



ISSN: 1994-4217 (Print) 2518-5586(online)

Journal of College of Education

Available online at: <https://eduj.uowasit.edu.iq>

Dr.Ameen Mohammed
Hasan

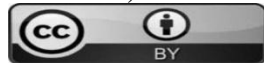
University of Dhi Qar -
College of Basic
Education

Email:

m.h@utq.edu.iq

Keywords:

Quality, Performance
standards , Ethics



Article info

Article history:

Received 5.Febr.2025

Accepted 20.Apr.2025

Published 25.Aug. 2025



The relationship between quality, ethics, performance standards, and their impact on performance quality (an applied study at the University of Thi-Qar)

A B S T R A C T

The aims of the study were defined by examining the relationship between quality, ethics, and performance standards and their influence on the quality of performance among professors at Thi-Qar University, as well as taking a broad look at the role of quality management in our educational institutions in order to improve the reality of the educational process. To achieve the aims of the study, the researcher prepared a questionnaire form that included a set of questions, and it was distributed to a group of professors at Thi-Qar University electronically, and the study sample included (40) professors. The descriptive analytical approach was relied upon as it is the appropriate approach for such studies. The study reached a number of conclusions, including, but not limited to: 1. The results of the statistical analysis revealed the existence of a statistically significant relationship between gender and the university by setting a clear plan to improve the quality of academic performance. After conducting the chi-square test to determine the significance of the moral difference between the answers and data provided by the respondents, we found that there was a statistically significant moral difference, because the calculated chi-square test value equals (5.871), which is higher than the tabular chi-square value of (3.841) and at a confidence level of (95%), a significance level of (0.05), and a degree of freedom of (1), so we accept the research hypothesis and reject the null hypothesis. 2. The results of the statistical achievement showed the existence of a statistically significant relationship between years of service and professors' commitment to performance standards, which is positively reflected in the university's reputation. After conducting the chi-square test to determine the significance of the moral difference between the answers and data provided by the respondents, we found that there is a statistically significant moral difference, because the calculated chi-square test value is equal to (8.864), which is higher than the tabular chi-square test value of (3.841), and at a reliability level of (95%), a significance level of (0.05) and a degree of freedom of (1), so we accept the research hypothesis and reject the null hypothesis.

© 2022 EDUJ, College of Education for Human Science, Wasit University

DOI: <https://doi.org/10.31185/eduj.Vol60.Iss2.4260>

العلاقة بين الجودة والاخلاقيات ومعايير الأداء وأثرها في جودة الأداء
(دراسة تطبيقية في جامعة ذي قار)

م.د أمين محمد حسن علوان
جامعة ذي قار - كلية التربية الأساسية

الخلاصة

تحددت اهداف الدراسة من خلال معرفتها للعلاقة بين كل من الجودة والاخلاقيات ومعايير الأداء واثرها على جودة الأداء لدى أساتذة جامعة ذي قار ، وكذلك الفاء نظرة واسعة لمعرفة دور إدارة الجودة في مؤسساتنا التعليمية بغية النهوض بواقع العملية التعليمية . ولغرض تحقيق اهداف الدراسة أخذ الباحث على عاتقه اعداد استمارة استبانة ضمت مجموعة من الاسئلة ، وقد تم توزيعها على نخبة من أساتذة جامعة ذي قار توزيعا الكترونيا ، وشملت عينة الدراسة (٤٠) أستاذا منهم. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب لمثل تلك الدراسات. وقد توصلت الدراسة الى جملة من النتائج نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

١- كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الجامعة من خلال وضعها خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٥,٨٧١)، وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥)، ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

٢- بينت نتائج التحصيل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخدمة و التزام الأساتذة بمعايير الأداء مما ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٨,٨٦٤) وهي أعلى من قيمة اختبار مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١)، وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، معايير الأداء ، الأخلاق .

المقدمة

ان للتقدم العلمي والتقني دوراً أساسياً في تطور الأمم والمجتمعات، ويتجلى هذا التقدم من خلال تأثيره على المستويين السياسي والدولي في تلك المجتمعات. ويعد علم الإدارة من العلوم ذات الأهمية الكبرى والتأثير الواقعي على المجتمع وبمختلف المجالات.

تعد الجامعات من أكثر التنظيمات تعقيداً، وعلى هذا الأساس لابد من ضمان توافر كادر اداري يتصف بالمهارة والنشاط المتميز، يجعلها قادرة على انجاز مهامها ووظائفها على افضل صورة .

ونتيجة لأهمية متغيرات الجودة والأخلاق ومعايير الأداء من خلال تأثيرهم على الأداء الوظيفي للفرد، وكون الباحث من منتسبي الجامعة فمن واجبه الإحاطة بتلك العوامل المترابطة مع بعضها ودراستها بالجامعة باعتبارها احد المنظمات المعروفة بتأثيرها في المجتمع .

وقد تألفت الدراسة من جانبين النظري والميداني ، وتضمن الجانب النظري فصلين فشمّل الفصل الأول مبحثين الأول ضم العناصر الأساسية للبحث من مشكلة الدراسة وأهمية الدراسة وأهداف الدراسة والمصطلحات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة والمبحث الثاني ضم الدراسات السابقة المشابهة أو القريبة من الدراسة الحالية من دراسات عراقية سابقة ودراسات عربية سابقة ودراسات اجنبية سابقة . اما الفصل الثاني والذي يتعلق بالاطار النظري للدراسة، فقد تم التطرق من خلاله للتطور التاريخي لإدارة الجودة، وكذلك أهمية تطبيق إدارة الجودة في المجال التعليمي، ثم علاقة إدارة الجودة بالأداء، وأخيرا التعرف على فوائد تطبيق ادرة الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وتضمن هذا الفصل أيضا التطرق الى الاخلاق ومعايير الأداء .

اما الفصل الثالث الذي كان ضمن الاطار المنهجي للدراسة ، ونكون من ثلاثة مباحث فقد ضم المبحث الاول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من منهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات و الفروض العلمية للدراسة . اما المبحث الثاني فتم من خلاله التطرق الى البيانات الأساسية للمبجوثين وخصائص الظاهرة المدروسة وأخيرا المبحث الثالث تناول النتائج والتوصيات والصادر .

الفصل الأول

المبحث الأول : العناصر الأساسية للدراسة (مشكلة الدراسة- أهمية الدراسة- أهداف الدراسة- المصطلحات العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة)

أولاً: مشكلة الدراسة

ان أداء الشخص واهميته وجودته يعد مجال نقاش للتنظيمات على اختلاف مسمياتها، بحكم كونه المحدد الأساسي وانعكاس لأداء وسلوك المؤسسة بأكملها .

وتعد الجودة من المداخل الفكرية والثقافية والإدارية والتنظيمية التي لا بد من تطبيقها بالجامعات من أجل توافر التكامل والتنسيق لجهود وأداء منتسبها باختلاف كلياتها وأقسامها وفروعها المختلفة ، ومساهمته بعملية التحسين الدائم للمخرجات المقدمة من الجامعة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن من اجل تحقيقهم للأهداف التي ترمي اليها إدارة الجامعة للبقاء والاستمرار والنمو . وعلى هذا الأساس تتجسد مشكلة الدراسة من خلال الأسئلة التالية :

١- هل لمؤسسات التعليم العالي القدرة والقابلية على السير أو حذو الطريق الذي أخذت المؤسسات الأخرى في العراق بحذوه من خلال تحولها لتطبيق إدارة الجودة؟

٢- هل بالإمكان الاعتماد على الجودة كوسيلة لحل مشاكلنا التعليمية والتربوية والصناعية وغيرها من المشاكل على اختلاف مؤسسات الدولة؟

٣- هل يوجد دور يذكر للجودة الشاملة في عملية تقييم أداء الأستاذ الجامعي في مؤسسات التعليم العالي لغرض تطويره وتحسينه؟

ثانياً: أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة نتيجة لقلة هذا النوع منها والذي يتعلق بالعلاقة ما بين الجودة والاخلاقيات واثرها في جودة الأداء . كما تكتسب الدراسة أهميتها بحكم تناولها لموضوع يتسم بالحدائث ، كذلك يحاول الباحث بكونه احد أساتذة الجامعة لفت انتباه انظار المختصين والقائمين على أمر المؤسسات التعليمية في العراق للتعامل بجدية واعطاءهم أهمية قصوى

لموضوع إدارة الجودة ، والذي يعد من المسائل اللازمة والضرورية لتطوير الفكر الإداري. كما يمكن من خلال هذه الدراسة ردف مكتباتنا بهكذا نوع من البحوث والدراسات . وأخيراً تتبع أهمية الدراسة من خلال تأكيدها على دور الجودة وأهميتها الكبيرة في ردف متطلبات سوق العمل بالمهارات اللازمة والمطلوبة لمواكبة التطورات التي يشهدها العصر الحالي.

