

قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة

م.د . ذكريات كاظم دعدوش

جامعة البصرة/ كلية التربية للعلوم الانسانية/ قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي

المستخلص:

استهدف البحث الحالي قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة تحدد البحث الحالي بعينة من طلبة الجامعة للعام الدراسي 2020-2021 وشملت عينة البحث (200) طالب وطالبة من طلبة الجامعة حيث اظهرت النتائج توجد فروق دالة احصائية في مستوى جودة الارشاد اذ بلغ الوسط الحسابي (57,51) والانحراف المعياري (12,36) والقيمة التائية المحسوبة (5,129) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) بدرجة حرية (199) عند مستوى دلالة (0,05) وبمقارنة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (62) للمقياس تبين أن الوسط الحسابي اقل من الوسط الفرضي للمقياس وهذا يدل على انه يوجد مستوى متدني من جودة ارشاد لدى طلبة الجامعة وللتعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد حسب الجنس (ذكور - اناث) قامت الباحثة بأستخراج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (الذكور - الاناث) الوسط الحسابي للذكور (56,08) والانحراف المعياري (11,05) وان الوسط الحسابي للاناث (57,51) وانحراف معياري (12,36) وعند استخراج القيمة التائية المحسوبة لعينتين مستقلتين (1,45) وهي اقل من القيمة الجدولية اي لا يوجد فروق بين الذكور والاناث في جودة الارشاد من وجهة نظرهم وللتعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد حسب التخصص (علمي - انساني) قامت الباحثة بأستخراج الوسط الحسابي للتخصص الانساني (57,62) وانحراف معياري (11,65) وبلغ الوسط الحسابي للتخصص العلمي (58,50) وانحراف معياري (11,92) وعند اختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (0,528) هي اقل من القيمة الجدولية وهذا يدل على ان التخصص العلمي والانساني كلاهما يعاني من انخفاض جودة الارشاد في الكليات العلمية والانسانية واهم التوصيات عقد دورات ارشادية للتدريسين العاملين في وحدات الارشاد التربوي في الجامعة، لتنمية مهاراتهم الارشادية والسلوكية من اجل رفع مستوى جودة عملهم الارشادي بما ينسجم وحاجات الطالب النفسية والتربوية وبرز المقترحات القيام بدراسة تقييم المرشدين التربويين العاملين في المدارس التابعة لوزارة التربية.

Abstract

Measuring the quality of counseling to reveal the level of counseling quality from the point of view of a sample of university students. The current research is determined by a sample of university students for the academic year 2020-2021. The research sample included (200) university students. The results of the research appeared. There is no statistically significant difference in the level of counseling quality among students. The university as the arithmetic mean (57,51), standard deviation (12,36), and the calculated t-value amounted to (5.129), which is less than the tabular t-value of (1.96) with a degree of freedom (199) at the significance level (0.05) and by comparing the arithmetic mean with the mean The hypothesis of (62) for the scale shows that the arithmetic mean is less than the hypothetical mean of the scale, and this indicates that there is no quality guidance for university students .

In order to identify the significance of the differences in the level of counseling quality by gender (males - females), the researcher extracted the t-test for two independent samples (males - females), the arithmetic mean for males (56,08) and the standard deviation (11,05), and the arithmetic mean for females (57,51). and with a standard deviation (12,36) and when extracting the calculated T-value for two independent samples (1,45), which is less than the tabular value, that is, there are no differences between males and females in the quality of counseling from their point of view and to identify the significance of differences in the level of counseling quality by specialization (scientific - The researcher extracted the arithmetic mean for the human specialization (57,62) and a standard deviation (11,65), and the arithmetic mean for the scientific specialization reached (58,50) and with a standard deviation of (11,92). It is less than the tabular value, and this indicates that the scientific and humanitarian specialization both suffer from a low quality of counseling in scientific and humanities faculties. And the student's psychological and educational needs and the most prominent proposals are to conduct an evaluation study for educational counselors working in schools affiliated with the Ministry of Education.

مشكلة البحث

لم يعد دور المدرسة كما كان في الماضي قاصراً على تلقين المعلومات واكتساب المعارف حسب بل أن هناك أدوار تؤديها المدرسة في الجوانب الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية والمهنية وذلك بسبب التقدم المذهل في تكنولوجيا المعلومات والتطورات الحديثة في كافة مناحي الحياة (البريدي، 2006 ،ص78)

ان وحدات التوجيه والإرشاد تعاني من قصور واضح في جودة الإرشاد بمدارس التعليم العام وهذا يظهر ملحوظاً في الميدان التعليمي بحيث أن أغلب مرشدي الطلاب لا يزالون يمارسون الإرشاد التقليدي القديم ومتابعتهم للمشكلات المحصورة داخل أروقة المدارس بجهل منهم بالتطورات الحديثة والمتوالية في شتى المجالات لا سيما الإرشاد والذي يعتبر صلب العملية التعليمية (ابوحلاوة، 2010، ص66)

تري الباحثة أن المشكلة تعود إلى بعض الصعوبات التي تواجه التوجيه والإرشاد أحدها يتعلق بالصعوبات التي تواجه العملية الإرشادية ، والآخر الصعوبات التي تواجه الرضا الوظيفي للعاملين بالإرشاد ، والثالث ما يتعلق بالصعوبات الفنية وذلك من أجل تحديد مآخذ يواجه الجودة في الخدمات الإرشادية من عقبات ومن هنا تبرز مشكلة البحث الحالي في التساؤل التالي :

ما مستوى جودة الارشاد لدى المرشدين التربويين من وجهة نظر طلبة الجامعة ؟

اهمية البحث

تكمن الأهمية من الدراسة الحالية أن الباحثة ستضيف إطاراً نظرياً جديداً ودراسات سابقة جديدة في مجال الدراسة الحالية ، و إلقاء الضوء على مفهوم جودة الارشاد وهو من المواضيع الهامة في حياة الفرد ، كما أنه يسعى لأن يستفيد من نتائج البحث القائمون على وحدات التوجيه والإرشاد سواء بالميدان التعليمي العام و إدارات التربية والتعليم والوزارة كذلك ، كما سيساهم هذا البحث في توفير معلومات نادرة في أدبيات علم النفس

باللغة العربية وجعلها متاحة لمرشدي الطلاب ويمثل المستوى الإبداعي ما يتمتع به من قدرات واستعدادات ودافعية للتعلم والنمو والانجاز (الزعبي، 2007، ص54).

