العلاقة بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية

لدى المرشدين الطلابيين

مشروع بحث ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في التوجيه والإرشاد التربوي

إعداد

خليل أحمد علي الغانمي

إشراف

د هشام إبراهيم عبدالله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

١٤٣٤هـ - ٢٠١٣م

الفصـل الأول

مدخل إلى البحث

- مقدمة.
- مشكلة البحث.
- أهمية البحث.
- أهداف البحث.
- مصطلحات البحث.
- حدود البحث.

الفصــل الأول

مدخل إلى البحث

مقدمة:

إن مفهوم الكفايات هو احد المفاهيم العلمية الجديدة سواء في علم النفس أو العلوم التربوية أو في الموارد البشرية وغيرها من المجالات الأخرى حيث ساد الحديث سابقاً عن الإمكانات والاستعدادات وعن الميول وسمات الشخصية على اعتبارها أنها تمثل الخصائص النفسية التي تميز الأفراد لكن شيئاً فشيئاً بدا مفهوم الكفايات يغزو الميادين العلمية ويحل محل تلك المفاهيم أو يكملها ويثريها وذلك في العقد الأخير من القرن المنصرم (الدريج،٢٠٠٠).

وتعد الكفايات المهنية الركيزة الأساسية في حياة الأمم، باعتبارها الموجه الرئيس للسلوك الإنساني والاجتماعي والتربوي نحو: التضامن والتعايش والاحترام المتبادل، وما يترتب عليها من قيم ومبادئ، تسهم بدور مهماً في حياة الشعوب على اختلاف أجناسها وأماكن وجودها وأديانها والفلسفات التي تتبناها، وينعكس أثر هذه الكفايات على سلوك الإفراد بحيث يصبح سلوكهم متصفاً بالثبات والتماسك والتوافق، وتعمق لديهم إحساسهم بالانتماء إلى مجتمعهم، كما تساعدهم على التكيف مع واقع المجتمع الذي يعيشون فيه (التكريتي، ٢٠٠٢: ٢٥).

ويرى اكانتز(Eichenholtz,2001) إن دور المرشد المحوري في المدارس بالتوافق يكمل مع دور المعلم يسهم في تحسين البيئة التعليمية والسلوكية من اجل الارتقاء بنوعية التعليم مما يؤدي الى ازدياد الحاجة لزيادة عدد المرشدين في المدارس وتأهيلهم وتنمية قدراتهم من خلال الدورات التدريبية التي تعتبر وسيلة لتحسين أدائهم المهني، ورفع كفاءاتهم وقدراتهم المهنية لتقديم الخدمات الإرشادية المناسبة.

تعتبر الخدمات الإرشادية تعد ركيزة أساسية وجزء لا يتجزأ من العملية التعليمية والتربوية كونها تركز على مساعدة الطلاب في حل مشكلاتهم التحصيلية والتعليمية والمهنية والاجتماعية مما يسهم في تكيفيهم. (الغامدي ، ٢٠١٠)

والجدير بالذكر أن أهم ما يمتلكه المرشد في المدرسة أو خارجها جانبين أساسين هما الجانب النظري المتمثل في الإطار الذهني الذي يعمل كخلفية علمية ينطلق منها المرشد في عمله والجانب التطبيقي المهارى المتمثل في العديد من الكفايات المهنية الأساسية التي تفيده من الناحية الشخصية أو المهنية أثناء تفاعله مع الطالب (أبو أسعد ، ٢٠١١ : ١٥)

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 ومن هنا ظهرت الحاجة لوجود المرشد الطلابي الذي يتمتع بكفايات مهنية تسهم في جودة الخدمات الإرشادية (البيلاوي وأشرف ، ١٤٢٥هـ : ٢٩) .

ويشير (Goodnough, P and Carolyn J, 2001) إلى أن المرشد التربوي يواجها ادوار كثيرة ومتنوعة من خلال العملية الإرشادية التي تتطلب كفايات مهنية عالية من اجل حل المشكلات التي تواجهه في فهم وتشخيص مشكلات الطلبة الأكاديمية والنفسية، وتقديم المساعدة لهم من خلال مه لمهاراته وكفاءته.

ويرى العزة (٢٠٠٦: ٢٠٦) أن المرشد التربوي يواجه مشكلات وصعوبات كثيرة مصدرها المرشد نفسه حيث تتعلق بقدراته المهنية وتخصصاتهم، وان هناك ضعف في عدة مجالات عند المشرف أهمها ضعف الخلفية المعرفية عن الأساليب الإرشادية وطريقة تطيقها وسبل استخدامها كعلاج.

وأشار كونستانتن(Counstantine, 2001) أن وجود كفايات المهنية عالية لدى المرشدين تعتبر من الوسائل المهمة التي تجعل المرشد على قدر كبير من الكفاءة والاقتدار في التعامل مع الطلبة، وذلك عائد إلى طبيعة العمل الإرشادي والتعليمي والذي لا يقتصر على فئات محددة أو منتقاة وإنما يجب أن يشمل كل فئات الطلبة.

إذ أوصت نتائج دراسة اكانتز(Eichenholtz,2001) على أن هناك نقص في مستوى الكفاية المهنية لدى المرشدين والذي أثر وبشكل مباشر على جودة الخدمة الإرشادية المقدمة للطلبة، كما أن عدم

وجود أساليب تقييمه واضحة لتقييم العملية الإشرافية أدى إلى وجود نوع من الضعف في مستوى أداء المرشد التربوي وبالتالي ضعف المخرج من الخدمات الإرشادية. وبناء على اطلاع الباحث على الأدب السابق والمتعلق بالموضوع،ونظرا لعملة كمرشد تربوي في المدارس ومشرف إرشادي على المرشدين الطلاب في المدارس الحكومية تولد لدى الباحث أحساس بمشكلة الدراسة والتي يمكن تحديدها تدني في مستوى جودة الخدمات الإرشادية الناتج عن نقص في الكفايات المهنية لدى المرشدين في مدارس منطقة القنفذة _ مكة المكرمة.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١–هل توجد علاقة ارتباطيه بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين الطلابيين؟

٢–هل توجد فروق في الكفايات المهنية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً للتخصص والخبرة ؟

٣–هل توجد فروق في جودة الخدمات الارشادية لدى المرشدين وفقاً للتخصص وسنوات الخبرة ؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث الحالية فيما يلي:

١–اختيار المرشدين الطلابيين للعمل في مجال الإرشاد وفق الكفايات المهنية .

٢–تقويم واقع جودة الخدمة الإرشادية المقدمة ومدى امتلاك المرشدين الطلابيين للكفايات المهنية من أجل وضع برامج لتطوير أداء المرشد المهنية.

٣–إفادة الباحثين في مجال تقييم الكفايات المهنية للمرشد في الميدان في إعداد نماذج لتقويم أداء المرشدين تعتمد على الكفايات المهنية .

٤–إضافة قيمة علمية وسد النقص الحاصل في أدبيات الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الكفايات المهنية، وعلاقتها بجودة الخدمة الإرشادية، وربطها ببعض المتغيرات ذات العلاقة.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى ما يلي:

١. التعرف على مستوى الكفايات المهنية للمرشدين في مدارس محافظة القنفذة في المملكة العربية السعودية.
٢. التعرف على مستوى جودة الخدمات الارشادية لدى المرشدين الطلابيين من وجهة نظرهم.
٣. التعرف على العلاقة بين الكفاية المهنية وجودة الخدمات الإرشادية لدى المرشدين
٤. التعرف على طبيعة مستوى الكفاية المهنية باختلاف المستوى التعليمي، والخبرة، والتخصص.
٥. التنبؤ بجودة الخدمات الإرشادية من الكفايات المهنية

مصطلحات البحث:

١. الكفايات المهنية للمرشد التربوي: Professional competenceوهي مجموعة من المعارف والمهارات والاتجاهات التي ينبغي أن يمتلكها المرشد التربوي،ويعكسها سلوكه الهادف للتعليم وتظهر مستوى معين من الأداء يمكن ملاحظته وقياسه،وتعرف إجرائيا بأنها الدرجة التي سوف يجيب عليها المرشدين التربويين على مقياس الكفايات الاجتماعية. (أبو اسعد،٢٠١١ :٢٠).

٢. جودة الخدمة الإرشادية: Quality of counseling Serviceويعرفها الغامدي

(٢٠١٠ م) هي عبارة عن تقديم خدمة للطالب في الجوانب التربوية والأخلاقية والعلمية وتعديل السلوك السلبي .

الخدمات الإرشادية: counseling services

تعرف الخدمات الإرشادية بأنها " كل عون إرشادي أو توجيهي تقدمه المؤسسة التعليمية لطلبتها، بطريقة عملية مدروسة، في سبيل مساعدتهم على النمو النفسي والدراسي والمهني، والاستمرار في تقديم ذلك العون وفق خطة منظمة قابلة للتقويم والتطوير". (المعشني ٢٠٠١).

٣. الجودة: Qualityويعرفها جونسون (Gohson) أن الجودة هي تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاءه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم (رفاعي ٢٠١١)

حدود البحث:

ستنحصر حدود البحث في الآتي:

– الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على جميع المرشدين الذكور العاملين في محافظة القنفذة في المملكة العربية السعودية.

– الحدود الزمانيّة: تتحدّد نتائج الدراسة في السياق الزمني الذي ستجرى فيه، وهو العام الدراسيّ ١٤٣٣_١٤٣٤هـ

– الحدود المكانيّة:تقتصر الدراسة على محافظة القنفذة.

الفصـل الثانــي

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري:

- مفهوم الكفايات
- الكفايات المهنية
- الكفايات المهنية الضرورية لعمل المرشد الطلابي
- مهام المرشد الطلابي كما جاءت في دليل المرشد الطلابي
- مفهوم الجودة
- خدمات الإرشاد المدرسي

الفصـل الثانــي

الإطار النظري والدراسات السابقة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة ويشتمل على الكفايات من حيث المفهوم وكذلك الكفايات المهنية والكفايات الواجب توافرها في المرشد الطلابي ومفهوم الجودة والخدمات الإرشادية.

*مفهوم الكفايات:

عرفتها الفتلاوي (٢٠٠٣: ٧٤) بأنها قدرات يعبر عنها بعبارات سلوكية تشمل مجموعة مهمات (معرفية ومهارية، ووجدانية) تكون الأداء النهائي المتوقع انجازه بمستوى معين مرض من ناحية الفاعلية.

وعرفها الدريج (٢٠٠٥: ٥٤) بأنها قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياق معين، وتتكون من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب، إذا يقوم الفرد بتوظيفها لمواجهة أية مشكلة وإيجاد الحلول لها.

