مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: تحسين جودة الخدمة التعليمية كمدخل لرفع كفاءة التعليم المهني التجاري "دراسة تطبيقية على المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية"
اسم الكاتب: د. بسام زاهر، د. يمن منصور، لينا عبدالرحمن
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4151
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 08:02 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (1)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (1) 2009

تحسين جودة الخدمة التعليمية كمدخل لرفع كفاءة التعليم المهني التجاري
"دراسة تطبيقية على المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية"

الدكتور بسام زاهر *
الدكتورة يمن منصور **
لينا عبد الرحمن ***

(تاريخ الإيداع 24 / 9 / 2008. قُبِل للنشر في 2009/1/12)

□ الملخّص □

يتناول البحث ضرورة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم المهني والتقني التجاري ، والدور المهم الذي يمثله في الحياة الاقتصادية والاجتماعية من خلال توفير العمالة الضرورية لسوق العمل ، وبالتالي ضرورة ربط المخرجات بسوق العمل من خلال توفير التدريب والمستوى المناسب من التعليم اللازم لطلاب هذه المرحلة . كما تم التطرق إلى دراسة الحالة النفسية للطالب في هذه المراكز التعليمية محل الدراسة ، حيث تم توزيع استبانة للطلاب في الثانويات التجارية والمعاهد المصرفية. وقد تم التوصل إلى مجموعة من المقترحات والتوصيات بهدف تحسين جودة الخدمة التعليمية في هذه المؤسسات التعليمية.

الكلمات المفتاحية :جودة الخدمة التعليمية– إدارة الجودة الشاملة– التعليم المهني التجاري– الأساليب التعليمية.

* مدرس – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية .
** مدرسة – قسم الإحصاء والبرمجة – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.
*** طالبة دراسات عليا (ماجستير) – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (31) العدد (1)2009
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (31) No. (1) 2009

Improving Educational Service Quality to Promote The Effectiveness of Commercial and Professional Education. ((An Applied Study on School and Commercial Professional Institutes in Syrian Arab Republic))

Dr. Bassam Zaher [*]
Dr. Yomn Mansour [**]
Lena Abdul Rahman[***]

(Received 24 / 9 / 2008. Accepted 12/1/2009)

□ ABSTRACT □

The research is concerned with the necessity of applying the principles of total Quality Management in the commercial technical and professional education and the important role it plays in social and economic life through providing the necessary stock for business market and consequently the necessity of joining the outputs with business market by providing the required training for students in this stage . The research also studies the student's psychological state in these educational centers , where students were asked to fill in a questionnaire in commercial secondary schools and banking institutes. We have reached a number of Suggestions and Commendations that may improve the quality of educational service in these educational institutions .

Key Words: Educational service quality , The Administration Of total quality management , The commercial professional education , The education methods.

[*]**Assistant Professor, Department of Administration , Faculty of Economics , Tishreen University Lattakia , Syria.**
[**] **Assistant Professor , Department of Statistic and Computerization , Faculty of Economics , Tishreen university , Lattakia , Syria.**
[***] **Postgraduate Student, Department of Business Administration , Faculty of Economics, Tishreen University , Lattakia , Syria.**

مقدمة:

إن الأهمية التي توليها مجتمعات اليوم المتقدمة منها والنامية لموضوع التعليم المهني والتدريب بوصفه ضرورة اجتماعية وحضارية تمليها متطلبات العصر الحديث ، تفرض علينا أن نعترف بأن مفهوم التعليم المهني والتقني أصبح خياراً استراتيجياً في منظومة استثمار وتنمية الموارد البشرية. ونتيجة التطور الاقتصادي علينا التركيز كثيراً على مستوى التعليم المهني والتقني ومدى ملاءمة الحالة التعليمية مع متطلبات العمل، ومدى تجاوب مخرجات هذه المؤسسات التعليمية مع ما يفرضه سوق العمل. وبالتالي علينا الاهتمام بتحقيق جودة هذه المخرجات لبناء اقتصاد سليم، وعمالة ماهرة تناسب التطور الرقمي الهائل في أسواق العالم .

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية للمدارس والمعاهد المهنية التجارية محل الدراسة تبين للباحثة الظواهر التالية:

❖ إغفال تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المدارس، والمعاهد المهنية التجارية والتي هي النواة الرئيسة لخلق جيل إداري فعَال .

❖ عدم الربط بين التعليم المهني والتدريب .

❖ لا تتناسب مخرجات هذه المؤسسات التعليمية بجودتها مع متطلبات سوق العمل الحالي.

❖ ضعف المهارات التدريبية التي تتمتع بها مخرجات المؤسسات التعليمية المهنية التجارية .

❖ الحالة النفسية التي يمر بها طلاب هذه المؤسسات التعليمية نتيجة السياسات والأساليب التعليمة المطبقة قبل وأثناء التحاقهم بهذا الفرع المهني .

وعلى هذا الأساس يمكن تحديد مشكلة البحث بالآتي:

– انخفاض كفاءة وفعالية جودة الخدمات التعليمية و السياسات والأساليب التعليمية المطبقة، وانخفاض الربط بين مخرجات هذه المؤسسات ومتطلبات سوق العمل، وانخفاض كفاءة الدورات التدريبية التي يخضع لها كل من الطلاب والمدرسين في المؤسسات التدريسية محل الدراسة.

أهمية البحث وأهدافه :

تتمثل أهمية البحث بالآتي :

– التركيز على أهمية التعليم المهني والتقني التجاري ودوره في بناء الاقتصاد السليم.

– التأكيد على أن التعليم والتدريب المهني يمثل أحد المكونات الجوهرية في تلك البنية التعليمية وبالتالي تستحق الدعم والعناية من قبل صنّاع وواضعي السياسة التعليميةً لما للدور الكبير لهذه المؤسسات التعليمية في توفير العمالة الضرورية لسوق العمل .

– دراسة الحالة النفسية التي يمر بها الطالب في هذه المراكز التعليمية محل الدراسة والدور الكبير الذي يشغله هذا العنصر في نجاح العملية التعليمية .

وقد كانت أهم أهداف البحث ما يلي:

❖ تقويم الأساليب والسياسات التعليمية المطبقة في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة للوصول إلى المستوى العالمي للأنشطة والعمليات التعليمية

❖ الربط بين التعليم في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين احتياجات السوق.
❖ التوصل إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات بهدف تحسين جودة الخدمة التعليمية

فروض البحث :

❖ لا توجد فروق جوهرية بين الأساليب المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين الأساليب العلمية الحديثة(التعليم الالكتروني والذاتي) الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

❖ لا توجد فروق جوهرية بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها(سياسات القبول والتدريب والمعلوماتية) لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

❖ لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية (توافر الدافع بوجود الرضا والشعور بالأمان والتميز).

