الفصل الأوَّل:

الإطار العام للدِّراسة

1.1 المقدمة

تواجه المنظمات المعاصرة وبكافة أشكالها تحدياً كبيراً يتجلى في تعقد العمليات الوظيفية وصعوبة المنافسة مع إمكانية البقاء والاستمرار وسط متغيرات بيئية وعالمية تمتاز بالديناميكية المستمرة والميل للتغيير نحو الأفضل في الخدمات والإنتاج، وبسبب اشتداد حدة المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي، بل حتى على المستوى الدولي فإن السبيل الوحيد لتتمكن هذه المنظمات من الاستمرار في ظل هذه الظروف هو القيام بالتغيرات المناسبة ومن أهمها ضمان الجودة وتحقيق مستوى عال في الأداء الجلبي (سوسن محمد. 13:2011).

ولهذا تسعى العديد من المنظمات الحديثة إلى الاهتمام بالجودة سواء من ناحية الخدمات أو المنتجات. ولقد شهد العقدان الأخيران من القرن الماضي اهتماماً مضطرداً بموضوع الجودة الشاملة واتباع النظم الحديثة في إدارة المنظمات بسبب المنافسة الهائلة وتأثيرات العولمة على معظم قطاعات الأعمال والتعليم، لذلك تطورت مفاهيم الجودة وظهور مفهوم إدارة الجودة الشاملة الذي يمثل الحل المثالي للمؤسسات الحديثة ومن ضمنها المؤسسات التعليمية (ممدوح الرفاعي. 19:2003).

يعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات من المقومات الأساسية لنجاح أي جامعة، ويعود السبب في ذلك إلى مشاركة جميع العاملين في الجامعة والمدراء في اتخاذ القرارات الاستراتيجية والمشاركة في صنع معظم القرارات التي تهم مستقبل الجامعة، كما أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى فتح قنوات اتصال بكافة الاتجاهات مما يؤدي إلى التخلص من أي معوقات بيروقراطية قد تؤثر على الأداء، وتعطي

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

الدافع للعاملين في الجامعة على التركيز على احتياجات الطلبة طبقاً لما يريدونه أو لمصلحتهم وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، ولهذا فإن نظام إدارة الجودة الشاملة يوفر المرتكزات الصحيحة التي تطور الأداء بشكل شمولي للمنظمة القرشي (حسين القرشي. 16:1999).

لا مرية في أن الباحثين يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في الجامعات والمعاهد بما يتلاءم مع المستجدات التعليمية والإدارية، يواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التعليمية تطابقاً مع المفهوم الإسلامي للجودة من خلال قوله تعالى: ﴿ الَّذِي خَلَقَ سَبْعَ سَمَوَاتٍ طِبَاقًا مَا تَرَى فِي خَلْقِ الرَّحْمَنِ مِنْ تَفَاوُتٍ فَارْجِعِ الْبَصَرَ هَلْ تَرَى مِنْ فُطُورٍ ﴾ (سورة الملك. 67: آية 2).

ومما لا شك فيه أن التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية التي شهدتها العقود الأخيرة من القرن العشرين برزت أهمية البعد الإنساني في العمليات التنظيمية، واهتمام الفكر الإداري الحديث بتحقيق الكفاءة الإنتاجية للمنظمات الإدارية من خلال تنمية القوي البشرية، والتركيز علي الثقافة التنظيمية، ودعم القيادة العليا والعمل على إيجاد المناخ التنظيمي المناسب، وترسيخ دعائم الديمقراطية.

ومن هذا المنطلق لجأت بعض المنظمات والمؤسسات ومن ضمنها الجامعات والمعاهد التعليمية إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فعاليتها في تحسين مستوى التعليم ومنها مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى تطوير أداء المنظمات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة، وكسب رضا الطلبة والعاملين في الجامعات. وأصبح نجاح الإدارة مرتبطاً بالكفاءة الإنتاجية للمؤسسة أو بالكفاءة الخارجية للمنظمات. الإدارية التي تتأثر بدورها بجودة المنتج أو الخدمة المقدمة للعملاء وأداء الأعمال بدقة وبأقل تكلفة ممكنه (مأمون الدرادكة. 56:2001).

