درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة ومتطلباته ومعوقاته من وجهة نظر الطلبة

د. ريم محمود النعيمي – كلية التربية بالحسكة – جامعة الفرات
د. ابتسام عبد الصمد الداوود – كلية التربية بالحسكة – جامعة الفرات

الملخص

هدف البحث تعرف درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة، وتعرف متطلبات تطبيقها ومعوقاته، ولتحقيق هدف البحث استخدم المنهج الوصفي لمناسبته لأغراض البحث، واستُخدم مقياس إدارة الجودة الشاملة أداة للبحث، إذ تألف المقياس من **(42)** بنداً موزعاً على ثلاثة محاور، وتم توزيع المقياس على عينة من طلبة السنة الرابعة في كلية التربية بالحسكة البالغ عددها **(298)** طالباً وطالبةً. أظهرت نتائج البحث: أنَّ درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة في كلية التربية كان بدرجة متوسطة في الدرجة الكلية للمحور وفي المجال الإداري، بينما كانت درجة التطبيق منخفضة في مجال الخدمات، كما أنَّ نال محور متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة درجة مرتفة من استجابات الطلبة أفراد العينة ومن أهم المتطلبات: توفير نظام اتصالات حديث لتدفق وتبادل المعلومات، تجهيز قاعات المحاضرات والمختبرات بأحدث التقنيات المتاحة، ونال محور معوقات تطبيق إدارة الجودة في كلية التربية بالحسكة درجة متوسطة، إلا أنَّ بعض البنود نالت درجات مرتفعة تم الاعتماد عليها لتقديم قائمة بالمعوقات التي اقترحها الطلبة ومنها: لا تهتم الكلية برأي الطلاب قبل فرض أي إجراء جديد، لا ترحب إدارة الكلية بآراء الطلبة ومقترحاتهم.

اقترح البحث العمل على تقليل الروتين في العمل الإداري للحصول على أعلى أداء بأقل جهد ووقت ممكن، والعمل على تعزيز الأنشطة اللامنهجية للطلبة، وإشراكهم في تخطيط أي إجراء جديد في الكلية وتنفيذه وتقويمه وتطويره.

الكلمات المفتاحية: الجودة، إدارة الجودة الشاملة، كلية التربية.

مقدمة:

شهدتِ العقود الأخيرة من القرن العشرين تطوراتٍ متسارعة انعكست على منظومة التَّربية من حيث دورها وفلسفتها وسياستها ومناهجها وأساليبها، ومن أبرز هذه التطورات التقدم المذهل في كافة مجالات العلوم والتكنولوجيا وظهور عصر المعلومات والعولمة، مما اضطر العاملون في مجال التربية إلى تجديد النِّظام التربوي وتطويره لمواكبة المستجدات والتَّطورات الحديثة والتعايش معها واستثمارها. ففي ظل التغيرات المتسارعة في العقدين الآخرين أصبح لزاماً على مؤسسات التَّعليم العالي الحفاظ على مكانتها التنافسية والعلمية، ولن يتحقق ذلك إلا بتبني أحد المداخل المهمة في إدارة المؤسسات والتي من أبرزها نظام إدارة الجودة الشاملة الذي أصبح ينظر إليه كأساس للإتقان وتلبية حاجات العميل ورغباته، وكأسلوب إداري يهدف إلى تطوير النظام التَّعليمي وتحسينه، ويمكن القول بأن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة هو التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة ومن لا يحقق هذه الجودة يحكم على نفسه الخروج مبكراً عن مسار التقدم والرجوع بالمجتمعات إلى الوراء لأنَّ المجتمعات المتقدمة مبنية على الجودة الشاملة في كل ميادينها (أحمد ،**2003**، **9**). كما تمحورت العديد من المحاولات العالمية والمحلية لتحسين الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي، لأن التَّعليم العالي من أهم ميادين الحياة لأنه يزود المجتمع بكافة قطاعاته بكل ما يحتاجه من موارد بشرية وذلك للعلاقة المباشرة بين جودة التَّعليم العالي والنمو الاجتماعي والاقتصادي، فإن جودة التَّعليم تدل على النمو والرقي بينما انعدام الجودة فيه تدل على التخلف عن الأمم المتقدمة والهدر في مقومات الدول والحد من سرعة تقدمها إلا أنَّه لا يوجد مؤشر واحد يمكن أن يصف بصورة كاملة وشاملة النظام التربوي المعقد والمتشابك بعناصره وأبعاده ومدخلاته وعملياته، فهناك العديد من المؤشرات الكمية والنوعية يتطلب نجاحها الاهتمام بالعديد من المعايير من أبرزها الهيكل التنظيمي للنظام التربوي والطالب والمعلم والمنهاج والوسائل والأساليب بالإضافة إلى البيئة المحيطة بالنظام التربوي (عليمات،**2004** ،**15**-**16**). وإن كل ما يكتب في إدارة الجودة الشاملة ترجع أصوله لأعمال ومساهمات الأمريكيين أمثال إدوارد ديمنج وجوزيف جوران والياباني إيشيرو يشكاوا مؤسسي حركة إدارة الجودة الشاملة، وقد تمَّ الاتفاق على أن الهدف الأساسي من وجود أي مؤسسة هو الحفاظ على بقائها في السوق، وبالتالي لا بد من أن تعمل هذه المؤسسة على إيجاد المخرجات والخدمات المفيدة للمستهلكين وفي نفس الوقت تحقق رضا ونمو أفرادها (الغيثي ،**2007**، **10**). وفي سعيها لسد الفجوة تحاول الجامعات السورية الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تقديم خدماتها البحثية وخدمة المجتمع، لذا جاء البحث الحالي لتعرف درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة ومتطلبات هذا التطبيق ومعوقاته.

