

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني من وجهة نظر المتكون  
" دراسة ميدانية بمدينة بسكرة "

**Obstacles to applying total quality management in vocational  
training from the trainer's point of view  
A field study in the city of Biskra**

تاريخ الإرسال: 2021 /06/29 تاريخ القبول: 2021 /07/ 25 تاريخ النشر: 2022 /03/28

نبيلة حمي<sup>1</sup> صباح غربي<sup>2</sup>

1 جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، Email : [nabila.hammi@univ-biskra.dz](mailto:nabila.hammi@univ-biskra.dz)

مخبر: المسألة التربوية في الجزائر في ظل التحديات الراهنة.

2 جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، Email : [sabah.gherbi@univ-biskra.dz](mailto:sabah.gherbi@univ-biskra.dz)

**الملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني، فالتكوين المهني مجال لكسب المعرفة والخبرة العلمية والعملية في العديد من الميادين الحرفية والمهنية، ولكن المتمعن في مخرجاته يجد أنها تعاني من البطالة والتهميش وتدني جودتها سواء على مستوى الأداء أو المهارة، ولهذا سعت الدراسة لمعرفة مختلف هذه المعوقات من خلال استبانة مكونة من (26) بند وزعت على عينة من المترشحين قدرت بـ (66) في مركز التكوين المهني بمدينة بسكرة، وبعد التحليل الإحصائي تبين افتقار مراكز التكوين المهني لإدارة الجودة الشاملة راجع إلى قلة التجهيزات المادية المتماشية مع التطور العلمي والتكنولوجي، عدم وجود تناسق بين المؤسسات الاقتصادية والقطاع الخاص للتكوين الطلبة على التطبيق العملي بالإضافة إلى نقص جودة المناهج و طرائق التدريس راجع لعدم خبرة الأساتذة... الخ

الكلمات المفتاحية: المعوقات؛ إدارة الجودة الشاملة؛ التكوين المهني؛ المناهج؛ طرائق التدريس؛ المتكون.

المؤلف المرسل: صباح غربي، Email : [sabah.gherbi@univ-biskra.dz](mailto:sabah.gherbi@univ-biskra.dz)

**Abstract:**

This study aims to know the obstacles that prevent the application of total quality management in vocational training vocational training is an area for gaining knowledge and scientific and practical experience in many professional and craft fields, or skill . Therefore, this study sought to know the various obstacles through designing a questionnaire consisting of (26) items distributed over two domains It was distributed to a sample of trainees estimated at (66) in the Vocational Training Center in Biskra. After statistical analysis, it was found that the vocational training centers lack comprehensive quality management due to the lack of material equipment in line with scientific and technological development

The lack of consistency between economic institutions and the private sector to train students on practical application, in addition to the lack of quality of curricula and teaching methods due to the lack of experience of teachers ...

**Keywords:** Obstacles; total quality management; professional training; Curricula; teaching methods; stalker

مقدمة:

يعتبر نظام التكوين المهني من أهم الأعمدة التي تبنى عليها مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية و حتى السياسية في زمن أحدثت فيه ثورة المعلومات والتكنولوجيا تغييرا جذريا في مختلف المجالات، فالتكوين المهني من المواضيع التي أثارت ولازلت تثير كيفية الاستثمار في المورد البشري بتطوير قدراته الفنية و السلوكية، و التقنية والتي تؤهله لكي يكون عنصرا فعالا في بيئة العمل، من خلال تقديم معارف نظرية و تطبيقية تزود المتكونين بمهارات و خبرات متعددة من اجل التحكم في التسيير و



التكيف مع التحولات الحالية والاستجابة للتغيرات المستقبلية وذلك عن طريق وضع سياسات و برامج تكوينية خاصة وكذا استبدال المفاهيم و التقنيات و الممارسات الإدارية التقليدية بالسلوكيات و الممارسات الإدارية الحديثة، ومن أهم هذه التوجهات الإدارية المعاصرة مدخل إدارة الجودة الشاملة والذي برز في الثمانينات وأثبتت تحسين فعاليتها في تحسين الإنتاجية ودعم القدرات التنافسية وتحسين الجودة بصفة مستمرة، ولضمان تحقيق الجودة في التكوين المهني يحتاج ذلك إلى مناهج اشمل و أكثر ملائمة، وإلى مستوى متدربين ذا جودة، وكذلك إلى تحديد معايير التأهيل و منح الشهادات، ومستوى أفضل من المراقبة و التقييم

ولكن تواجه مخرجات التكوين المهني مصاعب جمة في الاندماج في الحياة العملية راجعة إلى صعوبات عديدة، لذا سيتم تسليط الضوء على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة /الشاملة في التكوين المهني من وجهة نظر المتربصين من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية :

➤ هل ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى البرامج التكوينية من وجهة نظر المتكونين.

➤ هل ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى طرائق التدريس من وجهة نظر المتكونين.

