

دور إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى التعليم بالجامعات الجزائرية

- دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة المدية-

¹ د/شبوطي حكيم² أ. خليفة أحلام

الملخص:

إدارة الجودة الشاملة حتى تلقى النجاح في نطاق الحرم الجامعي، يتعين على المسؤولين عن المؤسسات الأكاديمية العمل على إعداد عملية تنفيذ إدارة الجودة الشاملة من خلال خلق بيئة أكاديمية مناسبة، والبدء بتطبيق هذا المنهج في الإدارة من خلال توفير قاعدة شاملة للمعلومات فيما يتعلق بواقعها، والخدمات التي تقدمها، والمستفيد منها، والصعوبات التي تواجهها بما يضمن تقييمها، وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأساليب الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، ضمان الجودة، الإعتماد الجامعي.

Summary

Total Quality Management even had success in the campus-wide, should those responsible for academic institutions to work on the preparation process of the implementation of total quality management through the creation of an appropriate academic environment, and begin to apply this approach in management by providing a comprehensive base of information with respect to their betterment, and the services they provide, and the beneficiary, and the difficulties faced by ensuring evaluation and determine the existing and anticipated problems and methods that drive them to embrace this concept.

Key words: total quality management, quality assurance, university accreditation.

¹ د/شبوطي حكيم ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيي فارس، المدية.² خليفة أحلام، طالبة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيي فارس، المدية.

تمهيد:

تبني الجامعة الجزائرية لمنهج إدارة الجودة الشاملة الذي يركز على منع وقوع المشكلات وليس علاج المشكلات بعد وقوعها، يعتبر عنصراً مهماً لتحقيق هدفها والمحافظة على النجاح والرفي بمستوى التعليم الجامعي، وذلك من خلال نشر ثقافة الجودة والعمل بها بدءاً من الإدارة العليا مروراً بجميع المستويات العاملة بالجامعة لضبط جودة الخدمات التي تقدمها استناداً على أسس علمية عالمية.

وتعتبر الجودة أحد أهم مداخل التغيير في التعليم الجامعي الهادف إلى تحسين الأداء والمحافظة على الاستمرارية والتطور المستمر، فتأمين جودة التعليم الجامعي أصبح الضمانة الحقيقية للرفع من الكفاءة النوعية للطلاب وتزويدهم بالمهارات اللازمة، وتطوير مواهبهم وقدراتهم واستعداداتهم للمساهمة في بناء الاقتصاد المبنى على المعرفة. انطلاقاً مما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية: مامدى مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم بالجامعات الجزائرية والرفع من جودة مخرجاتها ؟

فرضية الدراسة:

يمكن وضع الفرضية الرئيسية التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين اتجاهات الأساتذة حول مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم بالكلية بسبب اختلافهم في الخصائص الشخصية كالجنس والعمر والدرجة العلمية والخبرة في التدريس.

أولاً: الإطار المفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

1- شرح المصطلحات¹:

- كلمة الإدارة : **Management** تعني تطوير قدرات تنظيمية وقيادات إدارية قادرة على التحسين المستمر والمحافظة على مستوى عالي من الجودة في الأداء.
 - كلمة الجودة : **Quality** يقصد بها تحقيق رغبات وتوقعات المستهلكين والمستفيدين مما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات بأعلى مستوى من تلك التوقعات.
 - كلمة الشاملة : **Total** تعني إدخال كل عناصر العمل بالمنظمة في التحديد والتعريف الدقيق لحاجات ورغبات المستهلك أو المستفيد من سلع وخدمات المنظمة وبذل جهد جماعي وفردى لتحقيق الغايات
- 2- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

- إدارة الجودة الشاملة: هي 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⁽²⁾.
 - إدارة الجودة الشاملة في الجامعة هي فلسفة ومجموعة من الأسس والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تحسين مدخلات الجامعة الكلية وتحسين عملياتها المختلفة بما يقود إلى أفضل المخرجات ذات الجودة العالية⁽³⁾.
- وكتعريف شامل: إدارة الجودة الشاملة في الجامعة هي عمليات متعددة تهدف الجامعة من خلالها إلى تحقيق تغيرات جوهرية في أسلوب الأداء لدى الإداريين والأكاديميين ولدى جميع المستويات الإدارية في الجامعة، وهي تركز على إيجاد ثقافة جديدة (ثقافة التميز) وتركز على إتباع طرق ومناهج جديدة في تناول وطرح القضايا الجامعية بتنوعها.

3- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: إن الأخذ بفلسفة إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي يحقق العديد من الفوائد التي يمكن تلخيصها بما يأتي⁽⁴⁾:

- وجود معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات .
- وجود إجراءات علمية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- وضع معايير لقياس الأداء وتقييمه.
- تحسين مستوى الاتصالات بجميع أشكالها.
- زيادة الاستثمار الأمثل للموارد البشرية.

4- متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة: إن متطلبات إدارة الجودة الشاملة هي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها إدارة الجودة الشاملة ، وهذه المتطلبات هي⁽⁵⁾:

- **دعم الإدارة العليا:** إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة قرار استراتيجي هدفه طويل الأجل، ويحتاج إلى كيفية الوصول إليه، ومتى يمكن ذلك فإن الأمر يحتاج إلى اقتناع الجهات العليا (وزارة التعليم العالي، وإدارة التعليم بكل منطقة) بضرورتها.
- **التحسين المستمر:** إن التحسين المستمر في التعليم الجامعي هو أحد متطلبات إدارة الجودة الشاملة الذي يجب على الإدارات الجامعية الالتزام به لإرضاء الطلاب المستفيدين من التعليم والبحوث الجامعية.
- **مشاركة العاملين:** على الإدارات الجامعية دعم فكرة مشاركة العاملين في الكلية أو الجامعة في إعداد خطط التعليم والتحسين لجودة الخدمات التعليمية والبحث والاستشارة وتنفيذ تلك الخطط وتحديد المعوقات والمشاكل وإيجاد الحلول المناسبة لها وتوجيههم على اتخاذ القرارات الصائبة.

➤ **التركيز على الزبون:** إن التركيز على زبائن الكلية أو الجامعة واعتماد احتياجاتهم ورغباتهم بوصفها مؤشرات لاتجاهات فعاليات الكلية أو الجامعة والعمل على تلبيةها يعد من المتطلبات الأساسية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية أو الجامعة. إن مفهوم الزبون في الجامعة ينصرف إلى الطالب من جهة وإلى المنظمات وفعاليات المجتمع من جهة أخرى.

➤ **التعليم والتدريب:** إن التعليم والتدريب يعد من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، أي تهيئة وإعداد جميع العاملين في مختلف المستويات التنظيمية داخل الكلية أو داخل الجامعة فكريا ونفسيا لإدراك مفهوم وأهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة .

5- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي: إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يتم بشكل تدريجي وفق مراحل مخططة ومتتالية وهي: ⁽⁶⁾

➤ - **المرحلة الصفرية (الإعداد):** يبدأ الإنجاز الناجح لإدارة الجودة الشاملة من هذه المرحلة، وقد أطلق عليها المرحلة الصفرية لأنها تسبق البناء، تعمل الجامعة في هذه المرحلة على توضيح رسالتها والرؤية المستقبلية لها، ووضع الأهداف المشتركة ورسم سياستها، وذلك من خلال الدعم المباشر للخطة الإستراتيجية المشتركة.

➤ - **مرحلة التخطيط والصيانة:** تبدأ هذه المرحلة بإرسال حجر الأساس لعملية التغيير داخل الجامعة، حيث يقوم الأعضاء الذين يشكلون مجلس الجودة باستعمال البيانات التي تم تطويرها خلال مرحلة الإعداد لتبدأ مرحلة التخطيط الدقيق، وبعد ذلك يقوم المجلس بوضع خطة التنفيذ والالتزام بالموارد وإظهارها إلى حيز الوجود.

➤ - **مرحلة التقويم والتقدير:** تتضمن هذه المرحلة المعلومات الضرورية لدعم الإعداد والتخطيط ، وتشتمل على التقويم الذاتي للأفراد وأدائهم، والتقدير التنظيمي للنظام .

➤ - **مرحلة التطبيق:** وتتضمن اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ ليتم تدريبهم على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

➤ - **مرحلة تبادل ونشر الخبرات:** إن تنفيذ المراحل السابقة، يوفر للجامعة قاعدة بيانات جوهرية، فالسياسة قد حددت، والاعتراضات على التغيير قد تم التغلب عليها، أي أن المؤسسة الجامعية في هذه المرحلة تسعى لنشر تجاربها ونجاحاتها في إدارة الجودة الشاملة.

6- محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: إن المحاور التي يمكن أن تشملها إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي متعددة، ويمكن تحديد أهم تلك المحاور في النقاط التالية ⁽⁷⁾:

➤ **جودة الطالب الجامعي:** تمثل انتقائية في سياسة قبول طلاب المرحلة الجامعية الأولى إحدى الممارسات الشائعة والشهيرة في الجامعات والكليات لأنها تعد مؤشرا للجودة في الجامعات ذات إجراءات القبول الانتقائي التي تتميز بمعايير أكاديمية عالية .

➤ **جودة هيكل البرامج التعليمية على مستوى الكلية:** يتضمن هذا المؤشر الأهداف والمحتوى والأنشطة وطرق التدريس وأساليب التقويم، ومرونة هيكل هذه البرامج التي يمكن تطويرها بما يتناسب ومتغيرات البيئة المتغيرة والتفجر المعرفي المسارع.

➤ **جودة عضو هيئة التدريس:** إن وجود هيئة التدريس بالكم والكيف المناسب يعد من العوامل المهمة لجودة التعليم الجامعي، كما أن جودة عضو هيئة التدريس تعد من المؤشرات المهمة، لأنها دليل على تأهيله العلمي في مجال تخصصه.

➤ **جودة الكتاب الجامعي:** يكاد الطالب - لاسيما في الكليات النظرية- أن يعتمد اعتمادا كلياً على الكتاب الجامعي وهناك عدة مقومات لجودة هذا الكتاب أهمها تكامل عناصره وتسلسله المنطقي ووضوح العرض وتوازنه .

➤ **جودة الإدارة الجامعية:** يقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة سواء بشرية أو مادية والمالية والمعلوماتية.

7- ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي.

