

دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم
دراسه تحليلية لأعمال عميد المعهد
الإدارية في جامعة القادسية

المسخلص :- تعرف إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي بأنها عملية أساسية استراتيجية إدارية تتركز على مجموعة من القيم وتستخدم طاقة حركتها من المعلومات التي نستمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين وأستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظييم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة. من هذا المنطلق فقد ركزت الدراسة الحالية على دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تطوير الأداء الجامعي، وفي سعي الباحث لتحقيق أهداف الدراسة تتم إعداد إستراتيجية إستبانه أولاء-منتهجيلة إلى صير لاسه مولن دالقي لاسادلت الألبوليا بقه في جامعة *م للهاجسية الاديو. أجريه

ت عملية التحايل بأسخدام مش البركة الدراسة الأعضاء لئي التجليم للSPSS، وفي الخرج الأتي الدراسة بلقما ربع للماضن الأتي تح تتناولك نان بأف ني ألهمم الليليمالت اندرليورة والجلمع اطل بالتعا أن جيم ومجالاته لوقا ييم الجع الي قيم ذه لقطا تروكه أجب تيجابن ليجتانه ه ما جمين التبع العديت الفلئين فيهي، وألجته هتو البتيمتلا لدة فئاظاي وتوشقني بكة بالأنلوقا ديم فوزي في الجلمع لأفك الك عريف ه وكلا أنفك لول بالمعرف دوريا للها الله فيض لاولمختا ن بف، الأرتوض لجات المعرف علميه والبلا نسلت ي العلم ي أضصافه الي أعتماد المنافسه الأقتصاديه في الأسواق العالميه على مدى قدرة المعرفه البشريه على الأنتج. أن المتب مع لأداء مؤسسات التعليم العالي في الأونه الأخيره لأبد وأن يلحظ ذلك التدهور المضطرد في جودة الخدمات التي تقدمها ولعل ما يؤكد هذا التدهور هو القصور في المهارات الأساسيه للخريجين وأتسعاع الفجوه بين متطلبات سوق العمل وقدرات هؤلاء الخريجين، مما حدا بضرورة البحث عن حل أو فلسفه إداريه يمكن أن تساعد مؤسسات التعليم العالي على النهوض وتخطي هذه الصعوبات ومعالجة حالة التدهور الموجود في أدائها. وتعد إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفه

١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠ ١١ ١٢ ١٣ ١٤ ١٥ ١٦ ١٧ ١٨ ١٩ ٢٠ ٢١ ٢٢ ٢٣ ٢٤ ٢٥ ٢٦ ٢٧ ٢٨ ٢٩ ٣٠ ٣١ ٣٢ ٣٣ ٣٤ ٣٥ ٣٦ ٣٧ ٣٨ ٣٩ ٤٠ ٤١ ٤٢ ٤٣ ٤٤ ٤٥ ٤٦ ٤٧ ٤٨ ٤٩ ٥٠ ٥١ ٥٢ ٥٣ ٥٤ ٥٥ ٥٦ ٥٧ ٥٨ ٥٩ ٦٠ ٦١ ٦٢ ٦٣ ٦٤ ٦٥ ٦٦ ٦٧ ٦٨ ٦٩ ٧٠ ٧١ ٧٢ ٧٣ ٧٤ ٧٥ ٧٦ ٧٧ ٧٨ ٧٩ ٨٠ ٨١ ٨٢ ٨٣ ٨٤ ٨٥ ٨٦ ٨٧ ٨٨ ٨٩ ٩٠ ٩١ ٩٢ ٩٣ ٩٤ ٩٥ ٩٦ ٩٧ ٩٨ ٩٩ ١٠٠

٤-التأكيد على إن تحقيق النوعية في المؤسسات الأكاديمية ليس عملاً صعباً، لكنه يحتاج إلى رؤيته أهولية الآخر للطلبة وتدريبهم أكاديمياً لاجتماع طاقاتهم الأخلاقية ذاتها من

١-أعضاء أفتتحيهاه القيريسيدات والأدارياريون في مؤسسات التعليم العالي التي أهمية عملية تقوم الأداء من خلال وضع مؤشرات واضحة له هذه العملية وعلى المستوى تعيين التعليمي والوظيفي .٢-تبصير القيادات الأداريه في مؤسسات التعليم الكوادر التدريسيه من خلال التعرف على المتطلبات فضلا لازمة الهراريف مع مستنظا توى في الأدراسم كة ه مونهن من مقروضون وأسرأسالم اليك ملفكه ريعالـ ابن هائل ٣-توضيح دور إحدرة المؤسسة ولغة التعليل لمطالع الي بطليم قاعة عالميم إلى الأداله الج تتماوعلي طقة ن أجب البشل الوقريه الوقت عا وافرغ فداة الدربالطلاباضه تتماوعتلاؤم حالي الاوراسة معالجيش في الأول أسلمفغيص يتوعلم واطني أسلالفة وتمطوق الأسلمعملتبيات التي تعيز أعزهلدها الباحث خصيصةأ لهذا الغرض،وقد تكونت هذه الأس تماره من جزئين،تتاول الجزء الأول مقدمه عامه توضيح غرض الدراسة،أما الجزء الثاني فإهتم بتحديد أس تجابات عينه الدراسة حول عملية تقوم الأداء الجامعي بأستخدام إدارة الجوده الشامله وأنطلاقة من وجهة نظر (Hixon&Lovelace) بأن إدارة الجوده الشامله في مؤسسات التعليم العالي قائمه على أساس نظرية المنظم ولكون عملية التطبيق تحتاج إلى مراحل تحضيريته تعتبر جزءاً منها وهي فلسفة أو ممارسات الإدارة العليا وضمان الجوده فقط تتم تقسيم أس تماره الأس تبين في جزءها الثاني إلى جانبين ، تضمن الجانب الأول محورين هما ممارسات الإدارة العليا ممثله مجتم الفقرع(١٠-18)،وضعه وعينهفن الج ا : -نقطة والتل محتعب مع الرللرلنهف ل بالفقمعرات(19+36)، أم يهألم العيان بة الأراساني فقهمتلدت تتناول ثلاث بعضة ملقي لواارات الأاروض المهر ورلي والأاجعه ودة ملس دخلات والجامع يسه والجامعهالس به بيالفقرات(37-54) وقفي يعن الجايغ تضه ملش المحؤون العلميه،الس الجب الأوجه علميا انيطالمدرئ ن تخدميقوال الجلفقي الدراسات(55+72)-تأم وومن أنطاري توخذ المثلثيون ث ففج الجرك الفزمSPSS وعمل وفقه ملكرج اناوال الجامعه ع لموتوسو وساطنلأاحسلا ف قبلانج مالفرارفل(47+90)،والقبعا اقرر عدم تنوز(40) ع (40) الأجاب تماره أسلملتعلقبان أنه بك تعديل منفق ار(3١) وأهن فقل (9) بلت الأسباب عتبلاند كم كالآخر جالفاغه الذي مل أن الأنس تخقام الأجلعلميون الدي De/Aziron ديد لأهميث له *درسلج نسبه تتسا كل تفافقه ومعنف افلا دفقرالر الناس ام قللاه لق ق لي سيوتلوا طائتها أملكناحسالة يطبق اق إدارة الجوده الشامله في المؤسسات التربويه ومنها مؤسسات التعليم العالي وفيما يلي

