

واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال - جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم

أ. نصر علي محمد حطرم

باحث بقسم التسويق - كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود - المملكة العربية السعودية

د. سليمان زكريا سليمان عبد الله*

مستشار ضمان الجودة - كلية الاقتصاد والعلوم الادارية - جامعة بخت الرضا- السودان

*عنوان المراسلة: sulimanzakaria9@yahoo.com

واقع تطبيق ضمان الجودة في كلية إدارة الأعمال – جامعة الملك سعود من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، وذلك في سبيل دعم توجهات الكلية في أن تكون الجودة ثقافة يمارسها الجميع وصولاً إلى تحقيق التميز في ممارسات ضمان الجودة في الأنشطة والمهام التي تضطلع بها الكلية. وقد تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 1432-1433هـ والفصل الأول من العام الدراسي 1433-1434هـ ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام إستبانة بغرض جمع البيانات من مجتمع الدراسة والبالغ حجمه (379) عضواً. وبناءً على استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أن هناك اتجاهاً عاماً إيجابياً من قبل أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو رسالة وأهداف الكلية، ونحو جودة وقوة البرامج الأكاديمية بالكلية، ونحو إدارة الكلية، ونحو أنشطة التطوير والجودة التي تضطلع بها وكالة الكلية للتطوير والجودة. وقد أوصت الدراسة بضرورة بذل المزيد من الجهود من قبل وكالة الكلية للتطوير والجودة للعمل على تعزيز المقترحات التي برزت من خلال آراء أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي، البرامج الأكاديمية، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود.

Current Practices of Quality Assurance in the College of Business Administration at King Saud University: Faculty Members' Perspectives

Abstract:

This paper aimed to identify some perspectives of the faculty members and assistants on the practices of quality assurance in the College of Business Administration, King Saud University in order to enhance the college plans toward involving everyone to practice quality as a culture with an ultimate goal to achieve excellence in quality assurance practices at the college. The study was conducted during the second semester of the academic year 1432 - 1433H and the first semester of the year 1433 -1434 H. To achieve this purpose, a questionnaire was developed to collect the data from (379) faculty members. Based on using some descriptive and inferential statistics, the results of the paper showed that there was a positive general attitude toward the vision and mission of the college, quality of study programs, college management and quality assurance activities applied by the Vice-Deanship of Development and Quality. It was recommended that the suggestions forwarded by the faculty members should be taken into consideration in order to further improve quality at the college.

Keywords: Quality assurance, Academic accreditation, Academic programs, College of Business Administration, King Saud University.

المقدمة:

يعتبر التعليم العالي أحد العناصر المهمة في عملية التنمية الشاملة وركيزة أساسية من ركائز تطور المجتمعات وسببا من أسباب نهضتها وتقدمها ورفقها، فهو يحتل موقعا حيويا في منظومة التنمية الشاملة وفي تسييرها ويقوم بدور فاعل في توجيهها وتحسينها، وفي رفع مستوى المجتمع من جميع النواحي الثقافية والفكرية والإدارية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والعلمية والعملية ويعد التعليم العالي المتميز من أهم الوسائل لتنمية المهارات وبناء القدرات البشرية التي تحتاجها قطاعات العمل والإنتاج والخدمات لبناء مجتمع المعرفة وسرعة الاندماج في الاقتصاد العالمي، فهو بذلك يعتبر استثمارا استراتيجيا يتم من خلاله إعداد وتأهيل القوى العاملة التي تتطلبها أسواق العمل والاحتياجات التنموية الوطنية. وهذا ما يفسر الاهتمام الشديد والمتواصل الذي تبذله مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة في تحديث برامجها بما يلبي متطلبات التنمية المتجددة في مجتمعاتها. وجاء إنشاء مؤسسات التعليم العالي - ومن أبرزها الجامعات - في الأساس لخدمة المجتمع والإسهام في التنمية الاجتماعية الشاملة، لذلك كان التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع في شتى المجالات من أهم الأهداف التي تصطلع بها الجامعات.

وتعد قضية ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي من القضايا المهمة التي شغلت وما زالت تشغل اهتمام صناع القرار ومخططي السياسات التعليمية وإدارات هذه المؤسسات لاسيما بعد الانتشار الكمي لمؤسسات التعليم العالي وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لهذه المؤسسات هذا بالإضافة إلى التنوع الكبير في أنماط التعليم والمنافسة الشديدة بين هذه المؤسسات، ويتضح ذلك جليا من خلال الاهتمام بالأنظمة التعليمية والسعي المتواصل لتحسينها وتطويرها كونها خيارا استراتيجيا تستطيع من خلاله المؤسسات رسم السياسات التعليمية المثلى التي من شأنها إنتاج أجيال مؤهلة وقادرة على التفاعل مع معطيات العصر وتحدياته وبذلك تستطيع المؤسسة التعليمية أن تلحق لنفسها سمعة أكاديمية متميزة وهوية معترف بها محليا وإقليميا ودوليا. وتعتبر الجودة إحدى أهم الوسائل والأساليب لتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية والارتقاء بمستوى أدائه، حيث لم يعد الحديث عن جودة العمل التعليمي أمرا نظريا أو بيديلا يمكن أن تأخذ به المؤسسة التعليمية أو تتركه، بل صار واقعا وخيارا لا مفر منه وهو ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة وهو يعد استجابة منطقية وطبيعية للعديد من التغيرات غير المسبوقة التي تواجهها هذه المؤسسات التعليمية، لذلك صار متعارفا على أن ضبط الجودة يعتبر متطلبا قويا وشرطا لإجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي (البرامجي والمؤسسي)، وفي هذا الاتجاه يمكن الإشارة إلى العلاقة الوثيقة بين ضمان الجودة والاعتماد من خلال تعريف ضمان الجودة بأنه تصميم وتنفيذ سياسات وآليات للتأكد من وفاء المؤسسة التعليمية بمتطلبات الجودة وفق معايير محددة وهذه المعايير هي الموضوع من قبل هيئات الاعتماد.

لقد أصبح تحسين جودة التعليم العالي أحد الأهداف الاستراتيجية لكل مؤسسات التعليم العالي التي تتطلع إلى تحقيق الريادة والتميز، وذلك لأن التحدي الرئيس لهذه المؤسسات التعليمية لم يعد يتمثل فقط في تقديم التعليم، ولكن التأكد من أن ما يتم تقديمه من خدمات تعليمية يتسم بجودة عالية تحقق إنتاج متخرجين بمواصفات تلبى احتياجات سوق العمل ومساهمين في دفع عجلة التنمية الشاملة، فالجودة في المجال التربوي تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي تهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي. ويعتبر مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر المنظمة العالمية للتربية والثقافة والعلوم (اليونسكو) الذي أقيم في باريس في التاسع من أكتوبر للعام 1998م "أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، والبرامج التعليمية، والبحوث العلمية، والطلاب، والمباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي، والتعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا". والمتتبع للحركة التعليمية في البلدان المتطورة التي تحتل مؤسسات التعليم العالي فيها مراتب الصدارة في التصنيفات الدولية المختلفة يجد أن هذه المؤسسات تولي عناية خاصة لتحقيق الجودة من خلال مراجعة أساليب التدريس والنشاطات البحثية

ونظم الإدارة وبيئة التعليم وتوضع هذه الأنشطة في صدر الأولويات وترصد في مقابلها ميزانيات ضخمة بسبب قناعتها بأنه يقع على عاتقها مسئولية إعداد وتأهيل الأجيال لمواجهة تحديات العصر، وهذا يسهم بشكل كبير في بلوغها مراكز متقدمة من التصنيف العالمي لمؤسسات التعليم العالي.

إن سعي جامعة الملك سعود وجهودها المتواصلة في الريادة الإقليمية والتميز العالمي دفع كلية إدارة الأعمال وغيرها من كليات ووحدات الجامعة المختلفة للحصول على الاعتماد الأكاديمي الذي يعد من الوسائل المفضية إلى العالمية، الأمر الذي يحملها مسئولية كبيرة في تحسين المخرجات ورفع سوق العمل بكفاءات على مستوى عال من المهارات.

مشكلة الدراسة:

تواجه مؤسسات التعليم العالي على اختلاف أنواعها موجه من التحديات تتمثل في الطلب المتزايد على خدمات التعليم العالي وازدياد أعداد الطلاب نتيجة لذلك، وظهور أنماط جديدة من التعليم بالإضافة إلى الحاجة لمؤاماة متطلبات سوق العمل والمنافسة الشديدة بين هذه المؤسسات في سوق العمل والتنافس العالمي بين مؤسسات التعليم العالي كنتيجة للعوثة. إن هذه التحديات تفرض على مؤسسات التعليم العالي الاهتمام بتطوير جودة منتجاتها وخدماتها والقيام بالتحسين المستمر لعملياتها. وفي هذا الاتجاه فقد عملت جامعة الملك سعود علي تحقيق التوازن بين أنشطة التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع من جانب والتطوير وجودة هذه الأنشطة من جانب آخر لتتمكن الجامعة من أداء رسالتها في بناء مجتمع المعرفة عبر كليات ووحدات الجامعة المختلفة. وانطلاقاً من ذلك فقد حرصت كلية إدارة الأعمال - وما زالت تحرص - على تطوير وتحسين أدائها الأكاديمي والبحثي وإسهاماتها الفعالة في خدمة المجتمع المحلي من خلال ما تمتلكه من إمكانات بشرية ومادية وتوظيفها بشكل فعال يسهم في تحقيق أهداف الكلية وصولاً إلى الريادة والتميز. واستناداً إلى أهمية عضو هيئة التدريس ودوره الفعال في جودة البرامج والأنشطة التعليمية على اختلافها تأتي هذه الدراسة للتعرف على واقع تطبيق ضمان الجودة بالكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بأخذ آرائهم ومقترحاتهم لمساندة الخطوات الحالية التي تسير عليها الكلية في سعيها للحصول على الاعتمادات من الهيئات المختصة.

أسئلة الدراسة:

وتحاول هذه الدراسة الاستطلاعية الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

مامدى تطبيق كلية إدارة الأعمال لمبادئ الجودة في برامجها وأنشطتها التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم؟

وتتفرع من هذا السؤال الأسئلة الآتية:

- ما واقع ممارسات أنشطة ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال؟
- ما اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو تطوير الأنشطة والفعاليات المرتبطة بالجودة؟
- مادور عضو هيئة التدريس بنشر ثقافة الجودة وتطبيقاتها في الكلية؟
- هل تختلف آراء أعضاء هيئة التدريس حول أنشطة التطوير والجودة بناءً على متغيرات الدراسة (القسم الأكاديمي، المرتبة العلمية، المؤهل العلمي، والجنس).

فرضيات الدراسة:

للتعرف على مدى تفاوت أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول تطبيقات الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، قام الباحثان بصياغة الفرضية الرئيسية الآتية:
الفرضية الرئيسية:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالكلية حول أنشطة التطوير والجودة بناءً على متغيرات الدراسة".

وتنبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية تتعلق بانتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول: رسالة وأهداف الكلية، وحول جودة البرامج الأكاديمية، وحول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة، وآرائهم حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة.

وسيتم التحقق من هذه الفرضيات بناءً على متغيرات الدراسة (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس) وذلك كما يلي:

أ الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول رسالة وأهداف الكلية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

ب الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول جودة البرامج الأكاديمية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

ج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول إدارة الكلية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

د الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

أهداف الدراسة:

في سبيل تطوير البرامج الأكاديمية وتحقيق جودة الأنشطة التعليمية بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الإجراءات المتبعة نحو تطبيق ضمان الجودة بكلية ومعرفة آراء واتجاهات أعضاء هيئة التدريس حولها.

ويمكن توضيح أهداف هذه الدراسة في المحاور الآتية:

- التعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال نحو تطبيق الجودة.
- الإسهام في نشر الوعي بأهمية تطبيق معايير الجودة والاعتماد وتأكيد مدى اهتمام الكلية بذلك.
- التعرف على العلاقة بين وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول أنشطة التطوير والجودة وبين متغيرات الدراسة (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).
- تقديم مقترحات تعين إدارة الكلية في التخطيط السليم لإنجاز أنشطة التطوير الجودة.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوع ضمان الجودة في التعليم الجامعي الذي فرضته العديد من التغيرات والتطورات العلمية والمعرفية والتكنولوجية، حيث تأتي هذه الدراسة في الوقت الذي تسعى فيه كلية إدارة الأعمال للحصول على الاعتمادات الصادرة عن هيئات الاعتماد الوطني والدولي. وقد بذلت الكلية جهوداً حثيثة لتحسين مخرجات التعليم وفق معايير ضمان جودة التعليم العالي، وانطلاقاً من ذلك يتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في مساعدة إدارة الكلية في التعرف على أوجه القصور التي تقلل أو تمنع من تطبيق ضمان الجودة والقيام بمعالجتها والتعرف أيضاً على مواطن القوة لبيتهم تعزيزها ومن ثم تهيئة البيئة المناسبة لتنفيذ أنشطة الجودة بمشاركة الجميع. كما يمكن أن تسهم هذه الدراسة من خلال ما تخرج به من توصيات ومقترحات أعضاء هيئة التدريس في مساعدة إدارة الكلية في التخطيط السليم لضمان جودة البرامج والأنشطة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع.

حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على تقييم تجربة ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم.
- الحدود المكانية: تتناول الدراسة عملية التقييم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بكلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود.
- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال الفصلين الثاني من العام الدراسي 1432-1433هـ والفصل الأول من العام الدراسي 1433-1434هـ.

مصطلحات الدراسة:

□ مفهوم الجودة:

يعتبر مفهوم الجودة من المصطلحات التي تتسم بالرونة في تعريفها، فهو مفهوم واسع يفقد الاتفاق العام حول تعريفه وذلك لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق؛ نظراً لاستخداماته المتنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة. وعلى الرغم من تعدد تعريفاتها، فإن هناك اتفاقاً في جوهرها وهو التأكيد على مبدأ الإلتقان. فمثلاً: عرفها Feigenbaum (1956) بأنها "الرضا التام للعميل". وعرفها Crosby (1979) بأنها "المطابقة مع المتطلبات". وتعني عند Deming (1986) "درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة. وهي أيضاً تعني "دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد" وذلك كما يراه Juran (1989). وقد عبر Sikomoto (1998) عن الجودة بقوله: "المنتجات والخدمات الجيدة التي تلبى حاجات الزبائن وتحترمها".

ونستنتج من هذه التعريفات بأن (الجودة) تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة. ويرجع هذا التباين في المفهوم إلى أن الجودة ليست مفهوماً ينظر إليه كوحدة واحدة ولكنه متعدد المداخل يرتبط بأحكام تقديرية عن ماهية الجودة ومكوناتها، كما يختلف باختلاف الأفراد الذين يقومون بتحديده، والاستخدام والسياق المطبق لها (الصناعة، والإدارة، والصحة، والتعليم العام، والتعليم الجامعي، وغيرها). لذلك ليس من السهل الإجماع على مفهوم واحد يحدد العناصر المكونة للجودة.

□ مفهوم الجودة في التعليم:

على الرغم من تعدد التعريفات، فإن من الممكن أن نصل إلى تعريف أكثر شمولية للتعبير عن مفهوم الجودة في مجال التعليم والذي يعني "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع، وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، ويتطلب تحقيق جودة التعليم

توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع لضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوي المطلوب" (الجرس، 2004).

□ سياسة الجودة:

هي المرشد الذي تنتهجه الإدارة العليا لتحقيق أهداف المؤسسة وتلبية توقعات عملائها وحاجاتهم فيما يتعلق بالجودة وتعبير عن اتجاه المؤسسة فيما يختص بالجودة كما تم إعلانه رسمياً بواسطة الإدارة العليا (العزاوي، 2005).

□ نظام إدارة الجودة:

هو النظام الذي يشمل الهيكل التنظيمي، والمسئوليات، واللوائح، والعمليات والموارد المستخدمة لتطبيق إدارة الجودة (أبونبعة ومسعد، 2000).

□ تخطيط الجودة:

هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على وضع أهداف الجودة، ويصف العمليات التشغيلية الضرورية والموارد ذات الصلة لتلبية تلك الأهداف (أبونبعة ومسعد، 2000).

□ تحسين الجودة:

هي عبارة عن عملية منسقة منظمة تحدد انتقائياً الفرصة السانحة لتحسين المنتجات أو الخدمات حيث تستهدف تقليل الانحراف عن المعيار المرغوب، كما تستهدف تحقيق مستوى منخفض من التباين ضماناً لثبات العملية والتحكم في النتيجة (خوجة، 2004).

□ ثقافة الجودة:

هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة على مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلى إدارة شئونها الداخلية (السقاف، 1998).

□ ضبط الجودة:

إذا كانت الجودة هي أن يكون المنتج مناسباً للاستخدام في الغرض المخصص له بدرجة ترضي المستهلك فإن الضبط يعني محاولة إصلاح أي انحراف ينحرف بالجودة عن مستواها القياسي. وعلى ذلك يمكن تعريف ضبط الجودة بأنها الأساليب والأنشطة التشغيلية المستخدمة لتحقيق متطلبات الجودة، وذلك بمراقبة العمليات باستعمال الطرق والأساليب الإحصائية. وتهدف عملية ضبط الجودة في مجال التعليم العالي إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومخرجات مؤسسات التعليم العالي. كما تساعد المؤسسات في إقامة نظام إدارة مناسب يتحقق عن طريق بعض العمليات التي من خلالها تنطلق المؤسسة إلى تحسين أدائها (النعساني، 2003).

□ إدارة الجودة الشاملة:

استناداً إلى Withcher (1990) فإن إدارة الجودة الشاملة يمكن النظر إليها من خلال ثلاثة مفاهيم، أولاً: الشاملة "Total" وتعني أن كل شخص في المنظمة بما فيهم العملاء والمنتفعون منها يعد مسؤولاً عن تحقيق الجودة. ثانياً: الجودة "Quality" وتعني تحقيق متطلبات العملاء بدقة. وثالثاً: الإدارة "Management" وتعني التزام الإدارة العليا والتنفيذية بتحقيق مستويات الجودة. أما في حقل التعليم فقد عرف Mukhopachyay (2001) إدارة الجودة الشاملة على أنها مجموعة الآراء التي تشمل ما يلي: امتياز العملية التعليمية، القيمة المضافة للعملية التعليمية، ملائمة مخرجات العملية التعليمية للاستخدام، توافق مخرجات التعليم مع الأهداف المخططة والمواصفات والمتطلبات، وتجنب حدوث العيوب في العملية التعليمية، ومقابلة التوقعات المتزايدة للعملاء.

□ ضمان الجودة:

يري Pallmer (1983) أن ضمان الجودة هي عملية مستمرة ونشاط منظم لقياس الجودة طبقاً لمعايير قياسية بغرض تحليل أوجه القصور المتكشفة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين وتطوير الأداء، ثم قياس الجودة مرة أخرى لتحديد مدى التحسن الذي تحقق. كما عرفها Berwick (1991) بأنها عملية تحول إداري منظم مصممه لمراجعة الاحتياجات والفرص التي تتاح للمؤسسات عند محاولتها التأقلم مع التغيرات والتغيرات والاضغوط المتزايدة في مجتمعاتها وبيئاتها.

□ ضمان الجودة في التعليم العالي:

يقصد بضمن جودة التعليم تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوي القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية (أبوفاة، 2006).

الإطار النظري:

يتناول هذا الجزء من الدراسة بعض الأدبيات المتعلقة بموضوع ضمان الجودة وذلك من خلال إيجاز فوائد ضبط الجودة ومتطلبات تطبيقها بمؤسسات التعليم العالي، وفي الأخير يستعرض معايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.

فوائد ضبط الجودة في مؤسسات التعليم:

يحقق ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي عدداً من الفوائد من أبرزها:

- وضوح البرامج الأكاديمية ومحتوياتها.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلاب وغيرهم من المعنيين حول أهداف البرامج الدراسية التي تقدمها المؤسسة، وأنها توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية، وأنها سوف تستمر في المحافظة على هذا المستوى.
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها (الترتوري، 2009).
- رفع مستوى الأداء عند العاملين في المؤسسة التعليمية.
- زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للمؤسسة التعليمية.
- التأكد من أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تتفق مع المعايير العالمية و حاجات المؤسسة والطلاب والدولة والمجتمع.
- تعزيز سمعة البرامج لدى المجتمع الذي يثق بعملية التقويم الداخلي والخارجي.
- الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى متخرجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة (النجار، 1999).
- توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- استمرار وزيادة قدرة المؤسسة التعليمية على البقاء والمنافسة (حمادات، 2007).
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج الأكاديمية التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة للمجتمع، حيث يتطلب التقويم الخارجي تعديل الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن (المغربي، 2009).

متطلبات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي:

هذه المهام والمميزات والمبررات والأهداف لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع، ولكي تترجم مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية فإن هناك الكثير من المتطلبات أهمها:

- دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- ترسيخ ثقافة الجودة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة، حيث إن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تؤدي دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المؤسسات التعليمية (أحمد والأنصاري، 2002)
- تنمية الموارد البشرية كالمعلمين أو المشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقييم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التعليمي المطلوب.
- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل لاسيما في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملين، والخارجيين وهم عناصر المجتمع المحلي، وإخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة (وصفي، 2001).
- تعويد المؤسسة التعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.
- تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة ما.
- تفويض الصلاحيات: وهذا يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة وهو من مضايم العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات.
- المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة.
- استخدام أساليب كمية في اتخاذ القرارات، وذلك لزيادة الموضوعية وبعيداً عن الذاتية.

مجالات الجودة في التعليم العالي:

تشمل مجالات الجودة في مؤسسات التعليم العالي جميع مدخلات النظام التعليمي وعملياته ومخرجاته. ويمكن إيجاز هذه المجالات من خلال عدة محاور تشمل: جودة الإدارة التعليمية، وجودة البرامج التعليمية، وكفاءة الهيئة التدريسية، وجودة طرق التدريس، وجودة الأنشطة البحثية، وجودة اللوائح والتشريعات، وجودة المباني وتجهيزاتها، وجودة المستوي التعليمي للطلاب، وجودة الخدمات، وجودة تقويم الأداء، وكفاية الموارد المالية (دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، 2009).

معايير ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية (دليل ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية، 2009):

قامت الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في المملكة العربية السعودية بوضع مجموعة من المعايير لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي واعتمادها. وتغطي هذه المعايير أحد عشر مجالاً عاماً لأنشطة هذه المؤسسات، وهي: الرسالة والغايات والأهداف، والسلطات والإدارة، وإدارة ضمان الجودة وتحسينها، والتعليم والتعلم، وإدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة، ومصادر التعلم، والمرافق والتجهيزات، والتخطيط والإدارة المالية، وعمليات التوظيف، والبحث العلمي، وعلاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع.

وهذه المعايير مبنية بصورة عامة على تلك الممارسات الجيدة المتعارف عليها في قطاع التعليم العالي على مستوى العالم، وقد تم تكييفها لتتلاءم مع طبيعة الظروف التي تكتنف التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. وقد وصفت المعايير بمستويات مختلفة من التفصيل كالآتي:

أولاً: هناك توصيفات عامة لكل مجال من مجالات الأنشطة الأحد عشر الرئيسية.

ثانياً: تنقسم هذه بدورها إلى معايير فرعية تتناول المتطلبات الخاصة بكل واحد من المجالات الرئيسية.
ثالثاً: بداخل كل واحد من هذه المعايير الفرعية هناك عدد من الممارسات الجيدة التي تمارسها المؤسسات التي حققت مستوى عالي من الجودة.

ولتقويم الأداء مقارنة بالمعايير، يجب على المؤسسة التعليمية أن تبحث فيما إذا كانت هذه الممارسات الجيدة تطبق، وبأي مستوى من الجودة. وقد أعدت الهيئة مجموعة من مقاييس التقييم الذاتي للمساعدة في هذه العملية عنونها بـ "مقاييس التقييم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي". وفي تلك الوثيقة تُسأل المجموعات التي تقوم بتنفيذ عمليات التقييم داخل المؤسسة عما إذا كانت هذه الممارسات المحددة قد تم اتباعها، وأن تضع تقديراً لجودة هذه الممارسات في المؤسسة على مقياس خماسي التقدير. ويجب أن تستند أحكامهم على الجودة إلى أدلة مناسبة شاملة بعض المقارنات - على الأقل - مع المؤسسات الأخرى، وذلك على البنود المهمة. ويعتبر تطوير النظم الداخلية التي تساعد في توفير تلك الأدلة متطلباً أساسياً لنظام ضمان جودة أي مؤسسة. وما لم يكن لدى المؤسسة مصادر أدلة كافية، فلا يمكن النظر في اعتمادها. ولكي تمنح المؤسسة التعليمية الاعتماد فمن الضروري أن تقدم أدلة على الأداء الجيد فيما يتعلق بجميع المعايير الأحد عشر العامة وفروعها.

◀ المعيار الأول: الرسالة والغايات والأهداف:

يجب أن تحدد رسالة المؤسسة التعليمية بوضوح تام وبشكل مناسب الأهداف أو الأغراض الأساسية للمؤسسة، كما يجب أن تحدد أولوياتها، وأن تكون الرسالة مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل داخل المؤسسة التعليمية.

◀ المعيار الثاني: السلطات والإدارة:

يجب أن يقوم المجلس الإداري الأعلى للمؤسسة (مجلس الجامعة أو مجلس الأمناء) بقيادة المؤسسة التعليمية قيادة فعالة تحقق المصلحة العامة للمؤسسة ككل ولعمالها، من خلال تطوير السياسات المناسبة والعمليات اللازمة لتحقيق مبدأ المساءلة. ويجب على كبار المسؤولين بالإدارة العليا أن يقوموا بإدارة وتوجيه نشاطات المؤسسة التعليمية بشكل فعال وفق هيكل حكم إداري محدد وبشكل واضح. كما يجب أن تكون أنشطتهم متوافقة مع أعلى المعايير من حيث الالتزام والممارسة الأخلاقية. وإذا كانت هناك أقسام منفصلة للبنات والأولاد، فيجب أن تكون الموارد متماثلة في كليهما، ويجب أن يكون هناك اتصال فعال بينهما ومشاركة كاملة في عمليات التخطيط وصنع القرار من كل منهما. كما يجب أن يتم التخطيط والإدارة في إطار من السياسات والأنظمة الموثوق بها التي تضمن تحقيق المساءلة المالية والإدارية وتضمن التوازن بين التخطيط على مستوى الإدارة والمبادرات على مستوى الوحدات أو الأقسام العلمية.