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية لا نهدر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسب مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي، والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي.⁽⁸⁾

8- **التصور المقترح لتطبيق الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية بالجزائر:** إن الضعف في نوعية التعليم والتكوين في الجزائر، وتدني قدرة المنظومة التربوية على توفير متطلبات التنمية قد يؤديان إلى نتائج سلبية في الجزائر

، ولذلك فإن الإصلاح بات أكثر من مسألة ملحة شرط أن يكون إصلاحاً شاملاً ومستمراً يراعي فيه التوجه الإستراتيجي التالي⁽⁹⁾:

1- إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة ومركز جامعي جزائري: لقد ارتأت الكثير من الدول أن تعتمد إلى آلية للحفاظ على نوعية ومن أجل ذلك أنشئت هيئات سميت هيئة اعتماد (Accréditation).

➤ **مهام وحدة الجودة الشاملة و دورها في تطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية⁽¹⁰⁾:**

أ-رسالة الوحدة: تقويم الأداء التعليمي وتطويره في كافة عناصر وأنشطة المنظومة التعليمية في ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمنظومة التعليم الجامعي ، والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى القومي أو العالمي.

ب -أهداف الوحدة: تهدف الوحدة إلى تقويم الأداء وتطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

✓ تقويم العملية التعليمية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس ، الطلاب، الخريجون).

✓ تصميم وإعداد نماذج الاستمارات أو الأدوات اللازمة للتقويم بحيث تتضمن آليات ومعايير التقويم والخطوات الإجرائية اللازمة لتنفيذ نظام التقويم.

✓ نشر ثقافة التقويم بين أعضاء هيئة التدريس وطلاب الكلية من خلال تنظيم حلقات النقاش وورش العمل والدورات التدريبية التي تعني بتقويم الأداء.

✓ تحديد جوانب القوة والضعف في الإمكانيات والبرامج الدراسية التي تقدمها الكليات وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتغلب .

✓ العمل على إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية التي تهتم بتقويم الأداء في التعليم الجامعي.

ج- استراتيجية تحقيق أهداف الوحدة: تقوم وحدة تقويم الأداء بالكلية بتقويم الأداء وهيئة الكلية لتطبيق آليات تطوير العملية التعليمية وإشراك الطلاب في تقويم العملية التعليمية من خلال استبيان تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وباقي عناصر العملية التعليمية في المقررات وتطبيق ذلك في معظم المقررات بالكلية كما يتم تصميم استبيانات أخرى لأخذ رأي الطلاب في أداء المقررات ورأي أعضاء هيئة التدريس التي يدرسونها وكذلك تقرير نصف سنوي يقدمه أعضاء هيئة التدريس لرئيس القسم.

كما تستطيع الوحدة أن تقوم بطبع كتاب سنوي يعطى إحصاءات كاملة حول نتائج الكلية والفرق الدراسية ومقررات كل فصل دراسي و كل مرحلة سنوية وتحليل إحصائي لها ونشر وتحليل نتائج تقييم الطلاب للأداء بالمقررات التي تدرس لهم وآرائهم الحرة حول هذه المقررات.

د- اختصاصات الوحدة:

✓ وضع استراتيجية لتقويم الأداء بصورة دورية بحيث تأخذ في اعتبارها أي تغييرات داخل أو خارج الكلية مع اقتراح الآليات اللازمة للتطوير.

✓ الإشراف على تنفيذ استراتيجية لتقويم الأداء.

✓ العمل على أن يكون للوحدة حلقة اتصال بين إدارة الكلية والأقسام بالكلية.

✓ القيام بالفعاليات والتطبيقات التي تؤدي إلى تطوير الأداء على المستوى الأكاديمي.

2- **هيئة الاعتماد: Accreditation** فهي اتحاد تعليمي خاص أو غير حكومي أو إقليمي، يقوم بتطوير معايير ومستويات التقويم، ولتطلع بعمليات التقويم الخارجية، ويقوم بالدراسات الميدانية للمؤسسات للوقوف على مدى وفاء المؤسسات بالمعايير الموضوعية والمحددة⁽¹¹⁾.

2-1- تعريف الاعتماد الجامعي:

• " الاعتماد الجامعي هو شهادة (Status) تمنح لمؤسسة تعليم عالٍ تؤمن معايير محددة لجودة التعليم العالي⁽¹²⁾."

• **تعرف الموسوعة الدولية للتعليم العالي الاعتماد:** بأنه الاعتراف العلني لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوفر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف رسمياً، ويتضمن الاعتراف تقييم عملي مقبول الجودة مؤسسات التعليم أو البرنامج بهدف التشجيع والتطوير نحو الأفضل لهذا البرامج باستمرار، ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما⁽¹³⁾:

- أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسؤولية باستمرار أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة.

- التأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً.

2-2- أهداف الاعتماد الجامعي: :: للاعتماد الجامعي مجموعة من الأهداف هي⁽¹⁴⁾:

- إنشاء مركز أو معهد للجودة الشاملة تابع لوزارة التعليم العالي يقوم بعمليات التطوير والتنفيذ والتقويم .

- تدعيم اللامركزية كي يتم تحقيق فاعلية أكبر في أداء المهمات، وشيوع نوع من الرضا في العمل في نفوس العاملين مما يدفعهم إلى المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف.

- الإعتماد على كوادرات قيادية فاعلة في العمل الإداري، مستخدمة أساليب حديثة في الاتصال والتواصل.

