المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة -دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر-

صدار لحسن، طالب دكتوراه، جامعة وهران 2.
أ.د. مزيان محمد، جامعة وهران 2

تاريخ الارسال:26 ماي 2018	تاريخ القبول:31 ماي 2018	تاريخ النشر:01/ اوت /2018

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر، قد استخدم فيها المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (120) أستاذ واستاذة بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر. تم إعداد استمارة لقياس اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة من طرق الباحث، وثم التأكد من صدقها وثباتها بتجريبه على عينة استطلاعية، وجرت المعالجة الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، وتوصلت الدراسة الى نتائج التالية:
- وجود فروق دالة إحصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر حول مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية.- عدم وجود فروق دالة إحصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية حول مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير القسم. - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرات.- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

الكلمات المفتاحية: اتجاهات؛ أساتذة التعليم العالي؛ جودة التعليم العالي

Abstract:
The current study, aims to identify the trends of the educational board towards the adoption of TQM principles in the Faculty of Humanities and Social Sciences, at the University of Mascara, where the descriptive approach was used. The study sample consisted of (120) professors at the Faculty, A survey was prepared to measure the trends of the educational board towards the adoption of the TQM principles, from the methods used by the researchers, and then prove its validity and stability by testing it on a Sample reconnaissance. A Statistical analysis was carried out using the Statistical Package for the Social Sciences program (SPSS). Where the following results were reached:
-There are statistically significant differences in the trends of the educational board at the university of mascara faculty of Humanities and Social Sciences on the extent of the adoption of the TQM principles -.There are no statistically significant differences in the trends of the educational board towards the adoption of TQM principles Attributed to the variable of the department._ there are no statistically significant differences in the trends of the educational board towards the adoption of the total quality principles because of the variable of year's experience.
-There are no statistically significant differences in the trends of the educational board towards the adoption of the total quality principles because of the variable of the academic rank.

Keywords : trends, University Professors, Quality of Higher Education

مقدمة:

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

يشهد التعليم العالي خلال القرن الماضي تحول جذري في طرق وأساليب ومجالات التعليم والتدريس، وذلك حتي يستجيب لمجموعة من التحديات التي تتمثل في التطور المذهل في المجال التكنولوجي والمعلوماتي، مما حتم على الدول تركيز الاستثمارات في ميدان البحث العلمي.

لذلك أصبح التعليم العالي محورا أساسيا وحيويا في مجال استثمار الموارد البشرية بأقصى حد ممكن، وبالتالي تحقيق جودة في التعليم العالي من خلال مدخلاته وعملياته ومخرجاته.

لقد أصبح تطبيق جودة التعليم العلي في السنوات الأخيرة محل اهتمام جميع الفاعلين والشركاء بهدف تحسين مستوى ومردود وأداء التعليم العالي، من خلال ما يعرف "بضمان الجودة (Qualité.Assurance)".

رغم تعدد مفاهيم جودة التعليم العالي في الادبيات التربوية، إلا أنا لاتفاق حول أهمية العلاقة بين الأهداف والغايات التعليمية بمتطلبات ومعايير الجودة، والمساهمة الفعالة لجميع الفاعلين في مجال التعليم على تحقيق جودة العمليات التعليم. حيث يشير **قاسم (2007)** إلى أن تطبيق جودة التعليم العالي يتميز بأهمية بالغة من خلال العمل على التحسين المستمر للعمليات والأنشطة، والخدمات المقدمة، وتشخيص المشكلات، وتحسين أداء المؤسسة التعليمية وذلك من خلال الحرص علي توفير مناخ تنظيمي إيجابي يحقق النجاح، والعمل بأسلوب الفريق بهدف الرفع من إنتاجية العملية التعليمية وخفض نسبة الرسوب مما ينعكس علي تحسين معدلات النجاح لدي طلاب وتحسين في مستوى رضا المستفيدين. **(قاسم , 2007 : 102)**

وهكذا فإن الاهتمام بجودة التعليم العالي في الجزائر أصبحت ضرورة للتغلب علي مختلف المتغيرات التي تعرفها الجامعة الجزائرية، والتي تؤثر سلبا علي مخرجات التعليم العالي من بينها تأثير العولمة، وتعدد الطلبة المتزايد في الجامعات، وعدم التواق بين مخرجات العمليات التعليمية وحاجات السوق المحلى وعليه فإن أهمية إدارة الجودة الشاملة، وتطبيقاتها في مجال التعليم الجامعي أصبح حتمية وضرورة.

