

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالى فى تلبية احتياجات سوق العمل

"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجا"

اعداد

أ.م.د/ شيماء عبد العزيز عبدالباسط الدالى أ.م.د/ ابتسام مرسى محمد المرسي

أستاذ علم الاجتماع المساعد
كلية الدراسات الانسانية
جامعة الأزهر

استاذ علم الاجتماع المساعد
كلية الدراسات الانسانية
جامعة الأزهر

المستخلص:-

تعد مؤسسات التعليم العالى واحدة من أهم المؤسسات المجتمعية الداعمة لنهضة وتنمية المجتمعات ، فالتعليم ليس فقط لاثراء المعرفة العلمية والعقلية والوعى لدى الأفراد ، لكنه السبيل لدعم منظومة التنمية الشاملة وعلية فقد استهدف البحث التعرف على آراء طالبات كلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة حول مدى مواءمة البرامج الأكاديمية بالكلية لتلبية احتياجات سوق العمل، وذلك في المجالات الآتية: (مجال التعليم والابتكار، ومجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا، ومجال مهارات الحياة والعمل، ومجال البيئة الاجتماعية المحيطة)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى الذى يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها، وتفسيرها بناء على البيانات التى تم جمعها، وتم التطبيق على عينة عشوائية من طالبات كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر من مختلف التخصصات للفرق الاربعة ، حيث تعتبر أحد مؤسسات التعليم العالى ذات الكثافة الطلابية العالية ، كما تم إجراء مقابلة مقننة مع عينة عمدية (قصدية) من مسؤولي جهات التوظيف للتعرف على آرائهم حول مدى مواءمة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها:- أن مواءمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية جاءت بدرجة متوسطة ،وتوصلت الدراسة الى ضرورة إيجاد سبل وآليات متعددة ومختلفة لدعم

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالى فى تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

وتطوير المهارات والمعارف للطالبات وزيادة العلاقات مع جهات التوظيف المختلفة
بشكل يفوق ما هو قائم حالياً.
الكلمات المفتاحية:- الجودة الشاملة ،مؤسسات التعليم العالى ،سوق العمل .

The Role of Total Quality of Higher Education Institutions in Meeting the Needs of the Labor Market

Faculty of Humanities Studies Al-Azhar University as a model””

Abstract

Higher education institutions are one of the most important community institutions supporting the renaissance and development of societies, education is not only to enrich scientific and mental knowledge and awareness of individuals, but it is the way to support the comprehensive development system, hence the research aimed to identify the views of students of the Faculty of Humanities in Cairo on the extent to which the academic programs in the faculty are compatible to meet the needs of the labor market, in the following areas: (Education and innovation, information, media and technology, life and work skills, and the surrounding social environment). The study relied on the descriptive analytical approach, which is based on the description of the phenomenon, its analysis, and interpretation based on the data collected, and was applied to a random sample of students of the Faculty of Humanities, Al-Azhar University from various disciplines for the four teams, as it is considered one of the institutions of higher education with a high student density, and a codified interview was conducted with a deliberate sample (intentional) of officials of employers to identify their opinions on the compatibility of graduates of academic programs at the Faculty of Humanities in Cairo To meet the needs of the labor market . The study reached several results, the most important of which are: - The harmonization of academic programs at the College of Humanities came to a medium degree, and the study found the need to find multiple and different ways and mechanisms to support and develop the skills and knowledge of students and increase relations with various employers in a way that exceeds what currently exists. Strategies. Keywords:- Total quality, higher education institutions, labor market..

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

اعداد

أ.م.د/ شيماء عبد العزيز عبدالباسط الدالى أ.م.د/ ابتسام مرسى محمد المرسي

أستاذ علم الاجتماع المساعد
كلية الدراسات الانسانية
جامعة الأزهر

أستاذ علم الاجتماع المساعد
كلية الدراسات الانسانية
جامعة الأزهر

مقدمة

يعد التعليم العالي أمراً أساسياً للتنمية الاجتماعية والاقتصادية، وهو أمر حيوي للقدرة التنافسية في عالم يزداد عولمة، وتؤكد المبادئ التي تسترشد بها أجندة التعليم ٢٠٣٠: «نحو تعليم جامع وعادل الجودة والتعلم مدى الحياة للجميع على أهمية إنشاء أنظمة قوية لضمان الجودة لمواجهة التحديات.

وتواجه مؤسسات التعليم العالي مشكلات تؤثر على جودة الخدمة المقدمة للطلاب والصورة الذهنية لتلك المؤسسات لذلك يكون تجويد مؤسسات التعليم العالي والبرامج المقدمة فيه بتطبيق ادارة الجودة الشاملة خيار لا بديل له وهو الطريق الوحيد لتحقيق فكرة التحسين المستمر للعملية التعليمية ومن ثم تحقيق مستوى أفضل للخدمة التعليمية (اسماعيل، ٢٠١٥)

حيث يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة أحد المداخل التي أفرزتها التطورات الإدارية الحديثة ، التي تهدف إلى تحقيق رضا العملاء (الداخليين - الخارجيين) وهو الأمر الذي يدعو إلى تبني هذا المدخل ، والأخذ به لدفع نظام التعليم العالي لتحقيق رسالته وأهدافه خاصة في مجال تحسين كفاءة أداء العملية التعليمية ولقد بدأ التوجه نحو الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي منذ أواخر الثمانينات بهدف تحسين الأداء لكافة الأنشطة

مما يساعد على أداء المهام بفاعلية أكثر وتكلفة أقل وتقديم أفضل الخدمات التعليمية للوصول الى خريجين ذوي كفاءة عالية يقبلهم سوق العمل.

كما أن ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تقوم على أساس توجيه كافة الأنشطة الأكاديمية والإدارية والمالية بالجامعات إلى تحقيق رغبات العملاء مع التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ، وذلك من خلال ثقافة تنظيمية جديدة تقوم على الإلتزام بمبدأ التوجه بالعمل والإلتزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر والإلتزام بمبدأ المشاركة ومسئولية الجميع للجودة وتقييم كافة جوانب الأداء الجامعي بما يتوافق مع الفلسفة الجديدة .



الشكل (أ) يبين مواصفات تطبيق الجودة في التعليم

ومن خلال الشكل السابق فانه ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، كما تستخدم الجودة كمعيار للتعرف على مدى التزام المؤسسة التعليمية وشعور المستفيد بأن الخدمات التربوية والتعليمية المقدمة إليه تناسب توقعاته وتلبي احتياجاته الذاتية فالجودة بمعناها الحسي تنطوي علي جعل المؤسسة التعليمية تنجح في تقديم خدماتها بشكل يحقق فيها خصائص الجودة التي يتوقعها المستفيد وتفلح في تلبية توقعاته ومنتظراته منها. (أحمد، ٢٠٠٣، ص٩)

وعليه فقد أصبح تبني استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة من أسباب نجاح مؤسسات التعليم العالي لما تعمل عليه من توفير متطلبات الجودة الشاملة من خلال (متطلبات

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

الجودة في التعليم – متابعة العملية التعليمية التعلمية – تطوير القوى البشرية – اتخاذ القرارات وخدمة المجتمع)، بل أصبحت مدخلاً لتحقيق تعليم عالي الجودة كما أشارت تقارير اليونسكو عن التعليم عالي الجودة في بعض البلدان الآسيوية (UNESCO, 2012)

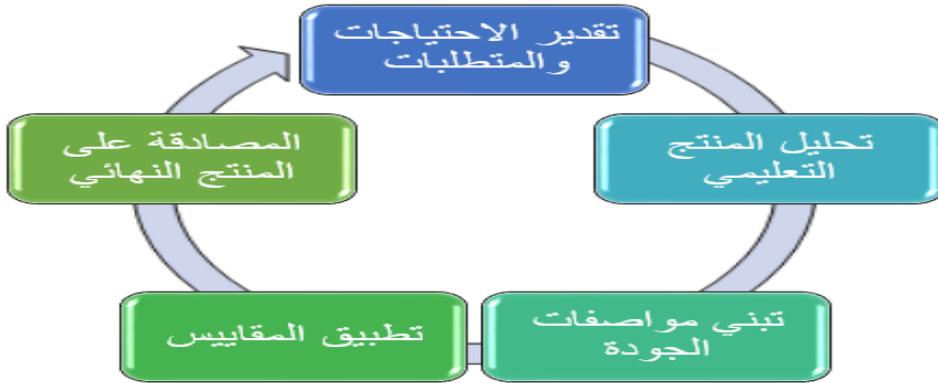
من هنا يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة أصبحت حالياً ضرورة حتمية وليست ترفاً، فهي مقياس يساعد على تطوير أداء المؤسسة بجميع قطاعاتها وجميع العاملين بها، وهو الأمر الذي سينعكس على مستوى الخدمات والسلع، ويرفع من قيمة المؤسسة في الأسواق.

أولاً:- مشكلة الدراسة:-

يمثل قطاع التعليم العالي محور التنمية المستدامة، لذا تعتبر مؤسسات التعليم العالي من أكثر المؤسسات الخدمية حساسية للجودة، وبناء على ذلك فإن تطوير التعليم الجامعي والسعى الى زيادة جودة العملية التعليمية أصبح من أهم أهداف الجامعات، وذلك لارتباطه الوثيق بمتطلبات سوق العمل والذي شهد العديد من التغيرات والتطورات، مما دفع بالعديد من مؤسسات التعليم العالي في مختلف دول العالم الى تبنى وتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة على غرار أمريكا، واليابان، والمملكة المتحدة والعديد من الدول العربية، وهذا لضمان جودة مخرجاتها، وتطوير نظمها التعليمية والارتقاء بقطاع التعليم، خاصة بعد النتائج الايجابية الذي حققها التطبيق في المنظمات الانتاجية والخدمية (بوسمينه واخرون، ٢٠٢١).

وينظر إلى ادارة الجودة الشاملة على أنها قاطرة للتغيير الى الافضل ومقياس اساسى للمفاضلة بين المؤسسات، حيث اعتمدت في الكثير من المنظمات لأهميتها الاستراتيجية الفائقة مما زاد من فعاليتها ومن قدرتها على الباقى فى السوق التنافسية.

وقد اكتسب ضمان الجودة في التعليم العالي، خلال العقدين الماضيين، اهتماماً كبيراً في جميع أنحاء العالم، وترجع الدوافع الرئيسية لهذا الاهتمام الى تقديم أداء أفضل لمؤسسات التعليم العالي، والحاجة إلى خريجين أفضل جودة لدفع الاقتصاديات الوطنية، كون أن التعليم العالي له دور رئيسي في تنمية أي مجتمع واقتصاده، في إطار خطة التعليم لعام ٢٠٣٠.



شكل (٢) يوضح مفهوم الجودة في التعليم

وقد ركز شولتز Schultz في نظرية رأس المال البشري، اهتمامه على عملية التعليم باعتبارها استثمار لازم لتنمية الموارد البشرية، وبأنها شكل من أشكال رأس المال، ومن ثم أطلق على التعليم اسم رأس المال البشري طالما أنه يصبح جزءاً من الفرد الذي يتلقاه. وبما أن هذا الجزء أصبح جزءاً من الفرد ذاته، فإنه لا يمكن بيعه أو شرائه، أو معاملته كحق مملوك للمنظمة. وبالرغم من ذلك فإن هذا الجزء (التعليم) يعد شكلاً من أشكال رأس المال طالما أنه يحقق خدمة منتجة ذات قيمة اقتصادية.

و تدعم اليونسكو الدول الأعضاء في بناء اقتصادات قائمة على المعرفة، وتوفر فرص عمل مستدامة ومستويات معيشة جيدة للجميع، ولهذا السبب، تقوم اليونسكو ودولها الأعضاء ببناء القدرات لضمان الجودة في التعليم العالي، وخاصة في البلدان النامية.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

وشمل ذلك وضع و تعزيز نظم مناسبة لضمان الجودة والأطر التنظيمية بمشاركة جميع

أصحاب المصلحة. (اليونيسكو، ٢٠١٤، ص٧)

وعليه فقد أصبحت مسألة تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي أمراً ضرورياً، وأسلوب يساعدها في البقاء والاستمرار في ظل ظروف السوق والوضع المالي والاقتصادي. حيث يعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في علوم الإدارة، وهو الذي لاقى رواجاً بسبب قدرته على تطوير أداء المؤسسات، وذلك عن طريق بناء ثقافة الجودة بمعناها الشامل لتحسين أنظمة إدارة المؤسسات، وهذا ما أكدته دراسة خالد الصرايرة وليلي عساف (٢٠٠٨) حيث توصلت الدراسة إلى أهمية تنسيق الجهود في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي لرفع مستوى كفاءة أداء التعليم العالي و أهمية التحول من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة ، وأهمية العمل على تطوير وتغيير دور أعضاء الهيئة التدريسية من خلال تطوير العمل في الكليات والأقسام المختلفة وغرس قيمة العمل الجماعي والعمل بروح الفريق ، بالإضافة إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي ، كما أكدت نتائج دراسة (keeler & Alexande ١٩٩٥) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل العديد من المشكلات التربوية.

ولذلك، فإن تبني أسلوب الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي قد يكون الخطوة الحقيقية نحو التغيير الإيجابي لمخرجاتها. ومن هنا انتقلت مشكلة الدراسة حيث تسعى الى الاجابة على التساؤل الآتي: ما مدى أهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي؟ وما مدى تأثيرها في تلبية متطلبات واحتياجات سوق العمل من الخريجين؟

ثانياً:- أهمية الدراسة:-

تكمن أهمية الدراسة في :-

أ- الأهمية التطبيقية:-

- ١- تتناول الدراسة موضوعاً محورياً في إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، والتي تعد مهمة لكل من إدارات الجامعات والباحثين في هذا المجال .
- ٢- زيادة وعي أعضاء هيئة التدريس والقيادات الإدارية المشرفة على هذه الجامعة وكذلك الطالبات بأهمية تطبيق الجودة الشاملة لرفع كفاءات الخريجات وتهيئتهم لسوق العمل، ومسايرة المستجدات العالمية.
- ٣- يتوقع للتوصيات التي يمكن اقتراحها اعتماداً على نتائج هذه الدراسة أن تساعد إدارات مؤسسات التعليم العالي في حالة تطبيقها لمستوى الجودة المطلوبة في التعليم الجامعي .
- ٤- يمكن أن تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق للباحثين في هذا المجال.
- ٥- أهمية موضوعها الذي يعد أحد موضوعات الساعة في كثير من المجالات والعلوم.

ب - الأهمية العلمية:-

- ١- جاءت الدراسة لتلقي الضوء على تطبيق الجودة الشاملة ومحاولة تطويرها على أسس علمية سليمة باعتبار أن الجودة الشاملة سمة من سمات هذا العصر من خلال ربطها بخطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية وكافة مجالات الأنشطة التنموية.
- ٢- كثير من نظريات الجودة الشاملة لازالت في طور التجريب والاختبار في الدول العربية عامه والمجتمع المصري بصفة خاصة.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

٣- اثناء المكتبة العربية ومراكز البحث العلمى بمثل هذه الدراسات المتعلقة بتطبيق بادارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى ومواءمة خريجها لسوق العمل.

ثالثاً:- أهداف الدراسة:-

تنطلق الدراسة من هدف رئيسي هو :- تحديد مدى مواءمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل فى ضوء تطبيق معايير ادارة الجودة الشاملة.

وينبثق من هذا الهدف عدة أهداف فرعية وهى:-

- ١- التعرف على آراء طالبات كلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة حول مدى مواءمة البرامج الأكاديمية بالكلية لتلبية احتياجات سوق العمل، وذلك فى المجالات الآتية: (مجال التعليم والابتكار، ومجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا، ومجال مهارات الحياة والعمل، ومجال البيئة الاجتماعية المحيطة).
- ٢- دراسة الفروق فى استجابات أفراد عينة الدراسة من الطالبات بحسب المتغيرات الأولية (الاعتماد، الفرقة الدراسية) وذلك للوقوف على مصادر الفروق فى الاستجابات وتحليلها.
- ٣- استطلاع آراء بعض مسئولى جهات التوظيف حول مدى مواءمة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل.
- ٤-الوقوف على نقاط الضعف أو المشكلات فى البرامج الدراسية والتي تقلل من فرص الخريجات فى المنافسة فى سوق العمل.

رابعاً :- فرضيات الدراسة:-

تنطلق الدراسة من فرضية مؤداها:-

- هناك علاقة دالة احصائية بين تطبيق اليات الجودة فى المؤسسات الجامعية(كلية الدراسات الانسانية،جامعة الأزهر) ورفع كفاءة الخريجين بها وفقاً لمتطلبات واحتياجات سوق العمل.

- هناك علاقة دالة احصائية بين تطبيق اليات الجودة الشاملة داخل المؤسسات الجامعية(كلية الدراسات الانسانية،جامعة الأزهر) وبين زيادة فرص العمل لهؤلاء الخريجات.

خامساً :- : مفاهيم الدراسة:-

أ- الجودة الشاملة Total Quality

وردت كلمة (الجودة) في المعجم على أنها مصدر الفعل (جاد)، يُقال: عُرف بِجُودَةٍ صِنَاعَتِيَّةٍ؛ أي بِإِتْقَانِهَا، وَطَبِيعَتِهَا الْجَيِّدَةِ، وهي تعني في اللغة: مُجْمَلُ السِّمَاتِ، والخصائص لمنتج، أو الخدمة التي تجعله قادراً على تلبية الاحتياجات المذكورة صراحة، أو المُضْمَنَةَ (معجم المعانى الكامل).