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

وقد بدأت في العصر الحديث العديد من المؤسسات التعليمية في الدول المتقدمة بتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ولمست جدواها من خلال تطور جودة التعليم وشمول الجميع بالتطوير داخل المؤسسات التعليمية. حيث كانت الجامعات الليبية تعاني ولفترات طويلة تعاني من ضعف مستوى التعليم وسوء الإدارة وعدم استغلال الموارد المتاحة بالشكل الصحيح.

وبسبب تدني مستوى التعليم في العقد الماضي قامت جامعة سبها بإنشاء مكتب الجودة إيماناً من الجامعة بأهمية التقييم في جودة العملية العلمية والإدارية وتم إنشاء مكتب تقييم الأداء بالجامعة عام 2004 وهو مكتب مستقل يعمل على تحسين الأداء والارتقاء به وضمان نوعية مخرجات التعليم، ولكن كان التطور في الأداء وجودة الإدارة بشكل عام ليس بالمستوى المنشود ويعود السبب في ذلك إلى العديد من العوامل التي سوف تتم مناقشتها في هذه الدراسة.

ونظراً لأهمية الجامعات والتعليم العالي في تطور الشعوب والأمم في العصر الحديث، ولكون ليبيا تمر الآن في مرحلة تحول سياسي واقتصادي وتحولات في قطاع ومؤسسات الدولة كافة، لذلك بات من الضروري تطبيق مفاهيم وأسس إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح وذلك لدورها في النهوض بالعملية التعليمية ومسايرة النظم الحديثة ومنافسة الجامعات العالمية وفي الدول المجاورة، لذلك تؤكد الدراسة أنه بسبب التطور السريع في العلوم وكافة المجالات التنظيمية والإدارية في العصر الحديث الذي يتميز بالتطور السريع والتنافس الشديد أصبحت إدارة الجودة الشاملة استراتيجية متكاملة وحاجة ضرورية للجامعات الليبية بشكل عام ولكونها تمثل الرافد الأساسي للكفاءات العلمية التي تحتاجها ليبيا في مرحلة التطور والتحول الكبير الذي تشهده ليبيا في السنوات الأخيرة على كافة الأصعدة السياسية والاقتصادية والتعليمية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

1.2 مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات التعليمية والجامعات في ليبيا ولعقود عديدة من سوء الإدارة والتوجيه للكوادر التدريسية نحو أداء أفضل وفق أسس ومبادئ تحقق الجودة في الأداء والإدارة (طاهر القماطي .23:2013) ويعاني العاملون وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية من ضعف الأداء بصورة عامة، ونجد غياب روح الفريق في العمل وهي من أهم أركان إدارة الجودة الشاملة طبقا لآراء (الفقهي.55:2012). وقد أنعكس تدني مستوى الإدارة على جودة التعليم وعلى مستوى الطلبة الدراسي بشكل عام في معظم الجامعات الليبية وجامعة سبها بشكل خاص بسبب عدم تبني طرق الإدارة الحديثة التي تسعى للتطوير المستمر والشامل، حيث أنه قد تدنى مستوى الأداء التعليمي في السنوات الأخيرة بسبب عدم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وعدم نشر ثقافة الجودة بين العاملين وأعضاء هيئة التدريس، وأدى ذلك إلى ضعف جودة التعليم بصورة عامة.

وقد أدى قصور الإدارة الجامعية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تدني دافعية الطلاب للتعلم وزيادة عدد حالات الرسوب وتدني دافعية أعضاء هيئة التدريس لتقديم مستوى أداء عالي، وجميع هذه الأسباب أدت إلى عدم الرضا عن أداء المؤسسات التعليمية العليا كالمعاهد والجامعات (العربي والقشلان :91:2009)وتدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها.

إن مشكلة ضعف ثقافة الجودة المتمثلة في غياب القيم واتجاهات وسلوكيات الجودة في التعليم سببها المباشر عدم الإلمام الكافي بمفهوم ثقافة الجودة الشاملة المطلوبة لنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كافة المستويات الإدارية (هويدي 35:2012)، ويؤدي ذلك إلى صعوبة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية (الفقهي وفرج: 56:2012)، كذلك أدى الإهمال في تبني إجراءات التقويم الشاملة للأداء التعليمي في الجامعات الليبية إلى تدني مستوى جودة التعليم وانعدام معايير الجودة الشاملة في