١-أسس تعره(1989 نا Hubbard) الخميمولة الحاج ومفف ن الديرالاعلاميت DrDean Hubbard هو بيو ونفي سذ جامعلمجد North West Missouri State إذ عمل على تطوير ثقافة الجامعة في ظل إدارة في تطبيقها وبالتالى حصلها على جائزة مالكوم سننة 1994 كما حصلت على جائزة ميسوري

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسة تحليلية لأراء عينه من القيادات الإدارية

بالدرج وأدخلت على جامعتها عمليات تخطيطه مؤلفه من
الجوده وأعتبرتها التوجه الصريح نحو تبني إدارة
٢-دراسة (Peter & Ken :1996) إدخال إدارة الجوده الشامله

ففي عملية التعليم: هدفت هذه الدراسة الى إمكانية استخدام TQM في التعليم (المؤسسات التربوية) وتم التركيز على مجموعه من الوسائل الخاصة بذلك مثل التركيز على الطالب (كمستهلك) مستخدمه بذلك عناصر مشتركة بين الخدمه والساعه آخذة بنظر الاعتبار طبيعة المؤسسة ومشااكلها الخاصه وثقافتها المتميزه ،كذلك تحديد الأبعاد الأساسيه لفهم يوم المستهلك

٣- المرجع وند (Gopal & Tambi:1999) تقاديرة الجا المتعلقه الشه به املافه ني
 مؤسس لال التلانيغا يم العكس الي يف، كما لي المماكدت ع المتحى أسد- ه- ترانيفيتة
 الدراسات تهذلفه المسم تي هالو ببالأض، يح كفه ال في ألتوكي- وادع اأدوق التج- ودم
 التماير قاما لحوالف بين المميم الأستاذ الج به والمخطوفا يهن زم ودي الا دور
 الزلويغ ذيد بهأهمل ا عاكج به ودة المؤسسة في كثير من العمليات
 الداخليه، وق د توصت الدراسات ال الي أن قيباس

٤- دالمبسا ادي (Carl F. E. 1999) ادارة العجالادار وموفاهمهم الي البتوليريه
والمتالي: تتحف لافتمو الدراسل نه الاحي مالموص، وتولي كال على تصي مسور قوتي الادراج
لطييا المؤق سادرة والجوثر وفيه الشلتميزامفي بطالمعمل^[3] تكساس Texas
وذلك نظراً لأنخفاض مستوى الأداء في هذه الجامعة حيث
أكد أعضاء الهيئة التدريسية فيه بذلك. وتوصيات التي

٥- دارميدية (Edhan et al.:2006): تطبيق ودم الشق إدارة النجاة وض ودم في رورتها للتحقق يمح الوض الي ا الطالب دفته ه دف المخراس دهالك الجلي عقة نيم المقدم وه مفهم [4] رح لتطبيق ق إدارة الجـوده الشامله فـفي التعلـيم العالي،وكان النمـوذج المقـتـرح مبنـيأ على ثلاثـة

٦- دولاب (برافان: 2001) ومقترح تطبيق ودق النظرية الجسيمية، جودة الشطباقامه في جوجاملا الأداء، محض لأمم بالذن اذ دفته قد ذم الدولاب نظامه الى التتويج رف المبادى الاطلة ادر ليفك وعمليري لأدات المبحر وبنه الفش اتمله وكيفية تطبيقه في التعليم الجامعي وتوصيات الى

٧- دة ابقا (شمار أبارقا المبحر: 2003) ونم الش اتمله في تراتجها مامعة، دة حضرة دة مومته

فقد دمدتم للخط وورقة العريض أنطويه لأسقمه تو داخل جيله امقالم وده
 الثالث شامتله به في هذه فالحي القعه ومن الحجل التي دموكين ذلك تخنه لمريج ^[6] طلبه
 Thinking والتعلم المستمر Life-Long Learning وبالمهارات

العمل، ويسـ تطيعون العـ يش والمنافسـه فـ في عصـر
نفسـه التـعـ ايش مـ مع الحضـارات العالمـيـه
لا بـ القول، من التـ دريس الـى التـعلم، ووجـع لـ الطالب
الجامعـه وأنشـطتها المـختلفـه لتـعزـيـز تحـصـيـله
التـعـديلات المـطلـوب من الجامعـات أجـراؤـها حتـى تـتـمـكـن
فـي رسـالتـها، وخطـطها الدراسـيـه وبرامجـهـا للـتـعلم

[7]

٨-دراسة(عبود :2004):أدارة الجامعات العربية في ضوء
الدراسه الى معايير الجوده الشامله ودورها في مجال
بشكل خاص وأثرها الكبير في الأداره الجامعيه فهى تعمل

وأن كان هناك عدد من التحديات تواجهه الإدارة المعلوماتية وثورة الطلب على التعليم [8].

نلاحظ مما تقدم أن الدراسات السابقة القيت الضوء على أهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة وركزت على ضرورة تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي بكل خاص وأهملت ببعض المؤشرات الدالة على الجودة الشاملة ثاني دعات لفهم بعض الجوانب الجات التي ودمي الشحة قامة الجف ودمي القطن أجبالع

