

كلية التربية
قسم المناهج وطرق التدريس

تطوير منهج البيع والتوزيع بمدارس الإدارة والخدمات في ضوء المستجدات التكنولوجية

دراسة مقدمة
للحصول على درجة الماجستير في التربية
(مناهج وطرق تدريس العلوم التجارية)

إعداد
الباحثة/ أمل عباس محمد محمد

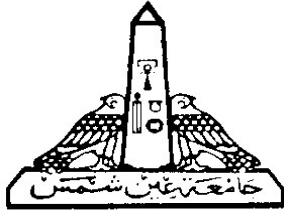
إشراف

د/ عزة محمد عبد السميع
محمد

مدرس المناهج وطرق تدريس الرياضيات
كلية التربية- جامعة عين شمس

أ.د/ صابر حسين محمود
أستاذ المناهج وطرق تدريس المواد التجارية المتفرغ
كلية التربية- جامعة عين شمس

2006م



**Ain shams university
Faculty of Education
Department
of curriculum and instruction**

**Developing the Curriculum of Setting
And Distribution in the Schools of Services
And Management In The Light of the Technological
Innovations**

**A thesis Submitted
For A Master Degree in Education
(Curriculum and Methods of Teaching)**

Submitted By
Amal Abbas Mohammad Mohammad

Supervisors

**Pr.Dr. Saber Hussein Mahmoud
Professor Of Curriculum and Methods
Of Teaching Commercial Subjects
Faculty Of Education
Ain shams University**

**Dr. Azza Mohammad Abd Elsamei Mohammad
Lecturer Of Curriculum and Methods
Of Teaching Mathematics
Faculty Of Education
Ain shams University**

2006

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

🔄 ♀ ⚙️ ⬛ 6 ⬛ ✌️ 🕶️ ⬛ 🔔 ⬛ 📺 "

[illegible]

صدق الله العظيم

سورة النمل - آیه 18

شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله0

يطيب لي وقد انتهيت من الخطوة الأولى من خطوات البحث العلمي أن أشيد بذوي الفضل، والفضل كله لله تعالى، أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ **صابر حسين محمود** أستاذ المناهج وطرق تدريس المواد التجارية المتفرغ بكلية التربية جامعة عين شمس على ما منحه وقدمه لي من رعاية واهتمام وتوجيهات، فلم يدخر جهداً في توجيهي من فيض علمه والمراجعة المستمرة طوال مسيرة هذا البحث مما أنار الطريق أمامي فليسانته كل شكر وعرفان وتقدير واحترام ووفقه الله إلى ما يحبه ويرضاه.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتورة/ **عزة محمد عبد السميع محمد** مدرس المناهج وطرق تدريس الرياضيات بكلية التربية جامعة عين شمس وذلك لما قدمته لي من توجيهات ومراجعة مستمرة لخطوات هذا البحث مما ساعدني على إثراء هذا البحث فلها مني كل شكر وعرفان وتقدير واحترام ووفقها الله إلى ما يحبه ويرضاه.

كما انه لشرف كبير للبحث والباحثة أن يشترك ويرأس لجنة الحكم والمناقشة أستاذ فاضل وعالم جليل انه الأستاذ الدكتور/ **عادل على صادق** أستاذ المناهج وطرق التدريس بكلية التربية جامعة حلوان، الأب الروحي لكل الباحثين والدارسين بكلية التربية وصاحب الفضل بعد الله تعالى فيما وصلوا إليه من تقدم ونجاح، إذ لم يدخر جهداً على كل الباحثين رغم كثرة أعبائه ومسئوليته فهو نعم الأب ونعم الأستاذ فلا املك سوى الدعاء المخلص الصادق لله سبحانه وتعالى على أن يجازيه أفضل الجزاء ويعطيه الصحة والعافية وما يرجوه ويتمناه فهو نعم المولى ونعم النصير.

كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام للأستاذ الدكتور/ **محمد أمين المفتي** أستاذ المناهج وطرق تدريس الرياضيات بكلية التربية جامعة عين شمس فهو أستاذي ومثلي الأعلى وافخر بحضوره مناقشة جزاه الله أفضل الجزاء

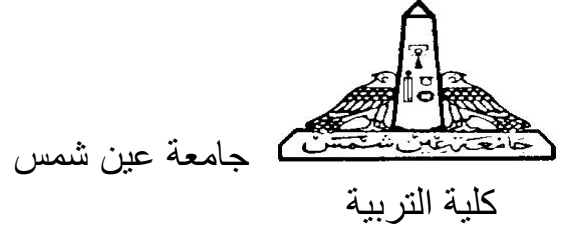
كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتحية والعرفان إلى الأستاذ الدكتور/ **محمد عبد السلام الجندي** لما قدمه لي من مساعدات كثيرة ونصح وإرشاد وتوجيه أثناء هذه الدراسة وجزاه الله خير الجزاء.

وأتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ/ **أحمد محمد عبد الرحمن** مدرس أول حاسب آلي بمدرسة أم المؤمنين الفنية للإدارة والخدمات بالمرج، والأستاذ/ **محمد جمال** مدير مدرسة أم المؤمنين الفنية للإدارة والخدمات بالمرج، والأستاذ/ **مصطفى الشاذلي** مدير مدرسة أم

المؤمنين الفنية والخدمات بالمرج على تعاونهم وتقديم الكثير من المساعدات وتذليل كل العقبات أثناء الدراسة التجريبية جزاهم الله خير الجزاء .

ولا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير للأستاذ/ أحمد عباس ، والأستاذ/ محمد عباس ، والأستاذ / طه حسن وذلك على كل ما قدموه لي من عون ومساعدة فلهم مني جزيل الشكر وجزاهم الله خيرا.

الباحثة



عنوان الرسالة : تطوير منهج البيع والتوزيع بمدارس الإدارة والخدمات فى ضوء
المستحدثات التكنولوجية

اسم الطالبة : أمل عباس محمد محمد

الدرجة العلمية : ماجستير فى التربية مناهج وطرق تدريس

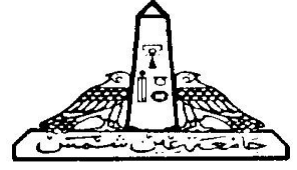
القسم التابع له : مناهج وطرق تدريس

اسم الكلية : التربية

الجامعة : عين شمس

سنة التخرج : 1989

سنة المنح : 2006



جامعة عين شمس

كلية التربية

رسالة ماجستير

اسم الطالبة : أمل عباس محمد محمد

عنوان الرسالة : تطوير منهج البيع والتوزيع بمدارس الإدارة والخدمات فى ضوء
المستحدثات التكنولوجية

أسم الدرجة : ماجستير فى التربية مناهج وطرق تدريس

لجنة الإشراف:

(1) أ.د/ صابر حسين محمود أستاذ المناهج وطرق تدريس المواد

التجارية المتفرغ كلية التربية - جامعة

عين شمس

(2) د/ عزة محمد عبد السميع محمد مدرس المناهج وطرق تدريس

الرياضيات - كلية التربية - جامعة

عين شمس

تاريخ البحث : 2006/9/23

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ 200 / / ختم الإجازة

موافقة مجلس الجامعة

200 / /

موافقة مجلس الكلية

200 / /

| رقم الصفحة | قائمة الموضوعات |
|------------|--|
| (12-1) | الموضوع الفصل الأول |
| | مشكلة الدراسة وإجراءاتها |
| 2 | - مقدمة |
| 6 | - الإحساس بالمشكلة |
| 9 | - حدود الدراسة |
| 9 | - مصطلحات الدراسة |
| 11 | - خطوات الدراسة |
| 12 | - فروض الدراسة |
| | - منهج الدراسة |
| (47-14) | الفصل الثاني |
| | البحوث والدراسات السابقة |
| 14 | - دراسات اهتمت بمجال البيع والتوزيع |
| 18 | - دراسات اهتمت بالمهارات في التعليم التجاري |
| 31 | - دراسات اهتمت بالمستحدثات التكنولوجية |
| 41 | - دراسات اهتمت بتطوير مناهج التعليم التجاري |
| (96-49) | الفصل الثالث |
| | الإطار النظري للدراسة |
| 50 | * مدارس الإدارة والخدمات |
| 50 | - نشأتها |
| 50 | - الهدف من إنشاء المدارس المتخصصة (إدارة وخدمات) |
| 51 | - أنواعها |
| 52 | - شعبة المعاملات التجارية وهدفها |
| 53 | * البيع والتوزيع |
| 56 | - البيع ماهيته |
| 57 | - أهمية البيع |
| 59 | - أهداف البيع |
| | - التوزيع |