أسباب ظهور الكفايات ونشأتها:

مصطلح الكفايات من المصطلحات الحديثة التي استحوذت اهتماماً كبيراً في مجال التربية بموجه عام ، إذا يرجع استخدامه لأول مرة إلى خمسينات القرن العشرين محاولة من العلماء للإلمام بالخصائص ، والصفات والمهارات والمعارف لاعتبارها أساساً للسلوك والأداء في العمل ، ثم أخذت هذه الحركة بالتطور نتيجة سلسلة من المؤثرات والمتغيرات التي ارتبطت بالتقدم التكنولوجي ، وأبحاث التربويين الإبداعية ، وهذه الحركة لم تنشأ من فراغ ، بل ارتبطت بحركة ثقافية عالمية أخرى أكدت على فكرة المسؤولية والحاجة لتحديد كفايات مهنية نتيجة عوامل كثيرة أهمها (قطيشات ، ٢٠٠٤ : ٦٦)

اعتماد الكفاية بدلا من المعرفة:

فقد كانت برامج التربية في المعاهد والجامعات تعتمد على المعرفة النظرية بوصفها إطاراً مرجعيا، أما في الفترة الأخيرة فقد طرأت على برامج إعداد التربويين تطورات كان من أبرزها اعتماد مبدأ الكفاية أو الأداء بدلا

من اعتماد المعرفة إطاراً مرجعيا، وهكذا أصبحت التربية القائمة على الكافيات أو الأداءات من أبرز ملامح التربية المعاصرة وأكثرها شيوعا في الأوساط التربوية.(الطلحي ، ١٤٣٣)

مفهوم الكفاية المهنية:

عرفها اللقاني والجمل (١٤١٩هـ) بأنها (مجموعة المعارف والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التي يكتسبها الفرد نتيجة إعداده في برنامج تعليمي معين توجه سلوكه وترتقي في أدائه إلى مستوى من التمكن يمكنه من ممارسة مهنته بسهولة ويسر.

وعرف الناقة (١٩٨٧م) الكفايات المهنية بأنها تعني درجة النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة وتعني كذلك مجموعة من الأهداف السلوكية المحددة بدقة وتصف المهارات والمعارف الضرورية لشخص ما يكون مقتدراً على أداء مهمات بعينها ومن هنا عرفت بأنها مقدرة الفرد على أداء مهماته بمستوى معين من الإتقان يضمن تحقيقه النتائج المطلوبة منه في مواقف العمل المتصلة بمهنته.

أما الشهري (٢٠٠٣م) فعرفها بأنها ذلك المضمون من المهارات والمهمات والوظائف التي على أي صانع قرار أن يمتلكها أو ينبغي أن تتوافر لديه لتأدية عمله وإنجازه بفاعلية تامة وهي تشكيلة من مقدرات ومهارات يستخدمها الفرد من أجل توظيف ما يلاءم منها للتكيف مع الوضعيات الجديدة ومواجهة مختلف المواقف والمشكلات وإيجاد الحلول المناسبة لها.

وذكر الطلحي أن ويلسون عرفها (٢٠٠٣) بأنها مجموعة من المعارف والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التي توجه سلوك العاملين الفاعلين وتساعدهم في أداء عملهم بمستوى معين من التمكن.

أما الدريج (٢٠٠٠) قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياق معين وتتكون من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب ويوظفها الفرد الذي اكتسبها لمواجهة مشكلة ما وحلها بشكل معين.

الكفايات المهنية في الميدان التربوي:

الكفايات المرتبطة بالدور التربوي والنمائي: ويقصد بها توظيف مختلف الإمكانات ومعطيات المشروع التربوي في تفعيل الدور التربوي للمؤسسة التعليمية باعتبارها مؤسسة متجددة ومتطورة وليست مجرد مؤسسة منفذة، وذلك بهدف مساعدة الطلاب على النهوض والنمو فسيولوجياً ونفسياً واجتماعياً، ومساعدتهم على بلورة مشاريعهم الدراسية، والمهنية، والحياتية، المساهمة الإيجابية في تطوير مؤسستهم التعليمية.

الكفايات المرتبطة بالدور الوقائي: وتعني التدخل بفعالية لمساعدة الطالب على الاختيار والتقرير والتخطيط لمستقبله بوعي ومسؤولية في ضوء قدراته وإمكاناته ومعرفته لواقع المجتمع الذي يعيش فيه، وأن يعمل على تنمية قدرته على حل مشاكله ذات الطابع الاجتماعي والنفسي الصحي والتربوي.

الكفايات المهنية الضرورية لعمل المرشد الطلابي:

لكي تتكامل شخصية المرشد الطلابي ينبغي أن تتضمن الجوانب الأساسية التالية:

أولا:الإعداد الأكاديمي والتدريب المهني للمرشد الطلابي.

ثانياً: السمات الشخصية للمرشد الطلابي.

ثالثاً: المهارات والقدرات الفنية للمرشد الطلابي.

رابعاً: المهام والأدوار المهنية للمرشد الطلابي.

أولا: الإعداد الأكاديمي والتدريب المهني للمرشد الطلابي:

المرشد الطلابي هو أحد عناصر العملية التعليمية والتربوية بالمدرسة، وهو متفرغ للعمل الإرشادي المدرسي لذلك ينبغي أن يكون مؤهلاً تأهيلاً أكاديمياً يتناسب مع دوره التربوي بحيث لا يقل مستواه التعليمي عن البكالوريوس، لأن هذا يمكنه من مواصلة دراسته العليا ليحصل على دبلوم في التوجيه والإرشاد أو الحصول على الماجستير أو الدكتوراه. كما ينبغي للمرشد الطلابي أن يعمل باستمرار على تعهد نموه المهني بالالتحاق بالعديد من الدورات المهمة في مجال عمله، واطلاعه على الكتب والدراسات المتخصصة وغيرها من الوسائل الحديثة كالإنترنت لإثراء معلوماته وتجددها ويمكنه الحصول على دورات تطوير الذات لما لذلك من أثر إيجابي على شخصيته والإجادة في عمله.(البشري ٢٠٠٨)

أولاً –السمات الشخصية:

ينبغي على المرشد الطلابي أن يتمتع ببعض السمات ومنها

١–سلامة العقيدة:

٢–الالتزام بالأوامر الشرعية:

٣–التقوى:

٤–الأمانة:

٥–القدوة الحسنة والتطابق:

٦-التسامح:

٧-المرونة:

٨-القدرة على التأثير. (الرشيد،٢٠٠٥)

كما أضاف كلاً من عمر (١٤٠٤: ١٥٤) والحراحشة (١٤٢٧: ١٥٣) بعض السمات وهي

١-الصبر

٢-الاخلاص

٣-الصدق .

٤-مساعدة الاخرين

٥-الدعابة

٦- الثبات الانفعالي

٧- حسن الخلق

ثانياً: المهارات المهنية الفنية:

أورد الرشيد (٢٠٠٥: ١٠٠) والزعبي وحمود (١٤٢٣: ٥٠ وعمر (١٤٠٤: ٩٠) المهارات الفنية التي ينبغي أن تكون لدى المرشد الطلابي وهي على النحو التالي: لا تعتمد على مصدر واحد.

١-تكوين العلاقات الجيدة:

وهي مهارة يحتاج إليها المرشد الطلابي بحيث يستطيع أن يكسب ثقة المسترشد إضافة إلى العاملين معه في نفس المحيط كالمدير والمدرسين والإداريين ثم أسرة الطالب.

٢-تفسير نتائج الملاحظة:

وهي مهارة هامة وفيها تظهر قدرة المرشد على الاستفادة من المعلومات التي جمعها ليخرج بتفسير للسلوك الذي يدرسه ثم يضع حلولاً مناسبة للمشكلة التي يريد علاجها.

٣-العمل مع الطلاب المشكلين:

وهي مهارة ضرورية للمرشد لأن مجموعة كبيرة من المترددين عليه ستكون من هذه الفئة من الطلاب ولذا يتوقع أن يكون لديه القدرة على التعامل معهم بحيث يساعدهم على التخلي عن تلك الإشكالات التي تلازم أولئك الطلاب.

٤-استخلاص نتاج المقابلات:

وهي تعني الاستفادة من المعلومات التي حصل عليها المرشد من خلال المقابلات التي أجراها مع المسترشد أو من لهم علاقة به في تنفيذ برنامج يساعد المسترشد على تجاوز المشكلة التي يعاني منها.

٥-كتابة التقارير النفسية:

وهي مهارة ملازمة لعملية الإرشاد وتعني فهم المرشد للأساليب المستخدمة في كتابة التقارير النفسية سواء المعدة مسبقاً أو التي يقوم هو بإعدادها ليستخدمها في عمله.

٦-تنفيذ المقابلات العلاجية:

وهي مهارة فنية تعتمد على إلمام المرشد بأنواع المقابلات العلاجية وشروط تنفيذها ومراحل التنفيذ وذلك حسب سن المسترشد ونوع المشكلة التي يعاني منها.

٧-استخدام الملاحظة:

وهي مهارة أساسية للمرشد يحتاجها كثيراً في عملية الإرشاد وهي مصدر من مصادر المعلومات التي يلجأ إليها ليتوفر له بصورة واضحة عن جوانب المشكلة التي يريد دراستها ووضع حلول مناسبة لها.

٨-استخدام الاستبيانات اللازمة:

وتعني القدرة على تطبيق الاستبيانات المناسبة لكل مشكلة في ظروف مناسبة للفئة العمرية التي يجري عليها التطبيق.

٩-استخلاص نتائج الاستبيانات:

وتعني قدرة المرشد على الاستفادة من المعلومات التي جمعها عن طريق الاستبانة بعد تحليلها والخروج منها بحلول للمشكلة.

١٠-تطبيق الاختبارات النفسية:

وهي مهارة هامة يتكرر احتياج المرشد الطلابي إليها وتعني قدرته على التعامل مع الاختبارات النفسية ومعرفة أساليب تطبيقها.

١١-استخلاص نتائج الاختبارات النفسية:

وتعني القدرة على الخروج بمعان أو أفكار ذات علاقة في تفسير المشكلة التي يواجها المرشد من خلال نتائج الاختبارات النفسية التي سبق له تطبيقها.

مهام المرشد الطلابي كما جاءت في دليل المرشد الطلابي (١٤٢٢ هـ):

١. إعداد الخطة العامة السنوية لبرامج التوجيه والإرشاد في ضوء التعليمات المنظمة لذلك واعتمادها من مدير المدرسة.
٢. تبصير المجتمع المدرسي بأهداف التوجيه والإرشاد وخططه وبرامجه وخدماته لضمان قيام كل عضو بمسئوليته في تحقيق أهداف التوجيه والإرشاد بالمدرسة على أفضل وجه.
٣. تهيئة الإمكانات اللازمة للعمل الإرشادي من سجلات وأدوات يتطلبها تنفيذ البرامج الإرشادية في المدرسة.
٤. تشكيل لجان التوجيه والإرشاد وفقاً للتعليمات المنظمة لذلك ومتابعة تنفيذ توصيات وتقويم نتائجها.
٥. تنفيذ برامج التوجيه والإرشاد وخدماته الإنمائية والوقائية والعلاجية والتي تشكل
٦. إجراء البحوث والدراسات التربوية التي يتطلبها عمل المرشد الميداني ذاتياً، أو بالتعاون مع زملائه المشرفين بقسم التوجيه والإرشاد أو بعض المرشدين الطلابيين في المدارس الأخرى.
٧. إعداد التقرير الختامي للإنجازات في ضوء الخطة التي وضعها المرشد الطلابي لبرامج التوجيه والإرشاد متضمناً التقويم والمرئيات حول الخدمات المقدمة.
٨. بناء علاقات مهنية مثمرة مع أعضاء هيئة التدريس جميعهم ومع الطلاب وأولياء أمورهم مبنية على الثقة والكفاية في العمل والاحترام المتبادل بما يحقق الهدف من العمل الإرشادي وتنمية قدراته المعرفية والمهنية

مفهوم الجودة

*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 " بمعني أحسن وجاء بالشيء أي أتقنه وأحسنه وجاد جودة أي صار جيداً وجاد وجودة بمعني 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: أتي بالجيد من القول والفعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله (ابن منظور ، ١٩٨٤ : ٧٢)

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 إجرائية 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 لذلك كان المستخدم هو مصطلح إدارة الجودة.(العريمطي ، ١٤٣١)

وفيما يلي عرض لبعض التعريفات الاصطلاحية للجودة:

ذكرت العريمطي (١٤٣١هـ) أن سارة (١٩٨٣) عرفت الجودة بأنها: تعني شيئاً ما يقترب إلى الكمال نلاحظ من التعريفين السابقين أن المقصود بالجودة: أن تصل إلى أعلى مستوي في المجال الذي يعمل فيه.