- عقد اللقاءات والندوات عن ثقافة الجودة الشاملة ودورها في تنمية المجتمع في وسائل الإعلام مع إقامة مؤتمرات حول هذا المفهوم في الجامعات.

2-3- **فوائد تطبيق معايير الاعتماد:** إن تطبيق معايير الاعتماد على منظمات التعليم العالي يمكن أن يحقق الفوائد التالية⁽¹⁵⁾:

✓ بالنسبة للمواطنين.

- ضمان وجود تقويم خارجي للمنظمات التعليمية أو البرنامج الدراسي والتحقق من أنها تتماشى مع الاتجاهات والسياسات العامة في مجال التعليم العالي أو المجال المهني.
- تحسين الخدمات المهنية المتاحة للجمهور طالما أن البرامج المعتمدة تعدل متطلباتها وفقا للتغيرات التي تطرأ في مجال المعرفة الفنية والممارسات التطبيقية والمقبولة بصفة عامة في مجال المهنة.

✓ بالنسبة للطلبة :

- المساعدة على نقل وحدات البرامج الدراسية فيما بين المنظمات التعليمية، أو في قبول الطلبة في برامج الدراسات العليا عن طريق القبول العام للساعات المقررة والوحدات الدراسية بين المنظمات المعتمدة عندما يكون أداء الطالب مرضيا، ووحدات البرنامج الدراسي المطلوب تحويلها موائمة للمنظمة التعليمية التي يرغب الطالب في الالتحاق بها.

✓ بالنسبة لمنظمات التعليم العالي:

- يعتبر الاعتماد حافزا للتقويم الذاتي وتحسين نظام المنظمة وبرامجها.
 - يساعد على منع التجاوزات الخارجية التي تضر بمستوى المنظمة أو جودة برامجها.
 - تعزيز سمعة المنظمة أو البرنامج المعتمد استجابة لاهتمام عامة المواطنين وتقديرهم لمثل هذا الاعتماد.
- ثانيا: دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة المدية، لمعرفة أهم مداخل التغيير التي يمكن الاستناد عليها للتحويل نحو إدارة الجودة الشاملة.

1: تحضير الاستبيان وتجربته وعرض عينة الدراسة.

تم استخدام الاستبيان الذي هو " أحد الأدوات الهامة لجمع البيانات والقيام بدراسة مسحية، من خلال تحديد مجموعة أسئلة مكتوبة يقوم المبحوث بالإجابة عليها". قد احتوت الإستبانة على أسئلة مغلقة، وتم الإعتماد على برنامج Spss. وتم حصر حدود الدراسة على كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير في جامعة المدية وقد تم إختيار عينة عشوائية ممثلة من مجتمع الدراسة الأصلي ليتم توزيع الإستبانة على هيئة التدريس بالكلية، تم توزيع 80 إستبانة وتم استرجاع 61 إستبانة. ولم يتم استرجاع 19 إستبانات . وتم تقسيم الإستبيان إلى أربع أجزاء وهي:

الجزء الأول: المتغيرات الشخصية.

الجزء الثاني :واقع إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير من وجهة أعضاء هيئة التدريس.

الجزء الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية.

الجزء الرابع: التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية الجزائرية.

2: تحليل نتائج الاستبيان:

✓ **ثبات الإستبانة:** يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط. وللتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بحساب قيمة " ألفا كرونباخ" لقياس مدى ثباتها، وقد كانت قيمته 0.784 وهي قيمة جيدة تدل على ثبات الاستبيان ككل ويمكن الاعتماد على نتائجه .

✓ **تحليل الجزء الأول من الإستبانة والمتعلق بالمعلومات الشخصية:** للتعرف على خصائص عينة الدراسة وكانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

- أغلب الفئة المستجوبة هم ذكور وذلك ما توضحه النسبة البالغة 73.8%، في حين بلغت نسبة 26.2% الإناث ، وهذا يدل على أنّ أغلب الفئة المستجوبة هم ذكور.
- الفئة العمرية الأكثر تمثلا في الفئة الثانية (30 إلى 40 سنة) بنسبة 27.9% تليها الفئة الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة 54.1%، واحتلت الفئة الثالثة (أكثر من 40 سنة) في المرتبة الأخيرة بنسبة 18%.
- رتبة أستاذ مساعد تمثل أعلى نسبة والبالغة 70.5% في حين تمثل نسبة 26.2% رتبة أستاذ محاضر، 3.3% أستاذ تعليم عالي.
- أغلب الأساتذة المستجوبين تتمركز خبرتهم في فئة الأولى (الأقل من 10 سنوات) بنسبة 73.8%، تليها نسبة 18% من فئة الثانية (من 10 إلى 20 سنة)، 6.6% وفي الأخير نسبة الأساتذة الذين تفوق خبرتهم (20 سنة) بنسبة 1.6%.

الجدول رقم(1): المحور الأول: إدارة الكلية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تتوفر الكلية على موارد بشرية ذات كفاءة عالية.	3.6	0.9	عالية	1
2	الأهداف والاستراتيجيات الكلية تخضع للتقييم من أجل معرفة مدى تحقيق الطلبة وأعضاء هيئة التدريس لها.	3.0	0.81	متوسطة	3
3	الإدارة العليا للكلية تتقبل كل جديد يساهم في تطوير وتحسين أوضاع الكلية.	3.1	0.94	متوسطة	2
4	هناك التزام للإدارة العليا للكلية بموضوع تطبيق وتطوير الجودة في الكلية.	3.0	0.85	متوسطة	3
المجموع بالشكل العام		3.2	0.86	متوسطة	

المصدر : من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن المبحوثين أبدوا درجة موافقة متوسطة على مختلف عبارات هذا المحور بمتوسط حسابي مرجح عام بلغ 3.2 وانحراف معياري قدر ب 0.86، جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من الموافقة يعني هذا أن للكلية موارد بشرية ذات كفاءة عالية تستطيع من خلالها تحقيق الجودة على مستوى الكلية. وجاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الثانية وأخذت درجة متوسطة من الموافقة هذا يدل على أن إدارة العليا للكلية لا يوجد لديها سياسة واضحة تطبقها حتى تحقق الجودة اللازمة. وجاءت العبارة رقم 2 و4 في المرتبة الثالثة وأخذتا درجة متوسطة من الموافقة معناه الإدارة العليا هي التي لها الدور الهام والاساسي في احداث تغيير في أوضاع الكلية إلى الأحسن.

الجدول رقم (2): المحور الثاني: الطلبة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تجاوب الطلبة مع الواجبات الموجهة إليهم(حل السلاسل والبحوث)	2.6	1.04	ضعيفة	3
2	عدم تناسب عدد الطلبة المقبولين في الكلية مع حجم أعضاء هيئة التدريس.	3.0	1.02	متوسطة	2
3	يهتم الطلبة بالتحصيل النقطي بدل التحصيل العلمي.	4.51	0.72	عالية جدا	1
المجموع بالشكل العام		3.4	0.54	عالية	

يتضح من خلال الجدول رقم(2) أن المبحوثين أبدوا درجة موافقة عالية حول عبارات هذا المحور مما يدل على عدم وجود جودة فيه إذ بلغ المتوسط الحسابي المرجح العام لهذا المحور 3.4 بانحراف المعياري قدره 0.54 يعني هذا أنه لا بد من تحسين مستوى الطلبة وذلك من خلال تبني سياسات جديدة في التعليم. جاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من الموافقة وهذا يعني أن الطلبة لا يهتمون بتحصيل الرصيد المعرفي الذي يجب أن يكون لديهم بعد تخرجهم، ولكن اهتمامهم الوحيد هو كيف يمكنهم الحصول على الرصيد النقطي الذي يمكنهم من الانتقال من سنة إلى سنة. هذا وأن دل فإنه يدل على غياب الوعي بالهدف من التعليم بالجامعة لدى الطلبة، وجاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الثانية وأخذت درجة متوسطة من الموافقة كما هو معلوم أن من بين مؤشرات الجودة في أية مؤسسة جامعية نسبة عدد الطلبة إلى عدد الأساتذة لذلك لا بد من مراعاة هذا المؤشر في الكلية. وجاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الثالثة وأخذت درجة ضعيفة من الموافقة يعني أن هناك تفاوت من قبل الطلبة في إعداد الواجبات التي توجه لهم.

الجدول رقم (03):المحور الثالث: أعضاء الهيئة التدريسية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق	الترتيب
1	أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية يعملون على تحقيق الجودة على مستوى الكلية	3.43	0.85	عالية	2
2	خبرة أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية كافية لتحقيق أهداف العملية التعليمية	3.5	0.87	عالية	1
3	يعمل أعضاء الهيئة التدريسية على تقديم منشورات يستفيد منها الطلبة.	3.31	1	متوسطة	3
	المجموع بالشكل العام	3.4	0.7	عالية	

من خلال نتائج الجدول رقم(3) نلاحظ اجمالا أن هناك درجة موافقة عالية من قبل المبحوثين على عبارات هذا المحور وهذا ما دل عليه المتوسط الحسابي المرجح العام إذ بلغ 3.4 وبانحراف معياري 0.7. يقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، ويحتل الأستاذ الجامعي المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية. جاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من موافقة يعني هذا أن أعضاء هيئة التدريس بالكلية لديهم القدرة على تطوير مستوى التعليم وتحسينه وذلك من خلال تضافر جهودهم والعمل في شكل جماعي. في حين جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الثانية وأخذت درجة عالية من الموافقة و ذلك يعني أن هناك أساتذة يسعون إلى تحقيق الجودة على مستوى الكلية. وجاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الثالثة وأخذت درجة متوسطة من الموافقة يعني أن هناك بعض الأساتذة يقومون بتقديم منشورات يستعملونها الطلبة كمراجع يستندون عليها في الدراسة.

الجدول رقم (4)المحور الرابع: المنهج الدراسي:

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق	الترتيب
1	يتميز المقرر الدراسي بالتجديد والتحديث المستمرين وفق ما يحدث من تغيرات ومستجدات.	2.82	1.1	متوسطة	2
2	المقرر الدراسي المعتمد في الكلية هو نفسه المعتمد في الكليات الجامعات الأخرى(نفس التخصصات).	3.0	0.96	متوسطة	1
3	الحجم الساعي المعتمد كافي لإتمام محتوى المقرر الدراسي في كل سداسي.	2.21	1.1	ضعيفة	3
	المجموع بالشكل العام	2.7	0.71	متوسطة	

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss.

يوضح الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي المرجح العام لهذه الاجابات بلغ 2.7 بانحراف معياري قدر ب 0.71 وهو ما عبر عن درجة متوسطة من الموافقة حول هذه العبارات، جاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الأولى وأخذت درجة متوسطة من الموافقة ، وجاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الثانية ،معناه أن إجابات أفراد العينة تدل

على وجود نوع ما من التغيير والتحسين في المقرر الدراسي لأنه يشترط في المناهج الدراسية أن تتغير وفق ما يحدث من مستجدات في البيئة المحيطة، وأن هناك اتجاه حول بداية تبني فكرة توحيد المقررات على مستوى الكليات (نفس التخصص). وجاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الثالثة و أخذت درجة ضعيفة من الموافقة يعني أن الحجم الساعي المعتد غير كافٍ لإتمام المقرر الدراسي.

الجدول رقم (5): المحور الخامس: محور الامكانيات المتاحة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	يتم استخدام تكنولوجيا الحاسوب في الكلية	3.5	1	عالية	2
2	خدمة الحاسوب المتوفرة في الكلية كافية	3.00	1.1	متوسطة	3
3	ندرة الكتب الحديثة في المكتبة خاصة تلك التي باللغة الأجنبية	3.74	1.12	عالية	1
المجموع بالشكل العام		3.4	0.7	عالية	

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss

يتضح من الجدول رقم (5) أن عينة الدراسة أبدت درجة موافقة عالية على عبارات هذا المحور، وهذا ما يدل عليه المتوسط الحسابي المرجح العام البالغ 3.4 والانحراف المعياري قدر ب 0.7، جاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من الموافقة أي أن الكلية تفتقر إلى الكتب باللغة الأجنبية، وجاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الثانية وأخذت درجة عالية من الموافقة يعني أن إدارة الكلية تقوم باستخدام تكنولوجيا الحاسوب إلى أن هذه الخدمة غير متوفرة بالحجم الكافي، وجاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الثالثة وأخذت درجة متوسطة من الموافقة يعني أن الكلية لديها بعض الامكانيات وتفتقر إلى البعض الآخر.

✓ تحليل الجزء الثالث : متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية.

الجدول رقم(6): متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	وعي الادارة العليا بأهمية تبني إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف التعليم الجامعي.	3.25	1	متوسطة	4
2	ضرورة أن تتعرف جميع المستويات الإدارية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة.	4.11	0.73	عالية	1
3	بناء نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة ليكون مرجعاً في تطوير الادارة وتوثيق المنجزات وحل المشكلات واتخاذ القرارات.	4.1	0.7	عالية	2
4	وضع برامج تدريبية لإدارة الجودة الشاملة موجهة لمختلف العاملين في الكلية.	3.4	1.1	عالية	3
5	تسهر إدارة الكلية على المتابعة المستمرة للعملية التعليمية مما يجعل الجودة الشاملة جزءاً من ثقافتها التنظيمية.	3.25	1.01	متوسطة	4
المجموع بالشكل العام		3.61	0.61	عالية	

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss.

الجدول رقم(6) يوضح أن هذه العبارات أخذت درجة عالية من الموافقة وهو ما دل عليه المتوسط الحسابي المرجح العام الذي بلغ 3.61 في حين قدر الانحراف المعياري 0.61. جاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الأولى لأن إدارة الجودة الشاملة تركز على ضرورة تعرف جميع المستويات العاملة بفلسفتها ، كما جاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الثانية وأخذوا درجة عالية من الموافقة ، معناه لا بد من بناء نظام معلومات دقيق لتطويرها، وجاءت العبارة رقم 4 في المرتبة الثالثة، والعبارة رقم 1 و 5 في المرتبة الرابعة، وكل هذه العبارات أخذوا درجة متوسطة من الموافقة يعني ذلك أنه من الضروري على الإدارة العليا للكلية القيام بتنمية ثقافة الجودة والسعي إلى الاستفادة من تجارب الدول التي جعلت مدخل الجودة الشاملة جزء مهما في تحسين مستوى التعليم بمؤسساتها الجامعية.

الجدول رقم (7): معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	عدم توفير الكادر التدريسي المؤهل.	3.25	1.0	متوسطة	4
2	محدودية فهم القيادات في الكلية بأسس وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.5	1.01	عالية	3
3	مقاومة التغيير من الإداريين والأساتذة.	3.61	1.0	عالية	2
4	ضعف نظام المعلومات وعدم توفر البيانات اللازمة لتحقيق متطلبات العملية التعليمية.	3.7	1	عالية	1
المجموع بالشكل العام		3.5	0.72	عالية	

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج Spss.