أن خدمات الإرشاد تعتبر جزءاً من حركة اجتماعية عالمية تسعى الى التاكيد على جودة الحياة التي يحياها الانسان ، والتأكيد على قيمته وكرامته ، وضرورة أن يحيا حياة هادئة تنسم بالسعادة جودة الإرشاد هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت متوقعة أو مدركة وهي المحدد الرئيسي لرضى الطالب أو عدم رضاه ، فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الإرشاد إلى أن الجودة أسلوب متكامل يطبق في جميع مكونات المنظومة التعليمية ومستوياتها ليوافق للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفا الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتهم (رفاعي ، 2011، ص121).

أن الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد في مراحل نموهم المختلفة بسبب الثغرات الأسرية، والاجتماعية، والتقدم العلمي والتكنولوجي، وحدث تطور في التعليم ومناهجه ، وزيادة أعداد الطلاب في المدارس والجامعات (العزة ، 2006 ، ص77).

اهداف البحث

يهدف البحث الحالي

- 1- قياس جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة
- 2- التعرف على دلالة الفروق في جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب الجنس (ذكور - أناث)
- 3- التعرف على دلالة الفروق في جودة الارشاد من وجهة نظر طلبة الجامعة حسب التخصص (العلمي - الانساني)

حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بعينة من طلبة جامعة البصرة للعام الدراسي (2020 - 2021).

تحديد المصطلحات

الجودة

عرفها كل من :

1985 الجودة هي جودة جميع الاشياء الموجودة في المؤسسة سواء كانت اشياء

Ishikawa أيشكاوا

(Ishikawa 1985 p22). مادية او بشرية.،

1993 الجودة هي ليست مجموعة من الكلمات بل الجودة ما نفعله، وان العنصر

Crump كرومب

الاساس الذي تركز عليه الجودة هو خدمة العملاء والتركيز على سد حاجاتهم ومتطلباتهم
سواء

(Crump 1993، p22)، كانوا داخل تلك المؤسسة او خارجها

. (Deming إحتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً Deming : ديمينج 2000

2000، p140)

جودة الإرشاد

- عرفها الغامدي: هي عبارة عن تقديم خدمة للطالب في الجوانب التربوية

والأخلاقية والعلمية وتعديل السلوك السلبي (الغامدي، 12010 ص33)

- عرفها كريتون Kirton: على أنه "الطريقة التي يفضل بها الأفراد استخدام ما

لديهم من قدرات إبداعية، ويكون التركيز على الوسيلة أو الميل أو الطريقة

أو الشكل الذي يفضلهُ الشخص عندما يكون بصدد حل مشكلة أو اتخاذ قرار ،
(رفاعي ، 2011 ، ص121)

التعريف النظري: لم تجد الباحثة حسب علمها تعريف لمصطلح جودة الارشاد ، لذلك استمدت التعريف النظري من التعاريف السابقة و الاطار النظري.

جودة الارشاد: هي عبارة عن تقديم خدمة للطلاب في الجوانب التربوية والأخلاقية والعلمية وتعديل السلوك السلبي

التعريف الاجرائي: الدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب من خلال أستجابته على مقياس جودة الارشاد الذي أعدته الباحثة لأغراض البحث الحالي.

طلبة الجامعة:

هم الطلبة الذين اكملوا الدراسة الاعدادية واثقفوا بالجامعة ويعدون طليعة شباب المجتمع ونخبته وصفوته وعماد نهضته وهم يؤهلون لشغل مواقع قيادية في قطاعات المجتمع المختلفة وميادين العمل المتنوعة بغية قيامهم بتحقيق مهمات تطوير المجتمع وديمومة حركته الى الامام (عيروس، 2007، ص54)

الاطار النظري والدراسات السابقة

* مفهوم الجودة لغة:

أجمعت المجامع اللغوية على أن الجودة ضد الرداءة وهي مرادفة لمعاني الإتقان والإحسان وذكر في لسان العرب أن الأصل لكلمة الجودة يرجع إلى الفعل الثلاثي الماضي المجرد " جاد " بمعنى أحسن وجاء بالشيء أي أتقنه وأحسنه وجاد جودة أي صار جيداً وجاد وجودة بمعنى واحد وبهذا المعني فإن الجودة ترتبط بإتقان العمل وإجادته وأنها تطلق على من أجاد في عمله فأحسنه فهي تعني الإتقان وجاد الشيء جوده أي صار جيداً وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله (فواز، 2008، ص72).

التعريف الاصطلاحي للجودة

تعددت تعريفات الجودة لتعدد استخدامها في عدة منظمات ومؤسسات ولكنها من المفاهيم الأكثر انتشاراً الآن لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات ويرتكز مفهوم الجودة على فلسفة مؤداها أن الجودة: هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل كما تعني في مستوياتها العليا التفوق والإبداع والابتكار. وتعتبر الجودة فلسفة إدارية مبنية على أساس رضا المستفيد

وكما عرفها خفاجي (١٩٩٥م) بأنها: " نظام متكامل موجه نحو تحقيق احتياجات المستهلكين وإعطاء صلاحيات أكبر للعاملين تساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة والتأكيد على التحسن المستمر لعمليات الإنتاج والذي يؤدي إلى تحقيق ولاء العميل في الحاضر والمستقبل

مفهوم الجودة في القرآن الكريم

إن مفهوم الجودة حاضر في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه وهو يمثل قيمة إسلامية وقد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يقوم بها الإنسان ذكرت الجودة في القرآن مفهوماً ومعني وإن كان لم يرد نص لفظي بها في القرآن الكريم فقد وردت الجودة بمعني الإتقان قال تعالى { صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ } النمل (88) كما وردت الجودة بمعني الإحسان في عدة مواضع كما قال الله تعالى { وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ } البقرة (195)

وقد عرف معهد الإدارة اللجنة الدائمة للجودة ، ١٩٩٩ م الجودة على أنها : التميز في تقديم الخدمات المطلوبة منه بفعالية بحيث تكون خالية من الأخطاء والعيوب والشوائب وبأقل التكلفة وترقى لمستوى توقعات ورغبات المستفيدين وتحقق رضاهم التام حاضراً ومستقبلاً ، وذلك من خلال التحسن والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء وإداء العمل الصحيح بشكل سليم أنها مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب ، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية

المنتفعة، إننا نعرف جيداً أن تحقيق الجودة يتطلب توجيه كل الطاقات البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والابداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهىء الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه (الخفاجي، 1995، ص55)

جودة الارشاد

ظهرت الحاجات المختلفة إلى الخدمات النفسية بصورة واضحة نتيجة للتطور الذي تتاول المجتمع فأدى إلى اختلاف الظروف التي يعيش فيها الفرد وتعد النظم الاجتماعية التي يخضع لها وكذلك عملية التنشئة الاجتماعية والتقدم التكنولوجي المذهل والتطور الحديث في كافة مناحي الحياة (الشافعي، 2012، ص53)

أن خدمات الإرشاد تعتبر جزءاً من حركة اجتماعية عالمية تسعى إلى التأكيد على جودة الحياة التي يحياها الانسان ، والتأكيد على قيمته وكرامته وضرورة أن يحيا حياة هادئة تتسم بالسعادة والبعد عن مصادر الشقاء والاضطراب (عبد المعطي، 2005 ، ص12)

أن الجودة أسلوب متكامل يطبق في جميع مكونات المنظومة التعليمية ومستوياتها ليوثر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم ، وهي تحقق أفضل خدمات تعليمية بحثية بكفاءة الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها أن الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد في مراحل نموهم المختلفة بسبب الثغرات الأسرية ، والاجتماعية ، والتقدم العلمي والتكنولوجي، وحدث تطور في التعليم ومناهجه ، وزيادة أعداد الطلاب في المدارس والجامعات ، ونتيجة التعقيدات التي طرأت على العمل والمهن، وعلاوة على ذلك القلق الذي نعيشه في العصر الحالي (مأمون، 2002، ص122)

علاقة الجودة بالارشاد

أن الجودة في أمس الحاجة إلى الارشاد . لماذا ؟ لأن من اهم المبادئ التي يسعى إليها الارشاد هو إحداث تغيير إيجابي في السلوك ، وذلك من خلال تراث وأدبيات علمية ممثلة بالنظريات والأساليب القابلة للتطبيق والقياس ، وهو ما يميزه عن النصح والوعظ وهو أن يبدأ الفرد بتغيير نفسه ولعل المقولة المشهورة تستطيع ان تأتي بالحصان إلى الماء ولكن لا تستطيع أن تجبره يشرب وهو ما فعله أصحاب القرارات وبالتالي يمكننا القول بأن الارشاد والجودة وجهان لعملة واحدة لأن الارشاد آلية التوجيه التي بهانستطيع توجيه الناس إلى التمييز والجودة بالعمل تتحقق من جودة الخدمات الإرشادية (كنعان، 2009، ص44)

ان، المرشدين ومن خلال المقابلات الميدانية يشعرون بالخواء الوظيفي ، وأنه شخص ليس له مكان في المنظومة التعليمية داخل المدرسة حيث نجد المرشد يتحول إلى دور المراقب الاداري مثل حصر للغياب وحمل العصا ، حيث يجد التعزيز من قبل المدير والوكيل فتدوب الهوية الإرشادية داخل المدرسة ، وهذا لا يعني أن المرشد المدرسي يعتمد هذا السلوك ، بل المشكلة تكمن في أدوات القياس حيث أن استمارة الأداء لا تحتوي على مقاييس جودة الخدمات الإرشادية (نيس ، 2011، ص76)

على من تركز الجودة في الإرشاد ؟

يشير الباحثون إلى أنه يجب توزيع المهام على عدد من الأفراد لأن جودة الارشاد لا تقف على المرشد فقط ، هذه المهام هي مهام المرشد مثل إعداد الخطة العامة السنوية واعتمادها من المدير، تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والارشاد وخطته وبرامجه ، وتشكيل لجان التوجيه والارشاد، وتنفيذ برامج التوجيه والإرشاد ، وبناء علاقات مهنية مثمرة مع المدرسين والطلاب واولياء الأمور ، وإجراء البحوث والدراسات التربوية والنفسية (الزعيبي ، 2005، ص44)

مهام المدير وتتمثل في: الاطلاع على خطة التوجيه والارشاد ، وإعطاء الصلاحيات المناسبة للتوجيه والارشاد ، وتخصيص ميزانية محددة للتوجيه والارشاد، وإعطاء المكافأة والحوافز حسب ما هو مخول له - مهام المعلم ورائد الصف وتتمثل في : تيسير وتشجيع عملية الارشاد بالمدرسة ، وتهيئة المناخ النفسي والصحي بالمدرسة ، وتقديم المقترحات التطويرية لبرامج الارشاد ، ودعم وتوثيق العلاقة بين البيت والمدرسة ، ومساعدة المرشد لاكتشاف الحالات الخاصة ، ومساعدة استخدام الطلاب لمذكرة الواجبات وتوعيتهم بأهميتها ، وتعزيز الجانب السلوكي الإيجابي لدى الطلاب ، والتعاون مع المرشد في تنفيذ بعض البرامج العلاجية (شعبان ، 1999، ص323)

ومعالجة المواقف اليومية الطارئة داخل الفصل ، وتزويد المرشد بالملاحظات السلوكية ومساعدته في تصنيف الطلاب ، والتعاون مع المرشد في استقبال أولياء الأمور وإطلاعهم على مستويات أبنائهم، واستثمار حصص النشاط أو الريادة في تقديم بعض الخدمات الارشادية ، والمساهمة في توفير المعلومات اللازمة للسجل الشامل مهام رائد النشاط وتتمثل في : التعاون مع المرشد في تقديم خدمات إرشادية للطلاب عن طريق إشراكهم في جماعات النشاط ، ورعاية الطلاب الموهوبين ، والتنسيق مع المرشد في إيجاد جماعات علاجية (الصافي، 2007، ص324).

