

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص موارد بشرية



عنوان البحث
تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة
في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/
مها صالح الشراري

إشراف/
د/ اسماء ابو عنزه

العام الدراسي:
الفصل الثاني لعام 2024

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر كثيرًا من التحديات والتحولات الجذرية على كافة الأصعدة، وليست المؤسسات التعليمية والتدريبية بمنأى عن ذلك. ومن تلك التحديات والتحولات ما يتعلق بسعي الكثير من مؤسسات التعليم والتدريب لتحقيق الجودة والتميز في الأداء رغبة في تحقيق المواءمة متطلبات سوق العمل، وتحسين نوعية المخرجات وتحقيق متطلبات مع الاعتماد الأكاديمي أو المهني. وتسعى كثير من المؤسسات لتطوير أدائها عبر تبني المداخل الإدارية الحديثة، ومنها

مدخل إدارة الجودة الشاملة، حيث تعتبر الجودة من أهم الأساليب الحديثة لتحسين نوعية التعليم والتدريب والارتقاء بمستوى أدائهما في العصر الحالي الذي يطلق

عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة

المعاصرة، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية (شعبان، ٢٠٠٧م، ص ٤) وقد أسهم تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في كثير من الدول المتقدمة في حصول تلك المؤسسات على الاعتماد الأكاديمي وتحقيق مراكز متقدمة في التصنيف العالمي لمؤسسات التعليم العالي. ونظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذا الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة) مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر ١٩٩٨م، وتم التركيز فيه على ضمان الجودة، ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة مؤسسات التعليم العالي، وأشارت المادة نفسها إلى أهمية التقييم الذاتي والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم، وحثت على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، تلك كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع المعايير والمستويات، شعبان، ٢٠٠٧م، ص ٥) وقد أوصت العديد من الدراسات العلمية بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم و التدريب، حيث توصلت دراسة (Kanji ٢٠٠٧ & Tambi) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة حقق نجاحاً ملحوظاً في المؤسسات التعليمية البريطانية، تمثل في تحسين أداء الطلاب، وتقديم خدمات أفضل، وتخفيض التكاليف، وتحقيق رضا المستفيدين.

كما أوصت دراسة البلاغة (١٤٢٨هـ، ص ٣٥) بضرورة تصميم برامج لإدارة الجودة الشاملة تتوافق مع البيئة السعودية، وتنمية ثقافة الجودة بالمؤسسات التعليمية، وتفعيل ذلك كما، وكيفاً، والاستفادة من التجارب الناجحة في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ويرتبط فكر الاعتماد Accreditation في مؤسسات التعليم العالي ارتباطاً وثيقاً بمبادئ إدارة الجودة Quality Management Principles التي تبدو متداخلة في

مضمونها ومخرجاتها. كما يترابط أيضاً فكر الاعتماد مع مفاهيم أخرى قد تبدو متوازية

معه كالاعتراف بالشهادات أو تراخيص مزاولة المهنة Licensing. ويعتبر الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة، وباعتباره عملية تقييم، فإنه يتخطى تحقيق الجودة إلى كونه يمثل نوعاً من التقييم المؤسسي الشامل والموجه. ويمكن أن ينظر إلى الاعتماد على أنه نوع من المراجعة الشاملة والتقييم المستمر للمؤسسة التربوية (الاعتماد المؤسسي) أو البرامج (اعتماد البرامج)، وللحفاظ على

الجودة، فقد أنشئت هيئات سمي بعضها هيئة الاعتماد، والبعض الآخر هيئة التقييم، وقد تختلف معايير الاعتماد من دولة إلى دولة أو من مؤسسة إلى أخرى (درندري، وهوك، ١٤٢٨هـ، ص ١) سمي وفي المملكة العربية السعودية أنشئت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي National Commission for Academic Accreditation and Assessment (NCAAA) لمؤسسات التعليم العالي عام ٢٠٠٢م. وقد قامت ببناء إطار نظري لهذه العملية، ووضعت عدة معايير لجميع مؤسسات التعليم العالي وأجرت دورات تدريبية لمساعدة هذه المؤسسات على تطبيق نظم توكيد الجودة الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ٢٠٠٦م (وكسائر دول العالم، فقد اهتمت حكومة المملكة العربية السعودية بالتدريب التقني

والمهني رغبة منها في تخريج كوادر بشرية مؤهلة تساهم في تنفيذ خطط التنمية الشاملة في المملكة، وحتى عام 1445 هـ بلغ عدد الكليات التقنية في المملكة 77 كلية يتدرب فيها أكثر من 150 ألف متدرباً كما بلغ عدد الخريجين في العام التدريبي 1444/١٤45 هـ 65590 خريجاً المؤسسة العامة للتدريب التقني ، ١٤45 هـ ص ٢٤.

