

الإستهلال

(الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ
فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ
الَّذِينَ هَدَاهُمْ اللَّهُ وَأُولَئِكَ
هُمْ أُولُوا الْأَبَابِ)

صدق الله العظيم

سورة الزمر الآية ١٨

الإهداء

- إلي ذلك النبع الذي يفيض حباً تعاضم دلالاته قيماً إيمانية ، تجعل الجنة تحت قدميها شرفاً ، ونبلاً ، ورضاءً ، وفلاحاً ...

أمي ،،،،

- إلي الطود العظيم المملؤ شموخاً ، وعزاً ، تنبجس من فيوضاته قيّم ، الخير، والفضيلة ، والإيمان

أبي ،،،،

- إلي شجرة الصندل التي ملأت دنياواتنا عطراً ، وعقولنا فكراً وقلوبنا ذكراً... تتمدد مساحاته تسع الجميع مودّةً ، ورحمة ..

زوجي ،،،،

- إلي فلذات الأكباد التي بإعلائها الأبوة برأ وطاعة كانت العون والعضد
أبنائي

محمد ومذود ،،،،

- إلي سبحة اليسر ... أهلاً ، وعشيرة والجيران ، أشقائي البنين أمبدي وحماد والبنات، والأصدقاء ، والعلماء ، وطلاب العلم .

أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحثة

الشكر والعرفان

يقول الله تعالى ﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾ إبراهيم ٧ ، وفي قول الرسول الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم (لا يشكر الله من لا يشكر الناس) أخرجه أبو داؤد . اللهم لك الحمد والشكر ولك المنة والثناء الحسن، الشكر لله تعالى على فضله إذ أعانني على هذه الدراسة ثم جزيل الشكر والتقدير الي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا متمثلة في كليتي التربية والدراسات العليا التي حملت على عاتقها نشر العلم والمعرفة . كما أتوجه بالشكر والتقدير الي كل من ساعدني ومد لي يد العون وأخص بالشكر البرفسور علي خالد مضوي الذي بدأ معي مسيرة الإشراف على هذه الرسالة ولما أستفدت منه من متابعة دقيقة وتوجيهات وإرشادات فأسال الله العلي القدير أن يجعل ذلك في ميزان حسناته وأن يعطيه الصحة والعافية .

كما أشكر كل من ساهم برأيه وفكره وجهده من الأساتذه الذين قاموا بتحكيم أدوات البحث والذين تمكنت من مقابلتهم وأفادوني بإستجاباتهم وأرائهم النيرة في أداتي المقابلة والإستبانة . وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور عبد الرحمن إبراهيم مصطفى مدير إدارة التقويم الذاتي وضمان الجودة الذي أفادني بعكس تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في نظام (TQM) والشكر لطفلي محمد ومذود على تحملهم الصعاب والغياب عنهم ساعة في سبيل العلم والشكر موصول لمكتبات الجامعات السودانية والشكر لكل من ساهم في دعم التطوير والتحسين المستمرين .

مستخلص الدراسة

تناولت هذه الدراسة إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم للعام 2013 م. هدفت الدراسة إلي التعرف على إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي، والتعرف على دورها في تطوير التخطيط الاستراتيجي وكذلك دورها في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس والتعرف على أهم معوقات التطوير وتوضيح دور التدريب على نظام الجودة وتمثلت مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن الدور الذي يمكن أن تلعبه الجودة في تطوير مؤسسات التعليم العالي بالتركيز على تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا في تطبيقها لنظام التقويم الذاتي وضمان الجودة.

تمثل مجتمع البحث في أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية والدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الذين لديهم خبرة ودراية عن موضوع التطوير بجامعتهم، حيث بلغ حجم العينة (44) بواقع (33) من الذكور و(11) من الإناث، تم اختبارهم عن طريق العينة القصدية وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة موجهة لأعضاء هيئة التدريس لمعرفة آرائهم حول دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير مؤسسات التعليم العالي والمقابلة لمزيد من المعلومات واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وتم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (**spss**) وتأكدت الباحثة من صدقها وثباتها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وبلغ معامل الثبات (0.9557) وهي تشير إلي أن المقياس يتمتع بثبات عال وفي أغراض البحث العلمي ، وللتحقق من صحة الفروض استخدمت الباحثة إختبار مربع كاي وأيضا لمعالجة البيانات إحصائياً استخدمت الباحثة النسب المئوية ، وتحليل التباين والوسط الحسابي والانحراف المعياري .

وتوصلت الدراسة إلي النتائج التالية

1/ أظهرت نتائج الدراسة أن لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير مؤسسات التعليم العالي ، وتطوير التخطيط الاستراتيجي.