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

التعليم العالي (القماطي والهاشمي: 27:2013)، حيث يؤثر النقص الواضح في إقامة دورات تدريبية متطورة يقوم عليها خبراء ومتخصصون في مجال إدارة الجودة الشاملة على جودة التعليم. كذلك أن إعداد القيادات الجامعية الجديدة وفق معايير عالية للوصول للتميز وتحقيق الاعتماد الشامل والحاجة الماسة إلى عمل دورات تدريبية لتأهيل القيادات الجامعية وتطوير إمكاناتها وفق ما يستجد في مجال الإدارات الفاعلة بالإضافة إلى عدم توفر الموارد المتاحة الأساسية ونخص بالذكر أنظمة المعلومات والمختبرات الحديثة والمرافق الخدمية الأساسية إلى ضعف عملية التعليم بصورة عامة، فإن عدم متابعة ومراقبة الأداء في قطاع التعليم العالي يؤدي لتدني جودة العملية التعليمية (مسعود وعبد الرحيم.2009: 51).

ولهذه الأسباب المذكورة أعلاه يرى الباحث أن جامعة سبها لم تتمكن من تطوير جودة التعليم إلى مصاف الجامعات في الدول المتطورة على الرغم من تأسيس مكتب خاص بالجودة في العام 2004 لمراقبة سير العمليات التعليمية داخل الجامعة. إذ أن السبب الحقيقي لتدني جودة التعليم في جامعة سبها في وجهة نظر الباحث يعود إلى عدة عوامل ومنها ضعف ثقافة الجودة والأداء التعليمي وعدم المتابعة لأداء العاملين ومدراء الأقسام في الجامعة كذلك الأثر المباشر للمعوقات التنظيمية بسبب عدم توفر الموارد المتاحة المتمثلة في أنظمة المعلومات الحديثة مما أسهم بصورة مباشرة إلى عدم تحقيق جودة التعليم العالي وصعوبة تطبيق مبادي إدارة الجودة الشاملة.

من خلال ما تقدم يتضح أهمية إدارة الجودة الشاملة والعوامل التي لها علاقة بالجودة الشاملة كالمتابعة والرقابة، الأداء التعليمي، ثقافة الجودة، الموارد المتاحة، والمعوقات التنظيمية على جودة التعليم، لذلك سوف تناقش هذه الدراسة المشكلة المتمثلة في عدم إمكانية تطوير جودة التعليم من خلال ممارسة إدارة الجودة الشاملة في جامعة سبها، وسوف تناقش الدراسة المشاكل المتعلقة بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جامعة سبها ومحاولة إيجاد الحلول الناجحة لها قبل البدء في ممارسة إدارة الجودة الشاملة.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

إذ أن السبب في نجاح بعض المنظمات في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة بينما تفشل المنظمات الأخرى لا يعود بالأصل إلى حجم المنظمة. وإنما عدم التزام بتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة وفهم أسس الجودة الشاملة بشكل منهجي ومنظم وصحيح (مسعودة. 2013: 555).

1.3 أسباب اختيار الموضوع

يرى الباحث أن ليبيا من الدول التي ظلت تعاني ولفترات طويلة من سوء الإدارة والتنظيم على كافة المستويات الحكومية ومن ضمنها الجامعات الحكومية إلى جانب تدني مستوى التعليم العالي فيها وعلى مدار عقود بسبب سوء الإدارة والتنظيم وعدم الاهتمام برضا العاملين ومستوى أدائهم وضعف التدريب ويفترض الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى عدم وجود تطبيق حقيقي للجودة الشاملة في الإدارة وفي مرافقها التعليمية، ومن ضمنها جامعة سبها في مدينة سبها كبرى مدن جنوب ليبيا. والتي تأسست في العام 1976 وأنشئت كجامعة مستقلة في 1983، وتضم 15كلية، ويدرس فيها ما يزيد عن 9500 طالب وطالبة ومن ضمنهم الطلبة الأجانب.

وبسبب تدني مستوى التعليم في العقد الماضي قامت الجامعة بإنشاء مكتب الجودة إيماناً من الجامعة بأهمية التقييم في جودة العملية العلمية والإدارية وتم إنشاء مكتب تقييم الأداء بالجامعة عام 2004 وهو مكتب مستقل يعمل على تحسين الأداء والارتقاء به وضمان نوعية مخرجات التعليم، ولكن كان التطور في الأداء وجودة الإدارة بشكل عام ليس بالمستوى المنشود ويعود السبب في ذلك إلى العديد من العوامل التي سوف تتم مناقشتها في هذه الدراسة.