◀ المعيار الثالث: إدارة ضمان الجودة وتحسينها:

يجب أن تتضمن عمليات ضمان الجودة كل أقسام المؤسسة التعليمية، كما يجب أن تدمج بشكل فعال في عمليات التخطيط والإدارة المعتادة. ويجب أن تتضمن محكات تقييم الجودة المدخلات والعمليات والنواتج (المخرجات) مع التركيز بصورة أكبر على النواتج. ويجب أن توضع الإجراءات اللازمة لضمان أن هيئة التدريس والموظفين والطلبة جميعهم ملتزمون بتحسين الجودة ويقومون بتقييم أدائهم بصورة منتظمة. ويجب تقييم الجودة بالرجوع إلى الأدلة والبراهين وأن يتضمن النظر في مؤشرات أداء محددة ونقاط (معايير أو مستويات) مرجعية خارجية للمقارنة تحمل طابع التحدي. وينبغي مراجعة المتطلبات المحددة في نظام ضمان الجودة بالمؤسسة بشكل دوري لضمان عدم وجود متطلبات غير ضرورية وضمان أن البيانات المقدمة تستخدم في الواقع بطريقة فعالة.

المعيار الرابع: التعلم والتعليم:

يجب أن يكون لدى المؤسسة التعليمية نظام فعال لضمان أن جميع البرامج العلمية فيها تحقق المستويات العالية للتعلم والتعليم عند الموافقة الأولية عليها من خلال متابعة الأداء وتقديم الخدمات المساندة على مستوى المؤسسة. كما يجب أن تكون نواتج (مخرجات أو حصيلة) تعلم الطلبة محددة بدقة، ومتسقة مع "الإطار الوطني للمؤهلات" وذلك في جميع البرامج العلمية، أما في البرامج المهنية فينبغي أن تتسق نواتج التعلم أيضاً مع متطلبات التوظيف أو ما تتطلبه ممارسة المهنة. كما يجب أن يتم تقييم مستويات التعلم والتحقق منها من خلال عمليات ملائمة، وأن تتم مقارنتها بنقاط (معايير أو مستويات) مرجعية خارجية مناسبة وذات مستوى رفيع. ويجب أن يكون أفراد هيئة التدريس مؤهلين بصورة مناسبة ولديهم الخبرة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم التدريسية، وأن يطبقوا استراتيجيات تدريسية ملائمة للنواتج التعليمية المختلفة، وأن يشتركوا في الأنشطة المناسبة لتحسين كفاءاتهم التدريسية. كما يجب أن يتم تقويم جودة التدريس وفاعلية البرامج من خلال تقييمات الطلبة، ومن خلال استطلاعات آراء المتخرجين وأصحاب الأعمال، مع أهمية استخدام الأدلة والنتائج المستخلصة من هذه المصادر كأساس لخطط التحسين. وفي حالة تقديم البرامج في أقسام مختلفة للطلبة والطالبات، فإنه ينبغي أن تكون المستويات المطلوبة هي نفسها في القسمين، ولا بد من توفير الموارد بشكل متكافئ، كما يجب أن يتضمن التقويم بيانات لكل من أقسام الطلاب والطالبات.

المعيار الخامس: إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة:

يجب أن تكون أنظمة إدارة شؤون القبول وسجلات الطلبة موثوقاً بها وتتسم بالاستجابة السريعة، مع أهمية المحافظة على سرية السجلات كما تقتضي بذلك سياسة المؤسسة التعليمية. ويجب أن تكون حقوق الطلبة ومسئولياتهم محددة وواضحة ومفهومة، وأن تتوافر إجراءات للتأديب والتظلم أو الاستئناف تتسم بالشفافية والعدالة، وأن تتوافر آليات للتوجيه الأكاديمي، والإرشاد، وخدمات للمساندة تتلاءم مع احتياجات الطلبة. كما يجب أن تتعدى الخدمات المساندة التي تقدمها المؤسسة التعليمية للطلبة احتياجاتهم الأكاديمية بحيث تشمل أيضاً المتطلبات غير الصفية للخدمات والأنشطة الدينية، والثقافية، والرياضية، وغيرها من الخدمات والأنشطة الأخرى التي يحتاجها كل الطلبة.

المعيار السادس: مصادر التعلم:

يجب التخطيط لمصادر التعلم، بما في ذلك المكتبات والترتيبات التي تكفل الوصول للمراجع الإلكترونية وغيرها من المواد المرجعية التي تحرص المؤسسة التعليمية على توفيرها، حتى تفي باحتياجات البرامج التي تقدمها المؤسسة، كما يجب أن تقدم بالمستوى المناسب. ويجب أن تكون المكتبة ومرافق وتجهيزات تقنية المعلومات المصاحبة متاحة في الأوقات المطلوبة بشكل يدعم التعلم المستقل، مع تقديم المساعدة اللازمة لإيجاد المواد (المراجع والمصادر) المطلوبة. كما يجب توفير المرافق (الأماكن) اللازمة للدراسة الفردية والجماعية في بيئة حافزة للبحث والدراسة العلمية الإبداعية. ويجب أن يتم تقويم هذه الخدمات وتحسينها استجابة لآراء الطلبة وهيئة التدريس.

المعيار السابع: المرافق والتجهيزات:

يجب أن تصمم المرافق أو تعدل بما يتناسب مع المتطلبات المحددة للتعليم والتعلم في البرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية، كما يجب أن توفر بيئة آمنة وصحية لتعليم عالي الجودة. ويجب أن تتابع المؤسسة التعليمية كيفية استخدام المرافق لديها، كما ينبغي أن تستخدم استطلاعات رأي المستخدمين لهذه المرافق للمساعدة في تخطيط عمليات التحسين. ويجب أن تقوم المؤسسة التعليمية بتوفير العدد الكافي من قاعات الدراسة والمعامل، فضلاً عن توفير الحاسبات الآلية وتجهيزات البحث العلمي للطلبة وهيئة التدريس، كما يجب أن تقوم بتوفير أماكن كافية للخدمات الأخرى مثل: المطاعم والأنشطة غير الصفية، إضافة إلى توفير إسكان الطلبة عندما يستدعي الأمر ذلك.

◀ المعيار الثامن: التخطيط والإدارة المالية :

يجب أن تكون الموارد المالية كافية للبرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة وأن تدار هذه الموارد بفاعلية تتناسب مع متطلبات البرامج وأولويات المؤسسة. كما يجب أن تسمح عمليات إعداد الميزانية بالتخطيط على المدى البعيد لفترة لا تقل عن ثلاث سنوات. ولا بد من استخدام أنظمة فعالة لوضع الميزانية والتفويضات المالية والمساءلة، بما يحقق المرونة للمدراء في المستويات المختلفة في المؤسسة مع وجود الإشراف المؤسسي العام والإدارة الفعالة للمخاطر.

◀ المعيار التاسع: عمليات التوظيف:

يجب أن يكون لدى هيئة التدريس والموظفين بالمؤسسة التعليمية المؤهلات والخبرات اللازمة للقيام بمسؤولياتهم بكفاءة، كما تتوافر لدى المؤسسة التعليمية سياسات تطوير مهنية لضمان التحسن المستمر في أدائهم وخبراتهم. ويجب أن تحرص المؤسسة التعليمية على تقويم أداء جميع أفراد هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين فيها بشكل دوري، وعلى تقدير الأداء المتميز، مع تقديم المساندة بهدف التحسين، حيثما يتطلب الأمر ذلك. ويجب أن تتوافر لدى المؤسسة التعليمية إجراءات فعالة وعادلة وتتميز بالشفافية لحل الخصومات والمنازعات المتعلقة بهيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة.

◀ المعيار العاشر: البحث العلمي:

ينبغي أن تضع المؤسسة التعليمية إستراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعتها (على سبيل المثال بوصفها جامعة ذات التزامات بحثية أو كلية للدراسة الجامعية فقط) ورسالتها. وينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس، الذين يدرسون في برامج التعليم العالي، أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بصورة كافية ومناسبة بشكل يضمن بقاءهم على دراية بالمستجدات في مجال تخصصاتهم، مع أهمية أن ينعكس ذلك على أدائهم التدريسي. كما يجب أن يساهم أعضاء هيئة التدريس، القائمون بالتدريس في برامج الدراسات العليا أو الإشراف على أبحاث طلبة الدراسات العليا، بشكل نشط في البحث العلمي في مجالات تخصصاتهم. ويجب أيضاً أن تتوفر التجهيزات والمرافق اللازمة لدعم أنشطة البحوث الخاصة بهيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا للوفاء بهذه المتطلبات. وفي الجامعات والمؤسسات الأخرى التي تقع عليها مسؤوليات البحث العلمي، يجب تشجيع هيئة التدريس على متابعة إهتماماتهم البحثية ونشر نتائج أبحاثهم. كما يجب أن تقدر إسهاماتهم البحثية وأن ينعكس ذلك على محكات تقويمهم وترقيتهم. ويجب أن تتم متابعة مخرجات البحث العلمي وأن يتم إصدار تقارير عنها، كما يجب أن تتم مقارنتها مرجعياً بتلك التي لدى المؤسسات التعليمية المشابهة. ويجب أن توضع سياسات واضحة ومنصفة لحقوق الملكية الفكرية وتسويقها.

◀ المعيار الحادي عشر: علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع:

يجب النظر إلى الإسهام في خدمة المجتمع كمسؤولية مهمة من مسؤوليات المؤسسة التعليمية، وأن تتوافر المرافق والخدمات لدعم عمليات تطوير المجتمع، كما يجب تشجيع هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين في المؤسسة للإسهام في خدمة المجتمع، وأن تكون المعلومات عن المؤسسة وأنشطتها معروفة. كما يجب أن تتابع المؤسسة التعليمية نظرة المجتمع لها وأن تتبنى الإستراتيجيات المناسبة من أجل العمل على تحسين صورتها وسمعتها. ولتحقيق هذا المعيار، فإن الإسهامات التي تقدم للمجتمع ينبغي أن تتضمن أنشطة وخدمات لمساعدة الأفراد أو المنظمات أو المجتمعات المحلية خارج المؤسسة التعليمية (وهذا يعني أن هذه الإسهامات لا تتضمن أموراً مثل المساعدات المالية، أو الأنشطة غير الصفية للطلبة المسجلين، أو تقديم برامج أكاديمية تنتهي بمؤهلات)، ويمكن أن تتضمن كذلك المشاركة في المشاريع البحثية والتطويرية، وفي برامج التعليم المجتمعي التي تقدم مجاناً أو بمقابل.

كلية إدارة الأعمال:

تعد كلية إدارة الأعمال من أوائل الكليات التي أنشئت في جامعة الملك سعود منذ أكثر من خمسين عاماً وذلك في عام 1379هـ (1959م) تحت مسمى كلية التجارة. وفي عام 1398هـ تم تعديل اسم الكلية إلى كلية العلوم الإدارية واستمرت تحمل هذا الاسم حتى عام 1427هـ (2006م) عندما تمت إعادة هيكلتها باسمها الحالي كلية إدارة الأعمال - الجدول (1) - (التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال 2011م).

جدول (1): أهم التطورات التاريخية بكلية إدارة الأعمال

العام	الحدث
1959	تأسيس الكلية تحت أسم كلية التجارة تمنح درجة البكالوريوس في الأعمال الإدارية والاقتصادية
1963	تخريج أول دفعة من الطلاب في بكالوريوس إدارة الأعمال
1979	إعادة تسمية كلية التجارة بكلية العلوم الإدارية
1980	إنشاء برنامج الماجستير في الصحة وإدارة المستشفيات
1980	تطبيق خطة أكاديمية جديدة
1982	تخريج أول دفعة من الطلاب في درجة الماجستير في الصحة وإدارة المستشفيات
1985	إنشاء برنامج الماجستير في المحاسبة
1987	تخريج أول دفعة من الطلاب في درجة الماجستير في المحاسبة
1990	إنشاء برنامج الماجستير في الاقتصاد والإدارة العامة
1992	تخريج أول دفعة من الطلاب في برنامجي الماجستير في الاقتصاد والإدارة العامة
1992	إنشاء برنامج الماجستير في إدارة الأعمال
2006	تغيير اسم الكلية إلى كلية إدارة الأعمال
2007	تطبيق خطة أكاديمية جديدة وإضافة السنة التحضيرية
2007	بداية برنامج الماجستير الموازي في الإدارة العامة للطلاب فقط
2008	بداية برنامج الدكتوراه في الإدارة العامة
2009	إضافة برنامج ماجستير الأعمال الموازي وماجستير العلوم في المالية
2010	بداية برنامج الدكتوراه في إدارة الأعمال والمحاسبة

المصدر: الخطة الاستراتيجية لكلية إدارة الأعمال (2011-2016).

وتتكون الكلية في الوقت الحالي من تسعة أقسام أكاديمية، هي: قسم الإدارة، وقسم الاقتصاد، وقسم التسويق، وقسم المالية، وقسم المحاسبة، وقسم نظم المعلومات الإدارية، وقسم التحليل الكمي، وقسم الإدارة العامة، وقسم الإدارة الصحية. كما تعرض الكلية برنامجين في مرحلة البكالوريوس بعدة تخصصات وعشرة برامج في مرحلة الماجستير، وثلاثة برامج في مرحلة الدكتوراه الجدول (2).

وتهدف الكلية منذ إنشائها إلى الإسهام في التنمية الاقتصادية للمملكة العربية السعودية وخدمة القطاعات الإنتاجية العامة والخاصة، وذلك من خلال الكوادر المتخصصة في مجالات تخصصاتها المختلفة، ومع زيادة النمو الاقتصادي لبت الكلية الحاجة الملحة إلى إجراء البحوث والدراسات المتخصصة اللازمة لتنمية المجتمع في المجالات ذات الصلة (الخطة الاستراتيجية لكلية 2011-2016م).

جدول (2): البرامج الأكاديمية بكلية إدارة الأعمال

المسارات	مسمى الدرجة العلمية
عام	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص محاسبة
عام	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص نظم معلومات إدارية
عام	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص تسويق
الإدارة	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص إدارة
إدارة الموارد البشرية	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص إدارة
إستثمار	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص مالية
بنوك	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص مالية
تأمين	بكالوريوس العلوم في إدارة الأعمال - تخصص مالية
عام	بكالوريوس العلوم في الاقتصاد
مصرفية اسلامية	بكالوريوس العلوم في الاقتصاد
تجارة وتمويل دولي	بكالوريوس العلوم في الاقتصاد
عام	ماجستير العلوم في المالية
عام	ماجستير العلوم في الاقتصاد
عام	ماجستير العلوم في المحاسبة
عام	ماجستير المحاسبة المهني
عام	ماجستير الإدارة العامة
عام	ماجستير إدارة الصحة والمستشفيات
عام	ماجستير إدارة الأعمال
الإدارة المالية	ماجستير إدارة الأعمال
إدارة الموارد البشرية	ماجستير إدارة الأعمال
إدارة التسويق	ماجستير إدارة الأعمال
إدارة العمليات	ماجستير إدارة الأعمال
عام	ماجستير الأعمال
عام	ماجستير العلوم في الأعمال الإلكترونية
عام	ماجستير إدارة الأعمال في إدارة التقنية
الإدارة	دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال
التسويق	دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال
المالية	دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال
إدارة الموارد البشرية في القطاع العام	دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة
الإدارة الصحية	دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة

إدارة المالية العامة	دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة
عام	دكتوراه الفلسفة في المحاسبة

المصدر: التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال 2011م.

﴿ رؤية الكلية (التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال 2011م) ﴾

الريادة في التعليم والبحث في إدارة الأعمال للمساهمة في بناء اقتصاد المعرفة.

﴿ رسالة الكلية (التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال 2011م) ﴾

توفير بيئة تعليمية مميزة لإعداد متخصصين وقادة أعمال بمنظور عالمي، وإجراء بحوث إبداعية تسهم في الارتقاء بالمعرفة في إدارة الأعمال والتنمية الاقتصادية من خلال إرساء شراكات مجتمعية فاعلة محليا وعالميا.

﴿ أهداف الكلية (التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال 2011م) ﴾

- تأسيس ودعم بيئة تعليمية متميزة تضمن الجودة العالية للعملية التعليمية في مجال الأعمال.
- تحقيق الابتكار في البحث العلمي للإسهام في تطوير المعارف والممارسات في مجال الأعمال.
- استقطاب أعضاء هيئة تدريس وموظفين متميزين والعمل على تطوير كفاءاتهم، والمحافظة عليهم من التسرب بغية النهوض بمستوى التدريس والإنتاج العلمي وتحقيق الفاعلية المطلوبة على مستوى الخدمات في الكلية.
- بناء وتعزيز الشراكات الإستراتيجية مع قطاعات الأعمال والمؤسسات ذات الصبغة التخصصية وغيرها من الكفاءات محليا وعالميا.
- العمل على تعزيز موارد الكلية والمحافظة عليها بما يحقق رسالة الكلية.
- الحصول على الاعتمادات الأكاديمية من مختلف المؤسسات والهيئات المتخصصة في مجالات الكلية على المستويين الوطني والعالمي والعمل على الحفاظ عليه.

تجربة كلية إدارة الأعمال في مجال تطوير وجودة العملية التعليمية :

انطلاقاً من التركيز على النوعية وتحقيق أعلى مستويات الجودة في أنشطتها العلمية فقد أنشئت بكلية إدارة الأعمال وكالة الكلية للتطوير والجودة التي تتكون من أربع وحدات، هي: وحدة الجودة، ووحدة الاعتماد الأكاديمي، ووحدة الوثائق والمعلومات، ووحدة تطوير المهارات. وتعمل هذه الوحدات مجتمعة في ظل منظومة متناسقة مع رسالة وأهداف الكلية ويتسخير الموارد البشرية والمالية المتاحة لها من أجل تحقيق عمليات وإجراءات الجودة داخل الكلية وتنسيق ومتابعة خطط التطوير تحقيقاً لأهداف الكلية وصولاً إلى الريادة الأكاديمية. وتسعى الكلية من خلال الوكالة تطبيق أساليب التطوير في العملية التدريسية والمهنية والبحثية إلى الحصول على الاعتماد الأكاديمي من هيئات الاعتماد المحلية والدولية (خطة عمل وكالة الكلية للتطوير والجودة، 2012).

وحرصاً من كلية إدارة الأعمال على التميز والريادة، فقد أنشئت بوكالة الكلية للتطوير والجودة وحدة للجودة تعمل على تهيئة الكلية بأقسامها العلمية المختلفة للوفاء بمتطلبات ومعايير الجودة في التعليم الجامعي وصولاً بها إلى مستويات عالمية في جودة التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي. وتسعى وحدة الجودة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: نشر وترسيخ ثقافة الجودة بين منتسبي الكلية، ورسم السياسة العامة للجودة بكلية إدارة الأعمال والإشراف على متابعة تنفيذها، والإسهام في تمكين الكلية من تحقيق رسالتها وأهدافها، والإسهام في تطوير وتحسين مخرجات الكلية بما يلبي طموحات وحاجات سوق العمل وكسب ثقته في هذه المخرجات، ومساعدة الأقسام الأكاديمية بالكلية في تطبيق التقييم الذاتي والارتقاء بأدائها وصولاً إلى الاعتماد الأكاديمي، ووضع معايير وأسس للجودة لكافة الأنشطة

الأكاديمية والإدارية بالكلية، والإشراف على إعداد وتنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية، وتحديد مواطن التحسين الممكنة واقتراح المشاريع اللازمة لتحقيقها، وتقديم التسهيلات اللازمة لجميع فرق العمل القائمة على تطبيق الجودة. وتعمل الوحدة أيضاً على جمع البيانات والمعلومات بشكل مستمر عن أنشطة الجودة بالكلية. وتعمل وحدة الجودة منذ إنشائها على إنجاز المهام من خلال إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية وورش العمل لمنتسبي الكلية في مجال ضمان الجودة (خطة عمل وكالة الكلية للتطوير والجودة، 2012).

وانطلاقاً من إيمان كلية إدارة الأعمال بأهمية عملية التطوير كأساس للتقدم والارتقاء بمستوي التعليم الجامعي وتحقيق الكفاءة والجودة لمخرجاته فقد أنشئت بوكالة الكلية للتطوير والجودة وحدة تطوير المهارات التي تسعى إلى تطوير مهارات منتسبي الكلية وتنمية قدراتهم في مجالات التدريس الجامعي والبحث العلمي واستخدام التقنية والمهارات الإدارية. وتعمل وحدة تطوير المهارات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها نشر ثقافة التطوير المستمر بين منتسبي الكلية وتحديد الاحتياجات اللازمة لتنمية المهارات وتنفيذها بين أعضاء هيئة التدريس والإداريين لتحقيق التميز في العملية الأكاديمية والإدارية بالكلية. وتدريب أعضاء هيئة التدريس على مهارات التعليم الجامعي الحديثة وتطبيقها باستخدام الوسائل التعليمية والتقنية الحديثة بما يحقق التميز والإبداع في التدريس والتعلم، وتنمية مهارات وقدرات أعضاء هيئة التدريس على تصميم المقررات الدراسية وتطويرها وتحويلها إلى محتويات الكترونية. وتسعى وحدة تطوير المهارات إلى تحقيق أهدافها من خلال إقامة الدورات التدريبية وورش العمل لمنتسبي الكلية من أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم والإداريين (التقارير الدورية لوحدة الجودة بكلية إدارة الأعمال 2009 - 2013).

ومن منطلق اهتمام كلية إدارة الأعمال وسعيها للحصول على الاعتماد الأكاديمي من الهيئات العلمية المحلية والإقليمية والعالمية لجميع برامج الكلية، فقد أنشئت بوكالة الكلية للتطوير والجودة وحدة للاعتماد الأكاديمي تقوم بتنسيق ومتابعة وإنجاز كافة الأمور الأكاديمية والإدارية المتعلقة ببرامج الكلية للحصول على الاعتماد الأكاديمي الوطني والدولي، وتعمل هذه الوحدة على تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها: ترسيخ ونشر ثقافة الاعتماد الأكاديمي في مجتمع كلية إدارة الأعمال من أعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب، وضع الخطط والبرامج والدراسات الذاتية المتعلقة بالاعتماد الأكاديمي والارتقاء بمستوى الأداء التدريسي تطبيقاً للمعايير العالمية في عملية التميز في الأداء التدريسي، وتقديم الدعم ومساندة الأقسام الأكاديمية على تطبيق الأسس والمعايير ذات الصلة بالاعتماد الأكاديمي، وتقوم الوحدة أيضاً بإعداد ملفات الاعتماد الأكاديمي المطلوبة من قبل مؤسسات الاعتماد المختلفة وذلك بالتنسيق مع الأقسام الأكاديمية بالكلية وتسعى الوحدة إلى جعل كلية إدارة الأعمال مرتكزاً للجذب الأكاديمي (التقارير الدورية لوحدة الجودة بكلية إدارة الأعمال 2009 - 2013).

ويتم توثيق جهود وأنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة بوحداتها المختلفة من خلال وحدة الوثائق والمعلومات، حيث تسعى وحدة الوثائق والمعلومات بوكالة الكلية للتطوير والجودة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها: الإشراف على جمع الوثائق والمعلومات الخاصة بكلية إدارة الأعمال وتصنيفها ومتابعة تحديثها، وتسهيل عملية الوصول إلى الوثائق والمعلومات المتعلقة بأنشطة الكلية المختلفة عند الحاجة إليها بأقل جهد ووقت ممكن. تنظيم وحفظ محاضر اجتماعات مجلس الكلية ومجالس الأقسام. وتجميع البيانات والمعلومات والوثائق المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس وحفظها والعمل على تحديثها باستمرار، وجمع وحفظ البيانات والوثائق المتعلقة بالبرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية، والعمل على تجميع وحفظ القرارات الإدارية والتعاميم ذات العلاقة وتجميع وحفظ المعلومات والوثائق المتعلقة بنظم الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتوثيق أنشطة وحدة تطوير المهارات بالكلية، وبناء قاعدة بيانات ورقية و إلكترونية لكافة الأنشطة والفعاليات الأكاديمية والإدارية بالكلية، وتوثيق وحفظ المعلومات والبيانات ذات الصلة بإسهامات الكلية في خدمة المجتمع المحلي، وإعداد المقترحات المتعلقة بأنشطة الوحدة ورفعها إلى وكالة الكلية للتطوير والجودة لاعتمادها والموافقة عليها ومن ثم متابعة تنفيذها، والعمل على التطوير المستمر في أداء وإنجاز أنشطة الوحدة بما يتماشى مع متطلبات الجودة في هذا المجال (خطة عمل وكالة الكلية للتطوير والجودة، 2012).

إنجازات وأنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة 2009 / 2011:

قامت وكالة الكلية للتطوير والجودة ومنذ إنشائها بإنجاز العديد من الأنشطة والفعاليات التي تسهم في تطوير وتحسين الأداء الأكاديمي والإداري بكلية إدارة الأعمال وذلك في مجال نشر وترسيخ الوعي بثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي وفي مجالات التدريب والتطوير لمنتسبي الكلية من أعضاء هيئة التدريس والإداريين وممثلي لجان الجودة بالأقسام الأكاديمية المختلفة (التقرير السنوي لكلية إدارة الأعمال، 2011). وأتاحت الوكالة لمنتسبها الفرص للمشاركة في المؤتمرات وورش العمل المحلية والعالمية في مجالات الجودة والاعتماد الأكاديمي الجدول (3).

جدول (3): أهم أنشطة وفعاليات وكالة الكلية للتطوير والجودة بكلية إدارة الأعمال (2009-2012هـ)

م	اسم الورشة	تاريخها
1	ورشة عمل جودة السياق المؤسسي	2009/4/5
2	جودة دعم تعلم الطلاب	2009/4/5
3	جودة البنية التحتية للخدمات المساندة	2009/4/5
4	جودة خدمة المجتمع	2009/4/5
5	الجودة في مؤسسات التعليم العالي	2009/10/27
6	تحديث الخطة الاستراتيجية للكلية	2009/11/15
7	التعريف بنظام الجودة في الجامعة	2011/1/30
8	تفعيل الجودة في الكليات	2010/1/18
9	متطلبات الاعتماد الأكاديمي المؤسسي الوطني NCAAA	2010/5/2
10	تحديث الخطة الاستراتيجية	2010/5/19
11	المواصفات الفنية الواجب إتباعها في تقرير الدراسة الذاتية	2011/2/17
12	تطوير الأقسام الأكاديمية لإعداد وصياغة تقرير التقييم الذاتي	2011/10/2
13	تحديات الجودة والاعتماد الأكاديمي	2011/5/11
14	ضمان التعليم	2011/11/28
15	ضمان تأكيد التعلم	2012/2/10
16	ملف التدريس	2012/2/10
17	ملف المقرر	2012/2/17
18	استيفاء جميع متطلبات الاعتماد الأكاديمي الوطني لسمي الإدارة والاقتصاد	2012/12/17
19	ورشة عمل بعنوان طرق البحث في قواعد المعلومات بالتنسيق مع عمادة شؤون المكتبات	2012/12/19

المصدر: التقارير الدورية لوحدة الجودة بكلية إدارة الأعمال (2009 - 2013).

ومن أهم الإنجازات التي نفذتها الوكالة هو إعداد الخطة الاستراتيجية لكلية إدارة الأعمال (2016-2011م) والتي وضحت التوجه العام للوضع المستقبلي الذي تتطلع إليه كلية إدارة الأعمال الجدول (4)، وقد كان تركيز هذه الخطة الاستراتيجية على ستة محاور أساسية هي: التعليم والتعلم، والبحث العلمي والدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، والشراكات، والموارد، والاعتماد الأكاديمي (التقارير الدورية لوحدة الجودة بكلية إدارة الأعمال 2009 - 2013).

وفي مساعدة الكلية في حصولها على الاعتمادات الأكاديمية من الهيئات المتخصصة فقد قامت وكالة الكلية للتطوير والجودة وبالتنسيق مع الأقسام الأكاديمية بإعداد الدراسة الذاتية لأقسام: (الاقتصاد، والمحاسبة، والمالية، والإدارة، والتسويق، ونظم المعلومات الإدارية).

جدول (4): المرتكزات الاستراتيجية للخطة الاستراتيجية لكلية إدارة الأعمال

التعليم	تكمن الفلسفة التعليمية لكلية إدارة الأعمال في مدى عمق وتماسك الدراسات التخصصية التي تشكل العنصر التوجيهي والإرشادي على مستوى المناهج التعليمية، إذ تقوم هذه الفلسفة على ضرورة تكريس مبدأ التعمق في الاستكشاف لدى الطلاب في شتى المجالات الدراسية بما يتصل بالواقع إضافة إلى تزويدهم بجملة من المهارات مثل التواصل الفاعل والتفكير النقدي وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المطروحة. وتعمل كلية إدارة الأعمال على إيجاد برامج أكاديمية قوية ومتماسكة، وتعزيز الأنشطة اللاصفية وتطوير القدرات الشخصية والمهنية لدى الطلاب. وعليه فإن كلية إدارة الأعمال تلتزم بالمضي قدماً في تأسيس ودعم بيئة تعليمية متميزة تضمن الجودة العالية للعملية التعليمية في مجال الأعمال.
البحث العلمي والدراسات العليا	تهدف الأنشطة البحثية لأعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال إلى تحقيق الإبداع المعرفي والإنتاج الفكري، وتطوير المنح التعليمية وإيجاد الحلول المناسبة للقضايا والمشكلات التي تتعلق بمجال الأعمال والجانب التنظيمي والمجتمع بشكل عام، والتي تشكل أهمية قصوى بالنسبة للكلية. وتعد هذه الأنشطة المرجع الأساسي والإطار التوجيهي في عملية انتداب أعضاء هيئة التدريس، وتوزيع الموارد وتحديد الأولويات البحثية لأعضاء هيئة التدريس في الكلية وتعريفهم بالمصالح المشتركة وفرص التعاون المتوفرة، وتزكية الدعم الداخلي والخارجي المتعلق بالمنح والموارد. ومن هذا المنطلق فإن كلية إدارة الأعمال تلتزم بتكريس كل طاقاتها لتحقيق الابتكار في البحث العلمي وذلك من أجل الإسهام بشكل مستمر في تطوير المعارف والممارسات في مجال الأعمال.
أعضاء هيئة التدريس والموظفون	نظراً لكون أعضاء هيئة التدريس والموظفين يشكلون المورد الرئيس بالنسبة لكلية إدارة الأعمال فإن الخطة الاستراتيجية الحالية تشدد على أهمية عملية تدريبهم وتطويرهم، والمحافظة عليهم من التسرب بغية النهوض بمستوى التدريس والبحث العلمي وتحقيق الفاعلية المطلوبة على مستوى الخدمات وذلك كوسيلة لتحقيق أهداف الكلية.
الشراكات	انطلاقاً من إدراكها لأهمية الدور الذي تؤديه الشراكات الأكاديمية في إيجاد الأفكار الرائدة التي من شأنها أن تحدث ثورة على مستوى طبيعة العملية التعليمية، والتعامل مع القضايا العالمية وسبل إيجاد الحلول المناسبة لها وتوجيه برامج المنح البحثية وطرق نقل التقنية ومن ثم استقبال الكلية ككل فإن كلية إدارة الأعمال تسعى وبكل حزم إلى العمل على بناء وتعزيز الشراكات الاستراتيجية مع قطاعات الأعمال والمؤسسات ذات الصبغة التخصصية وغيرها من الكفاءات محلياً وعالمياً.
الموارد	بما أن كلية إدارة الأعمال هي جزء لا يتجزأ من جامعة الملك سعود التي هي مؤسسة حكومية فإنه يتم توفير الموارد الضرورية حسب الحاجة وبالدرجة المطلوبة، مع العلم أن مستوى الموارد المالية والبنوية والبشرية والتقنية التي تخصصها الجامعة للكلية كافية لضمان الإستقرار التشغيلي فيها. بيد أن السعي لتوسيع القاعدة على مستوى هذه الموارد من شأنه أن يعزز قدرات الكلية في تحقيق المزيد من التميز والتألق، ومن هنا تعلن كلية إدارة الأعمال عزمها العمل على تعزيز مواردها والمحافظة عليها من أجل تحقيق رسالتها.
الاعتماد الأكاديمي	نظراً لكون الاعتماد الأكاديمي هو أحد أهم الأهداف التي تسعى الجامعة إلى تحقيقه فقد شددت كلية إدارة الأعمال على أهمية التواصل مع الهيئات المتخصصة في هذا المجال على المستوى الوطني والعالمي، وقد تم وضع هدف رئيسي يتضمن عدداً من الأهداف الفرعية حسب الأولويات الاستراتيجية.

المصدر: الخطة الاستراتيجية لكلية إدارة الأعمال (2011-2016).

الدراسات السابقة:

حظي موضوع الجودة ومتطلباتها في مؤسسات التعليم العالي خلال السنوات الماضية باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين والمختصين في مجالات العلوم المختلفة ومتخذي القرارات وإدارات هذه المؤسسات لكونها أصبحت إحدى الخيارات الاستراتيجية التي تستعين بها المؤسسات لتطوير وتحسين أنظمتها التعليمية ولواجهة التحديات إلى تمييز العصر الحالي كالتطورات التقنية والمنافسة العالمية الشديدة لتجويد مخرجات التعليم العالي. ففي سبيل الوصول إلى مستويات من الجودة تلبية طموحات الأطراف المستفيدة يتم تسخير الموارد البشرية والمادية وعقد المؤتمرات وورش العمل وإجراء البحوث المتعمقة. في هذا الجزء من الدراسة سوف يتم استعراض بعض الدراسات التي ركزت على تجارب تطبيق الجودة بمؤسسات التعليم العالي وتقييم تلك التجارب من وجهات نظر الأطراف المستفيدة.

أجرى الحجار (2004) دراسة هدفت إلى تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. وقد استخدم الباحث استبانة مكونة من (40) فقرة موزعة على سبعة مجالات هي: القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، والطلبة، والمعلومات، والموارد البشرية، وإدارة العمليات، ونتائج العمل. وبتطبيقها على عينة مكونة من (123) عضواً، بينت نتائج الدراسة أن المستوى العام للأداء الجامعي لم يصل إلى المستوى الافتراضي، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة لمستوى الأداء الجامعي يعزى لتغير الكلية والمؤهل والخبرة.

دراسة علوانة (2004) التي هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، ومعرفة أثر متغيرات الدراسة: (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في التدريس الجامعي، والجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر) على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة. واشتملت عينة الدراسة على (61) عضواً من هيئتها التدريسية، وقد تبنت الدراسة مقياس إدارة الجودة الشاملة للموسوي (2003) المكون من (48) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي: تهيئة متطلبات الجودة، ومتابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها، والقوى البشرية، واتخاذ القرار. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية كبيرة وأن أكثر مجالات إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً هو في مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تعزى إلى متغيرات الدراسة.

أجري أبوسمره وآخرون (2005) دراسة استطلاعية لمعرفة واقع النظام التعليمي في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، والتعرف على تأثير متغيرات الدراسة (النوع، والكلية، والخبرة، والدرجة العلمية) في استجابات أعضاء هيئة التدريس. وقد شملت عينة الدراسة (175) عضواً. وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كان منخفضاً. كما خلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح أعضاء هيئة التدريس الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (الكلية، والخبرة، والدرجة العلمية).

دراسة القديرتي والمطيري (2007) التي هدفت إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس في جامعة الكويت من حيث مدى إنسجام العملية التربوية في جامعة الكويت مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة كمفهوم من مفاهيم الإدارة الحديثة. وقد شملت هذه الدراسة عينة عشوائية طبقية من أعضاء هيئة التدريس من حملة شهادة الدكتوراة في مختلف كليات الجامعة لكونهم الفئة التي تقصر اللوائح في الجامعة مهمة التدريس عليها. وقد بينت نتائج الدراسة أنه على الرغم من تهيئة الجامعة لمختلف المتطلبات المادية لإدارة الجودة الشاملة إلا أن تطبيقها ليس على أفضل مستوى. وأضحت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، والجنسية، وعدد سنوات الخبرة، والعمر). بل فقط لتغير الجامعة التي تخرج عضو هيئة التدريس منها (عربية أو أجنبية).

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام إدارة الجامعة بعمل دراسة استقصائية لما يحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة رغم توفر الإمكانيات والتسهيلات المادية الكبيرة.

عرضت كل من درندي وهوك (2008) تجربة المملكة العربية السعودية في مجال توكيد الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي، وذلك بهدف التعرف على واقع تطبيق الإجراءات الأولية الخاصة بالتقويم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية من خلال استطلاع آراء القائمين بهذه العملية والمشاركين فيها. وتطبيق استبانة على عينة عمدية من القائمين والمشرفين على عمليات التقويم وتوكيد الجودة، وأوضحت نتائج الدراسة اختلاف مستوى الجامعات من حيث تطبيق أنشطة وأدوات التقويم اللازمة للجودة والاعتماد الأكاديمي، حيث تراوحت من مؤسسات تطبق جميع الأنشطة الأساسية إلى مؤسسات لا تكاد تطبق شيئاً منها. وأوضحت الدراسة أن أهم عوائق التطبيق هي عدم المعرفة وعدم التدريب الكافي في مجال الخطوات التفصيلية اللازمة لتحقيق الجودة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني نموذج لبناء القدرة يتم من خلاله تقييم احتياجات التدريب الخاصة بكل جامعة أو كلية وذلك على مستوى الأفراد والبرامج والمؤسسات.

أجرى أبو بكر (2009) وقد هدفت الدراسة إلى تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التربية (عدن). واستناداً على نتائج عينة من (47) عضواً من أعضاء هيئة التدريس و(363) من طلاب المستوى الرابع خلصت الدراسة إلى أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس والطلاب نحو مجالات جودة العملية التعليمية (المنهج العلمي، والمرجع العلمي، وأعضاء هيئة التدريس، وأسلوب التقييم) كانت متحققة بشكل نسبي غير كاف بالنسبة للتطور العلمي والتكنولوجي. وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود معايير متفق عليها لجودة العملية التعليمية في الكلية تعكس توقعات المستفيدين وضرورة العمل على إيجاد بيئة داخلية تعزز الجودة وتشجع الجهود المبذولة لتحسين العملية التعليمية في الكلية.

استهدفت دراسة الحسينية (2009) قياس مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم. وقد استخدمت الاستبانة كأداة للقياس على عينة مؤلفة من (290) طالباً وطالبة على مستوى البكالوريوس والدراسات العليا. وشملت الاستبانة عدة محاور: (الرسالة والأهداف، والأداء الإداري، وأداء الهيئة التعليمية، وأداء الطلبة والخدمات التي تقدم لهم، والعمليات التعليمية، والبحث العلمي، والحياة الجامعية، والمباني والمرافق والتجهيزات، وخدمات المكتبة، وتوزيع الموارد والنفقات). وقد بينت نتائج الدراسة أن المستوى العام للرضا عن المجالات العشرة المدرجة كان يتراوح بين الجيد في مجال أداء أعضاء هيئة التدريس، ومقبول في مجال البحث العلمي، وضعيف في المجالات الأخرى جميعها. كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروقات جوهرية في مستوى الرضا تعود إلى متغيرات الدراسة. وقد أوصت الدراسة بضرورة أخذ رضا الطلبة بالحسبان كأحد مكونات الجودة، وأن تسعى الإدارات الجامعية المختلفة إلى سد احتياجات الطلبة وتلبية توقعاتهم.

دراسة الفوال (2009) وقد هدفت إلى التعرف على واقع ضمان جودة العملية التعليمية في الجامعة الافتراضية السورية وذلك من أجل الارتقاء بنوعية التعليم الافتراضي فيها من خلال رصد جوانب القوة وجوانب الضعف من منظور مدخل ضمان الجودة. واستناداً على عينة حجمها (100) فرد من أعضاء هيئة التدريس والإداريين خلال العام الدراسي (2008-2009م) وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: أن ممارسات الإدارة لا تزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة، كما أن اهتمام الجامعة بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة متخرجيها لا يزال اهتماماً متدنياً. وقد أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تحقيق ضمان جودة مدخلات ومخرجات العمليات والاهتمام بتقييم أداء الإداريين والمدرسين والتأهيل الكافي للطلبة للخروج إلى سوق العمل.

أجرى كل من عساف والحلو (2009) دراسة هدفها معرفة واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح من وجهة نظر الطلبة، كما هدفت إلى معرفة تأثير متغيرات الدراسة (النوع الاجتماعي، والكلية، والمستوى الدراسي، والوضع المهني للطلاب، وتقدير الطالب، والمسار المتوقع للطلاب) على واقع جودة

التعليم في برامج الدراسات العليا. وقد تكونت عينة الدراسة من (248) طالبا وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى أن واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح كانت عالية بمتوسط (3.65)، تعادل (73%)، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الكلية ولصالح كليات العلوم، والشريعة، والتربية، وبتغير الوضع المهني للطلاب، لصالح من يعملون في مجال التربية. وقد أوصت الدراسة بضرورة أن تتبنى الجامعة منهجا وفلسفة تشجع على نشر ثقافة الجودة في برامج الدراسات العليا لتكون مدخلا لإدارة التعليم الجامعي بالجودة الشاملة، على جميع المستويات.

دراسة الجراحشة (2011) وقد هدفت إلى تقييم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت، وأثر كل من النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، على تقييم الأداء الجامعي. وتكونت عينة الدراسة من (122) فردا. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى تقييم الأداء الجامعي جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقييم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في جامعة آل البيت تعزى إلى متغيرات الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية على إدارة الجودة الشاملة تشمل جميع العاملين في الجامعة لنشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة.

أجرى كل من Haily و Horine (1995) دراسة هدفت إلى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خلال مسح شامل ل (160) كلية وجامعة قامت بتطبيق هذا المدخل. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك خمس تحديات تحول دون التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة هي: الحاجة إلى تغير الثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، ومدى التزام القيادة العليا بثقافة الجودة، وضرورة الحصول على دعم وتأييد كافة الكليات الجامعية، وتخصيص جزء من الوقت لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتكاليف المصاحبة لتدريب العاملين في المؤسسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أكدت جميع الدراسات السابقة على أهمية تطبيق إدارة الجودة في العملية التعليمية.
- أكدت هذه الدراسات على أهمية اشراك الجميع في سبيل الوصول إلى خدمات تعليمية متميزة مثل (الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، ورؤساء الأقسام، والإداريين).
- كانت الاستبانة الأداة الرئيسية في معظم الدراسات السابقة واشتملت الاستبانة على مجالات عدة أهمها: طرائق التعليم، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والكتاب الجامعي، والوسائط المساندة، والإدارة.
- أنها تركز على جوانب عدة في تطبيقات الجودة فبحث معظمها في التعرف على نواحي الجودة في مجالات وعناصر مختلفة مثل المنهج التعليمي، وأداء أعضاء هيئة التدريس، والمراجع العلمية وخدمات المكتبات، والخدمات التي تقدم للطلاب.
- لاتزال الحاجة قائمة إلى إجراء العديد من الدراسات المتعمقة حول هذا الموضوع.
- غالبية الدراسات السابقة ركزت على معرفة الاتجاهات حول تطبيقات الجودة على مستوى الجامعة ولكن الدراسة الحالية تهدف إلى معرفة الاتجاهات على مستوى الكلية مما يجعلها تختلف عن الدراسات السابقة التي تم التعرض لها، كما تتميز هذه الدراسة بأنها أول دراسة - حسب علم الباحثين - تطبق على كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

لما كانت هذه الدراسة تستهدف التعرف على واقع تطبيق ضمان الجودة فإن ذلك يتطلب دراسة مسحية تحاول الكشف عن هذه الممارسات من قبل أعضاء هيئة التدريس وعليه اعتمد الباحثان في إجراء هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة لجمع بيانات أولية من مجتمع الدراسة

(أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم) ومن ثم تم معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية تشمل: التكرارات، والنسب المئوية، وإجراء بعض الاختبارات الإحصائية للكشف عن الفروقات التي يتوقع وجودها بين متغيرات الدراسة. وحيث إن المتغيرات (استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم) في هذه الدراسة مقاسة بمقياس ترتيبي (مقياس ليكرت الخماسي للموافقة)، فقد اعتمد الباحثان على استخدام الأساليب الإحصائية الالاعلمية في تحليل البيانات. حيث تم استخدام اختبار مربع كاي لاختبار الفرض المتعلق بعدم وجود علاقة بين أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم فيما يتعلق بأرائهم واتجاهاتهم حول أنشطة التطوير والجودة تعزى إلى متغيرات القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس. والجدول (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة (المرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

جدول (5): الخصائص العامة لعينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المرتبة العلمية	أستاذ	6	6.2
	أستاذ مشارك	9	9.4
	أستاذ مساعد	16	16.7
	محاضر	36	37.5
	معيد	27	28.1
الجنس	باحث	2	2.1
	ذكر	28	29.2
	أنثى	68	70.8
المؤهل العلمي	دكتوراة	28	29.2
	ماجستير	43	44.8
	بكالوريوس	25	26.0

مجتمع الدراسة وعينتها :

نظراً لصغر حجم المجتمع ورغبة في التمثيل الجيد، فقد عمد الباحثان إلى شمول الدراسة لجميع أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، وبذلك تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 1432-1433هـ والبالغ عددهم (399) عضواً (حسب الإحصائيات الرسمية لدى وحدة الوثائق والمعلومات بكلية إدارة الأعمال).

أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحثان بتصميم استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء : الجزء الأول منها يحتوي على البيانات العامة لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم، وقد خصص الجزء الثاني من الاستبانة لقياس اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، ويحتوي هذا الجزء على (41) فقرة موزعة على أربعة محاور هي : اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم عن رسالة وأهداف الكلية وتتضمن (4) فقرات، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم عن جودة البرامج الأكاديمية وتتضمن (8) فقرات، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم عن توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة وتتضمن (10) فقرات، واتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم نحو الأنشطة التي تتبناها وكالة الكلية للتطوير والجودة وتتضمن (19) فقرة، وفي

هذا الجزء من الاستبانة قام الباحثان باستخدام مقياس ليكرت (Likert) الخماسي للموافقة (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) لقياس اتجاهات أفراد العينة. أما الجزء الثالث من الاستبانة فقد كان متعلقاً بأراء أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول المواقف التي قد تعترض تنفيذ إجراءات التطوير والجودة بكلية إدارة الأعمال ووجهات نظرهم واقتراحاتهم للإجراءات التي يمكن اتباعها من قبل إدارة الكلية لتفعيل ممارسات التطوير والجودة وصولاً بكلية إدارة الأعمال نحو الريادة والتميز. وقد قام الباحثان بالاطلاع على الأدبيات ذات العلاقة بموضوع الدراسة والمرتبطة بضمان الجودة في التعليم الجامعي، وذلك لتصميم استبانة تحقق أهداف الدراسة وتجييب عن أسئلتها، ومن ثم عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال إدارة الأعمال والجودة والاعتماد الأكاديمي بجامعة الملك سعود (حيث حكمت الاستبانة من قبل: عميد كلية إدارة الأعمال، ووكيل الكلية للتطوير والجودة، ورئيس وحدة الجودة الحالي والسابق، ورئيس قسم الإدارة، ورئيس قسم المالية، ورئيس وحدة القياس بعمادة الجودة بالجامعة). ومن ثم قام الباحثان بإعادة صياغة الاستبانة وتعديلها وفقاً لملاحظات المحكمين ومقترحاتهم حتى خرجت بصورتها النهائية.

ثبات الأداة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، تم حساب معامل الاتساق الداخلي بواسطة معادلة ألفا كرونباخ. وقد جاءت نتائج معاملات الثبات مرتفعة لكل محاور الاستبانة الجدول (6)، حيث تراوحت ما بين 0.75 و 0.81. وهي قيم مقبولة إحصائياً كمؤشر على ثبات أداة الدراسة.

جدول (6): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	قيمة معامل الثبات
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم عن رسالة وأهداف الكلية	0.78
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم عن جودة البرامج الأكاديمية	0.81
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم عن توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة	0.75
اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو الأنشطة التي تنبأها وكالة الكلية للتطوير والجودة	0.77

إجراءات الدراسة:

بعد تحكيم الاستبانة وإدخال التعديلات اللازمة عليها، قام الباحثان بتوزيعها على جميع أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، وقد كان عدد الاستبانات التي تم استرجاعها (96) استبانة، وهي تمثل حوالي 24% من المجتمع الكلي.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

الاتجاهات نحو تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال:

للتعرف على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال، اعتمد الباحثان على المحكات الواردة بالجدول التالي للحكم على المتوسطات الحسابية لجميع العبارات الواردة بالاستبيان، وللحكم أيضاً على مجمل عبارات المحول، كما تشمل المحكات أيضاً على الحكم على الاتجاه ونوعية التوصيات والمقترحات المناسبة لكل حالة:

جدول (7): محكات الحكم على قيم المتوسطات الحسابية

م	المدى (لقيم المتوسط الحسابي)	الحكم على درجة الاستجابة	الحكم على الاتجاه
1	5.00 - 4.50	مرتفعة جداً	الاتجاه ايجابي وتقدم مقترحات لتعزيز الأداء
2	4.49 - 3.70	مرتفعة	
3	3.69 - 3.50	متوسطة	الاتجاه سلبي وتقدم توصيات لتطوير الأداء
4	3.49 - 2.50	متدنية	
5	2.49 - 0.00	متدنية جداً	

المصدر: إعداد الباحثان

□ اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول رسالة وأهداف الكلية ومدى مساهمتهم في نشرها: للتعرف على ذلك، قام الباحثان بحساب متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من الفقرات المتعلقة باتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول رسالة وأهداف الكلية ومدى إسهاماتهم في ذلك كما في الجدول (8).

جدول (8): متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات حول رسالة وأهداف الكلية

م	العبارات	متوسط الاستجابة
1	أعلم برسالة وأهداف وقيم الكلية	4.17
2	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع حاجات المجتمع	4.14
3	أسهم في نشر رسالة وأهداف الكلية	4.13
4	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال تعليم إدارة الأعمال	4.07
4.13	الاتجاهات مجتمعة	4.13

ويلاحظ من الجدول (8) أن المتوسط العام لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم عن رسالة وأهداف الكلية جاء مرتفعاً حيث بلغ (4.13) مما يدل على وضوح رسالة وأهداف الكلية بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس وهو ما يشير أيضاً إلى أن هناك جهوداً مبذولة من قبل كلية إدارة الأعمال متمثلة في وكالة الكلية للتطوير والوجود لنشر وترسيخ الرسالة والأهداف. وقد جاءت العبارة (أعلم برسالة وأهداف وقيم الكلية) في المرتبة الأولى من عبارات ذلك المحور.

□ اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول جودة البرامج الأكاديمية بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود:

للتعرف على ذلك قام الباحثان بحساب متوسط استجابة أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من الفقرات المتعلقة باتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم عن جودة البرامج الأكاديمية كما توضح ذلك النتائج في الجدول (9).

جدول (9): متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات حول جودة البرامج الأكاديمية

م	العبارات	متوسط الاستجابة
1	تتصف أهدافه القسم بالوضوح	4.15
2	أهداف البرنامج معروفة ومتوافقة مع المعايير الأكاديمية والمهنية	4.07
3	هناك تطوراً مستمراً للمناهج من حيث طرق التدريس	4.00
4	أهداف البرنامج تشكل المهارات المطلوبة في سوق العمل	3.97
5	تتسم أهداف البرنامج بسهولة القياس	3.77
6	يوفر البرنامج سياسات وأنظمة وقوانين وإرشادات مكتوبة للطلبة والمدرسين	3.61
7	هناك اهتمام بتقييم البرنامج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	3.51
8	أشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بالبرنامج وأشعر أن مساهماتي لها قيمتها	3.43
3.81	الاتجاهات مجتمعة	

تشير نتائج الجدول (9) إلى أن المتوسط العام لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول جودة البرامج الأكاديمية بالكلية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط (3.81). وقد جاءت العبارات: (تتصف أهدافه القسم بالوضوح)، و(أهداف البرنامج معروفة ومتوافقة مع المعايير الأكاديمية والمهنية)، و(أن هناك تطوراً مستمراً للمناهج من حيث طرق التدريس) في أعلى مراتب هذا المحور وهو ما يعطي اتجاهها عاماً إيجابياً بمدى قوة البرامج الأكاديمية بالكلية. غير أن العبارة (أشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بالبرنامج وأشعر أن إسهاماتي لها قيمتها) جاءت في المرتبة الأخيرة في عبارات محور جودة البرامج الأكاديمية، الشيء الذي يتطلب بذل المزيد من الجهود في سبيل تفعيل عملية مشاركة الجميع في اتخاذ القرارات وإشعار الجميع بأن مشاركتهم لها قيمة مقدرة عند اتخاذ القرار المتعلق بالبرنامج الأكاديمي.

□ اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة:

للتعرف على ذلك قام الباحثان بحساب متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات حول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة كما تظهر ذلك نتائج الجدول (10).

جدول (10): متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات عن توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة

م	العبارات	متوسط الاستجابة
1	تتوفر الرغبة الأكيدة لإدارة الكلية لتطبيق أنشطة ضمان الجودة	4.27
2	تعمل إدارة الكلية على أن تكون اللوائح والأنظمة في متناول أعضاء هيئة التدريس	3.85
3	تقدم الكلية الدورات التدريبية التي تستهدف الارتقاء بمستوي أداء أعضاء هيئة التدريس	3.83
4	تحرص إدارة الكلية على تحديث المرافق التعليمية لضمان تقديم خدمات تعليمية متميزة	3.79
5	تخلق إدارة الكلية مناخ تنظيمي يشجع على الجودة	3.77
6	توفر الكلية الاحتياجات التدريسية التي يطلبها عضو هيئة التدريس	3.74
7	تشجع إدارة الكلية على إنجاز البحث العلمي	3.72
8	تتبع الكلية سياسة واضحة فيما يتعلق بممارسات أنشطة الجودة	3.71

9	تحرص الإدارة على أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس عند اتخاذ القرارات	3.35
10	تكافئ الكلية أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمستوى جودة الأداء	3.13
	الاتجاهات مجتمعة	3.72

يلاحظ من نتائج الجدول (10) أن المتوسط العام لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس بكلية إدارة الأعمال نحو إدارة الكلية جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط (3.72). وقد جاءت العبارة (تتوفر الرغبة الأكيدة لإدارة الكلية لتطبيق أنشطة ضمان الجودة) في المرتبة الأولى من ضمن عبارات المحور، وهو ما يشير إلى جدية كلية إدارة الأعمال نحو جعل ضمان الجودة للأنشطة التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع من أهم أولوياتها. وفي المقابل جاءت العبارتين (تحرص الإدارة على أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس عند اتخاذ القرارات) و (تكافئ الكلية أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمستوى جودة الأداء) في المراتب الأخيرة من عبارات ذلك المحور بمتوسطات (3.35) و (3.13) على الترتيب، وهو ما يتطلب بذلك المزيد من الجهود في سبيل أخذ مواقف وآراء أعضاء هيئة التدريس عند اتخاذ القرارات وكذلك العمل على تفعيل برامج التحفيز والمكافآت على أساس مستويات الأداء لأعضاء هيئة التدريس ومن في حكمهم.

الاتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة:

للتعرف على ذلك قام الباحثان بحساب متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات عن أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة كما في الجدول (11).

جدول (11): متوسط استجابات أفراد العينة على فقرات الاتجاهات عن أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة

م	العبارات	متوسط الإستجابة
1	تحرص الوكالة وبإستمرار علي متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية	3.91
2	تسعى وحدة الجودة باستمرار إلى نشر ثقافة الجودة	3.90
3	تتسم أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة بالاستمرارية	3.89
4	أعلم بالخطة الاستراتيجية للكلية	3.85
5	أشعر بالرضا عن الأنشطة التي تتبناها وكالة الكلية للتطوير والجودة	3.82
6	يتم تقديم ورش العمل ومحاضرات التطوير والجودة وإعلانها في أوقات مناسبة	3.77
7	المواد التي يتم عرضها بورش العمل متوافقة مع متطلبات الجودة وتسهم في عملية التطوير والتحسين	3.75
8	أشعر بالرضا عن التقرير السنوي للكلية	3.74
9	تتبنى الوكالة سياسة التطوير والجودة التي تتسم بالمرونة	3.72
10	تحرص الوكالة علي إصدار النشرات الخاصة بالجودة	3.71
11	تتبنى الوكالة فلسفة التطوير والجودة القائمة على مشاركة الجميع	3.71
12	تحرص الوكالة على تقبل الآراء والمقترحات وتبناها وتهتم بالتغذية الراجعة	3.55
13	تساعد الوكالة عضو هيئة التدريس على وضع خطط التقويم الذاتي	3.51
14	هناك تواصل بين عضو هيئة التدريس ووكالة الكلية للتطوير والجودة	3.48
15	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تساعد في تحسين الأداء	3.45

16	تتاح لي الفرصة لإبداء الرأي حول برامج التطوير والجودة بالكلية	3.37
17	تحرص الوكالة على عرض أفضل النماذج التدريسية للاختيار فيما بينها	3.32
18	أعلم بخطط وكالة الكلية للتطوير والجودة قبل تنفيذها بوقت كاف	3.27
19	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تتسم بالموضوعية	3.23
3.63	الاتجاهات مجتمعة	

يشير الجدول (11) إلى أن المتوسط العام لاستجابات أعضاء هيئة التدريس واتجاهاتهم نحو أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة جاء مرتفعاً نسبياً، حيث بلغ المتوسط (3.63). وبناءً على تلك النتائج، فإن أكثر الأنشطة التي كان لها اتجاه إيجابي من قبل أعضاء هيئة التدريس هي حرص وكالة الكلية للتطوير والجودة على متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية، وسعي وحدة الجودة المستمر لنشر ثقافة الجودة، و اتسام أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة بالاستمرارية. ومن جانب آخر هناك بعض العبارات حظيت باتجاهات أقل من غيرها مما يستلزم العمل على تحسين هذه الاتجاهات العامة مستقبلاً، وهذه العبارات هي: (عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تساعد في تحسين الأداء)، و(تتاح لي الفرصة لإبداء الرأي حول برامج التطوير والجودة بالكلية)، و(تحرص الوكالة على عرض أفضل النماذج التدريسية للاختيار فيما بينها)، و(أعلم بخطط وكالة الكلية للتطوير والجودة قبل تنفيذها بوقت كاف)، و(عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تتسم بالموضوعية).

فرضيات الدراسة :

للتعرف على مدى تفاوت أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول تطبيقات الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود، قام الباحثان بصياغة الفرضية الرئيسية الآتية :

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بالكلية حول أنشطة التطوير والجودة بناءً على متغيرات الدراسة".

وتنبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية تتعلق باتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول: رسالة وأهداف الكلية، وحول جودة البرامج الأكاديمية، وحول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة، وأرائهم حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة.

وسيتم التحقق من هذه الفرضيات بناءً على متغيرات الدراسة (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

الفرضية الأولى :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول رسالة وأهداف الكلية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

جدول (12): نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول رسالة وأهداف الكلية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس)

الجنس	المؤهل العلمي	المرتبة العلمية	القسم الأكاديمي	العبارة
	قيمة مربع كاي			
2.65	3.62	12.63	20.59	أعلم برسالة وأهداف وقيم الكلية
1.14	6.49	31.08**	16.54	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال تعليم إدارة الأعمال
2.78	3.38	14.95	13.82	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع حاجات المجتمع
9.86*	7.15	28.79*	29.07	أسهم في نشر رسالة وأهداف الكلية

* و** تشير إلى معنوية قيمة مربع كاي عند مستوى معنوية 5% و 1% على التوالي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (12) أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم تعزى لمتغير القسم الأكاديمي والمؤهل العلمي وذلك لجميع عبارات محور رسالة وأهداف الكلية. بينما هناك فروق معنوية بين الاستجابات حول العبارتين الثانية والثالثة تعزى لمتغير المرتبة العلمية والعبارة الرابعة تعزى لمتغير الجنس.
ك الضريبة الثانية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول جودة البرامج الأكاديمية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

جدول (13): نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة البرامج الأكاديمية ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس)

الجنس	المؤهل العلمي	المرتبة العلمية	القسم الأكاديمي	العبارة
	قيمة مربع كاي			
11.69**	8.28	30.09*	23.62	أهداف البرنامج معروفة ومتوافقة مع المعايير الأكاديمية والمهنية
0.87	14.15**	28.89**	22.78	تتسم أهداف البرنامج بسهولة القياس
2.56	11.68*	28.19**	15.65	تتصف أهدافه القسم بالوضوح
11.19**	14.59**	23.38*	15.47	أهداف البرنامج تشكل المهارات المطلوبة في سوق العمل
6.53	9.39	20.21	50.59***	هناك تطوراً مستمراً للمناهج من حيث طرق التدريس
5.65	8.66	25.49	45.58**	يوفر البرنامج سياسات وأنظمة وقوانين وإرشادات مكتوبة للطلبة والمدرسين
1.19	7.36	18.84	33.77	أشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بالبرنامج وأشعر أن إسهاماتي لها قيمتها
2.81	7.16	20.47	52.59***	هناك اهتمام بتقييم البرنامج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

* و** و*** تشير إلى معنوية قيمة مربع كاي عند مستوى معنوية 10% و 5% و 1% على التوالي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (13) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم حول جودة البرامج الأكاديمية تعزى لمتغير القسم الأكاديمي وذلك للعبارة الخامسة والسادسة والثامنة. وهناك فروق معنوية للعبارة الأولى والثانية والثالثة والرابعة فيما يتعلق بمتغير المرتبة العلمية. وأيضا للعبارة الثانية والثالثة والرابعة لمتغير المؤهل العلمي. وأن هناك فروقا معنوية للعبارة الأولى والرابعة لمتغير الجنس.

◀ الفرضية الثالثة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

جدول (14): نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس)

العبارة	القسم الأكاديمي	المرتبة العلمية	المؤهل العلمي	الجنس
قيمة مربع كاي				
تتوفر الرغبة الأكيدة لإدارة الكلية لتطبيق أنشطة ضمان الجودة	25.95	20.84	12.09	7.22
تعمل إدارة الكلية على أن تكون اللوائح والأنظمة في متناول أعضاء هيئة التدريس	34.65	29.03*	7.45	4.37
تخلق إدارة الكلية مناخ تنظيمي يشجع على الجودة	23.57	12.83	0.89	4.67
تتبع الكلية سياسة واضحة فيما يتعلق بممارسات أنشطة الجودة	27.24	42.82***	11.78	8.68*
تحرص إدارة الكلية على تحديث المرافق التعليمية لضمان تقديم خدمات تعليمية متميزة	21.44	41.68***	9.57	7.29
تقدم الكلية الدورات التدريبية التي تستهدف الارتقاء بمستوى أداء أعضاء هيئة التدريس	36.63	41.01***	7.57	7.27
تكافئ الكلية أعضاء هيئة التدريس وفقا لمستوى جودة الأداء	36.87	24.51	6.00	6.49
تشجع إدارة الكلية على إنجاز البحث العلمي	22.76	40.98***	6.13	4.71
توفر الكلية الاحتياجات التدريسية التي يطلبها عضو هيئة التدريس	35.14	33.57**	13.62x	1.33
تحرص الإدارة على أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس عند اتخاذ القرارات	29.84	28.96*	5.09	2.48

* و ** و *** تشير إلى معنوية قيمة مربع كاي عند مستوى معنوية 10 % و 5 % و 1 % على التوالي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (14) أنه لا توجد فروق معنوية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير القسم الأكاديمي وذلك لجميع عبارات محور توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة. بينما هناك فروق معنوية بين الاستجابات للعبارة: الثانية، والرابعة، والخامسة، والسادسة، والثامنة، والتاسعة، والعاشر وذلك حسب متغير المرتبة العلمية. وأن هناك أيضاً فرقاً معنوياً فقط لعبارة واحدة (التاسعة) وذلك بناءً على متغير المؤهل العلمي. وفيما يتعلق بمتغير الجنس فإنه لا توجد فروق

معنوية بين الاستجابات لجميع عبارات محور إدارة الكلية ماعدا العبارة الرابعة.

ك الضريبة الرابعة :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس).

جدول (15): نتائج التحليل الإحصائي لاختبار معنوية العلاقة بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة ومتغيرات (القسم الأكاديمي، والمرتبة العلمية، والمؤهل العلمي، والجنس)

الجنس	المؤهل العلمي	المرتبة العلمية	القسم الأكاديمي	العبارات
22.24***	23.40***	46.96***	31.64	أشعر بالرضا عن الأنشطة التي تتبناها وكالة الكلية للتطوير والجودة
6.80*	6.42	29.73**	23.87	تتسم أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة بالاستمرارية
4.77	7.13	34.44**	34.89	تتبنى الوكالة فلسفة التطوير والجودة القائمة على مشاركة الجميع
5.67	2.99	33.08**	34.11	تتبنى الوكالة سياسة التطوير والجودة التي تتسم بالمرونة
4.29	7.29	40.53***	29.74	تحرص الوكالة على إصدار المنشورات الخاصة بالجودة
11.77**	17.93**	44.28***	30.86	تحرص الوكالة على تقبل الآراء والمقترحات وتبناها وتهتم بالتغذية الراجعة
9.73**	15.39**	27.30	29.24	هناك تواصل بين عضو هيئة التدريس ووكالة الكلية للتطوير والجودة
6.99	15.38**	47.87***	29.03	تسعى وحدة الجودة باستمرار إلى نشر ثقافة الجودة
2.96	9.66	27.30	31.35	أعلم بالخطة الاستراتيجية للكلية
5.06	7.56	32.45**	33.30	تحرص الوكالة وباستمرار على متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية
4.09	15.99**	52.27***	38.95*	أعلم بخطة وكالة الكلية للتطوير والجودة قبل تنفيذها بوقت كاف
0.39	8.15	23.45	27.12	تتاح لي الفرصة لإبداء الرأي حول برامج التطوير والجودة بالكلية
6.77	5.91	46.88***	29.21	تحرص الوكالة على عرض أفضل النماذج التدريسية للاختيار فيما بينها
6.59	12.11	43.84***	28.32	أشعر بالرضا عن التقرير السنوي للكلية
10.32**	11.68	40.25***	41.08**	تساعد الوكالة عضو هيئة التدريس على وضع خطط التقييم الذاتي
0.54	3.11	23.48*	19.59	يتم تقديم ورش العمل ومحاضرات التطوير والجودة وإعلانها في أوقات مناسبة

3.19	8.58	27.05	31.46	المواد التي يتم عرضها بورش العمل متوافقة مع متطلبات الجودة وتساهم في عملية التطوير والتحسين
4.03	21.98***	39.29***	41.20**	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تتسم بالموضوعية
7.71	21.45***	28.71*	42.09**	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تساعد في تحسين الأداء

* و ** و *** تشير إلى معنوية قيمة مربع كاي عند مستوى معنوية 10 % و 5 % و 1 % على التوالي.