| رقم الصفحة | الموضوع | تابع قائمة الموضوعات |
|------------|---|----------------------|
| 61 | - أهمية التوزيع | |
| 62 | - أهداف التوزيع | |
| 63 | - مفهوم التوجه البيعي | |
| 64 | - مرحلة التوجه البيعي | |
| 65 | - العلاقة بين التوجه البيعي والتوجه التسويقي | |
| 66 | - التطبيق التكنولوجي لمجال البيع والتوزيع | |
| 73 | - الأهداف التدريسية لمقرر البيع والتوزيع | |
| 73 | - طبيعة مقرر البيع والتوزيع | |
| 74 | - أهمية مقرر البيع والتوزيع | |
| 76 | - تأثير المستجدات التكنولوجية على منهج البيع والتوزيع | |
| | * المهارة | |
| 77 | - مفهوم المهارة | |
| 79 | - طبيعة المهارة | |
| 79 | - تصنيف المهارة | |
| 80 | - تنمية واكتساب المهارات المهنية | |
| 81 | - التمكن والإتقان في أداء المهارات | |
| 82 | - أساليب تقويم اكتساب وتنمية المهارة | |
| 83 | * تطوير المنهج | |
| 85 | - مفهوم تطوير المنهج | |
| 86 | - الأسس التي يقوم عليها عملية تطوير المنهج | |
| 87 | - التوجهات العالمية في تطوير المناهج | |
| 88 | - خطوات تطوير المنهج | |
| 95 | - نماذج تطوير المنهج | |
| | - النموذج المقترح لتطوير منهج البيع والتوزيع | |

تابع قائمة الموضوعات

| | |
|---------|------------|
| الموضوع | رقم الصفحة |
|---------|------------|

الفصل الرابع

مهارات البيع والتوزيع اللازمة لطلاب مدارس الإدارة
والخدمات (97-127)

- مصادر تحديد مهارات البيع والتوزيع 98
- إعداد قائمة مبدئية لمهارات البيع والتوزيع 103
- ضبط القائمة المبدئية وعرضها على المحكمين 104
- الأهمية النسبية لمهارات البيع والتوزيع ومدى مناسبتها 106
- للطلاب 112
- إعداد القائمة النهائية لمهارات البيع والتوزيع 123
- تحليل محتوى مقرر البيع والتوزيع لطلاب الصف 126
- الثالث الثانوي بمدارس الإدارة والخدمات (شعبة 126)
- المعاملات التجارية)

- مدى توفر مهارات البيع والتوزيع اللازمة للطلاب (129-138)
لمحتوى المقرر الحالي

- الفصل الخامس 129
- التصور المقترح لمنهج البيع والتوزيع في ضوء المستجدات 129
- التكنولوجية 131
- أسس إعداد التصور المقترح 138
- عناصر التصور المقترح
- ضبط التصور المقترح

| | |
|------------|----------------------|
| الموضوع | تابع قائمة الموضوعات |
| رقم الصفحة | |

الفصل السادس

الدراسة التجريبية وأدواتها وإجراءاتها

(140 - 163)

141

- بناء وحدة دراسية من التصور المقترح للمنهج

146

- إعداد دليل المعلم وضبطه

148

- إعداد اختبار التحصيل وضبطه

152

- إعداد اختبار المواقف الأدائية وضبطه

155

- إجراءات الدراسة التجريبية للبحث ونتائجها

الفصل السابع

ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

(165 - 172)

165

- ملخص الدراسة

170

- التوصيات

171

- المقترحات

قائمة المراجع

174

- المراجع العربية

186

- المراجع الأجنبية

191

الملاحق

قائمة الجداول

| رقم الجدول | بيان | رقم الصفحة |
|---------------|--|---------------|
| 1 | قائمة مبدئية لمهارات البيع والتوزيع | 103 |
| 2 | قائمة المهارات بعد تعديلها في ضوء آراء المحكمين | 105 |
| 3 | نتائج استجابات الموجهين والمعلمين على بنود الاستبيان | 107 |
| 4 | نتيجة عملية تحليل المحتوى | 125 |
| 5 | نتيجة عملية تحليل المحتوى للباحثة والمتخصص | 125 |
| 6 | أوجه التعلم المتضمنة في وحدة إدارة علاقات العملاء | 144 |
| 7 | نتائج العلاقة بين درجات طالبات مجموعة الدراسة في اختبار التحصيل القبلي والبعدي | 159 |
| 8 | نتائج العلاقة بين درجات طالبات مجموعة الدراسة في اختبار التحصيل القبلي والبعدي | 161 |
| 9 | المواقف الأدائية القبلي والبعدي حجم التأثير للوحدة المقترحة | 162 |

