بسم الله الرحمن الرحيم



**خطة بحث بعنوان:**

**أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني**

**مقدم**

**إلى مؤتمر:**

**الاستدامة والبيئة الإبداعية في قطاع التعليم التقني**

**الباحثة**

 **حكمت عايش المصري**

**الملخص باللغة العربية:**

هدف هذا البحث إلى معرفة أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني، وتكونت عينة الدراسة من(15) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بطريقة عشوائية من كلية فلسطين التقنية و(20) عضو هيئة تدريس من كلية العلوم والتكنولوجيا، وتكونت أداة الدراسة من مقياس أثر تميز التعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي، وأظهرت نتائج الدراسة أنه:

1\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في تطبيق معايير التميز للتعليم التقني تعزى لمتغير الكلية.

2\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزى لمتغير الكلية

3\_ يوجد أثر لتطبيق معايير تميز التعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني.

**الملخص باللغة الإنجليزية:**

 The aim of this study was to find out the effect of the application of the standards of excellence on technical education on the quality of outputs of Palestinian higher education. The study sample consisted of 15 randomly selected faculty members from the Technical College of Palestine and 20 faculty members from the Faculty of Science and Technology. The study of the measure of the impact of technical education on the quality of outputs of higher education. The results of the study showed that:

1\_ There were no statistically significant differences at the level of significance α 0.05 0.05) in applying the standards of excellence for technical education due to the macro variable.
2\_ There were no statistically significant differences at the level of significance α 0.05 0.05) in the quality of outputs of Palestinian higher education due to the macro variable.
3\_ There is an impact on the quality of the outputs of higher education in the application of the standards of excellence in technical education.

**المقدمة:**

يشهد العالم اليوم تغيرات وتحولات في مختلف الميادين وعلى الأصعدة كافة، تتسم بشكل جوهري بالمعلوماتية والتقدم العلمي والتكنولوجي، وتؤثر على النظم التعليمية عامة ونظم التعليم العالي خاصة؛ لذا بات من الضروري أن يرافق هذه التغيرات تطورات وإصلاحات في الميدان التربوي، مما يضع الهيئات الإدارية للنظم التربوية أمام تحديثات ومسؤوليات تتمثل في ضرورة مواكبة التقدم والتغيرات واستيعابها والتكيف معها، وهذا يتطلب البحث عن فلسفة ومبادئ إدارية حديثة تستجيب لمتطلبات المرحلة الحالية والمستقبلية.

لقد تغيرت حاجات سوق العمل ومتطلباته في العقدين الماضيين تغيرًا كبيرًا، ولم تعد المهارات والكفايات التي كانت مطلوبة في الماضي ذات جدوى في سوق العمل الحالي، مما أوجد ضغطًا كبيرًا على المؤسسات التعليمية بشكل عام، ومؤسسات التعليم التقني والمهني على وجه الخصوص؛ لكي تعد خريجين يمتلكون مقدرات وكفايات جديدة تمكنهم من مواكبة المستجدات والتطورات العلمية اللازمة في ممارسة أعمالهم ووظائفهم في ميادين العمل المتنوعة(أبو زينة، 2011: 1471).

واستقطب التعليم العالي التقني والمهني اهتمام مختلف بلدان العالم المتقدمة والنامية، لما له من أهمية في ميادين التنمية البشرية والاقتصادية والتقدم العلمي والتكنولوجي، وظهرت الدعوة إلى ضرورة مراعاة أساليب الجودة، وإيجاد وسائل وأساليب فعالة لتقويم البرامج التقنية، وبناء معايير تخضع لها برامج التعليم التقني في منظمات التعليم العالي تنسجم وفلسفة هذه البرامج وأهدافها، وأن تصاغ معايير واضحة لقياس الأداء تتجاوز معايير الكم في أعداد الطلبة المقبولين في البرامج التقنية في المنظمات التربوية بحيث تتولى المنظمات التعليمية التقنية العربية مسؤولية إعداد التقنيين والفنيين، بجودة عالية وبتكلفة مناسبة، إضافة إلى استجابتها لحاجات العمل وتزويده بالاختصاصات المطلوبة وفقًا لحاجاته(الصمادي، 2017: 114).

 ويعد التعليم العالي المتميز من أهم الوسائل لتنمية المهارات وبناء القدرات البشرية التي تحتاجها قطاعات العمل والإنتاج والخدمات لبناء مجتمع المعرفة وسرعة الاندماج في الاقتصاد العالمي، فهو بذلك يعدّ استثماراً استراتيجياً يتم من خلاله إعداد القوى العاملة وتأهيلها والتي تتطلبها أسواق العمل والاحتياجات التنموية الوطنية، وهذا ما يفسر الاهتمام الشديد والمتواصل الذي تبذله مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة في تحديث برامجها بما يلبي متطلبات التنمية المتجددة في مجتمعاتها، وجاء إنشاء مؤسسات التعليم العالي في الأساس لخدمة المجتمع والمساهمة في التنمية الاجتماعية الشاملة لذلك كان التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع في شتى المجالات من أهم الأهداف التي تطلع بها الجامعات(عبدالله، 2014: 53).

**مشكلة الدراسة:**

تسعى الجامعات كغيرها من المؤسسات إلى البقاء والنمو في السوق، وتعمل على تطوير الاستراتيجيات العامة وتنفيذها لتضمن لها تحقيق أهدافها، ولكن الجامعات أصبحت تواجه تحديات جديدة متزايدة منها التحديات المالية، والمنافسة المحلية والدولية، وضغوط متطلبات سوق العمل المتنوعة والمتغيرة، وبين سعي الجامعات للعمل وفق رسالتها وتحقيق أهدافها وسعيها لتحقيق المزايا التنافسية واستدامتها تزداد التحديات تعقيداً بسبب الطبيعة القانونية والقطاعية للتعليم العالي، وبسبب أنها تحتاج للعمل وفق أسس مختلفة نسبياً عما هو متاح لمؤسسات القطاع الخاص، يزداد الأمر صعوبة. فالتنافسية دائماً تجعل الإنتاج والخدمة غير كفؤين (Arouet, 2009:26).

لما كانت مشكلات العمل الإداري في الحقل التعليمي متجددة ومتشابكة الأطراف بشكل عام، فإن لإدارة التميز في فلسطين خصوصية، نظراً لظروف الحياة التي يعيشها الإنسان الفلسطيني، والتي تعتبر ظروفاً استثنائية تفرضها عليه تحديات الواقع الأليم والمرير المفروضة على المؤسسات التعليمية، أضافة لذلك إن مؤسسات التعليم العالي كغيرها من المؤسسات تسعى إلى البقاء والنمو في السوق، وتعمل على تطوير الاستراتيجيات العامة وتنفيذها لتضمن لها تحقيق أهدافها، ولكن الكليات التقنية أصبحت تواجه تحديات جديدة متزايدة منها التحديات المالية، وضغوط متطلبات سوق العمل المتنوعة والمتغيرة، إضافة إلى أنه لم توجد دراسات سابقة فلسطينية تربط بين تميز التعليم التقني وجودة مخرجات التعليم؛ لذلك جاءت هذه الدراسة للوقوف على مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي:

"**ما أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني**؟"

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1\_ ما واقع تميز التعليم التقني الفلسطيني؟

2\_ ما واقع جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني؟

3\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( α ≥ 0.05 ) في أثر تطبيق معايير تميز التعليم التقني تعزي لمتغير الكلية؟

4\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( α ≥ 0.05 ) في أثر تطبيق معايير جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزي لمتغير الكلية؟

5\_ ما أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني؟

**أهداف الدراسة:**

 **هدفت الدراسة إلى:**

1\_ التعرف على واقع مخرجات التعليم التقني الفلسطيني.

2\_ واقع تطبيق معايير تميز التعليم التقني الفلسطيني.

3\_ الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة( α ≥ 0.05 ) في أثر تطبيق معايير تميز التعليم التقني تعزي لمتغير الكلية.

4\_ الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة( α ≥ 0.05 ) في أثر تطبيق معايير جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزي لمتغير الكلية.

5\_ معرفة أثر تطبيق معايير تميز التعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزي لمتغير الكلية.

**أهمية الدراسة:**

 **تكمن أهمية الدراسة في أنها:**

1\_ تعد إضافة علمية جديدة من نوعها من حيث الوقوف على أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني.

2\_ ندرة الدارسات التي تناولت موضوع معايير التميز للتعليم التقني في فلسطين.

3\_ قد تسهم الدراسة في زيادة اهتمام المسئولين بمؤسسات التعليم العالي التقنية ووزارة التربية والتعليم العالي بتطبيق جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني للارتقاء بمستوى جودة التعليم التقني بكليات المجتمع في فلسطين

4\_ قد تفيد هذه الدراسة الباحثين في مجال التعليم التقني وتفتح أمامهم مجالات جديدة لدراسات أخرى.

**فروض الدراسة:**

1\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) في أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزى للجامعات الفلسطينية (المؤسسة\_ الجنس).

**حدود الدراسة:**

**1\_ الحد الزماني:** طبقت الدراسة في الفصل الثاني من العام الجامعي 2017.

**2\_ الحد المكاني:** اقتصرت هذه الدراسة على كل من كلية العلوم والتكنولوجيا\_ كلية فلسطين التقنية.

**3\_ الحد الموضوعي:** اقتصرت هذه الدراسة على التعرف على أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني

**مصطلحات الدراسة:**

**1\_ تميز التعليم:** هو التعليم الذي يهدف إلى إعداد القوى العاملة الذين يشكلون حلقة الوصل بين الاختصاصيين من خريجي الجامعات وما شابهها وبين العمال المهنيين والماهرين، ويتم في العادة ضمن مظلة التعليم العالي في مؤسسات تعليمية بعد مرحلة التعليم الثانوي ودون مستوى التعليم العالي(أبو زينة، 2011: 2472).

**تعرف الباحثة تميز التعليم بأنه:** التفوق الإيجابي في الأداء والممارسات والخدمات المقدمة، الذي يعتبر مرحلة متقدمة من الإجادة في العمل والأداء الكفء والفعال المبني على المفاهيم التعليمية الرائدة، وتتضمن التركيز على الأداء والنتائج والتحسين المستمر والابتكار.