مجتمع وعينة البحث :

❖ مجتمع البحث : المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية

❖ عينة البحث : عينة ميسرة من المدارس والمعاهد المصرفية التجارية في كل من المحافظات التالية { طرطوس، اللاذقية، حمص} ، وتم اختيار عينة البحث من اثنتي عشرة مدرسة لتتم عليها الدراسة من (مجتمع البحث) المؤلف من تسع عشرة مدرسة.

منهجية البحث :

يتمثل أسلوب البحث بالآتي:

الدراسة المكتبية: وهي تشمل الكتب العربية والأبحاث والمنشورات العربية كون الدراسة توجهت للمجتمع السوري حصراً.

الدراسة الميدانية: وهي تشمل

- المقابلات الشخصية مع المديرين في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة ومديريات التربية ووزارة التربية
- استمارة استبيان موجهة إلى الطلاب في المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.

المجتمع الإحصائي وعينة البحث:

- تكوّن مجتمع الدراسة من فئة الطلاب في كل من المدارس والمعاهد التجارية المصرفية محل الدراسة للعام الدراسي 2007/2006 في كل من المحافظات الثلاث(طرطوس ،اللاذقية ، حمص) ، وقد أخذنا عينات الطلاب بشكل عشوائي في المدارس والمعاهد المصرفية (والتي تم اختيارها بشكل عشوائي بالنسبة للمدارس ، ولكن المعاهد تم اختيارها جميعاً كون عددها واحد فقط في كل محافظة ، وهي هنا 3 معاهد)

فتم توزيع 325 استمارة لطلاب المدارس الثانوية التجارية . أما المعاهد فتم توزيع 269 استمارة لطلاب المعاهد المصرفية . فكان عدد الاستمارات الصالحة هو 200 استمارة خاصة بطلاب المعهد و305 استمارات خاصة بطلاب المدارس الثانوية التجارية . وقد قمنا باستخدام برنامج SPSS الإحصائي للحصول على المتوسطات الحسابية وباقي العمليات الإحصائية

أسلوب التحليل الإحصائي:

– تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي: حساب متوسطات الإجابات لأفراد العينة المتعلقة بكل فرد بهدف مقارنتها مع متوسط المقياس.

– تم استخدام اختبار t لعينة واحدة (one sample t test) لاختبار كل فرض من الفروض الثلاثة، وقد تم حساب قيمة الاختبار (test value) التي تساوي (3) على أساس أنها متوسط المقياس، حيث إن المقياس المستخدم في جميع أسئلة الاستبيان كان على الشكل التالي:

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

. تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOV لتحليل التباين بين إجابات الطلاب في المدارس والمعاهد.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم :

عرف (cheng Et tam) مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم : بأنها مجموعة من العوامل في مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي ، يتم خلالها تقديم خدمات تحقق الرضا التام للأعضاء الداخلين والخارجين، من خلال تحقيق توقعاتهم الصريحة والضمنية [1]

وترى الباحثة أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم: هي التحسين المستمر في جميع مدخلات العملية التعليمية ، بهدف الوصول إلى أفضل المخرجات التي تتناسب مع الواقع الذي تعيش فيه.

وقد تم في هذا البحث دراسة الأساس في هذه المدخلات والمخرجات والمتمثل بالطلاب من خلال تطبيق الدراسة على طلاب التعليم المهني والتقني التجاري في سوريا.

التعليم المهني والتقني التجاري في سوريا:

– تاريخ التعليم المهني والتقني التجاري وتطوره: من خلال الدراسة لتاريخ هذا النوع من التعليم تبين أن التعليم التجاري مر بمراحل متعددة أهمها: [2]

1– المرحلة الأولى : من منتصف الخمسينات وحتى منتصف الثمانينات، وطبق في هذه الفترة نظام التعليم الفني للمرحلة الثانوية ونظام التعليم التقني لمرحلة المعاهد المتوسطة.

2– المرحلة الثانية : في منتصف الثمانينات تم إحداث نظام التعليم المهني التجاري ومدة دراسته سنتان بعد المرحلة الإعدادية إضافة للتعليم الفني نظام الثلاث سنوات .

3– المرحلة الثالثة : ونتيجة التطور العلمي والتكنولوجي في منتصف التسعينات تم اتباع أسلوب نظام التوأمة أو التعاون المشترك بين التعليم المهني والتقني ومواقع العمل .

ودعما للتعليمين المهني والتقني أصدرت رئاسة مجلس الوزراء القرار رقم/ 7/ بتاريخ 1992/7/14 أعطت فيه الأفضلية في التعيين لدى الجهات العامة لخريجي المعاهد والمدارس التقنية والمهنية . كما صدر المرسوم التشريعي رقم /13/ بتاريخ 1994/6/29 الذي يقضي بإحداث التعليم المهني ضمن مرحلة التعليم الثانوي لإعداد مهنيين لتلبية احتياجات المجتمع والتنمية الشاملة .[3]

فازدادت المدارس الثانوية وكذلك المعاهد التجارية بشكل ملحوظ و يبين لنا الجدول رقم (1) عدد المدارس والمعاهد المصرفية التجارية وعدد طلابها وتطورها في الجمهورية العربية السورية في سنتي الدراسة .

الجدول رقم (1): عدد المدارس والمعاهد التجارية وعدد طلابها في الجمهورية العربية السورية خلال عامي 2004-2006*

العام	الاختصاص	عدد المدارس	عدد طلاب المدارس	عدد المعاهد	عدد طلاب المعاهد
2004	مهني تجاري	124	33300	13	5382
2006	مهني تجاري	134	28290	13	6172

*المصدر: وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية ، 2004 ، 105 – 111.

– المكتب المركزي للإحصاء ، المجموعة الإحصائية لعام 2007 ، 408 .

حيث يتبين من الجدول رقم (1) انخفاض أعداد الطلاب في المدارس التجارية وارتفاعها في المعاهد المصرفية التجارية في سنة 2006 عما هي عليه في 2004.

ويبين الجدول رقم (2) تطور عدد الطلاب في المرحلة الثانوية التجارية خلال فترة الدراسة (الأعداد بالآلاف).

الجدول رقم (2) : تطور عدد الطلاب في المرحلة الثانوية التجارية خلال العشر سنوات المدروسة من عام 1995- 2006*

العام	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006
مهني تجاري	23.318	26.346	28.426	30.740	31.894	32.182	32.772	33.300	30.632	28.290

*المصدر: وزارة التربية في الجمهورية العربية السورية ،2004 ، 109.

– المكتب المركزي للإحصاء ، المجموعة الإحصائية لعام 2007 ، 400 .