2- مشكلة البحث

إن نجاح المؤسسات التَّعليمية يعتمد على انتهاج المؤسسات نظام إدارة الجودة الشاملة كأسلوب إداري في العمل كونها تعتمد على معايير للأداء الجيد يمكن من خلالها إصلاح الخلل، وقدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي الهائل وهذا ما أكَّده (النجار ،**1999**، **45**-**46**). وبما

أن نظام التَّعليم في سورية يعاني من مشاكل تتعلق بالمناهج وبيئة العمل ومنها ما يتعلق بالإدارات التَّعليمية إضافة إلى عدم رضا المجتمع عن مخرجات هذا النظام وبالتالي يمكن القول إنَّ مشكلات التَّعليم عموماً تكمن في عدم جودته. ومن خلال عمل الباحثتين في مجال التَّدريس الجامعي ومن خلال إجراء مجموعة من اللقاءات الشخصية مع بعض الزملاء من أعضاء هيئة التدريس للاستفسار عن الواقع التَّعليمي في كلية التربية بالحسكة وآليات العمل المتبعة والمناخ الإداري السائد لوحظ أن معظم المعوقات التي يواجهونها في الكلية والتي تؤثر في نوع المنتج التَّعليمي تعود لعدم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، لذا يُمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟

3-أهمية البحث: يمكن إجمال أهمية البحث بالنقاط الآتية:

- إلقاء الضوء على الواقع الحالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي (كلية التربية بالحسكة).
- يطبق هذا البحث على قطاع تعليمي مهم جداً والذي يمثل قطاعاً استراتيجياً من قطاعات الاقتصاد الوطني، ألا وهو قطاع التَّعليم العالي مما يسهم في تحسين كفاية أداء الجامعات والرقي بها بما ينعكس إيجاباً على المجتمع.
- يمكن أن تساعد نتائج البحث المعنيين والمهتمين والقائمين على مؤسسات التَّعليم العالي في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات في تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.
- قد يُساعد الباحثين الذين يرغبون في دراسة مبادئ الجودة الشاملة فتكون دراسة يُمكن الاستعانة بها، وبالتالي تفتح الباب لدراساتٍ مستقبلية في الجامعات أو في مؤسسات تعليمية أخرى.

4-**أهداف البحث:** سعى البحث الحالي إلى تعرّف:

- درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة.
- متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة.
- معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة.

5-أسئلة البحث: سعى البحث الحالي للإجابة عن الأسئلة الآتية:

5-1 ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟

5-2 ما متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟

5-3 ما معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟

6- حدود البحث" تتجلى حدود البحث العلمية في تعرُّف درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية، وتعرف متطلبات التطبيق ومعوقاته، أمَّا الحدود البشرية والمكانية تمثل بعينة من طلبة السنة الرابعة قسم معلم صف في كلية التربية بالحسكة، أمَّا الحدود الزمنية فهي الفصل الدِّراسي الثاني من العام الدِّراسي **2024/2023**.

7- **مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:** حُدِدَت في ضوء ما ورد من تعريفات متعددة في الدِّراسات السَّابقة وبعض الكتابات النَّظرية، ويُمكن بيانها على النَّحو الآتي:

- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): تعرف بأنَّها: فلسفة إدارية تسعى لصنع وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل مسؤول وكل موظف في المؤسسة يرى أن الهدف الرئيسي والأساسي للمنظمة هو خدمة المستفيد ويتجلى ذلك في العمل الجماعي الذي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف (الغيثي ،**2007، 18**). وتعرفها الباحثتان إجرائياً بأنَّها: انموذج إداري متطور وشامل يعتمد على ترسيخ ثقافة التميز في الأداء والتحسين المستمر والتوظيف الأمثل للموارد المتاحة بهدف الحصول على مخرجات تعليمية مبدعة وذات قدرات عالية، ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها الجامعة من خلال إجابات الطلبة على مقياس إدارة الجودة الشاملة المستخدم في البحث الحالي والذي يتألف من الأبعاد الآتية: درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة، متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

8-الدِّراسات السابقة: تمَّ التطرق للدِّراسات السابقة الشبيهة بالبحث الحالي ومنها:

8-1 دراسة الناشري، وآل ناصر (2022) بعنوان: أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء التنظيمي على مؤسسات التَّعليم العالي السعودي.

هدفت الدراسة تعرف أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التخطيط الاستراتيجي، استمرارية تحسين الخدمات الجامعية، القدرة على الاتصال الفعال، اتخاذ القرارات) في تحسين الأداء التنظيمي في عدد من الجامعات السعودية، اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما الاستبانة أداة للدراسة والتي طبقت على عينة الدراسة البالغ عددها (**800**) طالباً. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين تطبيق أبعاد الجودة الشاملة والأداء التنظيمي للجامعات.

8-2 دراسة خابط وآخرون (2021) في الجزائر بعنوان: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة.

هدفت الدراسة كشف معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات من وجهة نظر الأساتذة، اتبع المنهج الوصفي، طبق الباحث استبانة معوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات على عينة قوامها(**50**) أستاذاً اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة. أظهرت النتائج وجود معوقات تتعلق بالبحث العلمي في مقدمة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ثم تليها معوقات تتعلق بالخدمة المجتمعية، ثم معوقات المنشأة الجامعية والبيئة الإدارية والبيئة التَّدريسية على التوالي.

