المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي
Arab Journal for Quality Assurance in Higher Education

التعرف على مدى تطبيق ركائز ضمان الجودة في الأقسام الأكاديمية لكليات المال والأعمال.

Recognizing Quality Assurance Aspects, at Business Schools.

*الدكتور عبد الرحيم محمد قدومي

*قسم العلوم المالية والمصرفية
(جامعة الزرقاء الخاصة – الأردن)

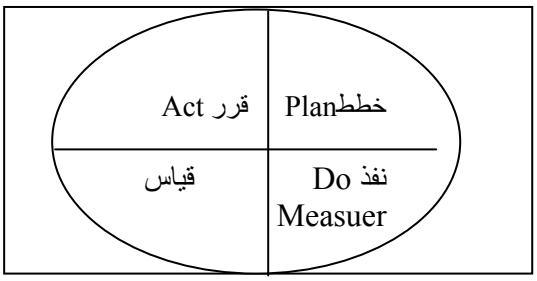
ملخص الدراسة:

ركزت هذه الدراسة جل اهتمامها حول كيفية تطبيق ركائز ضمان الجودة المعتمدة من قبل صندوق الحسين للإبداع ولجان ضمان الجودة البريطانية والأمريكية. وبعض الأقسام الأكاديمية، وأجرت مقارنة بين نتائج فحص داخلية وأخرى خارجية متعلقة بمستوى هذا التطبيق، وتمكنت من تحديد مكونات الركائز الضعيفة نسبياً المحتاجة إلى المزيد من العناية والاهتمام. ولأغراض التحليل تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار تي، فتبين ، إمكانية الاعتماد على جهات داخلية جنباً إلى جنب مع جهات فحص خارجية للتعرف على المواقع المتصفة بالضعف بالقوة. أظهر التحليل أن المقيم الداخلي لا يقل كفاءة في تقييم التطبيق الذاتي لضمان الجودة. فهو لا يميل إلى الإفراط أو المحاباة، علاوة على أنه الأكثر معرفة بالقيم والثقافة المحلية والمحافظة عليها ويدرك تماماً أن قوة الارتباط بين ما يحدث أكاديمياً وبين ما يجري في قطاع الأعمال هو محور ضمان الجودة. ينجح المقوم الداخلي وفق رؤى هذه الدراسة وغيرها من الدراسات السابقة (Rick et al , 2007) في اعتبار ضمان الجودة موضوع اهتمام مؤسسي، وضرورة الابتعاد وفق ما أشارت له بعض المراجع مثل (APM Group,2007) عن توجيه الانتقادات والاتهامات.

المقدمة:

تبنت غالبية المؤسسات أسلوب إدارة الجودة الشاملة من أجل الكفاءة في الإنتاج والمنافسة والحصة السوقية. فعرف الباحثان (Yusof and Aspinwall, 2000, Padhi, 2005) أسلوب الإدارة الشاملة (Total Quality Management (TQM بعمليات التحسين المستمر للسلع والخدمات المقدمة إلى المستهلك. وأكدت (Answers, 2007) إمكانية نجاحه في تحسين الإنتاج والشراء وتطوير الموارد البشرية. وأيد الباحثان(Ewell, 1993, Wiel 2000) على قدرته في التعامل مع قضايا المستقبل، واستخدام الموارد، والحرص على تحقيق توقعات العملاء، وشمولية تميزه في وضع الخطط وتنفيذها وقياس نتائجها واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشأنها.

شكل(١) دورة إدارة الجودة الشاملة.



فمراحل تطبيق أسلوب الإدارة الشاملة في الشكل (١)، يبدأ في مرحلة التخطيط، فالتنفيذ، فالقياس وأخيراً مرحلة اتخاذ القرار المناسب بشأن تصحيح مسار ما تم تخطيطه في المستقبل .فالتحسين المستمر من قبل إدارة الجودة الشاملة يتطلب

إلمام الإفراد بما يجب أن يؤدوه وكيف يؤدونه، وامتلاك الوسائل والأدوات المناسبة والقدرة على قياس الأداء واستخدام المعلومات الخاصة بمستويات الإنجاز القائم (السالم والمري ، ٢٠٠٥). في نفس الوقت، يعتبر المكون الرئيس لمجموعة أساليب جزئية تتمثل في أسلوب ضمان الجودة، وأسلوب حلقات الجودة، والايزو، والتي يمتاز الواحدة منها بخصوصية قد لا تتوفر في غيرها من الأساليب.

يتطلب أسلوب ضمان الجودة تحديد ركائز الجودة Quality aspects وفقاً لما أوصى به معهد المقاييس البريطاني(BSI,2007)، والعمل على تطبيقها بطريقة تسمح لمؤسسات الأعمال التعلم من أخطائها. تعكس الركائز النظامية المخططة Planned systematic set، عند تنفيذها مدى تطبيق ضمان جودة المنتج أو الخدمة المقدمة (McGehee,2002). فصفة النظامية هي دليل إثبات للأثر الذي تتركه الركيزة في النسيج النهائي لكل وحدة منتجة، فالركيزة التي لا يوجد لها مشاركة في جودة الوحدة المنتجة لا تنطبق عليها صفة النظامية. تركز الدراسة الحالية على استكشاف مستويات تطبيق ركائز ضمان الجودة Quality assurance في الأقسام الأكاديمية لكليات المال والأعمال، وكحالة خاصة في جامعة الزرقاء (الأردن)، والتعرف على مدى التشابه والاختلاف في الحكم الصادر على مدى تطبيقها من قبل جهات فحص خارجية , External Examiners وجهات أخرى داخلية Examiners Internal متمثلة بأعضاء هيئة التدريس في الكلية.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من اتجاه غالبية المؤسسات سواء التجارية أم الأكاديمية نحو التعامل مع أسلوب ضمان الجودة، منهجاً إستراتيجياً للتنافس في سوق شديدة التغير زادت فيه حدة المنافسة ومتطلبات كل من العولمة ومنظمة التجارة الدولية WTO، إلا أن هذه المؤسسات لا تزال عرضة لمشكلة عدم الإجماع على مسميات الركائز التي يجب أن يؤخذ بها عند توظيف مواردها. وقد زادت حدة هذه المشكلة نتيجة عدم اقتصار الاهتمام بالجودة على السلع الملموسة وامتداده ليشمل الخدمات الأكاديمية، وتغير مفهوم العميل ليصبح صاحب العمل الذي سيعمل عنده الطالب بعد أن يتخرج. نتيجة لذلك، يتطلب الاهتمام بموضوع ضمان الجودة الإجماع على مجموعة محددة من الركائز. يؤكد الباحثان (Al-khalifa and Aspinwall, 2000) أن غياب هذا الإجماع سيؤدي إلى فقدان التوجه العام أو الرسالة التي تمثل نقطة البداية وإلى زيادة الخلط بين كل من أسلوب حلقات الجودة وضمان الجودة.