قطا ترولوجيا لاختلاصة الجف التعليمي وده فلش في الجامعاهات Quality كفا Total Management (TQM) يمتين زو القفحسينا هيمبالا لشريريه الحديثه التي ظه رت نتيج ة المنافسه العالميه الشديده بين المؤسسات الانتاجيه اليابانيه من جهه والأمريكيه والأوربيه من جهه أخرى من أجل الحصول على رضى المستهلك وكان ذلك على يد العالم الأمريكي Edward Deming الذي عمل في اليابان بعد الحرب العالميه الثانيه وعمل السى جانبه العالم Juran وكان تركيز عطاهم رفا فالجى الودايه بأنه عالنا لى الطق العماليق الأخطا لئيه تلغينه اسب المؤعسيه فف الخي القطن لئاع الهندس ي يفي في الجها المنتواج (هوفيفت اعهرأوة للدم بعيف) للمجتمع بعن الق د تقويين الماضيه الأسى أكتشتعمل فويتشألك مللو ذDeming ولأختقا لئو اللئى أمريكيا كمجم عا عن الفشم لفع Grosby في قيو وأطاي بلق توقع ادعى لئالجمس ودم قفيد (الز بلص وقاع) هووالكش لئلئة لئى علبليه ة خضالجهائص الأداء والأثار السلبليه الجانبيه التي تنجم عن المنتجو ج مثل تللو ث البيئ ه. [9] كما تعرف بأنها تلبيه وأش باع توقعات المس قفد (الزبون) أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات. [10] ويذهب آخرون الى تعريفها بأنها مجموعها من الصفات والخصائص التي يمتاز بها المنتج (سلعه أو خدمه) والتي تجعله يفى بالاحتياجات المطلوبه. [11] أما Fisher فيعرف الجوده بأنها مفهوم مجرد يعنى أشياء مختلفه للأشخاص المختلفين جوانه وده الختعب ه فتوع عرف نأه رجا لدرجة التة التفتا لى والليو عن زو وك من للأداء ممتول ،از الرقبا Excellent لوك في المنقفي لاطبق بلقبع البض ختبولاً [15] للمنت ذللو ج (خدم رف بأفها لوسا مملو ه) ممتة الخاوم عنائص وملاوئته فالما الأجمالي المع ه للخير الموضه والتوعه في تكن منظر ق ورا دالمؤعس لى لؤحفظ قروض المس الزب قفد. [12] كن وأش ذاك تجاع حاجز ف بأنها ورغباق ه ذل ه [16] والمعرفه (Love lock & Wright) جانبها لائل المسك لدرجته لائل [13] وتو ق فالرض لى التجمعي ي يما الأمريكن أن تحقها أنه ه لاللاهيه ه لالوالخص تفيد لئو الزالكاي لئى للمنت ن جمل (خدم قه أوس لبع) ووالل في مظهر ر ونا قكم ورغ ق لئو ه وتوقعا للمنتهم و [17] و لئى لئرك باع لاج لئى (Krajewski & Ritzman) أجزا لى ولامية لئو لئى [14] قن ملق تعو و فلأرمق لجن منظومه لئو مة لملم لخدم لى للمؤسس ن منظا ل الور بوالمس تقومفهم ن همؤسس لخدماء لئال ف يالم لومهم للى يفظ ورفمق (Hixson & Lovelace) وأدارة الجمطابق ودمه اللخدم لاللمف لئى لى الموض ترلقع لى ملأاري بقا لى ترنك لخدم عا ه لى مملو ه وده للمخدم ن لقمم ين منظ تمكنوف المس لطار قفد (الزبون) لى ف ه يمولها لى ب لعه لاللي و اللخدم تشمل لى الأنش لخدمع لى ه لى لئس لى مبالا لئاع لى [18] لئحقيق لئحسين المس لئمر

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسته تحليلية لأراء عينة من القيادات الاداريه

في جامعة القادسيه
بذلك شأن أي مؤسسته خدميه التي التميز في تقديم العمل) وهذا التميز لا يتحقق الا من خلال الارتقاء الى العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخليه يتطلب توجيهه ككل الموارد البشرية والسياسات أجل خلق ظروف مواتيه للأبتكار والأبداع في ضمان تهيه الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً الى أن الاتجاهات الحديثه في قياس وأدارة الجوده تعمل على تفادي ضيق النظره والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي والمتمثل فيه في توافر خصائص اتجاهيه ومعرفيه ومهاريه وسلولوكيه لا تقتصر على الخريجين فحسب بل يمتد قياس جوده الخدمه الى جوده عناصر تقويم الخدمه التعليميه على مستوى البكالوريوس، ولقد قامت وزارة التعليم العالي البريطانيه بتشكيل لجنه دائمه لتقييم جوده تلك العناصر على مستوى الدرجه الجامعيه الأولى في الجامعات البريطانيه فجدول عرقم (1992)، كما أنشأ مجلس أعلعالي لتقويم جوده الدارلاخدمه فالتج لمرحليه للكمستلويوس

فلا عنيالجامع	نات الأهر يكليلوبدعفا لوني يوسام1995، ولقد اتفق
الجنة النهج	درجه تغطي العملواصبوامعات لالبرئيسافورد على
المعالعاليين	القياسبب اتباعه درقا لتقريباعبالطللب فودهالخدمه
وجاءت هذه	العلمتدراطوعال لغيرا تقيمها لعمليها هو موضح في
الجدول ر	قم (1994)م بالمرعارف الاساسيه
المرجع العلمي	أعداد الطالب لعصر العولمه من خلال
	درجه المستوى العلمي والموثوقيه
	شكل وأسلوب أخرج المرجع العلمي
	وقت توافر المرجع العلمي
	سعر المرجع العلمي
	امتداد الأسئفاده من المرجع العلمي
	أصالة الماده العلميه
	نوع الأتجاهات التي ينميها المرجع العلمي
أعضاء الهيئه التدريسيه	المستوى العلمي والخلفيه المعروفيه
	أدراك أحتياجات الطلاب
	الانتظام في العمليه التعليميه
	الالتزام بالنهج العلمي
	تقبل التغذيه الراجعه
	العمل على تنمية المهارات
	تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي
	الهدف من أسلوب التدريس المستخدم
	تنمية الأتجاه التحليلي
	تنمية النظره المتعمقه
	درجه التفاعل الشخصي
	الوعي بدور القدره العلميه والخلقيه
أسلوب	درجه الموضوعيه والأتساق

درجة الموثوقية والشمول	الظن العام
عدم التركيز على التلقين	
التركيز على قدره التحليلية	
التركيز على التفكير الأنتقادي	
توافر المعلومات اللازمة لتثنية	الأدري
التوجه نحو سوق العمل	
المنهاج الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية	
كفاءة وفعالية النظام الإداري	
تلقى الشكاوى والتعامل معها	التسهيلات
تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية	
تنمية وأشباع الناحية الجمالية	

Source: -<http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.htm/>

ومن وجهة نظر (Lovelock) فإن هناك عشرة مؤشرات أساسية لجودة الخدمة هي الكفاية (الجدارة) Competence، الاعتمادية Reliability، المجاملة Courtesy، الأسـ تجـ ابـهـ Responsiveness، فهم الزبائن (المستفيدين) Understanding، الأمن Customers، المصداقية Credibility، إمكانية الوصول على الخدمة Accessibility، الاتصال Communication، والتجسيد المادي Tangibility.^[31]