➤ هل ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى التجهيزات المادية من وجهة نظر المتكونين.

فرضيات الدراسة:

➤ ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى البرامج التكوينية من وجهة نظر المتكونين.

- ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى طرائق التدريس من وجهة نظر المتكونين.
- ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى التجهيزات المادية من وجهة نظر المتكونين.

## 2. أهداف الدراسة

- التعرف على مدى جودة التكوين في مراكز التكوين المهني .
- الكشف عن المشاكل التي تؤدي إلى ضعف مخرجات التكوين .
- تعميق المعرفة النظرية والميدانية عن موضوع الجودة في التكوين المهني .
- إبراز أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني .
- معرفة إستراتيجيات ومتطلبات تحسين الأداء وفق إدارة الجودة الشاملة.

## 3. أهمية الدراسة

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها لعلاقتها بموضوع يتسم بالحدثة و يعد ابرز المواضيع المعاصرة و الجوهريّة في الفكر و حياة المؤسسة الاقتصادية ألا و هو موضوع إدارة الجودة الشاملة في مراكز التكوين المهني و الذي يعد محور اهتمام الدراسات الحديثة
- نتائج الدراسة ستفيد المختصين في تحديد مواطن القوة و الضعف في نظام التكوين المهني و الأسباب المؤدية لذلك
- نتائج الدراسة ستفيد المسؤولين في تحديد متطلبات ضمان تحقيق الجودة في نظام التكوين المهني

#### 4-المصطلحات الإجرائية للدراسة

-المعوقات: هي العوامل التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في مراكز التكوين المهني من وجهة نظر المترين.

-إدارة الجودة الشاملة: فلسفة إدارية حديثة قائمة على أساس احدث تغيرات جذرية ايجابية من خلال تحقيق احتياجات المجتمع وأهداف المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها بأقل تكلفة

\*التكوين المهني: هو نشاط مخطط و هادف يسعى إلى إعداد الأفراد مهنيا وكذا تطوير مكتسباته المعرفية

\*المتكون: هو الفرد الذي يزاول تكوينه في المعاهد المتخصصة في التكوين المهني بغية الحصول على دبلوم للدخول إلى سوق العمل

#### 5-الدراسات السابقة :

##### 1-1-دراسة الدراسة الأولى :

غربي صباح، تقدمت بها لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية، بعنوان " العائد التنموي لمؤسسات التكوين المهني " دراسة التكوين الإنتاجي في مؤسسات التكوين المهني بمدينة بسكرة نموذجا سنة 2003/2004.

هذه الدراسة تجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، تناولت فيها الباحثة موضوع مؤسسات التكوين المهني ومساهمتها في عملية التنمية.

توصلت الباحثة في دراستها من خلال التساؤلين إلى ما يلي :

هناك علاقة بين برامج التكوين المهني والمردود الخارجي لمؤسسة التكوين المهني.



هناك علاقة بين طرائق التكوين النظري/ الميداني وزيادة إنتاج المؤسسة المستقبلية.

#### 5-2-دراسة الدراسة الثانية:

قويجيل منير، سياسة التكوين المهني وسوق العمل في الجزائر، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة(الجزائر)،2013/2014.

هذه الدراسة تجمع بين النظري والتطبيقي، تناول فيها الباحث موضوع سياسة التكوين المهني وعلاقته بسوق العمل في الجزائر وكان الهدف من الدراسة محاولة الوقوف على التجربة الجزائرية في مجال التكوين المهني بغية التعرف على حثيات سياسة الدولة واحتياجات سوق العمل.

توصل الباحث في دراسته إلى النتائج التالية :

هناك علاقة بين سياسة التكوين المهني و السوق العمل في الجزائر تبين أنها ايجابية و مؤكدة .

التكوين المهني يساهم في صناعة اليد العاملة من خلال خريجي التكوين المهني الحاصلين على الشهادات المهنية و مؤهلين لدخول سوق العمل .

#### 5-3-دراسة الدراسة الثالثة :

دراسة سامعي توفيق حاولت هذه الدراسة التعرف على رأي الأساتذة ورؤساء المصالح في مدى تحقيق مؤسسات التكوين المهني للكفايات المهنية من خلال دراسة ميدانية تناولت الأبعاد المعرفية و الوجدانية و العلمية لخريجي التكوين المهني ، تكونت عينة البحث من 60 أستاذا و30 رئيس مصلحة تم توزيع استمارة البحث عليهم وتوصل الباحث إلى وجود عراقيل تحد من تحقيق مؤسسات التكوين المهني للكفايات المهنية و على رأسها :



وجود نقائص في المناهج، قلة الأجهزة المستعملة في التكوين، نقص في كفاءة الأساتذة، نقص الحصص التطبيقية داخل المؤسسات التكوينية، ضعف التربصات المقامة على سوق العمل، نقص مصداقية الامتحانات، ضعف مستوى المتربصين تقنيا و لغويا، نقص في الطرق البيداغوجية، غموض في تحديد الكفايات المنشودة، ضعف دافعية المتربصين، نقص في الكتب و المراجع التقنية، عطب العتاد و الأجهزة .