ثالثاً: أهداف الدراسة

- ١- معرفة العلاقة بين جودة التدريس والاخلاقيات ومعايير الأداء لدى أساتذة جامعة ذي قار .
- ٢- التعرف على العلاقة بين القيادة الأخلاقية وتحقيق وتعزيز معايير الجودة الشاملة من خلال ممارستها في المؤسسات التعليمية.
- ٣- القاء نظرة واسعة لمعرفة دور إدارة الجودة في مؤسساتنا التعليمية بغية النهوض بواقع العملية التعليمية .
- ٤- معرفة مواطن الضعف في الأداء والعمل على تذليلها، بالإضافة لتعزيز مواطن القوة بعد معرفتها واستكشافها.
- ٥- وضع التوصيات والمقترحات المناسبة التي من شأنها تعزيز دور إدارة الجودة الشاملة بالجامعة.

رابعاً : تحديد المصطلحات

الجودة كمصطلح تربوي هو العملية التي يمكن من خلالها تحسين جودة الإنتاج التعليمي بالاعتماد على الافراد العاملين من خلال تطبيقهم للمعايير والمواصفات الضرورية لذلك، وهذا يحدث على اختلاف جوانب التربية والتعليم في المؤسسة . (لميا، ٢٠٠٩، ٥)

كما تعرف الجودة في المجال التعليمي بانها أسلوب استراتيجي اداري يركز على عدة قيم تأخذ طاقتها الحركية من المعلومات التي من خلالها يمكن توظيف مواهب الافراد العاملين والاستفادة من قدراتهم الفكرية بمختلف مستويات التنظيم بصورة إبداعية لتحقيق التطور الدائم للمنظمة. (Hixon&Lovelace)

ويؤخذ على هذا التعريف تركيزه على مصطلح إدارة النظم الرابط بين المدخلات والمخرجات للعملية التربوية والتعليمية، ومما يتطلب من خلال هذا المفهوم الاخذ بنظر الاعتبار الى أهمية جميع عناصر العملية التعليمية وخاصة التركيز على الطلبة والمدرسين لغرض استيعاب مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

والجودة هي عبارة عن المعايير والإجراءات التي يعتمد عليها بقصد تحقيق الدرجة القصوى من الأهداف التي وجدت المؤسسة من اجل تحقيقها ، وتحسين الأداء بحسب الأغراض المطلوبة والمواصفات التي يمكن إنجازها واتمامها بأقل جهد وتكلفة مادية وعلى احسن وجه وافضل صورة.(محمد وهند، ٢٠١٧، ٢٢٥-٢٤٠)

التعريف الاجرائي أدارة الجودة الشاملة في القطاع التعليمي بأنها عملية استراتيجية إدارية تستند على عدد من القيم وتعتمد في طاقتها الحركية على المعلومات التي تتمكن من خلالها توظيف مواهب الأفراد العاملين واستثمار قدراتهم وقابلياتهم العقلية في مختلف المستويات التنظيمية على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة .

الاخلاق: لغويا جمع لكلمة الخلق، والخلق هو الصورة الباطنية للإنسان وهي ذاته(بن منظور) ، والخلق هو كل ما اكتسبه الشخص من الفضائل بخلقه كما في قوله تعالى(وماله في الاخرة من خلاق) (البقرة، ٢٠٠)

والأخلاق: مجموعة من القيم والمعايير يتمكن من خلالها المجتمع في التمييز بين الجيد والسيء، ومعرفة الصح من الخطأ. (نجم، ٢٠٠٦، ١٦)

الأداء الوظيفي: هو الجهد الفكري الذي يبذله الافراد العاملين لرسم السبل الكفيلة لقيام وتنفيذ الاعمال والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم ، والتي تتمكن المنظمات من خلالها تحقيق رغباتها وأهدافها على احسن صورة. (عبد وزيب، ٢٠١٧، ٥٤) معايير الأداء: وهي الأداة او الركيزة التي يتم الاعتماد عليها من اجل ضمان دقة وشفافية تقييم الأداء، كما انها المستوى من الأداء الذي يكون من خلالها مرغوبا به او مرضيا. (نائلة، ٢٠٠٤، ٢٦)

المبحث الثاني: دراسات سابقة :

دراسات عراقية سابقة:

أولاً: (دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقييم الأداء الجامعي أسيل علي مزهر، ٢٠٠٩)

أهداف الدراسة : التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقييم الأداء بالجامعة ، والقاء الضوء على دور إدارة الجودة الشاملة في النهوض بواقع العملية التربوية والتعليمية داخل المؤسسات التربوية .

تبيان الدور الذي تؤديه عملية تقييم الأداء من خلال رصدها لنقاط الضعف ومعرفة أسبابها ومحاولة معالجتها منذ الوهلة الأولى ،كذلك استكشاف مواطن القوه والعمل على تعزيزها .

التأكيد على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة من أجل رفد سوق العمل بالمهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر .

ان توافر الرؤية واضحة للتطوير من قبل جميع العاملين فيها من أعضاء هيئه تدريسيه وإدارية من شأنه تحقيق النوعية في المؤسسات الأكاديمية.

منهج وعينة الدراسة: إعداد استمارة إستبانة وزعت على عينه من القيادات الإدارية في جامعة القادسية . وقد جرت عملية التحليل باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS،

الاستنتاجات: كان من أهمها إيمان إدارة الجامعة بأن جودة التعليم العالي قيمه مشتركه يجب أن يتبناها جميع العاملين فيها، كما أوصت الدراسة بزيادة فاعلية شبكة الأنترنت في الجامعة، كذلك تجهيز مكنتاتها بالدوريات الحديثة ولمختلف الاختصاصات العلمية والإنسانية.

دراسات عربية سابقة

أولاً: القيادة الأخلاقية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة (آمنة سليمان ، ٢٠١٩)

الأهداف: هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين القيادة الاخلاقية وتحقق معايير الجودة الشاملة من خلال ممارستها في المؤسسات التعليمية.

- الأسس النظرية والفكرية للقيادة الأخلاقية لدى قادة التعليم.

- التعرف على مدى التزام مديري مدارس التعليم بأخلاقيات القيادة.

- الكشف عن مدى قيام مديري مدارس التعليم بتحقيق معايير الجودة الشاملة من خلال ممارستها للقيادة في المؤسسات التعليمية.

- الكشف عن واقع العلاقة بين القيادة الأخلاقية وتحقق معايير الجودة الشاملة لدى مديري ومديرات المدارس.

- التعرف على الفروق ذات الدالة الإحصائية بين مديري ومديرات المدارس في ممارسة القيادة الأخلاقية تعزى لمتغيرات (الجنس، والخبرة، والمؤهل، والمسمى الوظيفي).
- التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين مديري ومديرات المدارس في ممارسة معايير الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات (الجنس، والخبرة، والمؤهل، والمسمى الوظيفي).

منهج وعينة الدراسة : اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) من شاغلي الوظائف التعليمية، ممثلة في (٣١) رئيساً ورئيسة، و(٥٢) مشرفاً و(٢١٧) معلماً ومعلمة بإدارة تعليم محايل عسير بمراحلها المختلفة، واستخدمت الباحثة الاستبانة لجمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة، وتضمنت ثلاث وخمسين عبارة، موزعة على مجالين رئيسيين هما: مجال درجة ممارسة القيادة الأخلاقية وضم أربعة أبعاد ويتكون من سبع وعشرين عبارة، ومجال درجة ممارسة معايير الجودة الشاملة وضم أربعة أبعاد ويتكون من ٢٦ عبارة، يجاب عليها وفق التدرج الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)

الاستنتاجات: ان من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

- تمارس القيادة الأخلاقية في الميدان التربوي وكذلك تطبيق معايير الجودة الشاملة، بدرجة عالية من وجهة نظر شاغلي الوظائف التعليمية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية لسمات القيادة الأخلاقية والدرجة الكلية لأبعاد معايير الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة $a= 0,05$ ، حيث بلغ الارتباط للدرجة الكلية (٠.٩٩١) وهو معامل ارتباط مرتفع، ويدل ذلك على وجود علاقة طردية بين سمات القيادة الأخلاقية وبين معايير الجودة الشاملة في العمل، اذ كلما زادت ممارسات مديري ومديرات المدارس لسمات القيادة الأخلاقية ظهر ذلك لمعايير الجودة الشاملة في العمل والارتقاء به إلى المستوى الافضل.