١- وكذا ذلك أفق دافعة ثابتة تظم وزير أجمع لتييسأدارة قيلجاء ودلذ اللطال لملبه للمقروض دويغيم رانت قلعيم لـ Deming لتتولفتع قله عام للميتيم دلق شلخصتر بويغيم بذه المكله متكايير هي نـ^[32] - تنبني الإداره التعليميه لفلسفه جديده تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسئوليه والمبـ ادارـه ٣- عدم الاعتماد على نظام الدرجات فقط كأساس لتحديد مستوى أداء الطالب. ٤- توثيق الأرتباط بين المراحل التعليميه المختلفه بهدف تحسين الأداء لدى الطالب خلال كل مرحله وعند الانتقال من مرحله لأخرى مع الأهتمام بتوفير سجل شامل لهـ ذا الأنتقال ٥- التحسين الدائم للخدمات التعليميه المقدمه في المدارس من أجل تحسين الأداء لكل فرد في المجتمع بعد تخرجه. ٦- الأهتمام بالتدريب المستمر في مجال تحسين جودة الأداء لكل من الإداره العليا في المؤسسة التربويه والتدريس والطلابـه وبعض فئات المجتمع المهتمين بالعملية التعليميه. ٧- الأهتمام بأيجاد القياده الفعاله من أجل مساعده العاملين على حسن أستخدم التقنيات والأمكانيات لتحقيق أداء أفضل يساعد الطلاب على الأبتكار والأبداع. ٨- تجنب الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد ويؤكد أن أدائه الجلال هـ فـ (Massey) هـ ترأيقيلاج هـ تتسودم أرمجالحريه مؤشوقـه وأداته وألوتجى مواجهاوز القواشـه الكـ ٩- for expectations and Meeting العولايـه هـ فـ Specifications روقـه Conformance مؤلأخيـه فرالأيشـه يـمـ بالتعاون مع الإداره العليا وبشـكل بنـاء. ١٠- التخلي عن تدريب الشـعارات والنصائح المباشره وأسـدوريتـدوالها بـالـحضريه مـمـدوالـحـصـدـرـشـنـمـخـلـيـه الإـفـهـ رـهـ وألـلـيـهـ ١١- تشجيع السلوك القيادي الفعـال لدى الأفـراد النـابع من دوافعهـم الذاتية لتـحسين الأداء. ١٢- تحسين وتفعيل العلاقات بين الإداره العليا

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسة تحليلية لأراء عينه من القيادات الإدارية في جامعة القادسية
وجلاب) الى ضرورة جعل الجودة صفة ملازمة لكل جانب من الأسهل والأقل كلفه لتحقيق ذلك هي في أن نعمل الأشياء
* لماذا عملية التقويم

أصبح تقويم التعليم العالي Assessment of university جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطاً الأكاديمي العالمي، علاوة على ذلك إن نسبة مؤسسات تطبق أساليب متنوعة في التقويم أو أن لديها خطط (%) من مجموع تلك المؤسسات وتأتي عملية التقويم تجويد التعليم الجامعي عمومياً. ويشير (Okland) إلى توفير نظام فاعل لتحقيق التكامل بين الجهود التي الذي يتحقق من تظافر جميع وحدات المنظمة بحيث بالمستوى الذي يحقق الرضا الكامل والتام المشاكلة، فمن خلال عملية التقويم يتم بناء نظام جيد مجموعته من الإجراءات الموثوقة التي تصمم من أجل خدمات) بالمستوى المطلوب. [34] وقد تقوّم الأداره كعملية ملاصقة لقيامها بصياغة الاستراتيجية، إلا إنها داخلية لضمان الدقة العالية أولاً وتخفيف الأعباء الأخرى صلاحية القيام بهذا العمل كل حسب اختصاصه [35] يؤكد (Motwani&Kumar) بأن عملية تقويم الأداء من مؤسسه، وتتبع أهمية التقويم من المهمه التي يقوم بها الشيء مع تصحيح ما قد يكون به من أوجاج أو ما قد نتأجه المهمه ينبغي أن يتسم بالموضوعية التي تكسب، ويشير إلى أن أهم المفاهيم المستخدمة في حالة تقويم إدارة الجودة الشاملة TQM وهو مفهوم يبرز إلى حيز الولايات المتحدة الأمريكية والفلسفة التي يقوم عملية تحسن تتصف بالاستمراريه Continuous improvement في وعلى نحو متواصل، وأن تحقيق الجودة في العمل لن Wants وحاجات Needs للمساعدة في تحقيقها وأشباعها ليس في سياق كمي كما ويذهب آخرون إلى إن العملية التعليمية يمكن وصفها مخرجات) أو نسق يتألف من حلقات مرتبطة ومتفاعله الحلقات أهداف التعليم ومحتواه وأساليب التدريس المكونات يؤكد أن أي تحديث لأحد هذه المكونات أو في المكونات الأخرى. [37] ولتحقيق الجودة في المجال جميع العاملين في التعليم من خلال توضيح مفهومها ومتطلبات تحقيقها وهنا يبرز دور الأداره العليا من فلسفة إدارة الجودة الشاملة ودفوع العاملين أهدافهم والعمل على تنمية الرغبة لديهم وجعلهم المشركه [38] فالقيادات المتميزه وعلى مختلف الجوهرية للجودة الشاملة فضلاً عن وجوب أن تكون والأجراءات والممارسات التي توفر أقصى دعم لإدارة مستلزمات ينبغي على قيادي المنظمه مراعاتها استثمار ضروري لأفراد المنظمه وتشجيعهم على

النجاح في المستقبل من خلال التحسين المستمر داخل الجودة لأن الشخص إذا أفتتح بالشئ أصبح لديه سبيدع ويبتكر في أساليب التعامل معه، والجانب تشخيص الواقع الحققة في المجال التربوي وتحديث الجوده، كذلك العمل بالمنظور الشمولي بحيث يشمل والمخرجات ولا يركز على جانب ويهميل الجوانب الأخرى من خلال ما تقدم نستطيع القول بأن عملية التقويم في المؤسسات التربوية عامه والتعليم العالي خاصة هي بمثابة جهاز التحكم في المنظومة التعليمية كلها، وبالتالي فهي مسؤول عن مسار العملية التعليمية ثالثاً التعليم: - لا يجب ان نبني النجاح على الاساليب من خلال التغذية الراجعة Feedback التي يوفرها طاقمها في الرئيس عليه الهذبة القرطسية فيه ولكننا لم ننته الى اننا لم نوظف موهبة من ثماره ونهالها كدوراً لأداره الجوده الشامله في عملية تقويم الأداء الجامعي من عدم صحتها نقوم بأستخراج المتوسط الحسابي والأنحراف المعياري والوزن المئوي لكل فقره من فقرات المحاور المستخدمة في هذه الدراسة والتي الجانجريب الأول: - ١- ما أسسها لعلنا لياره العلية النقا نعيم لممارض الجات الأدولة القايم (٢) المتوسط من الجولم كمراحا ابي والآنخذ راي فيه الموحى لوية والوزن المئوي الجامعي اكل في جودة العملية من اننا لقفودة مركزا لمتعلقة لاته بطابع لمة مع مواركم ليليات الاداره العلية داخل الجامعه ج د هـ لا نقيم (2)

المتوسط الحسابي والأنحراف المعياري والوزن المئوي الخاص بكل فقره من فقرات ممارسات الاداره العلية

رقم N=31م	المتوسط	الأنحراف	الوزن المئوي
1	5	0.0	100 %
2	4.8	0.2	87 %
3	4.6	0.4	83 %
4	3.9	0.7	78 %
5	3.3	0.4	76 %
6	4.6	0.5	82 %
7	4.7	0.4	83 %
8	4.3	0.7	80 %
9	3.3	0.2	75 %
10	3.6	0.8	75 %
11	3.8	0.2	77 %
12	4.9	0.6	88 %
13	3.5	0.9	73 %
14	3.9	0.7	78 %
15	3.2	0.3	75 %
16	3.3	0.4	78 %
17	3.1	0.5	72 %

