العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج ببيئة جامعة عين شمس

سماح رجب عبد القادر[١]– عاطف عبد الحميد حسن[٢]– أسامة محمود فريد[٣]
١) طالبة دراسات عليا بمعهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس ٢) كلية الحقوق، جامعة عين شمس ٣) كلية التجارة، جامعة عين شمس

المستخلص

يهدف البحث الحالى الى تحديد مفهوم الجودة داخل نظام ضمان الجودة الداخلى للجامعة والتى استهدفت المعلمين والطلاب والسياسات ومن هذا المنطق فان أهمية هذه الدراسة تكمن فى السعى للكشف عن واقع العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج ببيئة جامعة عين شمس وهو الذى لم تتناوله الدراسات الكيفية أو الكمية بشكل كبير والتى حاولت الدراسة الراهنة سد الثغرات النظرية والكمية لموضوع الدراسة. حيث استخدم الباحثون نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية الجامعات، وذلك من خلال توصيف نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية، ودراسة طبيعة العلاقة بين مجموعة العوامل البيئية الداخلية والخارجية وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية، علاوة على ذلك دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية. كما استخدم الباحثون المنهج التحليلى الوصفى وتم تطبيق تحليل مضمون محاضر اجتماعات مجلس جامعة عين شمس حول العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج. كما تم معالجة البيانات باستخدام: اختبار (ت) ومعامل الارتباط ومعامل كا ٢ والانحراف المعيارى والمتوسط المرجح المئوى والاعداد والنسب لكل محتويات الدليل.

وقد توصلت الدراسة الى نتائج منها: وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مفهوم القيادات الجامعية للجودة وتحقيق الجودة الشاملة. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين معايير ادارة الجودة لدى القيادات الجامعية و مشكلات ادارة الجودة بالجامعة. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين استراتجيات القيادات الجامعية لتحقيق نظم إدارة الجودة الشاملة لأهدافها وفعاليتها وعائد تحقيق الجودة الشاملة.

توصيات الدراسة: توصى الدراسة بتطوير اساليب القيادة لتسهيل التغيير وتحفيز التغيير وتوليد وتوجية التغيير فلا توجد ممارسة قيادية واحدة هى الأفضل للجامعة فى جميع الأوقات.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

لتحقيق الجودة لابد لها من قياس فعاليتها كمنظمة وإتباع الأساليب والطرق لتقييم أدائها حتى يمكنها معرفة مستوى أداء الخدمة بها ، واتخاذ التدابير والإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر لكي تصل المؤسسة التعليمية إلى تقديم خدمة تعليمية متميزة. تطوير عمليات الانتاج كماً وكيفاً فى مجالات التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع وتقديم البحوث التطبيقية مدفوعة الأجر بما يستهدف فى النهاية خدمة المجتمع وتنمية البيئة وتحقيق أهدافة القومية. ضرورة وضع معايير وأطر تنظيمية لمؤسسات التعليم والجامعات لتحقيق الرقابة العلمية وتسهيل اعتماد المؤهلات الصادرة عنها بما يحافظ على جودة التعليم ومستقبل الطلاب.
كلمات مفتاحية: القيادات الجامعية – الجودة – تحسين جودة المنتج.

مقدمة

تعد القيادات الجامعية من أبرز أعضاء المنظومة الإدارية الجامعية ومن أهم عناصرها حيث" تتسم القيادات الإدارية والأكاديمية فى المؤسسة الجامعية ، ممثلة بمختلف كلياتها وأقسامها ومراكزها البحثية ووحداتها الإدارية السائدة ، بخصائص وسمات تجعلها تختلف كلياً عن القيادات لمؤسسات إنتاجية أو خدمية ، الأمر الذى يظهر تأثيره على معايير وآليات تعيين واختيار تلك القيادات.

وتعتبر القيادات الجامعية الأداة التى يمكن من خلالها تحقيق جودة التعليم الجامعى، فإذا توفرت الإدارة الجيدة والتى تقوم بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة للأداء بشكل كفؤ ، فإن ذلك سيؤدى إلى تهيئة الطالب والأستاذ والعملية التدريسية بشكل أفضل وعلى الرغم من الاهتمام بالجودة فى الجامعات إلا أن ذلك ليس من الأمور اليسيرة، بسبب ترسخ المفاهيم الإدارية التقليدية لدى بعض قيادات الجامعة، وفى العصر الحالى فإنه لا يمكن للجامعات تحقيق الجودة فى أدائها وخريجيها ومعالجةالتحديات التى تواجهها بإدارة الأمس أو الإدارة التقليدية حيث تحتاج جهود تحسين الجودة تغيراً فى الأساليب التى تعمل بمقتضاها الإدارة. (حسن حسين البيلاوى، ١٩٩٧ ص ٧٩)

كما أن الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والإرتقاء بمستوياته فى العصر الحالى، الذى يطلق عليه بعض المفكرين عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة . (فريد النجار، ١٩٩٨، ص١٧: ١٨)

ومن ناحية أخرى تعتبر الهيئة القومية لضمإن جودة التعليم والاعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم في مصر فهي الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية على مختلف إنواعها وعن تنمية المعايير القومية التي تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات وتحسين جودة مدخلاتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدى إلي كسب ثقة المجتمع بصفة عامة والطالب الجامعى بصفة خاصة. (أحمد إبراهيم، ٢٠٠٢، ص٣٦٢)

مشكلة البحث

يعيش المجتمع المصري الآن مرحلة انتقالية هامة، يسعى فيها إلى النهضة والتقدم وامتلاك ناصية المستقبل، وهو يواجه في ذلك تحديات عظيمة لابد من مواجهتها بنجاح لتحقيق النهضة والتقدم، فقد اعتبرت القيادة السياسية التعليم الركيزة الأساسية في معركة التقدم ومواجهة تحديات المستقبل. (حسن حسين البيلاوى، ١٩٩٧ص ٧٩)

ولا يمكن أن يتحقق التطور في التعليم في أي مجتمع دون التطور في إدارته فهي العنصر الأساسي في تطوير التعليم ومن ثم ضرورة أن تتغير الإدارة التعليمية لمواكبة الجديد. (أحمد إبراهيم، ٢٠٠٢، ص٣٦٢)

ومن ثم يعتبر الاهتمام بالأداء الإداري للقيادات الجامعية أحد أهم أشكال وطرق مواجهة هذه التحديات نظراً لمحوريته وأهميته في تفصيل كافة الأنشطة والبرامج المؤسسية على مستوى الأقسام والكليات والجامعات، فالقيادات الجامعية تعتبر أداة التغيير والتطوير بالجامعة، فهي التي تعمل على تحقيق الأهداف من خلال إدخال التحسينات الضرورية في التنظيم الإداري، أو سلوك العاملين، أو الوسائل والأساليب القيادية، لذا فالقيادات الجامعية مطالبة بأن تكون قيادات فاعلة تمتلك المهارات التي تجعلها قادرة على أداء دورها القيادي بكفاءة

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

وفاعلية وهذا لن يحدث إلا من خلال إدارة التغيير وقيادته بالجامعات . وبالتالى فإن الأداء الإداري للقيادات الجامعية هو أحد العوامل الرئيسية التى تساعد على تطوير العمل بالجامعات وتحقيق أهدافها.

