جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

مذكرة ماستر

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين

دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد خيضر – بسكرة -

---

من اعداد الطلبة :

✓ اسيا سعادي

تحت اشراف:

أ.د/ نور الدين تاوريريت

2019 - 2018

الإهداء

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله.

إلى أخي وأخواتي وخاصة إيمان وكل الأهل والعائلة.

إلى زوجي الغالي الذي كان خير سند لي في إكمال مشواري.

إلى قرة عيني ابنتي غفران

إلى جميع الزملاء وأصدقاء الصبا وكل من جمعتني بهم أواصر الحب

في الله.

إلى بلدي التي أنفقت على تعليمي.

قال الله تعالى :

"حافظوا على الصلوات وعلى الصلاة الوسطى "

صدق الله العظيم

قال رسول الله صل الله عليه وسلم:

" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه"

صدق رسول الله

شكر وعرفان

"وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب"

سورة الآية88

بعد شكر المولى عز وجل الذي أعانني على إتمام هذا العمل، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور :نور الدين تاوريريت الذي تفضل مشكورا بقبول الإشراف على هذه المذكرة، والذي لم يبخل علي
بالنصائح والتوجيهات القيمة، كما أتقدم بالشكر مسبقا لأعضاء اللجنة المناقشة
لتفضلهم بقبول مناقشة المذكرة، ولا يفوتني في هذا المقام أن أتقدم بكل الشكر والتقدير لجميع الأساتذة بالكلية ، الذين قدموا لي العون لإنجاز هذا العمل بتوجيهاتهم ونصائحهم وأخصص بالذكر الأستاذ رابحي إسماعيل و الأستاذة صباح ساعد بالإضافة إلى بسكر حدة من قسم العلوم الاجتماعية.
والدكتور صلاح الدين من جامعة سطيف
كما أشكر موظفي مكتبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة بجامعة بسكرة على تيسيرهم لنا مهمة الحصول على المراجع والمعلومات.
وفي الأخير لا أنسى أن أتقدم بكل أسمى معاني الاحترام والتقدير لكل من قدم لي يد المساعدة في هذا العمل من قريب أو من بعيد.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومعرفة ما المتطلبات السائدة فيها نشر ثقافة الجودة أو الإمكانيات المادية والبشرية أو دعم الإدارة العليا .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبيان تحتوي على (34) عبارة شملت ثلاث محاور :المحور الأول خاص بنشر ثقافة الجودة أما المحور الثاني فتم تخصيصه للإمكانيات المادية والبشرية والمحور الثالث والأخير فقد خصص لدعم الإدارة العليا .

أما عينة الدراسة فقد تكونت من (30) فرد من مجموع 50 إداري ، اختيرت بطريقة عشوائية مثلت بنسبة 60% من المجتمع الأصلي ،أما المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي ، وتم تحليل نتائج الدراسة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) spss وبرنامج الاكسال excel وقد كانت نتائج الدراسة كما يلي :

- مستوى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين جاء بدرجة متوسطة قدر ب(1.87)
- مستوى نشر ثقافة الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين جاء بدرجة متوسطة قدر ب(1.91)
- مستوى الإمكانيات المادية والبشرية من وجهة نظر الإداريين جاء بدرجة متوسطة قدر ب(1.82)
- مستوى دعم الإدارة العليا من وجهة نظر الإداريين جاء بدرجة متوسطة قدر ب قدر ب(1.88)

الكلمات المفتاحية :

- الجودة
- إدارة الجودة الشاملة
- إدارة الجودة في التعليم العالي

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

Résumé:

Cette étude a pour objectif le traitement dune problématique relative a l'application de l'assuras qualité au niveau des établissement d enseignement supérieure , ce qui est nécessaire dans instituions en question pour diffuser la culture de qualité et des ressources matérielles et humaines.

Dans cette recherche nous sommes bases sur l'utilisation Dun questionnaire comme instrument essentiel investigation comprenant trois axes essentiels , échantillon de l'étude comporte 30 personnes sur un total de 50 membres du personnel administratif , la méthode utilisée est l'approche descriptive.

Les résultats de cette étude ont analysées en utilisant le programmes spss, montrent les niveaux suivants :

- Le niveau d'exigences requis pour l'application de la gestion de total qualité dans enseignement supérieur est de niveau moyen a savoir 1.87.
- Le niveau des ressource matérielles et humaines de point de vue des administrateur .
- Le niveau de soutient des cadres supérieurs de point de vue des gestionnaire est de niveau moyen a savoir 1.88
- Le niveau de diffusion de la culture de la qualité dans l'enseignement supérieur de point de vue de personnel administrative s'est élevé a savoir 1.91

Les mots cles :

- La qualité .
- La gestion de la total qualité .
- La gestion de la total qualité dans l'enseignement supérieur .

فهرس المحتويات:

الموضوع	رقم الصفحة
- الإهداء	
- الشكر و العرفان	
- ملخص الدراسة	
- مقدمة	أ-ج
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
1 -طرح الإشكالية وصياغتها**.....**	06
2 -أهمية الدراسة	07
3 -أهداف الدراسة	08
4 -تحديد المفاهيم	08 - 11
5 -الدراسات السابقة	11 - 22
خلاصة	23
الفصل الثاني: إدارة الجودة الشاملة	
تمهيد	26
1_ماهية الجودة وتطورها التاريخي.....	27
1_1_تعريف الجودة	27
1_2_التطور التاريخي للجودة	27 - 29
1_3_تعريف إدارة الجودة الشاملة.....	29 -30
1_4_فوائد إدارة الجودة الشاملة.....	30
2_أساسيات إدارة الجودة الشاملة.....	30
2_1_مبادئ إدارة الجودة الشاملة.....	30-32
2_2_الخطوات الخمس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	32-33
2_3_رواد الجودة الشاملة.....-..	33-35
2_4معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....	35-37
خلاصة	38
الفصل الثالث : إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	
تمهيد	41
1 ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	41-46
1 1 تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.....	42
1 2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.....	43
1 3 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي...	44-45

1 4 معوقات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي....	46-45
2 -الجوائز العالمية للجودة في التعليم العالي	50-46
2-1-جائزة مالكولم بالدريج:	46
2 -2-الجائزة الاوربية للجودة:	48-47
2-3- 2000شهادة الإيزوII- 9001	50-48
خلاصة	51
الفصل الرابع :منهجية الدراسة	
تمهيد	53
1 -الدراسة الاستطلاعية	54
2 -أدوات الدراسة	55
3 -حساب الصدق والثبات لأدوات قياس الدراسة...	56
4 -إجراء الدراسة الأساسية	59
5 -الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة...	60
خلاصة	62
الفصل الخامس :تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
تمهيد	65
1 -عرض وتحليل النتائج	72-66
2 -مناقشة النتائج	74-72
3 -مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.....	74
4 -خلاصة النتائج	75
5 -البحوث والدراسات المقترحة.....	76
خاتمة	77
قائمة المراجع	83-78
الملاحق	94-83

قائمة الجداول:

رقم الجدول	الموضوع	رقم الصفحة
01	توزيع استبيان متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	57
02	معامل ثبات استبيان "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة "	59
03	نتائج المتوسط الحسابي لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	59
04	إجابات أفراد العينة على بعد ثقافة الجودة	67
05	إجابات أفراد العينة على بعد الإمكانات المادية والبشرية	70
06	إجابات أفراد العينة على بعد دعم الإدارة العليا	71

فهرس الأشكال :

رقم الشكل	الموضوع	رقم الصفحة
01	مراحل إدارة الجودة	28
02	مبادئ إدارة الجودة الشاملة	33
03	توزيع العينة الاستطلاعية	56

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	الموضوع	رقم الصفحة
01	قائمة المحكمين	84
02	استبيان التحكيم	88-85
03	معادلة لوشي لصدق المحكمين	90-89
04	التجزئة النصفية	90
05	الاستبيان بعد التعديل	94-91

مقدمة:

عرف العصر الحالي العديد من التحديات في شتى المجالات تمثلت في الموارد المتاحة وحاجات المجتمع المتزايدة ، ولعل أهم هذه التحديات انتشار المعرفة التي تبرز في التطور الكبير في وسائل الإنتاج التكنولوجيا ، مما ألزم على المؤسسات القيام بتدريب العاملين لتحسين أداءهم وتنمية مهاراتهم لأداء الأعمال المختلفة في المستوى المطلوب ، فالمعرفة دخلت اقتصاد الأمم وأصبحت تتحكم في مدى تطورها الاقتصادي .

نظرا لهذه التحديات التي تطلبت مجهودات كبيرة من المؤسسات لاستثمار الموارد والإمكانات المتوفرة، ومواجهة المنافسة الشديدة من الثروة التكنولوجية التي يشهدها العالم ، بالبحث عن أفضل السبل والوسائل للتعامل مع هذه التحديات ،وصولا إلى خدمة أفضل أو منتج أكثر قدرة على الصمود في أسواق المنافسة التي تعددت منافذها و أشكالها ، والتقنيات المستخدمة فيها ، بعد أن أجبرت على التعامل مع مستفيد أكث وعيا وتطلعا للخدمة أو المنتج الأكثر جودة ، لذلك استحقت إدارة الجودة الشاملة أن تكون أحدث المداخل كمنهج متكامل يعتمد على أداء القوى البشرية .

إن مدخل إدارة الجودة الشاملة بدأ كمفهوم وكتطبيق في المنظمات الخاصة و المنشات الصناعية ، ثم امتد هذا المفهوم ليشمل مجال الخدمات بشكل عام ،و على رأسها الخدمات التعليمية ، وخصوصا التعليم العالي ، إذ أن النجاحات التي حققتها حركة الجودة في القطاعين الصناعي والتجاري جذبت بشدة انتباه التربويين و الإداريين ورؤساء المؤسسات التعليمية نحوها ، ومن هذا بدأ التفكير في محاولة استعارة هذا المدخل من منبته الصناعي لتجربته في الميدان التعليمي ، ولعل مؤازرة "دمنج" (N.E.Deming) و"جوران" (M.Juran) لذلك مهدت الطريق لتبني هذا المدخل في الميدان التعليمي وبالأخص الجامعي

إن تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في الجامعة يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات و في تحقيق أهدافها بدون إحداث هدر تعليمي كما تساهم في تلبية رغبات الطلاب والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس بالإضافة إلى تحسين طرق التدريس ووسائل التقويم و تصميم مناهج و برامج تعليمية تلاءم عمليات التعلم وتتوافق مع متطلبات السوق و

هذا يتطلب الجهد والصبر من كافة المستويات على اعتبار إن التعلم عملية مستمرة مدى الحياة ويتطلب أنماط قيادية تؤمن بمبدأ المشاركة والتعاون بين جميع المشاركين في العملية التعليمية و يسود بينهم التقدير و الاحترام و يتمتعون بروح معنوية عالية ودافعية نحو التغيير للأفضل و لهذا أصبح من الضروري تعميم هذا النظام في كافة الجامعات ، حيث يساعد هذا التوجه على إحداث التغييرات المنشودة في المؤسسة الجامعية بطرق منهجية منظمة .

فنظام التعليم العالي في الجزائر كغيره من الدول النامية يعاني العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمناهج ومنها ما يتعلق بالمدرسين وبيئة العمل ومنها ما يتعلق بالإدارات التعليمية ، بالإضافة إلى تدني مستوى خرجي هذا النظام ، عدم رضا المجتمع عن هذه المنتجات ، وبالتالي فان مشكل التعليم في الجزائر عموما يكمن في عدم جودته ، فلا يزال التوجه منصبا على التوسع الكمي على حساب الاهتمام بمسألة النوعية وضبط إجراءاته في كافة المستويات إذ يغلب على التعليم التلقين و السلطوية وسيادة الطابع التقليدي وتقييد فرص الإبداع و غياب النظرة المتكاملة في تكوين الفرد وتدني مستوى التعليم و مستوى أداء العاملين .

إن الحديث عن إدارة الجودة الشاملة في المنظومة التعليمية الجزائرية عامة والتعليم العالي خاصة يستدعي البحث و الدراسة الدقيقة في إطار ما يعرف بآجل الأعمال قبل عاجلها ، حتى تجنب عواقب النقل الحرفي و التطبيق غير المؤسس على قواعد علمية ، الذي يكيد البلاد خسائر أكيدة على كل المستويات و في مختلف جوانب الحياة .

وتأسيسا لما تقدم تأتي هذه الدراسة للوقوف على أهمية أسلوب إدارة الجودة الشاملة في خلق النجاح وتحقيق التفوق على الصعيد المحلي والدولي ، ومعرفة مدى تطبيق متطلباته في الجامعات الجزائرية واعتماده كإستراتيجية علمية حديثة في إدارة مؤسسات التعليم العالي .

ولقد تناولت الباحثة الموضوع من خلال خطة بحث متمثلة في مقدمة وخمسة فصول حسب المستويين : النظري والتطبيقي وعموما فقد خصصت الباحثة الفصل الأول في

إشكالية الدراسة والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية إضافة إلى الأهمية والأهداف تصبوا والمصطلحات الأساسية وكذلك عرض الدراسات السابقة وفي أخر الفصل التعقيب على هذه الدراسات .

أما الفصل الثاني والثالث فقد تناولت الباحثة الجانب النظري فقد قامت الباحثة في الفصل الثاني بتناول موضوع إدارة الجودة الشاملة وذلك وبالتطرق أولا إلى مفهوم الجودة الشاملة وتطورها التاريخي ومفهوم إدارة الجودة الشاملة وفوائدها أما ثانيا فتطرقنا إلى : أساسيات إدارة الجودة الشاملة من خلال التعرض إلى موضوع مبادئ إدارة الجودة الشاملة والخطوات الخمسة لتطبيقها وروادها ومعوقات تطبيقها ,أما الفصل الثالث فتناولت فيه موضوع إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وذلك بالتطرق أولا إلى ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال عرض تعريف ومبادئ ومتطلبات ها ومعوقاتها و ثانيا تطرقنا إلى الجوائز العالمية للجودة في التعليم العالي

الفصل الأول

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1 طرح الإشكالية وصياغتها

2 أهمية الدراسة

3 تحديد المفاهيم

4 الدراسات السابقة

خلاصة

إشكالية الدراسة :

شهدت المؤسسة الجامعية في جميع الدول العربية والعالمية ، باعتبارها مؤسسة تساهم في دفع التعليم العالي والبحث العلمي، عدة تطورات مختلفة نتيجة للتغيرات التي مست العالم اليوم و أوجدت نظاما عالميا جديدا يعتمد أساسا على العلم والتطور التكنولوجي ، ولذلك فان مثل هذا التغير ما كان له أن يحدث، دون أن تتولد عنه عدة نقائص و اختلالات فرضت العديد من الإصلاحات، وعيا بأهمية تحسين نوعية خريجي قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بما يتوافق ومتطلبات الاقتصاد، ومختلف الانتقادات التي وجهت لها بخصوص تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية ، كل هذا أدى إلى ضرورة الاهتمام والوقوف بمؤسساتنا الجامعية وكيفية إدارتها بشكل يجعلها قادرة على تلبية متطلبات المجتمع و بالتالي تحسين إنتاجية الجامعة .

وعليه فبروز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أهم المفاهيم التنظيمية الإدارية الحديثة الأكثر انتشارا واهتماما ضمن أغلب الفضاءات لمؤسساتية ، حيث تشكل بفضل التدفق والتنوع المعلوماتي وتطور تقنيات الاتصال ، وكذا السمات المميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وقابليتها لمبدأ تطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته ، وهذا لتحقيق أقصى درجة من أهداف المؤسسة وتطوير أدائها وخدماتها وفقا للأغراض و المواصفات المطلوبة و بأفضل الطرق والأساليب وأقل جهد وكلفة ، ويشكل بروز مفهوم المنافسة العالمية بين المؤسسات منطلق رئيسي في مدى حتمية تفعيل إدارة الجودة الشاملة ، وهذا بهدف تفوق و تميز المؤسسات في جميع مجالاتها خاصة منها مؤسسات التعليم العالي .

وضمن فضاء الجامعة الجزائرية فبروز مفاهيم الجودة الشاملة قد يتجسد في برامجها وسياساتها وأهدافها التعليمية ، وقد يتجسد الانتشار التنظيمي لمفهوم الجودة في تشكيل خلايا للجودة ومدى انجازها في مختلف الكليات و المعاهد ، وقد يمثل الجهاز المفاهيمي المتمثل في العمل الجماعي و التكوين الجيد وطرق التقويم الدقيقة ، ومدى توفر الوسائل التعليمية و استعمالها وكذا مستوى الإنتاجية التعليمية .

