**مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلاب**

**هادي ناصر العجلوني**

**Hadi Nasir Al-Ajlouni**

**أستاذ مساعد، جامعة عمان الأهلية (سابقا)، الأردن**

**الملخص**: من أهم أهداف هذه الدراسة هو التعرف على درجة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة كانت مرتفعة على الأبعاد ككل، وكذلك إلى وجود فروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الرسمية والأهلية، وذلك لصالح الجامعات الأهلية. وقد اختتمت الدارسة بمجموعة من التوصيات أهمها أن تقوم إدارات الجامعات بالمواءمة بين العمليات التربوية والتعليمية ومتطلبات سوق العمل.

**كلمات مفتاحيّة:** إدارة الجودة الشاملة، كليات وأقسام السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية.

**The Extent of Applying the Concept of Total Quality Management in the Faculties and Departments of Hotels and Tourism Education in Jordanian Universities as Perceived by Students.**

**Abstract:** The most important objective of this study was to explore the extent of applying the Total Quality Management. The study revealed the following: High degree of applying Total Quality Management in all dimensions, and also there is a significance differences between public and private universities in applying Total Quality Management in favor of private universities. One of the most important recommendation that Universities should pay attention to the matter of synergy between the pedagogical and educational processes and what it is really demanded by the sector of Tourism and Hotels market.

**Key Words:** Total Quality Management, Faculties and Departments of Hotels and Tourism in Jordanian Universities.

**مقدمة:**

تعتبر المؤسسات التعليمية الجامعية، بمثابة بناء تنظيمي إداري على علاقة مستمرة مع المستفيدين من خدماتها، ومع أفراد المجتمع كافة، والبيئة المحيطة بهذه المؤسسات، وإن الثقافة التنظيمية لهذه المؤسسات تتشكل من قبل أصحابها ومن ثم العاملين فيها، وتتأثر بالبيئة المحيطة بها، وتهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف بأفضل جودة، وبأقل وقت، وبأقل تكلفة، وفي الزمان والمكان المناسبين.

وقد أكدت السياسة في المؤسسات التعليمية الجامعية في الدول التقدمة على أن التخطيط لإدارة الجودة الشاملة وضمان استمرارها في التعليم هي نتاج لإدارة جيدة مخطط لها داخل الجامعة، تنظر للتنظيم الجامعي علي أنه سلسله لجودة مستمرة يحددها تبني فلسفة جديدة وهو أن الكم لا أهمية له بدون الكيف وأنه يمكن الحصول على الجودة المطلوبة بنفس الأفراد الموجودين لدى المؤسسة، إذا قدمت لهم القيادة الرشيدة تنمية للموارد المادية والبشرية، وتدعيم دور المشاركة المجتمعية، والعمل دائماً على توكيد الجودة والمساءلة، والتدريب المناسب، وتوفير مناخ تربوي لهم في العمل، وجعل الطالب هو محور الاهتمام، والاهتمام بفعالية قاعة الدراسة وتقسيم الطلبة إلى مجموعات من أجل التحسين المستمر لتعليمهم. (رمان، 20: 2014)

يعتبر تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجامعية من أهم متطلبات التحسين المستمر في جميع نواحي العمليات التربوية والتعليمية، ومن أجل النجاح في تطبيق هذا المفهوم لا بد من غرس قيم ومفاهيم الجودة المبنية على التسامح والعمل الجماعي، وتظافر الجهود والتعاون ما بين الهيئتين الإدارية والتدريسية إضافة إلى الطلبة والمجتمع، وتحقيق الفاعلية التعليمية في المؤسسات التعليمية الجامعية، أي تحقيق مخرجات عالية الجودة في ضوء رؤية المؤسسة ورسالتها، من خلال مجموعة العمليات (المدرس المتميز، والمناهج، والطالب، والبيئة التعليمية)، وذلك بمراجعة المنتج التعليمي، وتطوير التعليم وضبط جودة الخدمة التعليمية. (جودة، 2012: 371)

سيتم بحث مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومتابعة تطبيقاته على مستوى الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية المتخصصة في مجال إدارة السياحة والفنادق. وصولاً إلى عدد من المقترحات والتوصيات التي تهدف إلى تطوير العمليات التربوية والتعليمية في هذه الجامعات، بهدف التطوير العام للصناعة السياحية والفندقية في الأردن.

**مشكلة البحث:**

هناك حاجة كبيرة إلى تحسين سمعة الأردن ومكانته التنافسية في قطاع السياحة والفنادق على المستوى المحلي والإقليمي والدولي، وهذا يفرض العمل على توفير عدد من المتطلبات التي يقع على رأسها مطلب زيادة تأهيل الموارد البشرية العاملة في قطاع السياحة والفنادق، وأحد العوامل لتحقيق ذلك هو تحسين العمليات التربوية والتعليمية في كليات وأقسام السياحة والفنادق الجامعية، لتطوير المخرجات التعليمية التي تصب في هذا الاتجاه، وإن تحقيق ذلك بالصورة المأمولة، يحتاج في المقام الأول إلى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي السياحي والفندقي الجامعي، فهل عملت المؤسسات التعليمية الأردنية المتخصصة في هذا المجال على تطبيق هذا المفهوم؟

**هدف البحث وأسئلته:**

يتمثل الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، بناءً على الإجابة عن الأسئلة التالية:

* ما مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية؟
* هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية؟
* هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى لخصائص المستجيبين؟
* ما هي أهم المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية؟

**أهمية البحث:**

تتناول هذه الدراسة موضوع مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية، وبالتالي فأنها تمهد الطريق أمام الباحثين للتعمق في دراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسات التعليمية، وتقديم التوصيات اللازمة لتطوير هذه المؤسسات وبخاصة المؤسسات العاملة في مجال التعليمي السياحي والفندقي، ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال ذكر الأطراف التي قد تستفيد من هذه الدراسة وكيف يمكن أن تستفيد منها وهي كما يلي: الجهات المسؤولة عن التعليم في الأردن: حيث أن معرفة الالتزام بتطبيق معايير الجودة من عدمه سيحفز الجهات المسؤولة عن التعليم في الأردن مثل: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئة الاعتماد وضبط الجودة على الطلب من إدارات الجامعات المعنية بالالتزام بتطبيق معايير الجودة، وإدارات الجامعات: أن التعرف على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى الجامعات المختلفة، سيساعد إدارات الجامعات على تعزيز تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة إن كانت تطبقه جزئياً، أو العمل على تطبيقه إن لم يكن مطبقاً، والمحافظة عليه واستمرارية تطبيقه في حالة تطبيقه بشكل كامل، والهيئة التدريسية: يمكن لأعضاء هيئة التدريس الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من خلال قيام إدارات الجامعات بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على وجود الوسائل التعليمية الملائمة وتعزيز العمليات التربوية والتعليمية، وتحسين أداء الهيئة التدريسية، بحيث يمكن الوصول لأفضل النتائج بأقل جهد، والطلاب: يمكن للطلاب الاستفادة من نتائج هذه الدراسة عن طريق قيام إدارات الجامعات بمحاولة تطبيق وتعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على الطلاب من خلال توفير الأدوات والمعدات اللازمة لتحسين العملية التعليمية الناتجة عن تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي سيؤدي هذا إلى تحسين المخرجات التعليمية (الخريجين)، مما سينتج عنه تحسين الخدمات المقدمة في القطاع السياحي والفندقي وتطويره بشكل عام.

**محددات البحث:**

يمكن الأخذ بنتائج البحث والعمل على تعميمها في ضوء المحددات الآتية:

* اقتصر هذا البحث على الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية والتي لديها برامج سياحية وفندقية للعام الدارسي (2013-2014)م.
* اقتصر هذا البحث على طلبة الجامعات في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق.
* اقتصر هذا البحث على استخدام الأداة التي تضم المجالات الثامن الآتية: الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، والاستراتيجية العامة، والعملية التربوية، والعملية التعليمية، والتقنيات، وخدمات الطلاب، والعلاقات التنظيمية، والتغذية الراجعة.

**فرضيات البحث:**

سيتم اختبار الفرضيات العدمية (H0) التالية في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية والتي تنص على ما يلي:

H01: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.

H02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) بين استجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الجنس والشهادة المنوي الحصول عليها والسنة الدراسية.

**الدراسات السابقة:**

شهد العالم كثيراً من التغييرات الملحوظة، في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، والتي أفرزت جملة من المتطلبات الجديدة في المنظمات الصناعية والخدمية، الأمر الذي فرض على هذه المنظمات ضرورة تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم الإدارية الحديثة، وعلى رأسها تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة، حتى تستطيع التعامل مع المتغيرات البيئية بكفاءة وفعالية، ولم يبقى العالم العربي بعيداً عن هذه المتغيرات، واستجابة لذلك، قامت العيد من الدول العربية بإجراء عدد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة بما فيها الأردن.

هدفت دراسة (Giorgidze, 2012) إلى تحديد العوائق والفجوات التي تحول دون تحسين إدارة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة وعمل مقارنة بينهما. ومن أجل ذلك قام الباحث بتطوير استبانة وزعت على خمسين موظفاً من مجتمع يتكون من (896) موظفاً من بينهم أعضاء من الهيئة التدريسية في خمس جامعات، منها اثنتين حكومية وثلاث أهلية. وشملت الاستبانة على النقاط التالية (مبادئ الإدارة، والتعاون بين الأقسام في الجامعة، وفاعلية التواصل، ومشاركة الموظفين، وتطوير الموارد البشرية) وذلك لمعرفة مدى توجه الإدارات نحو جودة التعليم. ولقد توصل الباحث إلى أن إدارات الجامعات الحكومية أقل فاعلية من إدارات الجامعات الخاصة، حيث تبين ذلك من الرؤية والأهداف الغامضة، والمسؤوليات والمهام غير الواضحة للمدراء، وكذلك من العمل البيروقراطي، مما يجعل العمل الوظيفي أقل فاعلية. أما الجامعات الخاصة فهي أكثر توجهاًً نحو تطبيق الجودة من الجامعات الحكومية، وهذا واضح في الإنفاق الأكبر على تطوير الموارد البشرية، والتركيز في أدائهم على الطلاب والمساهمين في هذه الجامعات، بعكس الجامعات الحكومية والتي بدورها تركز على الإدارة وعلى الهيئة التدريسية. وتوصل الباحث كذلك إلى أن مشاركة الموظفين أعلى في الجامعات الخاصة من الحكومية، واستنتج أخيراً أن التزام الإدارة هي شرط مسبق من أجل ضمان الجودة في الجامعات.

