على أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر الدراسي من خلال تعلم القراءة، الكتابة، الاستماع، المحادثة، والقواعد اللغوية المختلفة .
- 13- بينت النتائج أن الكتب الدراسية تناسب مستوى الطلبة كل حسب مستواه، وهذا يدل على صدق اختبارات تحديد المستوى الملائم للطلبة ليتناسب هذا المستوى مع الكتاب الذي وضع من أجله.
- 14- توصلت الدراسة ومن خلال التحليل الإحصائي لإجابات المبحوثين على أن الكتاب الدراسي المقرر يساعد على الفهم الذاتي للطالب، وبرأيي فأنا لا أتفق مع ذلك بل أرى أنه من الصعوبة على الدارس للغة جديدة أن يتعلم ويفهم بمفرده وخاصة للغة الفرنسية والألمانية كونها غير شائعة التعلم في المدارس أو تتداول بها المؤسسات، لكن قد يشيد بذلك الطالب لما تتميز به الكتب من سلاسة و وضوح.

- 15- أظهرت إجابات المبحوثين على أنه يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة داخل الفصل الدراسي وهذا يدل على حسن تنظيم داخل الصفوف.
- 16- توصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي للمبحوثين على أن القاعات مجهزة بما يتناسب مع متطلبات إعطاء الدروس فيها، كما أن موقع القاعات مناسب للدراسة فيها إذ توجد بعيدة عن أماكن الضوضاء وتشتيت الانتباه، كذلك القاعات والمرافق مريحة للدراسة فيها حيث تتوفر مقاعد وطاولات دراسية، مكتبات، حمامات، أماكن انتظار مناسبة ومريحة بالمركز.
- 17- وأظهرت نتائج التحليل على أنه تتوفر في المراكز الثلاث عوامل الأمن والسلامة مثل وجود أنابيب لإطفاء الحريق، وحارس للمكان، و وجود مصعد كهربائي مزود بمولد كهربائي يعمل بشكل أوتوماتيكي في حال انقطاع التيار الكهربائي، وأجهزة إنذار، وكاميرات مراقبة.
- 18- واتفق الطلبة على أنه توجد أماكن كافية لهم أثناء فترة الاستراحة.
- 19- توصلت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي إلى توفر دورات مسائية في المراكز الثلاث وهذا يعتبر مشجع للطلبة وخاصة من لديهم انشغالات في الفترات الصباحية.
- 20- وأظهرت إجابات المبحوثين أنه يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال وهو يشير لحسن إدارة المدرسين للدورات، كما أشارت النتائج أنه يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه لاستعادة النشاط داخل الفصل وتغيير الروتين، إلى جانب مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية الخاصة بمجتمعنا.
- 21- واتفقت إجابات الطلبة على أن عدد الساعات المحددة لكل مستوى تعتبر كافية لتغطية الموضوعات المطلوبة، وأنه تتوفر في المراكز الثلاث خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب للدورة والمرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة وهذا يعتبر ميزة حيث تسعى بالنهاية لراحة الطلبة .
- 22- أظهرت نتائج التحليل على أن حصول الطلبة على دورات في اللغة سواء الإنجليزية أو الألمانية أو الفرنسية يفتح أمامهم المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعهم الاقتصادي مستقبلاً سواء بوجودهم داخل قطاع غزة أو في حال كانت لهم فرص في الخارج .
- 23- وبناءً على إجابات المبحوثين فإن الاستقرار في صرف الرواتب يؤثر بشكل كبير على وجودهم وإقبالهم على الدراسة بالمركز وذلك لأن أغلب الطلبة دخلهم أو دخل أسرهم على شكل راتب شهري.

24- بينت نتائج التحليل أن رسوم الدورة تتناسب مع الكفاءة التعليمية والبرامج التدريبية المقدمة، كما أنه يوجد برامج لخصم جزء من الرسوم كحافز للتسجيل في عدد أكبر من الدورات للتشجيع على الاستمرار في أخذ الدورات والتسلسل في المستويات، إلا أنه لا توجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة فالدفع يكون قبل البدء في الدورة لمنع تهرب البعض من دفع باقي الرسوم المستحقة، وهذا قد يصرف الكثيرين عن الشروع في مثل هذه الدورات والبحث عن أماكن أخرى لأن القيمة المدفوعة لا يستهان بها.