وبذلك فإن منظومة التعليم العالي بالجزائر، مرغمة في كل مرحلة من مراحل تطورها إلى التكيف باستمرار مع هذه التحولات العميقة، وأن تكون قادرة على استيعاب نتائج التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي ميزت البلاد من جهة، والتحولات الإقليمية والدولية من جهة أخرى، وهذا ما دأبت عليه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ عام 2004 ، وذلك بتبنيها للنظام الجديد (نظام LMD) بغرض تحقيق مخرجات للتعليم العالي ميزتها الجودة، والتي بدونها لا تتحقق التنمية الشاملة، ذلك أن مخرجات مؤسسات التعليم العالي هي المورد الأهم للبلد، باعتبارها المحرك الرئيسي لمؤسسات القطاعات الأخرى، وقد أوصى الملتقيان الأول والثاني المنعقدان شهر ماي وجوان 2008 الأول كان بعنوان "الحوصلة المرحلية بعد أربع سنوات من تطبيق نظام ل.م.د"، والثاني بعنوان "ضمان

الجودة في التعليم العالي بين الواقع والمتطلبات"، بحتمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كل المؤسسات الجامعية الجزائرية، وبهدف التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعة الجزائرية كونها منهجا فعالا، تطمح مختلف المؤسسات إلى تحقيقه في ظل التغيرات الراهنة للاقتصاد المحلي والعالمي،أخذنا وحدة بحث تمثلت في جامعة بسكرة، ومن أجل الإلمام أكثر بجوانب هذا الموضوع ارتأينا طرح التساؤل التالي :

التساؤل الرئيسي:

ما أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ؟

التساؤلات الفرعية:

- هل نشر ثقافة الجودة تعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ؟
- هل الإمكانيات المادية والبشرية تعد من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ؟
- هل دعم الإدارة العليا يعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ؟

1 – أهمية الدراسة:

- أنها تتناول موضوع حديث وهو موضوع إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في التعليم العالي بجامعة بسكرة
- محاولة زيادة وعي مؤسسات تقديم الخدمة بأهمية إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث وتوفير متطلباتها بما يتلاءم مع تحديات هدا العصر الذي (شعاره الجودة في مجال الحياة)
- الحاجة الملحة لمثل هده الدراسات التي تسهم في تطوير و تحسين أدائها
- الاستفادة من فاعلية نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعة

3 – أهداف الدراسة:

- معرفة ما آدا كان دعم الإدارة العليا من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة

- معرفة ما اذا كان نشر ثقافة الجودة من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة
- معرفة ما إذا كانت الإمكانيات المادية والبشرية من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة

4 -تحديد مفاهيم الدراسة:

- **مفهوم الجودة:**

- الجودة لغة:

تشتق كلمة الجودة من الفعل أجاد، يجود وهو ما يدل على الشيء الجيد من القول أو الفعل وهو نقيض الرديء (ابن منظور،1986، ص221)

الجودة في علم الأخلاق صفة تحمل صاحبها على بذل ما ينبغي من الخير بغير عوض (معجم الوسيط ، ص122)

– الجودة اصطلاحا:

الجودة (Quality) من الكلمة اليونانية (Qualities) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديما الدقة والإتقان، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على المنتج الجيد أو الخدمة الجيدة (الدراركة ، شبلي ,2012 ,ص 19)

– عرف معهد (الجودة الفيدرالي الأمريكي) الجودة بأنها :أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء (السمرائى, 2012 ، ص27)

– تعرفها(المنظمة العالمية للتقييس)على أنها : مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا (tarfaya Nassima , 2004, P13)

–أما الجودة حسب المعايير اليابانية فهي تعني تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الأكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأكثر إرضاء للمستهلك (Seddiki , 2004 , p24)

كما يمكن إعطاء مفهوم الجودة من منظور روادها كما يلي:

– جو ران (Juran) عرف الجودة بأنها : مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على

تقديم أفضل أداء وأصدق صفات –. فيجنباوم (Feigenbaum) عرف الجودة بأنها :الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون.

- كروسبي (Crosby) عرف الجودة بأنها :المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة.

- تاجيشي (Taguchi) عرف الجودة بأنها : تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات

الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها.

–أما ديمينغ (Deming) فقد عرف الجودة بأنها :درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات (العزاوي، 2019، ص19)

- **مفهوم إدارة الجودة الشاملة:**

لقد تعددت تعريفات مصطلح الجودة الشاملة وذلك نتيجة للاستخدام والتطبيق المستمر، ونظرا لتباين الخلفية الفكرية والفلسفية والخبرات العلمية للكثير من المفكرين والمختصين في هذا المجال، نجد منها ما يلي:

- يعرف سيهكتر (Sehcter) إدارة الجودة الشاملة بأنها :خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أف ا رد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن .

(ناصر،2016، ص17)

- تعرف (منظمة التقييس العالمية)إدارة الجودة الشاملة بأنها :عقيدة أو عرف متأصل وشامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما، وهذا بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن، مع عدم إغفال متطلبات المساهمين وجميع أصحاب المصالح الآخري(العزاوي ,2019 ،ص 35) ،

- أما(معهد المقاييس البريطاني) فقد عرف إدارة الجودة الشاملة بأنها : فلسفة إدارية

تشمل كافة نشاطات المنظمة، والتي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة، وهذا عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير (أحمد,2015، ص22)

– وعرفها كروسبي (Crosby) بأنها :تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا حيث الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية(. شيهاني، 2011،ص71)

- يعرفها(هوفر وزملائه) بأنها :فلسفة إدارية مصممة لجعل المؤسسة أكثر مرونة وسرعة في إنشاء نظام هيكلي متين، توجه من خلاله جهود كافة العاملين لكسب العملاء عن طريق سبل المشاركة في التخطيط والتنفيذ للأداء التشغيل (خيضر ، 2015، ص12)

يعرفها(هود جاتس)بأنها :عبارة عن نظام الإدارة الذي يعتمد على الموارد البشرية ويسعى إلى التحسين المستمر في خدمة العميل بأقل تكلفة,(JeanBrilman,2000.p217 .)

- يعرفها(معهد الجودة الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية) بأنها : القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهلة، مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء (محمد ، عبد المحسن ، 1998، ص115)
- أما(منظمة الأيزو)فتعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها : مدخل إداري يركز على الجودة بمساهمة جميع أفراد المؤسسة من أجل تحقيق النجاح الطويل الأمد من خلال إرضاء الزبون وتحقيق المنفعة للجميع (Lodoyer 2000, P17)

- **الجودة الشاملة في التعليم:**

ان مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة توقيعات الطلاب والمجتمع إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتكوينهم لدعم الخدمة التعليمية بما يتوافق وتطلعات الطلبة والمجتمع.

وقد عرفها بأنها " ما يجعل التعليم متعة وبهجة " كما عرفها باعتبارها" مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات، والعمليات،والمخرجات المدرسية،

ومدى إسهام جميع العاملين فيها لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن" (الشرقاوي ، 2003،ص76)

- **الجودة الشاملة في التعليم العالي:**

تعرف بأنها:عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي . أو فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبحثية بأكفأ الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكنة"(الشرقاوي ، 2003،ص88)

التعريف الإجرائي:

تعرف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها افراد العينة في مقياس متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

5 -الدراسات السابقة :

- **دراسة بعنوان:**

تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية افاقه ومعوقاته – سطيف –

رسالة مقدمة لنيل دكتورا في العلوم الاقتصادية صليحة رقاد

يهدف هذا البحث إلى دراسة معوقات وآفاق تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية .ولتحقيق هذا الهدف، قسم البحث إلى جانب نظري وآخر تطبيقي، حيث تضمن البحث في جانبه النظري عرض المفاهيم الفكرية المتعلقة بجودة التعليم العالي وضمانها، ودراسة موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة وعلاقته بمدخل إدارة التغيير .أما الجانب التطبيقي فتمحور حول دراسة ميدانية شملت مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، حيث وجهت استمارة بحث إلى مسئولي ضمان الجودة هدف التعرف على المبررات الدافعة لتطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى مؤسساتهم والخيارات الأساسية لتطبيقه،إضافة إلى تحديد المعوقات التي تحدّ من عملية تطبيق هذا المدخل وعوامل انجاح تطبيقه .وقد أظهرت نتائج الدراسة عن دفع كل من التحديات الداخلية والخارجية التي تواجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية إلى تطبيق نظام ضمان الجودة بها، بالإضافة إلى وجود اختلافات في وجهات نظر مسؤولي ضمان الجودة حول السياسة المناسبة لتطبيق نظام

ضمان الجودة، كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من المعوقات التي تحدّ من تطبيق نظام ضمان الجودة والمتعلقة بالجانب القيادي على مستوى الوزارة الوصية والجانب الإداري والتنظيمي على مستوى المؤسسة والجانب السلوكي للأطراف المعنية بتطبيقه، كما كشفت الدراسة عن وجود جملة من عوامل النجاح ذات أهمية متفاوتة من وجهة نظر مسئولي ضمان الجودة، مما يتعين على صانعي القرار الأخذ بها لإنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية

أوجه الاستفادة: لقد تم الاستفادة من هدة الدراسة في الجانب التطبيقي وخصوصا في طريقة تفرغ البيانات وتحليل النتائج

- **عنوا ن الدراسة:**

"**معوقا ت تطبيق معاييرَ إدارة الجوَّدة الشَّاملة في الإدارة المدرسية للمرحلة الابتدائية في مَدار س التعليم العام الحكومي للبنين بمدينة الرياض.**"عمر بن عبد العزيز بن عمر السنيدي، ادارة وتخطيط تربوي، رسالة ماجستير،السعودية ،2012

أهدا ف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على معوقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية للمرحلة الابتدائية في مدار س التعليم العام الحكومي للبنين بمدينة الرياض، وتقديم المقترحات ا لتي تساهم في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي(المسحي) واشتملت عينة الدراسة على (55 مشرفاً) في الإدارة المدرسية، وعدد (333 مديرًا) للمرحلة الابتدائية، وعدد (353 معلماً) ، و مجموع أفرا د العينة الكلي (151 فرد اً.)

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

* ان أفرا د عينة الدراسة موافقون على مجموعة من المعوقات، والتي تحد من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية للمرحلة الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، ومن أبرزها ما يلي:

– انخفلض الكفاءات العلمية لمدير المدرسة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة
– قلة الدورات التي حصل عليها المدير في مجال إدارة الجودة الشاملة
– قلة مراعاة تطبيق معايير الجودة في خطة مدير الدراسة
– وجو د مقاومة للتغيير من بعض العاملين في المدرسة
– انخفاض درجة التجهيزات ت المدرسية التي تساعد على تطبيق الجودة الشاملة فيها .
– ضعف العناية بمشكلات ت الطلا ب(الصحية، والاجتماعية– .)
– ضعف تكامل خطط المدرسة مع المجتمع الخارجي في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة

فيها.وإ ن أفرا د عينة الدراسة موافقون على المقترحات التي في الاستبانة، والتي تساعد على تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية للمرحلة الابتدائية الحكومية بمدينة الرياض، ومن أبرزها ما يلي:

- نشر ثقافة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارسها
- جعل الحصول على الدورات التدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة شرطاً من شروط –الترشيح للعمل في مجال القيادات التربوية.
- الدعم المادي والمعنوي لمديري المدارس لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة– .
- الاهتمام بالصيانة الشاملة والمنتظمة لجميع الأجهزة المدرسية، والعناية الكاملة بالمبنى– المدرسي وفق شروط ومعايير الجودة الشاملة.

أوجه الاستفادة:

من خلال الاطلاع على هده الدراسة تم الاعتماد عليها في وضع حدود الدراسة المكانية والزمانية والموضوعية***التماثل التنظيمي وعلاقته بادراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي:** صوريا عثماني مرابط ،بسكرة/2019 لنيل شهادة دكتورا

تهدف هده الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين التماثل التنظيمي وإدراك الهوية المهنية لدى الأخصائيين النفسانيين في القطاع الصحي العام ،والى الكشف على الفروق ذات الدلالات الإحصائية في مستوى التماثل التنظيمي و مستوى إدراك الهوية المهنية تبعا لمتغير (الاقدمية، الحالة المهنية،المؤهل العلمي) حيث توصلت النتائج الى:– توجد علاقة

ارتباطيه بين التماثل التنظيمي وأدراك الهوية المهنية لدى الأخصائيين النفساني ينفي القطاع الصحي العام.

- مستوى إدراك الهوية المهنية لدى الأخصائيين النفسانيين 115.28
- مستوى عالي من التماثل التنظيمي لدى الأخصائيين النفسانيين قدر ب66.80
- تعزى لمتغير الاقدمية المهنية ،الوضعية المهنية (التعيين الوظيفي) لكن وجدت فروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي في ادراك الهوية المهنية بين الأخصائيين النفسانيين لصالح حملة الليسانس والماستر دون حملة الدكتورا
- جاءت نتائج الدراسة الكيفية في ان المبحوثين يعيشون الكفاح من اجل مهنتهم ،كما التناقض او الفجوة بين التماثل للمنظمة والتماثل للمهنة، وبين التماثل للعمل والتماثل الوظيفي .هده التناقضات قد تعزى ليشفرة المتوارثة في ثقافة المنظومات الجزائرية بما فيها قطاع المستشفيات العمومية .

أوجه الاستفادة: لقد تم الاستفادة من هادة الدراسة في حساب الصدق والثبات للاستبيان ودلك بطريقة صدق المحكمين والتجزئة النصفية لحساب الثبات

- **عنوان الدراسة:**

إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية :دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة،**جعفر عبد الله موسى إدريس ، أحمد عثمان إبراهيم أحمدعبد الرحمن بن عبد الله**

أهداف البحث:

هدف البحث إلى التعرف على:

* المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

* كيفية تحقيق الجودة في خدمات التعليم العالي وكيفية الحفاظ عليها ثم الحصول علي الاعتمادية وتحديد المعايير للتقييم الذاتي والخارجي في الجامعة.

* نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس ومشاركتهم في جميع المراحل والقرارات والمساءلة الذكية. Intelligent Accountability

* مجموعة توصيات يمكن أن تساهم في عملية التحسين المستمر والحصول على الاعتمادية

منهجية البحث:

تستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، ويعتمد على مصدرين أساسين للحصول على البيانات هما:

1) المصادر الثانوية المكتبية :وذلك لتغطية الجانب النظري للدراسة من خلال الرجوع للكتب والمقالات والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الجودة في التعليم العالي.

2) المصادر الأولية :من خلال البيانات التي جمعها بواسطة إستبانة ثم توزيعها على عينة من أعضاء التدريس في مختلف الأقسام العلمية في فرع جامعة الطائف بالخرمة.

أستخدم الباحثون المنهج الوصفي في جمع البيانات الأولية والثانوية ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلي النتائج والتوصيات التي تساعد في حل المشكلة

عينة الدراسة:

وقد تم توزيع (100) استبيان على أفراد عينة الدراسة بشكل مباشر وبالتعاون مع رؤساء الأقسام العلمية التي يعملون فيها ويمثلون نسبة (75.7 %)، وبعد فترة زمنية تم البدء بجمع الاستبيانات، حيث تم استرجاع (86) استبانه، أي نسبة (86 %) من مجتمع الدراسة بفاقد (14 %) من الاستبيانات الموزعة، وبعد مراجعتها تبين أن هنالك) 12 (استبيان غير مكتمل البيانات تم استبعادهم، لذا أصبحت عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 74 %) (استبيان وتشكل هذ ما نسبته (74 %) من

الاستبيانات الموزعة وهي نسبة جيدة في العرف الإحصائي.

الاستنتاجات:

حاولت هذه الدراسة التعرف على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر والحصول على الاعتمادية .في فرع جامعة الطائف بالخرمة .وبعد تحليل البيانات ومناقشتها توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1) على الرغم من أن (70.3 %) من أعضاء هيئة التدريس الذين تم استقصائهم هم على وعي بمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على فرع الجامعة بالخرمة، إلا أن هنالك معوقات تحولدون تطبيقها في الوقت الراهن ويعزون ذلك لحداثة الفرع.

2)89.2% من أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أن الجودة تعني التحسين والتطوير المستمر في المدخلات يؤدي إلى جودة المخرجات ثم الحصول على الاعتمادية.

3) 77% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن فرع الجامعة بالخرمة يلبي احتياجات المجتمع المحلي جزئياً.

4) 70% من المبحوثين يؤكدون عدم توفر الإمكانيات المتمثلة في:

القاعات الدراسية الكافية، والمعامل المجهزة، والمكتبة المتخصصة، وبيئة جامعية ممتازة تساعد على الإبداع والابتكار.

5) 87.8% من المبحوثين يؤكدون أن أعضاء هيئة التدريس بدرجة عالية من الكفاءة.

6) معظم أعضاء هيئة التدريس يؤكدون أهمية العمل الجماعي وتبادل الآراء والأفكار

7) هنالك نقص وقصور في استخدام الأساليب الحديثة في التقويم وقياس الأداء.

8) 71.6% من أعضاء هيئة التدريس المبحوثين يؤكدون أن المناهج التدريسية ممتازة وتتسم بالمرونة.

9) معظم أعضاء هيئة التدريس على استعداد في المساهمة المجتمعية(خدمة المجتمع) في مجال اختصاصاته

10) إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تطوير وتحسين الأداء والمخرجات والحصول على الاعتمادية.