أما اصطلاحاً، فقد عرّف (المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا) والذي يُعرّف اختصاراً ب (NEDO) الجودة الشاملة على أنها: "الوفاء بمتطلبات السوق، من حيث التصميم، والأداء الجيد، وخدمات ما بعد البيع"

وعرّفها (المعهد الأمريكي للمعايير) والذي يُعرّف اختصاراً ب (ANSI) على أنها: مجموعة من الخصائص، والصفات التي تتعلّق بالخدمة، أو المنتج؛ للوفاء باحتياجات مُعَيَّنَةٍ .

ويري البعض بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوثر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وتحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية بأكفأ الأساليب التي ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها (سهل، ٨، ٢٠١١).

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالى فى تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

أما إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management**:- فقد تعددت تعريفاتها

تبعاً لاختلافات العلماء في تعريفها.

فقد عرّفها (المنظمة الدولية للتوحيد، والقياس) على أنّها: "تكاثر الخصائص، والمعالم المرتبطة بمنتج، أو خدمة ما، بما يؤدي إلى تلبية احتياجات، ومطلّبات محدّدة من قبل بدقّة" (الراشد، ٢٠١١، ص١٣).

كما عرّفها (معهد المقاييس البريطاني) على أنّها: "فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات، وتوقّعات العميل، والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة بكافأ الطرق، وأقلها تكلفة، عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات العاملين جميعهم بدافع مُستمرٍ للتطوير". (فاديه، ٢٠١١، ص١٨)

وعرف أيضا بأنها "مجموع الجهود التي يبذلها العاملون، والمديرين؛ بهدف ضمان رضا العملاء على المدى الطويل"، (Total Quality Management) كما عرفها آخرون بانها طريقة حياة جديدة داخل الجامعات أو الكليات تنظر الى التنظيم الجامعي على انه سلسلة جودة مستمرة تبدأ من المنتج الى المستهلك مارة بعمليات الانتاج نفسها وهى شاملة لانها تشمل كل جوانب العملية التعليمية (حافظ ومصطفى ٢٠٠٢، ٢٥).

كما يقصد بها فى التعليم بأنها مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقّة شمولية عن جوهر التربية وحالاتها بما فى ذلك كل ابعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المنشودة والمناسبة للجميع (الترتورى و جويحان، ٢٠٠٦، ص ١٦).

فحين عرّفها (جوزيف جوران) على أنّها: "عملية إدارية تُؤدّيها المنظمة بشكل تعاوني؛ لإنجاز الأعمال، من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكلّ من الإدارة، والعاملين؛

لتحسين الجودة، وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر، عن طريق فِرَق العمل، وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة؛ للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة". (فاديه، ٢٠١١، ص١٨) ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي اجرائيا بأنها "فلسفة مشتركة بين كل الأطراف المعنيين بالمؤسسة تعنى بتطبيق معايير الجودة من خلال عملية متكاملة تتم عبر اليات تستخدمها المؤسسة وتهدف لتلبية احتياجات ملتقى الخدمة وتوقعاتهم بشكل مستمر بما يحسن مستوياتهم العلمية والعملية ويسهم في التنمية المجتمعية.

ب-مؤسسات التعليم العاليHigher Education Institutions:-

يعرف التعليم العالي بأنه "قمة الهرم التعليمي الذي يتم من خلاله اعداد الثروة البشرية اللازمة لخدمة المجتمع وتحقيق تقدمه " (عنتيوى وكابوية، ٢٠٢٠، ص٩٦).

كما يعرف بأنه"أشكال الدراسة التي تلى المراحل المدرسية وتوجد في مؤسسات يعمل بها أولئك المهتمون أو المطلعون على نواتج المعرفة المشتقة من البحث والثقافة" (سعيد واخروان، ٢٠١٣، ص٣٠٦)

وعرفه آخرون بأنه"نوع من التعليم الذي يمثل المرحلة الرابعة في المسار الدراسي الرسمي، كما يشكل قمة المنظومة التعليمية، حيث من خلاله وحسب الفروع والتخصصات الموجودة،ينطلق الطلبة أويتوجهون الى ميادين الحياة المتنوعة داخل المجتمع".(لوشن حسين وآخرون، ٢٠٠٨، ص٢٧١).

كما عرف بأنه" مرحلة التخصص العلمي في كافة أنواعه ومستوياته ورعاية لذوى الكفاءة وتنمية لمواهبهم،وسد لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة. (ناصر وآخرون، ٢٠١٣، ص٤٤٤)

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالى فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

كما يقصد بالتعليم العالى كل أشكال التعليم التى تمارسها منظمات التعليم العالى سواء كانت جامعات، كليات، معاهد ومدارس عليا أو وطنية أو أكاديمية أو غير ذلك فى مستويات تعليمية تعقب التعليم الثانوى. (عاشور وآخرون، ٢٠١٧، ص ١٤٦)

فى حين عرفه آخرون بأنه "التعليم الذى يتم داخل الكليات والمعاهد ز الجامعة وهو آخر مراحل التعليم النظامى والذى يهدف الى اكتساب الفرد المعارف والمهارات وقدرات تخدمه وتخدم المجتمع ككل (توفيق، ٢٠١٤، ص ٦٧).

وأضافت وثيقة المؤتمر العام لليونيسكو فى دوراته السابعة والعشرين على أنه: "برامج الدراسة أو التدريب على البحوث فى المستوى بعد الثانوى ،التى توفرها الجامعات أوالمؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفاتها مؤسسات للتعليم العالى من قبل السلطات المختصة فى الدولة". (سعيد بن حمد، ٢٠٠٧، ص ٢٣)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف مؤسسات التعليم العالى اجرائيا بأنها " منظمات التعليم العالى التى تطبق فيها ادارة الجودة الشاملة والتي تهدف الى اكتساب الفرد المعارف والمهارات اللازمة التى تؤهله لسوق العمل".

ج-سوق العمل Labor Market :-

يعرف بأنه "دائرة للتبادل الاقتصادى يبحث فيها الافراد الراغبين فى العمل عن الوظائف ويبحث فيها أصحاب الاعمال عن الأفراد المؤهلين الذين يمكنهم شغل الوظائف الشاغرة ،وهو المجتمع الذى يضم أصحاب الاعمال وممثلى الشركات والافراد الباحثين عن وظائف من العاملين القدامى أصحاب الخبرة أوحديثى التخرج. (خى وآخرون، ٢٠١٥، ص ١٠)

فحين عرفه آخرون بأنه "الاطار الذى تتم فيه عملية التبادل الاقتصادى ،سواء كان هذا الاطار مكان أو أجهزة الكترونية كالانترنت أو الهاتف أو الفاكس. (القريشى، ٢٠٠٧، ص ٢١)

كما يقصد به المؤسسة التنظيمية الاقتصادية التى يتفاعل فيها عرض العمل والطلب عليه، بمعنى أنه يتم فيها بيع خدمات العمل وشراؤها و تمتاز بعدة خصائص منها، أن خدمات العمل تؤجر ولا تباع كما لا يمكن فصلها عن العامل وظروف العمل. (أفرول، ٢٠١٤، ص ٢١)

ويعرف أيضا بأنه "حصيلة مقابلة بين عرض وطلب العمل ويمكن التنبؤ بالوضعية أو الحالة التى يكون عليها سوق العمل انطلاقا من طرفى المعادلة (عرض، طلب) فى حالة ما اذا كان العرض أكبر من الطلب فان سوق العمل يشهد حالة من الاشباع والانتعاش والعكس، فاذا كان سوق العمل يشهد حالة من انكماش اقتصادى سوف يؤدى الى تراجع فى وتيرة استحداث مناصب شغل جديدة". (شويخى، ٢٠١٥، ص ٣٥)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف سوق العمل اجرائيا بأنه "المجتمع الذى يجمع بين الخريجين الباحثين عن فرص عمل بما يتوافق مع قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم العمليه والعلمية، ومنظمات الاعمال التى تسعى لسد احتياجاتها من العاملين لشغل الوظائف الشاغرة لديها"

سادسا:- المدخل النظرى للدراسة:-

نظرية رأس المال البشرى

تكمن أهمية نظرية رأس المال البشري في المؤسسات في أن الشخص الذي يستثمر في التعليم والتدريب يزداد لديه المستوى المهاري ويكون أكثر إنتاجية من الأشخاص ذوي المستوى المهاري الأقل لذا يستطيع تحقيق المكاسب العليا نتيجة الاستثمار في رأس المال البشري، حيث يشير بيكر إلى أن "يزيد التعليم المكاسب والإنتاجية بشكل أساسي بواسطة توفير الدور الهام في تنمية العاملين الحاليين، وتدعم نظرية رأس المال البشري الفكرة المتعلقة بأنه يمكن تنمية المعارف والمهارات لدى العاملين من خلال الاستثمار في التعليم والتدريب والتعلم." وتقوم الفرضية الأساسية لنظرية رأس المال البشري على

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

أن القدرات التعليمية للأشخاص قيمة قابلة للمقارنة مع الموارد الأخرى المتضمنة في الخدمات المؤسسية.

من أهم روادها العالم "شولتز" حيث حاول البحث عن تفسيرات أكثر فعالية لتفسير الزيادة في الدخل فسعى الى تحويل الانتباه من مجرد الإهتمام بالمكونات المادية لرأس المال الى الإهتمام بتلك المكونات الأقل مادية وهي رأس المال البشري , فقد لاحظ شولتز إهمال الباحثين للثروة البشرية وتجنب اي تحليل منظم لهذة الثروة لذا فقد ركز اهتمامه للوصول الى نظرية للإستثمار في رأس المال البشري تهدف الى تحقيق التنمية الاقتصادية . (حسن , ٢٠٠١ , ص ٦٥)

بناء النظرية ومراحل تطورها:

- وقد بنى شولتز مفهومه لرأس المال البشري على ثلاثة فروض أساسية:
- أن النمو الاقتصادي الذي لا يمكن تفسيره بالزيادة في المدخلات المادية يرجع أساساً الى الزيادة في المخزون المتراكم لرأس المال البشري.
 - يمكن تفسير الإختلافات في الإيرادات وفقاً للإختلافات في مقدار رأس المال البشري المستثمر في الأفراد.
 - يمكن تحقيق العدالة في الدخل من خلال زيادة نسبة رأس المال البشري الى رأس المال التقليدي.

وقد ركز شولتز اهتمامه على عملية التعليم باعتبارها استثمار لازم لتنمية الموارد البشرية، وبأنها شكل من أشكال رأس المال، ومن ثم أطلق على التعليم اسم رأس المال البشري طالما أنه يصبح جزءاً من الفرد الذي يتلقاه. وبما أن هذا الجزء أصبح جزءاً من الفرد ذاته، فإنه لا يمكن بيعه أو شرائه، أو معاملته كحق مملوك للمنظمة. وبالرغم من ذلك فإن هذا الجزء (التعليم) يعد شكلاً من أشكال رأس المال طالما أنه يحقق خدمة منتجة ذات قيمة اقتصادية.

وقد بنى شولتز مفاهيمه هذه بناءً على فرض أساسي مؤداه وجود زيادة في الدخل الوطني نتيجة للاستثمار في الموارد البشرية. ويشير شولتز إلى أنه بالرغم من صعوبة وضع مثل هذا الفرض موضع الاختبار، إلا أن هناك كثيراً من المؤشرات التي تشير إلى وجود جزء كبير من الزيادة في الدخل الوطني لا يمكن تفسيرها إذا ما تمت المقارنة بين الزيادة في الناتج الوطني (المخرجات)، بتلك الزيادة في الموارد المستخدمة في تحقيق هذا الناتج (المدخلات). ومثل هذا الجزء يمكن تفسيره من خلال المفاهيم الخاصة بالاستثمار في الموارد البشرية. (Houghton, E. (2017).

وحدد شولتز نوعين من الموارد التي تدخل في التعليم وهي:

- الإيرادات الضائعة للفرد والتي كان يمكنه الحصول عليها لو أنه لم يلتحق بالتعليم.

- الموارد اللازمة لإتمام عملية التعليم ذاتها.

وأشار شولتز إلى أن هيكل الأجور والمرتبات يحدد على الأجل البعيد من خلال الاستثمار في التعليم، والتدريب، والصحة وأيضاً البحث عن معلومات لفرص عمل أفضل.

ويتطلب التعليم كعملية استثمارية تدفقاً كبيراً من الموارد.

وقد أثار شولتز نقطتين هامتين في مجال الاستثمار في التعليم وهما:

١- تجاهل وإهمال دراسة رأس المال البشري.

٢- العامل المعنوي أو النفسي المتعلق بمعاملة التعليم كاستثمار في الإنسان .

وفي رأي شولتز أن أكبر خطأ أو قصور في الطريقة التي تم التعامل بها مع رأس المال في التحليل الاقتصادي هي إلغاء رأس المال البشري من هذا التحليل. فقد اعتقد البعض أن اعتبار التعليم وسيلة لخلق وتكوين رأس المال من الأمور التي تقلل من شأن الإنسان وتسئ إلى نفسيته. وفي رأي شولتز أن هؤلاء الباحثين قد بنوا اعتقاداتهم على أساس أن الغرض الأصلي للتعليم هو الغرض الثقافي وليس الاقتصادي. فالتعليم في رأيهم ينمي

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

الأفراد لكي يصبحوا مواطنين صالحين ومسؤولين من خلال إعطائهم فرصة للحصول على فهم القيم التي يؤمنون بها.

ويري شولتز بأن الاعتراف بالغرض الاقتصادي للتعليم لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له. فالى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التعليم التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شئونهم، وأن مثل هذا التحسن يمكن أن يترتب عليه زيادة في الدخل الوطني. وخالصة القول فإنه يمكن اعتبار كل من الآثار الثقافية والاقتصادية نواتج مشتركة لعملية التعليم. ويعني هذا أنه وفقاً لمدخل شولتز فإن الإسهامات الثقافية للتعليم تؤخذ كمعطيات يبدأ بعدها تحديد ما إذا كانت هناك بعض المنافع الاقتصادية للتعليم والتي يمكن اعتبارها رأس مال يتم تحديده وتقديره. (حسن، ٢٠٠٢، ص ٦٦-٦٩)

محددات الاستثمار في رأس المال البشري

ترتبط عملية تنمية الموارد البشرية بجانبين متلازمين ومتكاملين أولهما: يختص باكتساب العلم والمعرفة والمهارة مشكلاً جانب التأهيل ، وثانيهما: يتعلق بقضايا العمل والتوظيف ، وهذان الجانبان هما الأساس في تكوين محددات الاستثمار في رأس المال البشري وهي:

التخطيط : ويعني بوضع الأسس اللازمة لبناء الإنسان وتحديد احتياجاته من المهارة والمعرفة العلمية والثقافية والمهنية وغيرها والطرق والوسائل الفعالة لتوفير تلك الاحتياجات عبر مراحل زمنية محددة

التنمية : يشكل هذا العنصر الإطار التنظيمي والتنفيذي لتحقيق أهداف محور التخطيط وإنجاز برامجه حيث يتم من خلاله توفير المؤسسات التعليمية والتدريبية للقيام بخطوات تنمية الموارد البشرية شاملة تنمية القدرات الثقافية والفكرية والمهارات العملية لدى الفرد

لتأهيله لممارسة مسؤولياته كمواطن منتج. (موقع المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية)، <http://www.hrdiscussion.com/hr60220>

التوظيف : ويتم من خلاله إتاحة فرص العمل للقوى البشرية التي تم تنميتها وتأهيلها من خلال برامج التعليم والتدريب بما يمكن من استغلال القدرات والمهارات التي اكتسبتها في إنتاج السلع وتقديم الخدمات للمجتمع والإسهام في توفير احتياجاته.

تفسير النظرية لموضوع البحث

أكدت النظرية على كيفية الاستثمار في رأس المال البشري، ليتحول إلى ثروة بشرية عالية الإنتاجية ودور متميز في تحقيق التنمية الاقتصادية ، حيث ركز بشكل كبير على الاستثمارات في التدريب الرسمي العام والخاص، ومن هنا يأتي دور مؤسسات التعليم العالي باعتبارها فلسفة مشتركة بين كل الأطراف المعنيين بالمؤسسة تعنى بتطبيق معايير الجودة الشاملة من خلال عملية متكاملة تتم عبر اليات تستخدمها المؤسسة وتهدف لتلبية احتياجات متلقى الخدمة وتوقعاتهم بشكل مستمر بما يحسن مستوياتهم العلمية والعملية ويسهم في التنمية المجتمعية.

سابعاً-الدراسات السابقة:-

تناولت العديد من الدراسات استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في دول مختلفة من العالم ، وقد قامت الباحثتان بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث بهدف التعرف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك البحوث والدراسات، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات، التي أجريت في مجال استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية على مستوى التعليم العالي.

هدفت دراسة الماوى (٢٠٢٢)، الى معرفة واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى ودورها فى تعزيز التنمية المستدامة من خلال منهج نظرى وصفى مقارنة. وتوصلت الدراسة الى العديد من النتائج اهمها اتسام التعليم العالى فى ليبيا بالتقليدية ، وتدنى مستوى البحث العلمى وعدم توفر الدعم المالى ، والسعى الحثيث

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجا"

لادارة الجودة لمؤسسات التعليم العالي الى التقدم والرقى فى تقديم ادارة متطورة حديثة تقدم افضل الخدمات للمجتمع الداخلى والخارجى لسد حاجة وكفاية سوق العمل. كما استهدفت دراسة السرحان(٢٠٢١) الى التعرف على مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمى واثر ذلك على تطوير الاداء الفردى والمؤسسى وتجويد مخرجات التعليم فى الجامعات الحكومية الاردنية واعتمد الباحث على المنهج الوصفى التحليلى لعرض البيانات ومناقشتها وتحليلها، واستخلاص النتائج منها، واستخدم الاستبيان كاداة للدراسة. واطهرت النتائج أن الجامعات الحكومية الاردنية تولى اهتمام اكثر واضحا لثلاثة عناصر من عناصر ادارة الجودة الشاملة وهى الثقافة التنظيمية للجامعات الحكومية الاردنية والتركيز على تطوير وتحسين العملية التعليمية.