ولما كانت قضية جودة التعليم لم تلق الاهتمام المطلوب في العديد من الدول النامية رغم اعتبارها من الأولويات العليا في الدول المتقدمة، مما يستوجب ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم المحلية في مصر ومن ثم تطبيقها على تعليم مرحلة الطفولة المبكرة. (نجدة إبراهيم سليمان، ١٩٨٨، ص٣١١)

بينما يشير واقع الأداء الإداري للقيادات الجامعية الى أن هناك العديد من المشكلات التى تتعلق بالأداء الإداري للقيادات الجامعية والتي تؤثر بالسلب على أداء القيادات وتتمثل فيما يلى:

- عدم تمكن الجامعات من وضع تنظيماتها وهياكلها، وتحديد قواعد وإقرارات العمل بها، حيث أن أهداف الجامعة وأولوياتها يتم صياغتها وفق قانون تنظيم الجامعات والتعديلات القانونية المتلاحقة له.
- سيطرة الطابع النمطي التقليدي على الإدارة الجامعية.
- شروط ومتطلبات شغل الوظائف القيادية بالجامعة تتصف بالعمومية وعدم الدقة، فلا يتضمن مؤهل متخصص، أو دورات تدريبية في مجال الإدارة الجامعية.
- قلة البرامج التدريبية الموجه للقيادات الجامعية بالجامعات، بالإضافة إلى أن البرامج المتاحة تتسم بالتقليدية الشديدة وتفتقد للحداثة.
- القصور في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة في الإدارة الجامعية.
- مقاومة النظام الإداري بالجامعة للتغيير والتطوير. (طارق أبو العطا الألفي، ٢٠٨، ٢٠١٣)
- المركزية الشديدة في الإدارة الجامعية، وفقدان استقلالية الوحدات الجامعية في النواحي الإدارية.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

- الروتين والتمسك بحرفية اللوائح والقوانين لدى بعض القيادات في إنجاز مهامهم.
- هرمية الهيكل التنظيمي للجامعات ومركزية اتخاذ القرار وتركيز السلطة في المستويات الأعلى في الهرم الإداري.
- جمود وتقادم الهياكل التنظيمية بالجامعات، وعدم وضوح خطوط الاتصال وتداخلها.
- قصور معايير اختيار القيادات الجامعية بالجامعات .
- قلة تفويض السلطة في الإدارة الجامعية، وصعوبة الاتصالات الأفقية والاتصالات الرأسية الصاعدة والهابطة.
- تدني مستوى الاتصال الإداري على مستوى الجامعة أو الكلية أو القسم وعدم فاعليته، وغالباً ما يتم من أعلى إلى أسفل، كما أنها لا تستخدم تكنولوجيا الاتصال الإداري الحديث.
- سيادة ثقافة الأفراد داخل الجامعة، وغياب ثقافة النظام المؤسسي عند القيادات سواء على مستوى الإدارات العليا في الجامعة، أو الإدارة على مستوى الكليات والأقسام، مما يتطلب نشر ثقافة النظام المدرسي وتقديم برامج توعية للمستويات المختلفة بين العاملين.

أسئلة البحث

- ما العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج؟
- ما أهمية دور القيادات الجامعية في تحسين جودة المنتج؟
- الى أى مدى يكون نمط القيادة مسئول عن فاعليتها؟

أهداف البحث

- التعرف على مفاهيم الجودة ومعاييرها.
- التعرف على متطلبات الجودة الشاملة فى التعليم.

- التعرف على مفهوم تحسين الجودة والمصادر التي تعد منبعا لتحسين الجودة، بالإضافة إلى فوائدها وأهدافها.
- التعرف على مبادئ تحسين الجودة وأبعادها وخصائصها ومحدداتها.
- التعرف على خطوات تحسين الجودة ومراحلها.
- الوصول إلى تصور مستقبلي لتحسين جودة الإدارة الجامعية في مصر.

اهمية البحث

ترجع أهمية الدراسة الى:

- السعى للكشف عن العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج ببيئة جامعة عين شمس وهو الذى لم تتناولة الدراسات الكيفية أو الكمية بشكل كبير والتى حاولت الدراسة الراهنة سد الثغرات النظرية والكمية لموضوع الدراسة.
- تشكل الدراسة أهمية عملية حيث يمكن الاستفادة بمعطياتها ونتائجها فى ممارسة القيادات الجامعية لعملها وخاصة ما يتعلق بتحسين جودة المنتج.
- استفادة كلاً من القيادات الجامعية والطلاب بجامعة عين شمس بتحقيق نظم ادارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها وفاعليتها .
- كون الدراسة الراهنة باطارها الكمى والكيفى تمثل تحفيزاً للدارسين فى استدامة اجراء الأبحاث العلمية المتعلقة بموضوع الدراسة .

حدود البحث

تحددت مجالات الدراسة الثلاثة (المكانى، البشرى، الزمنى) وذلك على النحو التالى:

- المجال المكانى: قام الباحثون باختيار المجال المكانى للدراسة بالتطبيق على القيادات الجامعية وطلاب جامعة عين شمس.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

- المجال البشرى: يتمثل المجال البشرى للدراسة الحالية على النحو التالى: عينة من تحليل مضمون محاضر اجتماعات مجلس جامعة عين شمس.
- المجال الزمنى: وهي الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية في جمع البيانات، حيث بدأت تلك الفترة من ٢٠١٩/٨/١ حتى ٢٠٢٠/٨/٣٠ .

مفاهيم البحث

القيادات الجامعية:

مفهوم القيادة: عبارة عن قيام الشخص بعملية إقناع لأشخاص آخرين في مجموعة معينة أو فرض رأى أو قوانين معينة ليس بالقوة وإنما بالإقناع ويلعب دور القدوة ، ويكمن دوره وإقناعه للأشخاص من خلال السعي والوصول إلي تحقيق أهداف منشودة . كما تعرف القيادة على إنها قدرة الفرد في التأثير على شخص أو مجموعة وتوجيههم. (الحامد والعمرى، ٢٠١٨، ص ٢١٣)

الجودة: يقصد بها درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة للخدمة.

كما اتها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد ويهتم نظام الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي وتوزيع المسئوليات والصلاحيات على الموظفين والعمال وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته، وكذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المنشأة والتأكيد على أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة. (احمد سيد مصطفى وآخرون، ٢٠٠٢، ص١٨)

تحسين الجودة: هى الأعمال التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات وعائدها بهدف زيادة نسب النجاح للمؤسسة ولسوق العمل ويتم التحسين من خلال

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

تحقيق ضبط افضل لجميع الأنشطة داخل المؤسسة التعليمية أو تنفيذ الأنشطة بطرق جديدة، وتعد عملية تحسين الجودة هي الأساس لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. (حسام مازن، ٢٠٠٣، ص ٣٠)

الدراسات السابقة

بمراجعة التراث النظرى تبين وجود بعض الدراسات العربية والأجنبية التى قد تساعد معطياتها فى تدعيم السياق المعرفى للدراسة منها:

دراسة كلارك، ايمليا كارولين Clarke , Amelia Croline (٢٠٠٢): نظام الادارة البيئية فى الحرم الجامعى لتنفيذ السياسة البيئية الجامعية: جامعة دالهوزى دراسة حالة).

