مجلة الدراسات والبحوث التربوية

JOURNAL OF STUDIES AND EDUCATIONAL RESEARCHES

المجلد (١) العدد (١) يناير ٢٠٢١ م

مجلة علمية دورية محكمة

يصدرها مركز

العطاء

للإستشارات التربوية - الكويت

JSER

الرقم المعيارى الدولى

ISSN: 2709-5231

Journal of Studies and Educational Researches مجـــلة الدراســات والبحـوث التربـــوية

مجلة الدراسات والبحوث التربوية

Journal of Studies and Educational Researches (JSER)

علمية دورية محكمة يصدرها مركز العطاء للاستشارات التربوية- دولة الكويت

ISSN: 2709-5231

رئيس التحرير

أ.د محسن حمود الصالحي- أستاذ ورئيس قسم أصول التربية ورئيس لجنة الترقيات سابقاً- كلية التربية الأساسية- الكويت

مدير التحرير

د. صفوت حسن عبد العزيز- مركز البحوث التربوية- وزارة التربية- الكويت

رئيس اللجنة العلمية

أ.د علي حبيب الكندري- جامعة الكويت

هيئة التحرير

أ.د عبد الله عبد الرحمن الكندري- كلية التربية الأساسية- الكويت

أ.د خلف محمد أحمد البحيري- جامعة سوهاج- مصر

أ.د منال محمد خضيري- جامعة أسوان- مصر

د. غازي عنيزان الرشيدي- جامعة الكويت

د. أحمد فهمي السحيمي- المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج- الكويت

اللجنة العلمية

أ.د محمد أحمد خليل الرفوع- جامعة الطفيلة التقنية- الأردن

أ.د صلاح فؤاد مكاوي- جامعة قناة السويس- مصر

أ.د السيد علي شهدة- جامعة الزقازيق- مصر

أ.د عادل إسماعيل العلوي- جامعة البحرين- مملكة البحرين

أ.د محمد إبراهيم طه خليل- جامعة طنطا- مصر

أ.د عبد الناصر السيد عامر- جامعة قناة السويس- مصر

أ.د عمر محمد الخرابشة- جامعة البلقاء التطبيقية- الأردن

أ.د إيمان فؤاد محمد الكاشف- جامعة الزقازيق- مصر

أ.د الغريب زاهر إسماعيل- جامعة المنصورة- مصر

أ.د سامية إبريعم- جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- الجزائر

أ.د أحمد محمد سالم- جامعة الزقازيق- مصر

أ.د عاصم شحادة علي- الجامعة الإسلامية العالمية- ماليزيا

أ.د عادل السيد سرايا- جامعة الزقازيق- مصر

أ.د طاهر مسعودي- جامعة زيان عاشور- الجلفة- الجزائر

أ.د هدى مصطفى محمد- جامعة سوهاج- مصر

أ.د حنان صبحي عبيد- لندن للبحوث والاستشارات الاجتماعية- بريطانيا
أ.د.م خالد محمد الفضالة- كلية التربية الأساسية- الكويت
أ.د.م الأميرة محمد عيسى- جامعة الطائف- المملكة العربية السعودية
أ.د.م أسامة محمد سالم- جامعة أم القرى- المملكة العربية السعودية
د. عروب أحمد القطان- كلية التربية الأساسية- الكويت
د. هديل يوسف الشطي- كلية التربية الأساسية- الكويت
د. منى زايد عويس- جامعة القاهرة- مصر
د. جمال بلبكاي- المدرسة العليا لأساتذة التعليم التكنولوجي- سكيكدة- الجزائر
د. سامية شينار- جامعة باتنة 1- الجزائر

الهيئة الاستشارية للمجلة

أ.د جاسم يوسف الكندري- أستاذ أصول التربية ونائب مدير جامعة الكويت
أ.د فريح عويد العنزي- أستاذ علم النفس وعميد كلية التربية الأساسية- الكويت
أ.د حسن سوادي نجيبان- عميد كلية التربية للبنات- جامعة ذي قار- العراق
أ.د عبدالرحمن أحمد الأحمد- أستاذ المناهج وطرق التدريس وعميد كلية التربية سابقاً- جامعة الكويت
أ.د محمد عبود الحراحشة- استاذ القيادة التربوية وعميد كلية العلوم التربوية سابقاً- جامعة آل البيت- الأردن
أ.د تيسير الخوالدة- أستاذ أصول التربية وعميد الدراسات العليا سابقاً- جامعة آل البيت- الأردن
أ.د راشد علي السهل- أستاذ ورئيس قسم علم النفس التربوي- جامعة الكويت
أ.د أحمد عابد الطنطاوي- أستاذ ورئيس قسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية سابقاً- جامعة طنطا- مصر
أ.د محمد عرب الموسوي- رئس قسم الجغرافيا- كلية التربية الأساسية- جامعة ميسان- العراق
أ.د سفيان بوعطيط- أستاذ علم النفس- جامعة 20 أوت 1955- سكيكدة- الجزائر
أ.د صالح أحمد شاكر- أستاذ ورئيس قسم تكنولوجيا التعليم- جامعة المنصورة- مصر
أ.د مهني محمد إبراهيم غنايم- أستاذ التخطيط التربوي واقتصاديات التعليم- جامعة المنصورة- مصر
أ.د محسن عبدالرحمن المحسن- أستاذ أصول التربية- جامعة القصيم- المملكة العربية السعودية
أ.د وليد السيد خليفة- أستاذ ورئيس قسم علم النفس التعليمي والإحصاء التربوي- جامعة الأزهر- مصر

التدقيق اللغوي للمجلة

أ.د.م خالد محمد عواد القضاة- جامعة العلوم الإسلامية- الأردن

أمين المجلة

أ. محمد سعد إبراهيم عوض

التعريف بالمجلة

تصدر مجلة الدراسات والبحوث التربوية عن مركز العطاء للاستشارات التربوية- دولة الكويت كل أربعة شهور، وهي مجلة علمية دورية محكمة بإشراف هيئة تحرير وهيئة علمية تضم نخبة من الأساتذة، وتسعى المجلة للإسهام في تطوير المعرفة ونشرها من خلال طرح القضايا المعاصرة في مختلف التخصصات التربوية، والاهتمام بقضايا التجديد والإبداع، ومتابعة ما يستجد في مختلف مجالات التربية؛ وتقوم بعض قواعد المعلومات الدولية بتوثيق أبحاث المجلة لديها، ومنها شمعة Shamaa.

أهداف المجلة

تهدف المجلة إلى دعم الباحثين في مختلف التخصصات التربوية من خلال توفير وعاء جديد للنشر يلبي حاجات الباحثين داخل الكويت وخارجها. ويمكن تحديد أهداف المجلة بشكل تفصيلي في الأهداف الأربعة التالية:

1. المشاركة الفاعلة مع مراكز البحث العلمي لإثراء حركة البحث في المجال التربوي .
2. استنهاض الباحثين المتميزين للإسهام في طرح المعالجات العلمية المتعمقة والمبتكرة للمستجدات والقضايا التربوية.
3. توفير وعاء لنشر الأبحاث العلمية الأصيلة في مختلف التخصصات التربوية .
4. متابعة المؤتمرات والندوات العلمية في مجال العلوم التربوية.

مجالات النشر في المجلة

تهتم مجلة الدراسات والبحوث التربوية بنشر الدراسات والبحوث التي لم يسبق نشرها في مختلف التخصصات التربوية، على أن تتصف بالأصالة والجدة، وتتبع المنهجية العلمية، وتراعي أخلاقيات البحث العلمي. كما تنشر المجلة ملخصات رسائل الماجستير والدكتوراه ذات العلاقة بمختلف التخصصات التربوية، والمراجعات العلمية، وتقارير البحوث والمراسلات العلمية القصيرة، وتقارير المؤتمرات والمنتديات العلمية، والكتب والمؤلفات المتخصصة في التربية ونقدها وتحليلها.

القواعد العامة لقبول النشر في المجلة

1. تقبل المجلة نشر البحوث باللغتين العربية والإنجليزية وفقاً للمعايير التالية:

- توافر شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها في كتابة البحوث الأكاديمية في مجالات التربية المختلفة.
- أن تحتوي الصفحة الأولى من البحث على:
  - اسم الباحث ودرجته العلمية والجامعة التي ينتمي إليها.
  - البريد الإلكتروني للباحث.
  - ملخص للبحث باللغة العربية والإنجليزية في حدود (150) كلمة.
  - الكلمات المفتاحية بعد الملخص.
- ألّا يزيد عدد صفحات البحث عن (30) صفحة متضمنة الهوامش والمراجع.

- أن تكون الجداول والأشكال مُدرجة في أماكنها الصحيحة، وأن تشمل العناوين والبيانات الإيضاحية الضرورية، ويُراعى ألّا تتجاوز أبعاد الأشكال والجداول حجم الصفحة.
- أن يكون البحث ملتزماً بدقة التوثيق حسب دليل جمعية علم النفس الأمريكية APA الإصدار السادس، وحسن استخدام المصادر والمراجع، وتثبيت مراجع البحث في نهايته.
- أن يكون البحث خالياً من الأخطاء اللغوية والنحوية والإملائية.
- أن يلتزم الباحث بالخطوط وأحجامها على النحو التالي:
  - اللغة العربية: نوع الخط (Sakkal Majalla)، وحجم الخط (14).
  - اللغة الإنجليزية: نوع الخط (Times New Roman)، وحجم الخط (14).
  - تكتب العناوين الرئيسية والفرعية بحجم (16) غامق (Bold).
  - أن تكون المسافة بين الأسطر (1.15) بالنسبة للبحوث باللغة العربية، وتكون المسافة بين الأسطر (1.5) بالنسبة للبحوث باللغة الإنجليزية.
  - تترك مسافة (2.5) لكل من الهامش العلوي والسفلي والجانبين.

2. ألاّ يكون البحث قد سبق نشره أو قُدم للنشر في أي جهة أخرى.

3. تحتفظ المجلة بحقها في إخراج البحث وإبراز عناوينه بما يتناسب وأسلوبها في النشر.

4. ترحب المجلة بنشر ما يصلها من ملخصات الرسائل الجامعية التي تمت مناقشتها وإجازتها في مجال التربية، على أن يكون الملخص من إعداد صاحب الرسالة نفسه.