أظهرت موسوعة (Wikipedia, 2007) اقتصار اهتمام حلقات الجودة Quality circles على إحداث التحسين والإضافة ولو بمقدار قليل على ما يتم إنتاجه من سلع وخدمات، مختلفاً بذلك عن أسلوب ضمان الجودة الذي يهتم بوجود ركائز الجودة ضمن النسيج النهائي للمنتج أو الخدمة. نتيجة لذلك، يؤدي الخلط بينهما إلى فقدان فرص التطوير الأفضل لجودة المنتج أو الخدمة (Moreno-Luzon, 1993),(Madu, 1997). ومن هنا، فإن اختيار الأقسام الأكاديمية في كليات المال والأعمال ميداناً لهذه الدراسة، يعكس أهمية خاصة ومن شأنه المساهمة في تجاوز هذه الإشكالية إلى حد بعيد ضمن هذه الأقسام.

أسئلة الدراسة وفرضياتها:

في ضوء أهمية الدراسة وطبيعة المشكلة تم تحديد الأسئلة التالية

السؤال الأول: ما مدى واقع تطبيق ركائز ضمان الجودة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء الخاصة(كدراسة حالة).

السؤال الثاني: أي الركائز من ركائز ضمان الجودة هي الأكثر تطبيقاً؟

السؤال الثالث: هل تختلف درجة تطبيق الركائز من قبل أعضاء هيئة التدريس في الكلية Internal examiner، عن درجة التطبيق المطلوب من قبل جهات خارجية External examiners؟

والى جانب الأسئلة تم وضع فرضيتين أساسيتين خلاصتهما:

الفرضية الأول: نجحت كلية المال والأعمال في تطبيق ركائز ضمان الجودة واتخذها منهج عمل خاص بها، (HO: U = 2.5).

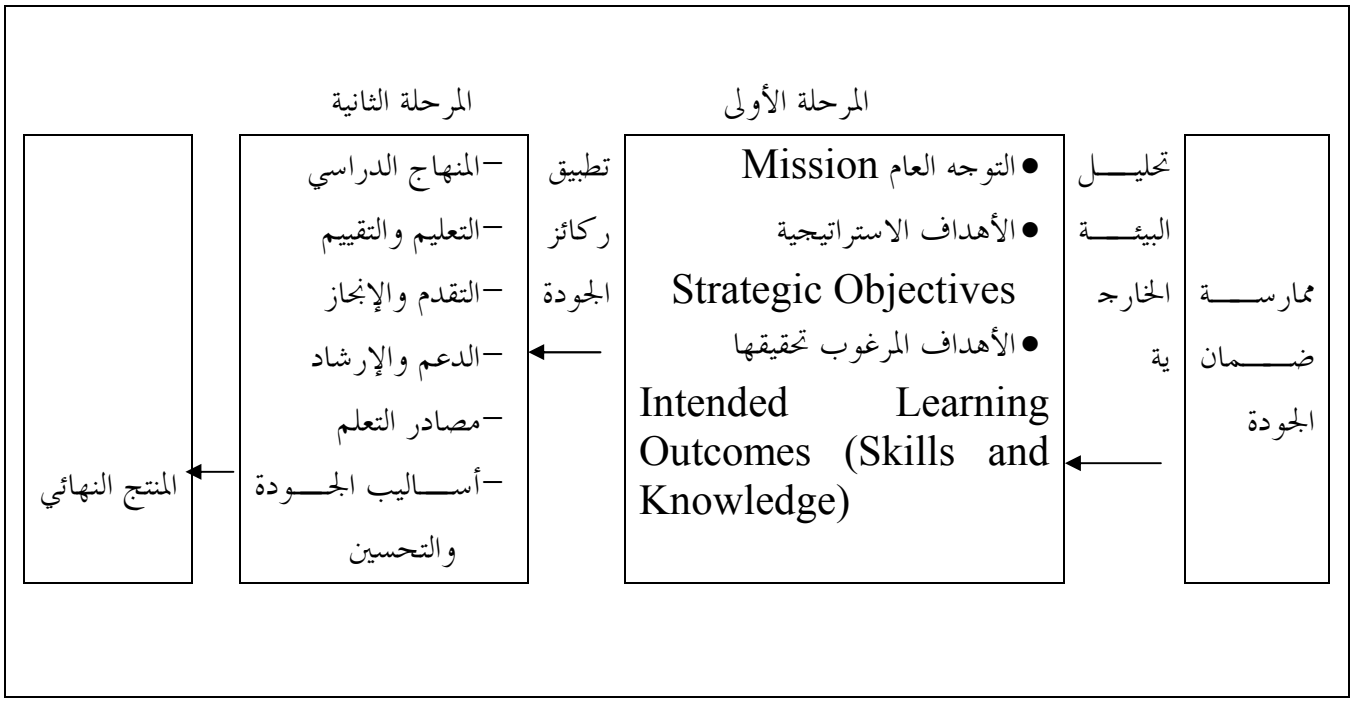
الفرضية الثانية: لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ٥% بين رأي المقيم الداخلي ممثلاً في أعضاء هيئة التدريس (U1) والمقيم الخارجي ممثلاً في هيئة ضمان الجودة البريطانية (U2) في تطبيق ركائز ضمان الجودة. (H1: U1= U2)

الإطار النظري:

أولاً: مفهوم ضمان الجودة:

عرف الباحثون (Poorterman, et al , 1998) ضمان الجودة بأنه المستوى الذي تستطيع عنده مجموعة من الركائز أو المواصفات إنجاز مجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً، ممثلة في التوجه العام Misson والأهداف الاستراتيجية Strategic Objectives ومجموعة الأهداف المعرفية والمهارات المرغوب تحقيقها Intended Learning Outcomes (ILOs).