٢/ أظهرت نتائج الدراسة أن لإدارة الجودة الشاملة دوراً كبيراً في تطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس .

٣/ كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تُعزي الي الجنس والخبرة ، والتدريب والمؤهل العلمي في مشروع التطوير .

٤/ أظهرت نتائج الدراسة أن لإدارة الجودة الشاملة الدور الكبير في تطوير المناهج الدراسية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

٥/ أظهرت نتائج الدراسة أن التدريب المبني على نظام إدارة الجودة الشاملة له دوراً كبيراً في تطوير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

٦/ كشفت نتائج الدراسة أن أهم معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو مقاومة التغيير وتأخر الإدارة العليا في تنفيذ الجودة الشاملة في النظام التعليمي .

إستناداً إلي النتائج أعلاه توصي الباحثة بالآتي:

١/ تعتمد جودة التعليم العالي إلي حد بعيد على جودة التعليم العام وهذا يقتضي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كافة المؤسسات التعليمية بحيث يقتصر قبول طلاب التعليم العالي على خريجي مؤسسات التعليم العام المعتمدة بنظام إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية السودانية.

٢/ إقامة دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس في إدارة الجودة الشاملة ، لأن هذه الشريحة مهمة في تحقيق الجودة ، فعدد أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم وتطورهم المستمر في مجال اختصاصهم ، ومساهماتهم في خدمة المجتمع، وإنتاجهم العلمي من بحوث ، ومنشورات هي المؤشرات الحقيقية لجودة أداء المؤسسة الجامعية.

٣/ قيام كلية لإدارة الجودة الشاملة ومنها تنفيذ المناهج المعتمدة ، وتأهيل محاضرين ومدققين لعمل الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

٤ / ضرورة إهتمام الإدارة العليا بمستوى أداء الخريج الجامعي (نواتج تعلمه النهائي الجيد) لجميع أنشطة المؤسسة الجامعية ووفقاً لهذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم العالي وذلك حفاظاً على سمعة الجامعة على المستوى العالمي .

٥/ السعي الجاد لتوفير التسهيلات المكانية والمادية والفنية والبيئية والتقنية في التهيئة لعمل فريق الجودة.

٦/ الإهتمام بتنفيذ البحوث الإجرائية في مجال جودة التعليم العالي والإستفادة من نتائج البحوث في جلب التطوير ويعني ذلك أن لا تكون إدارة الجودة الشاملة بالجامعات شيئاً يضاف إلي العمل بل الأساس الذي يرتكز عليه العمل.

تقترح الباحثة الآتي:

١/ إجراء دراسة حول تفعيل سياسة التميز المؤسسي (القيد الوطني) للإدارات بكليات التربية السودانية .

٢/ إجراء دراسة حول إدارة الجودة الشاملة لمعالجة القصور في بعض كليات التربية السودانية.

٣ / إجراء دراسة في دور التدريب على إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس.

Abstract

This research investigates the role of the total quality management (TQM) in promoting the institutions of higher education at Khartoum State in 2013. The study aimed at investigating the (TQM) and its role in promoting the institutions of higher education, investigating its role in the strategic planning and its role in developing the performance of the academic staff. The population study represented the academic staff members that are drawn from the colleges of education and Business Studies at the (SUST), who are aware about the issue of their development. The research problem is an attempt to examine the role that can be played by the total quality in the development of the higher education institutions focusing on the experience gained by Sudan University of Science and Technology (SUST) in its application of the total quality system.

The research sample consists of (44), in which (33) represents males and (11) represents females, the samples have been chosen purposely, the questionnaire was adopted as a research tool and it has been administered to a number of academic staff to find out their views on the role of (TQM) in promoting the higher education, the research has used the descriptive method, the data have analyzed through the use of (SPSS), and the researcher verify its validity of the study by using koronbach equation and reliability has reached (95) which indicates that the scale has high reliability, and to verify the validity of the hypotheses the researcher has used Kay square and for processing data statistically the

Researcher has also used the percentages, arithmetic mean and the standard diversion and.

The research has arrived at the following results:

1/ the research findings have revealed the (TQM) played a role in the promotion of the institutions of higher education and it played a role in strategic planning.

2/. The results have shown that the (TQM) has a role in the promotion of the efficiency of the academic staff.

3/ the results have revealed that there statistically significant differences between the population samples which are attributed to the sex and experience in the development project and based on the research findings,

4/ the research findings have revealed that the major hindrances of the application of (TQM) is the resistance to change couple with delay of top management in applying (TQM) in the educational system

The researcher recommended the following:

1/the quality of higher education depends on a large scale on the quality of general education and this requires application of the (TQM) on the entire educational institutions where by the admission of the higher education institutions will be confined only to the leavers of the general education based on the (TQM) in Sudan.