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.

ويرى (الورثان ٢٠٠٢م) أن المقصود بإدارة الجودة هو:

١-التركيز على العميل داخل وخارج المؤسسة.

٢- التركيز على استمرار تحسين العمليات التنظيمية.

٣- التركيز على وجود بيانات دقيقة.

٤- التركيز على بناء فريق العمل.

٥- التركيز على اندماج المرؤوسين.

٦- التركيز على القيادة الصحيحة.

٧- التركيز على التطوير والتحسين الدائم.

٨- التركيز على التعليم والتدريب المستمر.

٩- تهتم الجودة بالكيف والكم وإن كان اهتمامها بالكيف أكثر.

١٠- ارتباط الجودة بتحقيق الأهداف.

تعريف الجودة في التربية والتعليم

اختلفت الأدبيات في تعريف جودة التعليم لتعدد المفاهيم والفلسفات بين الدول ولكن المتعارف عليه أن المسئول عن العملية التعليمية مؤسسة تنطبق عليها معايير جودة أي مؤسسة غير تعليمية لكن بعد ترجمتها لتناسب مجال التعليم.

وهناك عدة تعريفات لجودة التعليم تناولت هذا المصطلح من عدة جوانب وفيما يلي استعراض لبعض هذه التعريفات:

- الجودة كمصطلح معياري هي: "جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوفر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات والتي تلبي احتياجات المجتمع

ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق تلك المعايير من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر المادية والبشرية. فتحي (١٩٩٩م)

– وهناك من يعرف الجودة في التعليم بأنها " مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تستطيع أن تفي باحتياجات الطلاب أو هي الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع القدرات وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي. صلاح (٢٠٠٢م).

– وقريب من هذا المعني تعريف الرشيد(١٩٩٥م) الذي يعرف الجودة في التعليم بأنها: " كافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغاتها في أهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقع.

في التعريفين السابقين فإن الجودة ترتبط بالسمات والخصائص التي تتعلق بالنظام التعليمي والتي يتوقف عليها رضا وتحقيق احتياجات المستفيدين.

– ويعرفها (درباس) في التربية بأنها: " استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين في مختلف مراحل التنظيم لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية.

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 تعالي { صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ }النمل٨٨

كما وردت الجودة بمعني الإحسان في عدة مواضع كما قال الله تعالي { وَأَحْسِنُوَاْ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ }البقرة١٩٥ { الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ }الملك٢

فوائد تطبيق الجودة في التعليم : ذكرت العريمطي (١٤٣١ هـ) جملة من فوائد تطبيق الجودة في التعليم على النحو التالي :

١- تحديث إدارة المؤسسة التعليمية وزيادة كفاءة أدائها .

٢- تفعيل دور المجتمع والأسرة .

٣- ضبط شكاوي الطلاب وأولياء الأمور والإقلال منها ووضع الحلول لها .

٤- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم .

٥- رفع مستوى الطلاب وأولياء أمورهم تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة .

أهداف الجودة الشاملة في التعليم :

ذكرت أبو الهيجاء (٢٠٠٧) أن الجودة الشاملة في التعليم تهدف إلى إعداد الطلاب وتزويدهم بمهارات ومعلومات ومؤهلات مناسبة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغير مستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط على تلقي المعلومة والإصغاء ولكن التعامل مع المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم وتهدف كذلك إلى الارتقاء بالمستوى الاجتماعي والنفسي للطلبة .

خدمات الإرشاد المدرسي:

ظهرت الحاجات المختلفة إلى الخدمات النفسية بصورة واضحة نتيجة للتطور الذي تناول المجتمع فأدى إلى اختلاف الظروف التي يعيش فيها الفرد وتعقد النظم الاجتماعية التي يخضع لها وكذلك عملية التنشئة الاجتماعية والتقدم التكنولوجي المذهل والتطورات الحديثة في كافة مناحي الحياة (عبد السلام و آخرون ، ١٤١٨)

وذكر الزعبي وحمود (٢٠١٢) والببلاوي وعبد الحميد(١٤٢٥هـ) الخدمات التي يقدمها الارشاد في المدرسة

١-الخدمة الخاصة بتعريف الطلبة بفائدة الدراسة وبفائدة الاستمرار فيها:

تهتم هذه الخدمة بتوضيح أنه كلما استمر الطالب في دراسته أتيحت له فرص أوسع للعمل ورقي أعظم للنواحي المادية والاجتماعية.

٢-الخدمة المتعلقة بتعريف الطلبة بالإمكانيات التربوية المختلفة:

تهدف هذه الخدمة إلى تعرف الطلبة باستعدادهم وقدراتهم وميولهم وسماتهم الشخصية ومستويات تحصيلهم ومقارنة ذلك بزملائهم وبطلبة المدارس والكليات والمعاهد التي يفكرون في الالتحاق بها.

٣-الخدمة المتعلقة بالاستشارات التربوية:

وهي تهدف إلى مساعدة الطلبة على اختيار الدراسة الملائمة لهم ولمستوياتهم وذلك بتعريف الطلبة بالدراسات المختلفة وما تستلزم من استعدادات أو قدرات وغير ذلك ثم تعريفهم باستعداداتهم وقدراتهم وغير ذلك من خصائصهم الشخصية والملائمة بين إمكانياتهم والدراسة المتاحة لهم.

٤-الخدمة المتعلقة باكتشاف نواحي التأخر الدراسي:

تهدف هذه الخدمة إلى اكتشاف نواحي التأخر في الدراسة سواء أكان هذا التأخر عاماً في جميع المواد أمن خاصاً بمادة من المواد.

٥-الخدمة المتعلقة بالتكيف للدراسة وللحياة المدرسية بوجه عام:

تهدف إلى اكتشاف نواحي عدم التكيف في المجال الدراسي والتربوي مثل التكيف للمنهج أو التكيف مع الزملاء أو في الحياة الاجتماعية والعمل على تلافيها عن طريق تعديل العوامل البيئية المؤثرة فيه: مثل العمل على نقل الطالب من مدرسة لأخرى أو من فصل لآخر إذا استحال تكيفه في مدرسته الأصلية أو فصله الأصلي وهذا الإرشاد يمكن أن يقدم للطلبة بشكل فردي أو جماعي.

كما ذكر عبد السلام وآخرون (١٤١٨: ٢٧١) أن الخدمات التي تقدم للطلاب تكون وفق ثلاث مستويات وهي على النحو التالي:

١:الخدمات الوقائية: تهدف بالدرجة الأولى إلي تهيئة الظروف المناسبة لتحقيق النمو النفسي السوي للطالب وبناء علاقات اجتماعية مع الزملاء والمدرسين وكذلك بناء استجابات ناجحة في مواجهة المواقف المختلفة التي التلميذ في تعامله اليوم

٢: الخدمات الإنمائية : تهدف إلى استغلال وتنمية قدرات الطالب وطاقاته فلم يعد الهدف هنا تهيئة الظروف للوقاية من الاضطراب بل تحقيق أقصى درجات التوافق

٣: الخدمات العلاجية : ويتم فيها التعامل مع الاضطرابات السلوكية والمشكلات الانفعالية ومشكلات سوء التوافق وذلك باستخدام أساليب الإرشاد

وأشار الزعبي وحمود (١٤٢٣: ١٣٧) وعطا وآخرون (١٤٢٥: ١١٨) إلي مجموعة من الخدمات وهي كالتالي:

أولاً: خدمات الاستشارة:

يقوم المرشد في كثير من الأحيان بدور المستشار حينما يقدم المساعدة للمدرسين والوالدين في كثير من القضايا المتعلقة بنمو الطلبة وسلوكهم والاستشارة علاقة يقوم شخصان أو أكثر من خلالها بتحديد أهداف ويضعون خططاً لتحقيق هذه الأهداف ويحددون المسؤوليات لتنفيذ

*أنواع الخدمات الاستشارية:

تتعدد الخدمات التي يقدم فيها المرشدون استشارتهم ومنها ما يلي:

١- خدمات المعلومات

٢- الخدمات التعليمية

٣- خدمات حل المشكلات

ثانياً: خدمات التنسيق:

تشير بعض نتائج الأبحاث إلى أن المرشد المدرسي يقضي وقتاً لا بأس به في تنسيق الأحداث والنشاطات المرتبطة بعمله كما يشتمل برنامج الإرشاد المدرسي الشامل على خدمات ونشاطات متنوعة بعضها يقدمه المرشد بطريقة مباشرة إلى الطلبة وبعضها الآخر يستفيد منه الطلبة بطريقة غير مباشرة وبذلك فالمرشدون يتحملون مسؤولية تنسيق عدد من النشاطات التي تفيد الطلبة والمدرسة أما أهم النشاطات التنسيقية فهي:

١-جمع المعلومات

٢-إجراء الاختبارات

٣-نتائج الاختبارات

ثالثاً: خدمات التقييم:

من أجل تحديد نوع الخدمة التي تقدم للطالب فإن على المرشدين في المدارس تقييم الحاجات والصفات والعوامل التي نؤثر في نموهم ولتقدير هذه العوامل فإنه لا بد من تقييم العملية التي تشتمل على الخدمات الأساسية الأربعة لبرامج الإرشاد المدرسية الشاملة وهي الإرشاد والاستشارة والتنسيق والتقييم وهناك ثلاثة مجالات للتقييم هي:

١-تقييم الطلبة:

٢-تقييم المجموعة:

-التقييم البيئي:

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية و الأجنبية:

هدفت الدراسة التي قام بها آلان (Alan١٩٩٩،) إلى دراسة الخصائص التي تميز طلبة الجامعة الذين يتلقون الخدمات الإرشادية النفسية عن الطلبة الذين لا يتلقون هذه الخدمات، ولقد شملت العينة التي اختارها الباحث حوالي (١٥٠) طالبا وطالبة من جامعة فرجينيان وقد تمثلت نتائج الدراسة في توضيح الحقيقة التي تؤكد أن الطلبة الذين يتلقون خدمات إرشادية لديهم اتجاهات ايجابية نحو الإرشاد النفسي والمرشدين النفسيين والخدمة الإرشادية ، وكذلك أكثر اهتماما بمعرفة المعلومات عن مركز الإرشاد الطلابي في الجامعة مثل موقع المركز وغيرها من المعلومات، كذلك إن هؤلاء الطلاب يتميزون بمستوى تحصيلي مرتفع ولديهم علاقات اجتماعية قوية مع غيرهم من الطلبة.

