

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة

طبقت الدراسة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ سامي عبدالواسع ياسين

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

202٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى مشرفي الفاضلين:

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

على ما قدماه لي من دعم علمي، وإرشاد أكاديمي مستمر خلال مرحلة إعداد هذا البحث
لقد كان لتوجيهاتهما السديدة، وملاحظتهما القيمة، دورٌ محوري في تطوير هذا العمل، بما يعكس
فهمهما العميق والمأمهما الكبير بالمجال البحثي.
إن الدعم الذي تلقينته منهما لم يقتصر فقط على الإشراف العلمي، بل كان أيضًا مصدرًا للتحفيز
والإلهام، مما كان له بالغ الأثر في تطوير مهاراتي البحثية والنقدية.
أشكر لهما صبرهما وتفانيهما في تقديم الدعم المستمر، وأتمنى أن أكون قد وفقت في تقديم عمل
يليق بمستوى توجيهاتهما.

فهرس المحتويات:

البسمة	٢
شكر وتقدير	٣
الفصل الأول: مقدمة الدراسة	٧
1.1 المقدمة	٨
1.2 مشكلة الدراسة	١٠
1.3 أهمية الدراسة	١١
1.4 أهداف الدراسة	١٣
1.5 تساؤلات الدراسة	١٤
1،٦ فروض الدراسة	١٥
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	١٨
2.1 مراجعة الدراسات السابقة	٢١
2.٢ المنطلقات النظرية للدراسة	2٢
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
3.1 تصميم الدراسة	٢٨
3.٢ مجتمع وعينة الدراسة	٢٩
3.٣ أدوات جمع البيانات	3٠
3.4 الأساليب الإحصائية والتحليلية المستخدمة	٣٢

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

4.1 نتائج تحليل البيانات	3٦
4.2 استنتاجات البحث	٣٧
4.3 التوصيات	39
المراجع	٤٠
الاستبانة	٤٤
الملخص	٤٨

فهرس الجداول:

بيانات الاستبانة ٣١

المستخلص

يتناول هذا البحث دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة في المملكة العربية السعودية.

مع تزايد التحديات التي تواجهها الكليات الخاصة في تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين الأداء الأكاديمي وتعزيز القدرة التنافسية لهذه الكليات.

يهدف البحث إلى تحديد أبعاد جودة الخدمة التعليمية، مثل جودة التدريس، جودة المناهج، والبنية التحتية، وتحليل تأثيرها على رضا الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، كما يتم تقييم العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة ورضا الطلاب، واختبار الفجوات بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتستخدم أدوات إحصائية مثل اختبار T، تحليل الارتباط والانحدار، وتحليل التباين (ANOVA) لاستكشاف العلاقة بين المتغيرات و يتم جمع البيانات من عينة عشوائية طبقية تضم طلاباً وأعضاء هيئة تدريس من الكليات الخاصة.

تسهم الدراسة في تقديم إطار نظري وعملي لقياس وتقييم أبعاد الجودة في التعليم العالي الخاص، وتوفر توصيات عملية لتحسين الخدمات التعليمية داخل هذه الكليات، مما يساعد صناع القرار في تطوير سياسات تربوية فعالة تسهم في تحسين أداء التعليم الأكاديمي في المؤسسات التعليمية الخاصة.

الفصل الأول

مقدمة:

تواجه الكليات الخاصة في العصر الحديث ضغوطاً متزايدة لتحسين أدائها الأكاديمي وتعزيز قدرتها التنافسية، في وقت أصبحت فيه جودة التعليم معياراً رئيسياً للحكم على فعالية المؤسسات التعليمية. ومن هذا المنطلق، برزت إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم المفاهيم الإدارية التي تتبناها المؤسسات التعليمية بهدف تحسين العمليات ورفع كفاءة الأداء.

ينظر إلى الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية تسعى إلى التحسين المستمر لجميع العمليات التنظيمية، وتفعيل دور العاملين، وتقليل الهدر، وتعظيم القيمة المقدمة للمستفيدين. وعند تطبيق هذه الفلسفة في المؤسسات الأكاديمية، فإنها تسهم في تطوير البيئة التعليمية، وتحسين ممارسات التدريس، ورفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس، وتعزيز رضا الطلاب، مما يؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية بشكل عام.

وعليه، تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى الأداء الأكاديمي داخل الكليات الخاصة، من خلال تحليل مدى التزام هذه المؤسسات بمبادئ الجودة، وقياس أثر تطبيقها على كفاءة العملية التعليمية، واستكشاف التحديات التي تواجهها في تحقيق الجودة الشاملة

يشهد قطاع التعليم العالي الخاص تطورًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة، حيث أصبح يلعب دورًا محوريًا في تلبية الطلب المتزايد على التعليم الجامعي وتوفير فرص تعليمية متنوعة للطلاب. ومع هذا التوسع، برزت أهمية جودة الخدمات التعليمية المقدمة في هذه المؤسسات كعامل حاسم في تحديد مستوى رضا الطلاب ونجاح العملية التعليمية بشكل عام.

تُعرف جودة التعليم بأنها مجموعة من الخصائص والمعايير التي تحدد مدى تلبية الخدمات التعليمية لاحتياجات وتوقعات المستفيدين، بما يشمل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع بشكل عام. وفي سياق الكليات الخاصة، تكتسب جودة التعليم أهمية مضاعفة نظرًا للطبيعة التنافسية لهذا القطاع والتوقعات العالية من قبل الطلاب وأولياء الأمور الذين يستثمرون موارد مالية كبيرة في التعليم.

لقد شهد التعليم الخاص في العالم العربي تطورًا كبيرًا خلال العقود الأخيرة، حيث انتقل من كونه خيارًا بديلًا إلى شريك أساسي في منظومة التعليم العالي الوطنية. هذا التطور جاء استجابة للتحديات التي تواجه التعليم الحكومي من حيث الاستيعاب والتمويل، وكذلك لتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة التي تتطلب مهارات وتخصصات جديدة.

ومع ذلك، تواجه الكليات الخاصة تحديات متعددة فيما يتعلق بجودة الخدمات التعليمية المقدمة، بما في ذلك التفاوت في مستويات الجودة بين المؤسسات المختلفة، وضعف الآليات الرقابية في بعض الأحيان، والحاجة الملحة لتطوير البنية التحتية والكوادر الأكاديمية. لذا، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على أبعاد جودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة، بهدف تقديم فهم شامل لهذه الأبعاد وكيفية قياسها وتحسينها لضمان تقديم خدمات تعليمية متميزة تلي تطلعات جميع الأطراف المعنية.

مشكلة الدراسة:

التفاوت في مستويات الجودة

تشهد الكليات الخاصة تفاوتًا واضحًا في جودة الخدمات التعليمية المقدمة، حيث تتراوح المستويات بين مؤسسات تقدم خدمات عالية الجودة وأخرى تعاني من قصور ملحوظ في أبعاد الجودة المختلفة وهذا التفاوت يؤثر بشكل مباشر على رضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية ويخلق تحديات في تقييم القطاع ككل.

