

## كفاءة التدريب في المراكز الحرفية بسلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين أ. سعيد عامر أحمد البخيت العمري\*

اعتمد للنشر في ١١/٤/١٤٤٤هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سلم البحث في ٩/٣/١٤٤٤هـ

### ملخص البحث:

هدف هذا البحث إلى بيان مستوى جودة خدمة التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين، واعتمد الباحث في دراسة الموضوع المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من ٥١٠ متدرب من خريجي المراكز الحرفية موزعين على ٢٥ مركزاً تدريبياً، وقد اختار الباحث العينة العشوائية الميسرة (Convenience samples) من إجمالي مجتمع البحث بلغت (٢٥٨) خريجاً، وقام الباحث بتوزيع الاستبانة على أفراد عينة البحث، وتم استرجاع (٢٥٠) استبانة بنسبة ٩٦.٨% وهي نسبة جيدة جداً لأغراض البحث، وللإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياتها استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن مستوى جودة الخدمات في المراكز الحرفية من وجهة نظر أفراد العينة كانت مرتفعة، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٦١)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥١)، وأن مستوى جودة التدريب في المراكز الحرفية بين المتوسطة حتى المرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٧)، بانحراف معياري قدره (٠.٦٧)، ومستويات كفايات رواد الأعمال من وجهة نظر أفراد العينة متوسطة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.١٦)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥٣).

وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات أهمها: ضرورة التركيز على أهمية التدريب الحرفي بوصفه أحد المساقات والخيارات التعليمية بعد مرحلة التعليم الأساسي، والتركيز على تحسين جودة الخدمات في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من خلال التركيز على أبعاد جودة الخدمات بوصفها معايير رئيسة في المراكز لتنمية مهارات وكفايات رواد الأعمال لدى مخرجات تلك المراكز، مما قد يساعد في بدء تأسيس مشاريع ريادية لمخرجات التدريب تساهم في تخفيف العبء

\* باحث بكلية التربية، الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا.

على الحكومة في تأمين الوظائف للخريجين وخفض معدلات الباحثين عن عمل في السلطنة.

#### ABSTRACT:

This research aims to highlight the impact of the quality of services on the competencies of entrepreneurs through the intermediate roles of training in the craft centers in the Sultanate of Oman from the graduates point of view. The researcher chose an easy sample (Convenience samples) from the total research community, The research community consisted of 510 trainees across 25 training centers. The researcher has chosen a representative sample of (258) trainees and used the questionnaire as a key tool for data collection. (250) questionnaires were retrieved of 96.8%, which is a very good percentage for research purposes which amounted to (258) graduates For data analysis, the researcher used the Statistical Package Program for Social Sciences (SPSS) to answer the research questions and test their hypotheses. This research resulted in a range of findings, most importantly, The research reached a number of results, the most important of which are The level of service quality in the craft centers from the point of view of the sample members was high, according to the overall mean of the response rate of (3.61), and the standard deviation of the level of responses of (0.51), and that the level of training quality in the craft centers is between medium to very high, where The overall arithmetic mean of the response rate was (3.7), with a standard deviation of (0.67), and the competency levels of entrepreneurs from the point of view of the sample members were medium, according to the overall arithmetic mean of the response rate of (3.16), and the standard deviation of the response level of (0.53).

The researcher recommended a number of recommendations, the most important of which are: the need to focus on the importance of craft training as one of the courses and educational options after the basic education stage, and to focus on improving the quality of services in the craft centers in the Sultanate of Oman by focusing on the dimensions of service quality as main criteria in the centers for the development of skills and competencies Entrepreneurs have the outputs of these centers, which may help start the establishment of pilot projects for training outputs that contribute to easing the burden on the government in securing jobs for graduates and reducing the rates of job seekers in the Sultanat

#### المقدمة:

أصبحت الجودة تكتسي جانباً كبيراً من الأهمية نظراً لارتباطها بجميع أوجه النشاطات الإنسانية، وذلك لأن الاهتمام بها أصبح ظاهرة عالمية، ولقد شهد هذا المجال تطوراً باهراً، حيث أصبحت المؤسسات تسعى لتقديم خدمات ذات جودة عالية بل وأكثر من ذلك فقد أصبحت الجودة اليوم تمثل الوظيفة الأولى في كثير من المؤسسات وفلسفة حياة في ظل محيط الشيء الثابت فيه أنه شديد التغير، وهذا ما جعل الاهتمام بجودة الخدمات أمراً أكثر صعوبة وتعقيداً من الاهتمام بجودة السلع. (بريدي، 2014)

و(كورتل، ٢٠١٣) و(الضمور، ٢٠١٦)

كما تعتبر جودة الخدمة مميزاً رئيساً وسلاحاً تنافسياً قوياً تسعى جميع المنظمات التي تقدم الخدمة إلى امتلاكه، ويشير كل من (أبو عيد وآخرون، ٢٠١٦) و(Zeitham.et al, ٢٠١٢) و (Al Rubaiee & Al Nazer, ٢٠١٠) و(سعيد، ٢٠١٧) إلى أن مراكز التدريب الحرفي مثل غيرها في تقديم خدماتها فيما يخص التدريب الحرفي، فالمتدرب الحرفي أو الجهة التي ترغب بتدريب أو تأهيل الكوادر في هذا المجال لديهم بدائل أكثر للاختيار من بينها وفقاً لما يناسبهم، إذ أنهم ينظرون إلى جودة الخدمات في مثل هذه السوق التنافسية وبعدها يقررون الاختيار، مما فرض على مراكز التدريب الحرفي على فهم احتياجات المتدربين الحرفيين بهدف تحقيق رضاهم والعمل على كسب ولائهم، والذي يعدّ عاملاً مهماً لمواجهة التنافس نتيجة التوجهات الحديثة التي تركز عليها مراكز التدريب الحرفي، وبما إن الحرفيين يمثلون جزءاً من سوق العمل، فإن على مراكز التدريب الحرفي أن تكون قادرة على توفير خدمات عالية الجودة لرفد سوق العمل بحرفيين ذوي معارف وكفاءات وخبرات عالية.

يعد التدريب الحرفي أحد روافد التعليم لإسهامه في توفير مخرجات بشرية تمتلك المهارات التي تمكن أصحابها من إحداث أي تغيير إيجابي ومميز تجاه تطوير المجتمع وتطوير الصناعة وتلبية احتياجات ومتطلبات سوق العمل والارتقاء في جودة الخدمات، من خلال اكتساب العلوم والمعارف والمهارات العملية والإدارية، التي تمكنهم من العمل في مهنة واحدة أو في مجموعة من المهن والتي تساعدهم في أداء مهامهم في سوق العمل ليصبحوا من الأيدي العاملة والفاعلة والمنتجة سواءً في بيئة العمل المؤسسي أو المجال الريادي. (يوواتان، ٢٠١٧) و(بوحسون، ٢٠١٧) و(والخلابي، ٢٠١٨) و(كحيل، ٢٠١٥)

في سلطنة عمان ظلت الجهود متواصلة في العمل على إحياء الصناعات الحرفية وإبراز معالمها وفنونها التراثية، وأخذت عدّة مؤسسات حكومية تعمل على إظهار تلك الصناعات وإبراز مشغولاتها الفنية، غير إن هذه المؤسسات ظلت كل واحدة منها تسير بخطى مختلفة عن الأخرى فتضاربت السياسات واختلفت الاتجاهات، مما أثار سلباً في العمل المطلوب بشأنها، إلا أن صدور المرسوم السلطاني رقم ٢٤/٢٠٠٣م، القاضي بإنشاء الهيئة العامة للصناعات الحرفية على أن تؤول إليها الاختصاصات كافة ذات العلاقة بالصناعات الحرفية من المؤسسات الحكومية الأخرى وتكون هي الجهة الوحيدة المسؤولة عن قطاع الصناعات

الحرفية في السلطنة، وتعمل الهيئة العامة للصناعات الحرفية على النهوض بالصناعات الحرفية بمختلف أشكالها في سلطنة عمان<sup>٢</sup> ومن ضمن أشكال ذلك النهوض " الاهتمام بتدريب الموهوبين على أعمال الصناعات الحرفية لتطوير قدراتهم الفكرية والإبداعية والفنية والقيادية باعتبارها نواة جديّة لتطوير هذه الأنشطة مستقبلاً"، الأمر الذي من شأنه أن ينعكس إيجاباً على إيجاد نواة جديدة تعمل في قطاع الصناعات الحرفية من خلال إنشاء مشاريع حرفية خاصة بها، لتتواءم مع توجهات السلطنة بتشجيع التوجه الريادي لاسيما في المشاريع والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وشرعت الهيئة منذ إنشائها على التدريب في مختلف الصناعات الحرفية من خلال مراكز التدريب الحرفي المتوزعة في مختلف محافظات السلطنة بما يسعى لتحقيق الأهداف والطموح المأمول في الحفاظ على هذه الصناعات وتنميتها وتطويرها، واقتصادياً باعتبارها رافداً للنتاج الوطني من خلال تأسيس المشاريع الريادية اعتماداً على ما تقدمه من خدمات التأهيل والتدريب والرعاية للحرفيين. (ريادة، ٢٠١٩).

#### مشكلة البحث

تكمن مشكلة البحث في التدني الملحوظ لأعداد الملتحقين ببرامج التدريب في المراكز الحرفية خلال الفترة من ٢٠٠٨ - ٢٠١٩ الذي بلغ ٥١٠ متدرب<sup>٣</sup>، وكذلك ضعف قيام مخرجات تلك البرامج نحو خوض المجال الريادي وتأسيس مشاريعهم الخاصة بعد تخرجهم من المراكز الحرفية وذلك حسب البيانات الصادرة من الهيئة العامة للصناعات الحرفية بسلطنة عمان التي أوضحت أن نسبة قيام خريجي تلك المراكز الحرفية في تأسيس مشاريع حرفية خاصة قليلة جداً لا تتعدى ٥ %، من خلال تأسيس ٢١ مؤسسة حرفية فقط من مخرجات البرامج التدريبية في المراكز الحرفية.

عطفاً إلى المؤشرات والبيانات آفة الذكر ومن خلال العمل الإداري للباحث في الهيئة العامة للصناعات الحرفية لأكثر من ١٠ سنوات، كل ذلك أدى إلى التساؤل عن أسباب ذلك التدني وعدم توجه مخرجات تلك البرامج نحو خوضهم المجال الريادي وتأسيس مشاريع خاصة بهم بعد تخرجهم من برامج التدريب في المراكز الحرفية، وما إذا كان هناك تأثير لمستوى جودة خدمة التدريب في المراكز الحرفية على اكتساب المتدربين المهارات والكفايات والمعارف التي تساعدهم على تعزيز فرص العمل والتوظيف الذاتي وذلك من وجهة نظر الخريجين، أم أن هناك

عوامل أخرى أدت إلى تدني نسبة إقبال خريجي تلك المراكز على خوض المجال الريادي.

كما أن المؤشرات والبيانات المذكورة أعلاه تشير معطياتها بوجود صعوبات يواجهها خريجي التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان، كما هو الحال في عديد من الدول العربية حسب ما أوضحت عدد من الدراسات، منها دراسة (حسن، ٢٠٢٠) التي أشارت أن هذا النوع من التدريب يواجه عديداً من الصعوبات أبرزها النظرة الدونية التي يواجهها في المجتمعات العربية والدول النامية، مشيراً إلى أن أسباب ذلك تعود إلى النظرة القديمة المرتبطة بمن يلتحق بهذه البرامج هم من فشلوا في الدراسة، إضافة إلى ضعف التوعية والإرشاد عن دورها وأهميتها في بناء المجتمعات من قبل الحكومات ولا سيما في المراحل الدراسية، مما أدى إلى ضعف إقبال الشباب على الالتحاق بها.

كما إن إحدى الدراسات المعدة من قبل اليونسكو، والفاو، ومنظمة العمل الدولية، والتي شملت ثلاث دول من شرق آسيا وهي الفلبين، وفيتنام، وتايلاند، أشارت إلى أن القضية الأساسية في هذا المجال تكمن في عدم توفر المعلومات حول التدريب، وذلك بسبب غياب التوعية بين أوساط الشباب وعائلاتهم والمجتمع بشكل عام، كما أن الشباب وعائلاتهم يفضلون العمل في وظائف مباشرة تدر عليهم مبلغاً قليلاً بدلاً من قضاء الوقت في التدريب لتعلم حرفة معينة (A Synthesis Report, ٢٠٠٩)

#### أسئلة البحث:

١. ما مدى توافر جودة الخدمات في مراكز التدريب الحرفي في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين؟
٢. ما مستويات جودة التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين؟
٣. ما مستويات كفايات ومهارات الريادة في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين؟

#### أهداف البحث:

١. التعرف على مستويات جودة الخدمات في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين.
٢. تحديد مستويات جودة التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين

٣. التعرف على مستويات كفايات ومهارات الريادة في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين.

