

دراسة تحليلية لواقع جودة التعليم في كلية
المنصور الاهلية

مدرس مساعد بشرى عبدالبراهيم
قسم تقنيات إدارة الجودة - الكلية التقنية الإدارية / بغداد

المستخلص :

هدف البحث الى تشخيص واقع الجودة في كلية المنصور الأهلية والعمل على تحسينها بغية الخروج بجملة من التوصيات التي يمكن ان تساهم في تطوير العملية التربوية وتعزيز الجودة في الكلية بناءً على نتائج فرضيات البحث ولغرض تحقيق اهداف البحث تم استخدام المقياس الجاهز (استبانة البحث) وتم توزيعها على افراد العينة والبالغ عددهم (40) تدريسي واداري وتضمنت الاستبانة على مجموعة من الأسئلة تغطي خمس محاور أساسية كل منها متغيراً أساسياً من متغيرات هذه البحث (استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تلائم طبيعة المتغيرات وأهمها الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية لمعرفة تصورات افراد العينة وقد اشتملت على (40) اداري وتدريسي وقد اسفرت النتائج عن دور الإدارة العليا في الكلية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة والسعي الى التحسين المستمر وقد خلص البحث الى جملة من التوصيات أهمها : وضع مقاييس داخلية للجودة والتميز في مجالات محددة وكذلك تحديد من الذي يجب ان يلتزم اتجاه المقاييس المختارة .

Abstract:

The objective of this research to the diagnosis and measuring quality in the College of Mansour civil and work to improve them in order to get out a set of recommendations that is possible to contribute to the development of the educational process and promote quality in college based "on the results of hypotheses for the purpose of achieving the goals of the study were used measure of Ready (questionnaire study) was distributed to members of the sample's (40) teaching and administrative included a questionnaire on a range of questions covering five main axes of each variable key variables of this study (using a set of statistical tools that are appropriate to the nature of the variables and the most important of the mean, frequencies, percentages to see Perce ptionsres pendants were included (40) administrative and teaching has resulted in findings about the role of senior management in college to adopt the philosophy of total quality management and to seek continuous improvement has concluded research into a number of recommendations, including: developing an internal quality and excellence in specific areas, as well as determine who should stick to the direction of the selected metrics.

المقدمة :

تعد الجودة في التعليم العالي من المستلزمات التي تسهم في تطوير النظم التعليمية ونظراً لحاجة التعليم لمواكبة التطورات الحاصلة في كل قطاعات المجتمع، و لإعتماد الجامعات نظماً إدارية واضحة فإنه يمكن اعتماد الوسائل المتاحة التي يمكن من خلالها تطوير تلك الأنشطة وتعزيزها باتجاه الافضل. تعد إدارة الجودة في التعليم العالي ثورة لها ملامح متميزة عززتها التجارب المتنوعة واصبحت هدف ومتطلب وأداة تساعد الجامعات وادارتها على تبني المؤشرات التي تسهم في تحسين الاداء والتوجه الى مستويات اعلى من الانجاز ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث المهتم بموضوع قياس الجودة في التعليم وللتعرف على هذا المفهوم والاطلاع على المجالات والمبادئ والمحاور والمتطلبات وكل ما يتعلق بهافي التعليم وقد اشتمل هذا البحث على اربعة فصول تناول الفصل الاول منهجية البحث والفصل الثاني اطار نظري عن الجودة ومفهومها وابعادها في حين تضمن الفصل الثالث الجانب العملي للبحث اما الفصل الرابع والايخير تضمن اهم النتائج والتوصيات .

الفصل الاول : منهجية البحث (Methodology of the research)**اولا: مشكلة البحث . (The research problem)**

تواجه المؤسسات الحكومية التي يتركز عملها بالدرجة الاولى على تقديم الخدمات للمجتمع على جملة من المعوقات التي تحول دون الافادة القصوى او التامة من تطبيق ادارة الجودة الشاملة، وقد حددت الباحثة هذه المعوقات في النقاط الاتية:

- 1- عدم قناعة الادارات العليا بفلسفة ادارة الجودة الشاملة.
- 2- تأثير العوامل السياسية على الادارات العليا والتي تحد من قدرتهم على اتخاذ القرارات السريعة.
- 3- التركيز على تحسين المدخلات او العمليات أكثر من التركيز على تحسين المخرجات.
- 4- ضعف النظام المالي وصعوبة وجود مصادر تمويل غير المصادر التقليدية (الحكومة او الاهلية).
- 5- عدم القناعة بأهمية الحصول على التغذية الراجعة من الطلبة.
- 6- قلة توافر الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال ادارة الجودة الشاملة.

ثانيا: أهمية البحث: (The importance of research)

تتلخص اهمية البحث بالمعطيات التالية: -

- 1- التعريف بالمفاهيم الخاصة بالجودة وابعادها.
- 2- الارتقاء بمستوى الطلبة في الجوانب العلمية والانسانية والسلوكية.
- 3- توفير الايدي العاملة الماهرة ذات الكفاءة العالية لمختلف ميادين العمل.
- 4- تطوير كفاءة المدرسين من النواحي العملية والانسانية.
- 5- انفتاح المؤسسات التعليمية على المجتمع بصورة اوسع.

ثالثا: أهداف البحث: (Search targets)

في إطار مشكلة البحث التي جرى وضعها فان البحث تسعى لبلوغ الاهداف الاتية:

- 1- تشخيص واقع الجودة ومضامينها.
- 2- اكتساب المهارات لتحديد معوقات بلوغ الجودة ومضامينها.
- 3- العمل بفاعلية والمشاركة في حل معوقات بلوغ الجودة.
- 4- القدرة على تقويم مقاييس لبرامج التدريب للجودة في ضوء العوامل الاقتصادية والاجتماعية والطبيعية والثقافية والنفسية والجمالية.

رابعا: فرضيات البحث: (Research hypotheses)

جرت صياغة فرضيات البحث والتي تشكل إجابات مؤقتة لمشكلة البحث والتي سيقدر الجانب التطبيقي قبولها أو رفضها وقد تم صياغة الفرضيات التالية: -
الفرضية الرئيسية الاولى: يتوقع ان يكون مستوى اهتمام الادارة العليا بتطبيق الجودة في كلية المنصور الجامعة متوسط الاهمية.

- الفرضية الرئيسية الثانية: يتوقع ان يكون مستويامتلاك الكلية لنظام فاعل لتحقيق الجودة متوسط الاهمية .
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة مدخلات الكلية متوسط الاهمية.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة عملياتها المختلفة متوسط الاهمية.
- الفرضية الرئيسية الخامسة: يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة مخرجاتها ونتائجها متوسط الاهمية.

خامسا": منهج البحث: (Research Methodology)

إن البحث ذات نهج وصفي تحليلي، طالما انه يركز على استطلاع الآراء، وهذا النهج يتمتع بنظرة شمولية، إذ إن وصف الحالة سيقترن بتحليلها وتؤول العملية إلى استخلاص النتائج والمؤشرات الأساسية، أما التحليل فتوخينا منه تحديد النتائج والوقوف على أبرز المؤشرات لأثبات أو نفي أية فرضية من فرضيات البحث.

سادسا": مجتمع وعينة البحث. (Society and the research sample)

يتكون مجتمع البحث من مجموعة من التدريسين والإداريين في كلية المنصور الاهلية، ويقدر عدد أفراد العينة بحوالي (40) فردا. وقد جرى سحب عينة عشوائية ممثلة من مجتمع البحث بنسبة (50%)، ووزعت استمارات استبانة البحث على هذه العينة، وجرى استرجاعها، وقد تبين أن عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (40) استمارة، وجرى تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة.

