أثر جودة الخدمة في مراكز التدريب على ممارسة جودة التدريس من خلال التنمية المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في سلطنة عمان

إعداد

فاطمة بنت صالح بن علي المقبالية

الجامعة الإسلاميّة العالميّة ماليزيا

٢٠٢٢م

أثر جودة الخدمة في مراكز التدريب على ممارسة جودة التدريس من خلال التنمية المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في سلطنة عمان

إعداد

فاطمة بنت صالح بن علي المقبالية

رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في فلسفة التربية (الإدارة التربوية)

كلية التربية
الجامعة الإسلاميّة العالميّة ماليزيا

مارس ٢٠٢٢م

ملخص البحث

يحظى موضوع جودة الخدمة باهتمام كبير من قبل مؤسسات التعليم حول العالم، إذ يعد المدخل الأساس لتطوير المنظومة التعليمية في تلك المؤسسات وتحسينها، وهدف هذا البحث إلى معرفة أثر جودة الخدمة في مراكز التدريب على ممارسة جودة التدريس من خلال التنمية المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في سلطنة عمان وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد ملائمًا لطبيعة وأهداف هذا البحث، وتكون مجتمع البحث من جميع معلمي مدارس سلطنة عمان للعام الدراسي ٢٠١٨ و٢٠١٩م، وتم اختيار عينة عشوائية بالطريقة العنقودية وقد بلغت (٣٨٢) معلم ومعلمة. ولتحقيق أهداف البحث تم بناء أداة البحث، وهي عبارة عن استبانة، وقد تكونت من (٦٩) فقرة. وقد تم استخدام برامج التحليل الإحصائي لتحليل البيانات، منها: SPSS و Smart PLS، كما تم إجراء تحليل وصفي للبيانات ومناقشة النتائج وفقًا لاستجابات عينة البحث، مرورًا بفحص أنموذج البحث باستخدام تحليل العامل التوكيدي، وقد توصل البحث إلى وجود تأثير مباشر لجودة خدمات مراكز التدريب في التنمية المهنية للمعلمين في المدارس الحكومية في سلطنة عمان، وكذلك وجود تأثير مباشر لجودة الخدمة في مراكز التدريب في ممارسات جودة التدريس في المدارس الحكومية في سلطنة عمان، كما كشف البحث عن وجود تأثير غير مباشر للتنمية المهنية للمعلمين على ممارسات جودة التدريس بالمدارس الحكومية في سلطنة عمان.

ABSTRACT

The topic of service quality has been of great concern for educational institutions around the world, as it is considered the main introduction for developing and improving the educational systems of those institutions. This study aimed at investigating the impact of service quality in training centers on the practice of teaching quality through professional development for public school teachers in the Sultanate of Oman. The researcher has used the analytical descriptive approach for its suitability for the nature and objective of this research. The study community has included all teachers of the Sultanate of Oman in the academic years 2018 and 2019. The sample was chosen using the random cluster method and reached (382) male and female teachers. To achieve the objectives of the study, the study tool was built, which is a questionnaire of (69) items. Statistical analysis programs were used for data analysis including SPSS and Smart PLS. Descriptive data analysis has been conducted, and the results have been discussed based on the responses of the study sample. The study model has been checked using confirmatory factor analysis. The study results showed a direct effect for service quality in the training centers on the professional development of teachers in the public schools of the Sultanate of Oman.

APPROVAL PAGE

The thesis of Fatma Saleh Ali Almoqbali has been approved by the following:

Ismail Hussein Amzat
Supervisor

Suzana Suhailawaty Binti Md. Sidek
Co-Supervisor

Sskamanya Siraje Abdallah
Internal Examiner

Ayman Aied Mamdouh
External Examiner

Merah Souad
External Examiner

Nasr El Din Ibrahim Ahmed Hussein
Chairman

DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that is has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

Fatma Saleh Ali Almoqbali

Signature: ……..……..…… Date:…...……

الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢١م محفوظة لـ: **فاطمة بنت صالح بن علي المقبالية**

أثر جودة الخدمة في مراكز التدريب على ممارسة جودة التدريس من خلال التنمية المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في سلطنة عمان

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إليكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.