#### أهمية للبحث:

تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على جانب مهم وحيوي من جوانب الحياة المعاصرة المتعلق بجودة خدمة التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان، وتكمن خلال الفائدة التي سوف توفرها لعدد من الجهات المختصة لا سيما المعنية بالتدريب الحرفي وريادة الأعمال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من خلال تحديد عناصر القوة في مراكز التدريب الحرفي والعناصر التي تحتاج إلى تطوير من أجل إكساب المتدربين المهارات والمعارف والكفايات اللازمة لمجالات العمل والتشغيل، كذلك الكشف عن أهم المعايير التي يجب أن تتوفر في برامج التدريب بالتعليم الحرفي والتي هي متطلب مهم من متطلبات منظمات الأعمال الرائدة، ومعرفة واقع محتوى برامج التدريب في المراكز الحرفية وتحليلها للخروج بنتائج وتوصيات واقتراح حلول تساعد الجهات المختصة ومتخذي القرار في معرفة مستوى مخرجات التدريب في المراكز الحرفية التي تؤدي دوراً فاعلاً في تطوير تلك المراكز التدريبية في سلطنة عمان من خلال ربطها بسوق العمل الريادي والارتقاء بجودة الخدمات في منظمات ريادة الأعمال.

#### التعريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

١. **جودة الخدمات:** هي الإيمان بتقديم خدمات مميزة والاهتمام بشكاوى المستفيدين وإيجاد الحلول السهلة والسريعة لها، وهو ما يجعلها مقياساً، وتعتمد على تقييم العميل الذي يحكم عليها عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلاً مع ما توقعه من تلك الخدمة.

٢. **أثر جودة الخدمات:** هو التأثير المحتمل حدوثه في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين، ويصل بالخدمات إلى المستوى الذي يتوقعه العميل من تلك الخدمة ويحقق له الرضى العام.

٣. **التدريب الحرفي:** هو التدريب الذي يقوم باستيعاب المتدربين من أجل اكسابهم حرف تعينهم في بناء مستقبلهم وكسب العيش الكريم وهو مسار من مسارات التدريب المهني في سلطنة عمان من خلال الخطط التي تقود إلى عمل متقن في المجال المعين أو المحدد وهي أعمال تطبيقية (عملي) تختلف حسب كل مجال حرفي.

## منهجية البحث:

يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمات في كفايات ومهارات رواد الأعمال من واقع التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان من وجهة نظر المتدربين الخريجين من تلك المراكز، ولما كان البحث يهدف إلى دراسة ومعرفة واقع ذلك التأثير يرى الباحث أن المنهج الوصفي المسحي هو أنسب المناهج لتتبع ودراسة واقع ذلك التأثير عطفاً على ما ذكره (Creswell, ٢٠٠٩) بأن هذا النوع من البحث يتيح للباحث التفاعل المباشر من خلال جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالحالة موضوع البحث كما توجد في الواقع، ويتم وصفها وصفاً دقيقاً يعبر عنها ثم تحليلها واستخلاص الدلالات والمعاني التي تنطوي عليها هذه المعلومات. (Creswell, ٢٠٠٩)

## حدود البحث:

١. الحدود الموضوعية: تقتصر حدود هذا البحث على معرفة أثر جودة الخدمات في كفايات رواد الأعمال من خلال التدريب في المراكز الحرفية من وجهة نظر مخرجات مراكز التدريب الحرفي التابعة للهيئة العامة للصناعات الحرفية في سلطنة عمان.

٢. الحدود الزمانية: تطرق البحث إلى معرفة آراء المبحوثين خلال عام ٢٠٢٠-٢٠٢١م

٣. الحدود المكانية: استهدف البحث مراكز التدريب الحرفي التابعة للهيئة العامة للصناعات الحرفية في سلطنة عمان البالغ عددها ٢٥ مركزاً تدريبياً.

## مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من ٥١٠ خريج وهو يمثل كافة خريجي التدريب في المراكز الحرفية في سلطنة عمان موزعين على ٢٥ مركزاً تدريبياً حسب البيانات الصادرة من الهيئة العامة للصناعات الحرفية، واستخدام الباحث العينة العشوائية الميسرة Convenient Sample وهي من أنواع العينات التحكمية غير الاحتمالية ليسهل على الباحث الوصول إلى مفردات العينة بسهولة، وذلك من خلال توزيع الاستبانة على نصف مجتمع البحث وعددهم (٢٥٨) خريجاً بواقع ٥٠% من خريجي كل مركز تدريبي على حده وذلك لضمان الحصول على إجابات أفراد العينة من جميع المراكز التدريبية، وقام الباحث بتوزيع الاستبانات على أفراد عينة البحث إلكترونياً، وللحصول على بيانات عينة البحث استعان الباحث بدائرة التدريب

والإنتاج الحرفي في الهيئة العامة للصناعات الحرفية وهي الجهة المشرفة على تلك المراكز.

تم حذف ثمانية استبانات نظراً لعدم جدية المستجيب أو عدم الإجابة عن الأسئلة كافة، واعتماد (٢٥٠) استبانة بنسبة ٩٦.٨% وهي نسبة جيدة جداً لأغراض البحث العلمي وصالحة للتحليل الإحصائي وفقاً لتصنيف جدول مورجان لتحديد حجم العينة (Krejcie & Morgan , ١٩٧٠)

الجدول رقم (١) توزيع العينة وفقاً (الجنس - العمر - المستوى التعليمي)

م	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
١	الجنس	ذكر	١٠٠	٤٠
		أنثى	١٥٠	٦٠
المجموع				
٢	العمر	أقل من ٢٠ سنة	١٠٢	٤٠.٨
		من ٢٠ - ٢٩ سنة	٦٢	٢٤.٨
		من ٣٠ - ٣٩ سنة	٤٠	١٦
		أكثر من ٤٠	٤٦	١٨.٤
المجموع				
٣	المستوى التعليمي	دون الشهادة الثانوية	٨٧	٣٤.٨
		الشهادة الثانوية	٦٤	٢٥.٦
		دبلوم	٣٠	١٢
		بكالوريوس	٣٦	١٤.٤
		أخرى	٣٣	١٣.٢
		المجموع	٢٥٠	١٠٠%

#### أدوات البحث ومصادر الحصول على المعلومات:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث على مصادر المعلومات الآتية:  
- المصادر الثانوية: والتي اتجهت إلى معالجة الإطار النظري للدراسة والتي تمثلت في: الكتب، والمراجع والرسائل، والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى الدوريات والتقارير والأبحاث ومواقع الإنترنت.

- المصادر الأولية (الاستبانة): والتي تم إعدادها لتوفير المعلومات والبيانات التي تتعلق بموضوع الدراسة من مجتمع الدراسة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة.

وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

القسم الثاني: وتضمن متغيرات الدراسة، وتفرع إلى ثلاثة محاور رئيسية:  
وقد تكون هذا القسم من (٦٤) فقرة، تألفت من المحاور الآتية ( الأول:  
جودة الخدمات، الثاني التدريب في المراكز الحرفية، الثالث : كفايات ومهارات  
الريادة) وتقاس كل فقرة من خلال سؤال يطلب من المستجيب وضع علامة  في  
الخانة التي تعبر عن وجهة نظره، على مقياس ليكرت الخماسي. ويوضح الجدول  
رقم (٢) التصنيف والدرجات لمستويات الموافقة التي تعطى لها في المعالجة  
الإحصائية.

الجدول رقم (٢) تصنيف مستويات ودرجات الموافقة على فقرات الاستبانة.

التصنيف	أنتفق تماماً	أنتفق	محايد	لا أنتفق	لا أنتفق تماماً
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

وقد تم حساب معدلات استجابات عينة البحث باعتماد المعيار الموضح في  
الجدول الآتي في تقدير مستوى الموافقة لدى أفراد مجتمع البحث.

الجدول رقم (٣) المستويات المتحققة المقابلة لمدى المتوسط الحسابية

الأهمية النسبية	مدى المتوسط الحسابي المقابل
منخفضه جداً	من (١) إلى أقل من (١.٨)
منخفضة	من (١.٨) إلى أقل من (٢.٦)
متوسطة	من (٢.٦) إلى أقل من (٣.٤)
مرتفع	من (٣.٤) إلى أقل من (٤.٢)
مرتفع جداً	٤.٢ فأعلى

صدق أداة الدراسة:

#### ١-صدق المحكمين

للتحقق من مدى صدق محتوى أداة البحث (الاستبانة) وتحكيم فقراتها، قام  
الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في المجالات  
الأكاديمية والمهنية المتعلقة بمحاور البحث تكونت من عشرة محكمين مختصين،  
وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم المقترحة.

#### ٢-الصدق البنائي

معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لكل  
مجال والتي طبقت على عينة استطلاعية ضمت (٣٠) فرداً من مخرجات مراكز  
التدريب الحرفية في سلطنة عمان، حيث يتضح أن معاملات الارتباط الميينة دالة  
عند مستوى الدلالة المعنوية (٠.٠٥) مما يشير إلى أن تمتع الاستبانة بدرجة عالية  
من الاتساق الداخلي كما يلي:

الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط الداخلي بين كل محور للاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وأبعادها

المحور / معامل الارتباط وقيمة الاحتمال	جودة الخدمات	التدريب الحرفي	كفايات ومهارات الريادة
معامل الارتباط	٠.٥١٦**	٠.٨٥٢**	٠.٥٢٠**
قيمة الاحتمال	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

#### ثبات أداة الدراسة:

على الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لمعاملات ألفا كرونباخ، لكن من الناحية التطبيقية يعد معامل الفا (٦٠%) معقولاً في المعالجات الإحصائية. وقد تم حساب معامل ألفا كرونباخ لتقدير الاتساق الداخلي للاستبانة ككل ولأبعادها كلا على حدة، وتبين نتائج الدراسة الاستطلاعية بتمتع الاستبانة بدرجة جيدة من الثبات كما هو موضح في الآتي:

الجدول رقم (٥) معاملات ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة الكلية وأبعادها

البُعد	عدد الفقرات	معامل ثبات (كرونباخ الفا) %
جودة الخدمات	٢٩	.٨٣٥
التدريب الحرفي	١٠	.٨٦٩
كفايات ومهارات الريادة	٢٥	.٨٧٣
معامل الثبات (كرونباخ الفا) % للاستبانة ككل	٦٤	.٨٥٩

#### الإطار النظري والدراسات السابقة

##### المبحث الأول: جودة الخدمات

##### مفهوم جودة الخدمات:

تنوعت التعريفات لجودة الخدمات واختلف في تعريفها وإعطاء معنى موحد ومحدد لها وأهم التعريفات لجودة الخدمات على النحو الآتي:  
عرف (بوبر، ٢٠١٣) على أنها مستوى متبادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بالإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولية كل عامل داخل المؤسسة.  
هذا التعريف جعل جودة الخدمة في ثلاثة مستويات وهي: ( توقعات المستفيد من الخدمة، مستوى الخدمة " الفجوة "، إدراكات المستفيد من الخدمة)، وفي السياق

ذاته أشار كل من (الجياشي وحداد، ٢٠١٠) أي توقعات العميل وإدراكه الفعلي للخدمة وتقييم هذه الخدمة هل هي أقل من توقعاته أم توازيها أو تفوقها هي المعيار الذي يحدد مستوى جودة الخدمة، وهذا ما أشار إليه كذلك (الحدابي، وعكاشة، ٢٠٠٩) في المعادلة الرياضية لمفهوم جودة الخدمات والمعادلة يمكن رسمها على النحو الآتي:

**جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي — توقعات الزبون لمستوى الأداء**

الأمر الذي يعني أن هناك ثلاثة احتمالات لمستوى جودة الخدمة وهي إما:

١. خدمة رديئة: إذا كانت توقعات العميل تفوق مستوى الخدمة الفعلية الحاصل عليها.
٢. خدمة عادية: إذا كانت توقعات العميل توازي مستوى الخدمة الفعلية الحاصل عليها.
٣. خدمة مميزة إذا كانت توقعات العميل أقل من مستوى الخدمة الفعلية الحاصل عليها.

فمن خلال هذه التعريفات وتنوعها يمكن الاستنتاج بأن جودة الخدمات هي: جودة الخدمات المقدمة سواء أكانت متوقعة أم مدركة، أي التي يتوقعها المستفيد أو أن يدركها في الواقع الفعلي وهي المحدد الرئيس لرضا المستفيد عن جودة الخدمة أو عدم رضاه وقد عد مقياساً لذلك، وهي في ذات الوقت علاقة تبادلية بين المنظمة التي تعنى بتقديم الخدمات وجودتها والمستفيد مقابل أجر مادي تسعى من خلال هذه الخدمة إلى تحقيق الربح والتحسين من جودة الخدمات لتلبية احتياجات ورغبات المستفيد.

#### **أهمية جودة الخدمة:**

**أولاً: بالنسبة لمنظمات ريادة الأعمال:** لجودة الخدمة أهمية كبرى بالنسبة لمنظمات ريادة الأعمال وذلك من أجل تحقيق النجاح والاستقرار فإن على المستفيدين من خدمات منظمات ريادة الأعمال والعاملين فيها أن يتعاونوا فيما بينهم من أجل تحسين نوعية الخدمات والارتقاء في جودتها ونوعيتها، وعلى منظمات ريادة الأعمال الاهتمام بموظفيها واخضاعهم لدورات تدريبية عالية المستوى وخاصة المنظمات التي تعنى بالمهن الحرفية لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة والتقنية العالية في العمل الحرفي، والاهتمام بالمستفيدين من خدماتها المقدمة، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمات في منظمات ريادة الأعمال من خلال الآتي (الصميدي ويوسف، ٢٠١٠) و (بوسطيلة، ٢٠١٧) و (شكيكن وحمومناش، ٢٠١٦) و (Hamad, ٢٠١٠):

١. من خلال نمو مجال الخدمات التي تقوم المنظمات الرائدة بتقديمها باستمرار.
٢. إن النمو في المنظمات الرائدة الحرفية وامتلاكها لحرفيين ماهرين يؤدي إلى

ارتفاع الحدة التنافسية فيما بينها وسعيها لتوظيف العاملين لاستقطاب ذوي الخبرات والمهارات العالية وإخضاعهم لدورات تدريبية حرفية يمنح هذه المنظمات الرائدة مزايا تنافسية متنوعة وعديدة، والهدف من هذه العمليات هو الارتقاء بمستوى جودة الخدمات لتحقيق الربحية من أجل استمرارها ونموها.

٣. فهم المستفيدين من الخدمات، فهؤلاء المستفيدون يرغبون بتقديم خدمات تلبي احتياجاتهم ورغباتهم من خلال التعامل المميز في تقديم الخدمة إلى جانب السرعة في تقديم الخدمة والتكلفة المناسبة والتي تكون في حدود التوقعات أو تفوقها.

ثانياً: بالنسبة للمستفيدين: إن أهمية جودة الخدمات بالنسبة للمستفيدين منها تشكل اهتماماً بالغاً، لا سيما في المنظمات الحرفية الرائدة والتي تهدف لتحقيق النجاح والنمو، فهذه المنظمات تشكل سلسلة من العلاقات بين تقديم الخدمات والمستفيدين من هذه الخدمات حيث إنَّ هنالك مجموعة من العلاقات التي تنظم عمل المنظمة الرائدة الحرفية الناجحة وتتمثل هذه العلاقات والتي تمت الإشارة إليها من قبل مجموعة من الباحثين (بوسطيلة، ٢٠١٧) و(بو رحلة، ٢٠١٧) و(عبود، ٢٠١٤) و (الشنيقي، ٢٠١٧) و(الأسدي، ٢٠١٥) وهي على النحو الآتي:

١. استقطاب الكفاءات واعتماد طرق علمية اختيار العاملين وفقاً لما تحتاجه المؤسسة لتحقيق الرؤيا والرسالة والأهداف.

٢. تدريب العاملين في منظمات ريادة الأعمال وتأهيلهم بما يتلائم مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

٣. خلق الثقة بين العاملين والجمهور المستفيد من الخدمة، حيث يؤدي ذلك إلى الرضا لدى العاملين وتقديم خدمات ذات جودة عالية وجمهور راضٍ عن هذه الخدمات، ومن ثمَّ تحقيق نجاح المؤسسة وفقاً لأهدافها ولرسالتها.

٤. الاهتمام بالمعايير والمقاييس الدولية والتي تجعل منها جزءاً من عالم الجودة الشاملة مواكبة التطور الحاصل في المجال الصناعي والتجاري وذلك من خلال تدعيم سبل التحسن المستمر في الأداء الخدمي لها من منحها حرية التصرف في موقع العمل بما يسمح لمجهزي الخدمات من تقديم خدمات مميزة تقنع الجمهور بهذه الخدمات.

٥. وضع معايير قياسية عالية لمستوى الخدمة معتمداً بذلك على المعايير والمقاييس الدولية لإدارة الجودة الشاملة هذا كله بحاجة أيضاً إلى المتابعة والمراقبة لمدى تطبيق منظمات الريادة لهذه المعايير والمقاييس لضمان الاستمرارية في تقديم

خدمات تتمتع بجودة عالية.

### أبعاد جودة الخدمة وفقاً لمقياس SERVQUAL:

توجد مجموعة من الأبعاد يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة المقدمة، وتوصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي عليها تبنى الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على مستوى الخدمة المقدمة، وفي دراسة أجراها (Parauraman & others, ١٩٨٨).

(رياض، ٢٠١٩) و(الحلبي، ٢٠١٧) و(الشنيقي، ٢٠١٧) و(الأسدي، ٢٠١٥) و(شراف، ٢٠١٦):

١. **الاعتمادية:** يعدُّ هذا البُعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن، وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.

يقوم مؤشر الاعتمادية في تقييم جودة الخدمة وقياسها في المنظمة من خلال عدد من النقاط التي يعتمد عليها هذا المؤشر في القياس والتقييم وأهم هذه النقاط هي:

- الالتزام بتقديم الخدمة للعملاء داخل المنظمة في المواعيد المحددة.
- تقديم الخدمة للعملاء تقديمًا جيدًا وعدم حدوث أي خطأ عند تقديم الخدمة.
- العمل على تقديم معلومات دقيقة وصحيحة تخلو من الأخطاء.

٢. **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر العاملين ومواد الاتصال. تعتمد الملموسية في قياس جودة الخدمة في المنظمة على جاذبية المظهر الخارجي، وعلى التصميم الداخلي للمنظمة، وكما تعتمد أيضاً على حداثة ومدى تقنية الأجهزة والمعدات التي يتم استخدامها في أداء الخدمة، وعلى المظهر اللائق للموظفين الذين يقومون بتقديم الخدمة للعملاء، أي أن هذا المؤشر يعتمد على الجمالية وجاذبية المنظمة وموظفيها.

٣. **الأمان:** وتمثل خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساساً ومهماً للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة. وأنَّ هذا المؤشر يعبر عن مدى درجة الشعور بالأمان في جميع الخدمات التي تقدمها المنظمة ومن يقدمها من العاملين والثقة بهم، أي أن تكون الخدمة المقدمة من قبل المنظمة والعاملين الذين يقدمونها خالية من الشك والمخاطر.

٤. **التعاطف:** وتشمل مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون. ويعبر هذا

المؤشر عن توفير الاحترام والود والتقدير لطالبي الخدمة والتعامل معهم باحترام ويمكن التعبير عن هذا المؤشر بما يلي:

- تحلي مقدمي الخدمات في المنظمة بالأدب وحسن التعامل مع العملاء.
- فهم احتياجات العملاء واستيعابها.
- وضع مصلحة العملاء في أولويات واهتمامات الإدارة العليا.
- تقدير الظرف الذي يمر به العميل واحترامه والتعاطف معه.
- اللباقة واللفظ أثناء التعامل مع أي من العملاء.

٥. الاستجابة: ويتضمن هذا البعد قيام المؤسسة، أو الجهة بإعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغالهم عن الاستجابة الفورية لطلباتهم. ويشير هذا المؤشر إلى مدى استعداد مقدمي الخدمة ورغبتهم في مساعدة العملاء، وحل مشاكلهم في أي ظرف من الظروف بسرعة ودقة وبالشكل المناسب، وتكون الاستجابة على النحو الآتي:

- السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة للعملاء.
- الاستجابة بالسرعة القصوى والفورية من قبل المنظمة لحاجات ورغبات الزبائن.

- الرد الفوري والسريع على استفسارات العملاء وشكاويهم من قبل المنظمة. يرى الباحث أن مفهوم أبعاد جودة الخدمات تمت دراسته وتحليله من قبل عدد من الباحثين، خلال الدراسات والأدبيات السابقة يتضح أن معظم الباحثين اتجهوا إلى اعتماد المعايير والأبعاد الخمسة وفقاً لمقياس الفجوة المسمى (SERVQUAL)، والذي كان نقطة تحول في قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة، والذي يحدد المستفيد للخدمة بأنه هو العنصر المقيم لمستوى تلك الخدمة المقدمة له.

وكون الباحث يقوم ببحث ودراسة تأثير جودة خدمة التدريب في المراكز الحرفية من وجهة نظر الخريجين، ومن واقع العمل الإداري للباحث في الهيئة فإن نموذج الفجوة (SERVQUAL) يعدُّ هو النموذج الأمثل لدراسة الباحث، حيث سيتم مقارنة واقع الأداء الفعلي المتحقق لمخرجات التدريب في المراكز الحرفية على كفايات رواد الأعمال بعد تخرجهم، مع ما كان يتوقعة الخريجين قبل التحاقهم بالمراكز الحرفية.

### المبحث الثاني، كفايات ومهارات الريادة

أصبحت الريادة مطلب أساسي تسعى المنشآت الصغيرة والمتوسطة للوصول إليها ومن العوامل التي ساهمت في ازدياد دور الأفكار الريادية وتطلبت إشراك الجميع بتنوعهم الثقافي والحضاري لغرض تبني النجاح والتقدم، والتطور في التكنولوجيا وتقديم الاتصالات وازدياد فاعليتها وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات للوصول إلى الميزة التنافسية، ففي المنشآت الصغيرة والمتوسطة تعتبر الريادة سمة ضرورية ليس فقط لنجاحها بل ولاستمرار هذا النجاح والحفاظ على مستوى الاستقرار داخل المؤسسة، كما أن المنظمة الريادية لا بد من أن يتوفر فيها الموظفون الرياديون الذين لن يكون هناك إبداع من دونهم فالريادي هو الشخص الذي يتبنى ويبتكر شيئاً ذا قيمة من لا شيء والاستمرارية في أخذ الفرص المتعلقة بالموارد والالتزام بالرؤيا وكذلك أخذ عنصر المخاطرة، ومن هنا تظهر الأهمية في تنمية ثقافة ريادة الأعمال بكونها أحد الأطراف الرئيسة في بيئة منظومة الأعمال، وإنها من أهم الأدوات التي الوسائل والأدوات التي تمكن المجتمعات من التعامل مع التحديات مجتمعية التي تواجهها، فلا يجدر بالحكومة أن تقف مكتوفة الأيدي بمعزل عما يحيط بمجتمعاتنا من ظروف تؤثر في بنيتها وتجاوبها مع المتغيرات المختلفة. (حرب، ٢٠٢٠) و (Durufle. Et.al, ٢٠١٨) و(مراد، ٢٠١٧) و (Basu, ٢٠١٤) و (أبوسيف، ٢٠١٦) (جونز، ٢٠١٦) (O'Connor, ٢٠١٣)

#### مفهوم الريادة:

عرف (حرب، ٢٠٢٠) ريادة الأعمال بأنها عمل منظم يقوم على التخطيط المسبق، ولابد من إنفاق الوقت والجهد لإنجاح المشاريع الريادية، مع الحاجة إلى تعليم وتدريب الأفراد لتنمية مهاراتهم التي تمكنهم من إدراك الفرص واستثمارها. فيما أشار (غنام، ٢٠١٧) إلى ريادة الأعمال بأنها التفرد والابتكار والإبداع في خلق وتقديم منتج أو خدمة أو طريقة أو ممارسة أو إجراء من خلال فن تحديد واقتناص الفرص واستغلالها.

إنّ هذه التعريفات تنوعت واختلفت في تعريف ريادة الأعمال فمنها ما تشابه في جزء منها فاعتبر الريادة هي: التفرد والابتكار كـ: (غنام، ٢٠١٧)، ومن الباحثين من أشار إليها على

من خلال ما تقدم من تعريفات واختلاف الباحثين في تعريف ريادة الأعمال يمكن الاستنتاج أن ريادة الأعمال هي عبارة عن عمل منظم ديناميكي يقوم بإدارته

أحد رواد الأعمال، حيث يمتلك هذا الرائد القدرة على التخطيط والإبداع والابتكار وتحمل المخاطرة، والمبادرة الخلاقة لتقديم منتج أو سلعة جديدة وتحقيق الربح والرفاهية في المجتمع.

### أهمية الريادة :

تعدُّ ريادة الأعمال أكثر الأساليب فعالية في غلق الفجوة بين العمم والأسواق، فضلاً عن أنها تسهم في تنمية الاستعداد للاستجابة لمتغيرات المجتمعية، فرواد الأعمال لديهم قدرة كبيرة على التكيف والاستجابة للتغيرات المتسارعة، وتسهم إسهاماً فعالاً في تحقيق أهداف المجتمع الاقتصادية والاجتماعية، ومن ناحية أخرى تساعد عمى توفير فرص عمل متعددة للخريجين من خلال تغيير ثقافة المجتمع من العمل المكتبي إلى العمل الحر. وبناءً على هذه الأهمية يجب أن تتجه مساعي صناع القرار والمختصين لتعزيز ودعم ريادة الأعمال في مختلف المؤسسات المجتمعية -وتأتي الجامعات في مقدمتها- ومراكز التدريب الحرفي والمهني وذلك من خلال نشر ثقافة ريادة الأعمال وتنمية العقلية الريادية لدى طالبها، إكسابهم خصائص رواد الأعمال، ومساعدتهم ورفع كفاءة رواد الأعمال وتعزيز مهاراتهم على إدراك واستثمار الفرص الريادية من خلال برامج تعليمية وتدريبية موجهة نحو تحقيق هذه الأهداف. (الشميري والمبيريك، ٢٠١٥) و (مرزوق، ٢٠١٧) و(مهناوي، ٢٠١٦) و(Charney. et.al, ٢٠١٩) و(Cumming et al., ٢٠١٢).

### كفايات ومهارات الريادة:

تعدُّ السمة الأساسية للريادة كظاهرة اجتماعية واقتصادية هي تنوعها، مما يشكل تحدياً كبيراً في تحديد أبعادها، وأن هذه الأبعاد تتأثر بعوامل متعددة لتحقيق الأهداف المطلوبة مثل الميزة التنافسية والتفرد في الخدمات والمنتجات، وتتفق الدراسات والأدبيات السابقة على أن التوجه الريادي متغير متعدد الأبعاد، وظهر الاختلاف في عدد هذه الأبعاد وطبيعتها، ورأى كثير منهم أنها تتمثل في ثلاثة أبعاد وهي: الإبداعية والاستباقية (المبادرة) والمخاطرة، وأضاف آخرون أبعاداً أخرى أبرزها: الاستقلالية والمنافسة الهجومية، ولعل سبب التفاوت يرجع إلى عدة عوامل منها: اختلاف العوامل المحيطة بالمؤسسة من عوامل اجتماعية واقتصادية وسياسية وثقافية وغيرها وأشارت أغلب الدراسات والأبحاث إلى وجود خمسة أبعاد رئيسة لريادة الأعمال وتختلف هذه الأبعاد حسب ما تسعى المؤسسة إلى تحقيقه وفقاً

للأهداف وتحديات البيئة الخارجية مع تزايد أعداد المنافسين والتطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة وهي: (الدليمي، ٢٠١٩) و(خربوطلي، ٢٠١٨) و(الحلواني، ٢٠١٧) (Cieslik, ٢٠١٧) و (حسين، ٢٠١٣).



الشكل (١) الأبعاد الخمسة لكفايات ريادة الأعمال

المصدر: (أيوب، ٢٠١٧) و (الحلواني، ٢٠١٧).

### المبحث الثالث، التدريب في المراكز الحرفية

إنّ للتعليم والتدريب في المراكز الحرفية بشكل خاص والمراكز المهنية والتقنية على وجه العموم، وضعا خاصا في مجال العلوم وخاصة العلوم الفنية والتقنية والمهنية، فهو ذو نظام مستقل لأنه يزود المجتمع بعمال مهرة ذوي خبرة وكفاءة عالية ناتجة من جراء ما تعلمه خلال فترته الدراسية كما إنه يعدّ أحد الروافد التي تغذي سوق العمل، ويمثل قطاع التعليم الحرفي الركيزة الأساسية والأداة الرئيسة لدفع مسيرة التنمية من خلال التأهيل والإعداد للأطر الفنية التي تقوم علىها التنمية ويؤدي دوراً جوهرياً في إعداد قوى العمل للتعامل المطلوب مع التقانة الحديثة (خير الله، ٢٠١٣) و(صالح وآخرون، ٢٠١٧) و(المسار، ٢٠١٧).

كما إنّ التغيرات الاقتصادية والتقنية المتسارعة وانفتاح الأسواق وتطوير الموارد البشرية الوطنية تتطلب التوافق في إطار متطلبات العولمة، حيث تراعى مواصفات الجودة الشاملة التي تؤهل العمالة للمنافسة والنمو في سوق العمل المحلي

المحكوم بضوابط ومعايير عالمية، وتستجيب للتغيرات التي تحدث في معدلات الطلب سواء كان ذلك بالزيادة أو النقصان على أنواع المهارات المختلفة في سوق العمل (خيرالله، ٢٠١٣) و(يوسف، ٢٠١٤) و(حسن، ٢٠٢٠).

### مفهوم التدريب الحرفي:

تنوعت تعريفات التدريب الحرفي حسب مجموعة من التعريفات لعدد من الباحثين بتنوع آراء هؤلاء الباحثين فتقاربت وتشابهت تعريفات واختلفت مع بعضها الآخر فاتفق كل من (صالح وآخرون، ٢٠١٧) و(المسار، ٢٠١٧) و(الخطيب، ٢٠١٧)، على أن التدريب الحرفي هو وسيلة أو برنامج تعليمي غير أكاديمي الهدف منه الارتقاء في معارف ومهارات القوى العاملة الحرفية، بينما عدها (فرج الله، ٢٠١٤) عملية منظمة ومتكاملة لإكساب المتدربين خبرات يحتاجها أثناء العمل، بينما اعتبر (خيرالله، ٢٠١٣) التدريب الحرفي فاقداً تعليمياً من مرحلة التعليم الأساسي يتيح لمن لا يستطيع إكمال التعليم النظامي الالتحاق بمراكز ومعاهد التدريب المهني، ومن ثم نرى أن جميع الباحثين اتفقوا على أن الهدف من التدريب المهني وهو اكساب المتدربين المهارات والمعارف اللازمة من أجل الارتقاء في العمل الحرفي.

من خلال التعريفات والدراسات آنفة الذكر، يرى الباحث التدريب الحرفي بأنه عبارة عن عملية إخضاع القوى العاملة لبرامج تعليمية وتدريبية في مراكز الإعداد الحرفي والمهني لتزويدهم بالمعارف والمهارات التكميلية والكفاءات من أجل الارتقاء في جودة الخدمات والعمل الحرفي في منظمات ريادة الأعمال ورفد سوق العمل المحلي بهذه الكفاءات.

### أهداف التدريب الحرفي:

لقد وضعت للتدريب الحرفي أهداف رصينة لو تحقق منها القليل لما وصل هذا المساق المهم من التدريب إلى ما يعاني منه الآن، ومن الأهداف البارزة للتدريب الحرفي، كما تمت الإشارة إليها من قبل كل من (Ogundele & Oyelade , ٢٠١٨) و(الخطيب، ٢٠١٧) و(نصر، ٢٠١٤):

- أ. زيادة فرص الاستخدام بين الجنسين وبين المدينة والريف وتقليل البطالة.
- ب. إعلاء القدرة التنافسية للمنتجات المحلية لمواجهة مثيلاتها في عالم تسوده اقتصاديات العولمة.
- ج. تقليل الاعتماد على العمالة الوافدة.
- د. إعداد جيل يقدس الأعمال اليدوية والذهنية ويحتل بروح الإنتاج مع إكساب

- المتدرب ثقافة التعليم مدى الحياة والتفكير الناقد والتحلي بالقيم الأخلاقية.
- ه. المساهمة الفاعلة في إعداد القوى العاملة الماهرة من خلال التدريب الحرفي المستمر والتأهيل المتواصل ورفع الكفاءة.
- و. رفع مهارة العمال القائمين بالعمل بالقطاعات العام والخاص.
- ز. تلبية احتياجات سوق العمل في جميع المجالات.

يمكن ملاحظة أن الهدف من التدريب الحرفي هو إكساب المتدرب عادات سلوكية صحيحة كالدقة والمحافظة على الجو المحيط والالتزام وإنماء القيم الجيدة والمحفة عند المتدرب الحرفي، كالإبداع والابتكار، وتحمل المسؤولية، وإعطاء منتجات وسلع ذات جودة عالية.

#### أهمية التدريب الحرفي:

يقوم التدريب الحرفي بإعداد المتدربين في مختلف المجالات والمستويات إعداداً جيداً باتجاه خطط التنمية الاقتصادية، التعليم الحرفي يتجاوب مع العولمة بأبعادها ( ثقافية، اقتصادية، اجتماعية)، يحقق التشغيل الكامل للقوى العاملة بما يضمن التوازن بين حاجة خطط التنمية الاجتماعية للدول وبين ما هو متاح من عروض لهذه القوى حسب عوامل النمو السكاني، حيث يعد التدريب الحرفي المتدربين في مختلف المجالات والمستويات إعداداً جيداً باتجاه خطط التنمية الاقتصادية (Alcaraz et al.، ٢٠١٩) و(الخطيب، ٢٠١٧).

وتكمن أهمية التدريب الحرفي في الأرباح التي تسعى منظمات ريادة الأعمال الحصول عليها من خلال إعداد برامج للتدريب الحرفي في المهن الحرفية كافة وتخصصاتها، من حيث احتياجات كل متدرب وهدفه من هذا التدريب، فالتدريب الحرفي هو أحد العوامل الرئيسة في الحفاظ على الموروث الشعبي وعامل مهم في تنمية وتقدم الدول (خيرالله، ٢٠١٣) و(الحسن، ٢٠١٦) و(صبرة والشيخ عيد، ٢٠١٨) و(حماد، ٢٠١٩) ويشير هؤلاء الباحثون إلى أن أهمية التدريب تبرز أيضاً من خلال الآتي:

١. رفع المستوى التأهيلي للعمالة القائمة لمواجهة التغيير في أساليب الإنتاج أو إدخال تكنولوجيا جديدة
٢. المساهمة في تحقيق أهداف التنمية، وبالتالي تحقيق التقدم الاجتماعي والثقافي والاقتصادي.
٣. إكساب المتدربين المفاهيم والمعلومات النظرية والمهارات العملية والتطبيقية بما

ينتحق التكامل بين الإطار النظري والتطبيق العملي.

٤. إكساب المتدربين القدرة على أداء العمليات الصناعية والمهنية حسب الأصول والمعايير الفنية وإعدادهم للتعامل والتفاعل مع التقنيات وتنمية استعدادهم للتطور معها.

ومن خلال ماسبق يمكن القول إنَّ هذا النوع من التدريب يكون فيهِ مستقبل هذه البلاد لما له من دور رائد في إعداد عمالة مؤهلة أكاديمياً وفنياً لدفع عجلة التنمية لما ينبغي أن تؤول إليه من الوضع الطبيعي من خلال غرس روح الوطنية وروح الجماعة وحب العمل والرغبة في اكتساب المزيد من المهارات الفنية وذلك من خلال مواكبة التكنولوجيا الحديثة في كل المجالات مع عدم إهمال موروثاتنا الوطنية والعمل على تطويرها، ففي العصر السابق كانت الأمية تطلق على من لا يستطيعون القراءة والكتابة ولكن في هذا العهد أصبحت الأمية هي الأمية التقنية.

#### أبعاد التدريب في المراكز الحرفية:

من خلال المراجع والدراسات السابقة التي تناولت مواضيع تتعلق بالتدريب في المراكز الحرفية، لم يجد الباحث اعتماد أبعاد محددة لها، واعتماداً على الدراسات السابقة والمراجع الموضحة في ( جدول ) قام الباحث بمراجعة الأبعاد الأكثر تكراراً، والتي تعدُّ الأكثر ملائمة لطبيعة الدراسة وهي:

١. المناهج والمحتوى التدريبي

٢. التقنيات والتجهيزات (المستلزمات المادية)

٣. المدربون

٤. التخصصات

#### التدريب الحرفي في سلطنة عمان:

ونتيجة للاهتمام المتواصل من قبل الحكومة في تفعيل دور الصناعات الحرفية اجتماعياً واقتصادياً ولحمايتها من الاندثار وإحيائها لجعلها الرابطة الوثيقة بين الماضي والحاضر، جاء المرسوم السلطاني رقم ٢٤/٢٠٠٣م بتاريخ ٣/٣/٢٠٠٣م بإنشاء الهيئة العامة للصناعات الحرفية وإصدار النظام الأساسي للهيئة، واعتماد هيكلها التنظيمي بالمرسوم السلطاني ٥٣/٢٠٠٣م بتاريخ ٣١/٨/٢٠٠٣م، بمثابة ترجمة صادقة للاهتمام السامي لحماية وتطوير الصناعات الحرفية في السلطنة. وتهدف الهيئة إلى النهوض بالصناعات الحرفية بمختلف أشكالها في السلطنة ومن ضمن أشكال ذلك النهوض "الاهتمام بتدريب الموهوبين على أعمال الصناعات الحرفية لتطوير قدراتهم الفكرية

والإبداعية والفنية والقيادية باعتبارها نواة جديّة لتطوير هذه الأنشطة مستقبلاً<sup>٥</sup> وذلك من شأنه أن ينعكس إيجاباً على دعم القطاع الحرفي في ربوع السلطنة، من خلال تنويع مصادر الدخل وتنمية المهارات الحرفية وإيجاد فئات منتجة في المجتمع تساهم في نقل الحرفة إلى الأجيال الشابة من خلال توسيع قاعدة المشاريع الحرفية.

### معوقات التدريب الحرفي في سلطنة عمان :

يشير (الحارثي، ٢٠٠٥) في دراسته أن التغييرات التي حصلت في وقتنا الحاضر أدت دوراً مهماً في تقليل الاهتمام بالصناعات الحرفية بشكل عام، ومن خلال ذلك تبرز أهم المعوقات لمجال التدريب الحرفي في سلطنة عمان في النقاط الآتية:

١. ظهور النفط في المنطقة أدى إلى حدوث تغييرات بنائية في المجتمع العماني شملت مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ومنها نقص الاهتمام بمجال الصناعات الحرفية

٢. هجرة كثير من أبناء القرى والمناطق الريفية المهتمين بالصناعات الحرفية إلى حواضر المدن التي تتوفر فيها فرص العمل بكثرة.

٣. نظرة المجتمع إلى الوظيفة العامة أنها أكثر ملاءمة للفرد مقارنة بمجال العمل في الإنتاج الحرفي

٤. دخول منتجات مستوردة بديلة للمنتجات الحرفية، ذات جودة ودقة عالية وبأسعار منخفضة مقارنة بالمنتجات الحرفية والمشغولات اليدوية.

٥. التخوف من دخول مجال المشاريع الحرفية، لعدم القدرة على امتلاك الآلات والتكنولوجيا الحديثة التي تساعد على اختصار الجهد والوقت نظراً لتكلفتها المالية، وعدم المخاطرة في هذا المجال خوفاً من الفشل.

### أهداف مراكز التدريب الحرفي في سلطنة عمان:

تقوم المراكز الحرفية على تدريب الحرفيين على أساسيات الحرفة وإخراج التصاميم المطورة من منتجاتها إلى جانب توليفها وربطها بالحرف الأخرى لصناعة منتجات مبتكرة ترضى الذوق العام، وتتخلص أهداف تلك البرامج على تنويع مصادر الدخل وتنمية المهارات الحرفية وإيجاد فئات منتجة في المجتمع تساهم في نقل الحرفة إلى الأجيال الشابة من خلال توسيع قاعدة المشاريع الحرفية التي تعنى بالحرف لإنشاء كيان مستقل للقطاع الحرفي ذي طابع عماني متميز بالجودة العالية وقابلية التسويق خارجياً وداخلياً، إلى جانب تزويد القطاع الحرفي بقدرات حرفية

وطنية مؤهلة ومدربة وفقاً لأعلى المعايير العلمية والعملية وتعزيز الكفاءة الإنتاجية للحرفيين العمانيين العاملين في القطاع الحرفي إضافة إلى تنمية المهارات الإبداعية والابتكارية للحرفيين وتأهيلها، مع العمل على حماية الصناعات الحرفية وتطوير بيئة العمل الحرفي من أجل الإسهام في تحقيق مستويات من التنمية المستدامة عن طريق صقل القدرات وتأهيل الطاقات الوطنية في المجالات الحرفية من خلال تصميم برامج متكاملة للتدريب والإنتاج الحرفي والتي تنفذها الهيئة بصفة مستمرة ومتواصلة في مختلف محافظات وولايات السلطنة.

يمكن الاستنتاج أن أهداف مراكز التدريب الحرفي في سلطنة عمان تحقيق مبدأ التكامل بين النظرية والتطبيق، وذلك من خلال اكتساب المتدرب المعلومات النظرية والمهارات العملية كليهما التي يحتاجها لأداء العمل. إعداد حرفيين ذوي مهارات في مختلف مجالات العمل الحرفي.

#### المشاريع الريادية لخريجي مراكز التدريب الحرفية في سلطنة عمان:

توضح البيانات أنفة الذكر أن عدد الخريجين من المراكز الحرفية وصل إلى ٥١٠ خريج في مختلف المجالات والتخصصات الحرفية خلال الفترة من ٢٠٠٨م إلى ٢٠١٩م، ولكن في الجانب نجد أن هناك عزوفاً كبيراً من خريجي هذه المراكز نحو تأسيس مشاريع الحرفية، والاستفادة من المعارف والخبرات المكتسبة خلال فترة تدريبهم في المراكز الحرفية.

حيث توضح البيانات المسجلة لدى دائرة ريادة الأعمال الحرفية بالهيئة العامة للصناعات الحرفية ٦، بأن عدد المشاريع الحرفية من مخرجات المراكز بلغت (٢١) مشروعاً حرفياً فقط، وهذا الرقم يمثل ما نسبته ٤.٥ % فقط من إجمالي عدد مخرجات المراكز الحرفية من المتدربين، وتعتبر هذه النسبة ضئيلة جداً مقارنة بما تبذله الحكومة وتصرفه على هذه المراكز من خدمات وتسهيلات وموازنات مالية وتشغيلية.

#### ثانياً: الدراسات السابقة

- دراسة (إدريس، ٢٠١٩) بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر الطلبة بكلية العلوم الإدارية: هدفت الدراسة التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية العلوم الإدارية من وجهة نظر الطلبة، وقام الباحث بالاعتماد على مقياس جودة الخدمة المكون من خمسة أبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) بغرض التعرف على جوانب

القوة والضعف في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من ٢٥٠ مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات تبعاً لأبعاد (الملموسية، الأمان، التعاطف) جاء بدرجة متوسطة، أما بالنسبة للاعتمادية والاستجابة فقد جاء بدرجة ضعيفة.

- دراسة (أبوسليم، ٢٠١٩) بعنوان: تعزيز ريادة الأعمال للمساهمة في التنمية الاقتصادية في فلسطين. تحدثت هذه الدراسة عن موضوعي ريادة الأعمال والتنمية الاقتصادية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتسلط الضوء على أهم المعوقات لريادة الأعمال في المجتمع الفلسطيني، وأيضاً تم التطرق للتجربة الماليزية في ريادة الأعمال بوصفها دراسة حالة، والتعرف على واقع هذه التجربة على التنمية الاقتصادية الماليزية، وعوامل النجاح في نشر ثقافة ريادة الأعمال.

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: الاهتمام بالثقافة الريادية للشعب الماليزي منذ مرحلة ما قبل المدرسة، حتى الوصول للتعليم العالي، تم اعتماد سياسة التجمعات الصناعية الماليزية كحاضنات للأعمال.

- دراسة (حماد، ٢٠١٩) بعنوان: تقويم مناهج مراكز التدريب المهني في ضوء سوق العمل في ولاية الخرطوم بالسودان: هدفت هذه الدراسة إلى تقويم مناهج الكهرباء العامة في مراكز التدريب المهني في ضوء متطلبات سوق العمل وذلك بهدف التعرف إلى مدى امتلاك خريجي تلك المراكز للمعرفة والمهارات التي تؤهلهم للعمل بكفاءة عالية تتناسب مع متطلبات سوق العمل، بالإضافة إلى تقويم النظام المعمول به "الجدارات" من وجهة نظر الخبراء، وذلك بالتطبيق على مراكز التدريب المهني بولاية الخرطوم، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة طبقت على عينة مقدارها ١١٠ مفردة من خريجي مراكز التدريب المهني، بالإضافة إلى استخدام أسلوب المقابلات التي أجريت مع ٩ من المدربين العاملين في تلك المراكز، وكذلك ٣ من الخبراء المختصين في التدريب المهني.

وتوصلت الدراسة إلى أن المناهج التدريبية لتخصص الكهرباء العامة بمراكز

التدريب المهني في ولاية الخرطوم تواكب متطلبات سوق العمل، بينما أشارت النتائج إلى وجود ضعف في الميزانية المخصصة لمراكز التدريب المهني، كما لا تتوفر دورات تخصصية لطاقت التدريب تلبي الاحتياجات التدريبية لديهم.

وأوصت الدراسة بضرورة القيام بزيادة الميزانية المرصودة لمراكز التدريب المهني وتوفير مصادر دخل أخرى لها، وكذلك العمل على تلبية الاحتياجات التدريبية لطاقت التدريب في تلك المراكز بما يسهم في رفع أدائهم، كما أوصت بضرورة العمل على تقويم مناهج التدريب المهني التي لم تشملها الدراسة والعمل على تقويمها بما يلبي متطلبات سوق العمل، والعمل على توفير فرص عمل للخريجين من خلال العمل على تفعيل مكاتب التشغيل وأخيراً التشجيع على الانتساب إلى مراكز التدريب المهني في المجتمع السوداني.

- دراسة (الدهشان، ٢٠١٨) بعنوان: **التدريب على ريادة الأعمال مدخلا للتخفيف من مشكلة البطالة بين خريجي الجامعات المصرية (المؤتمر الدولي الثاني لمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنها للتدريب الإبداعي: رؤى واقعية وطموحات مستقبلية)**: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن تؤديه برامج التدريب على ريادة الأعمال في التخفيف من حدة من مشكلة البطالة بين خريجي الجامعات المصرية، من خلال استعراض واقع مشكلة البطالة ومخاطرها ومدخل التغلب عليها، والتي من بينها مدخل ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة. وأوضحت نتائج الدراسة كيفية تحويل الأفكار إلى مشروعات منتجة، وكيفية اختيار والتخطيط للمشروع الريادي، وتمويله وإدارته ومهارة تسويقه، وخطوات تنفيذه، والجهات التي يمكن أن تساهم في تدعيمه، وتقديم النماذج الناجحة في هذا المجال.

- دراسة (العولقي، ٢٠١٨) بعنوان: **قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات**: هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة العلاقة بين جودة الخدمة التعليمية وتعزيز رضا الطلبة في جامعة إب. ولتحقيق ذلك، فقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها ٣٧٥ طالباً، يدرسون في كليات جامعة إب، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام مقياس SERVPERF توصلت الدراسة إلى: وجود ضعف في أبعاد جودة الخدمة التعليمية كافةً (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) المقدمة من الجامعة محل الدراسة، وعدم ملاءمتها لرغبات الطلبة وتوقعاتهم إضافة إلى وجود ضعف في مستوى رضا

الطلبة، كما بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة وتعزيز رضا الطلبة عن تلك الخدمات.

- دراسة (صبرة وبخيت، ٢٠١٧) بعنوان: **حاضنات الأعمال ودورها في نجاح المشاريع الريادية** دراسة تطبيقية على حاضنات قطاع غزة في الفترة من ٢٠٠٦-٢٠١٧م): هدفت الدراسة إلى تقييم أثر حاضنات الأعمال في نجاح المشاريع الريادية في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليل الكمي، وبلغ حجم مجتمع الدراسة ١٩٢ مشروعاً ريادياً.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: إن ٧٨ % من أفراد العينة يرون أن نجاح مشروعاتهم كان بسبب الفكرة الرئيسة لها، بينما أفاد ٥٥ % من أفراد العينة أن منظومة الاحتضان للمشاريع الريادية ناجحة وفاعلة في قطاع غزة بنسبة تفوق الـ ٥٠،٥% كما أظهرت النتائج حياد أفراد العينة حول خدمات (التمويل) التي تقدمها الحاضنات للمشاريع المحتضنة والمتخرجة، كذلك تبين من خلال التحليل الإحصائي أن ٥٦ % من أفراد عينة الدراسة غير موافقين على أن الحاضنات تعمل على توفير المعلومات من البحوث العلمية في مختلف التخصصات، في حين أن ٨٣ % يوافقون على أنها تقوم بعقد ورش عمل مع رواد الأعمال للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم.

- دراسة (Logendran, ٢٠١٦) بعنوان: **أثر التدريب على ريادة الأعمال على أداء المشاريع الصغيرة في منطقة جافنا. Impact of Entrepreneurship Training on Performance of Small Enterprises in Jaffna District**

هدف البحث إلى دراسة تأثير التدريب لريادة الأعمال على أداء المنشآت الصغيرة، حيث يُنظر إلى سلوك ريادة الأعمال على أنه نتاج لبرنامج التدريب، كما تم التركيز في عناصر التدريب على رعاية العملاء والجودة والتسويق والإدارة المالية في إطار هذا النموذج، وتم جمع البيانات من خلال استبيانات تم الحصول عليها من ٦٠ موظفاً من الشركات الصغيرة بمقاطعة جافنا بجمهورية سريلانكا.

وأظهرت النتائج أهمية التأثير الإيجابي للتدريب على ريادة الأعمال وأداء المشاريع الصغيرة، ويمكن الخلاصة بأن التدريب على ريادة الأعمال ساهم بنسبة ٨٥% في أداء المشاريع الصغيرة في منطقة جافنا بسريلانكا.

- دراسة (عبدالله، ٢٠١٥) بعنوان: **تقويم المنهج الدراسي بالمعاهد الحرفية وأثره**

على العملية التعليمية بإدارة التعليم الفني بولاية الخرطوم: هدف هذا البحث إلى تقييم المنهج الدراسي الحالي بالمعاهد الحرفية، وتحديد مواطن القوة والضعف فيه، وتحديد مدى مناسبة محتوى المنهج الدراسي الحالي لطالب المعاهد الحرفية، اعتمد الباحث المنهج الوصفي، مجتمع البحث الأصلي، بلغ حوالى ١٦٢ معلماً ومعلمةً بالمعاهد الحرفية - ولاية الخرطوم، وقد شملت عينة البحث ١٠٠ معلم ومعلمة من المعلمين الفنيين بالمعاهد الحرفية، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وأظهر البحث النتائج الآتية: أهداف المنهج الدراسي الحالي غير ملائمة لقدرات الطلاب، وبالتالي لا يمكن تحقيقها. محتوى المنهج الدراسي الحالي غير كاف، وبالتالي لا يحقق أهداف التعليم الحرفي. الأنشطة التعليمية غير ملائمة لطلاب المعاهد الحرفية. طرائق التدريس لا تحقق أهداف المقررات الدراسية. أساليب التقييم غير ملائمة لطلاب المعاهد الحرفية .

- دراسة ( Abu Zahari & Segumpan, ٢٠١٢ ) بعنوان: اتجاهات طلاب الجامعات العمانية المتدربين في إدارة الأعمال نحو ريادة الأعمال: Abu Zahari & Segumpan, (٢٠١٢). Attitude Towards Entrepreneurship Among Omani College Students Trained in Business.

حيث هدفت دراسة إلى التعرف على اتجاهات طلاب الجامعات العمانية المتدربين في إدارة الأعمال نحو ريادة الأعمال، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من ٦١ طالباً وطالبةً من أصل ٧٥ طالباً وطالبةً من المتدربين في إدارة الأعمال بكلية العلوم التطبيقية بصحار، وتم استخدام أداة الاستبانة، وأظهرت النتائج وجود اتجاهات إيجابية لدى الطلبة المتدربين في إدارة الأعمال نحو ريادة الأعمال، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع والمستوى التعليمي للأب والأم والخبرة التجارية) على اتجاهات الطلبة نحو ريادة الأعمال.

- دراسة ( Meyer & Keat, ٢٠١١ ) بعنوان: "الميل نحو ريادة الأعمال بين طلاب الجامعة: دراسة ميدانية لطلاب الجامعات الماليزية. "Inclination towards entrepreneurship among university students: An empirical study of Malaysian university students"

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين تعليم ريادة الأعمال والميل نحو ريادة الأعمال، ومدى تأثير الخصائص الديموغرافية وخبرة العائلة في إدارة الأعمال

على ميل طلاب الجامعة نحو الريادة .

حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وخلصت هذه الدراسة إلى وجود تأثير لدور الجامعة ومنهج تعليم ريادة الأعمال في تعزيز ريادة الأعمال، بالإضافة إلى وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية للجنس والخبرة، ومهنة الأم. على ميل الطلبة نحو ريادة الأعمال.

وقد أوصت الدراسة بخلق بيئة الأعمال الريادية اللازمة لتعزيز الريادة لدى الطلبة، وأن يكون الطلبة على استعداد لاستبدال أسلوب التعلم الحالي بأسلوب أكثر عملياً كما هو متطلب في تعليم ريادة الأعمال.

- دراسة (الحدابي وقشوة، ٢٠٠٩) وبعنون: **جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية**. هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة -جامعة عمران باليمن من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع طلبة الأقسام العلمية (الفيزياء، الكيمياء، الأحياء) بالمستويين الأول والرابع، والبالغ عددهم ٣٠٠ طالب وطالبة، حيث اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وتم تبني أداة مقننة لهذه الدراسة وهي الاستبيان تحتوي على تسعة عناصر وهي (المادة التعليمية، أعضاء هيئة التدريس، المكتبة، الموظفون، القبول والتسجيل الأنشطة الطلابية، الصورة الذهنية للجامعة، التوظيف، البنية التحتية).

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة - جامعة عمران دون المستوى المطلوب، كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغير الجنس، وكذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الخدمة التعليمية تُعزى لمتغيري التخصص والمستوى التعليمي.

- دراسة (Abu Hassan et al., ٢٠٠٨) بعنوان: **Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions**

تمت هذه الدراسة تحت عنوان: "جودة الخدمة ورضا الطلبة: دراسة حالة في معاهد التعليم العالي الخاصة في صربيا، وهدفت إلى فحص العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وجودة الخدمة الشاملة (الملموسية، والاستجابية، والأمان، والضمان، والتعاطف) ورضا الطلبة، كما ركزت أيضاً على دراسة العوامل الحاسمة في أبعاد

جودة الخدمة، وقد طبقت الدراسة استبانة على ٢٠٠ طالب حاصل على درجة البكالوريوس من مؤسسات التعليم العالي الخاصة. تناول الباحث عددًا من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع ومتغيرات البحث، وقد تباينت هذه الدراسات في تناولها للموضوع بمتغيراته وأبعاده والنتائج التي تم التوصل إليها، واتفقت معظم الدراسات على أثر جودة خدمة التدريب في متغير الريادة سواءً من خلال التأثير في كفايات ومهارات الريادة أو تعزيز التوجه الريادي لدى الطلبة والمتدربين.

ومن الملاحظ أن تلك الدراسات لم تتطرق - بالقدر الكافي - إلى موضوع البحث الحالي ودراسة متغيرات البحث الحالي مجتمعة في دراسة واحدة، وهو ما سيتفرد البحث الحالي بدراسته K كما يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة من حيث الحدود الموضوعية والزمانية والمكانية.

### النتائج والمناقشة

#### السؤال الأول:

نص السؤال الأول على ما يلي: "ما مدى توافر جودة الخدمات في المراكز الحرفية من وجهة نظر الخريجين؟"

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث على متغيرات جودة الخدمات وفقراتها، وقد تم ترتيب هذه الفقرات وفقاً للمتوسط الحسابي.

تشير النتائج في الجدول أدناه رقم (٦) إلى أن مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر أفراد العينة كان مرتفعاً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٦١)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥١).

وقد نال مضمون الفقرة (١٣)، على أعلى متوسط حسابي بنسبة بلغت (٤.٢) وكان مضمون الفقرة (يلتزم المركز بالوعود المقدمة بدقة).

وقد نال مضمون الفقرة رقم (٢٦) على أقل متوسط حسابي بنسبة بلغت (٢.٦) ومضمونها (يتفهم المركز حال المتدرب عند مروره بظروف استثنائية).

الجدول رقم (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات

(ن=٢٥٠)

تسلسل الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الموافقة النسبية
١	توجد مراكز التدريب الحرفي في مواقع معروفة ويسهل الوصول إليها	٣.٧٠	١.٢٦	٥	مرتفعة
٢	تتوفر في المركز قاعات تدريبية وورش عمل مناسبة	٤.٠٦	١.١٣	١	مرتفعة
٣	تتوفر في المركز التجهيزات والتقنيات التدريبية الحديثة	٣.٦٣	١.٣٣	٦	مرتفعة
٤	تتوفر في المركز الخدمات والمرافق التي يحتاجها المتدرب مثل: ( قاعات الانتظار والاستراحة، خدمات الإنترنت، وغيرها.... )	٣.٩٣	١.١١	٢	مرتفعة
٥	يتمتع العاملون في المركز بحسن المظهر واللباقة في التعامل	٣.٨٠	١.٣١	٣	مرتفعة
٦	يتسم محيط المركز بالهدوء والبيئة المناسبة للتدريب	٣.٦٣	١.٣٣	٦	مرتفعة
	الملموسية	٣.٧٦	٠.٨٦	٤	مرتفع
٧	يضم المركز عدد مناسباً من العاملين الإداريين والفنيين	٤.١٤	١.١٢	٢	مرتفعة
٨	يتبع المركز سياسة تدريبية واضحة ومحددة	٣.٥٨	١.٣٠	٨	مرتفعة
٩	مدد البرامج التدريبية ملائمة لمحتوياتها وتتناسب مع نوعية الحرفة	٣.٩٧	١.٢٣	٣	مرتفعة
١٠	يقوم المركز بتوفير مستلزمات التدريب والإنتاج كافة في الوقت المناسب	٣.٨٢	١.٢٦	٧	مرتفعة
١١	يقدم المركز أساليب تدريبية حديثة ملائمة لمحتوياتها	٣.٩٥	١.٢٣	٥	مرتفعة
١٢	يعتمد المركز خططاً لتحسين جودة البرامج التدريبية	٣.٩٠	١.٢٤	٦	مرتفعة
١٣	يلتزم المركز بالوعد المقدمة بدقة	٤.٢٦	١.١١	١	مرتفعة جداً
	الاعتمادية	٣.٩٦	٠.٩٧	٤	مرتفع
١٤	يستجيب ويتعاون العاملون في المركز لطلبات المتدرب بشكل دائم	٤.٠٦	١.٢٦	٢	مرتفعة
١٥	يوفر المركز الاستجابة والرد الواضح للاستفسارات المقدمة	٣.٣٤	١.٥١	٥	متوسطة

كفاءة التدريب في المراكز الحرفية بسلطنة عمان من وجهة نظر الخريجين، أ. سعيد عامر أحمد البخت العمري

مرتفعة	١	١.١٠	٤.٢٤	يستجيب ويبادر المركز لحل مشكلات المتدرب	١٦
متوسطة	٥	١.٥١	٣.٣٤	تجيد إدارة المركز التعامل مع المتغيرات الطارئة	١٧
مرتفعة	٤	١.٤١	٣.٥٥	يستجيب المركز بكفاءة لتغيير الأجهزة والمعدات التدريبية التالفة	١٨
مرتفع		٠.٨٥	٣.٧٤	الاستجابة	
متوسطة	٢	١.٥٨	٣.١٠	يشعر المتدرب بالثقة أثناء البرامج التدريبية المقدمة	١٩
متوسطة	٥	١.٦٨	٢.٧٨	يوفر المركز أجهزة ووسائل الأمن والسلامة المهنية	٢٠
متوسطة	١	١.٥٦	٣.٢٧	يوفر المركز خدمة التأمين الطبي للمتدرب	٢١
متوسطة	٣	١.٦٢	٢.٩٤	يحظى المركز بسمعة جيدة في البيئة الخارجية	٢٢
متوسطة	٤	١.٧٠	٢.٨٤	يضع المركز خططا واضحة لربط مخرجاته بسوق العمل الريادي	٢٣
متوسطة	١	١.٦٠	٣.٢٧	يبرز المركز مكانته ويعزز ثقته في السوق المحلي	٢٤
متوسطة		١.٠٤	٣.٠٦	الأمان	
مرتفعة	٢	١.٦٧	٣.٥٦	ساعات العمل بالمركز ملائمة للمتدرب	٢٥
متوسطة	٥	١.٣٩	٢.٦٠	يتفهم المركز حال المتدرب عند مروره بظروف استثنائية	٢٦
مرتفعة	١	١.٥٠	٣.٧٥	يتعامل العاملون في المركز مع المتدرب بروح الفريق الواحد	٢٧
متوسطة	٤	١.٥٩	٣.٠٦	يقدم المركز مزايا للمتدرب مثل ( منحة شهرية خلال فترة التدريب )	٢٨
متوسطة	٣	١.٤٨	٣.٣٨	يقدر العاملون في المركز طبيعة وخصوصية تقاليد وعادات المجتمع	٢٩
متوسطة		٠.٩٣	٣.٣٥	التعاطف	
مرتفع		٠.٥١	٣.٦١	جودة الخدمات	

### السؤال الثاني:

نص السؤال الثاني على ما يلي: "ما مستوى جودة التدريب في المراكز الحرفية من وجهة نظر الخريجين؟"  
 للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث على متغير التدريب

الحرفي وفقراته، وقد تم ترتيب هذه الفقرات وفقاً للمتوسط الحسابي. توضح النتائج في الجدول أدناه رقم (٧) أن مستوى التدريب الحرفي وفقراته كانت بدرجة مرتفعة، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٧)، بانحراف معياري قدره (٠.٦٧). وكانت الموافقة على جميع فقرات مستوى التدريب الحرفي وفقراته بين المتوسطة حتى المرتفعة جداً. وقد جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم (٣٨) بمتوسط حسابي قدره ٤.٤٦ والتي تنص على (يقوم المركز بالتواصل مع الجهات الممولة للمشاريع الريادية لدعم الخريجين). وجاء في المرتبة الأخيرة العبارة رقم (٣٢) بمتوسط حسابي بلغ ٢.٤٢ والتي تنص على (يحقق محتوى البرامج التدريبية التكامل بين الجانب النظري والتطبيق العملي).