أن مهنة الإرشاد تعتبر إحدى المهن المساعدة إذ لا يخلو أي تعريف لمصطلح الإرشاد من مفهوم المساعدة بشكل ضمني أن عملية الإرشاد تقدم للأفراد الأسوياء ، إذ يساعدون علي مواجهة مشكلاتهم والتغلب عليها ، وصولاً إلي تحقيق الصحة النفسية والتوافق السليم كي تنمو شخصياتهم نموا سليما ومتوازنا إلى أن الإرشاد التربوي يهتم بمشكلات الطلبة الأسوياء الذين يطلبون المساعدة ، أو يكونون في حاجة إليها لمعالجة تلك المشكلات ، وحلها قبل أن تتفاقم وتتحول تدريجيا إلي مشكلات أكثر تعقيدا وقد تؤثر علي جوانب مختلفة من شخصياتهم وعلي صحتهم النفسية (شعبان، 1999، ص241)

يعتبر الإرشاد عملية تساعد الفرد علي أن يعرف نفسه وبيئته ويتعلم أساليب لمعالجة العلاقة بين الذات والبيئة ومن هنا تبرز الحاجة إلي أفراد مؤهلين في مهنة الإرشاد التربوي ليكونوا أقدر علي مساعدة مسترثديهم ، والعملية الإرشادية عملية فنية لها أصولها وقواعدها وأدواتها وأساليبها ، وهي بالتالي لا يمكن إسنادها إلا لمن تلقى تدريباً علمياً وعملياً بحيث يتقن أصول هذه المهنة ، ويتمكن من أداء عمله بشكل مناسب وإيجابي، ويوجه الأفراد علي أسس علمية وموضوعية بعيدة عن الانطباعات الشخصية أو الذاتية، (ابو عباد، 2000 ص65)

والإرشاد ذو الجودة العالية يتمثل في تقديم المساعدة التي لا تتوقف عن مساعدة المسترشد فيحل مشكلته فحسب ، بل تتعدى ذلك ليتعلم كيف يتغلب علي ما قد يواجهه من مشكلات مستقلاً بذاته مستقبلاً ، فالإرشاد موقف تعليمي يستطيع الفرد من خلال أن يصبح أكثر قدرة علي معالجة مشكلاته بنفسه. ويمثل المرشد أهمية أساسية في مكونات الخدمة الإرشادية كافة حيث تحدد مهاراته وإمكاناته وخبراته ما يمكن أن تسفر عنه هذه الخدمة من نتائج وآثار ، ليكونا إرشاد مساعداً للفرد أو معرقلاً لنموه بحسب أداء المرشد (ابو عباد، 2000، ص55).

إن الإرشاد التربوي يعد أحد الجوانب المهمة في العملية التربوية ، لأنه يدخل في كل مفرداتها . ومن أجل أن يكون دوره أكثر فاعلية لابد أن يتدخل حتى في شخصية المعلم الذي يقدم المادة العلمية، وفي طريقة التعامل التي تسود المؤسسة التعليمية، والتدخل في تحديد الاختيار الدراسي للطلاب ، وفي تحقيق التوافق الأكاديمي والنفسي. لذلك فإن المرشد التربوي يجب أن يكون متواجداً طوال اليوم الدراسي ، وأحياناً قبله وبعده، كما يجب أن يكون عوناً للطلاب ، أن يعمل معه في تشخيص المشكلات وعلاجها ، وتغيير أنماط السلوك وتعديلها . كل ذلك يتطلب من المرشد أن يكون ملماً بالأساليب والمهارات التي تمكنه من تأدية عمله علي أفضل لوجه (سليم، 2009، ص111)

النظريات التي فسرت الجودة

ادوارد ديمينج

ولد ديمينج في الولايات المتحدة الامريكية عام (1900) وحصل على درجة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة (بيل) وعمل استاذاً في جامعة نيويورك في مجال الضبط الاحصائي (القيسي، 2011، ص 60)

وتعد المبادئ التي نادى بها من اكثر مبادئ الجودة الشاملة تطبيقاً في المؤسسات الانتاجية والخدمية ، لا بل تم تطبيقها في المؤسسات التربوية، اذ انها عبارة عن اساليب تسمح للأفراد ان يعملوا من خلالها بشكل جماعي، وتتضمن مبادئ ديمينج اموراً ينبغي اتباعها (عليما، 2004، ص 22) وقد ركز ديمينج في فلسفته على الامور الآتية:

- جودة الاداء مسؤولية الادارة وبشكل دائم.
- تعليم وتدريب الافراد على كيفية التحسين الدائم والعمل الجماعي.
- ضرورة توفير الدوافع الداخلية للعاملين لتحسين الجودة وتدريبهم على استخدام الاساليب.
- الاحصائية للرقابة على الجودة.
- ان افكار ديمينج وفلسفته تعمل على تحسين الجودة في المؤسسة التعليمية عن طريق
- توفير قيادات تربوية واعية.
- الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين لتحقيق التحسين المستمر
- التركيز على الانجازات وجودة الاداء.
- القدرة على اتخاذ القرارات في تغير ثقافة المؤسسة التربوية
- ان العمل الارشادي ينسجم ويتلائم مع افكار (ديمينج) لذلك اعتمدت الباحثة على وجهة نظره في مقياس جودة العمل الارشادي.

(Kaoru Ishikawa) كورو ايشكاوا:

ولد ايشكاوا في اليابان عام (1915) وتوفي عام 1989 ، ويعد ايشيكاوا الاب الحقيقي لحلقات الجودة، اذ يرى فيها الاسلوب الالهم لنشر مفهوم الجودة بين العاملين، تأثر ايشكاوا بما طرحه ديمنج وجوران من افكار ونظريات في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية حتى تلاقت بعض افكاره مع افكارهما، ومن ابرز اسهامات ايشكاوا في مجال الجودة ما يأتي :

التي طبقت على مجال واسع في المصانع اليابانية (Quality Circles) حلقات الجودة التي تعد احد اسرار نجاح الصناعات اليابانية ، وحلقة الجودة هي (مجموعة صغيرة من الموظفين المتطوعين ، يجتمعون بشكل مستمر لمناقشة الامور المتعلقة ببيئة العمل بهدف حل المشكلات وتحسين طرائق العمل بما يكفل ضمان الجودة (Continuous Training) التدريب المستمر

ويعرف ايضاً بأسم مخطط ايشكاوا، وهي- (Fishbone Diagram) مخطط عظم السمكة اداة تساعد على حل مشكلات الجودة بطريقة منطقية من خلال الربط بين نتيجة ما وعدد من الاسباب المحتملة في حدوثها.