وقد تضمنت الخطة الاستراتيجية للمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (١٤44 هـ

- 1445 هـ) هدفاً استراتيجياً يؤكد على الأخذ بنظم الجودة والكفاءة في التدريب بما يحقق الحصول على الاعتماد من الهيئات الدولية والوطنية. وقد بدأت المؤسسة بالفعل في تطبيق نظام التقويم الذاتي في جميع الكليات التقنية سعياً للحصول على الاعتماد المهني، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تركز على مسح واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية، ومن ثم تقديم تصور مقترح لتطبيقها بما يحقق غايات وأهداف المؤسسة الاستراتيجية.

مشكلة الدراسة:

تواجه كثير من النظم التعليمية والتدريبية عدداً من التحديات التي تعتبر عقبة في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها، مما يستوجب تطوير أدائها وفقاً للمدخلات الإدارية المعاصرة، ومنها مدخل إدارة الجودة الشاملة.

ورغم ازدياد أهمية التعليم لدى جميع الدول العربية بعامة، ودول مجلس التعاون لدول الخليج العربية بخاصة، ورغم رصد المبالغ الطائلة من ميزانياتها لترفع من

شأن مواطنيها من خلال برامج التعليم بمستوياته المختلفة، إلا أن هناك الكثير من الانتقادات التي توجه إلى تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية في تلك الدول، وعدم مواءمة مخرجات التعليم متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسسات التعليمية (عبد الجواد، ٢٠٠٠م، ص ٧٢).

مع وجمع العديد من الباحثين على أن مؤسسات التدريب التقني العربي بشكل عام تواجه العديد من التحديات والمشكلات التي تحد من تطورها ونقل من كفاءتها الداخلية والخارجية؛ حيث تعاني من قصور واضح في التشريعات، ومحدودية المرونة الإدارية، وقصور في تفويض الصلاحيات، وافتقار تلك المؤسسات لأدوات الإدارة الحديثة، مثل التخطيط الاستراتيجي، والتخطيط الإداري، ومعايير الأداء، وتقنيات المعلومات، وإدارة الموارد البشرية. وفي هذا السياق يشير الخطيب إلى عدد من التحديات التي تواجه مؤسسات التدريب التقني العربية، ومنها:

١. النظرة الدونية للتدريب التقني والمهني ، وأن المكانة الاجتماعية لخريجيها متدنية، ولعل من أسباب تنامي هذه النظرة احتقار العمل اليدوي وعدم وجود التوجيه المبكر للتدريب التقني في المراحل الابتدائية والمتوسطة من التعليم العام.
٢. بعد مناهج التدريب التقني عن متطلبات سوق العمل، حيث تؤكد بعض الدراسات وجود فجوة كبيرة بين مخرجات التدريب التقني وبين احتياجات سوق العمل.
٣. ارتفاع كلفة التدريب التقني، حيث تقدر بعض الدراسات أن هذه الكلفة تصل إلى نحو أربعة أضعاف كلفة التعليم العام.
٤. النقص في عدد الأطر التدريسية في الكليات التقنية وحدثة الموجود فيها، ويعود ذلك أساساً إلى قلة عدد الكليات والأقسام العلمية التي تُعنى بإعداد المدرسين التقنيين.

٥. عدم وجود الأجهزة التي تجري الدراسات التفصيلية لاحتياجات سوق العمل في ضوء خطط التنمية وموازنتها مع الاختصاصات المطلوبة وسياسة القبول في معاهد وكليات التدريب التقني.

٦. غياب الحوافز المادية والمعنوية للخريجين، وقوانين الخدمة المدنية التي تعطي للشهادات الأكاديمية أعلى الرواتب الخطيب، (٢٠٠١م، ص ١٠٤-١١٩).

وفي ضوء ما ذكر فإن مشكلة الدراسة تتحدد في التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية، ومعوقات تطبيقها، ومتطلبات التطبيق، ومن ثم تقديم

تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة، وذلك من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

ما التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها لموضوع غاية في الأهمية وهو إدارة الجودة الشاملة، والتي نجحت كثير من المؤسسات التعليمية والتدريبية في تطبيقها وتحقيق نتائج إيجابية على كافة المستويات. وتساعد الدراسة على تحديد مدى جاهزية الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية للقيام بأنشطة التقويم اللازمة للقيام بعمليات توكيد الجودة والحصول على الاعتماد المهني، وذلك على مستوى الأفراد والبرامج والكليات، ومن ثم تحديد ما تحتاجه للقيام بذلك.