سابعا": حدود البحث: (Borders Search)

- 1- الحدود العلمية: إن البحث محددة علمياً بما جاء بأهدافها.
- 2- الحدود الزمانية: إجراء البحث(الجانب الميداني) ابتداءً من الجولات الاستطلاعية والمقابلات وجمع البيانات الاولية للمدة من 2012/4/29 ولغاية انتهاء توزيع الاستبانة وانتهاء البحثي 2013/ 9 /20.
- 3- الحدود المكانية: كلية المنصور الاهلية.

ثامنا": مصادر جمع البيانات والمعلومات. (Sources of Data & Information Collection)

إن إثراء الجانب النظري واثبات صحة العلاقات المتوقعة والمشار إليها في فرضيات البحث يتطلب اعتماد مجموعة من الوسائل وهي:

1. الحصول على ما تيسر من مؤلفات وبحوث ورسائل الماجستير وأطرح الدكتوراه في مجال الجودة في التعليم والمجلات ذات الصلة بموضوع الدراسة.
2. المقابلات الشخصية: شملت عدداً من العاملين في الكلية عينة (البحث) وقد أسهمت هذه المقابلات بالحصول على معلومات مفيدة جداً من جانب ومن جانب آخر وضحت للعاملين مفهوم الجودة وأبعادها وما المقصود بها وما أهميتها مما يسر للباحثة تطبيق الجانب الميداني للبحث إذ أدت إلى خلفية لا بأس بها عن موضوع البحث مما قلل من الاشكالات وحقق موضوعية ودقة عاليتين في الإجابات.
3. المصادر الرسمية: اعتمدت الباحثة على سجلات الكلية المبحوثة وما تيسر فيها من إحصائيات ووثائق عكست واقع عينة البحث من خلال المؤشرات التي قدمتها. وقد أسهمت الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) في إغناء البحث بجانب مهم من المعلومات.

4. استبانة البحث: إن استبانة البحث تعد من الأدوات الملائمة للدراسات الوصفية إذ أشار (الساعدي 2001: 124) نقلا عن (Reheet, 1986: 142) إلى إن الاستبانة تعد من الأدوات الملائمة والمستخدم في ميدان الدراسات الوصفية بصورة عامة وميدان الإدارة بصورة خاصة لكونها قوائم صممت بالشكل الذي يخدم هدف البحث وفرضياتها من خلال اعتمادها المتغيرات عند التصميم. وتم استخدام المقياس الجاهز (أبو فارة, 2004: 20)

تاسعا: الوسائل الإحصائية: Statistical Tools

اعتمدت الباحثة في تحليل البيانات التي تضمنتها استبانة الاستبانة على مجموعة الأساليب والأدوات الإحصائية هي أساليب الإحصاء الوصفي التي تشمل الجداول الإحصائية التي تضمنت التكرارات والنسب المئوية ومتوسطات القياس. إن العمليات اختبرت على الحاسبة الشخصية باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS.Ver16)

الفصل الثاني - فلسفة الجودة

أولا/ تعريف الجودة: -

تعد الجودة إحدى الاستراتيجيات التنافسية التي تستخدمها المنظمات لتحافظ على استمرارها وبقائها في خضم التنافس فيما بين المنظمات. أن مصطلح الجودة ليس ابتكار العصر الحالي بل له جذوره التاريخية، وكلمة الجودة لها العديد من المعاني فمنهم من يعدها التفوق superiority أو التميز excellence وهناك من يرى أنها خلو الخدمة أو المنتج من العيوب ويظل الآخرون يفكرون بأن الجودة هي المظهر الخارجي للسلعة والسعر المناسب. عرفها (Holy, 2000: 119 بالآتي:-

• المطابقة للمتطلبات conformance with requirements.

• جميع الخصائص التي لها القدرة على إشباع حاجات معلنة وضمنية

The Totality of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.

• الخلو من العيوب Free from defects.

كما يتفق Russell & Taylor (1982-79: 2000), (Heizer & Render, 2004: 190)

(Krajewski & Ritzman, 2005: 196-198) على تعريف الجودة من منظوري الزبون والمنتج الشكل (2)

1- من منظور الزبون customer perspectives: تعني ملائمة المنتج أو الخدمة للاستعمال

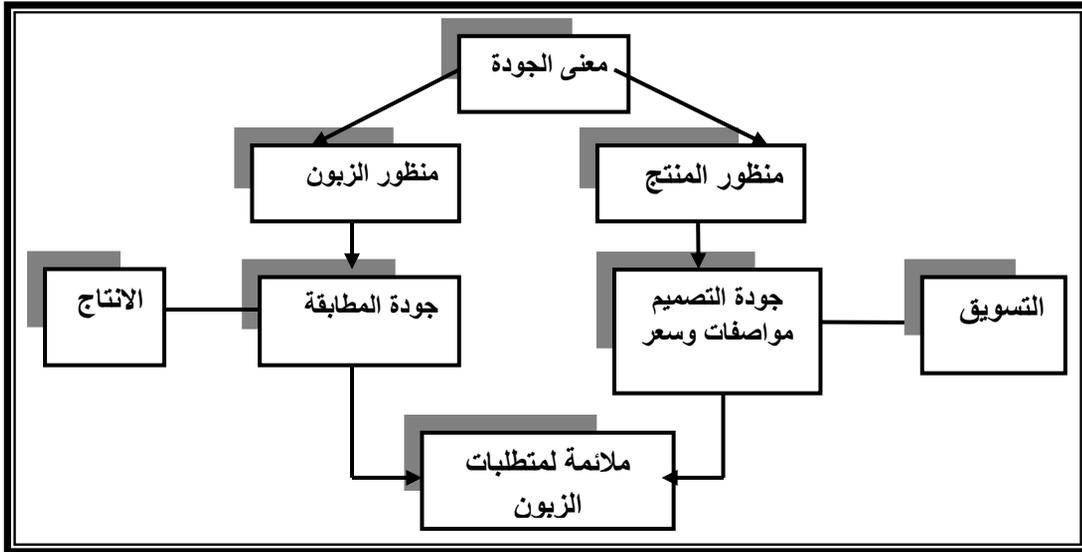
2- من منظور المنتج producer perspectives تعني بعدين: -

❖ البعد الأول: مدى استجابة خصائص أو مواصفات المنتج أو الخدمة لتحقيق الجودة المرغوبة وتسمى جودة

التصميم (design quality)

❖ البعد الثاني: قدرة العملية في تحقيق مواصفات تصميم الجودة المطابقة

شكل (2) معنى الجودة من منظورين



Sorce: Russell & Taylor, 2000: 82

أما من وجهة نظر Dilworth - فالجودة هي تقديم احتياجات الزبون أو ما يدركه الزبون لأنها تؤثر على المبيعات والدخل . أن الشركات التي لا تدرك احتياجات الزبون قد تفقد مبيعاتها أو تفقد حصتها السوقية من سلع أو خدمات إذ إن الجودة العالية هي قوة للشركة لأغراض التميز في السوق (Dilworth, 2000: 107) . ويرى (Waller, 2002: 81) .إن الجودة هي الاستجابة المؤكدة لمختلف قدرات الأشخاص ومتطلبات السلع والخدمات المختلفة .

إن جودة السلعة أو الخدمة لا يمكن تعريفها أو تحديدها من قبل الشركات المنتجة و لكن يحددها الزبون، فهي مقدار إدراك الزبون لأي من السلعة أو الخدمة التي تقابل التوقعات (Frazier & Greg, 2002: 267) كما إن هناك بعض التعريفات التي وردت عن الفكر الإداري و ذلك لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق عن المفهوم فقد عرف (Evans & Dean, 2003: 10) الجودة بأنها

(مقابلة أو تجاوز توقعات الزبون) meeting or exceeding customer expectations

وينظر (Heizer & Render, 2004: 190) إلى الجودة من وجهة نظر الزبون ويقبل بتعريف الجمعية الأمريكية للجودة الذي ينص (إن الجودة هي مجموعة الخصائص والصفات للمنتج أو الخدمة التي تؤثر في إرضاء الاحتياجات المحددة و الضمنية للزبون) كما يقول إن الجودة تكمن في عيون المشاهد .