4-5-دراسة الدراسة الرابعة:

دراسة رحماني ليلي لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس تخصص: التنمية البشرية وفعالية الأداء، تحت عنوان معوقات تطبيق ضمان الجودة في قطاع التكوين المهني، دراسة ميدانية على عينة الغرب الجزائري سنة 2018/2017

حاولت هذه الدراسة معرفة معوقات تطبيق ضمان الجودة في التكوين المهني من وجهة نظر المتربصين من خلال دراسة ميدانية ، تكونت عينة البحث من 27 متربص و متربصة ينتمون إلى مختلف التخصصات، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية موزعة حسب الجنس وفترة التكوين تم توزيع استمارة البحث عليهم وتوصل الباحث إلى وجود :

-وجود صعوبات تحد من ضمان تحقيق الجودة على مستوى معاهد التكوين المهني متعلقة بالتجهيزات

- وجود صعوبات تحد من ضمان تحقيق الجودة على مستوى معاهد التكوين المهني متعلقة بالتقويم

- بالإضافة إلى عوائق تتعلق بالمناهج و الخطط الدراسية في التكوين لافتقارها للمرونة في التنفيذ و التطبيق

-عدم رغبة الشباب بصورة عامة في التوجيه نحو التكوين مع عالم الشغل اعتقاد الشباب بدونية العمل المهني

صعوبة في إيجاد مؤسسات و ورشات إنتاجية تستقبل المتكونين لإجراء التربصات  
الميدانية

#### 5-5-دراسة الدراسة الخامسة:

دراسة مرفت محمد راضي قدمت هذه الدراسة للمؤتمر التعليم لتقني والمهني في  
فلسطين واقع وتحديات و طموح تحت عنوان:معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في  
مؤسسات التعليم التقني بمحافظات غزة و السبل التغلب عليها بتاريخ 2008/6/13-12  
هدفت هذه الدراسة التعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات  
التعليم التقني في محافظات غزة و سبل التغلب عليها، حيث استخدمت الباحثة المنهج  
الوصفي التحليلي كما و استخدمت أسلوب " الحصر الشامل" للجمع البيانات من عينة  
الدراسة من خلال الاستبيانات بالاطافة إلى المقابلات الشخصية، وتم تفرغ البيانات و  
تحليل باستخدام البرنامج الإحصائي spps

وتكون مجتمع و عينة الدراسة من جميع العمداء و نواب العميد ورؤساء الأقسام  
وأعضاء لجان الجودة في الكليات التقنية في محافظات غزة، وهي (كلية فلسطين التقنية  
-دير البلح، كلية مجتمع العلوم المهنية و التطبيقية- غزة، كلية العلوم و التكنولوجيا-  
حان يونس، كلية المجتمع العربية -رفح، كلية مجتمع غزة للدراسات السياحية- غزة،  
كلية تدريب غزة- الوكالة) و البالغ عددهم (113) موظفا للعام الدراسي الأول  
2006/2007، و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

1-عدم وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمجالات الاستبانة الستة الخاصة  
بتحديد معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تعزى للمتغيرات (المسمى  
الوظيفي، سنوات الخبرة، الجنس)

2- وجود فروق بين استجابات أفراد العينة لمجالات الاستبانة الستة الخاصة بتحديد  
معوقات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم تعزى لمتغير اسم الكلية لصالح

كلية مجتمع العلوم المهنية والتطبيقية بغزة، ومتغير جهة الإشراف لصالح الكليات العامة، ومتغير المؤهل العلمي لصالح الدبلوم

3-تطبيق كلية مجتمع العلوم المهنية و التطبيقية الجودة الشاملة بشكل جيد، يلما الكليات الخاصة، ثم التابعة للوكالة الغوث، وتأتي الكليات الحكومية في مستوى الضعيف في كافة مجالات الدراسة .

4-اتضح أن الكليات تتبع المركزية في التخطيط، وتسعى لعدم تفعيل العمل الجماعي و فرق العمل مما يؤدي لضعف انتماء العاملين للعمل و الكليات، وقلة حرصهم على الحفاظ على مقدرات الكلية بسبب عدم منحهم الثقة

5-ضعف ملائمة سياسات التحفيز والتشجيع في مجال البحث العلمي، وضعف الميزانيات المرصودة له، وضعف السياسات المتبعة في تمويله، وعدم وفر احتياجات البحث العلمي من مراجع وأجهزة ومعدات وغيرها .

6-ضعف الجهود المبذولة من قبل وزارة التربية و التعليم العالي لتوفير التمويل الكافي للكليات من خلال التنسيق مع المؤسسات المحلية و العربية و الأجنبية لتقديم مساعدات أو هبات أو منح تخدم العملية التعليمية في الكليات التقنية .

