

جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة
تخصص إدارة

أثر الجودة الشاملة على أداء القادة والإداريين بالتطبيق على مدارس تعليم البنين في مدينة ينبع الصناعية

اسم الطالبة

سماهر فرج المحمدي

٢٠٢١٢٠٦٦٧١

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة -جامعة ميد أوشن

إشراف د. منى مصطفى

العشري

عضو هيئة التدريس -كلية الإدارة -جامعة ميدأوثن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
4.1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5	1.1. المقدمة:.....
6	1.2. مشكلة الدراسة.....
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
7	1.3. أهمية الدراسة.....
7	1.3.1. على المستوى النظري:.....
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
8	1.4. أسئلة الدراسة.....
8	1.5. أهداف الدراسة.....
8	1.6. فرضيات لدراسة.....
9	1.7. نموذج الدراسة.....
10	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع المقترح.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
15	2.3. المتغير التابع.....
15	2.4. العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل.....
16	2.5. الخاتمة.....
17	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
18	3.1. المقدمة.....
18	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
19	3.3. تصميم البحث.....
20	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
20	3.5. طريقة جمع البيانات.....
21	3.6. أنواع البيانات.....
21	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....

3.8.الخاتمة.....	21
4.الفصل الرابع:التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	30
4.1.المقدمة.....	32
4.2.توصيف عينة الدراسة(الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	33
4.3.اختبارات الصدق والثبات	
للاستبيانات.....	36
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث(الإجابة على أسئلة البحث).....	41
4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	43
4.6.الخاتمة.....	
46.....	
5.الفصل الخامس:حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	
5.1.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.....	
5.2.توصيات الدراسة.....	
5.3.الخاتمة.....	
.....	
قائمة المراجع.....	
الملاحق.....	
.....	

1.1 المقدمة

أدركت الكثير من الدول ومن بينها المملكة العربية السعودية أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النهوض بكافة مؤسساتها، وتصاعدت الدعوات إلى تبني هذا المفهوم كأسلوب إداري حديث أثبت جدواه في كافة القطاعات. ومن هذا المنطلق تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة في ميدان التربية والتعليم، وتزامن ذلك مع بعض الشكوك حول إمكانية تطبيق هذا الأسلوب الإداري في البيئة التربوية والتعليمية، إلا أن العديد من الدراسات

والأبحاث التي اهتمت بهذا المجال مثل دراسة درباس (، والشنبيري) 1421هـ (والحربي)

(1422هـ (، وسكتاوي) 1424هـ (، والأغبري) 2005م (أكدت جميعها قابلية توظيف إدارة الجودة الشاملة في قطاع التربية والتعليم والحاجة الماسة إلى ذلك.

وقد تعاطت إدارة الخدمات التعليمية في الهيئة الملكية بينبع مع هذا التوجه، وسعت إلى تبني تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارسها. حيث تم استحداث وحدة للجودة في هذه الإدارة تعمل على نشر ثقافة الجودة في المدارس وضبطها والتحسين ال مستمر لها. ولعل تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبيان أهميتها وإمكانية تطبيقها في حقل التربية والتعليم لم يعد موضع جدل بين الباحثين والمهنيين. لذا يجب أن يتركز الاهتمام في الوقت الحالي على دراسة وتقويم تطبيق هذا الأسلوب في المنظمات التعليمية التي انتهجت للوقوف على نقاط القوة ودعمها، وتحديد نقاط الضعف ومعالجتها.

مشكلة البحث: 1.2

حققت إدارة الخدمات التعليمية بالهيئة الملكية بينبع نجاحاً ملموساً في مجال الجودة الشاملة وحصلت عددٍ من المدارس المطبقة لإدارة الجودة الشاملة على الاعتراف ونيل شهادة الجودة العالمية) ISO 9001 (من معهد الجودة الكندي) QMI (، والتي يرى الدرادكة) 2006م (أن

حصول أي منظمة عليها يُعد مؤشراً لضمان وتوكيد الجودة الشاملة ص 256.

1.1.2. الفجوات النظرية:

التحقق من درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح في هذه المدارس يجب أن

يكون محل الدراسة والفحص والتحليل

ومن هذا المنطلق تتلخص مشكلة البحث في التعرف على وجهات نظر الإداريين والمعلمين حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين التي انتهجت هذا الأسلوب بمدينة ينبع الصناعية

1.2.2 الفجوات التطبيقية:

اتجاهات أفراد الدراسة حول درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية تعزى للمتغيرات الديموغرافية العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة

ما هو أثر الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر الإداريين؟

1.3 أهمية البحث:

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بإدارة الجودة الشاملة في ميدان التربية والتعليم، وتزامن ذلك مع بعض الشكوك حول إمكانية تطبيق هذا الأسلوب الإداري في البيئة التربوية والتعليمية

1.1.3 الأهمية النظرية:

تزامن البحث مع جهود المملكة العربية السعودية وسعيها الحثيث إلى إصلاح التعليم العام وتطويره،

وهو ما أكد عليه وزير التربية والتعليم السعودي كما أورد (المديرس) 1427هـ بقوله:

"...وحرصا من وزارة التربية والتعليم على الارتقاء المستمر بجودة الأداء التربوي والتعليمي

تتطلع الوزارة - بمشيئة الله- إلى تبني نظام إدارة الجودة الشاملة في كافة عملياتها "

يأتي هذا البحث استجابة لتوصيات المؤتمر الثاني للجودة والمنعقد في المنطقة الشرقية خلال الفترة

4- 6/5/1428هـ، والذي أكد على أهمية ثقافة الجودة، وضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات السعودية، ومتابعة هذا التطبيق وتقويمه.

قلة الدراسات والأبحاث المحلية التي تناولت تقويم تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام السعودي، حيث تركزت معظم الدراسات على دراسة إمكانية ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم.