وبشكل أكثر تحديداً، فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من الأبعاد التالية:

١. أن هذه الدراسة يمكن أن تساعد المسؤولين عن التدريب التقني في المملكة العربية

السعودية، في تبني مدخل هام من أهم المداخل الإدارية الحديثة لتطوير أداء الكليات

التقنية، بعد أن ثبت نجاحه في العديد من النظم التعليمية والتدريبية الأخرى.

٢. أن هذه الدراسة يمكن أن تفيد المسؤولين عن التدريب التقني في المملكة العربية السعودية في التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومعوقات ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة.

٣. أن هذه الدراسة يمكن أن تفيد المسؤولين في التدريب التقني في المملكة العربية السعودية من خلال تبني التصور المقترح لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة.

٤. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال ندرة الأبحاث والرسائل العلمية في مجال

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
3. تحديد المتطلبات الرئيسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية.
4. تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية بناءً على النتائج التي تسفر عنها الدراسة.

تساؤلات الدراسة :

1. ما واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما أبرز المعوقات التي تواجه الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟
3. ما المتطلبات الرئيسة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية؟
4. ما التصور المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية بناءً على النتائج التي تسفر عنها الدراسة؟

فروض الدراسة :

ركزت رؤية المملكة العربية السعودية على تأهيل القيادات التربوية وتدريبهم وذلك تحت مظلة برنامج الملك سلمان لتنمية الموارد البشرية والذي يهدف إلى إنشاء إدارة للموارد البشرية في كل جهاز حكومي من مهامها الأساسية تقديم الدورات التدريبية لتطوير المهارات والمواهب ولأجل بناء القدرات والإمكانات اللازمة لتحقيق الاهداف والطموحات لرؤية 2030 ، تأمل الباحثة أن تسد الدراسة بعض الفجوات التي كشفت عنها الدراسات في أداء القيادات في المؤسسات الحكومية من خلال تقصي الاحتياجات التدريبية في ضوء التوجيهات الحديثة في المملكة كبرنامج التحول الوطني.

تناولت العديد من الدراسات موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من زوايا مختلفة.

فقد تناولت بعض الدراسات واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

العالي، ومنها دراسة (سناة أبو دقة، ٢٠٠٤م) بعنوان: "التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي"، وقد هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على علاقة التقويم بعملية تحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي. وقد توصلت الدراسة إلى أن عملية تطوير النوعية في أي مؤسسة تعتبر من مسئولية جميع العاملين في المؤسسة، ويتطلب ذلك وجود قيادة داعمة تسعى لتحقيق الارتباط بين رسالة المؤسسة ورؤيتها. وقد أوصت الدراسة بأهمية إصلاح النظام التعليمي على مستوى برامج ومؤسسات التعليم العالي حيث أصبح ضرورة ملحة الآن في العالم العربي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين من خلال الاهتمام بعمل برامج لتقويم مخرجات التعلم على مستوى المساق والبرامج والجامعة في المؤسسات الأكاديمية، والاهتمام بتطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس في مجال التقويم التربوي، مع أهمية نشر ثقافة التقويم والنوعية والمبادئ المتعلقة بذلك بين أعضاء هيئة التدريس، وتشجيعهم على ممارسة التقويم كجزء من عملية التعليم والتعلم، وليس كجزء إضافي لعملية التعليم والتعلم.

وقام (محمد الخولي، ٢٠٠٦م) بدراسة بعنوان "مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي واقع جامعة قطر"، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد مواطن القوة وجوانب الضعف للأداء الأكاديمي بجامعة قطر من خلال تطبيق

نظام تقويم أداء أعضاء الهيئة الأكاديمية الذي يعتبر الصورة الأساسية لضمان الجودة

التعليمية للأداء الأكاديمي للمؤسسات التعليمية.

1. تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال تطبيق نظام تقويم الأداء الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس عن طريق تحديد الأهمية النسبية للعبارات التي تمثل مكونات نظام تقويم الأداء وإجراءات التطبيق، وأيضاً الأهمية النسبية للعبارات التي تمثل العائد من تطبيق نظام تقويم الأداء كما يراها أعضاء الهيئة الأكاديمية.