2/ organizing training courses to academic staff on (TQM), because this sector is vital in realizing the (TQM).

The presented the following proposals:

1/ further studies should be conducted to reactivate the policy of the constitutional distinction for the Sudanese universities administrations.

2/ studies should be conducted on the philosophy of the (TQM) to overcome the problems facing some Sudanese universities.

3/ to conduct a study on the role of training in (TQM) in improving the performance of the academic staff.

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	مستخلص الدراسة
ز	Abstract
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
١	المقدمة
٤	مشكلة الدراسة وأسئلة الدراسة
٥	أهداف الدراسة
٦	أهمية الدراسة
٨	فروض الدراسة
٩	حدود الدراسة
٩	حدود الدراسة
٩	أدوات الدراسة
١٠	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة	
١٢	مخطط الدراسة
١٤	المبحث الأول : إدارة الجودة الشاملة المفاهيم والتعريفات
١٥	المفهوم الإصطلاحي للجودة في السياق التربوي
١٦	إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
١٧	فلسفة الجودة الشاملة

١٨	الجودة من منظور إسلامي
١٩	الجودة من منظور تاريخي
٢١	مراحل تطور مفهوم الجودة
٢٣	نشر ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
٢٣	مبادئ إدارة الجودة الشاملة
٢٦	الأخلاق في بيئة إدارة الجودة الشاملة
٢٧	علاقة الأخلاقيات بإدارة الجودة الشاملة
٣٠	كيفية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي
٣٥	الاعتراف بالمستوى العلمي للجامعات
٣٦	صنع القرارات التعليمية
٣٧	مبررات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
٣٨	عناصر تحقيق الجودة الشاملة
٤٠	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
٤١	دور الجامعة في تعزيز الجودة في التدريس
٤٢	المنظمة الدولية للمقاييس
٤٣	بنية المواصفة القياسية وتفسيرها
52	السمات العامة للمواصفة ISO9001:2000
٥٤	نموذج الجودة الاسكتلندي SQMS
٥٦	علاقة الجودة بنظام الأيزو في التعليم والتدريب
٥٨	متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
59	التطوير في مؤسسات التعليم العالي بإستخدام (T.Q.M)
٥٩	تطوير التقويم القائم على الأداء
٦٠	تطوير المنهج في ضوء إدارة الجودة الشاملة

٦١	التخطيط التربوي وإدارة الجودة الشاملة
٦٢	الدور المتوقع من أعضاء هيئة التدريس في إطار (T.Q.M)
٦٤	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
المبحث الثاني : نموذج تجربة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	
٦٦	بطاقة تعريفية
٦٧	إختصاصات الإدارة
٦٨	حقيقة الجودة الشاملة في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٦٨	المعايير المعتمدة لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٦٩	خطوات التقييم الذاتي بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٧٠	معايير خاصة بالبرنامج
٧٠	التقييم الخارجي بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٧١	تجربة تطبيق التقييم المؤسسي الأول بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
٧٢	المحاور الأساسية للتقييم المؤسسي
٧٤	معوقات تطبيق (TQM) بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
المبحث الثالث : الدراسات السابقة	
٧٦	الدراسات السابقة المحلية السودانية
٧٨	الدراسات السابقة العربية

٨١	الدراسات السابقة الأجنبية
٨٦	تعقيب على الدراسات السابقة السودانية
٨٨	تعقيب على الدراسات السابقة العربية
٨٨	تعقيب على الدراسات السابقة الأجنبية
الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية	
٩٠	منهج البحث
٩١	أدوات البحث
٩٢	كيفية توزيع الاستبيان وجمعه
٩٣	صدق الاستبانة
٩٤	صدق فقرات المقياس
٩٧	صدق المقياس
٩٧	حساب ثبات المقياس
٩٨	مجتمع الدراسة – عينة الدراسة
٩٩	عينة الدراسة – إجراءات الدراسة
١٠٠	توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة
الفصل الرابع : عرض وتحليل ومناقشة النتائج وتفسيرها	
١٠٨	التحليل الاحصائي ،صدق المقياس ، حساب ثبات المقياس
١١٣	الصدق التجريبي للمقياس

١١٣	مناقشة الفرض العام
١١٩	عرض ومناقشة الفرض الأول
١٢٢	عرض ومناقشة الفرض الثاني
١٢٤	عرض ومناقشة الفرض الثالث
١٢٧	عرض ومناقشة الفرض الرابع
١٢٩	عرض ومناقشة الفرض الخامس
١٣٢	عرض ومناقشة الفرض السادس
١٣٥	عرض ومناقشة الفرض السابع
١٣٧	عرض ومناقشة الفرض الثامن
١٤٠	عرض ومناقشة متغيرات البحث
١٤٧	تحليل ومناقشة نتائج المقابلة الشخصية
الفصل الخامس : الخاتمة والنتائج والتوصيات ، المقترحات ، المصادر والمراجع والملاحق	
١٥١	الخاتمة
١٥١	ملخص عام البحث
١٥٢	نتائج الدراسة
١٥٣	توصيات الدراسة
١٥٤	مقترحات لدراسات وبحوث مستقبلية
١٥٥	قائمة المصادر والمراجع