ويظهر من الجدول رقم (2) التزايد الملحوظ في عدد طلاب المدارس المهنية التجارية خلال السنوات الثمان الأولى وانخفاضها في السنتين الأخيرتين من سنين الدراسة.

– أهمية التعليم المهني التجاري وشروط الانتساب إليه في الجمهورية العربية السورية.

بالنسبة للمدارس التجارية: يكتفى بالطالب أن يكون ناجحاً في الشهادة الإعدادية (التعليم الأساسي حديثا) مهما كان معدل نجاحه في هذه الشهادة، وفي كل عام يصدر عن وزارة التربية قرار حول السن المطلوب للطالب الناجح في الشهادة الإعدادية حتى يحق له الانتساب لهذه المدارس، وكذلك هناك نسبة معينة من الطلاب الناجحين في الشهادة الإعدادية يجب أن تأخذ بها مديرية التربية في كل محافظة للتعليم المهني فتتم بالتالي مفاضلة يتم على أساسها القبول في المدارس المهنية التجارية والصناعية والنسوية وهذه المفاضلة تقوم على أساس عدد المقاعد، وليس على أساس معدل النجاح خاصة بالنسبة للتعليم المهني التجاري .

فكان هذا السبب هو العامل الأساس في الشعور بعدم الرضا عند طالب هذه المدارس حيث إن النظرة الاجتماعية له تشغل دوراً رئيساً في انعدام الحافز لديه. حيث تغلب على مجتمعاتنا تلك النظرة التي تقيم الطالب الذي يدخل المدارس الثانوية العامة بالناجح وكأنه الوحيد في هذا المجتمع الذي تقع عليه مسؤولية بناء الوطن ، والطالب الذي يدخل المدارس المهنية وخصوصاً التجارية تغلب عليه تلك النظرة السلبية من مجتمعه لأنه لم يحصل على المجموع المطلوب الذي يخوله دخول المدارس الثانوية العامة .

بالنسبة للمعاهد المتوسطة التجارية:

تعليمات القيد والقبول بالنسبة للمعهد التجاري المصرفي : فهي تصدر سنويا عن وزارة التربية ففي دورة 2006 مثلا كانت :

1-حيازة شهادة الدراسة الثانوية المهنية التجارية دورة عام 2006 للقيد في المعاهد التجارية المصرفية.

2- أن يكون طالب الانتساب من مواليد 1983م وما فوق .

3- اللياقة الصحية .

كذلك تحدد الوزارة عدد المقاعد لهذا المعهد في كل سنة وتتم تغطية العدد المقرر عن طريق المفاضلة حسب تسلسل مجموع الدرجات في الشهادة الثانوية المهنية التجارية بعد طي درجة المادة الدينية . وهذا القرار الوزاري حمل الرقم 543/1941(7/4) بتاريخ /2006/8/17 .

أما طلاب هذه المعاهد فمعظمهم يفضلون الانتساب إلى الجامعات ويضعون المعاهد والكليات القصيرة الدورة في المرتبة الثانية، فلا ينتسبون إليها إلا حينما يتعذر عليهم دخول الجامعة وإن ضعف الرغبة يعود لأسباب عديدة منها:[4]

1- نظرة المجتمع السلبية نحو العمل اليدوي والتأثير العائلي في توجيه الأبناء نحو التعليم الجامعي .

2- ضعف الفرص المتاحة أمام خريجي معاهد التعليم العالي المتوسط لتكملة دراستهم العالية .

3- ضعف التوجيه والإرشاد التعليمي والمهني في المراحل الدراسية السابقة .

4- قلة الحوافز الممنوحة لخريجي هذا التعليم وضعف فرص التقدم الوظيفي .

التعليم المهني التجاري والتدريب في سوريا :

إن التطور والتقدم الهائل خلال العشرين سنة الأخيرة في مجال المعلومات والاتصالات، أحدث تغييرات جذرية كبيرة، ليس فقط في المجال الاقتصادي والاجتماعي والسياسي للدول، بل أحدث تغييراً أيضاً على أنظمة وبرامج التعليم العام جميعها، والتدريب المرتبط بمجالات العمل ، فالتغيير أصبح سمة من سمات العصر والمستقبل أيضا. [5]

فالثابت الوحيد في عالم اليوم والغد هو «التغيير» ، وأصبحت الإدارة هي إدارة عمليات التغيير وصولاً إلى إدارة الجودة الشاملة TQM . [6]

لذلك يحتل التدريب مكانة بارزة في خطط التنمية والتعليم . وحيث إن التعليم المهني التجاري يهدف إلى إعداد كوادر تعليمية ذات تخصصات فنية وتجارية مثل (المحاسبة والتسويق ، والعلاقات العامة ، وحركة المواد والأعمال المكتبية والسياحة)، يحتاج إليها سوق العمل، وتدرّس هذه التخصصات في كل من المدارس الثانوية التجارية والمعاهد المتوسطة التجارية. وحيث إن هذه التخصصات هي الأساس في بناء مجتمع اقتصادي سليم ، جاءت أهمية عملية التدريب ، سواء بالنسبة للجهاز التدريسي والجهاز الإداري أم حتى الطلابي .

فالتدريب : عملية مستمرة، ونشاط مستمر، وهو وسيلة لتحسين المهارات والقدرات والأداء. كما إن التدريب نتاج التفاعل بين الإطار العلمي والواقع العملي، حيث يتم تحديد الاحتياجات التدريبية والتدرب عليها. [7]

أما التدريب المهني : فيمكن تعريفه بأنه عملية منظمة يتم خلالها حصول الفرد على مهارات ومعلومات واتجاهات محددة وجديدة ، أو تطوير ما لديه منها بهدف إحداث تغيير مطلوب في سلوكه وأدائه ، لتمكينه من القيام بمهام محددة ضمن إطار عمل متكامل ، أو مجموعة من الأعمال ، وبدرجة إتقان محددة . [8]

أما في الجمهورية العربية السورية: فقد أخذ موضوع التدريب ، وبخاصّة في التعليم المهني والتقني التجاري، اهتماماً من الوزارات المعنية وهما: وزارة التربية بالنسبة للمدارس الثانوية التجارية ، وكذلك المعاهد المصرفية التابعة لها، ووزارة التعليم العالي بالنسبة للمعاهد التجارية التابعة لها كذلك

حيث قامت وزارة التربية بإعداد خطة التدريب وتهدف هذه الخطة إلى تأهيل مدرسي التعليم التجاري حيث تصدر عن الوزارة سنوياً قراراً بإقامة دورة تدريبية مركزية في مواد تحددها الوزارة وفقاً للمناهج التعليمية للصفوف الثانوية كما تحدد في هذا القرار مكان الدورة وتاريخها والجهاز التدريبي لها ، ويتم الترشيح لعدد من الأساتذة في كل محافظة للالتحاق بهذه الدورة في المكان الذي تحدده الوزارة في كل عام وذلك الترشيح يتم لأن هذه الدورات تقام لنوعين من المدرسين .