11) في الوقت الحاضر لا تتوفر المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع الجامعة كمدخلات متكاملة تؤدي إلى جودة في المخرجات.

12) إن إدارة الجودة الشاملة تتطلب العمل في فريق واحد مع مؤازرة الإدارة العليا ومشاركة أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين.

13) إن الجودة الشاملة ليست مجرد تقنية حديثة مبتكرة تسعى المؤسسات التعليمية من أجل الحصول عليها، وإنما هي مجموعة من الجوانب يجب مراعاتها.

أوجه الاستفادة:

تمت الاستفادة من هده الدراسة في تحديد العينة والفئة المستهدفة

- **عنوان الدراسة:**

دراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي، أ.د .صباح النجار وأ.م .د .مها كامل جواد

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف الآتية

1- تسليط الضوء على فلسفه إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتنمية في التعليم.

5- قياس مدى إدراك الوسط الاكاديمي في التعليم الأهلي بمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

2-تشخيص اهم المعوقات التي تقف حائلا دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الأهلية.

4-عرض وجهات نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس بشأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

2-عرض تجارب بعي الجامعات الدولية التي طبقت مدخل إدارة الجودة الشاملة

منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلا ل جمع البيانات اللازمة وتحليلها كون هذا المنهج يركز على استطلاع الاراء لعينة الدراسة وتوجهاتها واستخدام المنهج الوصفي لوصف واقع المتغيرات المدروسة .أما المنهج التحليلي فيستخدم في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات البحث ووضع الاستنتاجات التي على أساسها تبنى التوصيات

عينة الباحث:

تتمثل عينة البحث العشوائية مجموعة من المدرسين في ثلاث كليات أهلية هي كلية التراث الجامعة وكلية المأمون وكلية الرافدين وقام الباحثان بتوزيع 09 استمارة استبيان (ملحق 1)على هؤلاء المدرسين وقد تم استرجاع 40 استمارة استبانة كانت 42 منها صالحة للتحليل، بذلك تكون عينة البحث هي عينة عشوائية بحجم 42 مدرس.

- مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحثان في الجانب النظري من هذا البحث على الكتب والدوريات والرسائل الجامعية المتاحة في المكتبات وعلى شبكة الانترنت .إما في الجانب الميداني فقد كانت الاستبانة هي المصدر الرئيسي لجمع البيانات من العينة المبحوثة.

احتوت الاستبانة على سبع متغيرات مستقلة وقد خصصت خمس فقرات لكل متغير فيكون مجموع القرارات للمتغيرات المستقلة 22 فقرة .إما المتغير التابع فقد خصص ل خمس فقرات أيضا .وقد أخضعت الاستبانة لاختبار كرونباخ آلفا وكانت قيمة معامل آلفا هي0.71 وهي نسبة مقبولة

النتائج:

اتفاق عينة البحث على العقبات التي تم تشخيصها فيها وأهمية إزالة تلك العقبات لأن ضمان جودة المخرجات يعد أمرا ضروريا كونه من المؤشرات الرئيسية للتنمية الحقيقية في العراق وفي مواجهة متطلبات سوق العمل.

أوجه الاستفادة:

لقد استفدنا من هده الدراسة في طريقة بناء استبيان ووضع البدائل

- **دراسة بعنوان :**

مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية:فلسطين،(معزوز جابر علاونة)

وتجسدت في ورقة علمية أعدت لمؤتمر :النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني,والذي نظمه برنامج:(التربية وضبط النوعية في جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004 م)، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها

أعضاء هيئة التدريس، ومقارنة مستويات إدراك أفراد عينة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وفقا للمتغيرات المستقلة الآتية:

(الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها، الكلية التي يدرس فيها، العمر.)

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي لأهداف هذه الدراسة ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في كليات الجامعة العربية الأمريكية للعام الجامعي (2003-2004)، وبلغ مجتمع الدراسة 21 (عضو هيئة تدريس)، وقام الباحث باستخدام مقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للموسوي (2003) ، حيث

بلغ عدد فقراته (04 فقرة) موزعة على أربع مجالات وهي(:متطلبات الجودة، والمتابعة والتطوير، والقوى البشرية، واتخاذ القرار.)

استخدام الباحث البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Spss) ، وتم التوصل إلى نتائج تمثلت في :أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، ومجال متابعة العملية التعليمية التعليمة وتطويرها، وكانت درجة تطبيق مجال تطوير القوى البشرية، ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع متوسطة، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية ،فقد كانت كبيرة، وهذه النتيجة تعني أن الجامعة العربية الأمريكية تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة كبيرة.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الجدولية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية حسب متغيرات:(الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس، الجامعة التي تخرج منها عضو هيئة التدريس، الكلية التي يدرس فيها، العمر.)

- **دراسة بعنوان:**

مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردني من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس . شنطاوي ، حاتم سالم (2013)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردني ، كما هدفت إلى معرفة مدى التطبيق لكل مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة منفردا .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وأسلوب الدراسة الميدانية . فقد تم أعداد استبانه بهدف جمع البيانات الأولية ، وقد وزعت الاستبانة على عينة بلغت 500 عضو هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية الخاصة ، أعيد منها 400 استبانه بنسبة إرجاع بلغت 80%

توصلت إلى النتائج التالية:

إن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية والخاصة الأردنية بدرجة تطبيق متوسطة . كذلك أظهرت الدراسة تفوق للجامعات الخاصة على حساب

الجامعات الحكومية بدرجة اهتمامهم وتطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل عام . وبينت الدراسة انم بدا نظام المعلومات قد حصل على أعلى درجة تطيق في الجامعات الحكومية و الخاصة بدرجة تطبيق مرتفعة ، فيما كان مبدأ فرق العمل هو اقل المبادئ تطبيقا على المستوى العام وبدرجة تطبيق منخفضة

- **دراسة بعنوان:**

إمكانيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر – مبررات والمتطلبات الأساسية لرقط ، علي (2009)

هدفت هذه الدراسة إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، وقد تكونت ع ينة الدراسة من 122 عضو هيئة تدريس إداري (ذكور وإناث) تم اختيارهم قصديا من مجتمع البحث و البالغ عددهم 181 عضوا .

استخدم الباحث المنهج الوصفي المناسب لهذه الدراسة وأداة الاستبيان والذي يحتوي على محورين هما : مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة و متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لم تطلبات تطبيق إدارة الجودة الش املة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة تعزى لمتغيرات (الجنس ، العمر ،المؤهل العلمي ، الرتبة ، سنوات الخبرة في التدريس ، الوظيفة الحالية) .
- توجد مبررات كافية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الحاج لخضر بباتنة .

- **عنوان الدراسة:**

مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية،دراسة بجامعة(فرحات عباس، سطيف :2007م)، إعداد الباحث :يسعد فلئزة)، وهي دراسة ميدانية هدفت إلى الوقوف على مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وكذا مقارنة مستويات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وفقا لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، الكلية، التسلسل الوظيفي.)

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المقارن لمحاولة إبراز مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومحاولة الكشف عن الاختلافات في مستوى التطبيق حسب المتغيرات المحددة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعة (1116 عضو هيئة تدريس)، إضافة إلى الهيئة الإدارية ذات التسلسل الوظيفي (62 إداري) ، وقامت الباحث بانتقاء عينة الدراسة بالمعاينة الاحتمالية الطبقية بنسب (11 بالمئة)حسب الشروط الإجرائية لروسكو فتحصل على عينة (103) عضو هيئة تدريس (62 إداري) ، وقام الباحث باستخدام مقياس الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للنعمان الموسوي (2113م)، ويهدف هذا المقياس إلى قياس مدى تحقق عناصر الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي التعرف على مواطن القوة او الضعف في أدائها والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة.

وبعد فرز فقرات المقياس تم دمجها في أربع مجالات هي:(تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي، متابعة عملية التعليم والتعلم وتطويرها، تطوير القوى البشرية، اتخاذ القرار وخدمة المجتمع)، وقد أسفرت نتائج الد راسة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة(فرحات عباس) من وجهة نظر الهيئة التدريسية وحسب متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية حسب متغير الكلية، وفي مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة الإدارية حسب متغيرات الدراسة(التسلسل الوظيفي، الخبرة، الكلية)، ومستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية.

تشكل هذه الدراسة منطلق ارتكازي تم الاستفادة منها في العديد من المعطيات التي أسهمت في بناء تصورا ت نظرية وتحديد مؤشرات محورية ضمن فضاء الجودة في التعليم العالي ومجال التعليم العالي في الجزائر ، إضافة إلى الجانب الميداني حيث تمت الاستعانة بها في بناء الاستمارة، ومقاربة ميدان الدراسة

- **التعقيب على الدراسات السابقة :**

من خلال القراءة المتأنية للدراسات السابقة التي تناولت إدارة الجودة الشاملة كمدخل إداري للإصلاح و التغيير في المؤسسات الإنتاجية والخدمية على الصعيدين النظري والتطبيقي ، يمكن استنتاج ما يلي :

-تطرقت الدراسات السابقة في مجملها إلى مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتعريفها من قبل العديد من علماء الإدارة والتربية وكبقية الاستفادة من تطبيقها في مجال التعليم العالي ، وذلك لما حققته إدارة الجودة الشاملة من نجاحات في مجال الصناعة عن طريق تحسين نوعية المنتج والاستمرارية في التطور وتحقيق الإرباح.

أوجه الاتفاق:

-لقد اتفقت هذه الدراسة في مجملها على أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة كونه يعود بالنفع على المؤسسة التي تتبناه .

-معظم هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.

-معظم الدراسات المتعلقة بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ترتكز على الجهود المشتركة لجميع أفراد الجامعة في التطبيق الناجح لهذه الفلسفة .

أوجه التشابه:

-تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المنهج والأدوات حيث استخدمت المنهج الوصفي لتحقيق أهدافها و الإجابة عن تساؤلاتها، والاستبيان كأداة لجمع المعلومات .

أوجه الاختلاف:

-تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محور الاهتمام بالجامعات الجزائرية واستخدامها لنظام إدارة الجودة الشاملة ، كما تختلف في أساليب المعالجة الإحصائية

أوجه الاستفادة:

أما عن أوجه الاستفادة فقد تم الاستفادة من هذه الدراسات فيما يلي :

-بناء الإطار النظري

-تحديد المحاور الأساسية للدراسة

-انتقاء المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالي

-الاستفادة من النتائج التي توصل لها الدراسات و ما تضمنته من مقترحات وتوصيات .

خلاصة:

استدعت الإشكالية المطروحة في هده الدراسة والتي تناولت "متطلبا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي "تحديد كل من التساؤلات والأهداف التي ينبغي تحقيقها في نهاية الدراسة ، وكان دلك على ضوء الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغير الدراسة وإجراءاتها ، ونظرا للأهمية التي تكنسيها تعاريف مصطلحات الدراسة ، سيتم التطرق الى أهم المفاهيم الواردة في الموضوع خلال الفصول النظرية لتسليط الضوء عليها بصورة كافية تفي بالغرض

الفصل الثاني

الفصل الثاني:

إدارة الجودة الشاملة

تمهيد

1- ماهية الجودة وتطورها التاريخي

1 1 - تعريف الجودة

1 2 - التطور التاريخي للجودة

1 3 - تعريف إدارة الجودة الشاملة

1 4 - فوائد إدارة الجودة الشاملة

2 - أساسيات إدارة الجودة الشاملة

2 1 - مبادئ إدارة الجودة الشاملة

2 2 - الخطوات الخمس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

2 3 - رواد الجودة الشاملة

2 4 - معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

خلاصة

تمهيد:

أصبحت إدارة الجودة الشاملة عاملا مهم لنجاح المنظمات والحكومات باعتبارها الأسلوب الأمثل لتحسين الكفاءة التنظيمية هذا ما جعل مفهوم إدارة الجودة الشاملة يستحوذ على اهتمام مختلف الفلاسفة والمفكرين والأكاديميين من خلال نشر عدد كبير من المقالات في مجال الجودة من جهة وتطبيقها في جميع الجوانب التجارية والصناعية فضلا عن الجوانب السياسية والاجتماعية ..الخ بحيث أصبحت الجودة احد الإستراتيجيات الأكثر أهمية المطبقة على مستوى المنظمات لأنها تؤدي إلى تحسين في نوعية منتجاتها وخدماتها للمنافسة. في السوق العالمية الآخذ في التوسع وامتلاك الميزة التنافسية للوصول إلى تحقيق التنمية الاقتصادية . ولذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الإطار المفاهيمي للجودة وتطورها التاريخي وأساسيات إدارة الجودة الشاملة

1 -ماهية الجودة وتطورها التاريخي:

إن المنظمات اليوم سواء منها المحلية أو العالمية تواجه العديد من التحديات أهمها زيادة حدة المنافسة وما يصاحبها من تغير في سلوك المستهلك الذي أصبح أكثر وعيا ودا قدرة على انتقاء المنتج أو الخدمة الأفضل بعد اعتماده الجودة كمعيار وهدا ما يتطلب المنظمات أن تكون الجودة هي أساس فى سلعها وخدماتها.

1 1 -تعريف الجودة:

نظرا لتعدد تعريفات الجودة وعدم الاتفاق على تعريف موحد نستعرض بعض التعريفات

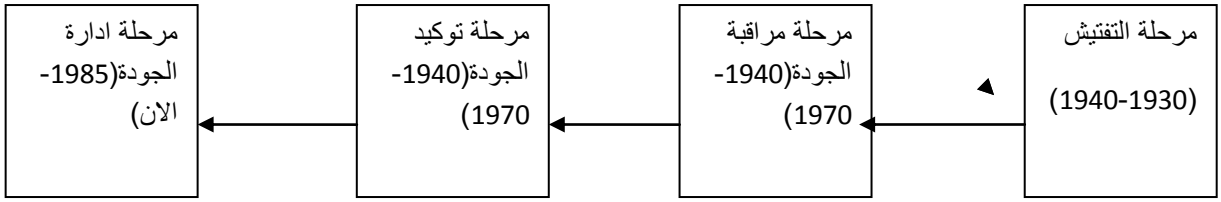
يعرفها(2001)Denhardt.R.B على أنها "قدرة الإدارة على الوفاء بمطالب العميل او المستفيد" (العامري ،2015،ص20)

– وقد عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها "مجموعة من المزايا وخصائص المنتج او الخدمة القادرة على تلبية الحاجات "

- وقد عرفهاConnellبأنها"المتانة والاداء المتميز للمنتج"(الدراركة،2008،ص16ص17)

1-2-التطور التاريخي لمفهوم الجودة:

مرت أساليب الجودة بمراحل متعددة منذ بداية هدا القرن نتيجة لتطور عملية الانتاج وتعقيدها , لدلك يمكن تصنيف التطور الذي مر به تبني فلسفة الجودة كما يلي :



الشكل (1):مراحل إدارة الجودة

مصدر:محمود عبد الفتاح رضوان .(2014).إدارة الجودة الشاملة في التدريب من البداية إلى النهاية،القاهرة ،مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك

1 -**مرحلة الفحص والتفتيش :**

قبل تتبع تطور الجودة الشاملة في بداية القرن العشرين يجب ان نلاحظ إن الصناع المهرة كانوا مسئولون دائما عن وجود العمل الذي ينتجونه بصورة تقليدية. ولم تنقل هده المسؤولية إلى ملاحظة الخطأ إلا عندما وجد العمال أنفسهم مجموعين مع بعضهم بعضا على هيئة مجموعات في المصانع فقط.

ومع اتساع ملاحظي مهام الخط لتشمل تعيين العمال ،وتدريبهم على العمل، ودفع أجورهم في نهاية اليوم ، أو الأسبوع، وتسوية الخلافات بينهم في بعض الأحيان ،ظهرت وظيفة الفحص. ففي مصانع أمريكا الشمالية كان القائمون بالفحص يتأكدون من سلامة كل المنتجات قبل إرسالها للعملاء.وأصبح هدا النشاط يشمل المواد الخام التي يتم استلامها (فاحصو الموارد).وكذلك الأجزاء الموجودة بين العمليات . (جوزيف،2014،ص104)

2 -**مرحلة مراقبة الجودة:**

يذكر سعيد محمد الشيمي (2000) انه يطلق على هد هالمرحلة شبه الجودة حيث يسعى مراقبوا الجودة على مطابقة المنتج بالمعايير وإنما امتدت لتشمل جزء من متابعة جودة التصميم المنتج وجودة الأداء. (مصطفى،2016،ص26)

3 -**مرحلة توكيد الجودة:**

وقد تميزت هده المرحلة بظهر فكرة الرقابة الشاملة على الجودة التي قدمها (Feigenbaum) في عام 1956وقد تميزت هده المرحلة ب:

أ -دراسة تكلفة الجودة والقرار الاقتصادي الخاص بتحديد مستوى الجودة

ب -ظهور فكرة الرقابة الشاملة على الجودة (TQC) كنواة أساسية لحركة إدارة الجودة الشاملة (TQM)

ج- ظهور الاهتمام بقياس درجة الاعتمادية ويقض دبها ان تؤدي السلعة عملها ووظيفتها بشكل جيد و لفترة زمنية محددة وبأقل عدد من المشاكل والأعطال وحسب المواصفات المحددة.