فيما حاولت دراسة Puthanveetil et al (2020) تقديم تفسير للعلاقة بين ممارسات ادارة الجودة الشاملة ومقاييس الاداء التنظيمى لتحسين اداء شركات الرعاية الصحية ، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي وتم توزيع استبيان وتوزيعها على المديرين والطاقم الطبى . وتوصلت الدراسة الى اهمية جميع عوامل ادارة الجودة الشاملة وعلاقتها الايجابية لتحسين الاداء التنظيمى للمستشفيات الهندية كما اظهرت ضرورة الاهتمام بادارة الجودة الشاملة واهمية الدور القيادى من قبل الادارة العليا حيث يوجد نقص فى الوعى بين الموظفين حول الجودة وممارستها.

بينما سعت دراسة رحيش (٢٠٢٠) الى معرفة اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى لتحقيق جودة مخرجاته فى الجزائر كمحاولة لاصلاحه والوقوف على المعوقات التى تواجه النظام الذى تتبناه ، وتوصلت الدراسة الى ان التعليم بالجزائر بحاجة الى ادارة جودة شاملة حيث لوحظ انها تعاني من عدة مشاكل حالت دون بلوغها مستوى الاداء المطلوب منها ضعف الرصيد البحثى، وعدم ملائمة المخرجات لسوق

العمل، واقتُرحت الدراسة ضرورة غرس ثقافة ادارة الجودة الشاملة فى كل الكوادر البشرية ومؤسسات التعليم العالى وتوفير الموارد البشرية والمادية والتحسين المستمر. فيما استهدفت دراسة فرحات(٢٠٢٠) التعرف على معايير الجودة الشاملة فى التعليم، من خلال عرض الجوانب النظرية المرتبطة بمعايير الجودة فى التعليم، وخلصت الدراسة إلى اقتناع كامل بأن جودة التعليم تكون فى وجود معايير محددة ودقيقة تصل فى طموحها ودقتها الى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه والمستوى المطلوب للوصول اليه فى كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية لتحسين النظام التعليمى بمختلف مكوناته البشرية والمادية والارتقاء بمستوى ادائه.

فى حين حاولت دراسة (Saffar (2020) Obeidat , التعرف على تأثير ممارسات ادارة الجودة الشاملة بابعادها على اداء الموظفين العاملين بوزارة الداخلية القطرية، واستخدمت الدراسة البحث الكمي حيث تم جمع ٢٨٠ استبانة من المبحوثين للحصول على المعلومات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة، وقد ساهمت نتائج الدراسة فى تطوير وتنفيذ اتجاهات استراتيجية مختلفة تعزز اداء الموظفين من خلال اعتماد ادارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة تبادل المعرفة.

كما هدفت دراسة حمدان، (٢٠١٩)، التوصل الى تطوير التعليم فى الجامعات السعودية من خلال تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى. وتوصلت الدراسة الى ان القيادات الجامعية تؤمن بان تطبيق ادارة الجودة الشاملة يعود بالنفع على التعليم وتطويره ويجب على الجامعات السعودية الاخذ بعين الاعتبار للعوامل الخارجية والداخلية التى يكون لها التأثير على ادارة الجودة الشاملة وتوفير المتطلبات اللازمة لادارة الجودة.

اما دراسة مصطفى و أحمدو (٢٠١٩)، فقد حاولت التعرف على المفاهيم الاساسية لادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى بوصفها نمط ادارى حديث ومرغوب فى الفترة الحالية. وتوصلت الدراسة الى ان تطبيق ادارة الجودة فى مؤسسات التعليم

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

العالي تطلب استعدادا وقبولا من جميع المستفيدين فضلا عن اختيار قيادات التي تملك ارادة التغيير ،ونشر ثقافة الجودة في منسوبي المؤسسات التعليمية العليا مع الحرص والتأكيد على التحسين المستمر للجودة.

فيما سعت دراسة عطية (٢٠١٥) الى التعرف على استراتيجيات ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعرفة مدى تطبيق استراتيجيات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليمية وانعكاسها المجتمعية واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن بمدخله الوصفي والتحليلي من خلال دراسة التجارب الدولية المرتبطة بتطبيقات الجودة الشاملة مع دراسة واقع مؤسسات التعليم العربية وتوصلت الدراسة الى أن استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ترتبط بالعديد من الجوانب التي تتطلب تحقيقها العديد من القوي والعوامل الثقافية .

كما حاولت دراسة البز (٢٠١٠). ، التوصل إلى كيفية تبنى مؤسسات التعليم العالي مفهوم إداري أثبت فعاليته في مجال التسيير، ألا وهو مفهوم "إدارة الجودة الشاملة". هذا الأخير يعبر عن مدخل شامل ومتكامل، لتحسين المرونة والفاعلية والتنافس، من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والفهم لجميع أنشطة الجامعة، وتحقيق مشاركة جميع الأساتذة والإداريين، من أجل تحسين مستوى الخدمة التعليمية وتوصلت الدراسة الى أن مؤسسات التعليم العالي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم الجامعي، والبحث العلمي الذي تقوم به كلياتها ومعاهدها في سبيل خدمة المجتمع، والارتقاء به حضاريا، متوخية في ذلك المساهمة في رقي الفكر، وتقديم العلم، وتنمية القيم الإنسانية وتزويد الوطن بالمتخصصين والفنيين والخبراء في مختلف المجالات، وإعداد الفرد المزود بأصول المعرفة وطرائق البحث المتقدمة، والقيم الرفيعة ليساهم في بناء المجتمع وتدعيمه، وصنع مستقبل الوطن. والجامعات تعتبر بذلك حقلًا للفكر الإنساني في أرفع مستوياته، ومصدر الاستثمار وتنمية أهم ثروات المجتمع وأغلاها،

وهي الثروة البشرية.

فى حين هدفت دراسة (Johannes ٢٠٠٠) إلى التعرف على التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة ، وعرضت نظرياً أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذجاً لعمليات إدارة المعرفة. أما دراسة (keeler & Alexande ١٩٩٥) استهدفت تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة M.Q.T في التربية، وقد تم تنظيم هذه الدراسة في أربعة أقسام مرتبطة بنموذج إدارة الجودة الشاملة بتطبيق النموذج الشامل (M.Q.T)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن إدارة الجودة الشاملة تعمل على حل العديد من المشكلات التربوية .

التعقيب على الدراسات السابقة

-الجانب النظري: أمكن للدراسة الحالية الاستفادة من الدراسات السابقة في وضع الإطار النظري للدراسة.

-الجانب الميداني: استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة وذلك عند تصميم الأدوات البحثية المتمثلة في الاستبيانات من حيث كيفية إعدادها وكيفية اختيار عينة الدراسة، وكذلك الاستفادة من بعض الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات .

-تبيين من خلال عرض الدراسات السابقة أن معظمها أكد على ضرورة تطبيق استراتيجيات الجودة الشاملة لرفع الكفاءة المهنية سواء للأعضاء داخل المؤسسات الأكاديمية أو داخل المنظمات الحكومية والخاصة وهذا ما يتفق مع نتائج الدراسة الحالية لكن أغفل أغلبها التركيز على الطالب ومدى فهمه ووعيه بدور وأهمية الجودة.

ثامناً:- الإجراءات المنهجية للدراسة

بعد أن استعرضت الدراسة الإطار النظري بما تضمنه من إطار عام للدراسة ودراسات سابقة، تقدم الدراسة فيما يلي عرضاً منهجياً للدراسة الميدانية واجراءاتها، وذلك من خلال ، بناء أداة الدراسة وتقنينها، ومجتمع وعينة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية، كما يلي:

أولاً: أدوات الدراسة

استخدمت الدراسة الميدانية المنهج الوصفي التحليلي بشقيه الكمي والكيفي، واستخدمت اداتين لجمع البيانات، الأداة الأولى: الاستبانة للتعرف على آراء الطالبات حول مدى مواعمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، والأداة الثانية: استمارة المقابلة لاستطلاع آراء بعض مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعمة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، وقد تم إعداد هذه الأدوات في ضوء ما أسفر عنه الجانب النظري من عرض وتحليل للدراسات السابقة، والأدبيات العلمية المتخصصة في مجال الدراسة، وتم التطبيق خلال شهرى ابريل ومايو ٢٠٢٣، وفيما يتعلق بالاستبانة فقد تم تحكيمها والتأكد من صلاحيتها بحساب معاملات الثبات والاتساق الداخلي لها، على النحو الآتي:

١- صدق الاستبانة

تم التأكد من صدق الاستبانة الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة؛ وذلك للقيام بتحكيمها بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وقد طُلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة من حيث مدى ملاءمة العبارات لموضوع البحث، وصدقها في الكشف عن المعلومات المرغوبة للدراسة، وكذلك من حيث

ارتباط كل عبارة بالمجال الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح العبارات، وسلامة صياغتها، واقتراح طرق تحسينها بالإشارة بالحذف أو الإبقاء، أو التعديل للعبارات، والنظر في تدرج المقياس، ومدى ملاءمته، وغير ذلك مما يرويه مناسباً. وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم التعديل لبعض العبارات، وكذلك تم إضافة وحذف بعض العبارات بحيث أصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق، وتتكون الاستبانة في صورتها النهائية من أربعة مجالات (مجال التعليم والابتكار، ومجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا، ومجال مهارات الحياة والعمل، ومجال البيئة الاجتماعية المحيطة)، وتضم (٣٤) عبارة، بالإضافة لسؤالين مفتوحين حول نقاط الضعف أو المشكلات التي تقلل من فرص الخريجات في المنافسة في سوق العمل ومقترحات تحسينها.

٢- الاتساق الداخلي للاستبانة

يقصد بالاتساق الداخلي مدى تمثيل عبارات المقياس تمثيلاً جيداً للمراد قياسه^(١)، فبعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة تم تطبيقها ميدانياً على عينة استطلاعية ضمت (٨٥) طالبة من مجتمع الدراسة المستهدف بغرض التأكد من ملاءمتها وصلاحياتها لجمع البيانات من وجهة نظرهم، وتم التعرف على مدى اتساق الاستبانة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المجال الذي تنتمي له، وكذلك حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، ويوضح الجدول (١) نتائج حساب الاتساق الداخلي للاستبانة.

(١) Creswell, J. (2012). Educational research : planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research, (4th ed), USA: Pearson Education, p.618

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

جدول (١) الاتساق الداخلي للاستبانة (ن=٨٥)

التعليم والابتكار		المعلومات والوسائط والتكنولوجيا		مهارات والعمل		الحياة		البيئة المحيطة الاجتماعية	
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	**٠,٧٣	١	**٠,٧٥	١	**٠,٧٩	١	**٠,٧٢	١	**٠,٧٢
٢	**٠,٧٨	٢	**٠,٨١	٢	**٠,٥٣	٢	**٠,٥٠	٢	**٠,٥٠
٣	**٠,٧٣	٣	**٠,٧٦	٣	**٠,٨٠	٣	**٠,٨١	٣	**٠,٨١
٤	**٠,٦٨	٤	**٠,٦٤	٤	**٠,٧٩	٤	**٠,٨٢	٤	**٠,٨٢
٥	**٠,٧٩	٥	**٠,٧٢	٥	**٠,٧٩	٥	**٠,٧٦	٥	**٠,٧٦
٦	**٠,٧٥	٦	**٠,٥٩	٦	**٠,٧٩	٦	**٠,٨٣	٦	**٠,٨٣
٧	**٠,٧٣	٧	**٠,٥٦	٧	**٠,٧١	٧	**٠,٦٩	٧	**٠,٦٩
٨	**٠,٧٢	٨	**٠,٦٧	٨	**٠,٧٩	٨	**٠,٧٦	٨	**٠,٧٦
٩	**٠,٦٩						**٠,٨٦	٩	**٠,٨٦
الارتباط بالدرجة الكلية	**٠,٩١	الارتباط بالدرجة الكلية	**٠,٨٣	الارتباط بالدرجة الكلية	**٠,٨٩	الارتباط بالدرجة الكلية	**٠,٩٠	الارتباط بالدرجة الكلية	**٠,٩٠

** قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

يتضح من الجدول (١) أن جميع عبارات الاستبانة ترتبط بالمجال الذي تنتمي له بمعامل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط من (٠,٥٠) إلى (٠,٨٦)، أي أن الارتباط يتراوح بين متوسط وقوي، كما أن جميع المجالات الفرعية ترتبط بالدرجة الكلية للاستبانة بمعامل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط من (٠,٨٣) إلى (٠,٩١)، وهو ما يؤكد الاتساق الداخلي للاستبانة.

٣- ثبات الاستبانة

تم حساب الثبات Reliability بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، حيث يُعتبر معامل ألفا كرونباخ أنسب الطرق لحساب ثبات الاستبيانات ومقاييس الاتجاه. (٢)، ويوضح الجدول (٢) معاملات الثبات للاستبانة.

جدول (٢) معاملات الثبات الاستبانة (ن=٨٥)

المجال	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
التعليم والابتكار	٩	٠,٨٩	مرتفع
المعلومات والتكنولوجيا والوسائط	٨	٠,٨٤	مرتفع
مهارات الحياة والعمل	٨	٠,٨٩	مرتفع
البيئة الاجتماعية المحيطة	٩	٠,٩٠	مرتفع
إجمالي مجالات الاستبانة	٣٤	٠,٩٦	مرتفع

يتضح من الجدول (٢) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة قد بلغت (٠,٩٦)، كما أن معاملات الثبات لمجالات الاستبانة الفرعية جاءت جميعها مرتفعة؛ حيث تراوحت من (٠,٨٤) إلى (٠,٩٠)، وجميعها قيم أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (٠,٧٠) (٣)، ويشير تحليل الثبات إلى ارتفاع مستوى الثبات للاستبانة ومجالاتها الفرعية، وبالتالي الثقة في نتائج تطبيقها للتعرف على آراء الطالبات حول مدى مواعمة البرامج الأكاديمية بالكلية لتلبية احتياجات سوق العمل.

(٢) رجاء محمود أبو علام (٢٠١١). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، (ط٦)، القاهرة: دار النشر للجامعات، ص ٤٩٢.

(٣) Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS (3rd Ed)*. SAGE, p.675

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

في ضوء الهدف الرئيس للدراسة الميدانية والمتمثل في التعرف على آراء الطالبات ومسئولي جهات التوظيف حول مدى مواءمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، فإن مجتمع الدراسة يضم كل من الطالبات ومسئولي جهات التوظيف ذات الصلة بتخصصات الكلية، وقد تم تحديد عينة الدراسة في كل فئة على النحو الآتي:

أ- عينة الدراسة من فئة الطالبات

بلغ عدد الطالبات بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة (١١٦٧٧) طالبة في العام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢٣م بحسب بيان إدارة شؤون التعليم والطلاب بالكلية. وقد تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة Simple random sample والتي تقوم على اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية تضمن التكافؤ بين جميع أفراد مجتمع الدراسة، ويمكن حساب الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة معلوم الحجم باستخدام معادلة كيرجيسي مورجان Krejcie and Morgan^(٤)، وباستخدام معادلة كيرجيسي مورجان تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (٣٧٢) طالبة، وقد تم نشر وتوزيع الاستبانة إلكترونياً على مجتمع الدراسة المستهدف في شهر إبريل من عام ٢٠٢٣م، مع مراعاة متغيرات وخصائص المجتمع الأصلي، وتم الحصول على (١٠٠٥) رداً مكتملاً من الطالبات، بما يمثل نسبة معاينة مقدارها (٨,٦١%) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة من طالبات بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة، ويمكن وصف عينة الطالبات بحسب المتغيرات الأولية (الاعتماد، الفرقة الدراسية) على النحو الموضح بالجدول (٣).

(٤) Lodico, M. G., Spaulding, D. T., & Voegtler, K. H. (2006). *Methods in educational research: from theory to practice*, New York: John Wiley & Sons, p.146.