8-3 دراسة عياد (2017) بعنوان: أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي وفقاً لنموذج بالدريج للتميز المؤسسي:

هدفت الدراسة قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي وفقاً لنموذج بالدريج للتميز المؤسسي، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

والاستبانة كأداة للدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي كان متوسطاً، وأن مستوى تصورات عينة الدراسة حول الابتكار الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي كان متوسطاً، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ومحاورها الفرعية وبين الابتكار الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة على الابتكار الإداري.

8-4 فرج والفقهي (2013) في ليبيا بعنوان: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي.

هدفت الدراسة تعرف واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، استخدم المنهج الوصفي، وطبق مقياس المعوقات على عينة الدراسة البالغ عددها **(201)** عضواً، وقد أشارت النتائج إلى وجود فروقات بين واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية والمستوى المطلوب لتطبيق إدارة الجودة فقد كان بدرجة منخفضة بالرغم من أن الأوضاع الإدارية والمالية كانت بدرجة متوسطة وتليها الأوضاع الأكاديمية وكذلك التنسيق بين الجامعات واحتياجات سوق العمل، وأخيراً الثقافة التنظيمية التي كانت بدرجة منخفضة الذي دلَّ على أن الجامعات الليبية تفتقر إلى المتطلبات الأساسية اللازمة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة بها.

8-5 دراسة نيوجا ونديرتو(Nyaoga & Nderitu,2013) في كينيا بعنوان: دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة على أداء المدارس الابتدائية العامة.

هدفت الدراسة تعرف أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي وتحسين معدلات التحاق الطلبة والمناهج الدراسية، اتبع المنهج الوصفي، وطبقت استبيان أثر ممارسة إدارة الجودة الشاملة على عينة الدراسة البالغ عددها **(60)** مدرساً في المدارس الابتدائية العامة، أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي مرتفع بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة وأداء المدارس.

عندَ استعراضِ الدِّراساتِ السَّابقةِ؛ يُمكن تأكيد النِّقاط الآتية:

1- تعددتِ الدِّراساتُ التي تناولَتْ إدارة الجودة الشاملة وتنوعَتْ اتجاهاتُها في استقصاءِ أثر تطبيقها في متغيراتٍ مختلفةٍ تمثلت في: الأداء التنظيمي: كدراسة (الناشري وآل ناصر، **2022**)، تحسين أداء المؤسسات: كدراسة (شرقي، **2016**)، أداء المدارس: كدراسة (نيوجا ونديرتو Nyaoga & Nderitu)، **2013**). بينما تناولت دراسات أخرى واقع تطبيقها، كدراسة (فرج والفقهي، **2013**).

2- تبنَّتْ الدِّراساتِ المنهجَ التَّجريبي أو الوصفي لتحقيقِ أهدافها.

3- شَمِلَتْ مراحلَ تعليميةً مختلفةً، كما اعتمدت الاستبانة كأداة للبحث.

4- شملَ مجتمعها الدِّراسي نطاقاً مناسباً من البلدانِ العربية كالسعودية وليبيا والجزائر وسوريا وكينيا.

5- أشارت نتائج الدِّراسات إلى أهميةِ تطبيق معايير إدارة الجوده الشاملة.

يتفقُ البحثُ الحالي مع الدراساتِ السابقة في تناولِه درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها ومعوقاته، ويمتازُ عنها من زاويةِ دراسةِ درجة التطبيق في كلية التربية بالحسكة ويتميز بعينته إذ تناول وجهة نظر الطلبة؛ وهو مجال جديد لم تجرَ عليه أيَّة دراسة سابقة.

9- الإطار النظري:

تعدُّ إدارة الجودة الشاملة من الأساليب التي دخلت حديثاً في مجال التَّعليم العالي بعد أن أثبتت نجاحها في عالم الاقتصاد، فقد تبنت الدول المتقدمة إدارة الجودة الشاملة في مجالات عدة أبرزها الاقتصاد وأحدثها التَّعليم؛ ويمكن القول إن إدارة الجودة الشاملة هي الهدف البعيد المدى للمجتمعات المتقدمة وذلك لإعداد خريج بالمواصفات المطلوب توافرها في المواطن الذي سيعيش المرحلة القادمة من تاريخ الدول المتقدمة، وقد أثار مفهوم الجودة (Quality) جدلاً واسعاً فهناك تعاريف عدة لمعنى الجودة وكل منها ينظر إلى الجودة من زاويته، فقد عرفت الجودة بأنها: إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج ،وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة

وعرفت بأنها (مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها إلى الأحسن) (كنعان ،**2005، 47**).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي: يمكن تلخيص هذه المبادئ بالنقاط الآتية:

- التركيز على الطلبة والمستفيدين.
- تشجيع الأفكار المبدعة وتبنيها.
- الشمولية: الجودة الشاملة تشمل جميع مجالات الخدمة وجميع الأفراد.
- التركيز على روح الفريق الواحد لتحقيق الجودة الشاملة.
- تنمية مفهوم الإدارة الذاتية من خلال المشاركة في إبداء الآراء الإيجابية.
- تفادي الأخطاء وذلك من خلال القيام بالأداء في العمل بصورة صحيحة منذ الخطوة الأولى.
- التركيز على التحسين المستمر.
- التركيز على العمليات والنتائج معاً.
- إرجاع الأثر؛ ويعنى بها نتائج التقييم التي تفيد في التغذية الراجعة لأغراض التحسين المستمر.
- الاهتمام بإنشاء قنوات الاتصال الأفقية والرأسية وذلك لتسهيل انتشار مفاهيم الجودة الشاملة.
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق (عليمات،2004 ،20).