دراسات اجنبية سابقة

دراسة (Becker & Fritsch , 1987) :

المقارنة بين السلوك الأخلاقي والممارسات للمديرين في أمريكا ، فرنسا ، وألمانيا .

هدفة الدراسة معرفة كيف والى أي مدى تختلف المعتقدات والسلوكيات الأخلاقية تبعا للبيئة الثقافية .

وقد جمعت البيانات لهذه الدراسة باستخدام سلسلة من البيانات التي تمثل عدة أنواع من المشكلات الأخلاقية كالإكراه، الرقابة، صراع المنفعة، البيئة لمادية، الطريقة الأبوية في معاملة الجماعات والأفراد التي أخذت موضوع الأخلاقيات من منظور مقارنة بين أكثر من دولة.

وقد خلصت الدراسة إلى أن المديرين الأمريكيين كانوا أكثر اهتماماً بالنواحي الأخلاقية والقانونية ، بينما اهتم نظراؤهم الألمان والفرنسيين بنجاح عملهم قبل كل شيء .

الفصل الثاني

الاطار النظري للدراسة:

التمهيد

لقد اخذ موضوع الأداء في حقل الإدارة العناية والاهتمام الكبيرين من الباحثين والمفكرين بتأثير وجود العامل البشري كمحور حقيقي للإدارة في مختلف المؤسسات الإدارية، كما يعد من المؤشرات المهمة التي تدل على مستوى الكفاءة للعاملين ووصولهم الى مستوى الإنجاز المطلوب منه اخذا بنظر الاعتبار توافر الإمكانيات والقدرات. (محمد وهند، ٢٠١٧، ٢٣٤)

وفيما يتعلق بالجودة كمفهوم بالمجال التربوي والتعليمي فيمكن من خلاله تحسين مستوى القائمين بعملية التعليم وحلها للمشكلات في ضوء توقعات الطلبة، ويتمكن القائمون بالعملية التعليمية والطلبة بتحسين جودة التعليم. وان الأداء الوظيفي للأفراد العاملين هو السبيل الأوحى لتحقيق المنظمات لأهدافها وهنا لابد من تعزيز القيم الأخلاقية للأفراد على اختلاف مستويات المنظمة.

وبما ان الأداء يتأثر تأثيرا مباشرا بالأخلاق التي يحملها الفرد ، فانه يتأثر كذلك بالأخلاقيات الموجودة في بيئة العمل التي يمارس فيها الموظف عمله لان سلوك الإدارة العليا في أي منظمة يمكن عده كعامل مؤثر في معرفة اخلاقيات تلك المنظمة، فهي يعبر عنها بالمثل الأعلى لكل الموظفين خلال قيامهم بأدائهم اليومي مع زملائهم ومع الناس.

اما موضوع الأخلاق فيعد من المواضيع الأساسية وذات الحساسية على نطاق المنظمات بالوقت الحاضر، لاسيما في مجال التعامل مع الثقافات المختلفة والقيم والاتجاهات الأخرى، وتبدو الاخلاق اكثر تعقيدا في حقل الإدارة لوجودها واهميتها في اغلب أنشطة المنظمة ومعاملاتها. (السالم، ٢٠٠٩، ٢١٠)

ويعد اختيار معايير الأداء من الأمور الضرورية في سبيل نجاح تنفيذ تقييم الأداء بحكم دورها في مساعدة الموظفين على معرفة المهام والمسؤوليات المترتبة عليهم لتحقيق اهداف المؤسسة التي يعملون بها ، كذلك تساهم في تقديم الدعم للإدارة في اختيار الأمور التي تمكنها من تحسين وتطوير الأداء بشكل عام. (خالد، ٢٠٠٧، ١٧)

التطور التاريخي لإدارة الجودة

ان تطور إدارة الجودة فكريا وإداريا بصورة لم تكن كما يتصورها البعض من خلال قفزان، وكان انعكاسا لسلسلة من الاكتشافات تعود الى القرن العشرين، والتي يمكن تصنيفها الى أربعة مراحل تمثلت في (الفحص، المتابعة الإحصائية للجودة، تأكيد الجودة، إدارة الجودة الشاملة الاستراتيجية) ومن الملاحظ ان كل مرحلة من هذه المراحل تضمنت وشملت من المراحل الأخرى.

وجاءت مرحلة بداية القرن العشرين لتؤكد على مرحلة الإدارة العلمية للعمل ، وبحسب منظور(تايلور) الذي كان يهدف من وراء مبادئه الى التأكيد على رفع مستوى الكفاءة للإنتاج داخل المعمل بالاعتماد على التخصص إضافة الى عمليات الفحص والتخطيط وتوزيع الاعمال ، وكذلك اكد على أهمية الفصل ما بين وظيفتي الإنتاج والتفتيش.

وتنوعت مهمة الجودة في هذه المرحلة وانقسمت ما بين الافراد العاملين الذين يقومون بالعملية الإنتاجية والمراقب الذي يقوم بمتابعة وفحص المنتجات للتقليل من الإنتاجية الرديئة وعزلها عن الإنتاج النهائي حتى لايمكن الوقوع في الخطأ مرة أخرى.

اما في فترة الخمسينات والستينات فكان الاهتمام بتأكيد الجودة واعتبارها من مداخل إدارة الجودة واعطاؤها البعد الأكثر عمقا من المداخل السابقة لها زمنيا. وفي هذه المرحلة التاريخية تم لأول مرة ادخال مبدأ التكامل والتنسيق مابين برامج إدارة الجودة. (Brilman,1998,81)

أهمية تطبيق إدارة الجودة في المجال التعليمي

يمكن وصف التعبير عن إدارة الجودة الشاملة بالقاطرة العظيمة في سبيل التغيير نحو الأفضل ، كما انها تعد كمقياس للمناظرة بين افضل المؤسسات، اذ تم الاعتماد عليها في اغلب المنظمات نتيجة لأهميتها الاستراتيجية والتي زادت من تأثيرها الفعال وتمكنها من الدوام بسوقها التنافسية .

وتتبع أهمية تطبيق إدارة الجودة في مختلف المنظمات اذ يتم من خلالها تقديم الخدمة ذات الجودة العالية مما يعزز الدور التنافسي للمنظمة . والسمعة للمنظمة وزيادة شهرتها ،وزيادة عملية الاتصال على اختلاف جوانب المؤسسة ، وكذلك التأكد من فرص المشاركة الحقيقية لكل افرادها بتحسين وجودة الأداء.(علي السلمي، يدون تاريخ، ٢٩٩)

ومن خلال ما تقدم ذكره لابد من التعرف على أهمية تطبيق مفهوم الجودة في المجال التعليمي من خلال الفوائد المتحققة من وراء تطبيقها، ومنها المساعدة في ضبط وتطوير النظام الإداري في اية مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار والمسؤوليات، وكذلك من خلال الجودة يمكن ان تزداد الثقة والتعاون فيما بين المنظمات التعليمية والمجتمعية، ومن خلالها يحصل التطوير لمستوى الطلبة وعلى كافة الجوانب الجسمية والاجتماعية والنفسية وغيرها، كما تدفع الجودة بالمنتسبين بزيادة وعيهم واندفاعهم تجاه مؤسساتهم خاصة الطلبة والمجتمع المحلي، كما توفر الجودة العلاقات الإنسانية بين مختلف العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما يكن حجمها ونوعها، كذلك توافر عنصر التكامل بين الإداريين والعاملين مما يجعلهم يعملون وكأنهم فريق واحد، وأخيرا تحصل المؤسسة التعليمية من وراء تطبيقها لنظام الجودة على الاحترام والتقدير على المستويين المحلي والعالمي.(أبو حصيرة،٢٠٠٨، ٦٤)

كما حدد (رحيم وآخرون،٢٠٠٧، ٦٥) أهمية إدارة الجودة في المؤسسة التعليمية من خلال مساهم الاكاديمي ينفي التطوير والتحسين المستمرين، ومعرفة احتياجات افراد المجتمع من اجل تنفيذها واشباعها، كما تتبع أهميتها من خلال التخلص من الأخطاء الاكاديمية قبل وقوعها، والتنافس ببرامج الجامعة ومشاريعها البحثية، وكذلك تمكين الجامعة من ردد المجتمع بخريجين متميزين وحسب اختصاصاتهم، ودعم المكاتب الاستشارية بالجامعة والعمل على تأسيس أخرى بحكم كونها من اهم مجالات التعاون مع اغلب الجهات الحكومية كل ضمن اختصاصه، وأخيرا تمكن الجودة الجامعة من الاهتمام بحقل البحث العلمي وخاصة ما يتعلق بالمشاكل الاقتصادية والاجتماعية وتطوير قدرات الافراد العاملين من خلال اعداد البرامج التدريبية الفعالة والتي تتناسب مع ما يحتاجونه.