شكل (٢) ممارسة ضمان الجودة



زيادة في الإيضاح، يظهر الشكل (٢) مراحل ممارسة ضمان الجودة في الأقسام الأكاديمية. وكحالة عملية، حدد تقرير ضمان الجودة الصادر عن قسم العلوم المالية والمصرفية في جامعة الزرقاء (SER,2007) بعد تحليل البيئة الخارجية ، كلا من التوجه العام للقسم وأهدافه الاستراتيجية وأهدافه المرغوب تحقيقها. فبين أن توجهه العام Mission هو تأهيل الطلبة في الجوانب المعرفية والعملية الأكثر أتساعاً إضافة إلى التركيز على الجوانب التخصصية في علوم المال. ووضع أهدافه الاستراتيجية Strategic Objectives المتمثلة في: إعداد الطلبة للقيام بالأعمال المالية والمصرفية، ومساعدتهم في عرض مهاراتهم الخاصة والحصول على فرص عمل متوافقة مع هذه المهارات. وعرض القسم أهدافه المرغوب تحقيقها Intended Learning Outcomes التي تصبوا إلى تمكين الطلبة من العمل كمحللين ماليين، وأكتساب خبرات معرفية متعلقة بالأسواق المالية وتكوين راس المال وفق ما تقوم به المؤسسات المالية من أدوار، والتمكن من إدارة الأخطار الاستثمارية، وتحديد قيم الأسهم والسندات، والتمكن من التعامل مع قضايا المالية الدولية، و تمكين الطلبة من ممارسة أعمال البنوك التجارية والإسلامية، وتحسين مهارات الاتصال، وتطبيق الصفات القيادية.

وفي المرحلة الثانية من هذه الحالة العملية، وظفت الأقسام الأكاديمية ركائز ضمان الجودة لنقل كل من الأهداف المرغوب تحقيقها والأهداف الاستراتيجية والتوجه العام، وجعلها جزءاً من النسيج النهائي وأطر معرفية ومهارات ملائمة. وباعتبار ركيزة ضمان الجودة أداة نقل Vehicle ، وظفت الأقسام الأكاديمية (الشكل ٣) مساقات المنهاج الدراسي المذكورة عمودياً (كأحد الركائز الستة) ، لاظهار دورها في نقل الأهداف المرغوب تحقيقها والمذكورة أفقياً. فخصصت بعض المساقات لأغراض تطوير المهارات والمعارف (Development) وخصص البعض الآخر منها كأماكن فحص لها (Assessment).

Table 3 : Intended Learning Outcomes Matrix

d: Development, a: Assessment

وزيادة في الاهتمام بركائز ضمان الجودة، اعتبرت موسوعة (Wikipedia,2007) أن وجود هذه الركائز دليل ضمان أصحاب المصالح المختلفة على كفاءة وسلامة الإجراءات المتبعة في إنجاز وترسيخ مجموعة المهارات والمعارف المتفرعة عن الأهداف الاستراتيجية والتوجه العام. وأوصى الباحثان (Hoag and Cooper, 2006) بضرورة اختيار الممارسة المثلى عن طريق ما أسمياه المقارنة المرجعية Benchmarking.

يذكر المركز الأميركي للجودة والإنتاج (APQC, 2002) دور المقارنة المرجعية في اختيار أفضل الممارسات لركائز الجودة، باعتبارها عملية تعلم وتفاعل ووسيلة نقل معلوماتية لا نهاية لها، يبحث من خلالها كل من الأفراد والمؤسسات الأكاديمية عن ابتكارات جديدة وتحسين وتعلم أشياء جديدة، وتمارسها المؤسسات التي ترغب في التعلم. وحدد " المرشد الجامعي" (Tutor 2U, 2007) مزايا استخدام المرجعية ضمن أسلوب ضمان الجودة بأنها وسيلة عملية للتعرف على الممارسة التي تمتاز بالتكلفة الأقل، أو بالمخاطر المنخفضة أو الأكثر مردوداً.

وكمقارنة لمفهوم ضمان الجودة بين الماضي والحاضر، ذكر (McGehee,2002) بأن أسلوب ضمان الجودة قد سبق استخدامه خلال الحرب العالمية الثانية عندما احتاج الجيش الأميركي أن يتأكد من صلاحية ما لديه من ذخائر. فحدث أن أخضع مواصفاتها للفحص، بهدف التأكد من امتلاكها ركائز الجودة المطلوبة. واليوم، يهدف هذا الأسلوب إلى تحديد المنتجات غير المقبولة أو التي لا تستحوذ على المواصفات المطلوبة قبل أن تصبح كاملة الصنع أو قبل أن تمرر إلى المستهلك.

ثانياً: الدراسات السابقة.

عندما شكك بعض الأكاديميين بضعف نظام التعليم في الولايات المتحدة في التسعينات من القرن الماضي، حدد العديد منهم (Lembcke, 1994), (Ewell,1993), (Comesky, et al, 1991))، أسباب هذا الضعف في غياب الرؤيا أو التوجه العام، والأهداف الاستراتيجية، وعدم وجود ركائز ضمان الجودة. واتفقوا جميعاً، على أن إحداث التحسين والجودة في التعليم لن يحدث نتيجة زيادة التمويل بل نتيجة الاستخدام الأمثل للموارد.

ونظراً لأهمية ضمان الجودة اختصت وكالة ضمان الجودة البريطانية (Quality Assurance Agency(QAA),1997)، في تحديد جودة التعليم في بريطانيا. وكمساهمة من صندوق الحسين الأردني للإبداع والتفوق، نظم سلسلة حلقات نقاشية مع هذه الوكالة إضافة إلى ما تم تنظيمه حديثاً من حلقات نقاشية مع مركز ضمان الجودة الأميركية، وطلب من الجامعات الأردنية تبني مجموعة الركائز التالية عند تقويم جودة التعليم الجامعي، والتي تبنتها هذه الدراسة (HFE,2007).