وهنا يقصد ايشكاوا ان الجودة لا تقتصر على تحقيق (Quality Chain) سلسلة الجودة رضا العميل الخارجي فحسب بل لابد من اعطاء الاهتمام للعميل الداخلي (العاملين في - الادارات) (الجضعي، 2005 ، ص 82).

الدراسات السابقة

(المشهداني ، ٢٠٠٩): تقييم جودة الخدمات الارشادية المقدمة في مركز الارشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس

دراسة حول تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس

سلطنة عمان كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، وتكونت عينة الدراسة (٢٥٤) طالبا وطالبة من المجتمع الأصلي ، وتم بناء أداء الدراسة استبانة جودة الخدمات الإرشادية، وقد توصلت الدراسة أن الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بين الطلبة في جودة الخدمات الإرشادية تعزى للجنس ومتغير التخصص الأكاديمي (المشهداني، 2009، ص111)

2003 Nughraha دراسة نغراها: (الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي)

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت إلى تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في عملية التعليم والتعلم بمؤسسات التعليم العالي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإجراء أربع مقابلات مع عينة الدراسة بالإضافة إلى قيامه ببناء أداة الدراسة (الاستبانة) بهدف تحديد مؤشرات الجودة في التعليم العالي الأمريكي، وقد تكونت عينة الدراسة من (120) طالباً وطالبة، لمعرفة آرائهم في مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم العالي وقد توصلت الدراسة إلى أن انه لكي يرتفع مستوى مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الأمريكي ينبغي أن يكون الطالب مركز التفاعل الصفي، وعلى الجامعة أو الكلية التي تطبق الجودة أن تبحث عن تحسين نوعية ما يستخدمه وما يتوصل إليه الطالب، وان عضو هيئة التدريس في الجامعة هو المسئول عن تطوير التعليم لدى الطلبة، وهو المسئول عن البحث عن أساليب لتحسين نوعية عملية التعليم والتعلم، كما توصلت الدراسة إلى أن أساليب تقويم الطلبة غير مناسبة وينبغي البحث عن أساليب مناسبة وجديدة، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة يفضلون العمل في فرق الجودة وذلك لإقرار مهارات صنع القرار الجماعي، وان إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتطلب دعم الجانب العملي على حساب الجانب النظري، وان القيادة الجامعية (الفاعلة هي التي تعمل وتنتج أكثر مما تنظر (المصري، 2007 ص56)

(2010) Chao دراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة المهنية لدى المرشد وفقا للعمر والجنس تكونت عينة الدراسة من (٣٣٨) مرشدا استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية لا للكفاءة المهنية لدى المرشد كانت لصالح سنوات الخبرة كما أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك فروق ذات دلالة لا للكفاءة المهنية لدى المرشد كانت لصالح الإناث وأظهرت نتائج الدراسة أن هنالك حاجة لبرامج تدريبية لتطوير الكفايات المهنية لدى المرشدين الاجتماعيين

Population of research مجتمع البحث

المجتمع ويعني به "جميع المفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث" وقد يختار الباحث عينة ممثلة لمجتمع البحث الأصلي، وذلك لعدم استطاعة الباحث من دراسة افراد المجتمع جميعهم وعدم امتلاكه للوقت الكافي (ملحم، 2010، ص269) تكون مجتمع البحث من عينة من طلبة الجامعة للعام الدراسي 2020- 2021

عينة البحث Sample Of research

يستخدم الباحث العينة لأن في بعض الحالات من الصعب دراسة المجتمع ككل، و من الأفضل دراسة كل العناصر المكونة للمجتمع من الناحية النظرية، إلا أنه قد يصعب ذلك من الناحية العملية، خاصة بالنسبة إلى المجتمعات الكبيرة، لذا لابد من أخذ عينة ممثلة للمجتمع الأصلي وتعميم نتائج هذه العينة على مجتمع البحث. على أنها: "مجموعة من المستجيبين (الناس) يتم اختيارهم من مجتمع أكبر (مجيد، 2014، ص217) تم اختيار عينة للبحث ممثلة لخصائص المجتمع الأصلي وقد بلغت (200) طالبة وطالبة ، و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وفق النظام الالكتروني وقد اختارت الباحثة اربع كليات هم كلية التربية للعلوم الانسانية وكلية الطب وكلية العلوم وكلية التربية للعلوم الصرفة والجدول (1) يوضح ذلك .

جدول (1)

توزيع افراد العينة حسب الكليات

اسم الكلية	اثاث	ذكور	المجموع
كلية التربية للعلوم الانسانية	25	25	50
كلية التربية للعلوم الصرفة	25	25	50
كلية العلوم	25	25	50
كلية الطب	25	25	50

Reliability Sample Of The عينة الثبات:

طبقت الباحثة المقياس على عينة تكونت من (15) طالبة وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية وفق النظام الالكتروني
اداة القياس:

تبنت الباحثة مقياس جودة الخدمات الارشادية لصباح واخرون (2019) ويهدف هذا المقياس الى التعرف على جودة الارشاد من وجهة نظر الطلبة وقد تكون المقياس من 32 فقرة موزعة على اربعة محاور وهي (الاعلام -التوجيه -التقويم -الارشاد النفسي) وثلاثة بدائل وهي (تتطبق تماما -تتطبق أحياناً-لا تتطبق ابداً) تحمل الأوزان (1-2-3) كون جميع فقرات المقياس ايجابية وكانت اعلى فقرة في المقياس هي (93) وهي تمثل امتلاك العينة لجودة الارشاد، واقل درجة في المقياس هي (31) وهي تمثل افتقار العينة لجودة الارشاد بوسط فرضي (62)

قامت الباحثة بإجراء الخطوات التالية للتحقق من صدق و ثبات الأداة وهي كالآتي

صدق المحكمين trustees validity :

اي معرفة صدق المضمون او المحتوى عن طريق المحكمين content validity arbitration حيث يقوم الباحث اعداد او بناء الصورة المبدئية للاختبار بعرضه على عدد من ذوي الاختصاص والخبراء وذوي الخبرة في مجال ما يقيسه الاختبار ثم يقوم

الباحث بحذف بعض المفردات او العبارات او تعديلها واعادة صياغتها وازافة ماتطوع به المحكمين من مرئيات ومقترحات(عباس،2009، 144ص).

وقد تحقق الصدق الظاهري لمقياس جودة الخدمات الارشادية عن طريق عرض الاداة بصورتها الأولية وبالغة عدد فقراتها 32فقرة على مجموعة من المحكمين والمختصين في الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والعلوم التربوية والنفسية لأبداء ملاحظاتهم وآرائهم بخصوص هذه الأداة ومدى صلاحية الفقرات لتحقيق هدف البحث لتعديل أو اضافة أي فقرة يرونها مناسبة ومدى ملائمة التعليمات والبدائل. و استناداً إلى ملاحظات السادة المختصين و المحكمين الموافقين والمعترضين على فقرات المقياس، وتم اعتماد نسبة (80%) فأكثر عن كل فقرة تعد صالحة ويتم الابقاء عليها في المقياس (علام ، 2000 ،ص95).وقد تم دمج الفقرة الاولى والتاسعة للتشابه في المعنى اصبح المقياس 31 فقرة

صدق الاتساق الداخلي:

استخراج صدق الاتساق الداخلي لقياس الاتساق الداخلي للمقياس ككل من خلال استخراج:

- 1- علاقة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.
- 2- علاقة فقره بالمجال الذي تنتمي اليه.
- 3- علاقة المجال بالدرجة الكلية للمقياس

توفر هذه الطريقة معياراً محكياً يمكن الاعتماد عليه في إيجاد العلاقة بين درجات الأفراد لكل فقرة والدرجات الكلية للمقياس ، ومعامل الارتباط هذا يشير إلى مستوى قياس الفقرة للمفهوم الذي تقيسه الدرجة الكلية والمقياس الذي تنتخب فقراته على وفق هذا المؤشر يمتلك صدقاً بنائياً .

صدق البناء Construct Validity:

(فرج ، 1980 : 312) ، تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد العينة على كل فقرة من المقياس وبين درجاتهم الكلية على المقياس لـ (200) استمارة وقد كانت معاملات الارتباط جميعها دالة إحصائياً لدى مقارنتها بالقيمة التائية* عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية (198) والجدول الآتي يوضح ذلك .

جدول(2)

جدول () معاملات ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس الخدمات الإرشادية بالدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.412	17	0.211	1
0.436	18	0.421	2
0.327	19	0.289	3
0.467	20	0.343	4
0.256	21	0.311	5
0.346	22	0.476	6
0.456	23	0.318	7
0.389	24	0.255	8
0.542	25	0.412	9
0.448	26	0.404	10
0.210	27	0.341	11
0.234	28	0.410	12
0.237	29	0.251	13
0.418	30	0.462	14
0.563	31	0.320	15
		0.431	16

جدول(3)

علاقة درجة الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه لمقياس جودة الخدمات الإرشادية

رقم الفقرة	الاعلام	رقم الفقرة	التوجيه	رقم الفقرة	التقويم	رقم الفقرة	الارشاد النفسي
معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
1	0.231	9	0.406	17	0.620	25	0.577
2	0.410	10	0.564	18	0.296	26	0.482
3	0.435	11	0.438	19	0.472	27	0.418
4	0.389	12	0.595	20	0.617	28	0.478
5	0.464	13	0.401	21	0.545	29	0.314
6	0.544	14	0.453	22	0.418	30	0.455
7	0.411	15	0.418	23	0.418	31	0.474
8	0.351	16	0.418	24	0.418		

جدول (4)

معامل الارتباط بين درجة مجالات جودة الخدمات الإرشادية والدرجة الكلية

الأبعاد	معامل الارتباط
الاعلام	0,73 (**)
التوجيه	0,66 (**)
التقويم	0,72 (**)
الارشاد النفسي	0,67 (**)
الدرجة الكلية للمقياس	0,74 (**)

** دلالة عند مستوى (0,01)، * دلالة عند 0,05

ويتضح من الجدول أعلاه أن جميع المجالات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) و (0,05) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي. حيث

ان القيمة الحرجة لمعامل الارتباط بدرجة حرية (198) عند مستوى $*(0.05) = (0.138)$ ، $*(0.01) = (0.181)$

ثبات المقياس Scale Reliability :

يقصد بالثبات ان تكون أدوات القياس على درجة عالية من الدقة والإتقان والاتساق فيما تزودنا من البيانات عن السلوك المفحوص، ويرى علام ان متى ما كانت أداة القياس خالية من الأخطاء والعشوائية كانت قادرة على قياس المقدار الحقيقي للسمة او الخاصية المراد قياسها قياساً متسقاً وفي ظروف مختلفة ومتباينة كان القياس عندئذ قياساً ثابتاً (مجيد، 2014، ص124).

أ- طريقة الاختبار واعادة الاختبار (Test-Retest):

يتم وفق هذه الطريقة اجراء اختبار على عينة ممثلة للمجتمع ومن ثم إعادة الاختبار ثانيةً على العينة نفسها وفي ظروف مماثلة ويشترط مرور وقت مناسب لا هو بالقصير فيؤثر على إداء الأفراد ولا هو بالطويل فيتأثر في المرة الثانية بالآلفة والتمرين والنضج، ثم استخدام معامل الارتباط بين نتائج التطبيقين ويسمى هذا بمعامل الاستقرار، و يعد هذا النوع من ابسط الطرق المتبعة لتعيين معامل الثبات (ماهر .2004.ص33)

وقد طبقت الباحثة مقياس جودة الارشاد على عينة من الطلبة بطريقة الكترونية فمكونة من (15 طالب وطالبة) وتم اعادة تطبيق المقياس (21) يوماً من اجراء الاختبار الأول، وقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين وقد بلغ (0,82) وهو معامل يمكن الاعتماد عليه كمؤشر لثبات المقياس، إذ يعد معامل الثبات إذا ما تجاوز (0,75) ثباتاً عالياً (إبراهيم ، 1993، ص120).