في جامعة القادسية

نلاحظ من الجدول أعلاه إن إدارة جامعة القادسية تعمل

٢- ضا- ما ران الج- ودة القحش- يم إلج الج- امعدو كقيمردن- ه مضلا- تركه المقوس- ب- أظ

رقا حاتموس اب مراج ط الأمانة الجامع رافه كاه التنظيم وزن

--	--	--	--

30	4.7	0.6	86%
31	5	0.0	100%
32	3.7	0.7	74%
33	3.1	0.2	73%
34	3.6	0.5	74%
35	3.9	0.8	76%
36	4.8	0.8	86%
المتوسط والأ	4.15	0.66	81%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه إن إدارة الجامعة تعتمد على السيرة العلمية والذاتية ونتائج تقويم الأداء في اختيار الأساتذة لشغل المناصب الإدارية والقيادية كذلك فإنها تحرص على أن تكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتاج علمي متميز من قبل أساتذة مرموقين وكان ذلك بمتوسط حسابي سجل (5) وأنحراف معياري منخفض جداً وهو (0.0) لكل منهما مشيراً إلى تقارب استجابات العينة بهذا الخصوص وبوزن مؤسوي قدره (100%)، كما إن إدارة الجامعة تلزم في توظيف أي شخص يتقدم للعمل فيها بمجموعه من الأجرات الموثقة وبمتوسط حسابي سجل (4.9) وأنحراف معياري منخفض (0.4) معاناً تقارب الاستجابات الواردة وبوزن مؤسوي قدره (87%)، كذلك فإنها تضع إليه واضحة لسير جميع الأنشطة بالاضافة إلى اهتمامها بالأساتذة والقادة الإداريين الذين يتمتعون بقدرة فكرية وعقلية تجعلهم يقدمون أعلى مستويات الأداء الجانبية متوسطة الشظ حسابي قدره (4.8) ولأن ذلك لا يتوافق مع رغباتهم في العمل بالجامعة فإنهم قد وافقوا على (0.8, 0.3) وب (4) المتوسط من الشظ الحسوي بالاب والافعال رافق القعي والي (86, 9%) إلى المئة ذوي جاك اعل عفة على رسم ان الفقة تخلفتم الجامعة على قموش جوداف الالمة للأجلات فياء اعلم الامعاف الهكارالاتي مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة، بالاضافة إلى أن تشجيع الجامعة للأساتذة على تقديم نتائج علمية متميزة اقمتي ومسطال الاختصالي اص ابلأ نغزو الفحصا لول عيلاري بورا الهواؤتن رالغ لمؤييين بالسل خالصق بالخطا فقر ومون فكان لك جأو بهتوسم دخلاتس الجلي قعه درال (4.1) رانحراف معياري منخفض (0.3) بالانحراف سجل (0.3) مثالي إلى تقووناب

37	الاستجابات العينة	0.0	بخصه	100%
38	الفقرت	0.0	غ (73%)	100%
39	4.2	0.4	80%	
40	4.5	0.2	81%	
41	3.5	0.7	77%	
42	2.1	0.2	72%	
43	3.8	0.6	75%	

44	2.3	0.3	%73
45	4.8	0.5	%84
46	4.1	0.6	%80
47	2.1	0.4	%72
48	3.3	0.9	%73
49	4.9	0.6	%85
50	5	0.0	%100
51	2.2	0.3	%72
52	2.1	0.1	%72
53	2.4	0.5	%73
54	4.8	0.7	%84
المتوسط والأنحد راف	3.67	0.4	%81

٢- جاليس وية العملي دي كفايت: - ية أجه وجز زالق الحاس دولو أبنا المس ام الختومه ظ
 قلبحس ل الأسلي والأتحوم رافى التمعير وفر الراري والوريات الحززنش المئه ف وي
 للكتبا انق الجامع ل فة فة ومدمول رن فة الف (5) وتوسرات اللخاس ابجي فة
 ال (2.1) و أنطلي الل حاس را فتي مغيور في ن حاز الف ك الل م مع اى ر عيو كوا ل أنلي زلتن الم شوا لي
 (0.1, 0.2, 1.4) ووزيل مئ ف قروى (72/9) اجميت جم هة انه ملقة ليات 31 فة N

فقد سجلت متوسط حسابي منخفض بلغ (2.2) وبأنحراف معياري منخفض جداً بلغ (0.3) مؤشراً على أن تقديرات أسس تجاوبات دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد العينة بهذا الخصوص وبموزن مؤوي (72%)، أما بخصوص توفر شبكة الأنترنت بالمسـتوى الذي يلبي حاجة التدريسيين والطابعه وبفاعليه فقد سجلت هـي الأخرى

56	5	0.0	100%
57	4	0.7	80%
58	2	0.1	71%
59	2.2	0.4	72%
60	4.8	0.7	85%
61	2.1	0.3	71%
62	3.3	0.6	75%
63	4.1	0.8	80%
64	3.6	0.6	76%
65	3.7	0.9	76%
66	3.7	0.6	77%
67	3.7	0.8	75%
68	4.8	0.6	85%
69	4.8	0.5	85%
70	5	0.0	100%
71	2	0.3	72%
72	1.2	0.1	71%
المتوسط والأنحد راف	3.59	0.47	81%

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه بأن إدارة الجامعة تجري التدريس والكادر الإداري الموجود على ملاكها رواتبهم كامله وبدون تأخير وجاء ذلك بمتوسط جيداً بلغ (0.0) معاناً تقارب استجابات العينة بهذا إن هنالك توثيق كامل مفصل للأجراءات المطلوبة لكل بالأضافه التي قيام الجامعة بعقد المؤتمرات بشكل تشجيعها للتعاون بين أعضاء الهيئه التدريسيه الفقرات بمتوسط حسابي متساوي سجل (4.8) وبأنحرافات التوالي (0.5, 0.6, 0.7) مشيرة بذلك التي تقارب الاستجابات مؤوي (85%) الا إن ذلك جاء على حساب قيمة العلاوة الإداري وبمتوسط حسابي منخفض بلغ (1.2) وبأنحراف على تقارب استجابات العينه المدروسه بخصوص هذه الحال فيمما يتعلق بتشجيع إدارة الجامعة للأساتذ المتخصصه التي تقام خارج القطر، بالأضافه التي مستوى غلاء المعيشه إذ سجلت هذه الفقرات متوسط معياري منخفض أيضاً سجل على التوالي (0.1, 0.3) مؤكداً بهذا المجال وبوزن مؤوي على في تطوير المقررات والمناهج الدراسي جاءت هي الأخرى سجل (2.1) وأنحراف معياري منخفض جداً قدره بلغ (0.3) دالاً بهذا الخصوص وبوزن مؤوي (71%)، كذلك الحال بالنسبه مشاركة الإداريين في المؤتمرات ذات العلاقه

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسته تحليلية لأراء عينه من القيادات الاداريه حسابي(2.2) وبأنحراف معياري متخفص (0.4)موضحاً مدى المدروسه بهذا الصدد و بوزن مؤوي(72%) .