إن الرغبة في اختيار هذا الموضوع تعود إلى عدة أسباب، وهي كالآتي:

- رفع كفاءة الإدارة الحالية في جامعة سبها وتحقيق جودة في الأداء التعليمي.

- تحسين مستوى التعليم والإدارة بشكل شمولي وذلك لعدم نجاح الإدارة العليا في الجامعة في تطبيق

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

معايير الجودة في عملياتها الوظيفية والتعليمية من خلال مكتب الجودة الذي أنشأته الجامعة في العام 2004 وتحقيق الأهداف التي أنشيء بسببها هذا المكتب.

- تطوير البحث العلمي في هذا المجال وبالتحديد في مجال إدارة التعليم العالي في ليبيا بسبب غياب شبه تام لدراسات حقيقية في ليبيا لتطوير جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة داخل الجامعات والمؤسسات التعليمية الليبية.

- سد الفراغ في بحوث إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي في ليبيا بشكل عام.

1.4 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها؟
2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها؟
3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها؟
4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها؟
5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها؟

1.5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. للتحقق من العلاقة بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها.
2. للتحقق من العلاقة بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها.
3. للتحقق من العلاقة بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها.
4. للتحقق من العلاقة بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

5. للتحقق من العلاقة بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.

1.6فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقابة وجودة التعليم في جامعة سبها.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء التعليمي وجودة التعليم في جامعة سبها.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة الجودة وجودة التعليم في جامعة سبها.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات التنظيمية وجودة التعليم في جامعة سبها.

الفرضية الخامسة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد المتاحة وجودة التعليم في جامعة سبها.

1.7 أهمية الدراسة

تشكل إدارة الجودة الشاملة منذ أن تم استخدامها أهمية كبيرة بالنسبة للعملية الإنتاجية أو الخدمية كما في المنظمات الحكومية والخاصة كالجامعات والمؤسسات التعليمية، حيث أنها تشكل أهمية خاصة للمستفيدين من خدمات تلك المؤسسات التي تطبق مفاهيم الجودة الشاملة بشكلها التعليمي، وبالفعل فقد تمكن العديد من المنظمات التعليمية العالمية من تحقيق فوائد جمة من خلال تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بشكل صحيح ومثمر.

إن القطاع التعليمي يعتبر من أكثر القطاعات إحتياجاً لتطبيقات الجودة الشاملة وإدارتها وذلك لأهمية هذا القطاع وكونه على تماس مباشر مع التطور الاقتصادي في البلد من خلال رفد المجتمع الليبي بالكفاءات والخبرات المحلية التي تسهم في دفع عجلة التنمية إلى الأمام.

وتتجلى أهمية الدراسة الحالية في تناولها لموضوع يتسم بالحداثة في المنظمات الليبية وخاصة في قطاع

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

التعليم وذلك لكون الدراسات في هذا المجال تكاد تكون محدودة مما يؤدي إلى الاستمرار بقلة الاهتمام بتطبيق معايير الجودة الشاملة في المعاهد والجامعات التعليمية الليبية، وتكمن أهمية الدراسة في أهميتها العملية والعلمية كالتالي:

أ- الأهمية العلمية

إن هذه الدراسة تتناول موضوعا حيويا حيث أن دراسة موضوع الجودة الشاملة في ظل الضعف الواضح في مستوى أداء الجامعات الليبية يساعد تلك الجامعات في التعرف على الدور الذي تقوم به تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات وعلى كفاءة أداء العاملين فيها وسوف يتناول الباحث توضيح الارتباط القوي بين تطوير أداء الجامعات الليبية وبين برامج التطوير والتثقيف بأساليب إدارة الجودة الشاملة من خلال:

- التزامها بتحسين الجودة والذي يعد من أهم عوامل نجاح الجودة.