جدول (٣) وصف عينة الدراسة من الطالبات بحسب المتغيرات الأولية (ن=١٠٠٥)

المتغير	العدد	النسبة المئوية
القسم/البرنامج:		
الاجتماع	١٠٣	%١٠,٢٥
علم النفس	١٢١	%١٢,٠٤
التاريخ	٢٨٨	%٢٨,٦٦
الجغرافيا	٦٣	%٦,٢٧
اللغة الفرنسية وآدابها والترجمة الفورية	٤٤	%٤,٣٨
اللغة الالمانية وآدابها	٣٤	%٣,٣٨
اللغة الاسبانية وآدابها	١٥	%١,٤٩
اللغة الفارسية وآدابها	٥	%٠,٥٠
اللغة العبرية وآدابها	١٥	%١,٤٩
اللغة التركية وآدابها	٨٣	%٨,٢٦
اللغة الأوردية وآدابها	٦٢	%٦,١٧
الوثائق	٢	%٠,٢٠
رياض أطفال	١٧٠	%١٦,٩٢
موقف البرنامج من الاعتماد:		
معتمد	٩٢٥	%٩٢,٠٤
غير معتمد	٨٠	%٧,٩٦
الفرقة الدراسية:		
الأولي	٣٨٤	%٣٨,٢١
الثانية	٣٤٠	%٣٣,٨٣

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الثالثة	١٣١	%١٣,٠٣
الرابعة	١٥٠	%١٤,٩٣
إجمالي عينة الدراسة	١٠٠٥	%١٠٠,٠٠

يتضح من الجدول (٣) ما يلي:

- أن عينة الدراسة بحسب متغير القسم/ البرنامج قد تضمنت (١٠٣) طالبة من برنامج الاجتماع بنسبة (١٠,٢٥%)، و (١٢١) من برنامج علم النفس بنسبة (١٢,٠٤%)، و (٢٨٨) من برنامج التاريخ بنسبة (٢٨,٦٦%)، و (٦٣) من برنامج الجغرافيا بنسبة (٦,٢٧%)، و (٤٤) من برنامج اللغة الفرنسية وآدابها والترجمة الفورية بنسبة (٤,٣٨%)، و (٣٤) من برنامج اللغة الالمانية وآدابها بنسبة (٣,٣٨%)، و (١٥) من برنامج اللغة الاسبانية وآدابها بنسبة (١,٤٩%)، و (٥) من برنامج اللغة الفارسية وآدابها بنسبة (٠,٥%)، و (١٥) من برنامج اللغة العبرية وآدابها بنسبة (١,٤٩%)، و (٨٣) من برنامج اللغة التركية وآدابها بنسبة (٨,٢٦%)، و (٦٢) من برنامج اللغة الأوردية وآدابها بنسبة (٦,١٧%)، و (٢) من برنامج الوثائق بنسبة (٠,٢٠%)، و (١٧٠) من برنامج رياض أطفال بنسبة (١٦,٩٢%).
- أن عينة الدراسة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد قد تضمنت (٩٢٥) من فئة معتمد بنسبة (٩٢,٠٤%)، و (٨٠) من فئة غير معتمد بنسبة (٧,٩٦%)، ويرجع ذلك إلى أن جميع برامج الكلية معتمدة فيما عدا أربعة برامج فقط (اللغة الفرنسية، اللغة الألمانية، الوثائق، المكتبات).
- أن عينة الدراسة بحسب متغير الفرقة الدراسية قد تضمنت (٣٨٤) من فئة الأولي بنسبة (٣٨,٢١%)، و (٣٤٠) من فئة الثانية بنسبة (٣٣,٨٣%)، و (١٣١) من فئة الثالثة بنسبة (١٣,٠٣%)، و (١٥٠) من فئة الرابعة بنسبة (١٤,٩٣%).

ب- عينة الدراسة من فئة المسؤولين بجهات التوظيف

تم إجراء مقابلة مقننة مع عينة عمدية (قصدية) من مسؤولي جهات التوظيف للتعرف على آرائهم حول مدى مواءمة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، وتمت المقابلات في شهر إبريل مع عام ٢٠٢٣م، وبلغ عدد مسؤولي جهات التوظيف الذين تم إجراء المقابلة معهم (١٦) مسئولاً، منهم (٨) من العاملين بالجهات الحكومية و(٨) من العاملين بالجهات الخاصة ذات الصلة بتخصصات الكلية.

ثالثاً: الأساليب والمعالجات الإحصائية

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل استجابات عينة الدراسة، والتي تضمنت ما يلي:

١- التكرارات Frequencies والنسب المئوية Percentages: لوصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية، والكشف عن توزيع استجابات عينة الدراسة على كل عبارة.

٢- المتوسط الحسابي Mean: للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة، ومن خلال قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارة أو محور يمكن معرفة درجة الموافقة المناظرة (أوافق/ أوافق الي حد ما/ لا أوافق)، كما يوضح الجدول (٤).

جدول (٤) الحكم على درجة الموافقة في ضوء المتوسط الحسابي

المدى	درجة الموافقة
من ١ وحتى ١,٦٦	لا أوافق الي حد ما
من ١,٦٧ وحتى ٢,٣٣	أوافق الي حد ما
من ٢,٣٤ وحتى ٣	أوافق

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

كما تم ترتيب عبارات مجالات الاستبانة تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة، وذلك لمعرفة العبارات ذات الأولوية، علماً أنه عند تساوي المتوسطات الحسابية، يتم الترتيب وفق الانحراف المعياري من القيم الأقل للقيم الأكبر.

٣- الانحراف المعياري Standard deviation ومعامل الاختلاف Coefficient of variance: لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول متوسطها الحسابي.
٤- اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test: للتعرف على دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الاعتماد (معتمد/ غير معتمد).

٥- تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA: وذلك لاختبار الدلالة الإحصائية للفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الفرقة الدراسية (الأولي/ الثانية/ الثالثة/ الرابعة)، وفي حال وجود فروق تم استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروق واتجاهاتها.
٦- البرامج المستخدمة في المعالجات الإحصائية: تم تحليل البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام الإصدار السابع والعشرون لعام ٢٠٢٠م من البرنامج الإحصائي IBM SPSS Statistics.

رابعاً: نتائج الدراسة الميدانية

يتم عرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها من خلال قسمين، إذ يتضمن القسم الأول نتائج استطلاع آراء الطالبات حول مدى مواعمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، بينما يتضمن القسم الثاني نتائج استطلاع آراء مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعمة البرامج الأكاديمية بكلية لتلبية احتياجات سوق العمل، كما يلي:

القسم الأول: استطلاع آراء الطالبات حول مدى مواعمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل

يمكن عرض النتائج الوصفية لمدى مواءمة البرنامج لاحتياجات سوق العمل، ومن ثم عرض ومناقشة نتائج دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات الأولية، كما يلي:

أولاً: النتائج الوصفية لمدى مواءمة البرامج لاحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطالبات

يوضح الجدول (٥) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ودرجة الموافقة المناظرة لاستجابات الطالبات حول مدى مواءمة البرامج الأكاديمية لاحتياجات سوق العمل.

جدول (٥) النتائج الإجمالية لمدى مواءمة البرامج لاحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطالبات (ن=١٠٠٥)

الترتيب	درجة الموافقة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	فترة الثقة للمتوسط عند مستوى ثقة ٩٥%		المتوسط الحسابي	المحور
				الحد الأدنى	الحد الأعلى		
٣	أوافق الي حد ما	٢٦,١ %٢	٠,٥٩	٢,٢٩	٢,٢٢	٢,٢٦	مجال التعليم والابتكار
٤	أوافق الي حد ما	٢٥,٠ %٥	٠,٥٦	٢,٢٨	٢,٢١	٢,٢٥	مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا
٢	أوافق الي حد ما	٢٦,٢ %٤	٠,٦١	٢,٣٦	٢,٢٨	٢,٣٢	مجال مهارات الحياة والعمل
١	أوافق الي حد ما	٢٦,٤ %٠	٠,٦٢	٢,٣٧	٢,٣٠	٢,٣٣	مجال البيئة الاجتماعية المحيطة
—	أوافق الي حد ما	٢٤,٠ %٢	٠,٥٥	٢,٣٢	٢,٢٦	٢,٢٩	إجمالي مجالات مواءمة البرامج لاحتياجات سوق العمل

يتضح من النتائج بالجدول (٥) ما يلي:

- جاءت درجة الموافقة لإجمالي مجالات مواءمة البرامج لاحتياجات سوق العمل في مستوى "أوافق الي حد ما" بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وأوضح حساب فترة الثقة للمتوسط الحسابي لمجتمع الدراسة عند مستوى ثقة ٩٥% أنه يتراوح بين (٢,٢٦) و(٢,٣٢)، وهو ما يؤكد أن مواءمة البرامج لاحتياجات سوق العمل متوسطة من وجهة نظر الطالبات، وقد يرجع ذلك إلى حداثة تطبيق أنظمة الجودة في برامج

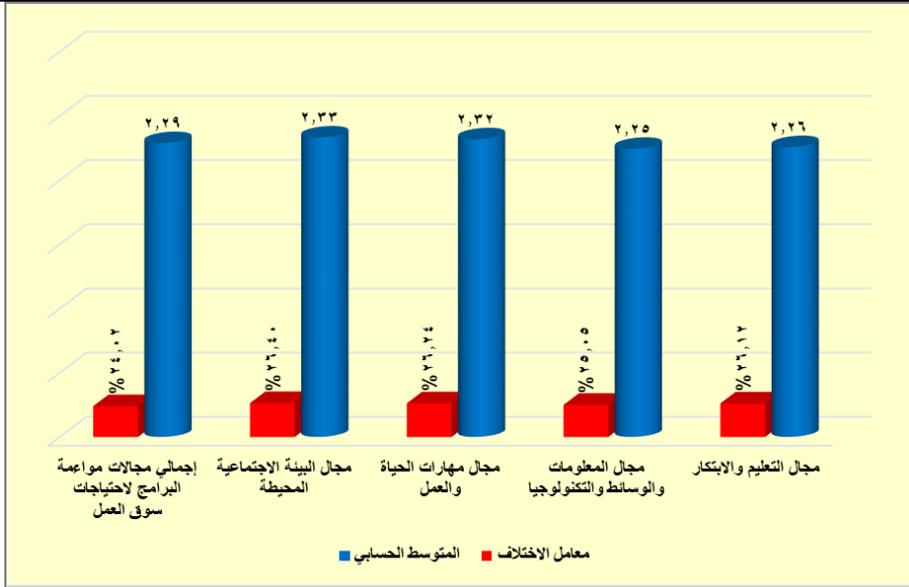
دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجا"

الكلية وضعف وعي الطالبات بأهميتها لسوق العمل وهو ما يتفق مع دراسة Puthanveetil et al (2020) والتي أوضحت وجود نقص في الوعي بين الموظفين حول أهمية الجودة وممارساتها ودورها التنظيمي وادائها الإداري .

- يوجد تفاوت في متوسط درجة الموافقة على مستوى المجالات الفرعية، حيث جاء مجال البيئة الاجتماعية المحيطة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، يليه مجال مهارات الحياة والعمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، يليه مجال التعليم والابتكار في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، بينما يأتي مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وتشير هذه النتائج إلى اهتمام الطالبات بالبيئة المحيطة لوجود برامج خدمة ومجتمعية وأنشطة توعوية مكثفة داخل الكلية مما خلق لدى الطالبات وعيا بأهمية البيئة الاجتماعية ودورها ، وبالنسبة لمهارات الحياة والعمل فالطالبات تعتبرها باب الدخول لسوق العمل مما يزيد من أهميتها لديهم ، بينما قل الاهتمام لديهن بمجال المعلومات والوسائط التكنولوجية وهو ما يمكن تفسيره بأن أنماط التفكير وأنظمة التعليم التقليدية ما زالت لها الغلبة في اتجاهات الطالبات وما زالت أغلبهن غير قادرات على التأقلم مع النظم الحديثة للتعليم كاستخدام أنظمة التكنولوجيا في الأنشطة البحثية وأنماط التعلم كالكتاب الإلكتروني .

- تشير قيم معاملات الاختلاف إلى وجود تقارب في استجابات عينة الدراسة حول مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٢٥,٠٥%)، بينما يتزايد الاختلاف في استجابات عينة الدراسة حول مجال البيئة الاجتماعية المحيطة حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٢٦,٤٠%).

ويوضح الشكل (١) النتائج الإجمالية لمدى مواعمة البرنامج لاحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطالبات.



شكل (١) النتائج الإجمالية لمدى موازنة البرامج لاحتياجات سوق العمل من وجهة نظر الطالبات وفيما يلي عرض النتائج التفصيلية لكل مجال من مجالات موازنة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لاحتياجات سوق العمل:

المجال الأول: التعليم والابتكار

يوضح الجدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة من الطالبات على عبارات مجال التعليم والابتكار.

جدول (٦) نتائج استجابات الطالبات حول مجال التعليم والابتكار (ن=١٠٠٥)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبرة	م
				أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق		
٧	أوافق الي حد ما	٠,٧٥	٢,٢٠	٢٠٣	٣٩٨	٤٠٤	ك	١
				٢٠,٢٠%	٣٩,٦%	٤٠,٢%		

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
٢	يستخدم أعضاء هيئة التدريس طرقاً حديثة ومتنوعة في تدريس المقررات	ك	٤٦٣	٣٣٩	٢٠٣	٢,٢٦	٠,٧٧	أوافق الي حد ما
		%	٤٦,٠%	٣٣,٧%	٢٠,٢%			
٣	يشجع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الطلاب على المناقشة والتعبير عن آرائهم	ك	٦٣٢	٢٥٢	١٢١	٢,٥١	٠,٧٠	أوافق
		%	٦٢,٨%	٢٥,٠%	١٢,٠%			
٤	يوجد بيئة تعليمية صحية من حيث النظافة والمساحة والتهوية وتساعد على تلقي المحاضرات براحة	ك	٤٢٠	٢٩٩	٢٨٦	٢,١٣	٠,٨٣	أوافق الي حد ما
		%	٤١,٧%	٢٩,٧%	٢٨,٤%			
٥	يقوم أعضاء هيئة التدريس باستطلاع آراء الطالبات حول المقررات وطرق التدريس	ك	٤٧٢	٢٧٣	٢٦٠	٢,٢١	٠,٨٣	أوافق الي حد ما
		%	٤٦,٩%	٢٧,١%	٢٥,٨%			
٦	يوجد تحسين وتطوير مستمر في مقررات التدريس بالبرنامج	ك	٤٠٥	٣٦٧	٢٣٣	٢,١٧	٠,٧٨	أوافق الي حد ما
		%	٤٠,٣%	٣٦,٥%	٢٣,١%			
٧	يهيئ البرنامج بيئة تعلم نشطة وفاعلة للطالبات	ك	٤٢٩	٣٦٦	٢١٠	٢,٢٢	٠,٧٧	أوافق الي حد ما
		%	٤٢,٦%	٣٦,٤%	٢٠,٩%			
٨	يوجه أعضاء هيئة التدريس الطالبات لأساليب تساعد على فهم المادة بعمق مما يزيد من قدرتهم على تذكر	ك	٥٠٩	٣٣٥	١٦١	٢,٣٥	٠,٧٤	أوافق
		%	٥٠,٦%	٣٣,٣%	١٦,٠%			
٩	يقدم أعضاء هيئة التدريس محتوى المواد الدراسية بطرق مثيرة للتفكير والمناقشة	ك	٤٥٤	٣٧٥	١٧٦	٢,٢٨	٠,٧٤	أوافق الي حد ما
		%	٤٥,١%	٣٧,٣%	١٧,٥%			
—	إجمالي مجال التعليم والابتكار				٢,٢٦	٠,٥٩	أوافق الي حد ما	

يتضح من الجدول (٦) أن درجة الموافقة لإجمالي مجال التعليم والابتكار تقع في مستوى "أوافق الي حد ما" من وجهة نظر الطالبات بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على مستوى العبارات من (٢,١٣) إلى (٢,٥١)، أي أن العبارات جاءت درجة الموافقة عليها جميعا في مستوى أوافق الي حد ما وأوافق، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- يشجع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الطلاب على المناقشة والتعبير عن آرائهم، بمتوسط حسابي (٢,٥١)، وانحراف معياري (٠,٧٠).
- يوجه أعضاء هيئة التدريس أطلالبات لأساليب تساعد على فهم المادة بعمق مما يزيد من قدرتهم على تذكر المحتوى، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- يقدم أعضاء هيئة التدريس محتوى المواد الدراسية بطرق مثيرة للتفكير والمناقشة، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس طرقاً حديثة ومتنوعة في تدريس المقررات، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- يهيئ البرنامج بيئة تعلم نشطة وفاعلة للطالبات، بمتوسط حسابي (٢,٢٢)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- يقوم أعضاء هيئة التدريس باستطلاع آراء الطالبات حول المقررات وطرق التدريس، بمتوسط حسابي (٢,٢١)، وانحراف معياري (٠,٨٣).
- يمتاز البرنامج بحداثة المقررات الدراسية بما يتوافق مع احتياجات سوق العمل، بمتوسط حسابي (٢,٢٠)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- يوجد تحسين وتطوير مستمر في مقررات وطرق التدريس بالبرنامج، بمتوسط حسابي (٢,١٧)، وانحراف معياري (٠,٧٨).

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجا"

- يوجد بيئة تعليمية صحية من حيث النظافة والتهوية والمساحة تساعد على تلقى المحاضرات براحة، بمتوسط حسابي (٢,١٣)، وانحراف معياري (٠,٨٣).

وتشير هذه النتائج إلى أن مجال التعليم والابتكار بالكلية ما زال بحاجة الى دعم أكبر فرغم أن أغلب الاستجابات وقعت بين ٤٠ % الى ٥٠ % فيما عدا السؤال عن تشجيع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج

الطلاب على المناقشة والتعبير عن آرائهم والذي تجاوز ٦٢% إلا أن تلك النسب على ارتفاعها مقارنة باستجابة لا أوافق ما زالت أقل من المعدل المطلوب لدعم مجال التعليم والابتكار حتى يواكب احتياجات سوق العمل وهو ما يمكن تفسيره بحدائثة نظم الجودة ، وعدم تطبيق كامل أنظمة الجودة الشاملة بالبرامج وعدم استيعاب ووعي أعضاء هيئات التدريس والطالبات لها بصورة كاملة، ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة رحيش (٢٠٢٠) والتي أوضحت ضرورة معرفة اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته في الجزائر كمحاولة لإصلاحه والوقوف على المعوقات التى تواجه النظام واقترحت الدراسة ضرورة غرس ثقافة ادارة الجودة الشاملة فى كل الكوادر البشرية ومؤسسات التعليم العالي وتوفير الموارد البشرية والمادية والتحسين المستمر.

المجال الثانى: المعلومات والوسائط والتكنولوجيا

يوضح الجدول (٧) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة من الطالبات على عبارات مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا.