٣- جودة مخرجات الجامعة :- يوجز الجدول أدناه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المؤوي لكل فقره من الفقرات المتعلقة بجودة مخرجات الجامعة وكجالاتي: رقم (6)
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن المؤوي الخاص بكل فقره من فقرات جودة مخرجات الجامعة

رقم	المتوسط	الانحراف N=31	الوزن المؤوي
73	4.2	0.9	81%
74	2.2	0.4	73%
75	3.1	0.7	74%
76	2.1	0.3	73%
77	2.2	0.1	72%
78	2.3	0.6	72%
79	2.3	0.4	72%
80	3.4	0.8	75%
81	4.9	0.7	92%
82	4.1	0.3	81%
83	4.4	0.9	83%
84	3.9	1.1	79%
85	4.8	0.3	91%
86	4.4	0.5	83%
87	4.2	0.2	81%
88	4.8	0.5	92%
89	3.6	0.7	77%
90	4.7	0.3	89%
المتوسط والانحراف	3.64	0.5	80%

يتبين لنا من الجدول رقم (5) أعلاه أن إدارة وبمتوسط حسابي (4.9) وانحراف معياري مقبول تؤيد فكرة وجود ممثلين عن الطلبة للتعرف على الوقت المناسب فضلاً عن أنها تعمل على توفير الكتب احتياجات كافة الطلبة وجاء ذلك بمتوسط حسابي التوازي (0.3, 0.5) مشيراً إلى تقارب استجابات العينة التوازي (91%, 92%)، يضاف إلى ذلك سعي الجامعة إلى رضى الأطر الخارجية التي تتعامل معها وبمتوسط معياري (0.3) ووزن مؤوي (89%)، إلا أن ذلك كان على حساب الدراسات في ضوء جودة الخريجين وبصوره دوريه معياري (0.3) مؤكداً تقارب استجابات العينة المدروسة سجل (73%)، كذلك الحال بالنسبة لأجراء المقارنه التعليميه للمؤسسات التعليميه الرائده في العالم

أسستطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو القسوة في هوءلاء الخريجين إذ سجلت متوسط حسابي كان على التوالي (0.4,0.1) دالاً على تقارب استجابات مؤوي سجل على التوالي (72%,73%)، كما إن تصميم برنامج الخروج إلى سوق العمل وأجراء استضافة متخصصين الخريجون للأسستفاده من تقويمهم لجودة أداء خريجي حسابي منخفض سجل (2.3) وأنحرف معياري منخفض استجابات العينه المدروسه بخصوص هذه الفقرات ويعرض الجدول رقم (7) المتوسط الحسابي والانحرف المعياري والوزن المؤوي لكل من محوري ممارسات الإدارة العليا وضمان الجودة والتي تمثل المراحل التحضيرية لتطبيق نظام إدارة الجودة الشامله وكالاتي :-

جدول رقم (7)

المتوسط الحسابي والانحرف المعياري والوزن المؤوي الخاص بممارسات الإدارة العليا وضمان الجودة N=31

المتوسط الحسابي	الانحرف المعياري	الوزن المؤوي	عدد العف	المحور	المتوسط الحسابي
1	ممارسات الإدارة	18	4.02	0.46	80%
2	ضمان	18	4.15	0.66	81%
المجموع		36	4.1	0.56	80%

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه إن عملية ضمان الجودة قد حصلت على أعلى متوسط حسابي بالمقارنه مع ممارسات الإدارة العليا . أما المتوسط الحسابي العام لهذين المحورين فقد سجل (4.1) وبأنحرف لمعياره (0.56) مشم (8) فيونال ج المتوسط الحسابي للانحرف والمؤوي (80%) عقم (8) دروسه وكالاتي :-

المتوسط الحسابي والانحرف المعياري والوزن المؤوي الخاص بجودة مدخلات وعمليات ومخرجات الجامعة

المتوسط الحسابي	الانحرف المعياري	الوزن المؤوي	عدد العف	المحور	المتوسط الحسابي
1	جودة مدخلات الجامعة	18	3.67	0.4	81%

في جامعة القادسية

يُتَبَيَّنُ أَنَّا مِنْ خِلَالِ الْجَدُولِ أَعْلَاهُ إِنَّ جُودَةَ مَدَخَلَاتِ

١- تعلم نظام إدارة الجامعة فديمي لشعيا لملة ققوونون لاء هـ (81%6%) و

١- مجلس روضة بطل الأروير نظ بين فيمالح وافيقع المادير قه بوالمعنوب المؤتمرات ذات

العلاقة فيه فتخصي الجامعاتهم به إقباله بينامة ناني ملان الفعاليات التي يجري
الجامعة لاهتمامه إيجامه اعبه الدرس الما إنا إن عؤثر على المختي ج رواتة
العلميه لا يتناسب مع عدد مسخدميه من الطابيه
بالأدور يفقه فاصليه قلة منة الأعجمية والتمت عن فكرة لينة الى هارقه والمختبة صراحت
والتي يعتمدها الطابيه في الجانب العملي من
الدراسه ٩- إن شبكة الأنترنت داخل الجامعة لا تلبى
حاجة التدريس بين والطابيه بفاعله فهم تعان من

أجـراء عمليـات المقارنـة مـع أداء المؤسسـات
المجالات، بالأضـافـة الـى تطـوير المنـهاج والمقـررات
التعليميـة والأرتقاء بهـا ٣- العمل على زيـادة السـدعم
تقديم نتـاج علمي متميز في مجال الأختصاص بهدف الحصول
الى دعمهم من أجل المشاركة في المؤتمرات العلميـة
بالنسبة للأداريين فيمـا يتعلـق بـالمؤتمرات التي
شبكة الأنترنت بالجامعة، إذ إن هـذه الشـبكة ضروريـة
ربط الطـلبة والأسـاتذة مع مؤسسـات العلم والمعرفـة
مكتبات الجامعة بالـدوريات الحديثـة وفي مختلف
على توفير العـدد الكافي من المـختبرات العلميـة
وتزويدها بالأجهـزة العلميـة التي تلبي حاجاتهم في مجال
المؤسسـات التي يعمل بها خريجو الجامعة من خلال عمل
آرائهم وتقـيـمهم لهـؤلاء الخريجين بهدف تحسـين جودة