أجرى (Soomro and Ahmad, 2012) دراسة ركزت على الجودة وتصميم نموذج لها في مجال التعليم العالي في الإمارات العربية المتحدة. وقد درس الباحثان وضع جودة التعليم في الإمارات العربية المتحدة، ودور المؤسسات التي تقوم بمراقبة جودة التعليم، والتحديات التي تواجه التعليم والبحث وخدمة المجتمع. ووجد أن هنالك بعض جامعات معتمدة من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العالي، والبعض الآخر يتكون من جامعات أجنبية معتمدة من قبل حكوماتهم، إضافة إلى أنه يوجد مجلس للتعليم العالي التابع لإمارة أبو ظبي، وتهدف هذه المؤسسات لرفع مستوى التعليم العالي بحيث يضاهي المستويات العالمية. وقد قام الباحثان باستكشاف نموذج للحفاظ على الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، والتحديات التي يمكن مواجهتها. وقد اقترح الباحثان أن يتكون النموذج من أن المؤسسات لا بد لها من ممارسة مهامها الرئيسة الثلاث المكونة من التعليم والبحث وخدمة المجتمع، في ظل أبعاد الجودة الخمس: المعايير العالية، والخطأ الصفري، وملاءمة متطلبات الزبائن، والكفاءة والفاعلية، والاستمرار من أجل إرضاء العملاء والوصول إلى الجودة المتميزة في التعليم العالي في الإمارات العربية المتحدة.

كما أجرى (Mikauskas et al, 2012) دراسة في لتوانيا هدفت إلى تشخيص وضع المعايير التي تضمن جودة التعليم في برنامج إدارة السياحة والرياضة. ومن أجل تحقيق أهداف الدارسة قام الباحث بمراجعة المفاهيم المتعلقة بالجودة في التعليم العالي، ومناقشة معايير ضمان الجودة العامة من الناحية النظرية، وتقييم المعايير التي تحدد جودة التعليم والتعلم في برنامج إدارة السياحة والرياضة. كما تم تطوير استبانة اشتملت على (105) فقرات، تقيس عوامل تحديد جودة التعليم العالي ودور المحاضرين في عمليات التعليم وتأثيرهم على جودة التعليم العالي، ومصادر التعلم في المواضيع التي تدرس في برنامج إدارة السياحة والرياضة، وزعت على ثمانية وثلاثين طالباً من السنة الثالثة والرابعة في برنامج إدارة السياحة والرياضة. وتوصلت الدراسة إلى أن الجودة المهنية للمحاضرين تتعلق في التواصل الفعال مع الطلاب في المحاضرات كانت ذات أهمية كبيرة لضمان الجودة في التعليم، وكانت هذه الخاصية من أهم خواص الجودة الشخصية للمحاضرين. كما بينت الدراسة أن أهمية الجودة في التعليم تكمن بشكل أساسي في العمل الجماعي في المحاضرات، وأن طرق التدريس تعتبر مهمة جداً لأغراض ضبط الجودة. وأن المواد التعليمية قد تم تقييمها بشكل إيجابي حيث أن جميع مفردات هذا الجانب حصلت على تقييم أعلى من المتوسط. كما توصلت الدراسة إلى أن جودة المواد التعليمية كانت مهمة بالنسبة لعملية ضبط الجودة وخاصة في المجالات التالية: ملاءمة المواد المتعلقة في التخصص، والتطبيق العملي لها، ومدى جدواها، وإمكانية الوصول إلى المعلومات، وكفايتها.

كما وأجرى (Salameh et al, 2011) دراسة في الأردن تهدف إلى قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التخطيط والإدارة في جامعة البلقاء. وتطرق الباحثون في هذا السياق إلى المبادئ الأساسية ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وذلك لتحديد كيف يمكن استخدامها من أجل تسحين الجودة في الكلية. وطور الباحثون استبانة تعتمد على معايير مالكولم بالدريج للجودة وهي (القيادة الإدارية، والتخطيط الاستراتيجي، ونظام جمع المعلومات وتحليلها، والموارد البشرية وتطويرها، وتصميم العمليات وإدارة الجودة، ورضا المستفيدين، وتقييم وقياس الجودة). ووزعت الاستبانة على جميع أعضاء الإدارة والهيئة التدريسية والبالغ عددهم ثمانية وأربعين عضواً. توصلت الدراسة إلى أن هناك تركيز على عمل الفريق، والتحسين المستمر والتعاون والذي كان من الممكن أن يؤدي إلى أن يكون الإداري مبدعاً وخلاقاً، ولم تتوفر قيادة إدارية مؤهلة، أو تدريب وتعليم وتطوير كافي للقيادة الإدارية وذلك من أجل النجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وقد أوصى الباحثون بتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة من أجل التحسين المستمر، وضرورة أن تؤمن القيادة الإدارية بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من أجل توفير البيئة الملائمة لتطبيق هذه المفهوم، والعمل على إنشاء مركز وطني خاص من أجل التدريب على إدارة الجودة الشاملة، لتدريب القياديين في مجال التعليم، ومنح الشهادات في هذا المجال.

دراسة (Sabihaini et al, 2010) أجريت هذه الدراسة في أندونيسيا إلى تحليل مدى فاعلية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي. من أجل الوصول إلى هذا الهدف، تم اعتماد الطريقة التجريبية بحيث تم توزيع استبانة على الطلاب، تحتوى على المبادئ المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة (القيادة، والتعلم والتدريب، وعمل الفريق، وحل المشكلات، وخدمة العميل، ومناخ المنظمة). وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد من فاعلية النشاط التعليمي العالي، ويزيد من تطوير المدرسين في النشاط التعليمي، ويزيد من فاعلية التعلم والتعليم. ويتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة التزام الإدارة العليا وصبرها، والعمل كفريق واحد من قبل جميع العاملين في كافة المستويات، والتواصل المستمر، والتغيير في ثقافة المنظمة.

كما وأجرى (Kysilka and Medinschi, 2009) دراسة في رومانيا، وهدفت إلى التعرف على أبعاد الجودة ووصف المفاهيم الأساسية المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة من أجل ضمان الجودة في خدمات التعليم العالي. وقد حاول الباحثون معرفة الخصائص المتعلقة بخدمات التعليم العالي الروماني، ونهجهما في سياق التعليم. وتوصل الباحثون إلى أن الموارد الأساسية في إدارة الجودة الشاملة تتمثل في الإنسان، وهو العنصر الأساسي في أي نشاطات خدمية، لذلك يجب أن يدرك الإنسان واجباته ومسؤولياته في النظام التعليمي من أجل سير العملية التعليمية بشكل صحيح. يعتبر تدريب الطلاب مهمة أساسية في النظام التعليمي، وبالتالي على الآباء أن يكونوا على اطلاع بمستوى تطور أداء أبنائهم في العملية التعليمية، والحصول على تغذية راجعة من قبل أبنائهم من أجل تطوير النظام التعليمي. كما توصلت الدارسة إلى أن مشاركة جميع الأطراف في نظام التعليم العالي سيؤدي إلى تحسين مستمر في العمليات التعليمية، وبالتالي الوصول إلى مخرجات مميزة.

أجرت (أبوالهيجاء، 2006) دراسة في الأردن، تهدف إلى قياس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضة في الجامعات الحكومية. وتهدف الدراسة إلى ضبط العملية التعليمية وذلك للحصول على مخرجات قادرة على مواكبة التطورات المعلوماتية والتكنولوجية إضافة إلى المنافسة في المستقبل، ولقد طورت الباحثة استبانتين، إحدهما لأعضاء هيئة التدريس، والأخرى للطلاب، وذلك باعتمادها على ستة متغيرات مستقلة رئيسية لإدارة الجودة الشاملة وهي ( الوعي بإدارة الجودة الشاملة، النظام الإداري، النظام الاجتماعي، النظام التعليمي، النظام التقني، النظام الخدمي). ومن أجل ذلك طورت الباحثة استبانتين وزعتا على عينة من (70) من أعضاء الهيئة التدريسية من أصل (104) فرداً، و(343) من الطلاب من أصل (698) طالب. ولقد أظهرت النتائج درجة تطبيق متوسطة لإدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الحكومية الأردنية، من وجهتي نظر كل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، وعلى جميع محاور إدارة الجودة الشاملة، حيث كان أكثر المحاور تطبيقا لإدارة الجودة الشاملة هو محور "النظام التعليمي" وأقلها تطبيقاً هو محور "النظام الخدمي".

هدفت دراسة (بدح، 2003) والتي تتعلق بمدى أمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جميع الجامعات الأردنية العامة، من وجهة نظر عمداء ورؤساء الأقسام، ومديري الوحدات الإدارية. ولهذا الغرض طور الباحث أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة، والذي يسعى إلى تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، حيث يتكون هذا الأنموذج من مجموعة من الفقرات وهي كتالي: القيادة، ورسالة الجامعة، والثقافة التنظيمية، ونظام حوسبة وتحليل المعلومات، والتخطيط الإسترتيجي، وإدارة الموارد البشرية وتنميتها، وإدارة العمليات، والتحسين المستمر، ورضا العملاء، والتغذية الراجعة. وتوصلت الدراسة إلى أمكانية تطبيق الأنموذج المقترح لإدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة في التطوير الإداري، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق الأنموذج المقترح بين أفراد عينة الدراسة لصالح عمداء الكليات الذين يحملون رتبه "أستاذ"**.**

**ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:**

تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عددٍ من الكليات في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، في حين أن هذه الدراسة قد تناولت هذا الموضوع ضمن مجال التعليم السياحي والفندقي الجامعي، من حيث قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال استطلاع رأي الطلبة، إضافة إلى أن مجال التعليم السياحي والفندقي الجامعي يعتبر مجالاً حديثاً وواعداً، ومن شأن مثل هذه الدراسة أن تساهم في الارتقاء في جودة الخدمات التعليمية السياحية والفندقية ومخرجاتها.

**نشأة وتطور مفهوم الجودة:**

يعود تاريخ الجودة كممارسة إلى سيدنا أدم علية السلام حيث خلق الله الإنسان كاملاً عاقلاَ حيث يقول الله سبحانه تعالي في سورة التين ( لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ([4](http://tanzil.net/#95:4)))، كما يقول سبحانه تعالى في سورة الانفطار (يَا أَيُّهَا الْإِنسَانُ مَا غَرَّكَ بِرَبِّكَ الْكَرِيمِ ([6](http://tanzil.net/#82:6)) الَّذِي خَلَقَكَ فَسَوَّاكَ فَعَدَلَكَ (7) فِي أَيِّ صُورَةٍ مَّا شَاءَ رَكَّبَكَ (8)) فطالما خلق الإنسان عاقلا فهو باحث عن الجودة باستمرار، فسيدنا ادم أو أي من الناس كان يبحث عن الكهف الأفضل أو الشجرة الأفضل.. الذي يحميه بصورة أفضل..، وقد برزت هذه الممارسات بصورة جلية في بناء الحضارات الإنسانية القديمة والحديثة (عساف ومسودة، 2008: 12). فالحضارة البابلية في القرن الثامن عشر قبل الميلاد، وجدت قوانين مسلة حمورابي التي تضمنت فكرة الحفاظ على جودة الأعمال، وتشير الوقائع التاريخية أيضاَ إلى تأكيد الفراعنة في القرن الخامس عشر قبل الميلاد على الجودة في بناء الأهرامات والمعابد المصرية القديمة محسن والنجار (2009: 478). وحافظ الأنباط على الجودة بين القرن الثاني قبل الميلاد والقرن الثاني الميلادي في هندسة الري وشق الجداول والتمديدات الفخارية، والتي ما زالت آثارها ظاهرة للعيان حتى الآن، من أجل الحفاظ على مياه الأمطار وجلب المياه من الينابيع وتخزينها وسط مدينة البتراء الأثرية جنوب الأردن (المحيسن، 2004: 72). وقد أكد الدين الإسلامي على الجودة وإتقان العمل، حيث يقول سبحانه وتعالى في سورة الملك ( الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا ۚ وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ(2). واستمرت الجودة في كافة المجالات حتى بداية القرن العشرين حيث مرت "الجودة" في عدة مراحل حتى وقتنا الحاضر: (السامرائي، 2007: 41)

**تطور مفهوم الجودة في المنظمات اليابانية:**

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان مع بداية نشأة النموذج الياباني في الإدارة، والتي بدأت مع عام (1868م). وبعد الحرب العالمية الثانية بدأ إدوراد ديمنج (Edwards Deming) وهو أحد الرواد الأمريكان المتخصصين في الجودة بإعطاء محاضرات عن الجودة في اليابان، وانتشرت مفاهيمه في اليابان بشكل واسع، وكان لها أثر إيجابي على الإنتاجية، ومن ثم انتشرت في أمريكا فكرة البدء بفهم أسرار نجاح التجربة اليابانية في مجال الأعمال والصناعات، وانتقلت كثير من المفاهيم المتعلقة بالجودة والتي كانت شائعة في اليابان إلى أمريكا. (مجيد والزيادات، 2007: 24)

يقوم الفكر التربوي في اليابان على أساس تقديس العمل، ويعود السبب في ذلك إلى أن الشعب الياباني عاش مدة طويلة من الزمن في إطار تربوي وثقافي يستمد قيمه من عبادة الأرواح وتقديس الإمبراطور، والذي كان يعتبر الوسيط بين الإله والناس. لذلك فإن تقديس العمل كان يرتكز على قيم اجتماعية أساسها البناء العائلي، إذ تسود العلاقات الاجتماعية الإيجابية الموروثة بين العاملين والإدارة في المنظمات، إضافة إلى روح التعاون والتعاطف والمشاركة، لذلك نادراً ما تحصل الصراعات الفردية في المنظمات، لأن هنالك أولوية للالتزام الفردي على الحقوق الفردية، ومن هنا فإن هذه القيم الاجتماعية والإطار التربوي والثقافي له أثر كبير في طريقة أداء الأفراد لأعمالهم في اليابان، مما ساهم في تطوير المؤسسات في مجال الإنتاجية والجودة. (حمود، 2007: 17)

يعتبر الإطار التربوي التعليمي في اليابان هو الوسيلة التي قام عليها التقدم الهائل في هذا البلد، وهو يعتمد بالدرجة الأولى على المُدرس الذي يتحمل المسؤولية الكبرى في التربية الأخلاقية والعلمية، وبالتالي تعتبر هذه الوسيلة هي الركيزة لتحديث وتطوير المجتمع، وللتعامل مع المستقبل، والتعليم في اليابان عملية مستمرة مدى الحياة، حيث أن القيم التاريخية في اليابان لها أثر قوي على التعليم. (الزواوي،2008: 74)

يمتاز المنهج الياباني بأنه منهج قيمي كما ذكرنا سابقاً، إذ يمتاز بروح التعاون والعمل الجماعي والتفاني في العمل لمصلحة الجميع، بعكس المنهج الغربي الذي يمتاز بالفردية والمنافسة الشديدة، مما كان له أثر كبير في مجال الإدارة في اليابان. ونتج عنه تأسيس المنهج الياباني في الإدارة. وأدى هذا المنهج إلى ظهور مبدأ التحسين المستمر في الجودة أو ما يسمى باليابانية (Kaizen)، ونتج عنه فِرق تحسين الجودة (Quality Improvement Teams)، والذي يعود الفضل إلى مبتكره وهو الدكتور الياباني ماساكي اماي (Massaki Imai)، والذي يهدف إلى التأكيد على منظومة (الجودة، وخفض التكاليف دون التفريط بالجودة، وعملية التسليم للعميل في الوقت المحدد). وقد تم تبني هذه المفاهيم في أمريكا في بداية السبعينيات. (Goetsch and Davis, 2010: 494)

**إدارة الجودة الشاملة حديثاً:**

حظي هذا المفهوم بتعريفات كثيرة، ويعود سبب التباين إلى الخلفية الفكرية والخبرات العملية التي تراكمت لدى الباحثين والمختصين في مجال الإدارة من جراء المواقع الإدارية والأكاديمية والاستشارية التي شغلوها لسنين طويلة، والتي شكلت منطلقاتهم الفكرية نحو هذا المفهوم.

عرف (Jablonski, 1991: 4) إدارة الجودة الشاملة أنها "شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على المواهب والقدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل".

وعرفها (Dale & Cooper, 1992: 19) بأنها "هي عملية يشارك بها كل شخص في المنظمة، من أجل تزويد المنتج والخدمة والتي تحقق حاجات وتوقعات المستفيدين"

ويشير (McDermott et al, 1993: 234) بأنها "هي ثقافة التحسين المستمر في جميع الجوانب من قبل كل شخص وفي جميع الأوقات في المنظمة".

أما (Ross, 1999: 1) فقد عرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "دمج جميع الوظائف والعمليات داخل المنظمة من أجل تحقيق التحسين المستمر للجودة في المنتجات والخدمات، والهدف هو إرضاء المستفيد".

وعرفها (Goetsch and Davis, 2010: 7) بأنها "أسلوب الأعمال تتم المحاولة من خلال تعظيم تنافسية المنظمة من خلال التطوير المستمر لجودة منتجاتها وخدماتها وأفرادها وعملياتها وبيئاتها".

أتفق كل من Jablonski (1991) و (Dale & Cooper (1992 على أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على العمل الجماعي، وتعاون الإدارة والعاملين من أجل تحسين الجودة. بينما عرف (McDermott et. al, (1993 إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة أو مبادئ لتأدية العمل تقود إلى التحسين المستمر، وأن كافة العمليات تسعى لتحقيق حاجات المستفيدين. ويلاحظ أن تعريف (Ross (1999 قد ركز على أن إدارة الجودة الشاملة تركز على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين العمليات والمخرجات، وذلك لتحقيق رغبات المستفيدين. فيما ركز تعريف (Goetsch and Davis, (2010 على أن إدارة الجودة الشاملة هي بمثابة تطوير مستمر للجودة، أي أن الإبداع والابتكار هي الركيزة الأساسية والتي تبنى عليها الجودة. أن متابعة التعريفات السابقة تكشف عن مجموعة من العناصر أو المقومات الأساسية التي يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساسها، ومن أهمها:

اولاً: أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة تعنى بعدد مهم من القيم الأساسية التي من أبرزها:

* العمل الجماعي ودور الفريق.
* قيمة التركيز على جودة الأداء.
* قيمة التركيز على العملاء، والعمل على تحقيق أهدافهم ومصالحهم بالترابط مع أهداف المنظمة ومصالحها.
* قيمة التركيز على العاملين والمجتمع، والعمل على تحقيق أهدافهم ومصلحتهم بالترابط مع أهداف المنظمة ومصالحها.
* قيمة التطوير والتحسين المستمر، بما يضمن تحقيق البقاء والارتقاء للمنظمة.

وبذلك فإنه يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة، فلسفة كلية تركز على النظام الكلي للمنظمة، بهدف تطويره باستمرار ليكون قادراً على بناء روح العمل الجماعي، وعلى بناء الترابط اللازم بين أهداف المنظمة وأهداف العملاء وأهداف العاملين وأهداف المجتمع، بما يؤدي إلى تحقيق جودة العمليات والمخرجات. وبناً علية فيمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بأنها: ظاهرة إدارية تعمل على توحيد كل النشاطات والنظم والعمليات وتعزيز جهود جميع مصادر الطاقة البشرية من الهيئتين التدريسية والإدارية والطلاب واستثمار قدراتهم في مختلف المجالات مع إدارات الجامعات، بهدف التحسين والتطوير المستمر للعمليات التربوية والتعليمية، وجودة المخرجات لإرضاء كافة المستفيدين.