هدفت الدراسة الى توفير نموذج لنظام الادارة البيئية لمؤسسات التعليم العالى والتفاعلات البيئية داخل الحرم الجامعى ومحركات نظام ادارة البيئة. توصلت الدراسة الى توضيح الصورة الكبيرة للمشكلات البيئية ودور الجامعة فى التغير البيئى.

دراسة جيو، لى Jiao, Lei (٢٠١٠): ضمان الجودة وتحسينها فى الجامعة:

هدفت الدراسة الى التعرف على عملية (مدخلات الطلاب – تدريب الخريجين) وان عملية تخريج الطلاب هى نهاية عملية الجودة برمتها، والوقوف على أسباب تجاهل الدور المهم لاصحاب المصلحة الخاريجين فيما يتعلق بضمان جودة الجامعة وتحسينها.

وتوصلت الدراسة الى أن ضمان الجودة يكون من خلال تحليل نظرية المعلومات ونظرية النظم ونظرية التحكم ونظرية ادارة الجودة الشاملة ونظرية أصحاب المصلحة للتمكن من بناء أسس التغذية المرتدة للمعلومات الخاصة بالجامعة.

دراسة هورتون– ويليام، كوري Horton–Williams ,Corrine (٢٠١٠): مراحل استراتيجية قيادة التعليم العالى التى تتعلق بالاستدامة البيئية داخل الحرم الجامعى ككليات والجامعات الامريكية.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

هدفت الدراسة الى توثيق مراحل تنفيذ استراتيجية القيادة البارزة المستخدمة فى الحرم الجامعى فى الولايات المتحدة وتطوير فهم شامل للاستدامة البيئية والتعرف على نقاط القوة والضعف للتقييم والتقويم المستخدمين فى الحرم الجامعى فى الولايات المتحدة.

توصلت الدراسة الى ضرورة انشاء بنك عامل لمراحل تنفيذ استراتيجية القيادة التى يمكن استخدامها من قبل قادة الجامعات على المستوى الاقليمى أو العالمى.

دراسة هابير، بايج Haber , Paige (٢٠١١): تصورات القيادة: تحليل فهم طلاب الكلية لمفهوم القيادة.

هدفت الدراسة الى تطوير القدرات القيادية لدى الطلاب من خلال تطوير المناهج الدراسية للتعامل مع نتائج تطوير القيادة .

توصلت الدراسة الى انه يجب على المسئولين وأعضاء هيئة التدريس تحديد قيم القيادة التى يرغبون فى تطويرها فى طلابهم بشكل واضح ودراسة برامج القيادة والفرص المتاحة للطلاب عن قصد مع التركيز بشكل خاص على كيفية تقديم القيادة والترويج لها ونمذجتها.

وكانت نتائج الدراسة على النحو التالى:

- ظهرت اختلافات كبيرة فى موضوعات القيادة الطلابية حسب الجنس والعرق والعمر.
- ظهر عدد من المتغيرات البيئية كمتنبئات مهمة للمواضيع المدرجة.
- يجب على المسئولين وأعضاء هيئة التدريس تحديد قيم القيادة التى يرغبون فى تطويرها فى طلابهم بشكل واضح.
- دراسة برامج القيادة والفرص المتاحة للطلاب عن قصد مع التركيز بشكل خاص على كيفية تقديم القيادة والترويج لها ونمذجتها.

دراسة سامح عوض الله السيد (٢٠١٥): مدى فاعلية التدريب على برامج الجودة وتأثيره في كفاءة الجودة التعليمية والبيئة بالتطبيق على المعاهد العلمية.

هدفت الدراسة الى رصد أهم المشكلات التي تواجه التدريب وعناصر العملية التعليمية في إطار تنفيذ حجم لتوازن ومعايير الجودة الشاملة وتحديد أهم الاحتياجات التدريبية التي

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

تضمن كفاءة تطبيق معايير الجودة الشاملة في المجال الأكاديمي وفقا لادراكات عناصر العملية التعليمية وكذلك طرح الرؤية المستقبلية لأثر التدريب مع الجودة الشاملة علي مسار العملية التعليمية في المجال الإداري.

وتوصلت الدراسة الى: اولاً: ضرورة الإسراع بتطبيق البرامج النوعية اللازمة وتطبيقها في عناصر العملية التعليمية قبل البدء في تطبيق نظام الجودة الشاملة وذلك لعدم إهدار الطاقات البشرية لعدم تطبيق نظام الجودة .

ثانيًا: ضرورة إجراء دراسات مستقبلية في الجودة الشاملة في ضوء متغيرات مستويات أعضاء هيئه التدريس وكانت نتائج الدراسة على النحو التالى:

- ضرورة الإسراع بتطبيق البرامج النوعية اللازمة وتطبيقها في عناصر العملية التعليمية قبل البدء في تطبيق نظام الجودة الشاملة وذلك لعدم إهدار الطاقات البشرية لعدم تطبيق نظام الجودة .
- ضرورة إجراء دراسات مستقبلية في الجودة الشاملة في ضوء متغيرات مستويات أعضاء هيئه التدريس (أستاذ – أستاذ مساعد ...) وكذلك وفقا للنوع (ذكور– إناث) ووفقا للتخصصات العلمية وجد من خلال الدراسة اختلاف وتباين ردود فعل الطلاب وأعضاء هيئه التدريس والعاملين وفقا لطبيعة تخصصاتهم العلمية.
- ضرورة ربط الاهتمام بدور الإعلام في التوعية بأهمية برامج التدريب علي الجودة الشاملة لجميع أفراد المجتمع .

ثالثاً: أن تخصص الكليات ميزانية للبرامج التدريبية التي تفيد حاجة العمل الفعلية والعمل علي التطوير.

دراسة لمياء محمود رجائى مرموش (٢٠١٧): إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية في مصر : دراسة علي الجامعات المصرية.

هدفت الدراسة الى إعداد إطار لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية الجامعات المصرية ، وذلك من خلال توصيف نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الحكومية والخاصة ، ودراسة طبيعة العلاقة بين مجموعة العوامل البيئية الداخلية والخارجية وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية ، علاوة على ذلك دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ، وكذلك زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

وتوصلت الدراسة الى أهمية تطبيق عناصر الإطار المقترح للدراسة للمحافظة على الموارد المتاحة وتنميتها ، والارتقاء بمستوى جودة التعليم الجامعى وتحقيق عنصر التميز وزيادة القدرة التنافسية للجامعات المصرية.

وكانت نتائج الدراسة على النحو التالى:

- وجود علاقة معنوية بين مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية على إستخدام وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة ، وأيضا وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين.
- ٢- وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية .نتائج الدراسة تشير إلى أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية بأبعادها المختلفة فى الجامعات الحكومية والخاصة لزيادة القدرة التنافسية فى الداخل والخارج . مما يدعم التوصية بأهمية تطبيق عناصر الإطار المقترح للدراسة للمحافظى على الموارد المتاحة وتنميتها ، والارتقاء بمستوى جودة التعليم الجامعى وتحقيق عنصر التميز وزيادة القدرة التنافسية للجامعات المصرية.