مبررات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي: تكمن مبررات تطبيق مبادئ الجودة في النقاط الآتية:

- ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي إلى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (الإدارة الجامعية، أعضاء هيئة التَّدريس، الطلبة، أولياء الأمور).
- التوصل إلى سبل تشخيص نقاط القوة والضعف في مجالات أداء المؤسسات التَّعليمية كافة وفي جميع عناصرها لكي تتمكن من التطوير وتحسين مخرجاتها.
- حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها، وتقييم إنتاجيتها وقدرتها على العطاء.
- تدني مستوى التعاون والتنسيق بين المجتمع المحلي والجامعات.
- حاجة الجامعة إلى مساحة أكبر في اتخاذ القرار وتدعيم تمويل المشروعات (الدجني،2010، 100) .

مؤشرات الجودة في مؤسسات التَّعليم العالي: تتوزع المؤشرات وفق المحاور الآتية:

1. محور الطلبة: يتناول مؤشرات الانتقاء وسياسة القبول، ونسبة عدد الطلبة إلى أعضاء هيئة التَّدريس المقبولة بحسب المعايير العالمية في هذا المجال، ومتوسط تكلفة الطالب باعتبارها مؤشراً مهما لتحقق الجودة، الخدمات المقدمة للطلبة (الخدمات الصحية والإرشاد والإقامة والمساعدات المالية).
2. محور أعضاء هيئة التَّدريس: يتضمن مؤشرات المؤهل والإنتاج العلمي المنشور ودرجة تفرغهم للعمل الجامعي، ومدى مشاركتهم في الجمعيات المهنية والعلمية، وعلاقة المدرسين بالطلبة.
3. محور جودة المناهج الدراسية: يتضمن مؤشرات الحداثة واستخدام التقنيات، والأصالة والتجديد، ومدى ارتباطه بالبيئة وإثراء شخصية الطلبة بالمهارات اللازمة التي تعينه على فهم الحياة وتحديد المشكلات المرتبطة بالتخصص المهني والقدرة على حلها.
4. محور الإدارة الجامعية: يتضمن درجة التزام العمادات بالجودة ومبادراتها وتحقيقها ودرجة توافر العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التَّدريس والمستويات الإدارية المختلفة داخل الجامعة وطرق اختيار الإداريين وتدريبهم.
5. محور الإمكانات المادية: ومن مؤشرات الجودة المرتبطة به درجة مرونة المبنى وتعدد استخداماته، وكفاءته لاستيعاب أعداد الطلبة ومدى مناسبة موقعه الجغرافي.
6. محور الجامعة والمجتمع: يتضمن ربط التخصصات المختلفة في الجامعات بحاجات المجتمع وتحقيق التكامل والتفاعل بين وظائف التَّعليم العالي الثلاثة وهي: التَّعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتقاس مؤشرات الجودة بمدى تحقق إسهامات الجامعة في تطوير بنى المجتمع وموارده واقتصاده من خلال ربط البحث العلمي بمشكلات المجتمع (كنعان، **2003 ،21-27**).

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي: فيما يلي عدد من المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي:

- عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة على الوجه المطلوب منها.
- عدم مشاركة جميع العاملين في المؤسسة وهذا ما ينافي الشمولية.
- توقع نتائج فورية على المدى القريب من قبل المعنيين.
- مقاومة التغيير سواء من قبل الأفراد أو الإدارة.
- عدم وجود المختصين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة مما يؤدي إلى الفشل (الغيثي ،**2007، 49-50**).

10-إجراءات البحث:

10-1 منهج البحث:

اقتضى البحث الحالي بناءً على طبيعته وأهدافه أنْ يعتمد المنهج الوصفي: لأنَّه "أحد أشكال التحليل، والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدِّراسة الدقيقة"(ملحم ،**370،2010**). والأكثر انسجاماً مع هذا البحث.

10-2 مجتمع البحث وعينته:

تألف مجتمع البحث من جميع طلبة السنة الرابعة قسم معلم صف ورياض الأطفال بكلية التربية بالحسكة للعام الدِّراسي **2023/ 2024**، والبالغ عددهم **(344)** طالباً وطالبةً حسب إحصائية أعداد الطلاب المسجلين في السنة الرابعة للعام الدراسي **(2023/ 2024)** والتي تم الحصول عليها من الكليات؛ وهو العام الذي طُبق فيه البحث، وبعد أن اختير طلبة السنة الرابعة من أجلِ تطبيقِ الإجراءاتِ الميدانيةِ للبحثِ بطريقةٍ قصدية، وذلكَ لأنهم على أعتاب التخرج خضعوا لمرحلة العمليات في النظام التَّعليمي الجامعي ومن الممكن قياس درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظرهم. جرى اختيار عينة طبقية عشوائية؛ وهي العينة التي تكون الفرصة متساوية ودرجة الاحتمال واحدة لجميع أفراد مجتمع البحث دونما تأثر أو تأثير (حلس،**2006، 71**). وقد بلغ عددها **(298)** طالباً وطالبةً، الجدول رقم **(1)** يبين توزع أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير القسم:

الجدول رقم (1) يبين توزع أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير القسم

معلم صف	رياض أطفال	المجموع
154	144	298

10-3 أداة البحث:

- **مقياس مبادئ إدارة الجودة الشاملة:**

استناداً إلى الدراسةٌ النظريةٌ للكتاباتِ التربوية، والدِّراسات التي تناولت إدارة الجودة الشاملة صمم مقياس إدارة الجودة الشاملة، واشتمل المقياس في صورته الأولية **(47)** عبارة، موزعة على ثلاث محاور فرعية، هي: المحور الأول: درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة وهو مقسم إلى مجالين: المجال الإداري، ومجال الخدمات. المحور الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة في الجامعة، والمحور الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة. يُطبق المقياس بصورة ورقية، ويُطلب من الطالب بعد قراءة التَّعليمات اختيار أحد البدائل التي يرى أنَّها تصفه بدرجة أكبر من غيرها، وذلك بوضع إشارة(√) أمام العبارة، وغير مسموح اختيار أكثر من عبارة في كل مجموعة من العبارات. كما اعتمد أسلوب التقرير الذاتي الذي يعبر فيه على شكل العبارات التقريرية المتعلقة بخبرة الطالب، إذ أن لكل عبارة استجابات متباينة باتجاهات قياسها، إذ اعتمد مقياس ليكرت الخماسي، وهي كالآتي: موافق جداً، موافق، محايد، أرفض، أرفض بشدة، وتمثل رقمياً بالدرجات الآتية على الترتيب: (5 ،4 ،٣ ،2 ،1).

صدق المقياس:

عُرِضَ المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وذلك لإبداء آرائهم حول درجة انتماء العبارات للمجال الذي تندرج تحته، ووضوح العبارات ودقة صياغتها اللغوية، والعبارات التي يستحسن أو يجب استبعادها أو تعديلها أو إضافتها وأي ملاحظات أخرى. هذا وقد اتفق عدد من المحكمين على إجراء تعديلات على صياغة بعض العبارات بعد أنْ ظهر فيها غموض في التعبير، أو أنَّها بحاجة لشيء من التوضيح، وبذلك اعتبرت آراء المحكمين وتعديلاتهم من حيث الحذف والتعديل ذات دلالة صدق لتجريب المقياس استطلاعياً.

- **التجريب الاستطلاعي للمقياس:** للتأكد من وضوح عبارات المقياس وتعليمات الإجابة عنه، طُبق على عينةٍ استطلاعيةٍ غير مشمولةٍ في عينةِ البحثِ النِّهائية بلغَتْ **(30)** طالباً وطالبة من طلبة السنة الرابعة، وقد أكدت التَّجربة الاستطلاعية وضوح العبارات والتَّعليمات.
- **الصدق البنائي للمقياس** (Construct Validity)

حُسِبَتْ معاملاتُ ارتباطِ بيرسون بينَ درجةِ كلِّ عبارة من عبارات المقياس ودرجة المحور الذي تندرجُ ضمنه والدرجة الكلية، كما حُسِبَتْ معاملاتُ الارتباطِ بينَ درجةِ كلِّ محور والدرجة الكلية للمقياس؛ إذ بيَّنت (مجيد، **2014**، **115)** ضرورة إيجاد العلاقة الارتباطية بينَ درجاتِ الأبعاد الفرعيةِ إذا كانَ المقياس يتألفُ من عدةِ أبعاد فرعيةٍ وبينَ الدرجةِ الكليةِ للمقياس. ويُوضحُ الجدول رقم **(2)** الآتي معاملاتِ ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم(2) نتائج معاملات ارتباط درجة كل محور من محاور المقياس بالدرجة الكلية

المحور	معامل الارتباط بيرسون
المحور الأول: درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة	0.853**
المحور الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة في الجامعة	0.775**
المحور الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة	0.872**
الدَّرجة الكليَّة	0.861**

**دالة إحصائياً عند مستوى الدَّلالة (α =0.05)

يتَّضح من الجدول رقم(2) السابق أنَّ قيم معاملات الارتباط بين درجة كلِّ محور والدَّرجة الكليَّة للمقياس تراوحت بين (0.725) و (0.861) درجة عند مستوى دلالة (α =0.05). كما تم استخراج قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة وبين المحور الذَّي تنتمي إليه، كما هو موضح بالجدول رقم (3).

جدول رقم(3) نتائج معاملات ارتباط درجة كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
1	0.652**	11	0.549**	21	0.746**	31	0.652**
2	0.543**	12	0.753**	22	0.726**	32	0.458**
3	0.476**	13	0.657**	23	0.654**	33	0.397**
4	0.754**	14	0.423**	24	0.598**	34	0.568**

	*		*		*		*
5	*0.365	15	*0.812	25	*0.789	35	*0.478
6	*0.457	16	*0.792	26	*0.658	36	*0.852
7	*0.854	17	*0.754	27	*0.548	37	*0.875
8	*0.534	18	*0.487	28	*0.842	38	*0.567
9	*0.721	19	*0.548	29	*0.734	39	*0.812
10	*0.648	20	*0.678	30	*0.815	40	*0.754
41	*0.544	42	**0.676				

ويلاحظ من الجدول رقم السابق أنَّ جميع معاملات الارتباط موجبة الإشارة ودالةٌ إحصائيًّاً عند مستوى الدَّلالة (α =0.05)، ممَّا يشير إلى تمتُّع العبارات بصدق اتساقٍ داخليٍ جيِّد مع المحاور الممثِّلة لها.

- **ثبات المقياس:**

بلغَ معاملُ الثباتِ باستخدامِ معاملِ ألفا كرونباخ (Alpha Coronbach) للمقياس ككل(0.91) درجةً، فيما تراوحت معاملات ثبات المهارات الفرعية ما بين (0.84) – (0.90) درجة، وهي معاملات ثباتٍ عالية. ونتائج حساب معاملات ثبات المقياس يوضُحها الجدولُ رقم(4) الآتي:

جدول رقم(4): نتائج معاملات ثبات المقياس ككل ومحاوره الفرعية

أبعـــاد المقياس		عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة		21	.0.85
المجال الأول	الإداري	11	0.89
المجال الثاني	الخدمات	10	0.87
المحور الثاني: متطلبات تطبيق إدارة الجودة في الجامعة		11	0.84
المحور الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة		10	0.90

المقياس ككل	42	0.91

يتضح من الجدول السابق أنَّ معامل ألفا كرونباخ أكبر من (60%) وعلى ذلك يُمكن الاعتماد عليها في قياس أبعاد الدراسة.