2. التعرف على السلبيات والإيجابيات لنظام تقويم الأداء الأكاديمي الذي يعتبر بمثابة إدارة للجودة الشاملة بجامعة قطر لتزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعة بها بهدف العمل على تحسينه وتطويره بما يضمن تطبيق إدارة الجودة الشاملة للأداء الأكاديمي بفعالية وكفاءة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى درجة كبيرة لمدى أهمية تطبيق نظام التقويم الأكاديمي كأحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة قطر، وقد يعود ذلك إلى الأسلوب الإداري المتميز في الجامعة، خصوصاً وأن إدارة الجامعة تعمل على الاستفادة من خبرات الجامعات العربية والأجنبية في تطبيق مفاهيم إدارية وعصرية حديثة، والاهتمام بتطوير العملية التعليمية من خلال تطوير القوى البشرية. وأخيراً فقد أوصت الدراسة بالآتي:

1. الاهتمام بآراء ومقترحات الطلبة وترجمتها إلى خصائص أكاديمية، وفكرية، ومهنية

2. محددة تكون أساساً لتطوير الخدمات الجامعية، وتقديمها بما يتفق مع تطلعاتهم

وتوقعاتهم.

3. تكثيف الاهتمام بنوعية جودة المقررات والوسائط التعليمية، والتخصصات، والبرامج الأكاديمية من حيث الإعداد والإخراج الملائم لطبيعة مستحدثات العصر الحالي وخدمة أسواق العمل.

4. تطوير آليات واضحة ومحددة لإتاحة أسلوب التغذية المرتجعة بهدف الحوار والمناقشة.

أعضاء الهيئة الأكاديمية والدارسين بهدف توليد الأفكار البناءة.

5- مع تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها الجامعة للطلاب والمجتمع من خلال زيادة الاهتمام بمتطلبات المجتمع المحلي، واحتياجات أسواق العمل، وتحسين طرق وأساليب التدريس، والبرامج الدراسية.

6- رفع مستوى مهارات أعضاء الهيئة الأكاديمية، ورفع قدرات التطوير المهني لهم بما

يلئم ويتفق مع إعداد خريجين متميزين لسوق العمل بعد التخرج.

إعطاء أعضاء الهيئة الأكاديمية بالجامعة فرصة المشاركة في اتخاذ وصنع القرارات

الأكاديمية الهامة من خلال اللجان والجمعيات المهنية وغيرها.

7- العمل على وضع برامج تدريبية خاصة بالمعنيين ذات العلاقة المباشرة بعمليات التقويم والتقييم الأكاديمي للتعرف على كافة الممارسات الصحيحة والفعالة بهدف الوصول إلى مؤشرات جودة دقيقة وعادلة ذات موضوعية.

8- إجراء دراسات مقارنة حول إدارة الجودة الشاملة في جامعة قطر وبين بعض الجامعات

العربية أو العالمية المتميزة في هذا المجال بهدف الوقوف على مدى التقدم في مؤشرات التطور الأكاديمي بصفة دورية.

كما قام كلاً من كانجي وتامبي (kanji tambi ٢٠٠٧) بدراسة بعنوان "إدارة الجودة

الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة المتحدة"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدخل إدارة الجودة الشاملة كأحد الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات على مختلف أهدافها، وأثر ذلك في تطورها ونموها. ولتحقيق أهداف الدراسة أجرى الباحثان دراسة ميدانية شملت بعض مؤسسات التعليم العالي البريطانية، مع التركيز على مقارنة النتائج بما هو متبع في مؤسسات التعليم العالي الأمريكية. كما حاول الباحثان تحديد أهم المبررات التي شجعت المؤسسات التعليمية عامة، ومؤسسات التعليم العالي البريطاني خاصة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومن هذه المبررات :

1- زيادة الطلب المجتمعي للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي.

2- قلة الموارد المالية المخصصة لتمويل التعليم العالي.

3- تزايد الشكاوى المقدمة من الآباء، وأرباب العمل تجاه تدني مستوى جودة الخدمة

التعليمية ومخرجاتها.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تتبلور أهم المنطلقات النظرية للتصور المقترح فيما يلي:
إن تطوير وتحسين أداء أي منظمة يتطلب تطبيق المداخل الإدارية المعاصرة،
ومن ضمنها مدخل إدارة الجودة الشاملة، والذي يعد من أبرز مداخل التطوير
والتحسين في الوقت الحاضر.

