



جامعة القاهرة
معهد الدراسات التربوية
قسم أصول التربية

تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في التربية
تخصص إدارة تربوية

إعداد الباحثة
هوازن محمد أحمد نتو

أ.د. سامي محمد نصار أ.د. نجوى يوسف جمال الدين
أستاذ أصول التربية ووكيل المعهد
لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة
معهد الدراسات التربوية
جامعة القاهرة

أستاذ أصول التربية وعميد
معهد الدراسات التربوية
جامعة القاهرة

م٢٠١٤٣١ / هـ١٤٣١

قال تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ
لَا يَعْلَمُونَ"

صدق الله العظيم

(الزمر آية ٩)

**تشكيل لجنة المناقشة والحكم
على رسالة الماجستير في التربية
قسم أصول التربية**

للطالبة/ هوازن محمد أحمد نتو

عنوان الرسالة : " تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ".

قد وافق السيد الأستاذ الدكتور رئيس الجامعة على تشكيل لجنة المناقشة والحكم على الرسالة على النحو التالي :

مشرفاً ورئيساً

أ.د. سامي محمد نصار

أستاذ أصول التربية وعميد المعهد

مشرفاً وعضوأ

أ.د. نجوى يوسف جمال الدين

أستاذ أصول التربية ووكيل المعهد لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة

عضوأ

أ.د. سميحة أبو زيد عبده

أستاذ غير متفرغ بقسم المناهج وطرق التدريس بكلية التربية - جامعة حلوان

عضوأ

أ.د. سهير محمد حوالدة

أستاذ ورئيس قسم أصول التربية بالمعهد



صورة



جامعة القاهرة

معهد الدراسات التربوية

الاسم : هازن محمد أحمد نتو

تاريخ وجهة الميلاد :

الدرجة : ماجستير

التخصص : أصول تربية (تخصص إدارة تربية)

أ.د. نجوى يوسف جمال الدين

المشرفون : أ.د. سامي محمد نصار

عنوان الرسالة : " تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة ".

ملخص الرسالة :

يهدف البحث إلى تطوير إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، والتعرف على واقع مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية، والتعرف على فاعلية برامج الجودة الشاملة في مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، والتعرف على تجارب الدول المتقدمة في إدارة وتنظيم مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً للخبرات والتجارب العالمية الحديثة، ووضع تصورات ومقترنات عملية في مجال إدارة ، وتنظيم مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في المملكة العربية السعودية باستخدام معايير الجودة الشاملة، وكذلك اقتصرت الدراسة على المديرين والمعلمين والعاملين بمؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة؛ لما لدورهم من أهمية في قيادة العمل داخل المراكز وتحقيق جودة مخرجتها.

الكلمات الدالة :

- تطوير.

- ذوي الاحتياجات الخاصة.

- المملكة العربية السعودية.

- الجودة الشاملة.



Institute Of Educational Studies

Photo

Name: Hawazen Mohamed Ahmed Metto Nationality: Sudia

Date and Place of birth:

Degree : Master Degree

Specialization: Foundations of Education (Educational Management)

Supervisor (s): Prof. Dr. Sami Mohamed Nassar

Prof. Dr. Nagwa Youssef Gamal El-Din

Title of thesis: Developing the Management Of The Special Needs care Centers In Saudi Arabia In The Light Of The TQ M Standards.

Summary:

The Developing the Management Of The Special Needs care Centers In Saudi Arabia In The Light Of The TQ M Standards, identifying the reality of the exceptional centers in K.S.A. Identifying the effectiveness of the comprehensive quality programmers in exceptional health centers. Identifying the developed countries, experiences in the management of the exceptional health centers establishing practical conceptions and suggestions in the field of exceptional health centers management K.S.A. by using comprehensive quality criteria.

Keywords:

- **Developing the Management.**
- **care Centers In Saudi Arabia.**
- **The Light.**
- **TQ M Standards.**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدِيِّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادَكَ الصَّالِحِينَ

سورة النمل : الآية ١٩

اللهي هذا موقعي وكم دعوتك ورجوتك أن تلهمني فيه فصاحة اللسان وحسن البيان، كي تصل كلماتي إلي كل ذي حق لدى أكرمنتي به وهديتني إليه

اللهم وفقني لشكره ولو بجزء من حقه علي فالشكر الله الذي هداني بأساتذتي : الأستاذ الدكتور / سامي محمد نصار أستاذ أصول التربية وعميد معهد الدراسات بمعهد الدراسات والبحوث التربوية جامعة القاهرة، أستاذًا، معلما، مشرفا، شakra لك أستاذى على ما تعلمنه بين يديك ، شakra لك تشجيعك وحثك لبواحت تعلمى ، شakra لك توجيهاتك الغزيرة ومعاونتك الصادقة لي ، فأدرين لسيادتك بالكثير ونعجز كلمات الشكر وعبارات التقدير عن إيفاء سيادتك بما تستحق ، اللهم اجزه عنى خير الجزاء من فيض نعمتك وكرمك .

والشكر كل الشكر لله سبحانه وتعالى الذي هداني بأساتذتي الأستاذ الدكتور / نجوى يوسف جمال الدين أستاذ أصول التربية وكيل معهد الدراسات والبحوث التربوية لشئون خدمة المجتمع وتنمية البيئة، فكم كنت كريمة معي ، موجها لي ، تعجز كلمات الشكر عن إيفاء سيادتها بما تستحق، أمتلك الله بالصحة وجزاك الله عنى خير الجزاء اللهم آمين..

كما أتقدم بواهر شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور / سميرة أبو زيد عبده نجدي أستاذ بقسم المناهج وطرق التدريس بجامعة حلوان عالماً جليلاً لتقضيلها مشكورة بقبول الاشتراك في مناقشة الباحثة بالرغم من كثرة أعباء و مسؤوليات سيادتها جزاه الله خير جزاء ،

أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى الأستاذ الدكتور / سهير حواله أستاذ ورئيس قسم أصول التربية بمعد الدراسات والبحوث التربوية بجامعة القاهرة لتقضيلها مشكورة بقبول الاشتراك في مناقشة الباحثة جزاه الله خير الجزاء

كلمة شكر وباقة حب إلى من كان عطاوهما بلا حدود ... إلى والدتي السيدة خديجة عباس نتو فأني للكلمات أن توفيها حقها، وكيف للعبارات أن تجزئها اجرها ، فقد جادت في سبلي بما ينؤ

بحمله التقليين من قبل ، و أثناء فترة إعداد هذه الدراسة فلقد كان عطاها غير مقطوع ولا ممنوع ولم تخل على في عطائها بكل نفيس حتى أتم هذه الدراسة حفظها الله و أطلاع عمرها ، فلها في نفسي ما بقيت ولها الله إن فنيت ، واعترافا بجميلها أهدى إليها هذا الجهد المتواضع وتنضاعل كلمات الشكر والامتنان أمام شخصية عظيمة لها رصيدها الكبير في قلبي من الحب والإجلال والتقدير ، إلى خالي الغالي بكر عباس نتو لما تحمله معي من كفاح ، إذ أعدق على برعياته وحنانه منذ والداتي وكان لي نعم الأب الذي أزاح عني الصعب جزاه الله عنى خير الجزاء.

ولعلي استغل هذه الفرصة كي أتوجه بالشكر والتقدير إلى زوجي سعود لما تحمله معي من مشقة طوال فترة إعداد الدراسة جزاه الله عنى خير الجزاء .
كما أتقدم بالشكر إلى أخواتي هنا وعيير ، وخالتى الأستاذة نجاة، والدكتورة عائشة ، والأستاذة فائزه عباس نتو لمساندتهم لي جزاهم الله عنى خير الجزاء .

وأخيراً أن كنت قد أصبت فمن الله ، وإن كنت قد أخطأت فمن الشيطان ومن نفسي ، وعذرني أنني بشر أخطئ وأصيّب ، ولقد آبى الله سبحانه وتعالى ألا يتم إلا كتابه

وَلَوْ كَانَ مِنْ عِنْدِ غَيْرِ اللَّهِ لَوَجَدُوا فِيهِ اخْتِلَافًا كَثِيرًا (سورة النساء : الآية ٨٢)

الباحثة

فهرس المحتويات

صفحة	الموضوع
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة :	
٥	أولاً : الدراسات السابقة.
١١	ثانياً : مشكلة الدراسة.
١٢	ثالثاً : أهداف الدراسة.
١٢	رابعاً : أهمية الدراسة.
١٣	خامساً : منهج الدراسة و أدواتها ..
١٣	سادساً : حدود الدراسة.
١٣	سابعاً : مصطلحات الدراسة.
١٧	ثامناً : خطوات السير في الدراسة.
الفصل الثاني	
الجودة الشاملة : مقوماتها ومتطلبات تطبيقها	
١٩	أولاً: مفهوم الجودة.
٢٢	ثانياً: الجودة الشاملة في التعليم
٢٨	ثالثاً: معايير الجودة الشاملة.
٣٦	رابعاً: نماذج الجودة الشاملة.
٤٦	خامساً: ثقافة التنظيم في الجودة الشاملة.
٥٠	سادساً: أهمية مدخل الجودة الشاملة ومبررات الأخذ بها في إدارة مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة.
٥٣	سابعاً: متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.

صفحة	الموضوع
الفصل الثالث	
إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء معايير الجودة الشاملة	
٥٩	أولاً: مبادئ إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦٢	١. الملامح المميزة لإدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦٣	٢. معايير إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦٥	٣. أهداف جمعيات رعاية و تعليم الفئات الخاصة.
٦٦	٤. عوامل نجاح مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦٧	٥. خصائص إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٦٨	ثانياً: بعض التجارب العالمية في إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
٧٦	ثالثاً: مجالات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة.
الفصل الرابع	
واقع إدارة مؤسسات رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة	
بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة	
٨١	أولاً: نظام رعاية المعوقين بالمملكة العربية السعودية.
٨٩	ثانياً: إسهامات الجمعيات الخيرية والمؤسسات الأهلية في مجال خدمة المعوقين.
٩١	ثالث: تجارب بعض المراكز والمؤسسات بالمملكة العربية السعودية.
الفصل الخامس : الدراسة الميدانية	
١٢٦	أولاً: أهداف الدراسة الميدانية.
١٢٦	ثانياً: إعداد الأدوات وتطبيقها.
١٢٧	بناء الاستبيان في صورته الأولية.
١٢٨	صدق الاستبيان.
١٢٩	الاستبيان في صورته النهائية.
١٣٠	ثبات الاستبيان.
١٣١	عينة الدراسة.
١٣٨	المعالجة الإحصائية.

صفحة	الموضوع
١٣٨	نتائج الاستبيان وتحليلها.
١٦٠	أهم الصعوبات والمقترحات.
الفصل السادس	
تصور مقترح لتطوير إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة	
١٦٦	المحور الأول: التصور المقترن لتطبيق مدخل الجودة الشاملة
١٦٦	أولاً: منطلقات التصور المقترن
١٦٨	ثانياً: أهداف التصور المقترن
١٦٩	ثالثاً: مجالات التصور المقترن
١٧١	رابعاً: الركائز والمقومات الأساسية للتصور المقترن
١٧٥	خامساً: متطلبات تطبيق التصور المقترن
١٧٧	سادساً: معوقات تطبيق التصور المقترن
١٧٩	آليات التصور المقترن
١٨١	المحور الثاني: التوصيات والدراسات المستقبلية
المراجع	
١٨٥	أولاً: المراجع العربية
١٩٠	ثانياً: المراجع الأجنبية
الملاحم	
١٩٤	ملحق (١)
١٩٦	ملحق (٢)
٢٠٣	ملحق (٣)
٢٠٩	ملحق (٤)
٢١٨	ملحق (٥)
٥-١	الملخص باللغة العربية
١-٤	الملخص باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

صفحة	الموضوع	جدول
١٣٠	درجات استجابات أفراد العينة	١
١٣١	معامل ثبات الاستبيان	٢
١٣٢	عينة الإناث بمنطقة مكة المكرمة	٣
١٣٣	عينة الإناث بمنطقة الرياض	٤
١٣٤	عينة الذكور بمنطقة مكة المكرمة	٥
١٣٤	عينة الذكور بمنطقة الرياض	٦
١٣٥	النكرار والنسب المئوية لمتغير النوع	٧
١٣٥	توزيع عينة الدراسة في ضوء متغير الخبرة	٨
١٣٦	توزيع عينة الدراسة في ضوء متغير المؤهل العلمي	٩
١٣٦	توزيع عينة الدراسة في ضوء متغير الجنس	١٠
١٣٧	توزيع عينة الدراسة في ضوء متغير عدد الدورات التدريبية	١١
١٣٩	ترتيب مؤشرات المعيار الأول	١٢
١٤١	ترتيب مؤشرات المعيار الثاني	١٣
١٤٢	ترتيب مؤشرات المعيار الثالث	١٤
١٤٤	ترتيب مؤشرات المعيار الرابع	١٥
١٤٥	ترتيب مؤشرات المعيار الخامس	١٦
١٤٧	ترتيب مؤشرات المعيار السادس	١٧
١٤٨	ترتيب مؤشرات المعيار السابع	١٨
١٤٩	ترتيب مؤشرات المعيار الثامن	١٩