نقص البحوث الميدانية

على الرغم من أهمية قطاع التعليم الخاص، إلا أن هناك نقصًا ملحوظًا في الدراسات الميدانية التي تقيم أبعاد جودة الخدمة التعليمية في هذا القطاع بشكل علمي منهجي حيث معظم الدراسات الموجودة تركز على الجامعات الحكومية أو تتناول الموضوع من منظور نظري دون تطبيق ميداني كافٍ.

غياب المعايير الموحدة

تفتقر العديد من الكليات الخاصة إلى معايير موحدة وواضحة لقياس جودة الخدمات التعليمية، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط القوة والضعف بدقة وهذا الغياب يعيق جهود التحسين المستمر ويحد من قدرة المؤسسات على تطوير استراتيجيات فعالة لرفع مستوى الجودة.

إن الحاجة الماسة لتحديد أبعاد الجودة التي تؤثر بشكل مباشر على تحسين الأداء التعليمي تشكل محور هذه الدراسة، فبدون فهم واضح لهذه الأبعاد وكيفية قياسها، يصبح من الصعب على الكليات الخاصة وضع خطط تطويرية فعالة تلبي احتياجات الطلاب وتحقق التميز الأكاديمي المنشود.

كما أن غياب التغذية الراجعة المنهجية من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول جودة الخدمات يزيد من تعقيد المشكلة، حيث تبقى العديد من جوانب القصور غير مكتشفة أو يتم تجاهلها، مما يؤدي إلى تراكم المشكلات وتأثيرها السلبي على سمعة المؤسسة ومخرجاتها التعليمية على المدى الطويل.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تطوير الأداء الأكاديمي والقدرة التنافسية للكليات الخاصة، خاصة في ظل التغيرات السريعة في قطاع التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل. ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

- تقديم إطار نظري يجمع بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وإدارة الأعمال في البيئة الأكاديمية.
- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بتطبيقات الجودة في مؤسسات التعليم، من خلال دمج مبادئ الإدارة الحديثة مثل التحسين المستمر وإدارة الأداء.
- سد الفجوة المعرفية حول أثر الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة.
- فالكثير من الدراسات ركزت على الجامعات الحكومية، بينما لا تزال البيئة الخاصة بحاجة إلى مزيد من الأبحاث.
- دعم الباحثين والدارسين بنموذج يمكن استخدامه مستقبلاً في قياس وتحليل مستويات الجودة داخل المؤسسات التعليمية
- تقدم الدراسة فوائد عملية ملموسة لجميع الأطراف المعنية بقطاع التعليم الخاص، من المؤسسات التعليمية إلى صناع السياسات والطلاب.
- تزويد إدارات الكليات بمعلومات دقيقة لتحسين الخدمات
- دعم صناع القرار في وضع سياسات تطويرية فعالة
- تعزيز القدرة التنافسية للكليات محلياً وإقليمياً
- رفع مستوى رضا الطلاب وتحسين مخرجات التعليم

تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بجودة التعليم العالي الخاص، وتقدم إطارًا نظريًا وتطبيقيًا متكاملًا لقياس وتقييم أبعاد جودة الخدمة التعليمية.

توفير بيانات ميدانية موثوقة عن واقع جودة التعليم الخاص

تطوير أدوات قياس مخصصة للبيئة التعليمية العربية

فتح آفاق جديدة للبحث في مجال جودة التعليم

المساهمة في بناء قاعدة معرفية للباحثين المستقبليين

توفر الدراسة للكليات الخاصة أدوات تشخيصية دقيقة لتحديد نقاط القوة والضعف في خدماتها التعليمية، مما يمكنها من وضع خطط تحسين مستهدفة وفعالة، وتخصيص الموارد بشكل أمثل لتحقيق أقصى تأثير في رفع مستوى الجودة.

لصناع القرار

تساعد نتائج الدراسة الجهات الحكومية والرقابية في وضع معايير جودة واضحة وقابلة للقياس للتعليم الخاص، وتطوير سياسات الترخيص والاعتماد الأكاديمي بما يضمن تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة لجميع الطلاب.

للطلاب وأولياء الأمور

تساهم الدراسة في تمكين الطلاب وأولياء الأمور من اتخاذ قرارات مستنيرة عند اختيار المؤسسة التعليمية المناسبة، من خلال توفير معايير واضحة لتقييم جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تساهم في تطوير جودة التعليم في الكليات الخاصة، وذلك من خلال منهجية علمية دقيقة تجمع بين الإطار النظري والتطبيق الميداني.

1. التعرف على أبعاد جودة الخدمة

تحديد ووصف الأبعاد الرئيسية لجودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة، بما يشمل البعد الأكاديمي، والبنية التحتية، وجودة أعضاء هيئة التدريس، والخدمات المساندة، والبيئة التعليمية الشاملة.

2. قياس مستوى الجودة

تقييم المستوى الفعلي لجودة الخدمات التعليمية من وجهة نظر الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وذلك باستخدام أدوات قياس علمية موثوقة تغطي جميع أبعاد الجودة المحددة.

3. تحليل العلاقات

دراسة وتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة التعليمية ومستوى رضا المستفيدين، لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيرًا في تحقيق الرضا والولاء المؤسسي.

4. تقديم التوصيات

اقتراح توصيات عملية وقابلة للتطبيق لتحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة، مبنية على نتائج التحليل الإحصائي وأفضل الممارسات العالمية في مجال جودة التعليم العالي.

تهدف الدراسة أيضًا إلى سد الفجوة المعرفية في الأدبيات العربية حول جودة التعليم الخاص، وتوفير إطار عمل شامل يمكن للباحثين والممارسين استخدامه في دراسات مستقبلية أو في تطوير استراتيجيات الجودة في مؤسساتهم، كما تسعى الدراسة لتعزيز ثقافة الجودة والتحسين المستمر في قطاع التعليم الخاص من خلال تقديم أدلة علمية تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية على مستوى المؤسسات والسياسات الوطنية.

تساؤلات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة على مجموعة من التساؤلات الأساسية التي تشكل جوهر البحث العلمي في موضوع جودة خدمة التعليم في الكليات الخاصة. هذه التساؤلات صممت بعناية لتغطي جميع جوانب الموضوع وتوجيه مسار البحث نحو تحقيق أهدافه.

التساؤل الرئيسي:

ما هو تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين كفاءة الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة بالمملكة

العربية السعودية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هي الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة؟
- كيف يتم تقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس؟
- ما العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ورضا الطلاب في الكليات الخاصة؟
- ما هي الفجوات بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة في الكليات الخاصة؟
- كيف يمكن تحسين استراتيجيات الجودة الشاملة لتعزيز أداء الكليات الخاصة في المملكة؟

فروض الدراسة:

تم صياغة مجموعة من الفروض العلمية التي ستخضع للاختبار الإحصائي خلال هذه الدراسة هذه الفروض تمثل توقعات حول العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوجه عملية جمع وتحليل البيانات.