-الاهتمام بالعاملين في الجامعة والكوادر التدريسية وإفساح المجال أمامهم للمشاركة في الجودة وإبداء الرأي وهذا له تأثير على تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة درجة الانتماء لجامعاتهم وذلك عن طريق وضع عناصر محددة التي سوف يتم التطرق إليها في البحث وتؤدي إلى تقييم الأداء ورفع العقبات أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ب – الأهمية العملية

إن إدارة الجودة ترتكز على فكرة إعادة تقييم العمليات الإدارية والوظيفية في أي منظمة وتحديثها عبر إعادة تصميمها بواسطة التقنيات والأساليب الحديثة حتى يمكن تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية وتقديم أفضل الخدمات بأسرع وقت ممكن وأقل تكلفة. مما لا شك فيه أن للجودة أبعاد تتعلق بالكفاءة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

والتقنيات الفردية والاستمرارية وخاصة الطلبة في الجامعات الليبية فالجودة هنا لها دور مهم على المستوى الدراسي للطلبة الليبيين بالإضافة إلى تحسين الخدمات الجامعية المقدمة لهم. ومن ثم فإن هذه الدراسة سوف تسهم في تقديم إيضاحات حول دور تطبيق برامج الجودة الشاملة في الجامعات الليبية ورفع درجة وكفاءة العاملين فيها من الموظفين والمدراء.

1.8حدود الدراسة

إن الحدود العلمية لهذه الدراسة محددة في دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في الرقابة والأداء التعليمي وثقافة الجودة والمعوقات التنظيمية والموارد المتاحة على جودة التعليم في جامعة سبها وفق معايير منظمة الجودة العالمية والأسس التي وضعها المفكرون والباحثون في هذا المجال ولا تتعدى هذه الدراسة الهدف الرئيسي وهو البحث في أثر إدارة الجودة الشاملة على قطاع التعليم في ليبيا.

تمتد حدود الدراسة الزمانية من تاريخ الشروع في كتابة هذه الدراسة وحتى تاريخ الانتهاء منها، أما الحدود المكانية للدراسة فتشمل القيام بمسح لدراسة واقع إدارة الجودة ومستوى أداء الإدارة والعاملين في جامعة سبها في ليبيا حصراً.

1.9مصطلحات الدراسة

- **الإدارة**

تعني النشاط الموجه نحو توفير التعاون المثمر، والتنسيق الفعّال بين الجهود البشرية المختلفة العاملة من أجل تحقيق هدف معين بدرجة عالية من الكفاءة.

واضح من التعريف أن محور العملية الإدارية هو العنصر البشري، وكيف يمكنه أن يحقق التعاون بين الأفراد وجهودهم المختلفة. وهذا يضفي على الإدارة طابعاً خاصاً باعتبارها عملية اجتماعية وإنسانية من

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جهة، واقتصادية وسياسية من جهة أخرى، ذلك أنه يتوجب في الإدارة الحسنة أن تكون رشيدة لكي تحقق أهدافها بالاستخدام الأمثل، الفعّال والمنتج للإمكانات والموارد المتاحة مع توفير أفضل مناخ ممكن لعمل العنصر البشري، بحيث تحقق كفاية الإنتاج في ظل أفضل مناخ إنساني ملائم لاستثمار الجهود واستخراج أفضل الطاقات.

- **الجودة Quality**

الجودة كما وردت في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة في إصدار عام 1994 تعريفاً للجودة باعتبارها "مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضا أو المطابقة للغرض والصلاحية للغرض هو أكثر تعريفات الجودة ملائمة (Kaoru Ishikawa:1990).

- **إدارة الجودة الشاملة TQM**

إدارة الجودة الشاملة اختصارا في جوهرها هي توجه إداري للنجاح بعيد المدى من خلال إرضاء العملاء، ويتم ذلك من خلال مشاركة الجميع في المؤسسة في تحسين الإجراءات والمنتجات والخدمات والثقافة السائدة في مكان العمل من خلال التطوير المستمر والتدريب من أجل تحقيق الجودة الشاملة، حيث أن إدارة الجودة الشاملة تبدأ بالتدريب والتعليم وتنتهي بالتدريب والتعليم أيضاً للموظفين والعاملين، وتشمل الجودة العمل والخدمات والمعلومات ونظم وأداء المدراء والأفراد.

- **إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم**

يقصد بإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي أداء العمل التعليمي بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير الإدارية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة تحقيقا للأهداف التربوية والتعليمية وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً (الأحمدي.2012)

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

ومن أهم ما تحققه إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم هو معالجة المشكلات المستعصية التي تواجهها العملية التعليمية وتحقيق مستوى تعليم متطور يوازي التطورات في المجالات الإنتاجية الأخرى، وهذا لن يتحقق إلا باستخدام أسلوب الإدارة الحديثة من خلال تطبيق أُسس ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة (البنا. 2006: 15).

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA