مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الطلاب
اسم الكاتب: د. هادي ناصر العجلوني
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1735
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 00:25 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية

من وجهة نظر الطلاب

The Applicability of Total Quality Management at the Faculties and Departments of Hotels and Tourism Management at the Jordanian Universities as Perceived by the Students

د. هادي ناصر العجلوني
أستاذ مساعد / جامعة عمان الأهلية (سابقاً)/الأردن

Dr. Hadi Nasir Al-Ajlouni
Assistant Professor/Al-Ahliyya Amman University (previously)/Jordan
Ajloouni@Yahoo.Com

تاريخ الاستلام: 28/ 11/ 2018م، **تاريخ القبول:** 23/ 2/ 2019م.
Received: 28/ 11/ 2018, **Accepted:** 23/ 2/ 2019
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.3621265
E - ISSN: 2410 - 3349
P - ISSN: 2313 - 7592
http: //journals.qou.edu/index.php/eqtsadia

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة،وذلك في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية والتي لديها كليات وأقسام سياحة وفنادق، وعددها اثنتا عشرة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وعددهم (3046)، وبلغ حجم العينة (491) طالباً، وتم استخدام استبانة صممت خصيصاً لجمع المعلومات المطلوبة، حيث تم تحليل الاستبانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل التباين. توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت مرتفعة على كل الأبعاد، وكذلك إلى وجود فروق في تطبيق 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 السياحية والفندقية.

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

Abstract:

This study sought to explore the applicability of Total Quality Management at the faculties and departments of Hotels and Tourism Management in 12 Jordanian public and private Universities. The population of the study consisted of all the students, 3046. A sample of 491 students was selected. Data was collected using questionnaires and it was analyzed using the Descriptive Analysis and Analysis of Variance. The study revealed that the level of applying Total Quality Management was high in all dimensions. In addition there were significant differences between the public and private universities in applying Total Quality Management, in favor of private universities. One of the most important recommendations is that universities should focus on matching the pedagogical and educational processes with the demands of the sector of Hotels and Tourism market.

***Keywords**: Total Quality Management, Faculties and Departments of Hotels and Tourism at Jordanian Universities.*

مقدمة:

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

وقد أكدت السياسات في المؤسسات التعليمية الجامعية في الدول المتقدمة 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 الموارد المادية والبشرية، ودعمت 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 متطلبات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية الجامعية من أهم عوامل التحسين المستمر في جميع نواحي العمليات التربوية والتعليمية، ومن أجل النجاح في تطبيق هذه المتطلبات لا بد من غرس قيم ومفاهيم الجودة المبنية على التسامح والعمل الجماعي، وتضافر 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)

أهمية البحث:

تتناول هذه الدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في كليات إدارة السياحة والفنادق وأقسامها في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية، وبالتالي فإنها 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 التعليم السياحي والفندقي، ويمكن بيان أهمية الدراسة من خلال ذكر الأطراف التي

قد تستفيد من هذه الدراسة وهي: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهيئة الاعتماد وضبط الجودة، وإدارات الجامعات، والهيئات التدريسية، والطلاب، ومن ثم الانتقال إلى بيان كيفية استفادة هذه الأطراف من هذه الدراسة، ونشير إلى أول جهة منها وهي وزارة التعليم العالي، والبحث العلمي، وهيئة الاعتماد وضبط الجودة، والتي يمكن أن تستفيد من هذه الدراسة، وذلك بالتركيز على الطلب من إدارات الجامعات بالالتزام بتطبيق معايير الجودة. والجهة الثانية وهي إدارات الجامعات والتي يمكن أن تستفيد من هذه الدراسة بالتعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لديها مما يساعدها على معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لديها إن كانت تطبقه جزئياً، أو العمل على تطبيقه إن لم يكن مطبقاً، والمحافظة عليه واستمرارية تطبيقه في حالة تطبيقه بشكل كامل. والجهة الثالثة وهي الهيئات التدريسية والتي يمكن أن تستفيد من نتائج هذه الدراسة من خلال قيام إدارات الجامعات بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على وجود الوسائل التعليمية الملائمة وتعزيز العمليات التربوية والتعليمية، وتحسين أداء الهيئات التدريسية، بحيث يمكن الوصول لأفضل النتائج بأقل جهد. والجهة الأخيرة وهي الطلاب، ويمكن أن تستفيد من نتائج هذه الدراسة عن طريق قيام إدارات الجامعات بمحاولة تطبيق وتعزيز إدارة الجودة الشاملة، حيث سينعكس هذا على الطلاب من خلال توفير الأدوات والمعدات اللازمة لتحسين العملية التعليمية الناتجة عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي سيؤدي هذا إلى تحسين المخرجات التعليمية (الخريجين)، مما سينتج عنه تحسين الخدمات المقدمة في القطاع السياحي والفندقي وتطويره بشكل عام.

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 متطلب زيادة تأهيل الموارد البشرية العاملة في قطاع السياحة والفنادق، وأحد العوامل لتحقيق ذلك هو تحسين العمليات التربوية والتعليمية في كليات السياحة والفنادق الجامعية وأقسامهما، لتطوير المخرجات التعليمية التي تصب في هذا الاتجاه، وإن تحقيق ذلك بالصورة المأمولة، يحتاج في المقام الأول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي السياحي والفندقي الجامعيين، فهل عملت المؤسسات التعليمية الأردنية المتخصصة في هذا المجال على تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟

هدف البحث:

يتمثل الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.

أسئلة البحث:

هدفت هذه الدراسة للإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية؟
- هل هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية؟
- هل هناك فروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية تعزى لخصائص المستجيبين؟

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 الدراسي (2013 – 2014) م.
- كما واقتصر على طلبة الجامعات في كليات إدارة السياحة والفنادق وأقسامهما.
- واقتصر أيضاً على استخدام الأداة التي تضم المجالات الثمانية 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 إدارة السياحة والفنادق وأقسامهما في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية **والتي تنص على ما يلي:**

H1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.

H2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الجنس.

H3: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الشهادة المنوي الحصول.

H4: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استجابات أفراد عينة الدراسة من وجهة نظر الطلاب،

حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل السنة الدراسية.

نشأة وتطور الجودة:

يعود تاريخ الجودة كممارسة إلى سيدنا أدم علية السلام حيث خلق الله الإنسان كاملاً عاقلاً حيث يقول الله سبحانه تعالي في سورة التين ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ (4)﴾، كما يقول سبحانه تعالى في سورة الانفطار ﴿يَا أَيُّهَا الْإِنسَانُ مَا غَرَّكَ بِرَبِّكَ الْكَرِيمِ (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 أيضاً 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 عَمَلا 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 الجودة في المنظمات اليابانية:

بدأ التركيز على الجودة في اليابان مع بداية نشأة النموذج الياباني في الإدارة، والتي بدأت مع عام (1868م). وبعد الحرب العالمية الثانية بدأ إدورد ديمنج (Edwards Deming) وهو أحد الرواد الأمريكيين 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 إنّ 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 لهذا 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) "عملية يشارك بها كل شخص في المنظمة، من أجل تزويد المنتج والخدمة والتي تحقق حاجات وتوقعات المستفيدين"

ويشير (McDermott et al, 1993: 234) بأنها "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 لمحاولة إتمام الأعمال 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 بأنها 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 هما الركيزة الأساسية والتي تبنى عليها الجودة. وإن متابعة التعريفات السابقة تكشف عن مجموعة من العناصر أو المقومات الأساسية التي يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساسها، ومن أهمها:

- **أولاً: أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة تعني 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. وبناءً 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.

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 إدارة الجودة الشاملة، حتى تستطيع التعامل مع المتغيرات البيئية بكفاءة وفعالية، ولم يكن العالم العربي بعيداً عن هذه المتغيرات، واستجابة لذلك، قامت العديد من الدول العربية بإجراء عدد من الدراسات التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة بما فيها الأردن.

أجرى (**العياشي وكريمة، 2019**) دراسة في الجزائر هدفت إلى التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأسسها، وبيان مفهوم الجودة التعليمية وفوائد تطبيقها، وبيان مفهوم الجودة الشاملة في التعليم من منظور إسلامي. ومن أجل ذلك قام الباحثان باستنباط معايير جودة التعليم في ضوء المبادئ التي دعا إليها الإسلام وتحليل بعضها من خلال المنهج الوصفي التحليلي، كما وتم الاستعانة بالمنهج التاريخي حيث تم تتبع بعض النصوص التي تتعلق بجودة التعليم في القرآن والسنة النبوية الشريفة، واستخراج الأدلة والشواهد من كتاب **الله** وسنة رسوله الكريم على مبادئ الجودة ومتطلباتها ومحاولة إعطاء الأمثلة التطبيقية لمفهوم الجودة الشاملة في التعليم من واقع التراث الإسلامي الأصيل. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: الجودة الشاملة منهج إداري يمكن تطبيقه في المجال التعليمي، ومفاهيم الجودة الشاملة وأسسها والتي ينادي بها الفكر الغربي منبعه وأساسه وارد في الإسلام، والتدريب وفق منظومة الجودة التعليمية يعطي نتائج أفضل. ومن بين أهم التوصيات فيما يتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية أنّ يتم تطبيقها بمنطلقاتها الإسلامية لما لها من القوة الاعتقادية والأخلاقية لتحقيق التطور والإصلاح.