الجدول رقم(7) يوضح أن هذه العبارات أخذت درجة عالية من الموافقة وهو ما دل عليه المتوسط الحسابي المرجح العام الذي بلغ 3.5 في حين قدر الانحراف المعياري 0.72. جاءت العبارة رقم 4 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من الموافقة، يعني أن هناك التغيير من طرف العاملين في مختلف المستويات بالكلية، و عدم وجود نظام دقيق للمعلومات الذي يشكل حاجزا أمام تطوير العملية التعليمية، وجاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الثانية وأخذت درجة عالية من الموافقة معناه أن هناك أطرافة تقاوم فكرة إحداث تغيير . وجاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الثالثة وأخذت درجة عالية من الموافقة معناه هناك محدودية الوعي بأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة والفوائد التي تحققها، إن التحول نحول نظام إدارة الجودة الشاملة، جاءت العبارة رقم 1 في المرتبة الرابعة وأخذت درجة متوسطة من الموافقة، إن عدم توفر الإطارات المدربة تدريباً تطبيقياً وليس نظرياً في مجال إدارة الجودة الشاملة في التعليم يشكل عائقاً أمام نجاح هذا التطبيق.

✓ تحليل الجزء الرابع: التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية بالجزائر.

الجدول رقم (8): التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الجامعية بالجزائر.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	تعديل الهيكل التنظيمي الجامعي بطريقة تحدد وظائف ومسؤولية جهاز إدارة الجودة الشاملة الذي يعتمد بشكل رئيسي على الابتكار والتجديد.	3.54	1.4	عالية	6
2	الاعتماد على كوادر قيادية فاعلة في العمل الإداري، مستخدمة الأساليب الحديثة في الاتصال والتواصل.	3.74	1.00	عالية	4
3	إنشاء مركز أو معهد للجودة الشاملة تابع لوزارة التعليم العالي يقوم بعمليات التطوير والتنفيذ والتقييم مع امداد المؤسسات التعليمية بالخبرة المطلوبة لمساعدة المجتمع ومؤسساته.	4.00	1.02	عالية	1
4	عقد اللقاءات والندوات عن ثقافة الجودة الشاملة ودورها في تنمية المجتمع في وسائل الإعلام مع إقامة مؤتمرات حول هذا المفهوم في الجامعات.	3.82	0.96	عالية	3
5	التأكد من أنه لدى وجود أي نقص في الالتزام بمعايير الجودة تتخذ اجراءات لتحسين الوضع.	3.7	0.94	عالية	5
6	تشجيع مراكز البحث العلمي في الجامعات طلاب الدراسات العليا على دراسة مميزات وعيوب الجودة الشاملة مع امكانية تطبيقها في المؤسسات التعليمية بشكل صحيح.	3.84	1.00	عالية	2
	المجموع بالشكل العام	3.8	0.81	عالية	

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (8) إن هذه الاقتراحات أخذت درجة عالية من الموافقة من طرف المبحوثين وهذا ما دل عليه المتوسط الحسابي المرجح العام البالغ 3.8 والانحراف المعياري المقدر بـ 0.81 ، جاءت العبارة رقم 3 في المرتبة الأولى وأخذت درجة عالية من الموافقة لأن إنشاء مركز أو معهد للجودة الشاملة بإمكانه أن يسهل تحقيق متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، يقوم هذا المعهد بالمساهمة في معالجة وحل المشاكل التي تواجه الكلية أثناء تطبيقها لنظام إدارة الجودة الشاملة، جاءت العبارة رقم 6 في المرتبة الثانية وأخذت درجة عالية من الموافقة لأن الأخذ بالنتائج المتحصل عليها من الدراسات بإمكانها حل عدة مشاكل، وجاءت العبارة رقم 4 في المرتبة الثالثة وأخذت هي الأخرى درجة عالية من الموافقة لأن عقد اللقاءات والندوات حول الأهداف والفوائد التي حققتها الدول التي تطبق إدارة الجودة الشاملة في جامعاتها من شأنه أن يساهم في نشر ثقافة الجودة وتعزيزها

داخل الكلية والجامعة ، وجاءت العبارة رقم 2 في المرتبة الرابعة وأخذت درجة عالية من الموافقة يعني أنه لا بد من وجود الإطارات التي تملك الخبرة الكافية بالعمل التعليمي و البحث عن الكوادر القيادية الفاعلة التي لديها القدرة على التواصل مع المحيط الداخلي للجامعة وخارجها. وجاءت العبارة 5 في المرتبة الخامسة المتعلقة بتحسين المستمر لأن القيام بتحسين المستمر والدائم يساهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل غير مباشر، وجاءت في المرتبة السادسة العبارة رقم 1 .

إختبار فرضية الدراسة.

جدول رقم (09): نتائج اختبار (t-test) لدلالة الفروق تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	45	3.32	0.36	-1,182	دور إدارة الجودة الشاملة في الكلية
إناث	16	3.43	0.16		

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq$) لإتجاهات أجوبة تعزى لمتغير الجنس، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.242) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذه النتيجة تبين أن إتجاهات عينة الدراسة التي قمنا بتحليلها وتفسيرها سابقاً نحو مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم في الكلية لا تختلف بإختلاف الجنس.

الجدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق تبعا لمتغير السن، الرتبة العلمية، الخبرة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
السن	بين المجموعات	0.579	2	0.289	2.882	0.064
	داخل المجموعات	5.821	58	0.1		
الرتبة العلمية	بين المجموعات	0.11	2	0.055	0.506	0.606
	داخل المجموعات	6.29	58	0.108		
الخبرة	بين المجموعات	0.196	3	0.65	0.602	0.617
	داخل المجموعات	6.203	57	0.109		

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على نتائج الإستبيان وبرنامج Spss.

إنطلاقا من النتائج الواردة في الجدول رقم (10) يمكننا تحليل التباين في إتجاهات الأساتذة في الكلية نحو دور إدارة الجودة الشاملة في الرفع من مستوى التعليم وفقا للمتغيرات الشخصية التي يتميزون بها كما يلي:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq$) لإتجاهات الأساتذة في الكلية تعزى لمتغير السن، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.064) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذه النتيجة تبين أن إتجاهات عينة الدراسة حول مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم لا تختلف باختلاف سنهم.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq$) لإتجاهات الاساتذة في الكلية نحو مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم تعزى لمتغير الرتبة العلمية وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.606) أكبر من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذه النتيجة تبين أن إتجاهات أساتذة الكلية التي قمنا بتحليلها وتفسيرها سابقا نحو مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم لا تختلف باختلاف درجتهم العلمية.

ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \leq$) لإتجاهات الاساتذة في الكلية نحو مساهمة إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى التعليم تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.617) أقل من مستوى المعنوية المفترضة (0.05)، وهذه النتيجة تبين أن إتجاهات الاساتذة التي قمنا بتحليلها وتفسيرها سابقا لا تختلف باختلاف خبرتهم.

النتائج:

تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية:

- إجابات أعضاء هيئة التدريس حول واقع إدارة الجودة الشاملة في الكلية تشير إلى أن الكلية تتوفر فيها نوع من الجودة ولكن ليس بالقدر الكافي، لذلك على الإدارة العليا للكلية السعي لتحسين مخرجاتها قدر الإمكان.
- إجابات أفراد العينة على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في الكلية توحى بضرورة وجود إدارة عليا تقوم بالتخطيط والإعداد لهذه العملية بما يلزم من مهارات قيادية وأساليب تقنية حديثة لضمان نجاحها.
- تحليل الاجابات تشير إلى ضرورة بناء نظام معلومات دقيق يقوم بنشر ثقافة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية.

التوصيات:

- إنشاء مركز لإدارة الجودة الشاملة داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي يقوم بتطوير إمكاناتها وتحقيق أهدافها ومعالجة جوانب القصور بها.
- العمل على نشر ثقافة الجودة في الوسط الأكاديمي، وغرس فكرة العمل بروح الفريق الواحد، وتوفير المتطلبات المادية والبشرية والمعلوماتية لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة.
- التواصل المستمر مع وحدات الجودة والاعتماد في الجامعات الأخرى على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي لتوفير معلومات تساعد الجامعة على اكتشاف التطورات المستجدة في مجالات الجودة التعليمية ومواكبتها.
- إن إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي هي فلسفة عامة وتنافسية وعملياتية تركز على تحقيق الإيمان الراسخ والالتزام العميق لدى إدارات مؤسسات التعليم العالي لتحقيق رضا الطلبة والعاملين وأسواق العمل، والتحسين المستمر وتحقيق التميز في جودة الخدمات التعليمية وتحقيق الأفضل في جميع وظائف ووحدات وأنشطة الجامعة.
- ضرورة قيام إدارات الجامعات بإعداد وتوثيق نظام الجودة، وسياسة الجودة، ودليل الجودة، وتعميمه في المؤسسة لغرض الإطلاع عليه، وإبداء وجهات النظر حوله، والاتفاق عليه قبل البدء في عملية التنفيذ.

الهوامش والمراجع:

- 1 - جعفر عبد الله موسى إدريس، عبد الرحمن بن عبد الله الأختري، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية، مجلة أماراباك الأكاديمية الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع 2012، ص 40.
- 2- لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعة، رسالة ماجستير في علوم التربية، تخصص الإدارة والتسيير التربوي، جامعة باتنة، 2009، ص 42.
- 3- يوسف أحمد أبو فارة، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 02، 2006، ص 251.
- 4- خالد أحمد الصرايرة، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 01، 2008، ص 17.
- 5- رياض عزيز الصفو، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة ميسان، مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية، العدد 18، المجلد 10، جامعة ميسان، 2011، ص 88.
- 6- جيلالي سليمة، واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008/2009، ص 71.

- 7 - أحمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، رسالة دكتوراه
جامعة الجزائر، 2008/2009، ص. 143.
- 8- الاغا وفيق حلمي ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعليم العالي ، قسم إدارة الأعمال الادارية ،جامعة الازهر، غزة 2010، ص40.
- 9- راضية بوزيان، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ومعوقاتها، مجلة التواصل في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الطارف ، العدد12، 2012، ص. 32.
- 10 -وفيق حلمي الاغا و ايهاب وفيق الاغا ،استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي، جامعة الازهر -غزة-، 2010، ص17.
- 11- جعفر عبد الله موسى إدريس وعبد الرحمن بن عبد الله الأختري، 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، مجلة علمية محكمة تندر عن الأكاديمية الأمريكية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع، 2102، ص50.
- 12- راضية بوزيان، مرجع سابق، ص32.
- 13- جعفر عبد الله موسى إدريس وعبد الرحمن بن عبد الله الأختري، مرجع سابق، ص51.
- 14 - راضية بوزيان، نفس المرجع، 32.
- 15 - خالصة فتح الله ،إدارة الجودة الشاملة كمدخل لإحداث التطوير التنظيمي في التعليم العالي،رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، 2011/2012، جامعة الجزائر