6-الإطار النظري للدراسة :

6-1تعريف الجودة: مفهوم الجودة من منظور روادها كما يلي :

- جوران عرف الجودة بأنها مدى ملائمة المنتج لاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء و اصدق صفات

-فيجينياوم عرف الجودة بأنها الناتج الكلي للمنتج او الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و التصنيع و الصيانة و التي تمكن من تلبية و رغبات الزبون

-كروسي عرف لجودة بأنها : المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلمة عدم المطابقة (العزاوي، 2005، ص15)

2-6-تعريف إدارة الجودة الشاملة: هي عملية تنظيم من قبل القيادة أو الإدارة تعمل على تحقيق أعلى درجة ممكنة للجودة للإنتاج و الخدمات وتسعى إلى إدماج فلسفتها ببنية المنظمة وان نجاحها يتوقف على قناعة أفراد المنظمة بمبادئها وان مبادئها تضيف بالفعل قيمة وجود للمنظمة في السوق المحلي والعالمي لأنها تسعى وبصورة مستمرة إلى تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب الذي يؤدي إلى خدمات ومنتجات تتميز بالموصفات القياسية ذات النوعية الجيدة والسعر الذي يتلاءم مع قدرات العميل الشرائية (الطيبي، 2011، ص47)

-تعريف منظمة الجودة البريطانية: إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة الإدارة وممارسة المنظمة التي تهدف إلى استخدام الموارد البشرية و المادية المتاحة بشكل أكثر فعالية لانجاز أهداف المنظمة

-تعريف معهد الجودة الفيديرالي : فقد عرفها على أنها مهج تطبيقي شامل يهدف إلى تطبيق حاجات و توقعات الزبائن ، إذ يتم استخدام الأساليب الكمية من اجل التحسين المستمر في العمليات و الخدمات (إبراهيم محمد، 1997، ص555)

-ومن وجهة نظر (.ciampa.) إن هناك ثلاثة مداخل لتعريف إدارة الجودة الشاملة :

\*المدخل الأول: ويركز على العملاء ورضاهم ، حيث تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها اشتراك و التزام الإدارة و الموظفين في ترشيد العمل و توفير توقعات العملاء أو ما يفوق توقعاتهم.

\*المدخل الثاني: هو يركز على النتائج النهائية المتمثلة بالوقاية من الأخطاء و التحسين المستمر للعمل و المنتجات و حل المشاكل بسرعة و مرونة .

\*المدخل الثالث: يركز هذا المدخل على وسائل و أدوات الجودة بما فيها الأدوات الإحصائية و الوسائل الإنشائية و غيرها (بديس، بن خيرة، 2016، ص91)

3-6تعريف التكوين المهني :يعرف بوفلجة غياث التكوين المهني على انه: تنمية منظمة وتحسين الاتجاهات المعرفية و المهارات و نماذج السلوكيات المتطلبة في مواقف مختلفة من اجل قيام الأفراد لمهامهم المهنية في أحسن أداء و في اقل وقت ممكن (غياث بوفلجة، 1984 ، ص139)

-كما يعرفه جمال الدين محمد المرسي هو عملية تستهدف إجراء تغيير دائم في قدرات الفرد لما يساعده على أداء الوظيفة بطريقة أفضل ( المرسي، 2003، ص332)

وفي هذا الصدد تعرف "سعاد نائف برنوطي" التكوين المهني: هو نشاط تعليم من نوع خاص وهو واحد من وسائل تطوير العاملين للمنظمة وقد يكون الوسيلة الوحيد التي تعتمد عليها المنظمة، اذ لم يكن برامج للتطوير (برنوطي، 2001، ص443)

4-6مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين :

قدم (كمال، 2002 ، ص19) بعض الأسباب و المبررات الآتية لتزايد الاهتمام بالجودة في التعليم و التكوين منذ أوائل التسعينات في القرن الماضي

-حدوث زيادة هائلة في أعداد الطلبة الملتحقين بمؤسسات التعليم في مختلف أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية في عام 1980 تقريبا وحدث تنوع كبير في أهداف التعليم و مجالاته وبرامجه و أنماطه في وقت شحت فيه الموارد المالية في مؤسساته بشكل عام، وقد أثار كل ذلك مخاوف المسؤولين عن التعليم و المؤسسات الاقتصادية المختلفة من حدوث تدهور في المستويات التعليمية إذ لم يحصل على تركيز شديد على كفاءة النوعية الجيدة و ضبطها

-تزيد القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بان نجاح الاقتصاد يتطلب قوى عاملة جيدة الإعداد، وهذا لا يأتي إلا من خلال برامج تعليمية و تدريبية جيدة النوعية