د- ظهور فكرة (Tero Defects) أي اختفاء نسبة العيوب. (الدراركة،2008،ص32)

4- مرحلة إدارة الجودة :

أصبحت الجودة في هده المرحلة ركنا أساسيا من أركان الوظيفة الإدارية للمديرين ،إذ يتطلب الاهتمام بما يمكن المنظمة من إحراز التميز سواء لمنتجاتها أو لعملها ،وجعلها مسؤولية كل فرد فيها. (رضوان ،2014،ص31)

1-3- تعريف إدارة الجودة الشاملة :

لقد تعددت التعريفات لمصطلح إدارة الجودة الشاملة و دلك نتيجة الاستخدام والتطبيق ونظرا لتباين الخلفية الفكرية و الفلسفية و الخبرات العلمية للكثير من المفكرين و المختصين في هدا المجال.

- يعرف جون أوكلاند John Oakland إدارة الجودة الشاملة "على أنها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فعاليتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل"

- كما يعرفها النعيمي (2002) على أنها "مدخل إداري حديث يهدف إلى تحقيق التحسين و التطوير المستمر في جودة المنتج أو الخدمة من خلال تعاون وتضافر جهود كل من الإدارة و العاملين لأداء الإعمال والأنشطة داخل المنظمة أو الجهاز الإداري بشكل صحيح ومن المرة الأولى مع التركيز الدائم على العميل لتحقيق رغباته وتوقعاته من خلال إشراكه في تصميم المنتج أو الخدمة" (العامري،2015،ص21)

- يعرفها معهد الجودة الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية (Quality institute feteral) بأنها "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء . (بوكميش ،2011،ص 64)
- عرفتها Royal Mail بأنها "الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق إشباع المستهلكين"
- ووفق تعريف British Rail Ways Board فان إدارة الجودة الشاملة هي العملية التي تسعى لان تحقق كافة المتطلبات الخاصة بإشباع حاجات المستهلك الخارجيين وكذلك الداخليين بالإضافة إلى الموردين . (حمود،2000،ص71)

- ويعرفها واكولا Wakola بأنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والعاملين مع بعض ،من اجل تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية للمستهلكين من خلال تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى وفي كل الأوقات" (بوكميش ،2011،ص65)

1 -4- فوائد إدارة الجودة الشاملة :

يذكر كل من احمد السيد مصطفى ومحمود مصيلحي (2002) ان هناك عديد من الشركات العالمية قد أثبتت تميزا واضحا في نتائجها من خلال تطبيقها لمفهوم الجودة الشاملة، وحققت نتائج مشجعة في هدا المجال ، وقد تم رصد أهم الفوائد المتحققة من تجارب تلك الشركات والتي تتلخص في :

1 - انخفاض شكاوي العملين وانخفاض نسب الحوادث في العمل.
2 - انخفاض شكاوي العملاء من عدم وجود السلعة والخدمة المقدمة.
3 - تقليل التكاليف المتعلقة بالجودة .
4 - تقليل عيوب الإنتاج والخدمات و تحقيق الجودة بالإضافة إلى إرضاء العملاء.
5 - زيادة الفعالية ، وانخفاض الأخطاء ،وتقليل تأخير التسليم أو موعد تقديم الخدمة .
6 - تحسين الاتصال والتعاون بين وحدات المنظمة .
7 - زيادة الابتكار و التحسين المستمر(مصطفى ،2016،ص10-ص11)

2- أساسيات إدارة الجودة الشاملة :

2-1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

- رضا العميل الداخلي ،أي العامل بالمنظمة.
- رضا العميل الخارجي ، وهم عملاء المنظمة.
- صفرية الأخطاء قدر الإمكان .
- التركيز على جودة العمليات سواء كانت سلعة أو خدمة.
- التطوير والتحسين الدائم لمعايير الجودة.(حاروش،2016،ص215)

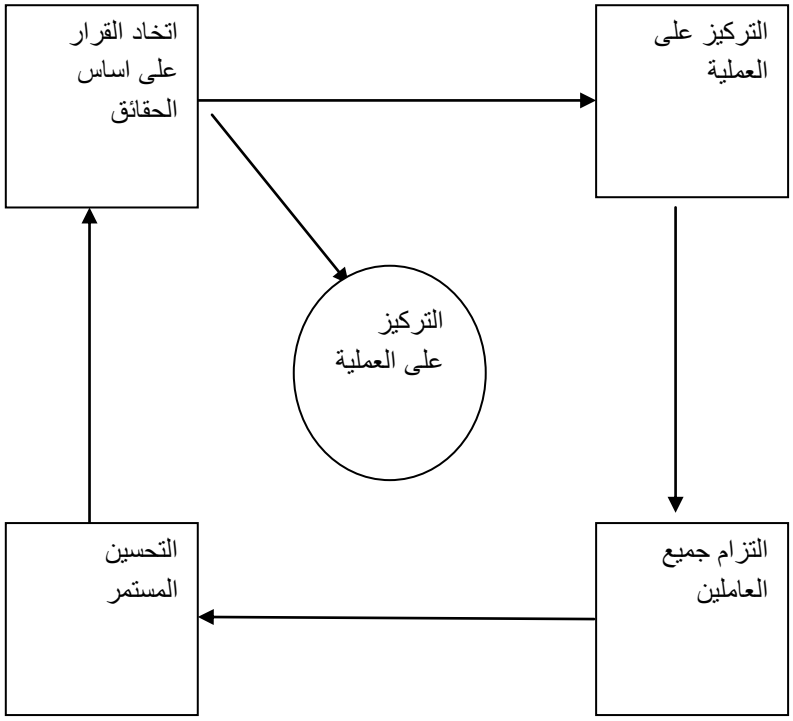
وهناك من يحدد مبادئ إدارة الجودة الشاملة بما يلي:

- التركيز على العملاء.
- التحسين المستمر.
- مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل.
- دعم وتأييد الإدارة العليا.
- الوقاية من الإخطار قبل وقوعها.
- معلومات التغذية العكسية. (قادة،2012،ص15ص18)

ويذكر محمد العزاوي (2005) بأنه تم التطرق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة من بعض العلماء لإدارة الجودة الشاملة كالتالي:

1 التركيز على المستفيد.
2 اتحاد القرار على أساس الحقائق.
3 التركيز على العملية.
4 التحسين المستمر
5 التزام جميع الإفراد.

وضحها Kelefsiok (1994) في الشكل الآتي:



الشكل رقم (2): مبادئ إدارة الجودة الشاملة

مصدر:عمر نصر الله قشطه.(2011). إستراتجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتدريب الرياضي بالاتحادات الرياضية الفلسطينية ،الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر

2-2- المراحل الخمس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1 -المرحلة الصفرية،وهي مرحلة الإعداد

2 -المرحلة الأولى وهي مرحلة التخطيط

3 -المرحلة الثانية :التقدير والتقويم،وتشمل على أربع خطوات:

- التقويم الذاتي
- التقدير التنظيمي
- المسح الشامل
- التغذية العكسية

4 -المحلة الثالثة : وهي مرحلة التطبيق والتنفيذ

5 – المرحلة الرابعة:وهي مرحلة تبادل ونشر الخبرات بين المنظم ات (مصطفى،2016،ص206)

2-3- رواد إدارة الجودة الشاملة:

هناك العديد من العلماء البارزين الدين كانت لديهم إسهامات في دفع عجلة تطور إدارة الجودة بصفة عامة ومفهوم إدارة الجودة الشاملة بصفة خاصة ،وسوف نوضح في هدا الجزء الإسهامات الأساسية للعديد من الرواد في هدا المجال .

2-3-1-ويليم ادوارد دمج W.edwqrds de;ing

يعتبر المستشار الأمريكي ادوارد دمنج بمثابة الأب الذي قادة الجودة الشاملة ، نظرا للإسهامات العديدة التي قدمها في تطوير الجودة في أمريكا من خلال تطبيق الخرائط الإحصائية ، وقد ركز على ضرورة قيام المنظمة بتقليل الانحرافات التي تحصل إثناء العمل . (حاروش ،2016،ص209)

ويذكر حسن حسين البيلاوي (1999) إن فلسفة ديمنج للجودة تقوم على مفهوم الجودة في إطار أنساني ، ووضع تعريف للجودة مفاده إن الجودة هي درجة الاختلاف الذي يمكن التنبؤ من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة واقل تكلفة ، وهده المعايير تشتق من المستهلك وديمنج بدلك يركز على تحسين مطابقة وانسجام المنتج أو الخدمة مع المواصفات الموضوعة سلفا عن طريق اختزال درجة عدم التأكد والاختلاف في كل من التصميم والعملية الإنتاجية . (مصطفى ،2016،ص39)

2-3-2-جوزيف جوران J.jouran

يعتبر جوران واحد من المهندسين الأوائل الدين ساهموا في بناء ثورة الجودة في اليابان . لقد التحق جوران بعد تخرجه من الجامعة في العام 1924 بالعمل بشركة WESTERN ELECTRIC HAWTHORNE لوظيفة التحقق من الجودة وفي العام 1951 استطاع جوران من نشر مؤلفة HANDBOK QUALITY CONTROL الذي اعتبر فيما بعد عملا بناءا في هدا المجال وقد وصل إلى اليابان وبعد مضي أربعة أعوام من وصول دمنيج إليها ، وقد أسس معهد جوران في عام 1979 وقد عرض جوران فلسفته فيما يخص الجودة

على شكل ما يسمى في ثلاثية الجودة حيث أكد على إن إدارة الجودة تشمل ثلاثة مراحل أو عمليات هي :

- تخطيط الجودة Quality blqning
- السيطرة على الجودة Quality control
- تحسين الجودة Quality inbrivmant (العلي ،2008،ص67)

كما يرى جوران ان المهمة الأساسية للجودة هي تنمية برنامج الإنتاج و الخدمات يقابل احتياجات الزبائن واعتمد على التخطيط داخل المؤسسة واعتقد إن الجودة تتحقق عندما يكون العمال قادرين على إنتاج المنتجات والخدمات التي تلاءم مع توقعات المستقبل ، وقدم فكرة أن الجودة تكون إحدى وظائف الإدارة وإنها مسؤولية أي فرد داخل المنظمة وأكد من جهة أخرى على وجود مناخ تنظيمي مناسب لتشجيع روح المنافسة و الإبداع .

2-3-3- فيليب كروسي Ph. Grosby

احد عمالقة إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية ترقى في عمله من فاحص للإنتاج إلى نائب رئيس مؤسسة لشؤون التوعية لمدة أربعة عشرة يوم اجتمعت لديه معارف كثيرة في مجال الجودة اصدر العديد من الكتب في مجال إدارة الجودة الشاملة . (حاروش ،2016،ص2010)

لقد وصف فليب السلعة على أنها الجودة أو الخدمة المتحررة من العيوب حيث دعى إلى تحقيق المعيب الصفري باعتباره الهدف المراد الوصول إليه كما وقد عرف الجودة على أنها مطابقة المنتج لمتطلباته . وبالرغم من أن تحسين الجودة من خلال زيادة مستوى الفحص والتفتيش سوف يؤدي الى زيادة الكلفة ، إلا انه أصر على الطريقة التي تحقق بموجبها المعيب الصفري هي تحسين استخدام الوقاية .و بالاظافة الى استخدام تكلفة الجودة باعتبارها الطريقة التي تحفز الإدارة للعمل بطريقة ايجابية فقد استطاع بتطبيق ما يسمى بشبكة نضوج الجودة التي سطر فيها الخطوات الخمس التي تتراوح من حالات عدم اليقين الى حالات اليقين و التي نضرها عام 1980 (علي ، 2008،ص69ص70)

2 3 4 فيجن بوم Feigenbqum

يعد **ارمند فيجن بوم** أول من عرض مفهوم رقابة الجودة الشاملة وكان دلك في عام 1950 وقد عرض دلك المفهوم في كتابه الخاص بالرقابة على الجودة الشاملة . وعمل فيجن بوم نائب لرئيس الجودة العالمية للكهرباء العامة حتى نهاية عام 1960 . واشتهر بإبداعه في تقديم مفهوم التحكم والضبط في الجودة الشاملة ، ويطرح فيجن بوم عنصرين أساسيين لتحقيق الجودة كإستراتيجية عمل هما :

1 يجب أن يكون الهدف الأساسي للجودة هو تحقيق رضا المستهلكين
2 - إن تحقيق الأهداف يجب أن يقود النظام إلى الجودة الشاملة

وقد أوضح أن إدارة الجماعات داخل المنظمة والتي تتبنى تطوير الجودة و تحسينها و المحافظة عليها لتبقى بالصورة التي تمكن من القيام بالإنتاج و تقديم الخدمات بأقصى الأساليب الاقتصادية إضافة إلى الرضا الكامل للعميل (الحريري،2011،ص54)

2 3 5 -كارو ايشيكاو kaoru ishikawa

اصدر ايشكاوا كتابا سماه مرشد السيطرة إلى السيطرة على الجودة وينسب إليه مفهوم حلقات الجودة أو قل : انه أبو حلقات الجودة Q .C . كما اقترح أيضا مخططات أو تحليل عظمة السمكة والتي تستخدم لتتبع شكاوي العملاء عن الجودة ، و تحديد مصدر او مصادر الخطأ أو القصور . ويرى ايشيكاو انه بينما تنحصر المسؤولية من جودة المنتج في الشركات الأمريكية عند عدد محدود من طاقم الإدارة فان كل المديرين اليبانيين مسؤولون عن الجودة وملتزمون بها (الطائي وال علي والموسوي ،2014 ، ص36)

2-4-معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

على الرغم من مجموعة المكاسب التي يمكن تحقيقها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أنها قد تواجه بعض المعيقات التي قد تظهر عند تطبيقها والتي يمكن تحديدها في كل من :

1 - عدم توفر المعلومات والتي تمثل عصب إدارة الجودة الشاملة . وقد يشكل دلك عائق كبير للمنظمات .

2 – قصور إدراك المديرين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، ومن ثم عدم إدراكهم لعوائد تطبيقها ، فضلا عن تواضع هؤلاء المديرين على تطبيق أدوات ومبادئ الجودة الشاملة لاسيما التحسين والتطوير المستمر .

3 – التغيير الدائم للقيادات لا يمنح لإدارة المنظمة استيعاب نموذج أداة الجودة الشاملة و بالتالي القدرة على تنفيذه .

4 – الخلط بين مفهوم جودة المنتج (السلعة الو الخدمة) وبين مفهوم إدارة الجودة الشاملة . ومن المعروف أن الفرق يظهر في مدى اندماج فلسفة وإدارة الجودة الشاملة مع بيئة المنظمة ، وان التركيز على الجودة عملية طويلة الأمد .

5 – يعد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة المدى و دلك لتعدد مراحل وخطوات تطبيقها ، بالإضافة إلى أن العقبات التي تسود بعض المنظمات من التعقيدات الإدارية و بطئ عمليات الاتصال مما يجعل العملية أكثر بطئا . (عبد الفتاح ، 2008،ص202)

6 – غياب الثقافة التنظيمية الفاعلة ، ويقصد بها القيم والاتجاهات والسلوكيات والتي يتشارك بها العاملون في المؤسسة والقطاعات بشكل شامل و يتعين أن تتضمن ثقافة الجودة الشاملة أي اتجاهات العاملين تجاه توقعات و رغبات العملاء العمليات ، فضلا عن الاهتمام بكياسة و لباقة التعامل مع العملاء .

7 – غموض الأهداف وادوار فريق العمل ، لدا يجب التحديد الواضح للمهام ، و وعي الأعضاء بها حيث أن تحديد المهام يمثل الإطار الذي ينظم فيه كافة أجزاء المنظمة في مصفوفة متناغمة .

8 – غياب المشاركة ، وتركيز السلطة ، الأمر الذي يقلل من حماس ودافعية العاملين للأداء الابتكاري اللازم لإثراء إدارة الجودة الشاملة .

9 – قصور التخطيط للتدريب لاسيما لتحديد الاحتياجات التدريبية او على تطبيق أدوات الجودة .

10 – السعي لتحسين العمليات المؤداة وسياسات التشغيل قبل تصميم أهداف برنامج الجودة الشاملة و تصميم الاستراتيجيات والسياسات الكفيلة بالتطبيق وتشكيل فرق العمل على أساس فعالة .

11 - تعدد كل من المستفيدين وأهداف المنظمة ومسؤولياتها المالية احد معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودلك لارتكازها على إشباع حاجات المستفيدين بدقة تسبب صعوبة الحصول على المعلومات اللازمة أو صعوبة الاتصال الجغرافي أو غياب الوعي لدى المستفيدين من الخدمات ، و يواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة مأزق حقيقيا ، يضاف إلى دلك تعدد واختلاف أهداف المنظمات ما بين تقديم الخدمات والمعلومات وتيسير الحصول عليها وتحقيق العدالة في توزيعها مما يجعل هده المنظمات بمعزل عن حقيقة وضعها في المجتمع .