مقياس إدارة الجودة الشاملة في صورتِهِ النِّهائية

تألفَ المقياس في صورتِهِ النِّهائية من قسمين: القسمُ الأول: تضمنَ صفحةَ تعليماتٍ تشتملُ على عنوانِ المقياس، وبياناتٍ خاصةٍ بالطالب، وعلى الهدفِ من المقياس، وعددِ أسئلتِه، وطريقةِ الإجابةِ عنها.

- القسمُ الثاني: اشتملَ على عبارات المقياسِ وهي(**42**) عبارة (خمسة بدائل للإجابة)، تقيسُ ثلاث محاور، تم تصحيح الاستجابة على فقرات كل محور من المحاور التي تضمنها المقياس من خلال مقياس ليكرت الخماسي كما هو مبين بالجدول رقم(5).

جدول رقم(5) يوضح مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

- **معيارُ تصنيفِ درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التَّربية:**

قُسِمَتِ درجة التطبيق إلى خمس مستوياتٍ تراوحت بين: (منخفضة جداً–مرتفعة جداً)؛ إذ جرى حساب مدى كل من هذه المستويات وفقَ المعادلة: [المستوى= (القيمة العليا للبديل–القيمة الدنيا للبديل/عدد المستويات)]، كما يوضح الجدول رقم(6) الآتي:

جدول رقم (6) معيارُ تصنيفِ درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التَّربية:

المتوسط المرجح	درجة التطبيق
من 1 إلى 1.79	منخفضة جداً
من 1.80 إلى 2.59	منخفضة
من 2.60 إلى 3.39	متوسطة
من 3.40 إلى 4.19	مرتفعة
من 4.20 إلى 5	مرتفعة جداً

11-مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة البحث:

السؤال الأول: ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟ للإجابة عن هذا السؤال تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة أفراد عينة البحث على المحور الأول من مقياس إدارة الجودة الشاملة، كما هو موضح في الجدول رقم (7):

الجدول رقم (7) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المحور الأول.

البعد	عدد البنود	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة تطبيق
أولاً: المجال الإداري	11	298	2 ,85	1,49	متوسطة
ثانياً: الخدمات	10	298	2,39	2,87	منخفضة
المحور الأول: درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة	21	298	2,62	1,98	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أنَّ متوسط درجات الطلبة أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لمحور درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بلغ(**2.62**) وبدرجة تقدير متوسطة. وبالرجوع إلى أبعاد المحور الأول يتضح أنَّ بُعد المجال الإداري لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة حصل على متوسط حسابي قدره (**2.85**) بدرجة تقدير متوسطة، كما حصل بُعد مجال الخدمات على متوسط حسابي قدره (**2.39**) بدرجة تقدير منخفضة لدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ويمكن تفسير هذه النتيجة: بأنَّ الكادر الإداري في كلية التربية بالحسكة يقوم بعمله بمستوى مقبول في الأمور المتعلقة بالشؤون الإدارية والتعامل مع الطلبة والموظفين، ومن خلال عمل الباحثتين في كلية التربية بالحسكة لوحظ أنَّ الكادر الإداري يقوم بجهود كبيرة لتسيير عمل الكلية ولإنجاز المهمات في الوقت المناسب مثل الأعمال الامتحانية وتسجيل الطلبة والورقيات التي يحتاجها الطلبة، أمَّا الدرجة المنخفضة لمجال الخدمات فيمكن تفسيرها بالحالة الخاصة لمدينة الحسكة في ظل قلة المياه والكهرباء والاحتياجات الأخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أورده عياد (**2017**) إذ أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التَّعليم العالي كان متوسطاً. وتختلف مع نتائج دراسة فرج والفقهي(**2013**) التي بينت أن وجود مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات كان منخفضاً.

السؤال الثاني: ما متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟ للإجابة عن هذا السؤال تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة أفراد عينة البحث على المحور الثاني من مقياس إدارة الجودة الشاملة، كما يوضح الجدول رقم (**8**) الآتي:

جدول رقم (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتقدير لبنود المحور الثاني

المحور الثاني: متطلبات تطبيق مبادئ إدارة الجودة في الجامعة					
	العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البند	التقدير
.1	توفير نظام اتصالات حديث لتدفق وتبادل المعلومات	4.75	0.624	1	مرتفعة جداً
.2	إطلاع الطلبة على التقنيات الحديثة التي من شأنها تنميتهم	3.59	1.685	5	مرتفعة
.3	متابعة الأبحاث والدراسات الحديثة للاستفادة من نتائجها	3.19	1.568	10	متوسطة
.4	تزويد المكتبة بكل جديد من كتب ومجلات ودوريات علمية	3.33	1.23	8	متوسطة
.5	توجيه الطلبة للاستفادة من وسائل الاتصال بقواعد المعلومات الحديثة	3.65	1.258	4	مرتفعة
.6	توفير إمكانية الاتصال بقواعد المعلومات المحلية أو الدولية من خلال الاشتراكات السنوية بهذه المكتبات	4.02	1.02	3	مرتفعة
.7	البحث عن فرص التحسين والتطوير للعملية التَّعليمية من خلال العمل على وضع خطط لتطبيقها	3.35	1.17	7	متوسطة
.8	تقديم المكافآت للجهد المميز في تطبيق إدارة الجودة الشاملة	3.08	1.16	11	متوسطة
.9	تجهيز قاعات المحاضرات والمختبرات بأحدث التقنيات المتاحة	4.58	0.754	2	مرتفعة جداً
10	توفير استمارات لتقييم مراكز مصادر التعلم والمكتبة في الجامعة	3.29	1.20	9	متوسطة
11	إشراك أولياء الأمور والطلبة في عملية تقييم الكلية /الجامعة	3.43	1.10	6	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحور	3.66	1.23		مرتفعة