ويتفق (Heizer & Render, 2004: 190-191), (Russell & Taylor, 2000: 82) على تصنيف الجودة من وجهة نظر الزبون والتي تعني الجودة الأعلى والأداء الأفضل والخصائص الأجل وكذلك يتفق معه في إن الجودة معتمدة على المنتج إلا انه يرى أن الجودة متغير دقيق ويمكن قياسه كما يرى إن هناك مدخل ثالث للجودة يعتمد على التصنيع : الجودة تعني الالتزام بالمقاييس والصناعة بشكل جيد من المرة الأولى.

ويعرف (Krajewski & Ritzman, 2005: 196-198) الجودة من وجهة نظر الزبون بأنها قناعة الزبون الداخلي والخارجي بالسلعة أو الخدمة التي تقابل توقعاته أو تتجاوزها.

وترى الباحثة وفقاً لما تم توضيحه أن الجودة متعددة الأبعاد من وجهة نظر الزبون إذ يراها بأنها:

1- المطابقة مع المواصفات conformance to specification

2- القيمة value

3- الملائمة للاستخدام fitness for use

4- الدعم support

5- الانطباعات النفسية physiological impressions

ثانياً/ التطور التاريخي للجودة

كتب البعض عن التطور التاريخي للجودة وعند الاطلاع على هذه الكتابات تبين للباحثة أنها تختلف من كاتب إلى آخر فمنهم من يصنفها على وفق الحقب التاريخية التي مر بها العالم من عهد حمورابي إلى عصرنا الحديث إلى أربع مراحل تاريخية تحدد الجودة عالمياً

1-مرحلة قبل الميلاد

تسبب اقدم الاهتمامات بالجودة إلى القرن الثامن عشر قبل الميلاد في الحضارة البابلية في زمن الملك حمورابي حيث نظمتها قوانين مسلة حمورابي الشهيرة ومن هذه القوانين لو أخطأ طبيب فإنه يعاقب بمثل الخطأ الذي ارتكبه على مبدأ العين بالعين والسن بالسن وهكذا وهدف هذا القانون هو تقليل الأخطاء إذ كان يعتقد حمورابي إن ذلك يرفع من كفاءة الأداء مثال ذلك المادة(218) من المسلة والتي تنص: "إذا أجرى جراح عملية كبرى على رجل حر بموضع من البرونز وتسبب في موت الرجل فيجب قطع (بتر) يده" (حسين، 1984: 278). وهذا ما يؤكد على ان تقليل الأخطاء هو رفع مستوى كفاءة الاداء وجودة الخدمات المقدمة .

2-مرحلة بعد الميلاد

وضع الرومان قوانين مكتوبة لممارسة الطب إذ كانت هناك إجراءات لمن يخالفها.

3-في عهد الإسلام

ركز الإسلام على الجودة وأوصى بتطبيقها عن طريق مبادئ القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة قال سبحانه وتعالى "وترى الجبال تحسبها جامدة وهي تمرمر السحاب صنع الله الذي أتقن كل شيء انه خبير بما تعلمون" (سورة النمل الاية 88).

ألا إن مفهوم الجودة في الإسلام لم يرد نص لفظي به في القرآن الكريم أو السنة النبوية وما ورد في القرآن الكريم حول مفهوم مماثل له فقد ورد مصطلح الإتيقان، يتضح من الآية الكريمة أن الإتيقان هو الكمال في العمل وإتيقان الأمر إحكام الشيء (الشاهين، 2004: 9).

كما ورد الإتيقان في السنة النبوية "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" كما نهى الإسلام عن الغش "من غشنا فليس منا" . (الطبراني، ج, 10, 1980: 169).

4- في العصر الحديث

- تشتمل ملامح الاهتمام بالجودة في العصر الحديث وفقا لما يأتي (الراشد، 2002: 8):
- أ. تم إنشاء إدارة متخصصة مهمتها التفتيش والرقابة وكانت لديها صلاحيات الخصم والفصل بين الموظفين للفترة من 1900-1930.
 - ب. ظهرت نظريات وأساسيات لضبط الجودة في أمريكا للفترة من 1930-1940.
 - ج. أبدت وزارة الدفاع الأمريكية اهتماما بتطبيق مبادئ الجودة اذ كانت خارجة من الحرب العالمية الثانية للفترة 1940-1950.
 - د. استدعت الحكومة اليابانية أهم علماء الجودة الأمريكيان (Deming, Juran) وقدمت لهما التسهيلات المطلوبة لتطوير الجودة في اليابان للفترة من 1950-1960.
 - هـ. شهدت المنتجات اليابانية رواجاً كبيراً في جميع أسواق العالم مما جعل الأمريكيان يراجعون حساباتهم ويطلبون من عالميهما (Deming, Juran) العودة مع وضع جميع ما يطلبانه من تسهيلات تحت تصرفهما من اجل تحسين الجودة في أمريكا للفترة من 1960-1980.
 - و. بدأت الجودة تأخذ منحى مهم في جميع القطاعات الصناعية والخدمية في أمريكا للفترة من 1980-1990، أما القطاع التعليمي فبدأ يزدهر وظهرت الهيئة الأمريكية المشتركة لإعتماد منظمات المجتمع وكان هناك معايير معينة تطبق على أي من الجامعات التي إذا ما اجتازت عملية المسح (Swwey) الذي يقوم به فريق مكون من الهيئة الأمريكية فإنه يمنح شهادة لمطابقته المعايير وكانت جميع شركات التأمين في أمريكا لا تعترف بأي منظمة الى ان تحصل على هذه الشهادة .
 - ز. ظهرت عام 1990 شهادة التقييس العالمي للجودة ISO9000 وتحول مسمى الجودة إلى الجودة الشاملة.

ثالثاً: - أبعاد جودة الخدمة The service quality dimensions

- تعددت وتباينت الدراسات في هذا المجال ومنها دراسة (Parasuraman & Berry, 1985) حيث حدد الأبعاد بعشرة أبعاد لقياس الجودة وهي: (Kitchroen, 2004: 16)
- 1- الجوانب المادية (Tangibles), تتمثل بمظهر المكان ومظهر مقدمي الخدمات والتسهيلات المادية المتمثلة بالأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمات.
 - 2- المعوقية (Reliability) تعبر عن القدرة على أداء الخدمة المستهدفة بثقة وجدارة (Khalidah, 2004: 636).
 - 3- الاستجابة (Responsiveness) تتمثل برغبة العاملين في تقديم الخدمة ومدى سرعة استجابة العاملين لمطالب الزبائن.
 - 4- الجدارة (Competence) تتمثل بامتلاك العاملين المهارات والمعرفة المطلوبة لأداء الخدمة بصورة جيدة.
 - 5- السهولة (Access) وتعني سهولة الحصول على الخدمة بالوقت المناسب والمكان المناسب.
 - 6- المجاملة (Courtesy) وتعني حسن المعاملة والاحترام من العاملين.
 - 7- الاتصال (Communication). تعني وصف الخدمة بدقة وبلغة يفهمها الزبون.
 - 8- المصداقية (Credibility). وهي الأمانة والثقة العالية لدى الزبون بإدارة المصرف والقائمين على تقديم الخدمات.
 - 9- الأمان (Security). تعني خلو الخدمة من الخطر والمخاطرة والشك. (البصري، 1998: 167)
 - 10- الفهم (Understanding). وتعني بذل الجهد في فهم حاجات الزبائن ورغباتهم.