دراسة ايمان عبد العال سعد عبد العال (٢٠١٨): دور الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات المصرية فى تحسين الخدمة الطلابية: دراسة تقويمية.

هدفت الدراسة الى ضرورة أن تتفهم هذه المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها من الطلاب ؛من خلال الارتقاء بمستواهم فى جميع الجوانب التعليمية، والنفسية ، والروحية بتوفير نظام متكامل من الخدمات يشمل المساعدات المالية، والرعاية

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

الصحية، والنفسية، والاجتماعية، والاهتمام بذوى الاحتياجات الخاصة ، التى تسهم فى تنمية مهاراتهم وخبراتهم، وتساعدهم على اجتياز مرحلة النمو التى يمرون بها، وإشباع احتياجاتهم، ومواجهة مشكلاتهم أثناء تواجدهم فى النسق التعليمى، مما يعزز العلاقة الإيجابية للطلاب بالجامعة.

وتوصلت الدراسة الى تطوير عمليات الانتاج كماً وكيفاً فى مجالات التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع وتقديم البحوث التطبيقية مدفوعة الأجر بما يستهدف فى النهاية خدمة المجتمع وتنمية البيئة وتحقيق أهدافة القومية .

دراسة مها منير عبده ابراهيم (٢٠١٨): أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً.

هدفت الدراسة الى الاهتمام بعمليات تقييم أداء المؤسسات التنموية بما فيها المؤسسات التعليمية عامة والجامعات بخاصة ، ولقد أصبحت عملية تقييم التعليم الجامعى على المستوي الدولى تمثل جوهر العملية التعليمية، كذلك أصبح التقييم شرطاً أساسياً تطلبه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية.

ولقد أدى التغيير السريع والمتصاعد في حركة المستجدات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية والسياسية إلى زيادة التأكيد على تحسين مستوى جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسات المختلفة.

وتوصلت الدراسة ضرورة الارتقاء بأساليب وتقنيات جودة الأداء والمداخل الحاكمة لعملية تحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستواه فى العصر الحالى الذى يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة.

تحليل واستنتاج:

- أكدت الدراسات السابقة على وجود علاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج وذلك من خلال العديد من المتغيرات مثل الربط بين مفاهيم الادارة البيئية وتنفيذ السياسات

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

البيئية الجامعية، ضمان الجودة وتحسينها فى الجامعة، استراتيجية قيادة التعليم العالى التى تتعلق بالاستدامة البيئية داخل الحرم الجامعى ككليات والجامعات الامريكية، نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد، التكامل بين القيادات الجامعية لتحقيق التنمية البيئية المستدامة ،ضرورة تطوير الأداء الادارى للقيادات الجامعية.

- استفادت الدراسة الراهنة من كافة المتغيرات التى طرحتها الدراسات السابقة وأستفادات من توظيفى متغيراتها المختلفة سواء فى الجانب النظرى أو الميدانى للدراسة وأتضح ذلك جالياً فى المتغيرات المختلفة التى تضمنتها أداة تحليل المحتوى التى استخدمتها الدراسة لاختبار العلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج.
- تضع الدراسة فى اعتبارها خصوصية المجتمع المصرى والاختلاف البين الذى فرضتة تلك الخصوصية والتى فرضت على الدراسة تجريد كافة المتغيرات التى جاءت فى نتائج كافة الدراسات التى أستطاعت الدارسة جمعها وهذا التجريد جاء وفقاً للكتابات النظرية المختلفة التى عالجت موضوع الدراسة سواء على مستوى القانون الحاكم لتنظيم القيادات الجامعية وعمليات الجودة وذلك وفق ظروف وخصوصية المجتمع المصرى.

الاطار النظرى

المرجعية النظرية للدراسة:

اولاً: اختصاصات الجامعة واستقلاليتها: تنص المادة رقم (١) من قانون تنظيم الجامعات على ""تختص الجامعات بكل مايتعلق بالتعليم الجامعى والبحث العلمى الذى تقوم به كلياتها ومعاهدها فى سبيل خدمة المجتمع والارتقاء به حضاريا متوخية فى ذلك المساهمة فى رقى الفكر وتقدم العلم وتنمية القيم الانسانية وتزويد البلاد بالمتخصصين والفنيين والخبراء فى مختلف المجالات واعداد الانسان المزود بأصول المعرفة وطرائق البحث المتقدمة والقيم الرفيعة ليساهم فى بناء وتدعيم المجتمع الاشتراكى وصنع مستقبل الوطن وخدمة الانسانية

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

وتعتبر الجامعات بذلك معقلا للفكر الانسانى فى أرفع مستوياته ومصادر لاستثمار وتنمية أهم ثروات المجتمع وأغلاها وهى الثروة البشرية وتهتم الجامعات كذلك ببعث الحضارة العربية والتراث التاريخى للشعب المصرى وتقاليده الأصيلة ومراعاة المستوى الرفيع للتربية الدينية والخلقية والوطنية وتوثيق الروابط الثقافية والعلمية مع الجامعات الأخرى والهيئات العلمية العربية والأجنبية. وتكفل الدولة استقلال الجامعات بما يحقق الربط بين التعليم الجامعى وحاجات المجتمع والانتاج."" (قانون تنظيم الجامعات: الصادر فى ٢٠٢٠/٨/١٧)

وأيضاً تنص المادة رقم (١) من القانون الخاص بانشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على ""تنشأ هيئة عامة " تسمى الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد "تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، تتبع رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها مدينة القاهرة، وللهيئة أن تنشىء فروعا لها فى المحافظات"" (قانون الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد: الصادر فى ٢٠٢٠/٦/٦)

كذا تنص المادة رقم (٣) من القانون الخاص بانشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على " تهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال:

- نشر الوعى بثقافة الجودة.
- التنسيق مع المؤسسات التعلمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء استرشادا بالمعايير الدولية وبما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتى.
- توكيد الثقة على المستوى المحلى والإقليمى والدولى فى جودة مخرجات العملية التعليمية بما لايتعارض مع هوية الأمة.
- التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقا للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية. (قانون الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد: الصادر فى ٢٠٢٠/٦/٦)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

بينما تنص المادة رقم (٤) من القانون الخاص بانشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد على للهيئة فى سبيل تحقيق أهدافها اتخاذ ما يلزم من إجراءات وقرارات، وعلى الأخص:

- وضع السياسات والاستراتيجيات الخاصة بضمان جودة التعليم وإعداد تقارير التقويم والاعتماد والإجراءات التنفيذية اللازمة لذلك وإعلام المجتمع بمستوى المؤسسات التعليمية وبرامجها ومدى قدرتها على تقديم الخدمة التعليمية وفقا لرسالتها المعلنة.
- وضع آليات نشر الوعى بثقافة الجودة والتطوير لدى المؤسسات التعليمية والمجتمع.
- وضع المعايير والإجراءات لقياس مدى استيفاء المؤسسة التعليمية لشروط الاعتماد.
- وضع أسس وآليات استرشادية لقيام المؤسسات التعليمية بالتقويم الذاتى.
- وضع أسس وقواعد وإجراءات الرقابة والمتابعة الدورية للاعتماد ، والمراجعة والتطوير المستمرلها فى ضوء المتغيرات التربوية والعلمية.
- تقويم البرامج والأداء فى المؤسسات التعليمية ، من حيث البنية الأساسية والأنشطة الطلابية والمجتمعية والمناخ التربوى وثقافة التعليم والتعلم والبحث العلمى.
- إصدار شهادات الاعتماد وتجديدها وإيقافها وإلغاؤها فى حالة عدم استيفاء الحد الأدنى من شروط الاعتماد.
- تقديم المشورة للمؤسسات التعليمية التى لم تحقق المستويات المطلوبة من الجودة ، وذلك من خلال تقارير مكتوبة تبين جوانب القصور وما يلزم اتخاذه من إجراءات لتلافيها لتحقيق مستوى الجودة المطلوب.
- مراجعة وتطوير المعايير القياسية ومؤشرات قياس عناصر جودة التعليم بالتنسيق مع جميع الجهات صاحبة المصلحة والمستفيدين من الخدمة التعليمية.
- الترخيص للأفراد ومنظمات المجتمع المدنى وغيرها ممن تتوافر فيهم الشروط والمواصفات التى تحددها الهيئة بممارسة أعمال التقويم والقيام بزيارات المراجعة للمؤسسات التعليمية واستعانة الهيئة بهم فى هذه الأعمال.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

كما تنص المادة رقم (٧) من قانون تنظيم الجامعات على ""الجامعات هيئات عامة ذات طابع علمى وثقافى، ولكل منها شخصية اعتبارية، ولها أن تقبل ما يوجه اليها من تبرعات لا تتعارض مع الغرض الأصلى الذى أنشئت له الجامعة"". (قانون تنظيم الجامعات: الصادر فى ٢٠٢٠/٨/١٧)

يتضح من خلال النصوص القانونية السالف سردها بأن الاطار التشريعى منح الجامعة استقلاليتها فى ممارسة عملها بينما جاءت هذه الاستقلالية بشكلا ضمنى فى النص كتعبير المشرع بانها هيئة عامة، والمتعارف عليه أن الهيئات العامة خاضعة للحكومة بل وتعد فى بعض الأحيان ملكاً لها مثل " الهيئات الانتاجية فى القطاع العام " وذلك على سبيل المثال وليس الحصر.

ولما كان ذلك فكان من الأحرى على المشرع أن ينص صراحة على استقلاليتها بالتعبير اللفظى لمعنى الكلمة والافصاح عنها جهراً كأن يقول هيئة عامة مستقلة كما جاء ذلك نصا فى المادة رقم (١) من القانون الخاص بانشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

وكان الأحرى أن يحدد المشرع اختصاصات الجامعة فى نص صريح مثلما جاء فى العديد من القوانين المختلفة التى حددت اختصاصات هيئات أومصالح عامة تحديداً مفصلاً القيادات الجامعية داخل الهيكل التنظيمى للجامعة.

ثانياً: القيادات الجامعية على مستوى الجامعة: تنص المادة رقم (١٣) من قانون تنظيم الجامعات على ""الوزير المختص بالتعليم العالى هو رئيس المجلس الأعلى للجامعات ويشرف عليها بحكم منصبة وله ان يطلب الى المجلس أو اللجان الفنية المختصة بحث أو دراسة موضوعات معينة وخاصة الموضوعات المتصلة بالسياسة العامة للتعليم الجامعى وربطها بحاجة البلاد ومطالب نهضتها وذلك لابداء الرأى فيها واتخاذ قرار بشانها وله أن يدعو المجالس واللجان المشكلة وفقا لأحكام هذا القانون الى الاجتماع تحت رئاستة ليعرض عليها ما يراه من موضوعات.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

وله أن يطلب من رئيس الجامعة المختصة التحقيق فى الوقائع التى يحيلها اليها وذلك طبقا للقواعد والاجراءات المنصوص عليها فى هذا القانون وموافاتة بتقرير عن نتيجة التحقيق. (قانون تنظيم الجامعات: الصادر فى ٢٠٢٠/٨/١٧)

بينما تنص المادة رقم (١٤) من قانون تنظيم الجامعات على ""تتولى المجالس والقيادات المبينة فى هذا القانون كل فى دائرة اختصاصه مسؤلية تسيير العمل الجامعى وانطلاقه بما يحقق أهداف الجامعة فى حدود القوانين واللوائح والنظم المقررة. (قانون تنظيم الجامعات: الصادر فى ٢٠٢٠/٨/١٧)

يتضح من النصوص القانونية السالف سردها أن المشرع حدد وأفصح صراحةً عن طبيعة القيادات الجامعية بعضها ببعض كما حدد لها اختصاصاتها علاوة على اضافة لجان فنية تتصف بصفة الدوام أو لبعض الوقت لبحث الموضوعات التى تدخل فى اختصاصها ، كما فضل التشابة فى اتخاذ القرارات وفق نص المادة "١٦" السالف الاشارة اليها ، كما حدد اختصاصات مجلس الجامعة على سبيل الحصر والتى جاء حصرها فى مسائل متفرقة مثل "التخطيط – التنظيم – التنفيذ – المتابعة"

كما أوجب القانون أن تكون القرارات داخل مجلس الجامعة بشكل تنظيمى يوجب عرض القرارات على المجلس الموقر كم حدد اختصاصات رئيس الجامعة ونوابة على سبيل الحصر.

بينما وبفحص تلك النصوص نجد انها لم تقر اى جزاء على كل من لا يقوم باختصاصاته وفق النصوص السالف ذكرها والتى جاءت على سبيل الحصر ، ولما كان ذلك فكان الأحرى على المشرع أن يوجد نصوص لتوقيع الجزاء على كلاً من لا يؤدى اختصاصه، حيث أن القاعدة ان القانون الخاص "قانون الجامعة" فى حالة عدم وجود نص صريح فيه تكون المرجعية للقانون العام والذى يتمثل فى قانون العاملين المدنيين والذى تم تعديلة بموجب اصدار قانون الخدمة المدنية الحالى ، والذى هو فى الأصل غير صالح للحكم على السادة اعضاء هيئة التدريس "شاغلى المناصب القيادية" باعتباره أنه قانون معد فى الأصل للعاملين

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

فى الوظائف الادارية وهو ما يختلف مع طبيعة الكادر الخاص الذى أختص به المشرع السادة اعضاء هيئة التدريس العاملون بالجامعة.

ومن ثم فكان الواجب على المشرع ان يضع نصوص صريحة للعقاب والمحاسبة والتقويم لشاغلى المناصب القيادية بالجامعة بما يتفق مع طبيعة الكادر الخاص حتى لا يحدث تعارض بين تلك الطبيعة وطبيعة الوظائف الادارية التى ينظمها قانون الخدمة المدنية.

ثالثاً: الفتوى والتشريع: القانون رقم ٤٩ لسنة ١٩٧٢الخاص بتنظيم الجامعات – مهمة تخطيط ورسم السياسة العامة للتعليم الجامعى واقامة التنسيق بين الجامعات فى أوجة نشاطها وتنظيم نشاطها وتنظيم قبول الطلاب وتحديد اعدادهم ليست وقفاً على المجلس الأعلى للجامعات وحدة بل تشاطرة فيه وتقتسمة معه مجالس الجامعات ومجالس الكليات والمعاهد – يحق لكل منها ممارسة ذلك الاختصاص واداء تلك المهمة فى حدود الاطار الذى أولاه اياه المشرع ومما لا يحمل فى ثناياه أو يشكا افتئاتاً على الأخر.