**منهجية الدراسة:**

يهدف هذا الجزء إلى توضيح منهجية الدارسة؛ من حيث نوع وطبيعة الدارسة، ومجتمعها، وعينتها، وطرائق جمع البيانات، والاختبارات المتعلقة بثبات أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات.

**نوع وطبيعة الدراسة:**

تعتبرهذه الدراسة من الدراسات التطبيقية (Applied Researches) في حل المشكلات الميدانية وتطوير أساليب العمل وإنتاجيته في المجالات المحاسبية والادارية. وتتبنى الدراسة الطريقة الوصفية (Descriptive Method)  التي تهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث معينة وجمع الحقائق والمعلومات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع، وتهتم أيضاً بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه الظواهر أو الأحداث التي يتناولها البحث. وذلك في ضوء قيم أو معايير معينة، واقتراح الخطوات أو الأساليب التي يمكن أن تُتبع للوصول بها إلى الصورة التي ينبغي أن تكون عليه في ضوء هذه المعايير أو القيم.

**مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وعددهم (3046)، في جميع الجامعات الأردنية، الرسمية والأهلية، والتي لديها كليات وأقسام سياحة وفنادق، وعددها اثنتا عشرة جامعة، منها ست جامعات رسمية (الهاشمية، واليرموك، والبلقاء التطبيقية في العقبة، والحسين بن طلال، والأردنية في عمان، والأردنية في العقبة)، وست جامعات أهلية (اربد الأهلية، وعمان الأهلية، وكلية الأردن الجامعية التطبيقية للتعليم السياحي والفندقي (عمون سابقاً)، والزيتونة، والشرق الأوسط، وفيلادلفيا).

**عينة الدراسة:**

طبقاَ لمجتمع الدراسة فإن الحد الأدنى المطلوب لعينة الدارسة هو (341) من الطلاب (Sekaran and Bougie, 2010: 295). وقد بلغ حجم العينة المختارة من الطلاب (550) طالباَ حيث تم استعادة (491) استبانة صالحه للتحليل. وقد تم اختيار العينة بالطريقة الطبقية العشوائية المتناسبة من جميع الجامعات قيد الدراسة، والبالغ عددها اثنتا عشرة جامعة. ويمكن الوصول إلى العدد المطلوب من كل طبقة حسب القانون التالي: **(حجم كل طبقة على حده / حجم المجتمع الكلي) \* مجموع حجم العينة المختارة،** وأن مجموع عدد العينات من جميع الطبقات يعطي إجمالي عدد العينة الصالحة للتحليل. Sekaran and Bougie, 2010: 292)).

**طريقة جمع البيانات:**

تم استخدام استبانة صممت خصيصاً لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من ست وأربعين فقرة موزعة على ثمانية أبعاد، حيث قام الباحث بصياغة متغيرات الدراسة وتطوير فقرات الاستبانة بالرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية ومنها الأطاريح الجامعية التالية: (ابو الهيجاء، 2006) و (بدح، 2003)، و (دلاشة، 2006) وذلك على النحو التالي:

* البُعد الأول: الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ويقاس بالفقرات من (5-1)
* البُعد الثاني: الاستراتيجية العامة، وتقاس بالفقرات من (11-6)
* البُعد الثالث: العملية التربوية، وتقاس بالفقرات من (16-12)
* البُعد الرابع: العملية التعليمية، وتقاس بالفقرات من (26-17)
* البُعد الخامس: التقنيات، وتقاس بالفقرات من (31-27)
* البُعد السادس: خدمات الطلاب، وتقاس من (36-32)
* البُعد السابع: العلاقات التنظيمية، وتقاس من (41-37)
* البُعد الثامن: التغذية الراجعة، وتقاس من (46-42)

تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من خمس درجات، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي:

**جدول رقم (1): سلم الاستجابة لفقرات الاستبانتين**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **موافق بشدة** | **موافق** | **محايد** | **لا أوافق** | **لا أوافق بشدة** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة تم تحديد ثلاثة مستويات لقياس مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية، على النحو التالي:

**جدول (2): مستويات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **المستوى** | **النسبة المئوية المقابلة** | **درجة التطبيق** |
| **أقل من 2.5** | **ويقابلها أقل من 50%** | **ضعيفة** |
| **من 2.5 إلى 3.5** | **ويقابلها من 50% - إلى 70%** | **متوسطة** |
| **أكثر 3.5** | **يقابلها أكثر من 70%** | **مرتفعة** |

**ثبات الأداة:** تم حساب ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، حيث أظهرت النتائج أن قيم ألفا تراوحت بين (0.87-0.89)، بالإضافة إلى أن قيمة ألفا لجميع الفقرات كانت (0.89) على التوالي، كما في الجداول (3)، وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الإعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

**جدول رقم (3): قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات مفهوم إدارة الجودة الشاملة**

|  |  |
| --- | --- |
| **البُعد** | **معامل الثبات** |
| **الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة** | **0.88** |
| **الاستراتيجية العامة** | **0.88** |
| **العملية التربوية** | **0.88** |
| **العملية التعليمية** | **0.89** |
| **التقنيات** | **0.88** |
| **خدمات الطلاب** | **0.87** |
| **العلاقات التنظيمية** | **0.87** |
| **التغذية الراجعة** | **0.87** |
| **الكلي** | **0.89** |

**التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج:**

فيما يلي سيتم عرض وتحليل بيانات الدراسة، من وصف لخصائص عينة الدراسة، والاجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار الفرضيات ومناقشتها.

**وصف خصائص عينة الدراسة:**

يتضمن هذا الجزء وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وهي (الجنس، الشهادة المنوي الحصول عليها، السنة الدراسية). حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات وكانت كما يلي:

**جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة من الطلاب تبعاً للمتغيرات التعريفية**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **متغيرات الدراسة** | **الفئة** | **التكرار** | **النسبة المئوية** |
| **نوع الجامعة** | **الرسمية** | **340** | **69.2** |
| **الأهلية** | **151** | **30.8** |
| **الكلي** | **491** | **100.0** |
| **الجامعة** | **الهاشمية** | **117** | **23.8** |
| **اليرموك** | **45** | **9.2** |
| **البلقاء التطبيقية – العقبة** | **49** | **10.0** |
| **الحسين بن طلال** | **43** | **8.8** |
| **الأردنية – عمان** | **41** | **8.4** |
| **الأردنية – العقبة** | **45** | **9.2** |
| **اربد الأهلية** | **12** | **2.4** |
| **عمان الأهلية** | **16** | **3.3** |
| **عمون** | **62** | **12.6** |
| **الزيتونة** | **15** | **3.1** |
| **الشرق الأوسط** | **31** | **6.3** |
| **فيلادلفيا** | **15** | **3.1** |
| **الكلي** | **491** | **100.0** |
| **الجنس** | **ذكر** | **300** | **61.1** |
| **أنثى** | **191** | **38.9** |
| **الكلي** | **491** | **100.0** |
| **الشهادة** | **دبلوم** | **36** | **7.3** |
| **بكالوريوس** | **446** | **90.8** |
| **ماجستير** | **9** | **1.8** |
| **الكلي** | **491** | **100.0** |
| **السنة الدراسية** | **الأولى** | **127** | **25.9** |
| **الثانية** | **138** | **28.1** |
| **الثالثة** | **113** | **23.0** |
| **الرابعة** | **103** | **21.0** |
| **الماجستير** | **9** | **1.8** |
| **الكلي** | **490** | **99.8** |

يتبين من الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات التعريفية وهي كما يلي:

* بلغ عدد مجتمع الدراسة في الجامعات الأردنية (3046) طالباً، منهم ( 2158) طالب في الجامعات الرسمية و (888) في الجامعات الأهلية، وعدد المستجيبين (491) فرداً في الجامعات الأردنية، وقد بلغ نسبة المستجيبين (69.2%) في الجامعات الرسمية، و (30.8%) في الجامعات الأهلية.
* وفيما يتعلق بجنس المستجيبين، فلقد بلغت نسبة الذكور (61.1%) ونسبة الإناث (38.9%)، وهذا يشير إلى أن إقبال الذكور أكثر من الإناث على الالتحاق ببرنامج إدارة السياحة والفنادق.
* أما بالنسبة إلى الشهادة المنوي الحصول عليها، فبلغ نسبة المستجيبين الذين يرغبون بالحصول على شهادة البكالوريوس (90.8%).
* أما فيما يتعلق بتوزيع المستجيبين على سنوات الدراسة، فكانت النسب تقريباً متساوية، وبالتالي يمكن الاعتماد على إجاباتهم.