جدول (٧) نتائج استجابات الطالبات حول مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا (ن=١٠٠٥)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		أوافق	أوافقني حد ما	لا أوافق				
١	يكسبني البرنامج معلومات ومهارات من خلال دمج التكنولوجيا بالتعليم	٣٦٣	٣٤٩	٢٩٣	٢,٠٧	٠,٨١	أوافقني حد ما	٦
		٣٦,١ %	٣٤,٧٣ %	٢٩,١٥ %				
٢	يستخدم أعضاء هيئة التدريس التقنية بفاعلية في تدريس المقررات	٣٦٨	٣٧٤	٢٦٣	٢,١٠	٠,٧٩	أوافقني حد ما	٥
		٣٦,٦ %	٣٧,٢١ %	٢٦,١٧ %				
٣	يراعي البرنامج في مقررات الحاسب التطورات التقنية الحديثة	٣٠٧	٣٧٨	٣٢٠	١,٩٩	٠,٧٩	أوافقني حد ما	٧
		٣٠,٥ %	٣٧,٦١ %	٣١,٨٤ %				
٤	يحث أعضاء هيئة التدريس الطالبات على الوصول للمعرفة واستنتاجها من خلال مهارات التعلم الذاتي	٥٤٤	٣٣١	١٣٠	٢,٤١	٠,٧١	أوافقني حد ما	٣
		٥٤,١ %	٣٢,٩٤ %	١٢,٩٤ %				
٥	ينظم البرنامج دورات تدريبية للطالبات للمساعدة على تعلم التقنيات الرقمية والتكنولوجية الحديثة في البحث العلمي	٣١٦	٢٩٦	٣٩٣	١,٩٢	٠,٨٤	أوافقني حد ما	٨
		٣١,٤ %	٢٩,٤٥ %	٣٩,١٠ %				
٦	يوفر البرنامج روابط تواصل مستمر بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس عبر وسائط التكنولوجيا الرقمية (واتس - فيس - تلجرام... الخ)	٦٥٨	٢٤٠	١٠٧	٢,٥٥	٠,٦٨	أوافقني حد ما	٢
		٦٥,٤ %	٢٣,٨٨ %	١٠,٦٥ %				
٧	يستخدم البرنامج التكنولوجيا الرقمية في تسهيل وصول كافة القرارات والمعلومات للطالبات (جداول دراسية - جداول امتحان - نتائج... الخ)	٦٧٠	٢٣٢	١٠٣	٢,٥٦	٠,٦٧	أوافقني حد ما	١
		٦٦,٦ %	٢٣,٠٨ %	١٠,٢٥ %				
٨	يستخدم البرنامج التكنولوجيا الرقمية في دعم اجتماعات الريادة الطلابية	٥٢٢	٣١٤	١٦٩	٢,٣٥	٠,٧٥	أوافقني حد ما	٤
		٥١,٩ %	٣١,٢٤ %	١٦,٨٢ %				
—	إجمالي مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا				٢,٢٥	٠,٥٦	أوافقني حد ما	—

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

يتضح من الجدول (٧) أن درجة الموافقة لإجمالي مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا تقع في مستوى "أوافق الي حد ما" من وجهة نظر الطالبات بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على مستوى العبارات من (١,٩٢) إلى (٢,٥٦)، أي أن العبارات جاءت درجة الموافقة عليها جميعا في مستوى أوافق الي حد ما وأوافق، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- يستخدم البرنامج التكنولوجيا الرقمية في تسهيل وصول كافة القرارات والمعلومات للطالبات (جداول دراسية -جداول امتحان – نتائج... الخ، بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وانحراف معياري (٠,٦٧).
- يوفر البرنامج روابط تواصل مستمر بين الطالبات وأعضاء هيئة التدريس عبر وسائط التكنولوجيا الرقمية (واتس – فيس – تلجرام... الخ)، بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، وانحراف معياري (٠,٦٨).
- يحث أعضاء هيئة التدريس الطالبات على الوصول للمعرفة واستنتاجها من خلال مهارات التعلم الذاتي، بمتوسط حسابي (٢,٤١)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- يستخدم البرنامج التكنولوجيا الرقمية في دعم اجتماعات الريادة الطلابية، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- يستخدم أعضاء هيئة التدريس التقنية بفاعلية في تدريس المقررات، بمتوسط حسابي (٢,١٠)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- يكسبني البرنامج معلومات ومهارات من خلال دمج التكنولوجيا بالتعليم، بمتوسط حسابي (٢,٠٧)، وانحراف معياري (٠,٨١).

- يراعي البرنامج في مقررات الحاسب التطورات التقنية الحديثة، بمتوسط حسابي (١,٩٩)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- ينظم البرنامج دورات تدريبية للطالبات للمساعدة على تعلم التقنيات الرقمية والتكنولوجية الحديثة في البحث العلمي، بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وانحراف معياري (٠,٨٤).

وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع نسبة استخدام برامج الكلية للتكنولوجيا الرقمية في التواصل مع الطالبات سواء لتوصيل التعليمات والقرارات والجدوال والنتائج... الخ أو للتواصل مع أعضاء هيئات التدريس وتوفير قنوات اتصال فاعلة وداعمة ومستمرة بينهم وبين الطالبات ، لكن هذا الارتفاع في الاستخدام التقني للتواصل وتقديم الخدمات الطلابية وتسهيل الجوانب الإدارية للعملية التعليمية لم يمتد للجانب الأكاديمي والتعليمي فما زال استخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجية في الجوانب التعليمية منخفضا وما زالت مقررات الحاسب تحتاج الى دعم وتحديث ، كما أن هناك نقصا كبيرا في البرامج التدريبية المقدمة للطالبات للمساعدة على تعلم التقنيات الرقمية والتكنولوجية الحديثة في البحث العلمي ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة فرحات (٢٠٢٠) والتي أوضحت أن جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها الى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه والمستوى المطلوب للوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية لتحسين النظام التعليمي بمكوناته البشرية والمادية والارتقاء بمستوى ادائه.

المجال الثالث: مهارات الحياة والعمل

يوضح الجدول (٨) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة من الطالبات على عبارات مجال مهارات الحياة والعمل.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

جدول (٨) نتائج استجابات الطالبات حول مجال مهارات الحياة والعمل (ن=١٠٠٥)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		أوافق	أوافق الي حد ما	لا أوافق				
١	ك يشجع البرنامج الطالبات على المبادرة والتوجيه الذاتي واستثمار الوقت	٤٦٨	٣٣٧	٢٠٠	٢,٢٧	٠,٧٧	أوافق الي حد ما	
		%٤٦,٥٧	%٣٣,٥٣	%١٩,٩٠				
٢	ك يشجع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الطالبات على التعاون والعمل الجماعي	٦٣٤	٢٧٥	٩٦	٢,٥٤	٠,٦٦	أوافق	
		%٦٣,٠٨	%٢٧,٣٦	%٩,٥٥				
٣	ك يطور البرنامج مهارات الطالبات في التفكير الناقد وحل المشكلات	٤٧١	٣٥٢	١٨٢	٢,٢٩	٠,٧٥	أوافق الي حد ما	
		%٤٦,٦٧	%٣٤,٥٣	%١٨,٨١				
٤	ك يطور البرنامج قدرات الطالبات على اتخاذ القرارات	٤٦٩	٣٤٧	١٨٩	٢,٢٨	٠,٧٦	أوافق الي حد ما	
		%٤٦,٦٧	%٣٤,٥٣	%١٨,٨١				
٥	ك ينمي البرنامج لدي الطالبات مهارات الاتصال والتواصل	٥٣٥	٣٣٥	١٣٥	٢,٤٠	٠,٧١	أوافق	
		%٥٣,٢٣	%٣٣,٣٣	%١٣,٤٣				
٦	ك يتيح البرنامج فرص التواصل والتعاون مع جهات التوظيف المناسبة	٤٠٧	٣٣٧	٢٦١	٢,١٥	٠,٨٠	أوافق الي حد ما	
		%٤٠,٥٠	%٣٣,٥٣	%٢٥,٩٧				
٧	ك يزيد البرنامج من معرفة الطالبات بأخلاقيات المهنة	٥٥١	٣٢٥	١٢٩	٢,٤٢	٠,٧١	أوافق	
		%٥٤,٨٣	%٣٢,٣٤	%١٢,٨٤				
٨	ك يساعد البرنامج الطالبات في تطوير المهارات والمعارف اللازمة لسوق العمل	٤٥٢	٣٢٦	٢٢٧	٢,٢٢	٠,٧٩	أوافق الي حد ما	
		%٤٤,٩٨	%٣٢,٤٤	%٢٢,٥٩				
—	إجمالي مجال مهارات الحياة والعمل							

ينتضح من الجدول (٨) أن درجة الموافقة لإجمالي مجال مهارات الحياة والعمل تقع في مستوى "أوافق الي حد ما" من وجهة نظر الطالبات بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وقد

تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على مستوى العبارات من (٢,١٥) إلى (٢,٥٤)، أي أن العبارات جاءت درجة الموافقة عليها جميعا في مستوى أوافق الي حد ما وأوافق، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- يشجع أعضاء هيئة التدريس بالبرنامج الطالبات على التعاون والعمل الجماعي، بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، وانحراف معياري (٠,٦٦).
- يزيد البرنامج من معرفة الطالبات بأخلاقيات المهنة، بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- ينمي البرنامج لدي الطالبات مهارات الاتصال والتواصل، بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- يطور البرنامج مهارات الطالبات في التفكير الناقد وحل المشكلات، بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- يطور البرنامج قدرات الطالبات على اتخاذ القرارات، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٧٦).
- يشجع البرنامج الطالبات على المبادرة والتوجيه الذاتي واستثمار الوقت، بمتوسط حسابي (٢,٢٧)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- يساعد البرنامج الطالبات في تطوير المهارات والمعارف اللازمة لسوق العمل، بمتوسط حسابي (٢,٢٢)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- يتيح البرنامج فرص التواصل والتعاون مع جهات التوظيف المناسبة، بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وانحراف معياري (٠,٨٠).

وتشير هذه النتائج إلى أن أعلى النسب كانت لمؤشر العلاقة بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وقيام أعضاء هيئات التدريس بتشجيع الطالبات على التعاون و العمل

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

الجماعي بينما ظلت مؤشرات التواصل مع جهات العمل تطوير المهارات والمعارف اللازمة لسوق العمل من خلال البرنامج هي أقل النسب مما يشير لضرورة إيجاد سبل وآليات متعددة ومختلفة لدعم وتطوير تلك المهارات والمعارف وزيادة العلاقات مع جهات التوظيف المختلفة بشكل يفوق ما هو قائم حالياً وهو ما يتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (Saffar Obeidat 2020) والتي أوضحت ضرورة تعزيز الأداء من خلال اعتماد ادارة الجودة الشاملة لنشر ثقافة تبادل المعرفة

المجال الرابع: البيئة الاجتماعية المحيطة

يوضح الجدول (٩) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة من الطالبات على عبارات مجال البيئة الاجتماعية المحيطة.

جدول (٩) نتائج استجابات الطالبات حول مجال البيئة الاجتماعية المحيطة (ن=١٠٠٥)

م	العبرة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		أوافق	أوافق الي حد ما	لا أوافق				
١	يكسب البرنامج الطالبات معلومات تتعلق بالثقافة البيئية	ك	٤٧٣	٣٤٦	١٨٦	٠,٧٦	أوافق الي حد ما	٦
		%	٤٧,٠٦ %	٣٤,٤٣ %	١٨,٥١ %			
٢	يوجه البرنامج الطالبات لاحترام الآخرين باختلاف أرائهم واعرافهم	ك	٦٠٣	٣٠٦	٩٦	٠,٦٦	أوافق	١
		%	٦٠,٠٠ %	٣٠,٤٥ %	٩,٥٥ %			
٣	يدرب البرنامج الطالبات على التكيف مع مختلف الأدوار والمسؤوليات	ك	٥٣٣	٣٢٨	١٤٤	٠,٧٢	أوافق	٢
		%	٥٣,٠٣ %	٣٢,٦٤ %	١٤,٣٣ %			
٤	يؤهل البرنامج الطالبات للتفكير المستقبلي وإيجاد	ك	٤٩٦	٣٣٣	١٧٦	٠,٧٥	أوافق الي حد	٤

أ.م.د/ شيماء عبد العزيز عبدالباسط الدالى / أ.م.د/ ابتسام مرسى محمد المرسي

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		%						
	بدائل لمختلف المشكلات	٤٩,٣٥ %	٣٣,١٣ %	١٧,٥١ %		ما		
٥	ك يدرب البرنامج الطالبات على التكيف مع الأدوار والمسؤوليات التي تسند لهم	٥٠,٨	٣٣٧	١٦٠	٢,٣٥	٠,٧٤	أوافق	
		٥٠,٥٥ %	٣٣,٥٣ %	١٥,٩٢ %				
٦	ك يشجع البرنامج على المساهمة في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة	٤٦٢	٣٦٧	١٧٦	٢,٢٨	٠,٧٤	أوافق الي حد ما	
		٤٥,٩٧ %	٣٦,٥٢ %	١٧,٥١ %				
٧	ك يعزز البرنامج من روح المسؤولية للطلبات	٤٦٨	٣٦٤	١٧٣	٢,٢٩	٠,٧٤	أوافق الي حد ما	
		٤٦,٥٧ %	٣٦,٢٢ %	١٧,٢١ %				
٨	ك يشارك أعضاء هيئة التدريس الطالبات في الفاعليات الخاصة بخدمة المجتمع والبيئة	٤٧٤	٣٤٣	١٨٨	٢,٢٨	٠,٧٦	أوافق الي حد ما	
		٤٧,١٦ %	٣٤,١٣ %	١٨,٧١ %				
٩	ك يشجع البرنامج على ضرورة اكتساب مختلف المهارات العلمية والعملية التي تساعد على المنافسة في سوق العمل	٤٨٦	٣٢٩	١٩٠	٢,٢٩	٠,٧٧	أوافق الي حد ما	
		٤٨,٣٦ %	٣٢,٧٤ %	١٨,٩١ %				
	إجمالي مجال البيئة الاجتماعية المحيطة				٢,٣٣	٠,٦٢	أوافق الي حد ما	

يتضح من الجدول (٩) أن درجة الموافقة لإجمالي مجال البيئة الاجتماعية المحيطة تقع في مستوى "أوافق الي حد ما" من وجهة نظر الطالبات بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على مستوى العبارات من (٢,٢٨) إلى (٢,٥٠)، أي أن العبارات جاءت درجة الموافقة عليها جميعا في مستوى أوافق الي حد ما وأوافق، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

- يوجه البرنامج الطالبات لاحترام الآخرين باختلاف آرائهم واعراقهم، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (٠,٦٦).
- يدرّب البرنامج الطالبات على التكيف مع مختلف الأدوار والمسؤوليات، بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، وانحراف معياري (٠,٧٢).
- يدرّب البرنامج الطالبات على التكيف مع الأدوار والمسؤوليات التي تسند لهم، بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- يؤهل البرنامج الطالبات للتفكير المستقبلي وإيجاد بدائل لمختلف المشكلات، بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- يعزز البرنامج من روح المسؤولية الوطنية للطالبات، بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- يكسب البرنامج الطالبات معلومات تتعلق بالثقافة البيئية، بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٧٦).
- يشجع البرنامج على ضرورة اكتساب مختلف المهارات العلمية والعملية التي تساعد على المنافسة في سوق العمل، بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- يشجع البرنامج على المساهمة في برامج خدمة المجتمع وتنمية البيئة، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- يشارك أعضاء هيئة التدريس الطالبات في الفاعليات الخاصة بخدمة المجتمع والبيئة ، بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٧٦).
- وتشير هذه النتائج إلى أنه برغم ارتفاع نسب تشجيع وتوعية البرامج للطالبات وحثهم على احترام الآخرين باختلاف آرائهم واعراقهم وكذا التكيف مع الأدوار والمسؤوليات التي تسند اليهم وتدريبهم على التفكير الناقد وحل المشكلات

وإيجاد البدائل لكن تلك النسب ما زالت في مستويات متوسطة تحتاج مزيدا من الدعم كما يجب العمل بشكل أكبر على تدريب الطالبات على مختلف المهارات التي تؤهلهم لسوق العمل من ناحية وتشجيعهم على المساهمة في المشاركة والاندماج في برامج خدمة و التكيف مع مختلف الأدوار والمسؤوليات واكساب الطالبات المعلومات المتعلقة بالثقافة والبيئة المجتمع، حيث كانت الاستجابات لها توضح ضرورة تعزيزها بدرجة أكبر كما يجب ان يساهم ويشترك أعضاء هيئات التدريس في تلك البرامج بصورة أكثر فاعلية حتى يكونون قدوة ومشجعين للطالبات على الانخراط بها.

ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة البرز (٢٠١٠). والتي أوضحت أن تبنى مؤسسات التعليم العالي مفهوم "إدارة الجودة الشاملة" من خلال عمليات التخطيط والتنظيم والفهم لجميع أنشطة الجامعة، وتحقيق مشاركة جميع الأساتذة والإداريين، من أجل تحسين مستوى الخدمة التعليمية وتوصلت الدراسة الى أن مؤسسات التعليم العالي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم الجامعي في سبيل خدمة المجتمع، والارتقاء به حضارياً، متوخية في ذلك المساهمة في رقي الفكر، وتقدم العلم، وتنمية القيم الإنسانية وإعداد الفرد المزود بأصول المعرفة وطرائق البحث المتقدمة، والقيم الرفيعة ليساهم في بناء المجتمع وتدعيمه، وصنع مستقبل الوطن.

