

# مدى فاعلية التدريب على برامج الجودة وتأثيره في كفاءة الجودة التعليمية والبيئية بالتطبيق على بعض المعاهد العلمية

رسالة مقدمة من الطالب

**سامح عوض الله السيد إبراهيم**

بكالوريوس تجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٣

دبلوم في علوم البيئة - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٧

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٠

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

## صفحة الموافقة على الرسالة

# مدى فاعلية التدريب على برامج الجودة وتأثيره في كفاءة الجودة التعليمية والبيئية بالتطبيق على بعض المعاهد العلمية

رسالة مقدمة من الطالب

**سامح عوض الله السيد إبراهيم**

بكالوريوس تجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٣  
دبلوم في علوم البيئة - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٧  
ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٠

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

التوقيع

اللجنة:

- ١- أ.د/ حسين محمد عيسى  
أستاذ المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة  
ورئيس جامعة عين شمس
- ٢- أ.د/ أحمد حسن عامر  
أستاذ المحاسبة - كلية التجارة  
جامعة عين شمس
- ٣- د/ الفرحاتي السيد محمود  
أستاذ مساعد القياس والتقويم التربوي والإحصاء وعضو الهيئة القومية  
لضمان الجودة - المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي
- ٤- د/ محمد محمود عبد ربه  
أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة  
جامعة عين شمس
- ٥- د/ ممدوح عبد العليم سعد  
أستاذ مساعد بقسم الإحصاء والرياضة والتأمين - كلية التجارة  
جامعة عين شمس

# مدى فاعلية التدريب على برامج الجودة وتأثيره في كفاءة الجودة التعليمية والبيئية بالتطبيق على بعض المعاهد العلمية

رسالة مقدمة من الطالب

**سامح عوض الله السيد إبراهيم**

بكالوريوس تجارة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - ٢٠٠٣  
دبلوم في علوم البيئة - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠٠٧  
ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١٠

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه فلسفة  
في العلوم البيئية  
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

- ١- أ.د/ حسين محمد عيسى  
أستاذ المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة  
ورئيس جامعة عين شمس
- ٢- د/ محمد محمود عبد ربه  
أستاذ مساعد بقسم المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة  
جامعة عين شمس
- ٣- د/ ممدوح عبد العليم سعد  
مدرس بقسم الإحصاء والرياضة والتأمين - كلية التجارة  
جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / / ٢٠١٥  
موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٥ موافقة مجلس الجامعة / / ٢٠١٥

٢٠١٥

## شكر وتقدير

إنه لمن دواعي سروري أن أستهل رسالتي بعظيم شكري وحمدي لله عز وجل؛ فالله خير المعين وهو أرحم الراحمين؛ فالله سبحانه وتعالى هو القائل: (وَمَا بِكُمْ مِّنْ نَّعْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ) من الآية (٥٣) سورة النحل، وهو القائل أيضاً: (وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا) من الآية (١١٣) سورة النساء - صدق الله العظيم.

كما يسعدني أن أتقدم بتسجيل عظيم شكري وامتناني وعميق تقديري إلى أستاذي الجليل الأستاذ الدكتور/ حسين عيسى- أستاذ المحاسبة ورئيس جامعة عين شمس - لتفضله الكريم بالإشراف على هذه الرسالة، ورعايته وإرشاده ونصائحه، فقد كان ولا يزال المعلم والموجه والمربي فجزاه الله عنى خير الجزاء ووفقه الله لما يحبه ويرضاه، وأدامه منبعاً للعلم والعطاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الدكتور/ ممدوح عبد العليم سعد - أستاذ مساعد الإحصاء والرياضة بكلية التجارة جامعة عين شمس- لتفضله الكريم بالإشراف على الرسالة ومتابعتها، وتوجيهاته ونصائحه وإرشاده التي كان لها فضل في خروج الرسالة في صورتها الحالية، فجزاه الله عنى خير الجزاء ووفقه الله لما يحبه ويرضاه، وأدامه منبعاً للعلم والعطاء.