الاهتمام الدولي بموضوع إدارة الجودة الشاملة وتوظيفه في كثير من المجالات
كأحد المداخل الحديثة للتطوير، رغبة في التحسين وتحقيق التميز في الأداء.
إن مدخل إدارة الجودة الشاملة قد تم تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي في
كثير من دول العالم وأثبت نجاحات منقطعة النظير، وهذا يعطي مؤشراً على
إمكانية تطبيقه في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية.
إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يعطي الفرصة لتبادل الخبرات بين الكليات التقنية
وقطاعات المجتمع المحلي المختلفة.

إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يساهم في اكتشاف القدرات الإدارية، وتوليد
الطاقات وتنشيطها بما يحقق تحسين الأداء التدريبي والإداري.
إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يساعد على تنمية قدرات العاملين، ومهاراتهم،
ومساهماتهم في صنع القرارات الإدارية.
إن مدخل إدارة الجودة الشاملة يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين، مما يؤدي
إلى التعامل بروح الفريق الواحد والتعاون وزيادة الإنتاجية.
إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يساعد الكليات التقنية على تحقيق مركز
تنافسي متميز بين غيرها من المؤسسات التعليمية والتدريبية الأخرى.
إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة من شأنه مساعدة الكليات التقنية على
تحقيق
الاعتماد المهني.

ب) المنطلقات المحلية :

ويمكن تحديد المنطلقات المحلية لهذا التصور المقترح في النقاط الآتية:
الدراسة الميدانية التي توصلت إليها هذه الدراسة عن واقع تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة، والتي تشير إلى وجود بعض أوجه القصور
في الأداء، مما يستلزم معالجة أوجه القصور والسعي لتطوير الأداء.
الدعم الحكومي الكبير الذي يلقاه قطاع التدريب التقني في المملكة العربية
السعودية، الذي يستوجب إجراء مزيداً من الإصلاحات والتحسينات لاستثمار ذلك
الدعم بما يحقق الكفاءة والفاعلية في الأداء.

تبني المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني خطاً واستراتيجيات عديدة لتطوير
منظومتها التدريبية والإدارية، وبالتالي فإن هذا التصور يعد إسهاماً يمكن أن
يستفيد منه المسؤولين في المؤسسة لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في
الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية.

إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساهم إلى حد كبير في تحسين
نوعية المخرجات وتحقيق المواءمة مع سوق العمل.

مناسبة البيئة في الكليات التقنية لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، وذلك ما
أكده

ارتفاع نسب تأييد أفراد مجتمع الدراسة لتطبيق هذا المدخل في الكليات التقنية. التوسع الكبير الذي يشهده التدريب التقني في المملكة الذي يحتم الأخذ بأسلوب اللامركزية في الإدارة، وتفويض الكليات بالمزيد من الصلاحيات، لتخفيف العبء على الإدارة الرئيسية للمؤسسة.

توجه المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني نحو تخصيص عدد من وحداتها التدريبية والدخول في شراكات استراتيجية مع عدد من جهات القطاع الخاص والعام، مما يحتم انتهاز أساليب حديثة في الإدارة ومنها مدخل إدارة الجودة الشاملة.

توجه المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني نحو تطبيق معايير الجودة والاعتماد المهني على جميع برامج وأنشطة الكليات التقنية، مما يحتم تطوير الأداء وتحسينه عن طريق تبني مدخل إدارة الجودة الشاملة.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة وإجراءاتها استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف ما هو كائن وتفسيره (جابر، كاظم ٢٠٠٢م، ص ١٣٤)، ولا يقتصر هذا المنهج على مجرد الوصف بل يتم جمع الأدلة وتبويب البيانات وتلخيصها بعناية، ثم تحليلها في محاولة لاستخلاص تعميمات ذات مغزى تؤدي إلى تقدم المعرفة (فان دالين، ١٩٩٧م، ص ٢٩٣)، ويعد هذا أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة ما أو مشكلة محددة والتعبير عنها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن تلك الظاهرة أو المشكلة، وتصنيف تلك البيانات وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (ملحم، ٢٠٠٢م، ص ٣٥٢)، ويمكن في هذا المنهج وصف الظاهرة كما توجد في الواقع والتعبير عنها كميًا أو كيفيًا (عبيدات، ٢٠٠٣م، ص ٢٤٧).