الوسائل الاحصائية:

- اعتمدت الباحثة على الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) (SPSS) لتحليل بيانات النتائج للمقياس، و البرنامج الإرشادي و قد استعملت الوسائل الاحصائية الآتية:
- النسبة المئوية لاستخراج نسبة اتفاق المحكمين حول فقرات المقياس ،
 - الوسط الحسابي لاستخراج الاوساط الحسابية
 - الانحراف المعياري
 - الاختبار التائي t-test لعينة واحدة.
 - معامل ارتباط بيرسون لإيجاد ثبات المقياس

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

في هذا الفصل سيتم عرض النتائج وتفسيرها التي تم التوصل إليها في البحث الحالي:

الهدف الاول : قياس جودة الارشاد لدى من طلبة الجامعة

- للتحقق من هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة بلغت (200) طالب وطالبة من طلبة الجامعة ظهرت نتائج البحث توجد فروق دالة أحصائية في مستوى جودة الارشاد لدى طلبة الجامعة إذ بلغ الوسط الحسابي (57,51) والانحراف المعياري (12,36) والقيمة التائية المحسوبة (5.12) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (1,96) بدرجة حرية (199) عند مستوى دلالة (0.05) وبمقارنة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (62) للمقياس تبين أن الوسط الحسابي اقل من الوسط الفرضي للمقياس وهذا يدل على انه ليوحد مستوى متدني من جودة الارشاد لدى طلبة الجامعة والجدول الاتي يوضح ذلك.

جدول (5)

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية
لدرجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد

العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة (0,05)
				المحسوبة	الجدولية	
200	57,51	12,36	62	5,129	1,96	دال احصائيا

والتفسير هذه النتيجة التي خلصنا إليها ما يمكن قوله وبخصوص تطور هذه الخدمات وتجويدها أنه لم تمنح الإهتمام الكافي بينما نجد دول تسعى جاهدا بكل حزم في التركيز عليها ، وفعاليتها في التعليم وبالتالي مساعدة الطلبة على تحقيق اهدافهم بكفاءة عالية واهم الاسباب في انخفاض جودة الارشاد هي الافتقار الى الجانب الاعلامي فيما يخص مهام المرشد التربوي انشغال المرشد التربوي بالمهام الادارية عدم تفرغ المرشد التربوي وبشكل كامل لممارسة مهنة الارشاد وهذا ينسجم مع دراسة Nughraba 2003 التي تؤكد على اهمية اعادة النظر في عملية تاهيل المرشد خلال اعداد برامج ومناهج ارشادية تركز على الجانب العملي، من اجل اعداد المخرجات بمستوى جودة عالي يخدم متطلبات سوق العمل، هذا يدفعنا الى ان ندعوا الى اعادة النظر بمناهج اقسام الارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، من اجل اعداد مرشدين تربويين يتميزون بمستوى عال من الجودة في العمل الارشادي

واظهرت النتائج ايضا ان المرشدين التربويين يميلون الى مستوى منخفض في جودة عملهم الارشادي، وذلك قد يرجع الى ضعف في الاعداد والتاهيل والى قلة او انعدام

الممارسات التطويرية اثناء خدمتهم والتي تصقل خبراتهم ومهاراتهم وبالتالي تجعلهم اكثر جودة في اداء عملهم الارشادي،

الهدف الثاني : التعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد لدى عينة من طلبة الجامعة حسب الجنس (ذكور -اناث)

للتحقق من هذاالهدف قامت الباحثة بأستخراج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (الذكور - الاناث) وكما موضح بالجدول رقم (3) يتضح من الجدول ان الوسط الحسابي للذكور (56,08) والانحراف المعياري (11,05) وان الوسط الحسابي للاناث (57,51) وبانحراف معياري (12,36) وعند استخراج القيمة التائية المحسوبة لعينتين مستقلتين (1,45) وهي اقل من القيمة الجدولية اي لا يوجد فروق بين الذكور والاناث في جودة الارشاد من وجهة نظرهم والجدول الاتي يوضح ذلك

جدول (6)

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية

لدرجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد (ذكور -اناث)

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة (0,05)
					المحسوبة	الجدولية	
الذكور	100	56,08	11,05	62	1,45	1,96	غير دال احصائيا
الاناث	100	57,51	12,36	62	1,45	1,96	غير دال احصائيا

تفسير سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث فيما يخص جودة الارشاد التشابه بين العينتين حيث انهم في نفس الجامعة ويتعرضون لنفس الخدمات الإرشادية كما أن الطلبة يتعرضون إلى مؤثرات ثقافية متقاربة ومتشابهة وهذا

ينسجم مع دراسة المشهداني (2009) والتي توصلت أن الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بين الطلبة في جودة الخدمات الإرشادية تعزى للجنس والتخصص

الهدف الثالث: التعرف على دلالة الفروق في مستوى جودة الارشاد لدى عينة من طلبة الجامعة حسب التخصص (علمي-انساني)

للتحقق من هذا الهدف قامت الباحثة بأستخراج الوسط الحسابي للتخصص الانساني (57,62) وانحراف معياري (11,65) وبلغ الوسط الحسابي للتخصص العلمي (58,50) وانحراف معياري (11,92) وعند اختبار دلالة الفرق بين المتوسطين بلغت القيمة التائية (0,528) هي اقل من القيمة الجدولية وهذا يدل على ان التخصص العلمي والانساني كلاهما يعانون من انخفاض جودة الارشاد في الكليات العلمية والانسانية والجدول الاتي يوضح ذلك :

جدول (7)

قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية
درجات طلبة الجامعة على مقياس جودة الارشاد (علمي-انساني)

مستوى الدلالة (0,05)	القيمة التائية		الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	التخصص
	الجدولية	المحسوبة					
غير دال احصائيا	1,96	0,528	62	11,65	57,62	100	انساني
غير دال احصائيا	1,96	0,528	62	11,92	58,50	100	علمي

ولتفسير هذه النتيجة حيث ان طلبة الجامعة على الرغم من انهم ينتمون الى كليات مختلفة الا انهم يتلقون نفس النشاطات والخدمات الارشادية وهذا ينسجم مع دراسة المشهداني (2009) والتي توصلت أن الخدمات الإرشادية المقدمة داخل المركز نالت

المرتبة الأولى، وعدم وجود فروق بين الطلبة في جودة الخدمات الإرشادية تعزى للجنس والتخصص.

التوصيات:

- 1- عقد دورات ارشادية للتدريسين العاملين في وحدات الارشاد التربوي في الجامعة، لتنمية مهاراتهم الارشادية والسلوكية من اجل رفع مستوى جودة عملهم الارشادي بما ينسجم وحاجات الطالب النفسية والتربوية
- 2- اعادة النظر في المناهج الدراسية لإقسام الارشاد النفسي والتوجيه التربوي، والتأكيد على المحاضرات العملية التطبيقية للطلبة ولكافة المراحل الدراسية وتفعيلها بالشكل الصحيح، لما لها من دور في صقل خبرة الطلبة وتأهيلهم للعمل الارشادي الناجح بعد التخرج

المقترحات:

- 1- القيام بدراسة تقييم المرشدين التربويين العاملين في المدارس التابعة لوزارة التربية
- 2- القيام ببناء برامج ارشادية لتنمية المهارات الارشادية للعاملين في المدارس مما يزيد من جودة عملهم الارشادي

المصادر العربية:

القران الكريم

- الزعبي، احمد (2005): التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، دار النشر للطباعة و التوزيع دمشق، سوريا
- إبراهيم، احمد (٢٠٠٧)، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، عمان دار الفكر
- البرديني، أحمد، (٢٠٠٦). واقع الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية ومدارس وكالة الغوث الدولية

- بمحافظة غزة". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة
- أبو حلاوة، محمد السعيد (٢٠١٠) جودة الحياة المفهوم الأبعاد . كلية التربية بدمنهور، جامعة الإسكندرية ، جامعة كفر الشيخ
- أبو عباة، صالح ؛ نيازي ، عبد المجيد.(2000). الإرشاد النفسي والاجتماعي . المملكة العربية السعودية: مكتبة العبيكات الرياض
- بيروت، سلطنة عمان، مسقطرفاعي، عقيل محمود (٢٠١١) . معايير الجودة والاعتماد بالمدارس ، القاهرة السحاب للنشر والتوزيع. السميح،
- الجضعي ، خالد بن عزيز (2005) ، إدارة الجودة الشاملة " تطبيقات تربوية". ط 1، دار الأصحاب للنشر والطباعة ، الرياض، المملكة العربية السعودية
- خفاجي ، عباس (١٩٩٥ م) الجودة الشاملة ، عمان ، دار وائل
- رفاعي، عقيل محمود (٢٠١١) . معايير الجودة والاعتماد بالمدارس ، القاهرة السحاب للنشر والتوزيع
- الزعبي، احمد (2005) :التوجيه والإرشاد النفسي، ط 2، دار النشر للطباعة و التوزيع ع دمشق، سوريا
- سليم، حسن مختار حسين، (2009) ، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مكتبة الغامدي
- شعبان و كاملة وتيم عبد الجبار (1999) مبادئ التوجيه و الارشاد النفسي ، دار الصفاء ،عمان
- الشافعي، صادق عبيس (2012) ، تطوير برنامج إعداد مدرسي التاريخ في كليات التربية في
- الجامعات العراقية في ضوء معايير الجودة الشاملة، اطروحة دكتوراه غير منشورة/ كلية التربية جامعة بغداد

- صباح شريط، 2019 جودة الخدمات الإرشادية من وجهة نظر تلاميذ الثالثة ثانوي دراسة ميدانية
- صالح بن علي (٢٠١٠). ضمان جودة خدمات الإرشاد في مؤسسات التعليم العالي، ملخصات
- محاضرات الإرشاد الأكاديمي ومعايير ضمان الجودة والاعتماد، كلية التربية جامعة جازان
- عبد المحسن بن محمد، (2010)، مهام المرشد الطلابي بين الأهمية والممارسة مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، السعودية
- عليّات، صالح ناصر (2004)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتطبيقية
- ومقترحات التطوير، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن
- عباس ، محمد خليل وآخرون (2009) مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- عبد اللطيف دبور، عبد الحكيم الصافي (2007) :الإرشاد المدرسي بين النظرية والتطبيق ، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان ، الأردن .
- عيدروس، عزيزة عبد الرحمن (2007)، التعليم العالي والمستويات المعيارية في ظل التحولات الاقتصادية المعاصرة واقتصاد المعرفة - دراسة تحليلية ،المجلة التربوية ، المجلد 22 ،العدد (85)، جامعة الكويت
- العزة، سعيد حسني (٢٠٠٦). دليل المرشد التربوي في المدرسة، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع
- فرج ، صفوت ، 1980 : القياس النفسي، ط 1 ، دار الفكر العربي
- فواز التميمي (2008) : إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو ، ط 1، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ،عمان.

- القيسي، هناء محمود (2011)، فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي "الأساليب والممارسات"، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن
- كنعان ، احمد علي (2009) تقييم برامج تربية المعلمين ومخرجاتها وفق معايير الجودة من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة في قسم معلم الصف وأعضاء الهيئة، التعليمية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، المجلد 25 ، العدد (4-3) سوريا
- المشهداني، منال (٢٠٠٩).تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد لطلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، مجلة كلية التربية.
- مجيد، سوسن شاكر (2014). أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية، ط3، المملكة الأردنية الهاشمية: مركز دبيونو لتعليم الفكر 13.
- ملحم، سامي محمود (2002): القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، الطبعة الاولى، دار المسيرة، عمان الاردن.
- محمد عبد الكريم محسن، (2009)، تقويم المناهج التربوية في كليات التربية - جامعة الانبار من وجهة نظر التدريسيين والطلبة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة الانبار.
- مأمون الدرادكة وطارق سلمي (2002) :الجودة في المنظمات الحديثة ، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،عمان.
- مجيد، سوسن شاكر والزيادات، محمد عواد (2007)، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم" ، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن .ماهر، احمد، 2004 ادارة الموارد البشرية.

- المصري، مروان وليد سليمان (2007)، تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية في غزة ، فلسطين.
- نيس، حكيمة .(2011). الحاجات الإرشادية وعلاقتها بالتوافق النفسي والرضا عن الدراسة لدى تلاميذ الأولى ثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم النفس.كلية العلوم الاجتماعية. جامعة الجزائر

المصادر الأجنبية:

- Crump ،w.donald ،(1993), About those quality control programs planning for higher education, vol22,no،1.
- Deming،W ،(2000), Out of the Crisis ،3rd ed ،London: Massachusetts

Ishikaw،k(1985) ,what is total quality Control? The Japanese why ،
Chao Ruth Chu lien (2010) Counselor's multicultural competencies:
from gender
and ethnicity perspectives Journal of Counselor Education&
Supervision,
40, 4: 252-262.
el for Multicultural
Kristin Vespia, M. Mary Fitzpatrick, E.; Kantamneni Fouad, Nadya
A.; & Lung
Neeta; Chen, Yung(2010)Multicultural Career Counseling: A
National



Survey of Competencies and Practices National Career Development Association.