علاقة إدارة الجودة بالأداء

ان الأداء هو الصورة التي من خلالها يقوم الفرد بعمله، وكذلك السلوك الذي يمكن تسميته بسلوك المواطنة التنظيمية، وهناك عوامل عديدة لابد من توافرها والتي من خلالها يمكن وصف الأداء بالتميز، وهذا ما نجده في المنظمات المميزة الأداء انما ترجع في تميزها هذا الى الأهداف الأساسية او المتمثلة في الرؤية وتوافر الالتزام على مختلف مستويات القيادة من أجل التطور والتحسين.

ان مفهوم الأداء من المصطلحات الأساسية للمدراء على مختلف المستويات التنظيمية وللمنظمات كافة بحكم ان نتائج هذا الأداء أحيانا قد يكون تأثيرها سلبي على المنظمة ، و أحيانا أخرى يكون الأداء الجيد هو الأساس في بقاء المنظمة واستمرارها مما يعزز قدرتها التنافسية.

وان عملية التنظيم في اية مؤسسة يعطيها صفة التعقيد من خلال قدرتها على القيام بنشاط ما يتحقق من وراءه الغايات ، وان حصل اختلاف في غايات واهداف المنظمة وكذلك تطورها خلال فترات زمنية، فإنما يدل ذلك وجود حقيقة رئيسية في كل المنظمات ومؤشر أساسي في تسييرها تلك هو الأداء.(نبيل مرسي، ١٩٩٦، ٨٧)

فوائد تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي

من خلال تطبيق إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي من الممكن الحصول على عدة فوائد منها:(اسيل، ٢٠٠٩، ٦٧)

- ١- ان وضع المسؤوليات والادوار الواضحة من شأنه تطوير نظام الإدارة في الجامعة.
 - ٢- وجود عنصر التكامل لدى جميع الاكاديميين والاداريين بالجامعة ويكون عملهم كأنهم فريق واحد.
 - ٣- تحسن مستوى الأداء لكافة الافراد العاملين في الجامعة وبالتالي زيادة كفاءتهم التعليمية.
 - ٤- توافر العلاقات الإنسانية في الجامعة ما بين الافراد العاملين بها من خلال توفير مبدا التفاهم والتعاون .
 - ٥- ان وجود نظام الجودة في الجامعة يمكنها من التغلب على المشكلات التي تعترضها بطرق علمية وفق المسار الصحيح، وكيفية التعامل معها بالإجراءات التصميمية والوقائية تجنباً لحصولها في المستقبل.
 - ٦- من خلال تطبيق الجامعة لنظام الجودة سوف تحصل على التقدير والاحترام الكافيين الايجابيين.
- وبناء على ما تقدم ذكره فان الغرض من تطبيق نظام الجودة في الجامعات يمكن إيجازه بتحسين كفاية الإدارة بالجامعة، والاهتمام الأفضل من خلال الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات، وتطوير طرق القياس والتقييم بالإضافة لتطوير المناهج، والعمل على رفع مستوى الأداء بالنسبة للأفراد العاملين من اكاديميين واداريين وجعلهم يعملون وكأنهم فريق واحد ، وتحسين مخرجات التعليم، وزيادة الرضا بالنسبة للطلبة والمجتمع ، والتأكيد على زيادة النتاجات بالنسبة للبحث العلمي للجامعة.

الاخلاق :

يمكن اعتبار الاخلاق فرع من فروع الفلسفة أو علم الدين ، ومن اهتمامات الاخلاق الفلسفية دراستها للحياة الأخلاقية من الرؤية الفلسفية للشخص صاحب هذه الفلسفة.

وحسب رؤية ارسطو التي تذهب الى ان الفلسفة كانت تعبر عن الاعتدال والتوسط، وان المنفعة القصوى لأكبر عدد من الأفراد هي أسلوب النفعيين الفلسفي، وفيما يتعلق بالأخلاق الدينية فقد اخذت احكامها السلوكية باعتمادها على مصادر دينية.

وعلى هذا الأساس يمكن تمييز نوعين من الاخلاق النوع الأول هو الاخلاق الوصفية والتي تهتم بالتحليل والدراسة للوقائع والحالات التي تحصل بمجالات مختلفة كالمجالات الاجتماعية والنفسية والثقافية بالإضافة لإجرائها للمقارنات بين الصفات من دون الحكم والتقييم تجاهها، اما النوع الثاني فيتمثل بالأخلاق المعيارية ويكون اهتمامها اكثر من الوصفية من خلال تجاوزها لعملية التحليل والدراسة فأخذت تهتم بالقيم الأخلاقية واهميتها.(نجم، ٢٠٠٦، ٤٧)

المسؤولية الأخلاقية في تحقيق الجودة

لقد اكدت اغلب النظريات المختصة بدراسة المنظمة على وجود فلسفتين للسلوك البشري أولهما الفلسفة الاجبارية والتي تعتقد بان أفعال وسلوكيات الانسان ليست من اختياره بل هي مفروضة عليه بفعل تأثيرات خارجية ودون محض ارادته.

وعلى هذا الأساس فان سلوك الفرد يتولد من عدة قوى خارجية غير شخصية ، ويكون عملها بمثابة تحديد لتصرفات الفرد و ارادته ، وبذ لك يمكن اعتبار المنظمة المسؤولة عن القضايا الأخلاقية وبذلك فهي مفروضة على الافراد ليقوموا بتصرفات معينة من حيث ملائمتها لجودة وطريقة تحقيقهم لها. اما النوع الثاني فهو الفلسفة الاختيارية التي تؤكد على ان قدرات الانسان من اختياره وتخيره ما بين الخير والشر، كما انها تشير الى مسؤولية الشخص عن كل ما يبدر عنه من تصرفات وافعال وسلوكيات وخاصة الأخلاقية من أجل تحقيق الجودة المبتغاة ، وليس مقتصرًا على ردود أفعال البيئة او المؤثرات التي تقع خارج نطاق الانسان، بل ان للفرد الحرية في اختيار سلوكه المناسب والذي لا يتعارض مع قيمه ومعتقداته، بمعنى اخر اختياره للسلوك الذي يلائم ويتناسب وقيمته ومعتقداته والسلوك الملائم لتحقيق الجودة وشعوره بالمسؤولية بطريقة تحقيقه لرغباته التي تتسجم مع اهداف المنظمة ، لغرض الوصول الى الحالات الإيجابية من خلال الجودة.

وقد توجد وجهة نظر أخرى في هذا المجال وهي الموائمة ما بين هذين النوعين من الفلسفة ، وبمعنى اخر توجد عوامل خارجية تتحكم بتصرفات وسلوك الافراد متمثلة بالأنظمة ومتطلبات الجودة وقد توجد اتجاهات وقيم للشخص ذات تأثير على سلوكه الأخلاقي وطريقة قياسه لعمله وبالتالي من الممكن لها ان تؤثر على الجودة.(الفضل والطائي، ٢٠٠٤، ٤٠٢-٤٠٤)

معايير الأداء:

ان معايير الأداء يجب ان تكون متفق عليها ومحددة مسبقا حتى تكون أساسا لعملية المقارنة بالنسبة للأداء الفعلي. وتصنف هذه المعايير الى نوعين:

اولا: معايير العناصر: وتشمل كل الصفات والسمات التي يتوجب على الموظف ان يمتلكها، يضاف لذلك حرصه على تطبيقها من خلال سلوكه ووظيفته، حتى يكون قادرا ومتمكنا من تنفيذها بكفاءة ونجاح، ويمكن تمثيلها بمقدار التعاون والتفاني في العمل . كما تقسم معايير العناصر بدورها الى قسمين وهما :

١- العناصر الملموسة: وهي واضحة من خلال تسميتها بمعنى انها تكون سهلة القياس عند الموظفين ، وتتمثل بالدقة في العمل والاستمرارية ، و احيانا أخرى تغييبهم عن العمل.