قائمة الأشكال

| رقم الشكل | بيان | رقم الصفحة |
|--------------|------|---------------|
|--------------|------|---------------|

| | | |
|----|---|---|
| 65 | شكل يوضح مرحلة التوجه البيعي | 1 |
| 92 | شكل يوضح نموذج ممدوح عبد الهادي عثمان لتصميم وتطوير المنهج | 2 |
| 93 | شكل يوضح نموذج عبد اللطيف الجزار لتطوير المنظومات التعليمية | 3 |
| 94 | شكل يوضح نموذج امام مختار حميده لتطوير المنهج | 4 |
| 96 | شكل يوضح النموذج المقترح لتطوير منهج البيع والتوزيع في ضوء مدخل النظم | 5 |

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وإجراءاتها

المقدمة:

يعتبر التعليم التجاري أحد أنواع التعليم الفني، الذي يقوم بإعداد الكوادر الفنية من القوى البشرية المدربة، التي يحتاجها سوق العمل (1).

ويرتبط التعليم التجاري بالنهضة الاقتصادية للمجتمع، إذ يهدف إلى تزويد الطلاب بالمفاهيم الاقتصادية، والمهارات، والقدرات، التي تؤهلهم لمزاولة الأعمال التجارية، والعمل بالقطاع الخاص، وشركات الاستثمار، والبنوك، والإدارات الحكومية، وذلك يتلاءم مع الاحتياجات المتطورة للمجتمع، حيث يتسم هذا العصر بالتغير السريع في متطلبات سوق العمل المحلي والخارجي (2).

لذا وجب ربط التعليم التجاري بالاحتياجات المستقبلية في ضوء تطور العلم والتكنولوجيا، وهذا يتطلب تنمية المعارف والكفايات المرتبطة بالتخصصات التجارية لمواجهة التغيرات الحيوية التي ترتبط بالتقدم التقني السريع وانعكاساته على الصناعة والمحاسبة وإدارة الأعمال الذي يترتب عليه ظهور وظائف وأعمال جديدة لم تكن موجودة من قبل لمواكبة متطلبات التغير في الأعمال التجارية (3).

وتتمثل أنواع التعليم التجاري في مصر، في:

- تجارى عام (3) سنوات.
- إدارة وخدمات تجارى (شعبة شئون قانونية - المشتريات وإدارة المخازن - شعبة المخازن - شعبة التأمينات - شعبة المعاملات التجارية).
- إدارة وخدمات فندقية.
- تجارى متقدم (5) سنوات.
- فندقية متقدم (5) سنوات (4).

وقد أنشئت مدارس الإدارة والخدمات بالتعليم الثانوي التجاري بغرض التعليم بقطاعات العمل المختلفة في المجتمع، وإعداد كوادر فنية مدربة لتسيير الأجهزة

(1) رئاسة الجمهورية (1997م): المجالس القومية المتخصصة، تطوير التعليم الفني التجاري لتحقيق مطالب

التنمية، الدورة الرابعة والعشرون، القاهرة، يوليو، ص 2.

(2) Wies, Hans Christian: (2000), Verkauf (Ludvigshafer, Hiechl), p. 19-31.

(3) محمد يسري عثمان، محمد موسى عثمان (1997م): متطلبات الجودة الشاملة في تطوير مناهج التعليم الفني التجاري في مصر، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية التجارة، فرع بنها، جامعة الزقازيق، ص 399.

(4) وزارة التربية والتعليم (1990/2000م): قطاع التعليم الفني، الإدارة العامة للتعليم التجاري، إدارة الخطة والتنظيم المدرسي، إنجازات الإدارة خلال الفترة من 1990-1991 إلى 1999-2000م.