ثانياً: نتائج دراسة الفروق في استجابات الطالبات بحسب المتغيرات الأولية

تم دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة من الطالبات حول مدى موافقة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل بحسب المتغيرات الأولية لعينة الدراسة (الاعتماد، والفرقة الدراسية)، وجاءت النتائج كما يلي:

١- دراسة الفروق في استجابات الطالبات بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة من الطالبات بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد (معتمد/ غير معتمد) تم استخدام اختبار التاء للعينات المستقلة Independent sample t-test، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٠).

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

جدول (١٠) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد
(ن=١٠٠٥)

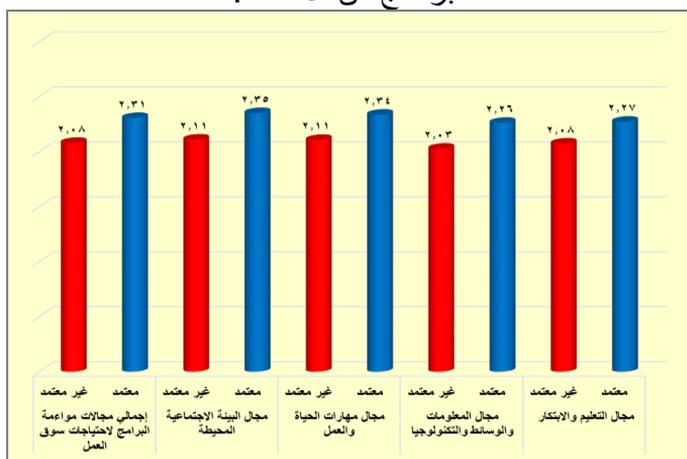
المحور	موقف البرنامج من الاعتماد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
مجال التعليم والابتكار	معتد	٩٢٥	٢,٢٧	٠,٥٩	٢,٩١	٠,٠٠
	غير معتد	٨٠	٢,٠٨	٠,٥٩		
مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا	معتد	٩٢٥	٢,٢٦	٠,٥٦	٣,٦٢	٠,٠٠
	غير معتد	٨٠	٢,٠٣	٠,٥٢		
مجال مهارات الحياة والعمل	معتد	٩٢٥	٢,٣٤	٠,٦١	٣,٢٦	٠,٠٠
	غير معتد	٨٠	٢,١١	٠,٥٦		
مجال البيئة الاجتماعية المحيطة	معتد	٩٢٥	٢,٣٥	٠,٦١	٣,٣٨	٠,٠٠
	غير معتد	٨٠	٢,١١	٠,٦٢		
إجمالي مجالات موازنة البرامج لاحتياجات سوق العمل	معتد	٩٢٥	٢,٣١	٠,٥٥	٣,٥٥	٠,٠٠
	غير معتد	٨٠	٢,٠٨	٠,٥٢		

يتضح من الجدول (١٠) أن قيمة التاء لإجمالي مجالات موازنة البرنامج لاحتياجات سوق العمل كانت (٣,٥٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات موقف البرنامج من

الاعتماد بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة معتمد بمتوسط حسابي (٢,٣١) وكانت أقل المتوسطات لفئة غير معتمد بمتوسط حسابي (٢,٠٨)، كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) على مستوى كافة المجالات الفرعية، وكانت هذه الفروق لصالح فئة معتمد، ويمكن تفسير ذلك بأن الأقسام التي تم اعتمادها لدى طالباتها ووعي أكبر ومعرفة أشمل بكافة المجالات التي تشكل أساس الجودة الشاملة في المؤسسة سواء كان في مجال التعليم والابتكار أو مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا أو مجال مهارات الحياة والعمل أو مجال البيئة الاجتماعية المحيطة بعكس البرامج التي لم تعتمد حتى الآن فكانت اهتمامات ومعرفة ووعي طالباتها أقل في تلك المجالات .

وهو ما يتفق مع دراسة مصطفى و أحمدو (٢٠١٩) التي أوضحت أن المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نمط ادارى حديث ومرغوب في الفترة الحالية وأن تطبيق ادارة الجودة فى مؤسسات التعليم العالي يتطلب استعدادا وقبولا من جميع المستفيدين فضلا عن اختيار قيادات تملك ارادة التغيير

ويوضح الشكل (٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد.



شكل (٢) المتوسطات الحسابية لاستجابات الطالبات بحسب متغير موقف البرنامج من الاعتماد

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

٢- دراسة الفروق في استجابات الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية

لدراسة الفروق في استجابات عينة من الدراسة الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية (الأولي/ الثانية/ الثالثة/ الرابعة) تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١١).

جدول (١١) الفروق في استجابات الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية (ن=١٠٠٥)

المحور	الفرقة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
مجال التعليم والابتكار	الأولي	٣٨٤	٢,٣٥	٠,٥٦	٨,٠٢	٠,٠٠
	الثانية	٣٤٠	٢,١٩	٠,٦١		
	الثالثة	١٣١	٢,١١	٠,٦١		
	الرابعة	١٥٠	٢,٣٠	٠,٥٧		
مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا	الأولي	٣٨٤	٢,٣٣	٠,٥٣	٧,٧٢	٠,٠٠
	الثانية	٣٤٠	٢,١٦	٠,٥٩		
	الثالثة	١٣١	٢,١٤	٠,٥٧		
	الرابعة	١٥٠	٢,٣٠	٠,٥١		
مجال مهارات الحياة والعمل	الأولي	٣٨٤	٢,٤٥	٠,٥٧	١٣,٧٦	٠,٠٠
	الثانية	٣٤٠	٢,٢٠	٠,٦٤		
	الثالثة	١٣١	٢,١٧	٠,٦٣		
	الرابعة	١٥٠	٢,٣٧	٠,٥٤		
مجال البيئة الاجتماعية المحيطة	الأولي	٣٨٤	٢,٤٦	٠,٥٧	١٢,٨٧	٠,٠٠
	الثانية	٣٤٠	٢,٢٣	٠,٦٤		

المحور	الفرقة الدراسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	الدلالة الإحصائية
إجمالي مجالات موازنة البرامج لاحتياجات سوق العمل	الثالثة	١٣١	٢,١٦	٠,٦٤	١٢,٢٣	٠,٠٠
	الرابعة	١٥٠	٢,٣٩	٠,٥٧		
	الأولى	٣٨٤	٢,٤٠	٠,٥١		
	الثانية	٣٤٠	٢,٢٠	٠,٥٧		
	الثالثة	١٣١	٢,١٤	٠,٥٨		
	الرابعة	١٥٠	٢,٣٤	٠,٥٠		

يتضح من الجدول (١١) أن قيمة الفاء لإجمالي مجالات موازنة البرنامج لاحتياجات سوق العمل كانت (١٢,٢٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية، وقد كانت أعلى المتوسطات للفرقة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٤٠) وكانت أقل المتوسطات للفرقة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,١٤)، كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) على مستوي كافة المجالات الفرعية، وللتعرف على مصادر تلك الفروق في استجابات عينة الدراسة تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية، وقد جاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٢)

جدول (١٢) نتائج اختبار LSD لدراسة الفروق في استجابات الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية

المحور	الفرقة الدراسية (أ)	الفرقة الدراسية (ب)	الفرق بين المتوسطين (أ-ب)	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
مجال التعليم والابتكار	الأولى	الثانية	٠,١٧	٠,٠٤	٠,٠٠
		الثالثة	٠,٢٤	٠,٠٦	٠,٠٠
		الرابعة	٠,٠٦	٠,٠٦	٠,٣٠
	الثانية	الثالثة	٠,٠٨	٠,٠٦	٠,٢١
		الرابعة	٠,١١-	٠,٠٦	٠,٠٦
	الثالثة	الرابعة	٠,١٨-	٠,٠٧	٠,٠١

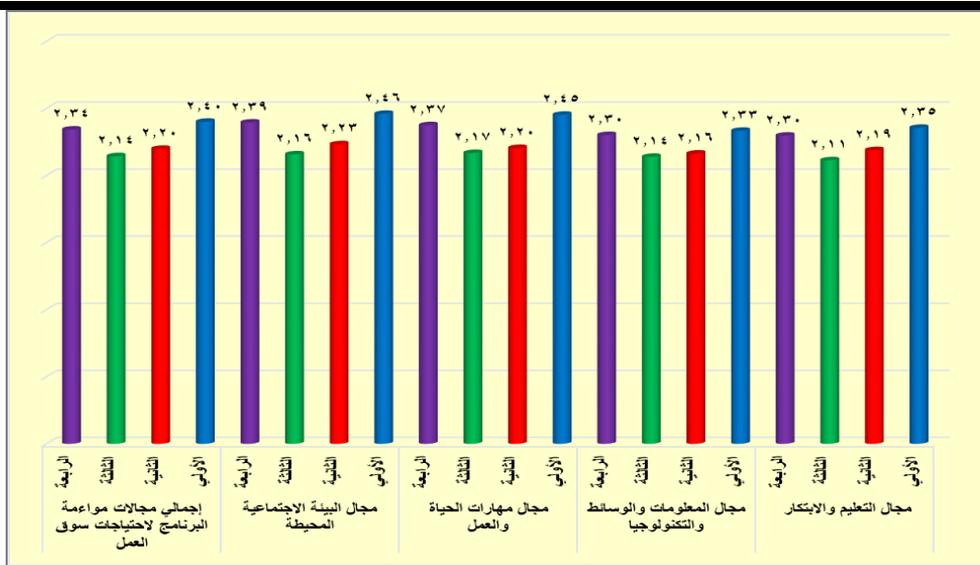
دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

المحور	الفرقة الدراسية	الفرقة	الفرق بين	الخطأ المعياري	الدلالة الإحصائية
مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا	الأولى	الثانية	٠,١٧	٠,٠٤	٠,٠٠
		الثالثة	٠,١٩	٠,٠٦	٠,٠٠
		الرابعة	٠,٠٣	٠,٠٥	٠,٥٦
	الثانية	الثالثة	٠,٠٢	٠,٠٦	٠,٦٧
		الرابعة	٠,١٤-	٠,٠٥	٠,٠١
		الثالثة	٠,١٦-	٠,٠٧	٠,٠١
مجال مهارات الحياة والعمل	الأولى	الثانية	٠,٢٥	٠,٠٤	٠,٠٠
		الثالثة	٠,٢٨	٠,٠٦	٠,٠٠
		الرابعة	٠,٠٨	٠,٠٦	٠,١٨
	الثانية	الثالثة	٠,٠٤	٠,٠٦	٠,٥٤
		الرابعة	٠,١٧-	٠,٠٦	٠,٠٠
		الثالثة	٠,٢١-	٠,٠٧	٠,٠٠
مجال البيئة الاجتماعية المحيطة	الأولى	الثانية	٠,٢٣	٠,٠٥	٠,٠٠
		الثالثة	٠,٣٠	٠,٠٦	٠,٠٠
		الرابعة	٠,٠٦	٠,٠٦	٠,٢٧
	الثانية	الثالثة	٠,٠٨	٠,٠٦	٠,٢٣
		الرابعة	٠,١٦-	٠,٠٦	٠,٠١
		الثالثة	٠,٢٤-	٠,٠٧	٠,٠٠
إجمالي مجالات مواجعة البرامج لاحتياجات سوق العمل	الأولى	الثانية	٠,٢٠	٠,٠٤	٠,٠٠
		الثالثة	٠,٢٦	٠,٠٥	٠,٠٠
		الرابعة	٠,٠٦	٠,٠٥	٠,٢٦
	الثانية	الثالثة	٠,٠٥	٠,٠٦	٠,٣٣
		الرابعة	٠,١٤-	٠,٠٥	٠,٠١
		الثالثة	٠,٢٠-	٠,٠٦	٠,٠٠

يتضح من الجدول (١٢) أنه باستخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية للتعرف علي مصادر الفروق بين الفئات تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة (٠,٠١) بين متوسطي الفرقتين الاولي والرابعة من جهة والفرقتين الثانية والثالثة من جهة أخرى لصالح الفرقتين الأولى والرابعة حول كافة مجالات مواءمة البرنامج لاحتياجات سوق العمل، ما عدا المجال مجال التعليم والابتكار، حيث توجد فروق ذات معنوية في هذا المجال بين متوسطي الفرقة الاولي من جهة والفرقتين الثانية والثالثة من جهة أخرى لصالح الفرقة الأولى ويمكن تفسير ذلك بأن طلاب الفرقة الأولى والرابعة هن الأكثر حماسا فطلاب الفرقة الأولى وهم الأكثر استخداما وتفاعلا مع الأنماط الابتكارية والتكنولوجية تدفعهن حماسة بدء الدراسة الجامعية وكونها نهاية المراحل التعليمية الأساسية وأول الطريق للحياة العملية وسوق العمل ، وطلاب الفرقة الرابعة يدفعهن الحماس مع اقتراب انتهاء مشوارهن التعليمي والاستعداد للحياة العملية مما يجعلهن اكثر رغبة في البحث عن احتياجات سوق العمل وما يتوائم معه من خلال برامجهن الدراسية ما يتفق مع دراسة فرحات(٢٠٢٠) والتي خلصت الدراسة إلى أن جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها الى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه والمستوى المطلوب للوصول اليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية لتحسين النظام التعليمي بمكوناته البشرية والمادية والارتقاء بمستوى ادائه.

ويوضح الشكل (٣) المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة من الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"



شكل (٣) المتوسطات الحسابية لاستجابات الطالبات بحسب متغير الفرقة الدراسية

ثالثاً: نتائج الأسئلة المفتوحة باستبانة الطالبات

السؤال الأول: ما هي نقاط الضعف أو المشكلات في برنامجك الدراسي والتي تقلل من فرص الخريجات في المنافسة في سوق العمل؟

يتضح من إجابة عينة الدراسة على هذا السؤال ان أكثر الاستجابات تكرارا جاءت بالترتيب على النحو الآتي:

- إن المناهج عشوائية ولا تنمي ثقافتنا عن الأشياء التي ندرسها بل هي مناهج مجردة ونظرية والجانب العملي والميداني بها ضعيف .
- الاعتماد على طرق التدريس التقليدية، وقلة المواد التي تعتنى بتنمية اللغة الشفهية.
- ضعف البيئة التعليمية التفاعلية والرقمية وقلة استخدام التقنيات الحديثة كالبروجيكتور والداتا شو.
- التحول الرقمي الاجباري دون تدريب وتأهيل وتدرج يضاعف مستوى الطالبات ويجعل لديهن رفض ومقاومة لهذا التحول خاصة ما يتعلق بالكتاب الالكتروني

- المفروض على الطالبات وخاصة مع عدم اعتيادهن الدراسة من خلال شاشة بعيدا عن الكتاب الورقي كما يوجد أحيانا تعارض بين المقرر بالكتاب الإلكتروني وما يقوم بعض الأساتذة بتدريسه مما يسبب تشتتا لدى الطالبات .
- قلة تحديث المقررات، وعدم وجود تنسيق او تعاون مع أماكن مختلفة للتدريب والإعداد والاندماج في بيئة العمل .
- عدم ربط المواد الدراسية بأرض الواقع وضعف الصلة بين المقررات الدراسية وبين الواقع.
- قلة المعلومات العامة المكتسبة التي تتيح للخريج الاختلاط مع أنواع الأعمال المختلفة المواجهة إليه في سوق العمل.

السؤال الثاني: ما مقترحاتك لتحسين البرنامج وجعله أكثر ملائمة لتلبية احتياجات سوق العمل؟

- يتضح من إجابة عينة الدراسة على هذا السؤال ان أكثر الاستجابات تكرارا جاءت بالترتيب على النحو الآتي:
- العمل على تعزيز مهارات الحوار من خلال تطوير أسلوب المناقشة في المحاضرات وتشجيع الطالبات على المشاركة والتساؤل.
 - الاستمرار في ملاحقه ومتابعه التطورات التي تحدث في سوق العمل حتى تكون الطالبات على دراية بها واستخدام كل ما هو تقني وحديث.
 - العمل على تعزيز مهارات حل المشكلات والتفكير المنطقي، واستخدام المهارات العلمية والعملية التي تساعد على المنافسة في سوق العمل.
 - اتاحه مراكز وديبلومات في جميع التخصصات والعمل علي عمليه قلتره المناهج وحذف ما ليس له اهميه، احتكاك الطلاب بشكل مباشر بسوق العمل.
 - دخول الطلاب في أكثر من برنامج تأهيلي لمعرفة كيفية توظيف مهارتهن في سوق العمل، والعمل علي اقامه برامج تدريبية وتوعويه للطلاب.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

- استخدام التكنولوجيا الحديثة في التعليم واعطاء الطلاب خبرة أكبر عن مشاكل أماكن العمل وكيفية التعامل معها.
- التدريب على برامج الاوفيس والزموم وميكروسوفت وما شابه وعمل ورش للترجمة في جميع المجالات.
- التركيز على احتياجات سوق العمل ووضع المقررات وفقاً لذلك .
- التدريب على اكتساب معلومات تتعلق بالثقافة البيئية ومجال التوظيف وان يساعد البرنامج الطالبات تطوير مهاراتهم التي تتناسب مع سوق العمل.
- الدراسة العملية في الميادين الخاصة بالتخصص وتكون منظمة من الجامعة، وعمل ورش عمل مستمرة لرفع كفاءة الطالبات .
- ايجاد حل بديل أو موازي لمشكله الكتاب الإلكتروني .
- تحسين أساليب وطرق التعليم وزيادة التواصل بين المعلمين والطلاب عن طريق اللقاءات المباشرة ووسائل التواصل الالكترونية جنباً الى جنب .
- توجيه الطالبات للاشتراك بالدورات والتدريبات الصيفية في الجهات المتعلقة بالمجال، وتوفير الالكترونيات والمنح الدراسية.
- توفير المصادر التعليمية للمهارات الفرعية التي يتوقف عليها سوق العمل تطوير المناهج والاهتمام باللغة.
- مواءمة المقررات لمتطلبات العصر في سوق العمل من خلال تحديث المقررات .
- تفعيل الحضور وعدم الغياب إلا بأعذار قوية مقنعة، ولن تتمكن الطالبة أن تكون بالشفافية اللازمة لتبوح بأعذارها (كظروف المنزل أو الماديات أو غيره) إلا إذا كانت على قدر من القرب من معلمها أو المسؤولين عن هذا الأمر.