5. بالمجلة باب لنشر موضوعات تهم المجتمع التربوي يكتب فيه أعضاء التحرير.

إجراءات النشر في المجلة

1. ترسل الدراسات والبحوث وجميع المراسلات باسم رئيس تحرير مجلة الدراسات والبحوث التربوية على الإيميل التالي: **submit.jser@gmail.com**

2. يرسل البحث إلكترونياً بخطوط متوافقة مع أجهزة (IBM)، بحيث يظهر في البحث اسم الباحث ولقبه العلمي، ومكان عمله.

3. يُرفق ملخص البحث المراد نشره في حدود (100-150 كلمة) سواء كان البحث باللغة العربية أو الإنجليزية، مع كتابة الكلمات المفتاحية الخاصة بالبحث (Key Words).

4. يرفق مع البحث موجز للسيرة الذاتية للباحث.

5. في حالة قبول البحث مبدئياً يتم عرضه على مُحكّمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث، لإبداء آرائهم حول مدى أصالة البحث وقيمته العلمية، ومدى التزام الباحث بالمنهجية المتعارف عليها، وتحديد مدى صلاحية البحث للنشر في المجلة من عدمها.

6. يُخطر الباحث بقرار صلاحية بحثه من عدمها خلال شهر من تاريخ استلام البحث.

7. في حالة ورود ملاحظات من المحكمين تُرسل إلى الباحث لإجراء التعديلات اللازمة، على أن يعاد إرسال البحث بعد التعديل إلى المجلة خلال مدة أقصاها شهر.

8. تؤول جميع حقوق النشر للمجلة.

9. لا تلتزم المجلة بنشر كل ما يرسل إليها.

10. المجلة لا ترد الأبحاث المنشورة إليها سواء كانت منشورة أو غير قابلة للنشر، وللمجلة وإدارتها حق التصرف في ذلك.

عناوين المراسلة

البريد الإلكتروني:

submit.jser@gmail.com

الهاتف:

0096599946900

العنوان:

الكويت- العديلية- شارع أحمد مشاري العدواني

الموقع الإلكتروني:

www.jser-kw.com

المحتويات

الافتتاحية	viii
التنمر الإلكتروني للمتنمر وللضحية: الخصائص السيكومترية والعلاقة بينهما ونسبة الانتشار بين طلاب الجامعة، أ.د عبد الناصر السيد عامر	29-1
دور الذكاء الاصطناعي (AI) في التعليم من وجهة نظر طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت، د. محمد حمد العتل، د.إبراهيم غازي العنزي، أ. عبد الرحمن سعد محمد العجمي	64-30
توجهات البحث التربوي لتحقيق رؤية الكويت 2035: رأس مال بشري إبداعي، د. تهاني صالح العنزي	100-65
تصور مقترح لإنشاء وحدة لإدارة الأزمات في وزارة التربية بدولة الكويت في ضوء خبرات بعض الدول، د. محمد فرج متعب المهنا	144-101
العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتفاؤل لدى عينة من الموظفين الكويتيين في إدارة رعاية المسنين، د. أماني عبد الرزاق السيد إبراهيم الطبطبائي، أ. منيرة بطي بطيبان	186-145
اختلاف الموهبة وفقاً للمهارات المعرفية لدى الأفراد ذوي اضطراب طيف التوحد الموهوبين وغير الموهوبين من وجهة نظر الأمهات والمعلمين، د. السيد سعد الخميسي، د. مريم عيسى الشيراوي، أ. أمينة سعد الله عباس فيروز	220-187
أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية، أ.د حنان صبحي عبد الله عبيد، أ.د محمد عرب الموسوي، د. محمد علي عبد العزيز	251-221
التعلُم عن بُعد كخيار إستراتيجي في فنلندا في مجابهة أزمة كوفيد 19 وإمكانية الإفادة منها في دولة الكويت (دراسة مقارنة)، د.سامي مجبل العنزي، د. عيد حمود السعيدي	276-252
معوقات ممارسة الإشراف الإلكتروني من وجهة نظر المشرفات في مدينة أبها الحضرية، أ. فاطمة إبراهيم عامر أبو حسين	316-277
التدخل السلوكي المعرفي العقلاني في الحد من السلوكيات غير السوية لدى الأطفال، د. أحمد فهمي عبد الحميد السحيمي	353-317
The Effect of Infographic on Achievement, Development of Visual Thinking Skills and Orientation Towards Science of Primary School Students in the State of Kuwait, Dr. Safwat Hassan Abdel Aziz	354-384

الافتتاحية

بسم الله الرحمن الرحيم، عليه نتوكل وبه نستعين، نحمده سبحانه كما ينبغي أن يحمد ونصلي ونسلم على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه والتابعين وبعد،،،

يشهد العالم ثورة معلوماتية كبرى منذ منتصف القرن الماضي بسبب التطور السريع والهائل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقاد هذا إلى تغير العديد من المفاهيم والأسس داخل المجتمع، فلم تعد المعدات والآلات الثقيلة ورأس المال الأدوات الرئيسية للنشاط الاقتصادي، إذ حلت محلها المعرفة التي أصبحت المحرك الأساسي للنشاط الاقتصادي والفردي في كل المجتمعات، وقد أدى تزايد قيمة المعرفة في العصر الحالي إلى أن أصبحت هي الطريق نحو مجتمع المعرفة الذي تتنافس الدول في تحقيقه.

وقد جعل ذلك الدول المتقدمة تنفق حوالي (20%) من دخلها القومي في استيعاب المعرفة، ويستحوذ التعليم على نصف هذه النسبة، كذلك تنفق المنظمات الصناعية والتجارية في هذه الدول ما لا يقل عن (5%) من دخلها الإجمالي في التنمية المهنية للعاملين بها، وتنفق ما يتراوح بين (3%-5%) من دخلها الإجمالي في البحث والتنمية.

ويعد البحث العلمي الوسيلة الرئيسية لإيجاد المعرفة وتطويرها وتطبيقها في المجتمع، كما يشكل الركيزة الأساسية للتطور العلمي والتقني والاقتصادي، ويساهم في رقي الأمم وتقدمها، وهو بمثابة خطوة للابتكار والإبداع، ويمثل البحث العلمي إحدى الركائز الأساسية لأي تعليم جامعي متميز، ويعد من أهم المعايير التي تعتمدها الجهات العلمية في تصنيف وترتيب الجامعات سواء علي المستوي المحلي أو القومي أو العالمي؛ ويقاس التقدم العلمي لبلد من البلدان بمدى الناتج البحثي والعلمي مقارنةً بالدول الأخرى.

ويسر مجلة الدراسات والبحوث التربوية أن تقدم لقرائها هذا العدد، وتتقدم أسرة المجلة بالشكر إلى جميع الباحثين الذين ساهموا بأبحاثهم في هذا العدد، وتجدد دعوتها لجميع الباحثين للالتفاف حول هذا المنبر الأكاديمي بمساهماتهم العلمية. وندعو الله عز وجل السداد والتوفيق.

رئيس التحرير

أ.د/ محسن حمود الصالحي

تخلي أسرة تحرير المجلة مسؤوليتها عن أي انتهاك لحقوق الملكية الفكرية، والآراء والأفكار الواردة في الأبحاث المنشورة لا تلزم إلا أصحابها

جميع الحقوق محفوظة لمجلة الدراسات والبحوث التربوية © 2020

Journal of Studies and Educational Researches
ISNN: 2709-5231
مجلة الدراسات والبحوث التربوية
المجلد (1)ـ العدد (1)ـ يناير 2021م

أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية

The Impact of Academic Accreditation on the Application of Total Quality in Jordan University

أ.د حنان صبحي عبد الله عبيد- مركز لندن للبحوث- بريطانيا
أ.د محمد عرب الموسوي- كلية التربية الأساسية- جامعة ميسان- العراق
د. محمد علي عبد العزيز- كلية الإعلام- الدنمارك
Email: hananobaid328@yahoo.com

الملخص: استهدفت الدراسة التعرف على أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في الجامعة الأردنية، والبالغ عددهم (2650) فرداً حسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من الجامعة للعام الدراسي 2019/2018. واستخدمت استبانة مكونة من (33) فقرة، تم توزيعها على عينة مكونة من (840) فرداً. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك اتجاهاً عالياً نحو الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى الجامعة الأردنية ويرجع ذلك إلى ارتفاع نسبة المؤهل العلمي للاستشاريين التربويين في الجامعة، واتضح أن الإدارة في الجامعة الأردنية تهتم بعملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتوفير الفرص للموظفين من جميع الفئات ومن خلال بناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل.

الكلمات المفتاحية: الاعتماد الأكاديمي، الجودة الشاملة، الأردن.

Abstract: The study aimed to find out the impact of academic accreditation on the application of total quality in The University of Jordan, The study adopts the descriptive approach, The study population consists of the teaching staff and administrators working at the University of Jordan (and their number is (2,650) people, according to the statistics obtained from the university for the academic year 2018/2019. A questionnaire consisting of (33) items was used, and it was distributed to a sample of (840) people. The study found results, the most important of which is that there is a high trend towards awareness of the concept of total quality management at the University of Jordan, and the reason is the high percentage of academic qualification for educational consultants at the university, and it became clear that management is at the University of Jordan. In the process of applying total quality management and providing opportunities for employees of all groups and through building work teams, which led to continuous improvement in work performance. Among the most important recommendations of the study is the provision and allocation of financial resources for the deployment and development of quality devices at the University of Jordan from the workers' point of view.

Key Words: Academic Accreditation, Total Quality, Jordan.

المقدمة:

نتيجة للتغيرات السريعة والمتلاحقة في العصر الحالي وظهور العديد من الإبداعات التكنولوجية التي تستند إلى تراكمات علمية قادت تحول المجتمع الصناعي إلى مجتمع ما بعد الصناعة، وتمثلت أهم ملامحه، في التحول من التكنولوجيا المحدودة والبسيطة إلى التكنولوجيا العالمية والمعقدة، وسيطرة المعلومات على مختلف مجالات الحياة وبروز صناعة المعلومات باعتبارها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد، وعالمية الفرص التي قادت إلى نشأة المنظمات متعددة الجنسيات.