وخالص الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور/ محمد عبد ربه - الأستاذ المساعد بقسم المحاسبة كلية التجارة جامعة عين شمس.

وإلى أعضاء هيئة التدريس بالقسم ومعاونيه وزملائي بكل أقسام الكلية أتوجه بعظيم شكري لما قدموه من مشورة وتعاون معي.

وإلى أمي العزيزة بارك الله فيها أتوجه بالشكر والامتنان لما قدمته من دعم وفهم وتوفير الظروف المناسبة لإنجاز هذه الرسالة فجزاها الله عنى خير الجزاء وبارك الله في عمرها، كما أتقدم بالشكر والعرفان لأخي طه داعياً الله أن يجعلني سنداً له أبداً ما حييت.

أما أبى - رحمه الله وأسكنه فسيح - جناته فله كل الفضل والعرفان فلم يبخل أبداً من تقديم أي عون مادي أو معنوي في تعليمي منذ أن كنت طفلاً وحتى إتمام رسالتي، وقد كان يتمنى مثلي تماماً أن يحضر هذا اليوم، ولكن أمر الله فوق كل شيء فسبحانه وتعالى هو

---

القائل: بسم الله الرحمن الرحيم **قُلْ لَا أَمْلِكُ لِنَفْسِي ضَرًّا وَلَا نَفْعًا إِلَّا مَا شَاءَ اللَّهُ لِكُلِّ أُمَّةٍ أَجَلٌ**  
**إِذَا جَاءَ أَجْلُهُمْ فَلَا يَسْتَأْخِرُونَ سَاعَةً وَلَا يَسْتَقْدِمُونَ** { (٤٩) سورة يونس - صدق الله العظيم.

فلأبي أهدى رسالتي هذه، داعيًا الله عز وجل أن يجعل كل عمل لي في ميزان حسناته.

وأخيرًا أقول لكل من أغفلتهم - دون قصدٍ مني - عذرًا لكم جميعًا فأنتم أولى الناس  
بالشكر والعرفان، ولكم مني كل الاحترام والتقدير.

وما توفيقي إلا بالله

**الباحث**  
**سامح عوض الله السيد**

---

## مستخلص الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوب المقارنة بين الكليات المعتمدة للجودة والجاري اعتمادها للوقوف على طبيعة الفروق بينهما قبل التدريب وبعده في خطط واستراتيجيات التطوير، والتحديث لأساليب التدريب في التعليم الجامعي، وقد اعتمدت الدراسة على عينات مختلفة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى تحقق الفروض التي صاغها الباحث قبل بداية الدراسة استنادًا على الإطار النظري والبحث الموضوعي للتدريب وتأثيره في التعليم.

## ملخص الدراسة

### مشكلة الدراسة:

نشأت المشكلة عند معرفة مدى تأثير التدريب علي العملية التعليمية في ظل تطبيق برامج الجودة الشاملة وبالتالي كان لابد من دراسة أساليب التدريب الحديثة ومعرفة تأثير التدريب لبرامج الجودة في تأدية عملها علي أكمل وجهه بل كان لابد لها أن تحدث أنظمة برامجها التدريبية لتعالج أوجه القصور في قدرات الأفراد سواء كان طلاب أو موظفين أو أعضاء هيئة التدريس من خلال زيادة معارفهم ومهاراتهم واتجاهاتهم وخبراتهم وإحداث التغييرات الايجابية اللازمة ليكتمل الهدف من عملية التدريب.

### أهداف الدراسة:

- ١- رصد أهم المشكلات التي تواجه التدريب وعناصر العملية التعليمية في إطار تنفيذ حجم لتوازن ومعايير الجودة الشاملة.
- ٢- تحديد أهم الاحتياجات التدريبية التي تضمن كفاءة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي وفقا لادراكات عناصر العملية التعليمية.
- ٣- طرح الرؤية المستقبلية لأثر التدريب مع الجودة الشاملة علي مسار العملية التعليمية في المجال الإداري.

### فروض الدراسة:

- ١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في الوعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في التخطيط لأسس التعليم الأكاديمي العالي.
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في التنظيم لأسس التعليم والتدريس المختلفة.
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في وسائل الاتصال والإعلام لأسس التعليم والتدريس المختلفة.