٢- العناصر غير الملموسة: وتكون هذه العناصر مختلفة عن العناصر الملموسة ، من حيث صعوبة التحكم في قياسها لدى الموظفين ، ويمكن تمثيلها او تتضح في سماتهم الاخلاقية كالتعاون والامانة وغيرها .

ثانيا: معايير معدل الأداء: وهي المعايير التي يتمكن من وراءها صاحب او المسؤول عن تقييم الاداء على تقييم معدل الإنتاجية للموظفين، حتى يستطيع التعرف على كفاءتهم من حيث الكمية والجودة المتعلقة بإنتاجهم ومردود أدائهم خلال فترة زمنية معينة.

وتحصل تلك المعايير من خلال المقارنة ما بين الاعمال المنجزة من قبل كل موظف مع معدل معين، ويساهم ذلك بالوصول الى مستوى الإنتاجية الخاصة به وفقا للجودة او الكمية وتتضمن هذه المعدلات بأصناف عدة منها :

أ- **المعدلات الكمية** : التي تتعلق بتحديد الكمية المناسبة من وحدات انتاج الموظفين المطلوب منهم انتجها خلال وقت محدد أو فترة زمنية معينة .

ب- **المعدلات النوعية**: وهذا النوع يرمي الى مستوى معين من الدقة والجودة والالتقان في العمل الذي يقوم الموظف بإنجازه .

ج- **المعدلات النوعية والكمية**: وهي خليط من النوعين السالفي الذكر للمعدلات، والذي يهتم بوصول إنتاجية الموظف وخلال وقت معين الى كمية معينة من الوحدات، يقابله تميز الموظف بمستوى ثابت من الالتقان. (خالد، ٢٠٠٧، ١٧)

الفصل الثالث:

الاطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول : أولاً: منهج الدراسة:

لقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة ، اذ قام باختيار عينة عشوائية من التدريسيين بكلية التربية في جامعة ذي قار بكافة تخصصاتها العلمية والإنسانية ، كما استخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تحليله لإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة والتي تم جمعها عن طريق وسيلة جمع البيانات والمعلومات.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة من نخبة من الاساتذة بجامعة ذي قار للعام الدراسي ٢٠٢٤ - ٢٠٢٥، وقد عمد الباحث الى تغطية دراسته من خلال اختياره لعينة قصدية من الأساتذة .

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

لقد استعان الباحث بالأداة التي تتفق مع دراسته وفروضها تلك هي استمارة الاستبيان الالكترونية والتي تكونت من عدة أسئلة ، وتم عرضها على الأساتذة لغرض الحصول على البيانات للاعتماد عليها في البحث. تضمنت البيانات الشخصية للمبحوثين وأخرى متعلقة بالخصائص الرئيسة للظاهرة المدروسة .

رابعاً: فرضيات الدراسة

- ١- هل توجد علاقة ارتباطية بين الجنس و الجامعة من خلال وضعها لخطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي ؟
- ٢- هل توجد علاقة ارتباطية بين العمر و بيئة العمل الجامعي وذلك بدعم الجامعة للالتزام بالجودة والأخلاقيات ؟
- ٣- هل توجد علاقة ارتباطية بين الاختصاص و الجامعة بتوفيرها الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي ؟
- ٤- هل توجد علاقة ارتباطية بين التحصيل الدراسي والتقييم السنوي للأساتذة عند الاعتماد على معايير أداء موضوعية ؟
- ٥- هل توجد علاقة ارتباطية بين سنوات الخدمة والتزام الأساتذة بمعايير الأداء مما ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة ؟
- ٦- هل توجد علاقة ارتباطية بين المرتبة العلمية و الجامعة بتوفيرها دورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء؟

المبحث الثاني : أولاً: البيانات الأساسية للمبحوثين

١-الجنس

أكدت نتائج الدراسة في الجدول التالي التي تتعلق بجنس المبحوثين ان نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث إذ بلغت (٦٥%) ، في حين بلغت نسبة الإناث (٣٥%) وان هذا التباين الكبير في النسبة يؤثر في إجابات المبحوثين .

جدول رقم (١) يوضح افراد العينة حسب الجنس

النكرارات	البيان	%
٢٦	ذكور	٦٥
١٤	اناث	٣٥
٤٠	المجموع	%١٠٠

٢- العمر:

من خلال الجدول التالي الذي يتعلق بأعمار المبحوثين ، فقد تبين أن (٣٨%) من عينة البحث كانت اعمارهم ضمن الفئة العمرية (٣٥-٤٠) سنة ،بينما كان (٣٠%) من عينة البحث اعمارهم واقعة ما بين (٤١-٤٦) سنة، و(١٥%) من عينة البحث فتبلغ اعمارهم ما بين (٤٧-٥٢) سنة ، في حين(١٧%) من عينة البحث بلغت اعمارهم اكثر من (٥٣) سنة) ، هذه النتائج تدل على إن افراد عينة البحث لهم القدرة الكافية على فهم ظاهرة البحث والإجابة على متغيراتها بكل موضوعية

جدول رقم (٢) يوضح فئات اعمار افراد العينة ونسبة كل فئة

العمر	التكرارات	%
٤٠-٣٥	١٥	٣٨
٤٦-٤١	١٢	٣٠
٥٢-٤٧	٦	١٥
٥٣ سنة فاكثر	٧	١٧
المجموع	٤٠	%١٠٠

٣- الاختصاص:

الجدول ادناه يوضح افراد العينة حسب الاختصاص ، وقد بينت النتائج ان ٢٨ مبحوثاً وبنسبة ٧٠% هم من ذوي التخصصات الانسانية ، في حين بلغ عدد أصحاب التخصصات العلمية (١٢) مبحوثاً وبنسبة (٣٠%).

جدول رقم (٣) يوضح فئات افراد العينة حسب الاختصاص

النكرارات	البيان	%
١٢	علمي	٣٠
٢٨	انساني	٧٠
٤٠	المجموع	%١٠٠

٤- التحصيل الدراسي

أشارت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالتحصيل الدراسي من خلال إجابات المبحوثين الى ان معظمهم كانوا من الحاصلين على شهادة الدكتوراه اذ بلغ عددهم (٢٥) مبحوثاً وبنسبة بلغت (٦٢%) من حجم العينة الكلية للبحث، بينما بلغت نسبة من حصلوا على شهادة الماجستير (٣٨%) مما تؤكد هذه النسب على أهمية التحصيل الدراسي واثره على إجابات المبحوثين.

جدول رقم (٤) يوضح افراد العينة حسب التحصيل الدراسي

النسبة %	التكرارات	البيان
٣٨	١٥	ماجستير
٦٢	٢٥	دكتوراه
%١٠٠	٤٠	المجموع

٥- عدد سنوات الخدمة: بينت نتائج الدراسة لعدد سنوات الخدمة للمبحوثين الى أن أعلى نسبة بلغت (٦٥%) لمن خدمتهم اكثر من (١٠) سنة ، بينما كانت اقل نسبة للذين كانت سنوات الخدمة اقل من (١٠) سنة اذ بلغت (٣٥%).

جدول رقم (٥) يوضح افراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة %	التكرارات	السنة
٣٥	١٤	اقل من ١٠
٦٥	٢٦	اكثر من ١٠
%١٠٠	٤٠	المجموع

٦- المرتبة العلمية: الجدول التالي يبين المرتبة العلمية لعينة الدراسة من أساتذة الجامعة والتي حصل عليها من خلال عدد سنوات الخدمة التي قضاها ومن خبرته ومسيرته العلمية ، وقد اشارت تلك النتائج الى ان معظم المبحوثين هم من كانوا بمرتبة أستاذ مساعد وبلغ عددهم ١٣ استاذاً وبنسبة (٣٣%) من حجم العينة الكلية للبحث .

جدول رقم (٦) يوضح افراد العينة حسب المرتبة العلمية ونسبة كل فئة

النسبة %	التكرارات	البيانات
٢٣	٩	مدرس مساعد
٢٥	١٠	مدرس
٣٣	١٣	أستاذ مساعد
١٩	٨	أستاذ
%١٠٠	٤٠	المجموع

ثانياً: خصائص الظاهرة المدروسة

المحور الأول : إدارة الجودة

جدول رقم (٧) يوضح النسبة المئوية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بإدارة الجودة

النسبة %١٠٠	مجموع الإجابات	النسبة	لا	النسبة	نعم	محاور إدارة الجودة
%١٠٠	٤٠	%٤٧	١٩	%٥٣	٢١	١- ترى ان الجامعة تضع خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الاكاديمي .
%١٠٠	٤٠	%٣٢	١٣	%٦٨	٢٧	٢- مدى اهتمام الجودة الشاملة بضبط شكاوى ومشكلات الطلبة وأولياء أمورهم والإقلال منها، ووضع الحلول المناسبة لها للحد منها
%١٠٠	٤٠	%٦٨	٢٧	%٣٢	١٣	٣- ترى أن بيئة العمل الجامعي تدعم الالتزام بالجودة والأخلاقيات.
%١٠٠	٤٠	%٢٥	١٠	%٧٥	٣٠	٤- توفر الجامعة دورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء.
%١٠٠	٤٠	%٤٠	١٦	%٦٠	٢٤	٥- تعتقد أن غياب معايير واضحة يؤدي إلى تباين جودة الأداء بين الأساتذة.
%١٠٠	٤٠	%٤٥	١٨	%٥٥	٢٢	٦- ترى أن استخدام التكنولوجيا في التدريس يدعم تحقيق معايير الجودة

يوضح الجدول أعلاه من خلال نتائج الدراسة الميدانية ان جامعة ذي قار تضع خطة واضحة ومحددة من اجل تحسين جودة الأداء وقد بلغت النسبة(٥٣%) من النسبة الكلية لحجم العينة بحسب إجابات المبحوثين، التي اكدت على وضع تلك الخطة من قبل الجامعة. كما اكدت نتائج الدراسة على اهتمام الجودة الشاملة بضبط وتحديد المشكلات التي يتعرض لها الطلبة لغرض الحد او التقليل منها ، اذ قدرت إجابات المبحوثين التي اشارت لوجود ذلك الاهتمام ب(٢٧) إجابة وبنسبة بلغت(٦٨%) من حجم العينة الكلية للبحث. كذلك اشارت نتائج الجدول الى عدم توافر الدعم الكافي من الجامعة للالتزام بالجودة والاخلاقيات ، اذ لم تتجاوز نسبة ذلك الدعم (٣٢%) من حجم العينة الكلية. وفيما يتعلق بتوفير الجامعة للدورات التدريبية بغية تعزيز الجودة في الأداء فقد اكدت نتائج الدراسة من خلال إجابات المبحوثين الى قيام الجامعة بتأمين وإقامة تلك الدورات وبنسبة بلغت(٧٥%) من النسبة الكلية لعينة البحث. كما اكدت نتائج الجدول الى ان غياب المعايير الواضحة يدفع الى التباين والاختلاف بجودة الأداء فيما بين الأساتذة بالجامعة ، حيث بلغت نسبة إجابات المبحوثين الذين ايدوا وجود التباين الحاصل من جراء غياب تلك المعايير (٦٠%) من حجم العينة الكلية للبحث . والفقرة الأخيرة من فقرات جودة الأداء والمتعلقة باستخدام التكنولوجيا في التدريس ومدى دعمها لتحقيق معايير الجودة ، فقد جاءت إجابات المبحوثين بالموافقة وبنسبة قدرت(٥٥%) وهي نسبة مقبولة نوع ما . وهذا يعني ان استخدام التكنولوجيا في تحقيق معايير الجودة بحاجة الى فترة من الوقت ليأخذ دوره الفعال في دعم وتحقيق تلك المعايير .

المحور الثاني: الاخلاقيات المهنية

جدول رقم (٨) يوضح النسبة المئوية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بالاخلاقيات المهنية

محاو	الاخلاقيات المهنية	نعم	النسبة	لا	النسبة	المجموع	%١٠٠
١-	تعتقد أن ضعف الاخلاقيات يؤثر سلباً على جودة الأداء الأكاديمي.	٢٥	%٦٣	١٥	%٣٧	٤٠	%١٠٠
٢-	تعتقد أن هناك التزاماً كافياً بمبادئ الاخلاقيات المهنية من قبل الأساتذة.	٢٤	%٦٠	١٦	%٤٠	٤٠	%١٠٠
٣-	تعتقد أن الاخلاقيات المهنية تؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم .	٢٢	%٥٥	١٨	٤٥	٤٠	%١٠٠
٤-	ترى أن ضعف الالتزام بالاخلاقيات يؤدي إلى تأثير سلبي على العلاقة بين الأساتذة والطلبة.	٢٨	%٧٠	١٢	%٣٠	٤٠	%١٠٠
٥-	مدى توافر جو من التفاهم والتعاون، والعلاقات الانسانية السليمة بين جميع العاملين بعضهم مع بعض في الجامعة.	٢٤	%٦٠	١٦	%٤٠	٤٠	%١٠٠
٦-	يمثل القائد قدوة حسنة في الاخلاقيات العامة) كالصدق والامانة والاستقامة أمام الموظفين	٢٣	%٥٨	١٧	%٤٢	٤٠	%١٠٠
٧-	مدى محافظة القائد على أسرار وخصوصيات الموظفين معه.	٢٦	%٦٥	١٤	%٣٥	٤٠	%١٠٠

أكدت نتائج الدراسة الميدانية من خلال الجدول أعلاه الذي يتعلق بالأخلاقيات المهنية على ان ضعف الاخلاقيات له تأثير سلبي على جودة الأداء الأكاديمي وق بلغت نسبة ذلك الضعف (٦٣%) من حجم العينة الكلية للبحث، في حين بلغت نسبة إجابات المبحوثين الذين لم يتفقوا مع ذلك التأثير (٣٧%) . كما اشارت نتائج الدراسة الى توافر الالتزام الكافي بمبادئ الاخلاقيات المهنية من قبل أساتذة الجامعة ، حيث بلغت (٦٠%) من حجم العينة الكلية للبحث وهذا يعني ان لهذا الالتزام اثر إيجابي على سير العملية التعليمية بالجامعة. كذلك توصلت الدراسة الى وجود تأثير مباشر وفعال للأخلاقيات المهنية على جودة التعليم في الجامعة ، اذ بلغت النسبة (٥٥%) وهي نسبة جيدة. كما بينت نتائج الدراسة الميدانية من خلال إجابات المبحوثين الى ان ضعف الالتزام بالأخلاقيات له تأثير سلبي على العلاقة بين أساتذة الجامعة والطلبة ، وقد اتضح هذا التأثير من خلال النسبة العالية والتي تم تقديرها (٧٠%) من حجم العينة الكلية وهي نسبة عالية جدا. وفيما يتعلق بتوافر التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية المبنية على أساس سليم ، فقد ايدت نتائج الدراسة على وجود ذلك الجو من التفاهم والتعاون فيما بين جميع العاملين والمنتسبين بالجامعة وكانت نسبة الموافقة في ذلك (٦٠%) من حجم العينة الكلية للبحث. كما اشارت نتائج الدراسة فيما يتعلق بالقادة الإداريين الى انهم كانوا يعدوا قدوة حسنة لما يحملوه من صفات الصدق والأمانة اذ بلغت نسبتهم (٥٨%) من حجم العينة الكلية. اما الفقرة الأخيرة في محور

الاخلاقيات فقد تمثلت بمحافظة القائد على خصوصيات واسرار الموظفين ، وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين بنعم وباللغة (٦٥%) من حجم العينة الكلية للبحث.

المحور الثالث : الأداء

أولاً: معايير الأداء

جدول رقم (٩) يوضح النسبة المئوية لكل فقرة من الفقرات الخاصة بمعايير الاداء

النسبة %١٠٠	مجموع الإجابات	النسبة	لا	النسبة	نعم	محاور إدارة الجودة
%١٠٠	٤٠	%٣٧	١٥	%٦٣	٢٥	١- ترى ان تطبيق معايير الأداء يساهم في تحسين جودة التعليم.
%١٠٠	٤٠	%٦٠	٢٤	%٤٠	١٦	٢- يتم إشراك الأساتذة في صياغة معايير الأداء الخاصة بالجامعة.
%١٠٠	٤٠	%٦٨	٢٧	%٣٢	١٣	٣- ترى أن الجامعة توفر الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي
%١٠٠	٤٠	%٥٥	٢٢	%٤٥	١٨	٤- يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالأداء بطريقة شفافة وعادلة.
%١٠٠	٤٠	%٤٠	١٦	%٦٠	٢٤	٥- تعتقد أن التزام الأساتذة بمعايير الأداء ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة..
%١٠٠	٤٠	%٤٧	١٩	%٥٣	٢١	٦- يتم تقدير الجهود الفردية المبذولة من قبل الأساتذة لتحسين أدائهم.
%١٠٠	٤٠	%٥٧	٢٣	%٤٣	١٧	٧- تشعر أن هناك توافقاً بين معايير الأداء ومتطلبات سوق العمل .
%١٠٠	٤٠	%٣٥	١٤	%٦٥	٢٦	٨- ترى أن هناك توازناً بين متطلبات الأداء والجوانب الإنسانية في التعامل مع الأساتذة .
%١٠٠	٤٠	%٤٥	١٨	%٥٥	٢٢	٩- تهتم الجامعة بالأساتذة والقادة الإداريين الذين يتمتعون بقدرات فكرية وعقلية تجعلهم يقدمون أعلى مستوى من الأداء .