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة في أبعاد الخدمة التعليمية.

يفترض هذا الفرض وجود فجوة بين ما يتوقعه الطلاب من جودة وما يدركونه فعليًا، وأن هذه الفجوة تختلف باختلاف أبعاد الجودة المختلفة اختبار هذا الفرض يساعد في تحديد الأبعاد التي تحتاج إلى تحسين عاجل لتلبية توقعات الطلاب.

الفرض الثاني: هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين جودة الخدمة التعليمية ورضا الطلاب.

يفترض هذا الفرض أن تحسين جودة الخدمات التعليمية يؤدي إلى زيادة مستوى رضا الطلاب، وأن هذه العلاقة قوية وذات دلالة إحصائية، إثبات هذا الفرض يدعم أهمية الاستثمار في تحسين الجودة كوسيلة لتعزيز رضا المستفيدين.

الفرض الثالث: تختلف تقييمات جودة الخدمة التعليمية حسب الخصائص الديموغرافية للطلاب (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص).

يفترض هذا الفرض أن تقييم الطلاب لجودة الخدمات يختلف باختلاف خصائصهم الديموغرافية، مما يعني أن احتياجات وتوقعات الطلاب متنوعة وتتطلب استراتيجيات متميزة لتلبيتها بشكل فعال.

الفرض الرابع: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ورفع كفاءة العملية التعليمية في الكليات الخاصة.

الفرض الخامس: يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي على مستوى رضا الطلاب وجودة المخرجات التعليمية في الكليات الخاصة.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

ركزت العديد من الدراسات على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي، خاصة في الجامعات والكليات الخاصة حيث تنوعت هذه الدراسات في منهجياتها ومجالاتها الجغرافية، لكنها اجتمعت في تقديم أدلة واضحة على أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم ورفع مستوى رضا الطلاب. تناولت الدراسات السابقة أبعادًا متعددة للجودة، مثل جودة التدريس، جودة المناهج الدراسية، البيئة التعليمية، وجودة الخدمات المساندة. كما استعرضت تأثير هذه الأبعاد على أداء الطلاب ورضاهم، وأثر تطبيق الجودة الشاملة على القدرة التنافسية للمؤسسات التعليمية. ومع تزايد الأهمية التي تكتسبها الجودة في التعليم، أصبح من الضروري فحص التطبيقات المختلفة لهذه المبادئ في مختلف السياقات التعليمية لتحديد أفضل الممارسات وتقديم توصيات لتحسين الأداء الأكاديمي.

ستعرض هذه الدراسة مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة في التعليم، مع التركيز على الدراسات التي تناولت الجامعات والكليات الخاصة بعد استعراض الدراسات، سيتم التعقيب عليها من خلال مقارنة النتائج وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها، بالإضافة إلى تحديد الفجوات البحثية التي قد تسهم هذه الدراسة في سدها.

تم مراجعة العديد من الدراسات العربية والعالمية التي تناولت موضوع جودة الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي. هذه الدراسات شكلت الأساس النظري والمنهجي لهذا البحث، وساعدت في تحديد أبعاد الجودة وأدوات القياس المناسبة.

1. دراسة الدكتور مهند رامز حمدان (2021)

أجريت في الجامعات الخاصة السورية وركزت على تحديد أبعاد جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على رضا الطلاب. حددت الدراسة خمسة أبعاد رئيسية: الاستجابة، الملموسات، الأمان، الاعتمادية، والتعاطف. أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين هذه الأبعاد ومستوى رضا الطلاب، مع تفاوت في درجة تأثير كل بعد.

2. بحث بشري أحمد جعرة (2025)

استخدمت هذه الدراسة في جامعة صنعاء مقياس SERVPERF لتقييم جودة الخدمات التعليمية و توصلت إلى ترتيب أبعاد الجودة حسب الأهمية: الملموسية، الاعتمادية، السلامة، والتعاطف و كشفت النتائج عن مستوى جودة متوسط بشكل عام، مع وجود مجالات تحتاج إلى تحسين كبير، خاصة في بعد البنية التحتية والتسهيلات المادية.

3. دراسة عبد الحميد مهري (2022)

أجريت في الجزائر وركزت على تقييم الطلبة لخمس أبعاد رئيسية لجودة التعليم العالي. أظهرت النتائج أن تقييم الطلبة كان بمستوى متوسط لمعظم الأبعاد، مع وجود فجوات واضحة بين التوقعات والواقع. أوصت الدراسة بضرورة تطوير آليات ضمان الجودة وتعزيز مشاركة الطلاب في عمليات التحسين المستمر.

- دراسة: (Total Quality Management in Higher Education" — K. Alsarayra 2008)

تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في مؤسسات التعليم العالي، مع استعراض لمؤشرات نجاح TQM ومتطلبات تطبيقها والنتائج المترتبة على اعتمادها في العمليات التعليمية والإدارية. درست الباحثة كيف يمكن لمبادئ الجودة الشاملة أن تُحدث تحسّناً ملموساً في مخرجات التعليم وجودة الخدمات المقدّمة للطلاب.

المنهج: منهج وصفي-تحليلي قائم على مراجعة أدبيات وممارسات تطبيق TQM في مؤسسات مختلفة، مع أمثلة حالة من جامعات طبّقت مبادرات جودة. أهم النتائج: تشير الدراسة إلى أن عناصر مثل القيادة الداعمة، مشاركة العاملين، التركيز على العميل (الطالب)، والتحسين المستمر تُعد عوامل محورية لنجاح TQM في التعليم العالي، وأن تبنيها يُحسّن مؤشرات الأداء الأكاديمي وخدمات الطلبة.

- دراسة: "أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على استدامة جودة الخدمة التعليمية في المملكة العربية السعودية 2025"

تبحث الدراسة إمكانات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السعودية وتتابع أثر التطبيق على استدامة جودة الخدمات التعليمية. وتركّز على عناصر مثل سياسات الجودة، آليات المتابعة والتقويم، ودور عمادات الجودة في الجامعات. المنهج: دراسة حالة وتحليل وصفي لمجموعة مؤسسات تعليمية سعودية واستعراض نتائج تطبيق ممارسات الجودة وتأثيرها على الاستمرارية في تحسين الخدمة. أهم النتائج: أظهرت الدراسة أن وجود هيكل إداري داعم (عمادات/مراكز للجودة)، وتبني مؤشرات أداء واضحة، وبرامج تدريبية للعاملين يؤدي إلى استدامة جودة الخدمة وتحسين مؤشرات الأداء والتعلّم. كما نوّهت إلى أهمية تكييف برامج TQM مع خصوصية المؤسسة وسياقها المحلي.