-ارتباط كثير من دول العالم باتفاقيات التجارة الإقليمية والدولية و المجالس المهنية و منظمات التعليم الدولية و منظمات التعاون و التمويل، بما زاد الدعوة إلى حرص على النوعية العالية في الصناعات والأبحاث و المواد التعليمية و زاد الحراك الأكاديمي للمعلمين و الطلبة و الباحثين، و لعبت اليونسكو دورا كبيرا في دفع عملية الحرص على الجودة في العالم كله من خلال المؤتمرات المتعددة و المتنوعة التي تنظمها أو ساهمت في تنظيمها من خلال الكتب و النشرات ذات العلاقة التي أصدرتها

-ازدياد المطالبات من جانب المنظمات المهنية و الثقافية و الإنسانية و الهيئات المجتمعية و الدولية بتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بصفة عامة و المتعلمين في مختلف المستويات بصفة خاصة، و تجاوب الحكومات و المؤسسات التعليمية مع هذه المطالب،

-السعي إلى إعداد الطلبة بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات و عمليات التغيير المستمر و التقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة و الإصغاء و لكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات و الاستفادة منها بالقدر الكاف لخدمة التعلم لهذا فان هذا يتطلب إنسان بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد و متسارع و التعامل معها بفاعلية (رحماني ليلي، 2018، ص 66)

5-6 جوهر الجودة في مراكز التكوين المهني :

قدم "ادوارد ديمنج" رائد فكرة الجودة الشاملة 14 نقطة مهمة حيث استمدت مدرسة "امرست ونيو مشير" أهدافها من هذه النقاط للتحسين العمل الإداري و التحصيل العلمي و أطلق على هذه النقاط بجوهر الجودة و تتمثل فيما يلي:

\* إيجاد التناسق بين الأهداف: يعد التناسق أمراً مهماً إذ يساهم في تحسين جودة الطلبة و الخدمات و خلق التنافس بين مؤسسات التكوين

- \*تبني فلسفة الجودة الشاملة: ينطلق تبني هذه الفلسفة ابتداء من الفرد إذ ينبغي على كل فرد ان يتعلم المهارات الجديدة التي تدعم التحول نحو الجودة وأن يتوفر لديهم الاستعداد للقبول لتحديات الجودة وتحمل مسؤولية المنتجات والخدمات
- \*تقليل الحاجة للتفتيش: يستند هذا إلى تبني نظام الجودة في الخدمات وتدعيم بيئة التكوين التي تساعد على تحقيق جودة أداء الطلاب
- \*انجاز الأعمال بطرق حديثة : يساهم انجاز الأعمال بطرق حديثة إلى توفير الوقت و المال والجهد
- \*تحسن الجودة الإنتاجية وخفض التكاليف: يقود تحسين الجودة إلى خفض التكاليف
- \*التعليم مدى الحياة: ويتم هذا بدعم تدريب الأفراد بالوسائل والأدوات الضرورية للتحسين مستوى الأداء لديهم
- \*القيادة في التعليم : يتوجب على لإدارة أن تعمل على توجيه وتنفيذ العمل و ممارسة مبادئ الجودة
- \*التخلص من الخوف: يساهم هذا العامل في تشجيع الأفراد على أداء أعمالهم بكفاءة وفعالية لأجل تحسين الوضع والعمل بحرية تامة
- \*إزالة معوقات النجاح : تتم إزالة المعوقات إذا كان العمل ضمن فريق واحد متعاون يحقق مشاركة فعالة والتحول نحو التغيير والتجديد
- \*خلق ثقافة الجودة: يعتبر هذا الأمر ضروري جدا وسيساهم في تحقيق أهداف المؤسسة
- \*تحسين العمليات: ينبغي السعي إلى التحسين المستمر في عمليات التكوين
- \*مساعدة الطلبة على النجاح: إن تحسين الأداء وإزالة المعوقات التي تقف أمام الطلبة يساهم في زيادة الجودة وتحسينها
- \*الالتزام: على الإدارة العمل بجهد لانجاز المهام في نظم الجودة و العمل على توفير الوسائل الملائمة للتحقيق الأهداف

\*المسؤولية: يتحمل كل أعضاء الفريق التربوي والإداري مسؤولية تحسين الجودة داخل المؤسسات (مختار، محمد، 2017: 7-8)

#### 7-الاطارالميداني للبحث

7-1منهج البحث: تم الاعتماد على المنهج الوصفي للملائمته لهذه الدراسة، حيث يمثل هذا المنهج طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتطويرها

7-2حدود البحث:

\*الحدود الزمنية : تم تطبيق هذا البحث خلال شهر ماي 2021

\*الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث في مركز التكوين المهني احمد قطياني طريق المقبرة المسيحية بسكرة

7-3عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، وهي مجموعة من مبرص مركز التكوين المهني لأحمد قطياني والذي بلغ عدد العينة (66) طالب و طالبة

7-4أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة الحالية في استبيان من إعداد الطالبة والذي تكون من 26 بندا