١. المنهاج الدراسي Curriculum Design, Content and Organization
٢. التعليم والتعلم والتقويم Teaching, Learning and Assessment
٣. تقدم وإنجاز الطلبة Student Progression and Achievement

٤. دعم وإرشاد الطلبة Student Progression and Guidance

٥. مصادر التعلم Learning Resources

٦. أساليب الجودة والتحسين Quality Management and Enhancement

ومن الدراسات التي اتخذت من ركائز الجودة موضوع اهتمامها ما قام به (الطراونة، ٢٠٠٢) من مقارنة ممارسات تطبيق ركائز الجودة في مستشفى حكومي وآخر خاص في الأردن، واستخدم عينة من (٤٩٠) موظفاً و (٤٠) مريضاً، فتوصل إلى انخفاض تطبيق خمسة ركائز من بين ستة ركائز للجودة في المستشفى الحكومي، وهي: الأداء، والتحسين المستمر، والعلاقة مع المورد، ومشاركة العاملين والاهتمام بالزبون. وتوصل (Chang and Lu, 1995) في دراسة مماثلة استخدم خلالها سبعة ركائز في الشركات الصناعية التايوانية إلى امتلاك الشركات المستهدفة نظم رقابة على الجودة تسمح بتقديم مقترحات متعلقة بتطوير الجودة والرقابة عليها وتشجيع العاملين في الوصول إلى أهداف الجودة المحددة من خلال تكوين حلقات السيطرة أو الجودة Quality Circle. ولاحظ الباحث وجود ميل لدى مدراء الشركات المستهدفة إلى حل مشكلات الجودة من خلال الاجتماعات الرسمية وما ينجم عنها من تقارير، في الوقت الذي لوحظ ميل العاملون إلى حل مثل هذه المشكلات من خلال الاجتماعات غير الرسمية.ووجدت الدراسة التي اشتملت (٤١) مديراً تنفيذياً، تشجيع الإدارة العليا للعاملين بتقديمها التدريب الكافي وعمل ما يلزم لبناء روح الثقة والتعارف.

و ضمن نفس النمط من الدراسات، أظهرت دراسة (النيادي، ٢٠٠٠) علاقة معنوية في ممارسة ركائز الجودة بين منظمات الخدمة العاملة في القطاع الخاص والقطاع العام في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتبين أن مدى ممارسة منظمات الخدمة الخاصة لركائز الجودة يعتمد على أعمارها وحجمها والالتزام والقيادة الإدارية. وأظهرت دراسة (Witcher, 1994) أن غالبية المنظمات التي تمتلك فلسفة موجبة اتجاه الجودة تعمل على استقصاء آراء عملائها مرة أو أكثر خلال السنة. وتبين من دراسة الباحثان (Anderson and Sohal, 1999)

Table 3 : Intended Learning Outcomes Matrix

Course	a Financial Analysis	b Stock exchange Knowledge	c Managing Investment Risk	d Deal with International Finance	e Practice Banking Issues	f Enhance Communication Skills
						1st year
English Language 1						d
Principles of Micro-Economics	d					
Business Administration 1						d
Accounting 1	d					
Arabic Language 1						d
Arabic Language 2						d
Principles of Macro-Economics	d					
Mathematics of Economics & Management	d					
Business Administration 2						D, a
Accounting 2	d					
						2nd year
Computer Skills 1						d
Principles of Statistics			d			
Public Finance	d					
Money & Banks					d	
Financial Management	d, a					
Statistics of Economics & Management			d			
Banking Operation Management					d	
Islamic Banking					d	
Principle of Marketing						d
						3rd year
Computer Skills 2						D, a
English Language 2						D, a
Financial & Monetary Markets		D, a		d		
Insurance			d			
Commercial Banks					d, a	
Investment Management		d	d, a			
Finance in Islam					d	
Finance Theory		D, a				
						4th year
Financial Planning	d, a					
Computers in Banking Operation	d				d, a	
Marketing of Banking Services					d	
Investment Portfolio Management		d	d, a			
International Finance				d, a		
Practical Training					d, a	

وجود اثر للصفات القيادية على جودة المنتج أو الخدمة خصوصاً فيما يتعلق بمرونة التسليم والإجراءات. أظهرت نتائج فحص وكالة ضمان الجودة البريطانية لإحدى الكليات الجامعية في بريطانيا (Northumberland, 2001) بأن عدم نجاحها في تحديد التوجه العام والأهداف الاستراتيجية كان سبباً رئيساً في عجزها عن التطبيق الجزئي للبعض من ركائز ضمان الجودة الستة التي سبق ذكرها. ونتج عن ذلك انخفاض مستوى أعمال الطلبة ، وظهور المساقات الدراسية بأسماء مختلفة، ومحدودية الدوريات في الكلية، وعدم التأكد من صلاحية وكفاية المعلومات المعطاة للطلبة من قبل جهات رقابية خارجية محايدة .

أظهرت الدراسات السابقة التي ورد ذكرها زيادة الاهتمام العالمي في تحديد ركائز أساسية Aspects لضمان الجودة، بلغ عددها فيما يخص كليات المال والأعمال ستة ركائز، وبدأ تطبيقها حديثاً في بعض الدول العربية والأجنبية، وقد تعمدت هذه الدراسة استعراض البعض من الدراسات السابقة خارج قطاع التعليم العالي نظراً لما تشكله مواقع عمل متوقعه للطلبة الخريجين ولتأثرها المتوقع على جودة التعليم العالي. فيما يخص قياس ركائز ضمان الجودة، خصصت وكالة ضمان الجودة البريطانية (QAA, 2007) أربع درجات لكل ركيزة من الركائز الستة، فحصلت كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة الزرقاء على معدل ١٦ من ٢٤ خلال المراجعة الأولى عام ٢٠٠٤. وكان عدم النجاح في تصميم المنهاج ومحتواه الدراسي سبباً في عدم ملائمته لتغطية الأهداف المرغوب تحقيقها، إضافة إلى عدم ملائمة نظام منح العلامات للطلبة، وعدم كفاية الربط بين الكيفية التي تتم بها عملية تقييم أعمال الطلبة والأهداف المرغوب تحقيقها. وقد حدثت مراجعة ثانية عامة ٢٠٠٥ فحصلت الكلية على تقدير ممتاز (٤) درجات لتطبيق كل ركيزة من الركائز الستة.