الأول : المدرسون المعينون حديثاً .

الثاني: الأساتذة الذين مضى على تعيينهم خمس سنوات ، ولم يتبعوا مثل هذه الدورة سابقاً.

وتتمثل أهم المآخذ الأساسية لهذه الخطة بالآتي :

1- أنها اهتمت فقط بالجهاز التدريسي، دون الطلاب وحاجتهم الماسة للتدريب المستمر والتواصل مع الواقع العملي بما يخدم انضمامهم لاحقا لسوق العمل .

2- إن هذه الخطة محددة فقط للمناهج التعليمية دون الأخذ بالحسبان أن هناك مادة أهم من المواد المدرجة في المناهج ويجب أن يدرب عليها الأساتذة جيداً ، وهي دراسة سلوكيات الطالب وتفهم الحالة النفسية التي يمر بها الطالب ، وعلى الرغم من السؤال عن هذه النقطة بالذات للمسؤولين عن هذه الدورات في(وزارة التربية) فقد كان الجواب من قبل الموجه الأول للتعليم المهني التجاري في الوزارة : أن هذه الأمور تؤخذ بالحسبان أثناء إعطاء هذه الدورات التدريبية . ولكننا لا نلاحظ النتائج الإيجابية لهذا الجانب في الحياة العملية للمدرسين.

فتعليم الشباب يتسم بعدة خصائص متميزة ، فيطرح في هذا السن مسألة بناء الهوية طرحاً قوياً ، وتشير الدراسات الاجتماعية إلى أن الشباب يتجهون أكثر نحو ثقافة الاستهلاك وتبني أنماط من الحياة وافدة من خارج الحدود الوطنية . [9] وهنا يكمن دور الأستاذ ودور خطط التدريب في التركيز على بناء الإنسان المنتج وليس المستهلك فقط.

أما **بالنسبة للمعاهد التجارية** : فلا توجد أية دورات سنوية تدريبية خاصة بتأهيل مدرسي المعهد التجاري المصرفي إلا ما ندر . ومن خلال البحث في سجلات السنوات الأخيرة من عام 1999م وحتى 2006م وجدنا أن هناك قرارات وزارية صادرة عن وزارة التربية حول إقامة بعض الدورات التدريبية بشكل غير دوري خاصة بالمعهد التجاري المصرفي يبينها الجدول رقم(3).

الجدول رقم (3): أنواع الدورات التدريبية الخاصة بالمدارس والمعاهد التجارية المصرفية ومواعيدها من عام 1999 – 2006*

العام	1999		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
اسم المادة	محاسبة شركات التأمين	معلوماتية (فيجوال بيزك)	المحاسبة المصرفية	–	–	–	معلوماتية (فيجوال بيزك)	–	معلوماتية (قواعد بيانات)
نوع الدورة	مركزية	مركزية	مركزية				مركزية		مركزية
سنة المعهد	الأولى		الثانية						

*المصدر: القرار الوزاري رقم 543/777(14/4) إقامة دورة فيجوال بيزك، والقرار رقم 543/372(14/4) والقرار رقم 543/833(14/4) والقرار رقم 543/460(14/4) حول إقامة دورة تدريبية في مجال محاسبة شركات التأمين للعام1999

وترى الباحثة : أن أهم المآخذ الرئيسة على هذه الدورات لا تختلف كثيرا عن المآخذ السابقة وهي.

1–أنه وخلال سبع سنوات كانت الدورات التدريبية الخاصة بتأهيل مدرسي المعهد التجاري المصرفي قليلة جداً مما ينعكس سلباً على التواصل المطلوب والذي يفرضه الواقع المتطور ، والمتغيرات العلمية الهائلة في مجال العلوم التجارية خلال العشر سنوات الأخيرة .

2–لم تأخذ بالحسبان أهمية العلوم الإدارية ولم تفرد لها الوزارة دورة تدريبية واحدة على الأقل تعكس من خلالها اهتمام الوزارة بهذا الاختصاص الذي يفرض نفسه في السنة الثانية على بعض الطلاب عند اختيارهم له .

3– تقتصر في دوراتها المنهجية على تدريب بعضٍ من المدرسين في هذه المعاهد على المواد المحاسبية بطريقة حل المسائل والتوجيه في الحل، أما مواد المعلوماتية فهي اختصاصات قليلاً ما تتجدد لأنها حديثة العهد في المعهد التجاري ولا تجاري ثورة المعلوماتية المتجددة كل ساعة وكل دقيقة في الوقت الحاضر.

وفي إطار ربط المخرجات بسوق العمل تم ما يلي: [10]

. التوسع في خطط التعليم المزدوج في مختلف مجالات التعليم المهني والتقني .

– تأمين العلاقات القوية بين مؤسسات التعليم المهني والتقني والمشاريع العامة والخاصة المشتركة.

– تأهيل مدرسين أكفاء للارتقاء بالتعليم المهني وتدريبهم وفقاً لحاجات التنمية وسوق العمل.

– تطوير الاختصاصات ومناهجها حسب حاجة القطاعات المختلفة إليها في مناهج التعليم المهني والتقني التجاري لتلبي حاجات التنمية الاجتماعية والاقتصادية

. إحداث مهنة المعلوماتية في هذه المدارس كما تم إدخال مادة المعلوماتية في المعاهد التجارية المصرفية.

العلاقة بين مخرجات مؤسسات التعليم المهني التجاري وسوق العمل:

يعدّ التعليم المهني والتقني أحد أهم حلقات الوصل بين النظام التعليمي وسوق العمل ، وبالتالي فإن انعكاسات التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة تؤثر في هذا النمط من التعليم قبل غيره . ولكون هذا التعليم أكثر التصاقاً بمواطن العمل والإنتاج ، فإن هناك حاجة دائمة إلى ربط هذا التعليم بسوق العمل ، وإلى مراجعة لمدى جودته وبذل مساع حثيثة لتطويره . [11]