وتعاظم أهمية المستهلك وبرز التوجه التسويقي كأساس للإنتاج، واختفاء القيم والمفاهيم التقليدية في السياسة والاقتصاد والاجتماع وظهور مجتمع جديد له قيم وتقاليد مستحدثة وأعراف متطورة، وقد أثرت هذه التغيرات السياسية والاقتصادية والتكنولوجية بدرجة كبيرة على الاتجاهات الفكرية للإدارة تمثلت في انتقال قوة المنافسة بين المنظمات من ساحة العمليات الإنتاجية إلى ساحة الخدمات المرتبطة بها مباشرة مثل أنشطة البحوث والتطوير والتصميم والرقابة على الجودة (عليان، 2008).

وقد ظهرت الكثير من المناهج والبحوث التي حاولت بلورة هذه الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي أسهم كل منها في إضافة إسلوب وفكر جديد لإدارة وتطوير المنظمات والتي أهمها إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) إذ ترتكز على مجموعة مبادئ إدارية تجعل المديرين يديرون منظماتهم بشكل أفضل، ويحققون برنامج يهدف إلى تحقيق الجودة الكلية للمنظمات من خلال إحداث الجودة في ثلاثة مكونات رئيسية هي: جودة التكنولوجيا المادية، وجودة التكنولوجيا البشرية، وجودة البيئة من خلال مبادئ ديمنج Deming's Point الأربعة عشر للجودة (Bering, 2009).

وينظر للتعليم اليوم أنه قضية أمن قومي تتحدد في ضوئها مهارات المستقبل ويتوقف عليها وجود المجتمع، وبناء عليه أصبح التفكير في المؤسسات التعليمية وأدوارها وغاياتها، يأخذ منحى الجودة الشاملة لزيادة قدرتها على التعامل مع تحديات هذا العصر واستثمار الطاقات البشرية، وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسن معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالي وعلاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم، وبوجود المؤشرات التي تبين جدوى إدارة الجودة الشاملة ازدادت أهميتها، وسرعة انتشارها (Rao, et al., 1996 &Buter, 1996).

وظهر الاهتمام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والتعليم العالي للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل. وترتبط النوعية والجودة في التعليم العالي بجملة المعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية في الجامعة، سواء ما يتعلّق بالمدخلات، أم

بالعمليات، أم بالمخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلّباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحقّق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (عشيبة، 2000).

وقد توسع التعليم الجامعي بشكل هائل في السنوات العشرة الماضية، إلا أن هذا التوسع تواكبه عدد من الإشكاليات والاختناقات والتحديات مثل: تدني جودة التعليم الجامعي، عدم ملاءمة مخرجات التعليم الجامعي لمتطلبات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والترهل الوظيفي في الأجهزة الإدارية والفنية، والعجز المتراكم في موازنات الجامعات، لأنها لا تحقق أهدافها مما دعا إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي (الزيادات ومجيد، 2008).

ومن أهم الخصائص التي تتسم بها معايير النوعية وضمان الجودة في التعليم الجامعي:

- إعطاء حكم موضوعي وبعيد عن الذاتية بفاعلية البرامج التعليمية المقدمة من الجامعة.
- تُعَدّ معايير الاعتماد آلية لتحسين الأداء وتقييمه في الوقت ذاته (علي، 2005).
- تتميز معايير الاعتماد بالشمولية، حيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات المنظومة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها (Hernandez, 2002).
- تشير معايير الاعتماد إلى ما يجب إحرازه وتحقيقه، وليس إلى ما تم تحقيقه بالفعل.
- تتضمن معايير ضمان الجودة الحد الأدنى المطلوب لتوفير الجودة في المنظومة التعليمية.
- قد تكون تلك المعايير للتميز (Funmilola, Sola& Olusola, 2013).

وتُعد الجامعات عنصراً مهماً في قطاع التعليم العالي، ولها دور مهم جداً في القطاع الاقتصادي من خلال استقطاب الأعداد الكبيرة من الطلبة الراغبين في إكمال دراستهم الجامعية من خارج الأردن، من هنا أخذ موضوع تطوير التعليم العالي وضمان الجودة في مخرجاته، يلقى اهتماماً رسمياً وشعبياً باعتباره مؤشراً رئيساً للتنمية والنهضة الحقيقية (Manning, 2010).

وأخذ المجتمع يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، مما دفع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي للتوجه نحو وضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة، ولكن عدداً كبيراً من التربويين والأكاديميين يرون أن معايير ضبط الجودة للجامعات الخاصة هي من التحديات الأساسية التي يعاني منها قطاع التعليم العالي، بالإضافة إلى مشكلات أخرى يرون أنها تتمثل في المستوى المتدني للخريجين، وعدم مواءمة البرامج الأكاديمية لسوق العمل (صبري، 2009).

يتضح مما سبق أن التعليم اليوم أصبح قضية أمن قومي تتحدد في ضوئها مهارات المستقبل ويتوقف عليها وجود المجتمع، وقد توسع التعليم الجامعي بشكل هائل في السنوات العشرة الماضية، إلا أن هذا التوسع تواكبه

عدد من الإشكاليات والاختناقات والتحديات مثل: تدني جودة التعليم الجامعي، عدم ملاءمة مخرجات التعليم الجامعي لمتطلبات خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وأخذ المجتمع يطالب بضرورة توافر خريجين ذوي كفاءات ومهارات تتواءم مع متطلبات سوق العمل وقادرة على مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية.

مشكلة الدراسة:

في ظل الاهتمام المتزايد بالجودة، أضحى الإصلاح الدوري لمنظومة التعليم العالي لمواكبة متطلبات الجودة ونيل شهادة الاعتماد الأكاديمي أمراً حيوياً لنهضتها وتقدمها وكسب ثقة المجتمع وضرورة تقتضيها التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم على الصعيدين المعرفي والتقني، لذا عكفت مؤسسات التعليم العالي في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة والبيئة الديناميكية في بلورة صناعة معرفية لبناء ذهنية مبتكرة للتفكير والإنتاج المعرفي، واتخذت من المهارات والعمليات المتعددة سبيلاً لبناء منظومة معرفية متكاملة قادرة على صناعة الحاضر واستشراف المستقبل (حمزة، 2013).

وقد أوصت دراسة عمارة (2020) بنشر ثقافة الجودة للقيادات لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة والاعتماد، وبما أن الحصول على الاعتماد يشكل ضرورة للتأكد من تحقيق الأهداف أو مستويات تحقيقها، فإن ذلك استدعى ضرورة البحث لمعرفة واقع الاعتماد الأكاديمي وأثره على الجودة الشاملة، من هنا تتحدد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية؟

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في التعرف على أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية من خلال التعرف على ما يلي:

- الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- اقتناع ودعم الإدارة العليا.
- مشاركة العاملين.
- بناء فرق العمل.
- تقدير واحترام العاملين.
- التدريب وتنمية العاملين.
- نظم حوسبة وتحليل معلومات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من وجهة نظر الباحثين في الأمور التالية:

1. تكتسب الدراسة أهميتها من أن حصول الجامعة الأردنية على الاعتماد الأكاديمي المؤسسي يجعل نتائجه أكثر قرباً للواقع العملي، كما أنه يركز على بعد الجودة الشاملة، ودور الاعتماد في ترسيخ هذا الجانب الذي يعد أساساً في البنية التحتية لإنشاء نظم الجودة وتعزيزها لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

2. تسعى إلى الربط بين الاعتماد المؤسسي والجودة الشاملة في نسق متكامل يوضح مدى الترابط بين تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي وبين تبني ثقافة الجودة التنظيمية المتكاملة.

3. تعد منطلقاً للباحثين لقياس أثر ما توصلوا إليه من نتائج في مجال الاعتماد الأكاديمي، كما أن تطبيق الجودة الشاملة منطلقاً للباحثين لقياس أثر عملية الاعتماد الأكاديمي المؤسسي في جوانب إدارية أخرى كالقيم والسلوك والتطوير التنظيمي.

حدود الدراسة:

- **الحدود البشرية:** تضمنت عينة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في الجامعة الأردنية.
- **الحدود المكانية:** اشتملت على الجامعة الأردنية.
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدِّراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام 2019/2018.

مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المصطلحات التالية:

- **الجودة:** مستمدة طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي، لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة (الحولي، 2004، 10).
- **الجودة الشاملة في التعليم:** مجموعة من الشروط والمواصفات التى يجب أن تتوافر فى العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع (راغب، 2010، 73).
- **الاعتماد:** نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

- **الاعتماد الأكاديمي:** الاعتراف بالمؤسسات من قبل الخبراء والتنظيمات المهنية المختصة في ضوء المعايير المعدة لهذا الغرض (Rodney, 2000, 2).

الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

تعد الجودة من المفاهيم التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا المفهوم في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة، وظهر اهتمام المؤسسات التربوية بتطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول علي نوعية أفضل من التعليم وتخريج طلبة قادرين علي ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع، وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر في أمريكا والدول الأوروبية واليابان والعديد من الدول النامية وبعض الدول العربية مثل السعودية والكويت ومصر، والتي بدأت بممارسة هذا النهج في بعض مؤسساتها التعليمية (نشوان، 2004).

مفهوم الجودة الشاملة:

يُعد مفهوم الجودة الشاملة فلسفة تعتمد علي مفهوم النظم والتي تنظر إلى المؤسسة بشكل شامل لإحداث تغييرات إيجابية مرغوبة فيها وذلك بتناول كل جزء داخل المؤسسة وتطويره للوصول إلي جودة أفضل، ومصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء علي التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي ترتكز الجودة علي التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال (نشوان، 2004).

وقد عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة أنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين (Carol, David, 1994, 423). وعرفها المعهد الأمريكي للمعايير أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة (عبد المحسن، 2006، 12).

كما تعرف أنها درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازاً أو كون خصائص أو بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المنظمة أو من منظور العميل، كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات العملاء باستمرار (علوان، 2006، 24).

ويرى البعض أن الجودة الشاملة أسلوب جديد للتفكير والنظر إلي المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج (شميث، وارين وفانجا، 2006، 40). ويرى آخرون أن الجودة الشاملة هى مدخل إستراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الإنتاج المبدع (انكستون، 2003، 38).

وتعرف الجودة الشاملة في التعليم أنها معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن (الزواوي، 2003، 34).