25- كما بينت نتائج التحليل الإحصائي على أن رسوم الدراسة في المراكز تعتبر غير مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة بشكل عام ولأغلب الطلبة بشكل خاص مما يحمل الأغلبية عبء مالي.

26- النتائج المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى للمتغيرات الشخصية (النوع-العمر-المؤهل العلمي-العمل-نوع المركز -الدخل الشهري للأسرة) فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية تعزى إلى المتغيرات التالية (النوع-العمر-المؤهل العلمي-العمل-الدخل الشهري للأسرة)، فالمراكز الثلاث يرتادها الإناث والذكور على اختلاف أعمارهم ومستوياتهم التعليمية وأعمالهم ووظائفهم ومستويات دخولهم.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات تعزى إلى نوع المركز فقد كانت الفروق لصالح مركز الأمديست، ثم معهد جوتة الألماني، ويليه المعهد الفرنسي، وهذا بالتالي يشير إلى أن اللغة الإنجليزية هي الأكثر طلباً و رواجاً لتعلمها عن باقي اللغات.

التوصيات:

1. ترى الباحثة بضرورة مراعاة التغيرات الاقتصادية التي يمر بها الشعب الفلسطيني من تأخير وانقطاع للرواتب بإعطاء مهلة للدفع على مراحل.
2. ترى الباحثة بضرورة مراعاة الوضع الاقتصادي العام لسكان قطاع غزة بإعادة النظر بالرسوم الدراسية الخاصة بدورات اللغة.
3. توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بالنظر والاهتمام إلى إيجاد مواقف لسيارات الطلبة عند اختيارها لمواقع جديدة أو التوسع في مناطق أخرى.
4. تقترح الباحثة على المسؤولين عن المراكز الثلاث بوضع خطة مستقبلية للتوسع والانتشار بفتح فروع أخرى لهم تلبية لرغبة الطلبة .
5. -توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بتحديد استبيان يقدم للطلبة بعد الانتهاء من الدورة ليكون وسيلة فورية للتقييم والعمل على التعديل والتطوير السريع بما يحقق الجودة في الخدمات التعليمية.
6. توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بوجود وحدة للجودة تهتم بكافة النواحي الخاصة بجودة الخدمات التعليمية في المركز.
7. تتصح الباحثة المسؤولين في المراكز الثلاث بدعم المكتبات بالكتب التي تناسب جميع المستويات ولا تقتصر على الكتب والمجلات الضخمة والتي تصرف نظر الطلبة عن المكتبة حين مشاهدتها.
8. تقترح الباحثة بوضع صندوق للطلبة يتم فيه عرض المقترحات والشكاوي المتعلقة بالمركز والدورات.
9. تقترح الباحثة على المسؤولين عن المراكز الثلاث بالاهتمام أكثر بالطلبة أثناء فترة الاستراحة بإيجاد مكان أكبر يحتوي على آلة للقهوة وكافتيريا صغيرة.
10. توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الدولية الثلاث بتعزيز الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية لما لذلك من تأثير على إقبال الطلبة على الدراسة فيها .
11. توصي الباحثة المسؤولين بالمراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية بالاهتمام الدائم بتطوير وتدريب الطاقم التدريسي لأنه يشكل بالنسبة للطلبة مصدر مهم ورئيسي لتواصلهم بالمركز.
12. تتصح الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بتوفير عدد أكبر من الهيئة التدريسية الأجنبية أي ناطقي اللغة الأصليين لما لذلك من أثر في زيادة إقبال الطلبة على هذه المراكز، إذ يرغب الطلبة تعلم اللغة من ناطقيها الأصليين.

13. توصي الباحثة المسؤولين عن المراكز الثلاث بالحرص الدائم على جودة الكتب بالتطوير والتحديث المستمر لها .

14. تقترح الباحثة على المسؤولين عن المكتبات في المراكز الثلاث أن يكون هناك مشرفين بحيث يساعدوا الطلبة باختيار ما يحتاجون إليه من كتب، وبيان ما هو جديد من هذه الكتب.