وترى الباحثة: أن ما يحدث في سوق العمل هو أن خريج هذه المؤسسات التعليمية، ونتيجة قلة فرص العمل له في القطاع العام، يتجه بعد تخرجه للعمل في إحدى مؤسسات القطاع الخاص بما يتناسب مع تخصصه. ومن المعروف أن العمل في القطاع الخاص يتطلب بعض المهارات الخاصة ، والتي قد تتمثل في التخصصات الدقيقة أو المهارات ، كإجادة اللغة الإنجليزية و الكومبيوتر واللباقة ، والكثير من المرونة وغيرها من المهارات الأخرى. وما إن يلتحق بالوظيفة حتى يكتشف رب العمل أن مهاراته لا تمكنه من القيام بمهامه الوظيفية. لذلك فإن ربط التدريب لهؤلاء الطلاب بواقع سوق العمل السوري يُعدّ مطلباً حيوياً مهماً، وضرورة يفرضها الواقع. فمن يتتبع مسيرة التعليم في وضعه الحالي يشعر أنه أخذ يسهم في صناعة البطالة ، وعزوف الشباب عن العمل ، وعدم احترامهم للمهن. فها هي مجموعة كبيرة من مخرجات التعليم المهني التجاري تتخرج وهي خالية الوفاض ، على الرغم من الشهادة التي يحملها. لقد نجح التعليم في السابق، لأننا كنا بحاجة إلى أي متعلم ، ولكن القضية اختلفت اليوم ، والعصر التقني أصبح واقعاً مختلفاً أيضاً، ولهذا فإن الصورة المطلوبة للتعليم قد اختلفت عن ذي قبل ، لأن العملية التنموية قد اختلفت أيضاً ، ولابد من العودة إلى مراحل التعليم الأولى لتوجيهها توجيهاً مختلفاً ، والعمل على ربط تعليمهم بحاجة السوق والتنمية .

❖ **مشكلات الطالب في المؤسسات التعليمية التجارية :**

تغلب على الطالب المهني والتقني التجاري مشكلات أولية عديدة لا يمكن تجاهلها أو إهمالها منها :[12]

- عزوف أعداد كبيرة من الطلاب عن الدراسة والالتحاق بهذه المؤسسات التعليمية.
- عدم توافر المناخ الثقافي والضغوط الاجتماعية .
- قلة الإمكانيات والأدوات والتجهيزات .
- قلة عنصر التشويق في المناهج.

تحليل الاستبيان :

تحليل الاستبيان الموجه للطلاب في كل من المدارس والمعاهد التجارية المصرفية:

لمعرفة جدوى الأساليب والسياسات التعليمية المطبقة في المدارس والمعاهد المصرفية محل الدراسة ولمعرفة الأوضاع النفسية للطلاب قمنا بما يلي:

اختبار الفرضية الأولى:

لمعرفة الفرق في الأساليب التعليمية المتبعة في القطر العربي السوري وبين الأساليب المتبعة في الدول المتقدمة، والواجب تطبيقها قمنا باختبار الفرضية التالية :

لا توجد فروق جوهرية بين الأساليب المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين الأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

الجدول رقم (4) : يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية ومتوسطات الأسئلة(1 –4)*

رقم البند	البند	المتوسط
1	يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس بإعطائه الدرس بالمحاضرة (أي يشرح الدرس بشكل فردي من قبله دون الأخذ بآرائكم)	2.25
2	يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بحلقات النقاش (المتمثل بشكل حوار متفاعل بينكم وبين المدرس).	3.22
3	يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بالتعليم الإلكتروني(باستخدام الكومبيوتر والانترنت)	2.87
4	إن الأسلوب الذي يتبعه مدرسك في إيصال المعلومة لك هو الأسلوب الذي ترغب به هو الأفضل	3.18

*المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (4) أن هناك انخفاضاً واضحاً في متوسط الإجابة عند السؤال الأول، مما يدل أن أسلوب المحاضرة الذي يتبعه المدرس كأسلوب تدريسي موجود بنسبة قليلة مقارنة بأسلوب حلقات النقاش الذي يرتفع متوسطه بشكل بسيط . أما فيما يتعلق بالسؤال الثالث وأسلوب التعليم الإلكتروني، وعلى الرغم من انخفاض متوسط الإجابة عن المعيار المقارن به إلا أن هناك نسبة لا يمكن إهمالها تجد أنهم يحصلون على تعليم إلكتروني من قبل مدرسيهم ، وهذا ما كان سبباً للقاء مباشر للباحثة مع الطلاب والفهم العميق لهذه الأجوبة فكان مردها جهل الطالب بالتعليم الإلكتروني واعتقاده بأن تدريسه مادة المعلوماتية والكومبيوتر كافٍ من وجهة نظره للحصول على التعليم الإلكتروني . كما يظهر الجدول رضا الطلاب عن الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إيصال المعلومات إليهم ولكن هذا الرضا ليس بالرضا المرجو كونه حول المتوسط تقريباً.

الجدول رقم (5): يبين نتائج اختبار الفرضية الأولى*

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	%5	.006	504	-2.787	.04085	.91797	2.8861	505

* المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

• من الجدول رقم (5) : نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول إن هناك فروقاً جوهرية بين الأساليب المتبعة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة والأساليب العلمية الحديثة الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

• كما يظهر أن: – مستوى الدلالة المحسوب < 5% وبالتالي فالفروق معنوية

– انخفاض المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة من مدارس ومعاهد مصرفية عن معيار المتوسط المقبول (3).

وبالتالي فالفروق معنوية سلبية . في غير صالح الأساليب في المدارس والمعاهد محل الدراسة . بين الأساليب التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين الأساليب التعليمية الواجب تطبيقها على الرغم من ارتفاع المتوسطات في البندين الثاني والرابع.

الجدول رقم (6) تحليل التباين بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة حول إيجابية الأساليب التعليمية . *

ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة.
بين المجموعات	.201	1	.201	.520	.471
داخل المجموعات	193.964	503	.386		
كلي	194.164	504			

*المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـ 0.05 نجد أن مستوى الدلالة (0.471) > 0.05 وبالتالي لا يوجد فروق معنوية بين إجابات الطلاب في المدارس المهنية التجارية وبين إجابات الطلاب في المعاهد المصرفية وهذا طبيعي كون الأسلوب المتبع في كلا المؤسستين التعليميتين واحداً على الرغم من بعض الاختلافات البسيطة في توزيع المنهاج.

اختبار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق جوهرية بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها .

الجدول رقم(7): يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية الثانية و متوسطات الأسئلة (5-8) *

رقم البند	البند	المتوسط
5	إن السبب في دخولك هذا الفرع هو رغبتك الكاملة فيه وليست سياسة القبول المتبعة للتسجيل فيه	3.16

6	إن عدد الحصص المقررة لك بمادة المعلوماتية من قبل وزارة التربية كافية لإكسابك المعرفة العلمية الكاملة للتعامل مع الكومبيوتر و الانترنت و مواكبة التطور الرقمي و التكنولوجي بشكل جيد	2.69
7	يعد التدريب العملي المقرر من وزارة التربية الذي تحصلون عليه في العلوم التجارية كافياً للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأية شركة أو مؤسسة في سوق العمل	2.90
8	عندما تدخل قاعة الدراسة تشعر أنك متلهف لدخول مدرسك لإعطائك المعلومة التي تريد والاستمتاع بأسلوبه	2.92

*المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (7) ارتفاع المتوسط في السؤال الخامس بشكل بسيط عن متوسط المقياس ، وهذا يدل على ارتفاع الرغبة لدى الطلاب في الالتحاق بالتعليم المهني التجاري في سوريا ، وكذلك انخفاض المتوسط في السؤال السادس يدل على عدم اكتفاء الطلاب بالحصص المقررة لهم بمادة المعلوماتية وشعورهم بعدم كفايتها في إكسابهم المعرفة التقنية والرغبة المتزايدة من قبلهم بالأفضل . كما يدل انخفاض النسبة في السؤال السابع على عدم قناعة الطلاب بجدوى المقرر العلمي للعلوم التجارية المحدد لهم من قبل وزارة التربية ، وانخفاض الثقة بالجدارات التي يحصلون عليها عند التخرج والتي يجب أن تتناسب مع تطور سوق العمل . كما يظهر انخفاض المتوسط في السؤال الثامن على وجود خلل في العلاقة التي تجمع طالب العلوم التجارية بمدرّسه وعلى الرغم من كون هذا الانخفاض بسيطاً لكنه يدل على خلل عميق نابع من الأهمية التي تكتسبها العلاقة بين الطالب والمدرّس في نجاح العملية التعليمية .

الجدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الثانية:*

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	%5	.036	504	-2.104	.03836	.86203	2.9193	505

*المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (8): نجد ما يلي:

– مستوى الدلالة < 5% وهذا يعني أن الفروق معنوية وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة كما يظهر أن هذه الفروق المعنوية سلبية – في غير صالح مجتمع الدراسة – بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها

– انخفاض المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة من مدارس ومعاهد مصرفية عن معيار المتوسط المقبول (3) . وبالتالي هناك عدم كفاءة في السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة.

الجدول رقم (9) تحليل التباين بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد حول إيجابية السياسة التعليمية المطبقة في سوريا.*

ANOVA					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحريةdf	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	20.430	1	20.430	29.022	.000
داخل المجموعات	354.094	503	.704		
كلي	374.524	504			

*المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـ 0.05 نجد أن مستوى الدلالة (.000) < 0.05 وبالتالي يوجد فروق معنوية بين إجابات الطلاب في المدارس المهنية التجارية وبين إجابات الطلاب في المعاهد المصرفية وهذا ناتج عن كون أسباب دخول الطالب في الثانوية المهنية التجارية والنتائج التي يشعر بأنه سيحصل عليها بعد تخرجه تختلف عن الأسباب والنتائج التي يشعر بها الطالب الداخل في المعهد المصرفي التجاري . وكذلك تختلف السياسة المتبعة في توزيع مقرر مادة المعلوماتية بين الطرفين . كما نجد أن طلاب المدارس لا يتلقون التدريب العملي المطلوب إلا قليلاً جداً إن لم نقل أبداً في مدارسنا (كتدريب على منهاج العلوم التجارية) وليس المعلوماتية فقط ، أما طلاب المعاهد فهناك معسكرات صيفية تدريبية جديدة تم تطبيقها حديثاً لطلاب المعهد المصرفي في المصارف المتعددة . بالإضافة لاختلاف سياسة المدرّس في المدرسة عنها في المعهد سواء بالنسبة للطلاب أو بالنسبة للمادة العلمية نفسها التي يقدمها للطلاب .

- **اختبار الفرضية الثالثة:**

لا توجد فروق جوهرية بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

الجدول رقم(10): يتضمن الأسئلة الموجهة لاختبار الفرضية الثالثة ومتوسطات الأسئلة (9-12)*

رقم البند	البند	المتوسط
9	تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك متميز دراسياً	3.38
10	تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك تملك كل الطموحات والمسؤولية في بناء اقتصاد بلدك	3.59
11	تشعر بالرضا النفسي عن العلاقة التي تجمعك بمدرسك	2.79

12	تشعر بالرضا والأمان على مستقبلك بعد تخرجك من مدرسة التجارة أو المعهد التجاري المصرفي	2.56

*المصدر : إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

يظهر من الجدول رقم (10) الشعور الإيجابي الذي يشعر به الطالب في المدارس والمعاهد المهنية التجارية محل الدراسة وخصوصاً فيما يتعلق بالسؤالين التاسع والعاشر . فيظهر ارتفاع المتوسط في السؤال التاسع حيث الشعور بالتميز من قبل طالب العلوم التجارية كما يظهر في السؤال العاشر ارتفاع الطموحات لديه وهذه المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الطالب في المؤسسات التعليمية محل الدراسة تعطي دافعاً كبيراً له في بناء اقتصاد جيد لبلده إذا ما تم استغلالها وتحسينها في الوقت المناسب، بينما ينخفض الشعور بالرضا عن العلاقة التي تجمعه بمدرسه في السؤال الحادي عشر ليؤكد ما تم التوصل إليه في السؤال الثامن حيث يظهر تقارب المتوسط في السؤالين. بينما يظهر في السؤال الثاني عشر انخفاض المتوسط ليظهر ما يشعر به هؤلاء الطلاب من معاناة وخوف من المستقبل وعدم الأمان.

الجدول رقم(11): نتائج اختبار الفرضية الثالثة: *

نتيجة الاختبار	مستوى الدلالة المستخدم	مستوى الدلالة	درجات الحرية df	قيمة إحصائية الاختبار T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	عدد أفراد العينة
رفض	%5	.020	504	2.326	.03559	.79973	3.0828	505

*المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

من الجدول (11) نجد ما يلي:

– مستوى الدلالة < 5% وهذا يعني **أن** الفروق معنوية وبالتالي رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.

– ارتفاع المتوسط الحاصلة عليه المراكز التعليمية محل الدراسة عن معيار المتوسط المقبول (3) بنسبة طفيفة جداً، وهذا يعني وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة – بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية .

وبالتالي الحالة النفسية التي يعاني منها طلاب هذه المراكز التعليمية ليست بالمستوى السيئ كما أنها ليست بالمستوى المطلوب . وبالتالي على المسؤولين العمل على دعم هذا الشعور الإيجابي لدى طالب الدراسة والعمل على توفير خدمة ما بعد التخرج ، أي متابعة الطلاب المتخرجين وتأمين فرص العمل لهم بما ينعكس على شعورهم بالأمان تجاه مستقبلهم الغامض.