**تحليل أبعاد الدراسة:**

**مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية**

للتعرف على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، فقد تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة، والأهمية النسبية، لكل بٌعد، وكانت النتائج كما يلي:

**جدول رقم (5) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لجميع أبعاد الدراسة من**

**وجهة نظر الطلاب**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرتبة** | **رقم الفقرة** | **الأبعاد** | **الوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الأهمية النسبية** | **درجة التطبيق** |
| **1** | **1** | **الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة** | **3.90** | **0.70** | **78.00%** | **مرتفعة** |
| **2** | **2** | **الاستراتيجية العامة** | **3.87** | **0.72** | **77.43%** | **مرتفعة** |
| **3** | **5** | **التقنيات** | **3.80** | **0.83** | **75.96%** | **مرتفعة** |
| **4** | **6** | **خدمات الطلاب** | **3.71** | **0.85** | **74.28%** | **مرتفعة** |
| **5** | **3** | **العملية التربوية** | **3.71** | **0.88** | **74.15%** | **مرتفعة** |
| **6** | **8** | **التغذية الراجعة** | **3.59** | **0.89** | **71.89%** | **مرتفعة** |
| **7** | **7** | **العلاقات التنظيمية** | **3.59** | **0.91** | **71.73%** | **مرتفعة** |
| **8** | **4** | **العملية التعليمية** | **3.29** | **0.77** | **65.85%** | **متوسطة** |
| **الكلي** | | | **3.68** | **0.62** | **73.66%** | **مرتفعة** |

ويتضح من الجدول رقم (5)، أن هناك سبعة أبعاد من ثمانية أبعاد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة بلغ مدى تطبيقها من وجهة نظر الطلاب درجة مرتفعة كان أولها بُعد "الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة" حيث بلغت أهميته النسبية (78%)، أما العوامل الأخرى التي حصلت على درجة تطبيق مرتفعة فهي كما يلي مرتبة ترتيباَ تنازلياَ: الاستراتيجية العامة، والتقنيات، وخدمات الطلاب، والعملية التربوية، والتغذية الراجعة، والعلاقات التنظيمية. وبالمقابل فأن هناك بُعد حصل على مدى تطبيق متوسط وهو بُعد "العملية التعليمية" حيث بلغت أهميته النسبية أقل من (70 %)، ومع ذلك فإن الأهمية النسبية لجميع الأبعاد كانت (73.66%).

**اختبار الفرضيات:**

**الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.**

لبيان الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، تم عمل اختبار (t-test) كما في الجدول التالي:

**جدول رقم (6): اختبار (t-test) لمدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الأبعاد** | **نوع الجامعة** | **العدد** | **الوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **قيمة (ت)** | **مستوى الدلالة** |
| **الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة** | **رسمية** | **340** | **3.88** | **0.70** | **-0.83** | **0.41** |
| **أهلية** | **151** | **3.94** | **0.69** |
| **الاستراتيجية العامة** | **رسمية** | **340** | **3.87** | **0.72** | **0.10** | **0.92** |
| **أهلية** | **151** | **3.87** | **0.73** |
| **العملية التربوية** | **رسمية** | **340** | **3.73** | **0.91** | **0.84** | **0.40** |
| **أهلية** | **151** | **3.66** | **0.82** |
| **العملية التعليمية** | **رسمية** | **340** | **3.19** | **0.68** | **-4.14** | **0.00** |
| **أهلية** | **151** | **3.53** | **0.91** |
| **التقنيات** | **رسمية** | **340** | **3.77** | **0.86** | **-1.27** | **0.20** |
| **أهلية** | **151** | **3.87** | **0.77** |
| **خدمات الطلاب** | **رسمية** | **340** | **3.66** | **0.86** | **-2.25** | **0.02** |
| **أهلية** | **151** | **3.84** | **0.82** |
| **العلاقات التنظيمية** | **رسمية** | **340** | **3.50** | **0.94** | **-3.47** | **0.00** |
| **أهلية** | **151** | **3.79** | **0.82** |
| **التغذية الراجعة** | **رسمية** | **340** | **3.54** | **0.91** | **-1.93** | **0.05** |
| **أهلية** | **151** | **3.71** | **0.86** |
| **الكلي** | **رسمية** | **340** | **3.64** | **0.60** | **-2.22** | **0.02** |
| **أهلية** | **151** | **3.78** | **0.65** |

**H01**

**: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** ( **0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.**

وبناً على اختبار (t-test) لجميع الأبعاد (الكلي) والمبين نتائجه في الجدول رقم (6) يتبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.02)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنويةَ ( 0.05≥ α)، في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، يمكنا رفض الفرضية العدمية القائلة: بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، وتقبل الفرضية البديلة القائلة: بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب. وجاءت الفروق لصالح الجامعات الأهلية

**H02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة** ( 0.05≥ α) **بين استجابات أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الجنس والشهادة المنوي الحصول عليها والسنة الدراسية.**

**لم يتم إضافة جداول اختبار هذه الفر ضية (وهي مرفقة على حده) وذلك لان عدد الصفحات كثيرة.**

يبين نتائج اختبار (t-test) أن مستوى الدلالة حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنيةالرسمية والأهليةللأبعاد ككل قد حصل على مستوى دلالة (0.35)، وبالتالي فهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى معنويةَ ( 0.05≥ α)، وبناً عليه تقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تعزى لعامل الجنس".

كما يبين نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن مستوى الدلالة حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية للأبعاد ككل قد حصل على مستوى دلالة (0.00)، وبالتالي فهي دالة إحصائيا عند مستوى معنويةَ ( 0.05≥ α)، وبناً عليه ترفض الفرضية العدمية القائلة بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تعزى لعامل الشهادة المنوي الحصول عليها"، وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تعزى لعامل الشهادة المنوي الحصول عليها".

ولمعرفة اتجاهات الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل فروق ممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير الشهادة المنوي الحصول عليها على أبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

تبين من اختبار المقارنات البعدية إلى أن الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة هي كما يلي:

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) بين الدبلوم و البكالوريوس والماجستير، وجاءت الفروق لصالح الدبلوم.
* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) بين البكالوريوس والماجستير، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس.

ويبين نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن مستوى الدلالة حول تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنيةالرسمية والأهليةللأبعاد ككل قد حصل على مستوى دلالة (0.00)، وبالتالي فهي دالة إحصائيا عند مستوى معنويةَ ( 0.05≥ α)، وبناً عليه ترفض الفرضية العدمية القائلة بأنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تعزى لعامل السنة الدراسية"، وتقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه" توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تعزى لعامل السنة الدراسية.

ولمعرفة اتجاهات الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل فروق ممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير السنة الدراسية على أبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

تبين من اختبار المقارنات البعدية إلى أن الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة فيما يتعلق بالأبعاد ككل هي على النحو التالي:

**-** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α)، بين السنة الأولى والثالثة والماجستير، وجاءت الفروق لصالح السنة الأولى.

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α)، بين السنة الثانية والماجستير، وجاءت الفروق لصالح السنة الثانية.
* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( 0.05≥ α)، بين السنة الثالثة والرابعة، وجاءت الفروق لصالح السنة الثالثة.

**مناقشة النتائج:**

في ضوء تحليل البيانات واختبار الفرضيات فقد توصلت الدراسة إلى النتائج والاستنتاجات الآتية:

**مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.**

بلغ متوسط درجة التطبيق لإبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب درجة مرتفعة، باستثناء بُعد "العملية التعليمية" الذي حصل على درجة تطبيق متوسطة. أما الأبعاد التي حصلت على درجة تطبيق مرتفعة فهي كما يلي مرتبة ترتيباً تنازلياً: "الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة" بأهمية نسبية بلغت (78.00%) و"الاستراتيجية العامة" و"التقنيات" و "خدمات الطلاب" و "العملية التربوية" و "التغذية الراجعة" و "العلاقات التنظيمية"، (انظر الجدول رقم (5)). ومع العلم أن متوسط درجة التطبيق كان مرتفعاً لإبعاد إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، إلا أن ذلك يعني بأن هذا التطبيق لم يصل إلى مرتبة الكمال، وذلك لأن الأهمية النسبية لجميع الإبعاد كانت أقل من (80%)، وأنه ما زال هناك مجال كبير للتحسين خاصة فيما يتعلق ببُعد "العملية التعليمية"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Mikauskas et al, 2012) والتي تشير إلى أن الجودة المهنية للمحاضرين تتعلق في التواصل الفعال مع الطلاب في المحاضرات، وفي العمل الجماعي، وفي ملاءمة المواد المتعلقة في كل تخصص على حده، والتطبيق العملي لها، إضافة إلى توافقها مع دراسة (Sabihaini et al, 2010) والتي تشير إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يزيد من فاعلية النشاط التعليمي العالي، ويزيد من تطوير المدرسين في النشاط التعليمي، ويزيد من فاعلية التعلم والتعليم. ويتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة التزام الإدارة العليا وصبرها، والعمل كفريق واحد من قبل جميع العاملين في كافة المستويات، والتواصل المستمر، والتغيير في ثقافة المنظمة.

**الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.**

يتبين من الجدول رقم (6)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب وذلك لصالح الجامعات الأهلية، وتتفق هذه التنيجة مع دراسة (Giorgidze, 2012) والتي تشير إلى إن الجامعات الرسمية أقل فاعلية من الجامعات الأهلية من وجهة نظر موظفيها وأعضاء هيئتها التدريسية. ويمكن القول أن السبب قد يعود إلى أن الجامعات الأهلية تواجه منافسة شديدة، مما يستدعي أن تقوم بتوفير المزيد من التسهيلات للطلاب ومتابعة أمورهم، بالمقارنة مع الجامعات الرسمية. ومن جهة أخرى فأنه يتم اتخاذ القرارات المتعلقة في التحسينات بناء على أسس اقتصادية وبوتيرة أسرع وذلك بعكس الجامعات الرسمية والتي تعتمد في العادة على البيروقراطية في اتخاذ القرارات .

**الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الجنس.**

تبين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.05≥ α) بين الذكور والإناث من الطلاب في مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية للأبعاد ككل، وعند عمل الاختبار لكل بُعد على حده تبين بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية باستثناء بُعد "الاستراتيجية العامة" لصالح الإناث، وبُعد "العملية التعليمية" لصالح الذكور، وقد يعود ذلك على تركيز الإناث على بنود الاستراتيجية العامة أكثر من الذكور، وإلى تركيز الذكور على بنود العملية التعليمية أكثر من الإناث، وذلك لحاجتهم إلى اكتساب المهارات العملية.

**الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الشهادة المنوي الحصول عليها.**

تبين إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.05≥ α) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الشهادة المنوي الحصول عليها وذلك في جميع الأبعاد، باستثناء بُعدي "التقنيات" و "خدمات الطلاب". وتم التوصل إلى أنه يوجد فروق بين الدبلوم والبكالوريوس والماجستير، وجاءت الفروق لصالح الدبلوم، ووجود فروق بين البكالوريوس والماجستير، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس. وقد يعود ذلك إلى عدم اكتمال نضج الملتحقين ببرنامج الدبلوم المتوسط بالمقارنة مع البكالوريوس، والملتحقين ببرنامج البكالوريوس بالمقارنة مع الملتحقين ببرنامج الماجستير. كما يمكن أن يعود السبب إلى حماس الطلاب الملتحقين في البرامج ذات المؤهلات الأدنى.

**الفروق في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير السنة الدراسية.**

تبين إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( 0.05≥ α) في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير السنة الدراسيةفي جميع الأبعاد، باستثناء بُعد "العملية التعليمية"، مما يشير إلى أن رأي الطلاب موحد فيما يتعلق في بُعد "العملية التعليمية" وأن هناك اختلافاً في تقييم الطلاب لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعزى إلى السنة الدراسية التي ينتمي إليها الطالب. وتم التوصل إلى أنه يوجد فروق بين السنة الثانية والماجستير، وجاءت الفروق لصالح السنة الثانية، ووجود فروق بين السنة الثالثة والأولى، وجاءت الفروق لصالح السنة الأولى، ووجود فروق بين السنة الثالثة والرابعة، وجاءت الفروق لصالح السنة الثالثة. مما يشير إلى الطلاب في السنوات الدراسية الأولى يعطون تقييما اكبر لدرجة التطبيق بالمقارنة مع الطلاب في السنوات الدراسية المتقدمة أو الماجستير، وقد يعود ذلك أن الطلاب في المراحل المبكرة للدراسة أقل نضجاً بالمقارنة مع الطلاب في المراحل المتقدمة.

**المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.**

من خلال الإطلاع على تحليل بيانات الدراسة والنتائج التي تم التوصل إليها، ومن خلال الملحق رقم (1)، فقد توصل الباحث إلى أن أهم المعوقات والتحديات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية، بشكل مثالي، من وجهة نظر الطلاب هي العبارات والتي حصلت على أهمية نسبية أقل من (70%) وهي كالآتي:

* عدم توفر ملابس التدريب اللازمة للطلاب من أجل التدريب في المطعم أو المطبخ أو قسم التدبير المنزلي داخل الكلية أو القسم.
* عدم توفر صالات استقبال مجهزة من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق المكاتب الأمامية (الاستقبال).
* عدم توفر صالات تدبير منزلي مجهزة من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق التدبير المنزلي.
* عدم توفر صالات مطاعم من أجل تدريب الطلاب أثناء دارسة مساق خدمة الطعام والشراب.
* عدم توفر مطابخ مجهزة من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق إنتاج الطعام والشراب.
* عدم اهتمام إدارات الجامعات بالحصول على رأي الطلاب فيما يتعلق بالعمليات التربوية والتعليمية بعد التحاقهم في سوق العمل.
* عدم توفر خدمات التعلم عبر الانترنت.
* عدم اهتمام إدارات الجامعات بتوفير موقع الكتروني لعرض بحوث الطلاب العلمية.
* عدم تشجيع النشاطات اللاصفية للطلاب.
* عدم الحرص على إشراك الطلاب عند إعداد الخطة الإستراتيجية للكلية أو القسم وذلك بالاستماع لآرائهم.
* عدم الحرص على عرض الخطط الدراسية قبل اعتمادها على مؤسسات قطاع السياحة والفنادق.
* عدم إقامة يوم للتعارف بين أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية والطلاب قبل البدء بالعمليات التربوية والتعليمية.
* عدم توفر برامج حاسوب تدريبية فندقية وسياحية كبرامج ( جاليلو، امادوس، فيدليو، اوبرا،....الخ).
* عدم إشراك ممثلي مجلس الطلبة عند اتخاذ قرارات تتعلق بالطلاب.

**التوصيات:**

في ضوء النتائج والاستنتاجات تم صياغة التوصيات الآتية:

* أن تقوم إدارات الجامعات على المواءمة بين مخرجات العمليات التربوية والتعليمية ومتطلبات سوق العمل السياحي والفندقي، وعلى سبيل المثال مدى الحاجة الماسة لسوق العمل فيما يتعلق بالحاجة إلى تعلم اللغات الأجنبية، إضافة إلى الحاجة إلى فنيين مهرة في المجال.
* أن تعزز إدارات الجامعات موقفها في مجال التخطيط الاستراتيجي وذلك بزيادة حرصها على أن تنسجم خطتها الاستراتيجية مع الخطة الاستراتيجية للتعليم السياحي والفندقي في وزارة التعليم العالي، وايلاء الاهتمام برأي الطلاب عند إعداد الخطة الاستراتيجية للكلية أو القسم، وهذا الانسجام سيؤدي بدورة إلى خلق نوع من التوافق في الأهداف، وبالتالي سيؤدي إلى عمل التحسينات اللازمة عند الحاجة.
* أن تقوم إدارات الجامعات بتعزيز النشاطات اللاصفية وذلك بتنظيم العاب رياضية، وعمل الرحلات السياحة، وتعزيز الثقافة والتربية السياحة والفندقية، وتقديم الخدمات الإرشادية والاجتماعية للطلاب عند الحاجة، وذلك بهدف تمكين الخريجين والذين سيتعاملون مع السياح في المستقبل للتمكن من أعطاء السياح انطباع مشرف عن الأردن، ويعتبر بمثابة دعاية عن الأردن، مما يشجع السياح على تكرار زياراتهم في المستقبل وإعطاء انطباع حسن للسياح الآخرين.
* أن تقوم إدارات الجامعات بتوفير صالات استقبال، وصالات تدبير منزلي، وخدمات التعلم عبر الانترنت، وملابس التدريب، ومطابخ، وصالات مطاعم، وبرامج حاسوب فندقية وسياحية، وقاعات تدريس مجهزة بالوسائل التعليمية لغايات تعليم وتدريب الطلاب، لكي تتناسب مع التغيير والتطوير السريع في المجال، وذلك لان التدريب العملي يكسب الطلاب مهارات في مجال السياحة والفنادق، مما يؤهلهم للمباشرة في العمل في قطاع السياحة والفنادق دون حاجة هذه المؤسسات إلى تدريبهم، ويعزز قدراتهم على المنافسة بالسوق.
* أن تقوم إدارة الجامعات بضرورة توفير موقع الكتروني لعرض بحوث الطلاب العلمية، مما يحفز الطلاب على الاستمرار في عمل البحوث خارج النطاق التعليمي مما يزيد من مهاراتهم العلمية.
* أن تقوم إدارات الجامعات بإشراك ممثلي مجلس الطلبة عند اتخاذ قرارات تتعلق بالطلاب، مما يشعر الطلاب بأنهم جزء مهم من العمليات التربوية والتعليمية مما يؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية.
* أن تقوم إدارات الجامعات بعرض الخطط الدراسية قبل اعتمادها على مؤسسات قطاع السياحة والفنادق، مما يحقق الاستفادة من خبراتهم الواسعة في مجال السياحة والفنادق، مما يؤدي إلى الحصول على مخرجات أكثر مواءمة مع متطلبات قطاع السياحة والفنادق. كما توصى إدارات الجامعات بعمل المزيد من أجل تنظيم لقاءات منتظمة ما بين أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية والطلاب من أجل خلق مناخ ودي وغرس روح التعاون بينهم.
* أن تقوم إدارات الجامعات بالحصول على رأى طلاب بعد التحاقهم في سوق العمل ليتسنى للجامعات الأخذ بآرائهم ومقترحاتهم وعمل التصحيحات اللازمة في العمليات التربوية والتعليمية عند الضرورة، وأن تهتم بآراء أعضاء الهيئة الإدارية في العمليات التربوية والتعليمية، ومؤسسات قطاع السياحة والفنادق فيما يتعلق بأداء الخريجين.
* حث إدارات الجامعات على عمل المزيد من أجل دعوة مؤسسات القطاع السياحي والفندقي لعقد يوم وظيفي في الجامعات لتوفير فرص عمل للطلاب في المستقبل، لأن ذلك يعطي حافزاً قوياً للطلاب.
* أن تقوم الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص ببذل المزيد من أجل نشر الثقافة السياحية بين أبناء المجتمع.
* تشجيع الطلاب على التحاق ببرنامج شهادة الدبلوم المتوسط، بدلاً من التوجه نحو الحصول على شهادة البكالوريوس وذلك للحصول على مخرجات لديها مهارات عملية أكثر بدلاً من التركيز على الجانب النظري.
* المضي قدوماً من قبل الجهات المسؤولة في فصل تخصصات إدارة الفنادق وإدارة السياحة بسبب التوجه العالمي نحو التخصصية.
* استقطاب المزيد من الكفاءات من أعضاء هيئة التدريس في مجال السياحة والفنادق.

**المراجع العربية:**

القران الكريم، سورة التين، سورة الانفطار، سورة الملك.

بدح، أحمد محمد أحمد (2003). إدارة الجودة الشاملة: أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة. دكتوراه فلسفة إدارة تربوية، **جامعة عمان للدراسات العلي**: 15-1.

رمان، عرفة حسين عرفة. (2014). أسلوب التخطيط وإدارة الجودة الشاملة، القاهرة، مصر، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.

جودة، محفوظ أحمد. (2012). **إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات**، ط6. عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

حمود، خضير كاظم. (2007). **إدارة الجودة الشاملة**، ط3. عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

دلاشة، وليد واصف رشيد. (2006). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية العربية داخل الخط الأخضر. **جامعة اليرموك**، 1-249 .

الزواوي، خالد محمد. (2008). **الجودة الشاملة في التعليم**. القاهرة، مصر، مجموعة النيل العربية.

السامرائي، مهدي صالح. (2007). **إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**. بغداد، العراق، دار جرير للنشر والتوزيع.

عساف، عبد المعطي، ومسودة، مازن. (2008). **إدارة الجودة والمواصفات**. عمان، الأردن.

مجيد، سوسن شاكر، والزيادات، محمد عواد. (2007). **إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الصناعة والتعليم**. عمان، الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.