٢- يحق للجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا ومكتبتها الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسساتية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض ربحية تجارية.

٣- يحق لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.

٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغير العنوان.

٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي، أو الإليكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: **فاطمة بنت صالح بن علي المقبالية**

التوقيع:..... التاريخ: .....

الإهداء

إلى روح أبي الطاهرة، الذي كان محبًّا للعلم والقراءة، وأسأل الله العلي القدير أن يسكنه الفردوس الأعلى من الجنة.

إلى أمي العزيزة نبع الحنان والعطاء والتضحية، وأسأل الله أن يمنَّ عليها بالصحة والعافية وطول العمر.

إلى إخواني الكرام (سالم، محمد، سلطان، علي، طلال) وأبناؤهم الأعزاء.

إلى أخواتي العزيزات، وإلى أفراد الأسرة الكريمة.

إلى كل الزملاء والزميلات في مجال التربية والتعليم

وإلى زملاء الدراسة رحلة الكفاح والبحث عن العلم.

إليهم أهدي هذا العمل المتواضع وفاءً وتقديرًا لهم،،،،

الشكر والتقدير

الحمد لله حق حمده، والصلاة والسلام على نبينا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام، وعلى آله وأصحابه البررة الأخيار، بدايةً أتوجه بالشكر لله العلي العظيم الذي منّ علي بإتمام هذا البحث وهذا توفيق منه سبحانه وتعالى، ومن ثم أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان للقائمين على هذا الصرح العلمي المتميز الجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا لإتاحتهم الفرصة لي لأنهل من معينها العلمي الذي لا ينضب، كما أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ الدكتور إسماعيل حمزة المشرف على إنجاز هذا البحث المتواضع والذي لم يبخل عليَّ بعلمه وتوجيهاته القيمة وعلى رقي تعامله، وسعة صدره في الرد على كل استفساراتي طوال مدة إنجاز البحث، كما أنني أتقدم بالشكر الجزيل لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، والمدرية العامة للتربية والتعليم في محافظة جنوب الباطنة على إتاحة الفرصة لي لمواصلة دراسة الدكتوراه، وإلى كل من ساندني من الزملاء والزميلات في إتمام هذا البحث لهم جزيل الشكر وعميق الامتنان، شكر عظيم لكل من ساهم بدعمه المعنوي لي لأنجز هذا البحث المتواضع وأسال الله العلي القدير أن يجزي الجميع خير الجزاء.

فهرس محتويات البحث

ملخص البحث ..... ب

ملخص البحث بالإنجليزية ..... ج

صفحة القبول ..... د

صفحة الإقرار ..... هـ

صفحة حقوق النشر ..... و

الإهداء ..... ز

الشكر والتقدير ..... ح

فهرس محتويات البحث ..... ط

قائمة الجداول ..... ف

قائمة الأشكال ..... ق

الفصل الأوّل: خلفية البحث وأهميتها ١

المقدمة ١

خلفية البحث ٤

مشكلة البحث ٦

أهداف البحث ٩

أهمية البحث ٩

أسئلة البحث ٩

الفرضيات ١٠

أهمية البحث ١٠

الأهمية العلمية ١١

الأهمية التطبيقية ١١

االنظريات المتعلقة بالبحث ١٢
أنموذج SERVEQUL ١٣
أبعاد الجودة: ١٣
مبررات استخدام مقياس أنموذج SERVEQUL ١٤
ممارسة جودة التدريس ١٥
التعلم بالاكتشاف ١٥
أهمية التعلم بالاكتشاف ١٦
تطبيق نظرية التعلم بالاكتشاف ١٧
دور المعلم في التعلم بالاكتشاف ١٧
التخطيط ١٧
التنفيذ ١٧
التقييم ١٨
التواصل مع الطلبة ١٨
التنمية المهنية للمعلمين ١٩
مبادئ نظرية تعليم الكبار عند نولز (Knowles) ١٩
نظرية نولز لتعليم الكبار وتدريب المعلمين ٢٠
الإطار المفاهيمي ٢٢
حدود البحث ٢٤
الحدود الموضوعية ٢٤
الحدود المكانية ٢٤
الحدود الزمانية ٢٤
الحدود البشرية ٢٤
محددات البحث ٢٤
المصطلحات الإجرائية ٢٥
مفهوم الجودة ٢٥

جودة الخدمة ٢٥
ممارسة جودة التدريس ٢٦
التنمية المهنية للمعلمين ٢٧

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة ٢٩
المقدمة ٢٩
نبذة عن التعليم في سلطنة عمان ٢٩
التعليم في سلطنة عمان ٢٩
رؤية وزارة التربية والتعليم..... ٣١
رسالة وزارة التربية والتعليم ٣١
اختصاصات الوزارة..... ٣٢
الجودة في التعليم في سلطنة عمان ٣٤
تنمية الموارد البشرية..... ٣٥
إعداد المعلمين والإداريين مهنيا..... ٣٦
التدريب في مراكز التدريب بالمحافظات..... ٣٧
البرامج التأهيلية ٣٨
المحور الأول: جودة الخدمة ٣٨
مفهوم الجودة ٣٨
مفهوم الخدمة..... ٣٩
خصائص الخدمة..... ٤٠
مفهوم جودة الخدمة ٤١
أهمية جودة تقديم الخدمة..... ٤٢
تأثيرات الجودة الخدمة Quality Effects: ٤٢
قياس جودة الخدمة..... ٤٣
أنموذج SERVEQUL..... ٤٣
أبعاد جودة الخدمة ٤٥

جودة الخدمات التعليمية: ٤٧
أبعاد جودة الخدمات التعليمية ٤٨
فوائد جودة الخدمة في التعليم ٤٩
خصائص جودة الخدمات التعليمية ٤٩
معايير جودة التعليم ٥٠
قياس جودة الخدمات التعليمية: ٥٢
معوقات نظام الجودة في المؤسسات التعليمية: ٥٣
المحور الثاني: جودة التدريس ٥٤
مفهوم جودة التدريس ٥٥
أهمية جودة التدريس ٥٦
أهداف جودة التدريس ٥٧
مراحل التدريس: ٥٨
معايير جود التدريس ٥٩
نماذج تطبيق جودة التدريس ٦١
المحور الثالث: التنمية المهنية للمعلمين ٦٨
مفهوم التنمية المهنية للمعلم ٦٩
أهمية التنمية المهنية للمعلمين ٧٠
أهداف التنمية المهنية للمعلمين ٧٠
مجالات التنمية المهنية للمعلمين ٧٢
مجال التنمية المهنية الذاتية للمعلمين ٧٣
التنمية المهنية الذاتية للمعلمين ٧٤
أساليب التنمية المهنية للمعلمين ٧٤
التنمية المهنية للمعلمين في سلطنة عمان ٧٥
التنمية المهنية للمعلمين في مراكز التدريب ٧٦
أهداف خطط الإنماء المهني للمعلمين في السلطنة ٧٦

مبررات التنمية المهنية للمعلمين ٧٧
مرتكزات خطة التنمية المهنية للمعلمين في سلطنة عمان ٧٧
مصادر بناء خطة الإنماء المهني للمعلمين في سلطنة عمان..... ٧٨

الدراسات السابقة ٧٨
أولاً: دراسات تتعلق بجودة الخدمة..... ٧٨
ثانياً الدراسات السابقة في محور جودة التدريس ٨٤
ثالثًا: الدراسات السابقة في محور التنمية المهنية للمعلمين ٨٧
التعليق على الدراسات السابقة..... ٩٤

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للبحث ٩٧
المقدمة ٩٧
منهجية البحث..... ٩٧
مجتمع البحث ٩٨
عينة البحث ٩٩
أداة البحث ١٠١
الدراسة الاستطلاعية..... ١٠٤
ثبات الاستبانة ١٠٥
طرق جمع البيانات..... ١٠٧
متغيرات البحث ١٠٨
إجراءات تطبيق البحث..... ١٠٨
تحليل البيانات..... ١٠٩
نمذجة المعادلات الهيكلية Structural equation modeling..... ١١٠
مفهوم نمذجة المعادلات الهيكلية..... ١١١
مميزات نمذجة المعادلات الهيكلية..... ١١١

أهداف نمذجة المعادلات الهيكلية ١١٢
استراتيجيات نمذجة المعادلات الهيكلية ١١٣
أنواع المتغيرات في نمذجة المعادلات الهيكلية ١١٣
منهجية نمذجة المعادلات الهيكلية: ١١٤

الفصل الرابع: تحليل نتائج البحث وتفسيرها..... ١٢٠
المقدمة ١٢٠
التحليل الوصفي لأفراد عينة الدراسة(المتغيرات الديمغرافية)..... ١٢١
أوّلاً: متغير النوع ١٢١
ثانيًا: المؤهل العلمي ١٢٢
ثالثا: الخبرة ١٢٣
الإجابة عن أسئلة الدراسة ١٢٤
المحك المعتمد في الدراسة ١٢٥
السؤال الأول ١٢٥
الملموسية ١٢٦
الاعتمادية ١٢٧
الاستجابة ١٢٨
الأمان ١٢٨
التعاطف ١٢٩
السؤال الثاني ١٣٠
مهارة التخطيط ١٣١
مهارة التنفيذ ١٣٢
مهارة تقييم الطلبة ١٣٣
مهارة التواصل مع الطلبة ١٣٤

السؤال الثالث ١٣٥
المجال المعرفي المهن ١٣٦
المجال التقني ١٣٧
التنمية المهنية الذاتية ١٣٨

تقييم نموذج القياس Assessment of Measurements Model ١٤٠
التحليل العاملي التوكيدي CFA ١٤٠
معايير جودة الأنموذج ١٤٨
تحليل المسار واختبار الفرضيات ١٥٢
إجابة السؤال الرابع والفرضية (١) ١٥٢
إجابة السؤال الخامس والفرضية (٢) ١٥٥
إجابة السؤال السادس والفرضية (٣) ١٥٦
معامل التحديد R-square ١٥٧
للإجابة عن السؤال السابع ١٥٩

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات والخاتمة ١٦١
المقدمة ١٦١
مناقشة السؤال الأوّل ١٦١
مناقشة السؤال الثاني ١٦٨
مناقشة السؤال الثالث ١٧٠
مناقشة السؤال الرابع والفرضية ١ ..... ١٧٥
مناقشة السؤال الخامس والفرضية ٢ ..... ١٧٧
مناقشة السؤال السادس والفرضية ٣ ..... ١٧٩
مناقشة السؤال السابع ١٨٠
نتائج البحث ١٨٢

المساهمة النظرية ١٨٤
التوصيات..... ١٨٤
أوّلاً: على مستوى وزارة التربية متمثلة في مراكز تدريب المعلمين في المحافظات
التعليمية..... ١٨٥
ثانيًا: على مستوي المدارس ١٨٥
الدراسات والبحوث المقترحة ١٨٦
الخاتمة ١٨٧

قائمة المصادر والمراجع.....١٨٩
المراجع العربية ١٨٩
المراجع الأجنبية:..... ٢٠٤
الملاحق ٢٠٧

قائمة الجداول

جدول (١-٣)	إحصائيات المعلمين	٩٨
جدول (٢-٣)	جدول كريس مورجان	١٠٠
جدول (٣-٣)	عينة البحث	١٠١
جدول (٤-٣)	مقياس ليكرت	١٠٤
جدول (٥-٣)	جدول معاملات الثبات ألفا كرونباخ	١٠٦
جدول (٦-٣)	آلية تحليل بيانات البحث	١١٨
جدول (٧-٤)	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس	١٢٢
جدول (٨-٤)	توزيع أفراد العينة حسب نوع المؤهل العلمي	١٢٣
جدول (٩-٤)	توزيع أفراد العينة حسب نوع الخبرة	١٢٤
جدول (١٠-٤)	المحك المعتمد في تحليل البحث	١٢٥
جدول (١١-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة	١٢٥
جدول (١٢-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال الملموسية	١٢٦
جدول (١٣-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاعتمادية	١٢٧
جدول (١٤-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال الاستجابة	١٢٨
جدول (١٥-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال الأمان	١٢٨
جدول (١٦-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال التعاطف	١٢٩
جدول (١٧-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمحور ممارسات جودة التدريس	١٣٠
جدول (١٨-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال التخطيط	١٣١
جدول (١٩-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال التنفيذ	١٣٢
جدول (٢٠-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال تقييم الطلبة	١٣٣
جدول (٢١-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال مهارة التواصل مع الطلبة	١٣٤
جدول (٢٢-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمحور التنمية المهنية للمعلمين	١٣٥
جدول (٢٣-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال المعرفي المهني	١٣٦
جدول (٢٤-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال التقني	١٣٧
جدول (٢٥-٤)	المتوسط والانحراف المعياري لمجال التنمية المهنية الذاتية	١٣٨

جدول (٤-٢٦)	المحك لصدق التقارب	١٣٨
جدول (٤-٢٧)	صدق التقارب	١٤١
جدول (٤-٢٨)	موثوقية الاتساق الداخلي	١٤٤
جدول (٤-٢٩)	تداخل الأبعاد مع بعضها بعضًا	١٤٧
جدول (٤-٣٠)	تداخل الأبعاد مع بعضها بعضًا	١٤٧
جدول (٤-٣١)	جودة التنبؤ Q2	١٤٨
جدول (٤-٣٢)	مؤشر GOF	١٥٠
جدول (٤-٣٣)	معامل المسار لفرضيات البحث	١٥٢
جدول (٤-٣٤)	تابع معامل المسار لفرضيات البحث	١٥٤
جدول (٤-٣٥)	التأثير غير المباشر	١٥٦
جدول (٤-٣٦)	معامل التحديد R2	١٥٧
جدول (٤-٣٧)	تقييم حجم الأثر	١٥٩

قائمة الأشكال

شكل (١)	الإطار المفاهيمي	٢٢
شكل (٢)	الهيكل التنظيمي لوزارة التربية والعليم	32
شكل (٣)	أنموذج SERVEQL	46
شكل (٤)	أنموذج ويلبرج لممارسة جودة التدريس	62
شكل (٥)	أنموذج كريميرز لممارسة جودة التدريس	63
شكل (٦)	أنموذج هلمكي ممارسة جودة التدريس	64
شكل (٧)	أنموذج لبوفسكي لممارسة جودة التدريس	65
شكل (٨)	الأنموذج الديناميكي لممارسة جودة التدريس	66
شكل (٩)	الأشكال المستخدمة لوصف المسارSEM	١١٤
شكل (١٠)	منهجية نمذجة المعادلات البنائية	١١٦
شكل (١١)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	١٢٢
شكل (١٢)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	١٢٣
شكل (١٣)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	123
شكل (١٤)	النموذج الهيكلي للدراسة	137
شكل (١٥)	موثوقية الاتساق الداخلي رسم بياني	١٤٥
شكل (١٦)	جودة التنبؤ q2	١٤٩
شكل (١٧)	الأنموذج الهيكلي للدراسة	١٥١
شكل (١٨)	R Square	١٥٨
شكل (١٩)	f Square	١٦٠

قائمة الملاحق

ملحق (١)	الاستبانة في صورتها الأولية	٢٠٧
ملحق (٢)	الاستبانة في صورتها النهائية	٢٢٤
ملحق (٣)	قائمة أسماء محكمي استبانة الدراسة	٢٤٦
ملحق (٤)	تسهيل مهمة باحث	٢٤٧
ملحق (٥)	المرسوم السلطاني لمجلس عمان	٢٤٨

الفصل الأوّل
خلفية البحث وأهميتها

المقدمة:

تعد إدارة المؤسسات التعليمية من أهم الأنشطة الإنسانية في المجتمعات على اختلاف مراحل تطورها؛ ذلك لأنها تؤثر تأثيرًا مباشرًا في حياة الشعوب والأمم اجتماعيًّا، واقتصاديًّا، وسياسيًّا، فالتعليم استثمار ناجح يؤتى أكله في كل جيل صاعد، وقد تطلب ذلك سعيًا جادًّا من المسؤولين عن العمل المؤسسي التربوي في البحث عن سبل تطوير أدائهم، من خلال تطبيق نظريات الإدارة التربوية الحديثة التي تعزز مكانة المؤسسات التعليمية، وتعمل على المحافظة عليها، وتسعى للرقي بها، والتغلب على كل التحديات التي تعترضها، فتحقيق الأهداف في مستوياتها الدنيا لم يعد الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمؤسسات، إنما أصبح الوصول إلى درجة عالية من إتقان العمل وارتفاع مستويات الأداء الذي يصل إلى التميز والاستمرار فيه هو الغاية المنشودة التي يطمح الجميع للوصول إليها، امتثالاً لتعاليم ديننا الحنيف، وتطبيقًا لسنة النبي محمد صلى الله عليه وسلم، يقول تعالى:﴿ "وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ ۚ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ ۚ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴾، [النمل: ٨٨]. ويقول المصطفى صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه".

وبما إن التعليم يعتبر الدعامة الأساسية لحدوث التنمية، حيث إنَّ جميع المنشآت تعتمد اعتمادًا كليًّا على مخرجاته وتتوقف كفاءة وفاعلية هذه المنظمات والمنشآت بدرجة كبيره على كفاءة وفاعلية مخرجات نظام التعليم؛ لهذا تسعى المؤسسات التعليمية لتقديم جودة في خدماتها حتى تكون بفاعلية أكبر في المجتمع.

وفي ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خيارًا وإنما ضرورة للنجاح وتحقيق النتائج المطلوبة، فقد أصبح من الضروري ربط مؤسسات التعليم بالجودة لضمان الاستمرارية في النجاح والتطوير والتحسين المستمر، فقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات أوّل سلسلة في مجال الجودة وكانت عام ١٩٨٧م والمتمثلة في ISO٩٠٠٠، والتي

تهدف إلى وضع أنماط ومقاييس عالمية للجودة بهدف رفع كفاءة الإنتاج والأداء، وتخفيض التكاليف، وتم تطويره ليتوافق مع المؤسسات التعليمية والتربوية حسب معايير ISO - ٩٠٠٢، والذي يرتكز على (جودة أداء المعلم، وجودة أداء الطالب، وجودة المبني المدرسي).

وكما هو معلوم أن موضوع جودة الخدمة في مؤسسات التعليم موضوع حديث نسبيا، وقد يكون ذلك لكونها مؤسسات غير ربحية، إلا أن نجاح هذه المؤسسات واستمراريتها يعتمد على مدى تطبيق نظام ضبط الجودة في تقديم خدماتها، فأهمية الجودة في مؤسسات التعليم تتمثل في تحقيق التقدم ومواكبة المستجدات، والقدرة على الاستجابة لمتطلبات المستفيدين المتطورة، وهذا ما تحققه جودة الخدمة، فهي لا تكتفي بتحقيق الأهداف، وإنما تقدم آليات لتوقع التحديات والمشكلات التي يمكن أن تطرأ أو تؤثر في خدمات مؤسسات التعليم، والنتائج المتوقعة.(أبو شعيرة، ٢٠١٧).

كما أنها تقدم حلولاً مبنية على الحقائق التي يتم التواصل إليها عن طريق دراسة مستوى جودة الخدمة في المؤسسة التعليمية.

إذ أن جودة الخدمة في التعليم تمثل نهجًا إداريًّا هادفًا لتأسيس ثقافة تفكير مستمرة باتجاه التحسين لتلبية متطلبات الزبائن (المعلمين والطلبة) وتوقعاتهم أو ما يفوق تلك التوقعات وبما يحقق رضاهم ويمكن القول إنَّ الآراء اتفقت على أن جودة الخدمة هي مقياس للدرجة التي ترقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء للتقابل توقعاتهم، ومِن ثَمَّ فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها، فهو مفهوم يمكن المقارنة بين توقعات العملاء لأبعاد الخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل وجودة الخدمة المقدمة لهم.(البدري،٢٠١٤).