بينت نتائج الدراسة في الجدول أعلاه رقم (٣) والمتعلق بفقرات معايير الأداء الى ان تطبيق معايير الأداء يساهم بشكل كبير في تحسين جودة التعليم من خلال نسبة من اجابوا (نعم) والتي بلغت(٦٣%) من حجم العينة الكلية وهي نسبة مقبولة. كما أظهرت نتائج الدراسة ان عملية اشراك الأساتذة بصياغة معايير الأداء الخاصة بالجامعة تبدو ضئيلة جدا اذ لم تتجاوز النسبة(٤٠%) من حجم العينة الكلية للبحث. كما بينت الدراسة من خلال نتائجها ان الجامعة لم توفر الموارد الضرورية واللازمة لتحسين الاداء الاكاديمي وقد تم تأكيد ذلك من خلال النسبة القليلة والبالغة(٣٢%) من حجم العينة

الكلية للبحث. كذلك فان التعامل والتجاوب مع الشكاوي التي تتعلق بالأداء لم تتسم بالعدالة والشفافية ،وقد تبين ذلك من خلال النسبة التي بلغت (٤٥%) وهي نسبة دون المستوى المطلوب. كما اكدت نتائج الدراسة الميدانية على الدور الإيجابي الذي تحصل عليه الجامعة والذي يزيد من سمعتها من خلال التزام الأساتذة بمعايير الأداء ، اذ بلغت نسبة ذلك الالتزام (٦٠%) من حجم العينة الكلية وهي نسبة مقبولة. كما اشارت نتائج الدراسة الى تعزيز الجهود الفردية المبذولة من قبل أساتذة الجامعة لتحسين وتطوير أدائهم الوظيفي ، اذ بلغت نسبة من اكدوا ذلك التعزيز (٥٣%) من حجم العينة الكلية. بينما اشارت إجابات المبحوثين الى عدم شعور الأساتذة بالتوافق والتكافؤ بين معايير الأداء ومتطلبات سوق العمل واتضح ذلك من خلال النسبة المقدرة (٥٧%) مقارنة بنسبة الموافقة القليلة والتي بلغت (٤٣%). كما اكدت نتائج الدراسة الميدانية على توافر التوازن العادل بين متطلبات الأداء والجانب الإنساني من خلال التعامل مع الأساتذة ، اذ بلغت نسبة من اجابوا (نعم) (٦٥%) من حجم العينة الكلية وهي تعد نسبة جيدة. اما الفقرة الأخيرة لمعايير الأداء فقد بينت مدى اهتمام الجامعة بالأساتذة والقادة الإداريين الذين يتمتعون بقدرات وقابليات فكرية مما يحفزهم لتقديم مستوى عالي من الأداء ، اذ بلغت نسبة ذلك الاهتمام (٥٥%) من حجم العينة الكلية للبحث.

ثانيا : تقييم الأداء :

جدول رقم (١٠) يوضح النسبة المئوية لل فقرات الخاصة بتقييم الاداء

محاور تقييم الأداء	نعم	النسبة	لا	النسبة	مجموع الإجابات	النسبة %١٠٠
١- ترى أن التقييم السنوي للأساتذة يعتمد على معايير أداء موضوعية..	١٣	%٣٣	٢٧	%٦٧	٤٠	%١٠٠
٢- يتم مراعاة الإنصاف والعدالة في تقييم أداء الأساتذة .	١٤	%٣٥	٢٦	%٦٥	٤٠	%١٠٠
٣- ترى أن غياب الشفافية في تقييم الأداء يؤثر سلبًا على الروح المعنوية للأساتذة .	٢٥	%٦٣	١٥	%٣٧	٤٠	%١٠٠
٤- تعتقد أن تقييم الأداء الحالي يعكس الجهد الحقيقي المبذول من قبلك .	١٩	%٤٧	٢١	%٥٣	٤٠	%١٠٠
٥- تعتمد إدارة الجامعة على سيره العلميه والذاتيه ونتائج تقييم الأداء في اختيار الأساتذه لشغل المناصب الإداريه والقيادية	١٤	%٣٥	٢٦	%٦٥	٤٠	%١٠٠

بينت نتائج الدراسة في الجدول أعلاه فيما يتعلق بالفقرات الخاصة بتقييم الأداء ان التقييم السنوي الذي يحصل عليه الأستاذ الجامعي لا يعتمد على تلك المعايير الموضوعية للأداء بل يشوبه بعض السلبيات ، وهذا ما تؤكد النسبة المئوية المتدنية التي اشارت اليها إجابات المبحوثين والبالغه (٣٣%) وهي نسبة ضئيلة جدا مما تبين عدم رضا الأساتذة على الكيفية التي تتم بها عملية تقييمهم. كذلك بينت النتائج الأخرى عدم وجود أي اثر يذكر لمبدأ الانصاف والعدالة في طريقة التقييم ، اذ لم يؤكد ذلك سوى (١٤) مبحوثا وبنسب لا تتجاوز (٣٥%) من حجم العينة الكلية لحجم البحث ، في حين كانت النسبة الأكبر من المبحوثين ممن رفض وجود مبدأ العدالة والانصاف اذ كانت نسبتهم تتجاوز النصف وبلغت (٦٥%) .

كما اشارت نتائج الدراسة الميدانية من خلال إجابات المبحوثين الى غياب الشفافية في كيفية تقييم الأساتذة التي تؤثر سلبيا على أداء الأساتذة ما أكدته النسبة العالية والتي قدرت (٦٣%) من حجم العينة الكلية للبحث ، فيما لم يؤكد وجود

الشفافية سوى (١٥) مبحوثا وبنسبة لا تتعدى (٣٧%) . كما اكدت نتائج الدراسة على عدم رضا الأساتذة لعملية التقييم لانهم لم ولن يروا فيها اية صورة لجهودهم الحقيقي المبذول منهم ، وهذا ما أتضح من خلال اجاباتهم بالرفض والنسبة التي تجاوزت النصف والتي بلغت (٥٣%) من حجم العينة الكلية للبحث. والفقرة الأخيرة من فقرات عملية التقييم للأداء ركزت على ان الجامعة لم تعتمد على سيرة الأستاذ العلمية فيما لو تم اختياره لشغل احد المناصب الإدارية او القيادية ، بل هناك عوامل أخرى تؤثر في عملية الاختيار كالواسطة والمحسوبية وهذا ما أشارت اليه إجابات المبحوثين من خلال النسبة التي بلغت (٦٥%) أي نسبة الرفض نت حجم العينة الكلية للبحث.

مناقشة الفرضيات العلمية

الفرضية الأولى: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الجامعة من خلال وضعها خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي

جدول (١١) يوضح العلاقة بين الجنس و الجامعة التي تضع خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي

الجنس/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
ذكور	١٠	١٦	٢٦
إناث	١١	٣	١٤
المجموع	٢١	١٩	٤٠

كشفت التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الجامعة تضع خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٥,٨٧١)، وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥)، ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و بيئة العمل الجامعي لدعمها الالتزام بالجودة والأخلاقيات

جدول (١٢) يوضح العلاقة بين العمر و بيئة العمل الجامعي تدعم الالتزام بالجودة والأخلاقيات

العمر/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
٤٠ - ٣٥	٥	١٠	١٥
٤٦ - ٤١	٥	٧	١٢
٤٧.٥٢	٢	٤	٦
٥٣ - فأكثر	٤	٣	٧
المجموع	١٦	٢٤	٤٠

كشفت التحليل الإحصائي عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و بيئة العمل الجامعي تدعم الالتزام بالجودة والأخلاقيات، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك عدم فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (١,٢٦٠) وهي أقل من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٧,٨١٥) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥)، ودرجة حرية (٣)، إذن نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاختصاص و الجامعة من خلال توافرها الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي

جدول (١٣) يوضح العلاقة بين الاختصاص و الجامعة من خلال توافرها الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي

الاختصاص/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
علمي	٥	٧	١٢
إنساني	٨	٢٠	٢٨
المجموع	١٣	٢٧	٤٠

كشفت التحليل الإحصائي عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاختصاص و الجامعة توفر الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها الباحثين فوجدنا هناك عدم فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٠,٦٥٧) وهي أقل من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحصيل الدراسي و التقييم السنوي للأساتذة الذي يعتمد على معايير أداء موضوعية

جدول (١٤) يوضح العلاقة بين التحصيل الدراسي و التقييم السنوي للأساتذة الذي يعتمد على معايير أداء موضوعية

التحصيل الدراسي/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
ماجستير	٥	١٠	١٥
دكتوراه	٨	١٧	٢٥
المجموع	١٣	٢٧	٤٠

كشفت التحليل الإحصائي عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحصيل الدراسي و التقييم السنوي للأساتذة يعتمد على معايير أداء موضوعية ، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها الباحثين فوجدنا هناك عدم فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٠,٠٠٨) وهي أقل من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية.