القسم الثاني: نتائج استطلاع آراء مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواءمة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل

تم استخدام استمارة المقابلة لاستطلاع آراء مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعنة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل، وبلغ عدد مسؤولي جهات التوظيف الذين تم إجراء المقابلة معهم (١٦) مسئولاً من جهات متنوعة، وجاءت النتائج كالآتي:

١- النتائج الخاصة بآراء مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعنة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل

يوضح الجدول (١١) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعنة البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل.

جدول (١١) نتائج استجابات مسؤولي جهات التوظيف حول مدى مواعنة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل (ن=١٦)

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		أوافق	أوافق الي حد ما	لا أوافق				
١	يمتلك خريج الكلية المعارف والمهارات الضرورية للقيام بوظيفته.	١٢	٤	٠	٢,٧٥	٠,٤٥	أوافق	٣
		%٧٥,٠٠	%٢٥,٠٠	%٠,٠٠				
٢	يجيد الخريج مهارات التحدث والتواصل اللينق.	١٣	٣	٠	٢,٨١	٠,٤٠	أوافق	٢
		%٨١,٢٥	%١٨,٧٥	%٠,٠٠				
٣	يقدم الخريج أفكارا إبداعية لتطوير بيئة العمل.	١٢	٤	٠	٢,٧٥	٠,٤٥	أوافق	٣
		%٧٥,٠٠	%٢٥,٠٠	%٠,٠٠				
٤	يلم خريج الكلية بالممارسات الحديثة في تخصصه والتقنيات الجديدة	٧	٩	٠	٢,٤٤	٠,٥١	أوافق	٩
		%٤٣,٧٥	%٥٦,٢٥	%٠,٠٠				
٥	يمتلك الخريج مهارات إدارة الوقت.	١٠	٤	٢	٢,٥٠	٠,٧٣	أوافق	٨
		%٦٢,٥٠	%٢٥,٠٠	%١٢,٥٠				

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		ك	ج	ب				
٦	يتمتع الخريج بقدرة على الفهم والاستيعاب	ك	١٢	٣	١	٢,٦٩	٠,٦٠	أوافق
		%	%٧٥,٠٠	%١٨,٧٥	%٦,٢٥			
٧	يتميز الخريج بأخلاقيات مهنية عالية.	ك	١٣	٣	٠	٢,٨١	٠,٤٠	أوافق
		%	%٨١,٢٥	%١٨,٧٥	%٠,٠٠			
٨	لدى الخريج القدرة على إدارة الأزمات وحل المشكلات.	ك	٦	٩	١	٢,٣١	٠,٦٠	أوافق الي حد ما
		%	%٣٧,٥٠	%٥٦,٢٥	%٦,٢٥			
٩	لدى الخريج القدرة على بحث وتحليل البيانات	ك	٤	١٢	٠	٢,٢٥	٠,٤٥	أوافق الي حد ما
		%	%٢٥,٠٠	%٧٥,٠٠	%٠,٠٠			
١٠	يمتلك الخريج مهارات العمل الجماعي.	ك	١١	٥	٠	٢,٦٩	٠,٤٨	أوافق
		%	%٦٨,٧٥	%٣١,٢٥	%٠,٠٠			
١١	لدى الخريج القدرة على التفكير الناقد	ك	٨	٨	٠	٢,٥٠	٠,٥٢	أوافق
		%	%٥٠,٠٠	%٥٠,٠٠	%٠,٠٠			
١٢	يستطيع الخريج القيادة وإدارة فرق العمل	ك	٤	١٢	٠	٢,٢٥	٠,٤٥	أوافق الي حد ما
		%	%٢٥,٠٠	%٧٥,٠٠	%٠,٠٠			
١٣	يمتلك الخريج القدرات المناسبة لإدارة الوقت وتحديد الأولويات.	ك	٨	٧	١	٢,٤٤	٠,٦٣	أوافق
		%	%٥٠,٠٠	%٤٣,٧٥	%٦,٢٥			
١٤	يستطيع الخريج التفاوض والافتعاع	ك	٧	٨	١	٢,٣٨	٠,٦٢	أوافق
		%	%٤٣,٧٥	%٥٠,٠٠	%٦,٢٥			
١٥	يمتلك الخريج مهارات التحدث باللغة التي ترتبط بها طبيعة العمل.	ك	١٠	٦	٠	٢,٦٣	٠,٥٠	أوافق
		%	%٦٢,٥٠	%٣٧,٥٠	%٠,٠٠			
١٦	يتقبل الخريج النقد	ك	١٠	٤	٢	٢,٥٠	٠,٧٣	أوافق
		%	%٦٢,٥٠	%٢٥,٠٠	%١٢,٥٠			
١٧	يستطيع الخريج تقديم بدائل لحل المشكلات.	ك	٥	١١	٠	٢,٣١	٠,٤٨	أوافق الي حد ما
		%	%٣١,٢٥	%٦٨,٧٥	%٠,٠٠			

أ.م.د/ شيماء عبد العزيز عبدالباسط الدالى / أ.م.د/ ابتسام مرسى محمد المرسي

م	العبارة	الاستجابات			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
		ك	ج	ب				
١ ٨	يتميز الخريج بالحرص على تطوير ذاته مهنيًا وعلميًا.	١٢	٤	٠	٢,٧٥	٠,٤٥	أوافق	٣
		%	%٧٥,٠٠	%٢٥,٠٠				
١ ٩	يملك الخريج المهارات اللازمة في مجال استخدام تقنية المعلومات.	١٠	٦	٠	٢,٦٣	٠,٥٠	أوافق	٦
		%	%٦٢,٥٠	%٣٧,٥٠				
٢ ٠	يتحمل الخريج ضغوط العمل والتكيف مع الظروف المختلفة للعمل.	٨	٨	٠	٢,٥٠	٠,٥٢	أوافق	٧
		%	%٥٠,٠٠	%٥٠,٠٠				
٢ ١	لدى الخريج الحماس والدافعية للعمل.	١٣	٣	٠	٢,٨١	٠,٤٠	أوافق	٢
		%	%٨١,٢٥	%١٨,٧٥				
٢ ٢	يتميز الخريج بروح المبادرة.	١٣	٣	٠	٢,٨١	٠,٤٠	أوافق	٢
		%	%٨١,٢٥	%١٨,٧٥				
٢ ٣	من خلال تجريبي أشرح خريج جامعة الأزهر الى جهات التوظيف المعنية	١٥	٠	١	٢,٨٨	٠,٥٠	أوافق	١
		%	%٩٣,٧٥	%٦,٢٥				
—	إجمالي مؤشرات مواصفة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل				٢,٥٨	٠,٢٦	أوافق	—

يتضح من الجدول (١١) أن درجة الموافقة لإجمالي مؤشرات مواصفة خريجي البرامج الأكاديمية بكلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة لتلبية احتياجات سوق العمل تقع في مستوى "أوافق" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٥٨)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة الموافقة على مستوى العبارات من (٢,٢٥) إلى (٢,٨٨)، أي أن العبارات جاءت درجة الموافقة عليها جميعا في مستوى أوافق الي حد ما وأوافق، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة الموافقة يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- من خلال تجريبي أشرح خريج جامعة الأزهر الى جهات التوظيف المعنية، بمتوسط حسابي (٢,٨٨)، وانحراف معياري (٠,٥٠).

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل
"كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

- يتميز الخريج بأخلاقيات مهنية عالية، ويجيد الخريج مهارات التحدث والتواصل اللبق، ويتميز الخريج بروح المبادرة، ولدي الخريج الحماس والدافعية للعمل، بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وانحراف معياري (٠,٤٠).
- يتميز الخريج بالحرص على تطوير ذاته مهنيًا وعلميًا، ويقدم الخريج أفكارا إبداعية لتطوير بيئة العمل، ويمتلك خريج الكلية المعارف والمهارات الضرورية للقيام بوظيفته، بمتوسط حسابي (٢,٧٥)، وانحراف معياري (٠,٤٥).
- يمتلك الخريج مهارات العمل الجماعي، بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٤٨).
- يتمتع الخريج بقدرة على الفهم والاستيعاب، بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٦٠).
- يمتلك الخريج المهارات اللازمة في مجال استخدام تقنية المعلومات، ويمتلك الخريج مهارات التحدث باللغة التي ترتبط بها طبيعة العمل، بمتوسط حسابي (٢,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٥٠).
- يتحمل الخريج ضغوط العمل والتكيف مع الظروف المختلفة للعمل، ولدى الخريج القدرة على التفكير الناقد، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (٠,٥٢).
- يتقبل الخريج النقد، ويمتلك الخريج مهارات إدارة الوقت، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (٠,٧٣).
- يلم خريج الكلية بالممارسات الحديثة في تخصصه والتقنيات الجديدة، بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وانحراف معياري (٠,٥١).
- يمتلك الخريج القدرات المناسبة لإدارة الوقت وتحديد الأولويات، بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وانحراف معياري (٠,٦٣).

- يستطيع الخريج التفاوض والاقناع، بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وانحراف معياري (٠,٦٢).
- يستطيع الخريج تقديم بدائل لحل المشكلات، بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وانحراف معياري (٠,٤٨).
- لدى الخريج القدرة على إدارة الأزمات وحل المشكلات، بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وانحراف معياري (٠,٦٠).
- لدى الخريج القدرة على بحث وتحليل البيانات، ويستطيع الخريج القيادة وإدارة فرق العمل، بمتوسط حسابي (٢,٢٥)، وانحراف معياري (٠,٤٥).
- وتشير هذه النتائج إلى ارتفاع نسب الرضا عن الخريجين من قبل جهات العمل والافتتاح بمهارات خريجي جامعة الأزهر وموائمتهم مع جهات العمل التي التحقوا بها وامتلاكهم اخلاقيات مهنية عالية وقدرة على تطوير الذات ومهارات ابداعية وقدرة على التواصل والعمل الجماعي والمبادرة ، كما لديهم درجة مقبولة من القدرة على التكيف مع ضغوط العمل وقبول النقد ومهارات إدارة الوقت وبعض الالمام بالتقنيات التكنولوجية الحديثة ، لكن يجب زيادة كفاءة ومهارة الخريجين في كيفية تقديم بدائل لحل المشكلات و إدارة الأزمات كما يجب زيادة تدريبهم على آليات وطرق بحث وتحليل البيانات، و القيادة وإدارة فرق العمل وهو ما يمكن الوصول اليه بكفاءة عن طريق تحديث وازافة بعض المناهج الدراسية والاهتمام بالجوانب التطبيقية والتدريبية بنسبة اكبر من الجوانب النظرية في المناهج الدراسية وأيضا توفير دورات تدريبية وديبلومات مهنية في مختلف برامج الكلية .
- وهذا ما يتفق مع دراسة الماوى (٢٠٢٢) التي اكدت دور تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى فى تعزيز التنمية المستدامة وأكدت الدراسة أن اتسام التعليم العالى فى ليبيا بالتقليدية ، وتدنى مستوى البحث العلمى وعدم توفر الدعم المالى يؤثر على كفاءة الخريج وعدم قدرته على إيجاد فرص عمل ، بينما

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

السعى الحثيث لإدارة الجودة فى مؤسسات التعليم العالي يؤدي الى التقدم والنجاح فى تقديم ادارة متطورة حديثة تقدم افضل الخدمات للمجتمع الداخلي والخارجي لسد حاجة وكفاية سوق العمل.

٢- النتائج الخاصة بنقاط القوة لدى خريجي كلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة من وجهة نظر مسؤولي جهات التوظيف

- التزام الخريجات بالأخلاق الاسلامية وتأثرهم بطبيعة الدراسة فى جامعة الأزهر التى تبنى عقول مثقفة متمسكة بتعاليم الاسلام وقادرة على العمل فى شتى المجالات.
- يتميزون بلغة سليمة وقدرة على التعبير

-يمتلكون المهارات اللازمة لحد ما فى مجال استخدام تقنية المعلومات

٣- النتائج الخاصة بنقاط الضعف لدى خريجي كلية الدراسات الإنسانية بالقاهرة من وجهة نظر مسؤولي جهات التوظيف

- تحتاج الطالبات تقوية المهارات اللغوية الخاصة بالترجمة .
- تحتاج الطالبات فى التخصصات الميدانية (علم نفس – اجتماع – طفولة ...الخ) لزيادة وتكثيف التدريبات الميدانية .

- تحتاج الطالبات لتدريبات مكثفة لرفع الكفاءة فى مجالات ادارة الوقت والتفكير الناقد – وادارة فرق العمل – وزيادة الثقة بالنفس ودورات متخصصة أخرى.

- عدم التواصل بشكل كبير مع الهيئات والجامعات والبرامج الأخرى بالداخل والخارج مما يجعلهم منغلقيين على ذاتهم ويقلل من ثقافتهم عن الاخرين .

٤- النتائج الخاصة بمقترحات مسؤولي جهات التوظيف لتحسين جودة خريجي الكلية بما يتناسب ومتطلبات سوق العمل

-التدريب المتواصل على مدار العام وطوال سنوات الدراسة

-رفع كفاءة التعامل مع الحاسوب بشكل جيد.

-التدريب على كيفية ادارة الوقت وعلى أهم برامج الترجمة الالكترونية.
-الاهتمام بدراسة احتياجات سوق العمل في كافة المجالات .
-الدورات التدريبية فى مجال اللغة ودورات الكمبيوتر وإدارة الأعمال ودورات التنمية البشرية حتى يستطيع الخريج التعامل مع البيئة المحيطة فى العمل.
-تزويد الكلية بمعامل لغات وتبادل الخبرات مع الجامعات الأخرى وعقد ندوات مع المتخصصين فى مجال اللغة بشكل دورى يجدد دوافع الخريجين ويمنحهم خبرات جديدة.

٥- النتائج الخاصة بآليات التعاون بين جهات التوظيف والجامعة لزيادة فرص التوظيف لخريجي الكلية في سوق العمل

وفرت كل جهات التوظيف ذات الصلة والتي تم استضافتها في الملتقى الوظيفي فرص التدريب في منشآتها للطالبات خاصة المتميزات وطالبات الفرق النهائية مع التعهد بتعيين من يثبت قدرة وكفاءة منهن بشكل دائم والاستمرار في توفير فرص التدريب والتعيين لديهم سنويا .

التعقيب على نتائج مقابلات جهات التوظيف

اتضح من نتائج مقابلات جهات التوظيف ما يلى :-

-أكثر ما ميز خريجات الكلية وكان دافعا لقبول توظيفهم أو ترشيحهم لجهات العمل الأخرى بنسبة وصلت ٩٣,٧٥% هو تميز الخريجات بأخلاقيات مهنية عالية بنسبة ٨١,٢٥% وحرص الخريجات على تطوير بيئة العمل وتقديم أفكار ابداعية بنسبة ٧٥% وامتلاكهن المهارات الضرورية للقيام بوظائفهن بنفس النسبة ٧٥%وهوما يتفق مع محددات الاستثمار فى رأس المال البشرى حسب مقولات النظرية والتي أكدت على ارتباط عملية تنمية الموارد البشرية بجانبين متلازمين ومتكاملين أولهما مشكلات جانب التأهيل، وثانيهما يتعلق بقضايا العمل والتوظيف، وهذان الجانبان هما الأساس فى تكوين محددات رأس المال البشرى.

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

-أكثر ما يشكل نقاط ضعف لدى الخريجات ما يلى:

قدرة الخريجات على ادارة الأزمات وحل المشكلات لا تتجاوز ٣٧,٥% وضعف قدرة الخريجات على القيادة وادارة فرق العمل وأيضا بحث وتحليل نتائج البيانات بنسبة لم تتعدى ٢٥% لكلا منهما مما يؤكد ضرورة التركيز على تقوية وتدريب الطالبات لتدعيم القدرات والمهارات فى تلك الجوانب ،وهو ما يتفق مع نظرية رأس المال البشرى التى أوضحت أن محددات الاستثمار فى رأس المال البشرى ترتبط بثلاث عناصر هى:-

التخطيط : ويعني بوضع الأسس اللازمة لبناء الإنسان وتحديد احتياجاته من المهارة والمعرفة العلمية والثقافية والمهنية وغيرها والطرق والوسائل الفعالة لتوفير تلك الاحتياجات عبر مراحل زمنية محددة

التنمية التى تشكل الإطار التنظيمي والتنفيذي لتحقيق أهداف محور التخطيط وإنجاز برامج لتأهيل الفرد لممارسة مسؤولياته

التوظيف : و الذى يتم من خلاله إتاحة فرص العمل للقوى البشرية المدربة التى تم تنميتها وتأهيلها ، بما يمكن من استغلال القدرات والمهارات التى اكتسبتها بما يسهم فى توفير احتياجات المجتمع.

النتائج العامة للدراسة

انطلقت الدراسة من فرضية مؤداها:-

أن هناك علاقة دالة احصائية بين تطبيق الليات الجودة فى المؤسسات الجامعية (كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر) ورفع كفاءة الخريجين بها وفقا لمتطلبات واحتياجات سوق العمل.