12 - غياب جهاز نموذجي رائد في مجال إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي يتيح التردد والخوف من دخول التجربة

13 - الاهتمام بالأهداف قصيرة المدى وإغفال الأهداف طويلة المدى

14 - تعدد القوانين واللوائح المعمول بها و ميلها إلى التعقيد ، الأمر الذي يؤدي إلى ضياع الوقت و الجهد ومن ثم انخفاض الأداء .

15 - عدم التزام الإدارة العليا والخوف من التغيير لدى العاملين .

16 - توقيع نتائج سريعة لنظام الجودة الشاملة . (مومن ،2015، ص74 ص75)

خلاصة:

إن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات يؤدي إلى إحداث تغييرات ايجابية تمس كل شيء داخل المؤسسة تمكنها من تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية وتضمن لها التفوق و التميز والنجاح على منافسيها و بالتالي تكسبها ثقة العملاء و المجتمع ككل .

إن إدارة الجودة الشاملة سبيل لبقاء المنظمة انطلاقا من كونها فلسفة إدارية تدرك صعوبة فصل حاجات العميل عن أهداف المنظمة ومن هنا تحقق أهم مبدأ لها و هو المحافظة على الزبون الداخلي و العمل على كسب الزبون الخارجي و هذا يؤكد أنها أسلوب فعال لتأكيد الفاعلية و الكفاءة القصوى للمنظمة لتطبيق العماليات والنظم التي تؤدي للتفوق و تمنع الأخطاء، وتؤكد أن كل نشاط بالمنظمة مرتبط بحاجات العملاء ، ونظرا لكل هذا أدركت المؤسسات الحالية ضرورة انتهاج مدخل إدارة الجودة الشاملة باعتبارها السبيل الوحيد للتميز في إطار محيط تنافسي شديد عن طريق تطبيق متطلبات هذه الفلسفة الإدارة التي حققت ذروة نجاحها في العديد من البلدان .

الفصل الثالث

الفصل الثالث :

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1- ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1-1- تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1-2- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1-3- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1-4- معوقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

2- الجوائز العالمية للجودة في التعليم العالي

2-1- جائزة مالكولم بالدريج

2-2- الجائزة الأوربية للجودة

2-3-2000 شهادة الإيزو 9001

تمهيد:

يعتبر التعليم الجامعي من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الإطارات المؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع، و ركيزة أساسية لتحقيق تنمية شاملة، وهو استثمار في العنصر البشري الذي يعتبر أهمما يملكه أي مجتمع يسعى للوصول إلى أفضل أهدافه وغاياته، و هذا ما دفع بالمجتمعات المتقدمة منها والنامية على السواء، إلى جعل التعليم الجامعي من أهم أولوياتها، مع الأخذ بعين الاعتبار الفارق فيدرجه الاهتمام به، كون الاهتمام بالتعليم الجامعي ليس ترفا فكريا، بل هو ضرورة حتمية وقضية مصير. فالجامعة وسيلة تطوير للمجتمع، من خلال مساعدتها على تكوين النظرة العلمية التي تهيئ الناس لتقبل التغيرات.إن تفعيل دور الجامعة في تحقيق التغيير، يتطلب تطبيق نظام الجودة في التعليم العالي، من أجل ضمان مخرجات مؤهلة قادرة عل قيادة التنمية الشاملة، وبقدر تطور التعليم وارتقائه وتنوع مخرجاته، تنطلق العملية التنموية في أي دولة بقوة صوب التقدم الحضاري، ويتيسر لها الاستغلال الأمثل لمواردها، كما يسمح لها بإثبات ذاتها على الخريطة العالمية.وعليه سنحاول في هذا الفصل التطرق في المبحث الأول إلى ماهية مؤسسات التعليم العالي و دورها في تحقيق التنمية، أما المبحث الثاني فيستعرض مؤسسات التعليم العالي وتطبيقها للجودة الشاملة، مرورا بالمفاهيم المتعلقة بها، والمؤشرات الضرورية لتقييم الأداء الجامعي، وكذلك الجوائز الدولية للجودة في مجال التعليم،

1 - ماهية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1 1 - تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

1 1 1 - تعريف الجودة الشاملة في التعليم :

الجودة الشالة في التعليم أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية ليتيح للأفراد وفرق العمل فرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم. وإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بأنواعها ومراحلها تعني مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن مضمون التربية وحالتها بما في ذلك أبعادها المختلفة و التي تقود إلى تحقيق أبعادها المنشودة .(الحريري،2011،ص17)

ويقصد بالجودة الشاملة في التعليم الحصول على منتج جيد من خلال تحسين مدخلان العملية التعليمية وبوجه عام ، بما يضمنه من معلم وتلميذ ، وإدارة مؤسسية ومباني ومرافق ومناخ عام داخل المؤسسة التعليمية وما يتطلبه من دعم مالي مناسب وتحسين عمليات وأداء ومرجعيات العملية التعليمية ، مما يساهم في تحسين مخرجات التعليم وخدمة المجتمع .(خليل ،2011 ، ص36)

1 1 2 -تعريف الجودة الشاملة في التعليم العالي

ارتبط المفهوم التقليدي لجودة التعليم الجامعي لعمليات الفحص و التركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والمنطقية و التحليلية والسلوكية ، لدلك تحول هدا المفهوم الذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات محددة للأداء ، وبناء منظومات لإدارة الجودة في التعليم العالي ، ومع صعوبة التطبيق ، ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والنجاح لمؤسسات التعليم العالي ، وهو أسلوب لتحسين الأداء بكفاءة أفضل .

ويعني مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي قدرة مجموعة خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب ،وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة ، ويتطلب تحقيق جودة التعليم وتوجيه كل الموارد البشرية والسياسية والنظم والمناهج والعماليات والبنية التحتية ، من اجل خلق ظروف مواتية للابتكار و الإبداع

في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه (عميرة ،2013,ص55)

ويعرفها عشيبة أنها مجموعة معايير تقيس كل ما تحتويه المنظومة التعليمية بهدف تلبية حاجات الأفراد ، فهي عبارة عن جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع العناصر العملية التعليمية بالجامعة ، سواء منها ما يتعلق بالمداخلات أو العمليات أو المخرجات .التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ، و رغبات المتعلمين وحاجاتهم ، وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية في الجامعة

(حسين ،2016،ص75)

1 2 – مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

بالرغم من تعدد واختلاف التعاريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، إلا أن هناك شبه إجماع على أهم الأسس والمبادئ التي ترتكز عليها ، ففي عام (1992)،قام ويفر weaver الوارد في خليل والزهيري (1999)،بدراسة تعرف فيها على مبادئ الجودة في المؤسسات التعليمية وأوضح أن إدارة الجودة الشاملة تستند أي أساسين هما :

1 -رضا الإفراد

2 -تغيير يعتمد على مبادئ دمنج الأربعة عشر والتي صنفت إلى :

- علاقات الأفراد الموجبة
- الحشد المستمر للبيانات الإحصائية
- تكييف إدارة الجودة الشاملة في الأوضاع التربوية التي تخص المعلم والطالب وفلسفة التعليم
- ابتكار بيئة متغيرة باستمرار (حسين ،2016،ص110)

1 3 – متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لكي تتحقق الجودة الشاملة في المؤسسة العالية ، فهي بحاجة إلى أحداث متطلبات أساسية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي ومن هده المتطلبات :

أ –الثقافة التنظيمية : إن مفهوم الثقافة التنظيمية في الجودة الشاملة هي الطريقة التي تؤدي بها الأعمال إذ يؤكد فيليب انكنسون أن الثقافة عبارة عن مجموعة من القيم والسلوكيات والقواعد التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات وإذا أردنا أن نأخذ بمفهوم ومبادئ الجودة الشاملة فعلينا العمل على ترسيخ الثقافة التي يشعر فيها الأفراد بحرية المشاركة بأفكارهم والمشاركة في حل المشاكل واتخاذ القرار واعتبار ذلك بمثابة قاعدة أساسية في العمل .

ب ضرورة الابتعاد عن الخوف من تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ت إيمان الإدارة العليا بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة ، وإدراكها لمسؤولياتها تجاه التغيرات العالمية الجديدة

ث القيادة التربوية الفعالة : فالمطلوب في إدارة الجودة الشاملة ،هو توفير مناخ تعليمي مناسب لثقافة الجودة ينعكس على أعضاء هيئة التدريس ليعكسوه بدورهم داخل القطاعات وفي المواقف التعليمية والمبادرة في التدريب واكتساب أساليب التنمية والتطوير لتوفي الأرضية الصالحة لإحداث تغييرات ذات طبيعة فلسفية وعلمية يقتضيها نظام إدارة الجودة الشاملة .(عبد العظيم ،2014،ص17)

ج مجلس الجودة :يمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات وإعطاء السلطة اللازمة لتوجيه ودعم عملية إدارة الجودة الشاملة ، ويتولى المسؤوليات التالية:

- وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة .
- قيادة وتوجيه النشاطات المبذولة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
- تفعيل جهود كافة أفراد الجامعة لتحقيق هدف إدارة الجودة الشاملة
- توفير الموارد المادية والبشرية لتنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة
- وضع الأهداف السنوية لإدارة الجودة الشاملة
- وضع نظام الحوافز والمكافآت لمختلف الأفراد المتميزين في أداء المهام الموكلة إليهم

د- فريق تصميم الجودة وتنميتها : يعمل هدا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة وتتمثل مهمته الأساسية في وضع استراتيجي لتطوير نظام الجودة، أهم مسؤولياته هي :

- دراسة مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها
- تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة وفريق العمل
- تحديد متطلبات الزبائن داخل الجامعة وخارجها
- اقتراح خطة مبدئية للعمل بالجامعة ، وتحديد خطواتها الأساسية ما يتطلبه من تجهيزات وأماكن عمل وغيرها.
- تحسين الجودة داخل الجامعة

هـ- لجنة قياس الجودة وتقويمها : تعمل هده اللجنة على تقويم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة . والتأكيد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات الزبائن

كما يجب على الجامعات أن تحقق حاجات المستفيدين ، تتم تلبيتها بالتركيز على الفهم الكامل لتلك الحاجيات على الأمدين القريب والبعيد ، ودلك من خلال استخدام التغذية الرجعية وتوظيف جميع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين و إدارتها ، مع ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بين الجامعة والمستفيدين ، يمكن من خلاله تبادل الخبرات والعمل على حل المشاكل التي يواجهها هؤلاء المستفيدون .

(عميرة ،2013،ص58)

1 4 - معوقات تطبيق ادرة الجودة الشاملة في التعليم العالي

قد تواجه المؤسسة الجامعية عند تطبيقها ل TQM المعيقات التالية :

- ضعف بنية نظام المعلومات وقلة البيانات المطلوبة
- قلة الكوادر المؤهلة في مجال الجودة
- المركزية في السياسات واتخاذ القرارات
- ضعف النظام المالي
- اهتمام المؤسسة الجامعية بالأرقام الكمية في تحقيق أهدافها دون الاهتمام بنوعية المنتج. (احمد ، 2004، ص24)
- قصور التخطيط في المؤسسة
- نقص وعي العاملين بسياسة الجودة

- نقص التواصل بين الإدارة والعاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة
- استبعاد متطلبات المجتمع من مفهوم الجودة
- تقرير تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل أعداد البيئة الملائمة لتقبلها
- التركيز على تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد الأفراد على تحقيق الجودة عالية وبالتالي تتحول الإدارة إلى إدارة بالتخويف
- TQM تحتاج مزيدا من الوقت والجهد في بداية التطبيق
- إتباع أنظمة وسياسات لا تتوقف مع مدخل TQM
- عدم إدراك رؤساء الأقسام لدورهم في ظل TQM
- تبني وصفان جاهزة لتحقيق الجودة قد لا تتفق مع احتياجات المؤسسة الجامعية
- عدم كفاية التدريب المقدم للعاملين في الجامعة لمبادئ TQM
- صعوبة استيعاب كبار الإداريين لآليات إدارة الجودة الشاملة و التزاماتها وكيفية اجتذاب الموظفين والعاملين في الم ؤسسة وتحفيزهم على تغيير أنماط التغيير السائدة واعتناق أصول الثقافة الجديدة التي تعكسها مبادئ إدارة الجودة الشاملة

(الموسوي ،2003، ص92)

2 –الجوائز العالمية للجودة في التعليم

2–1 جائزة مالكولم بالدريج:

يعد مالكولم بالدريج أول من نقل مفهوم الجودة الشاملة إلى مجال التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية، وظل ينادي بأهمية تطبيقه إلى غاية وفاته عام 1987 ، ليصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم حقيقة واقعية، بعد أن تم في عام 1999 توسيع نطاق المؤسسات الأمريكية التي تحصل على جائزة بالدريج، لتصبح تضم مؤسسات التعليم وكذلك مؤسسات الرعاية الصحية، ويتم منح هذه الجائزة للجودة اعتمادا على تقييم معايير أساسية تتمثل في:

* القيادة (90) نقطة : وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع.
* المعلومات والتحليل (75) نقطة وتشمل :إدارة المعلومات والبيانات، والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي .
* التخطيط الاستراتيجي (75) نقطة وتشمل :التطوير الاستراتيجي وتنفيذ الاستراتيجيات.

– إدارة وتطوير القوى البشرية (510) نقطة وتشمل :تقويم وتخطيط القوى العاملة ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية.

– الإدارة التربوية (50) نقطة وتشمل :تصميم النظام التربوي، الخدمات التعليمية ودعمها، تصميم البحوث التربوية، تطوير كيفية تسجيل والتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي.

– أداء الأستاذ ونتائج الطلبة (230) نقطة وتشمل :نتائج الطلبة، المناخ التعليمي وتحسينه، و الأبحاث في مجال الأداء.

– رضا الطلبة وممولي النظام التعليمي (230) نقطة وتشمل :حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة، رضاء الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي عن أداء المؤسسة التعليمية.

2-2- الجائزة الاوربية للجودة:

منحت الجائزة الأوروبية للجودة لأول مرة في أكتوبر عام 1991 إثر محاو لة أوروبية، هدفت إلى إثارة اهتمام المؤسسات الأوروبية بالجودة، وقد استندت على الأفكار الرئيسية التي قامت عليها كل من جائزة "إدوارد ديمينغ " التي تمنح في اليابان، وجائزة" مالكولم بالدريج "التي تمنح في الولايات المتحدة الأمريكية و قد تم صياغة نموذج الجائزة بالتعاون بين ثلاث جهات أوروبية هي :1 ممثل دول المجموعة الأوروبية، المؤسسة الأوروبية لضمان الجودة، و المنظمة الأوروبية للجودة، و تمنح هذه الجائزة لأربع فئات من المؤسسات تتمثل:

-المؤسسات الكبيرة.

-الدوائر والوحدات التشغيلية للمؤسسات.

-مؤسسات القطاع العام.

-المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

للجودة، في Baldrige إن النموذج الأوروبي للجودة يتشابه مع نظيره النموذج الأمريكي لجائزة

المنطق العام و العناصر الأساسية للتقييم، بدليل أن العديد من المؤسسات البريطانية استخدمت" معايير

"بالدريج "كإطار لقياس و تقييم جهودها المبذولة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها، لكن ليس لهذه المؤسسات الحق في دخول المنافسة مع الشركات الأمريكية، لأن الجائزة مخصصة حصرا للمؤسسات الأخيرة فقط.(جودة، 2006،ص 298)

2-3 2000:شهادة الإيزو 9001

في ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة، ليس فقط على مستوى السلع وإنما أيضا جودة الخدمات، وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خيارا ، بل ضرورة حتمية لنجاح أي نظام، اهتمت مؤسسات التعليم العالي بتطبيق الجودة الشاملة في التعليم، حيث استطاعت كلية (ساندويل) الأمريكية أن تحقق التسجيل في هذا النظام، وتحصل عام 1991 على شهادة الإيزو بعد ثمانية عشر شهرا من العمل المتواصل لتكييف أنظمتها وطبيعة خدماتها وفق متطلبات هذه المواصفة.(الترتوري ، جويحان، 2009 ،ص123ص124) يعتبر الحصول على شهادة الإيز و 9001 بمثابة ضمان للطالب والمؤسسات الأخرى بالحصول على المعارف والمهارات المطلوبة، عن طريق ضبط كافة العمليات داخل الجامعة، ويمكن ترجمة بنود الإيزو 9001 البالغ عددها 20 بندا، والتي وجدت أساسا للقطاع الإنتاجي بما يناسب قطاع التعليم العالي على النحو التالي:

- المسؤولية الإدارية.
- نظام الجودة.
- العقود مع الزبائن والعملاء.
- تصميم المنهاج والخطط الدراسية.
- مراقبة وضبط الوثائق.
- نظام الشراء.
- قبول الطلبة وتزويدهم بالدعم والتشجيع والخدمات اللازمة مثل :الإرشاد، الاستشارات ... وغيرها.
- الاحتفاظ بسجلات عن حضور الطلبة وأدائهم الأكاديمي في المناهج التي درسوها ويدرسونها.
- تخطيط وتطوير البرامج الدراسية وتوثيق هذه البرامج وتحديد مواضيع الدراسة وأوقاتها لكل برنامج.