وقد ذكر (Calvo,et al, 2013) إذا سعت مؤسسات التعليم إلى تقديم جودة عالية في المناهج التعليمية والعمليات الإدارية كافة، ولتحقيق هذا المستوى من الجودة يجب أن تنظر هذه المؤسسات إلى الطلبة على أنهم العملاء الأساسيون، وتسعى إلى تحقيق أعلى درجات رضاهم.

ولقد لقد حاز موضوع قياس جودة الخدمة في قطاع التعليم على اهتمام واسع من الباحثين في هذا المجال بسبب الدور الذي تؤديه المدرسة في تبليغ ونشر العلم والمعرفة للمجالات الإنسانية كافةً. وذكرت نسبة كبيرة من الدراسات في مجال قياس جودة الخدمة انطلقت من

كتابات الثلاثي (Bery, Parasuraman and Zeithaml) عام ١٩٨٥م الذين قدموا أنموذج (Servqual) والذي يعتمد على مفهوم الفجوة بين توقعات وإدراكات المستفيد، ولقياس هذه الفجوة اعتمدوا على خمسة أبعاد وهي الملموسية والاستجابة والاعتمادية والتعاطف والأمان.

ولكي يتمكن التعليم فعلاً من تلبية متطلبات المجتمع وفقًا لمتطلبات التطور السريع في عالم المعرفة فإنه ينبغي تخريج نوعية من المتعلمين قادرين على تنمية أنفسهم باستمرار، ولا يتم ذلك إلا بتوفير المناخ التعليمي المناسب، وتوفير المعلمين المؤهلين وهذا ما تسعى إليه الدول لتطوير نظامها التعليمي، ولهذا فإنَّ جودة الخدمات المقدمة للمعلمين بشكل عام يمكن أن تنعكس انعكاسًا إيجابيًّا على المدرسة بشكل عام وعلى جودة التدريس بشكل خاص ومِن ثَمَّ تنعكس على المخرجات التعليمية، لذا تحسين نوعية التعليم في المدارس لن يتم إلا من خلال تطوير مستوى المعلمين في تلك المدراس وكذلك تطوير البيئة التعليمية المحيطة بهم، تعتبر التنمية المهنية للمعلم عنصرًا أساسًا من أساسيات تطوير التعليم؛ ليكون قادرًا على الوفاء باحتياجات المجتمع، وتحقيق أهدافه.

وذكر (عبدالنبي،٢٠١٥) أن التنمية المهنية تعد من أساسيات تحسين وتطوير التعليم، وذلك لما لها من أهمية بالغة في تطوير الأداء التدريسي للمعلمين، ومِن ثَمَّ تطوير تعلم التلاميذ للمهارات اللازمة لهم مما يؤدي إلى مجتمع متعلم منتج. ولهذا فإنَّ التنمية المهنية هي المفتاح الأساس لإكساب المهارات المهنية والأكاديمية سواء عن طريق الأنشطة المباشرة في برامج التدريب الرسمية، أو باستخدام أساليب التعلم الذاتي.

حيث وضّح واضعو السياسات التعليمية والباحثون والممارسون التربويون، أن التنمية المهنية للمعلمين ذات أهمية حيوية لتطوير التعليم، الأمر الذي يتطلب من المدرسة المساهمة مع الجهات التعليمية الأخرى داعمة لعملية تطوير المعلمين مهنيًّا، فالمراكز التدريبية التي يتوفر لديها كفاءات وطاقات إبداعية قادرة على تنمية المعلمين مهنيًا، وتدريبهم ورفع كفاءتهم المعرفية والتعليمية،(Saad, 2010:p 599).

وتعتبر مهارة المعلمين في تنفيذ الحصص الدراسية إلمامهم باستراتيجيات التدريس والمهارات التقنية هي المؤشر لقياس جودة التدريس، فقد ذكرت دراسة (Lage, 2012) المعرفة المعلم للمحتوى العلمي وطرق تقديمه أثر في جودة أدائه ومِن ثَمَّ له أثر في التحصيل الدراسي.