الجدول رقم (٧) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتدريب الحرفي وفقراته (ن=٢٥٠)

تسلسل الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	الموافقة النسبية
٣٠	تواكب التخصصات المعروضة متطلبات سوق العمل الريادي	٤.٤٢	١.٠٢	٢	مرتفعة جداً
٣١	يتمتع مدربو البرامج بكفاءة عالية في مجال التدريب	٣.٦٦	١.٥٥	٨	مرتفعة
٣٢	يحقق محتوى البرامج التدريبية التكامل بين الجانب النظري والتطبيق العملي	٢.٤٢	١.٤٣	١٠	منخفضة
٣٣	تجهيزات وتقنيات التدريب متطورة وتساعد على الأداء بدقة وجودة عالية	٣.٨٢	١.٥١	٥	مرتفعة
٣٤	يؤهل المنهج والمحتوى التدريبي المتدرب للانخراط في بيئة ريادة الأعمال	٤.٠٥	١.٣٦	٤	مرتفعة
٣٥	يكتسب المتدربين المهارات والكفايات الحرفية والمهنية اللازمة لسوق العمل	٤.٢٢	١.٢٧	٣	مرتفعة جداً
٣٦	تتضمن البرامج تدريباً ميدانياً لمحاكاة واقع وبيئة العمل الريادي	٣.٨٠	١.٤٤	٦	مرتفعة
٣٧	واقع التدريب في البرامج ينمي القدرة العملية لدى المتدرب لتمكينه من بدء مشروعه الخاص	٣.٧٢	١.٤٨	٧	مرتفعة

مرتفعة جداً	١	٠.٨٠	٤.٦٤	يقوم المركز بالتواصل مع الجهات الممولة للمشاريع الريادية لدعم الخريجين	٣٨
متوسطة	٩	١.٥٠	٣.١٨	يتم تعديل خطة التدريب لمواكبة المتغيرات والتطورات الحاصلة	٣٩
مرتفعة		٠.٦٧	٣.٧٠	التدريب الحرفي	

### السؤال الثالث:

نص السؤال الثالث على ما يلي: "ما مستويات كفايات ومهارات الريادة في المراكز الحرفية من وجهة نظر الخريجين؟"

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لاستجابات عينة البحث على متغيرات كفايات ريادة الأعمال وفقراتها، وقد تم ترتيب هذه الفقرات وفقاً للمتوسط الحسابي. تشير النتائج في الجدول رقم (٨) إلى أن مستويات كفايات ريادة الأعمال من وجهة نظر أفراد العينة كان متوسطاً، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.١٦)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥٣).

وقد نال مضمون الفقرة (٥٠)، على أعلى متوسط حسابي بنسبة بلغت (٤.٢٨) وكان مضمون الفقرة (تركز البرامج التدريبية المقدمة على الأفكار الجديدة).

وقد نال مضمون الفقرة رقم (٦٠) على أقل متوسط حسابي بنسبة بلغت (٢.٥٤) ومضمونها (تشجع البرامج التدريبية المقدمة المبادرات الفردية).

الجدول رقم (٨) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكفايات ومهارات الريادة (ن=٢٥٠)

الموافقة النسبية	ترتيب الفقرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	تسلسل الفقرة
متوسطة	٤	١.٦١	٣.١٢	تنمي البرامج التدريبية المقدمة الحس الإبداعي لدى المتدرب	٤٠
متوسطة	٢	١.٥٣	٣.٣٢	تساعد البرامج التدريبية المقدمة على الإبداع في الإنتاج الحرفي	٤١
متوسطة	٣	١.٥٦	٣.٢٤	يستقطب المركز الأفكار الإبداعية ويتم تطبيقها كنماذج تدريبية	٤٢

متوسطة	٢	١.٥٤	٣.٣٢	التكنولوجيا والتطور التقني ساعد على تغذية المتدرب بمعارف إبداعية	٤٣
مرتفعة	١	١.٢٥	٣.٦٢	طبيعة العمل الحرفي ( اليدوي ) يتميز بتنوع الأفكار الإبداعية	٤٤
متوسط		١.٠٠	٣.٣٦	الإبداع	
متوسطة	٢	١.٥٨	٣.٠٠	تتمي البرامج التدريبية المقدمة الأفكار الابتكارية للمتدرب	٤٥
متوسطة	٣	١.٦٨	٢.٩٨	تساعد التقنيات المستخدمة في التدريب على الابتكار	٤٦
متوسطة	٢	١.٥٨	٣.٠٠	تعزز البرامج التدريبية المقدمة سمة التحدي المحفزة للابتكار	٤٧
متوسطة	٣	١.٦٨	٢.٩٨	يركز التدريب على ابتكار أساليب حديثة تقلل نسب التالف في الإنتاج	٤٨
متوسطة	١	١.٤٠	٣.٤٠	يتضمن التدريب إشراك المتدرب في المعارض والفعاليات التسويقية	٤٩
متوسط		١.٠٣	٣.١٢	الابتكار	
مرتفعة	١	١.٢١	٤.٢٨	تركز البرامج التدريبية المقدمة على الأفكار الجديدة	٥٠
منخفضة	٥	١.٥٣	٢.٥٨	تركز البرامج التدريبية المقدمة على نوعية وجود الإنتاج	٥١
متوسطة	٣	١.٥٣	٣.٢٤	تتمي البرامج التدريبية المقدمة صفة القيادة لدى المتدرب	٥٢
مرتفعة	٢	١.٦٧	٣.٤٤	تمكن البرامج التدريبية المقدمة المتدرب معرفة أوجه القوة لديه	٥٣
متوسطة	٤	١.٥٦	٢.٩٧	تعزز نوعية البرامج التدريبية وارتباطها بثقافة المجتمع ميزتها التنافسية	٥٤
متوسط		٠.٩٤	٣.٢٩	التفرد	
متوسطة	٣	١.٦٠	٣.٣٢	تحفز البرامج التدريبية المقدمة على خوض تحديات جديدة في الأداء	٥٥
متوسطة	٤	١.٥٧	٣.٠٦	تكسب البرامج التدريبية المقدمة مهارات التعامل في الظروف الصعبة	٥٦
مرتفعة	٢	١.٤٥	٣.٥٨	يتم إدخال خطط عارضة ( مفاجأة ) لتنمية قدرة التعامل مع الأحداث الطارئة	٥٧
متوسطة	٤	١.٥٧	٣.٠٦	تمكن البرامج التدريبية المقدمة من إعداد دراسات الجدوى المناسبة	٥٨

مرتفعة	١	١.٤١	٣.٩٢	يدعم المركز تأسيس المشاريع لمخرجاته مثل تحمل قيمة الاستئجار لمدة عام	٥٩
مرتفع		١.٠٣	٣.٤٢	المخاطرة	
منخفضة	٥	١.٥٦	٢.٥٤	تشجع البرامج التدريبية المقدمة المبادرات الفردية	٦٠
مرتفعة	١	١.٦٥	٣.٤٨	تتمي البرامج التدريبية المقدمة مهارات التخطيط الاستراتيجي	٦١
متوسطة	٢	١.٥٥	٢.٩١	تمكن البرامج التدريبية من تحديد الاحتياجات المستقبلية في سوق العمل	٦٢
متوسطة	٣	١.٧١	٢.٨٦	تمكن وسائل وتقنيات التدريب من خلق مبادرات وخدمات استباقية	٦٣
متوسطة	٤	١.٥٣	٢.٨٤	تساعد المشاركة المجتمعية على معرفة أوجه الاحتياج لدى المستهلك	٦٤
متوسط		١.١٢	٢.٩٣	المبادرة	
متوسط		٠.٥٣	٣.١٦	مهارات وكفايات الريادة	

### نتائج البحث وتوصياته

#### أولاً: نتائج البحث:

١. إن مستوى جودة الخدمة في المراكز الحرفية من وجهة نظر أفراد العينة كانت مرتفعة، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٦١)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥١).
٢. أن مستوى التدريب في المراكز الحرفية بين المتوسطة حتى المرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.٧)، بانحراف معياري قدره (٠.٦٧)
٣. مستويات كفايات رواد الأعمال من وجهة نظر أفراد العينة متوسطة وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي الكلي لمعدل الاستجابات البالغ (٣.١٦)، والانحراف المعياري لمستوى الاستجابات البالغ (٠.٥٣)

#### ثانياً: التوصيات:

١. التركيز على أهمية التدريب في المراكز الحرفية بوصفه أحد المساقات والخيارات التعليمية بعد مرحلة التعليم الأساسي، وموائمة برامجه مع متطلبات المرحلة المستقبلية بما يخلق جيل قادر على الإبداع الابتكار ويفي بمتطلبات سوق العمل.

٢. التركيز على تحسين جودة الخدمات في مراكز التدريب الحرفية في سلطنة عمان، من خلال التركيز على أبعاد جودة الخدمات ( الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الأمان - التعاطف ) بصفتها معايير رئيسة في المراكز.
٣. ضرورة تنمية خدمات مراكز التدريب الحرفية في سلطنة عمان من خلال تبني خطط منهجية واضحة ومدروسة تحدد نوعية البرامج المناسبة للفئة المستهدفة وتتوافق مع الاحتياج الفعلي لسوق العمل، مبنية على دراسة واقع السوق داخل السلطنة وخارجها في الدول المجاورة لمعرفة الفرص المتاحة للاستثمار.
٤. العمل على تطوير برامج من أجل تعزيز خصائص النية الريادية لدى الطلاب في المراكز التدريبية وإعطائهم الفرص للإبداع واختبار الاستقلالية، وتعزيز مهارات التخطيط الاستراتيجي والدافعية نحو الإنجاز، ويمكن تقديم ذلك من خلال إقامة ورش عمل في فترة التدريب من قبل عدد من الرياديين بالإضافة لتقديم المعلومات والمهارات المطلوبة.
٥. أن تعتمد الحكومة العمانية إلى الاهتمام بشكل أكبر فيما يتعلق بالأنظمة والقوانين عن ريادة الأعمال، والتدريب والتعليم في المراحل الدراسية الأولى عن أهميتها وتشجيع الشباب على اكتساب المعارف والمهارات لتعزيز توجه البدء بمشروعات خاصة صغيرة التي تسهم في تخفيف العبء عن الحكومة لتأمين الوظائف للخريجين، ومما قد يسهم في تخفيض معدلات الباحثين عن عمل بين الشباب الخريجين.
٦. إيجاد برامج أكثر توجيهًا على مستوى المجتمع والأسرة لتعزيز الثقافة المجتمعية من أجل ضمان تشجيعهم وإيجابية مواقفهم من الأعمال الريادية، مما ينعكس إيجاباً سواءً على موقف الطالب نحو نيته المستقبلية للالتحاق بالمراكز التدريبية أو بالنسبة لخريجي المراكز للبدء بعمل ريادي من خلال تشجيعهم له.
٧. ضرورة دعم البرامج الموجهة أكثر نحو طلاب المراكز، من أجل رفع مساهمتهم في الأعمال الريادية مستقبلاً.
٨. العمل على أن يكون هنالك جهة داعمة للأعمال الريادية الناشئة من حيث تقديم المعلومات المطلوبة للقيام بالعمل الريادي، من حيث المحتوى القانوني، والإدارة المالية، وحقوق الملكية، لما يمكن أنه يكون له تأثير إيجابي في زيادة الكفاءة الريادية.
٩. العمل على تغيير أوقات التدريب في المراكز التدريبية وعدم الاكتفاء بفتح

المراكز خلال ساعات محددة مرتبطة بأوقات الدوام الرسمي للكادر الإداري.

١٠. ضرورة استفادة الجهة المشرفة على التدريب في المراكز الحرفية من تجارب الدول الأخرى المتقدمة في مجال التعليم والتدريب على مهارات وكفايات رواد الأعمال والمجالات المرتبطة بها مثل: دول أمريكا الشمالية ودول جنوب شرق آسيا، فقد حققت هذه الدول خطوات واسعة في هذا المجال.

١١. مواصلة الدراسات في مجال تقييم جودة الخدمات التعليمية للتدريب في المراكز الحرفية وكذلك المهنية وربطها بمدى فاعلية برامجها في توفير فرص العمل وبالأخص التوظيف الذاتي.