أدوات الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات عن أفراد

مجتمع الدراسة، وقد تم بناء هذه الأداة بعد الاطلاع على محتوى الإطار النظري، والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وبناءً على ما سبق صممت أداة الدراسة في صورتها المبدئية، وهي تتكون من قسمين:

القسم الأول: يحتوي على معلومات عامة عن أفراد مجتمع الدراسة (المتغيرات المستقلة)، وهو المؤهل العلمي التعليمي والدرجة الوظيفية، والتخصص، وعدد سنوات الخبرة في المجال الإداري، والوظيفة الحالية.

القسم الثاني: ويمثل محتوى الاستبانة من (المتغيرات التابعة)، وتحتوي على (٨٦) سؤالاً موزعة على ثلاثة محاور هي: المحور الأول: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالملكة العربية السعودية، ويتكون هذا المحور من (٣٦) عبارة موزعة كالآتي: أولاً: واقع البيئة الإدارية والتنظيمية داخل الكلية، ويتكون من (٢١) عبارة .

ثانياً: واقع البيئة التدريسية بالكلية، ويتكون من (١٥) عبارة. المحور الثاني: المعوقات التي تواجه الكليات التقنية بالملكة العربية السعودية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويتكون هذا المحور من (٢٤) عبارة موزعة كالآتي:

أولاً: معوقات تشريعية وإدارية وتنظيمية، ويتكون من (١٣) عبارة. ثانياً: معوقات تتعلق بالبيئة الداخلية للكلية، ويتكون من (١١) عبارة.

المحور الثالث : المتطلبات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بالملكة العربية السعودية، ويتكون هذا المحور من (٢٦) عبارة موزعة كالآتي: أولاً: دعم ومساندة القيادة العليا للمؤسسة، ويتكون من (١١) عبارة. ثانياً: تهيئة البيئة الداخلية للكلية، ويتكون من (١٥) عبارة .

حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود الآتية:

الحدود الموضوعية للدراسة:

تقتصر الدراسة على تناول الأسس النظرية لإدارة الجودة الشاملة، وكذا الأسس النظرية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، والتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة،

ومعوقات التطبيق، ومتطلبات التطبيق في الكليات التقنية بالملكة العربية السعودية، ومن ثم تقديم تصور مقترح يمكن أن يساهم في تطبيق إدارة الجودة

الشاملة في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية للدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة على رؤساء التدريب التقني والمهني ونوابهم بمناطق المملكة، وعلى عمداء، وكلاء، ورؤساء الأقسام التدريبية الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية، وعلى منسقي الجودة في مجالس التدريب التقني والكليات التقنية، والبالغ عددهم (٣٤٥) فرداً.

مصطلحات الدراسة:

الجودة: تعرف الجودة بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة. ويعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات

والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة (درندري،

وهوك، ١٤٢٨ هـ، ص ١).

إدارة الجودة الشاملة: مجموعة من العمليات قوامها التزام القيادة بإيجاد المناخ المفعم بالثقة، والداعم للعمل التعاوني، ومنح العاملين مساحة عريضة من المشاركة بما يكفل الإبداع والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات الملبية لتوقعات العملاء الداخليين والخارجيين (الجضعي، ١٤٢٨ هـ، ص ١٨٩).

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (١٩٨٩م). لسان العرب، القاهرة: دار المعارف.
2. أبو حطب، فؤاد (١٩٩٤م). التقويم كعنصر من عناصر إستراتيجية التعليم في الوطن العربي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
3. أبو الهدى، عزة (٢٠٠٤م). جودة الأداء في العملية التعليمية في كلية الدراسات الإنسانية جامعة الأزهر في ضوء المعايير والمؤشرات العالمية دراسة ميدانية لعينة من أعضاء هيئة التدريس وطالبات الكلية، القاهرة: جامعة الأزهر.
4. أبو دقة، سناء إبراهيم (٢٠٠٤م). التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التعليم في برامج التعليم العالي، ورقة عمل قدمت في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، القدس: جامعة القدس المفتوحة.
5. البلاغ، فوزية محمد (١٤٢٨ هـ). إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، الرياض.
6. البيلاوي، وآخرون (٢٠٠٦م). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات عمان: دار المسيرة.
7. الجضعي، خالد سعد (١٤٢٨ هـ). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات تربوية،