صفحة	الموضوع	جدول
١٥٠	ترتيب مؤشرات المعيار التاسع	٢٠
١٥٢	ترتيب مؤشرات المعيار العاشر	٢١
١٥٥	تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتغير سنوات الخبرة	٢٢
١٥٦	تحليل التباين الأحادي الاتجاه لمتغير سنوات الخبرة	٢٣
١٥٦	تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتغير المؤهل العلمي	٢٤
١٥٧	تحليل التباين الأحادي الاتجاه لمتغير المؤهل العلمي	٢٥
١٥٨	تحليل التباين أحادى الاتجاه لمتغير الدورات التدريبية	٢٦
١٥٩	تحليل التباين الأحادي الاتجاه لمتغير الدورات التدريبية	٢٧

فهرس الأشكال

صفحة	الموضوع	شكل
٢٤	العجلة النوعية ومرتكزاتها الفكرية ومكونات الجودة الشاملة	١
٢٨	منحنى التحول ومراحله	٢
٣٠	التفاعل بين مجالات معايير بدرج لضبط جودة اداء النظام التعليمي	٣
٣٣	معايير التقويم الشامل	٤
٤١	شكل يوضح مراحل الجودة	٥
٤٣	دالة تاجوتشي للخسارة	٦

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- أولاً : الدراسات السابقة.
- ثانياً : مشكلة الدراسة.
- ثالثاً : أهداف الدراسة
- رابعاً : أهمية الدراسة.
- خامساً : حدود الدراسة.
- سادساً : منهج الدراسة و أدواتها.
- سابعاً : مصطلحات الدراسة.
- ثامناً : خطوات السير في الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

إن من وظائف النظام التعليمي الحديث إعداد أفراد يملكون أدوات البحث عن المعرفة واحتياجها من مصادرها وكيفية التعامل مع ما تحويه من معلومات وكيفية فهمها ونقدتها من خلال ما يملكون من مهارات التعلم الذاتي ، والتعلم المستمر ، والتعليم التعاوني ، والتفكير العلمي ، والقدرة على الإبداع ، والابتكار ، ولكي تتحقق مثل هذه الوظيفة أصبح مبدأ تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة من أهم التحديات التي تواجه دول العالم النامي بما فيها الدول العربية ، ومنها ، المملكة العربية السعودية.

ويرى البعض " إن الجودة الشاملة هي الشيء المفقود من أجل تطوير إدارة مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة ، حيث يعمل التعليم جاهداً من أجل تحقيق مستوى معيشي مرتفع للأفراد ، والمجتمعات من خلال استخدام معايير الجودة الشاملة في المؤسسات وما لم تبذل جهود من أجل تحقيق ذلك فإن المسألة سوف تصبح صعبة للغاية ، والمطلوب ليس ثورة بقدر ما هو إعادة تقويم لما هو موجود في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال معايير الجودة الشاملة وتصميمها في معظم العناصر التعليمية مثل إعداد المعلم ، وصياغة الأهداف التعليمية ، والمناخ المدرسي....الخ ⁽¹⁾ ، وفي التقرير المقدم من مدير برنامج الجودة المحلية" بريديج هاري هرتر " بعنوان : " تحدي بريديج " يقول فيه : تشهد البيئة المحلية في هذه الآونة إدخال معايير تعليمية جديدة لمساعدة المنظمات لتلبية حاجات المتعلمين وتحقيق أهداف التعليم من خلال دعم المناهج ، وتطوير طرق التدريس ، وإعادة تنظيم الهيكل التعليمي وتفعيل دور الإنترنэт ، وغيرها .

ويرى " هاري هرتر " إن استخدام معايير لقياس معدل الأداء هو صلب موضوع الجودة من خلال وضع ممؤشرات لتلك الجودة في عناصر العملية التعليمية ، على سبيل المثال تعلم الدارسين ، ورضا العلامة ، وتصميم التعليم ، و التمويل ، و التنمية المهنية للمعلمين ، وغيرها من العمليات التي تتم داخل النظام التعليمي ، كما يشمل أيضاً التقويم الذاتي من قبل القائمين على العملية التعليمية في ضوء المعايير الموجودة وتقويم العملية

⁽¹⁾ Cook, WJ.,JR (1990) . **Strategic planning For America s Schools**, American Association of School Administrators,34