### هوامش البحث:

- <sup>١</sup> المرسوم السلطاني رقم ٢٤/٢٠٠٣م، بإنشاء الهيئة العامة للصناعات الحرفية في سلطنة عمان. (مرفق)
- <sup>٢</sup> المرسوم السلطاني رقم ٥٣/٢٠٠٣م، بإصدار نظام الهيئة العامة للصناعات الحرفية واعتماد هيكلها التنظيمي. (مرفق)
- <sup>٣</sup> دائرة ريادة الأعمال الحرفية بالهيئة العامة للصناعات الحرفية، ٢٠٢٠م (مرفق)
- <sup>٤</sup> دائرة ريادة الأعمال الحرفية بالهيئة العامة للصناعات الحرفية، ٢٠٢٠م
- <sup>٥</sup> المرسوم السلطاني رقم ٥٣/٢٠٠٣م
- <sup>٦</sup> دائرة ريادة الأعمال الحرفية بالهيئة العامة للصناعات الحرفية ٢٠٢٠م (مرفق)

### قائمة المصادر والمراجع

#### أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، سهام حسين، وعرديب، عمر علي محمد (٢٠١٥). التلمذة الصناعية وأثرها في إكساب الكفايات الأساسية للعامل الماهر، مجلة العلوم التربوية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عمادة البحث العلمي، المجلد ١٦، العدد ٢.
- أبو سيف، محمود سيد. (٢٠١٦). استراتيجية مقترحة للتربية لريادة الأعمال بالتعليم قبل الجامعي المصري في ضوء بعض الاتجاهات المعاصرة - مجلة التربية - جامعة الأزهر، ع ١٦٧ ج ٢ .
- أبو سليم، شذى سليم عبد العزيز (٢٠١٩). تعزيز ريادة الأعمال للمساهمة في التنمية الاقتصادية في فلسطين. ورقة بحثية، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا غزة فلسطين.
- أبو شوصاء، علي جابر محمد، والشليف، معاذ غالب، (٢٠٢٠). أثر التوجه الريادي في جودة الخدمات المصرفية: دراسة نظرية وثنائية على البنوك العاملة بمدينة مأرب، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، المجلد الأول، العدد ٧.
- إدريس، عبد الرحمن محمد (٢٠١٩). مستوى جودة الخدمات التعليمية بجامعة أم درمان الإسلامية من وجهة نظر الطلاب كلية العلوم الإدارية في الفترة ٢٠١٦م إلى ٢٠١٨م، جمعية الثقافة من أجل التنمية، س ١٩، العدد ١٣٧.

- البرعمي، مسلم (٢٠١٤). أثر التوجه الإبداعي على تحقيق جودة الخدمة في المديرية العامة للقوى العاملة في محافظة ظفار بسلطنة عمان، رسالة ماجستير في الإدارة، كلية العلوم الإدارية جامعة ظفار سلطنة عمان.
- المقبالية، موزة عبدالله، والجوسي، جوهر، المعمري، عوض محمد، (٢٠٢١). فاعلية تعليم ريادة الأعمال في تعزيز اتجاهات طلاب التعليم العالي نحو ريادة الأعمال بسلطنة عمان، المجلة العلمية، كلية التربية جامعة أسيوط، المجلد السابع والثلاثون، العدد ١١.
- بو بكر، كلثوم (٢٠١٣). جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون "دراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- الجياشي، علي عبد الرضا، وحداد، محمود (٢٠١٠). نمذجة العلاقة بين إدراك جودة الخدمة وولاء الزبون: دراسة ميدانية في قطاع البنوك التجارية في الأردن.
- حامد، علي حماد وسليمان، مي موسى (٢٠١٧). دور التدريب المهني وريادة الأعمال في التشغيل بولاية الخرطوم، مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية، المجلد ١٢، العدد ٢.
- الحدابي، داوود عبد الملك وقشوة، هدى عبد الله (٢٠٠٩). جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج. ٢، ع. ٤، جامعة عمران (اليمن) كلية التربية
- حسن، محمد (٢٠٢٠). دور الصناعات اليدوية والحرفية في التنمية الاقتصادية المحلية بجمهورية مصر العربية: دراسة في تحليل السياسات. المعهد العربي للتخطيط- الكويت، المجلد ٢٢، العدد ١.
- حماد، محمود البشير علي (٢٠١٩). تقويم مناهج مراكز التدريب المهني بولاية الخرطوم في ضوء سوق العمل: منهج الكهرباء العامة، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين كلية.....، المجلد ١٥، العدد ٢٥.
- الحلبي، مؤمن (٢٠١٧). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج برق بلس، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الدليمي، باسم طارق فنوص (٢٠١٩). أثر ممارسات القيادة التحويلية في تحقيق ريادة الأعمال: دراسة ميدانية في الكليات الأهلية العراقية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن.
- الدهشان، جمال علي، (٢٠١٨). التدريب على ريادة الأعمال مدخلاً للتخفيف من مشكلة البطالة بين خريجي الجامعة. المؤتمر الدولي الثاني لمركز تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنها التدريب الإبداعي: رؤى واقعية وطموحات مستقبلية، كلية التربية جامعة المنوفية، جمهورية مصر العربية.
- الدويك، أنيسة، (٢٠١٨). "مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل. فلسطين المحتلة.
- الربيعي، حاكم محسن، النوري، عبد السلام علي، حسين، صباح عبد الوهاب (٢٠١٧). إدارة التغيير في الجامعات: التحديات والقومات، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الكوفة العدد ١٤ المجلد ٣.
- زيدان، عمرو، (٢٠١٧). ريادة الأعمال: القوة الدافعة لاقتصادات الوطنية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- الشريبي، زكريا، وصادق، يسرية (٢٠١٦). أطفال عند القمة: الموهبة، التفوق العقلي، الإبداع، القاهرة. دار الفكر العربي.
- الشهومي، ياسر بن جمعة بن خميس. (٢٠٢٠). واقع التعليم الريادي وتكنولوجيا المستقبل في التعليم المدرسي بسلطنة عمان، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ٨(١).
- صبرة، محمود محمد والبخيت على محمد حسن (٢٠١٧). حاضنات الأعمال ودورها في نجاح المشاريع الريادية) دراسة تطبيقية على حاضنات قطاع غزة في الفترة من ٢٠٠٦-٢٠١٧م، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
- طامي، نائر سلمان (٢٠١٣). تربية الإبداع ودورها في مواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، المديرية العامة للتربية في ديالى، مجلة ديالى، عدد ٥٨.
- العتيبي، منصور وموسى، محمد (٢٠١٥). الوعي بثقافة ريادة الأعمال لدى طالب جامعة نجران واتجاهاتهم نحوياً، مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، ع ١٦٢.
- عفونة، سائدة، وجيتاوي، هبة (٢٠١٧). تحليل واقع التعليم والتدريب المهني والتقني في فلسطين من منظور النوع الاجتماعي، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد ٦، العدد ١.
- العميان، محمود. (٢٠١٠). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل.
- العولقي، عبد الله أحمد (٢٠١٨). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الإدراكات والتوقعات: دراسة ميدانية في جامعة إب اليمنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد ١١، العدد ٣٧.
- الغامدي، عزيزة محمد علي (٢٠٢٠). تعليم ريادة الأعمال لمرحلة قبل التعليم الجامعي في المملكة العربية السعودية، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية جامعة أسيوط - مصر، ١/٢.
- غنام، عمر محمد (٢٠١٧). المشاريع الصغيرة والريادة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ١٥، العراق.
- الفقير، عماد الدين علي محمد (٢٠١٧). أثر ريادة الأعمال في تطوير المشروعات الصغيرة: دراسة حالة: مشروعات بنك الأسرة في السعودية الفترة من ٢٠٠٧ - ٢٠١٧م. رسالة دكتوراه، معهد البحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان السودان.
- القيسي، بلال (٢٠١٢). تأثير إدارة علاقات الزبون في تحقيق جودة الخدمة في شركة الاتصالات العاملة في العراق، مجلة ديالى، العدد ٥٥.
- كافي، مصطفى (٢٠١٨). ريادة الأعمال وإدارة المشاريع الصغيرة، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الكسبي، فلسطين محمد أحمد (٢٠١٧). الجودة في التعليم عن بعد، ط ٢. عمان: دار أسامة للطباعة.
- مباركية، شيماء وسعود، عائشة (٢٠١٦). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين العمليات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، الجزائر.
- المصري، مروان (٢٠١٩). تطوير الأداء الإداري برؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية في غزة، فلسطين المحتلة.
- مطرية، باسم (٢٠١٦). دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم التقني، أطروحة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.

- مراد، محمد النشمي (٢٠١٧). أثر الخصائص الريادية في النية لإنشاء المشروعات الريادية لدى طلبة تخصصات العلوم الإدارية بجامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد العاشر العدد ٣١.
- المقرمي، عصام عبده عبدالله (٢٠١٦). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الفني والتدريب المهني). رسالة ماجستير، جامعة عدن، عدن، اليمن.
- مهناوي، أحمد عفيفي (٢٠١٦). دور التعليم الثانوي الفني المزدوج في إكساب طلابه ثقافة ريادة الأعمال لمواجهة مشكلة البطالة في مصر، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (٥٢).

#### ثانياً: المراجع الإنجليزية:

- Abolghasem O., Ahmad K. & Hamed A. (٢٠١٤). Corporate Entrepreneurship and Firm Performance, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. ٤, No. ٦, pp. ٨-٢٥.
- Abu Hasan H, Azleen I, Rahida A.R & Mohd Z Abdrzak, (٢٠٠٨), Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education Institutions, *International Business Research Archives* Vol. ١, No. ٣.
- Abu Zahari, Joanna Soraya & Segumpan Renaldo Gacho. (٢٠١٢). Attitude Towards Entrepreneurship Among Omani College Students Trained in Business. *International Journal Business and Behavioral Sciences*. (٢) ٤, ٦١-٧٢
- Al-Abri M. Y., A. Abdul Rahim, (٢٠٢٠). Entrepreneurship And Small And Medium-Sized Enterprises “Similarities And Differences” *International Journal of Advance Science and Technology* Vol. ٢٩, No. ١٠S.
- Chen, J., Croson, D., Elfenbein, D., Posen, H. (٢٠١٩), “The impact of Learning and Overconfidence on Entrepreneurial Entry and Exit”, *Organization Science*, ٢٦ (٦).
- Charney, Alberta; Libecap, Gary D. (٢٠١٩). *Impact Entrepreneurship Education, Kansas City, Missouri: The Kauffman Center for Entrepreneurial Leadership*.
- Cieslik, H. (٢٠١٧), The effects of transformational leadership on Results Based Management in Kenya’s Civil Service. *Strategic Journal of Business & Change Management*, (١) ١.
- IBM Corp. Released (٢٠١٦). *IBM AMOS SPSS Statistics for Windows*, Version ٢٤.٠. Armonk, NY: IBM Corp.
- J. W. Creswell, (٢٠٠٩). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (٣rd ed.): SAGE Publications.
- Javad D, P, Ahmad D.P\F, Parisa I, (٢٠١٧), Analysis of the Role of Handicraft Production in Rural Sustainable Development: A Case of Sar Aqa Seyyed, Chaharmahal and Bakhtiari Province. *Journal of History Culture and Art Research* (ISSN: ٢١٤٧-٠٦٢٦).
- Lee, T. Y., Hsing, S. C., & Li, C. C. (٢٠٢١). An Improved Stress-Scale Specifically Designed to Measure Stress of Women with Newly Diagnosed Breast Cancer. *International journal of environmental research and public health*, ١٨(٥), ٢٣٤٦.

- Lina P & Erika R (٢٠١٨), *Protection of Traditional Handicrafts: the Lithuanian Case*. ECONOMICS DOI: ١٠.٢٢٦١٦/rrd.٢٤
- Logendran M. (٢٠١٦), Impact of Entrepreneurship Training on Performance of Small Enterprises in Jaffna District, Department of Human Resource Management, *University of Jaffna, Sri Lanka, G.J.C.M.P.*, Vol. ٥(٢):١-٦.
- Murad H A, MBA (٢٠١٥), The Impact of Entrepreneurs' Characteristics on Small Business Success at Medical Instruments Supplies Organizations in Jordan, *International Journal of Business and Social Science* Vol. ٦, No. ٨.
- Naderi, N., Rajaeepour, S., Isfahani, A. (٢٠١٣), "Role of Organizational Structure in University Entrepreneurship: A Case Study of Iranian Higher Education", *Journal of Education and Practice*, ٤ (١٣).
- Olga V. V, Anna A K; Irina P. F, Tatiana V B, (٢٠١٨), Current Trends in the Development of Small and Medium-Sized Enterprises and Individual *Entrepreneurship in the Russian Federation*, Vol. ٣٩ (Number ٤١).
- Oliver, Richard.(١٩٨٠), A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision, *journal of marketing research*, vol. ١٧
- Oliver, J.& Velji, N. (٢٠١٩), "Are Entrepreneurs Becoming More Risk Averse?", *Strategic Direction, Strategic Direction*, ٣٥ (١).
- Yonghui C, (٢٠١٧), An Empirical Study on the Quality of Entrepreneurship Education based on Performance Excellence Management, *EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education* ISSN: ١٣٠٥-٨٢٢٣ (online) ١٣٠٥-٨٢١٥.