محسن، عبد الكريم، والنجار، صباح مجيد. (2009). **إدارة الإنتاج والعمليات**، ط3. عمان، الأردن، دار وائل للنشر.

المحيسن، زيدون حمد. (2004). **الحضارة النبطية**. اربد، الأردن، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع.

أبو الهيجاء، شيرين أحمد. (2006). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. **رسالة دكتورارة، الجامعة الأردنية**، 1- 186***.***

**المراجع الأجنبية:**

Dale, Barrie and Cooper, Cary .1992. **Total Quality and Human Resources**. Cornwall, Great Britain: T.J. Press (Padstow) Ltd.

Giorgidze, Lali (2012). Exploring Role of Management in Quality Assurance at Private and State Universities of Georgia**. *Problems of education in the 21st century,***Volume 44.

Goetsch, David L., and Davis, Stanley B. )2010). **Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality**,6th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Jablonski, Josep R. (1991). **Implementing Total Quality Management: Competing in the 1990**, 2 ed. New Mexico, U. S. A: Published by Technical Management Consortium, Inc.

Kysilka, D., and Medinschi, S. (2009). Total Quality Management in Higher Education

Services Basic Principles**. Asian Journal of Business management** , 2, 240-246.

McDermott, Robin E., Mikulak, Raymond J., and Beauregard, Michael R. (1993). **Employee Driven Quality**. New York, U.S.A: Library of Cataloging.

Mikalauskas, R., Jasinskas, E., and Svagzdiene, B. (2010). Criteria that Ensure the Quality of Higher Education in Tourism and Sport Management Study Programme. **Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics,** (23) 3, 282-290.

Ross, Joel E. (1999). **Total Quality Management: Text, Cases and Readings**, 3 ed. United States of American, St Lucie Press.

Sabihaini, Liestyana, Yuli, and Astuti, Widhy Tri. (2010). Experimental Study of Total

Quality Management Application in Learning Activity: Indonesia's Case Study. **Pak. J, Commer**. Soc. Sci, (4) 1, 1-21.

Salameh, R. S., Alzydat, M. A., and Alnsour, J. A. (2011). Implementation of (TQM) in the Faculty of Planning and Management at Al-Balqa Applied University. **International Journal of Business and Management** , (6) 3, 194-207.

Sekaran, Uma and Bougie Roger. (2010). **Research Methods for Business: A Skill Building Aapproach,** 5th ed. West Sussex, United Kingdom: John Wiley and Sons, Inc.

Soomro, Tariq Rahim, and Ahmad, Reyaz. (2012). Quality in Higher Education: United Arab Emirates Perspective**. Higher Education Studies**,( 2) 4, 148-152.

**ملحق رقم (1)**

**فقرات الاستبانة مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب الأهمية النسبية لدرجة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر الطلاب**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **الفقرة** | **الوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **الأهمية النسبية** | **رقم الفقرة** |
| **تلزم إدارة الجامعة الطلاب على ممارسة التدريب السياحي والفندقي في مؤسسات قطاع السياحة والفنادق كجزء من متطلبات التخرج من الجامعة.** | **4.23** | **0.86** | **84.68%** | **20** |
| **توفر إدارة الجامعة موقعاً الكترونياً لعرض الخدمات الجامعية للطلاب.** | **4.15** | **1.04** | **83.01%** | **27** |
| **توظف إدارة الجامعة أعضاء هيئة تدريسية متخصصين في مجال السياحة والفنادق.** | **4.13** | **0.99** | **82.69%** | **17** |
| **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون رسالة الكلية أو القسم واضحة.** | **3.99** | **0.89** | **79.88%** | **9** |
| **تحرص إدارة الجامعة على عمل خطة إستراتيجية على مستوى الكلية أو القسم.** | **3.99** | **0.94** | **79.80%** | **7** |
| **تؤكد إدارة الجامعة على أن يكون التزامها بإدارة الجودة الشاملة شرطاً أساسياً في العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.99** | **0.87** | **79.71%** | **1** |
| **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون الرؤية الإستراتيجية للكلية أو القسم واضحة.** | **3.98** | **0.88** | **79.63%** | **10** |
| **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون الأهداف الإستراتيجية للكلية أو القسم واضحة.** | **3.96** | **0.89** | **79.27%** | **11** |
| **تحرص إدارة الجامعة على صياغة إستراتيجية عامة على مستوى الجامعة.** | **3.92** | **0.90** | **78.49%** | **6** |
| **تشدد إدارة الجامعة على خصوصية شؤون الطلاب وسريتها.** | **3.92** | **1.05** | **78.41%** | **35** |
| **توفر إدارة الجامعة في المكتبة كتباُ ودوريات ومجلات وأبحاثاً عربية وأجنبية الكترونية في مجال السياحة والفنادق.** | **3.92** | **1.07** | **78.37%** | **29** |
| **تشدد إدارة الجامعة على أن تكون الجودة مسؤولية كافة أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب.** | **3.90** | **0.96** | **78.09%** | **5** |
| **تهتم إدارة الجامعة بأن تشمل إدارة الجودة الشاملة جميع عناصر العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.90** | **0.93** | **78.04%** | **2** |
| **تؤكد إدارة الجامعة على أن الطالب هو المحور الرئيسي في العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.90** | **0.99** | **77.96%** | **3** |
| **تشدد إدارة الجامعة على ضرورة معاملة الطلاب باحترام ومحبة من كافة المعنيين.** | **3.87** | **1.13** | **77.39%** | **14** |
| **تشدد إدارة الجامعة على غرس القيم التربوية عند الطلاب.** | **3.87** | **1.08** | **77.31%** | **12** |
| **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي أعضاء الهيئة التدريسية في العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.85** | **0.95** | **77.03%** | **43** |
| **تعمل إدارة الجامعة على تنمية الثقافة والتربية السياحية والفندقية عند الطلاب.** | **3.85** | **1.15** | **76.95%** | **13** |
| **تزود إدارة الجامعة الطلاب بدليل ورقي أو عبر الإنترنت للتعرف على معايير القبول الواجب توافرها من أجل الالتحاق للدراسة في مجال السياحة والفنادق.** | **3.82** | **1.06** | **76.37%** | **33** |
| **تعمل إدارة الجامعة في جميع المستويات الإدارية على تقديم خدمات للطلاب.** | **3.82** | **1.05** | **76.33%** | **32** |
| **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون هنالك مواءمة بين مخرجات العمليات التربوية والتعليمية ومتطلبات سوق العمل السياحي والفندقي.** | **3.81** | **1.11** | **76.17%** | **4** |
| **توفر إدارة الجامعة في المكتبة قواعد بيانات عربية وأجنبية كافية وملائمة.** | **3.80** | **1.07** | **75.97%** | **30** |
| **تحرص إدارة الجامعة على استخدام أدوات الإيضاح البصرية والسمعية في العمليات التعليمية.** | **3.76** | **1.08** | **75.27%** | **28** |
| **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي أعضاء الهيئة الإدارية في العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.75** | **1.12** | **74.99%** | **42** |
| **تقوم إدارة الجامعة بترسيخ روح التعاون بين أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب.** | **3.74** | **1.11** | **74.75%** | **39** |
| **تعمل إدارة الجامعة على إقامة علاقات مع مؤسسات قطاع السياحة والفنادق.** | **3.69** | **1.14** | **73.89%** | **40** |
| **تسعى إدارة الجامعة إلى إيجاد مناخ ودي في الجامعة يساعد على تنمية علاقات إنسانية جيدة.** | **3.68** | **1.08** | **73.60%** | **38** |
| **توفر إدارة الجامعة قاعات تدريس مجهزة بمعدات حديثة للتعليم.** | **3.64** | **1.23** | **72.71%** | **18** |
| **تقدم إدارة الجامعة خدمات إرشادية واجتماعية للطلاب عند الحاجة.** | **3.59** | **1.23** | **71.81%** | **16** |
| **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي الطلاب في العمليات التربوية والتعليمية.** | **3.56** | **1.18** | **71.28%** | **44** |
| **تهتم إدارة الجامعة بدعوة مؤسسات قطاع السياحة والفنادق لعقد يوم وظيفي في الجامعة لتوفير فرص عمل للطلاب في المستقبل.** | **3.55** | **1.30** | **71.04%** | **34** |
| **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي مؤسسات قطاع السياحة والفنادق فيما يتعلق بأداء الخريجين.** | **3.50** | **1.14** | **70.06%** | **45** |
| **تشرك إدارة الجامعة ممثلي مجلس الطلبة عند اتخاذ قرارات تتعلق بالطلاب.** | **3.46** | **1.23** | **69.25%** | **36** |
| **توفر إدارة الجامعة في مختبرات الحاسوب برامج تدريبية فندقية وسياحية كبرامج ( جاليلو، امادوس، فيدليو، اوبرا،....الخ).** | **3.46** | **1.35** | **69.16%** | **21** |
| **تعمل إدارة الجامعة على إقامة يوم للتعارف بين أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب قبل البدء بالعمليات التربوية والتعليمية.** | **3.44** | **1.29** | **68.84%** | **37** |
| **تحرص إدارة الجامعة على عرض الخطط الدراسية قبل اعتمادها على مؤسسات قطاع السياحة والفنادق.** | **3.38** | **1.30** | **67.58%** | **41** |
| **تحرص إدارة الجامعة على إشراك الطلاب عند إعداد الخطة الإستراتيجية للكلية أو القسم وذلك بالاستماع لآرائهم.** | **3.37** | **1.35** | **67.49%** | **8** |
| **تحث إدارة الجامعة على تشجيع النشاطات اللاصفية للطلاب.** | **3.36** | **1.26** | **67.29%** | **15** |
| **تهتم إدارة الجامعة بتوفير موقع الكتروني لعرض بحوث الطلاب العلمية.** | **3.36** | **1.32** | **67.18%** | **31** |
| **تقدم إدارة الجامعة خدمات التعلم عبر الانترنت.** | **3.31** | **1.36** | **66.27%** | **19** |
| **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي الطلاب فيما يتعلق بالعمليات التربوية والتعليمية بعد التحاقهم في سوق العمل.** | **3.31** | **1.30** | **66.11%** | **46** |
| **توفر إدارة الجامعة مطبخاً مجهزاً من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق إنتاج الطعام والشراب.** | **3.20** | **1.42** | **63.95%** | **23** |
| **توفر إدارة الجامعة صالة مطعم من أجل تدريب الطلاب أثناء دارسة مساق خدمة الطعام والشراب.** | **3.18** | **1.42** | **63.58%** | **22** |
| **توفر إدارة الجامعة صالة تدبير منزلي مجهزة من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق التدبير المنزلي.** | **2.61** | **1.33** | **52.22%** | **24** |
| **توفر إدارة الجامعة صالة استقبال مجهزة من أجل تدريب الطلاب اثناء دراسة مساق المكاتب الأمامية (الاستقبال).** | **2.60** | **1.32** | **52.02%** | **25** |
| **توفر إدارة الجامعة ملابس التدريب اللازمة للطلاب من أجل التدريب في المطعم أو المطبخ أو قسم التدبير المنزلي داخل الكلية أو القسم.** | **2.56** | **1.36** | **51.16%** | **26** |

**استبانة الطلاب**

* **اسم الجامعة:.....................................**
* **الجنس: ذكر أنثى**
* **الشهادة المنوي الحصول عليها: دبلوم سنتان بكالوريوس ماجستير**
* **السنة الدراسية: الأولى الثانية الثالثة الرابعة الماجستير**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الفقرة** | **درجة الموافقة** | | | | | |
| **الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة** | **موافق بشدةً** | **موافق** | **محايد** | **لا أوافق** | **لا أوافق بشدة** | |
| **1** | **تؤكد إدارة الجامعة على أن يكون التزامها بإدارة الجودة الشاملة شرطاً أساسياً في العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  |  | |
| **2** | **تهتم إدارة الجامعة بأن تشمل إدارة الجودة الشاملة جميع عناصر العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  |  | |
| **3** | **تؤكد إدارة الجامعة على أن الطالب هو المحور الرئيسى في العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  |  | |
| **4** | **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون هنالك مواءمة بين مخرجات العمليات التربوية والتعليمية ومتطلبات سوق العمل السياحي والفندقي.** |  |  |  |  |  | |
| **5** | **تشدد إدارة الجامعة على أن تكون الجودة مسؤولية كافة أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب.** |  |  |  |  |  | |
|  | **الإستراتيجية العامة** |  |  |  |  |  | |
| **6** | **تحرص إدارة الجامعة على صياغة إستراتيجية عامة على مستوى الجامعة.** |  |  |  |  |  | |
| **7** | **تحرص إدارة الجامعة على عمل خطة إستراتيجية على مستوى الكلية أو القسم.** |  |  |  |  |  | |
| **8** | **تحرص إدارة الجامعة على إشراك الطلاب عند إعداد الخطة الإستراتيجية للكلية أو القسم وذلك بالاستماع لآرائهم.** |  |  |  |  |  | |
| **9** | **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون رسالة الكلية أو القسم واضحة.** |  |  |  |  |  | |
| **10** | **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون الرؤية الإستراتيجية للكلية أو القسم واضحة.** |  |  |  |  |  | |
| **11** | **تحرص إدارة الجامعة على أن تكون الأهداف الإستراتيجية للكلية أو القسم واضحة.** |  |  |  |  |  | |
|  | **العملية التربوية** |  |  |  |  |  | |
| **12** | **تشدد إدارة الجامعة على غرس القيم التربوية عند الطلاب.** |  |  |  |  |  | |
| **13** | **تعمل إدارة الجامعة على تنمية الثقافة والتربية السياحية والفندقية عند الطلاب.** |  |  |  |  |  | |
| **14** | **تشدد إدارة الجامعة على ضرورة معاملة الطلاب باحترام ومحبة من كافة المعنيين.** |  |  |  |  |  | |
| **15** | **تحث إدارة الجامعة على تشجيع النشاطات اللاصفية للطلاب.** |  |  |  |  |  | |
| **16** | **تقدم إدارة الجامعة خدمات إرشادية واجتماعية للطلاب عند الحاجة.** |  |  |  |  |  | |
|  | **العملية التعليمية** |  |  |  |  |  | |
| **17** | **توظف إدارة الجامعة أعضاء هيئة تدريسية متخصصين في مجال السياحة والفنادق.** |  |  |  |  |  | |
| **18** | **توفر إدارة الجامعة قاعات تدريس مجهزة بمعدات حديثة للتعليم.** |  |  |  |  |  | |
| **19** | **تقدم إدارة الجامعة خدمات التعلم عبر الانترنت.** |  |  |  |  |  | |
| **20** | **تلزم إدارة الجامعة الطلاب على ممارسة التدريب السياحي والفندقي في مؤسسات قطاع السياحة والفنادق كجزء من متطلبات التخرج من الجامعة.** |  |  |  |  |  | |
| **21** | **توفر إدارة الجامعة في مختبرات الحاسوب برامج تدريبية فندقية وسياحية كبرامج ( جاليلو، امادوس، فيدليو، اوبرا،....الخ).** |  |  |  |  |  | |
| **22** | **توفر إدارة الجامعة صالة مطعم من أجل تدريب الطلاب أثناء دارسة مساق خدمة الطعام والشراب.** |  |  |  |  |  | |
| **23** | **توفر إدارة الجامعة مطبخاً مجهزاً من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق إنتاج الطعام والشراب.** |  |  |  |  |  | |
| **24** | **توفر إدارة الجامعة صالة تدبير منزلي مجهزة من أجل تدريب الطلاب أثناء دراسة مساق التدبير المنزلي.** |  |  |  |  |  | |
| **25** | **توفر إدارة الجامعة صالة استقبال مجهزة من أجل تدريب الطلاب اثناء دراسة مساق المكاتب الأمامية (الاستقبال).** |  |  |  |  |  | |
| **26** | **توفر إدارة الجامعة ملابس التدريب اللازمة للطلاب من أجل التدريب في المطعم أو المطبخ أو قسم التدبير المنزلي داخل الكلية أو القسم.** |  |  |  |  |  | |
| **الرقم** | **الفقرة** | **درجة الموافقة** | | | | | |
| **التقنيات** | **موافق بشدةً** | **موافق** | **محايد** | **لا أوافق** | | **لا أوافق بشدة** |
| **27** | **توفر إدارة الجامعة موقعاً الكترونياً لعرض الخدمات الجامعية للطلاب.** |  |  |  |  | |  |
| **28** | **تحرص إدارة الجامعة على استخدام أدوات الإيضاح البصرية والسمعية في العمليات التعليمية.** |  |  |  |  | |  |
| **29** | **توفر إدارة الجامعة في المكتبة كتباُ ودوريات ومجلات وأبحاثاً عربية وأجنبية الكترونية في مجال السياحة والفنادق.** |  |  |  |  | |  |
| **30** | **توفر إدارة الجامعة في المكتبة قواعد بيانات عربية وأجنبية كافية وملائمة.** |  |  |  |  | |  |
| **31** | **تهتم إدارة الجامعة بتوفير موقع الكتروني لعرض بحوث الطلاب العلمية.** |  |  |  |  | |  |
|  | **خدمات الطلاب** |  |  |  |  | |  |
| **32** | **تعمل إدارة الجامعة في جميع المستويات الإدارية على تقديم خدمات للطلاب.** |  |  |  |  | |  |
| **33** | **تزود إدارة الجامعة الطلاب بدليل ورقي أو عبر الإنترنت للتعرف على معايير القبول الواجب توافرها من أجل الالتحاق للدراسة في مجال السياحة والفنادق.** |  |  |  |  | |  |
| **34** | **تهتم إدارة الجامعة بدعوة مؤسسات قطاع السياحة والفنادق لعقد يوم وظيفي في الجامعة لتوفير فرص عمل للطلاب في المستقبل.** |  |  |  |  | |  |
| **35** | **تشدد إدارة الجامعة على خصوصية شؤون الطلاب وسريتها.** |  |  |  |  | |  |
| **36** | **تشرك إدارة الجامعة ممثلي مجلس الطلبة عند اتخاذ قرارات تتعلق بالطلاب.** |  |  |  |  | |  |
|  | **العلاقات التنظيمية** |  |  |  |  | |  |
| **37** | **تعمل إدارة الجامعة على إقامة يوم للتعارف بين أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب قبل البدء بالعمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  | |  |
| **38** | **تسعى إدارة الجامعة إلى إيجاد مناخ ودي في الجامعة يساعد على تنمية علاقات إنسانية جيدة.** |  |  |  |  | |  |
| **39** | **تقوم إدارة الجامعة بترسيخ روح التعاون بين أعضاء الهيئة الإدارية والهيئة التدريسية والطلاب.** |  |  |  |  | |  |
| **40** | **تعمل إدارة الجامعة على إقامة علاقات مع مؤسسات قطاع السياحة والفنادق.** |  |  |  |  | |  |
| **41** | **تحرص إدارة الجامعة على عرض الخطط الدراسية قبل اعتمادها على مؤسسات قطاع السياحة والفنادق.** |  |  |  |  | |  |
|  | **تغذية راجعة** |  |  |  |  | |  |
| **42** | **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي أعضاء الهيئة الإدارية في العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  | |  |
| **43** | **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي أعضاء الهيئة التدريسية في العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  | |  |
| **44** | **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي الطلاب في العمليات التربوية والتعليمية.** |  |  |  |  | |  |
| **45** | **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي مؤسسات قطاع السياحة والفنادق فيما يتعلق بأداء الخريجين.** |  |  |  |  | |  |
| **46** | **تهتم إدارة الجامعة بالحصول على رأي الطلاب فيما يتعلق بالعمليات التربوية والتعليمية بعد التحاقهم في سوق العمل.** |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  | |  |