1.3.2 الأهمية التطبيقية:

يؤمل الباحث أن تسهم نتائج هذا البحث في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام السعودي بصورة عامة، وفي مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية بصورة خاصة في حال الأخذ بها.

1.4 أسئلة البحث:

ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية من وجهة نظر الإداريين؟

ويتفرع من السؤال الرئيس السابق

ما درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التالية

1.5 أهداف البحث:

التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع

1.6 فرضية البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للجودة الشاملة والممارسات والأنشطة والتطبيقات

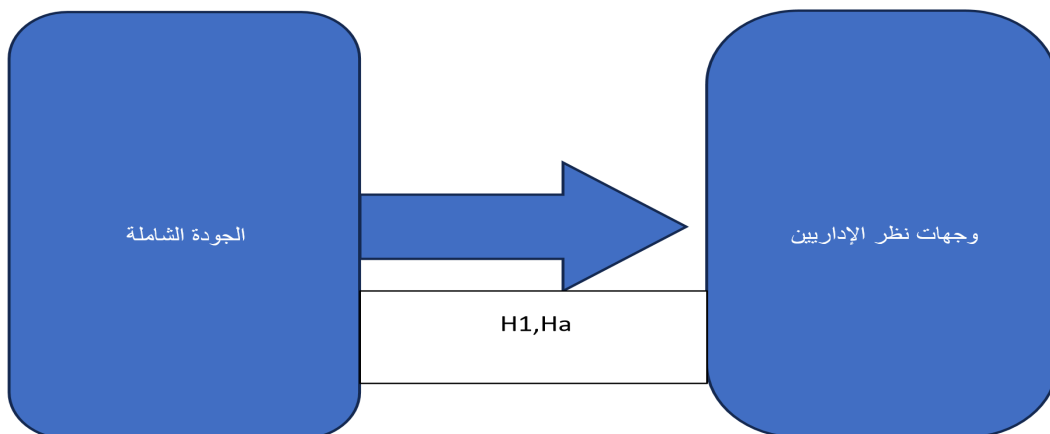
الفرضية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الإداريين حول عدد المبادئ الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة

1.7 نموذج البحث:

المتغير التابع

المتغير المستقل



1.8 الدراسة الميدانية

يتألف مجتمع البحث من الإداريين، الذين يعملون في مدارس التعليم العام للبنين بمدينة ينبع الصناعية، والتي بدأت إداراتها بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وحققت معظمه شهادة الجودة

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة:

أجريت كثير من الدراسات والبحوث حول إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وركزت معظمها على مناقشة إدارة الجودة الشاملة من حيث المفهوم وإمكانية ومعوقات التطبيق. هدفت دراسة درباس (1994م) إلى إعطاء تعريف وإضاءة لمفهوم الجودة في الميدان التربوي، والتعريف بنماذج الجودة وبعض تطبيقاتها في الميدان التربوي، وعرض بعض التجارب العالمية في تطبيق إدارة الجودة الكلية في الإدارة المدرسية، بالإضافة إلى دراسة

إمكانية تحقيق ذلك في القطاع التربوي السعودي. وخلصت الدراسة إلى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الكلية في القطاع التعليمي السعودي مع بعض التعديلات بما يتناسب مع البيئة السعودية.

2.2 إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هي مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة. يركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات، بدءاً من التصميم والتطوير، وصولاً إلى الإنتاج والخدمات والدعم. يعتبر الموظفون جزءاً أساسياً من هذه العملية، حيث يتم تشجيعهم على المشاركة في تحسين الجودة وتطوير العمليات.

وقد تعددت تعريفات إدارة الجودة الشاملة على أيدي الكثير من الباحثين والمفكرين وركز كل تعريف على وجهة نظر صاحبه وتصوره لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة فينظره، إلا أن جميع هذه التعريفات لا تكاد تحيد عن المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة سواء كان ذلك بالتركيز على معظم هذه المبادئ أو على بعضها، وبالتالي فإنه من الصعب الحصول على تعريف شامل متفق عليه من الجميع. وقد ذكر هيجان (1994م) أن إحدى المجالات في السنوات الأخيرة من عمره ودعته إلى تقديم (Deming) المشهورة اتصلت بالعالم ديمينج (تعريف لمفهوم إدارة الجودة الكلية باعتباره صاحب هذا المفهوم، ولكنه أجاب المجلة بعد معرفته ما المقصود بإدارة الجودة الكلية ص 411.

ولعله من المهم ذكر بعض ما كتب حول تعريف هذا المفهوم ونشأته، فقد ذكر الحربي لإدارة الجودة الشاملة بأنها: " ترجمة الاحتياجات) (1422هـ) تعريف ديمينج المستقبلية للعملاء إلى خصائص قابلة للقياس، حيث يتم تصميم المنتج وتقديمه لكسب رضا إدارة الجودة الشاملة بأنها: " العميل وبقيمة تناسبه ". كما أوردت مفهوم كروسبي (المطابقة مع المتطلبات "أو الخلو من العيوب " ص 15.

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي كما جاء في هيجان (1994م) بأنها: " تأدية العمل الصحيح على النحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" ص 412.

لإدارة الجودة الشاملة بأنها: " نظام إداري) Cole وذكر حمود (2000م) تعريف كل يضع رضا العميل على رأس قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح ذات الأمد القصير، إذ

أن هذا الاتجاه يحقق أرباحاً على المدى الطويل أكثر ثباتاً واستقرار لمقارنة مع المدى الزمني القصير" ص 75.

توجد العديد من الأهداف الرئيسية لإدارة الجودة التي يجب على الشركات تحقيقها.

أولاً وقبل كل شيء، يتعلق الأمر بتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات تفوق التوقعات. ثانياً، يهدف إدارة الجودة إلى تحسين العمليات والإجراءات المتبعة في الشركة للحد من الأخطاء وزيادة الكفاءة. أخيراً، يسعى إدارة الجودة إلى الاستدامة والتحسين المستمر، مع التركيز على تطوير الثقافة العامة للجودة في جميع أنحاء المنظمة.