ومن بين الدراسات التي تناولت اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تطبيق جودة التعليم العالي نذكر دراسة **علاونة (2004)** التي هدفت الى التعرف علي مدي تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الامريكية من وجهة النظر أعضاء هيئتها التدريسية وقد خلصت الدراسة الي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كان بدرجة كبيرة، خلصه في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي **(علاونة، 2004 :66).**

بالإضافة لدراسة **لرقط علي (2009)** حول إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم الانسانية بجامعة باتنة الجزائر، حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة من 181 عضو هيئة التدريس بجامعة باتنة كلية الآداب، وقد توصلت من خلا لا لنتائج الى وجود مبررات كافية لتطبيق إدراره الجودة

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

الشاملة بالكلية وعدم ارتباط ملمح المتخرجين بسوق العمل، وعدم وجود فروق دالة احصائيا في اتجاهاتهم نحو جودة التعليم العالي تعزى لمتغير الجنس ومتغير الرتبة العلمية (**لرقط، 2009: 102**).

وقد أثبت الدراسات عديدة اهمية اتجاهات الهيئة التدريسية نحو معاير الجودة الشاملة بربطها بمتغيرات كثيرة، كدراسة **علاونة والملاح (2004)** بعنوان واقع نظام التعليم في جامعة الفلسطينية في ضوء معايرا دارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس توصلا فيها الى عدم وجود فروق في الواقع نظام التعليم في ضوء معايير الجودة، يعزي لمتغيرات النوع الاجتماعي، ونوع الكلية، والخبرة، المؤهل العلمي والجامعة (**علاونة، 2004 :87**).

ودراسة **المطاعني (2005)** حول "درجة تطبيق معاير ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في السلطة عمان من وجهة نظر الادارية والاكاديميين فيها" (**المطاعنى، 2005 :103**)

والملاحظ من خلال الدراسات التي أجريت حول اتجاهات الهيئة التدريسية نحو عملية نجاح تطبيق ادارة الجودة الشاملة ترتكز على مجموعة من شروط والمتطلبات أهمها الوعي بمفاهيم الجودة والتحسين ونشر الثقافة الادارية.

الاشكالية:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة ظهرت الى الوجود نتيجة للمنافسة بين مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة، ومن أجل تحسين وتجويد التعليم العالي.

أصبحت مؤسسات التعليم الجامعي تتبني هذه الفلسفة، وذلك بهدف التكيف مع مختلف التطورات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وتلبية الطلب المتزايد للالتحاق بالدراسة في المستويات الجامعية المختلفة (**قاسم، 2007 :89**).

لذلك فإن تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي يعد اهتماما محوريا في جميع دول العالم، لأنه مرتبط بنمط من التعليم الذي يهيئ الفرد لفهم والتكيف مع عصر التكنولوجية وعصر التغير، فالمعرفة في ظل العولمة تحتاج إلى تنظيم مستمر ودائم، من خلال أساليب وأدوات وفلسفة إدارية جديدة مرتبطة بالجودة والأداء.

على هذا الاساس فإن جودة التعليم العالي تعتمد على نظام متكامل من المعلومات التعليمية والتربوية داخل الجامعة، والاهتمام بالتعرف على أفضل الأساليب لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة من خلال التشخيص الموضوعي للأوضاع القائمة وتحديد أوجه القصور والعمل على علاجها بهدف الوصول الي مستوى وأداء عال.

من هنا فإن الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا يعني أنه تخطيط لجعل المؤسسات التعليمية منشأت تجارية أو صناعة ولكن هذا يعني الاستفادة من مدخل ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي للوصول إلى تطوير الأساليب الادارية وتحقيق جودة المخرجات التعليمية، كما أكدت

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

على ذلك دراسة حمدان (2000)، وودراسة راضي(2006)، ودراسة العطار، (2006)والتي خرجت بنتائج مفادها غياب الوعي وضعف ثقافة الجودة في الوسط الجامعي (**الخطيب، 2006 : 589**)

ويعرف الطائي والعبادي (2007)جودة التعليم العالي بأنها: "عملية تهدف الى تحقيق نقلة نوعية بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية يتحقق ذلك من خلال إتقان الاعمال وحسن ادارتها " (**الطائي والعبادى، 2007: 86**)

أما يوسف حجيم الطائي (2008) فقد وصفها "بقدرة مجموع الخصائص ومميزات المنهج العلمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل، مع أن تحقيق جودة التعليم العالي يتطلب توحيد كل الموارد البشرية، والسياسات، والنظم والمناهج، والعمليات، من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار والابداع "

وذهب هاشم فوزي، (2008)الى اعتبار أن جودة التعليم العالي احتلت أهمية بالغة سواء على المستوي الكلي أي المجتمع أو على المستوي المنطوي، لما لها من أثر قوي في تحقيق الأهداف المرجوة (**هاشم، 2008 :167**)

الجودة المتميزة وتلبي حاجيات الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية وأولياء الامور والمجتمع وتتوافق مع متطلبات العصر.وعلى ضوء ما تقدم يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما اتجاهات الهيئة التدريسية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر نحو مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية: - هل توجد فروق في اتجاهات الهيئة التدريسية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر حول مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة الجامعية - هل توجد فروق في اتجاهات الهيئة التدريبية حول مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير القسم؟ - هل توجد فروق إحصائية في اتجاهات الهيئة التدريبية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرات؟ -هل توجد فروق إحصائية في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزي لمتغير الرتبة العلمية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات تمت صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

1-توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر نحو مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الفرضيات الجزئية:

2-توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدي تبني إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير القسم.

3-توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريبية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرات.

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

4-توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تبني مبادئ الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة العلمية.

أهمية الدراسة: تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناول موضوع يتصف بالحداثة من خلال قطاع حساس واستراتيجي يتمثل في قطاع التعليم العالي باعتباره مجال مسؤول عن التنمية المحلية، وحتمية تبني مدخل إداري حديث بحقف جودة المخرجات التعليمية الجامعية والمتمثل في مدخل إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة نحو معرفة مستويات الاتجاه من خلال :

- مقارنة مستويات اتجاهات عينة الدراسة نحو تطبيق جودة التعليم العالي في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة معسكر.
- حث القائمين والمسؤولين على شؤون الجامعة بأهمية تبنى مبادئ إدارة الجودة الشاملة للعمل على تعزيزها وتطويرها.
- تقديم إطار مفاهيمي لإدارة الجودة الشاملة بصفة عامة، وجودة التعليم العالي بصفة خاصة.
- الوقوف على معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

المفاهيم الاجرائية للدراسة:

- **إدارة الجودة الشاملة:**

أحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على إحداث تغيرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسات في أهدافها، بغرض إجراء التحسين الشامل في جميع مراحل العمل للوصول الي رضى المستفيدين.

- **جودة التعليم العالي**

أسلوب أو مدخل اداري متكامل يطبق في جميع فروع المؤسسة الجامعية ومستوياتها، لتحقيق أفضل الخدمات التعليمية بأكفء الأساليب وأقل التكاليف واعلى جودة ممكنة واشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم.

- **الجامعة:**

مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة واعراف وتقاليد أكاديمية، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع تتألف من مجموعة من الكليات والأقسام ذات طبيعة علمية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على مستوى التدرج ومنها ما هو على مستوى ما بعد التدرج.

- **عضو هيئة التدريس:**

هو موظف بصفة أستاذ في الجامعة، درجته العلمية تحكم الى الشهادة العلمية المتحصل عليها (ماجيستر، دكتورة) أما رتبته العلمية مرتبطة بدرجته وأقدمية توظيفه.

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

الاتجاهات:

عبارة عن ميل أو استعداد نحو موضوع معين وأيضا يتدخل في تشكيله عدة عمليات نثل الادراك والذاكرة والتخيل والتفكير ويترجم الفرد الاتجاهات الى سلوكات مختلفة.

الاطار النظري للدراسة:

نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة :

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج: اليابانية والأمريكية والأوروبية (**نشوان، 2005 : 101**).

ففي بداية الخمسينات من القرن الماضي أبرز المفكر (**فيجن باوم**) مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة حيث أعتبرها نظاما فعال يؤدي إلى إنتاج السلع أو الخدمات بطريقة اقتصادية مطابقة لحاجات ورغبات المستهلك، ويتضمن تطوير وصيانة الجودة، وقد أشار (**فيجن باوم**) بأن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة سواء كانوا يقومون بأعمال إدارية أو فنية، كما أكد بأنه يجب على كل فرد في المؤسسة التأكد دائما بأن مخرجات عمله سليمة وصحيحة من المرة الأولى (**عليمات، 2004 : 55**).

وبعد نهاية الحرب العالمية الثانية وضع (**ديمنج**) مجموعة من الأفكار تدور حول فكرة التكامل المؤسسة كلها، وذلك من أجل التوصل إلى منتج جديد، وكان الأساس لهذه الأفكار، أن المؤسسة تعمل من أجل إيجاد كفاءة في منتجها النهائي (**الخطيبأ، 2006: 285**).

وقد حملت مبادئ (**ديمنج**) وأفكاره الملامح الرئيسية لما يطلق عليه إدارة الجودة الشاملة التي يرجع أساسها إلى اعتماد منظومة عمل متكاملة يتم رفع كفاءتها بحيث يصبح المنتج أو الخدمة أمرا طبيعيا ناتجا عن جودة الأساليب المستخدمة في العمل ونظمه الحاكمة (**الترتوري، وجويحان، 2006 : 43-44**).

وتعتبر اليابان الأولى التي طبقت نظريات ومبادئ (**ديمنج**) واتجاهاته الجديدة واستفادت منها، ثم ساعدها فيما بعد في ذلك أحد عمالقة الجودة ومنظريها وهو (**جوران**)، وفي نهاية خمسينيات القرن العشرين أتاحت اليابان لهما تطبيق النظريات التي يناديان بها، حتى ظهر العملاق الياباني في السبعينات من القرن نفسه مطبقا أحدث نظريات اتجاهات الجودة الشاملة وفرق العمل (**المدهون، والطلاع، 2006 : 286**).

وفي بداية السبعينات من القرن الماضي قام (**فيليب كروسبي**) بتطوير مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، واعتبر أن المنافسة مع اليابان تستدعي تضافر كافة المجهودات لخلق وتطوير منظومات الإدارة المتكاملة في المؤسسات المختلفة، ورغم التشابه الكبير في الأسس والمبادئ العامة التي تجمع بين (**ديمنج وجوران وكروسبي**) باعتبارهم قمم هذا المجال، فإن كلا منهم قد تميز بطريقة ورؤية خاصة تجعله متفردا في بعض الجوانب والنواحي المختلفة، كما ظهر في اليابان أساتذة

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

كبار في هذا المجال عاصروا **ديمنج** أو عملوا بعده مثل (**إيشيكاوا وتاج وشي**) وغيرهم والذين عملوا لتطوير النظريات والأسس التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة وجعلها أداة للتطوير المستمر. في حين يؤكد (**فؤاد العاجز وجميل نشوان**) على أن فلسفة الجودة تعود إلى العالم الأمريكي **إدوارد ديمنج**، والذي يسمى بأبي الجودة، والذي اعتمد توزيعا لتحسين الجودة من خلال تطبيقات الرقابة الإحصائية (**العاجز، ونشوان، 2005: 101**)..

هذا وفي أواخر الثمانينات وبداية التسعينات من القرن الماضي حدثت تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وإدارتها، على سبيل المثال : نظام حلقات الجودة، كما برز مفهوم الجودة كوظيفة أساسية للإدارة، وبرزت أهمية تطبيقه في مجالات عديدة مثل الخدمات الصحية، الرقابة البيئية، وتوليد الطاقة النووية وغيرها، كذلك برزت تعريفات مستحدثة في جودة الحياة، وجودة بيئة العمل، كما ظهرت معايير للجودة وضعتها المؤسسة الدولية للتوحيد القياسي في خمس مجموعات من المعايير وهي (**ISO 9000-9004**)، كل هذه المفاهيم بالإضافة إلى نظريات الرواد الثلاثة للجودة كانت الأساس لما يعرف اليوم في العالم ككل بمفهوم إدارة الجودة الشاملة (**عليمات، 2004: 56**).

وكنتيجة حتمية ولظروف التغير السريع التي مرت بها كافة القطاعات الاجتماعية والاقتصادية، برزت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية وفعاليتها على غرار القطاعات الأخرى وعلى رأسها الاقتصادية، فكانت نقطة تحول هامة على طريق الإصلاحات التعليمية المرتكزة في أساسها على المبادئ الصحيحة لإدارة الجودة الشاملة من جهة، ومن جهة أخرى فهي مرتكزة على الطاقم أو الفريق المتمتع بخبرة عريضة والذي سيتولى قيادة هذه الحركة وهذا التغيير لتحقيق أهداف تحسين الجودة التعليمية (**الترتوري، وجويحان، 2006: 85**).

ويستنتج الباحث مما سبق أن الدعوة إلى تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم لها أساسها الفلسفي الرصين، فهي ليست مجرد اجتهادات نظرية أو محاولات عابرة.

فقد تم تطبيق مبادئ (**ديمنج**) في القطاع التربوي وتعد أكثر المبادئ تطبيقا في القطاع التربوي الأمريكي، وترتكز على جملة من الافتراضات مؤداها أن الأفراد يرغبون في العمل، وعليه فإن وظيفة الإدارة هي تمكينهم من فعل ذلك بتحسين التنظيم الذين يعملون في كنفه على نحو متواصل (**الخطيب، 2006 : 286**).

وتشير الجودة الشاملة في المجال التربوي إلى مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (**المدهون، والطلاع، 2006 : 266**).

وفي بداية الثمانينات من القرن الماضي بدأ الجري وراء الجودة في جميع أوجه العمل في المؤسسات الخدماتية، وعندها بدأ عصر (إدارة الجودة الإستراتجية) التي تركزت على النظام بكامله، وتضمنت

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

جميع الأفراد العاملين في المؤسسة، وأدى ذلك إلى اعتبار إدارة الجودة الشاملة الوسيلة التي تحافظ على المؤسسة. ولقد ولدت حركة إدارة الجودة الشاملة في ثمانينات القرن الماضي ثورة أمريكية جديدة، فقد أصبحت الجودة شعارا في كل وجه من أوجه الحياة، وأخذت مبادئ وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة تبث روح الحياة في ميادين الأعمال والميادين الحكومية والصناعية وفي عالم التربية والتعليم (**الخطيب، 2006 : 589**).

وفي المملكة المتحدة انتقل هذا المفهوم إلى مجال التعليم، وطبقت معايير الجودة الشاملة مع بداية السبعينات من القرن الماضي عندما مدت المنظمة البريطانية العالمية (**ISO 9000**) اهتمامها إلى قطاع التعليم، وبالتالي أصبح التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا واليابان مجالا لدراسة الجودة (**البيلاوي، 1996 : 5-6**)

كما حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت إدارة الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة التي ولدت لمسايرة التغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي على أنها وجهان لعملة واحدة، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة (**المدهون، م والطلاع، أ، 2006 : 286**).

ويستنتج مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة مرت بثلاث مراحل حتى أصبحت في شكلها الحالي، بدأت أولها عندما أدخل **ديمنج** مفهوم الجودة إلى اليابان في الخمسينات من القرن العشرين، أما المرحلة الثانية فقد ظهرت عندما بدأت الولايات المتحدة الأمريكية بتطبيق أفكار إدارة الجودة الشاملة في الثمانينات من القرن نفسه، والآن نشهد المرحلة الثالثة من مراحل إدارة الجودة الشاملة في ميدان التربية والتعليم.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية:

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لان هذا المنهج هو الأكثر انسجاما مع أهداف الدراسة الحالة، لأنه يمثل أحد أشكال التحليل المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وقياسها كميا عن طريق جميع البيانات والمعلومات وتصنيفها وتحليلها (**الاغاو، 2006: 83**).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة معسكر والتي تتكون من سبع كليات(كلية العلوم الدقيقة، كلية العلوم التكنولوجيا، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كلية الادب واللغات وكلية العلوم الاقتصادية التجارية والتسيير، بمجموع أساتذة بقدر ب913 أستاذ وأستاذة ما بين الدائمين والمشاركين والمتعاقدين

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بجامعة معسكر للأقسام لتالية: قسم علم النفس وعلوم التربية، قسم الفلسفة، قسم علم الاجتماع، وأستاذة محاضرين يقدر العدد 50 أستاذ وأساتذة مساعدين قسم (أ) و(ب) عددهم87 أستاذ وأستاذة أما المجموع العام يقدر 137 أستاذ وأستاذة لقد قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على جميع أفراد العينية القصدية نظرا لصغر حجمها لكن الاستبيانات التي كانت صالحة للتحليل الاحصائي بلغ 120 استبيان فقط.

الجدول رقم (01):يمثل البيانات الوصفية الخاصة بأفراد عينة الدراسة:

المتغير	الصفة	العدد	النسبة
القسم	علم النفس	35	29.16
	علم الاجتماع	45	37.5
	الفلسفة	40	33.33
الرتبة العلمية	أستاذ محاضر	48	40
	أستاذ مساعد	72	60
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	27	22.5
	من 5 الي 10 سنوات	41	34.16
	أكثر من 10 سنوات	52	43.33

الأدوات المستخدمة : إستخدم الباحث أداة تمثلت في بناء إستبيان لقياس فقرات الأبعاد المحددة للدراسة.

وصف الاستبيان:

تمثلت آداه الدراسة في استبيان لقياس اتجاهات الهيئة التدريسية نحو مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وقام الباحث ببناء استبيان مستعينا بالادب التربوى حيث تضمنت الاداة في صورتها الأولية (65) فقرة موزعة على أربعة (4) أبعاد، بعدها تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (06) أساتذة من قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة معسكر وافقوا على (60) فقرة موزعة على أربعة (4) أبعاد.

- الأبعاد الرئيسية للاستبيان والبالغ عددها أربعة تتمثل فيما يلي:

1. تطبيق إدارة الكلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
2. تتبنى الكلية حاجات المجتمع
3. النمو المهني والأكاديمي للأساتذة.
4. التحفيز والتشجيع للبحث العلمي.

وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون. تم حذف بعض الفقرات، وتعديل البعض، وكذلك إضافة وإعادة صياغة فقرات أخرى، وأصبح عدد فقرات الاستبيان (60) فقرة موزعة على (4) أبعاد،

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

وقد أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (كبيرة جدا – كبيرة – متوسطة – صغيرة – صغيرة).

الخصائص السيكومترية للدراسة:

صدق الاستبيان:

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة معسكر من ذوي الخبرة والاختصاص، وهذا لمعرفة رأيهم حول مدى صلاحية ووضوح الفقرات من الناحية التربوية واللغوية للموضوع المراد دراسته، ومدى انتماء ومناسبة كل فقرة إلى البعد الذي تقيسه، وإبداء التعديلات والملاحظات في حال ما احتاجت الفقرة إلى تعديل أو حذف أو إضافة فقرات أخرى.

لقد أبدى معظم المحكمين موافقة على فقرات الاستبيان إلا بعض الفقرات التي تم حذفها في إطار التعديل الذي طرأ على الاستمارة ككل.

الصدق الذاتي: تم حساب الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات $\sqrt{0.92}$ وقدر معامل الصدق الذاتي للاستمارة ب: 0.92 وهذا يدل على صدق الاستمارة.

الثبات:

تم حساب معامل الثبات لهذا الاستبيان عن طريق التجزئة النصفية، حيث قسمت الاستمارة إلى نصفين: النصف الاول خاص بالأرقام الفردية (س) من (1-59) والنصف الثاني خاص بالأرقام الزوجية (ص) من (2-60) وبعد تطبيق الاستمارة تحصل كل فرد على درجتين إحداهما على النصف الفردي وثانيهما على النصف الزوجي، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت قيمته ر = 0.72.

وللتخفيف من أثر عامل التخمين والتأكد أكثر من دلالته هذه القيمة، تم تصحيح معامل الثبات بتطبيق معامل سيرمان براون والتي قدرت ب 0.92وهي قيمة مطمئنة للدلالة على ثبات الاستبيان.

عرض ومناقشة النتائج:

مناقشة الفرضية الاولى:

التي تنص على: «توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر نحو مدى تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة».

بعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة وكذلك الدرجة الكلية للمجالات والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2):يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة، حسب مجالات الدراسة والدرجة الكلية.

الرقم	المجال	متوسط حسابي	انحراف معياري
1	-تطبيق إدارة الكلية مبادئ إدارة الجودة الشاملة	3.82	0.54

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

2	-تتبنى الكلية حاجات المجتمع	3.51	0.86
3	-النمو المهني والاكاديمي للأساتذة	3.32	0.71
4	-التحفيز والتشجيع للبحث العلمي	3.01	0.66
5	الدرجة الكلية	3.43	0.68

بينت نتائج الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية بلغت على التوالي (3.82، 3.5) وكانت درجة النمو المهني والاكاديمي للأساتذة ومجال التحفيز والتشجيع للبحث العلمي على التوالي(3.32، 3.00)، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لتطبيق إدارة الكلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد كانت كبيرة والمتوسط الحسابي الذي بلغ (3.43) وهذه النتيجة تدل على أن كلية العلوم الانسانية والاجتماعية لجامعة معسكر، تطبق مبادئ الجودة الشاملة بدرجة مقبولة. كما تبين أن اكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقا، مجال تطبيق إدارة الكلية مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ثم مجال علاقة الكلية بالمجتمع، ثم جاء مجال النمو المهني والأكاديمي للأساتذة وفي الدرجة الأخيرة مجال التحفيز والتشجيع للبحث العلمي. وبشكل عام أشارت النتائج إلى درجة تطبيق مقبولة لمبادئ إدارة الجودة الكاملة، وقد يعود السبب إلى الأسلوب والطريقة المنتهجة في التسيير الإداري خاصة أن خلية ضمان جودة بالكلية تضم عناصر فعالة وتتمتع بكفاءة في الميدان. وقد تعود هذه النتيجة إلى قناعة إدارة الكلية بضرورة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة باعتبارها فلسفة إدارية حديثة. وتتفق هذه النتيجة مع بعض الدراسات الميدانية السابقة مثل: دراسة بدح(2003) التي هدفت إلى تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة والتعرف على إمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية بالإضافة إلى اتفاق نتائج هذه الدراسة مع دراسة جريس (2004) التي هدفت إلى تحليل إمكانية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في جامعة بيرزيت.

- **مناقشة الفرضية الثانية:**

التي تنص على أنه: «توجد فروق دالة إحصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزي لمتغير القسم». لقد تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة لمعرفة الفروق الإحصائية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

جدول رقم (3): يبين نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير القسم

المجالات	قسم علم النفس		قسم علم الاجتماع		قسم الفلسفة		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	متوسط	الانحراف	متوسط	الانحراف	متوسط	الانحراف		
-تطبيق إدارة الكلية مبادئ إدارة الجودة الشاملة	3.76	0.54	4.01	0.51	3.81	0.67	-1.46	.150
تتبنى الكلية حاجات لمجتمع	3.43	0.71	3.71	0.60	3.54	0.82	-1.38	.170

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

النمو المهني والاكاديمي للأساتذة	3.24	0.71	3.51	0.71	3.26	0.61	-1.21	.230
التحفيز والتشجيع للبحث العلمي	2.97	0.80	3.21	0.81	3.11	0.72	-0.96	.320
الدرجة الكلية	3.36	0.65	3.61	0.61	3.35	0.69	-1.32	0.19

بينت هذه النتائج الموضحة في الجدول رقم (3) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (&= 0.05) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة معسكر من وجهة نظر الهيئة التدريسية على جميع مجالات الدراسة والدرجة الكلية التي تعزى لمتغير القسم وجاءت جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية المرتبطة بمجالات الدراسة والدرجة الكلية أعلى من (0.05).

ويمكن تفسير هذه النتيجة كون اتجاهات أفراد عينة الهيئة التدريسية متفقة وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة جريس (2004) حيث أظهرت نتائجها أن هناك اختلاف في تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة. لمتغير القسم والكلية في جامعة بيرزيت، وذلك لصالح قسم العلوم، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة علاوة (2004) ودراسة العباسي(2004)واللتين أشارتا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(a=0.05) تعزى لمتغير القسم والكلية في جامعة القدس والجامعة العربية.

مناقشة الفرضية الثالثة:

التي تنص على أنه: « توجد فروق دالة إحصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة ».

جدول رقم (04): يبين نتائج اختبارات لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة
تطبيق إدارة الكلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة	بين المجموعات	0.03	2	0.01	0.95
	داخل المجموعات	18.94	58	0.32	
	المجموع	18.97	60		
تبنى الكلية حاجات المجتمع	بين المجموعات	0.92	2	0.46	0.4
	داخل المجموعات	28.85	58	0.49	
	المجموع	29.78	60		
النمو المهني والاكاديمي للأساتذة	بين المجموعات	0.78	2	0.39	0.49
	داخل المجموعات	32.2	58	0.55	
	المجموع	32.99	60		
التحفيز والتشجيع على البحث العلمي	بين المجموعات	1.41	2	0.70	0.36
	داخل المجموعات	40.29	58	0.69	

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

	المجموع	41.70	60		

من خلال النتائج في الجدول رقم(4) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة معسكر تعزى لمتغير سنوات الخبرة في التدريس الجامعي على جميع مجالات الدراسة والدرجة الكلية حيث أن جميع قيم مستوى الدلالة الإحصائية أعلى من (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة كون الاستاذ الجامعي تكون دافعيته قوية وحماسه يمتاز بدرجة قوية في بداية مشواره الدراسي ولكن وتيرة وشدة ودرجة الدافعية تنخفض مع مرور سنوات التعليم، هذا من جهة.

من جهة اخرى فإن تعد إلتزام وسلوك وثقافة تتطلب بيئة ووسط مناسب يؤمن لجميع العاملين بالتطوير والتحسين المستمر بينما الالتزام والسلوك لا يتأثران بسنوات الخبرة، بالإضافة إلى أن المواطنين ليس لديهم معرفة واسعة بنظام إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي. واتفقت هذه النتيجة مع نتائج كل من دراسة علاونة (2004) والعباسي (2004) اللتين أشارتا إلى عدم وجود فروق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة في المجالات الأربعة للدراستين وهي: تهيئة متطلبات إدارة الجودة الشاملة، ومجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها، ومجال القوى البشرية ومجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع.

- **مناقشة الفرضية الرابعة:**

التي تنص على أنه: « توجد فروق دالة احصائيا في اتجاهات الهيئة التدريسية نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الرتبة العلمية». لقد تم استخدام اختبار (ت) لمعرفة الفروق الاحصائية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

جدول رقم (5): يبين نتائج اختيار (ت) لدلالة الفروق لمجالات إدارة الجودة الشاملة حسب متغير الرتبة العلمية.

	استاذ محاضر		استاذ مساعد		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	متوسط	انحراف	متوسط	انحراف		
تطبيق إدارة الكلية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة	3.86	0.54	3.75	0.52	0.78	0.43
تلبي الكلية حاجات المجتمع	3.59	0.71	3.4	0.61	0.96	0.33
النمو المهني والاكاديمي للأساتذة	3.40	0.73	3.26	0.71	0.69	0.49
التحفيز والتشجيع للبحث العلمي	3.12	0.86	2.84	0.73	1.18	0.24
المجموع	3.51	0.67	3.33	0.57	0.98	0.32

من خلال نتائج الجدول (5) يتضح أنه لا يوجد فروق ذات دلالة اخصائية عند مستوى الدلالة(&=0.05) نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية من خلال اتجاهات الهيئة التدريسية. لمتغير الرتبة العلمية على جميع مجالات الدراسة والدرجة الكلية، حيث جاءت جميع قيم مستوى الدلالة الاحصائية أعلى من (0.05). ويمكن تفسير هذه النتيجة كون

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

الاساتذة من مختلف الرتب العلمية، فاتجاهاتهم مشتركة نحو تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ويفسر الباحث هذه النتيجة كون الهيئة التدريسية باختلاف الرتب نظرا للمعرفة المتواضعة بمفاهيم جودة التعليم العالي.