- وفي بحث عام 1990 للباحثين (Parasuraman ; Zeitham I&Berry) حيث تم تحديد أبعاد الجودة بخمسة أبعاد شملت: (Khalidah Abu, 2004:636)
- 1- الملموسية: تعبر عن وجود التسهيلات المادية مثلاً لأجهزة، والعاملين، وأجهزة الاتصال.
 - 2- الاعتمادية: تعبر عن القابلية لأداء الخدمة الموعودة بشكل يمكن الوثوق به وعلى نحو دقيق. (البصري، 1998:167)
 - 3- الاستجابة: تعبر عن الرغبة في تجهيز الخدمة ومساعدة الزبائن. (Schroeder,2007:140)
 - 4- الاطمئنان (Assurance): ويعبر عن المعرفة والمجاملة للعاملين وقدرتهم على إثارة الثقة والأمان.
 - 5- الاهتمام أو العناية Empathy: وتعبر عن الاستعداد لإعارة الانتباه الفردي لكل زبون. (البصري، 1998:168)
- ويؤكد (Evans) أهمية الخصائص الآتية: -
- 1- الزمن Time. إلى متى ينتظر الزبون؟
 - 2- خطوط الوقت Time lines. تسليم الخدمة في الساعة كذا، اليوم كذا؟
 - 3- الاتساق Consistency. هل تقديم الخدمات بنفس النمط لكل الزبائن؟
 - 4- الدقة Accuracy. هل أن أداء الخدمة سليم ودقيق من اللحظة الأولى؟

رابعا / أهمية الجودة Importance of quality

1- أهمية الجودة للمجتمع Importance of quality for society

للجودة أهمية استراتيجية كبيرة على مستوى المنظمة بشكل خاص والمجتمع بشكل عام سواء أكان في قطاع الإنتاج أم الخدمات فهي تمثل أهم العوامل الأساسية لتحديد حجم الطلب على المنتج من خلال ثلاث نقاط جوهرية وهي. (80: Heizer & Render, 1999)

أ. شهرة المنظمة Company reputation

تستمد المنظمة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها أو خدماتها ويتبين ذلك من خلال العلاقات الجيدة مع المجهزين وخبرة العاملين ومهاراتهم، وتقديم الخدمات التي تلي حاجات وأذواق وتوقعات الزبائن الحاليين والمستقبليين. فإذا كانت المنتجات ذات جودة منخفضة فيمكن استخدام أحد أدوات التحسين من أجل رفع مستوى الجودة وبهذا تحقق الشركة أو المنظمة الشهرة الواسعة في الأسواق المحلية والعالمية بما يمكنها من التنافس بقوة وتحقيق الحصة السوقية المطلوبة.

ب. المسؤولية القانونية عن المنتج Product liability

يتزايد باستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر والحكم في قضايا منظمات تقوم بتصميم منتجات أو خدمات غير جيدة وإنتاجها وتوزيعها، لذا فكل منظمة صناعية أو خدمية تكون مسؤولة قانوناً عن كل ضرر يصيب الفرد من جراء استخدامه للمنتج أو حصوله على الخدمة.

ج. المعايير الدولية International standards

في هذا العصر التقني: تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المنظمة والمجتمع لتحقيقها بهدف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام والحصول على موضع قدم في الأسواق

الدولية. وكلما أنخفض مستوى الجودة في منتجات أو خدمات المنظمة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباح المنظمة وميزان مدفوعات البلد.

2- أهمية الجودة للمنظمة Importance of quality for organization

تمثل جودة للمنظمة في النقاط الآتية:- (Haksever, et al., 2000: 329)

- أ. ولاء الزبون أعلى Higher Customer loyalty
 - ب. حصة سوقية عالية Higher market share
 - ج. أرباح أعلى للمستثمر Higher return to investor
 - د. الموظفين المخلصين Loyal employees
 - هـ. كلف اوطأ Lower costs
 - و. التعرض للخطر بدرجة أقل للمنافسة السعرية Lesser vulnerability to price competition
- أن الجودة هي جزء أساسي لإرضاء الزبون فالجودة الجيدة تقود إلى الإرضاء العالي للزبون والرضى المتعاقب للزبون يقود إلى الولاء والإخلاص من قبل الزبائن.
- عندما تنتج المنظمة بضائع أو خدمات ذات جودة عالية فإن موظفيها يفخرون بها ويكون مستوى الرضى لديهم مرتفع. ان رضا الموظف يجعله ميالا ليكون مخلصا ومنتجا بشكل متميز مما ينعكس ايجابيا على قدرة المنظمة.
- إن الشركات والمنظمات التي تقدم خدمات أو بضائع جيدة هي شركات مربحة لذلك فإن منتجاتهم تمثل استثمارات جيدة.
- عندما تتج المنظمة بضائع أو خدمات ذات جودة عالية فإن موظفيها يفخرون بها ويكون مستوى الرضى لديهم مرتفع. ان رضا الموظف يجعله ميالا ليكون مخلصا ومنتجا بشكل متميز مما ينعكس ايجابيا على قدرة المنظمة.
- تعني الجودة عمل أشياء صحيحة في الوقت الأول والتي تعني إن المنظمة تنفق أموالاً قليلة نسبياً لتصحيح الأخطاء أو إعطاء مبلغ مردود للزبائن المستاءين، إن منع الأخطاء يزيد من الإنتاجية ويقلل الكلف.
- وهي مسؤولة عن الأذى المسبب من خلال المنتجات أو الخدمات الرديئة .

3- أهمية الجودة للزبون Importance of Quality to Customer

تحقق الجودة للزبون الفوائد الآتية: - (عقيلي، 2001: 41)

- أ. فهم حاجاته ورغباته لتحقيق ما يريده.
 - ب. توفير السلع أو الخدمات وفق متطلباته.
 - ج. التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
 - د. توقع احتياجات ورغبات الزبون في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.
 - هـ. جذب المزيد من الزبائن والمحافظة على الزبائن الحاليين.
- التميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج وجعل الكفاءة الإنتاجية بشكل عام عالية في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن لكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الأنفاق.

خامساً : ادارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

من المعروف ان النظام التعليمي يتكون من اربعة عناصر اساسية هي: المدخلات، والعملية التعليمية، والمخرجات وأخيراً النتائج. وجميع هذه العناصر تمثل النموذج العام للعملية التعليمية. وتتكون المدخلات من الطلبة واعضاء هيئة التدريس والصفوف (القاعات الدراسية) والمواد التعليمية (المناهج) وغيرها والتي تتحول من خلال تفاعلها في العمليات الاساسية التعليمية كالتعليم والتدريس للحصول على المخرجات والنتائج وهم الطلبة الخريجين الذين يكونوا في نهاية المطاف قد اكتسبوا بعض المهارات بالإضافة الى مقدار معرفي معين حيث يمثلون مخرجات النظام التعليمي المتمثلة بقوة العمل المتعلمة والمنتجة.

الا ان هذا النموذج لا يعكس في حقيقة الامر سوى بعداً محدوداً من العملية التعليمية حيث بالإمكان تطوير من هذا النموذج أربعة مفاهيم مختلفة من حيث جودة التعليم وهذه المفاهيم هي:

1- المدخلات:

تعتبر المدخلات الاساس في تحسين جودة التعليم حيث ان المدرسين الكفوئين المهرة والصفوف المتكاملة من حيث تقنيات التعليم ومستلزماته بالإضافة الى الطلبة الذين يملكون الدافعية الذاتية والرغبة العالية في الدراسة. كل هذه الامور تقدم مساهمة كبيرة تلعب دوراً بارزاً في بناء العملية التعليمية ذات الجودة العالية، وهذا يعني ان تحقيق مفهوم الجودة الذي يصاحب العملية التعليمية والعلاقة المتبادلة بين المستويات المختلفة من الموارد الموجهة نحو العملية التعليمية (والتي تقاس عادة على المستوى الوطني بنسبة مئوية من الدخل القومي للبلد) وبين الجودة بالإدراك للتعليم أو ما يطلق عليها في بعض الاحيان بالجودة لمخرجات التعليم وهذا يعني بأن جودة التعليم تفهم على اساس جودة المدخلات التي تسيطر على سياسة التعليم في البلد.