من الدراسات التي تناولت ضرورة وجود الخدمات الإرشادية والتي تسهم في حل المشكلات دراسة (المعشني، ٢٠٠١) حيث ذكر أن الكثير الدراسات العربية تتفق على أن الشباب العربي بشكل عام يعاني من مشكلات أخلاقية ومهنية واقتصادية ومشكلات في العلاقات الاجتماعية وبالتحديد فإن الشباب الجامعي يعاني على سبيل المثال من مشكلات ترتبط بالتوافق والنشاط الاجتماعي والصحة وبالمستقبل التعليمي وبالعلاقات الأسرية ، وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) طالب وطالبة من كلية التربية النوعية بالفيوم.

دراسة (النجار، ٢٠٠١) بعنوان "مدي فاعلية المهارات لدي المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية بطلبة المرحلة الثانوية". حيث هدفت الدراسة إلي التعرف علي الفروق الجوهرية لمهارات التواصل وفعاليتها لدي المرشد التربوي من وجهة نظر الطلبة المسترشدين في المدارس الثانوية، حيث أشملت عينة الدراسة علي (٥٠٠) طالب وطالبة منهم (٢٣٠) طالباً (١٧٠) طالبة مستخدماً الباحث استبانه أعدها لهذا الغرض وتم تحليل النتائج إحصائياً باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط وتحليل التباين الأحادي وتحليل التباين الثنائي، وأظهرت نتائج الدراسة بأنه توجد مهارات تواصل شائعة لدي المرشد التربوي في المدارس الثانوية وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مهارات التواصل لدي المرشد التربوي تعزى لمتغير الجنس ولمتغير المؤهل العلمي ولمتغير التخصص وعدد سنوات الخبرة.

أما دراسة الدليم (٢٠٠١) للتعرف على طبيعة الممارسات الإرشادية السائدة في عمل المرشدين الطلابيين بمدارس التعليم العام وعلاقته هذه الممارسات بالتخصص العلمي والخبرة العملية والمرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢١٤) مرشداً طلابياً، وقد قام الباحث بتصميم استبانه تتكون من اثنين وثلاثين بندا تمثل الإبعاد الثلاثية والأساسية في العمل الإرشادي الطلابي. وقد كشفت نتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المرشدين الطلابيين من خريجي أقسام علم النفس وأقسام الخدمات الاجتماعية في ممارستهم الإرشادية عند مقارنتهم بالمرشدين من خريجي الأقسام العلمية الأخرى.

دراسة السلامة (٢٠٠٣) بعنوان " أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين". هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس مديريتي جنين وقباطية من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الإداريين، والمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في مدارس مديريتي جنين وقباطية والتابعة لوزارة التربية والتعليم في فلسطين للفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (٢٠٠٢/٢٠٠٣م)، والبالغ عددهم (٨٢٦)، إدارياً ومعلماً، لكن الذين استجابوا على أداة الدراسة بلغ عددهم (٧٨٢)، إدارياً ومعلماً، ولذلك اعتبروا هم مجتمع الدراسة. وأجريت الدراسة على مجتمع الدراسة بأكمله، وتم إجراء التحليل الإحصائي على (٧٨٢) إستبانة. وقام الباحث

بتطوير إستبانة ضمت أربعة مجالات هي: (مجال العلاقات الاجتماعية، مجال الشخصية، المجال العلمي والمهني، المجال الفني التطبيقي) وبلغ عدد الفقرات (٥٤) فقرة. وأشارت النتائج إلى مستوى مرتفع في امتلاك المرشد، وعدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشد، وكانت معاملات الثبات للمجالات كما يلي وبالترتيب: مجال العلاقات الاجتماعية (٠.٨٨)، مجال الشخصية (٠.٩٢)، المجال العلمي والمهني (٠.٨٩)، المجال الفني التطبيقي (٠.٩١)، وكانت على الدرجة الكلية (٠.٩٧).

دراسة أماتيا وكلارك (٢٠٠٥، Amatea،Clark) هدفه الدراسة إلى التعرف على توقعات مديري المدارس حول دور المرشد الطلابي، وتكونت عينة الدراسة من ٢٦ مديرا من ثلاثة مناطق في الولايات المتحدة الجنوبية الشرقية. والعينة تتكون من (١١)مدير مدرسة ابتدائية، و(٨) مديري مدارس متوسطة، و(٧) مديري مدارس ثانوية. وقد تم جمع البيانات عن طريق المقابلات الفردية، وتوصلت للنتائج يتوقع مديرو المدارس أن يلعب المرشد دوراً فعالاً في تسهيل التعامل مع الطلاب، و مساعدة المعلمين وأولياء الأمور على اتخاذ القرارات، وتزويد الطلاب بالبرامج الوقائية ومساعدتهم على حل المشكلات أو التدخل أثناء الأزمات، وتزويد الطلاب الخدمات الإرشادية المباشرة.

دراسة البرديني (٢٠٠٦) بعنوان" واقع الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية ومدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة". والتي هدفت إلى التعرف على واقع الإرشاد التربوي في المدارس التابعة للحكومة ووكالة الغوث الدولية في محافظات غزة وعلى ابرز المشكلات التي تواجه المرشدين التربويين والحلول المناسبة ولتحقيق أهداف الدراسة تم وضع الأسئلة التالية: ما واقع الإرشاد التربوي في تلك المدارس؟ وما دور المرشد التربوي فيها، ثم هل هناك اختلاف في المشكلات التي يواجهها المرشدون التربويون في المدارس الحكومية والوكالة تعزى لمتغير الجنس، المنطقة التعليمية، وجهة الإشراف والمرحلة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبة هذا المنهج لمثل هذا النوع من الدراسات التربوية، وبلغت عينة الدراسة (٢٦٩) مرشدا ومرشدة من مدارس الحكومة والوكالة. واعد الباحث استبانه مكونة من (٤٥) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات هي: مجال المشكلات لتي تتعلق بالإعداد والتدريب، والإدارة والهيئة التدريسية، وظروف عمل المرشدين.

كما أجرى (الحوامدة وطنوس، ٢٠٠٧) دراسة حول مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية، فلسطين، ولغاية هذه الدراسة تم تطوير استبانة مكونة من (٦٧) فقرة تعكس مهارات المرشدين في التدخل وقت الأزمات، وتطبيقها على عينة مكونة من (٢٠٠) مرشد ومرشدة من المدارس الحكومية ووكالة الغوث، واشارت النتائج الى مستوى مرتفع في امتلاك المرشد لمهارات التدخل وقت الأزمات، وعدم وجود فروق في مستوى امتلاك المرشد لمهارات التدخل الإرشادي في التعامل مع الأزمات تبعا لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

دراسة أبو يوسف (٢٠٠٨) بعنوان " فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة". والتي هدفت إلى التعرف على مدى فعالية البرنامج التدريبي المقترح لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، و التعرف على مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين بمدارس وكالة الغوث الدولية بقطاع غزة، التعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات إرشادية لديهم تبعاً لمتغير الجنس، والتعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات إرشادية لديهم تبعاً لمتغير التخصص(علم النفس – تخصصات أخرى)، التعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات الإرشادية لديهم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (أكثر من ٤ سنوات – أقل من ٤ سنوات)، التعرف على الفروق بين المرشدين النفسيين في مدى وجود المهارات الإرشادية لديهم تبعاً لمتغير جامعة التخرج (الجامعة الإسلامية – جامعات أخرى وتكون مجتمع الدراسة المرشدين النفسيين العاملين في برنامج الصحة النفسية والمجتمعية بوكالة الغوث الدولية والذي بلغ عددهم ١٨٨ مرشداً ومرشدة. وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والقياس البعدي لمستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين لصالح القياس البعدي، وتوجد فروق بين مستوى المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين والمستوى الافتراضي (٧٠%) مما يعني عدم إتقان أفراد العينة للمهارات الإرشادية الخمس بالشكل المطلوب، والذي يستدعي تطوير وتنمية هذه المهارات بشكل أفضل، وذلك حسب القياس القبلي لعينة الدراسة.

أجرى (المشهداني والفزازي، ٢٠٠٩) دراسة حول تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، وتكونت عينة الدراسة من (٢٥٤) طالبا وطالبة من المجتمع الأصلي ، وتم بناء أداء الدراسة استبانه 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.

دراسة زقوت (٢٠٠٩) بعنوان "تصور مقترح لتطوير برنامج الإعداد التربوي العملي للطالب/ة المرشد النفسي بكلية التربية جامعة الأقصة في ضوء الاتجاهات المعاصرة ". والتي هدفت إلى التعرف على واقع برنامج الإعداد التربوي العملي للطالب/ ة المرشد النفسي بكلية التربية/ جامعة الأقصى، وإعداد قائمة بالمعايير الواجب توافرها في البرنامج، مع وضع تصور مقترح لتحسين الجانب المذكور أعلاه. ولتحقيق هذا الغرض تم تصميم استبانة وزعت على (٧٥) طالب/ة من مساق تدريب ميداني(٢). وقد كشفت النتائج عن أن برنامج الإعداد التربوي العملي (١)، (٢) يفتقر إلى قائمة المعايير الواجب توافرها، وأن هناك قصوراً بشكل عام في مراجعة برنامج الإعداد التربوي العملي للطالب/ المرشد النفسي بكلية التربية، جامعة الأقصى في ضوء الاتجاهات المعاصرة.

دراسة كريستين و آخرون (Kristin, et al, 2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الكفاءة المهنية للمرشدين من ثقافات مختلفة تكونت عينة الدراسة من (٢٣٠) مرشداً استخدم الباحث الاستبانة الالكترونية لجمع المعلومات من عينة عشوائية من دول مختلفة أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك أثر للثقة بالنفس و احترام الذات على أداء المرشد كما أظهرت نتائج الدراسة أن المرشد يتأثر بالبيئة المحيطة به مما يؤثر على الكفاءة المهنية لديه و أظهرت نتائج الدراسة إن هنالك أثر للخبرة على الكفاءة المهنية لدى المرشد الاجتماعي و قد أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك حاجة إلى برامج تدريبية لتطوير الكفايات المهنية لدى المرشد لحل المشكلات التي تواجهه .

دراسة شاو (Chao, 2010) هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة المهنية لدى المرشد وفقا للعمر و الجنس تكونت عينة الدراسة من (٣٣٨) مرشداً 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 و أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك حاجة لبرامج تدريبية لتطوير الكفايات المهنية لدى المرشدون الاجتماعيين .

دراسة (العتيبي، ٢٠١٢) بعنوان "مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية والتحصيل الدراسي في منطقة الرياض" هدفت الدراسة الحالية للتعرف على طبيعة الخدمات المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم، وعلاقتها بكل من كفاءتهم الاجتماعية وتحصيلهم الدراسي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة من الطلبة ذوي صعوبات التعلم في محافظتي (شقراء والمجمعة) في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، من الصف الأول ابتدائي إلى السادس ابتدائي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٢٧٦) ولي أمر، و(٣٣) معلماً لذوي صعوبات التعلم، و(٣٣) مرشداً طلابياً، للعام الدراسي (٢٠١٢/٢٠١١) ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم من وجهة نظر أولياء أمورهم ومعلمي ذوي صعوبات التعلم والمرشدين الطلابيين، ووجود مستوى امتلاك للكفاءة الاجتماعية متدن لدى الطلبة ذوي صعوبات التعلم، وتبين أن مستوى الخدمات الإرشادية تتنبأ بالكفاءة الاجتماعية من وجهة نظر أولياء الامور، ومعلمي ذوي صعوبات التعلم، والمرشدين الطلابيين في معظم المجالات، وتبين أن مستوى الخدمات الإرشادية تتنبأ بالتحصيل الدراسي من وجهة نظر أولياء الأمور، ومعلمي ذوي صعوبات التعلم، والمرشدين الطلابيين في بعض المجالات.

دراسة دافيس و هواجتون (Haughton, 2011 & Davis) هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة المهنية لدى المرشد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٣) مرشداً استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات أظهرت نتائج الدراسة ان هنالك ثلاثة عوامل تؤثر على الكفايات المهنية لدى المرشد و هي الخبرة و البرامج التدريبية التي قام بها و التقييم الذاتي و الكفاءة .

دراسة نا (Na,, 2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفايات المهنية لدى المرشدون الاجتماعيون تكونت عينة الدراسة من (٣٨١) مرشداً اجتماعي في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية أستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك مجموعة من العوامل تؤثر على الكفايات المهنية لدى المرشد و هي المستوى الأكاديمي و الكفاءة الذاتية و العمر و سنوات الخبرة و الدورات التدريبية التي قام بها المرشد كما أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك للتنوع الثقافي لدى المرشد على كفاءته المهنية .

التعقيب على الدراسات السابقة:

يحتاج الطالب داخل المدرسة أو المؤسسة التعليمية لكثير من الجهود المبذولة من قبل المرشد الطلابي أو التربوي ولذلك لوحظ من خلال استعراض الدراسات العربية والأجنبية أن بعض الدراسات تطرقت للمهارات التي ينبغي توفرها في المرشد الطلابي أو التربوي وذلك لكي يقوم بالمهام والأدوار والمسئوليات المناطة به داخل المؤسسة التعليمية فيقوم بمساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الدراسية أو التعليمية أو المهنية أو النفسية مما يحقق لهم توافق وتكيف مع البيئة التي يوجدون بها .

كما تطرقت بعض الدراسات إلى أهمية توفر خدمات إرشادية ذات جودة في الجوانب النمائية والوقائية والعلاجية مما يسهم في نمو الطلاب نمواً إيجابياً يؤدي إلى توازن في شخصياتهم

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- منهج البحث
- مجتمع البحث
- عينة البحث
- أدوات البحث
- أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل منهج الدراسة وإجراءاتها الميدانية ، وما يتضمنه من عينة الدراسة والأداة المستخدمة، كذلك خطوات تطبيق أدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة .

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي

مجتمع الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من المرشدين الطلابيين بمحافظة القنفذة العاملين بمدارس التعليم العام بكل المراحل التعليمية وعددهم (١٤٥ مرشداً) .

عينة البحث :

تكونت عينة الدراسة من (١٢٠) مرشدً من المرشدين الطلابيين المتخصصين وغير المتخصصين في مجال الإرشاد الطلابي وفيما يلي نتناول توصيف العينة تبعا للخصائص الوظيفية : (سنوات الخدمة في الإرشاد ، والتخصص).

جدول رقم (١)

يوضح توصيف عينة الدراسة تبعاً لسنوات الخدمة في الإرشاد

سنوات الخدمة في الإرشاد :	التكرار	النسبة المئوية %
من ١– ٥ سنوات	٣٣	٢٧.٥
من ٦– ١٠ سنوات	٥٠	٤١.٧
١١ سنة فأكثر	٣٧	٣٠.٨

التخصص :		
متخصص في الإرشاد	٣٣	٢٧.٥
غير متخصص	٨٧	٧٢.٥

يتضح من الجدول السابق توصيف عينة الدراسة من المرشدين الطلابيين تبعا للخصائص الوظيفية التي تشمل سنوات الخدمة في الإرشاد والتخصص لأفراد العينة ،حيث يتضح من المؤشرات بالجدول ما يلي: أن ٢٧.٥% من أفراد العينة سنوات خدمتهم في الإرشاد الطلابي تراوحت ما بين (١-٥) سنوات ، بينما ٤١.٧% سنوات خدمتهم تراوحت ما بين (٦-١٠) سنوات في حين أن ٣٠.٨% سنوات خدمتهم ١١ سنة فأكثر .

أن نسبة أفراد العينة المتخصصين في الإرشاد بلغت ٢٧.٥% ، بينما ٧٢.٥% غير متخصصين في الإرشاد . وعليه يتضح من ذلك أن غالبية المرشدين الطلابيين غير متخصصين في الإرشاد .

أدوات البحث:

اعتمدت الدراسة على أداتين لجمع البيانات الأولية ، حيث تم استخدام مقياس جودة الخدمات الإرشادية ، ومقياس الكفايات المهنية للمرشد الطلابي . وفيما يلي نتناول صدق وثبات أدوات الدراسة ، ولاختبار صدق أدوات الدراسة تم استخدام صدق الاتساق الداخلي وذلك من خلال اختبار صدق كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ، ومع الدرجة الكلية للمقياس. كذلك تم استخدام التحليل العالمي لاختبار صدق أدوات الدراسة . أما فيما يتعلق باختبار ثبات كل مقياس فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

أولاً : مقياس جودة الخدمات الإرشادية (من إعداد الباحث)

قام الباحث بالاطلاع على المراجع التي اهتمت بإعداد وبناء المقاييس النفسية واتبع الخطوات التالية لبناء المقياس :

١- تحديد المشكلة .

٢- تحديد الأهداف من المقياس .

٣- بناء فقرات المقياس .

٤- صياغة الفقرات بصورة واضحة .

٥- تحديد الاستجابات للعينة المطبق عليها المقياس .

وقد تجمع لدي الباحث عدد خمسة أبعاد وهي على النحو التالي :

البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية .

البعد الثاني : العلاقات والشراكة المجتمعية .

البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي .

البعد الرابع : مجال التنمية المهنية .

البعد الخامس : أخلاقيات مهنية الإرشاد النفسي .

وكان عدد عبارات المقياس (٥٩ عبارة) وعدد معايير المقياس (١٦ معيار) ويعتبر المقياس في صورته الأولية .

١. صدق المحكمين

قام الباحث بعرض المقياس في صورته الأولية على المحكمين للتعرف على أرائهم وملاحظاتهم بشأن المقياس من حيث العبارات ومدى ملاءمتها وكذلك أبعاد المقياس ومعايره وأسفرت نتائج التحكيم في حذف البعد الخامس وتعديل صياغة بعض العبارات وحذف البعض الآخر وبالتالي تكون المقياس في صورته النهائية من أربعة أبعاد و (١٦) معياراً و (٤٨) عبارة .

٢. الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات الإرشادية

تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس باستخدام معامل الارتباط بيرسون ، وذلك من خلال إيجاد درجة ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ، ومع الدرجة الكلية للمقياس كما هو مبين بالجداول التالية:

جدول رقم (٢)

معاملات ارتباط فقرات البعد الأول (الخطط والبرامج الإرشادية)

مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع المقياس
١	٠.٦٨٨**	٠.٥٧٥**
٢	٠.٤٦٩**	٠.٤٥١**
٣	٠.٥٢٦**	٠.٤٩٠**
٤	٠.٥٨٢**	٠.٥٣٠**
٥	٠.٥٥٨**	٠.٥٠٢**

٦	٠.٤٨٤**	٠.٣٨٣**
٧	٠.٥٦٧**	٠.٤٨٤**
٨	٠.٥٣٧**	٠.٤٤٦**
٩	٠.٦٨٥**	٠.٥٩٤**
١٠	٠.٣٤٦**	٠.٢٨٢**
١١	٠.٤٠٨**	٠.٣٦٢**
١٢	٠.٥٠٥**	٠.٤٣٢**
١٣	٠.٦٧١**	٠.٦٤٧**
١٤	٠.٥٥٠**	٠.٥٦٩**
١٥	٠.٥٥٠**	٠.٥٤١**
١٦	٠.٥٩٦**	٠.٥٣٩**
١٧	٠.٦٨٢**	٠.٦١٤**
١٨	٠.٦٦١**	٠.٦٢٢**
١٩	٠.٦٤٦**	٠.٦٤٢**
٢٠	٠.٦٢٧**	٠.٥٨٦**

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية للبعد الأول (الخطط والبرامج الإرشادية) ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠.٤٠٨ و ٠.٦٨٨) وجميع القيم دالة إحصائيا

. كما يتبين من الجدول أن جميع الفقرات تتمتع بدرجة اتساق وترابط مرتفع مع الدرجة الكلية للمقياس حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية ما بين (٠.٢٨٢ و ٠.٦٤٧) .

جدول رقم (٣)

معاملات ارتباط فقرات البعد الثاني (العلاقات والشراكة المجتمعية)

مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع المقياس
٢١	٠.٦١٦**	٠.٥٤٣**
٢٢	٠.٤١٩**	٠.٣٣٢**
٢٣	٠.٤٥٠**	٠.٣٣٤**
٢٤	٠.٤٩٥**	٠.٣٧٤**
٢٥	٠.٤٤٦**	٠.٣٦٤**
٢٦	٠.٦٦٧**	٠.٦١٣**
٢٧	٠.٤٤٦**	٠.٤٥٠**
٢٨	٠.٤٩٩**	٠.٣٦٦**
٢٩	٠.٥١٥**	٠.٣٨٦**
٣٠	٠.٥٧٦**	٠.٥١٢**
٣١	٠.٧٠٨**	٠.٥٧٩**

٣٢	٠.٦٧٤**	٠.٥٦٨**
٣٣	٠.٥١٦**	٠.٤٩٢**
٣٤	٠.٦١٨**	٠.٤٨٣**
٣٥	٠.٧١٩**	٠.٦١٨**
٣٦	٠.٧٧٥**	٠.٧١٨**
٣٧	٠.٧١١**	٠.٦٢٦**

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية للبعد الثاني (العلاقات والشراكة المجتمعية) ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠.٤١٩ و ٠.٧٧٥) وجميع القيم دالة إحصائيا . كما يتبين من الجدول أن جميع الفقرات تتمتع بدرجة اتساق وترابط مرتفع مع الدرجة الكلية للمقياس حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية ما بين (٠.٣٣٢ و ٠.٧١٨) .

جدول رقم (٤)

معاملات ارتباط فقرات البعد الثالث (الإرشاد الإبداعي)

مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع المقياس
٣٨	٠.٧٩٠**	٠.٦٦٩**
٣٩	٠.٧١٧**	٠.٦١٤**
٤٠	٠.٦٧٥**	٠.٦٣٤**
٤١	٠.٧٠٨**	٠.٦٥٥**
٤٢	٠.٧٩٩**	٠.٧٣٦**
٤٣	٠.٦٩٤**	٠.٦٥٣**
٤٤	٠.٦٥٩**	٠.٥٥٢**
٤٥	٠.٦٣٧**	٠.٥٤١**
٤٦	٠.٦٦٢**	٠.٥٠٠**
٤٧	٠.٦٩٥**	٠.٥٢٨**
٤٨	٠.٦٨٨**	٠.٦٢٨**

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية للبعد الثالث (الإرشاد الإبداعي) ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠.٦٣٧ و ٠.٧٩٩) وجميع القيم دالة إحصائيا . كما يتبين من الجدول أن جميع الفقرات تتمتع بدرجة اتساق وترابط مرتفع مع الدرجة الكلية للمقياس حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية ما بين (٠.٥٠٠ و ٠.٧٣٦) .