المصادر

- 1-Hubard,Dean,"Total quality management",2nd.ed,USA.,1989.
- 2-Peter Haug and Ken,S.Leeleman"Introduction of TQM into the
process of teaching management:Adiscussion of initial
applications",Journal of management education , 1996.
- 3-Gopal,K.Kangi,and Tambi,A.F., "Total quality management in UK higher
education institutions",Total quality management, VOL.10,Issue
1,1999.
- 4-Carl Montano and Others,"Total quality management in higher
education" ,Quality press,VOL.32,NO.8,1999.
- 5-Erhan Mergen and Others,"Quality management applied to higher
educati- on",Total quality management,VOL.11,NO.3,2000.
- ٦- بر قـمان ، أحمد محمد، "تصور مقترح لتطبيق إدارة
دكتوراه غير منشوره، كلية التربية، جامعة
- ٧- شـحاده، نعمان، "نحو أسـس تـرابطية جامعيـة عربيـة
جديـدة"، بحث مقـدم للمؤتمر العلمي "دور الجامعات
العربيـة في تقريـر الهويـة العربيـة"، والمقـدم
٨- لأجتمـود، طـبع السـد الغنادس في التـلاشـرة الجـلويـة لمجـلات العربيـة أتحـه فـاد الجامعـة
للـعربيـة ألبـيو وألـوتـعـلـج د بـجـلـعـلـش قـطـلـه "مؤتمر الفتـك رمـز التـلـل ١٠ / ٣ فـوبـل
الـجامعـي، جامـعة عـين شـمس، مصر، ٢٠٠٤ .
- 9-Hutchines,David,"Achieve total quality",New Jersey:Director
books,1992.
- 10-Evans,James R., "Applied production and operations managemet",New
York:West publishing company,1993.
- 11-Russell,Roberta and
Taylor,Bernard."Production and operation managemnt focusing on
quality and competitiveness" prentice-Hall CO.,1995.

المحور الإداري— دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة القادسيه

12-Fisher,Barry,"Installing Implement the document at Loughbrorough University" ,UK :Loughbrorough University,1996.

13-Heizer Jay and Render,Barry,"Principles of operation management",3rd. ed,Prentice Hall,1999.

14- Heizer Jay and Render,Barry,"Operations management",4th. ed,New Jersey :Prentice Hall,Inc.,2001.

15-Wyckoff,D., "New tools for a chieving service quality",The cornaell H.R. A quarterly,November 1984.

16-Stebbing,I."Quality assurance:The route to efficiency and competitivene ss", London:Ellis Hopwood Ltd.,1986.

17-Lovelock,Christopher and Lauren Wright,"Principles of service markrting and management",New Jersey:Prentice-Hall International,1999.

18-Krajewski, Lee J.and Larry P.Ritzman,"Operations management:Strategy and Analysis",Don Mills,Ontario,New York:Addison-Wesley Publishing Company,2000.

19-Hixon,J.and Lovelace,K., "Total quality management chanallenge to Urban School" ,Education Leadership, VOL.50,NO.3,1992.

20-Harris,J.W.and Baggett,J.M., "Quality quest in the academic process",Sa- mford University,Birmingham,Al,and GOAL/QPC,Methuen,MA.,1992.

21-Taylor,W.A.and Hill,F.M., "Implementing TQM in Higher education",Int -ernational Journal of Educational Management, VOL.5,NO.5,1992.

٢٢- الرشيد ، محمد ، "الجودة الشاملة في التعليم"،
المعلم ، مجله ثقافيه جامعيه ، جامعة الملك سعود ،

23-Michael,R.K.and Sower,V.E,"Acomprehensive model for implementing for quality management in higher education,Benchmarking for Quality Management and Technology, VOL.4,NO.2,1997.

24-Koteler,Philip and Armstrong,Gery"Principles of Marketing"New York Prentice-Hall Inc.1997.

25-Adam, Evereh and Ebert,Ronald,"Production and operation management: Concepts,Models and Behaviors",Prentice-Hall,5th.ed,1996.

26-Chase,Richard B.,and Aquilano,Nicholas J., "Operations management for compeitive advantage",Published by Mc Graw-Hill/Irwin,2001.

27-http://www.memar.not/vb/showthread.

28-Massy,William,Honoring the Trust:"Quality and cost containment

higher education", New York: Anker publishing, 2003.

29-Chalk, M., "Establishing A quality", Journal of property management Chicago, USA , VOL.58, NO.5, 1993.

30-<http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.htm/>

31-Lovelock, Christopher, "Services Marketing", New Jersey: Prentice-Hall International, 2002.

٣٢- علي مات، صالح ناصر، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية"، دار الشرق للنشر
٣٣- وشيد لصتوزيغ لبط بعه الراضا ولي ٢٠٠٩، جلاب، إحسان دهش، "الأدارة الأسـتراتيـجيـه مـدخل تـكامـلي"، دار المنـهاج للنشـر

34-Okland, John, "Total quality management", New York: Butterworth و Heinemanu, 2001.

٣٥- الركابي، كاظم نزار، "الأدارة الأسـتراتيـجيـه -العولمـه والمنافسـه"، دار وائـل للنشـر

36-Motwani, Jaideep and Kumar, Ashok, "The Need for implementing total quality management in education", International Journal of educational management, VOL.11, NO.3, 1997.

37-Tribus, M. "TQM in education: the theory and how to put it to work", in Quality Goes to School: Readings on Quality Management in Education , American Association of School, VOL.61, NO.5, 1986.

38-Goetsch David and Davis Stanley, "Introduction total quality productivity, competitiv- enss", Prentice-Hill international. 1997.

٣٩- الصـوفي، عباس صـالح قاسـم، "إتـجاهاـت القـيـادات الأـداريـه نحـو تطـبـيـق إـدارـة الجـودـه

40- Paula, Y. K. Kwan, "Application of TQM in education: retrospect and prospect", Intern- ٩٩٩، national Journal of Educational Management, VOL.10, NO.5, 1996.

بسم الله الرحمن الرحيم
استمارة استبيان
استاذي الفاضل...
السلام عليكم.....

يجري الباحث دراسة تحليلية لدور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي من وجهة نظر القيادات الإدارية في جامعتنا ومن المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في التعرف على نقاط القوة ونقد أطر الضعف في العملية تبانة التعليم في الجامعات ولها الأهمية في. ترحيق المسألة وتعد في الإجابة على الأسئلة هذه الاستبانة بدقة وموضوعية لأن ذلك يساهم في التوصل إلى الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها. علماً بأن هذه المعلومات وتقطت تسأولاً بخدم لأولى فـ راطق
البحـث المـ لـوعـالمـيـة قـطـرن.
الـبـاحـث

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسه تحليليه لأراء عينه من القيادات الإداريه في جامعة القادسيه

المحور الأول:- ممارسات الإدارة العليا

رقم	الفقره	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
١	تعمل إدارة الجامعة على تقويم أداء كل عضو هيئة تدريسية					
٢	يجري تقويم أداء كل إداري من منظر رؤسائه المباشرين					
٣	أن فلسفة جامعة القادسيه تركيز على التعليم					
٤	تتبنى الجامعة رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم					
٥	تطرح جامعة القادسيه البرامج التعليمية التي					
٦	تؤكد الجامعة على جودة التعليم الجامعي كقيمة					
٧	تعمل إدارة الجامعة على توزيع المسؤوليات على					
٨	تطالب إدارة الجامعة من كل كليه تقديم خطة شاملة					
٩	تمارس إدارة الجامعة رقابة فاعلة على جميع					
١٠	تشجع الجامعة على الإبداع من خلال وضع البرامج التي					
١	نسعى الى توفير نظم اتصالات مفتوحة وواضحة لتبادل					
١	نؤمن بأن المشاركة في اتخاذ القرار تساهم في جودة					
١	تدعم إدارة الجامعة البحث العلمي من خلال السعي					
١	تتبنى الجامعة توجهاً عاماً لاسخدام الحاسوب في					
١	تتبنى الجامعة نظاماً للحوافز المادية					
١	تسعى إدارة الجامعة الى تطوير الوظائف التي يزاولها الموظف وتوفير					
١٧	تقوم إدارة الجامعة بمراجعة الهيكل التنظيمي					
١٨	تمتلك الجامعة قواعد معلومات تتضمن المجالات					