كما أجرت **سليمان** (**2019**) دراسة في السودان، هدفت إلى استقصاء مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية، وجامعة السودان العالمية الخاصة من وجهة نظر هيئة التدريس، ومدى تأثير المتغيرات (العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجامعة التي تخرج منها، والكلية التي درس فيها) على إجابات العينة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي. ولقد طورت الباحثة استبانة من (42) فقرة؛ تم تطبيقها على عينة بلغ عددها (61) من الأساتذة ببعض كليات

جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة. ولقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية: حصل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات جامعة الخرطوم الحكومية، وجامعة السودان العالمية الخاصة على متوسط كلي بلغ (3.46 من 5) بتقدير (كبير)، وبخصوص المجالات حصل مجال تهيئة متطلبات الجودة في التعليم على متوسط عام (3.84) بتقدير (كبير)، يليه مجال متابعة العملية التعليمية وتطويرها بمتوسط عام (3.55)، وحل في المرتبة الثالثة، مجال تطوير القوى البشرية بمتوسط عام (3.37)، وأخيرا مجال اتخاذ القرار وخدمة المجتمع بمتوسط عام (3.03)، وجميعها بتقدير متوسطة، وكذلك أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق في تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي السوداني تعزى لمتغيرات: (سنوات الخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي، والجنس)، وفي ضوء نتائج الدراسة تم تقديم جملة من التوصيات، لزيادة الوعي، وتفعيل تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية، وجامعة السودان العالمية، وكافة مؤسسات التعليم العالي السوداني أهمها: زيادة اهتمام مؤسسات التعليم العالي السوداني بمتطلبات المجتمع المحلي، والاهتمام بالبيئة التربوية داخل الجامعة وأساليب التواصل، ونشر ثقافة الجودة للمديرين والعمداء أولاً لإقناعهم بأهمية التغيير وتحسين الأداء وأهمية معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية والخاصة.

وكما أجرى (**الذيابات والذيابات، 2018**) دراسة هدفت إلى توضيح أثر معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية على مستوى تطبيقها من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية، وكذلك لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد عينة الدارسة نحو معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى للعوامل الديموغرافية والوظيفية (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، والمركز الوظيفي). ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتطوير استبانة للكشف عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة (معوقات الإدارة العليا، ومعوقات العلاقة مع المجتمع، ومعوقات الثقافة التنظيمية)، ومستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة الأردنية. تكونت عينة الدراسة من (234) عميداً ورئيساً أكاديمياً في الجامعات الخاصة الأردنية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وفي ضوء ذلك جرى جمع البيانات وتحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وتم استخدام المنهج الوصفي الإحصائي. ومن ابرز النتائج التي تم التوصل إليها: أن المتوسطات الحسابية لتقديرات العمداء ورؤساء الأقسام نحو معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت عالية، وأن المتوسطات الحسابية لتقديرات العمداء ورؤساء الأقسام نحو مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كانت متوسطة، وأن معوقات الثقافة التنظيمية قد احتلت المرتبة الأولى في التأثير على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث فسرت ما مقداره (36 %) من التباين في مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتدلّ على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغيرات الجنس والعمر وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي.

دراسة (**عون، السالم والشهراني، 2018**) والتي تتعلق في تطوير إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي في المملكة العربية السعودية في ضوء تجربة سنغافورة لتحقيق رؤية 2030، استخدمت الدراسة المنهج الوثائقي التحليلي المقارن المستند على المعلومات والبيانات حول إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية وجمهورية سنغافورة. وخلصت الدراسة لعدة نتائج من أهمها: أن المملكة العربية السعودية اهتمت بالخطط الاستراتيجية، وتحديد معايير الجودة الشاملة في الجامعات، بينما تفوقت سنغافورة في اهتمامها بالتقييم المؤسسي الذاتي ومراجعة الخطط الاستراتيجية ومدى ارتباطها بالخطة الاستراتيجية للدولة. كما يعاني نظام التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من المركزية الشديدة والتزامه بالهرمية الإدارية بينما منحت سنغافورة الجامعات استقلالية تامة. واتفقت المملكة العربية السعودية مع سنغافورة في اهتمامها في البحث العلمي، وإقامة مراكز الأبحاث، بينما تفوقت سنغافورة بالروابط القوية بين الجامعات والصناعة مما انعكس على التطور الاقتصادي لها. وأوصت الدراسة بالعمل على ربط الخطط الاستراتيجية للجامعات السعودية برؤية المملكة 2030. ومنح الجامعات الاستقلالية، وربط برامجها التعليمية وبحوثها التطبيقية مع متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية واحتياجات سوق العمل.

وهدفت دراسة **محمد** (**2018**) إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة أم درمان الإسلامية في السودان، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وإلى معرفة أثر المتغيرات (الجنس، والعمر، والوظيفة الأكاديمية، والخبرة الأكاديمية) في مدى تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، وتكون مجتمع الدارسة من (106) أعضاء هيئة تدريس، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانة بغرض جمع البيانات من أفراد العينة البالغ عددها (65) عضو هيئة تدريس، بنسبة بلغت (61.32 %) من مجتمع الدراسة، وقد تم تحليل الاستبانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل التباين. وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج منها: بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس حول تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير (الجنس، والعمر، والوظيفة الأكاديمية)، وأيضاً أثبتت الدراسة رفض فرضية العدم التي تنص على أنه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة ال،أكاديمية) وقبول الفرضية البديلةوالتي تنص على أنه (يوجد

فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية باختلاف متغير سنوات الخبرة الأكاديمية). واختتمت الدراسة بتوصيات من أهمها: نشر ثقافة الجودة الشاملة بين أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين والطلاب والعاملين.

كما وهدفت دراسة (**Giorgidze, 2012**) إلى تحديد العوائق والفجوات التي تحول دون تحسين إدارة الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة الروسية 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 اثنتان حكوميتان 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 توجهاً 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 بتطبيق شروط الجودة هي شرط مسبق من أجل ضمان الجودة في الجامعات.

وأجرى (**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 وزارة التعليم العالي والبحث العالي، والبعض الآخر يتكون من جامعات أجنبية معتمدة من حكوماتها، يضاف إلى ذلك 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 الباحث أن يتكون النموذج من المهام الرئيسة الثلاث للمؤسسات التعليمية المكونة من: التعليم، والبحث، وخدمة المجتمع، في ظل أبعاد الجودة الخمسة: المعايير العالية، والخطأ الصفري، وملاءمة متطلبات الزبائن، والكفاءة والفاعلية، والاستمرار من أجل إرضاء العملاء للوصول إلى الجودة المتميزة في التعليم العالي في الإمارات العربية المتحدة.

كما أجرى (**Mikauskas, Jasinskas and Svagzdiene, 2012**) دراسة (فيلتوانيا) 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 كانت ذات أهمية كبيرة لضمان الجودة في التعليم، والتي تتعلق في التواصل الفعال مع الطلاب في المحاضرات، 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 إنّ 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, Alzydat and Alnsour, 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 تحسين 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 وأربعون عضواً. توصلت الدراسة إلى أن هناك تركيزاً 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 كاف 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, Liestyana, Yuli, Astuti and Widhy, 2010**) وقد أجريت هذه الدراسة في اندونيسيا وهدفت 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 العاملين جميعهم في كافة المستويات، والتواصل المستمر، والتغيير في ثقافة المنظمة.

كما وأجرى (**Kysilka and Medinschi, 2009**) دراسة في رومانيا هدفت إلى التعرف على أبعاد الجودة ووصف المفاهيم الأساسية المتعلقة في إدارة الجودة الشاملة من أجل ضمان الجودة في خدمات التعليم العالي. وقد حاول الباحثان معرفة الخصائص المتعلقة بخدمات التعليم العالي الروماني، ونهجهما في سياق التعليم. وتوصل الباحثان 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 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 **أبو الهيجاء** (**2006**) دراسة في الأردن، هدفت إلى قياس مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الحكومية، وإلى ضبط العملية التعليمية وذلك للحصول على مخرجات قادرة على مواكبة التطورات المعلوماتية والتكنولوجية إضافة إلى المنافسة في المستقبل، ولقد طورت الباحثة استبانتين، إحداهما لأعضاء هيئة التدريس، والأخرى للطلاب، وذلك باعتمادها على ستة متغيرات مستقلة رئيسة لإدارة الجودة الشاملة وهي (الوعي بإدارة الجودة الشاملة، النظام الإداري، النظام الاجتماعي، النظام التعليمي، النظام التقني، النظام الخدمي). وزعت الاستبانتين على عينة من (70) من أعضاء الهيئة التدريسية من أصل (104) فرداً، و(343) استبانة على الطلاب من أصل (698) طالباً. 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".

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 الاستراتيجي، 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، وإلى 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 من حيث قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال استطلاع رأي الطلبة، ضمن مجال التعليم السياحي والفندقي الجامعي، إضافة إلى أن مجال التعليم السياحي والفندقي الجامعي يعتبر مجالاً حديثاً وواعداً، ومن شأن مثل هذه الدراسة أن تساهم في الارتقاء بجودة الخدمات التعليمية السياحية والفندقية ومخرجاتها.

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:

تعتبر هذه الدراسة ذات طبيعة تطبيقية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف ظواهر أو أحداث معينة وجمع المعلومات عنها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وعددهم (3046) طالبا، في الجامعات الأردنية، الرسمية والأهلية جميعها ، 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). (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الأردنية، 2013)

عينة الدراسة:

طبقاً لعدد مجتمع الدراسة فإن الحد الأدنى المطلوب لعينة الدارسة هو (341) طالبا (Sekaran and Bougie, 2010: 295). وقد بلغ حجم العينة المختارة من الطلاب (550) طالباً 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 مجتمع الدراسة الكلي) * مجموع حجم العينة المختارة، وأن مجموع عدد العينات من جميع الطبقات يعطي إجمالي عدد العينة الصالحة للتحليل. Sekaran and Bougie, 2010: 292.

جدول (1)

مجتمع وعينة الدراسة لكل من الجامعات الأردنية موضوع الدارسة

الجامعة	حجم كل طبقة على حده (مجتمع الدراسة)	حجم العينة المختارة	عدد العينة الفعلية
الهاشمية	765	86	117
اليرموك	272	30	45
البلقاء الطبيقية في العقبة	269	30	49
الحسين بن طلال	260	29	43
الأردنية في عمان	351	39	41
الأردنية في العقبة	241	27	45
اربد الأهلية	40	5	12
عمان الأهلية	80	9	16
عمون	422	47	62
الزيتونة	91	10	15
الشرق الأوسط	200	23	31
فيلادلفيا	55	6	15
المجموع (الحجم)	3046	341	491

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 (2)

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

متغيرات الدراسة	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
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

*احد الطلاب لم يقم بتعبئة السؤال المتعلق في السنة الدراسية.

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

- بلغ عدد 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 %) وهي تشكل أعلى نسبة.

- أما فيما يتعلق بتوزيع المستجيبين على سنوات الدراسة، فكانت النسب تقريباً متساوية ما عدا في مستوى الماجستير.

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

جدول (3)

سلم الاستجابة لفقرات الاستبانة

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 إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية، على النحو التالي:

جدول (4)

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 قيمة ألفا لجميع الفقرات كانت (0.89)، كما في الجداول (5)، وهذا مؤشر على الاتساق بين فقرات أداة الدراسة، وموثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

جدول (5)

قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات 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

البُعد	معامل الثبات
العلاقات التنظيمية	0.87
التغذية الراجعة	0.87
الكلي	0.89

مناقشة النتائج:

فيما يلي سيتم عرض وتحليل بيانات الدراسة، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار الفرضيات ومناقشتها.

تحليل أبعاد الدراسة:

◄ ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية؟

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

جدول (6)

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 (6)، أن هناك سبعة أبعاد من ثمانية أبعاد لإدارة 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 ترتيباً تنازلياً: الاستراتيجية العامة، والتقنيات، وخدمات الطلاب، والعملية التربوية، والتغذية الراجعة، والعلاقات التنظيمية. وبالمقابل فإنّ هناك بُعداً 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:

(**H1**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب.

جدول (7)

اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب

الأبعاد	نوع الجامعة	العدد	درجة الحرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة	رسمية	340	489	3.88	0.70	-0.83	0.41
	أهلية	151		3.94	0.69		
الاستراتيجية العامة	رسمية	340	489	3.87	0.72	0.10	0.92
	أهلية	151		3.87	0.73		
العملية التربوية	رسمية	340	489	3.73	0.91	0.84	0.40
	أهلية	151		3.66	0.82		

الأبعاد	نوع الجامعة	العدد	درجة الحرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
العملية التعليمية	رسمية	340	489	3.19	0.68	-4.14	0.00
	أهلية	151		3.53	0.91		
التقنيات	رسمية	340	489	3.77	0.86	-1.27	0.20
	أهلية	151		3.87	0.77		
خدمات الطلاب	رسمية	340	489	3.66	0.86	-2.25	0.02
	أهلية	151		3.84	0.82		
العلاقات التنظيمية	رسمية	340	489	3.50	0.94	-3.47	0.00
	أهلية	151		3.79	0.82		
التغذية الراجعة	رسمية	340	489	3.54	0.91	-1.93	0.05
	أهلية	151		3.71	0.86		
الكلي	رسمية	340	489	3.64	0.60	-2.22	0.02
	أهلية	151		3.78	0.65		

وبناً على اختبار (t-test) لجميع الأبعاد (الكلي) والمبين نتائجه في الجدول رقم (7) يتبين أن هناك فروقاً عند مستوى دلالة (0.02)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعنويةَ (α≤0.05)، في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، يمكننا رفض الفرضية العدمية القائلة: بأنه لا توجد فروق عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، وتقبل الفرضية البديلة القائلة: بأنه يوجد فروق عند مستوى الدلالة (α≤0.05) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب. وجاءت الفروق لصالح الجامعات الأهلية.

(**H2**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الجنس.

جدول (8)

اختبار (t-test) لعينتين مستقلتين لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	درجة الحرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة	ذكر	300	489	3.89	0.71	-0.57	0.57
	أنثى	191		3.92	0.70		
الاستراتيجية العامة	ذكر	300	489	3.82	0.76	-2.06	0.04
	أنثى	191		3.96	0.66		
العملية التربوية	ذكر	300	489	3.73	0.93	0.79	0.43
	أنثى	191		3.67	0.81		
العملية التعليمية	ذكر	300	489	3.39	0.80	3.63	0.00
	أنثى	191		3.14	0.70		
التقنيات	ذكر	300	489	3.82	0.82	0.72	0.47
	أنثى	191		3.76	0.84		
خدمات الطلاب	ذكر	300	489	3.72	0.89	0.13	0.90
	أنثى	191		3.71	0.80		

الأبعاد	الجنس	العدد	درجة الحرية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
العلاقات التنظيمية	ذكر	300	489	3.63	0.95	1.34	0.18
	أنثى	191		3.52	0.86		
التغذية الراجعة	ذكر	300	489	3.63	0.92	1.20	0.23
	أنثى	191		3.53	0.85		
الكلي	ذكر	300	489	3.70	0.65	0.94	0.35
	أنثى	191		3.65	0.56		

ويظهر من الجدول أعلاه بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين الذكور والإناث من الطلاب حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية لكل من الأبعاد الثمانية باستثناء بعدي «الاستراتيجية العامة» و«العملية التعليمية»، حيث أن مستوى الدلالة يقل عن (5 %)، مما يعني أنه لا يوجد اتفاق بين الطلاب حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة لبُعد «الاستراتيجية العامة» وجاءت الفروق لصالح الإناث، وفيما يتعلق في بُعد «العملية التعليمية» جاءت الفروق لصالح الذكور.

(**H3**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظر الطلاب، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل الشهادة المنوي الحصول عليها.

جدول (9)

تحليل التباين (ANOVA) لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعاً لأثر متغير الشهادة المنوي الحصول عليها من وجهة نظر الطلاب

الأبعاد	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة	11.05	2	5.53	11.74	0.00
الاستراتيجية العامة	3.37	2	1.68	3.25	0.04
العملية التربوية	11.22	2	5.61	7.36	0.00
العملية التعليمية	22.92	2	11.46	20.69	0.00
التقنيات	0.53	2	0.27	0.39	0.68
خدمات الطلاب	2.61	2	1.31	1.80	0.17
العلاقات التنظيمية	7.40	2	3.70	4.51	0.01
التغذية الراجعة	9.39	2	4.70	5.99	0.00
الكلي	6.02	2	3.01	8.10	0.00

ويظهر من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05)حول مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب، لكل من الأبعاد الثمانية باستثناء بُعدي «التقنيات»

و«خدمات الطلاب» تعزي لمتغير الشهادة المنوي الحصول عليها.

لمعرفة اتجاهات الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل الفروق الممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير الشهادة المنوي الحصول عليها على أبعاد إدارة الجودة الشاملة، كما في جدول (10):

جدول (10)

اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل الفروق الممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير الشهادة المنوي الحصول عليها على الأبعاد ككُل من وجهة نظر الطلاب

الأبعاد	الشهادة (أ)	الشهادة (ب)	فرق المتوسطات (أ – ب)	مستوى الدلالة
الكلي	دبلوم	بكالوريوس	0.36	0.00
		ماجستير	0.76	0.00
	بكالوريوس	دبلوم	-0.36	0.00
		ماجستير	0.40	0.05
	ماجستير	دبلوم	-0.76	0.00
		بكالوريوس	-0.40	0.05

ويتضح من الجدول السابق إلى أن الفروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي كما يلي:

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

(**H4**): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة، من وجهة نظر

الطلاب، حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية تعزى لعامل السنة الدراسية.

جدول (11)

تحليل التباين (ANOVA) لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير السنة الدراسية

الأبعاد	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة	18.96	4	4.74	10.37	0.00
الاستراتيجية العامة	15.68	4	3.92	7.93	0.00
العملية التربوية	29.76	4	7.44	10.23	0.00
العملية التعليمية	2.70	4	0.68	1.13	0.34
التقنيات	18.56	4	4.64	7.05	0.00
خدمات الطلاب	21.18	4	5.30	7.67	0.00
العلاقات التنظيمية	15.33	4	3.83	4.76	0.00
التغذية الراجعة	21.80	4	5.45	7.18	0.00
الكلي	15.32	4	3.83	10.81	0.00

ويظهر من الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α≤0.05)لجميع الأبعاد باستثناء بُعد «العملية التعليمية» يعزي لمتغير السنة الدراسية من وجهة نظر الطلاب.

لمعرفة اتجاهات الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل الفروق الممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير السنة الدراسية على أبعاد إدارة الجودة الشاملة كما في جدول رقم (12):

جدول (12)

اختبار المقارنات البُعدية بطريقة اقل الفروق الممكنة (LSD) تبعاً لأثر متغير السنة الدراسية على الأبعاد ككل من وجهة نظر الطلاب

الأبعاد	السنة الدراسية (أ)	السنة الدراسية (ب)	فرق المتوسطات (أ–ب)	مستوى الدلالة
الكلي	الثانية	الأولى	0.13	0.08
	الثالثة		0.26	0.00
	الرابعة		0.47	0.00
	الماجستير		0.62	0.00
	الأولى	الثانية	-0.13	0.08
	الثالثة		0.13	0.09
	الرابعة		0.34	0.00
	الماجستير		0.50	0.02
	الثالثة	الأولى	0.26	0.00
	الرابعة		0.47	0.00
	الماجستير		0.62	0.00
	الرابعة	الأولى	0.47	0.00
	الماجستير		0.62	0.00
	الماجستير	الرابعة	0.15	0.46

الأبعاد	السنة الدراسية (أ)	السنة الدراسية (ب)	فرق المتوسطات (أ–ب)	مستوى الدلالة
	الثالثة	الأولى	-0.26	0.00
		الثانية	-0.13	0.09
		الرابعة	0.21	0.01
		الماجستير	0.37	0.08
	الرابعة	الأولى	-0.47	0.00
		الثانية	-0.34	0.00
		الثالثة	-0.21	0.01
		الماجستير	0.15	0.46
	الماجستير	الأولى	-0.62	0.00
		الثانية	-0.50	0.02
		الثالثة	-0.37	0.08
		الرابعة	-0.15	0.46

ويتضح من الجدول السابق إلى أن الفروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يتعلق بالأبعاد ككل هي على النحو التالي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، بين السنة الأولى والثالثة والماجستير، وجاءت الفروق لصالح السنة الأولى.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α≤0.05)، بين السنة الثانية والماجستير، وجاءت الفروق لصالح السنة الثانية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α≤0.05)، بين السنة الثالثة والرابعة، وجاءت الفروق لصالح السنة الثالثة.

النتائج:

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

◄ ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات وأقسام إدارة السياحة والفنادق في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب؟

بلغ متوسط درجة التطبيق لإبعاد 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 (6)). ومع العلم أن متوسط درجة التطبيق كان مرتفعاً لأبعاد 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 الأبعاد كانت أقل من (80 %)، وأنه ما زال هناك مجال كبير للتحسين خاصة فيما يتعلق ببُعد "العملية التعليمية"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Mikaus-kas 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.

◄ هل هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب؟

يتبين من الجدول رقم (7)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بين الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب وذلك لصالح الجامعات الأهلية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Giorgidze, 2012) والتي تشير إلى إن الجامعات الرسمية أقل فاعلية من الجامعات الأهلية من وجهة نظر موظفيها وأعضاء هيئتها التدريسية. ويمكن القول إنّ 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.

◄ هل هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الجنس؟

يتبين من الجدول رقم (8) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكور والإناث من الطلاب في مدى تطبيق 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.

◄ هل هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير الشهادة المنوي الحصول عليها؟

يتبين من الجدول رقم (9) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) 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 أكاديميًا 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.

◄ هل هناك فروق في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير السنة الدراسية؟

يتبين من الجدول رقم (11) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية من وجهة نظر الطلاب تبعاً لمتغير السنة الدراسية في 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 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 أكاديمياً بالمقارنة مع الطلاب في المراحل المتقدمة.

التوصيات:

في ضوء النتائج تم صياغة التوصيات الآتية:

1. إيلاء موضوع المواءمة بين مخرجات العمليات التربوية والتعليمية ومتطلبات سوق العمل السياحي والفندقي، وعلى سبيل

المثال مدى الحاجة إلى فنيين مهرة في المجال.

2. ينصح بأن 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، وإيلاء 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.

3. تعزيز النشاطات اللاصفية وذلك بتنظيم العاب رياضية، وعمل الرحلات السياحية، وتعزيز الثقافة والتربية السياحية والفندقية، وتقديم الخدمات الإرشادية والاجتماعية للطلاب عند الحاجة، وذلك بهدف تمكين الخريجين والذين سيتعاملون مع السياح في المستقبل للتمكن من إعطاء السياح انطباعاً مشرفاً عن الأردن، ويعتبر بمثابة دعاية عن الأردن، مما يشجع السياح على تكرار زياراتهم في المستقبل وإعطاء انطباع حسن للسياح الآخرين.

4. توفير 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 التغير والتطور السريعين في المجال؛ 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.

5. توفير موقع الكتروني لعرض بحوث الطلاب العلمية، مما يحفز الطلاب على الاستمرار في عمل البحوث خارج النطاق التعليمي مما يزيد من مهاراتهم العلمية.

6. إشراك ممثلي مجالس الطلبة عند اتخاذ قرارات تتعلق بالطلاب، مما يشعر الطلاب بأنهم جزء مهم من العمليات التربوية والتعليمية مما يؤدي إلى تحسين المخرجات التعليمية.

7. عرض 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 فيما بين أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية والطلاب من أجل خلق مناخ ودي وغرس روح التعاون بينهم.

8. متابعة رأى الطلاب 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.

9. 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.

10. قيام الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص ببذل المزيد من أجل نشر الثقافة السياحية بين أبناء المجتمع.

11. تشجيع الطلاب على الالتحاق 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.

12. المضي قدوماً من الجهات المسؤولة في فصل تخصصي إدارة الفنادق وإدارة السياحة بسبب التوجه العالمي نحو التخصصية.

13. استقطاب المزيد من الكفاءات من أعضاء هيئة التدريس في مجال السياحة والفنادق.

المراجع العربية:

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

1. 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:1–15.
2. جودة، محفوظ أحمد.(2012). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط6. عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
3. حمود، خضير كاظم. (2007). إدارة الجودة الشاملة، ط3. عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
4. دلاشة، وليد واصف رشيد. (2006). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية العربية داخل الخط الأخضر. جامعة اليرموك، 1 – 249.
5. الذيابات، بسام، الذيابات، مراد. (2018). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الخاصة. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، (11) 32.
6. رمان، عرفة حسين عرفة. (2014). أسلوب التخطيط وإدارة الجودة الشاملة، القاهرة، مصر، دار العلم والايمان للنشر والتوزيع.
7. الزواوي، خالد محمد. (2008). الجودة الشاملة في التعليم. القاهرة، مصر، مجموعة النيل العربية.
8. السامرائي، مهدي صالح. (2007).إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي. بغداد، العراق، دار جرير للنشر والتوزيع.

9. سليمان، أملني سليمان أحمد. (2019). مدى تطبيق بعض معايير إدارة الجودة الشاملة في كليات جامعة الخرطوم الحكومية وجامعة السودان العالمية الخاصة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، (2) 3، 21 – 45.

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

11. عون، وفاء محمد عون، السالم، غادة سالم، الشهراني، نورة زايد. (2018). تطوير إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العالي لتحقيق رؤية 2030 في ضوء التجربة السنغافورية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة، (7) 4، 62 – 80.

12. العياشي، زرزار، كريمة، غياد. (2019). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي. المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية، (7)، 215 – 232.

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

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

15. 16. محمد، عبد الرحمن محمد إدريس. (2018). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كليتي الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة ام درمان الإسلامية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. Global Journal of Economics and Business، (5) 1، 43 – 25.

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

17. 18. أبو الهيجاء، شيرين أحمد. (2006) . مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية، 1 – 186.

المراجع الأجنبية:

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

2. *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.*

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

4. *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.*

5. *Kysilka, D. and Medinschi, S.(2009). Total Quality Management in Higher Education Services Basic Principles. Asian Journal of Business management , 2, 240-246.*

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

7. *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.*

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

9. *Sabihaini, Liestyana, Yuli, Astuti and 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.*

10. *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.*

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

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

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

14. *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.*

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

16. *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.*

17. *Kysilka, D. and Medinschi, S.(2009). Total Quality Management in Higher Education Services Basic Principles. Asian Journal of Business management , 2, 240-246.*

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

19. *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.

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

21. *Sabihaini, Liestyana, Yuli, Astuti and 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.*

22. *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.*

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

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