يظهر من الجدول السابق أنَّ متوسط درجات إجابات الطلبة في الدرجة الكلية للمحور بلغت**(3.66)** وبدرجة تقدير مرتفعة، وهذا يدل على أنَّ الطلبة استجابوا بدرجة مرتفعة لتقديم اقتراحاتهم للإدارة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وذلك لتحقيق خدمات أفضل وبجودة عالية، وبهذا يمكن تقديم المقترحات

التي نالت التقدير المرتفع والمرتفع جداً وبحسب ترتيب البند كما ظهر في الجدول رقم(8) السابق وذلك من وجهة نظر الطلبة:

- توفير نظام اتصالات حديث لتدفق وتبادل المعلومات.
- تجهيز قاعات المحاضرات والمختبرات بأحدث التقنيات المتاحة.
- توفير إمكانية الاتصال بقواعد المعلومات المحلية أو الدولية من خلال الاشتراكات السنوية بهذه المكتبات.
- توجيه الطلبة للاستفادة من وسائل الاتصال بقواعد المعلومات الحديثة.
- إطلاع الطلبة على التقنيات الحديثة التي من شأنها تنميتهم.
- إشراك أولياء الأمور والطلبة في عملية تقييم الكلية /الجامعة.

وبهذه النتيجة يمكن أن نستنتج حاجة الطلبة لتوفير قاعدة اتصال وتوفير المراجع العلمية الحديثة التي تساعدهم في أعمالهم البحثية وتمكنهم من إتقان المهارات اللازمة لأداء واجباتهم العملية. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى افتقار الكلية لشبكة اتصال أو أي اشتراك بأي مكتبة على الشابكة وضعف توافر المراجع التربوية الحديثة والتقانات التكنولوجية.

السؤال الثالث: ما معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية بالحسكة من وجهة نظر الطلبة؟ للإجابة عن هذا السؤال تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة أفراد عينة البحث على المحور الثالث من مقياس إدارة الجودة الشاملة، كما يبين الجدول رقم (9) الآتي:

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتقدير لبنود المحور الثالث

المحور الثالث: معوقات تطبيق إدارة الجودة				
العبارة	المتوسّط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البند	التقدير
ضعف تبادل الخبرات بين العاملين في الكلية.	3.04	1.18	7	متوسطة
ضعف ارتباط ممارسات إدارة الكلية مع حاجات المجتمع	2.98	1.33	8	متوسطة
تجاهل إدارة الكلية آراء ومقترحات الطلبة	3.91	1.189	2	مرتفعة
قلة اهتمام إدارة الكلية بالصعوبات التي يواجهها الطلبة	3.81	1.179	3	مرتفعة
ضعف إقامة اتصالات وعلاقات مع المجتمع المحلي	2.92	1.29	9	متوسطة
تجاهل رأي الطلبة قبل فرض أي إجراء جديد	4.23	1.251	1	مرتفع جداً
قلة متابعة الخريجين والتواصل معهم	2.53	1.22	10	متوسطة

تهمل إدارة الكلية مساعدة الطلبة في اختيار التخصص المناسب لرغباتهم وإمكاناتهم	3.62	1.568	4	مرتفعة
قلة استضافة خبراء من الخارج للإسهام في تشجيع الطلبة	3.48	0.926	5	مرتفعة
تجاهل التحفيز المعنوي للطلاب مثل شهادات التقدير	3.12	1.30	6	متوسطة
الدرجة الكلية للمحور	3.364	1.21	متوسطة	

يظهر من الجدول رقم(9) السابق أنَّ متوسط درجات استجابات الطلبة على محور المعوقات بلغ **(3.364)** وبدرجة تقدير متوسطة؛ وهذا يبين موافقة عينة البحث على وجود معوقات تحد من عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات، وبالرجوع إلى عبارات المحور نجد أنَّ بعض البنود حصلت على تقدير مرتفع وأخرى مرتفع جداً الأمر الذي يبيّن أهم المعوقات التي تعيق تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهي مرتبة بحسب ترتيب البنود في الجدول رقم **(9)** السابق كالآتي:

- تجاهل إدارة الكلية رأي الطلبة قبل فرض أي إجراء جديد.
- تجاهل إدارة الكلية آراء ومقترحات الطلبة.
- قلة اهتمام إدارة الكلية بالصعوبات التي يواجهها الطلبة.
- تهمل إدارة الكلية مساعدة الطلبة في اختيار التخصص المناسب لرغباتهم وإمكاناتهم.
- قلة استضافة تربويين من الخارج للإسهام في تشجيع الطلبة.

يبيّن الجدول رقم**(9)** السابق أنَّ الطلبة لا يرون بأن إدارة الكلية تمنحهم الأهمية وتستمع لأرائهم، كما يجد الطلبة أن إدارة الكلية تتجاهل الصعوبات والمشكلات التي تواجههم. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى انشغال إدارة الكلية بالأعمال الإدارية الروتينية وبرنامج المحاضرات وطبيعة التقويم الجامعي وتأمين المستلزمات وحضور المجالس والاجتماعات وغيرها من الأعمال التي تحول دون النظر إلى اقتراحات الطلبة والنظر في مشاكلهم، إضافة إلى اعتماد الكلية على هيئة اتحاد الطلبة المعنية بشكل رئيس بالاهتمام بأوضاع الطلبة ومشاكلهم والدفاع عن قضاياهم. تتشابه هذه النتيجة مع ما أورده في خابط وآخرون **(2021)** إلى وجود معوقات تتعلق بالبحث العلمي في مقدمة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ثم تليها معوقات تتعلق بالخدمة المجتمعية، ومعوقات تتعلق بالمنشأة الجامعية والبيئة الإدارية والبيئة التَّدريسية على التوالي.

12 – مقترحات البحث وتوصياته:

- نشر فلسفة وثقافة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التَّعليم العالي، وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم لتطبيقها.
- توفير نظام دراسي إلكتروني يوازي المادة المعطاة في المرحلة الجامعية ويغذيها ويدعمها بالأمثلة ومزيد من الشرح.

- حث الإداريين وأعضاء الهيئة التَّدريسية وتحفيزهم على المشاركة في المؤتمرات العلمية المتخصصة؛ لأن هذه المشاركة تسهم في رفع مستوى كفاية العملية الإدارية وفاعليتها بما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة التَّعليم الجامعي.
- التأهيل الكافي للطلبة للخروج إلى أسواق العمل وهذا يجري عبر تصميم البرامج التدريبية اللازمة واستضافة مديرين ومتخصصين من المؤسسات وأسواق العمل وتعزيز علاقات الطلبة مع هذه المؤسسات وهذه الأسواق قبل التخرج وترسيخها.
- عقد دورات تدريبية لأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين في الكليات والطلبة للتعريف بآليات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

المراجع العربية:

- أحمد، إبراهيم أحمد. **(2003)**. *الجودة الشاملة في الإدارة التَّعليمية والتربوية*، ط1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- حلس، داود بن درويش. **(2006)**. *دليل الباحث في تنظيم وتوضيح البحث العلمي في العلوم السلوكية*. www.softwarelabs.com.
- خابط، ليلية ومعمري، ويزة وعبد السلام، خالد. **(2021)**. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي من وجهة نظر الأساتذة. *المجلة المغربية للتقييم والبحث التربوي*. ع6. جامعة تيزي وزو، الجزائر.
- الدجني، إياد علي. **(2010)**. *دور التخطيط الاستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي: دراسة وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية*، رسالة دكتوراه، قسم المناهج وطرق التَّدريس، كلية التربية، جامعة دمشق.
- عليمات، صالح ناصر. **(2004)**. *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية*، ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عياد، عادل عيد. **(2017)**. *أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي وفقاً لنموذج بالدريج للتميز المؤسسي*. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة.
- الغيثي، هاني مبارك. **(2007)**. *مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان*، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، سلطنة عمان.
- فرج، عيسى والفقهي، مصطفى. (2013). واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التَّعليم العالي. المجلة العربية لضمان جودة التَّعليم العالي، المجلد6، عدد 14، ص155-172.
- كنعان، أحمد. (2003). آفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التَّعليم العالي، بحث منشور، كلية التربية، جامعة دمشق.

- كنعان، أحمد. (2005). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التَّعليم العالي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والمأمول، المؤتمر الخامس لجودة التَّعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة دمشق.
- مجيد، سوسن شاكر. (2014). *أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية*. (ط.3). عمان، الأردن: مركز ديبونو لتعليم التَّفكير.
- ملحم، سامي محمد. (2010). *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*. عمان: دار المسيرة.
- الناشري، ابراهيم إسماعيل وآل ناصر، ناصر عبد الله. **(2022)**. أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء التنظيمي على مؤسسات التَّعليم العالي السعودي. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*. العدد (53).
- النجار، فريد. **(1999)**. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ط1، القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Ndungu M. Nderitu & Richard B. Nyaoga.(2013). An Investigation on the Effect of Quality Management Practices on the Performance of Public Primary Schools in Nakuru Municipality, Kenya, International Journal of Education and Research, Contemporary Research Center CRC Publications, Vol. 01, Iss: 12, On the web-site: http://www.ijern.com, See on: 23/12/2014, at: 21.00.

The degree of application of the principles of total quality management in the College of Education in Hasaka, its requirements and obstacles from the students' point of view.

Abstract

The aim of the research was to identify the reality of applying the principles of Total Quality Management in the College of Education in Al-Hasakah from the students' point of view and to identify the requirements for its application and its obstacles. To achieve the research objective, the descriptive approach was used for its suitability for the purposes of the research, and the Total Quality Management scale was used as a research tool, as it consisted of (42) items distributed over three axes

The scale was distributed to a sample of fourth-year students at the College of Education in Hasaka, numbering (298). The research yielded the most important results: The reality of applying the principles of quality management at the College of Education is at an average level in the overall score of the axis and in the administrative field, while at a low level in the field of services. The axis of requirements for applying quality management also received a high level of responses from the sample students. Among the proposals that received high levels are: Providing a modern communication system for the flow and exchange of information, equipping lecture halls and laboratories with the latest available technologies, and the axis of obstacles to the implementation of quality management in the College of Education in Hasaka received an average score, but some items received high scores and through them we were able to present a list of obstacles suggested by students, including: The college/university does not care about students' opinions before imposing any new procedure. The college/university administration does not welcome students' opinions and suggestions. At the end of the research, some suggestions were presented, including: working to remove routine in administrative work to obtain the highest performance with the least possible effort and time, working to enhance students' extracurricular activities, and involving them in planning, implementing, evaluating, and developing any new procedure at the university.

Keywords: Quality, Total Quality Management, College of Education.