2- العملية التعليمية:

تقع عادة القوة المحركة الاعظم لقوة الجودة على تحسين جودة العملية التعليمية. وبمعنى آخر فإن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية برمتها. وهنا يصعب الجدل بهذا الخصوص من الناحية العلمية، الا انه في الواقع العملي فإن الكثير من الاسهامات في تطبيقات الجودة يعود الى تحسين جودة التعليم. ويمكن القول في هذا المفهوم بأن العملية التعليمية ماهي الا صناعة محددة الأبعاد كما وان العملية التعليمية الأساسية مثل التعلم Learning والتدريس Teaching يعتبر ان من الفعاليات المعقدة طالما ان جزءاً من هذه العمليات غير منظور مما يجعله صعب القياس.

3- المخرجات:

تعود جودة مخرجات التعليم الى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعلم والمهارات والتطور المعرفي Cognitive Development . وان أحد الاسباب التي تؤدي الى تحديد مفهوم خاص لجودة التعليم من خلال مفهوم المخرجات يعود الى الشعور بإمكانية قياس مثل هذه المخرجات في الغالب. الا انه من الناحية الأخرى، أن تحقيق المعايير المحددة للتعليم (والتي غالباً ما تقاس من خلال استخدام اسلوب الاختبارات النمطية) هي في حقيقة الأمر لا تكافئ التعلم.

والمقصود بالتعلم هنا هو المخرجات وليس العملية التعليمية والتي تعود الى العلاقة النسبية Ratio مابين الحالة الاولى Initial State. اي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية Late State، اي عند اكمال الطالب لدراسته بالبرنامج. (العلي ، 2010 : 290-292)

الفصل الثالث : نتائج البحث الميدانية واختبار الفرضيات

أولاً: واقع ضمان الجودة في كلية المنصور الاهلية من خلال ممارسات الإدارة العليا:

يتمثل هذا البعد بسبعة عشر متغير هي (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9...17) وقد كانت أعلى قيمة للوسيط فيها (4,55) وهي قيمة تقدمت على الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) بما يؤشر نسبة إجابة على مساحة المقياس مقدارها (90%) وهذا يؤكد تبني الكلية رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة وكذلك تتبنى الكلية توجهها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية. فيما كانت أوطأ قيمة هي (1,52) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي مما يدل على ان الكلية لا تقوم بتقييم هيئة التدريس من منظور الطلبة وإنما من منظور رئيسة المباشر. وكما في الجدول (1). وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي مفادها يتوقع ان يكون مستوى اهتمام الادارة العليا بتطبيق الجودة في كلية المنصور الجامعة متوسط الاهمية.

جدول (1) يوضح التكرارات والنسب المئوية والاوساط الحسابية لفقرات ممارسات الإدارة العليا

شدة الإيجابية %	الوسط الحسابي	مقياس الإيجابية										الفقرات
		لا اتفق تماما (1) %		لا اتفق (2) %		غير متأكد (3) %		اتفق (4) %		اتفق تماما (5) %		
58	2,92	17,5	7	20	8	17,5	7	42,5	17	2,5	1	Q1
78	3,90	2,5	1	12,5	5	20	8	22,5	9	42,5	17	Q2
72	3,60	-	-	17,5	7	22,5	9	42,5	17	17,5	7	Q3
62	3,12	15	6	15	6	20	8	42,5	17	7,5	3	Q4
88	4,42	5	2	-	-	-	-	37,5	15	57,5	23	Q5
88	4,42	2,5	1	-	-	7,5	3	32,5	13	57,5	23	Q6
91	4,55	2,5	1	-	-	-	-	35	14	62,5	25	Q7
76	3,82	7,5	3	-	-	15	6	57,5	23	20	8	Q8
79	3,97	7,5	3	-	-	15	6	42,5	17	35	14	Q9
73	3,65	-	-	5	2	40	16	40	16	15	6	Q10
79	3,97	5	2	5	2	12,5	5	42,5	17	35	14	Q11
75	3,77	5	2	-	-	30	12	42,5	17	22,5	9	Q12
77	3,87	-	-	-	-	47,5	19	17,5	7	35	14	Q13
78	3,90	5	2	15	6	17,5	7	10	4	52,5	21	Q14
84	4,22	-	-	-	-	12,5	5	52,5	21	35	14	Q15
90	4,52	-	-	-	-	7,5	3	32,5	13	60	24	Q16
89	4,45	-	-	-	-	-	-	53	22	42	18	Q17

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق برنامج spss .

ثانياً: واقع ضمان الجودة في كلية المنصور الاهلية من خلال نظام ضمان الجودة:

يتمثل هذا البعد بخمسة عشر متغير هي (18، 19، 20، 21، 22...53) وقد كانت أعلى قيمة للوسيط فيها (4,52) وهي قيمة تقدمت على الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) بما يؤشر نسبة إجابة على مساحة المقياس مقدارها (91%) وهذا يؤكد ان هناك وحدة تنظيمية في تنفيذ الأنشطة الإدارية في الكلية تعمل على ضمان الجودة

وكذلك تضع الكلية الية واضحة لسير جميع نشاطات الكلية فيما كانت أوطاً قيمة هي (1,52) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي مما يدل انالكلية لا توظف أي شخص في الكلية الا على اساس المعرفة وكما في الجدول (2). وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي مفادها يتوقع ان يكون مستوى امتلاك الكلية لنظام فاعل لتحقيق الجودة متوسط الاهمية

الجدول (2) يوضح التكرارات والنسب المئوية والايوساط الحسابية لفقرات نظام ضمان الجودة.

شدة الإجابة %	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		لا اتفق تماماً (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق تماماً (5)		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
90	4,52	-	-	7,5	3	7,5	3	52,5	21	32,5	13	Q18
89	4,45	-	-	5	2	-	-	70	28	25	10	Q19
83	4,15	-	-	-	-	12,5	5	62,5	25	25	10	Q20
83	4,15	-	-	5	2	12,5	5	52,5	21	30	12	Q21
82	4,12	-	-	10	4	37,5	15	37,5	15	15	6	Q22
81	4,07	-	-	17,5	7	27,5	11	32,5	13	22,5	9	Q23
71	3,57	-	-	-	-	12,5	5	57,5	23	30	12	Q24
72	3,60	-	-	-	-	32,5	13	42,5	17	25	10	Q25
83	4,17	17,5	7	20	8	2,5	1	27,5	11	32,5	13	Q26
78	3,92	85	34	-	-	-	-	7,5	3	7,5	3	Q27
67	3,37	85	34	-	-	-	-	7,5	3	7,5	3	Q28
30	1,52	7,5	3	7,5	3	7,5	3	50	20	27,5	11	Q29
30	1,52	-	-	7,5	3	7,5	3	42,5	17	42,5	17	Q30
76	3,82	-	-	-	-	7,5	3	25	10	67,5	27	Q31
84	4,20	-	-	-	-	10	4	37,5	15	52,5	21	Q32

المصدر : نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق برنامج spss .

ثالثاً: واقع ضمان جودة المدخلات في كلية المنصور الالهية:

يتمثل هذا البعد بواحد وعشرون متغير هي (33، 34، 35، 36، 37...32) وقد كانت أعلى قيمة للوسيط فيها (4,52) وهي قيمة تقدمت على الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) بما يؤشر نسبة إجابة على مساحة المقياس مقدارها (91%) وهذا يؤكد توفير الكلية للمستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية تنفيذ الأنشطة الإدارية وكذلك في مكتبة الكلية عدد العناوين يلبي احتياجات المستعدين فيما كانت أوطاً قيمة هي (2,50) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي مما يدل عدد العاملين في الكلية (من غير التدريسيين) أعلى من احتياجات الكلية. وكما في الجدول (3). وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي مفادها يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة مدخلات الكلية متوسط الاهمية.