وقد اثبتت الدراسة صحة هذه الفرضية على النحو التالي :

١- البرامج التى حصلت على جودة الاعتماد كان وعي الطالبات بها بأهمية الوعي بالبيئة الاجتماعية واحتياجات سوق العمل اكبر من البرامج غير المعتمدة .

٢- تطبيق أنظمة الجودة بالكلية رفعت من مستوى الكفاءة في نظم التعليم والإدارة والمقررات والجوانب التكنولوجية للتعليم بالبرامج لكنها لا زالت غير كافية وتحتاج لمزيد من التحسينات خاصة في مجالات التدريب والوعي بأهمية التطبيقات الالكترونية والرقمية في مجال التعليم .

- هناك علاقة دالة احصائية بين تطبيق اليات الجودة الشاملة داخل المؤسسات الجامعية(كلية الدراسات الانسانية، جامعة الأزهر) وبين زيادة فرص العمل لهؤلاء الخريجات.

أثبتت الدراسة صحة هذه الفرضية على النحو التالي :

- ١- اصبح هناك تواصل مستمر بين الكلية وجهات التوظيف للتعرف على احتياجات سوق العمل
- ٢- من خلال التغذية الراجعة مع جهات التوظيف والخريجين تقوم الكلية بتحديد الاحتياجات اللازمة للطلاب حتى تتواءم مهاراتهم وقدراتهم مع احتياجات سوق العمل
- ٣- التواصل مع جهات التوظيف في التخصصات ذات الصلة بالبرامج زاد من اتاحة فرص التدريب والتوظيف للخريجات وفتح مجالات لتنمية القدرات المهنية لهن .

أهم نتائج الدراسة

- أدى تطبيق نظم الجودة في اغلب برامج الكلية الى تحسن مستوى تلك البرامج وممارساتها ودورها التنظيمي وادائها الإداري ،لكنها لم تصل لدرجة الكفاية المطلوبة وما زالت بحاجة لمزيد من الدعم خاصة فيما يتعلق بوعي الطالبات وأعضاء هيئة التدريس بأهمية الجودة وتطبيقاتها وضرورة تحديث المقررات وربطها بسوق العمل .
- ما زال وعي واهتمام وتدريب الطالبات بمجال المعلومات والوسائط التكنولوجية ضعيفا حيث يغلب على اغلب الطالبات الاتجاه لأنماط التفكير وأنظمة التعليم التقليدية وما زالت أغلبهن غير قادرات على التأقلم مع النظم

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

الحديثة للتعليم كاستخدام أنظمة التكنولوجيا في الأنشطة البحثية وأنماط التعلم كالكتاب الإلكتروني .

- رغم ارتفاع نسبة استخدام برامج الكلية للتكنولوجيا الرقمية في التواصل مع الطالبات و أعضاء هيئات التدريس وتوفير قنوات اتصال فاعلة ومستمرة ، لكن هذا الارتفاع في الاستخدام التقني اقتصر على تقديم الخدمات الطلابية وتسهيل الجوانب الإدارية للعملية التعليمية لم يمتد للجانب الأكاديمي والتعليمي فما زال استخدام التقنيات الحديثة والتكنولوجية في الجوانب التعليمية منخفضاً وما زالت مقررات الحاسب تحتاج الى دعم وتحديث ، كما أن هناك نقصاً كبيراً في البرامج التدريبية المقدمة للطالبات للمساعدة على تعلم التقنيات الرقمية والتكنولوجية الحديثة في البحث العلمي .

- رغم وجود تواصل بين البرامج وجهات العمل ذات الصلة إلا أنه لا يزال محدوداً ويحتاج لتدعيم ، حتى يمكن زيادة كفاءة الطالبات و وتدريبهم تطوير المهارات والمعارف اللازمة لسوق العمل .

- يوجد ضعف في البرامج التوعوية والتدريبية التي تساعد الطالبات على اكتساب مهارات التكيف مع الأدوار والمسؤوليات التي تسند اليهم و التفكير الناقد وحل المشكلات وإيجاد البدائل .

- أوضحت نتائج الدراسة احتياج الطالبات بأغلب برامج الكلية لرفع وعيها واشراكها بالحملات والأنشطة المتعلقة بالثقافة والبيئة المجتمع ، حيث كانت الاستجابات لها توضح ضرورة تعزيزها بدرجة أكبر كما أظهرت النتائج ضرورة دعم ومشاركة أعضاء هيئات التدريس في تلك البرامج بصورة أكثر فاعلية حتى يكونون قدوة ومشجعين للطالبات على الانخراط بها.

- الأقسام التي تم اعتمادها لدى طالباتها ووعي أكبر ومعرفة اشمل بكافة المجالات التي تشكل أساس الجودة الشاملة في المؤسسة سواء كان في مجال التعليم والابتكار أو مجال المعلومات والوسائط والتكنولوجيا أو مجال مهارات الحياة والعمل أو مجال البيئة الاجتماعية المحيطة بعكس البرامج التي لم تعتمد حتى الآن فكانت اهتمامات ومعرفة ووعي طالباتها اقل في تلك المجالات .
- والنتائج السابقة تؤيد الاتجاه النظري للدراسة حيث تتفق مع مقولات نظرية رأس المال البشرى التي أوضحت بأن الاعتراف بالعرض الاقتصادي للتعليم لا يعني انتفاء الغرض الثقافي له ، فإلى جانب تحقيق الأهداف الثقافية فإن هناك بعض أنواع التعليم التي يمكن أن تحسن من طاقات وقدرات الأفراد اللازمة لأداء أعمالهم وإدارة شئونهم، ويمكن اعتبار كل من الآثار الثقافية والاقتصادية نواتج مشتركة لعملية التعليم ، فالطالبات هن رأس مال بشري يجب الاستثمار فيه لرفع الكفاءة والمهارة الإنتاجية حتى يمكن تحقيق مكاسب اقتصادية واجتماعية وثقافية .

توصيات الدراسة

ومن خلال ما تم التوصل اليه من نتائج توصي الدراسة بما يلي :

- يجب على مؤسسات التعليم العالي والبرامج الدراسية بها التركيز على احتياجات سوق العمل وتحديث المقررات وفقا لذلك ، فلا يجب التركيز على الجوانب النظرية للدراسة واهمال الجوانب العملية التطبيقية .
- يجب زيادة وعي وتدريب كلا من الطلاب وأعضاء هيئات التدريس على اكتساب معلومات تتعلق بالثقافة البيئية وزيادة المشاركة في الأنشطة الداعمة لها من خلال المشاركات الجامعية في الأنشطة البيئية والمجتمعية واعتبارها الزامية من خلال لوائح الجامعات .

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجا"

- يجب أن يكون هناك بروتوكولات تعاون دائمة ومستمرة تدعمها الحكومة وتحث عليها وتلزم بها جهات التوظيف الحكومية والخاصة بالتعاون مع المؤسسات الجامعية ويمكن ان تقوم الحكومة بتوفير بعض المحفزات لذلك من خلال تسهيلات ضريبية او لوجيستية للمشاركين من جهات التوظيف وتزيد تلك المحفزات بزيادة المشاركة وتوفير فرص تدريبية وعملية للطلاب حتى يمكن ربط الطلاب بسوق العمل ورفع كفاءتهم وخبرتهم .
 - يجب توفير دورات صيفية مجانية او بأسعار مخفضة مدعومة من الحكومة او المؤسسات التعليمية للطلاب للتدريب في الجهات المتعلقة بمجالاتهم ، وتوفير التدريب على التقنيات الالكترونيات والمنح الدراسية للمتفوقين .
 - توفير المصادر التعليمية والتدريبية للمهارات الفرعية التي يتوقف عليها سوق العمل كالمهارات التقنية واللغوية لكافة البرامج الدراسية من خلال ورش عمل ودورات تدريبية يقدمها أعضاء هيئة التدريس للطلاب كجزء من انشطتهم وتحسب لهم ضمن ساعات العمل والتميز .
 - انشاء شراكات علمية وعملية تعمل كجسر تواصل دائم بين المؤسسات الجامعية و جهات العمل بالداخل والخارج للتعرف على كافة المهارات المطلوبة ومستحدثاتها.
- ويمكن تحقيق تلك التوصيات من خلال بعض السياسات الاجرائية على النحو التالي :-**

- تكليف القيادة العليا فى الجامعة بتكوين فريق من المتخصصين فى مختلف المجالات ذات الصلة ببرامج الكلية للتعرف على أوجه القصور فى نظام التعليم من التقارير التى أعدها المتخصصون فى وحدة الجودة والبحوث ذات الصلة، وبعد دراسة التقارير يتم وضع خريطة للمشكلات ونقاط القصور تنطلق من النتائج الواقعية فى الميدان واهتمامات الجهات التوظيفية، وأن يوضع لها أولويات طبقاً لأهمية كل منها وحاجة المجتمع إليها، و يتم إعداد هذه الخريطة من خلال لجان تشكل على

أ.م.د/ شيماء عبد العزيز عبدالباسط الدالى أ.م.د/ ابتسام مرسى محمد المرسي

مستوى البرامج وجهات التوظيف المعنية تتولى تطوير البرامج بما يلبي احتياجات سوق العمل وتدريب الطالبات على المهارات اللازمة من خلال المناهج وورش العمل والندوات والأنشطة التدريبية الصيفية وفق خطة محكمة وآليات تضمن افضل النتائج ويتم توفير الدعم لتلك اللجان بما يضمن فاعلية نتائجها، و إرساء نظام محاسبية ومتابعة أداء للقائمين عليها عن طريق المراجعة والتقويم المستمر .

قائمة المراجع

أولاً :- المراجع العربية

- معجم اللغة العربية، المعجم الوسيط، القاهرة، مطبعة مصر، ص ٤٣
- اسماعيل ،نجلاء عباس (٢٠١٥)، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية،المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس، المجلد ٦ العدد الرابع، ابريل.
- أحمد،حمد إبراهيم (٢٠٠٣) : الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية ، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر،
- بسيونى ،سعاد (٢٠٠١): بحوث دراسات في نظم التعليم ، ط ١ ، مكتبة زهراء للنشر ، القاهرة ، ص ١٢١
- عطية ،رضا عبد البديع السيد (٢٠٠١٥)، استراتيجيات ادارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها بمؤسسات التعليم العالي العربية -دراسة مقارنة،مجلة كلية التربية جامعة الأزهر،العدد ١٤٦ الجزء الثانى،مجلد، ٣٤، يوليو،ص ٧٧١-٨٠٨
- أليز ، كلثوم(٢٠١٠) ،ادارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق،دراسات مصرية، المجلد ١٠،العدد السابع عشر، اكتوبر،ص ٥٥-٦٨
- لراشد ، محمد بن عبدالعزيز (٢٠١١)، إدارة الجودة الشاملة، السعوديّة: مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، صفحة ٢-٣
- معجم المعاني الجامع"-تعريف و معنى جودة ، www.almaany.com، اطّلع عليه بتاريخ ١-١٠-٢٠١٩.
- جباري ، فادية (٢٠١١م)، تأثير جودة الخدمة على رضا العميل، تلمسان: جامعة أبو بكر بلقايد، صفحة ١٧-١٨.
- فرحات، سعيد(٢٠٢٠)، معايير الجودة الشاملة فى التعليم، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلد ١٠، العدد ١.

- حمدان، عروة (٢٠١٩)، تطوير التعليم فى الجامعات السعودية من خلال تطبيق متطلبات ادارة الجودة الشاملة فى التعليم الجامعى، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية.
- مصطفى، عبدالرحمن و أحمدوا، أحمدوا (٢٠١٩)، ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى، مجلة ادارة الجودة لشاملة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- عمادة التطوير والجودة، مجلد ٢٠ العدد ١
- حافظ، صبرى و مصطفى، يوسف (٢٠٠٢)، متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة بكليات التربية، مجلة العلوم التربوية ، جامعة القاهرة العدد ٢ .
- الماوى، فاطمة (٢٠٢٢)، واقع تطبيق ادارة الجودة الشاملة ودورها فى تعزيز التنمية المستدامة لبيئة مؤسسات التعليم العالى "مراجعة نظرية"، مجلة جامعة سيبها للعلوم الانسانية، ليبيا، المجلد ٢١، العدد ٢ .
- الترتورى، محمد عوض وجويحان، اغادير (٢٠٠٦)، ادارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى ومراكز المعلومات، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن.
- رحيش، سعيده (٢٠٢٠)، اهمية تطبيق ادارة الجودة الشاملة فى التعليم العالى لتحقيق جودة مخرجاته، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، مجلد ٤، العدد ١ .
- السرحان، عطا الله (٢٠٢١)، أثر تطبيقات معايير الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمى على تحسين الاداء الفردى والمؤسسى للجامعات الحكومية الاردنية، مجلة الادارة والقيادة الاسلامية، مجلد ٦ ، العدد ١ .
- ↑ عنتبوى، فاطمة وكابوية، كريمة (٢٠٢٠)، متطلبات جودة التعليم العالى ،دراسة ميدانية لميدان الحكامة، رسالة ماجستير غير منشور ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، جامعة أحمد أحمد درية.
- محمود، سعيد وناس، السيد (٢٠١٣): قضايا فى التعليم العالى والجامعى ،مصر مركز أيات للطباعة والكمبيوتر، ص ٣٠٦
- ناصر، بوبدزة وخيرة، عويس (٢٠١٣): واقع الانتاج النوعى للكفاءة بعد اصلاحات نظام التعليم الجامعى فى الجزائر "دراسة حالة جامعة الاغواط :الملتقى الوطنى الثانى حول

دور الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي فى تلبية احتياجات سوق العمل "كلية الدراسات الانسانية جامعة الأزهر نموذجاً"

- اشكالية التقويم وأساليبه فى منظومة التعليم الجامعى فى ظل نظام ل.م.د، الجزائر ،جامعة
قاصدى مرباح ورقلة ٦-٧ مايو.
- توفيق صراع (٢٠١٤): إدارة المعرفة ودورها فى تحقيق جودة التعليم العالى ،رسالة
ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة
الجزائر، ٢٠١٤، ص٦٧-٦٨
 - عاشور علوطى و اسمهان ،دومى (٢٠١٧): التغيير التنظيمى وعلاقته بجودة التعليم العالى
لى الاساتذة الجامعيين ،مجلة أبحاث النفسية وتربوية ،جامعة
قسنطينة، العدد ١٠، جوان، ص١٤٦.
 - بن حمد ،الربيعى سعيد (٢٠٠٧): التعليم العالى فى عصر المعرفة ،التغيرات والتحديات وأفاق
المستقبل ، وثيقة المؤتمر العام لليونيسكو فى دورته السابعة والعشرين ،دار الشروق ،ص٢٣.
 - حسين ،لوشين و صليحة، مقاسى (٢٠٠٨): التحكم الاستراتيجى فى المقاييس التى تضمن
الجودة والنوعية فى التعليم العالى ،الملتقى الوطنى الرابع للبيداغوجيا ،الجزائر ،جامعة
بسكرة ،نوفمبر ص٢٧١.
 - خيى، خيرت و مشرى، اسما (٢٠١٥): الجامعة فى سوق العمل الجزائرى ،مذكرة مكملة لنيل
شهادة الماستر فى علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة
أحمد دراية ادرار ،الجزائر.
 - القریشى، مدحت (٢٠٠٧)، اقتصاديات العمل ،ط١، دار وائل للنشر الاردن ، ٢١
 - أفرول ،نسرین (٢٠١٤): خريجو الجامعة ،التكوين النفسى وسوق العمل فى الجزائر، مذكرة
لنيل شهادة الماجستير فى علم الاجتماع .
 - شويخى ،فتحية (٢٠١٥): خريجي التكوين المهني فى عالم الشغل ،دراسة حالة خريجي
معهد الوطني المتخصصين فى التكوين المهني رقم ٠١، ادرار ،مذكرة لنيل شهادة
الماستر، علم الاجتماع ،جامعة ادرار، ٣٥.

- هلال، اسراء(٢٠٢٠): تجسير الفجوة بين مخرجات التعليم الجامعى المصرى وسوق العمل فى ضوء متطلبات الثورة الصناعية الرابعة "دراسة تحليلية"، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، العدد ١٢٧، اكتوبر ج ١
- الصرايرة، خالد و عساف، ليلي(٢٠٠٨): إدارة الجودة الشاملة فى مؤسسات التعليم العالى بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالى، المجلد الأول، صنعاء.
- سهل، أمينة عمر إمام، ٢٠١١، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء مؤسسات التعليم العالى فى ليبيا، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.
- حسن، رابية، ٢٠٠١، مدخل لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الاسكندرية.

ثانيا المراجع الأجنبية

- Balogun, T.A: "Dimension of quality and excellence in higher education "paper presented at the workshop of national university of Lesotho, (1999)
- Saffara, Nasser Abdul & Obeidatb, Abdallah, Mishael(2020), The effect of total quality management practices on employee performance : The moderating role of knowledge sharing Business Collage , JADARA University, Jordan.
- Puthanveetil, B. A., Vijayan, S., Raj, A., & Sajan, M. P. (2020). TQM implementation practices and performance outcome of India hospitals : exploratory finding . the TQM journal, vol. ahead-of-print No. ahead-of-print.
- Alexander ; Gary and Keeler ،1995.Carolyn ;Total Quality Management,The Emperor's Tailor ،ERIC .
- Houghton, E. (2017). Human capital theory: assessing the evidence for the value and importance of people to organizational success.Technical report, CIPD, USA.
- موافع من الانترنت
- https://mawdoo3.com/%D8%A8%D8%AD%D8%AB_%D8%AD%D9%88%D9%84_%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9 "Total Quality Management", www.managementstudyguide.com, Retrieved 1-1-2019. Edited-