جدول رقم (٥)

معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (مجال التنمية المهنية)

مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع المقياس
٤٩	٠.٥٩٠**	٠.٦٢٧**
٥٠	٠.٧٢٧**	٠.٣٧٧**
٥١	٠.٧٨١**	٠.٤٧٩**
٥٢	٠.٨٢٣**	٠.٤٧٨**
٥٣	٠.٧٩٥**	٠.٤٣٣**
٥٤	٠.٣٥٣**	-٠.٠٧٣
٥٥	٠.٧٤٥**	٠.٦٠٩**
٥٦	٠.٨٢٠**	٠.٥١٨**

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط مع الدرجة الكلية للبعد الثالث (الإرشاد الإبداعي) ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠.٣٥٣ و ٠.٨٢٣) وجميع القيم دالة إحصائيا . كما يتبين من الجدول أن جميع الفقرات تتمتع بدرجة اتساق وترابط مرتفع مع الدرجة الكلية للمقياس حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط مع الدرجة الكلية ما بين (٠.٣٧٧ و ٠.٦٢٧) .

جدول رقم (٦)

معاملات ارتباط فقرات البعد الرابع (مجال التنمية المهنية)

مع الدرجة الكلية للبعد ومع الدرجة الكلية للمقياس

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط مع المقياس
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	٢٠	٠.٩٠٧**
البعد الثاني :العلاقات والشراكة المجتمعية	١٧	٠.٨٥٤**
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	١١	٠.٨٧١**
البعد الرابع : مجال التنمية المهنية	٨	٠.٦٠٢**

** تشير إلى أن معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط مع الدرجة الكلية للمقياس بدرجة مرتفعة عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٠١) ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (٠.٦٠٢ و ٠.٩٠٧) . وبالتالي نستنتج من ذلك أن جميع الأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الصدق مع الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الإرشادية ، مما يعزز من هذه الأبعاد تحقق أهداف القياس المطلوبة .

صدق التكوين الفرضي :

تم التحقق من صدق التكوين الفرضي بإجراء التحليل العالمي لدرجات معايير مقياس جودة الخدمات الإرشادية والبالغ عددها (١٦) معيارً ، باستخدام طريقة تحليل المكونات الأساسية لهوتلنج ، وتدور العوامل تدويرا مائلا بطريقة كواماكس وأسفرت النتائج عن ظهور ثلاث من العوامل المهمة ، يزيد الجذر الكامن لكل منها عن الواحد الصحيح (وفق محك كايزر Kaiser) واستخلصت هذه العوامل نسبة تباين قدرها (٦٢.٤٢٢%) من التباين الارتباطي للمصفوفة ، وكانت تشبعات العوامل بمعايير وأبعاد المقياس الأربعة كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

نتائج التحليل العالمي لمعايير أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية

والتشبعات الدالة للعوامل بعد التدوير المائل

رقم المعيار	المعيار	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث
١	معيار التخطيط	٠.٦٨٢		
٢	معيار حصر حالات الطلاب وتصنيفها	٠.٦١٤		
٣	معيار التحصيل	٠.٦٤٦		
٤	معيار برامج وخدمات التوجيه والإرشاد	٠.٧٤٢		
٥	معيار فنيات وإستراتيجيات العملية الإرشادية	٠.٨٢٨		
٦	معيار بناء علاقات مهنية وشراكات مع الطلاب والمعلمين	٠.٧٤٠		

٧	معيار بناء علاقات مهنية وثيقة وشراكة مثمرة مع إدارة المدرسة	٠.٥٠٥		-٠.٦٧٧
٨	معيار توطيد العلاقات وتفعيل مبدأ الشراكة مع أولياء أمور الطلاب	٠.٧٥٤		
٩	معيار دعم العلاقات وتأسيس الشراكات مع مؤسسات المجتمع المحلي ذات العلاقة	٠.٧٤٤		
١٠	معيار تحديد الحاجات الإرشادية للمستفيدين	٠.٧٠٨		٠.٤٣٣
١١	معيار تصميم برامج إنمائية ووقائية وعلاجية مبتكرة	٠.٨٤٩		
١٢	معيار توظيف التقنية في العملية الإرشادية	٠.٦٦٤		٠.٣١٨
١٣	معيار تطبيق الجودة في العمليات الإرشادية	٠.٦٢٠		٠.٥٠١
١٤	معيار متابعة مستجدات التخصص	٠.٤٧٤	٠.٦٨٠	
١٥	معيار المشاركة الفاعلة في أنشطة التنمية المهنية	٠.٣٠٣	٠.٨٤٥	
١٦	معيار التنمية المهنية الفردية		٠.٧٦٤	

يتضح من تشبعات العامل الأول بمعايير المقياس ، يتبين أنه عامل عام، وقد تشبع بجميع المعايير باستثناء معيار التنمية المهنية الفردية ، الذي ظهر مع بمعيارين آخرين ، حيث أصبح عدد المعايير في العامل الثاني ثلاث معايير ، كما بلغ عدد المعايير في العامل الثالث أربعة . وعليه يمكن القول أن تشبعات المعايير دالة وقوية . وبالتالي فإن ذلك يؤكد وجود عامل عام لمعايير المقياس ، وعليه يتحقق صدق مقياس جودة الخدمات الإرشادية .

ثانيا : ثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية :

تم حساب معامل ألفا–كرونباخ لدرجات كل بعد من أبعاد المقياس الأربعة ، وقد تراوحت معاملات الثبات بين ٠.٨٢٠–٠.٨٩١ وللمقياس ككل (٠.٩٤٨) .

والجدول التالي يبين معاملات ثبات الدرجات لكل بعد في المقياس:

جدول رقم (٨)

معاملات ألفا كرونباخ لثبات أبعاد المقياس والمقياس ككل

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط مع المقياس
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	٢٠	٠.٨٩١
البعد الثاني :العلاقات والشراكة المجتمعية	١٧	٠.٨٧٩
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	١١	٠.٨٨٨
البعد الرابع : مجال التنمية المهنية	٨	٠.٩٤٨
الثبات الكلي للمقياس	٥٦	٠.٩٤٨

يتضح من الجدول أن مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده يحقق ثباتاً مرتفعا يفوق الحد المسموح به لثبات أداة الدراسة (٠.٧٠) ، وعليه فإن ذلك يطمئن الباحث إلى سلامة إجراءات بناء المقياس ومن ثم الوثوق بالنتائج التي تتوصل إليها الدراسة .

كما تم التحقق من ثبات المقياس وأبعاده باستخدام التجزئة النصفية ، كما هو مبين بالجدول أدناه:

جدول رقم (٩)

معاملات التجزئة النصفية لثبات مقياس جودة الخدمات الإرشادية وأبعاده

الأبعاد	النصف الأول	النصف الثاني
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	٠.٨٠٧	٠.٨٤٨
البعد الثاني :العلاقات والشراكة المجتمعية	٠.٧٥٤	٠.٨٥٨
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	٠.٨٣٩	٠.٨١٣
البعد الرابع : مجال التنمية المهنية	٠.٨٠٨	٠.٦٥٠
الثبات الكلي للمقياس	٩٠٦	٠.٩١٥

يتضح من الجدول السابق أن مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده يحقق ثباتاً مرتفعا ، حيث تراوحت في النصف الأول قيم معاملات ألفا كرونباخ ما بين (٠.٧٥٤، و ٠.٩٠٦) ، بينما في النصف الثاني فقد تراوحت ما بين (٠.٦٥٠، و ٠.٩١٦) .

مقياس الكفايات المهنية للمرشد الطلابي :

نظراً لعدم وجود أبعاد لمقياس الكفايات المهنية فقد قام الباحث الحالي بالتحقق من صدق مقياس الكفايات المهنية من خلال حساب الاتساق الداخلي لدرجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للأداة حيث تراوحت ما بين (٠.٩٣٩ ، و ٠.٩٤٣) .

كما تم التحقق من ثبات مقياس الكفايات المهنية بحساب معامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمته (٠.٩٤٢) لعدد (٤٥) عبارة ، كما هو مبين بالجدول أدناه :

جدول رقم (١٠)

معامل ألفا كرونباخ لثبات مقياس الكفايات المهنية

عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
٤٥	٠.٩٤٢

وعليه نستنتج من ذلك أن مقياس الكفايات المهنية يحقق درجة عالية من الثبات تفوق الحد المسموح به لثبات أداة الدراسة (٠.٧٠) ، وبالتالي فإن ذلك يطمئن على سلامة بناء فقرات المقياس

خامساً : إجراءات البحث

تم تطبيق أدوات البحث على المرشدين الطلابيين عينة البحث بمحافظة القنفدة التعليمية لكافة المراحل .

سادساً :أساليب المعالجة الإحصائية :

لتحليل البيانات والتوصل إلى النتائج استخدمت الباحثة مجموعة من المعالجات الإحصائية باستخدام حزمة البرامج الإحصائية (SPSS) وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لحساب متوسطات درجات المرشدين على مقياس جودة الخدمات الإرشادية ومقياس الكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين.
- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات العينة على مقياس جودة الخدمات الإرشادية ومقياس الكفايات المهنية تعزى لاختلاف التخصص .
- اختبار تحليل التباين الأحادي (اختبار ف) وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات المرشدين الطلابيين عينة البحث على مقياس جودة الخدمات الإرشادية تعزى لاختلاف سنوات الخبرة .

- اختبار معامل الارتباط بيرسون وذلك لقياس درجة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس الذي ينتمي إليه .
- معامل ألفا كرونباخ وذلك لقياس ثبات أبعاد كل مقياس ، بالإضافة إلى الثبات الكلي للمقياس .

الفصـل الرابع

نتائج البحث ومناقشتها

- مقدمة

أولا : النتائج المتعلقة بالفرض الأول ومناقشتها

ثانياً : النتائج المتعلقة بالفرض الثاني ومناقشتها

ثالثاً : النتائج المتعلقة بالفرض الثالث ومناقشتها

- التوصيات

- البحوث المقترحة

الفصل الرابع

نتائج البحث ومناقشتها

مقدمة :

لتحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً يحقق أهدافها ويجيب عن تساؤلاتها ويختبر فرضياتها، حيث أنه بعد أن تم تطبيق مقاييس الدراسة على العينة المستهدفة بالدراسة وهي عينة من المرشدين الطلابيين في مدارس التعليم العام حيث شملت هذه المقاييس : مقياس جودة الخدمات الإرشادية ، ومقياس الكفايات المهنية للمرشد الطلابي .استعان الباحث ببرنامج التحليل الإحصائي بالرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، حيث تم إدخال بيانات الدراسة ، ومن ثم استخراج الجداول المرتبطة بأهداف وفرضيات الدراسة .