مقترحات الدراسة:

- تقترح الباحثة عمل دراسات حول جودة الخدمات التعليمية في المراكز المحلية لتعليم اللغات والمنتشرة في قطاع غزة .
- عقد مؤتمرات محلية خاصة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم وتشجيع الإداريين والأكاديميين على المشاركة فيها.
- إعداد دليل لإدارة الجودة الشاملة خاص بكل مؤسسة ، بحيث يشمل كل تفاصيل إدارة الجودة الشاملة بدء بالأهداف وانتهاء بعملية التقويم.
- الاستفادة من خبرات وتجارب الدول الأخرى التي تبنت إدارة الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها في مختلف نواحي التعليم.
- على كل مؤسسة أن تعد خطة شاملة لتطبيق إدارة الجودة فيها، وبمشاركة جميع العاملين، والاستفادة من آرائهم ومنحهم الثقة ، وإبراز أهمية وجود مثل هكذا إدارة تعنى بالجودة.

قائمة المراجع

- ❖ أولاً: قائمة المراجع العربية
- ❖ ثانياً: المواقع الالكترونية
- ❖ ثالثاً: قائمة المراجع الاجنبية

أولاً: قائمة المراجع العربية:

- 1- القرآن الكريم
- 2- السنة النبوية
- 3- ابن منظور،(2003): لسان العرب، الجزء الثاني، دار الحديث للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
- 4- بدر، رشاد محمود(2009): أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، أطروحة ماجستير، منشور، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 5- بدير، عوض(1999): تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، القاهرة- مصر.
- 6- محمد بن عبد الله(2001): أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية، المجلة التربوية، العدد6، المجلد الخامس عشر، الكويت.
- 7- البيلاوي، حسن حسين وآخرون(2006): الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد، دار الميسرة، عمان- الأردن.
- 8- توفيق، عبد الرحمن(2004): المناهج التدريسية المتكاملة- منهج إدارة الجودة الشاملة، مركز الخبرات المهنية للإدارة (PMEC)، ط2، القاهرة .
- 9- جابلونسكي، جوزيف(1993): تطبيق إدارة الجودة الكلية، مجلة خلاصات، العدد(6).
- 10- جواده، سمر(2011): مدى توافر مقومات تطبيق ستة سيجما في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الإدارة العليا، أطروحة ماجستير، منشور، غزة: الجامعة الإسلامية.
- 11- جوهر، صلاح الدين(2000): أساليب وتقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال والمعلومات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس.
- 12- جودة، محفوظ أحمد(2004): إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- 13- حمود، خضير كاظم(2010): إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط2، المجلد2، دار الميسرة للطباعة والنشر، الأردن.
- 14- حمود، خضير كاظم(2005): إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- 15- حمود، خضير كاظم(2002): إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط1، دار الميسرة للطباعة والنشر، الأردن.

- 16- الخالدي، أيمن(2006): قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر العميل، أطروحة ماجستير، منشور، غزة : الجامعة الإسلامية.
- 17- الخلف، عبد الله بن موسى(1997):ثالث التميز وتحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة، مجلد37، العدد1.
- 18- خوخة، وفيق(2004):المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية (الرعاية الصحية الأولية)، ط1،المكتب التنفيذي لمجلس وزراء الصحة لدورة مجلس الخليج العربي، الرياض السعودية، نسخة الكترونية،www.sgh.org.sa ،تاريخ الإصدار 2010/8/15.
- 19- الدرادكة، مأمون، وآخرون(2000):إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 20- الدرادكة، مأمون سليمان(2006):إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1،دار صفاء للنشر، عمان-الأردن.
- 21- الدرادكة، مأمون، الشبلي، طارق(2002):الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، عمان-الأردن.
- 22- درويش، محمد، وآخرون(2002):إدارة الإنتاج والعمليات، مكتبة عين شمس، القاهرة.
- 23- 23-الدقي، أيمن(2006):واقع إدارة الجودة الشاملة في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، أطروحة ماجستير، منشور، غزة : الجامعة الإسلامية.
- 24- 24-راضي، ميرفت (2006): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، أطروحة ماجستير، منشور، غزة : الجامعة الإسلامية
- 25- 25-ريتشارد، جيرسون (2006):كيف تقيس رضا العميل، ط2، دار الفروق للاستثمارات، مصر.
- 26- 26- زاهر، ضياء الدين(2005): إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة (دليل عملي)، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 27- 27- سعيد، خالد بن سعد عبد العزيز(1997):إدارة الجودة الشاملة-تطبيقات على القطاع الصحي، ط1، مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع، السعودية.
- 28- 28-السلامية، خلود(2009): تطوير إدارة الكلية التقنية العليا في مسقط في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، أطروحة ماجستير، منشور، مسقط: الكلية التقنية العليا.