انسجاماً مع الجهود العالمية الحديثة في مجال ضمان الجودة، تهتم هذه الدراسة في إلقاء المزيد من الضوء على واقع تطبيق ركائز ضمان الجودة في كليات المال والأعمال، وتمثلت في دراسة حالة خاصة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة الزرقاء الواقعة في الأردن، لرصد أي فروق تقييم بين جهات خارجية وأخرى داخلية حيال تطبيق هذه الركائز.

منهجية الدراسة:

ضم مجتمع الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراه الذين لا تقل خبرتهم التدريسية عن ٥ سنوات في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة الزرقاء (الأردن). بلغ عددهم ٢٣ عضواً، وتم توزيع الاستبانة المبينة في الجداول (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦)، واسترجع منها (٢١) استمارة صالحة للتحليل، أي ما يعادل (٩١%) من أصل المجتمع.

تم عرض الاستبانة بعد تصميمها الأولى على خمسة أعضاء هيئة تدريس متخصصين في العلوم الإدارية، ويعملون في نفس الكلية، من أجل إبداء الرأي بخصوص وضوح الأسئلة ومدى ارتباطها بالركائز الأساسية. وقد أخذت مقترحاتهم في الاعتبار وتم تعديل الاستبانة بناء عليها، وأصبحت الاستبانة مكونة من (٣٧) فقرة تم اختيارها في ضوء ما ورد ضمن

الدراسات السابقة لهيئة ضمان الجودة البريطانية (QAA, 2007). وتم تخصيص مجموعة من الفقرات لكل ركيزة من الركائز وفق ما هو مبين في الجداول (١-٦).

المعالجة الإحصائية:

اعتمدت استبانة بمقياس رباعي لقياس إجابات أعضاء هيئة التدريس، فتراوحت الإجابات بين اتفق تماماً ولها (٤) درجات، ولا أتفق تماماً ولها درجة واحدة. أما بالنسبة لمستويات التطبيق فهي كما يلي: أقل من(٢,٥) ضعيف ، (٢,٥) وسط ومعتدل، (2.5-4) عال. تم استخدام الاختبار الإحصائي تي للعينة الواحدة (One Sample t-test) المصمم لفحص فرضية تتعلق بوسط حسابي مأخوذاً من عينة إحصائية لمعرفة فيما إذا كان هذا المتوسط الحسابي يساوي قيمة ثابتة. وتمت الاستعانة بمزايا الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) التي توفر استخدام t-test. ويعود سبب اختيار المقياس الرباعي نتيجة لاستخدام هيئة ضمان الجودة البريطانية هذا الأسلوب في قياس درجة تطبيق ركائز ضمان الجودة.

تحليل النتائج والمناقشة

يتكون هذا الجزء من قسمين. يتناول القسم الأول واقع التطبيق ، ويركز القسم الثاني على العلاقة بين جهات التقييم الداخلي والخارجي.

أولاً : واقع تطبيق ركائز ضمان الجودة

1- تطبيق ضمان الجودة على المنهاج الدراسي.

تسعى المؤسسات الأكاديمية عند تطبيقها ركائز ضمان الجودة إلى التعامل مع قضايا المستقبل والتعلم من أخطاء الماضي. البعض من هذه القضايا خاص بالتغيرات الاقتصادية والتكنولوجيا المتصلة بعمليات التشغيل والإنتاج، والبعض الأخر متعلق بقضايا الصراع على المصالح والقيم، واتساعه ليشمل نقاط التشابه والاختلاف بين عملاء مؤسسات الأعمال والعاملين فيها. مما يجعل من هذه القضايا تبدو وكأنها هي التي تحدد حجم الطب ونوع الخريجين وقدرتهم على المواجهة ضمن هذه البيئة. عند تطوير المنهاج الدراسي يتطلب الأمر توفر مهارات ILOs قادرة على إعداد الطلبة في تطوير المؤسسات التي سيعملون بها ومجتمعهم وشخصيتهم وقدرتهم المهنية. بناء عليه، ارتباط تنويع المنهاج الدراسي بما يتلاءم مع التوجه العام والأهداف الاستراتيجية، وتغطيه المهارات المرغوب تحقيقها، وخلق إجماع وتصور عام بين العاملين. خصص الجدول (١) أرقام الاستبانة من (١-٦) في دراسة ركيزة المنهاج الدراسي.

جدول (١): المتوسطات والانحرافات للفقرات المكونة لركيزة المنهاج الدراسي

رقم الفقرة	الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	Sig(2 tailed)
١.	لدى القسم التصور الكـــافي عـــن التوجـــه العـــام والأهداف الاستراتيجية	٢,٩٠	١,١٨	٥	١,٥٧	٠,١٣
٢.	ملائمة المنهاج الدراسي في إعداد الطالب الخـــريج للعمل.	٣,٤٣	٠,٦٠	٢	٧,١٢	٠,٠٠
٣.	تنوع المنهاج الدراسي وتطور محتوياته	٣,٤٣	٠,٦٨	٢	٦,٢٩	٠,٠٠
٤.	توفر المهارات وقابليتها للتطبيق	٣,٤٨	٠,٧٥	١	٥,٩٧	٠,٠٠
٥.	توفر المهارات العامة (الاتـــصال والعمـــل ضـــمن مجموعات)	٣,٠٥	٠,٦٧	٤	٣,٧٥	٠,٠٠
٦.	استخدام معلومات من أرباب العمـــل والخـــريجين لتقييم المنهاج	٢,٧٦	٠,٧٧	٦	١,٧٥	٠,١٣

أظهر الجدول (١)انخفاض إجماع أفراد العينة فيما يخص وجود تصور كاف عن التوجه العام والأهداف الاستراتيجية عـــن السقف الأعلى لمستوى التطبيق، فالقيمة المتواضعة للوسط الحسابي (٢,٩٠) الخاص بها وارتفاع قيمة انحرافها المعياري إلى المستوى (١,١٨) يتطلب عمل المزيد في سبيل بث ونشر رسالة الأقسام الأكاديمية وتعزيز ثقافة الجودة وفق ما أشار إليـــه موسوعة (Wikipedia, 2007). وأظهر الجدول (١) إجماع أفراد العينة حول ملائمة المنهاج الدراســـي في إعـــداد الطلبة الخرجين للعمل، وتنوعه الكافي، واحتوائه على المهارات اللازمة، واستخدامه لما يكفي من معلومات مصدرها أرباب العمل والخريجين وأقسام أكاديمية مرجعية، متوافقة بذلك مع ما ذهب إليه (Schmidt, 2006) حول ضرورة ربـــط محتويات المنهاج الدراسي مع حاجات المجتمع.