اذ كان قانون تنظيم الجامعة قد القى على رئيس الجامعة المتولى ادارتها وتصريف كافة شئونها العلمية والادارية والمالية وتنفيذ القوانين واللوائح الجامعية وقرارات المجلس الأعلى للجامعات ومجلس الجامعة فان اللائحة التنفيذية لذات القانون قد حصرت على ايضاح أن يكون تصريف رئيس الجامعة لشئونها فى حدود السياسة التى يرسمها كل من المجلس الأعلى للجامعات ومجلس الجامعة وفقاً للقوانين والقرارات المعمول بها. (الطعن رقم ٢٨٩٣ لسنه ٣٧ق – جلسة ١٩٩٢/٢/١)

اجراءات البحث

منهج البحث: أعتمد الباحثون على استخدام المنهج الوصفى التحليلى.

أدوات البحث: حدد الباحثون اداة الدراسة فى دليل تحليل مضمون محاضر اجتماعات مجلس الجامعة المرتبطة بالعلاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج ببيئة جامعة عين شمس خلال الفترات الزمنية المحددة.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

ويفيد تحليل المضمون في التصنيف والوصف المنظم للمادة المراد تحليلها سواء كانت سجلات ، دوريات ، وثائق ، برامج ، ومحاضر اجتماعات وذلك لمحاولة استنتاج واستخلاص الحقائق منها.

الوصف العام لأداة الدراسة: قامت الباحثة باستخدام دليل تحليل المضمون كأداة للدراسة حيث أعتمدت على العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (القاضى ونجادات ٢٠٠٦)، دراسة (العلاونة ٢٠٠٩)، دراسة (الكسونى ٢٠٠٩)، دراسة (باسكن ٢٠١٢)، دراسة (ولف وبويدستن وباومجارنتر ٢٠٠٩).

وقد تضمنت الأداة على بيانات أولية تتمثل فى:

أولاً: فئة الشكل:

١-تاريخ الاجتماع

٢-عدد الصفحات

٣-عدد السطور بالصفحة الواحدة

٤-عدد العضاء الحاضرين والغائبين

٥-عدد الموضوعات المطروحة

٦-عدد الموضوعات المؤجلة

٧-أسباب التأجيل

ثانياً: فئة المضمون:

١-مشكلات ادارة الجودة بالجامعة

٢-عناصر ادارة الجودة

٣-هدف القيادات الجامعية لتحقيق نظم ادارة الجودة لهدافها وفعاليتها

٤-استراتيجيات القيادات الجامعية لتحقيق نظم ادارة الجودة الشاملة لأهدافها وفعاليتها

٥-مفهوم القيادات الجامعية للجودة

٦-الاساليب المستخدمة من القيادات الجامعية لتحقيق الجودة

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

٧-طرق القيادة الجامعية لتحسين جودة المنتج

صدق وثبات الأداة:

الثبات: حيث اعتمد الباحثون في حساب ثبات دليل تحليل المضمون على معامل ثبات هولستي Holstiy. حيث قام الباحثون بتحليل مضمون عدد (٢٠) محضر لاجتماعات جامعة عين شمس (٢٠١٩- ٢٠٢٠) ، ومن ثم تطبيق معادلة (هولستي) لحساب الثبات.

صدق الأداة: حيث قام الباحثون بعرض دليل تحليل المضمون على عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التجارة ، وكلية الخدمة الاجتماعية وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٧% وبناء عليه تم حذف وإضافة وإعادة صياغة بعض العبارات فيما تتفق مع الواقع الفعلي لمتغيرات الدراسة.

وصف عينة البحث: شملت عينة البحث كما هو موضح بالجدول تحليل مضمون محاضر اجتماعات مجلس جامعة عين شمس.

النتائج الاحصائية للبحث:

جدول (١): كا^{٢} الفارقة لعدد الموضوعات المطروحة للنقاش بمحاضر مجلس جامعة عين شمس ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا^{٢}) ودلالاتها
١	٣-١	٨٩٤	٧٨,٢	2.999	.0556	*5861.949
٢	٦-٣	١٣٤	١١,٧	1.093	.3065	*6817.530
٣	٩-٦	١١٥	١٠,١	1.153	.1941	*891.624

* > ا، = ٠٠١، ، **> ٠٠١، ا، <٠٠٥،

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان عدد الموضوعات المطروحة للنقاش بمحاضر مجلس جامعة عين شمس وقد تقدم (١-٣) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (٦-٩)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لعدد الموضوعات المطروحة للنقاش بمحاضر مجلس جامعة عين شمس نجد ان (٣-٦) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا ٢ (٦٨١٧,٥٣٠) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠١٩).

جدول (٢): كا^{٢} الفارقة لعناصر ادارة الجودة الشاملة ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا٢) ودلالاتها
١	الجودة جزء رئيسى من استراتيجية المؤسسة التعليمية	499	43.7	1.483	.1106	27.801
٢	مشاركة جميع العاملين والمديرين وتوزيع المسئوليات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات	578	50.6	1.194	.0483	5670.109*
٣	اعتبار كل فرد في المؤسسة التعليمية مسئولا عن تحقيق أعلى معدلات الجودة	217	19.0	1.057	.1222	3683.333*
٤	مناقشة لجان تقصى الحقائق	438	38.3	1.026	.0811	60.257*
٥	توفير قيادة واعية وديموقراطية وذات معرفة بالجودة الشاملة ومتطلباتها المؤسسية.	236	20.6	1.270	.3005	4819.596*
٦	تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة لبرامج إدارة الجودة وقياسها باستمرار	516	45.1	1.288	.0633	29.367
٧	التركيز على جميع جوانب الجودة	590	51.6	1.277	.1330	1847.865*
٨	الاهتمام بالتدريب المستمر	٠	٠	1.261	.0556	610.860*
٩	التخطيط والتوجيه والتقييم الذاتى	٠	٠	1.503	.3065	534.664*
١٠	المنافسة مع المؤسسات التعليمية الأخرى	٠	٠	1.128	.1941	637.386*
١١	التعاون وسيادة روح الفريق	15	1.3	1.307	.0540	421.949*
١٢	المقارنات التجديدية	707	61.9	1.205	32490.	130.928*

* > ا، = ٠،٠٠١ ، **> ٠،٠٠١، ا، <٠،٠٥

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان عناصر ادارة الجودة الشاملة والاكثر شيوعا لدى اعضاء مجلس الجامعة هى (مشاركة جميع العاملين والمديرين وتوزيع المسئوليات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (تطوير مشاركة الموردين المناسبين لنظام إدارة الجودة الشاملة) بينما الاقل ورودها هى (التخطيط والتوجيه والتقييم الذاتي).

وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لعناصر ادارة الجودة الشاملة نجد ان (مشاركة جميع العاملين والمديرين وتوزيع المسئوليات ومشاركتهم في اتخاذ القرارات) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا٢(٥٦٧٠,١٠٩) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠١٩) وقد يرجع ذلك الى الازدواجية الادارية فى مختلف المهام بالجامعة.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

جدول (٣): كا٢ الفارقة لعائد تحقيق الجودة الشاملة ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا٢) ودلالاتها
١	ضبط وتطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.	31	2.7	1.056	.2964	5095.425*
٢	الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية النفسية والروحية.	11	1.0	1.243	.3372	4868.014*
٣	التقليل من شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وحلها.	1	.1	1.259	.3638	11683.330*
٤	زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين والهيئات التدريسية بالمدارس والجامعات.	٠	٠	1.285	.2821	9773.756*
٥	الوفاء بمتطلبات الطلاب وإرضاء أولياء أمورهم والمجتمع.	22	1.9	1.07	.4773	11822.263*
٦	تمكين الإدارة الجامعية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.	9	.8	1.111	.1659	11620.092*
٧	رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وكافة المستفيدين من الخدمة التعليمية من خلال إبراز الالتز ام بنظام الجودة الشاملة.	3	.3	1.025	.2780	7623.047*
٨	تحقيق الترابط والتكامل بين جميع العاملين والعمل بروح الفريق.	47	4.1	1.039	.4241	11742.772*
٩	تطبيق شعار الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية من شانه أن يمنح هذه المؤسسة الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العالمي.	7	.6	1.206	.0752	11089.494*

* < ا، = ١٠٠، ، **< ١٠٠، ا، <٥٠٠،

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان عائد تحقيق الجودة الشاملة والاكثر شيوعا لدى اعضاء مجلس الجامعة هى (الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية النفسية والروحية) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (ضبط وتطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات) بينما الاقل ورودها هى (التقليل من شكاوى الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وحلها).

وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لعائد تحقيق الجودة الشاملة نجد ان (الوفاء بمتطلبات الطلاب وإرضاء أولياء أمورهم والمجتمع) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا٢ (١١٨٢٢,٢٦٣) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠١٩).

جدول (٤): كا^{٢} الفارقة لهدف القيادات الجامعية لتحقيق نظم إدارة الجودة الشاملة لأهدافها وفعاليتها ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا^{٢}) ودلالاتها
١	رضاء العميل أو الزبون	١٠٥٧	٩٢,٥	1.337	.0811	1774.627*
٢	التحسين المستمر	٣١	٢,٧	1.010	.3005	4150.615
٣	التفويض أو التمكين	٢٦	٢,٣	1.091	.0633	4960.419*
٤	العمل الفريقي	٢٩	٢,٥	1.062	.1330	753.143*

* > ا، = ٠،٠٠١ ، **> ٠،٠٠١، ا، <٠،٠٥

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان هدف القيادات الجامعية لتحقيق نظم إدارة الجودة الشاملة لأهدافها وفعاليتها وقد تقدم (رضاء العميل أو الزبون) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (العمل الفريقى)

وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لهدف القيادات الجامعية لتحقيق نظم إدارة الجودة الشاملة لأهدافها وفعاليتها نجد ان (التفويض أو التمكين) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا ٢ (٤٩٦٠,٤١٩) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠٢٠)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

جدول (٥): كا٢ الفارقة لمعايير ادارة الجودة لدى القيادات الجامعية ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا٢) ودلالاتها
١	اشتراك جميع العاملين في حل المشكلات آلتي تواجه المؤسسة.	٥٣	٤,٦	1.035	1.00	753.143*
٢	تنمية ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في المؤسسة.	٧٦	٦,٦	1.003	1.002	2492.552*
٣	التركيز فى التعليم والتدريب على جميع أشكال التقويم والمتابعة.	١٨	١,٦	1.062	1.179	4960.419*
٤	استخدام الطرق الإحصائية، والتركيز على تلافي حدوث المشكلات.	٥٨	٥,١	1.035	1.00	753.143*
٥	تقويم عمل المؤسسة بواسطة الرئيس وأعضاء مجلس الجودة (مرتين سنويا).	٤٤٣	٣٨,٨	1.003	1.002	2412.452*
٦	تقويم العلاقة بين العاملين في المؤسسة ودوافعهم تجاه العملاء والمستفيدين.	٣٧١	٤١,٢	1.062	1.179	4961.419*

* > ا، = ٠،٠٠١ ، **> ٠،٠٠١ ا، <٠،٠٥

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان معايير ادارة الجودة لدى القيادات الجامعية وقد تقدم (تقويم العلاقة بين العاملين في المؤسسة ودوافعهم تجاه العملاء والمستفيدين) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (التركيز فى التعليم والتدريب على جميع أشكال التقويم والمتابعة) وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لمعايير ادارة الجودة لدى القيادات الجامعية نجد ان (تقويم العلاقة بين العاملين في المؤسسة ودوافعهم تجاه العملاء والمستفيدين) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا ٢ (٤٩٦١,٤١٩) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠١٩)

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

جدول (٦): كا^{٢} الفارقة لطرق القيادات الجامعية لتحسين جودة المنتج ن١١٤٣

م		ك	%	المتوسط	الانحراف المعيارى	قيمة (كا^{٢}) ودلالاتها
١	دراسة البرامج الناجحة لمنظمات أخرى ذات الصلة.	٧٦	٦,٦	1.44	.497	*140.3
٢	وضع أهداف تحسين الجودة الشاملة للإدارة العليا واعلانها.	٩٩	٨,٧	1.17	.382	*4955.2
٣	قياس استعداد المنظمة، وجمع بيانات أساسية، ووضع محطات لتقويم تحسين الجودة الشاملة.	٥٦	٤,٩	1.03	.181	*10354.0
٤	إقامة بنية مساعدة.	١٩٨	١٧,٤	1.22	.420	*3507.7
٥	تكوين فرق للإدارة المتوسطة للقيام بالعمل (الوعي– الإدارة التشاركية– مهارات فرق الإدارة).	١٥٣	١٣,٤	1.02	.168	*10586.3
٦	تكوين فرق لتحسين الجودة (فرق لحل المشكلات على المستوى الأدنى للتنظيم)	٢٢١	١٩,٣	1.06	.252	*8886.2
٧	العمل مع العملاء والمزودين لتحسين الجودة.	٩٣	٨,١	1.00	.091	*11533.4
٨	تكامل أهداف تحسين الجودة في خطة استراتيجية للتنظيم وجميع الخطط والأهداف الإجرائية.	١٠٢	٨,٩	1.00	.054	*11794.4
٩	بناء و تحسين الجودة الشاملة في كل النظم المتصلة (الموازنة الأداء...) وفي كل عمل ووظيفة.	١٤٥	١٢,٧	1.00	.064	*11734.8

* < ا، = ٠٠١، ، ** < ٠٠١، ا، <٠٠٥،

يوضح الجدول السابق أن: تبين من الجدول السابق ان طرق القيادات الجامعية لتحسين جودة المنتج وقد تقدم (إقامة بنية مساعدة) حيث تحتل النسبة الاكبر يليها (تكوين فرق للإدارة المتوسطة للقيام بالعمل (الوعي– الإدارة التشاركية– مهارات فرق الإدارة).