- 29- السلطي، مأمون، والياس، سهيل(1999): دليل عملي لتطبيق إدارة الجودة الأيزو 9000، دار الفكر المعاصرة للنشر، دمشق.
- 30- سليمان، إبراهيم(2002): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الجامعي في مصر، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة.
- 31- السيد يوسف، يسري (2002): مبادئ إدارة الجودة الشاملة- مدخل لتحسين جودة أداء الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية، مجلة البحوث التجارية، مجلد 24، العدد1، القاهرة- مصر.
- 32- الشرفاوي، مريم حمد(2002): إدارة المدارس بالجودة الشاملة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 33- الصاحب وسلطان، سهيل(2004): الأيزو 9000 في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات جامعة بوليتكنيك فلسطين، ورقة عمل أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني الذي أعدته برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة في مدينة رام الله في الفترة الواقعة ما بين (3-2004/7/5).
- 34- الضمور، هاني حامد(2009): تسويق الخدمات، ط5، دار وائل للنشر والوزيع، عمان- الأردن.
- 35- الطائي، الفضل(2004): إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- 36- الطائي، يوسف، والفضل، مؤيد(2004): إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك: (منهج كمي)، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن.
- 37- طعيمة ، رشدي أحمد وآخرون (2006): الجودة الشاملة في التعليم - بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد- الأسس والتطبيقات ، ط1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن
- 38- 38-الطلاع ، سليمان (2005): مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية في مؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة ،أطروحة ماجستير، منشور، غزة : الجامعة الإسلامية.
- 39- عبد القادر، محمد(2005): قياس جودة التعليم الجامعي: محاولة اجتهادية، المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي، جامعة البحرين، البحرين.
- 40- عبد النبي، سعاد بسيوني(2001): بحوث ودراسات في نظم التعليم، ط1، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.

- 41- عبد الوهاب، محمد(2005):إدارة الجودة الشاملة، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- 42- العديني، عبد الغني (2010): معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية في ضوء بعض التجارب التربوية المعاصرة، أطروحة ماجستير، منشور، مصر : جامعة أسيوط.
- 43- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد، البحث العلمي، مفهومه، أدواته وأساليبه، دار الفكر ، عمان.
- 44- العجلوني، إبراهيم بن طه بن محمد(2005): نظام مقترح لإدارة الجودة في الجمعية الخيرية لتحفيظ القرآن الكريم بجدة، (نسخة الكترونية)، الملتقى الثاني لجمعية تحفيظ القرآن الكريم بمحافظة جدة.
- 45- العزاوي، محمد(2005):إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 46- العساف، صالح حمد(1995): المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض.
- 47- عقلي، عمر(2000):مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان-الأردن.
- 48- العلاق، بشير، محمود، أحمد(2002): استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا الزبون، دار العقل للنشر، عمان-الأردن.
- 49- علوان، قاسم(2005):إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التحدي، المؤتمر التربوي الخامس: جودة التعليم الجامعي ،في الفترة بين(11-13)إبريل، كلية التربية جامعة البحرين.
- 50- عيشاوي، أحمد(2006):إدارة الجودة الشاملة TQM في المؤسسات الخدمية، مجلة الباحث عدد4.
- 51- كشك، محمد بهجت(1996): مبادئ الإحصاء واستخدامها في مجالات الخدمة الاجتماعية، دار الطباعة الحرة، الإسكندرية-مصر.
- 52- كيلادا، جوزيف، تعريب دم سرور علي سرور(2004): تكامل إعادة الهندسة مع إدارة الجودة، دار المريخ للنشر، السعودية.
- 53- المحياوي، قاسم نايف(2006): إدارة الجودة في الخدمات-مفاهيم وتطبيقات، دار الشروق، ط1، عمان-الأردن.

- 54-54-المدهون، محمود(1999): أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على اكتساب القدرة التنافسية: دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية لصناعة المنظفات الكيماوية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- 55-55-مصطفى، أحمد(2000): إدارة الجودة الشاملة الأيزو 9000، مصر- القاهرة.
- 56- مصطفى، محمد(2003): التسويق الاستراتيجي للخدمات، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 57- المهنا ،محمد(2003): العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة الجودة في غدارة التعليم بمنطقة الرياض ،أطروحة ماجستير ،منشور ،الرياض : جامعة الملك سعود.
- 58- الناظر، رولا محمد شفيق راتب(2004):دراسة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الحكومية في الأردن، أطروحة ماجستير، منشور، الجامعة الأردنية، الأردن.
- 59- ويح، محمد عبد الرزاق إبراهيم(2003):منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة،ط1،دار الفكر، عمان-الأردن.

ثانياً: المواقع الإلكترونية:

- موقع مركز الأمديست www.amideast.org access date 10-10-2012
- موقع معهد جوته الألماني www.goethe.de access date 10-10-2012

ثالثاً: قائمة المراجع الأجنبية:

- 1- Alzamany and others,(2002), Understanding The Difficulties That Lie In The Application of Quality Management In Yemen.
- 2- Benhart, Robert,(1991), Public Administration An Action Orientation Pacific Gove California , USA: Brooks ,Cole Publishing Co.
- 3- Cornesky , Robert , et al ,(2003), Implementing Total Quality Management In Higher Education ,St. Edward University , USA .
- 4- Gaucher, E., and Coffey, R., (1993),Total Quality In Healthcare : From theory to practice, San Francisco: Jossey _Bass Inc. publisher
- 5- Gronroos, Christian, (1990), Service Management and Marketing Lexington Books, Lexington _MA.
- 6- Jabnoun, N. and Al-tamimi, A.H.(2002),Measuring perceived service quality at UAE commercial banks, international journal of quality and reliability management, vol 20, No4.

- 7- Jalbonski , Implementing Total Quality Management : An Overview Sa Diego: Pfeiffer and Company ,1991.
- 8- Juran, J., Godfrey,(1998): Jurans quality handbook, 5th ed Mc Graw _Hill ,New York.
Kotler and Armstrong (1991), Principles Of Marketing , 7th ed Prentice Hall, New Jersey.
- 10-Laurie, Loma (2004),Embedding quality: the challenges for higher education, Quality Assurance in Education, Vol 12, Iss. 4, pp:157-167.
- 11- Sallis,Edward-TQM-kogan page.Managementseries-london-1992.
- 12- Wiklund, Hakan,et al,(2003):Innovation and TQM in Swedish higher education institution _ possibilities and pitfalls ,Journal: Quality Assurance in Education,vol:15,N:2,Emerald Group Publishing Limited UK.
- 13- Zeithaml.V and Bitner .M (2002), Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 2nd ed ,Mc Graw _Hill, New York.

الملاحق

- ❖ ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين
- ❖ ملحق رقم (2): الصورة الأولية للاستبانة قبل التحكيم
- ❖ ملحق رقم (3): الصورة النهائية للاستبانة بعد التحكيم

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الجامعة	الاسم	الرقم
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. أكرم سمور	1
جامعة الأقصى- كلية التربية	د. أنور البنا	2
جامعة الأقصى- كلية التربية	د. بسام أبو حشيش	3
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. رشدي وادي	4
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. سامي أبو الروس	5
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. سمير صافي	6
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. وائل الداية	7
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. وسيم الهاييل	8
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	أ.د. ماجد الفرا	9
جامعة الأقصى- كلية التربية	د. ناجي سكر	10
الجامعة الإسلامية- كلية التجارة	د. نافذ بركات	11

ملحق رقم (2)

الصورة الأولى للاستبانة قبل التحكيم
بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية _ غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

السيد الدكتور:..... تحية طيبة وبعد،،

أود بعرض الاستبانة الخاصة ببحثي للتحكيم ، والذي يحمل عنوان (واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية - دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة) ، والفئة المستهدفة من هذا الاستبيان هم طلبة هذه المراكز والمراكز التي تجرى الدراسة عليها هي الأمديست، معهد جوته الألماني، المركز الثقافي الفرنسي.

الباحثة:

دعاء زياد أبو هاشم

تحت إشراف :

د. يوسف بحر

بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية _ غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

أخي الكريم،، أختي الكريمة،، تحية طيبة وبعد،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين أيديكم استبانة بعنوان (واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية "دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة") ، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة . لذا تأمل الباحثة منكم التكرم بالإجابة على جميع

فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم سيكون لها أثر في إنجاح هذه الدراسة، ولن تستخدم هذه المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي.

وبارك الله فيكم

الباحثة: دعاء زياد أبو هاشم

الجزء الأول :

معلومات شخصية

ضع علامة (X) أمام الإجابة التي تنطبق عليك:

- النوع: ذكر أنثى
- العمر: أقل من 20 من 20 إلى 30 من 31 فأكثر
- تدرس حالياً في مركز الأمديست جوتة الألماني المركز الثقافي الفرنسي
- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل دبلوم بكالوريوس ماجستير
- العمل: طالب موظف مهني مدرس طبيب
أخرى
- الدخل الشهري لك أو للأسرة: أقل من 3000 شيكل من 3000 إلى 5000 شيكل
- من 5000 إلى 7000 شيكل أكثر من 7000 شيكل

الجزء الثاني: يهدف هذا الجزء لمعرفة واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية .

الرجاء وضع علامة (X) أمام الخيار المناسب

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الأول: مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية.	الرقم
					وجود هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على المركز.	1-
					تعتمد الهيئة التدريسية على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة.	2-
					أرى أن الهيئة التدريسية في المركز لديها القدرة على شرح محتوى الكتاب.	3-
					توجد هيئة تدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية.	4-
					توجد هيئة تدريسية في المركز ذات كفاءة عالية.	5-
					تعمل الهيئة التدريسية على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة.	6-
					تحرص الهيئة التدريسية على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عالٍ من التعلم.	7-
					تتواصل الهيئة التدريسية مع الطلبة حتى بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر.	8-
					تتمتع الهيئة التدريسية بسعة صدر في حال وجود أي نقد.	9-
					أعتقد أن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصلنا بالمركز .	10-

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: مؤشرات جودة موقع المركز .	الرقم
					يعد موقع المركز مناسب لجميع مناطق وجود الطلبة.	-1
					أعتقد أن موقع المركز مشجع لإقبال الطلبة للدراسة فيه	-2
					يعتبر موقع المركز سهل وصفه والوصول إليه بالنسبة للطلبة.	-3
					أرى أن موقع المركز يقع في منطقة حيوية مما يزيد من إقبال الطلبة عليه.	-4
					يقع المركز في مكان بعيد عن الضوضاء.	-5
					يتيسر مكان لركن السيارات لدى الطلبة إذا لزم الأمر.	-6
					أرغب بفتح فروع أخرى للمركز .	-7
					من الأفضل لي تغيير موقع المركز الحالي.	-8

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الثالث: مؤشرات جودة الكتب الدراسية.	الرقم
					أرى أن الكتب الدراسية مشجعة لي لدراستها.	-1
					أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر.	-2
					أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تناسب المستوى الذي أنا فيه.	-3
					تتميز الكتب الدراسية بشموليتها للموضوعات التعليمية.	-4
					يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDs تكون مساعدة و داعمة في عملية التعلم.	-5
					يساعد الكتاب الطالب على الفهم الذاتي.	-6
					تحتوي الكتب على أسئلة تأهيل و تدريب وتقويم للطلبة.	-7
					أرى أن لغة الكتاب ملائمة لمستوى الدارسين.	-8
					أرى أن دراسة الكتب يتطلب مني مجهود كبير للفهم والاستيعاب.	-9
					من الأفضل لي تغيير الكتب الدراسية.	-10

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الرابع: مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة .	الرقم
					أعتقد أن موقع القاعات مناسب للدراسة فيها.	-1
					أرى أن القاعات والمرافق مشجعة للطلبة للدراسة فيه.	-2
					توجد قاعات ومرافق مريحة للدراسة بالمركز.	-3
					أعتقد بأن القاعات والمرافق مجهزة بما يناسب ويتمشى مع متطلبات إعطاء الدروس.	-4
					تتوفر في القاعات والمرافق عوامل الأمن والسلامة.	-5
					يوجد ساحات كافية للطلبة أثناء فترة الاستراحة.	-6
					لا يتأثر الدرس في حال انقطاع التيار الكهربائي.	-7
					يوجد ازدحام في القاعات الدراسية بالطلبة.	-8
					مجاورة القاعات الدراسية لبعضها البعض مما يشيع الصخب والضوضاء.	-9

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الخامس: مؤشرات جودة أوقات الدورات.	الرقم
					أعتقد أن أوقات الدورات مناسب لجميع الطلبة للدراسة في المركز.	-1
					أرى أن أوقات الدورات مشجعة للطلبة لاستغلال الوقت والدراسة فيها .	-2
					أرى أنه يوجد خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب له لإعطاء الدروس.	-3
					أعتقد أنه يوجد مرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة.	-4
					يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الدورة.	-5
					يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال.	-6
					يعتبر الوقت المخصص للدورة كافٍ لتغطية جميع الموضوعات المطلوبة.	-7
					يتم مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية .	-8
					يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه .	-9
					أقترح بتوفير دورات مسائية في المركز.	-10

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور السادس: مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي .	الرقم
					أرى أن حدوث تغيرات في الوضع الاقتصادي لدى الطلبة يؤثر على إقبالهم على الدراسة بالمركز .	-1
					أعتقد أن رسوم الدراسة في المركز تحملي عبء مادي كبير .	-2
					أرى ان تكاليف الدراسة بالمركز مناسبة بالنسبة للكفاءة التعليمية والبرامج التعليمية .	-3
					يحتاج الطالب لمتطلبات رفاهية خلال مثل الكمبيوتر والإنترنت .	-4
					أعتقد أن تكاليف الدراسة بالمركز مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة .	-5
					من الأفضل بالنسبة لي تخفيض التكاليف الدراسية الحالية .	-6

ملحق رقم (3)
الصورة النهائية للاستبانة بعد التحكيم
بسم الله الرحمن الرحيم



الجامعة الإسلامية _ غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أخي الكريم،، أختي الكريمة،، تحية طيبة وبعد،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أضع بين أيديكم استبانة بعنوان (واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية "دراسة تطبيقية على المراكز العاملة في قطاع غزة") ، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الإسلامية بغزة . لذا تأمل الباحثة منكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم سيكون لها أثر في إنجاح هذه الدراسة، ولن تستخدم هذه المعلومات إلا لأغراض البحث العلمي.

وبارك الله فيكم

الباحثة: دعاء زياد أبوهاشم

الجزء الأول :

معلومات شخصية

ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تنطبق عليك:

النوع: ذكر أنثى

- العمر: أقل من 20 من 20 إلى 30 من 31 فأكثر

- تدرس حالياً في مركز الأمديست جوتة الألماني المعهد الفرنسي

- المؤهل العلمي: ثانوي فأقل دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

- العمل: طالب موظف مهني مدرس مهندس طبيب
أخرى

- الدخل الشهري لك أو للأسرة: أقل من 3000 شيكل من 3000 إلى 5000 شيكل

من 5001 إلى 7000 شيكل أكثر من 7000 شيكل

الجزء الثاني: يهدف هذا الجزء لمعرفة واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية .

الرجاء وضع علامة (√) أمام الخيار المناسب

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الأول: مؤشرات جودة طاقم الهيئة التدريسية.	الرقم
					توجد هيئة تدريسية أجنبية تلعب دور في إقبال الطلبة على المركز.	1-
					تعتمد الهيئة التدريسية على أساليب ووسائل تعليمية تتناسب مع حاجات الطلبة.	2-
					تتمتع الهيئة التدريسية في المركز بالقدرة على شرح محتوى الكتاب.	3-
					توجد هيئة تدريسية داعمة ومشجعة للطلبة أثناء فترة إعطاء الدورات التدريبية.	4-
					توجد هيئة تدريسية في المركز تتسم بكفاءات عالية.	5-
					تعمل الهيئة التدريسية على توفير مناخ يسوده روح التعاون والعمل الجماعي بين الطلبة.	6-
					تحرص الهيئة التدريسية على تطوير مهارات الطلبة للوصول لمستوى عالٍ من التعلم.	7-
					تتواصل الهيئة التدريسية مع الطلبة حتى بعد الانتهاء من الدورة إذا لزم الأمر.	8-
					تتمتع الهيئة التدريسية بسعة صدر في حال وجود أي نقد أثناء الدورة.	9-
					أعتقد أن الهيئة التدريسية هي السبب الرئيسي في تواصلنا بالمركز.	10-

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الثاني: مؤشرات جودة موقع المركز .	الرقم
					يعد موقع المركز مناسب لجميع مناطق وجود الطلبة.	-1
					أعتقد أن موقع المركز يشجع على إقبال الطلبة للدراسة فيه.	-2
					يعتبر موقع المركز سهل وصفه والوصول إليه بالنسبة للطلبة.	-3
					أرى أن موقع المركز يقع في منطقة حيوية مما يزيد من إقبال الطلبة عليه.	-4
					يقع المركز في مكان بعيد عن الضوضاء وتشتيت الانتباه.	-5
					يوجد مواقف لسيارات الطلبة إذا لزم الأمر.	-6
					من الأفضل للمركز لزيادة التوسع والانتشار فتح فروع أخرى له.	-7

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الثالث: مؤشرات جودة الكتب الدراسية.	الرقم
					أرى أن الكتب الدراسية مشجعة لي لدراستها.	-1
					أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تحقق أهداف المقرر الدراسي.	-2
					أعتقد أن محتوى الكتب الدراسية تناسب المستوى الذي أنا فيه.	-3
					تتميز الكتب الدراسية بشموليتها للموضوعات التعليمية.	-4
					يوجد لدى الكتب ملحقات مساعدة مثل CDs أو مواقع على الانترنت تكون داعمة لعملية التعلم.	-5
					يساعد الكتاب الدراسي المقرر على الفهم الذاتي للطالب.	-6
					تحتوي الكتب على أسئلة تأهيل و تدريب وتقويم الطالب.	-7
					أرى أن لغة الكتاب ملائمة لمستوى الطلبة.	-8
					للحصول على أكبر فائدة في تعلم اللغة يتطلب مضاعفة في مجهود الطالب.	-9

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الرابع: مؤشرات جودة القاعات والمرافق الموجودة .	الرقم
					يعتبر موقع القاعات مناسب للدراسة فيها .	-1
					تعتبر مرافق المركز مشجعة للطلبة للدراسة فيه.	-2
					توجد قاعات ومرافق مريحة للدراسة بالمركز.	-3
					تعتبر القاعات والمرافق مجهزة بما يناسب ويتماشي مع متطلبات إعطاء الدروس فيها.	-4
					تتوفر في القاعات والمرافق عوامل الأمن والسلامة.	-5
					يوجد أماكن كافية للطلبة أثناء فترة الاستراحة.	-6
					لا تتأثر الدراسة في حال انقطاع التيار الكهربائي.	-7
					يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة في الفصل الدراسي.	-8
					يوجد نظام في الفصل الدراسي يتم فيه مراعاة القاعات المجاورة ومن انتشار الصخب والضوضاء.	-9

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور الخامس: مؤشرات جودة أوقات الدورات.	الرقم
					أعتقد أن أوقات الدورات مناسب لجميع الطلبة للدراسة في المركز.	-1
					أرى أن أوقات الدورات تلعب دور في تشجيع الطلبة لاستغلال الوقت والدراسة فيها.	-2
					يوجد خيارات لدى الطالب باختيار الوقت المناسب له لإعطاء الدورة.	-3
					يوجد مرونة في تغيير أوقات الدورات بما يتماشى مع متطلبات الطلبة.	-4
					يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الدورة.	-5
					يتم استغلال وقت الدورة أحسن استغلال.	-6
					يعتبر الوقت المخصص للدورة كافٍ لتغطية جميع الموضوعات المطلوبة.	-7
					يتم مراعاة العطل الرسمية والمناسبات الدينية .	-8
					يتخلل وقت الدورة وقت لإعطاء جزء من الترفيه .	-9
					تتوفر دورات مسائية في المركز .	-10

معارض بشدة	معارض	متردد	موافق	موافق بشدة	المحور السادس: مؤشرات جودة الوضع الاقتصادي.	الرقم
					لوجود الاستقرار في صرف الرواتب أثر على إقبالي للدراسة بالمركز.	-1
					تعتبر رسوم الدراسة في المركز مناسبة بالنسبة لي ولا تحملني عبء مالي.	-2
					تتناسب رسوم الدورة مع الكفاءة التعليمية والبرامج التدريبية المقدمة .	-3
					حصول الطالب على دورات في اللغة يفتح أمامه المجال للحصول على فرص عمل تحسن من وضعه الاقتصادي.	-4
					أعتقد أن تكاليف الدراسة بالمركز مناسبة للوضع الاقتصادي لسكان قطاع غزة.	-5
					يوجد مرونة في تسديد رسوم الدورة التدريبية على شكل أقساط محددة.	-6
					يوجد برامج لخصم جزء من رسوم الدورة كحافز للتسجيل في عدد أكبر من الدورات.	-7