٢- التعليم والتعلم والتقييم:

لا يخفى على أحد دور هذه الركيزة في إتقان الطلبة للمهارات المطلوبة. فحتى يتحقق ذلـــك، تحتـــاج الأقـــسام الأكاديمية وجود إستراتيجية واضحة نحو التعليم، وتوفر أعضاء هيئة تدريس على مستوى عال من الخبرة العلمية والعمليـــة، واستخدامهم الحالات العملية وتنويع مصادر التعليم وتوفير ما يكفي من المصادر العلمية، والاستفادة من خبرات محاضرين خارجيين، والتعليق البناء على أعمال الطلبة، والأخذ بالتوقعات المستقبلية لمؤسسات الأعمال. وملاءمة ما يجب تخصيـــصه من علامات لأعمال الطلبة. خصصت الفقرات من ٧ – ١٣ لقياس هذه الركيزة.

جدول (٢): المتوسطات والانحرافات للفقرات المكونة لركيزة التعليم والتعلم والتقويم.

رقم الفقرة	الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.٧	امتلاك استراتيجية واضحة خاصة بالتعليم والتقويم	٣,٦٢	٠,٦٧	١	٧,٦٧	٠,٠٠
.٨	توفر أعضاء هيئة تدرس بخبرات عملية وعلمية عالية	٣,٤٣	٠,٧٥	٢	٥,٧٠	٠,٠٠
.٩	استخدام الحالات العملية والزيارت الميدانية	٣,٢٤	٠,٨٣	٤	٤,٠٧	٠,٠٠
.١٠	توفر مواد علمية حديثة	٢,٩٠	٠,٧٠	٦	٢,٦٥	٠,٠٢
.١١	دعوة محاضرين من قطاع الأعمال	٣,٣٣	٠,٧٣	٣	٥,٢٣	٠,٠٠
.١٢	التعليق البناء على أعمال الطلبة	٢,٥٧	٠,٨٧	٧	٠,٣٨	٠,٧١
.١٣	تناسب الدرجات الممنوحة مع أعمال الطلبة	٢,٦٢	١,٠٧	٥	٠,٥١	٠,٦٢

يؤدي الحجم المتزايد من التحديات تعديل مؤسسات الأعمال من توقعاتها، فتطلب من العاملين لديها أو الراغبين بالعمل أن يفعلوا الأمر نفسه، مثيرة بذلك شكوك متزايدة في جدوى ثبات المناهج الدراسية ومحتوياتها أو حتى التوجه العام والأهداف المرغوب تحقيقها. بناء عليه، يحتاج التخطيط لهذه الركيزة عدم الاكتفاء بمعطيات الوضع الراهن بل الأخذ بالاعتبار بمعطيات المستقبل، والإلمام والدراية بما يحدث في قطاع الأعمال.

أظهرت نتائج الجدول (٢)، إجماع أفراد العينة في امتلاك استراتيجية واضحة خاصة بالتعليم والتقييم عند متوسط حسابي (٣,٦٢)، مقترباً بذلك من الحد الأقصى لعملية التطبيق .وحصلت الفقرة الثامنة الخاصة بمؤهلات أعضاء هيئة التدريس على المرتبة الثانية، وأجمع أفراد العينة على وجود اهتماماً ملحوظاً في دعوة محاضرين من قطاع الأعمال لمعرفة واقع حال وتوقعات هذا القطاع وبمتوسط حسابي مرتفع (3.33) ، وعبرت درجات الانحراف المعياري الضيقة نسبياً للفقرات (٧، ٨، ٩، ١٠، ١٢) عن واقعية الإجابات، إلا أن الإجماع الخجول الخاص في الفقرة (١٢، ١٣) والارتفاع الملحوظ في درجة الانحراف المعياري للفقرة (١٣) يثير شكوكاً حول عدم إجماع عينة الدراسة على ملاءمة ما هو متبع في تقييم أعمال الطلبة، فهناك حاجة في تحسين التغذية الراجعة التي يبديها أعضاء هيئة التدريس على أعمال الطلبة. تتفق نتائج هذا التحليل مع ما ورد ضمن الدراسة (Rick et al, 2007) في اعتبار أعضاء هيئة التدريس ركن الزاوية لهذه الركيزة. فعليهم يوعز النجاح في فاعلية إدارة العملية التدريسية وجمع البيانات وتحليلها لوضع استراتيجية العمل نحو المستقبل، وامتلاك القدرة العملية في التعليم.

٣- تقدم وإنجاز الطلبة :

تكون الفقرات (١٤-٢٠) الواردة ضمن الجدول (٣) أطرا لتنفيذ هذه الركيزة وتحدد ما يجب عمله لإنجاز التوجه العام والأهداف الاستراتيجية. يشير (Radtde, 2004) في هذا السياق، إلى أن الكيفية التي تتم بها ممارسة التعليم تشكل

الأساس في تقدم الطلبة وإنجازهم العلمي . فهو يرى ضرورة العمل على الانخراط الجماعي للطلبة والمساهمة المهنية في معالجة المشاكل المفترضة، والتركيز على نقاط التشابه والاختلاف في وجهات نظرهم. فحتى يصبح ذلك ممكناً، يحتاج الأمر، إعطاء هذه الركيزة وإعطائها مسئولية امتلاك الطلبة لمهارات التعامل مع

مشاكل المستقبل. فهي المسئولة عن زيادة الربط بين المساقات ذات المستوى الأعلى والأدنى، وجمع البيانات للبحث في أسباب محتملة لانخفاض أعداد الطلبة أو زيادة عدد الانسحاب والرسوب والتي قد ترجع أسبابها لبعض الممارسات الأكاديمية.

جدول (٣): المتوسطات والانحرافات المعيارية المكونة لركيزة تقدم وإنجاز الطلبة.