- الطبعة الأولى، الرياض: دار الأصحاب للنشر والتوزيع.
9. الحربي، محمد بن محمد (٢٠٠٩م). استراتيجية مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية: رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: قسم الإدارة التربوية : كلية التربية جامعة الملك سعود.
10. الحولي، عليان عبد الله؛ أبو دقة، سناء إبراهيم (٢٠٠٦م). نحو أنموذج عربي لتقييم برنامج أكاديمي، غزة: كلية التربية – الجامعة الإسلامية.
11. الخطيب، أحمد (١٩٩٩م). التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي، ورقة عمل، عمان: مركز الأردن الجديد للدراسات.
12. الخطيب، أحمد (٢٠٠١م). الإدارة الجامعية دراسات حديثة، الطبعة الأولى، عمان: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر.
13. الخطيب، محمد شحات (٢٠٠٣م). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.
14. الخولي، محمد أحمد (٢٠٠٥م). مفهوم الجودة التعليمية الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء الأكاديمي من واقع جامعة قطر، قطر: جامعة قطر.
15. الزهراني، سعد (١٤١٨هـ). التجربة الأمريكية في تقويم مؤسسات التعليم العالي وما يستفاد منها للجامعات السعودية، ورقة عمل مقدم في ندوة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: رؤى مستقبلية، الرياض وزارة التعليم العالي.
16. الزواوي، خالد (٢٠٠٣). الجودة الشاملة في التعليم، القاهرة : مجموعة النيل العربية.
17. الزيادات، محمد عواد (٢٠٠٧م). دراسة تحليلية لتجارب بعض الجامعات العربية والعالمية في تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي، الرباط جامعة البلقاء التطبيقية.
18. العبادي، محمد عيسى (٢٠٠٦م). التعليم العالي ما بين التطور ومتطلبات الاعتماد والجودة: التجربة الأردنية، الأردن: الجامعة الهاشمية.
19. العتيبي، منير بن مطني؛ غالب، محمد بن سعيد (١٤١٦هـ). معايير مقترحة للاعتماد
20. الأكاديمي والمهني لبرامج إعداد المعلمين في الجامعات العربية الرياض: مكتب التربية
21. العربي لدول الخليج.
22. الغامدي، علي بن محمد زهيد (٢٠٠٧م). تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفات الدولية للجودة (ISO) (٩٠٠٢)، ورقة عمل مقدمة في الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، القصيم.
23. الملة، سعيد بن تركي (٢٠٠٢م). لمحات مضيئة فيما تحقق للتعليم الفني والتدريب المهني من تطور، ورقة عمل قدمت في المؤتمر العالمي عن خادم الحرمين الشريفين،
24. الرياض: جامعة الملك سعود.
25. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، (٢٠١٠م)، تقرير الإنجازات السنوي، الرياض.
26. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، (٢٠١١م)، تقرير الإنجازات السنوي، الرياض.
27. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني (٢٠٠٣م)، اللائحة الأساسية للكليات التقنية، الرياض.
28. النجار، عبد الوهاب محمد (٢٠٠٧م). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد

- المعلمين لوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام الرياض: جامعة الملك سعود.
29. جابر، جابر عبد الحميد ؛ كاظم، أحمد خيرى (٢٠٠٢م) مناهج البحث في التربية وعلم النفس، القاهرة: دار النهضة العربية.
30. حسنين هدي محمد (٢٠٠٤م) . إدارة الجودة وضمان الاعتماد في التعليم العالي، القاهرة: المؤتمر القومي السنوي الحادي عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان التعليم الجامعي العربي آفاق الإصلاح والتطوير.
32. درندري، إقبال زين العابدين؛ هوك، طاهرة (١٤٢٨هـ). دراسة استطلاعية لأراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق عمليات التقييم وتوكيد الجودة
33. في الجامعات السعودية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية (جستن)، المملكة العربية السعودية، القصيم.
35. ٢٨- زاهر، ضياء الدين (٢٠٠٥م). إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة الكويت: دار السحاب للنشر.
36. سكتاوي، عبد الملك محمد (٢٠٠٣م) . إدارة الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في إدارة مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة ، رسالة دكتوراه غير منشورة، مكة المكرمة: جامعة أم القرى.
37. شحاده، نعمان (٢٠٠٣م). نحو استراتيجية جامعية عربية جديدة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي عن دور الجامعات العربية في تقرير الهوية العربية الدوحة مجلس اتحاد الجامعات العربية، جامعة قطر.
38. شعبان، عماد الدين (٢٠٠٧م) . الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير، الرياض : كلية التربية البدنية والرياضة، جامعة الملك سعود.
39. شعلة، الجميل محمد؛ حكيم عبد السميع (٢٠١٢م) . تصور مقترح لمعايير الجودة
40. الشاملة والاعتماد الأكاديمي في كليات إعداد المعلمين بالمملكة العربية السعودية، مكة
41. المكرمة : كلية التربية، جامعة أم القرى.
42. صائغ، عبد الرحمن بن أحمد (٢٠٠٧م). الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع إشارة خاصة للتجربة السعودية، الرياض: جامعة الملك سعود، كلية التربية.
43. عبد الجواد، عصام الدين نوفل (٢٠٠٠م) ضبط الجودة المفهوم، المنهج، الآليات
44. والتطبيقات التربوية الكويت: مجلة التربية، قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة
45. التربية، السنة (١٠)، العدد (٣٣).
46. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (٢٠٠٣م). البحث العلمي: مفهومه وأساليبه وأدواته، الرياض: دار أسامة للنشر والتوزيع.
48. عشبية، فتحي درويش (١٩٩٩م). الجودة الشاملة وإمكانات تطبيقها في التعليم الجامعي المصري - دراسة تحليلية في تطوير نظم إعداد المعلم العربي وتدريبه مع مطلع الألفية الثالثة، المؤتمر السنوي لكلية التربية، جامعة حلوان.
49. عمر، فدوى بنت فاروق (٢٠٠٥م)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لدعم الإدارة الاستراتيجية في مؤسسات التعليم العالي، دراسة مقدمة لندوة الإدارة الإستراتيجية في مؤسسات التعليم العالي، أبها : المملكة العربية السعودية،

- جامعة الملك خالد.
50. فان دالين، ديوبولد (١٩٩٧م) . مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة نوفل، محمد نبيل، وآخرون القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية.
51. فلية، فاروق عبده؛ والزكي، أحمد عبد الفتاح (٢٠٠٤م). معجم مصطلحات التربية لفظا واصطلاحا، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
52. القزار، إسماعيل، وآخرون (٢٠٠٩م) . SIXSIGMA وأساليب حديثة في إدارة الجودة
53. الشاملة، الطبعة الرابعة عمان: دار المسيرة.
54. كورنسكي، روبرت (٢٠٠٠م) . تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب، بحث منشور في كتاب التعليم والعالم العربي "تحديات الألفية الثالثة، الطبعة الأولى، أبو ظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية
55. مخيمر، عبد العزيز جميل (٢٠٠٥م). الطريق إلى الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية، بحث مقدم في ندوة الإدارة الإستراتيجية في مؤسسات التعليم العالي، أبها، المملكة العربية السعودية : جامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
56. ملحم، سامي محمد (٢٠٠٢م) مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الثانية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
57. وزارة الاقتصاد والتخطيط بالمملكة العربية السعودية (٢٠١١م)، خطة التنمية التاسعة، ٢٠١٠ ، ٢٠١٤م.
58. وزارة التعليم العالي (١٤٢٨هـ). الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، الكتاب التعريفي، الرياض.
59. وزارة التعليم العالي (٢٠٠٦م). أدلة ورش عمل توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي، الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي NCAAA، الرياض.

المراجع الأجنبية:

1. Bank John .The Essence of Total Quality Management and .Edition
.....Pearson Education Limited, Edinburgh Gate, Harlow, Y
EV. Brown, L., LaFond, A., and Macintyre, K. (1). Measuring
capacity
building. Chapel Hill: Carolina Population Center, University of
.,North Carolina
EA. CHEA, (YY) The Fundamentals of Accreditation, What do

you need to
 .know? Washington
 Kanji, Abdul Malek&Tambi, Bin (YY) Total quality .2
 management in
 .UK Higher Education Institutions
 KolcinskiJohon, (YY), Evaluation of success and failure factors ...
 and
 criteria in Implementation of Total Quality Management Principles
 .in Administration at selected Institution of Higher Education
 .Kells, R.I. (19^Y) The Assessment of College Performance, San 3
 .Francisco: Jossey-Bass Inc
 or. National Quality Assurance and Accreditation. (Y..). The
 Quality
 Assurance and Accreditation Handbook: National Quality
 .Assurance and Accreditation

الملاحق :

ملحق رقم (١) الاستبانة النهائية الدراسة
 ملحق رقم (٢) استبانة المقابلة الشخصية
 ملحق رقم (٣) جدول تنفيذ التوصيات