تعد إدارة الجودة الشاملة أحد مداخل التغيير والتطوير التي أثبتت جدواها في كتي ر من المجالات.

فقد ذكر المدهون(1999م) أنه ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة كإستراتيجية تغيير بطيئة طويلة المدى تلجأ إليها المنظمة لإعادة النظر في أسلوب إدارتها وتحسين منتجاتها وخدماتها ص 98.

وقد تعددت تعريفات إدارة الجودة الشاملة على أيدي الكثير من الباحثين والمفكرين وركز كل تعريف على وجهة نظر صاحبه وتصوره لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأبعادها المختلفة في نظره، إلا أن جميع هذه التعريفات لا تكاد تحيد عن المبادئ العامة لإدارة الجودة الشاملة سواء كان ذلك بالتركيز على معظم هذه المبادئ أو على بعضها، وبالتالي فإنه من الصعب الحصول على تعريف شامل متفق عليه من الجميع. وقد ذكر هيجان(1994م) أن إحدى المجالات في السنوات الأخيرة من عمره ودعته إلى تقديم (Deming) (المشهوره اتصلت بالعالم ديمينج تعريف لمفهوم إدارة الجودة الكلية باعتباره صاحب هذا المفهوم، ولكنه أجاب المجلة بعدم معرفته ما المقصود بإدارة الجودة الكلية

3.2 المتغير التابع

التعرف على وجهات نظر الإداريين والمعلمين في مدارس تعليم البنين بمدينة ينبع الصناعية حول درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه المدارس، تبعاً لكل مبدأ من المبادئ التي وضعت كمؤشر للتحقق من ذلك، ومعرفة مدى اختلاف وجهات نظر عينة الدراسة باختلاف

تباينت وجهات نظر المفكرين والباحثين حول عدد المبادئ الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة، فمنهم من استخدم أسلوب التفصيل في عرض هذه المبادئ، ومنهم من استخدم العمومية في ذلك بحيث يشتمل ال مبدأ الواحد على عدة مبادئ ثانوية وهو ما ذهب إليه بن سعيد (1997م) في تلخيصه للمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة

2.4 علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أهمية عمليتي التعليم والتدريس في تحقيق الجودة

ضرورة تبني القيادة لأسلوب الفريق في حل المشكلات وصنع القرارات أهمية تفويض السلطة والمسؤولية وتبادل الثقة والتحسين المستمر والعناية ببرامج التدريب

وتعد إدارة الجودة الشاملة أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي يؤدي تطبيقها إلى نجاح ورقي العملية التعليمية

2.5 الخاتمة:

(Mullen, أما دراسة 6991)

كان من أهم نتائجها وجود تشابه كبير بين الآراء حول أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، بالإضافة إلى تفوق البرامج التي تعتمد على عناصر تحسين الجودة بنسبة أعلى من التي لا تعتمد على تحسين الجودة.

ISO 9002 وهدفت دراسة البكر (2001م) إلى تطبيق وتوظيف المواصفة الدولية للجودة (على المؤسسات التربوية والتعليمية بهدف تطويرها ورفع مستوى فاعلية أدائها وتحقيق مستوى عالي من الجودة في مخرجاتها بما يتوافق مع متطلبات سوق العمل، بالإضافة إلى مواكبة التغيرات العالمية وخفض تكلفة العملية التعليمية. وقد خلصت الدراسة بعد تحليل المواصفة الدولية للجودة بجميع أبعادها، إلى تحديد عدد من الخطوات لتطبيقها وتوظيفها في حقل التربية والتعليم والتأكيد على أهمية ذلك.

بدراسة هدفت إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم، (Cotton كذلك قام (2001 وذلك بوضع معايير محددة (Alaska) بولاية الأسكا (Sitka الثانوي في مقاطعة ستيك (عملية التحسين المستمر. وتوصلت الدراسة إلى إمكانية تحسين عملية التدريس من خلال تخطيط المنهج مسبقاً، وإمكانية توجيه الطلاب لفهم دروسهم، وتأكد المعلمين من مدى ذلك الفهم.

كما قام الشنبري (2001م) بدراسة استهدفت التعرف على أهمية وإمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية وتقديم نموذج مقترح للتطبيق

الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1: المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وماتم تطبيقه

3.2: التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

في الدراسات البحثية تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته، يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم منسقة وموثوقة وصالحة.

3.2.1 الجودة الشاملة (المتغير المستقل)

التعريف الإجرائي: توجه إداري متكامل الجهود من قبل الإدارة والعاملين بها والهدف منها تحقيق الرضا للعملاء للوصول إلى الجودة في كافة الأنشطة المتعلقة بمهام الإدارة

3.2.2 القادة والمديرين (المتغير التابع)

التعريف الإجرائي:

قيادة تطلق عادة على ميدان الاعمال على الاشخاص الذين يديرون حركة العمل منهم الذين يتصلون اتصالا مباشرا بالأيدي العاملة اما الادارة فأنها تدل على مجهودات الاشخاص في المستويات العليا في سلك الوظائف الادارية.

ومع ذلك لا يصح ان ننظر الى كل من الادارة والقيادة على انها شيئان منفصلان عن بعضهما تمام الانفصال فالفرد في اي مستوى من مستويات الادارة في اية منظمة من المنظمات يقسم وقته في الواقع بين الادارة والاشراف

3.3: تصميم البحث

فلسفة البحث: الوضعية

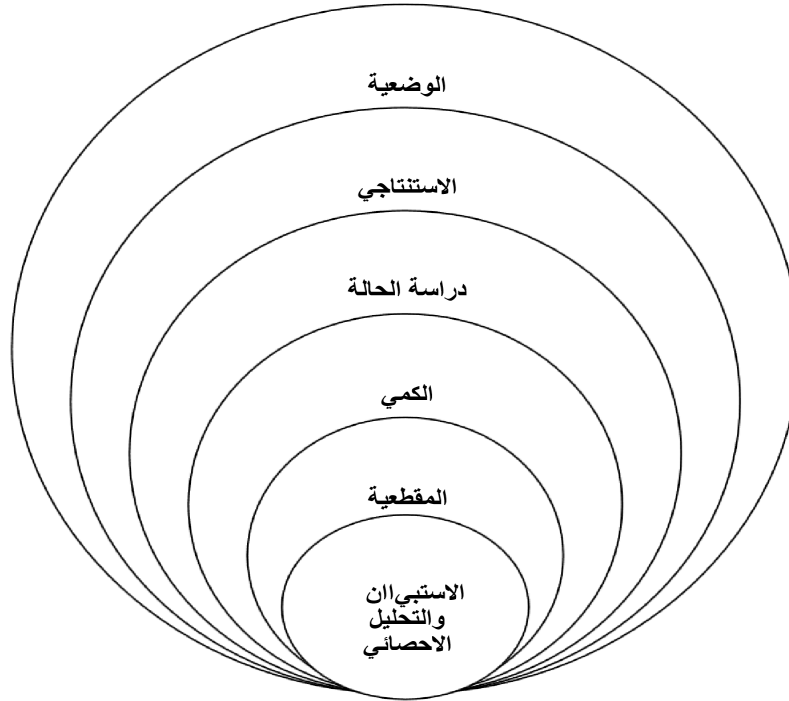
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الأحادية

الأفق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات



مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات: 3.4

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها ويوضح الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة وتحديد حجم العينة.

مجتمع الدراسة: 3.4.1

مدارس البنين في مدينة ينبع الصناعية

عينة الدراسة: 3.4.2

يشمل عينة من موظفين في مدارس ينبع الصناعية يبلغ عددهم 30 موظف

طرق وتقنيات أخذ العينة: 3.4.3

يتم اخذ العينات من العينات الاحتمالية باستخدام العينات الملائمة عن طريق الاستبيان

طريقة جمع البيانات: 3.5

اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات عن طريق الاستبيان

المتغير المستقل (الجودة الشاملة): 3.5.1

اعتمد الباحث على استبانة الغامدي (2011) وذلك لقياس المتغير (الجودة الشاملة) يتكون من 12 عنصر

نوع الاستبيان هو ليكرت خماسي

موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
الجودة الشاملة	الجودة الشاملة	12	الغامدي(2011))

المصدر: الطالب

المتغير التابع (القادة والمديرين): 3.5.2

اعتمد الباحث على استبانة الغامدي (2011) وذلك لقياس المتغير (القادة والمديرين) يتكون من 12 عنصر

نوع الاستبيان هو ليكرت خماسي

موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
القادة والمديرين	القادة والمديرين	12	الغامدي (2011)

المصدر: الطالب

أنواع البيانات: 3.6

البيانات الأولية

تم جمع البيانات الأولية عن ريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة وتم تصميم الاستبيان لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة

البيانات الثانوية

تم البحث والاستقصاء في الدراسات السابقة سواء الكتب العلمية أو الرسائل الجامعية أو المجالات البحثية ذات الصلة بموضوع البحث وأيضاً تم الاعتماد على المعلومات المتواجدة في المادة العلمية حيث تم استخدام جميع ما سبق في كتابة محتوى هذا البحث لتقديم فهم واضح لمتغيرات البحث

طرق وأساليب تحليل البيانات: 3.7

اعتمد البحث على المنهج الوصفي المسحي الذي يعتمد على جمع الدراسات، والتقارير، والوثائق من المصادر المختلفة لتغطية الجانب النظري. كما يعتمد على أسلوب الدراسة الميدانية لجمع البيانات الأولية من خلال استبانة معدة لخدمة أهداف البحث.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث المذكورة آنفاً تم تقسيمه إلى خمسة أقسام رئيسية: القسم الأول عبارة عن الإطار العام للبحث، ويتناول المقدمة، ومشكلة البحث وأسئلته، وأهدافه، وأهميته، والمنهجية المتبعة في تحقيقه. ويتناول القسم الثاني أدبيات البحث من خلال الإطار النظري ومراجعة دراسات سابقة مرتبطة؛ بينما تم في القسم الثالث عرض أهم وأبرز إجراءات الدراسة

الخاتمة:

فصل الملاحق

استبيان

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد لأغراض البحث العلمي بهدف إتمام بحث أثر الجودة الشاملة على أداء القادة والإداريين

والذي اسعى من خلاله إلى التعرف على آرائكم حول المحاور التي تضمنها استمارة الاستبيان والتي توضح مدلولاتها فيما يلي:

الجودة الشاملة تعتبر الجودة الشاملة من المفاهيم الأساسية التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الفعالية والكفاءة في العمل

واستكشاف تأثير تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أساليب الإدارة وقيادة الفرق وقراراتهم الإدارية ومدى التزامهم بتحقيق الأهداف

من أجل ذلك نرجو من سيادتكم التفضل بالرد على الأسئلة التي تتضمنها الإستمارة ليتسنى لنا إتمام هذا البحث العلمي

العمر: 25-30, 30-40, 40 وأكثر

المؤهل الدراسي: دبلوم - بكالوريوس - ماجستير

سنوات الخبرة: 3 سنوات وقل, 6 إلى 10 سنوات, 11 إلى 15 سنة

المتغير المستقل	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
الجودة الشاملة	الجودة الشاملة	12	الباحث

المتغير	ابعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير التابع	الإداريين والقادة	12	الباحث

المتغير المستقل: الجودة الشاملة

مفهوم استراتيجي يهدف إلى تحقيق تحسين مستمر في جميع عناصر ووظائف المنظمة. يركز هذا المفهوم على تحقيق رضا العملاء عبر تحسين الجودة في جميع جوانب العمليات

رقم العبارة	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التعامل مع جميع الشكاوي بآلية سريعة وواضحة					
2	شمول البرامج التدريبية جميع الموظفين دون استثناء					
3	تحقيق احتياجات الطلاب المختلفة					
4	تحقيق رضا المعلم عن العمل					
5	التدريب على مهارات التغلب مشكلات تجويد العمل					
6	يتم العمل داخل المدرسة بشكل منظم بعيدا عن العشوائية					
7	التطوير والتحسين المستمر في كافة المجالات					
8	تقويم الأداء في العمل بهدف إيجاد طرق أكثر فعالية لأدائه					
9	الربط بين الأداء والجودة دائما					
10	مشاركة الموظفين في تحسين جودة إجراءات العمل					
11	حرية الموظف في اختيار الأسلوب المناسب لتحقيق أهداف العمل					
12	إشراك الموظفين بالتغيير عند القيام بأي تحسين أو تطوير					

المتغير التابع: القادة والإداريين

رقم العبارة	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	مطالبة المرؤوسين بالتجديد والتطوير المستمر بالعمل					
2	سد النقص في الأجهزة والوسائل التعليمية باستمرار					
3	نشر الوعي بالجودة في المدرسة					
4	إشعار الموظف بأهمية العمل الذي يؤديه في تحقيق أهداف المدرسة					
5	الآخذ بمقترحات الموظفين البناءة وتطبيقها					
6	إشراك الموظفين بالتغيير عند القيام بأي تحسين أو تطوير					
7	متابعة العمليات من خلال الأدوات الإحصائية والرقابة الإحصائية					
8	اعتماد القرار على البيانات الفعلية وليس التخمين والحدس					
9	المكافأة على المبادرات والأفكار التطويرية للعمل					

					توفير نظام معلومات إلكتروني متكامل في المدرسة للمساعدة على اتخاذ القرارات الموضوعية	10
					الاحتفاظ بسجلات الأعمال السابقة لمتابعة تحسينات العمل	11
					مقارنة النتائج بين الأعمال المتشابهة لتحديد أسباب الانحرافات	12

الفصل الرابع:
التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

المقدمة: 4.1

يتناول هذا الفصل عرض النتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية SPSS الإصدار 28 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي.

يتضمن الإحصاء الوصفي للعينات محل الدراسة باستخدام اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية

من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28

خصائص عينة الدراسة: 4.2

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية-عدد سنوات الخبرة-المؤهل الدراسة
 :تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات التالية
 (الفئة العمرية تشمل (من 25 الى 30 سنة، من 30 الى 40 سنة، 40 سنة وأكثر
 (عدد سنوات الخبرة تشمل (3 سنوات وأقل , 6 إلى 10 سنوات , 11 إلى 15 سنة
 (طبيعة العمل تشمل (موظفين، قادة
 (المستوى التعليمي يشمل (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير
 الجدول الوصفي لعينة الدراسة

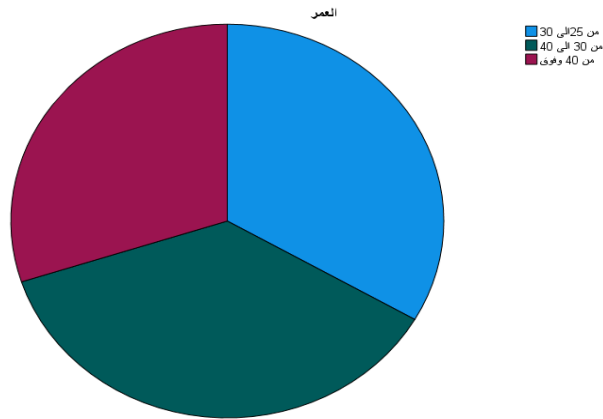
المتغير	فئات المتغير	العدد	نسبة العينة الإجمالية
الفئة العمرية	25 الى 30 سنة	11	35.5
	30 الى 40 سنة	11	35.5
	40 سنة وأكثر	9	29
	الإجمالي	31	100%
عدد سنوات الخبرة	3 سنوات وأقل	14	45.2
	6 الى 10 سنوات	6	19.4
	15 الى 20 سنة	11	35.5
	الإجمالي	31	100%
المستوى التعليمي	دبلوم	9	29
	بكالوريوس	17	54.8
	ماجستير	5	16.1
	الإجمالي	31	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

من بيانات الجدول تم استخلاص النتائج التالية

بالنسبة لتوزيع حسب العمر: أظهرت النتائج الإحصائية أن 11 شخصا من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 25 إلى 30 سنة. وهو يشكل 35.5% من إجمالي العينة. و 11 شخصا تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة. وهو يشكل 35,5% من إجمالي العينة. و 9 أشخاص من أفراد العينة أعمارهم 40 سنة وأكثر وهو يشكل 29% من إجمالي العينة

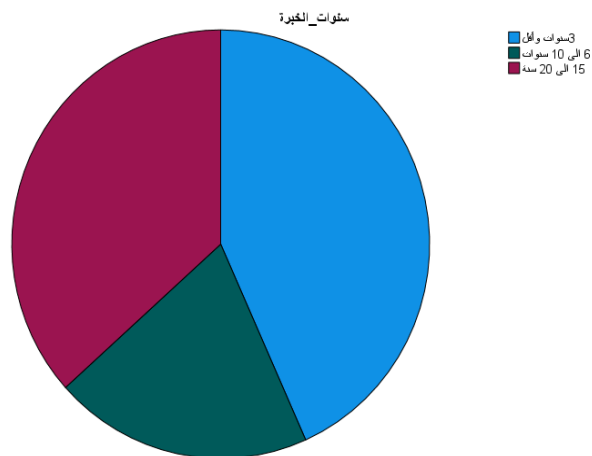
كما هو موضح في الشكل التالي



الشكل 4: تصنيف العينة وفقا للعمر

بالنسبة لتوزيع حسب سنوات الخبرة: أظهرت النتائج الإحصائية ان 14 شخص من أفراد العينة لديهم خبرة 3 سنوات و اقل وهو يشكلون 45.2% من إجمالي العينة. و 6 اشخاص من أفراد العينة لديهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات. وهم يشكلون 19.4% من إجمالي أفراد العينة و 11 شخص من أفراد العينة لديهم خبرة من 15 إلى 30 سنة ويشكلون 35,5% من إجمالي العينة

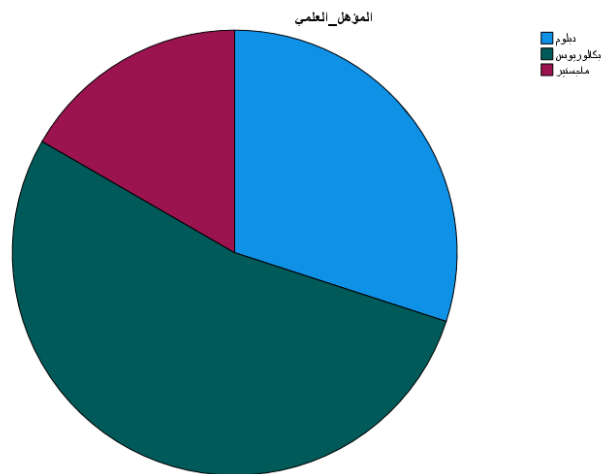
كما هو موضح في الشكل التالي



الشكل 5: تصنيف العينة وفقا لسنوات الخبرة

بالنسبة لتوزيع المستوى العلمي: أظهرت النتائج الإحصائية أن 9 أشخاص من أفراد العينة حاصلون على درجة الدبلوم وهو يشكل 29% من إجمالي العينة . و 17 شخص من أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس وهم يشكلون 54,8% من إجمالي العينة . و 5 أشخاص من أفراد العينة حاصلون على درجة الماجستير وهم يشكلون 16,1% من أفراد العينة .

كما هو موضح في الشكل التالي



الشكل 7: تصنيف العينة وفقا للمؤهل العلمي

4.3: قياس الصدق والثبات لأدوات البحث

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted) AVE. بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس (Structural equation modeling) من خلال نموذج المعادلة البنائية، Cronbach's alpha، قيمة ألفا كرونباخ بالإصدار 28. الفقرات والجداول SPSS بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي، SEM، التالية توضح ذلك.

4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted) صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه. وفقا لدراسة (Kaiser 1974) معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة. الصدق التقاربي Convergent Validity: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج، AVE التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من 0.5. وقال (Hair et al. 2006). الجداول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة P value بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات . كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SPSS بالإصدار 28 ، كما يلي:

جدول 6 : صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P	متوسط التباين المستخرج
الجودة الشاملة	A1	.748	.579	.936	0.000	0.73175
	A2		.752	.780	0.000	
	A3		.772	.761	0.000	
	A4		.482	.841	0.000	
	A5		.743	.604	0.000	
	A6		.774	.614	0.000	
	A7		.845	.786	0.000	
	A8		.746	.721	0.000	
	A9		.584	.632	0.000	
	A10		.870	1.013	0.000	
	A11		.778	.964	0.000	
	A12		.856	1.067	0.000	

المصدر من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية

يتضح بالجدول 6

مقياس تطبيق الجودة الشاملة: أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات ارتباطاً قوياً حيث كانت القيم أكبر من 0.5 بالإضافة إلى ذلك كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001 بناء على هذه النتائج يمكن القول إنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس كما توضح النتائج المتعلقة بمتوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق الجودة الشاملة هي 0.73175 وهي قيمة أكبر من 0.5 بناء على ذلك يمكن التأكيد على أن الصدق التقاربي للاستبانة قد تحقق أيضاً.

جدول 7: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P	متوسط التباين المستخرج
القادة والمديرين	B1	831.	673.	847.	0.00	0.767333
	B2		864.	712.	0.00	
	B3		708.	898.	0.00	
	B4		785.	621.	0.00	
	B5		800.	740.	0.00	
	B6		743.	1.066	0.00	
	B7		828.	791.	0.00	
	B8		783.	964.	0.00	
	B9		713.	944.	0.00	
	B10		783.	535.	0.00	
	B11		723.	960.	0.00	
	B12		805.	983.	0.00	

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح بالجدول 7:

مقياس تطبيق القادة والمديرين: أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات ارتباطاً قوياً، حيث كانت القيم أكبر من 0.5 بالإضافة على ذلك كانت جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001 بناء على هذه النتائج يمكن التأكيد على انه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس أما فيما يتعلق ب متوسط التباين المستخرج (AVE) فقد ظهرت النتائج أن قيمته لمتغير تطبيق القادة والمديرين هي 0.767333 وهي أكبر من 0.5 بناء على ذلك يمكن القول انه قد تم تحقيق الصدق التقاربي للاستبانة أيضاً.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة. يشير إلى قدرة الاستبيان على تقديم نتائج متسقة عند تطبيقه على نفس العينة لتحقيق ذلك يتم استخدام عدة مؤشرات إحصائية لقياس الثبات.

في هذه الدراسة تم قياس ثبات الاستبانات التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة عن طريق حساب ثلاثة مؤشرات رئيسية: قيمة ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)

وقيمة A-rho تم حساب هذه القيم باستخدام نموذج المعادلة البنائية – PLS SEM وهو نموذج إحصائي يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكامنة (غير المرئية) والمتغيرات الظاهرة.

- قيمة ألفا كرونباخ تعد من أكثر المقاييس شهرة لقياس الثبات الداخلي للمقاييس. وهي تعكس درجة الاتساق بين العناصر المختلفة التي تقيس نفس المفهوم أو المتغير. كلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من 1 كانت درجة الثبات أعلى.

- الثبات المركب (Composite Reliability) يشير إلى مستوى الثبات العام للمقياس، ويأخذ في اعتباره العوامل المشتركة بين العناصر في المقياس. يعتبر هذا المؤشر أفضل من ألفا كرونباخ في بعض الحالات لأنه يأخذ في اعتباره أهمية كل عنصر في المقياس بشكل منفصل.

- قيمة A-rho هي مقياس آخر يستخدم لتحديد الثبات الداخلي ويمكن استخدامه كمؤشر تكميلي لتأكيد نتائج ألفا كرونباخ والثبات المركب.

- وفقا لدراسة (Hair et al 2010) يجب أن تكون القيم خاصة بهذه المؤشرات الثلاثة أكبر من 0.7 حتى يعتبر المقياس ثابتا. هذه القيمة تعكس مستوى الثبات المقبول عادة في الأبحاث العلمية.

- الجدول التالي يعرض القيم المستخرجة من نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM المتعلقة بالثبات، بما في ذلك القيم الخاصة ب ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability) مما يعكس مستوى الثبات العام للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

جدول 8: قياس الثبات لأداة الدراسة

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير
10.934	919.	12	الجودة الشاملة
	910.		
	923.		
	913.		
	911.		
	906.		
	906.		
	910.		
	918.		
	903.		
	910.		
	905.		
11.105	930.	12	القادة والمديرين
	922.		
	927.		
	926.		
	924.		
	927.		
	922.		
	923.		
	928.		
	927.		
	927.		

	922.	
--	------	--

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح بالجدول 8 أن معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

أظهرت النتائج لمقياس تطبيق الجودة الشاملة: أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت 10.934 بما أن القيمة تتجاوز 0.7 وفقاً لدراسة (Hair et al 2010) فإن الثبات قد تحقق للمقياس.

أما بالنسبة لمقياس تطبيق القادة والمديرين: أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت 11.105 بما أن القيمة تتجاوز 0.7 وفقاً لدراسة (Hair et al 2010) فإن الثبات قد تحقق للمقياس.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها في إجراء التحليلات باختبار فرضيات الدراسة.

4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لل فقرات القياس طبقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وفقاً لما يلي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

يوضح الجدول 9 دلالة المتوسطات الحسابية كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة/الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.80	موافق بشدة	من 20 إلى أقل من 36 %	مرتفع جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	موافق	من 36 إلى أقل من 52 %	مرتفع
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	من 52 إلى أقل من 68 %	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	غير موافق	من 68 إلى أقل من 84 %	منخفض
من 4.20 إلى أقل من 5	غير موافق بشدة	من 84 إلى أقل من 100 %	منخفض جداً

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة والذي يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت خماسي يعتمد هذا التحليل على الجدول الذي يعرض دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول.

جدول 10 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	مستوى الأهمية
الجودة الشاملة	1.63	928.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.60	770.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.69	761.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.73	828.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.73	640.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.67	606.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.77	774.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.70	750.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.53	629.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.80	997.	موافق	مرتفع
	2.03	964.	موافق	مرتفع
	1.93	1.048	موافق	مرتفع
	1.80	847.	موافق	مرتفع
القادة والمديرين	1.90	712.	موافق	مرتفع
	1.57	898.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.60	621.	موافق بشدة	مرتفع جدا
	1.93	740.	موافق	مرتفع

مرتفع	موافق	1.066	1.97
مرتفع	موافق بشدة	791.	1.83
مرتفع	موافق	964.	2.03
مرتفع	موافق	944.	2.07
مرتفع جدا	موافق بشدة	535.	1.70
مرتفع	موافق	960.	1.90
مرتفع	موافق	983.	2.00

تظهر نتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل أن الاتجاه العام للعينة يميل إلى ارتفاع الموافقة

وتظهر نتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير التابع أن الاتجاه العام للعينة إلى ارتفاع الموافقة

4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (ليبرسون) بين متغيرات الدراسة والتي تم قياسها باستخدام Spss-v 28

A1	Pearson Correlation	1	.608**	.346	.272	.120	.327	.501**	.332	.051	.589**	.541**	-.053-	.256	.538**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.066	.145	.527	.078	.005	.073	.788	<.001	.002	.782	.172	.002

4.6 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للجودة الشاملة والقادة والإداريين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 ^a	.712	.702	.351

a. Predictors: (Constant), الجودة_الشاملة

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.549	1	8.549	69.333	<.001 ^b
	Residual	3.453	28	.123		
	Total	12.002	29			

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني

b. Predictors: (Constant), الجودة_الشاملة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.264	.202		1.310	.201	-.149	.678
	الجودة_الشاملة	.918	.110	.844	8.327	<.001	.692	1.144

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني



R=844

R2=712



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.898	.822	.272

a. Predictors: (Constant), A12, A4, A9, A1, A11, A6, A8, A2, A3, A5, A7, A10

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.492	12	.874	11.780	<.001 ^b
	Residual	1.188	16	.074		
	Total	11.680	28			

a. Dependent Variable: المتغير الثاني

b. Predictors: (Constant), A12, A4, A9, A1, A11, A6, A8, A2, A3, A5, A7, A10

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error				Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.133	.202		.655	.521	-.296	.561
	A1	.086	.095	.125	.910	.376	-.114	.286
	A2	-.016	.137	-.019	-.115	.910	-.306	.275
	A3	-.085	.127	-.100	-.670	.512	-.353	.184
	A4	-.084	.091	-.110	-.928	.367	-.276	.108
	A5	.833	.210	.778	3.970	.001	.388	1.277
	A6	.111	.146	.105	.762	.457	-.198	.420
	A7	-.437	.163	-.532	-2.686	.016	-.782	-.092
	A8	.507	.177	.566	2.860	.011	.131	.882
	A9	-.143	.159	-.140	-.897	.383	-.480	.195
	A10	.312	.156	.489	2.006	.062	-.018	.642
	A11	-.105	.108	-.156	-.966	.348	-.335	.125
	A12	.046	.141	.076	.325	.749	-.254	.346

a. Dependent Variable: المتغير الثاني

4.7 الخاتمة:

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي التفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي إدارة التعليم ينبع

تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة من خلال برنامج SPSS الإصدار 28 و SEM-PLS لتحليل البيانات التي تم جمعها حيث توفر هذه البرامج أدوات إحصائية قوية تساعد في تفسير البيانات واستخلاص النتائج بشكل دقيق وموثوق.

تم اختبار الفرض الرئيسي ونص على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة وممارسات القادة والمديرين

2.6 المراجع

الأغبري، عبدالصمد (1426هـ). إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة ال أيزو 9002 في محافظة الإحساء. مجلة التعاون. العدد 61, الشئون الإعلامية بالأمانة العامة لمجلس التعاون لدول الخليج: الرياض.

الحربي، حياة) 1422هـ. (إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الجامعات السعودية.
رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم
القرى: مكة المكرمة.

الحكاري، لما(1427هـ). مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة
جدة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى:
مكة المكرمة.

حمود، خضير(2000م). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة.

. خياط، أماني(1426هـ). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات رياض
الأطفال الحكومية

والأهلية بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية
التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.

الدرادكة، مأمون(2006م). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. عمان: دار صفاء.

درياس، أحمد(1994م). إدارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها
في القطاع التعليمي السعودي. مجلة رسالة الخليج العربي. العدد 50، مكتب التربية العربي
لدول الخليج: الرياض.

السعود، راتب(2002م) إدارة الجودة الشاملة نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في
الأردن. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية. المجلد 18، العدد 2:
دمشق.

بن سعيد، خالد(1997م). إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي. الرياض:
د. ن.

. وسكتاوي، عبدالملك(1423هـ). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية استخدامها في إدارة
مدارس تعليم البنين بمدينة مكة المكرمة. رسالة دكتوراه غير منشورة. قسم الإدارة التربوية
والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.
سوجري، هيفاء(1421هـ). مدى توافق قيم الموظفين مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة دراسة
ميدانية على الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) في المملكة العربية السعودية.
رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود:
الرياض.

شلبي، زلفى(2004م). دراسة مدى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصناعية
بمدينة جدة. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط. المجلد 12، العدد 1، معهد التخطيط:
القاهرة.

. الشنبري، محسن (1421هـ). مبادئ إدارة الجودة الشاملة لـ (Deming) بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يرى أعضاء مجالس الجامعات. رسالة دكتوراة غير منشورة. قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.

الطعامنة محمد (2001م). إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي حالة وزارة الصحة. مجلة أبحاث اليرموك. المجلد 17، العدد 1، جامعة اليرموك: الأردن.
عابدين، محمود (2000م). علم اقتصاديات التعليم الحديث. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
عبد السميع، مصطفى؛ وحوالة سهير (2005م). إعداد المعلم تنميته وتدريبه. عمان: دار الفكر.

. العمر، بدران (2002م). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات مدينة الرياض من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض. مجلة الإدارة العامة. المجلد 42، العدد 2، معهد الإدارة العامة: الرياض

العنزي، نواف (1420هـ). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة العامة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود: الرياض.

الغافري، صالح عبيد (. 1425هـ). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مديرو المدارس. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة اليرموك: الأردن.
المدهون، موسى (1999م). الاستراتيجيات الحديثة للتغيير والإصلاح الإداري. مجلة أبحاث اليرموك. المجلد 15، العدد 3، جامعة اليرموك: الأردن.

المديرس، عبد الرحمن (2007م). بناء وتعزيز ثقافة الجودة في المدرسة، الملتقى الأول للجودة في التعليم، الإحساء ص ص 6-8

المطاعني، علي (1426هـ). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة وأصول التربية، كلية التربية، جامعة اليرموك: الأردن.

الملاح، منتهى (1426هـ). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة النجاح: فلسطين.
المناصير، علي (1994م). إدارة الجودة الشاملة دراسة ميدانية على سلطة الكهرباء الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية: الأردن.

الموسوي، نعمان (2003م). تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. المجلة التربوية. المجلد 17، العدد 67، جامعة الكويت: الكويت.

النيادي، حمد) 1999م (. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك: الأردن.

الهلال، الهلالي) 1998م (. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي) رؤية مقترحة (. مجلة كلية التربية. العدد 37, جامعة المنصورة: مصر.

هيجان، عبد الرحمن) 1994م (. منهج عملي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية. مجلة الإدارة العامة. المجلد 34 العدد 3, معهد الإدارة العامة: الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

31. Costin, H (1994). Reading in total quality management. U.S.A: her court brace & company, sandigo.

32. Cotton, Kathleen (2001). App laying Total Quality Management Principles to Secondary Education, School Improvement Research Series (SIRS), the office of Education Research and Improvement, U.S.

33. Hernandez, J (2002). Total quality management in education: The application of TQM in a Texas school district. U.S.A.

34. Juran, J.M (2002) Juran 's Quality Handbook.(Fifth Edition). New York: McGRAW-HILL.

35. Mullen, Janet (1996). An Examination of quality Improvement Initiative in higher education, DPA Dissertation, Arizona state university, U.S.A.

36. Murray, Robinson (1996). Total quality management in education ; the empowerment os school Community (Australia), EDD Dissertation, the University of Nebraska, lincoln.