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.١٤	معالجة أسباب انخفاض أعداد الطلبة.	٢,٥٢	٠,٨١	٧	٠,١٣	٠,٩٠
.١٥	معالجة زيادة عدد المنسحبين والراسبين في المساق.	٢,٧٦	١,١٨	٥	١,٠٢	٠,٣٢
.١٦	توفير التشخيص الأولى للمساق.	٢,٧١	١,٢٣	٦	٠,٨٠	٠,٤٣
.١٧	رضا أرباب العمل عن مهارات الخريجين	٢,٩٠	١,٠٤	٤	١,٧٨	٠,٠٩
.١٨	توفر المساقات الدراسية الكافية لتغطية المهارات	٣,٥٧	٠,٧٥	١	٦,٥٨	٠,٠٠
.١٩	عدم المبالغة في طرح المساقات خارج التخصص	٣,٤٣	٠,٨١	٣	٥,٢٥	٠,٠٠
.٢٠	سهولة انتقال الطلبة إلى المساقات الأعلى مستوى	٣,٤٨	٠,٦٠	٢	٧,٤٤	٠,٠٠

أظهرت أراء أفراد العينة تدنى مساهمات أعضاء التدريس في معالجة أسباب انخفاض أعداد الطلبة، فهم يدعون أن أسبابها تعود إلى أمور متعلقة بخارج الأقسام الأكاديمية. وأظهرت النتائج موافقتهم بدرجة عالية (٣,٥٧) مرفقة بدرجة تشتت منخفضة (٠,٧٥) في توفر المساقات الدراسية الكافية لتغطية المهارات، مع الحرص على سهولة انتقال الطلبة إلى المساقات الأعلى مستوى عند متوسط حسابي (٣,٤٨) .

فالنجاحات التي حققتها هذه الركيزة في جسم الجودة أبقت الباب مفتوحاً أمام عمل المزيد لتعظيم ذلك. فهناك ضرورة لدعم الفقرة (١٦) والمعبرة عن التشخيص الأولى للمساق على بمتوسط حسابي (٢,٧١) يبتعد عن درجة التطبيق القصوى (٤)، مؤكدة على ضرورة قيامها بدورها الخاص بعرض محتويات المساق من مفردات ومهارات مطلوبة قبل

انتهاء فترة التسجيل، وتوظيف المزيد من الجهد باتجاه الفقرة (١٥) المتعلقة في تخفيض نسبة أعداد المنسحبين والراسبين بحد أقصى لا يزيد عن ١٠% من العدد الكلي للطلبة المسجلين في المساق الواحد.

٤- دعم وإرشاد الطلبة:

توفر هذه الركيزة نظام إرشاد أكاديمي متطور ومباشر يقدمه أعضاء هيئة التدريس، وغير مباشر من خلال شبكات الاتصال الداخلية، مساهمة بذلك في تطبيق فلسفة ضمان الجودة، وتعلم المهارات والأهداف المطلوبة . خصصت فقرات الاستبانة من٢١ – ٢٥ في الجدول (٤) لدراسة هذه الركيزة .

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المكونة لركيزة دعم وارشاد الطلبة

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.٢١	ملاءمة نظام الإرشاد الأكاديمي.	٣,٦٢	٠,٥٩	١	8.70	٠,٠٠
.٢٢	فاعلية نظام التسجيل الإلكتروني	٣,١٩	٠,٩٨	٤	٣,٢٣	٠,٠٠
.٢٣	توفر المطويات الخاصة بالإرشاد	٣,٢٨	١,٠١	٣	٣,٥٨	٠,٠٠
.٢٤	سهولة انتقال الطلبة من جامعات أخرى	٣,٢٩	٠,٨٥	٢	٤,٢٦	٠,٠٠
.٢٥	تقديم دروس تقوية للطلبة المعثرين	٢,٥٢	٠,٩٨	٥	٠,١١	٠,٩١

أظهر أفراد العينة إجماعاً على ملاءمة الفقرات ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، فجميعها نالت متوسطات حسابية مرتفعة وقريبة من الحد الأقصى لعملية التطبيق وبدرجات تشتت مقبولة نسبياً، تراوحت بين ٠,٥٩ إلى ١,٠١ . وبين الضعف النسبي للمتوسط الحسابي (٢,٥٢) للفقرة (٢٥) ضرورة عمل المزيد من الجهد لتقديم دروس تقوية للطلبة المتعثرين. يؤكد صندوق الحسين للإبداع (HFE,2006) ضرورة وجود استراتيجية عملية واضحة ومكتوبة تظهر مجموعة الفرص المتاحة أمام الطلبة وتساعد المتعثرين منهم في متابعة المراحل التي أنهوها.

٥- مصادر التعلم:

تعكس هذه الركيزة فلسفة ضمان الجودة الخاصة في إيجاد جهود مناسبة ومستمرة توفر المزيد من فرص اختيار المهارات وتنوع المساقات الدراسية والوصول السريع إلى مصادر التعليم. خصصت أرقام الاستبانه من (٢٦- ٢٩) لدراسة هذه الركزية.

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المكونة لركيزة مصادر التعلم

رقم الفقرة	الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.٢٦	تنوع مساقات الخطة الدراسية.	٣,٠٠	٠,٨١	٤	٠,٧٤	٠,١٠
.٢٧	توفر وسائل الوصول الإلكتروني إلى مـــصادر التعلم.	٢,٤٨	١,١٢	٥	٠,١٠	٠,٩٢
.٢٨	كفاية محتويات المكتبة.	٣,٥٢	٠,٦٠	١	٧,٨٠	٠,٠٠
.٢٩	ملاءمة أنظمة الحجز والإعارة داخل المكتبة	٣,٠٩	٠,٨٩	٣	٣,٠٧	٠,٠٠
.٣٠	ملاءمة قاعات المحاضرات	٣,١٩	٠,٨٧	٢	٣,٦٣	٠,٠٠

أظهرت الفقرة (٢٧) متوسط حسابي(٢,٤٨) يقل عن الحد الأدنى المقبول لمستوى التطبيق (٢,٥٠)، معبراً عن عـــدم الرضا الكافي لأفراد العينة عن فاعلية وسائل الوصول الإلكتروني وبدرجة انحراف معياري مرتفعة. وأظهر أفراد العينة إجماعاً ملحوظاً فيما يخص الفقرة (٢٨)حول كفاية ما تحويه المكتبة من كتب ومراجع علمية وبمتوسط حسابي (٣,٥٢)، والفقرة (٣٠) الخاصة بملائمة قاعات المحاضرات والفقرة (٢٩) الخاصة بملاءمة أنظمة الحجز والإعارة داخـــل المكتبـــة. تتوافـــق مكونات هذه الركيزة مع ما أوصى به صندوق الحسين للإبداع والتميز (HFE, 2006) حول أهمية هذه المـــصادر في تعليم المهارات المطلوبة.