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

وبإيجاد الفروق ودلالتها بإستخدام كا٢ الفارقة لطرق القيادات الجامعية لتحسين جودة المنتج نجد ان (تكامل أهداف تحسين الجودة في خطة استراتيجية للتنظيم وجميع الخطط والأهداف الإجرائية) فى المرتبة الاولى حيث قيمة كا ٢ (١١٧٩٤,٤) ودلالة معنوية (٠،٠٠١) لصالح عام (٢٠٢٠)

الاستنتاج العام:

- من خلال عرضنا للدراسات السابقة يتضح وجود علاقة بين القيادات الجامعية وتحسين جودة المنتج وذلك من خلال متغيرات متعددة مثل ضمان الجودة وتحسينها فى الجامعة ، نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية، التكامل بين القيادات الجامعية لتحقيق التنمية البيئية المستدامة داخل الحرم الجامعى.
- تجدر الاشارة الى انه لا توجد دراسات عربية كافية تناولت موضوع الدراسة الحالية.
- كما يتضح وجود أوجه شبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية ولعل أقرب هذه الدراسات شبهاً الى الدراسة الحالية هو دراسة هابير ، بايج Haber , Paige والذى يتفق مع الدراسة الحالية فى تطوير القدرات القيادية لدى الطلاب من خلال تطوير المناهج الدراسية للتعامل مع نتائج تطوير القيادة ، وكذا دراسة هورتون– ويليام ، كوري Horton Williams, Corrine – والذى يتفق مع الدراسة الحالية فى توثيق مراحل تنفيذ استراتيجية القيادة البارزة المستخدمة فى الحرم الجامعى وتطوير فهم شامل للاستدامة البيئية والتعرف على نقاط القوة والضعف للتقييم والتقويم المستخدمين فى الحرم الجامعى.

توصيات البحث

- توصى الدراسة بتطوير أساليب القيادة لتسهيل التغيير وتحفيز التغيير وتوليد وتوجية التغيير فلا توجد ممارسة قيادية واحدة هى الأفضل للجامعة فى جميع الأوقات .

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

- لتحقيق الجودة لابد لها من قياس فعاليتها كمنظمة وإتباع الأساليب والطرق لتقييم أدائها حتى يمكنها معرفة مستوى أداء الخدمة بها ، واتخاذ التدابير والإجراءات التصحيحية إذا لزم الأمر لكي تصل المؤسسة التعليمية إلى تقديم خدمة تعليمية متميزة.
- تطوير عمليات الانتاج كماً وكيفاً فى مجالات التعليم والبحث العلمى وخدمة المجتمع وتقديم البحوث التطبيقية مدفوعة الأجر بما يستهدف فى النهاية خدمة المجتمع وتنمية البيئة وتحقيق أهدافة القومية.
- وضع معايير وأطر تنظيمية لمؤسسات التعليم والجامعات لتحقيق الرقابة العلمية وتسهيل اعتماد المؤهلات الصادرة عنها بما يحافظ على جودة التعليم ومستقبل الطلاب.

المراجع

أحمد ابراهيم (٢٠٠٣): الجودة الشاملة فى الادارة التعليمية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.

ايمان عبد العال سعد عبد العال (٢٠١٨): دور الوحدات ذات الطابع الخاص بالجامعات المصرية فى تحسين الخدمة الطلابية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية البنات للآداب والتربية، جامعة عين شمس.

حسن حسين البيلاوى، سلامه عبد العظيم حسين (٢٠٠٧): إدارة المعرفة فى التعليم، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية .

سامح عوض الله السيد (٢٠١٥): مدى فاعلية التدريب على برامج الجودة وتأثيره في كفاءة الجودة التعليمية والبيئة بالتطبيق على بعض المعاهد العلمية، رسالة دكتوراة غير منشورة، معهد البحوث والدراسات البيئية، جامعة عين شمس.

طارق أبو العطا الألفى (٢٠١٣): تطوير ادارة مؤسسات التعليم الجامعى فى ضوء مدخل الادارة الاستراتيجية، 'رسالة دكتوراة غير منشورة ' معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.

قانون تنظيم الجامعات: الجريدة الرسمية، العدد ٣٣ مكرر (ب)، الصادر فى ٢٠٢٠/٨/١٧.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

قانون الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد: الجريدة الرسمية، العدد ٢٢ مكرر، الصادر فى ٢٠٢٠/٦/٦

لمياء محمود رجائى مرموش (٢٠١٧): إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية في مصر، رسالة دكتوراة غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

مها منير عبده ابراهيم (٢٠١٨): أداة نشر وظيفة الجودة كأسلوب لتقييم جودة الخدمة التعليمية في مرحلة الدراسات العليا دبلوم إدارة نظم الجودة والإعتماد بجامعة عين شمس نموذجاً، رسالة ماجيستير غير منشورة، معهد الدراسات والعلوم البيئية، جامعة عين شمس.

نجدة ابراهيم (٢٠١٦): تنظيم ادارى مقترح للتعليم الجامعى المفتوح فى مصر على ضوء خبرات بعض الدول رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية البنات، جامعة عين شمس.

Clarke, Amelia Caroline (2002): Campus environmental management system for the implementation of a university environmental policy, M.E.S, Dalhousie UniDalhousie University (Canada), ProQuest Dissertations Publishing.

Haber, Paige (2011): Perceptions of leadership: An analysis of college students' understandings of the concept of leadership, Ph.D, University of San Diego, ProQuest Dissertations Publishing.

Horton-Williams, Corrine D (2010): Higher education leadership stages and strategies that relate to campus environmental sustainability as U.S. colleges and universities, Ph.D,Mercer University, ProQuest Dissertations Publishing.

Jiao, Lei (2010): University quality assurance and enhancement: university external stakeholder information feedback mechanism research, Master, East China Normal University (People's Republic of China), ProQuest Dissertations Publishing.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

THE RELATIONSHIP BETWEEN UNIVERSITY LEADERSHIP AND IMPROVING PRODUCT QUALITY IN THE ENVIRONMENT OF AIN SHAMS UNIVERSITY

Samah R. Abdel Kader[(1)]; Atef A. Hassan[(2)] and Osama M. Fared[(3)]
1) Post graduate Student at Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Law, Ain Shams University 3) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The Current study aims to define the concept of quality within the University's internal quality assurance system, which targeted teachers, students and policies and from this logic, the importance of this study lies in seeking to uncover the reality of the relationship between university leadership and improving product quality in the environment of Ain Shams University, which did not deal with qualitative or quantitative studies. In large part, the current study tried to fill in the theoretical and quantitative gaps of the subject of study. Where researchers used environmental quality systems as an entry point to raise the competitiveness of universities, by describing environmental quality systems in Egyptian public universities ,studying the nature of the relationship between the set of internal and external environmental factors and the application of environmental quality systems in Egyptian universities, in addition to studying the nature of the relationship between the application of quality systems, Environmental and improving the quality of educational service. The researchers also used the analytical descriptive approach and the content analysis of the minutes of the Ain Shams University Council meetings on the relationship between university leaders quality.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826

The data were also processed Using: (T) test, correlation coefficient, ka coefficient, standard deviation, mean semantic reference, numbers and percentages for all the contents of the guide.

The study reached conclusions, including the presence of statistically significant differences between the concept of university leaderships for quality. And the achievement of comprehensive quality, the existence of statistically significant differences between the quality management standards of university leaders and the problems of quality management at the university, and the existence of statistically significant differences between the strategies of university leaders to achieve systems. Total quality management for its objectives, effectiveness and the achievement of Comprehensive quality.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826