١٦٢	الرسائل الجامعية وأوراق العمل
١٦٣	المراجع الأجنبية
١٦٤	المواقع الالكترونية
١٦٥	ملحق رقم (١) الاستبانة قبل التحكيم
١٧١	ملحق رقم (٢) المقابلة
١٧٤	ملحق رقم (٣) الاستبانة في صورتها النهائية
١٨١	ملحق رقم (٤) قائمة بأسماء محكمو أداتي الاستبانة والمقابلة
١٨٢	ملحق رقم (٥) الشهادة التقديرية من إتحاد الجامعات العربية لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
١٨٣	ملحق رقم (٦) خطاب نشر الرسالة في مجلة آفاق تربوية
١٨٤	ملحق رقم (٧) سمنار بعنوان إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير مؤسسات التعليم العالي يوم الأربعاء ١٥/٥/٢٠١٣م

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
94	جدول رقم (١) يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس
98	جدول رقم (٢) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس
100	جدول رقم (٣) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس
102	جدول رقم (٤) يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة في مجال (T.Q.M)
104	جدول رقم (٥) يوضح توزيع العينة حسب الذين نالوا دورات تدريبية (T.Q.M) - والمؤهل العلمي .
١٠٩	جدول رقم (٦) يوضح إرتباط الفقرات بالدرجة الكلية للمقياس
١١٢	جدول رقم (٧) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس
١١٤	جدول رقم (٨) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض العام
١١٨	جدول رقم (٩) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض العام
١١٩	جدول رقم (١٠) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الأول
١٢٢	جدول رقم (١١) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الأول
١٢٣	جدول رقم (١٢) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الثاني

١٢٤	جدول رقم (١٣) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الثاني
١٢٥	جدول رقم (١٤) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الثالث
١٢٦	جدول رقم (١٥) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الثالث
١٢٧	جدول رقم (١٦) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الرابع
١٢٨	جدول رقم (١٧) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الرابع
١٣٠	جدول رقم (١٨) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الخامس
١٣١	جدول رقم (١٩) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الخامس
١٣٢	جدول رقم (٢٠) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض السادس
١٣٣	جدول رقم (٢١) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض السادس
١٣٥	جدول رقم (٢٢) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض السابع
١٣٦	جدول رقم (٢٣) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على

	دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض السابع
١٣٨	جدول رقم (٢٤) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وإتجاه الفقرات للفرض الثامن
١٣٩	جدول رقم (٢٥) يوضح نتائج إختبار (كاي تربيع) للتعرف على دلالة الفروق للإجابة على فقرات الفرض الثامن
١٤٠	جدول رقم (٢٦) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لقياس الفرق بين أفراد العينة حسب متغير النوع
١٤١	جدول رقم (٢٧) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس
١٤٢	جدول رقم (٢٨) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لقياس الفرق بين أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في مجال (T.Q.M)
١٤٣	جدول رقم (٢٩) يوضح قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة التائية لقياس الفرق بين أفراد العينة حسب متغير نيلهم دورات تدريبية
١٤٤	جدول رقم (٣٠) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة في مجال (T.Q.M)
١٤٥	جدول رقم (٣١) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نيلهم دورات تدريبية في مجال (T.Q.M)
١٤٦	جدول رقم (٣٢) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

الصفحة	الشكـل
٢٨	شكل رقم (١) يوضح دور العوامل في تهيئة الفرد أخلاقياً
٢٩	شكل رقم (٢) يوضح أخلاقيات الجودة الشاملة
٣٢	شكل رقم (٣) يوضح الهيكل التنظيمي المقترح لقسم إدارة الجودة الشاملة
٣٣	شكل رقم (٤) يوضح النظام الإداري الأساسي للجودة في التعليم
٣٤	شكل رقم (٥) يوضح تنفيذ الجودة في المجال التعليمي
٤٣	شكل رقم (٦) يوضح نموذج التحسين المستمر
١٠١	شكل بياني رقم (١) يوضح متغير الجنس
١٠٣	شكل بياني رقم (٢) يوضح متغير سنوات الخبرة
١٠٥	شكل بياني رقم (٣) يوضح متغير الدورات التدريبية
١٤٧	شكل بياني رقم (٤) يوضح متغير المؤهل العلمي

الملاحق