**2\_ التعليم التقني:** هو تعليم نظامي تتراوح مدته بين سنتين إلى ثلاث سنوات يلتحق به الطالب بعد انتهاء مرحلة الثانوية، بهدف إعداده مهنيًا، وسلوكيًا وإكسابه المهارات والقدرات والمعارف الفنية اللازمة لسوق العمل من خلال مؤسسات التعليم التقني المتنوعة والمتوافقة مع السياسة التعليمية العامة للدولة(مغربي، 2014: 128).

 **تعرف الباحثة التعليم التقني بأنه:** هو واحد من أنماط التعليم العالي وهو اكتساب منظم للمهارات والقواعد والمفاهيم وتكوين المواقف الإيجابية والقيم التي تؤدي إلى تحسين الأداء في بيئات عمل مختلفة.

**3\_ الجودة:** مجموعة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتحقيق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية(الظالمي، 2011: 149).

**تعرف الباحثة الجودة بأنها:** مجموع المواصفات المثلى التي ينبغي أن تكون عليها مؤسساتالتعليم العالي في جميع مكوناتها**.**

**4\_ مخرجات التعليم:** هي الناتج النهائي لعملية التعلم، والذي يظهر على المتعلم وترغب المؤسسة أن تحققها من خلال أنشطة تعليمية محددة ومعرفة(البداوي، 2010: 3).

**تعرف الباحثة مخرجات التعليم بأنها:** نتاج حركة إصلاح تربوي انتشرت على نطاق واسع في مجال التعليم العالي الفلسطيني.

**5\_ جودة مخرجات التعليم:** الاستراتيجية التي تهدف إلى توظيف المعلومات والمهارات والقدرات لتحقيق التحسين المستمر بما يسهم في الارتقاء بقيمة مؤسسات المجتمع، والجودة بذلك تبرز من خلال التفاعل المتكامل بين ما تحتويه مخرجات العملية التعليمية من تخصصات وخبرات ومعارف متراكمة وبين الآليات والعمليات التي تؤديها المنظمات والقطاعات المختلفة وفقاً لتوجهها وفلسفتها. (Haksen & others, 2000: 7)

 **وتعرف الباحثة جودة مخرجات التعليم بأنها:** إدخال خصائص التعلم المرغوبة على نواتج العملية التعليمية من خلال عملية معالجة مستندة على أعضاء هيئة التدريس الأكفاء الملمين بعلم أصول التدريس، ومناهج تعليمية متكاملة ومناسبة في ظل نظام حوكمة عادل ومنصف**.**

**الإطار النظري:**

**أولا: تميز التعليم التقني:**

تقاس حضارة الأمم في عصرنا الراهن بمدى إمكانياتها، وتعتبر الموارد البشرية المؤهلة والتي معظمها من نتاج مؤسسات التعليم العالي من أثمن تلك الإمكانيات، ويعاني التعليم العالي من مشكلات كبيرة، حيث تواجه مؤسسات التعليم العالي العربية عامة، والفلسطينية خاصة تحديات وتهديدات بالغة الخطورة، نشأت عن المتغيرات التي غيرت شكل العالم وأوجدت نظاماً عالمياً جديداً يعتمد العلم والتطور التكنولوجي المتسارع أساسا، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد بالبدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم العالي الفلسطينية القدرة علي تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها.

يعتبر التميز نظاماً متكاملاً يضم الفعاليات الإدارية الحديثة وتقنياتها، بهدف رفع مستويات الأداء والإنجاز إلى أعلى المستويات، لتتفوق بها المنظمة على المنظمات الأخرى، وترقى إلى المستوى العالمي، ويتحقق التميز من مجمل جهود العاملين في المنظمة، وعلى كافة المستويات، كما أنه لا يكفي تحقيق مستوى معين من التميز، بل الأهم هو الاحتفاظ بهذا المستوى وتنميته باستمرار، والتميز الحقيقي ينتج عن فهم واقتناع قيادة الإدارة، وتجاوب العاملين معها على العمل من أجل تحقيق أهداف مشتركة، وهو في النهاية تطبيق عملي لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة(العبداللات، 2009: 548).

ويمكن قياس التميز في الأداء من خلال بعض المعايير مثل الطرق المهنية المتبعة في أداء العمل، ورضا العميل، والتقنية المستخدمة ويكون التميز بقدر القدرة علي استخدامها بصورة مثلى، والإبداع والابتكار، والكوادر البشرية الموجودة. ويذكر أن الأداء المتميز يؤدي إلى مضاعفة العائد والأرباح، كما يذكر أن الجهد الذي يبذل في كسب عميل جديد يساوي 12 ضعف الجهد الذي يبذل في المحافظة علي نفس العميل، ومن فوائد الأداء المتميز هو الصمود أمام المنافسين واستيفاء شروط معايير الجودة العالمية والتي تفتح الأسواق علي مصراعيها للمؤسسات ذات الكفاءة العالية والأداء المتميز (Quist etal, 2007:448).

**تعريف التميز:**

هو أن تكون أفضل من الأفضل(الدخيل، 2015: 35).

أن تكون الأفضل بلا منازع في مجالك، وأن لا تفعل مثل ما يفعل الآخرون بل أن تفعل شيئاً مختلفاً وأفضل، وأن لا تكون منافسا بل رائداً في مجالك(الدويري، 2006: 30).

**تعريف معايير التميز التقني:**

هي مقياس يحدد الصفات والسمات والخصائص الواجب توافرها في الكليات العالية للحكم على نوعية الأداء الأكاديمي والمؤسسي فيها(الصمادي، 2017: 116).

**تعريف التعلم التقني:**

 ذلك النمط من التعليم العالي النظامي الذي يتضمن الإعداد التربوي وإكساب المهارات والمعرفة التقنية، والذي تقوم به مؤسسات تعليمية نظامية لا تقل عن سنتين بعد الدراسة الثانوية؛ لإعداد قوى عاملة(أطر فنية) في مختلف الاختصاصات الصناعية والإدارية وغيرها، وتقع عليها مسئولية التشغيل والصيانة والخدمات(حمدان، وأبو عاصي، 2008: 5).

**أهداف التعلم التقني:**

 تتمثل أهداف التعلم التقني في ما يلي(أبو زينة، 2008: 2478):

1. المساهمة في تحقيق الأهداف الاجتماعية والتطور الثقافي والاقتصادي، وفي الوقت ذاته تنمية الأفراد للمساهمة الفعالة في صياغة هذه الأهداف وتنفيذها بغض النظر عن الدين والجنس والعمر.
2. استيعاب المظاهر العلمية والتقنية المعاصرة، وإدراك البيئة الاجتماعية بطريقة تمكن من الممارسة العملية، آخذين في الاعتبار جوانب المضامين الاجتماعية والسياسية، والتغير العلمي والتكنولوجي.

**وظائف التعلم التقني:**

 من أهم وظائف التعلم التقني ما يلي(حماد والنخالة، 2008: 6):

1. إحداث التغييرات في اتجاهات الأفراد والجماعات بما يجعل الصناعة والعلم والتكنولوجيا والعمل المهني واليدوي وكل الأفكار والقيم والمفاهيم المرتبطة بذلك جزءا أساسيا من ثقافة المجتمع.
2. تزويد الفرد بالثقافة الدينية والثقافة العامة التي تساهم في تكون الخلق الرفيع والإيمان القوي، والمقدرة على التفاهم والتفكير مع البيئات المختلفة.
3. إعداد القوى العاملة المدربة اللازمة من زاويتي الكم والكيف لعملية التصنيع بمختلف أنواعه وتطوير المجتمع وتنميته.
4. تأصيل فكرة ومفهوم احترام العمل اليدوي والصناعي وتنمية وتطوير المجتمع صناعيا وتكنولوجيا.
5. تأمين قاعدة علمية عريضة للعمالة الفنية بحيث يصبح من السهل أن يتجاوب الفرد مع التطور السريع في التكنولوجيا والعلوم التقنية.
6. فتح المجال أمام كل راغب لتعلم مهنة أو مواصلة تدريبه لأقصى ما تسمح به إمكانياته العلمية والتكنولوجية.
7. تطوير مهارات الفنيين وتحديث معلوماتهم المهنية باستمرار.

**مشكلات التعلم التقني:**

 من أهم مشكلات التعلم التقني ما يأتي(أبو الشيخ، 2007: 49):

1. تدني مستوى المواءمة بين مخرجات التعليم التقني والمهني وسوق العمل.
2. تدني ما يقدمه القطاع الخاص من دعم لخدمات التعليم التقني والتدريب المهني.
3. يعاني التعليم التقني والمهني من نظرة المجتمع الدونية.
4. غياب واضح من قبل الإعلام عن أهمية التعليم التقني والمهني والتدريب.
5. تعدد تبعية مؤسسات التعليم والتدريب لجهات مختلفة، لكل منها سياستها ونظمها وأهدافها.
6. الإدارة المركزية غير المرنة لبعض المنظمات العامة والخاصة التي لا تسمح بتلبية الاحتياجات الوطنية، وتنفيذ برامج تدريب وتأهيل ورفع مستوى كوادرها الإدارية والفنية.
7. قصور المعلومات الحقيقية عن احتياجات سوق العمل؛ لضعف أسلوب الاستقصاء وضعف مشاركة القطاع الخاص.
8. الحاجة إلى تطور نوعية البرامج المهنية وإخضاعها لمعايير ومستويات مستمدة من متطلبات سوق العمل، مما يساهم في تطوير البيئة الاستثمارية الاقتصادية.

**تجارب بعض الدول في تقديمها لبرامج الكليات التقنية:**

 توجد مجموعة من التجارب التي تقدم برامج الكليات التقنية العالمية والعربية منها(الزطمة، 2011: 56\_ 57):

**1\_ التجربة الأمريكية**: أقدم كلية تقنية في الولايات المتحدة الأمريكية هي كلية جوليت، والتي تم إنشاؤها عام(1901م) أي أن الكليات التقنية الأمريكية قد تجاوزت المئتي عام بانتهاء عام 2010م، توجد الآن أكثر من(1132) كلية تقنية في أمريكا قد تتجاوز بفروعها أكثر من ألف

وستمائة كلية منتشرة في كل الولايات الأمريكية وفي كل المدن الكبيرة وأغلب المدن الصغيرة.

تقوم الكليات التقنية الأمريكية بتعليم حوالي نصف الشعب الأمريكي الذين تجاوز تعليمهم المرحلة الثانوية، وتكاد تكون كافة الكليات التقنية الأمريكية أعضاء في الاتحاد الأمريكي للكليات التقنية(AACC) والذي بدأ عمله في عام 1920م، ويقع مقره في المركز الوطني للتعليم العالي في واشنطن العاصمة.

**2\_ التجربة اليابانية:** تهدف الكليات التقنية في اليابان إلى تطوير مهارات الدارسين فيها والتييحتاج إليها سوق العمل ومتطلبات الحياة اليومية من المهن والأعمال والعلوم، ويتطلب الالتحاق بالكليات التقنية اليابانية الحصول على الثانوية العامة وهي المتطلب نفسه للالتحاق بالجامعات. بدأ العمل بأسلوب الكليات التقنية في اليابان في أوائل الخمسينيات، وتم اعتبارها جزءا من منظومة التعليم العالي في بداية الستينيات تقريبا من القرن العشرين الميلادي الماضي، وصل عدد الكليات التقنية اليابانية في عام(1995) إلى(655) كلية، وتصل نسبة الكليات الخاصة منها إلى حوالي(77%)، ويدرس في مؤسسات التعليم العالي اليابانية أكثر من ثلاثة ملايين طالب وطالبة، وتحتضن كليات المجتمع حوالي(20%) من هؤلاء الطلبة، وأكثر التخصصات التي تقدمها كليات المجتمع نذكر منها العلوم الإنسانية والاقتصاد المنزلي والعلوم التربوية والتخصصات الصحية المساعدة وبعض تخصصات الهندسة أو التقنية والآداب وتخصصات في العلوم الأساسية والعلوم الزراعية.

**3\_ التجربة الفرنسية:** تم إنشاء أول معهد جامعي للتقنية في فرنسا عام(1966م)، وكان ذلك استجابة لمتطلبات الصناعة لأيدي عاملة ماهرة وقادرة على التعامل مع التقنية، ولتأهيل مساعدي مهندسين وفنيين لا يمكن الحصول عليهم عادة من الجامعات الأكاديمية، وصل عدد هذه المعاهد الآن إلى ما يزيد عن(104) معهد منتشرة في المدن الفرنسية الكبيرة منها والصغيرة، ويتكون كل معهد من عدة أقسام موزعة على مجالات الدراسة، وهي تقوم بتدريس المقررات في تخصصاتها أو المقررات المساندة في تخصصات أخرى، لقد حظيت هذه المعاهد بإقبال جيد، ربما يفوق إقبال الطلبة على الجامعات الفرنسية بما في ذلك العريقة منها.

**4\_التجربة الأردنية:** تحول في عام 1980مكثير من المعاهد التقنية بعد تطويرها إلى كليات متوسطة وقد تجاوز عدد هذه الكليات الأربعين كلية. كانت بعض هذه الكليات معاهد لإعداد المعلمين والمعلمات ومن ثم تحولت إلى كليات، هدفت هذه الكليات في بداية نشأتها إلى تزويد القطاع العام بما يحتاجه من المهن المتوسطة والعمالة الماهرة ومن ثم هدف أغلبها إلى تلبية حاجة القطاع الخاص من مختلف التخصصات التي يتطلبها سوق العمل. تقدم هذه الكليات عشرات التخصصات الإدارية والمكتبية والتخصصات الطبية المساعدة والتخصصات التقنية أو الهندسية المساعدة والتخصصات الزراعية وبعض تخصصات العلوم الأساسية وتخصصات العلوم الإنسانية بالإضافة إلى العديد من المهن.

**ثانيا: جودة مخرجات التعليم العالي:**

**تعريف الجودة:** مجموعة الخصائص الواجب توافرها في واقع الإعداد)ويشمل المدخلات، العمليات، المخرجات)، والتي تلبي احتياجات كافة عناصر واقع الإعداد، وذلك بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة(الهسي،2012: 35).

**مبررات تطبيق الجودة في مخرجات التعليم العالي:**

 إن مبررات تطبيق الجودة في مخرجات التعليم العالي تتمثل فيما يلي(عامر، 2007: 368):

1\_ الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.

2\_ السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيراتها.

3\_ إدارة التغيير بصورة منهجية مخططة والتعامل مع نتائجه بعقل مفتوح.

4\_ تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين، وهبوط الكفاءتين الداخلية والخارجية، وتدني مستوى الإنتاجية الأكاديمية، واتساع نطاق البطالة في أوساط الخريجين.

5\_ الاستثمار الفعال لطاقات أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتوظيفها لتجويد التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

6\_ المراجعة المستمرة للأهداف والبرامج والخطط الدراسية والعمل على تحسينها وفق خطط استراتيجية.

7\_ الاستجابة السريعة لحاجة المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحه.

**شروط الجودة في التعليم العالي:**

 يحدد"وليم" شروط الجودة في التعليم العالي بأنها(المنيراوي، 2015: 81):

1\_ تحديد رسالة المؤسسة وغرضها.

2\_ تحديد الوظائف التي تضطلع بها المؤسسة وأهميتها النسبية لتحقيق رسالتها.

3\_ تحديد أهداف كل وظيفة من وظائف المؤسسة ووضع مؤشر أداء كمي وكيفي.

4\_ تحديد نظام إدارة الجودة بمعنى توضيح الأداة التي تستخدمها الإدارة في الوقوف على مدى

تحقق الأهداف.

5\_ أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بدرجة كافية ومناسبة.

6\_ أن يتفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل في مؤسسة جامعية واحدة.

7\_ ضرورة توفير خدمات إدارية والكترونية جيدة.

8\_ توجيه النقد البناء لسياسة الجامعة أو لأي سلطة في موقع المسئولية.

 في ضوء ما سبق ترى الباحثة أن تطبيق الشروط السابقة يسهم في زيادة فعالية الجودة في التعليم العالي، ويؤدي إلى التحسين المستمر لمخرجات العملية التعليمية، والارتقاء بمستوى التعليم العالي بشكل مستمر من خلال رفع كفاءة ومستوى أداء أعضاء هيئات التدريس والإداريين والعاملين بالجامعة.

**أهمية الجودة في التعليم العالي:**

إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، ومن أبرزها(الطراونة، 2010: 7):

1\_ التطوير المستمر لرسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها.

 2\_ الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية.

3\_ تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التعليم العالي.

4\_ تطوير مهارات العاملين في مجال التعليم العالي.

في ضوء ما سبق يتضح للباحثة أن أهمية الجودة في التعليم العالي تكمن في أنها تعمل على جودة الأداء، بالإضافة إلى جانبها الاجتماعي الذي يتضح من خلال العلاقات الإنسانية بين الأفراد، وزيادة رضاهم عن العمل، تعمل على زيادة الفعالية التنظيمية، وتعطى قدرة أكبر على العمل الجماعي، وتحقق التحسين في الاتصالات من خلال مشاركة الأفراد في الكلية في حل المشكلات، والعمل على تحسين العلاقات بين الإدارة المسئولة والعاملين بها .

**مبادئ الجودة في التعليم العالي:**

لكي تترجم مفاهيم الجودة على أرض الواقع في التعليم العالي يتطلب العديد من المبادئ الواجب الالتزام في تطبيقها إداريا وأكاديميا ومن أهمها(حمزة،2013: 154\_155):

1\_ وجود رؤيا ورسالة مناسبة وأهداف محددة وواضحة للجامعة يشارك في وضعها جميع العاملين فيها والتأكد من تحققها.

2\_ توفير بيئة تساعد على التغيير وتسهل عملية تطبيقه وذلك بتثقيف العاملين وتعزيز شعورهم بأهميته للجامعة.

3\_ توافر قيادة فعالة تدعم مبدأ العمل الجماعي، وتحقق الترابط والتعاون بين الأنظمة الفرعية للجامعة.

4\_ التزام الجامعة بمراجعة أنظمتها وقوانينها، وتصحيح العمليات للعمل على تطويرها إداريا ومهنيا وبشكل مستمر.

5\_ تطوير نظام للمعلومات لإنشاء قاعدة بيانات متكاملة تشمل معلومات دقيقة شاملة لواقع الجامعة، والخدمات التي تقدمها، ومن المستفيدين منها، ليتم استخدامها بشكل مستمر يضمن سلامة ما يتخذ من قرارات.

6\_ التدريب المستمر بوضع خطط تدريب لكافة المستويات لضمان اكتساب العاملين القدرة على الأداء المتميز في استخدام الأساليب والأدوات المناسبة.

7\_ التقييم لأداء أعضاء هيئة التدريس وتصنيفهم حسب أدائهم الأكاديمي والتقني.

8\_ انفتاح الجامعة على البيئة المحيطة لخلق اتجاهات إيجابية نحوها من قبل الطلاب، والأساتذة، وأولياء الأمور، والمجتمع.

 في ضوء ما سبق تستنتج الباحثة أنه يجب الوصول بالتعليم العالي إلى مستوى عال من التنافسية العالمية، ورسالته تتمثل في القيام بالخطوات اللازمة للارتقاء بمستوى أداء التعليم العالي وتعزيز قدراته التنافسية على مستوى الجامعات الفلسطينية، وضمان تطبيقها لأنظمة ومعايير الجودة التي تتفق مع مثيلاتها في الدول العربية، وقيمها تتمثل في تعميق مفهوم الانتماء للوطن، واحترام القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة في الهيئة الإدارية، والصدق والأمانة والتعامل بشفافية مع جميع متلقي الخدمات، ونشر مفاهيم ضمان الجودة، والالتزام بسرية العمل، والعمل بروح الفريق الواحد، والموضوعية في إصدار الأحكام المهنية، والتميز في تأدية المهام وإتقانها، والانفتاح وتقبل النقد البناء، وتنمية روح المبادأة والإبداع والابتكار ومواكبة التطورات، وتبني المساءلة بهدف التحسين المستمر.

**الدراسات السابقة:**

**أولا: الدراسات المتعلقة بالتميز التقني:**

**1\_ دراسة الصمادي(2017): مدى التزام الكليات الجامعية المتوسطة التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية بمعايير التميز للتعليم التقني.**

هدفت الدراسة إلى تقصى مدى الالتزام بمعايير التميز للتعليم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، وتكونت عينة الدراسة من(123) عضو هيئة تدريس، وتكونت أداة الدراسة من استبانة معايير التميز التقني، وأظهرت نتائج الدراسة أن استجابات أفراد عينة الدراسة جاءت غالبها في المستوى المتوسط.

**2\_ دراسة أبو زينة(2008): بناء معايير تميز للتعليم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن.**

هدفت الدراسة إلى بناء معايير تميز للتعلم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من(844) فرداً من القيادات الإدارية والطلبة في الكليات الجامعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن معايير التعلم التقني تتمتع بدرجة ملائمة عالية للتعليم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة.

**3\_ دراسة(Doston,2006): درجة تطبيق معايير الاعتماد المحلي للكليات التقنية بولاية جورجيا.**

هدفت الدراسة إلى التحقق من درجة تطبيق معايير الاعتماد المحلي التي حددتها هيئة الاعتماد للكليات التقنية بولاية جورجيا، حيث استخدمت الدراسة المنهج التاريخي لتحليل الوثائق، وأظهرت نتائج الدراسة أن أبرز المعوقات كانت في جانب الوثائق المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس، وجوانب الاعتماد المهني لها، كما أظهرت قصور فاعلية هذه الكليات في خدمة المجتمع، وفي تنظيماتها، وضعف خطط تحسين جودة البرامج وسياسات مجالس الكلية والتقييم وتقارير الأداء في هذه الكليات.

**4\_ دراسة(Rose & Henreque, 2001): تطوير أنموذج للتميز في مؤسسات التعليم العالي البرتغالية.**

هدفت الدراسة إلى تطوير أنموذج للتميّز لمؤسسات التعليم العالي في البرتغال، وتوصلت الدراسة إلى أن أي أنموذج لتقييم أداء مؤسسات التعليم العالي، لابد وأن يتضمن المحاور التالية: العلاقة مع البيئة، وتدريب المعلمين والباحثين، ودمج الطلبة في الحياة النشطة، وتطوير التكنولوجيا، وتطوير المناهج، والعالمية، والثقافة، وطرق التعليم الجديدة، والنظام الداخلي، والانتشار الجغرافي، والتطوير المناطقي، وإدارة البحث والتعليم الناجح، وعلاقة التعليم العالي بالتعليم الثانوي، والإدارة.

**ثانيا: الدراسات المتعلقة بجودة مخرجات التعليم:**

**1\_ دراسة إبراهيم(2014): دراسة تقويمية لجودة مخرجات كلية التربية بحوطة سدير في ضوء معايير الجودة بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية.**

هدفت الدراسة إلى تقويم جودة مخرجات كلية التربية بحوطة سدير في ضوء معايير الجودة بالمملكة العربية السعودية، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة مخرجات كلية التربية بحوطة سدير حازت على نسبة عالية.

**2\_ دراسة اللالا(2013): جودة البرامج التعليمية في الجامعات الأردنية مفصل أساسي لجودة مخرجات العملية التعليمية.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الكفاءة الداخلية للمناهج الدراسية للتعليم العالي في الجامعات الأردنية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الفجوة الرئيسية تتمثل بين التعليم العام والتعليم الجامعي الأردني في نوعية المناهج وحجمها، ومحدودية اعتماد تقنيات التعليم الإلكتروني والتي تسمح بمتابعة آخر مرجع علمي ومؤلف بحثي رصين، وهو يصل إلى مصادره بطرائق أفضل من تلك التي تتبعها نظم التعليم التقليدية.

**3\_ دراسة الظالمي(2011): قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل.**

هدفت الدراسة إلى قياس جودة مخرجات التعليم العالي وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة مخرجات التعليم العالي سلبية لأسباب تقع ضمن مسؤولية الجامعات والبعض الآخر يقع على عاتق مؤسسات سوق العمل.

**إجراءات الدراسة**

**1\_ منهج الدراسة:** اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

**عينة الدراسة:**

يمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية بكليتي العلوم والتكنولوجيا وكلية فلسطين التقنية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية، وبلغت العينة(35) عضو هيئة تدريس من الكليتين بواقع(15) عضو هيئة تدريس من كلية العلوم والتكنولوجيا، و(20) من كلية فلسطين التقنية.

**أداة الدراسة:**

بعد الاطلاع على مجموعة من الأبحاث ذات العلاقة بمعايير تميز التعليم التقني وأثره على جودة مخرجات التعليم، تم بناء أداة الدراسة من قبل الباحثة بعنوان "استبانة أثر تطبيق تعليم التميز التقني على جودة مخرجات التعليم العالي" واشتملت محورين على النحو التالي:

**المحور الأول: تميز التعليم التقني:** وقد اشتمل على(44) فقرة موزعة على ست محاور " البحث العلمي وتنمية المجتمع، الموارد البشرية والمادية، القيادة والتخطيط، تقويم الأداء، الطلبة، البرامج والمناهج "، وتم تحديد مستوى الموافقة بخمسة مستويات حسب طريقة ليكرت الخماسية، ولضمان صدق هذه الأداة تم عرضها على مجموعة من المتخصصين، وذلك بهدف التعرف على مدى صلاحية هذه الأداة في قياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة وعدد بنود المقياس، ومدى صحة فقرات المقياس لغوياً وعلمياً، ومدى مناسبة فقرات المقياس لما وضع لقياسه، وتم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس بإيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس، كما يتضح من الجدول(1):

**جدول (1)**

**يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** | **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** | **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** |
| **البحث العلمي وتنمية المجتمع** |
| **1** | **0.62** | **0.01** | **2** | **0.70** | **0.01** | **3** | **0.73** | **0.01** |
| **4** | **0.73** | **0.01** | **5** | **0.69** | **0.01** | **6** | **0.54** | **0.01** |
| **7** | **0.77** | **0.01** |  |  |  |  |  |  |
| **الموارد البشرية والمادية** |
| **1** | **0.76** | **0.01** | **2** | **0.55** | **0.01** | **3** | **0.62** | **0.01** |
| **4** | **0.65** | **0.01** | **5** | **0.63** | **0.01** | **6** | **0.70** | **0.01** |
| **7** | **0.70** | **0.01** | **8** | **0.78** | **0.01** | **9** | **0.80** | **0.01** |
| **10** | **0.70** | **0.01** |  |  |  |  |  |  |
| **القيادة والتخطيط** |
| **1** | **0.82** | **0.01** | **2** | **0.79** | **0.01** | **3** | **0.78** | **0.01** |
| **4** | **0.64** | **0.01** | **5** | **0.78** | **0.01** | **6** | **0.79** | **0.01** |
| **تقويم الأداء** |
| **1** | **0.78** | **0.01** | **2** | **0.83** | **0.01** | **3** | **0.65** | **0.01** |
| **4** | **0.78** | **0.01** | **5** | **0.83** | **0.01** | **6** | **0.72** | **0.01** |
| **7** | **0.66** | **0.01** |  |  |  |  |  |  |
| **الطلبة** |
| **1** | **0.82** | **0.01** | **2** | **0.81** | **0.01** | **3** | **0.85** | **0.01** |
| **4** | **0.68** | **0.01** | **5** | **0.52** | **0.01** | **6** | **0.84** | **0.01** |
| **7** | **0.70** | **0.01** |  |  |  |  |  |  |
| **البرامج والمناهج** |
| **1** | **0.83** | **0.01** | **2** | **0.85** | **0.01** | **3** | **0.87** | **0.01** |
| **4** | **0.88** | **0.01** | **5** | **0.85** | **0.01** | **6** | **0.85** | **0.01** |
| **7** | **0.58** | **0.01** |  |  |  |  |  |  |

 يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات المقياس مرتبطة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس بإيجاد معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات المقياس والدرجة الكلية للاستبانة كما يتضح من الجدول(2):

**جدول(2)**

**يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **المجالات** | **عدد الفقرات** | **معامل الارتباط** | **مستوى الدلالة** |
| **1** | **البحث العلمي وتنمية المجتمع** | **7** | **0.85** | **0.01** |
| **2** | **الموارد البشرية والمادية** | **10** | **0.91** | **0.01** |
| **3** | **القيادة والتخطيط** | **6** | **0.94** | **0.01** |
| **4** | **تقويم الاداء** | **7** | **0.93** | **0.01** |
| **5** | **الطلبة** | **7** | **0.93** | **0.01** |
| **6** | **البرامج والمناهج** | **7** | **0.96** | **0.01** |

 يتضح من الجدول السابق أن جميع مجالات المقياس مرتبطة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدلل على صدق الاتساق الداخلي، وللتأكد من ثبات الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ وبلغ**( 0.98)،** وكذلكمعامل التجزئة النصفية بلغ (0.95) وهذه القيم تدل على أن المقياس يتميز بثبات مرتفع.

**المحور الثاني: جودة مخرجات التعليم:** تم بناء المقياس في ضوء الهدف من خلال الاطلاع على الأدب التربوي، وقد اشتمل المقياس على(25) فقرة موزعة على خمس محاور " جودة المستوى النوعي للخريجين، البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع، المشاريع العلمية، المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع، سمعة الجامعة ورضا المستفيد، كما يتضح في جدول(3)

**جدول(3)**

**يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** | **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** | **رقم** | **معامل ارتباط** | **الدلالة** |
| **جودة المستوى النوعي للخريجين** |
| **1** | **0.64** | **0.01** | **2** | **0.73** | **0.01** | **3** | **0.53** | **0.01** |
| **4** | **0.62** | **0.01** | **5** | **0.85** | **0.01** |  |  |  |
| **البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع** |
| **1** | **0.78** | **0.01** | **2** | **0.73** | **0.01** | **3** | **0.73** | **0.01** |
| **4** | **0.87** | **0.01** | **5** | **0.71** | **0.01** |  |  |  |
| **المشاريع العلمية** |
| **1** | **0.70** | **0.01** | **2** | **0.70** | **0.01** | **3** | **0.63** | **0.01** |
| **4** | **0.71** | **0.01** | **5** | **0.64** | **0.01** |  |  |  |
| **المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع** |
| **1** | **0.72** | **0.01** | **2** | **0.74** | **0.01** | **3** | **0.79** | **0.01** |
| **4** | **0.73** | **0.01** | **5** | **0.76** | **0.01** |  |  |  |
| **سمعة الجامعة ورضا المستفيد** |
| **1** | **0.73** | **0.01** | **2** | **0.95** | **0.01** | **3** | **0.92** | **0.01** |
| **4** | **0.86** | **0.01** | **5** | **0.87** | **0.01** |  |  |  |

يتضح من الجدول السابق أن جميع فقرات المقياس مرتبطة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس بإيجاد معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات المقياس والدرجة الكلية للاستبانة كما يتضح من الجدول(4):

**جدول (4)**

**يوضح معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات المقياس والدرجة الكلية للمقياس**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **المجالات** | **عدد الفقرات** | **معامل الارتباط** | **مستوى الدلالة** |
| **1** | **جودة المستوى النوعي للخريجين** | **5** | **0.87** | **0.01** |
| **2** | **البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع** | **5** | **0.91** | **0.01** |
| **3** | **المشاريع العلمية** | **5** | **0.76** | **0.01** |
| **4** | **المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع** | **5** | **0.85** | **0.01** |
| **5** | **سمعة الجامعة ورضا المستفيد** | **5** | **0.99** | **0.01** |

 يتضح من الجدول السابق أن جميع مجالات المقياس مرتبطة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدلل على صدق الاتساق الداخلي. وللتأكد من ثبات الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ وبلغ **( 0.98) ،** وكذلكمعامل التجزئة النصفية بلغ (0.97) وهذه القيم تدل على أن المقياس يتميز بثبات مرتفع.

**المعالجات الإحصائية:**

 استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) في معالجة السؤال الأول والثاني من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب.

**نتائج الدراسة ومناقشتها:**

**ينص السؤال الأول على ما يلي**: "ما واقع تميز التعليم التقني الفلسطيني؟ " وللإجابة على هذا السؤال تم إيجاد قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات معايير تميز التعليم التقني، كما يوضحها الجدول(5).

**الجدول (5 )**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات معايير تميز التعليم التقني**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **البحث العلمي وتنمية المجتمع** | **3.52** | **.76** | **70.37** | **6** |
| **2** | **الموارد البشرية والمادية** | **3.73** | **.75** | **74.51** | **3** |
| **3** | **القيادة والتخطيط** | **3.71** | **.69** | **74.29** | **4** |
| **4** | **تقويم الأداء** | **3.76** | **.81** | **75.10** | **2** |
| **5** | **الطلبة** | **3.69** | **.89** | **73.88** | **5** |
| **6** | **البرامج والمناهج** | **3.88** | **.78** | **77.63** | **1** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.72** | **.72** | **74.31** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذه المجالات بلغت(3.72) وبلغ الوزن النسبي للمقياس(74.31%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (70.37-77.63 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

وبدراسة كل مجال على حدة تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب** لفقرات كل مجال، وهي:

أولاً**: البحث العلمي وتنمية المجتمع**: تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب** لفقرات، كما يوضحها الجدول (6)

**الجدول(6)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجال البحث العلمي وتنمية المجتمع**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م.** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تلتزم الكلية بالبحث العلمي كمهمة أساسية للتخطيط في الجوانب الإدارية والأكاديمية بجودة عالية.** | **3.54** | **.78** | **70.80** | **4** |
| **2** | **توفر بيئة داعمة للبحث العلمي والتطوير واحترام استقلالية الباحثين.** | **3.57** | **.88** | **71.40** | **3** |
| **3** | **تشجع العاملين فيها على القيام بالبحوث العلمية ذات العلاقة بحاجات قطاعات المجتمع الحالية والمستقبلية.** | **3.66** | **1.03** | **73.20** | **2** |
| **4** | **تعتمد البحث العلمي في التعامل مع المشكلات والتحديات التي تواجه الأنشطة التعليمية التعلمية.** | **3.40** | **.85** | **68.00** | **5** |
| **5** | **تعطي الأولوية للأساليب والأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود الاقتصادي.** | **3.31** | **.96** | **66.20** | **7** |
| **6** | **توجد هيئة لمتابعة شؤون خريجيها في سوق العمل وقطاعات المجتمع المختلفة.** | **3.40** | **1.17** | **68.00** | **6** |
| **7** | **تلتزم بخدمة المجتمع كوظيفة أساسية تحقيقًا لرسالتها في البقاء وتنمية المجتمع.** | **3.74** | **.98** | **74.80** | **1** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.52** | **.76** | **70.37** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.52) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (70.37%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (66.20-74.80 )، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على " تلتزم الجامعة بخدمة المجتمع كوظيفة أساسية تحقيقًا لرسالتها في البقاء وتنمية المجتمع" المرتبة الأولى وتفسر الباحثة ذلك بأن وظيفة الجامعة تكمن في خدمة المجتمع عن طريق دورها التثقيفي والإرشادي والمشاركة في تقديم الخدمات الاجتماعية والتوعية العامة، وتدعيم الاتجاهات الاجتماعية والقيم الإنسانية المرغوبة، وتفتح أبواب التفاعل مع مشكلات المجتمع وقضاياه الاجتماعية والثقافية، وتقوم برفد المعرفة العلمية والثقافية من خلال أساتذتها وطلبتها في تناول المشكلات والقضايا المجتمعية والثقافية ومعالجتها، وجامعاتنا الفلسطينية اليوم هي جامعات المجتمع تسهم في تنشيط حركته والارتقاء بمستواه الفكري والثقافي من خلال مكاتب الجامعة الاستشارية العلمية والخدمية والتعليم المستمر، بينما احتلت الفقرة التي تنص على " تعطي الأولوية للأساليب والأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود الاقتصادي " المرتبة الأخيرة نظراً لقلة فرص تمويل الجامعات للقيام بالأبحاث الميدانية وأدوات تطوير أساليب الجامعات.

ثانياً: **الموارد البشرية والمادية:** تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب** للفقرات كما يوضحها الجدول (7)

**الجدول(7)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجال الموارد البشرية والمادية**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تستخدم نظاما ماليا دقيقًا ومحوسبًا يساعد على متابعة الأمور المالية وضبطها.** | **4.20** | **.87** | **84.00** | **1** |
| **2** | **توفر مرافق الأنشطة اللاصفية، مثل: مكتبة محوسبة، وملاعب رياضية، ومسارح.** | **3.40** | **.91** | **68.00** | **10** |
| **3** | **توفر مرافق تعليمية مثل: قاعات تدريس، ومختبرات، ومشاغل مزودة بالتجهيزات اللازمة.** | **4.09** | **.92** | **81.80** | **2** |
| **4** | **تستخدم نظام توثيق ملائما لجوانب العمل فيها يسهل الرجوع إليه في أي وقت.** | **3.63** | **.84** | **72.60** | **5** |
| **5** | **توفر اللوازم والاحتياطات الضرورية لضمان بيئة عمل مأمونة وفق تعليمات الصحة والسلامة المهنية ذات الصلة.** | **3.80** | **.80** | **76.00** | **3** |
| **6** | **توجد لجنة خاصة تعني بمتابعة شؤون العاملين والاهتمام بقضاياهم.** | **3.63** | **1.17** | **72.60** | **6** |
| **7** | **تستخدم نظام اتصال مفتوحًا بين أقسامها يتسم بالفاعلية في تزويد المعلومات لمتخذ القرار.** | **3.63** | **1.03** | **72.60** | **7** |
| **8** | **تعتمد وصفًا وظيفيًا رسميًا يحدد مهام العاملين لديها ومسؤولياتهم بوضوح.** | **3.80** | **1.08** | **76.00** | **4** |
| **9** | **توفر في حدود صلاحياتها ظاما للمكافآت والحوافز تقديرًا لجهود العاملين المتميزين فيها.** | **3.63** | **1.09** | **72.60** | **8** |
| **10** | **توفر نظام تأمين صحي شاملا ومتكاملا يتناسب مع ظروف العمل وخطورته.** | **3.46** | **1.20** | **69.20** | **9** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.73** | **.75** | **74.51** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.73) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (74.51%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين ( 68.0-84.0 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على " تستخدم نظاما ماليا دقيقًا ومحوسبًا يساعد على متابعة الأمور المالية وضبطها " المرتبة الأولى لأن النظام المالي المحوسب يسهم في توفير الوقت والجهد ويزيد من الجودة في أداء العمل، بينما احتلت الفقرة التي تنص على " توفر مرافق الأنشطة اللاصفية، مثل: مكتبة محوسبة، وملاعب رياضية، ومسارح " المرتبة الأخيرة لأن تلك المرافق تحتاج إلى إمكانات مادية هائلة ومع ظروف الحصار تقل تلك الفرص التمويلية التي تسهم في توفير تلك المرافق.

**ثالثاً: القيادة والتخطيط: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات، كما يوضحها الجدول (8)**

**الجدول(8)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجال القيادة والتخطيط**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تكيف طرائق العمل وفق متطلبات البيئة التعليمية وخاصة فيما يتعلق بمطالب المستفيدين من خدماتها.** | **3.74** | **.85** | **74.80** | **4** |
| **2** | **تحرص على استخدام مؤشرات أداء موضوعية تساهم في تحقيق رسالتها وأهدافها.** | **3.83** | **.79** | **76.60** | **1** |
| **3** | **ترتب الأولويات بواقعية بما يحقق جودة الأداء في ضوء رسالة الكلية وأهدافها.** | **3.69** | **.87** | **73.80** | **5** |
| **4** | **تعتمد نظام اللامركزية بهدف تحقيق المستوى المطلوب من الإنتاجية والمرونة في العمل.** | **3.43** | **.95** | **68.60** | **6** |
| **5** | **ترسخ مبدأ العمل الجماعي بنشر ثقافة الحوار وتبادل الآراء واحترام الرأي الآخر.** | **3.77** | **.84** | **75.40** | **3** |
| **6** | **تنتهج عملية التحسين المستمر في الأداء بشكل يفي بمتطلبات الحاضر والمستقبل.** | **3.83** | **.82** | **76.60** | **2** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.71** | **.69** | **74.29** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت(3.71) وبلغ الوزن النسبي للمقياس(74.29%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (68.60-76.60 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على " تحرص على استخدام مؤشرات أداء موضوعية تساهم في تحقيق رسالتها وأهدافها " المرتبة الأولى، لأن الموضوعية تسهم في ارتفاع مستوى جودة العمل من خلال التقييم المستمر الذي يوازيه تحسين مستمر يسهم في تميز وارتقاء الجامعة.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على " تعتمد نظام اللامركزية بهدف تحقيق المستوى المطلوب من الإنتاجية والمرونة في العمل " المرتبة الأخيرة لأن الإدارة اللامركزية تؤدي لإضعاف تنفيذ سياسات الجامعة من خلال تجاوز إدارة الجامعة لميلها للاستقلالية.

**رابعاً: تقويم الأداء: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات، كما يوضحها الجدول(9)**

**الجدول(9)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجال تقويم الأداء**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تشترك جميع الوحدات والأقسام ذات العلاقة في تقييم الأداء باعتبار أن مشاركتها من واجبات العمل.** | **3.86** | **.97** | **77.20** | **3** |
| **2** | **تحتفظ بوثائق موضوعية عن الفعاليات والخطط التي حققت تميزًا في الأداء والإنجازات.** | **3.89** | **.96** | **77.80** | **2** |
| **3** | **تستخدم مؤشرات الأداء لإجراء مقارنات مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة** | **3.43** | **.95** | **68.60** | **7** |
| **4** | **تلتزم بتقييم الأداء في المستويات كافة باستعمال أدوات موضوعية موثوقة.** | **3.80** | **.93** | **76.00** | **4** |
| **5** | **تطبق أساليب فعالة للتقويم المستمر بهدف التعرف على الإنجازات التي تم تحقيقها في مجال الجودة.** | **3.71** | **1.02** | **74.20** | **5** |
| **6** | **توظف التغذية الراجعة في تقييم أداء خريجيها من خلال معرفة جوانب القوة والضعف لديهم.** | **3.57** | **1.04** | **71.40** | **6** |
| **7** | **تنظم الفعاليات التي تمكنها من إبراز إنجازاتها مثل: حفلات التخرج، والندوات العلمية، والمؤتمرات وورشات العمل.** | **4.03** | **1.18** | **80.60** | **1** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.76** | **.81** | **75.10** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت(3.76) وبلغ الوزن النسبي للمقياس(75.10%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين(68.60-80.60 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على "تنظم الفعاليات التي تمكنها من إبراز إنجازاتها مثل: حفلات التخرج، والندوات العلمية، والمؤتمرات وورشات العمل" المرتبة الأولى لأن تلك الفعاليات تبرز المهارات التي يتميز بها أعضاء هيئة التدريس والطلبة، بينما احتلت الفقرة التي تنص على "تستخدم مؤشرات الأداء لإجراء مقارنات مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة " المرتبة الأخيرة لأن مؤشرات الأداء تحتاج إلى إحصاءات بشكل مستمر وهذا يكلف الجامعة أموالاً تستطيع استغلالها في تغطية احتياجاتها.

**خامساً: الطلبة:** تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب** لفقرات، كما يوضحها الجدول (10)

**الجدول(10)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجال الطلبة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تأخذ بآراء الطلبة في توفير الخدمات المساعدة المقدمة لهم مثلا: مقصف، ومواقف سيارات، وأنشطة رياضية.** | **3.74** | **1.12** | **74.80** | **2** |
| **2** | **توطد علاقة الطلبة مع المؤسسات المعنية بتوظيف خريجيها بوساطة فعاليات علمية ومهنية قبل خروجهم إلى سوق العمل.** | **3.74** | **1.09** | **74.80** | **3** |
| **3** | **تزود الطلبة بالكفايات التي تمكنهم من الحصول على فرصة عمل مناسبة في مجالات تخصصهم.** | **3.63** | **1.00** | **72.60** | **6** |
| **4** | **توفر في حدود إمكاناتها خدمات ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة والعاملين فيها.** | **3.63** | **1.03** | **72.60** | **7** |
| **5** | **توضح أهداف التدريب الميداني للطلبة وآليات تنفيذه في المؤسسات المعنية بما يحقق الغاية المرجوة منه.** | **3.80** | **.99** | **76.00** | **1** |
| **6** | **تتابع اقتراحات مؤسسات المجتمع المتعلقة بتحسين جودة خدماتها ومخرجاتها.** | **3.66** | **1.03** | **73.20** | **4** |
| **7** | **توفر قروض دراسية للمساهمة في مساعدة الطلبة الغير قادرين على تسديد مصروفاتهم الدراسية.** | **3.66** | **1.11** | **73.20** | **5** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.69** | **.89** | **73.88** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.69) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (73.88%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (72.6-76.0 % )، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على " توضح أهداف التدريب الميداني للطلبة وآليات تنفيذه في المؤسسات المعنية بما يحقق الغاية المرجوة منه " المرتبة الأولى لأن الجانب التطبيقي يسهم في تميز الطلبة في أدائهم العملي في مرحلة الإعداد الجامعي وأثناء الخدمة.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على " توفر في حدود إمكاناتها خدمات ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة من الطلبة والعاملين فيها " المرتبة الأخيرة، لأن ذوي الاحتياجات الخاصة بحاجة إلى إمكانات مكلفة جداً وتجهيزات خاصة تلائم ظروفهم.

**سادساً: البرامج والمناهج: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب للفقرات، كما يوضحها الجدول(11)**

**الجدول(11)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب** لمجال البرامج والمناهج

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **تحرص على تكامل الجوانب النظرية والتطبيقية بما ينسجم مع الأهداف المعلنة للمناهج.** | **3.91** | **.92** | **78.20** | **2** |
| **2** | **تلتزم بتقييم المناهج وإثرائها بمشاركة أقسامها الأكاديمية مع الاستفادة من التغذية الراجعة من سوق العمل.** | **3.74** | **.82** | **74.80** | **6** |
| **3** | **توثق جوانب العملية التعليمية التعلمية بما يساهم في تنفيذ المنهاج والمساقات الدراسية.** | **3.91** | **.92** | **78.20** | **3** |
| **4** | **تعتمد على التنوع والتحديث المستمر في المصادر والطرائق التعليمية التعلمية.** | **3.83** | **.92** | **76.60** | **5** |
| **5** | **تتبنى توجها عامًا لاستخدام الأنشطة التعليمية والإدارية كافة.** | **3.91** | **.89** | **78.20** | **4** |
| **6** | **توفر نصوصا موثوقة عن رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها معلومة لجميع العاملين فيها** | **4.14** | **.94** | **82.80** | **1** |
| **7** | **تصمم وتنتج كتب جامعية خاصة بها.** | **3.71** | **1.02** | **74.20** | **7** |
| **الدرجة الكلية للمجال** | **3.88** | **.78** | **77.63** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.88) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (77.63%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين ( 74.20- 82.80 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على " توفر نصوصا موثوقة عن رؤية الكلية ورسالتها وأهدافها معلومة لجميع العاملين فيها " المرتبة الأولى لأن ذلك يسهم في تحديد أهداف المناهج التي تضعها الكلية بما يتناسب مع سوق العمل.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على " تصمم وتنتج كتب جامعية خاصة بها " المرتبة الأخيرة لأن إنتاج الكتب يحتاج لإمكانات مادية قد لا تستطيع الكلية تغطيته.

**ينص السؤال الثاني على ما يلي**: "ما واقع جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني؟ " وللإجابة على هذا السؤال تم إيجاد قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما يوضحها الجدول (12).

**الجدول (12)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لمجالات معايير تميز التعليم التقني**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الوزن النسبي** | **الترتيب** |
| **1** | **جودة المستوى النوعي للخريجين** | **3.72** | **.64** | **74.40** | **4** |
| **2** | **البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع** | **3.76** | **.74** | **75.20** | **1** |
| **3** | **المشاريع العلمية** | **3.59** | **.76** | **71.89** | **5** |
| **4** | **المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع** | **3.75** | **.82** | **74.97** | **3** |
| **5** | **سمعة الجامعة ورضا المستفيد** | **3.76** | **.75** | **75.20** | **2** |
| **الدرجة الكلية للمجالات** | **3.76** | **.75** | **75.20** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.76 ) وبلغ الوزن النسبي للمقياس ( 75.20%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (71.89-75.20 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

وبدراسة كل مجال على حدة تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات كل مجال، وهي:**

**أولاً: جودة المستوى النوعي للخريجين: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات، كما يوضحها الجدول(13)**

**الجدول (13 )**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **النسب المئوية** |  |
|  | **يتمتع خريجو الجامعة بكفاءة عالية تؤهلهم لإتقان عملهم في بداية التوظيف.** | **3.86** | **.81** | **77.20** | 1 |
|  | **تمتلك الجامعة معرفة واسعة لحاجة مؤسسات المجتمع من حيث نوعية وكفاءة الخريجين.** | **3.83** | **.75** | **76.60** | 2 |
|  | **إقبال مؤسسات المجتمع على تشغيل خريجي جامعتنا نابع من كفاءتهم العالية** | **3.80** | **.83** | **76.00** | 3 |
|  | **تراعي الجامعة سياسة خاصة بها في استحداث التخصصات العلمية تتلاءم مع حاجة المجتمع.** | **3.77** | **.84** | **75.40** | 4 |
|  | **تتابع الجامعة مستوى أداء خريجيها في المؤسسات التي يعملون بها لتحديد جوانب الضعف في مهاراتهم والعمل على معالجتها.** | **3.34** | **.94** | **66.80** | 5 |
|  | **الدرجة الكلية للمجال** | **3.72** | **.64** | **74.40** | \*\*\* |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.72) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (74.40%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (66.80-77.20 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على "يتمتع خريجو الجامعة بكفاءة عالية تؤهلهم لإتقان عملهم في بداية التوظيف " المرتبة الأولى لأن الكادر الأكاديمي مؤهل ويمتلك خبرات ومهارات تدريسية تسهم في رفع المستوى العلمي للطلبة.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على " تتابع الجامعة مستوى أداء خريجيها في المؤسسات التي يعملون بها لتحديد جوانب الضعف في مهاراتهم والعمل على معالجتها " المرتبة الأخيرة، لأن عملية المتابعة تحتاج إلى إشراف من جهات أخرى يحددها تخصص الخريج.

**ثانياً: البرامج التدريبية لمؤسسات المجتمع: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات، كما يوضحها الجدول (14)**

**الجدول (14)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **النسب المئوية** |  |
|  | **تحرص الجامعة على إقامة ورش العمل التدريبية بالاشتراك مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة.** | **3.97** | **.86** | **79.40** | **1** |
|  | **تصميم الجامعة وتنفذ برامج تدريبية بشكل مستمر وفقاً لآخر مستجدات التنمية المعرفية.** | **3.97** | **.86** | **79.40** | **2** |
|  | **تحدد الجامعة الاحتياجات التدريبية للعاملين في مؤسسات المجتمع بناء على دراسات دقيقة ومستندة الي الحاجة الفعلية.** | **3.69** | **.90** | **73.80** | **3** |
|  | **تلبي الجامعة دوماً حاجات ورغبات مؤسسات المجتمع في تدريب كوادره كلا حسب تخصصه.** | **3.60** | **.91** | **72.00** | **4** |
|  | **تمتلك الجامعة وحدة علمية تهتم بخدمة المجتمع وتعمل بشكل معلوم لدى كافة مؤسساته.** | **3.57** | **.88** | **71.40** | **5** |
|  | **الدرجة الكلية للمجال** | **3.76** | **.74** | **75.20** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت ( 3.76) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (71.40%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (71.40-79.40 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على "تحرص الجامعة على إقامة ورش العمل التدريبية بالاشتراك مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة" المرتبة الأولى لأن من أدوار الجامعة تعزيز العلاقة مع مؤسسات المجتمع المحلي كون ذلك يزيد من مسئوليتها المجتمعية تجاه إقامة واجباتها نحو طلابها.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على "تمتلك الجامعة وحدة علمية تهتم بخدمة المجتمع وتعمل بشكل معلوم لدى كافة مؤسساته" المرتبة الأخيرة لأن تلك الوحدات العلمية جزء أصيل من مكونات أي جامعة يتمثل بالمكتبة والمختبرات التكنولوجية.

**ثالثاً: المشاريع العلمية: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب كما يوضحها الجدول (15)**

**الجدول (15)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **النسب المئوية** |  |
|  | **تتواءم المشاريع العلمية التي تتبناها الجامعة مع الحاجة الفعلية لمتطلبات المجتمع.** | **3.66** | **.87** | **73.20** | **1** |
|  | **تتوافق المشاريع العلمية في الجامعة مع التقدم العلمي والمعرفي على الصعيد المحلي والإقليمي.** | **3.63** | **.97** | **72.60** | **2** |
|  | **تسهم الجامعة في بلورة وتطبيق المشاريع العلمية على أرض الواقع.** | **3.63** | **.88** | **72.60** | **3** |
|  | **تدعم الجامعة البرامج والمشاريع العلمية المقدمة من قبل الغير والتي تلبي الحاجة الفعلية للمجتمع.** | **3.54** | **.89** | **70.80** | **4** |
|  | **تعلن الجامعة عن مشاريعها العلمية مسبقاً الي الجهات ذات العلاقة في المجتمع وبما يتيح الاستفادة منها.** | **3.51** | **.70** | **70.20** | **5** |
|  | **الدرجة الكلية للمجال** | **3.59** | **.76** | **71.89** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت ( 3.59) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (71.89%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (70.20-73.20 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على "تتواءم المشاريع العلمية التي تتبناها الجامعة مع الحاجة الفعلية لمتطلبات المجتمع" المرتبة الأولى فالجامعة ذات صلة كبيرة بالمجتمع تحقق ما تستطيع تحقيقه تجاه مسئوليتها المجتمع.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على "تعلن الجامعة عن مشاريعها العلمية مسبقاً إلي الجهات ذات العلاقة في المجتمع وبما يتيح الاستفادة منها" المرتبة الأخيرة لأن الإعلان المسبق يساعد في انتقاء اختيارات الجامعة لما يناسب اعلاناتها عن مشاريعها ورؤيتها ورسالتها.

**رابعاً: المؤتمرات والندوات والبرامج الموجهة إلى المجتمع:** تم حساب **قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**، كما يوضحها الجدول(16)

**الجدول (16)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **النسب المئوية** |  |
|  | **تدعو الجامعة ممثلي مؤسسات المجتمع إلي الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية.** | **3.94** | **1.00** | **78.80** | **1** |
|  | **تتابع الجامعة المتغيرات المختلفة في بيئة المجتمع وتصمم البرامج المناسبة لها.** | **3.77** | **.81** | **75.40** | **2** |
|  | **تخصص الجامعة بعضا من ندواتها ومؤتمراتها لزيادة وعي وثقافة المجتمع.** | **3.77** | **.91** | **75.40** | **3** |
|  | **لدى الجامعة خطة واضحة ومعلومة للندوات والمؤتمرات ذات العلاقة المباشرة بحاجة المجتمع.** | **3.71** | **1.02** | **74.20** | **4** |
|  | **تشرف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها.** | **3.54** | **.89** | **70.80** | **5** |
|  | **الدرجة الكلية للمجال** | **3.75** | **.82** | **74.97** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت (3.75) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (74.97%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين ( 70.80-78.80 % )، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على “تدعو الجامعة ممثلي مؤسسات المجتمع إلى الحضور والمشاركة في ندواتها ومؤتمراتها وبرامجها العلمية " المرتبة الأولى مما يعزز علاقتها مع المؤسسات المجتمعية.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على "تشرف الجامعة على تطبيق توصيات الندوات والمؤتمرات الموجهة للمجتمع بالقدر الذي يتعلق بها " المرتبة الأخيرة لأن ذلك يعالج نقاط الضعف ويعزز نقاط القوة.

**خامساً: سمعة الجامعة ورضا المستفيد: تم حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب، كما يوضحها الجدول (17)**

**الجدول (17)**

**قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العبارات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **النسب المئوية** |  |
|  | **تراعي الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع.** | **3.89** | **.90** | **77.80** | **1** |
|  | **تقدم الجامعة خدماتها إلى كافة مؤسسات المجتمع بعدالة ودون تمييز.** | **3.86** | **.85** | **77.20** | **2** |
|  | **يتعامل موظفو وهيئة تدريس الجامعة بأسلوب أخلاقي محترف مع جميع المتعاملين معهم.** | **3.86** | **.81** | **77.20** | **3** |
|  | **تستجيب الجامعة إلى المقترحات والشكاوى المقدمة من قبل كافة مؤسسات المجتمع.** | **3.77** | **.94** | **75.40** | **4** |
|  | **يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر.** | **3.43** | **.85** | **68.60** | **5** |
|  | **الدرجة الكلية للمجال** | **3.76** | **.75** | **75.20** | **\*\*\*** |

ويتضح من الجدول السابق أن متوسط درجة الاستجابة لدى عينة الدراسة على هذا المجال بلغت ( 3.76) وبلغ الوزن النسبي للمقياس (75.20%)، ولقد اتضح أن جميع المجالات تنحصر بين (68.6-77.80 %)، وهي مرتبة تنازلياً كما في الجدول.

واحتلت الفقرة التي تنص على “تراعي الجامعة دوما الأبعاد الأخلاقية المتعلقة بخدمة المجتمع " المرتبة الأولى لأن من أهداف الجامعة تنمية القيم الأخلاقية وتعزيز روابط التواصل والتعاون مع المجتمع.

بينما احتلت الفقرة التي تنص على "يتم قياس وتقييم رضا مؤسسات المجتمع عن أداء الجامعة بشكل دوري ومستمر" المرتبة الأخيرة لأن القياس والتقويم يسهم في معالجة نقاط الضعف.

**ينص السؤال الثالث على ما يلي**:

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( α ≥ 0.05 ) في أثر تطبيق معايير تميز التعليم التقني تعزي لمتغير الكلية؟ "

وللإجابة على السؤال تم استخدام اختبار(مان وتني) لعينتين مستقلتين عدد كل عينة فيهما أقل من 30 عضو هيئة تدريس وهذا لا يمثل توزيع طبيعي للعدد على العينة لذلك استخدم (مان وتني) للكشف عن دلالة الفرق بين متوسطي الاستجابات، وقد قامت الباحثة بتحليل هذا السؤال إلى فرضين هما والجدول(18) يوضح ذلك

**جدول(18)
نتائج استخدام اختبار "مان ويتني" لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق في تطبيق معايير التميز للتعليم التقني**

| **المتغير** | **العينة الكلية** | **العدد** | **متوسط****الرتب** | **مجموع الرتب** | **قيمة****(U )** | **قيمة****(Z )** | **الدلالة الإحصائية** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م1** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **18.87** | **283.00** | **137** | **-0.435** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **17.35** | **347.00** |
| **م2** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.77** | **311.50** | **108.5** | **-1.386** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **15.93** | **318.50** |
| **م3** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.83** | **312.50** | **107.5** | **-1.0428** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **15.88** | **317.50** |
| **م4** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.60** | **309.00** | **111** | **-1.304** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **16.05** | **321.00** |
| **م5** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.97** | **314.50** | **105.5** | **-1.49** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **15.78** | **315.50** |
| **م6** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.83** | **312.50** | **107.5** | **-1.42** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **15.88** | **317.50** |
| **الدرجة** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **20.97** | **314.50** | **105.5** | **-1.484** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **20** | **15.78** | **315.50** |

 ويلاحظ من الجدول (18) أن قيمة z المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس معايير تميز التعلم التقني غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في تطبيق معايير التميز للتعليم التقني تعزى لمتغير الكلية، وتتفق نتائج الفرض التالي مع دراسة أبو زينة(2008)، ويختلف مع دراسة كل من الصمادي(2017)، و(Doston,2006)، (Rose & Henreque, 2001).

**ينص السؤال الرابع على ما يلي**:

" هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة α ≥ 0.05 )) في أثر تطبيق معايير جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطينيتعزي لمتغير الكلية؟ "

للإجابة تم استخدام اختبار(مان وتني) لعينتين مستقلتين للكشف عن دلالة الفرق بين متوسطي الاستجابات، والجدول(19) يوضح ذلك.

**جدول(19)
نتائج استخدام اختبار "مان ويتني" لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق في جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني**

| **المتغير** | **العينة الكلية** | **العدد** | **متوسط****الرتب** | **مجموع الرتب** | **قيمة****(U )** | **قيمة****(Z )** | **الدلالة الإحصائية** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **م1** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **15** | **18.87** | **283.00** | **129.5** | **-0.689** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين** | **15** | **19.37** | **290.50** |
| **م2** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **20** | **16.98** | **339.50** | **140.5** | **-0.319** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **15** | **18.63** | **279.50** |
| **م3** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **20** | **17.53** | **350.50** | **111.0** | **-0.1.308** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **15** | **15.40** | **231.00** |
| **م4** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **20** | **19.95** | **399.00** | **128.5** | **-0.720** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **15** | **19.43** | **291.50** |
| **م5** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **20** | **16.93** | **338.50** | **134.0** | **-0.539** | **غير دالة** |
| **كلية فلسطين التقنية** | **15** | **19.07** | **286.00** |
| **الدرجة** | **كلية العلوم والتكنولوجيا** | **20** | **17.20** | **344.00** | **134.0** | **-0.539** | **غير دالة** |
| كلية فلسطين التقنية | 15 | 19.07 | 286.00 |

ويلاحظ من الجدول (19) أن قيمة z المحسوبة للدرجة الكلية لمقياس جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني غير دالة عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزى لمتغير الكلية، وتتفق نتائج الفرض التالي مع دراسة إبراهيم(2014)، وتختلف مع دراسة كل من اللالا(2013)، الظالمي(2011).

**ينص السؤال الخامس على ما يلي**:

" ما أثر تطبيق معايير التميز للتعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني ؟ "

 للإجابة على هذا السؤال تم حساب تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Linear Regression) لاختبار أثر المتغير المستقل " تطبيق معايير التميز للتعلم" على المتغير التابع( جودة مخرجات التعليم العالي)، وهي كما يوضحها جدول( 20 ) .

**جدول رقم (20 )**

نتائج تحليل الانحدار البسيط (Multiple Linear Regression) لاختبار أثر المتغير **المستقل " تطبيق معايير التميز للتعلم" على المتغير التابع ( جودة مخرجات التعليم العالي)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مستوى دلالة T** | **قيمة T المحسوبة** | **Beta** | **معامل التحديد R2** | **B** | **المتغير التابع** | **المتغير المستقل** |
| **0.01** | **13.33** | **0.918** | **0.843** | **0.965** | **جودة مخرجات التعليم العالي** | **تطبيق معايير التميز للتعلم** |

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (20) إلى أنّ هناك أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع، بدلالة معاملات(Beta) وبدلالة قيم(T) المحسوبة**، وهذا يعنى أن هناك أثر للمتغير المستقل** " تطبيق معايير التميز للتعلم" على المتغير التابع(جودة مخرجات التعليم العالي)**.**

**نتائج الدراسة:**

 توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

1\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في تطبيق معايير التميز للتعليم التقني تعزى لمتغير الكلية.

2\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالةα ≥ 0.05 ) ) في جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني تعزى لمتغير الكلية

3\_ يوجد أثر لتطبيق معايير تميز التعليم التقني على جودة مخرجات التعليم العالي الفلسطيني.

**التوصيات:**

**بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:**

1\_ إجراء المزيد من البحوث العلمية والدراسات المتخصصة بجودة التعليم التقني للوقوف على الواقع وتحسينه؛ وإثراء المكتبة العربية بالأدب التربوي المتعلق بجودة مؤسسات التعليم التقني وبرامجها.

2\_ توفير برامج تدريبية لأعضاء هيئة التدريس على دمج مخرجات التكنولوجيا الحديثة في مقرراتهم التدريسية.

3\_ اعتماد معايير محددة كأساس لقياس جودة مخرجات التعليم العالي تستخدم من قبل كافة الكليات التقنية الفلسطينية، وتكون هنالك جهة رقابية على مدى تطبيق المعايير.

4\_ ضمان توافر الإمكانيات والتجهيزات اللازمة لتعليم عالي متميز ولدعم جهد بحث وتطوير راق في مؤسسات التعليم العالي وفي مقدمة هذه تأتي المكتبات الحديثة والمختبرات جيدة التجهيز وتقنيات المعلومات والاتصال المختلفة.

5\_ تحسين الوضعية المادية لهيئات البحث والتدريس وتطوير قدراتهم المعرفية ولن يكون ذلك إلا بتطوير المناهج التعليمية وأساليب التدريس والتقويم المساعدة على التفكير النقدي والإبداع.

**المقترحات:**

**تقترح الدراسة ما يلي:**

1\_ إجراء دراسة تهدف إلى تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية، واقتراح البرامج التدريبية اللازمة لذلك، وأبرز موضوعاتها، والساعات التدريبية المقترحة لكل برنامج منها.

2\_ تطبيق نظم وأساليب الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتأكيد على أهميتها كمنهاج عمل دائم للاستفادة من التجارب السابقة لكثير من المؤسسات التعليمية والاطلاع على النظم المنفذة لديها.

**المراجع**

1. إبراهيم، خديجة(2014): دراسة تقويمية لجودة مخرجات كلية التربية بحوطة سدير في ضوء معايير الجودة بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، المجلد 30، العدد 2، ص358\_ 452.
2. أبو زينة، تيسير(2011): بناء معايير تميز للتعليم التقني في الكليات الجامعية المتوسطة في الأردن، دراسات، المجلد 38، العدد2، ص2471\_ 2506.
3. البداوي، طه(2010): مخرجات التعلم، كلية الزراعة، جامعة القاهرة.
4. حماد، خليل والنخالة، سمية(2008): مشكلات التعليم المهني في محافظات غزة كما يراها المعلمون، مؤتمر التعليم التقني والمهني، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، غزة، فلسطين.
5. حمدان، عبد الرحيم وأبو عاصي، حمدان(2008): الصعوبات التي تواجه التعليم التقني في فلسطين وسبل التغلب عليها، مؤتمر التعليم التقني والمهني، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية، غزة، فلسطين.
6. حمزة، أسوان(2013): ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية: بين النظرية والتطبيق، مجلة التواصل، العدد30، كلية التربية، جامعة عدن، ص 133\_ 183.
7. الدخيل، عبدالله(2015): دور جائزة التربية و التعليم السعودية للتميز في صقل مهارات الإدارة المدرسية و المدرسة المتميزة من وجهة نظر مدراء المدارس، الثقافة والتنمية، العدد97، ص 29\_ 74.
8. الدويري، غسان(2006): إدارة التميز في القطاع العام الأردني- دراسة ميدانية من وجهة نظر المدراء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد- الأردن.
9. الزطمة، نضال(2011): إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
10. الصمادي، محارب(2017): مدى التزام الكليات الجامعية المتوسطة التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية بمعايير التميز للتعليم التقني، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد10، العدد27، ص 111\_ 138.
11. الطراونة، اخليف(2010): ضبط الجودة في التعليم العالي وعلاقته بالتنمية، ورقة عمل مقدمة للمشاركة في البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الرابع عشر، المملكة الأردنية الهاشمية.
12. عامر، طارق(2007): معايير ونماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأردن، العدد4، ص355\_ 381.
13. العبداللات، فاطمة(2009): بناء معايير تميز مقترحة لعضو هيئة التدريس الجامعي في الأردن، مجلة كلية التربية، العدد33، المجلد 3، ص.
14. عبدالله، سليمان(2014): مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة : دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان السودانية، المجلة العربية لضمان الجودة في التعليم الجامعي، المجلد7، العدد16.
15. اللالا، زياد(2013): جودة البرامج التعليمية في الجامعات الأردنية مفصل أساسي لجودة مخرجات العملية التعليمية، أعمال المؤتمر الدولي للتعليم العالي في الوطن العربي، آفاق مستقبلية، الجامعة الإسلامية، 1\_ 17.
16. مغربي، مكي(2014): الصعوبات التي تواجه المعاقين سمعيًا أثناء التأهيل المهني بالتعليم التقني بالقصيم في ضوء بعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، المجلد 25، العدد98، ص123\_ 147.
17. المنيراوي، هناء(2015): دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي "دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
18. الهسي، جمال(2012): واقع إعداد المعلم في كليات التربية بجامعات قطاع غزة في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

**المراجع الأجنبية:**

1. Arouet, F.M. (2009). "Competitive advantage and the new higher education regime". Entelequia. Revista Interdisciplinar, 10, Otoño, pp. 21-35. Retrieved Jan. 15, 2012, from: <http://www.eumed.net/entelequia/es.art.php?a=10a0>
2. Doston, B. (2006). The most Common Deficiencies of Georges Public Technical Colleges and Southern Association of Colleges and Schools Levels I Instruction Seeking Regional Accreditation, A Dissertation Submitted to the Graduate Faculty of The University of Georgia in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree, The University of Georgia, Athens, Georgia.
3. Haksen & others(2000): Service management and operations, 2ns edition, prentice-hall upper saddle river, new jersey.
4. Quist J.; Skalen P.; and Clegg S., (2007), The power of quality models: The example of the SIQ model for performance excellence, Scandinavian journal of management, Vol. 23, Pp. 445-462
5. Rosa. J. Pero M. and Henreque. D. (2001). "The Development of Excellence Model for Portuguese Higher Education Institutions". the 6th TQM World Congress. p 549-556.