المحور الثاني :- ضمان الجودة

رقم الفقرة	الفقرة	أشرف دق	أشرف ف	أشرف أع	أشرف ف	أشرف أع
١٩	تضع الجامعة آلية واضحة لسير جميع النشاطات في					
٢٠	تشجع إدارة الجامعة التعاون والعمل					
٢	تعمل الجامعة على توفير دليل لوصف وظائف الكادر العلمي والإداري					
٢	هناك تحديد واضح للمؤهلات اللازمة لشغل جميع					
٢	تضع الجامعة معايير واضحة لتقويم جودة					
٢	تستخدم الجامعة مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء					
٢	تتبع الجامعة شروطاً محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة في مجال					
٢	تلتزم الجامعة في توظيف أي شخص في الجامعة					
٢٧	يخضع أي مرشح للتوظيف في الجامعة إلى مقابلة					
٢٨	تجري المقابلة بين المتقدمين للتوظيف على أسس موضوعية تستند					
٢٩	تتعمد إدارة الجامعة على سيره العلمي والذاتي ونتائج					
٣٠	تعمل إدارة الجامعة على بذل جهود كبيره بهدف					
٣	تحرص الجامعة على أن تكون لها سمعة جيدة من خلال ما تقدمه من نتاج					
٣	تعمل الجامعة على إصدار تعليمات للمحافظة على					
٣	تشجع الجامعة الأساتذة على تقديم نتاج علمي متميز في مجال الاختصاص					

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسه تحليليه لأراء عينه من القيادات الإداريه

٣	تشجيع الجامعة الأساتذة على ممارسة حق النشر والتأليف والترجمة				
٣	تضطلع إدارة الجامعة بكافآت تشجيعيه لكل من يقدم أعمال مبتكرة				
٣	تمت الجامعة بالأساتذة والقادة الإداريين الذين يتمتعون بقدرة				

المحور الأول:- جودة مدخلات الجامعة

رقم	الفقره	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٣٧	تستخدم الجامعة أساتذته خاصه لتقويم أداء					
٣٨	تستخدم الجامعة أساتذته خاصه لتقويم أداء					
٣٩	توفر الجامعة المساتذات (مواد/ أدوات/ أجهزة)					
٤٠	توفر الجامعة الدعم المالي الكافي لسير					
٤١	أعداد أجهزة الحاسوب في مختبرات الجامعة كافية					
٤٢	أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من					
٤٣	يتوفر في الجامعة مختبرات حاسوب تلبي					
٤٤	يتوفر في الجامعة شبكة الانترنت كافية لخدمة					
٤٥	يتوفر في الجامعة عدد					
٤٦	يتوفر في مكتبات الجامعة الدوريات المتخصصة					
٤٧	يتوفر في مكتبات الجامعة الدوريات الحديثة					
٤٨	جميع أعضاء الهيئة التدريسية على معرفة					
٤٩	أعداد التدريسيين في الجامعة يناسب أعداد					
٥٠	عدد العاملين في الجامعة (من غير التدريسيين)					
٥١	يتوفر في الجامعة مختبرات علميه كافيه لأعداد					

دورية فصلية علمية محكمة تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد

٥	عدد الأجهزة في المختبرات العلمية كافيته لأعداد				
٥	يوجد في الجامعة مراكز بحثية كافيته لتأدية احتياجات مستخدميه من				
٥	تضع الجامعة معايير خاصة لشمول الأساتذة بالزمالات				

المحور الثاني: جودة العمليات

رقم	الفقره	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٥	يجري تقويم دوري لأداء الكادر التدريسي في	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٥	يجري تقويم دوري لأداء الكادر الإداري في	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٥٧	يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٥٨	تشجع إدارة الجامعة مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٥٩	تشجع إدارة الجامعة مشاركة الإداريين في	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦٠	أشجع التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يجري العمل باستمرار في الجامعة على تطوير	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يجري وضع قائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية قبل	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يجري اعتماد أساليب الامتحان الموحد لشعب المادته الدراسية	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يجري اعتماد أساليب التصحيح المشتركة	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦	يجري سحب عينات عشوائية من دفاتر الامتحان	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦٧	يجري تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦٨	يجري عقد المؤتمرات باستمرار في مجال	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٦٩	هناك توثيق كامل مفصل	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف

المحور الإداري- دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقويم الأداء الجامعي دراسته تحليلية لآراء عيونه من القيادات الإدارية

في جامعة القادسية					
					لكل جوانب العملية
					ينقاضي العملون
					الزيادة السنوية على الراتب تعدي زيادة
					قيمة العالوة الإدارية تنسجم مع حجم العمل

المحور الثالث :- جودة مخرجات الجامعة

رقم	الفقره	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
رقم	الفقره	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف	أشرف
٧٣	تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين.					
٧٤	يجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو					
٧٥	يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في الجامعة (أقسام داخلية					
٧٦	يجري بصورة دورية تطوير المواد والبرامج					
٧٧	تجري المقارنة المرجعية للبرامج التعليمية مع البرامج التعليمية					
٧٨	يجري تصميم برامج تدريبية للطلبة تخصصهم عن					
٧٩	تجري استضافة متخصصين من المؤسسات التي يعمل فيها الخريجون للاستفادة من					
٨٠	نعمل على تشكيل لجان من التدريسيين للتعرف					
٨١	تدعم إدارة الجامعة بشكل مستمر الطلبة					
٨٢	نشجع الطلبة على المشاركة في المؤتمرات العلمية					
٨٣	تعمل إدارة الجامعة على تهيئة الأجواء المناسبة التي تساعد الطلبة على					
٨٤	تسعى إدارة الجامعة على خلق نوع من التفاهم					
٨٥	نؤيد فكرة وجود ممثلين كافية احتياجاتهم					

					الوقت المناسب.	
					نحرص على تحقيق درجه عاليه من العداله	٨٦
					ندعم وبشكل متواصل النشاطات الصفيه	٨٧
					نعمل على توفير الكتب المنهجيه المقرره	٨٨
					نضع برنامج خاص لمعالجة الأخفاقات التي يعاني منها بعض الطلبة في بعض	٨٩
					تسعى الجامعة الى تقديم أفضل نتائج علمي لتحقيق رضى الأطراف الخارجيه	٩٠