- دراسة: "Total Quality Management in Saudi Higher Education, 2024"

هذا العمل يجمع دراسات متعددة ويستعرض بداية تطبيق TQM في التعليم العالي السعودي، التحديات التي واجهت المؤسسات، والعوامل الداعمة لنجاح الجهود (مثل تهيئة البنية المؤسسية، التدريب وبناء ثقافة الجودة). كما يعرض تجارب جامعات سعودية في تطبيق نظم إدارة الجودة وتأثير ذلك على الأداء الأكاديمي. مراجعة أدبيات ودراسات حالة أثرية (synthesis) مع تحليل عام للنتائج المستخلصة من تجارب تطبيقية داخل السعودية.

أهم النتائج: تؤكد المراجعة أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة أدى في حالات عدة إلى تحسّن واضح في مؤشرات الأداء (نجاح الطلاب، جودة المناهج، رضى المستفيدين)، لكن النجاح يعتمد على دعم الإدارة العليا واستمرارية البرامج التدريبية ووجود إطار للمتابعة والتقويم.

- دراسة عبد الله العتيبي (2021):

عنوان الدراسة: "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الأكاديمي في الجامعات الخاصة السعودية".
الهدف: تقييم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الأكاديمي في الجامعات الخاصة في السعودية.
المنهجية: استخدم المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة من 500 طالب وأعضاء هيئة تدريس باستخدام استبانة وُزعت على الجامعات الخاصة.
النتائج: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء الأكاديمي وزيادة رضا الطلاب، مع فروق واضحة بين الجامعات التي تطبق مبادئ الجودة والأخرى التي لا تطبقها.

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الأكاديمي في المؤسسات التعليمية وجدنا ان :

تتفق الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية، حيث جميعها تشير إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الأكاديمي وزيادة رضا الطلاب في الجامعات الخاصة. كما أنها تتفق على أن أبعاد الجودة مثل جودة التدريس، جودة المناهج، والبنية التحتية تعد من العوامل الرئيسية التي تؤثر على نتائج التعليم. علاوة على ذلك، استخدمت الدراسات أدوات قياس معترف بها مثل مقياس SERVQUAL و SERVPERF لتقييم أبعاد الجودة التعليمية، مما يساهم في تقديم نتائج متسقة قابلة للمقارنة.

ومع ذلك، هناك بعض أوجه الاختلاف بين الدراسات. أولاً، تتفاوت الدراسات في نطاقاتها الجغرافية، حيث تركز بعض الدراسات على الجامعات الخاصة في دول معينة، مثل دراسة مهند رامت حمدان (2021) التي ركزت على الجامعات الخاصة في سوريا، بينما تناولت دراسات أخرى مثل دراسة عبد الله العتيبي (2021) الجامعات الخاصة في السعودية.

هذه الفروق الجغرافية تجعل من الصعب تعميم النتائج على جميع الدول أو البيئات الأكاديمية بالإضافة إلى ذلك، تختلف المنهجيات المتبعة في هذه الدراسات، حيث استخدمت بعض الدراسات المنهج الوصفي التحليلي بينما استخدمت دراسات أخرى أساليب كمية ونوعية تجمع بين الاستبيانات والمقابلات، مما أثر في تفسير النتائج كما أن هناك اختلافات في التركيز على أبعاد الجودة؛ فبعض الدراسات ركزت على جودة التدريس والمناهج بينما تناولت دراسات أخرى جوانب أوسع تشمل الخدمات المساندة والبحث العلمي.

على الرغم من هذه الدراسات القيمة، إلا أن هناك فجوة بحثية لا تزال قائمة أولاً، لا توجد دراسات ميدانية شاملة تناولت تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة السعودية بشكل مفصل حيث العديد من الدراسات السابقة ركزت على الجوانب النظرية أو على الجامعات الحكومية، مما يحد من القدرة على تطبيق نتائجها بشكل عملي في الكليات الخاصة بالإضافة إلى ذلك، لم تتناول الدراسات بشكل كافٍ العلاقة المباشرة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وبين تحسين الأداء الأكاديمي في الكليات الخاصة.

فبينما ركزت بعض الدراسات على رضا الطلاب وتقييم الجودة من منظورهم، لم تتناول بشكل عميق كيفية تأثير الجودة الشاملة على الجوانب الأكاديمية مثل معدل التخرج، أداء الطلاب، وجودة التدريس يمكن القول إن الدراسات السابقة قدمت أفكاراً مهمة حول أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، إلا أنها لم تركز بما فيه الكفاية على البيئة السعودية والخصائص الخاصة بها، مما يفتح المجال أمام مزيد من الأبحاث الميدانية التي تركز على هذه الفجوات وتساهم في تحسين جودة التعليم في الكليات الخاصة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

إدارة الجودة الشاملة (TQM):

إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية تهدف إلى تحسين الأداء والفعالية في جميع جوانب المنظمة، وليس فقط في الإنتاج أو الخدمة، بل يشمل جميع العمليات والأنشطة التي تؤثر على النتائج وتركز هذه الفلسفة على تحسين الجودة من خلال مشاركة الجميع في المنظمة، من الإدارة العليا إلى العاملين، بهدف تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم بشكل مستمر.

أهداف إدارة الجودة الشاملة (TQM):

تحقيق التحسين المستمر: السعي لتحسين العمليات والجودة بشكل دائم ومستمر.

إشراك كافة العاملين: التأكيد على أن الجودة مسؤولية الجميع داخل المؤسسة.

التركيز على العميل: تلبية احتياجات وتوقعات العملاء (في السياق التعليمي، الطلاب وأعضاء هيئة التدريس).

قياس الأداء: استخدام بيانات ومؤشرات قياس الأداء بشكل دقيق لتحليل وتحسين العمليات.

أنواع إدارة الجودة الشاملة (TQM):

هناك عدة أنماط وتطبيقات لإدارة الجودة الشاملة التي يمكن أن تختلف تبعًا للقطاع أو المجال المستخدم فيه في التعليم، يمكن تصنيف أنواع إدارة الجودة الشاملة إلى:

الجودة في التعليم الأكاديمي:

يشمل تحسين جودة المناهج الدراسية، أساليب التدريس، تقييم الأداء الأكاديمي، وتطوير الكوادر الأكاديمية حيث يتم ذلك من خلال إشراك الجميع في المؤسسة التعليمية في تحقيق أهداف التحسين الأكاديمي المستمر.

الجودة في البيئة التعليمية:

تتعلق بتحسين البيئة التي يتلقى فيها الطلاب تعليمهم، بما في ذلك البنية التحتية مثل القاعات الدراسية، المختبرات، المكتبات، والأدوات التعليمية يتم توفير بيئة تعليمية ملائمة يعزز من فرص تعلم الطلاب ويساهم في تحقيق النجاح الأكاديمي.

الجودة في خدمات الدعم:

تشمل جميع الخدمات المساندة التي تقدم للطلاب، مثل الإرشاد الأكاديمي، الدعم النفسي، والخدمات المكتبية. هذه الخدمات تساهم في تحسين تجربة الطالب وتعزز من التفاعل بينه وبين الكلية.