الفرض الأول :

ينص الفرض على أنه

هل توجد علاقة ارتباطية بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين الطلابيين ؟

وللتحقق من صحة الفرض قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين الكفايات المهنية وجودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين الطلابيين كما هو مبين بالجدول أدناه :

جدول رقم (٤-١)

يوضح مصفوفة معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد مقياس جودة الخدمات الإرشادية والدرجة للكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين .

الأبعاد	الدرجة الكلية للكفايات المهنية	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	٠.١١٣	٠.٢٢٠
البعد الثاني: العلاقات والشراكة المجتمعية	-٠.٠٣٠	٠.٧٤٨
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	-٠.٠٣٧	٠.٦٩٢
البعد الرابع : التنمية المهنية	-٠.١٦٦	٠.٠٧١
المستوى الكلي لجودة الخدمات الإرشادية	-٠.٠١٤	٠.٨٧٨

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده و الكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين ، ويشير إلى ذلك قيم الدلالة الإحصائية لها حيث جاءت جميع القيم أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥=&) .

وبالتالي نستنتج من ذلك أن الكفايات المهنية المتاحة لدى المرشدين الطلابيين لا تؤثر في تحقيق جودة الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشدين الطلابيين في المدارس الثانوية. وعليه فإن ضعف المرشدين الإرشادي والناتج من طبيعة التخصص لغالبية المرشدين الطلابيين لا يساعدهم في ممارسة أعمالهم بمهنية وجودة عالية .

الفرض الثاني :

هل توجد فروق في الكفايات المهنية لدى المرشدين الطلابيين وفقاً سنوات الخبرة والتخصص؟

وللتحقق من صحة الفرض قام الباحث باستخدام تحليل التباين الأحادي واختبار "ت" كما هو مبين بالجدول التالي :

جدول رقم (٤-٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات المرشدين الطلابيين

في مقياس الكفايات المهنية وفقا لمتغير سنوات الخبرة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الكفايات المهنية	بين المجموعات	٠.١٢٠	٢	٠.٠٦٠	١.٠٠٣	٠.٣٧٠
	داخل المجموعات	٧.٠١٨	١١٧	٠.٠٦٠		
	المجموع	٧.١٣٩	١١٩			
تم احتساب قيمة "ف" الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ودرجات حرية كما هو مبين بالجدول حيث بلغت (٣.٨٠)						

يتضح من الجدول السابق ومن نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة "ف" المحسوبة بلغت (١.٠٠٣) عند مستوى دلالة (٠.٣٧٠) أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) . وعليه نستنتج من ذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المرشدين الطلابيين على مقياس الكفايات المهنية ، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة . وبالتالي فإن سنوات الخبرة لا تعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين عينة الدراسة . وقد يعزى ذلك لنقص التدريب والتأهيل التربوي في عمليات الإرشاد والتوجيه الطلابي . ولذلك

فإن عامل الخبرة بدون هذا التأهيل والتدريب للمرشد الطلابي لا يساهم في تحقيق الجودة المطلوبة في أعمال الإرشاد والتوجيه .

جدول رقم (٤-٣)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات إجابات عينة المرشدين الطلابيين على مقياس الكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين وفقا لمتغير التخصص

الكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين	المتوسطات الحسابية تبعا للتخصص		درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الدالة الإحصائية
	متخصص(٣٣)	غير متخصص (٨٧)			
	٢.٦٧	٢.٧١	١١٨	-٠.٨٨٧	٠.٣٧٧
تم احتساب قيمة "ت" الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ودرجة حرية (١٨٨)حيث بلغت (١.٦٤٥)					

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة من بيانات العينة والمتعلقة بمدى وجود فروق بين المرشدين الطلابيين في مجال الكفايات المهنية بلغت (-٠.٨٨٧) وغير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) . وعليه نستنتج من ذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في الكفايات المهنية تعزى لعامل التخصص . وبالتالي فإن وجود بعض الفوارق في التخصصات لدى المرشدين الطلابيين لا يعتبر عامل يؤدي لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المرشدين الطلابيين في الكفايات المهنية . بخلاف دراسة أبو يوسف (٢٠٠٨) والدليم (٢٠٠١) والتي هدفت لدراسة المهارات الإرشادية لدي المرشدين تبعاً لمتغير متخصص الخبرة وكانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المرشدين المتخصصين .

الفرض الثالث :

هل توجد فروق في جودة الخدمات الإرشادية وفقاً للتخصص وسنوات الخبرة ؟

للتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار"ت" للعينات المستقلة واختبار تحليل التباين الأحادي كما هو موضح بالجداول التالية:

جدول رقم (٤-٤)

يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات مقياس

جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده وفقا لمتغير التخصص

الأبعاد	المتوسطات الحسابية تبعا للتخصص		درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الدالة الإحصائية
	متخصص	غير متخصص			
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	٢.٦٠	٢.٦٦	١١٨	-١.١٠٥	٠.٢٧١
البعد الثاني : العلاقات والشراكة المجتمعية	٢.٦٩	٢.٧٨	١١٨	-١.٦٧٥	٠.٠٩٧
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	٢.٣٦	٢.٤٦	١١٨	-١.١٣٩	٠.٢٥٧
البعد الرابع : مجال التنمية المهنية	٢.٦٥	٢.٣٩	١١٨	**٣.١٣٢	٠.٠٠٢
على مستوى مقياس جودة الخدمات الإرشادية ككل	٢.٥٩	٢.٦٢	١١٨	-٠.٥٧٨	٠.٥٦٤
تم احتساب قيمة "ت" الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ودرجة حرية (١٨٨)حيث بلغت (١.٦٤٥)					

** تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠.٠١) .

من نتائج اختبار "ت" بالجدول السابق يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المرشدين الطلابيين في مقياس جودة الخدمات الإرشادية وأبعاده ، تعزى لاختلاف التخصص ما عدا البعد الرابع مجال التنمية المهنية ، حيث تبين أن هناك فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية (٠.٠١) . حيث يتضح أن الفروق في مجال التنمية المهنية تعود لصالح المرشدين الطلابيين المتخصصين . ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن المرشدين المتخصصين هم الفئة الحاصلة على تأهيل علمي في تخصص الإرشاد النفسي فساهم ذلك في التنمية المهنية لديهم .

وبالتالي نستنتج من ذلك أن درجة ممارسة المرشدين الطلابيين المتخصصين في مجال التنمية المهنية تفوق درجة ممارسة غير المتخصصين ، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات المرشدين المتخصصين (٢.٦٥) مقابل ٢.٣٩) لغير المتخصصين .

جدول رقم (٤-٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين متوسطات درجات المرشدين الطلابيين

في مقياس جودة الخدمات الإرشادية بأبعاده وفقا لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الأول : الخطط والبرامج الإرشادية	بين المجموعات	٠.١٤٥	٢	٠.٠٧٢	٠.٨٨١	٠.٤١٧
	داخل المجموعات	٩.٦١٧	١١٧	٠.٠٨٢		
	المجموع	٩.٧٦٢	١١٩			
البعد الثاني : العلاقات والشراكة	بين المجموعات	٠.٠٢٨	٢	٠.٠١٤	٠.١٩٥	٠.٨٢٣
	داخل المجموعات	٨.٢٧٢	١١٧	٠.٠٧١		

المجتمعية	المجموع	٨.٣٠٠	١١٩			
البعد الثالث : الإرشاد الإبداعي	بين المجموعات	٠.٥٣١	٢	٠.٢٦٦	١.٥٦٦	٠.٢١٣
	داخل المجموعات	١٩.٨٥٥	١١٧	٠.١٧٠		
	المجموع	٢٠.٣٨٧	١١٩			
البعد الرابع : مجال التنمية المهنية	بين المجموعات	٠.٤٥	٢	٠.٠٢٢	٠.١٢٣	٠.٨٨٥
	داخل المجموعات	٢١.٣٤٦	١١٧	٠.١٨٢		
	المجموع	٢١.٣٩٠	١١٩			
على مستوى المقياس	بين المجموعات	٠.١٠١	٢	٠.٠٥٠	٠.٦٩٦	٠.٥٠١
	داخل المجموعات	٨.٤٧٨	١١٧	٠.٠٧٢		
	المجموع	٨.٥٧٩	١١٩			
تم احتساب قيمة "ف" الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) ودرجات حرية كما هو مبين بالجدول حيث بلغت (٣.٨٠)						

يتضح من الجدول السابق ومن نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيم "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ، وعليه نستنتج من ذلك أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المرشدين الطلابيين على مقياس جودة الخدمات الإرشادية ، تعزى لاختلاف سنوات الخبرة . وبالتالي فإن سنوات الخبرة لا تعتبر عاملاً يؤدي لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمات الإرشادية بين المرشدين سواء أكانوا متخصصين أو غير متخصصين في مجال الإرشاد والتوجيه الطلابي . بخلاف دراسة النجار (٢٠٠١) ودراسة المشهداني والفزازي (٢٠٠٩) .

التوصيات:

١- الاستفادة من المعايير العالمية في الجودة ومعرفة طرق تطبيقها بما يكفل نجاحها في مجال التوجيه والإرشاد

٢- بناء قائمة للكفايات المهنية للمرشدين الطلابيين وفقاً للمعاير العالمية للإرشاد تسهم في تحقيق الجودة في مجال العمل الإرشادي

٣- استقطاب المتخصصين في الدراسات النفسية والاجتماعية للعمل في مجال الإرشاد الطلابي.

٤- تكوين فريق عمل في قسم التوجيه والإرشاد من مشرفي التوجيه والإرشاد والمرشدين المتخصصين لبحث متطلبات تطبيق الجودة في برامج وخدمات التوجيه والإرشاد

٥- ضرورة تأهيل القائمين بالعمل الإرشادي غير المتخصصين من خلال برامج مهنية تخصصية.

البحوث المقترحة:

١- الكفايات المهنية وعلاقتها بالخصائص النفسية للمرشد الطلابي.

٢- فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الكفايات المهنية لدى المرشدين غير المتخصصين.

٣- الكفايات المهنية وعلاقتها بالإنجاز لدى المرشدين الطلابيين غير المتخصصين.

المراجع

المراجع العربية:

– القرآن الكريم

– لسان العرب

- أبو أسعد، أحمد (٢٠١١) المهارات الإرشادية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- أبو عيطة، سهام درويش(٢٠٠٢): مبادئ الإرشاد النفسي، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع

- أبو يوسف، محمد، (٢٠٠٨). فعالية برنامج تدريبي لتنمية المهارات الإرشادية لدى المرشدين النفسيين في مدارس وكالة الغوث بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- أحمد، إبراهيم احمد (٢٠٠٧)، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس،عمان دار الفكر.
- العزة، سعيد حسني (٢٠٠٦). دليل المرشد التربوي في المدرسة،عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع،.

- البرديني، أحمد، (٢٠٠٦). واقع الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية ومدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة". رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- البشري، يحي جابر(٢٠٠٨م) الكفايات المهنية للمرشد الطلابي، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة تونس،

- التكريتي، محمد. (٢٠٠٢). آفاق بلا حدود، بحث في هندسة النفس الإنسانية. دمشق ،الملتقى للنشر والتوزيع

- الحراحشة، سالم حمود (١٤٢٧هـ) التوجيه والإرشاد بين النظرية والتطبيق،الدمام ،مكتبة المتنبي

- الحربي، خالد سعيد (١٤٢٩هـ) اسس الجودة التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى،

- حوامدة، سامية محمد وطنوس، عادل (٢٠٠٧). مدى امتلاك المرشد التربوي للمهارات الإرشادية في التعامل مع الأزمات في مدارس محافظات وسط الضفة الغربية، فلسطين، مجلة العلوم التربوية، ١٣، ١٧٥-٢٠٦.