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (15) أنه توجد فروق معنوية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير القسم الأكاديمي وذلك لأربع عبارات فقط من بين عبارات محور أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة وهي: (الحدادية عشرة، والخامسة عشرة، والثامنة عشرة، والتاسعة عشرة). وعلى عكس متغير القسم الأكاديمي، تشير نتائج الجدول (15) إلى وجود فروق معنوية بين عبارات هذا المحور تعزى لمتغير المرتبة العلمية ماعدا العبارات: السابعة، والتاسعة، والثانية عشرة، والسابعة عشرة. وتنحصر الفروق المعنوية بين استجابات أفراد عينة الدراسة التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في سبع عبارات (الأولى، والسادسة، والسابعة، والثامنة، والحدادية عشرة، والثامنة عشرة، والتاسعة عشرة). وفيما يتعلق بمتغير الجنس فإنه توجد فروق معنوية بين الاستجابات المتعلقة بالعبارات: الأولى، والثانية، والسادسة، والسابعة، والخامسة عشرة من عبارات محور أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها ما يأتي:

أولاً: أن هناك اتجاهًا عامًا إيجابيًا من قبل أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم نحو رسالة وأهداف الكلية، نحو جودة وقوة البرامج الأكاديمية بالكلية، نحو توجهات إدارة الكلية نحو أنشطة التطوير والجودة، ونحو أنشطة التطوير والجودة التي تتطلع إليها وكالة الكلية للتطوير والجودة.

ثانياً: توصلت الدراسة إلى أن أهم نقاط القوة (وهي تلك العبارات التي حظيت على أعلى متوسطات للاستجابة) التي تتمتع بها كلية إدارة الأعمال تتمثل في النقاط الآتية:

جدول (16): أبرز نقاط القوة في مجال تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود

م	العبارات	متوسط الاستجابة
1	تتوفر الرغبة الأكيدة لإدارة الكلية لتطبيق أنشطة ضمان الجودة	4.27
2	أعلم برسالة وأهداف وقيم الكلية	4.17
3	تتصف أهدافه القسم بالوضوح	4.15
4	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع حاجات المجتمع	4.14
5	أسهم في نشر رسالة وأهداف الكلية	4.13
6	تتوافق الأهداف العامة للكلية مع الاتجاهات العالمية الحديثة في مجال تعليم إدارة الأعمال	4.07
7	أهداف البرنامج معروفة ومتوافقة مع المعايير الأكاديمية والمهنية	4.07
8	هناك تطوراً مستمراً للمناهج من حيث طرق التدريس	4.00
9	أهداف البرنامج تشكل المهارات المطلوبة في سوق العمل	3.97

10	تحرص الوكالة وباستمرار على متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للكلية	3.91
11	تسعى وحدة الجودة باستمرار إلى نشر ثقافة الجودة	3.90
12	تتسم أنشطة وكالة الكلية للتطوير والجودة بالاستمرارية	3.89

ثالثاً: توصلت الدراسة إلى أن أهم النقاط التي تحتاج إلى تعزيز من قبل كلية إدارة الأعمال من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم (وهي تلك العبارات التي حظيت على أقل متوسطات للاستجابة) تتمثل في النقاط الآتية:

جدول (17): المجالات التي تحتاج إلى التحسين والتطوير في مجال تطبيق ضمان الجودة بكلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود

م	العبارات	متوسط الإستجابة
1	تحرص الوكالة على تقبل الآراء والمقترحات وتبناها وتهتم بالتغذية الراجعة	3.55
2	هناك اهتمام بتقييم البرنامج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	3.51
3	تساعد الوكالة عضو هيئة التدريس على وضع خطط التقويم الذاتي	3.51
4	هناك تواصل بين عضو هيئة التدريس ووكالة الكلية للتطوير والجودة	3.48
5	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تساعد في تحسين الأداء	3.45
6	أشارك في اتخاذ القرارات الخاصة بالبرنامج وأشعر أن إسهاماتي لها قيمتها	3.43
7	تتاح لي الفرصة لإبداء الرأي حول برامج التطوير والجودة بالكلية	3.37
8	تحرص الإدارة على أخذ آراء أعضاء هيئة التدريس عند اتخاذ القرارات	3.35
9	تحرص الوكالة على عرض أفضل النماذج التدريسية للاختيار فيما بينها	3.32
10	أعلم بخطط وكالة الكلية للتطوير والجودة قبل تنفيذها بوقت كاف	3.27
11	عملية التقويم لعضو هيئة التدريس من قبل الطلاب تتسم بالموضوعية	3.23
12	تكافئ الكلية أعضاء هيئة التدريس وفقاً لمستوى جودة الأداء	3.13

رابعاً: توصلت الدراسة إلى مجموعة من المعوقات التي قد تعترض أنشطة التطوير والجودة وذلك استناداً على اتجاهات أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بكلية إدارة الأعمال. تتمثل في النقاط الآتية:

- قصر الفترة الزمنية الممنوحة للجان الجودة بالأقسام الأكاديمية للرد على خطابات وكالة الكلية للتطوير والجودة.
- أوقات الدورات التدريبية وورش العمل التي تقدمها وكالة الكلية للتطوير والجودة غالباً ما تتزامن مع أوقات المحاضرات مما يعوق حضور عضو هيئة التدريس لتلك الأنشطة.
- عدم التحفيز المادي المناسب لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نظير قيامهم بمهام وأنشطة التطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي بالقسم.
- الأعباء التدريسية لعضو هيئة التدريس تحول دون تفاعله مع أنشطة التطوير والجودة على مستوى القسم والكلية.
- الازدواجية في طلب البيانات والنماذج (فيما يتعلق بالقسم النسائي) من قبل وكالة الكلية للتطوير والجودة وعمادة الجودة بالجامعة.
- ضعف قنوات الاتصال بين الأقسام الأكاديمية بالدرعية والأقسام الأكاديمية النسائية بعليشه.

المقترحات:

- وبناءً على نتائج الدراسة، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات المستندة على اتجاهات ومواقف أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم نحو أنشطة التطوير والجودة، وذلك كالآتي:
- توضيح المهام والمسئوليات وتحديدتها بشكل مفصل.
- عند التخطيط لأنشطة التطوير والجودة، لا بد من العمل على أن يكون هناك تركيز على أنشطة محددة خلال الفصل الدراسي وعدم تشتت الجهود على أنشطة كثيرة.
- العمل على تنوع الأساليب المستخدمة في نشر ثقافة التطوير والجودة والاعتماد الأكاديمي.
- اختيار التوقيت المناسب لعقد الدورات التدريبية وورش العمل بحيث لا تتعارض مع توقيت المحاضرات (مثلاً، الأسبوع الأخير من الفصل الدراسي).
- الحرص على التغذية الراجعة لمثل هذا النوع من الدراسات مما يشجع أعضاء هيئة التدريس مستقبلاً لإبداء الآراء والمقترحات التي تدعم أنشطة التطوير والجودة.
- على وكالة الكلية للتطوير والجودة أن تعمل على الجلوس مع الأقسام الأكاديمية ومناقشة قضايا الجودة والاعتماد الأكاديمي كل قسم على حده.
- العمل على تقوية العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس ووكالة الكلية للتطوير والجودة.
- أن تعمل إدارة الكلية على إلزام الجميع للتفاعل مع أنشطة التطوير والجودة مع توفير الحوافز المناسبة.
- بذل الجهود للمراجعة الفعلية للتقارير الفصلية التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس وتشجيع المتميزين منهم.

التوصيات:

توصي الدراسة بضرورة إجراء مثل هذا النوع من الدراسات مستقبلاً وذلك للتعرف على مجمل الأداء لكلية إدارة الأعمال وذلك من خلال استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والطلاب وغيرهم من الفئات المستفيدة.

المراجع:

- أبوسمرة، محمود أحمد وزيدان، عفيف حافظ والعباس، عمر موسي (2005). واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة اتحاد الجامعات العربية، (45)، 165-209.
- أبو هارة، يوسف أحمد (2006). واقع تطبيق إدارة الجودة في الجامعات الفلسطينية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 2(2)، 60-89.
- أبو بكر، عبد الرشيد علي (2009). دراسة بعنوان تقييم جودة العملية التعليمية في جامعة عدن على مستوى البكالوريوس؛ نموذج حالة كلية التربية / عدن، دراسة مقدمة للمؤتمر الثالث للتعلم العالي في اليمن صنعاء.
- أبونبسة، عبدالعزيز ومسعد، فوزية (2000). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المنارة، 5(1)، 131-172.
- أحمد، مصطفى والأنصاري، محمد (2002). برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.
- الترتوري، محمد جويخان أغادير (2009). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، 80.

- الجسر، سمير (2004). إعادة تنظيم التعليم العالي، ورقة عمل قدمت في ورشة العمل التي أقامتها وزارة التربية والتعليم العالي، بيروت، المديرية العامة للتعليم العالي.
- الحجار، راشد حسين (2004). تقييم الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأقصى في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة. مجلة جامعة الأقصى، 8(2): 203-240.
- الحراحيشة، محمد عبود (2011). تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن 2011/5/10-12م.
- الحسينية، سليم إبراهيم (2009). مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكليتهم: دراسة مسحية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 25(2): 285-312.
- حمادات، محمد حسن محمد (2007). وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية. خوجة، توفيق بن أحمد (2004). المدخل في تحسين جودة الخدمات الصحية: الرعاية الصحية الأولية، المكتب التنفيذي لمجلس الصحة لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.
- درندي، إقبال وهوك، طاهرة (2008). دراسة استطلاعية لأراء بعض المسؤولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات عمليات التقييم وتوكيد الجودة في الجامعات السعودية. ورقة بحثية قدمت إلى المؤتمر السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم النفسية والتربوية، التقصيم 2007/5/16-17.
- السقاف، حامد عبد الله (1998). المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة، المملكة العربية السعودية: مطبعة الفرزدق.
- العزاوي، محمد عبد الوهاب (2005). إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار اليازودي العلمية للنشر والتوزيع.
- عساف والحلو، عبد وغسان (2009). واقع جودة التعليم في برامج الدراسات العليا في جامعة النجاح من وجهة نظر الطلبة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 23(3): 712-744.
- العقبلي، عمر وصفي (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، عمان: دار وائل.
- عنوانه، معزوز (2004). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية، بحث مقدم إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي فلسطين، جامعة القدس المقترحة، رام الله، 3-715.
- الضوال، محمد خير احمد (2009). دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة العملية التعليمية في الجامعة الافتراضية، جامعة دمشق، 1-26.
- القدرتي، محمد قاسم أحمد والمطيري، يوسف محمد (2007). إدارة الجودة الشاملة للعملية التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والإدارة)، 21، ع 1، 57-99.
- المغربي، محمد عباس (2009). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام، المنتدى الثاني للمعلم.
- الموسوي، نعمان (2003). تطوير أداءه لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المجلة التربوية، (67)، 89-115.
- النجار، فريد راغب (1999). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة - رؤى التنمية المتواصلة، القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع، 86.
- النعساني، عبد المحسن (2003). نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، جامعة حلب، الجمهورية العربية السورية.

- Berwick, D. (1991). *Improving Health Care Quality*, Boston: Institute for Healthcare Improvement, 3 -11.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is Free: The Art of Making Quality*, New York: McGraw-Hill Book Company.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*, 2nd ed., Cambridge, Massachusetts: MIT Centre for Advanced Engineering Study.
- Feigenbaum, A. V. (1956), *Total quality control*, *Harvard Business Review*, 34(6), 93-101.
- Horine, J., & Haily, W., (1995). *Challenges to successful quality management implementation in higher education institution*. *Innovative Higher Education*, 20(1), 7-17.
- Juran, J. M. (1989). *Juran on Leadership for Quality: An Executive Handbook*, Connecticut: Juran Institute, Inc.
- Mukhopachyay (2001). *Total Quality Management in Education*, New Delhi: National Institute of Education and Planning and Administration.
- Palmer, H. (1983) *Ambulatory Health Care Evaluation Principles and Practice*, Chicago: American Hospital Association, p. 139.
- Sikomoto, T. (1998). *Meeting the challenge of the 21st century in the global market place*. New York: Facts on File.
- Witcher (1990). *Total Marketing: Total Quality and Marketing Concept*. *The Quarterly Review of Marketing*.