- 
- ٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في التركيز على المستفيد في عملية التعليم والتدريس بالكلية.
- ٦- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في القيادة في عملية التعليم والتدريس.
- ٧- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في اتخاذ القرار لعضو هيئة التدريس في عملية التدريس والتعليم.
- ٨- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في التعليم - التدريس - التطوير باستمرار في عملية التعليم والتدريس الأكاديمي.
- ٩- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في تحسين الجودة باستمرار في عملية التعليم الأكاديمي الجامعي.
- ١٠- توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية نتيجة البرنامج التدريبي لعناصر العملية التعليمية في المجال الأكاديمي في الرقابة - الحوافز - التوجيه.

### **محتويات الدراسة:**

يتكون البحث من سبع فصول.

الفصل الأول: مقدمة البحث

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث والرابع الإطار النظري

الفصل الخامس: الدراسة التطبيقية.

الفصل السادس: الإطار المقترح

الفصل السابع: نتائج الدراسة والتوصيات.



## نتائج وتوصيات الدراسة:

أظهرت نتائج البحث ما يلي:-

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها الباحث نجد ما يلي:

نظراً لأن البرنامج التدريبي أدى إلى حدوث تعديلات إحصائية دالة فالأمر يتطلب من القائمين علي أمر مشروعات الجودة في المؤسسات التعليمية.

أولاً: ضرورة الإسراع بتطبيق البرامج النوعية اللازمة وتطبيقها في عناصر العملية التعليمية قبل البدء في تطبيق نظام الجودة الشاملة وذلك لعدم إهدار الطاقات البشرية لعدم تطبيق نظام الجودة.

ثانياً: ضرورة إجراء دراسات مستقبلية في الجودة الشاملة في ضوء متغيرات مستويات أعضاء هيئة التدريس (أستاذ - أستاذ مساعد ...) وكذلك وفقاً للنوع (ذكور - إناث) ووفقاً للتخصصات العلمية وجد من خلال الدراسة اختلاف وتباين ردود فعل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين وفقاً لطبيعة تخصصاتهم العلمية حيث كانت العلوم الإنسانية أكثر تفاعلاً من العلوم الطبيعية (هندسة وطب).

ثالثاً: ربط ضرورة الاهتمام بدور الإعلام في التوعية بأهمية برامج التدريب علي الجودة الشاملة لجميع أفراد المجتمع.

رابعاً: أن تخصص الكليات ميزانية للبرامج التدريبية التي تفيد حاجة العمل الفعلية والعمل علي التطوير.

## أولاً: قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
١٦-١	<b>الفصل الأول</b> <b>التعريف بالدراسة</b>
١	أولاً: مقدمة .....
٧	ثانياً: تحديد مشكلة الدراسة .....
٩	ثالثاً: حدود الدراسة .....
٩	رابعاً: أهداف الدراسة .....
٩	خامساً: فروض الدراسة .....
١٠	سادساً: تساؤلات الدراسة .....
١١	سابعاً: أهمية الدراسة .....
١٢	ثامناً: منهجية الدراسة .....
١٣	تاسعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة .....
١٥	عاشراً: مجتمع الدراسة .....
١٦	أحد عشر: أدوات الدراسة .....
١٦	اثني عشر: حدود الدراسة .....
١٦	ثالث عشر: محددات الدراسة .....
٣٣-١٧	<b>الفصل الثاني</b> <b>الدراسات السابقة</b>
١٧	أولاً: دراسات اهتمت بإدارة الجودة الكلية .....
٢٥	ثانياً: دراسات اهتمت بالتدريب والجودة الشاملة .....
٨٧-٣٤	<b>الفصل الثالث</b> <b>الإطار النظري للدراسة</b> <b>المقومات العلمية لعملية التدريب</b>
٤٠-٣٦	المبحث الأول: مفاهيم وأهداف التدريب وأهميته: .....
٣٦	- أسس التطوير التكنولوجي للتعليم والتدريب .....