#### الجدول 1- يوضح محاور أداة البحث

عدد البنود	عنوان المحور	المحور
8	البرامج	01
8	طرائق التدريس	02
10	التجهيزات	03
26	المجموع	

ولقد تم حساب الشروط السيكومترية لأداة بطريفة صدق المحكمين وهذا بعرضها على مجموعة من المحكمين ذو خبرة و الذي بلغ عددهم 4 محكمين حيث اشارو إلى بعض الملاحظات من اجل الحذف أو التعديل (فارس زين "أستاذ محاضرا" بجامعة الجلفة، ا د الأزهر ضيف بجامعة الوادي، كاكي محمد" أستاذ محاضر ا" بجامعة تمراس، بوشوشة محمد أستاذ "محاضرا" بجامعة باتنة)

وتم التحقق من ثبات أداة الدراسة الحالية باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) وقد بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للأداة(0.84) وقد اعتبر معاملات الصدق والثبات هذه معقولة ومقبولة وتفي بأغراض الدراسة الحالية.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.848	26

7-5 المعالجات الإحصائية المستخدمة :

\*النسب المئوية

\*التكرارات

8- عرض وتفسير نتائج الدراسة:

8-1 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وهو هل توجد معوقات تحول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني تحول إلى البرامج التكوينية من وجهة نظر المتريص

جدول 2: ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى البرامج

التكوينية من وجهة نظر المتريصين

النسب المئوية		التكرار		معوقات تتعلق بالبرامج التكوينية
		لا	نعم	
63.6	36.3	42	24	س1
39.9	60.6	26	40	س2
75.7	24.2	50	16	س3
80.3	19.6	53	13	س4
74.2	25.7	49	17	س5
83.3	16.6	55	11	س6
71.2	28.7	47	19	س7
86.3	13.6	57	9	س8

#### تحليل نتائج الفرضية1:

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين لنا أن أغلبية المترشحين اجمعوا على وجود معوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني تنسب إلى برامج التكوينية وهذا راجع الى عدم مسايرة المناهج للمتغيرات و التطورات المتسارعة في عالم التكنولوجيا و عدم التجديد فهي بهذا تفتقر إلى مرونة في التنفيذ و التطبيق لتلبية الاحتياجات المحلية و مواكبة التطور التقني حيث يرى غياث بوفلجة (2006: 37) إن التكوين المهني في الجزائر يعرف تركيزا على بعض التخصصات و إهمال أخرى رغم

أهميتها وحاجة القطاعات الاقتصادية إليها، أن هناك مهارات حرفية تعاني من عجز في تاطيرها من حيث الدروس النظرية وخاصة خارج التجمعات السكنية

وبهذا يكون ارتباط التدريب لدرجة كبيرة بمناهج محكمة في محتواها وموادها من الخارج دون الداخل أي محلية، لذا يجب تحديد الاحتياجات التدريبية في الجودة فتحدد الاحتياجات التدريبية أساسا ومنطلقا لتصميم أهداف تدريبية تترجم إلى برامج تدريبية في تصميم المجالات بالإضافة إلى تركيز مركز التكوين أو التدريب المهني على توصيل معارف ومهارات التدريب دون مراعاة متطلبات التعلم والتدريس التي يحتاجها، بالإضافة إلى عزلة البرامج والمناهج التدريبية مفهوما وممارسة عن الحياة اليومية للمركز عامة وعدم الاستفادة كما يجب من دوره في التحسين والتطوير، وترجع أيضا إعاقة جودة التكوين إلى ضعف التربصات الميدانية في مختلف التخصصات نظرا لعدم تخطيطها ومتابعتها بجدية

كما أكد سلاطانية وآخرون 2007 أن الصعوبات التي يعرفها التكوين المهني ترجع إلى البرامج التي لا تستجيب في كثير من الأحيان إلى الاحتياجات الحقيقية للعملية التنمية والتشغيل في الجزائر، والسبب في ذلك أنها مستوحاة من برامج أجنبية مبنية على حقائق اقتصادية وصناعية مغايرة لواقع المجتمع الجزائري.

بالإضافة لايوجد ارتباط وثيق للمناهج الدراسية بالواقع العملي للمهنة للمهنة، وعدم إلى عدم ملائمة البرامج التعليمية لاحتياجات سوق العمل، وبالتالي عدم قدرة خريج التعليم المهني في فوضى سوق العمل، وهذا ما تؤكد أيضا دراسة "سامعي توفيق 2011" في وجود نقائص في المناهج، نقص في كفاءة الأساتذة، نقص الحصص التطبيقية داخل المؤسسات التكوينية، ضعف التربصات المقامة على سوق العمل، نقص مصداقية الامتحانات، ضعف مستوى المتربصين تقنيا ولغويا، غموض في تحديد الكفايات

المنشودة، ضعف دافعية المتربصين.