ويوضح الجدول رقم (12) تحليل التباينANOVA بين إجابات الطلاب في كل من المدارس والمعاهد محل الدراسة حول الاعتبارات النفسية .

الجدول رقم (12) تحليل التباين بين إجابات الطلاب حول الاعتبارات النفسية .*

ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية df	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	22.660	1	22.660	38.034	.000
داخل المجموعات	299.680	503	.596		
كلي	322.340	504			

*المصدر: إعداد الباحثة باستخدام برنامج spss

وبمقارنة مستوى الدلالة بـ 0.05 نجد أن مستوى الدلالة (.000) < 0.05 وبالتالي يوجد فروق معنوية بين الاعتبارات النفسية لطلاب المدارس الثانوية التجارية وبين الاعتبارات النفسية لطلاب المعاهد التجارية. وهذا الفرق يعود إلى كون طلاب المعهد يشعرون أنهم أكثر أماناً وثقة بمستقبلهم مقارنة بطلاب الثانوية ، كما أن شعورهم أنهم تجاوزوا المرحلة الثانوية بنجاح يحفزهم لبناء علاقة أكثر متانة بمدرسيهم الأمر الذي يعطي النتيجة الإيجابية. أما الطموحات والمسؤوليات التي يشعر بها طلاب المعهد فهي أكبر؛ لأن خيارهم بالمستقبل قد تم تحديده. في الوقت الذي يعاني فيه طلاب المدارس من التسريبات الكثيرة ، والخوف من الرسوب في الشهادة الثانوية.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات :

1. غلبة أسلوب حلقات النقاش المتمثل بالحوار المتفاعل بين المدرس والطالب على الأساليب الأخرى في إعطاء منهاج العلوم التجارية.
2. جهل طالب العلوم التجارية بماهية التعليم الإلكتروني وأهميته ودوره في التعليم الذاتي.
3. عدم رضا طلاب التعليم التجاري (مدارس ومعاهد)عن الأساليب التعليمية المطبقة في مراكزهم التعليمية.
4. وجود فروق معنوية سلبية بين الأساليب التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين الأساليب التعليمية الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.
5. لا يوجد فروق معنوية بين إجابات الطلاب في المدارس المهنية التجارية وبين إجابات الطلاب في المعاهد المصرفية فيما يتعلق بالأساليب التعليمية المطبقة في كلا المؤسستين التعليميتين.
6. هناك رغبة لدى طلاب مجتمع الدراسة في الالتحاق بالتعليم المهني والتقني التجاري.
7. انخفاض عدد حصص مادة المعلوماتية بما لا يتناسب مع التطور العلمي والتقني الحاصل ، والتأثير السلبي بذلك على رضا الطالب (شعور الطالب بعدم الاكتفاء التقني) .
8. يعد التدريب العملي المقرر من وزارة التربية لطلاب العلوم التجارية من وجهة نظرهم غير كافٍ للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأية شركة أو مؤسسة في سوق العمل.

9. وجود خلل في العلاقة التي تجمع طالب العلوم التجارية.

10. وجود فروق معنوية سلبية – في غير صالح مجتمع الدراسة – بين السياسة التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة وبين السياسات التعليمية الواجب تطبيقها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

11. وجود فروق معنوية بين آراء طلاب المدارس المهنية التجارية وبين طلاب المعاهد المصرفية فيما يتعلق بالسياسات التعليمية المطبقة حالياً في المراكز التعليمية محل الدراسة ، هذه الفروق ناتجة عن اختلاف السياسات التعليمية المطبقة في المؤسستين التعليميتين من وجهة نظر الطلاب ، وإيجابيتها في المعاهد مقارنة بالسياسات المتبعة في المدارس.

12. شعور طالب العلوم التجارية بالتميز والمسؤولية في بناء اقتصاد البلد.

13. الخوف وعدم الأمان بها فيما يخص مستقبل طالب العلوم التجارية .

14. وجود فروق معنوية إيجابية – لصالح مجتمع الدراسة – بين الاهتمام بالاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة وبين الاعتبارات النفسية الواجب الاهتمام بها لتحسين جودة الخدمة التعليمية.

15. يوجد فروق معنوية بين الاعتبارات النفسية لطلاب المدارس الثانوية التجارية وبين الاعتبارات النفسية لطلاب المعاهد التجارية مرده كون طلاب المعهد يشعرون أنهم أكثر أماناً وثقة بمستقبلهم مقارنة بطلاب الثانوية .

التوصيات:

أ- يجب على وزارة التربية تطوير الأساليب التعليمية المطبقة في المراكز التعليمية محل الدراسة وذلك من خلال :

1. الدعم المتزايد لحلقات النقاش من خلال زيادة مدة الحصة الدراسية الذي يعطي الوقت الأكبر للمدرس في إدارة هذه الحلقة، وتحفيز الطالب على الحوار .
2. إيصال مفهوم التعليم الإلكتروني للطلاب والمدرسين بشكل جيد، وجعله مطلباً لهم تمهيداً للمرحلة القادمة.
3. توفير الحوافز لطلاب المدارس والمعاهد التجارية على الشكلين الآتيين :

– مادية : تتمثل بالمكافآت المادية والمنح الدراسية التي تقدم للطلاب المتفوقين ، وتوفير فرص العمل للخريجين من المعاهد التجارية على الأقل كخطوة أولى لتشجع طلاب الثانوية التجارية على النجاح ودخول هذه المعاهد بدل التسرب والرسوب .

– معنوية : تتمثل في شهادات التقدير للناجحين أو الذين يقومون بأعمال تخدم مصلحة المدرسة ، وتمييز الطلاب الملتزمين والمنضبطين عن غيرهم من الطلاب .

ب – التوجه نحو سياسة تعليمية جديدة في مؤسساتنا التعليمية محل الدراسة وذلك من خلال :

1.ضمان الجودة شرط أساسي لرفع شأن التعليم المهني والتقني واعتماد معايير الجودة في تقييم خريجي هذا التعليم بما يتناسب مع سوق العمل .

2.دعم التوجهات الجديدة من قبل الدولة واهتمامها فيما يتعلق بالتعليم المهني والتقني التجاري ، والانتقال إلى مرحلة التنفيذ بعد مرحلة القرارات الطويلة .

3.الاهتمام الأكبر بالمواد التقنية والمعلوماتية في المناهج المدرّسة بهذه المؤسسات التعليمية بما يؤدي إلى إكساب الطالب المعرفة العلمية، ومواكبة التطور التقني للوصول إلى ما يسمى بالتعليم الذاتي .

4.ربط التدريب العملي للطلاب مباشرة بسوق العمل وخلق روح الشراكة بين الطرفين سواء بمعسكرات صيفية ، أو زيادة القسم العملي في المنهاج بتوفير أيام خاصة بالتدريب العملي في هذه المراكز التعليمية إن لم يكن هناك شركات تطبق معها هذه التدريبات .

5.إشراك القطاع الخاص بقوة في هذه المؤسسات التعليمية

ج – التوجه نحو الاعتبارات النفسية لطلاب المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة من خلال :

1.دعم الشعور بالتميز الذي يشعر به أغلب طلابنا وذلك بتحسين النظرة الاجتماعية لهذا التعليم والتدريب و المحافظة على هذه الإيجابية .

2.استثمار الشعور القوي بالمسؤولية التي يتمتع به طلابنا في هذه المراكز التعليمية، وتحفيز الطموحات لديهم بتوفير فرص عمل حقيقية لخريجي التعليم والتدريب المهني .

3. العمل على حلق أفضل العلاقات التي تربط طلاب مجتمع الدراسة بمدرسيهم وتحسينها من خلال إيجاد نقاط الضعف ومعالجتها ، كون الطالب الذي لا يقبل العلم من مدرسه فلن تنجح معه سياسة تحسين المناهج .

4.مواكبة نضج المراهق العقلي ، وأن يكون هناك إلمام من قبل الجهاز لتدريسي والإداري بحاجات المراهق ومشاكله الحيوية .

5. التعاون المستمر بين الإدارة المدرسية والأسرة بما فيه مصلحة الطالب وبالتالي إشراك (الأسرة) باستمرار في وضع الطالب سواء كان إيجابياً أم سلبياً.

المراجع:

1. الجضعي ، خالد بن سعد . جوائز الجودة : دراسة مقارنة من منظور تربوي، مجلة الإدارة العامة ، مرجع سابق ، 781
2. الوز ، هز وان . بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني ، مجلة المعلم العربي . وزارة التربية في سوريا ،ع1 ، 2004، 20–21.
3. الرفاعي ، عبد المجيد . سورية 2000، دراسة عامة حول الجمهورية العربية السورية ، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، المطبعة القومية ، سوريا ،2000، 203.
4. كرمو ، عمر. ندوة المسؤولين عن التعليم العالي المتوسط في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ، تونس ، تقرير الجمهورية العربية السورية ، المركز العربي لبحوث التعليم العالي ، دمشق، 1985، 76 –78.
5. الهويشل ، عبد الله محمد . التعليم والتدريب المهني : الأبعاد والتحديات ، الرياض ، www.bab.com

6. ساعاتي، أيمن . هموم التدريب في الألفية الثالثة، مجلة التدريب والتقنية. الرياض ،عدد (10) ، شوال 1420هـ ، www.bab.com
7. عابدين ، محمد عبد القادرين . اتجاهات مديري المدارس ورؤساء أقسام التدريب وشؤون الميدان في مديريات التربية والتعليم الحكومية الفلسطينية نحو التدريب ، مجلة الجامعة الإسلامية . سلسلة الدراسات الإنسانية ، تصدر عن عمادة البحث العلمي ،الجامعة الإسلامية ، المجلد 12، غزة ،ع1،كانون الثاني 2004 ، 295
8. سميح ، جابر . تدريب وإعداد مدربين التدريب المهني ، المركز العربي للتدريب المهني ، ، طرابلس ، 2001، 21.
9. الشريف ، شريف محمود. (نقلا عن وزيرة التربية والتعليم في قطر) . قطر تشارك في الدورة 47 للتربية (التحديات المطروحة في مجال تعليم الشباب من أجل الوصول إلى عولمة ذات وجه إنساني) ، مجلة التربية. اللجنة القطرية للتربية والثقافة والعلوم ، ع 150، سبتمبر 2004 ، 15
10. أعمال وزارة التربية خلال الأعوام 2000-2004 في التعليم الثانوي المهني . www.syrianeduction.org.sy . 2005/1/13
11. الوز ، هزوان . بناء وتطوير مناهج التعليم المهني والتقني ،مجلة المعلم العربي . العدد الأول ، مرجع سابق،وزارة التربية في سوريا ، 2004 ، 11 .
12. الطيب ، محمد . *الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها المعاصرة* ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999 ، 193.

استمارة الاستبيان

تقوم الباحثة بإجراء بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال بعنوان(تحسين جودة الخدمة التعليمية كمدخل لرفع فعالية التعليم المهني التجاري)

"دراسة تطبيقية على المدارس والمعاهد المهنية التجارية في الجمهورية العربية السورية.

يرجى الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستبيان، علماً أن جميع نتائج البحث ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين تعاونكم

الباحثة

- استبيان موجه إلى الطلاب في كل من المدارس والمعاهد التجارية محل الدراسة.
- يرجى وضع إشارة × على المربع الذي تراه مناسباً لرأيك مع الشكر ومراعاة اعتماد الجدّيّة في الإجابة:

	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

1. يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بالمحاضرة (أي يشرح الدرس بشكل فردي من قبله دون الأخذ بآرائكم).					
2. يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بحلقات النقاش (المتمثل بشكل حوار متفاعل بينكم وبين مدرسكم).					
3. يتمثل نوع الأسلوب الذي يتبعه المدرس في إعطائه الدرس بالتعليم الإلكتروني (باستخدام الكومبيوتر والإنترنت)					
4. إن الأسلوب الذي يتبعه مدرسك في إيصال المعلومة لك هو الأسلوب الذي ترغب به وهو الأفضل.					
5. إن السبب في دخولك هذا الفرع هو رغبتك الكاملة فيه وليست سياسة القبول المتبعة للتسجيل فيه.					
6. إن عدد الحصص المقررة لك بمادة المعلوماتية من قبل وزارة التربية كافية لإكسابك المعرفة العلمية الكاملة للتعامل مع الكمبيوتر والإنترنت ومواكبة التطور الرقمي والتكنولوجي بشكل جيد.					
7. يعد التدريب العملي المقرر من وزارة التربية الذي تحصلون عليه في العلوم التجارية كافياً للعمل بشكل مباشر بعد التخرج بأية شركة أو مؤسسة في سوق العمل.					
8. عندما تدخل قاعة الدراسة تشعر أنك متلهف لدخول مدرسك لإعطائك المعلومة التي تريد والاستمتاع بأسلوبه.					
9. تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك طالب متميز دراسياً.					
10. تشعر وأنت طالب علوم تجارية أنك تملك كل الطموحات والمسؤولية في بناء اقتصاد بلدك.					
11. تشعر بالرضا النفسي عن العلاقة التي تجمعك بمدرسك.					
12. تشعر بالرضا والأمان على مستقبلك بعد تخرجك من مدرسة التجارة أو المعهد التجاري المصرفي.					