الجدول (3) يوضح التكرارات والنسب المئوية والاطراف الحسابية لفقرات جودة مدخلات التعليم في الكلية

شدة الإجابة %	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		لا اتفق تماما (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق تماما (5)		
		ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	
80	4,02	-	-	15	6	7,5	3	37,5	15	40	16	Q33
78	3,80	7,5	3	15	6	5	2	35	14	37,5	15	Q34
90	4,52	-	-	-	-	10	4	27,5	11	62,5	25	Q35
76	3,82	7,5	3	5	2	10	4	52,5	21	25	10	Q36
79	3,95	-	-	15	6	10	4	40	16	35	14	Q37
63	3,15	12,5	5	5 و 12	5	35	14	27,5	11	12,5	5	Q38
80	4,00	7,5	3	2,5	1	22,5	9	17,5	7	50	20	Q39
74	3,45	17,5	7	2,5	1	27,5	11	22,5	9	30	12	Q40
74	3,70	10	4	2,5	1	30	12	22,5	9	35	14	Q41
81	4,05	-	-	12,5	5	15	6	27,5	11	45	18	Q42
69	3,47	7,5	3	10	4	35	14	22,5	9	25	10	Q43
69	3,47	12,5	5	15	6	12,5	5	32,5	13	27,5	11	Q44
69	3,45	-	-	22,5	9	20	8	47,5	19	10	4	Q45
83	4,15	-	-	-	-	22,9	9	40	16	37,5	15	Q46
77	3,85	-	-	-	-	45	18	25	10	30	12	Q47
67	3,37	-	-	15	6	45	18	27,5	11	12,5	5	Q48
72	3,62	-	-	5	2	42,5	17	37,5	15	15	6	Q49
80	4,02	-	-	-	-	27,5	11	42,5	17	30	12	Q50
74	3,72	-	-	5	2	32,5	13	47,5	19	15	6	Q51
68	3,42	5	2	25	1	52,5	21	25	10	15	6	Q52
50	2,50	7,5	3	12,5	5	35	14	12,5	5	32,5	13	Q53

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي لتطبيق برنامج spss

رابعاً: واقع ضمان جودة العمليات في كلية المنصور الاهلية:

يتمثل هذا البعد بسبعة وعشرون متغير هي (54، 55، 56، 57، 58....82) وقد كانت أعلى قيمة للوسيط فيها (4,70) وهي قيمة تقدمت على الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) بما يؤشر نسبة إجابة على مساحة المقياس مقدارها (91%) وهذا يؤكد تقويم أداء الكادر التدريسي بشكل دوري وكذلك بالنسبة للكادر الاداري وكذلك يتم استخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة العلمية والادارية تنفيذ الأنشطة الإدارية فيما كانت أوطاً قيمة هي (2,57) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي مما يدل على ان مستوى الأجور المقررة وفقاً للكادر الموحد هو مستوى غير عادل وكما في الجدول (4). وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي مفادها يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة عملياتها المختلفة متوسط الأهمية.

الجدول (4) يوضح التكرارات والنسب المئوية والايوساط الحسابية ل فقرات جودة عمليات التعليم في الكلية.

شدة الإجابة %	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفقرات
		لا اتفق تماما (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق تماما (5)		
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
84	4,22	-	-	7,5	3	15	6	25	10	52,5	21	Q54
83	4,17	-	-	7,5	3	20	8	20	6	52,5	21	Q55
90	4,50	-	-	-	-	7,5	3	35	14	57,5	23	Q56
87	4,35	-	-	-	-	5	2	55	22	40	16	Q57
74	3,72	-	-	-	-	35	14	57,5	23	7,5	3	Q58
74	3,70	-	-	20	8	7,5	3	55	22	17,5	7	Q59
66	3,32	7,5	3	15	6	30	12	32,5	13	15	6	Q60
77	3,87	-	-	7,5	3	22,5	9	45	18	25	10	Q61
75	3,77	-	-	-	-	37,5	15	47,5	19	15	6	Q62
76	3,82	7,5	3	-	-	22,5	9	42,5	17	27,5	11	Q63
84	4,00	-	-	7,5	3	20	8	37,5	15	35	14	Q64
84	4,22	12,5	5	5	2	-	-	12,5	5	70	28	Q65
94	4,70	-	-	-	-	2,5	1	25	10	72,5	29	Q67
88	4,40	7,5	3	-	-	2,5	1	25	10	65	26	Q68
79	3,95	20	8	-	-	2,5	1	20	8	57,5	23	Q69
69	3,44	12,5	5	7,5	3	27,5	11	25	10	27,5	11	Q70
75	3,77	21	10	7,5	3	2,5	1	30	12	35	14	Q71
79	3,97	7,5	3	7,5	3	20	8	30	12	35	14	Q72
79	3,95	7,5	3	-	-	20	6	32,5	13	40	16	Q73
76	3,80	-	-	-	-	32,5	13	40	16	27,5	11	Q74
90	4,52	-	-	7,5	3	25	10	47,5	19	20	8	Q75
51	2,57	-	-	-	--	7,5	3	32,5	13	60	24	Q77
52	2,60	25	10	12,5	5	12,5	5	30	12	20	8	Q78
62	3,12	40	16	2,5	1	27,5	11	20	8	10	4	Q79
52	2,60	32,5	13	10	4	32,5	13	15	6	10	4	Q80
57	2,87	17,5	7	5	2	37,5	15	27,5	11	12,5	5	Q81
66	3,32	42,5	17	5	2	20	8	15	6	17,5	7	Q82

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لتطبيق برنامج spss

خامسا: واقع ضمان جودة المخرجات في كلية المنصور الاهلية:

يتمثل هذا البعد بتسعة متغيرات هي (83، 84، 85، 86...91) وقد كانت أعلى قيمة للوسيط فيها (3,60) وهي قيمة تقدمت على الوسط الفرضي للبحث البالغ (3) بما يؤثر نسبة إجابة على مساحة المقياس مقدارها (72%) وهذا يؤكد ان الكلية تسعى للمحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين وكذلك يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في الكلية (كافتيريا، مواقف سيارات، أنشطة رياضية...). فيما كانت أوطأ قيمة هي (2,80) وهي قيمة اقل من الوسط الفرضي مما يدل على ان الكلية لا تجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو الكلية للتعرف على نقاط القوة في هؤلاء الخريجين وكما في الجدول (5). وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي مفادها يتوقع ان يكون مستوى الاهتمام بجودة مخرجاتها ونتائجها متوسط الاهمية.