الصفحة	الموضوع
٣٧	- المفاهيم المختلفة للتدريب .....
٣٩	- الأهداف الرئيسية للتدريب .....
٤٠	- دور المدرب .....
٤٨-٤١	<b>المبحث الثاني: تحديد الاحتياجات التدريبية:</b> .....
٤١	- المقصود بالاحتياجات التدريبية .....
٤٣	- مشكلات تحديد الاحتياجات التدريبية .....
٤٣	- صعوبات تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية .....
٤٤	- طرق تحديد الاحتياجات التدريبية .....
	- مصادر المعلومات التي تستند إليها عملية تحديد الاحتياجات
٤٥	التدريبية .....
٤٧	- مداخل تحديد الاحتياجات التدريبية .....
٨٧-٤٩	<b>المبحث الثالث: أساليب وأنواع البرامج التدريبية:</b> .....
٤٩	- أساليب التدريب .....
٥١	- أنواع برامج التدريب .....
٥٢	- أهمية التدريب على استخدام مستحدثات تكنولوجيا التعليم ...
٥٣	- أهمية توظيف مستحدثات تكنولوجيا التعليم في التدريب .....
٥٣	- طرق التدريب .....
٥٤	- تصنيفات طرق التدريب .....
٥٥	- محددات اختيار طريقة التدريب .....
٥٧	- مصادر تحديد الاحتياجات التدريبية .....
٥٩	- مفهوم التدريب أثناء العمل .....
٦٠	- أهمية التدريب خلال العمل .....
٦٢	- أهداف التدريب خلال العمل .....
٦٥	- أساليب التدريب خلال العمل .....
٧٧	- تقويم برامج التدريب .....
٨١	- نماذج تقييم البرامج التدريبية .....

الصفحة	الموضوع
١٣٦-٨٨	<b>الفصل الرابع</b> <b>مفاهيم الجودة الشاملة وعلاقتها بالتدريب</b>
١٢١-٩٠	المبحث الأول: مفاهيم الجودة الشاملة وفلسفتها وروادها: .....
٩٠	- الجودة الشاملة: تطورها وفلسفات روادها .....
٩١	- دواعي الاهتمام بالجودة الشاملة .....
٩١	- أهمية تطبيق الجودة .....
٩٢	- نبذة تاريخية للجودة الشاملة .....
٩٤	- مفهوم الجودة (Quality) .....
٩٥	- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) ..
٩٩	- المفاهيم المتعلقة بالجودة .....
١٠٢	- رواد الجودة الشاملة وفلسفاتهم .....
١١١	- الجودة في إطار أبعاد المنظومة الجامعية .....
١١٥	- الجودة في إطار النماذج .....
١٢٨-١٢٢	المبحث الثاني: ارتباط الجودة الشاملة واعتمادها علي التدريب: .....
١٢٢	- الجودة الشاملة وعلاقتها بالتدريب .....
١٢٢	- تعريف الجودة الشاملة في التدريب .....
١٢٤	- مبادئ الجودة الشاملة في التدريب .....
١٣٦-١٢٩	المبحث الثالث: معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالتدريب: .....
١٢٩	- معايير جودة مؤسسات التدريب .....
١٣١	- الفاعلية التدريبية لمؤسسات التدريب .....
١٤٥-١٣٧	<b>الفصل الخامس</b> <b>الدراسة الميدانية</b>
١٣٧	- مقدمة .....
١٣٧	- نوع الدراسة .....
١٣٧	- المنهج المستخدم .....