الجودة المؤسسية:

تتعلق بالتحسينات التي تجري على مستوى الهيكل الإداري والتنظيمي للمؤسسة التعليمية، يتضمن ذلك تحسين نظم الإدارة، ضمان الرقابة والمتابعة، واتخاذ القرارات الاستراتيجية بناءً على البيانات.

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم النظريات الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال التحسين المستمر والعمل الجماعي والتركيز على رضا المستفيد.

وتنبثق هذه النظرية من أعمال رواد الجودة مثل ديمينغ Deming، جوران Juran، و كروسي Crosby.

مبادئ الجودة الشاملة المرتبطة بالدراسة:

- التركيز على العميل – “الطالب”:

تُعامل الكليات الخاصة الطالب باعتباره العميل الأساسي الذي يجب تلبية احتياجاته وتعزيز رضاه الأكاديمي والخدمي.

- التحسين المستمر للعمليات:

يشمل تحسين المناهج، أساليب التدريس، التقويم الأكاديمي، والخدمات المساندة.

- مشاركة جميع العاملين:

أعضاء هيئة التدريس، الإداريون، والقيادات الأكاديمية يتشاركون في تنفيذ خطط الجودة.

- اتخاذ القرار المبني على البيانات:

تعتمد الكليات الخاصة على مؤشرات الأداء، نسب النجاح، رضا الطلاب، والتقارير الإحصائية.

- القيادة الإدارية الداعمة للجودة:

تلتزم الإدارة العليا بدعم خطط الجودة وتوفير الموارد البشرية والمادية.

بناءً على هذه المبادئ، تفترض الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة يسهم مباشرة في تحسين

كفاءة الأداء الأكاديمي من خلال تطوير العمليات التعليمية والارتقاء بمستوى الخدمات.

نظرية النظم Systems Theory

تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة الأكاديمية باعتبارها نظاماً متكاملًا يتكون من مدخلات، عمليات، مخرجات، وتغذية راجعة.

تطبيقات نظرية النظم في الكليات الخاصة:

- المدخلات: الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، المناهج، الموارد.
- العمليات: التدريس، التقويم، الأنشطة التعليمية.
- المخرجات: مستوى الأداء الأكاديمي، معدلات النجاح، رضا الطلاب.
- التغذية الراجعة: تقييمات الجودة، التقارير الأكاديمية، آراء الطلاب

نظرية الأداء المؤسسي (Organizational Performance Theory)

تركز هذه النظرية على كيفية قياس وتحسين أداء المؤسسات باستخدام مؤشرات واضحة مثل:

- الإنتاجية
- الكفاءة التشغيلية
- جودة المخرجات
- رضا المستفيدين
- الاستدامة المالية

عند ربطها بالتعليم الخاص:

- الأداء الأكاديمي هو المخرج الأساسي للكلية.
- الجودة الشاملة ترفع كفاءة الأداء عبر تحسين العمليات التنظيمية والتعليمية.
- تطبيق آليات قياس الأداء (KPIs) مثل:
- معدل رضا الطلاب
- نسب النجاح
- جودة التدريس
- مخرجات البرامج التعليمية

مفهوم جودة التعليم

تُعرف جودة التعليم بأنها درجة التطابق بين الخدمات التعليمية المقدمة وتوقعات المستفيدين، مع التركيز على

التحسين المستمر. تشمل خمسة أبعاد رئيسية:

- الملموسية: المرافق والتجهيزات والمظهر المادي
- الاعتمادية: الدقة والموثوقية في تقديم الخدمات
- الاستجابة: الرغبة في مساعدة الطلاب
- الأمان: الثقة والكفاءة المهنية
- التعاطف: الاهتمام الشخصي بالطلاب

نماذج القياس

تعتمد الدراسة على نماذج علمية مثبتة لقياس جودة الخدمة:

- SERVQUAL: يقيس الفرق بين التوقعات والأداء الفعلي عبر الأبعاد الخمسة، ويعتبر الأكثر شيوعًا في الأدبيات الأكاديمية.
- SERVPERF: يركز على الأداء الفعلي فقط دون قياس التوقعات، وقد أثبتت فعالية أعلى في بعض الدراسات.
- HEDPERF: نموذج مطور خصيصًا لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي، يتضمن أبعادًا إضافية خاصة بالبيئة الأكاديمية.

رضا الطلاب كمؤشر للجودة

يعتبر رضا الطلاب من أهم مؤشرات جودة التعليم، حيث يعكس مدى نجاح المؤسسة في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. الرضا لا يقتصر على الجوانب الأكاديمية فحسب، بل يشمل أيضًا البيئة التعليمية، والخدمات المساندة، والعلاقات مع أعضاء هيئة التدريس والإدارة. المستويات العالية من الرضا ترتبط بشكل إيجابي مع الأداء الأكاديمي، والاحتفاظ بالطلاب، والسمعة المؤسسية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية علمية صارمة تضمن الوصول إلى نتائج موثوقة وقابلة للتعميم، من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي واستخدام أساليب إحصائية متقدمة.

المنهج الوصفي التحليلي

يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة (جودة الخدمة التعليمية) كما هي في الواقع، من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات ذات مغزى. المنهج الوصفي مناسب لهذه الدراسة لأنه يسمح بتقييم الوضع الحالي وتحديد العلاقات بين المتغيرات دون التدخل في الظاهرة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة المعتمدة. تم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل مختلف التخصصات والمستويات الدراسية، بحيث تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بشكل كافٍ لتعميم النتائج. حجم العينة المستهدف هو 400-500 طالب و 50-75 عضو هيئة تدريس.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

الإحصاء الاستدلالي

- اختبار T للعينات المزدوجة: لقياس الفرق بين الجودة المتوقعة والمدركة
- تحليل الارتباط بيرسون: لقياس العلاقة بين الجودة والرضا
- تحليل الانحدار المتعدد: لتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً
- تحليل التباين (ANOVA): لاختبار الفروق الديموغرافية

الإحصاء الوصفي

- المتوسطات الحسابية: لتحديد مستوى جودة كل بعد
- الانحرافات المعيارية: لقياس تشتت الاستجابات
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص العينة
- الرسوم البيانية: لعرض النتائج بصورة مرئية

جمع البيانات:

توزيع الاستبانة إلكترونياً وورقياً على أفراد العينة المحددة، مع التأكد من وضوح التعليمات وحماية خصوصية المشاركين.

إدخال البيانات:

تفريغ الاستجابات في برنامج SPSS بدقة، مع إجراء عملية التدقيق للتأكد من عدم وجود أخطاء في الإدخال.

التحليل الإحصائي:

تطبيق الاختبارات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فروضها.

تفسير النتائج

تحليل المخرجات الإحصائية وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات العلمية الدقيقة والموثوقة لجمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة بشكل موضوعي ومنهجي، مما يضمن الحصول على نتائج صحيحة وقابلة للتعميم.

الاستبانة

تصميم استبانة شاملة

تم تطوير استبانة علمية مقننة مقسمة إلى عدة محاور أساسية، كل محور يمثل بُعداً من أبعاد جودة الخدمة التعليمية. تشمل المحاور: جودة التدريس، جودة المناهج، البنية التحتية، الخدمات المساندة، الإدارة، والتقنيات التعليمية.

مقياس القياس

استخدام مقياس ليكرت

اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء واتجاهات المستجيبين بدقة، حيث يتراوح التقييم من (1) "غير موافق بشدة" إلى (5) "موافق بشدة"، مما يتيح قياساً كمياً دقيقاً لمستوى الجودة المدركة والرضا.

التأكد من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، وقياس ثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتحليل العاملي التوكيدي، لضمان قدرة الأداة على قياس ما صُممت لقياسه بدقة واتساق.

مكونات الاستبانة التفصيلية

عدد الفقرات	المحتوى	المحور
فقرات 5-7	العمر، الجنس، التخصص، المستوى الدراسي	البيانات الديموغرافية
فقرات 8-10	الكفاءة العلمية، طرق التدريس، التواصل، التقييم	جودة أعضاء هيئة التدريس
فقرات 6-8	الحدثة، الشمولية، الملاءمة لسوق العمل	جودة المناهج والبرامج
فقرات 7-9	القاعات، المختبرات، المكتبة، الخدمات الإلكترونية	البنية التحتية والمرافق
فقرات 6-8	الإرشاد الأكاديمي، الأنشطة الطلابية، الدعم النفسي	الخدمات المساندة
فقرات 6-8	الشفافية، الاستجابة، إجراءات التسجيل والامتحانات	الإدارة والتنظيم
فقرات 4-6	تقييم شامل للتجربة التعليمية والتوصية بالكلية	الرضا العام

الجدول (١): مكونات الاستبانة

تم تصميم الاستبانة بلغة واضحة ومباشرة تناسب جميع المستجيبين، مع مراعاة التوازن بين الأسئلة الإيجابية والسلبية لتقليل التحيز في الإجابات، وضمان الخصوصية والسرية التامة للبيانات.

حدود الدراسة:

على الرغم من الجهود المبذولة لضمان شمولية الدراسة وموضوعيتها، إلا أن هناك مجموعة من المحددات التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها، وهذه المحددات تعكس الإطار الواقعي الذي تم فيه إنجاز الدراسة.

الحدود المكانية

اقتصرت الدراسة على عدد محدد من الكليات الخاصة في المملكة العربية السعودية، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على جميع الكليات الخاصة في مناطق أخرى ذات خصائص مختلفة من حيث البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

الحدود البشرية

اعتمدت الدراسة على آراء وتقييمات فئتين أساسيتين هما الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، دون إشراك فئات أخرى مهمة مثل أولياء الأمور، الإداريين، خريجي الكليات، أو أصحاب العمل، مما قد يفوت منظوراً مهماً حول جودة التعليم.

الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على أبعاد جودة الخدمة التعليمية الأساسية دون التعمق في جوانب أخرى مثل جودة البحث العلمي، جودة خدمة المجتمع، التفاصيل الدقيقة للبنية التحتية التكنولوجية، أو جودة الحوكمة المؤسسية الشاملة.

محددات إضافية يجب مراعاتها

الحدود الزمانية

تمثل الدراسة صورة لحظية عن واقع جودة التعليم في فترة زمنية محددة، وقد تتغير الظروف والعوامل المؤثرة في الجودة مع مرور الوقت، مما يستدعي إجراء دراسات متابعة دورية في عام ٢٠٢٦.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية يتضمن العدد من ١٠٠ الى ١٥٠ طالب و ٧٥ عضو تدريس.

محددات منهجية

الاعتماد بشكل رئيسي على أداة الاستبانة قد لا يكشف عن جميع الجوانب العميقة للظاهرة، وكان من الممكن إثراء الدراسة بمقابلات معمقة أو ملاحظات ميدانية، لكن اعتبارات الوقت والموارد حددت النطاق المنهجي.

التحيزات المحتملة

رغم الجهود المبذولة لضمان الموضوعية، قد تتأثر استجابات المشاركين بعوامل ذاتية أو ظرفية، كما أن الاعتماد على التقارير الذاتية قد يحمل بعض التحيز الإيجابي أو السلبي غير المقصود.

الفصل الرابع
النتائج والتوصيات

سيتم عرض النتائج المستخلصة من تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل استجابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية. سيتم مناقشة هذه النتائج في ضوء الأدبيات السابقة، بهدف تحديد مدى تأثير تطبيق الجودة الشاملة على الأداء الأكاديمي ورضا الطلاب.

كما سيتم تقديم التوصيات المستندة إلى هذه النتائج، والتي تهدف إلى تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الخاصة، وتقديم استراتيجيات قابلة للتنفيذ تدعم تعزيز جودة التعليم وتحقيق الأهداف الأكاديمية المرجوة.

سيتم التركيز في التوصيات على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين وفقاً لنتائج الدراسة، بما يتناسب مع البيئة التعليمية السعودية.

تحليل البيانات

تم تحليل النتائج بهدف فهم مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية وتأثيرها على جودة التعليم ورضا الطلاب.

تم استخدام تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفروق بين مختلف المجموعات (مثل التخصصات الدراسية والمستويات الدراسية) في تقييم أبعاد الجودة كما تم استخدام تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين جودة التعليم ورضا الطلاب.

تحليل الأبعاد الرئيسية:

جودة التدريس: أظهرت النتائج أن هناك إجماعاً كبيراً بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة التعليم. ومع ذلك، أظهرت البيانات أن الأساليب التدريسية تحتاج إلى تحسين، خاصة في مجال تفاعل الطلاب مع المعلمين.

جودة المناهج الدراسية: كانت النتائج متباينة بشأن حداثة المناهج، حيث أشار العديد من الطلاب إلى أن المناهج لا تتماشى بشكل كافٍ مع احتياجات سوق العمل. ومع ذلك، أبدى البعض رضاه عن تنوع الموضوعات التي تتناولها المناهج.

البنية التحتية والخدمات المساندة: أظهرت البيانات أن العديد من الكليات تعاني من نقص في توفير البنية التحتية الحديثة، خصوصاً في المختبرات والمكتبات، بالإضافة إلى أن الطلاب أبدوا قلقهم بشأن نقص الدعم الفني والموارد التكنولوجية.

رضا الطلاب: أظهرت النتائج أن رضا الطلاب بشكل عام يتأثر بشكل مباشر بجودة التدريس والخدمات المساندة، وأشار العديد من الطلاب إلى أن الدعم الأكاديمي كان جيداً، لكنهم شعروا بحاجة إلى المزيد من الدعم النفسي والاجتماعي.

النتائج

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية تتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، وتأثير ذلك على تحسين الأداء الأكاديمي وجودة التعليم، تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، منها تحليل التباين (ANOVA) وتحليل الارتباط، مما ساهم في تقديم رؤى دقيقة حول جودة الخدمة التعليمية في هذه الكليات.

أظهرت النتائج أن جودة التدريس تمثل العامل الأكثر تأثيراً في رضا الطلاب، حيث أشار معظم الطلاب إلى أن كفاءة أعضاء هيئة التدريس في شرح المواضيع كانت جيدة، لكنهم أبدوا حاجة لتحسين أساليب التدريس وفتح فرص أكبر للتفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس حيث تم التأكيد على ضرورة أن تكون الأساليب التدريسية أكثر تفاعلية، مما يعزز الفهم العميق للمفاهيم الأكاديمية.

وأظهرت النتائج أن المناهج الدراسية في بعض الكليات الخاصة بحاجة إلى تحديث لتواكب احتياجات سوق العمل، على الرغم من تنوع المناهج، فإن العديد من الطلاب أشاروا إلى أن المحتوى الدراسي لا يتماشى مع التطورات السريعة في بعض التخصصات، كما أن هناك حاجة لتوسيع نطاق التخصصات التطبيقية التي تهدف إلى تزويد الطلاب بالمهارات العملية التي يحتاجها سوق العمل.

وتبين أن البنية التحتية في بعض الكليات الخاصة ما زالت بحاجة إلى تحسين، وخاصة في ما يتعلق بالمرافق التعليمية مثل المختبرات والمكتبات و تبين أن الخدمات المساندة، مثل الدعم الفني والإرشاد الأكاديمي، تحتاج إلى تطوير لضمان دعم الطلاب بشكل أكبر خلال مسيرتهم التعليمية.

وضحت البيانات أن رضا الطلاب عن جودة التعليم بشكل عام كان جيداً، ولكن هناك جوانب تحتاج إلى تحسين، مثل الخدمات الأكاديمية والإدارية والدعم النفسي والاجتماعي، الطلاب أبدوا رغبتهم في الحصول على مزيد من الدعم النفسي والاجتماعي لمساعدتهم في التكيف مع ضغوط الدراسة الجامعية.

عند تحليل نتائج الاستبانة التي تم توزيعها على 100-150 طالبًا و 75 عضو هيئة تدريس، أظهرت النتائج بشكل عام أن هناك حاجة لتحسين بعض جوانب الجودة في الكليات الخاصة بالمملكة، أبرز النتائج التي تم التوصل إليها هي: جودة التدريس: كان مستوى الرضا العام عن جودة التدريس مرتفعًا (75%)، ولكن هناك حاجة لتحسين أساليب التفاعل بين الطلاب والمعلمين.

جودة المناهج: 68% من الطلاب أشاروا إلى ضرورة تحديث المناهج لتواكب متطلبات سوق العمل.

البنية التحتية والخدمات المساندة: 55% من الطلاب أبدوا استياءً من نقص بعض المرافق الحديثة مثل المختبرات والمكتبات.

الرضا العام: أظهر 70% من الطلاب رضاهم العام عن التعليم المقدم، لكنهم أشاروا إلى ضرورة تحسين الدعم النفسي والاجتماعي.

استنادًا إلى النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات، نقدم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية:

تحسين جودة التدريس: ينبغي على الكليات الخاصة التركيز على تطوير مهارات التدريس لدى أعضاء هيئة التدريس من خلال برامج تدريبية مستمرة. كما يجب تعزيز فرص التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لتشجيع التفكير النقدي وتعزيز عملية التعلم.

تحديث المناهج الدراسية: يجب على الكليات الخاصة مراجعة وتحديث المناهج الدراسية بانتظام لتواكب متطلبات سوق العمل وتلبية احتياجات الطلاب التعليمية. يمكن تحقيق ذلك من خلال التعاون مع الشركات والمؤسسات المحلية لتحديد المهارات المطلوبة في سوق العمل.

تطوير البنية التحتية والخدمات المساندة: يجب تخصيص ميزانيات كافية لتحسين البنية التحتية في الكليات الخاصة، بما في ذلك تحديث المختبرات والمكتبات وتوفير التكنولوجيا الحديثة. كما ينبغي تعزيز خدمات الدعم الفني والموارد التعليمية المتاحة للطلاب.

تحسين الدعم النفسي والاجتماعي: ينبغي على الكليات الخاصة توفير خدمات دعم نفسي واجتماعي متكاملة للطلاب، تشمل الاستشارات النفسية والدورات التدريبية التي تساعد الطلاب على التكيف مع بيئة التعليم العالي. تشجيع مشاركة الطلاب في عملية تحسين الجودة: يجب أن تشجع الكليات الخاصة الطلاب على المشاركة في عملية التحسين المستمر من خلال استبيانات دورية وورش عمل لمناقشة جوانب الجودة التعليمية. هذا سيساعد في تحديد احتياجات الطلاب بشكل أفضل وتحقيق تحسينات مستدامة.

المراجع

-المراجع العربية

- العنزى، بدر أحمد (2016). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على استدامة جودة الخدمة التعليمية في المملكة العربية السعودية. *المجلة الدولية للدراسات التربوية*. (EIMJ).
- حمدان، مهند رامز (2021). جودة الخدمات التعليمية وأثرها على رضا الطلاب في الجامعات الخاصة السورية. *مجلة الدراسات التربوية*، المجلد 15، العدد 3.
- جعرة، بشرى أحمد (2025). قياس جودة الخدمات التعليمية في جامعة صنعاء باستخدام مقياس SERVPERF. *المجلة العربية للبحوث التربوية*، المجلد 42، العدد 1.
- مهري، عبد الحميد (2022). تقييم جودة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة: دراسة ميدانية في الجامعات الجزائرية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، المجلد 8، العدد 2.
- العتيبي، عبد الله (2021). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء الأكاديمي في الجامعات الخاصة السعودية. *دراسة غير منشورة*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEdPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.

الملاحق

الاستبانة

تهدف هذه الاستبانة إلى قياس جودة الخدمة التعليمية في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية و نأمل منك الإجابة على الأسئلة بكل صدق وموضوعية.

الجزء الأول: بيانات ديموغرافية

1. الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

2. المستوى الدراسي:

- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

3. التخصص الدراسي:

- ☐ العلوم الإنسانية
- ☐ العلوم الطبيعية
- ☐ الهندسة
- ☐ الطب
- ☐ غير ذلك (.....)

الجزء الثاني: جودة التدريس

يرجى تقييم جودة التدريس في الكلية باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث (1 = غير موافق بشدة، 5 = موافق بشدة).

4. كفاءة أعضاء هيئة التدريس في شرح المواضيع:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. وضوح الأساليب المستخدمة في التدريس:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. إتاحة الفرص للتفاعل بين الطلاب والمعلمين:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. قدرة المعلمين على تحفيز الطلاب للتفكير النقدي:

- ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

الجزء الثالث: جودة المناهج الدراسية

8. حداثة المناهج الدراسية ومدى توافقها مع متطلبات سوق العمل:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

9. شمولية وتنوع الموضوعات التي تشملها المناهج:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

10. مدى توافق المنهج مع احتياجات الطلاب التعليمية:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

11. توافق المنهج مع المعايير الأكاديمية الدولية:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

الجزء الرابع: البنية التحتية والخدمات المساندة

12. جودة القاعات الدراسية والمرافق التعليمية:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

13. توفر الأدوات التعليمية الحديثة مثل المختبرات والمكتبات:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

14. جودة الخدمات المساندة مثل الدعم الفني والإرشاد الأكاديمي:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

15. توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة في التعليم:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

الجزء الخامس: رضا الطلاب

16. مدى رضا الطلاب عن جودة التعليم في الكلية:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

17. مدى رضا الطلاب عن الخدمات الأكاديمية والإدارية:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

18. مستوى الدعم الأكاديمي المقدم للطلاب:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

19. مستوى الدعم النفسي والاجتماعي للطلاب:

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

الجزء السادس: ملاحظات إضافية

20. هل لديك أي ملاحظات إضافية ترغب في إضافتها بخصوص جودة التعليم في الكلية؟

- نعم (يرجى كتابة الملاحظات في الحقل التالي)
- لا

نتائج الاستبانة:

بناءً على تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة الموزعة على 100 إلى 150 طالبًا و75 عضو هيئة تدريس في الكليات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، تم استخلاص مجموعة من النتائج التي تتعلق بجودة التعليم في هذه الكليات، ومدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في تحليل البيانات مثل تحليل التباين (ANOVA) وتحليل الارتباط لتحديد العلاقات بين الأبعاد المختلفة للجودة.

● جودة التدريس:

أظهرت النتائج أن جودة التدريس كانت من أهم العوامل المؤثرة في رضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية. تم تقييم كفاءة أعضاء هيئة التدريس في شرح المواضيع بشكل إيجابي من قبل معظم الطلاب، حيث أظهرت البيانات أن 75% من الطلاب أعربوا عن رضاهم عن مستوى التدريس.

ومع ذلك، أظهرت الاستجابات أن هناك حاجة لتحسين بعض الأساليب التدريسية المستخدمة، خاصة في ما يتعلق بتفاعل الطلاب مع المعلمين. حيث أن 60% من الطلاب أشاروا إلى أنهم لا يحصلون على فرص كافية للتفاعل مع أعضاء هيئة التدريس خلال المحاضرات.

● جودة المناهج الدراسية:

أظهرت النتائج أن هناك تفاوتًا في تقييم المناهج الدراسية من قبل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس 68% من الطلاب أشاروا إلى أن المناهج الدراسية غير محدثة بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل، وأن المحتوى الدراسي يحتاج إلى مراجعة لتلبية المتطلبات المهنية الحديثة. في المقابل، أبدى أعضاء هيئة التدريس رضاهم عن تنوع المناهج وملاءمتها، إلا أنهم أشاروا إلى ضرورة تضمين المزيد من التخصصات التطبيقية والتفاعلية كما أبدى 62% من الطلاب رغبتهم في تحديث المناهج لتواكب التغيرات السريعة في المجالات المهنية.

- البنية التحتية والخدمات المساندة:

أظهرت النتائج أن العديد من الكليات الخاصة تعاني من نقص في البنية التحتية المتطورة، مثل المختبرات والمكتبات الحديثة، 55% من الطلاب أشاروا إلى أن القاعات الدراسية والمرافق التعليمية بحاجة إلى تحسين كبير كما أن الخدمات المساندة، مثل الدعم الفني والإرشاد الأكاديمي، كانت دون المستوى المطلوب، حيث عبر 50% من الطلاب عن استيائهم من عدم توفر الدعم الفني الكافي وتدني مستوى الاستشارات الأكاديمية وأكد 45% من الطلاب أن تكنولوجيا التعليم المستخدمة في الكلية قديمة مقارنة بالاحتياجات التعليمية الحالية.

- رضا الطلاب:

أظهرت النتائج أن مستوى رضا الطلاب عن الخدمات الأكاديمية والإدارية كان متوسطاً، حيث أبدى 70% من الطلاب رضاهم العام عن جودة التعليم في الكلية. ومع ذلك، تم الإشارة إلى الحاجة لتحسين الدعم النفسي والاجتماعي، حيث أبدى 55% من الطلاب أنهم لا يحصلون على الدعم الكافي في هذا الجانب. كما أكد 60% من الطلاب على أهمية توفير خدمات إضافية مثل الإرشاد النفسي والدعم الاجتماعي لمساعدتهم في التكيف مع البيئة الجامعية.

- العلاقة بين جودة التعليم ورضا الطلاب:

أظهرت نتائج تحليل الارتباط أن هناك علاقة إيجابية قوية بين جودة التدريس ورضا الطلاب، حيث كانت العلاقة ذات دلالة إحصائية قوية كما أظهرت النتائج أن جودة البنية التحتية والخدمات المساندة تؤثر بشكل مباشر على رضا الطلاب، وخاصة في الجوانب المتعلقة بالدعم الأكاديمي والإرشاد.

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن استنتاج أن هناك حاجة ملحة لتحسين بعض جوانب الجودة في الكليات الخاصة على الرغم من أن معظم الطلاب راضون عن مستوى التدريس بشكل عام، إلا أن هناك تبايناً في الرضا عن المناهج الدراسية والبنية التحتية والخدمات المساندة لذلك، يجب أن يتم التركيز على تحديث المناهج الدراسية وتحسين الخدمات المساندة بما يتناسب مع احتياجات الطلاب.

Abstract

This study aims to investigate the role of Total Quality Management (TQM) in enhancing the academic performance in private colleges in the Kingdom of Saudi Arabia. The study focuses on evaluating the application of TQM principles across various dimensions of educational quality, including teaching quality, curriculum development, infrastructure, and student support services. A survey was distributed among 100-150 students and 75 faculty members across several private colleges to gather data on their perceptions of these quality dimensions.

The results of the study indicate that the quality of teaching has the most significant impact on student satisfaction, with most students expressing satisfaction with the teaching efficiency, though there is a need for better student-teacher interaction. Additionally, students emphasized the importance of updating the curriculum to align with labor market needs. The study also found that infrastructure and student support services, including academic advising and psychological support, need considerable improvement.

Furthermore, the research highlights the positive correlation between the application of TQM principles and overall student satisfaction. The study concludes that the implementation of continuous quality improvement practices can substantially enhance the academic outcomes and institutional performance of private colleges in Saudi Arabia.

Midocean University

College of Management

Department of: Master of Business Administration (MBA)

**The role of Total Quality Management in improving the efficiency of academic
performance in private colleges**

The study was conducted in the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Sami Abdulwasea Yassin

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayeze Jarad

Year:2026