- الدليم، فهد عبد الله (٢٠٠١). الممارسات الإرشادية السائدة في عمل المرشدين الطلابيين وعلاقتها بمتغيرات التخصص والخبرة والمرحلة التعليمية، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم التربوية والدراسات الإنسانية (٢)، المجلد (١٣)، الرياض.
- الرشيد، محمد رشيد (٢٠٠٥م) التوجيه والإرشاد وآلية التعامل مع الحالات،الرياض، مكتبة الرشد،
- رفاعي، عقيل محمود(٢٠١١). معايير الجودة والاعتماد بالمدارس ،القاهرة السحاب للنشر والتوزيع،.
- الزعبي، احمد محمد والشيخ، حمود محمد (١٤٢٣هـ) الإرشاد المدرسي،الرياض ،مكتبة الرشد
- زقوت، آمنة، (٢٠٠٩). تصور مقترح لتطوير برنامج الإعداد التربوي العملي للطالب/ة المرشد النفسي بكلية التربية جامعة الأقصى في ضوء الاتجاهات المعاصرة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد ٢٤(١). جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- زهران، حامد عبد السلام. (٢٠٠٤) التوجيه والإرشاد النفسي، الطبعة الثالثة،القاهرة، مكتبة عالم الكتب
- السلامة،ناصر،(٢٠٠٣).أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- الشرفا، عبير فتحي(٢٠١١). الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة.
- الشهري، عبد الله بن علي (١٤٢٠هـ)، مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى _ مكة المكرمة.
- عبد الرحمن، محمد السيد وعبد الله، هشام إبراهيم (٢٠٠٤): دليل عمل الأخصائي النفسي المدرسي، القاهرة، وزارة التربية والتعليم، قطاع الكتب.
- عبد السلام، فاروق وطاهر، ميسره (١٤١٨هـ) مدخل إلى الإرشاد التربوي والنفسي،جدة، الدار
- عبد المعطي، حسن مصطفى. (٢٠٠٥). الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر. المؤتمر العلمي الثالث للإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي والتربوي في ضوء جودة الحياة، ١٥-١٦ مارس.

- عبيدات، ذوقان وآخرون(٢٠٠٧م). البحث العلمي. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

- العتيبي، عبد الله ناصر، (٢٠١٢) مستوى الخدمات الإرشادية المقدمة للطلبة ذوي صعوبات التعلم وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية والتحصيل الدراسي في منطقة الرياض رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

- العريمطي، إيمان إبراهيم (١٤٣٠هـ) جودة التعليم من منظور التربية الإسلامية، رسالة دكتوراه غيرمنشورة، جامعة ام القرى، المملكة العربية والسعودية

- العساف، صالح بن حمد (٢٠٠٣م)،المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، ط٣،الرياض مكتبة العبيكان

- عطا، محمود وحجازي، مصطفى والدليم، فهد (١٤٢٥هـ) الإطار المرجعي للإرشاد المدرسي،الرياض مكتب التربية لدول الخليج

- عمر، محمد ماهر (١٤٠٤هـ) المرشد النفسي المدرسي،القاهرة دار النهضة العربية

- الغامدي، صالح بن علي(٢٠١٠). ضمان جودة خدمات الإرشاد في مؤسسات التعليم العالي، ملخصات محاضرات الإرشاد الأكاديمي ومعايير ضمان الجودة والاعتماد، كلية التربية جامعة جازان.

- الفتلاوي، سهيلة محسن (٢٠٠٨)، الجودة في التعليم، دار الشروق،عمان، الاردن

- القحطاني، سالم وآخرون(٢٠٠٠م). منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيق spss. الرياض: المطابع الوطنية.

- المشهداني، سكرين والفزاري، منال (٢٠٠٩).تقييم جودة الخدمات الإرشادية المقدمة في مركز الإرشاد الطلابي بجامعة السلطان قابوس (سلطنة عمان) كما يراها الطلبة المتوقع تخرجهم، مجلة كلية التربية، ١٩ (٣)، ٢٢-٦١.

- المطلق، عبد الله بن صالح والأحمد، فهد بن أحمد (١٤٣١ هـ). خطة العمل التنفيذية للبرامج والخدمات الإرشادية في المدرسة للعام الدِّراسي ١٤٣٠/١٤٣١هـ، القصيم: إدارة التوجيه والإرشاد.

- المعشين، أحمد علي سعيد (٢٠٠١).خدمات الإرشاد النفسي والتوجيه الدراسي والمهني في المرحلتين الثانوية والجامعية في محافظة ظفار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القديس يوسف، معهد الآداب الشرقية، بيروت.

- الميممان، بدرية صالح، (٢٠٠٧م) الجودة الشاملة في التعليم العام، مؤتمر الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية،القصيم

- نجار، يحيى محمود (٢٠٠١). مدى فاعلية مهارات التواصل لدى المرشد التربوي في تقديم الخدمات الإرشادية لطلبة المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة عين شمس

- وزارة المعارف(١٤٢٢هـ). دليل المرشد الطلابي في مدارس التعليم العام، الرياض:الإدارة العامة للتوجيه والإرشاد

- الوهبي، فاروق شوقي (٢٠٠٠). المدرسة الفعالة. كلية التربية، جامعة الإسكندرية

- جامل ، عبد الرحمن عبد السلام (٢٠٠١م) الكفايات التعليمية ، عمان ، دار المناهج للنشر والتوزيع

- قطيشات ، ليلي عبد المنعم (٢٠٠٤ م) الكفايات المهنية لمديري ومديرات المدارس وعلاقتها بإستراتيجية إدارة الصراع ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان

- الدريج ، محمد (٢٠٠٥ م) الكفايات في التعليم ، الدار البيضاء ، دار العلوم للتحقيق والطباعة

- الفتلاوي ، سهيل محسن كاظم (٢٠٠٣ م) كفايات التدريس ، عمان دار الشروق

- عشيبة ، فتحي درويش (٢٠٠٠) الجودة الشاملة ، عمان ، مجلة اتحاد الجامعات العربية

.خفاجي ، عباس (١٩٩٥م) الجودة الشاملة ، عمان ، دار وائل

- الطلحي ، مقبول مساعد (١٤٣٣هـ) الكفايات التخطيطية المطلوبة لمديري المدارس للمراحل الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى

- الشهري عوض (١٤٣٣هـ) واقع الكفايات المهنية لمشرفي الإدارة المدرسية ، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى

- اللقاني ، أحمد حسن ، علي الجمل (١٤١٩ هـ) معجم المصطلحات التربوية ، القاهرة ، عالم الكتاب

- السفياني ، أحمد حسن (١٤٢١ هـ) الكفايات الداخلية لمدارس الثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى

-البيلاوي ،إيهاب وعبد الحميد ،اشرف (١٤٢٥هـ) التوجيه والإرشاد النفسي المدرسي ،الرياض .دار الزهراء

- الناقة ، محمود كامل (١٩٩٧ م) البرنامج التعليمي القائم على الكفايات، القاهرة، مطابع الطويجي
- الجعيد ، أحمد محمد (١٤٢٤ هـ) فاعلية دور مشرف الإدارة في تطوير الكفايات الإدارية لدى مديري المدارس الابتدائية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى
- درباس ، أحمد سعيد (١٩٩٤ م) إدارة الجودة الكلية ' رسالة الخليج العربي ص ١٥ – ٤٩
- خفاجي ، عباس (١٩٩٥ م) الجودة الشاملة ، عمان دار وائل للنشر
- الورثان ، عدنان (٢٠٠٢ م) إدارة الجودة الشاملة ، الإحساء ، مركز الأمير محمد بن فهد للجودة
- الرشيد ، محمد أحمد (١٩٩٥ م) الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة المعلم ، جامعة الملك سعود
- أبو الهيجاء ،شيرين احمد(٢٠٠٧م) إدارة الجودة الشاملة في التعليم ،عمان ، دار الكندي

المراجع الأجنبية:

Alan, R.B. (1999). In-need students who do not seek university counseling services. Proquest dissertations and theses. United States- Florida: The FloridaStateUniversity.

Chao Ruth Chu lien (2010) Counselor's multicultural competencies: from gender and ethnicity perspectives Journal of Counselor Education& Supervision, 40, 4: 252-262.

Clark, A.M.&،Amatea.S.E.، (2005) Chanaging schools counselor: a national examination Haverstraw university, Doctoral dissertation Abstract: 303.

DAVIS EDNA HARRIS-& HAUGHTON BETSY (2011) Model for Multicultural Nutrition Counseling. Journal of Counselor Education& Supervision, 40, 4: 252-262.

Kristin Vespia, M. Mary Fitzpatrick, E.; KantamneniFouad, Nadya A.; & Lung Neeta; Chen, Yung(2010)Multicultural Career Counseling: A National Survey of Competencies and Practices National Career Development Association.

Moser, J. L. and Moser, R.S. (1963). Counseling and Guidance: An Exploraion. Englewood Cliffs, N; J.: Prentice-Hall.

Na, GoEun (2012). relationship between school counselor multicultural counseling competence and self- efficacy in working with recent immigrant students, Dissertation submitted to the Faculty of the GraduateSchool of the University of Maryland, College Park, in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy

Coustantine, M, (2001). Theoretical Orientation, Empathy,Multicultural Counseling Competencies, Journal of Professional Counseling . 4.5.332-365

Eichenholtz, S., (2001). Computer technology and secondary school counselor: a national examination Haverstraw university, Doctoral dissertation Abstract: 303.

Goodnough, P and Carolyn J, (2001), A national survey of school counselor preparation program, Journal of Counselor Education & Supervision, 40, 4: 252-262

الملاحـق

عنوان الملحق
ملحق مقياس الكفايات المهنية
ملحق مقياس جودة الخدمات الإرشادية (الصورة الأولية)
ملحق مقياس جودة الخدمات الإرشادية (الصورة النهائية)
ملحق قائمة أسماء المحكمين
ملحق خطاب برنامج الدراسات العليا التربوية لإدارة تعليم القنفذة
ملحق خطاب تسهيل مهمة باحث للتطبيق الدراسة

قائمة المحكمين:

الاسم	الدرجة العلمية	التخصص	مقر العمل	الكلية
احمد مجريه	أستاذ مشارك	إرشاد نفسي	جامعة أم القرى	الكلية الجامعية بالقنفذة
احمد غرير	أستاذ مشارك	إرشاد نفسي	جامعة أم القرى	الكلية الجامعية بالقنفذة
موسى احمد الشقيفي	أستاذ مساعد	إرشاد نفسي	جامعة أم القرى	الكلية الجامعية بالقنفذة
خالد المخلد	أستاذ مساعد	علم نفس تربوي	جامعة أم القرى	الكلية الجامعية بالقنفذة
محمد حسن الزبيدي	أستاذ مساعد	قياس وتقويم	إدارة التعليم بالقنفذة	ـ