الصفحة	الموضوع
١٣٨	- حدود الدراسة .....
١٣٩	- مجتمع وعينة الدراسة .....
١٤٠	- أدوات الدراسة .....
١٤٢	- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل نتائج الدراسة ....
١٤٣	- خطوات الدراسة الميدانية .....
١٧٩-١٤٦	<b>الفصل السادس</b> <b>الإطار المقترح للدراسة</b>
١٥١-١٤٧	<b>المبحث الأول: الجودة الشاملة من منظور التعليم الجامعي:</b> .....
١٤٧	- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي .....
١٤٧	- آليات تطبيق التدريب علي برامج الجودة الشاملة في التعليم الجامعي .....
١٤٩	- تصميم برنامج إعلامي متخصص للتدريب وإدارة الجودة الشاملة بالجامعات .....
١٦١-١٥٢	<b>المبحث الثاني: دور الإعلام في توعية المجتمع بأهمية التدريب والتعليم وعلاقته بالجودة الشاملة:</b> .....
١٥٢	- أهمية وسائل الإعلام في برامج التوعية بأهمية التدريب .....
١٥٢	- دور وسائل الإعلام في دعم التدريب والجودة الشاملة .....
١٥٥	- دور الإعلام في العملية التعليمية .....
١٥٧	- دور الإعلام في تنمية التدريب والتعليم والجودة الشاملة .....
١٦٠	- دور الإعلام في دعم العملية التعليمية والتدريب .....
١٧٩-١٦٢	<b>المبحث الثالث: الإطار المقترح للدراسة "تصور مقترح لتطوير برامج التدريب وذلك لقياس أثر التدريب في ضوء معايير الجودة الشاملة لمنظومة التعليم الجامعي العالي" .....</b>
١٦٢	أولاً: منطلقات التصور المقترح .....
١٦٣	ثانياً: إطار استراتيجي للتصور المقترح .....

الصفحة	الموضوع
١٦٤	ثالثاً: الأهداف الاستراتيجية للتصور المقترح .....
١٦٤	رابعاً: عناصر التصور المقترح .....
١٧٦	خامساً: متطلبات تحقيق الرؤية المقترحة .....
٤٧٩-١٨٠	<b>الفصل السابع "الدراسة التطبيقية"</b> <b>عرض ومناقشة النتائج وتوصيات الدراسة</b>
١٨٠	عرض النتائج: .....
١٨٠	- نتائج الفرض الأول .....
٢١١	- نتائج الفرض الثاني .....
٢٥٣	- نتائج الفرض الثالث .....
٢٧٤	- نتائج الفرض الرابع .....
٣٠٥	- نتائج الفرض الخامس .....
٣٢٦	- نتائج الفرض السادس .....
٣٤٧	- نتائج الفرض السابع .....
٣٦٨	- نتائج الفرض الثامن .....
٣٩٩	- نتائج الفرض التاسع .....
٤٣٠	- نتائج الفرض العاشر .....
٤٧٧	الخلاصة والنتائج والتوصيات .....
٥١٤-٥٠١	المراجع .....
٥٠١	أولاً: المراجع العربية .....
٥١٠	ثانياً: المراجع الأجنبية .....
٥٤٠-٥١٥	ملاحق الدراسة (الأدوات) .....
٦٠١-٥٤١	التحليل الإحصائي .....
1 - 4	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية .....

## ثانياً: قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٥	أعداد طلاب لبعض كليات جامعة عين شمس (٢٠١٣-٢٠١٤).	١
١٥	أعداد أعضاء هيئة التدريس لكليات جامعة عين شمس.	٢
٨٣	مستويات كيرك باتريك.	٣
١٠٧	ثلاثية عمليات الإدارة لجوران.	٤
١٤٠	أعداد طلاب لبعض كليات جامعة عين شمس (٢٠١٣/٢٠١٤).	٥
١٤٠	أعداد أعضاء هيئة التدريس في بعض كليات جامعة عين شمس.	٦

## ثالثاً: قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٥٧	محفظة الموارد البشرية.	١
٩٤	المراحل الزمنية لتطور مفهوم الجودة.	٢
٩٦	استمرارية التحسين في ظل الجودة الشاملة.	٣
١٠٤	الأثر المتسلسل للجودة.	٤
١٢٤	حلقة تنمية الموارد البشرية عند تطبيق الجودة الشاملة في التدريب.	٥
١٣٤	الشكل التقليدي لعملية إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية.	٦
١٣٥	فرص التحسين المستمر لجودة التدريب من خلال تعديلات في إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية.	٧
١٤٩	برنامج التدريب وإدارة الجودة الشاملة بالجامعات.	٨