أهمية جودة التعليم العالي:

تعد جودة التعليم الأكاديمي إحدى المسائل الحيوية في مؤسسات التعليم العالي المعاصر، والواقع يؤكد أن جودة التعليم في الدول العربية كانت ولا زالت موضوعاً مثيراً للجدل، لأن الأنظمة التعليمية القائمة لا تهيئ مخرجاتها لسوق العمل بصورة كافية، ولا تمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم (الموسوي، 2003& العامري والزبيري، 2003).

والجديري بالذكر أن هذه المؤسسات تتعرض للعديد من المتغيرات التي شكلت تحديات كبرى أدت إلى تعاظم أهمية الجودة والتي منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- اتساع نطاق العولمة.
- تعاظم أعداد الطلبة المنخرطين في التعليم الجامعي.
- الاحتياجات المتغيرة للسوق.
- التعليم الإلكتروني.
- التنافس الدولي.
- التميز الأكاديمي.
- انتشار الجامعات الخاصة والأهلية والأجنبية للاستثمار في التعليم العالي (حمزة، 2013).

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدي مؤسسات التعليم العالي حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع، ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة، (بوتاني ودفافر، 2001)، ومن هذه المتطلبات:

- دعم وتأييد القيادة العليا لنظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة.
- تنمية الموارد البشرية: كأعضاء هية التدريس وتطوير وتحديث المناهج واستخدام طرق تدريس حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر الحديث، وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التربوي المطلوب.

- مشاركة العاملين: التأكيد على المشاركة الفعالة لجميع العاملين المشاركين في التعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة، كل حسب موقعه وبنفس الأهمية لتحسين مستوي الأداء.
- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
- التعرف علي احتياجات المستفيدين الداخليين من الطلاب والعاملين والخارجيين من عناصر المجتمع المحلي، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة (وصفي، 2001).
- تعويد المؤسسة التعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
- تطوير نظام معلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما.
- يعد تفويض الصلاحيات من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة، وهو أحد مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات.
- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية والبعد عن الذاتية.
- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة، حيث إن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة يلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير والتجويد لدي المؤسسات التعليمية (أحمد والأنصاري، 2002).

فوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

هناك العديد من الفوائد التي تعود على مؤسسات التعليم العالي نتيجة تطبيق نظام الجودة الشاملة منها ما يلي:

- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
- هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفر ومحدد.
- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، وإنتاجية، وأكاديمية، وإدارية، ومالية....إلخ).
- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.

- توفر نوعية تدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
- ارتفاع ملحوظ في دافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- توافر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.
- ترابط وتكامل عالٍ بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.
- احترام وتقدير مرضٍ للجامعات محلياً وعالمياً.
- جميع العاملين يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق TQM.
- حل المشكلات متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشكلات بطريقة علمية سليمة.
- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.
- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل (المعهد العربي للتخطيط، 2008).

الاعتماد الأكاديمي:

أدت التغيرات التي طرأت على المؤسسات المختلفة ومنها مؤسسات التعليم إلى ضرورة تحسين هذه المؤسسات وتحقيق الجودة داخلها عن طريق التركيز على عملية التحسين المستمر وتحسين جودة المخرجات التعليمية، وقد ارتبط مفهوم الجودة بالطريقة التي يعمل بها الأفراد، ومدى مساهمتهم في تحقيق معايير الجودة التي يراها العملاء، وقد تزايدت محاولات هذه المؤسسات بهدف إحداث نوع من التوازن بين التوجهات المختلفة لجودة التعليم. ويحقق الاعتماد الأكاديمي على المدى البعيد خدمة من خلال رفع كفاءة أداء مؤسساته التعليمية وتحسينها، حيث تقوم هذه المؤسسات للوقوف على الإيجابيات وتنميتها وتحديد السلبيات ومواجهتها (شحاته، 2003).

ويضمن الاعتماد موقعاً فريداً للمؤسسات التعليمية ونظامها الإداري وأدائها، ويحقق لها وجود داخل إطار محدد يعتمد على تقويم العمليات التي تقوم بها هذه المؤسسات، حيث يتم هذا التقويم من خلال متطلبات جهة خارجية تبعاً لمستويات محددة مسبقاً، وعندما يكون قياس إتمام الطلاب للدراسة ضمن هذه المستويات، يعد نظام الاعتماد في هذه الحالة مبنياً على الأداء (The Education Commission of the states, 2005).

كما أن الاعتماد يفيد في جعل البرامج الأكاديمية في وضع نشط يمكنها من التفاعل مع التغيرات، التي تطرأ في الحقول المعرفية المختلفة مما يجعلها تواكب هذه التغيرات، وتحقق المستوى المتقدم من المعرفة في المجالات

المختلفة، وتحفز لبذل المزيد من البحوث والدراسات في هذه المجالات ، كما أنها تضمن تخريج طلبة قادرين على المنافسة والعطاء الذي يتطلبه سوق العمل داخل الدولة وخارجها، بل وتطوير كفاياتهم ورفع مستواهم وتوفير متطلبات إعدادهم بأساليب جديدة، مما يترتب عليه وجود أفراد مبدعين ومتميزين للألفية الثالثة (شحاته، 2003).

أهداف الاعتماد الأكاديمي:

يعد الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة التي تتعدى حدود المألوف، في حين أن ضمان الجودة كعملية تقييم تتخطى تحقيق الجودة، وتمثل نوعاً من التقييم المؤسسي الشامل، وقد ينظر إلى الاعتماد على أنه نوع من المراجعة الشاملة، والتقييم المستمر للبرامج الدراسية أو المؤسسة، بالإضافة لذلك يعد الاعتماد أداة وعملية تهدف إلى تقييم البرنامج أو المؤسسة في ضوء قدراتها على قبول وتدعيم معايير الجودة (عبدالعزيز وحسين، 2005).

ويهدف الاعتماد الأكاديمي إلى تحقيق ما يلي:

- مساعدة المؤسسات التعليمية على تحديد أهدافها من خلال عملية التقييم الذاتي ووضع خطط لتنفيذ وتحقيق ما لم يتحقق منها.
- مساعدة المؤسسات التعليمية على الحصول على التمويل الكافي والضروري من الحكومة بما يضمن للطلاب جودة المؤسسات التعليمية أو البرامج التي يرغبون في الالتحاق بها.
- منح المؤسسات التعليمية والبرامج المعتمدة مكانة متميزة في مجتمعها وبين المؤسسات التعليمية الأخرى والتشجيع على التعاون للمشاركة بين الطلبة وتبادل الخبرات (Sterling, 2000).

وقد حددت الحكومة الأمريكية جوانب اعتماد مؤسسات التعليم بالولايات المتحدة فيما يلي:

- التحقق من أن المؤسسة أو البرنامج توافق المقاييس المستخدمة.
- مساعدة الطلبة في التعرف على المعاهد والمؤسسات المقبولة.
- مساعدة المؤسسات في تحديد المعايير المقبولة في قبول انتقال الساعات المعتمدة.
- المساعدة في التعرف على المؤسسات والبرامج لاستثمار الاعتمادات الخاصة والعامة.
- حماية المؤسسات من الضغوط الخارجية والداخلية السلبية.
- خلق أهداف للتحسين الذاتي لمساعدة البرامج الضعيفة وتشجيع المؤسسات التعليمية على رفع عام لمستوى المعايير المقبولة بين المؤسسات.
- إشراك هيئة التدريس والموظفين بشكل شامل في التقييم الخاص بالمؤسسة والتخطيط.
- إنشاء معايير للتوثيق والترخيص للمهنيين ولدورات ترقية تمنح مثل هذه الترتيبات.
- توفير واحدة من الاعتبارات التي تستخدم كأساس لتحديد الأهلية للمساعدة الفيدرالية (Helena, 2002).

كما أن الاعتماد الأكاديمي يعرف أبناء المجتمع ومؤسساته وجهاته الرسمية بواقع المؤسسات التعليمية ومستواها العلمي، بالإضافة إلى إعلام مختلف الجهات التي تتعامل مع الخريجين وإعدادهم وقوة برامجها وطبيعة المؤسسات التي تخرجوا منها (عبدالعزيز وحسين، 2005).

إجراءات الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد في المؤسسات التعليمية هو نشاط يقوم به كل فرد لمراجعة أعماله وأعمال الآخرين بغرض تطوير الجودة الأكاديمية والمساءلة القانونية لهذه المؤسسات، ويكون هذا النشاط على فترات محددة غالباً كل 10 سنوات ومن خلال ثلاث عمليات هي:

1- التقويم الذاتي من قبل المؤسسة: حيث يقوم البرنامج بتقديم ما لديه من خلال استخدام معايير الجودة لجهات معروفة.

2- المراجعة الداخلية والخارجية للمؤسسات بغرض جمع المعلومات التي تقود إلى ضبط الجودة وذلك من خلال الزيارات الميدانية (Council for Higher Education, 2002).

3- كتابة التقارير وإصدار الحكم من هيئة الاعتماد حيث تقوم الهيئة بإصدار قرار الاعتماد وتتمثل قرارات الاعتماد في واحد من ثلاثة قرارات:

- منح الاعتماد: حيث يشير القرار إلى أن برامج الكلية تتماشى مع المستويات الخاصة بالمعايير المحددة، رغم وجود بعض نقاط الضعف التي ترجع إلى مشكلات ما.
- اعتماد مؤقت: يشير هذا القرار إلى أن الوحدة أو المقرر لا ينطبق عليها معيار أو أكثر من معايير الاعتماد، وعند زيارة اللجنة للوحدة أو المقرر، تعطي الوحدة الاعتماد على أن تتم مراجعة ذلك بعد عامين في زيارة لنفس الوحدة أو المقرر بعد تلك المدة.
- رفض الاعتماد: في حالة الزيارة الميدانية عند مراجعة الوحدة إذا ثبت أنها لا تحقق أي معيار من معايير الاعتماد وأن مستوى الوحدة ومقرراتها ذات مستوى ضعيف يتم رفض إعطاء الوحدة قرار الاعتماد الأكاديمي (حافظ، 2003).

متطلبات تطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي:

لتطبيق نظام الاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التعليمية هناك بعض المتطلبات التي يجب وضعها في الاعتبار، منها ما يلي:

- ضرورة إيجاد بنية أساسية ضمن النظام التعليمي تضمن إيجاد المؤسسات والآليات التي تحمل مسؤولية هذا النظام وتعمل على نجاح أهدافه.
- ضرورة ضمان الاستمرارية لهذا النظام ونموه وتطوره مستقبلاً بحيث يستوعب التغيرات العلمية والتربوية والتكنولوجية، وأن يعمل بكفاءة وبأسلوب علمي مرن ومتطور.
- تقدير ورصد الميزانية المناسبة وتحديد مصادر التمويل وجهات الصرف وضمان استمراريتها مستقبلاً.
- توفير وعي مجتمعي وثقافة عامة لكافة العاملين في مجال التعليم خاصةً، وأفراد المجتمع عامةً بهذا الفكر الجديد وأهدافه، حتى يجد النظام المساندة والقبول بما يضمن نجاحه وتحقيق أهدافه (عبد العزيز وحسين، 2005).

علاقة الاعتماد الأكاديمي بجودة التعليم:

مر مفهوم الجودة في التعليم بعدة مراحل، فالجودة باعتبارها مرادفا للامتياز كانت هي المفهوم (التقليدي) السائد في التعليم الجامعي باعتبار أن الجامعة مؤسسة لها ما يميزها وذات طبيعة خاصة أو مستوى عال وهو ما يمثل وجهة النظر النخبوية (Elitist) مثل جامعة كامبريدج في المملكة المتحدة أو جامعة السربون في فرنسا، فهي جودة متضمنة في طبيعة الجامعة وأنه ليس هناك حاجة للبرهنة أو التدليل عليها.

والمرحلة الثانية يستخدم فيها مفهوم الامتياز بطريقة تبادلية مع الجودة والتي تعني الوصول إلى معايير عالية أو عدم وجود أخطاء (Zero effects) فهي تمثل تعظيماً وامتيازاً للمدخلات والمخرجات.

والمرحلة الثالثة تعنى بالجودة من منظور مدى مناسبة التعليم للغرض المجتمعي المحيط به، فالجودة تعني قدرة التعليم على تحقيق السبق والامتياز في ظل عمليات التحول والقيود المالية المفروضة عليه (سلامة والنبوي، 1997).

وعند النظر إلى مكونات الجودة من: (مدخلات عمليات التدريس من موارد بشرية وفيزيقية – العمليات ذاتها وما يلزمها من تخطيط وتنفيذ ومتابعة)، والمخرجات من "إعداد الخريجين ومستوياتهم خاصة المرتبطة بالعمالة واحتياجات السوق، والمهارات والمعرفة والاتجاهات المكتسبة – المؤسسة وكيفية إدارتها للجودة – البرامج والمقررات الدراسية – النظام ككل) يلاحظ وجود ارتباط بين ضمان الجودة (Quality Assurance) وتقييم أو قياس الجودة (Quality Assessment)، بحيث يحدث التوافق بين الكم والكيف. وبالتالي فإن الربط بين نظام الاعتماد ونظام الجودة في التعليم يعد عملا لا بد منه، فالجودة وضمان توافرها في التعليم أصبحت تمثل إطاراً محورياً لمعظم دول العالم في محاولاتها لتقييم الأداء (سلامة والنبوي، 1997).

ومنذ عدة عقود والتربية تهاجم من قبل وسائل الإعلام وأصحاب الفكر التحرري الحديث وتتهم بأنها لم تقم بإعداد البدائل التي من شأنها أن تسمح للمجتمع بمواجهة تحديات العولمة والتكنولوجيا الحديثة، حيث ينادون بفاعلية المؤسسات التعليمية وتحقيق الجودة والتميز وأفضل عائد للتعليم، كما يرى البعض أن التعليم الحكومي في حالة تدهور يظهر في عدم القدرة على حل المشكلات وتخطي العقبات التي تتمثل في الهيكل الحكومي، وانعزال النظام التعليمي عن سوق العمل (Cbaranbe, 1995)، فإن قوى السوق التنافسي ستكون المحرك الأساسي لتنمية أداء الجامعات من أجل الحفاظ المنافسة، إن مبادرات التطوير نتاج لعوامل الضغط الاقتصادي والسياسي والثقافي للعولمة (Whitty, Ower, Halpin, 1998).

وتعد عملية التقييم من الأمور موضع الاهتمام الكبير في السياسة التعليمية وفي مجال البحوث التعليمية، ونظم التعليم تشغل دائما بمطلب التقييم والتقدير، والذي تركز لسنوات طويلة على نشاط الطلاب (أي مدى تعليمهم وتحصيلهم) وبدرجة أقل على نشاط المعلمين (أي مهاراتهم التدريسية)، ومنذ نحو عشرين عاماً وحتى الآن فإن المجال ينمو ويتطور في اتجاهين: فمن ناحية يلاحظ أن التقييم قد تحرك بما يتجاوز دائرة المؤسسة التعليمية ليصبح قصة سياسية بالدرجة الأولى، ومن ناحية أخرى يلاحظ أنه قد امتد من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس ليشمل المؤسسة التعليمية وسياسات التعليم والتدريب (بوتاني ودفافر، 2001).

وفيما يلي عرض لبعض الدراسات ذات الصلة بالدراسة الحالية:

أجرى عمارة (2020) دراسة استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات الجودة الشاملة بالجامعة العمالية في مصر، ووضع تصور مقترح للوفاء بمتطلبات تطبيق الجامعة الشاملة بالجامعة العمالية لتحقيق الاعتماد. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهه إلى عينة من أعضاء هيئة التدريس والموظفين بخمسة فروع من فروع الجامعة العمالية. وتوصلت الدراسة إلى أن الجامعة العمالية في حاجة ماسة لمراجعة أنظمتها، وبناء منظومة إدارية تعتمد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجميع جوانبها، لتحسين الأداء، وتطوير مخرجاتها الجامعية؛ ولهذا فإن الحاجة أصبحت ملحة ليقوم المسؤولون بتطبيق إدارة الجودة الشاملة. وفي ضوء النتائج تم تقديم تصور مقترح للوفاء بمتطلبات تطبيق الجامعة الشاملة بالجامعة العمالية لتحقيق الاعتماد، وأوصت الدراسة بنشر ثقافة الجودة للقيادات لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة والاعتماد.

وهدفت دراسة حسن وبكار (2019) إلى تقييم درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (151) من أعضاء هيئة التدريس، و(286) من طلبة الدراسات العليا، وتم تطوير مقياس لقياس مقومات تفعيل معايير الاعتماد الأكاديمي تم تطبيقه على العينة. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق

دالة احصائيا بين متغيرات الدراسة المستقلة "الجنس والمهنة" والتفاعل بينهما في إجابات أفراد العينة على العوامل الأربعة التي تمثل أهم المقومات لتفعيل مخرجات الاعتماد الأكاديمي في الكلية، كما أظهرت التحليلات الإحصائية وجود أربعة عوامل أفرزها التحليل العاملي، تسهم في تفعيل المخرجات التي أقرتها لجنة الاعتماد في مسيرة الكلية في أثناء مرحلة الاعتماد واستمرارها وتطويرها.

وسعت دراسة الدعيس والشويع (2019) إلى معرفة الممارسات الأكاديمية لأساتذة جامعة صنعاء في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة من وجهة نظرهم، واستخدم الباحثان الاستبانة لقياس تأثير متغيرات، الرتبة العلمية، وسنوات الخبرة، والكلية، على ممارساتهم، وشملت ستة مجالات هي: الإعداد والتنظيم، وإمكانية التوافر للطلبة، ومهارات التدريس، والدافعية ومشاركة الطلبة، والتقويم، ومجال البحث العلمي وخدمة المجتمع، ووزعت الأداة على عينة بلغت (336) عضواً، استرجع منها (301) استبانة. وأظهرت النتائج أن مجال البحث العلمي وخدمة المجتمع جاء بالمرتبة الأولى بممارسة متدنية، يليه مجال إمكانية التوافر للطلبة بممارسة متدنية، ثم مجال التقويم بممارسة متدنية، وحصل مجال الدافعيّة ومشاركة الطلبة على المرتبة الرابعة بممارسة متدنية جداً، وجاء مجال مهارات التدريس في المرتبة الخامسة بممارسة متدنية جداً، أما مجال الإعداد والتنظيم فقد جاء في المرتبة السادسة والأخيرة بممارسة متدنية جداً. وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالّة إحصائياً تُعزى لمتغير الرتبة العلمية بين رتبة الأساتذة والأساتذة المشاركين لصالح الأساتذة المشاركين، وعدم وجود فروق تُعزى لمتغيري سنوات الخبرة والكلية.

واستهدفت دراسة الغضاضي (2012) الكشف عن المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي وقد استخدم الباحث الاستبانة، وتم تحديد مجتمع الدراسة المتمثل بجميع أعضاء هيئة التدريس من الكليات النظرية بجامعة الملك خالد، وتألفت العينة من (204) من أعضاء هيئة التدريس. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها تحديد عدد من المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي، ووجود فروق في تقدير درجة الأهمية للمعوقات التنظيمية وخدمة المجتمع تعود إلى خبرة عضو هيئة التدريس بينما لا توجد فروق في بقية الجوانب.

وأجرى (Choon, 2008) دراسة بعنوان: "ضمان الجودة في التعليم من منظور دولي"، واستهدفت الدراسة تعرف مستوى الفهم لضمان الجودة بين الجامعات الأسترالية ومؤسسات دولية (جامعة ماليزيا كحالة)، لتسليط الضوء على القوى المحركة لضمان الجودة وتنفيذ السياسات العامة داخل المؤسسات. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وركزت على المقابلة كأداة لجمع البيانات من الجامعات الأسترالية وجامعة خاصة بماليزيا. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود فجوة في الممارسات الحالية لضمان الجودة في جامعة ماليزيا، وأن مستوى الإدارة العليا في كلا الجانبين يرى أن الجامعة تتحمل المسؤولية كاملة عن ضمان الجودة.

وهدفت دراسة (Mikol, 2007) إلى تقييم إدارة الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجابا، وعزز قرارات الإدارة من حيث، تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز، واهتمام المختصين في تقييم الموارد. وأن التركيز على ممارسة الجودة وممارسة القيادة الأكاديمية لها أثر بشكل ملموس على عملية التطوير لأنظمة المعلومات المؤسسية، وتقوية البنية التحتية للأبحاث، وأن تأسيس نظام الحوافز أدى إلى تشجيع مخرجات الجودة، وتطوير بيئة البرامج الجديدة، وتقوية خدمات دعم الطلبة.

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نستخلص أن إدارة الجودة الشاملة لها أهمية في تطوير أداء المؤسسات التعليمية الجامعية واستمرارها كما لاحظنا أن بعض الدراسات عملت على تطوير نموذج لإدارة الجودة الشاملة وبيان درجة إمكانية تطبيقه في الجامعات وآليات الاستخدام الأمثل لتلك النماذج، في حين أن الدراسات الأخرى وضحت درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها، وإمكانية تطبيقها، وكيفية تطبيقها في الجامعات، وجاءت الدراسة الحالية لتتفق مع الدراسات السابقة في أهمية البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحقيق التميز وتطوير أداء العاملين وتحسين جودة العمل. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تتمركز حول إحدى الجامعات الحكومية الأردنية وهي جامعة الطفيلة التقنية، وكذلك تطبيقها على العاملين لما لها من أثر في إدارة الجودة الشاملة.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة، ويمكن من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقات بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

مجتمع الدراسة:

ضم مجتمع الدراسة الكادر التدريسي، والإداريين العاملين في الجامعة الأردنية (والبالغ عددهم (2650) حسب الإحصائيات التي تم الحصول عليها من الجامعة للعام الدراسي 2019/2018.

عينة الدراسة:

تم توزيع (840) استبانة بواقع (5%) من مجتمع الدراسة، إذ تم استرداد (750) استبانة، واستبعاد (90) استبانة وبذلك يصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل الاحصائي (750) استبانة أي ما نسبته (76%) وهي نسبة مقبوله لإجراء الدراسة.

أداة الدراسة:

تم الرجوع إلى مجموعة من الدراسات والأدب النظري المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير أداة الدراسة وهي الاستبانة وتكونت من جزأين هما: الجزء الأول يتضمن المتغيرات الديمغرافية والوظيفية عن أفراد العينة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة. والجزء الثاني ويتكون من فقرات الاستبانة والتي تتناول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية وتكونت فقرات الاستبانة من (33) فقرة موزعة على سبعة مجالات كالتالي:

- الوعي بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة (الفقرات من 1-6).
- اقتناع ودعم الإدارة العليا (الفقرات من 7-9).
- مشاركة العاملين (الفقرات من 10-13).
- بناء فرق العمل (الفقرات من 14-16).
- تطوير واحترام العاملين (الفقرات من 17-22).
- تدريب وتنمية الموظفين (الفقرات من 23-28).
- نظم حوسبة وتحليل معلومات (الفقرات من 29-33).

وتمت صياغة الفقرات الخاصة بكل محور من محاور الاستبانة، ولكل فقرة خمسة مستويات للإجابة لتحديد درجة ممارسة الجودة الشاملة من وجهة نظر عينة الدراسة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي كالتالي: موافق بشدة (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (درجتان)، غير موافق بشدة (درجة واحدة).

صدق الأداة:

صدق الاستبانة: تم التحقق من صدق الاستبانة باستخدام كلٍ من:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين (15) من ذوي الخبرة والتخصصات المختلفة التالية: أصول التربية، الإدارة التربوية، المناهج والتدريس، وعلم النفس التربوي، من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الاردنية منها جامعة اليرموك وجامعة مؤتة، ومركز لندن للاستشارات والبحوث، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وفقاً للمحاور التالية: درجة دقة الفقرات ووضوحها، ودرجة انتماء الفقرة إلى المجال الذي أعدت لقياسه، وشمول الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، وإضافة بعض الفقرات أو حذف بعضها أو تعديلها. وقد تم الأخذ بآرائهم وتوجيهاتهم في تطوير الأداة حتى استقرت على (33) فقرة في صورتها النهائية.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة، وكانت معاملات الارتباط بين كل محور والدرجة الكلية للاستبانة مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وتراوحت ما بين (0.522- 0.789)، وهذا يدل على الاتساق الداخلي ومن ثم صدق البناء.

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق إيجاد معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة من خلال الرزمة الإحصائية SPSS، ويوضحها الجدول التالي.

جدول (1)

معاملات الثبات لمجالات الدراسة

المجال	أرقام الفقرات	عدد الفقرات	معامل كرونباخ
الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	6-1	6	0.84
اقتناع ودعم الإدارة العليا	9-7	3	0.79
مشاركة العاملين	13-10	4	0.94
بناء فرق العمل	17-14	4	0.70
تقدير واحترام العاملين	22 -18	5	0.86
التدريب وتنمية العاملين	29-23	6	0.77
نظام حوسبة وتحليل معلومات	33-29	5	0.86

يتضح من الجدول السابق أن محاور الاستبانة تتسم بدرجة ثبات دالة إحصائياً، وتراوحت معاملات الثبات ما بين (0.70– 0.94)، ومن ثم يمكن تعميم الاستبانة على عينة الدراسة الأساسية. ولأغراض الحكم على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية وفقاً لفئات المقياس الخماسي المستخدم في الإجابة عن فقرات الاستبانة، ويمكن تصنيف استجابات أفراد عينة الدراسة إلى ثلاثة مستويات لسهولة تفسير النتائج من خلال استخدام المعادلة التالية:

طول الفئة= المدى ÷ عدد المستويات (كبيرة، متوسطة، ضعيفة)

المدى= أكبر قيمة لفئات الإجابة (5) - أصغر قيمة لفئات الإجابة (1) = 5-1= 4

وبالتالي طول الفئة = 4 ÷ 3= 1.33، ومن ثم إضافة الجواب (1.33) على نهاية كل فئة.

وعليه يكون:

ج- الحد الأدنى= 1+ 1.33= 2.33

ح- الحد المتوسط= 2.34+ 1.33= 3.67

خ- الحد الأعلى= 3.67 فأكثر

وهكذا تصبح الأوزان على النحو التالي:

- المتوسط الحسابي الذي يتراوح ما بين (3.67- 5) يدل على أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كبيرة.
- المتوسط الحسابي الذي يتراوح ما بين (2.34- 3.67) يدل على أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة متوسطة.
- المتوسط الحسابي الذي يتراوح ما بين (1.00- 2.33) يدل على أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ضعيفة.

المعالجة الإحصائية:

تم إدخال البيانات بالحاسب الآلي من خلال الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وأجريت المعالجات الإحصائية التالية، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة: التكرارات Frequency، النسبة المئوية Percentage، المتوسط الحسابي Mean، الانحراف المعياري Standard Deviation.

نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد التحليل الإحصائي للبيانات، وللإجابة عن السؤال الذي نصه: **"ما هو أثر الاعتماد الأكاديمي على تطبيق الجودة الشاملة الجامعة الأردنية"؟** تم حصر استجابات أفراد عينة الدراسة ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة والمجالات ككل، وفيما يلي عرض هذه النتائج:

جدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة

الفقرات	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
6-1	الوعي بمفهوم الجودة الشاملة	3.52	0.55	متوسطة
9-7	اقتناع ودعم الإدارة العليا	3.82	0.76	كبيرة
13-10	مشاركة العاملين	3.54	0.65	متوسطة
16-14	بناء فرق العمل	3.60	0.79	متوسطة
22 -17	تقدير واحترام العاملين	3.43	0.75	متوسطة

28-23	التدريب وتنمية العاملين	3.55	0.60	متوسطة
33-29	نظام حوسبة وتحليل معلومات	3.20	0.64	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن الاستبانة تتضمن سبعة مجالات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه المجالات، فقد جاء في الترتيب الأول مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا بمتوسط حسابي (3.82) وبدرجة كبيرة، يليه مجال بناء فريق العمل بمتوسط حسابي (3.60) وبدرجة متوسطة، ثم مجال التدريب وتنمية العاملين بمتوسط حسابي (3.55) وبدرجة متوسطة، وجاء في الترتيب الأخير مجال نظام حوسبة وتحليل معلومات النظم الإدارية بمتوسط حسابي (3.20) وبدرجة متوسطة.

وتوضح الجداول التالية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات كل مجال على حدة.

1- مجال الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مجال الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
1	الجامعة تعمل على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء.	2.73	0.59	متوسطة
2	الجامعة تسعى إلى إصدار مقالات ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة.	3.70	0.62	كبيرة
3	الجامعة تواكب الخطط الدراسية ومتطلبات العصر لتلبية حاجات الطلاب والمجتمع.	3.20	0.41	متوسطة
4	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.62	0.74	متوسطة
5	الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.00	0.50	متوسطة
6	الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.24	0.41	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال الأول يحتوي على (6) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (2) "الجامعة تسعى إلى إصدار مقالات

ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (4) "الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي (3.62). وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (6) "الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي (3.24). وجاء في الترتيب الأخير الفقرة رقم (1) "الجامعة تعمل على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء" بمتوسط حسابي (2.73).

2- مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس اقتناع ودعم الإدارة العليا

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
7	تقوم الإدارة العليا بالشرح والتبسيط للموظفين على كافة المستويات في الجامعة.	3.27	0.70	متوسطة
8	تعمل الإدارة العليا على تقليل وإزالة العوائق والحواجز.	3.96	0.65	كبيرة
9	إدراك أهمية النسبة التي توليها إدارة الجامعة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها.	3.50	0.68	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال الثاني يحتوي على (3) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (8) "تعمل الإدارة العليا على تقليل وإزالة العوائق والحواجز" بمتوسط حسابي بلغ (3.96) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (9) "إدراك أهمية النسبة التي توليها إدارة الجامعة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها" بمتوسط حسابي (3.50). وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (7) "تقوم الإدارة العليا بالشرح والتبسيط للموظفين على كافة المستويات في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.27).

3- مجال مشاركة العاملين:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس مشاركة العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
10	العاملون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة.	3.95	0.64	كبيرة
11	الدقة والموضوعية تسود عمليات تقويم الأداء باستمرار.	3.90	0.49	كبيرة
12	الإدارة تهتم بتفويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.	3.50	0.85	متوسطة
13	إدارة الجامعة تطلع منسوبيها على التجارب الناجحة للجامعات العالمية في مجال تطبق إدارة الجودة الشاملة.	3.52	0.68	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال الثالث يحتوي على (4) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (10) "العاملون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة" بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (11) "الدقة والموضوعية تسود عمليات تقويم الأداء باستمرار" بمتوسط حسابي (3.90) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الأخير الفقرة رقم (12) "الإدارة تهتم بتفويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس" بمتوسط حسابي (3.50).

4- مجال بناء فرق العمل:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس بناء فرق العمل

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
14	الجامعة تعزز انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.	3.46	0.83	متوسطة
15	الجامعة تعمل على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة.	3.50	0.77	متوسطة
16	منسوبو الجامعة يعملون كفريق لتحقيق متطلبات الجودة.	3.95	0.76	كبيرة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال الرابع يحتوي على (4) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (16) "منسوبو الجامعة يعملون كفريق

لتحقيق متطلبات الجودة" بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (15) "الجامعة تعمل على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة" بمتوسط حسابي (3.50) وبدرجة متوسطة. وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (14) "الجامعة تعزز انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي (3.46).

5- مجال تقدير واحترام العاملين:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين على فقرات مقياس تقدير واحترام العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
17	الجامعة توفر نظاماً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية تقديراً لجهود العاملين.	3.67	0.82	كبيرة
18	الإدارة لا تتعامل مع المنسوبين بالتهديد والعقاب.	3.67	0.72	كبيرة
19	إدارة الجامعة تعمل على اعتماد مبدأ المشاركة والشفافية في العمل لضمان كفاءة الأداء.	3.60	0.74	متوسطة
20	أعضاء هيئة التدريس والموظفون يكافأون على الأداء المتميز	3.40	0.63	متوسطة
21	الجامعة تجري دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين.	3.40	0.64	متوسطة
22	الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ.	3.95	0.74	كبيرة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال الخامس يحتوي على (6) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (22) "الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كاف" بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (18) "الإدارة لا تتعامل مع المنسوبين بالتهديد والعقاب" بمتوسط حسابي (3.67) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (17) "الجامعة توفر نظاماً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية وتقدير لجهود العاملين" بمتوسط حسابي (3.67) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الأخير الفقرة رقم (21) "الجامعة تجري دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين" بمتوسط حسابي (3.40) وبدرجة متوسطة.

6- مجال التدريب وتنمية العاملين:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس التدريب وتنمية العاملين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
23	الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ.	3.25	0.8	متوسطة
24	العاملون يتدرَّبون على الأجهزة والمعدات الحديثة.	3.27	0.88	متوسطة
25	إدارة الجامعة توفر فرصاً كافية للتدريب حول مهارات الجودة.	3.07	0.70	متوسطة
26	الترشيح للدورات التدريبية يتم على أسس موضوعية/ وليست شخصية.	3.00	0.65	متوسطة
27	الجامعة توفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	3.93	0.59	كبيرة
28	الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة.	2.33	0.62	ضعيفة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال السادس يحتوي على (6) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (27) "الجامعة توفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة" بمتوسط حسابي بلغ (3.93) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (24) "العاملون يتدرَّبون على الأجهزة والمعدات الحديثة" بمتوسط حسابي (3.27) وبدرجة متوسطة. وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (23) "الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ" بمتوسط حسابي (3.25) وبدرجة متوسطة. وجاء في الترتيب الأخير الفقرة رقم (28) "الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة" بمتوسط حسابي (2.33) وبدرجة ضعيفة.

7- مجال نظام حوسبة وتحليل المعلومات:

يوضح الجدول التالي استجابات أفراد العينة حول هذا المجال.

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات مقياس نظام حوسبة وتحليل المعلومات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
29	الجامعة توفر شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات.	3.47	0.52	متوسطة
30	الجامعة توفر قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة.	3.77	0.80	كبيرة

31	إدارة الجامعة توفر معلومات محدثة عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى.	3.35	0.64	متوسطة
23	الجامعة تحتفظ ببيانات خاصة بتكاليف الجودة.	3.13	0.64	متوسطة
33	الجامعة توفر نظاماً مالياً محاسبياً يساعد على اكتشاف الاخطاء وضبط الأمور المالية.	3.33	0.62	متوسطة

يلاحظ من بيانات الجدول السابق أن المجال السابع يحتوي على (5) فقرات، وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول هذه الفقرات، فقد جاء في الترتيب الأول العبارة رقم (30) "الجامعة توفر قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة" بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة كبيرة. وجاء في الترتيب الثاني الفقرة رقم (29) "الجامعة توفر شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات" بمتوسط حسابي (3.47) وبدرجة متوسطة. وجاء في الترتيب الثالث الفقرة رقم (31) "إدارة الجامعة توفر معلومات محدثة عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى" بمتوسط حسابي (3.35) وبدرجة متوسطة. وجاء في الترتيب الأخير الفقرة رقم (23) "الجامعة تحتفظ ببيانات خاصة بتكاليف الجودة" بمتوسط حسابي (3.13) وبدرجة متوسطة.

مناقشة نتائج الدراسة:

يتضح من العرض السابق لنتائج الدراسة الحالية أن مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا جاء في الترتيب الأول وبدرجة كبيرة، يليه مجال بناء فريق العمل وبدرجة متوسطة، ثم مجال التدريب وتنمية العاملين وبدرجة متوسطة، وجاء في الترتيب الأخير مجال نظام حوسبة وتحليل معلومات النظم الإدارية بمتوسط وبدرجة متوسطة. وتؤكد هذه النتيجة أن الإدارة العليا في الجامعة الأردنية لديها قناعة بأهمية إدارة الجودة الشاملة، وقد انعكس ذلك على دعمها لهذا المجال من خلال ما تقوم به من ممارسات ذات صلة بإدارة الجودة الشاملة، كما تهتم الإدارة العليا ببناء فريق العمل وتنمية العاملين. وقد أشار بوتاني ودفافر (2001) إلى أن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدى مؤسسات التعليم العالي، وأشار وصفي (2001) إلى أن من هذه المتطلبات دعم وتأييد القيادة العليا نظام الجودة الشاملة لتحقيق الأهداف المرجوة. وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الدعيس والشويع (2019) التي أشارت إلى أن الممارسات الأكاديمية في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة جاءت بدرجة متدنية.

كما يتضح من النتائج تباين استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وجاءت أهم الفقرات بالترتيب التالي: الجامعة تسعى إلى إصدار مقالات ومجلات ومحاضرات عن إدارة الجودة الشاملة، الإدارة العليا لديها المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، الإدارة العليا ترغب بشكل أكيد في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وجاء في الترتيب الأخير الجامعة تعمل على تحديد المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة كمرشد لتحسين الأداء. وتؤكد هذه النتيجة أن هناك وعياً بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في الجامعة الأردنية والسبب ارتفاع نسبة الاستشاريين التربويين في الجامعة، وقد انعكس ذلك على ممارسات إدارة الجامعة فيما

يتعلق بالجودة الشاملة، وهذا نتيجة لتطبيق الاعتماد الأكاديمي. وقد أشارت دراسة (Mikol, 2007) إلى أن استخدام إدارة الجودة قد أثر إيجاباً وعزز قرارات الإدارة، وقد أشار الموسوي (2003) والعامري والزبيري (2003) إلى أن الجودة إحدى المسائل الحيوية في مؤسسات التعليم العالي المعاصر. ونتيجة لأهمية الجودة الشاملة فقد أوصت دراسة عمارة (2020) بنشر ثقافة الجودة للقيادات لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة والاعتماد.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال اقتناع ودعم الإدارة العليا، وجاءت الفقرات بالترتيب التالي: تعمل الإدارة العليا على تقليل وإزالة العوائق والحواجز، إدراك أهمية النسبة التي توليها إدارة الجامعة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة مقابل التكاليف الناتجة عنها، تقوم الإدارة العليا بالشرح والتبسيط للموظفين على كافة المستويات في الجامعة. وتشير هذه النتيجة إلى حرص الإدارة العليا في الجامعة الأردنية على تقليل عوائق تطبيق الجودة الشاملة نتيجة وعيها بأهمية الجودة في تحقيق أهداف مؤسسات التعليم العالي.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال مشاركة العاملين، وجاءت أهم الفقرات بالترتيب التالي: العاملون يساهمون في حل المشكلات من خلال جهد شامل لتحسين الجودة، الدقة والموضوعية تسود عمليات تقويم الأداء باستمرار، وجاء في الترتيب الأخير الإدارة تهتم بتفويض الصلاحيات للموظفين وأعضاء هيئة التدريس. وتشير هذه النتيجة إلى أن العاملين في الجامعة الأردنية لديهم اتجاهات إيجابية نحو العمل وقد انعكس ذلك إيجاباً على المشاركة في حل المشكلات. وقد أشار بوتاني ودفافر (2001) إلى أن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدى مؤسسات التعليم العالي، وأشار وصفي (2001) إلى أن من هذه المتطلبات مشاركة العاملين.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال بناء فرق العمل، وجاءت الفقرات بالترتيب التالي: منسوبو الجامعة يعملون كفريق لتحقيق متطلبات الجودة، الجامعة تعمل على تحفيز العمل الجماعي وأسلوب فريق العمل عند مواجهة مشكلة في الجامعة، الجامعة تعزز انتماء العاملين فيها للمساهمة بالوعي والالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وتؤكد هذه النتيجة أن الإدارة العليا في الجامعة الأردنية تهتم ببناء فرق العمل مما أدى إلى التحسين المستمر في أداء العمل والقدرة على مواجهة المشكلات.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال تقدير واحترام العاملين، وجاءت أهم الفقرات بالترتيب التالي: الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ، الإدارة لا تتعامل مع المنسوبين بالتهديد والعقاب، الجامعة توفر نظاماً للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية وتقدير لجهود العاملين، وجاء في الترتيب الأخير الجامعة تجري دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العاملين. وتشير هذه النتيجة إلى أن تقدير واحترام العاملين عند تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة عالية بسبب الثقة بين الإدارة العليا والعاملين.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال التدريب وتنمية العاملين، وجاءت أهم الفقرات بالترتيب التالي: الجامعة توفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، العاملون يتدرَّبون على الأجهزة والمعدات

الحديثة، الجامعة تهتم بموضوع التدريب بشكل كافٍ، وجاء في الترتيب الأخير الإدارة تدمج أفكار وقيم إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل في الهيكل التنظيمي للجامعة. وتشير هذه النتيجة إلى أن الجامعة الأردنية توفر مناخاً ملائماً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتهتم بتدريب العاملين. وقد أشار وصفي (2001) إلى أن من متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تنمية الموارد البشرية، والتعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

وقد تباينت استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجال نظام حوسبة وتحليل المعلومات، وجاءت أهم الفقرات بالترتيب التالي: الجامعة توفر قاعدة معلوماتية محوسبة خاصة بطلبة الجامعة، الجامعة توفر شبكة من الحواسيب تخزن فيها البيانات والمعلومات وكافة العمليات، إدارة الجامعة توفر معلومات محدثة عن أوضاع الجامعات المنافسة الأخرى، الجامعة تحتفظ ببيانات خاصة بتكاليف الجودة، وتؤكد هذه النتيجة وجود نظام حوسبة وتحليل معلومات في الجامعة الأردنية، مما يساهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد أشار بوتاني ودفافر (2001) إلى أن تطبيق الجودة الشاملة بحاجة إلي إحداث متطلبات أساسية لدي مؤسسات التعليم العالي، وأشار وصفي (2001) إلى أن من هذه المتطلبات تطوير نظم المعلومات.

توصيات الدراسة والبحوث المستقبلية:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يوصي الباحثون بما يلي:

- توفير وتخصيص الموارد المالية لنشر وتطوير أجهزة الجودة في الجامعة الأردنية من وجهة نظر العاملين.
- التركيز على الاستقرار والثبات في القيادات الإدارية العليا وعدم التغيير إلا للضرورة القصوى وهذا حسب الدراسات للإدارة الحديثة.
- زيادة فعالية التخطيط ونظم الاتصال كون "زيادة التخطيط" من المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تطوير صناديق الاقتراحات وتكليف جهة إدارية بمتابعة هذه الصناديق والاتصال بالشخص المقترح ومناقشته حول اقتراحه وهذا يساعد في تنمية البحث العلمي.
- الاطلاع على نماذج عالمية في الجودة الشاملة، والاستفادة من تجارب خبرات الآخرين في هذا المجال.
- تكوين لجان خاصة مهمتها التقويم الدوري للممارسات والإجراءات والنتائج المتعلقة بضبط الجودة.
- إجراء دراسة حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.
- إجراء دراسة حول الممارسات الأكاديمية لأساتذة الجامعة في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1. أحمد، مصطفي والأنصاري، محمد (2002). *برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي*، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.
2. إنكستون، فيليب (2003). *التغيير الثقافي في الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة*، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمان، القاهرة: دار الفكر العربي.
3. بوتاني، نور بورتو ودفافر، برنار (2001). استقلالية المدارس والتقييم مدخل إلى الملف المفتوح، ترجمة بهجت عبد الفتاح عبده، *مستقبليات*، اليونيسكو، (120)، 577- 578.
4. حافظ، هنداوي محمد (2003). دراسة مقارنة لنظم الاعتماد الأكاديمي لبرامج إعداد المعلم في بعض البلاد الأجنبية ومدى الاستفادة منها في جمهورية مصر العربية، *المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة*، كلية التربية، جامعة حلوان، خلال الفترة 12-13 مارس.
5. حسن، عبد الحميد سعيد وبكار، بكار سليمان (2019). درجة تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس من وجهة نظر هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس*، سوريا، 17(2)، 121-144.
6. حمزة، أسوان عبد الله (2013). ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير الدولية بين النظرية والتطبيق، *مجلة التواصل*، اليمن، (30)، 133-183.
7. الدعيس، محمد ناجي والشويع، نبيلة علي (2019). الممارسات الأكاديمية لأساتذة جامعة صنعاء في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة، *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، اليمن، 6(24)، 6-37.
8. راغب، النجار فريد (2010). *إدارة الجامعات بالجودة الشاملة*، القاهرة: أميرال للنشر والتوزيع.
9. الزواوي، خالد محمد (2003). *الجودة الشاملة في التعليم*، القاهرة: مجموعة النيل العربية.
10. سلامة، عادل عبد الفتاح والنبوي، أمين محمد (1997). دراسة مقارنة لنظام الاعتماد الجامعي في الولايات المتحدة وكوريا الجنوبية وإمكانية الإفادة منها في جمهورية مصر العربية، *مجلة كلية التربية*، جامعة عين شمس، (21)، 1-44.

11. شحاتة، حسن (2003). *نحو تطوير التعليم في الوطن العربي بين الواقع والمستقبل: آفاق تربوية متجددة*، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.

12. شميث، وارين وفانجا، جيروم (2006). *مدير الجودة الشاملة*، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، الرياض: دار آفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام.

13. صبري، هالة (2005). جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي: تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، (24)، 178-229.

14. الصخري، هيام محسن عوض (2007). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والأكاديميين فيها، *رسالة ماجستير غير منشورة*، الجامعة الهاشمية، الأردن.

15. العامري، عباس والزبيدي، صباح (2003). العملية التدريسية الجامعية في الكليات الأهلية العراقية وتأثير الجودة فيها مستقبلاً، *المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء الخاصة*، الزرقاء، الأردن، 427-474.

16. عبد العزيز، صفاء محمود وحسين، سلامة عبد العظيم (2005). ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر- تصور مقترح، الاعتماد وضمان الجودة في المؤسسات التعليمية، *المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية*، كلية التربية ببني سويف، الجزء الثاني، القاهرة: دار الفكر العربي.

17. عبد المحسن، توفيق محمد (2006). *اتجاهات حديثة في التخطيط والرقابة على الجودة، الجودة الشاملة وستة سيجما*، القاهرة: دار الفكر العربي.

18. عشيبة، فتحي (2000). الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري :دراسة تحليلية. *مجلة اتحاد الجامعات العربية*، (3).

19. علوان، قاسم نايف (2006). *إدارة الجودة في الخدمات*، الأردن: دار الشروق.

20. علي، عاصم (2010). تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات *مجلة الباحث*، (7).

21. عليان، ربحي مصطفى (2008) *إدارة المعرفة*، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

22. عمارة، الزهراء عبد الحفيظ محمد (2002). متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة العمالية لتحقيق الاعتماد، *رسالة ماجستير غير منشورة*، كلية التربية، جامعة دمياط، مصر.

23. مجيد، سوسن والزيادات، محمد (2008). *الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي*، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

24. المعهد العربي للتخطيط (2008). *نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي*، متاح على الرابط التالي: http://www.higheredu.gov.ly/quality_control/quality_control_3.htm

25. الموسوي، محمد صالح (2003). تطوير أداة القياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، *المجلة التربوية*، 17(67)، 87-139.

26. نشوان، جميل (2004). تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين، *مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني*، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، خلال الفترة 3- 5 يوليو.

27. النوايسة، أسماء (2004).مدى إمكانية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في جامعة مؤته من وجهة نظر الإداريين فيها، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة مؤته، الكرك .

28. وصفي، العقيلي عمر (2001). *المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة*، عمان: دار وائل.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

29. Al-Makadmi, S. (2020). The role of universities in developing human resources capabilities and skills for Education Services; *Misan journal of academic studies*, (38), 146-163.

30. Bering. D.(2009). Reconciling competing Values as prerequisite of Total quality Initiatives in colleges in Flanders (Belgium), *Dissertation Abstract International .DIA* – C.63/01.

31. Buter, D. (1996). Comprehensive Survey on How Companies Improve performance through Quality Efforts: Common Features Contributing to Improved Performance:

32. Carol, A., David, A. (1994). Defining Quality Alternatives and implication Academy, *Management Review*, 19(3), 419-445.

33. Cbaranbe (1995). *introduction a la qualite totale en education*, cap Rouge Quebec, les Presses inter universitairs.

34. Council for Higher Education (2002). *Accreditation Recognition of Accrediting organization Policy and Procedures*, Available online at: www.chea.org.

35. Funmilola, O., Sola, K. & Olusola, A. (2013). Impact of job Satisfaction dimensions on job performance in a small and medium enterprise Ibadan, South Western, Nigeria, *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4 (11), 509-521.

36. Hassan, M. ,Hassan, S. , Shavkat, S. ,& Nawaz, M.(2013). Relationship between TQM elements and organizational performance: An empirical study of manufacturing sector of Pakistan, *Pakistan journal of commerce and social sciences*, 7(1), 1-18.
37. Hernandez .(2002). *Total Quality Management In Education :The application of TM IN a Texas School district*.
38. Hirtez, P. (2010). Effective leadership for Total Quality Management, *Unpublished Doctorate Dissertation*, University of Misouri, USA.
39. Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance, *International journal of industrial ergonomics*, (37), 515-523.
40. Manning, A. (2010). Identifying quality Management Practices Used with Holmes Partnership Schools of education, *Unpublished Doctorate Dissertation*, University of Pittsburg, Pennsylvania, USA.
41. National Quality Assurance and Accreditation. (2004). *The Quality Assurance and Accreditation*, Handbook: National.
42. Obaid, H. (2017). Total quality management and strategies in health, *ASCRLondon bhouth magazine,* (17), 25-43.
43. Obaid, H. (2018). Developing a strategic of administrative in educational planning for higher education, *Journal of University of Jordan studies, ScopusQ3*, (45), 696-695.
44. Rodney, E. (2000). AECT and NCATE: a partnership for quality teaching through accreditation, *Tech trends*, 44(3), 1-15.
45. Salajegheh, S. ,Pourrashidi, R.& Yazdani, A. (2013). The relationship between total quality management (TQM) and organizational performance (Case study in Kerman Steel and Rolling Plant), *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5(4), 478-489.
46. Sterling, B. (2000). Accreditation: certifying public words excellence, *American city& country*, 115, 57-84.
47. Tahtamoni, A. ,Almomni, A. Mryan, N.(2013). Factors affecting total quality management (TQM) implementation in Jordanian commercial banks, *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 4(10), 345-361.

48. The Education Commission of the states (2005). Accountability state – level Policies Regarding According in Public schools EGS information clearinghouse, Available online at: www.ees.clearinghouse/14/38/1438.htm.

49. US Department of education (2006). Accreditation in the USA Washing Ton, Available online at: www.ED GOV OFFICE/ope ACCREDITITION Accredus. HTML.

50. Whitty, C., Ower, S., Halpin, D. (1998). *Devolution and choie in education: the school, testante and themarket*, Bristol, PA., Open University, USA.