– تقييم الطلبة الذين سيلتحقون بالدراسة في الجامعة للتأكد أن لديهم الخلفية العلمية المناسبة.

– مدى صحة وصلاحية الامتحانات وطرق التقييم.

– الاحتفاظ بسجلات أداء الطلبة في مسيرتهم الدراسية.

– إجراء تشخيص لأسباب فشل الطلبة في المواضيع التي يدرسونها والعمل على تغيير هذه المواضيع.

– الإجراءات العلاجية للطلبة الفاشلين حسب أسباب الفشل والطرق الممكنة لتحسين أدائهم.

– المظهر الخارجي للجامعة وأبنيتها والأجهزة التي يستخدمها الطلبة وا جراءات الأمن والسلامة فيها.

– سجلات الجودة.

– تدريب الإطارات الوظيفية بالجامعة.

– دعم الطلبة بعد تخرجهم من الجامعة.

– التدقيق الداخلي لل جودة وعمل مقابلات باستمرار لمراجعة المناهج الدراسية بالاستفادة من التغذية العكسية من الطلبة ومتابعة الوضع التعليمي باستمرار.

– استخدام الأساليب الإحصائية.(عميرة ،2013،ص71ص72)

.

خلاصة الفصل

كخلاصة لهذا الفصل نقول أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب جديد تعتمده المنظمات و الحكومات للتطوير و التحسين المستمر في أداء العاملين و هيكل المنظمة و كذا طرق العمل بهدف تحقيق الإشباع الحدي للزبون و تحقيق أهداف المنظمة المسطرة المتمثلة في البقاء و الاستمرارية , فضلا عن تحقيق أهداف الحكومات المتمثلة في تحقيق التنمية الاقتصادية.بحيث تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم مفاهيم الجودة الشاملة و التنمية الاقتصادية و بينا العلاقة بينهما من خلال مداخل إدارة الجودة الشاملة, و التي تعتبر الوسيط بينهما أي الأدوات و الوسائل التي تحقق الجودة الشاملة بها التنمية الاقتصادية.

الفصل الرابع

الفصل الرابع : منهجية الدراسة

تمهيد

1 - الدراسة الاستطلاعية

2 -أدوات الدراسة

3 -حساب الصدق والثبات لأدوات قياس الدراسة

4 -إجراء الدراسة الأساسية

5 -الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة

تمهيد

يعتبر ضبط الإطار المنهجي من أهم العمليات التي تخضع لها الدراسة العلمية و الدي من خلاله تتحدد قيمة كل بحث ،حيث إن التحكم السليم في المنهجية يضمن تسلسل سليما لمراحل البحث المختلفة ، والدراسة الميدانية مرحلة أساسية من بين تلك المراحل كونها المحك الحقيقي والفعلي لتفعيل الظاهرة المدروسة، و نحن في هدا الفصل سنتعرض إلى هدا الجانب بدءا بتقديم نوع المنهج الذي تصب فيه الدراسة ، ،ثم إبراز المجال المكاني و الزماني لها ،ثم عرض كيفية اختيار عينة الدراسة لنعرج بعدها إلى أداة الدراسة وكيفية بناءها انطلاقا من الدراسات الاستطلاعية وما تحصلنا عليه من الجانب النظري ، ثم كيفية التحقق من صدقه ثباته ،وصولا إلى تقديم الوسائل الإحصائية المستعملة لتحليل المعطيات المتحصل عليها.

1 -الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية هي البوابة التي ينطلق منها الباحث في تحديد ما يتطلبه البحث نظريا وميدانيا.

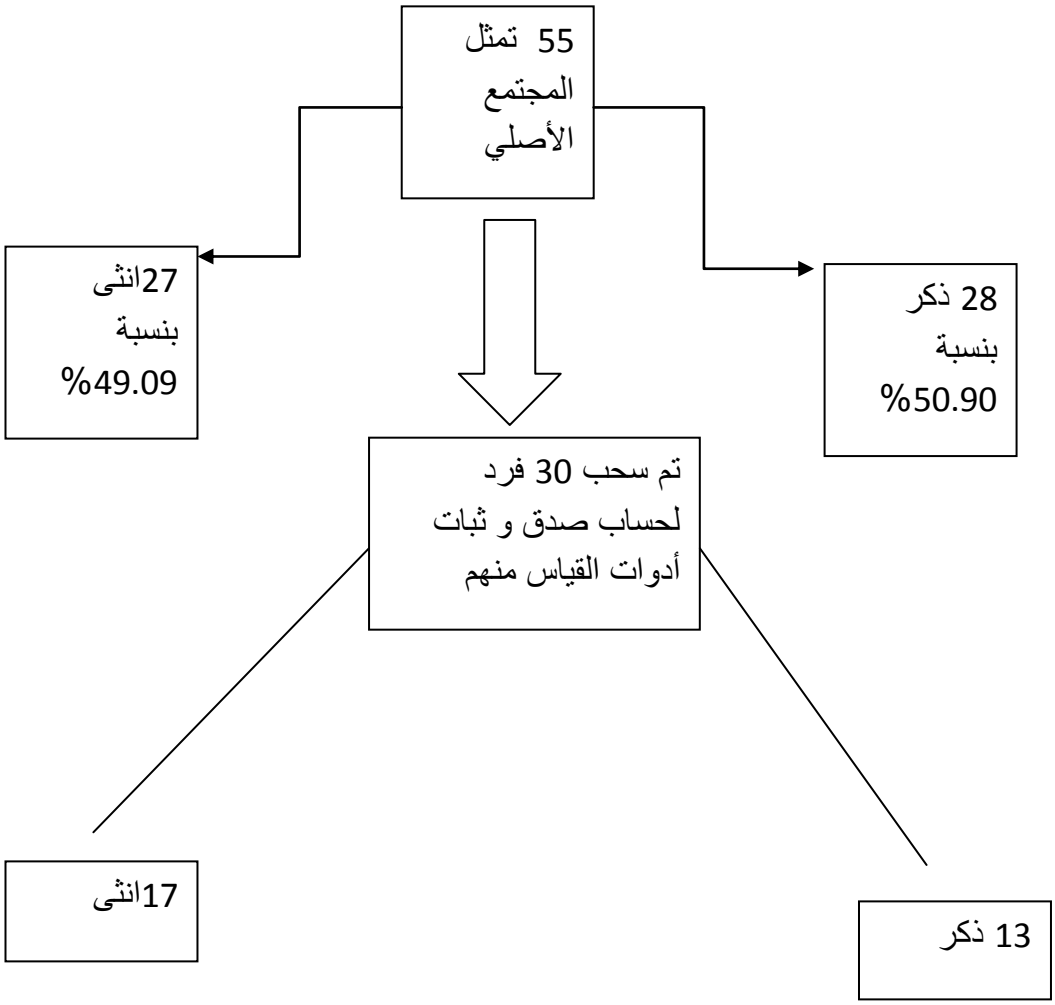
1 1 أهدافها :

سعينا من خلال إجراءنا للدراسة الاستطلاعية الى تحقيق الأهداف التالية :

- الإلمام بمعلومات بميدان الدراسة والعينة لتسهيل إجراءات البحث
- التعرف على تصميم خطوات إجراء الدراسة الأساسية
- تدليل الصعوبات التي تعترض الباحث لاحقا.
- التحقق من الشروط السيكومترية لأداة القياس

1 2 إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

تكونت العينة الخاصة بتقنين أدوات الدراسة من (50) موظف إداري منهم 23 فرد من فئة ذكور و27 فرد من فئة إناث في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة



الشكل رقم (03) : عينة الدراسة

2 - أدوات الدراسة:

من اجل جمع البيانات اللازمة لقياس متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تم اللجوء إلى بناء استبيان يحتوي على 34 بندا .

يعرف الاستبيان بأنه"مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها . وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع و التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . و الاستبيان قد يرسل بطريقة البريد إلى الأفراد المعنيين ، وقد يحمله الباحث بنفسه إلى الأشخاص . والأسلوب المثالي هو أن يملا الاستبيان بحضور الباحث ، ويسجل بنفسه الأجوبة و الملاحظات التي تثري

البحث فيما بعد ، لان المجيب يتوسع في بعض الأحيان في إجابته ويفيد الباحث أكثر مما كان يتوقع منه . والشيء الذي يحصل في معظم الأحيان أن الباحث لا ينتبه إلى بعض الجوانب في الموضوع عند وضع الاستبيان و المجيبون هم يلفتون انتباهه إلى تلك الثغرات فيتداركها في الحال .(بوحوش ، ذنيبات ،2011،ص67)

و قبل أن نستخدم أدوات القياس في الدراسة لابد من التعرف على الخصائص السيكومترية من صدق وثبات

2 1 **الصدق** :

يعني "أن يكون الاختيار قادرا على قياس ما وضع لقياسه ،أي أن تكون بنود الاختبار على علاقة وثيقة بالخاصية التي تقيسها ،وان يكون الاختبار قادرا على التمييز بين الأداء القوي و الأداء الضعيف لدى أفراد العينة ".(بشير معمرية ،2007،ص131

2 2 **الثبات** :

"هو دقة المقياس واتساقه أي أن يحصل نفس الفرد على نفس الدرجة او قريبة منها في نفس الاختبار عند تطبيقه أكثر من مرة ".(أبو علام ،2004،ص429)

3 -حساب صدق وثبات الاستبيان

اعد هدا الاستبيان كأداة سيكومترية سهلة التطبيق حيث يتكون الاستبيان من 34 بند تمت صياغته على شكل أسئلة موزعة على ثلاث محاور:

- نشر ثقافة الجودة
- الإمكانات المادية والبشرية
- دعم الإدارة العليا

الجدول رقم (01): يوضح توزيع استبيان متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

أبعاد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	البنود التي تقيسها
نشر ثقافة الجودة	12-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-
الإمكانات المادية والبشرية	13-14-15-16-17-18-19-20-21-22
دعم الإدارة العليا	23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34

أ -**صدق عبارات الاستبيان:**

- اختبار صدق الاستبيان :

يعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها عند إجراء بحث ما ، حيث يعني قدرة الأداء على قياس الشيء الذي أعدت من اجله .(عثماني مرابط ، 2019، ص 157)

بغرض التأكد من صدق الاستبيان فقد استعملنا صدق المحكمين .حيث يعتمد هدا النوع من الصدق على ،عرض النموذج و فحص البنود التي تشكل محتوى كل بعد فرعي من إبعاد المقياس على الخبراء في ميدان التخصص ، والدين يقرؤون صدق الأداة اذا شكلت في رأيهم مقياسا دقيقا لسلوك موضوع القياس . (عبد الكريم وحفص،2011، ص216) و لدلك قمنا بتوزيع صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة (المحكمين) والبالغ عددهم (4) أساتذة ودلك بهدف معرفة مدى صدق محتواه أي معرفة ما إذا كانت عبارات الاستبيان

تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ، أو إعادة صياغة العبارات التي تحتاج دلك ، أو حذف العبارات الغير المناسبة منها .

وبعد الاقتراحات التي قدمها المحكمين تم تفريغ تقديراتهم لكل بند ودلك حسب القانون التالي عدد الموافقين / العدد الكلي للمحكمين

حيث إذا تم التحصل على أكثر أو يساوي 0.5 فهدا دليل على صدق البند . أما إذا نم التحصل على نتيجة اقل من 0.5 فهو دليل على عدم صدق البند ومنه يتم حذفه ، كما تم تعديل بعض العبارات التي رأى المحكمون ضرورة إعادة صياغتها.

ب – ثبات الاستبيان :

تم حساب ثبات الاستبيان بالطريقة التالية:

- **طريقة التجزئة النصفية:**

تتمثل هده الطريقة في تطبيق الأداة مرة واحدة على مجموعة واحدة من الأفراد ، ثم تقسيم الأداة إلى جزئين متساويين ذوات أرقام فردية وأخرى زوجية ، ليتم حساب معامل الارتباط بين النتائج عليها ، وإخضاعها إلى معامل "سبرمان براون "

(عثماني مرابط ، 2019، ص 162) ، واختارت الباحثة طريقة الشطر إلى نصفين لحساب الثبات نظرا لتعذر إعادة التطبيق على نفس العينة ،تم حساب معامل ثبات الأداة ككل بطريقة التجزئة النصفية باستعمال طريقة" برسون" ثم صحح الطول بمعادلة "سبرمان براون "وتبين مدى التماسك والارتباط بين نصفي الأداة ، أي الارتباط بين درجات الإجابة على البنود الفردية والبنود الزوجية ،وقد حصل الاستبيان على ثباة قدر ب (0.78) وهدا ما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات قوي ودال على مستوى الدلالة (0.05) و الجدول رقم (02) يوضح دلك

جدول رقم (02):معامل ثبات استبيان "متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي "– بطريقة الجزئة النصفية –

معامل الارتباط	ثبات الاستبيان	مستوى الدلالة
استبيان المتطلبات	0.78	0.05

نلاحظ من خلال الجدول أن ثبات الاستبيان وصل الى 0.78 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى 0.05 وهذا ما يدل على ان الاستبيان ثابت فيما يقيس .

4-إجراءات الدراسة الأساسية :

4-1- المنهج المستخدم في الدراسة :

أية دراسة علمية تقوم على أساس منهجي يستطيع الباحث من خلاله الانطلاق في البحث والولوج إلى صميم الدراسة ، فمنهج البحث يعتبر احد العناصر الأساسية في العلوم الإنسانية والاجتماعية والتربوية ، لأنه يرسم للباحث الطريق الواجب إتباعه لبلوغ أهدافه ،و يكسب البحث اطاره العلمي وطابعه العملي و اختياره في أي دراسة لا يأتي من قبل الصدفة أو بمجرد ميل الباحث ورغبته في اختيار منهج معين ، وإنما طبيعة الموضوع هي التي تحدد طبيعة المنهج ، هدا ما أكده عمار بوحوش بقوله " إن صحة وسلامة الطريق المستخدمة في الوصول إلى الحقيقة العلمية هي التي تضفي على البحث أو الدراسة الطابع الجدي ، كما تؤثر أيضا على محتوى و نتائج البحث .(بوعزيز ، 2012، ص107)

نظرا لطبيعة موضوع دراستنا و المعلومات المراد الحصول عليها من اجل تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين ، كان من الأنسب استخدام المنهج الوصفي والدي يعرف على انه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة ودلك من اجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة .(مباركي ، 2017،ص 69)

4-2- مجالات الدراسة:

4-2-1- المجال البشري:

- يمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه : مجموعة العنا صر أو الأفراد الذين ينصب عليهم الاهتمام في دراسة معينة وبمعنى آخر هو جميع العناصر التي تتعلق بها مجتمع البحث .(بركات ، 2007،ص 109)

وفي الدراسة الحالية يتمثل مجتمع الدراسة في إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة البالغ عددهم 55 موظف إداري.

4-2-2 المجال المكاني :

لقد تمت هده الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة قطب شتمة

4-2-3- **المجال الزماني:**

بدأت الدراسة في 14-10-2019 إلى غاية 50-50-2019

4-3- مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية 55 فردا منهم 28 ذكر و 28 أنثى ودراسة أي مجتمع يعتمد أساسا على العينة المأخوذة منه.

4-3-1- إجراءات اختيار العينة:

العينة هي جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، ، وهي تعتبر جزءا من الكل بمعنى انه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث. فالعينة هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله . ووحدات العينة قد تكون أشخاصا ، كما قد تكون أحياء أو شوارع أو غير ذلك ..."(عيشور ،2017،ص228)

وتعرف العينة العشوائية على أنها" هي العينة التي يكون احتمال اختيار جميع المفردات متساوي ومعروف ويمكن حسابه"(بركات، 2013،ص 5)

5 -الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1 - تمت مراجعة كل استمارة للتأكد من تعبئتها بالطريقة المطلوبة.

2 - تم ترميز الأسئلة وخيارات الإجابة.

3 – تم إدخال البيانات في الحاسوب وفق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss لحساب التجزئة النصفية

4 – تم إدخال البيانات في الاكسال لحساب النسب المئوية والمتوسط الحسابي

– وتم تحليل البيانات وفق الخطوات الآتية:

* تكوين جداول بسيطة للقراءة الإحصائية.

* تحليل البيانات الواردة في الجداول حسب النسب المئوية والمتوسط الحسابي

الخلاصة:

إن تحديد وضبط مجال الدراسة لميدانية يعتبر العنصر المهم والسبيل الأنجع للوصول إلى نتائج هادفة وحقائق علمية تثبت قيمة أي بحث علمي وقد جاء هدا الفصل ليبين منهجية البحث وكل الإجراءات الميدانية التي تمت في معالجة الدراسة الحالية ، فكانت الدراسة الاستطلاعية البوابة الرئيسية لانطلاق البحث وعلى ضوء نتائجها تم الاعتماد على استبيان متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي مستخدمين المنهج الوصفي الذي يعتبر المنهج العلمي الأكثر ملائمة لمعالجة البحوث النفسية والتربوية ، مع التركيز على عينة من الإداريين ،وتم التطرق أيضا للأدوات الإحصائية المناسبة للمعالجة .

الفصل الخامس

الفصل الخامس : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1 -عرض وتحليل النتائج

2 -مناقشة النتائج

3 -مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

4 -خلاصة النتائج

5 -البحوث والدراسات المقترحة

خاتمة

تمهيد:

بعد تطرقنا الفصل الرابع إلى تحديد معالم الإطار المنهجي بكل ما يحتويه من تقنيات جوهرية تمهد لمواصلة ما ينبغي الوصول إليه كغاية لأي دراسة او بحث علمي وعليه ، فنحن في هذا الفصل الخامس سنتطرق لتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها حسب الفرضيات التي طرحت وفي ضوء الدراسات السابقة ، و هدا ما يثبت أهمية الجانب الميداني كونه يدعم و يكمل ما تم بنائه في الإطار النظري .

1 – عرض وتحليل النتائج:

- تم قياس متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال استبيان مقدم إلى ثلاث أبعاد تضمن المحور الأول نشر ثقافة الجودة والمحور الثاني الإمكانيات المادية والبشرية ,فيما خصص المحور الثالث لدعم الإدارة العليا.
- ولتحديد مستوى متطلبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي تم حساب المدى للوصل إلى تحديد الفئات التي تبين مستويات متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة , وفيما يلي نوضح ذلك :
- تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة

$$\frac{\text{القيمة العليا – القيمة الدنيا}}{\text{عدد الفئات}}$$

$$\frac{3-1}{3} = 0.66$$

وبذلك يكون المستوى المنخفض لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة محصور بين 1و 1.66

والمستوى المتوسط لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة يكون محصور بين 1.67 و 2.33 , والمستوى المرتفع محصور بين 2.34 و 3 وبعد جمع الدرجات الخام لإفراد العينة تم حساب المتوسط الحسابي لكل محور من محاور المتطلبات لتحديد مستواها لدى العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية في جامعة بسكرة.

جدول رقم (03) **نتائج المتوسط الحسابي لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

الرقم	محاور المتطلبات	المتوسط الحسابي
1	نشر ثقافة الجودة	1.91
2	الإمكانيات المادية والبشرية	1.82
3	دعم الإدارة العليا	1.88
الدرجة الكلية للمتطلبات		1.87

تحليل الجدول(03) :

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) إن مستوى متطلبات الجودة من وجهة نظر العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية متوسطة , اذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية 1.87 , حيث جاءت نشر ثقافة الجودة في الرتبة الأولى بمتوسط قدره 1.91 , و يليها دعم الإدارة العليا بتوسط حسابي قدره 1.82 , وفي الخير كان محور الإمكانيات المادية والبشرية بمتوسط حسابي قدره 1.82 , ومن خلال ما تم عرضه نستنتج إن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر الإداريين كانت في المحور الأول (نشر ثقافة الجودة) متوسطة , كما جاءت في المحور الثاني والثالث متوسطة , وهذا ما لاحظناه من خلال إجابات العاملين على البند رقم(02) و (09) من المحور الأول الذي قدرت نسبتهم 56.7 % وه ذا يدل على إن الجامعة تحرص على تنمية إحساس العاملين بأهمية الجودة , كما تستعمل خطابات حول ضرورة العمل على تحقيق الجودة , إما بالنسبة لعبارات كل محور فقد تم حساب النسب المؤوية والمتوسط الحسابي والجداول التالية توضح ذلك

عرض نتائج التساؤل الأول:

يشير نص التساؤل الأول إلى : هل تعد نشر ثقافة الجودة من بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ؟

للإجابة على هذا السؤال استخدم الطالب النسب المئوية و المتوسطات الحسابية في حساب أبعاد استبيان متطلبات الجودة.وبعد تفريغ النتائج حسبت درجت كل فرد وفقا لكل بعد ثم الدرجة الكلية لكل بعد .

جدول رقم (04): يوضح إجابات أفراد العينة على بعد نشر ثقافة الجودة

البعد	البند	نعم %	نوع ما %	لا %	المتوسط الحسابي	المتوسط العام
نشر ثقافة الجودة	01	43.3	16.7	40.0	1.9667	1.91
	02	56.7	20.0	23.3	1.6667	
	03	46.7	33.3	20.0	1.7333	
	04	36.7	33.3	30.0	1.9333	
	05	23.3	50.0	26.7	2.0333	
	06	26.7	40.0	33.3	1.9333	
	07	30.0	30.0	40.0	2.0667	
	08	33.3	40.0	26.7	2.1000	
	09	56.7	13.3	30.0	1.7333	
	10	30.3	26.7	40.0	2.0667	
	11	40.0	36.7	23.3	1.8333	
	12	46.7	20.0	33.3	1.8667	

تم قياس مستوى نشر ثقافة الجودة للمحور الأول كما هو موضح في الجدول رقم (04) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية في هذا المحور ما بين(1.66) و (2.10).

وبالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ أن اكبر نسبة من أفراد العينة والتي تمثلها نسبة 56.7 %بالنسبة للعبارة رقم 02 والتي تعبر على حرص الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية الجودة , والعبارة رقم 09 والتي تعبر على استعمال الجامعة في المناسبات خطابات حول ضرورة الجودة الشاملة , وتليها نسبة 46.7 % للعبارة 03 والتي تنص على توضيح الجامعة مفهوم الجودة وأسسها ومقوماتها لجميع العاملين , والعبارة 12 والتي تعبر على توفير الجامعة مصلحة استشارية حول الجودة.

عرض نتائج الجدول الثاني:

يشير نص التساؤل الثاني إلى :

هل تعد الإمكانيات المادية والبشرية من بين متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة ؟.

للإجابة على هذا السؤال استخدم الطالب النسب المؤوية والمتوسطات الحسابية في حساب أبعاد استبيان متطلبات الجودة وبعد تفريغ النتائج حسبت درجة كل فرد وفقا لكل بعد ثم الدرجة الكلية لكل بعد .

الجدول رقم (05) **إجابات أفراد العينة على بعد الإمكانات المادية والبشرية**

البعد	البند	نعم %	نوع ما %	لا %	المتوسط الحسابي	المتوسط العام
الإمكانيات المادية والبشرية	01	60.0	20.0	20.0	1.6000	1.82
	02	56.7	13.3	30.0	1.7333	
	03	43.3	20.0	36.7	1.9667	
	04	36.7	30.0	33.3	2.1000	
	05	36.7	16.7	46.6	1.9333	
	06	53.3	16.7	30.0	2.0333	
	07	36.7	23.3	40.0	1.7667	
	08	56.7	20.0	23.3	1.6667	
	09	56.7	23.3	20.0	1.6333	
	10	53.3	13.3	33.3	1.8000	

تتراوح متوسطات المحور الثاني والخاص بالإمكانيات المادية والبشرية ما بين (1.60) و (2.03) .

وبالنظر إلى النسب المؤوية نلاحظ أن ما نسبته 60.0 % من أفراد العينة يؤكدون على توفر لدى الجامعة على موارد بشرية ذات كفاءة عالية , وهذا ما يفسر على أن الجامعة تقوم بالاختيار الأمثل لمواردها البشرية مما يمكنها من تحقيق الجودة .

وتليها نسبة 56.7 %من أفراد العينة والتي تؤكد على توفير الجامعة المقاعد البيداغوجية التي تغطي عدد الطلبة , بالاظافة إلى توفير الكتب والمراجع في جميع التخصصات لدى المكتبة, ويتضح في العبارة رقم (03) من وجود ظروف عمل مادية مناسبة

عرض نتائج التساؤل الثالث :

يشر النص التساؤل الثالث إلى :

هل يعد دعم الإدارة العليا متطلب من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة بسكرة.؟

جدول رقم (06) **إجابات أفراد العينة على بعد دعم الإدارة العليا**

البعد	البند	نعم	نوع ما	لا	المتوسط الحسابي	المتوسط العام
دعم الإدارة العليا	01	53.3	36.7	10	1.5667	1.88
	02	36.7	36.7	26.6	1.9000	
	03	46.7	26.7	26.6	1.8000	
	04	46.7	20.0	33.3	1.8667	
	05	43.3	26.7	30.0	1.8667	
	06	30.0	30.0	40.0	2.1000	
	07	33.3	36.7	30.0	1.9667	
	08	36.7	46.7	16.6	1.8000	
	09	40.0	40.0	20.0	1.8000	
	10	30.0	36.7	33.3	2.0333	
	11	33.3	33.3	33.3	2.0000	
	12	36.7	30.0	33.3	1.9667	

تراوحت المتوسطات الحسابية في البعد الثالث دعم الإدارة العليا ما بين (1.56) و(2.10)

وبالنظر الى النسبة المؤوية نلاحظ ان اكبر نسبة من أفراد العينة والتي تمثل نسبة 53.3 % والتي تصرح على ان الجامعة تتمتع باستقلالية تامة بإدارة شؤونها . مما يوضح على ان الجامعة لها الحرية في توفير متطلبات تح قيق الجودة الشاملة .وتليها نسبة (46.7 %), والتي تقر على ان الإدارة العليا تعتمد على سياسة تفويض السلطات والصلاحيات هذا ما يزيد يوضح لنا على دور دعم الإدارة العليا في تحقيق الجودة الشاملة في ادارة كليات الجامعة , ونجد نفس النسبة في البند رقم (04) والذي يقر على إصدار الإدارة قرارات مساندة لأهداف تحسين الجودة في الجامعة .

مما سبق يؤكد لنا على اهتمام الإدارة العليا في دعم ومساندة توفير وتحقيق متطلبات الجودة الشاملة

2 -مناقشة النتائج

مناقشة المحور الأول:

تعتبر نشر ثقافة الجودة من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي , بدرجة متوسطة , ومن خلال تحليلنا للنتائج للأسئلة المحددة لبعد نشر ثقافة الجودة اتضح لنا بان نشر ثقافة الجودة يعتبر من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمتوسط حسابي (1.91) , وبالرتبة الأولى للعمال الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بدرجة متوسطة . فمن خلال البند رقم (02) نجد نسبة كبيرة مقدرة ب (56.7) أنهم يؤكدون على حرص الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية الجودة, وهذا يعني إن أفراد العينة من الطبقة ذات الكفاءة المهنية العالية التي تساهم في نشر ثقافة الجودة وأهمية في تقديم خدمات جيدة بالنسبة للإدارة الجامعية,

كما يتجلى لنا في البند رقم (09)والذي يقر على استعمال الجامعة في المناسبات خطابات حول ضرورة الجودة الشاملة بنسبة قدرها 46.7 %,هذا ما يدل على ان نشر ثقافة الجودة من بين اهتمامات الإدارة الجامعية .

مناقشة المحور الثاني:

هل تعد الإمكانيات المادية والبشرية من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟.

ويظهر في الجدول رقم (05) إن الإمكانيات المادية والبشرية كان بمتوسط حسابي 1.82 بدرجة متوسطة وبرتبة ثالثة , وهذا يدل على إن الإمكانيات المادية والبشرية غير متوفرة بالنسبة المطلوبة في تحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي , وهذا ما يؤكده البند رقم (04)الذي يصرح على إن الإمكانيات المادية ملائمة للقيام بالمهام الإدارية والتعليمية بنسبة قدرها 36.7 وهذه النسبة ضعيفة الأمر الذي يؤكد لنا على ان الإدارة الجامعية تفتقر للإمكانيات المادية التي تساعد على نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ,كما نجد أيضا في البند رقم (07) نسبة أفراد العينة الذين يؤكدون على توفر لدى الجامعة وسائل تقنية حديثة بنسبة قدرها 36.7 وهذه ضعيفة جدا لتحقيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة كما أنها تثبت لنا أن الإمكانيات المادية في نقص ملحوظ ,الأمر الذي يعرقل تحقيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

مناقشة المحور الثالث :

هل يعد دعم الإدارة العليا من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة ؟

نلاحظ من خلال الجدول قم (06) دعم الإدارة العليا كان بمتوسط حسابي 1.88 بدرجة متوسطة وبرتبة ثالثة هو أيضا , وهذا ما يدل على إن دعم الإدارة العليا نقص كبير في تحقيق متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي إذ نجد من خلال البند قم (06) والذي ينص على إدراك الإدارة العليا أهمية الجودة الشاملة و بالنتائج التي تحققها بنسبة قدرها 30.0 وهذه النسبة ضعيفة , مما يتضح لنا أن دعم الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ليس من اهتماماتها , وهذا راجع لقلة نشر ثقافة الجودة بالنسبة المطلوبة كما موضح في الجدول رقم (04) من جهة وقلة الإمكانيات المادية كما هو موضح في الجدول رقم (05) من جهة أخرى . وكما نجد أيضا من خلال البند رقم (10) والذي يصرحون أصحاب العينة بان الإدارة العليا تشارك العاملين في اتخاذ

القرار بنسبة قدرها 30.0 % وهذه نسبة ضعيفة وتؤكد لنا بان الإدارة العليا لا تشارك العاملين في اتخاذ القرار مما يصعب على تحقيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

3 مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

بشكل عام فإن نتيجة الدراسة الحالية تتفق مع ما جاءت به دراسة فايزة يسعد (2012) التي توصلت إلى أن مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة(فرحات عباس) متوسطة بنسبة % 39.31 ، على مجال تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة كما تختلف مع دراسة معزوز جابر علاونة (2004) التي توصلت إلى نتيجة مفادها أن درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة على مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي.

وهذه النتيجة قد تعكس واقع مؤسسة الجامعة الجزائرية (هذا ما تم ملاحظته ضمن فضاء المؤسسة الجامعية في الجزائر)

- كما تشابهت الدراسة الحالية مع دراسة شنطاوي حاتم (2013)التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية والتي توصلت إلى نتيجة فحواها أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية الأردنية كانت بدرجة متوسطة
- و اختلفت أيضا مع دراسة لرقط علي (2009) بعنوان "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – المبررات والمتطلبات الأساسية "و الذي توصل الى نتيجة مفادها أن الكلية لديها مبررات كافية لتطبيق الجودة الشاملة لكن أرضية التطبيق تعاني الكثير من المعوقات وتحتاج الكثير من المتطلبات الضرورية لتطبيق هذا المدخل وتختلف الدراستين في توفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة وما توصلت إليه الدراسة التالية كان بنسبة اقل من المتوسط المطلوب.

4 خلاصة النتائج:

لقد سلطنا الضوء في هذا البحث على موضوع له أهمية كبيرة في مجال علم النفس العمل والتنظيم وهو موضوع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، ومن خلال هذا البحث تم الكشف عن مستوى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين وقد توصلنا الى النتائج التالية :

- مستوى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين جاء بدرجة متوسطة
- مستوى نشر ثقافة الجودة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين جاء بدرجة متوسطة
- مستوى الإمكانيات المادية والبشرية من وجهة نظر الإداريين جاء بدرجة متوسطة
- مستوى دعم الإدارة العليا من وجهة نظر الإداريين جاء بدرجة متوسطة

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم يستلزم توفير عدة متطلبات ومن بينها نشر ثقافة الجودة , وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية ودعم الإدارة العليا , فبعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها كانت نتائج دراستنا هذه "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" جلها بدرجة متوسطة ,فبالرغم من نشر ثقافة الجودة لدى الإداريين والإدارة العليا الا أننا تحصلنا على درجة متوسطة في تحقيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم وهذا راجع لعدة عوامل :

من بين هذه العوامل, حداثة مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم ,وصعوبة التطبيق الفعال للجودة من بعض الإداريين .كما وجدنا بعض النقص في الجانب المادي (دعم الإدارة العليا) في تطبيق إدارة الجودة , ولاحظنا ايظا نقص التواصل بين المسئول والمرؤوسين نظرا لتفاوت المهام , وعدم التنسيق بين المصالح الإدارية .

5 -البحوث والدراسات المقترحة :

- واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
- تطوير التعليم الجامعي في الجزائر في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة .
- إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيق في الجامعات الجزائرية
- الجودة الشاملة كمدخل لتحسين الأداء في المؤسسة الصناعية
- خصوصيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
- معيقات تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة

الخاتمة :

إن بداية مدخل إدارة الجودة الشاملة في بيئة صناعية لم يكن عائق لمؤسسات التعليم العالي في ممارسته وتبنيه ، ولكن بأهداف مختلفة ليست تجارية أو صناعية .

ومن خلال نتائج الدراسة الحالية توصلنا إلى أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة مما يعني أن المؤسسة الجزائرية تسعى إلى تحقيق الجودة ولكن تحتاج إلى تطوير أكثر لمواجهة تحديات هذا العصر .

لذا لابد لمؤسسات التعليم العالي من مراجعة أنظمتها ، وبناء منظومة إدارية تعتمد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجميع جوانبها ، ولهذا فان الحاجة أصبحت ملحة ليقوم المسئولون بالعمل على إزالة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ولذلك من اجل النهوض بمستوى أدائه و الرفع من مستوى إنتاجيتها و تحسين جودة مخرجاتها من الخريجين المؤهلين علميا وعمليا وتقنيا لخدمة المجتمع و تحقيق أهدافه واللحاق بركب التطور و التقدم العالمي لتسهم في تنمية المجتمع وتدفع مسيرة التنمية فيه في جميع مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

1 -إبراهيم أنيس .(دت). المعجم الوسيط . ج1.القاهرة: مجمع اللغة العربية

2 -ابن منظور ، أبي الفضل، جمال الدين، محمد مكرم .(1986). معجم لسان العرب. بيروت :دار الفكر

3 -أسماء عميرة . (2013) .ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي رسالة ماجستير .كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . جامعة قسنطينة .

4 -أري كمال مصطفى .(2016) . معايير الجودة الشاملة لتطير إدارة النشاط الرياضي . الإسكندرية : دار الوفاء

5 -باسيوة حسين . (2016) . إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي . رسالة دكتورا . جامعة محمد لمين دباغين

6 -بشير معمرية . (2007) . القياس النفسي وتصميم أدواته . ط 2 , الجزائر : منشورات الحبر .

7 -بوعزيز راضية . (2012) . الشعور بالوحدة النفسية وعلاقته بالسلوك العدواني . رسالة ماجستير . جامعة المسيلة .

8 -التويتري ، محمد عوض وأغادير , عرفات جويحان . (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات . عمان . الأردن : دار المسير للنش والتوزيع والطباعة .

9 -جوزيف كيلادا. (2004). تكامل إعادة الهندسة مع ادارة الجودة الشاملة (د.سرور علي سرور.مترجم). الرياض : دار المريخ

10 - جودة محمود احمد . (2009). ادراة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات) . ط4 عمان : دار وائل للنشر.

11 – حميد عبد النبي الطائي , رضا صاحب ال علي , ستان طاظم الموسمي . (2014) . إدارة الجودة الشامل TOMو الايزو isso. الأردن : الوراق .

12 – خيضر كاظم حمود . (2016). إدارة الجودة الشاملة . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع .

13 – خيضر كاظم حمود (2009) . إدارة الجودة الشاملة . عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع .

14 – رجاء محمود أبو علام . (2004). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية . ط4 . القاهرة : دار النشر للجامعات

15 – رافدة الحريري . (2011) . الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريب . عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع .

16 – سليمان زيدان . (2009) . إدارة الجودة الشاملة الفلسلفة ومداخل العمل .ج2 . عمان : دار المناهج .

17 – سهائي سهام . (14/13/ ديسمبر 2010) . مداخلة بعنوان " إمكانية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي " . الملتقى الوطني حول إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة . جامعة سعيدة .

18 –السمرائي مهدي . (2007) . إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمات . عمان : دار حرير للنشر والتوزيع

19 – صورية عثماني مرابط . (2019) . التماثل الطبيعي وعلاقته بادراك الهوية المهنية عند الأخصائي النفسي في القطاع الصحي العالي . أطروحة الدكتوراه. جامعة بسكرة .

20 – عماد ابو الرب , عيسى قدادة , محمود الوادي , رعد الطائي . (2010). ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي . بحوث ودراسات . عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع .

21 -عليمات صالح نصر (2004). ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير) . عمان . الاردن : دار الشروق للنشر والتوزيع.

22 -عبد الكريم بوحفص . (2011). أسس ومناهج البحث في علم النفس. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .

23 -عبد الستار على . (2008) . تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة .عمان : دار الميسرة.

24 -عبد المحسن توفيق محمد . (1998) . تخطيط ومراقبة جودة المنتوجات . القاهرة . دار النهظة العربية.

25 -عمار بوحوش , محمد محمود الذنيبات . (2011) . مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث . ط 6 . الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية .

26 -عابدي عبد العظيم . (2014) . تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي رسالة الماستر . جامعة بسكرة .

27 -العزاوي , محمد عبد الوهاب . (2005) . ادارة الجودة الشاملة . عمان : دار اليزوري للنشر والتوزيع.

28 -فاروق عبد العلي وآخرون . (2007) . مبادئ راسخة واتجهات حديثة : اقتصاديات التعليم . ط2 . عمان : دار الميسرة .

29 -لعلى بوحميش . (2011) . إدارة الجودة الشاملة الايزو 9000 . الجزائر : دار الراية .

30 -محمد الريس العامري . (2015) . نموذج مقترح لعلاقات إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين . القاهرة : الدار الجزائرية

31 -محفوظ، أحمد جودة . 2006 .إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة .القاهرة : منشورات المنظمة العربية

32 -محمود عبد الفتاح رضوان . (2014) . إدارة الجودة الشاملة في التدريب من البداية الى النهاية . القاهرة : مركز الخبراة المهنية للإدارة – بميك

33 -مامون سليمان الدراركة (2008) ،إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع
34 -محمد عبد الفتاح محمد . (2008) . إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية . الإسكندرية : دار الفتح
35 -مباركي نجاح . (2017) . سلوك المواطنة التنظيمية لدى أساتذة التعليم المتوسط . رسالة ماستر . جامعة بسكرة
36 -محمد عوض الترتوري . أغادير عرفات جويحان . (2009) . إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ،ط2، عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع
37 -مريح محمد إبراهيم الشرقاوي . (2003) . دراسان في الإدارة التعليمية . القاهرة : مكتبة النهضة
38 -نبيل سعد خليل . (2011) . إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية . القاهرة : دار الفجر
39 -نور الدين حاروش . (2016) . إدارة الموارد البشرية . برج الكيفان الجزائر : دار الأمة
40 -نافذة محمد بركات . (2012) . التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS . الجامعة الاسلامية .
41 -نادية سعيد عيشور . (2017) . منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . الجزائر : مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع

المراجع الأجنبية:

1- lean Brilanan . (2000) . les meilleurs Bratique de management 3eme édition d organization . paris .

2-Guy L'ondoyer. (2000) . La certification ISO 9000 . un moteur pour la qualité . édition d organisation .

3-Tarfaya Na sima . (2004) . DOMARCH QALETI DONS LENTROBRISE ET LANALYSE DES RICQUOS . ALG: OD

الملاحق

الملحق رقم (01) :قائمة أسماء المحكمين

الاسم ولقب	العمل	جهة العمل
- ساعد صباح	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر –بسكرة-
- ساعد شفيق	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر –بسكرة-
- جابر نصر الدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر –بسكرة-
- قبقوب عيسى	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر –بسكرة-

ملحق رقم (02) استبيان للتحكيم

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

الموضوع : مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أستاذي الفاضل (ة) بين يديك(ي) استبيان لجمع المعلومات تتعلق بإجراء دراسة تهدف إلى تحديد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين بجامعة بسكرة .

وكن على ثقة بان إجابتك ستحاط بالسرية التامة ، ولن تستخدم الا لغرض البحث العلمي فقط .

وفي الأخير لك خالص الشكر والتقدير على تعاونك معي .

إعداد الطالبة : تحت إشراف الدكتور :

سعادي اسيا نور الدين تاوريريت

العبارات	نعم	نوعا ما	لا
نشر ثقافة الجودة			
1 تقوم الجامعة بنشاطات توعية حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
2 تحرص الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية الجودة			
3 توضح الجامعة مفهوم الجودة وأسسها ومقوماتها لجميع العاملين			
4 تنظم الجامعة محاضرات وندوات مستمرة عن أهمية الجودة			
5 تسود في الجامعة ثقافة أساسها التميز والإبداع			
6 تبين الجامعة إسهام جودة الخدمة في جودة المخرجات			
7 تحفيز الجامعة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
8 تعطي الجامعة جوائز وتكريم مقابل الجودة			
9 تستعمل الجامعة في المناسبات خطابات حول ضرورة الجودة الشاملة			
10 تساهم الجامعة مع قطاعات أخرى في ترسيخ فكرة الجودة			
11 تستعمل الجامعة في ندواتها واجتماعاتها مصطلحات الجودة			
12 توفر الجامعة مصلحة استشارية حول الجودة			
الإمكانيات المادية والبشرية			
1 - تتوفر لدى الجامعة على موارد بشرية ذات كفاءة عالية			
2 - تهيئ الجامعة الفرص لتطوير قدرات العاملين			
3 - تهيئ الجامعة ظروف العامل المادية			

4 - الإمكانيات المادية ملائمة للقيام بالمهام الإدارية والتعليمية			
5 - الإمكانيات المادية مساير لتغير المستمر			
6 - الامكانيات البشرية تغطي احتياجات الجامعة من عاملين			
7 - تتوفر لدى الجامعة وسائل تقنية حديثة			
8 - المقاعد البيداغوجية تغطي إعداد الطلبة			
9 - تتوفر المكتبة على جميع المراجع في تخصصات مختلفة			
10 - تتوفر الجامعة على مرافق لقضاء حاجات الطلبة والموظفين			
دعم الإدارة العليا			
1 - تتمتع الجامعة باستقلالية تامة بإدارة شؤونها			
2- تدرك الإدارة العليا أهمية التطوير والتغيير في ظل التغيرات العالمية المعاصرة بالالتزام بالجودة			
3 - تعتمد الإدارة العليا على سياسة تفويض السلطات والصلاحيات			
4 - تصدر الإدارة قرارات مساندة لأهداف تحسين الجودة في الجامعة			
5 - تساهم الإدارة العليا في نجاح تطبيق الجودة الشاملة			
6 - تدرك الإدارة العليا أهمية الجودة الشاملة و بالنتائج التي تحققها			
7 - تراعي الإدارة العليا في استراتيجياتها متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة			

8 -للإدارة العليا رؤية مستقبلية مدروسة في تحديد أهدافها			
9 -تؤمن الإدارة العليا بضرورة التغيير المستمر في نوعية الخدمات المقدمة			
10 - مشاركة الإدارة العليا العاملين في اتخاذ القرار			
11 - اتصال الإدارة العليا بالعاملين			
12 - قيام الإدارة العليا بزيارات اجتماعات العاملين			

الملحق رقم (03): معادلة لاوشي لحساب صدق المحكمين

البند	يقيس	لا يقيس	صدق البند
01	04	0	01
02	04	0	01
03	03	01	0.5
04	03	01	0.5
05	04	0	01
06	04	0	01
07	04	0	01
08	04	0	01
09	04	0	01
10	04	0	01
11	04	0	01
12	04	0	01
13	04	0	01
14	04	0	01
15	04	0	01
16	04	0	01
17	04	0	01
18	04	0	01
19	04	0	01
20	04	0	01
21	04	0	01
22	04	0	01
23	03	01	0.5
24	03	01	0.5
25	04	0	01
26	04	0	01
27	03	01	0.5
28	04	0	01
29	04	0	01

30	04	0	01
31	04	0	01
32	04	0	01
33	04	0	01
34	04	0	01

معادلة لاوشي

مجموع صدف البند

لحساب صدق المحكمين = ——————————————

العدد الكلي للمحكمين

ملحق رقم (4): التجزئة النصفية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.827
		N of Items	17[a]
	Part 2	Value	.873
		N of Items	17[b]
	Total N of Items		34
Correlation Between Forms			.647
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.785
	Unequal Length		.785
Guttman Split-Half Coefficient			.784

a. The items are: الجامعة تحرص ,الجودة تطبيق توعيةحول بنشاطات الجامعة ادارة تقوم ثقافة الجامعة في تسود ,محاظرات تنظم ,الجودة مفهوم توضح ,الجودة باهمية احسا تنمية على خطابات ,جوائز اعطاء ,الجودة على تحفيز ,المخرجات جودة في الخدمة جودة تبين ,التميز توفر ,الجودة مصطلحات تستعمل ,الجودة ترسيخ في اخرى قطاعات مع مساهمة ,الجودة تهيء ,العاملين قدرات تطوير ,عالية كفاءة دات بشرية موارد تتوفر ,للجودة استشارية مصلحة المستمر لغيير مسايرة المادية للامكانات ,بالمهام للقيام ملائمة المادية الامكانات ,مادية ظروف.

b. The items are: المقاعد ,تقنية وسائل تتوفر ,الجامعة احتياجات تغطي البشرية الامكانات مرافق على الجامعة تتوفر ,المراجع جميع على المكتبة تتوفر ,الطلبة اعداد تغطي البيداغوجية على الادارة تعتمد ,التطوير اهمية الادارة تدرك ,تامة باستقلالية الجامعة تتمتع ,الحاجات لقضاء نجاح في الادارة تساهم ,الجودة تحسين مساندةلاهداف قرارات الادارة تصدر ,التطوير سياسة ,لاهدافها مدروسة رؤية للادارة ,الجودة متطلبات تراعي ,الجودة اهمية الادارة تدرك ,الجودة الادارة اتصال ,القرار اتخاد في العاملين المشارة , الخدمات نوعية في المستمر بالتغيير تؤمن .الاجتماعات زيارات ,بالعاملين العليا

ملحق رقم (5): الاستبيان بعد التعديل الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

الموضوع : مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر العمال الإداريين

موظفي ادارة كلية العلوم الانسانية والاجنماعية جامعة بسكرة المحترمين:

فيما تعهده الباحثة فيكم من دراية وخبرة مهنية تأمل تكرمكم بالتعاون معها في اجراء الدراسة الحالية ، وذلك من خلال اعطائها فرصة من وقتكم للاجابة على فقرات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة ، وذلك لما لرأيكم من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة علما بأن المعلومات التي ستحصل عليها الطالبة بفضلكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي .

في الأخير تقبلو مني فائق الاحترام والتقدير على حسن المبادرة والتعاون.

الطالبة : سعادي اسيا

السنة الجامعية2018-2019

أرجو أن تبين(ي) وجهة نظرك في كل من العبارات التالية بوضع إشارة (x) أمام العبارة المناسبة .

العبارات	نعم	نوعا ما	لا
نشر ثقافة الجودة			
1 تقوم الجامعة بنشاطات توعية حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
2 تحرص الجامعة على تنمية إحساس العاملين بأهمية الجودة			
3 توضح الجامعة مفهوم الجودة لجميع العاملين			
4 تنظم الجامعة محاضرات عن أهمية الجودة			
5 تسود في الجامعة ثقافة أساسها التميز			
6 تبين الجامعة إسهام جودة الخدمة في جودة المخرجات			
7 تحفيز الجامعة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
8 تعطي الجامعة جوائز مقابل الجودة			
9 تستعمل الجامعة في المناسبات خطابات حول ضرورة الجودة الشاملة			
10 تساهم الجامعة مع قطاعات أخرى في ترسيخ فكرة الجودة			
11 تستعمل الجامعة في اجتماعاتها مصطلحات الجودة			
12 توفر الجامعة مصلحة استشارية حول الجودة (خلية الجودة)			
الإمكانيات المادية والبشرية			
1 تتوفر الجامعة على موارد بشرية ذات كفاءة عالية			
2 تهيئ الجامعة الفرص لتطوير قدرات العاملين			
3 تهيئ الجامعة ظروف العامل المادية			

4 الإمكانيات المادية ملائمة للقيام بالمهام الإدارية والتعليمية			
5 الإمكانيات المادية مساير لتغير المستمر			
6 الإمكانيات البشرية تغطي احتياجات الجامعة من عاملين			
7 تتوفر لدى الجامعة وسائل تقنية حديثة			
8 المقاعد البيداغوجية تغطي إعداد الطلبة			
9 تتوفر المكتبة على جميع المراجع في تخصصات مختلفة			
10 تتوفر الجامعة على مرافق لقضاء الحاجات الطبيعية			
دعم الإدارة العليا			
1 -تتمتع الجامعة باستقلالية تامة بإدارة شؤونها			
2- تدرك الإدارة العليا أهمية التطوير في ظل التغيرات العالمية المعاصرة بالالتزام بالجودة			
2 -تعتمد الإدارة العليا على سياسة تفويض الصلاحيات			
3 -تصدر الإدارة قرارات مساندة لأهداف تحسين الجودة في الجامعة			
4 -تساهم الإدارة العليا في نجاح تطبيق الجودة الشاملة			
5 -تدرك الإدارة العليا أهمية الجودة الشاملة			
6 -تراعي الإدارة العليا في استراتيجياتها متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة			
7 -للإدارة العليا رؤية مستقبلية مدروسة في تحديد أهدافها			

8 - تؤمن الإدارة العليا بضرورة التغيير المستمر في نوعية الخدمات المقدمة			
9 - مشاركة الإدارة العليا العاملين في اتخاذ القرار			
10 -اتصال الإدارة العليا بالعاملين الإداريين			
11 -قيام الإدارة العليا بزيارات اجتماعات العاملين الإداريين			