الجدول (5)

يوضح التكرارات والنسب المئوية والاوراسط الحسابية لفرقات جودة مخرجات التعليم الجامعي

شدة الإجابة %	الوسط الحسابي	مقياس الإجابة										الفرقات
		لا اتفق تماما (1)		لا اتفق (2)		غير متأكد (3)		اتفق (4)		اتفق تماما (5)		
		ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %	ت %			
72	3,60	7,5	3	12,5	5	25	10	22,5	9	32,5	13	Q83
63	3,15	15	6	17,5	7	32,5	13	7,5	3	27,5	11	Q84
56	2,80	20	8	22,5	9	30	12	12,5	5	15	6	Q85
56	2,82	12,5	5	25	10	40	16	12,5	5	16	4	Q86
56	2,87	12,5	5	22,5	9	40	16	15	6	10	4	Q87
61	3,05	20	8	20	8	20	8	15	6	25	10	Q88
66	3,32	12,5	5	5	2	42,5	17	17,5	7	22,5	9	Q89
64	3,20	17,5	7	15	6	30	12	5	2	32,5	13	Q90
66	3,30	12,5	5	5	2	50	20	5	2	27,5	11	Q91

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لتطبيق برنامج spss

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: - الاستنتاجات

- 1- تتبنى الكلية رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات الطلبة وكذلك تتبنى الكلية توجهها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية .
- 2- توجد وحدة تنظيمية في تنفيذ الأنشطة الإدارية تعمل على ضمان الجودة وكذلك تضع الكلية الية واضحة لسير جميع نشاطاتها.
- 3- توفر الكلية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية لتنفيذ الأنشطة الإدارية.
- 4- تتوفر في الكلية مكتبة عدد العناوين فيها يلبي احتياجات المستفيدين.
- 5- تسعى الكلية للمحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين.
- 6- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في الكلية (كافتيريا، مواقف سيارات، أنشطة رياضية...).
- 7- لا تجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو الكلية للتعرف على نقاط القوة في هؤلاء الخريجين.

ثانياً: - التوصيات

- على الرغم من ان عمادة الكلية تتبنى فلسفة تؤكد على تقديم الخدمات التعليمية الافضل غير ان الادارة العليا لاتزال تهمل بعض القضايا التي تتعلق بالجودة وينبغي ان تراعيها ومنها :
- 1- صياغة رسالة خاصة بالكلية تقوم على المنافسة على أساس الجودة.
 - 2- وضع مقاييس داخلية للجودة والتميز في مجالات محددة.
 - 3- تحديد من الذي يجب ان يلتزم اتجاه المعايير والمقاييس المختارة.
 - 4- تحفيز أولئك الذين يرغبون بالالتزام اتجاه الجودة والتميز.
 - 5- تشكيل فرق لمتابعة التقدم في مستوى الجودة.
 - 6- اشادة والاعتراف ومكافأة النجاح .
 - 7- توفير شبكات معلومات تربط الكلية مع الجامعات الاخرى داخليا وخارجيا .
 - 8- عقد المؤتمرات والندوات العلمية المتخصصة بصورة دورية ولكل الكليات بسبب ما تحققه من منافع للطلبة والعاملين .
 - 9- توفير خدمات التامين الصحي للعاملين في الكلية (التدريسيين والاداريين)

المصادر العربية

1. القرآن الكريم.
2. حسين، علوان حسين، (1984)، **العراق القديم**، الطبعة الأولى، دار الحرية للطباعة، بغداد.
3. شاهين، محمد عبد الفتاح، **جودة التعليم من منظور إسلامي**، ورقة عمل عدت لمؤتمر الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله 3-2004/7/5.
4. الطبراني، الحافظ أبي القاسم سليمان بن احمد، (1980)، **المعجم الكبير**، الجزء العاشر، الطبعة الأولى، مطبعة الوطن العربي، بغداد.
5. عقيلي، عمر وصفي، (2001)، **المنهجية المتكاملة، لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر**، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
6. العلي، عبد الستار محمد، (2010)، **تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة الطبعة الثانية**، دار المسيرة، عمان.

المصادر الأجنبية:

1. Dilworth, James, 2000, **Operations Management Providing Value in Goods and Services**, 3rd Ed., McGraw, Hill, Inc, New York.
2. Evans, James & Dean, James, 2003, **Total Quality Management : Organization and Strategy**, 3rd Ed., Thomason, South-Western, New York.
3. Frazier, Gaither & Greg, Norman, 2002, **Operations Management**, 9th Ed., South-Western, London
4. Heizer, Jay and Render, Barry, 1999, **Principles of Operations Management**, 3rd Ed., Prentice-Hall, New Jersey..
5. Heizer, Jay and Render, Barry, 2004, **Operations Management**, 7th Ed., Prentice-Hall, New Jersey.
6. Holly, David, 2000, **Automotive Quality Systems Handbooks**, 1st Ed., Prentice-Hall, New Jersey.
7. Kelada, Joseph, 2004, **Integrating Reengineering With Total Quality**, 1st Ed., Houghton Mifflin Company, New York.
8. Krajewski, Lee. & Ritzman, Larry, 2005, **Operations Management Processes and Value Chains**, 7th Ed., Person Education, Co, Inc., New Jersey.
9. Russell, Roberta & Taylor, Bernard, 2000, **Operations Management Multimedia Version**, 3rd ED., Prentice-Hall, Inc., New Jersey .
10. Schroeder, Roger, 2007, **Operations Management : Contemporary Concepts**, 1st Ed., McGRAW-Hill , New York..
11. Waller, Derek, 2002, **Operations and Strategic Decisions**, 2nd Ed., Thompson Publishing Co., London.

أخي الفاضل... أختي الفاضلة
تحية طيبة وبعد،

يجري الباحث بحث تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في الكلية، ومن المتوقع أن تساهم هذه البحث في التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في العملية التعليمية في الكلية، والمساهمة في تحقيق النهوض والتطوير المستمر للجامعة.

وقد جرى تصميم هذه الاستبانة لتغطية المحاور الأساسية لهذه الدراسة. يرجى المساعدة في الإجابة على فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

بيانات شخصية:

1- المركز الوظيفي الحالي:

2- الدرجة العلمية:

--- دكتوراه	--- ماجستير أو دبلومعال	--- بكالوريوس
-------------	-------------------------	---------------

3- الرتبة العلمية:

--- أستاذ	--- أستاذ مشارك	--- أستاذ مساعد
--- محاضر	--- مدرس	--- مدرس مساعد

4- الجنس:

--- ذكر	--- أنثى
---------	----------

5- الخبرة في العمل الجامعي (داخل وخارج الكلية):

--- أقل من 5 سنوات	--- من 5 – أقل من 10 سنوات
--- من 10 – أقل من 15 سنوات	--- من 15 – أقل من 20 سنة
--- من 20 – أقل من 25 سنة	--- من 25 – أقل من 30 سنة
--- 30 سنة فأكثر	

6- العمر:

--- أقل من 30 سنة	--- 30 – أقل من 35 سنة
--- 35 – أقل من 40 سنة	--- 40 – أقل من 45 سنة
--- 45 – أقل من 50 سنة	--- 50 – أقل من 55 سنة
--- 55 – أقل من 60 سنة	--- 60 سنة فأكثر

المحور الأول: ممارسات الإدارة العليا

الاتفاق تماماً	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
					1- تعمل إدارة الكلية على تقويم أداء كل عضو هيئة تدريس من منظور الطلبة:
					2- تعمل إدارة الكلية على تقويم أداء كل عضو هيئة تدريس من منظور رئيسه المباشر:
					3- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور العاملين ذوي العلاقة:
					4- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور قطاعات الطلبة ذات العلاقة:
					5- يجري تقويم أداء كل إداري من منظور رئيسه المباشر:
					6- أن فلسفة كلية المنصور الاهلية تركز على التعليم الجامعي بالجودة العالية.
					7- تتبنى الكلية رسالة مؤسسية تؤكد على التعليم الجامعي الذي يلبي حاجات لطلبة.
					8- تطرح كلية المنصور الاهلية البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل.
					9- تؤكد الكلية على جودة التعليم الجامعي كقيمة مشتركة يجب أن يتبناها جميع العاملين.
					10- تجري الكلية عملية تخطيط استراتيجي شامل لجميع الكليات.
					11- تطلب إدارة الكلية من كل كلية تقديم خطة شاملة للمدة القادمة.
					12- تمارس إدارة الكلية رقابة فاعلة على جميع كليات الكلية.
					13- تشجع الكلية على الإبداع من خلال وضع البرامج التي تدعم المبدعين.
					14- تشجع الكلية كلياتها على المشاركة في المسابقات المتخصصة.
					15- تدعم إدارة الكلية البحث العلمي من خلال السعي الدائم إلى تطويره.
					16- تتبنى الكلية توجهها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة الإدارية.
					17- تتبنى الكلية توجهها عاما لاستخدام الحاسوب في تنفيذ الأنشطة التعليمية.