2-8 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وهو هل توجد معوقات تحول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني تحول إلى طرائق التدريس من وجهة نظر المتربص جدول 3: ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى طرائق التدريس من وجهة نظر المتربصين

النسب المئوية		التكرار		معوقات تتعلق بطرائق التدريس
لا	نعم	لا	نعم	
36.3	63.6	24	42	س1
19.6	80.3	13	53	س2
28.7	71.2	19	47	س3
56.06	43.9	37	29	س4
51.5	48.4	34	32	س5
43.4	69.6	20	46	س6
40.9	59.09	27	39	س7
21.2	78.7	14	52	س8

تحليل نتائج الفرضية2:

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين لنا أن استجابة المبحوثين حول وجود معوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني متفاوتة وهذا راجع

إلى ضعف الترجمات الميدانية خاصة أساتذة الجيل القديم مما اثر عليهم في التعامل مع مختلف الأجهزة العلمية على عكس الأساتذة المكونين حديثا تجدهم أكثر الماما بها لذا وجب رفع كفاءة و خبرة العاملين في كافة المجالات من خلال توفير التدريب و التأهيل المناسبين محليا و عالميا

بالإضافة إلى أن مؤسسات التكوين المهني تتبع المركزية في التخطيط، وتسعى لعدم تفعيل العمل الجماعي و فرق العمل مما يؤدي إلى ضعف انتماء العاملين للعمل و الكليات وقلة حرصهم على قدرات المؤسسة بسبب عدم منحهم الثقة

أيضا ضعف ملائمة سياسات التحفيز و التشجيع في مجال البحث العلمي، وضعف الميزانيات المرصودة له وضعف السياسات المتبعة في تمويله، وعدم قدرة احتياجات البحث العلمي من مراجع و أجهزة ومعدات و غيرها وهذا ما أشارت إليه "ميرفت محمد راضي: 2008" في دراستها حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بمحافظات غزة و سبل التغلب عليها

بالإضافة إلى أن المتكونين المتوجهين إلى المراكز التكوينية و الذي هم خريجي المدارس الجزائرية يتحكمون في اللغة العربية أكثر من تحكمهم في اللغة الفرنسية مع هذا نجد أن أساتذة مراكز التكوين المهني يعتمدون بالدرجة الأولى على اللغة الفرنسية في التدريب

وهذا يوجد تناقض بين اللغة المستعملة في التدريس بالتعليم الأساسي أي اللغة الوطنية و لغة التكوين في غالبية التخصصات بمراكز التكوين المهني التي هي لغة فرنسية مما يؤدي عادة إلى مشكلة قبول المعربين في بعض التخصصات، وصعوبة متابعتهم للدروس النظرية، خاصة إذا عرفنا أن المستوى الثقافي في اللغة الفرنسية للتلاميذ هو في انخفاض مستمر (بوفلجة غياث: 2006، 34)

بالإضافة إلى محدودية الطرق و الأساليب المستخدمة في التدريب الأمر الذي تتحدد معه المهارات الوظيفية التي يمكن تطويرها بمثل هذه الحالات بالإضافة إلى عزلة التدريب مفهوما و ممارسة عن الحياة اليومية، أيضا اعتماد في تقديم نظام المعلومات على أساليب تقليدية وهذا ما تم ملاحظته خلال هذه الدراسة الميدانية

3-8 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وهو هل توجد معوقات تحول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني تحول إلى التجهيزات المادية من وجهة نظر المترين

جدول 4: ترجع معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني إلى التجهيزات المادية من وجهة نظر المترين

النسب المئوية		التكرار		معوقات تتعلق بالتجهيزات المادية
لا	نعم	لا	نعم	
89.3	10.60	59	7	س1
71.2	28.7	47	19	س2
84.8	15.15	56	10	س3
51.5	48.4	34	32	س4
89.3	10.6	59	7	س5
90.9	9.09	60	6	س6
63.6	36.3	42	24	س7

77.2	22.7	51	15	8س
66.6	33.3	44	22	9س
69.6	30.3	46	20	10س

### تحليل نتائج الفرضية3:

من خلال نتائج الجدول السابق يتبين لنا أن استجابة الباحثين مؤيدة لوجود معوقات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التكوين المهني تنسب إلى التجهيزات المادية من وسائل وأجهزة متطورة وهو ما يصعب توفيره حيث يعاني التكوين من قلة الإمكانيات المسخرة له وسوء استغلاله، وهذا راجع إلى نقص المخصصات المالية إذ أن معظمها يعتمد بصورة كاملة على المخصصات الحكومية، مما يؤثر سلبا في جودة نواتج هذه الأنظمة وفي قدرتها على مواكبة المتغيرات والمستجدات (غيث بوفلجة، 2006، 39) وكذلك عدم اهتمام المسؤولين بتحديث الوسائل وتوفيرها وهي ما تتفق مع دراسة (سامعي توفيق، 2011)