الفرضية الخامسة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخدمة و التزام الأساتذة بمعايير الأداء مما ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة

جدول (١٥) يوضح العلاقة بين سنوات الخدمة و التزام الأساتذة بمعايير الأداء مما ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة

سنوات الخدمة/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
أقل من ١٠ سنوات	٤	١٠	١٤
أكثر من ١٠ سنوات	٢٠	٦	٢٦
المجموع	٢٤	١٦	٤٠

كشفت التحصيل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخدمة و التزام الأساتذة بمعايير الأداء ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٨,٨٦٤) وهي أعلى من قيمة اختبار مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١)، وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

الفرضية السادسة: هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المرتبة العلمية و الجامعة وذلك بتوافرها لدورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء

جدول (١٦) يوضح العلاقة بين المرتبة العلمية و الجامعة وذلك بتوافرها لدورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء

المرتبة العلمية/ نوع الإجابة	نعم	لا	المجموع
مدرس مساعد	٤	٥	٩
مدرس	٩	١	١٠
أستاذ مساعد	١٢	١	١٣
أستاذ	٥	٣	٨
المجموع	٣٠	١٠	٤٠

كشفت التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المرتبة العلمية و الجامعة توفر دورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء ، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك عدم فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٨,٤٢٥) وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٧,٨١٥) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

المبحث الثالث

النتائج والتوصيات والمصادر

النتائج

١- كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجنس و الجامعة من خلال وضعها خطة واضحة لتحسين جودة الأداء الأكاديمي، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٥,٨٧١) وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

٢- بينت نتائج التحصيل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخدمة و التزام الأساتذة بمعايير الأداء مما ينعكس إيجابياً على سمعة الجامعة، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها المبحوثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٨,٨٦٤) وهي أعلى من قيمة اختبار مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١)، وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

٣- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المرتبة العلمية و الجامعة توفر دورات تدريبية لتعزيز جودة الأداء ، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها الباحثين فوجدنا هناك فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٨,٤٢٥) وهي أعلى من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٧,٨١٥) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (٣)، إذن نقبل فرضية البحث ونرفض الفرضية الصفرية.

٤- كشفت التحليل الإحصائي عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاختصاص و الجامعة توفر الموارد اللازمة لتحسين الأداء الأكاديمي، وبعد إجراء اختبار مربع كاي لمعرفة أهمية الفرق المعنوي بين الإجابات والبيانات التي أدلى بها الباحثين فوجدنا هناك عدم فرقاً معنوياً ذا دلالة إحصائية، لأن قيمة اختبار مربع كاي المحسوبة تساوي (٠,٦٥٧) وهي أقل من قيمة مربع كاي الجدولية البالغة (٣,٨٤١) وعند مستوى ثقة (٩٥%)، ومستوى معنوية (٠,٠٥) ودرجة حرية (١)، إذن نرفض فرضية البحث ونقبل الفرضية الصفرية.

التوصيات

١- يجب العمل على تعزيز جوانب القوة في جامعة ذي قار المتعلقة بمتطلبات إدارة الجودة، وضرورة الاطلاع على التجارب العالمية في هذا المجال بغية تطبيقه في جامعاتنا.

٢- العمل على تحسين القطاع التعليمي وتشجيع الاستثمارات ، وانشاء المشاريع التنموية العالمية في الجامعة قيد البحث والدراسة .

٣- أهمية اتباع الأساليب والمعايير الموضوعية في كيفية تقييم الأداء وفقاً للأساليب العلمية.

٤- إقامة الدورات الخاصة بإدارة الجودة في الجامعة لغرض التطوير المستمر للعاملين بالجامعة ، ولا بد من تقييم هذه الدورات من قبل الوزارات والمؤسسات الأخرى في الدولة.

٥- جلب انتباه القيادات في مؤسسات التعليم العالي التي تقع على عاتقهم عملية تقييم الأداء .

المصادر

القران الكريم

(سورة البقرة : الآية ٢٠٠)

المصادر العربية

- ١- أسيل علي مزهر، دور إدارة الجودة الشاملة في عملية تقييم الأداء الجامعي دراسته تحليلية لآراء عينه من القيادات الإدارية في جامعة القادسية /كلية الإدارة والاقتصاد/قسم إدارة الأعمال ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد ١١، العدد ٢، ٢٠٠٩.
- ٢- أمينة بنت سليمان بن هادي ذاك ، القيادة الأخلاقية وعلاقتها بتحقيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر شاغلي الوظائف التعليمية بإدارة التعليم بمحايل عسير، درجة الماجستير في الادارة التربوية والتخطيط - كلية التربية - جامعة أم القرى، مجلة البحث العلمي في التربية العدد ٢٠ الجزء ١٢ لسنة ٢٠١٩.
- ٣- خالد أبو ماضي، معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٧.

٤- رحيم جبار ظاهر واخرون، تباين اتجاهات أعضاء الهيئة التدريسية حول امكانية تطبيق الجودة الشاملة: دراسة ميدانية في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية، مجلة القادسية للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد(٣)، المجلد(٩)، ٢٠٠٧

٥- عبده احمد وزينب عبد الحق، اثر القيم الأخلاقية في الأداء الوظيفي، جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، مجلة العلوم الاقتصادية ، المجلد ١٨، العدد ٢، ٢٠١٧.

٦- علي السلمي. السياسات الإدارية المعاصرة. دار غريب للنشر. القاهرة. بدون تاريخ.

٧- فاضل وهند محمود، الأداء الوظيفي وعلاقته بجودة التدريس لمدراء المدارس ومدرسي التربية الرياضية في محافظة ديالى، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة ، جامعة ديالى، مجلة الفتح، العدد ٧٢، ٢٠١٧.

٨- لميا محمد احمد ، نظم الجودة ومتطلبات تسويق الخدمات التعليمية ،المتكبة المصرية للنشر، مصر، القاهرة، ٢٠٠٩.

٩- مؤيد سعيد السالم إدارة الموارد البشرية .(مدخل إستراتيجي تكاملي) ، ط١. عمان ، دار إثراء للنشر والتوزيع ٢٠٠٩.

١٠ مؤيد عبد الحسين الفضل ويوسف حجيم الطائي ، إدارة الجودة الشاملة من المنتج الى المستهلك (المسؤولية الأخلاقية في تحقيق الجودة) منهج كمي ، ط١ ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤.

١١- نائلة سليمان وآخرون. إعادة الهندسة مدخل للأداء المتميز. ورقة بحثية مقدمة في المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للحكومات والمنظمات. جامعة ورقلة. مارس. ٢٠٠٥ الجزائر.

١٢- نبيل مرسي خليل. الميزة التنافسية في مجال الاعمال. الدار الجامعية للنشر. الإسكندرية. ١٩٩٦.

١٣- نجم عبود ، أخلاقيات الادارة ومسؤولية الاعمال في شركات الاعمال ، ط١ ، ٢٠٠٦. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان .

١٤- نيفين محمد، أبو حصيرة" فاعلية مدير المدرسة في وكالة الغوث الدولية بغزة من وجهة نظر المشرفين التربويين في ضوء معايير الجودة الشاملة " ، رسالة ماجستير، منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ٢٠٠٨.

المصادر الأجنبية

1-Becker , Helmut ,And David Fritzsche.A Comparisons Of The Ethical Behavior Of American,French And German Manager ,Columbia Journal Of- World Business,1987

2-Brilman Jean. Les meilleures pratiques de management au cœur de la -10 performance. Ed .organisation. 2 tirage. 1998.

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