وتختلف الدراسة مع دراسة راضي (2006)، دراسة العطار (2006) ودراسة الناظر (2004)، التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية لصالح الاساتذة المشاركين الذين يحتاجون إلى تكوين وتدريب وخبرة إضافة لرفع مستوى كفاءاتهم في مجال ثقافة جودة التعليم العالي(**الخطيب، 2006 : 589)**

خاتمة:

خلاصة هذه الدراسة تتمثل في أهمية تطبيق وتبني مؤسسات التعليم العالي أسلوب إدارة الجودة الشاملة لتطوير مخرجاتها في ظل محيط وبيئة عالمية تمتاز بالتغيير وعدم الاستقرار، لذلك فإن توفير بيئة ومناخ يشجع جميع الاطراف (إدارة، أساتذة، طلبة، عاملين) على إدراك أهمية الجودة، وتبني فلسفة تحسين الآداء والرفع من مستوى جودة المخرجات التعليمية وايلاء أهمية للعلاقة بين مؤسسات التعليم العالي والمجتمع المحلي والمدني.

وخلصت الدراسة إلى أهمية تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لجعل الأداء أكثر تميزا واحترافا ومهنية من خلال تهيئة كافة الوسائل التي تساهم في خلق بيئة تعليمية.

لان المسألة ليست أي تعليم، اذ المطلوب تعليم يهيئ الفرد والمجتمع لحقائق عصر الثورة التكنولوجية وعصر التغير المتسارع، فالكم الهائل من المعرفة يحتاج الى تنظيم سريع ومستمر .

قائمة الكتب والمراجع

- ابن منظور محمد بن مكرم, (1987)، لسان العرب المحيط، بيروت، لبنان، دار الرسالة.
- الاغا، إحسان، الاستاذ، محمود (2000)، مقدمة في تصميم البحث التربوي، غزة الرفتيسي.
- البيلاوي حسن، (1996). السلوك التنظيمي في الادارة التربوية، دار الوفاء دنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.
- الترتوري محمد عوض، حويجان أغادير عرفات، (2006). .ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومركز المعلومات، ط1، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان .
- الحوسوي نعمان، (2003). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.
- الخطيب أحمد، (2006). ادارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية، ط2، عالم الكتب الحديث، أربد، الاردن.
- الشرقاوي مريم، (2003). إدارة المدرسة بالجودة الشاملة، ط2، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- العاجز فؤاد، نشوان جميل، (2005). تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء ادارة الجودة الشاملة، مجلة الجودة للتعليم العالي، الجامعة الاسلامية، مجلد1، عدد2، غزة .

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

- عقيلي عمر وصفي، (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- علاونة معزوز والملاح منتهى، ، (2008). واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معاير ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد رقم 50عمان، الاردن.
- علاونة معزوز، (2004). مدى تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، بحث مقدم الى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس، رام الله.
- علي لرقط، (2009). إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجزائر، المبررات والمتطلبات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، دراسة ميدانية بكلية الآداب والعلوم الانسانية.
- عليمات صالح ناصر، (2004).ادارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- عمر وصفي عقيلي، (2000). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة والايزو 9000، دمشق، دار الحصاد، الطبعة الاولى.
- قاسم علوان، (2007). إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة، الاردن، عمان، مجلة اتحاد الجامعات، العدد الرابع.
- الكعبي نعيمة، (2004). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الامريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ورقة علمية قدمت في مؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة رام الله.
- محمد عبد الفتاح محمد، (2012). إدارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا ورؤوء معاصرة، المكتب الجامعي الحديث.
- محمد عرض الترتوري وأغادير عرفات جويحات، (2006). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الاردن.
- محمد علي الشنيري، (2001). مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين الاهمية والتطبيق على الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات، رسالة دكتوراه قسم الادارة التربوية، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية.
- المدهون محمد والطلاع أحمد، (2000). ادارة الجودة مدخل لفعالية ادارة التغير التربوي على المستوى الجامعي بجمهورية مصر العربية، دار الفكر العربي، القاهرة .

المجلد العاشر/ العدد الأول /اوت 2018 ISSN: 1112-8518, EISSN: 2600-6200

- المطاعني علي، (2005). درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص فى سلطنة عمان من وجهة نظر الادارين والاكاديمين، رسالة ماجيستر غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، اربد، الاردن.
- نشوان يعقوب حسين، (1992).الإدارة والاشراف التربوي بين النظرية والتطبيق، الطبعة 3، دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- هاشم فوزي العبادي، يوسف حجيم، (2007). ادارة الجودة البشرية قضايا معاصرة في الفكر الاداري، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.