وتتفق هذه النتيجة أيضا مع ماتوصلت إليها دراسة (رحماني ليلي، 2013) من أن نقص وتفاوت في التجهيزات الموجودة في مؤسسات التكوين المهني من حيث الكفاية، الجاهزية ومواكبة التقنيات الحديثة، فنجد نقص في الوسائل والآلات المستعملة مما يؤثر سلبا في جودة مخرجات التكوين، بالاضافة إلى غياب التعليم عن بعد بين المتكون والمكون وهذا ما أشارت إليه منظمة يونسكو إلى أن التعلم عن بعد في الأقطار العربية يعتبر حديثا ومحدود التطبيق مقارنة بغيرها من الدول الأخرى، وذلك بسبب تخلف البنية التحتية لاتصالات، وعدم الاهتمام باستخدام التكنولوجيا المتقدمة واهتمامه بنيل الشهادة فقط بلا جهد، وعدم انتشار الحاسب الآلي في كثير من الدول العربية، وضعف الوعي التكنولوجي لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دورا مهما في قياس ورصد التقدم، وقد احتلت الجزائر المراتب الأخيرة في ترتيب الدول العربية من أربع

مؤشرات) جاهزية الحكومة الاليكترونية، تنمية تقنية المعلومات، اقتصاد المعرفة،  
الجاهزية الرقمية) (رحماني ليلي، 2018، ص ص 38-39)

لذا وجب تنظيم برامج تدريبية موجهة للعاملين وتتضمن مهارات استخدام تكنولوجيا  
الإنتاج والمعلوماتية، التدريب على العمل الجماعي، ومهارات الاتصال، ومهارات التعلم و  
نقل المعرفة بالاضافة إلى مهارات تقديم المعرفة والعلم.

### 9-خاتمة :

يعد التكوين المهني من الوسائل الهامة التي يتم من خلالها إكساب الأفراد  
العاملين المهارات و المعارف للمزاولة أعمالهم و صيرورة تأهيلهم الوظيفي، فهو ضرورة  
أساسية لبناء كفاءة الأفراد عند الالتحاق بالعمل وتمكينهم من التجاوب مع المستجدات  
المعلوماتية

رغم هذه الأهمية التي يترتب عليها مركز التكوين توجد مجموعة من المعوقات و  
المشاكل التي تعوق تطبيق شروط الجودة الشاملة من:

\*عزلة البرامج والمناهج التدريبية مفهوما و ممارسة عن الحياة اليومية

\*ضعف التربصات الميدانية

\*ضعف خبرة وكفاءة العاملين في كافة المجالات

\*محدودية الطرق والأساليب المستخدمة في التدريب

\*عدم اهتمام المسؤولين بتحديث الوسائل وتوفيرها

\*عدم مواكبة التقنيات الحديثة

📌 قائمة المراجع:

أولا: المؤلفات:

1. غياث بوفلجة (2002): التربية و التكوين في الجزائر، الجزائر: دفتر العرب للنشر

و التوزيع



2. محمد عبد الوهاب العزاوي(2005): إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع
3. الطيطي خضر(2011): إدارة وصناعة الجودة مفاهيم إدارية وتقنية وتجارية في الجودة، عمان- الأردن، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
4. محمد محمد إبراهيم(1997)، المدير والاتجاهات الإدارية الحديثة، القاهرة- مصر، مكتبة عين الشمس .
5. غياث بوفلجة (1984)، التربية والتكوين بالجزائر، بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية
6. جمال الدين محمد المرسي(2003): الإدارة الاستراتيجية للمورد البشرية، مصر:الدار الجامعية الإبراهيمية.
7. سعاد نائف برونوطي(2001): إدارة الموارد البشرية، عمان- الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.

## 2-الأطروحات

1. سامعي توفيق (2011): مدى تحقيق مؤسسات التكوين المهني في مدينة سطيف للكفايات المهنية لدى خريجي القطاع المكون، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر.
2. عطيو محمد نجيب مصطفى(1981): أثر تأكيد التطبيقات العلمية في منهج الأحياء بمرحلة الثانوية العامة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.
3. رحمانى ليلي(2018): معوقات تطبيق ضمان الجودة في قطاع التكوين المهني، شهادة دكتوراه علوم، تخصص التنمية البشرية وفعالية الأداء، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.

### 3-المقالات:

1. سلاطونية بلقاسم(1998): سوسيولوجيا التكوين المهني وسياسة التكوين في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 10، جامعة منتوري قسنطينة.
2. رحمانى ليلي(2013)، معوقات تطبيق ضمان الجودة في التكوين المهني من وجهة نظر المترشحين، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، العدد 2 و3، وهران.
3. بوخلوة باديسسامي بن خيرة(2016): تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب عالمية و عربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 9 .
4. ميرفت محمد راضى(2008): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني بمحافظات غزة و السبل التغلب عليها، دراسة مقدمة للمؤتمر التعليم التقني و المهني في فلسطين واقع وتحديات و طموح.