المحور الثاني: نظام ضمان الجودة

لا اتفق تماماً	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
					18- هناك وحدة تنظيمية أو أكثر في الكلية تعمل بصورة مستمرة على ضمان جودة التعليم في الكلية.
					19- تضع الكلية آلية واضحة لسير جميع النشاطات في الكلية.
					20- تعتمد الكلية وصف وظيفي واضح (يحدد الواجبات والمسؤوليات والأدوار بوضوح).
					21- هناك تحديد واضح للمؤهلات اللازمة لشغل جميع الوظائف في الكلية.
					22- تعقد الكلية دورات متخصصة لتحسين أداء التدريسيين بالكلية.
					23- تعقد الكلية دورات متخصصة لتحسين أداء الإداريين بالكلية.
					24- تضع الكلية معايير واضحة لتقويم جودة الخدمات التعليمية في الكلية.
					25- تستخدم الكلية مؤشرات الأداء لإجراء عمليات المقارنة مع أداء المؤسسات التعليمية الرائدة.
					26- توفر الكلية شبكة معلومات تربطها مع جامعات العراقية.
					27- توفر الكلية شبكة معلومات تربطها مع جامعات عربية.
					28- توفر الكلية شبكة معلومات تربطها مع جامعات أجنبية.
					29- تراعي الكلية شروطا محددة في التوظيف تستند إلى المعرفة في مجال الاختصاص المطلوب.
					30- تلتزم الكلية في توظيف أي شخص في الكلية بمجموعة من الإجراءات الموثقة.
					31- يخضع أي مرشح للتوظيف في الكلية إلى مقابلة شخصية قبل قرار التعيين.
					32- تجري المفاضلة بين المتقدمين للتوظيف على أسس موضوعية تستند إلى الكفاءة في مجال الاختصاص.

المحور الثالث: ضمان جودة المدخلات

لا اتفق تماماً	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
					33- تستخدم الكلية نماذج خاصة بالتدريسيين لتقويم أدائهم.
					34- تستخدم الكلية نماذج خاصة بالإداريين لتقويم أدائهم.
					35- توفر الكلية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لسير العملية التعليمية.
					36- توفر الكلية المستلزمات (مواد/ أدوات/ أجهزة) اللازمة لتنفيذ البحوث.
					37- توفر الكلية الدعم المالي الكافي لسير العملية التعليمية.
					38- توفر الكلية الدعم المالي الكافي لإجراء البحوث.
					39- أعداد أجهزة الحاسوب في مختبرات الكلية كافية لأعداد المستخدمين من الطلبة.
					40- أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الأساتذة.
					41- أعداد أجهزة الحاسوب تكفي مستخدميها من الإداريين.
					42- يتوفر في الكلية مختبرات حاسوب تلبي الاحتياجات بفاعلية.
					43- شبكة الانترنت بالكلية كافية لخدمة أعضاء الهيئة التدريسية بفاعلية.
					44- شبكة الانترنت بالكلية كافية لخدمة الطلبة بفاعلية.
					45- يتوفر في الكلية مختبرات علمية تلبي احتياجات الدوائر.
					46- يتوفر في الكلية العدد الكافي من المكتبات.
					47- عدد عناوين في مكتبات الكلية يلبي احتياجات المستفيدين.
					48- يتوفر في مكتبات الكلية الدوريات المتخصصة بصورة كافية.
					49- يتوفر في مكتبات الكلية الدوريات الحديثة بصورة كافية.
					50- أعضاء الهيئة التدريسية على معرفة كافية باستخدام الحاسوب.
					51- أعداد التدريسيين في الكلية يناسب أعداد الطلبة.
					52- مستوى استخدام العمل الجزئي Part-Time في الكلية:
					53- عدد العاملين في الكلية (من غير التدريسيين) أعلى من احتياجات الكلية.

المحور الرابع: ضمان جودة العمليات

لا اتفق تماماً	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
					54- يجري تقويم دوري لأداء الكادر التدريسي في الكلية.
					55- يجري تقويم دوري لأداء الكادر الإداري في الكلية.
					56- يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة الإدارية.
					57- يجري استخدام الحاسوب في ممارسة وتنفيذ الأنشطة التعليمية.
					58- مستوى مشاركة الأساتذة في المؤتمرات العلمية المتخصصة.
					59- مستوى مشاركة الإداريين في المؤتمرات ذات العلاقة باختصاصاتهم.
					60- يجري التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية لإجراء البحوث المشتركة.
					61- يجري العمل باستمرار في الكلية على تطوير المقررات والمناهج الدراسية.
					62- يجري العمل باستمرار على تطوير الخطط الدراسية للمسابقات.
					63- يجري وضع قائمة بأسماء الكتب المعتمدة كمصادر لكل مساق.
					64- يجري إعداد ملف لكل مساق يتضمن بيانات كاملة حول المساق (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).
					65- يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات الفصلية.
					66- يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية.
					67- يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد التي يدرسها نفس المدرس.
					68- يجري اعتماد أسلوب الامتحان الموحد لشعب المساق الواحد التي يدرسها عدة مدرسين.
					69- يجري اعتماد أسلوب التصحيح المشترك للدفاتر الامتحانية في نفس الدائرة.
					70- يجري سحب عينات عشوائية من دفاتر الامتحان النهائي المصححة من أجل تدقيقها.
					71- يجري تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء البحوث.
					72- يجري عقد المؤتمرات باستمرار في مجال الاختصاص.
					73- هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية التعليمية.
					74- هناك توثيق كامل مفصل للإجراءات المطلوبة لكل جوانب العملية الإدارية.
					75- يتقاضى العاملون رواتبهم كاملة دون تأخير.
					76- الزيادة السنوية على الراتب تعدّ زيادة كافية تنسجم مع مستوى غلاء المعيشة.
					77- أسعار التأمين الصحي مناسبة للعاملين.
					78- شروط التأمين الصحي تلائم العاملين.
					79- قيمة العلاوة الإدارية تنسجم مع حجم العمل الإداري.
					80- تمنح الكلية علاوة سكن للعاملين المقيمين خارج أماكن سكنهم.
					81- تمنح الكلية علاوة مواصلات للعاملين المقيمين بعيداً عن الكلية.
					82- مستوى الأجور المقررة وفقاً للكادر الموحد هو مستوى عادل.

المحور الخامس: ضمان جودة المخرجات

لا اتفق تماماً	لا اتفق	غير متأكد	اتفق	اتفق تماماً	الفقرات
					83- تجري المحافظة على علاقات دائمة مع الخريجين.
					84- تجري استضافة الخريجين في الكلية بصورة دورية للاستماع إلى مشكلاتهم.
					85- يجري بصورة دورية استطلاع آراء المؤسسات التي يعمل بها خريجو الكلية للتعرف على نقاط القوة في هؤلاء الخريجين:
					86- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الهيئة التدريسية:
					87- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في التسهيلات المادية اللازمة للعملية التعليمية:
					88- يجري بصورة دورية استطلاع آراء الطلبة في الخدمات التكميلية في الكلية (كافتيريا، مواقف سيارات، أنشطة رياضية...).
					89- يجري بصورة دورية تحليل مدى جدوى المسابقات الدراسية المطروحة حالياً في ضوء مستوى جودة الخريجين.
					90- يجري بصورة دورية تطوير المسابقات والبرامج الدراسية في ضوء جودة الخريجين.
					91- تجري المقارنة المرجعية للبرامج التعليمية مع البرامج التعليمية للمؤسسات التعليمية الرائدة في العالم في المجالات المشابهة.