٦- أساليب الجودة والتحسين

تحي هذه الركيزة العناصر المرتبطة بالجودة، ضمن الفقرات من(٣١ – ٣٧) في الجـــدول (٦). بـــشكل عام. يهدف التخطيط لإدارة الجودة إلى تنفيذ رسالة المؤسسة الأكاديمية ورؤيتـــها المـــستقبلية، وتوظيـــف الـــسياسات والإمكانيات المختلفة. أظهرت الفقرات (٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥، ٣٧) متوسطات حسابية مرتفعـــة و درجـــات انحراف معياري ضعيفة تعكس نجاح الأقسام الأكاديمية في تطبيق محددات هذه الركيزة. إلا أن المتوسطات الحسابية للفقرة (٣١، ٣٦) البعيد نسبياً عن الحد الأعلى لدرجة التطبيق يشير إلى ضرورة بذل المزيد من الجهد للتدخل الـــسريع و منـــع حدوث معيقات أكاديمية. فكثيراً ما تبرز الحاجة إلى فتح شعب جديدة أثناء فترة التسجيل أو إغلاق شعب سبق فتحهـــا و لم تحظى بالإقبال الكافي. يرى أفراد العينة ضرورة توفير أرقام إحصائية عن الطلبة خصوصاً فيما يتعلق بمرحلة مـــا بعـــد التخرج، فالفقرة (٣٦) عند متوسط حسابي (٢,٧١)، ودلالة إحصائية (٠,٣٦) لم تسمح برفض فرضية العدم التي تدعى بأنه هذا المتوسط الحسابي مع القيمة الثابتة (٢,٥). وأظهر ارتفاع المتوسط الحسابي للفقرة (٣٣) بسبب إخضاع العمليـــة التعليمية لعمليات فحص خارجية من قبل وزارة التعليم العالي.

جدول (٦) : المتوسطات والانحرافات المعيارية المكونة لركيزة أساليب الجودة والتحسين

رقم الفقرة	الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.٣١	التدخل السريع لمنع حـــدوث معيقـــات أكاديمية	٢,٨٦	٠,٨٥	٦	١,٩٢	٠,٠٧
.٣٢	توفر الرقابة والأكاديمية	٣,٢٩	٠,٩٠	٣	٣,٩٩	٠,٠١
.٣٣	الفحص الخارجي للعملية التعليمية	٣,٤٣	٠,٨١	١	٥,٢٣	0.00
.٣٤	استخدام المعلومات الخارجية في التطوير	٣,٣٨	٠,٨٠	٢	٥,٠٢	٠,٠٠
.٣٥	تطوير أعضاء هيئة التدريس	٣,١٤	٠,٧٣	٥	٤,٠٥	٠,٠٠
.٣٦	توفر الأرقام الإحصائية عن الطلبة	٢,٧١	١,٠٦	٧	٠,٩٣	٠,٣٦
.٣٧	توفر الجهود الكفيلة بالإعـــداد للحيـــاة المهنية للطلبة	٣,٢٤	٠,٧٠	٤	٤,٨٣	٠,٠٠

وقد توافقت هذه النتائج مع ملاحظات (APM Group, 2007) باعتباره ضمان الجودة فـــرض بـــالقوة أحياناً، والمحافظة على ما هو موجود أحياناً أخرى، والعمل على تحسين مجموعة من المعايير. فالتدخل الـــسريع وعمليـــات الفحص الخارجية وجمع الأرقام الإحصائية عن الطلبة وتطوير أعضاء هيئة التدريس قد لا يروق للبعض بالرغم من أهميتـــه. ووصف نفس المصدر ثلاثة أساليب يمكن استخدامها عند التطبيق الداخلي لهذه الركيزة : أتباع تعليمات المشرع الخارجي التي تقود إلى التنافسية، واتباع تعليمات المشرع الداخلي في المحافظة على القيم والمعايير الذاتية، واتبـــاع وجهـــات نظـــر اللجان الخاصة المكلفة بالتحسين والجودة.

ثانياً : الركائز الأكثر ممارسة:

يهتم هذا الجزء بترتيب ركائز ضمان الجودة حسب ممارستها داخلياً.

جدول (٧): المتوسطات والانحرافات المعيارية لركائز ضمان الجودة

رقم الركيزة	الفقـــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	t-value	(Sig2-tailed)
.١	المنهاج الدراسي	٣,١٨	٠,٧٠	١	٤,٤٠	٠,٠٠٠
.٢	التعليم والتعلم والتقييم	٣,١٠	٠,٧٤	٤	٣,٧١	٠,٠٠١
.٣	التقدم والإنجاز	٣,٠٥	٠,٨٦	٥	٢,٩٥	٠,٠٠٨

٤.	الدعم والإرشاد	٣,١٨	٠,٨٣	١	٣,٧٤	٠,٠٠١
٥.	مصادر التعلم	٣,٠٢	٠,٨١	٦	٣,٩٤	٠,٠٠٨
٦.	أساليب الجودة والتحسين	٣,١٥	٠,٧٨	٣	٣,٨٠	٠,٠٠١

يظهر الجدول(٧) نتائج اختبار (t) للعينة الواحدة واحتساب متوسط الفرق بين ركائز الجودة والقيمة المفترضة test value (٢,٥). فتبين أن قيم t المرتفعة، والمستوى الصغير جداً للدلالة الإحصائية (sig 2 - tailed) تسمح بإمكانية رفض فرضية العدم التي تدعي عدم وجود فروق بين الوسط الحسابي لكل ركيزة والقيمة المفترضة. يدل ذلك على نجاح كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في تطبيق هذه الركائز ضمن فلسلفة ضمان الجودة المنبثقة عن الكلية. وقد كان لاقتراب المتوسطات الحسابية من بعضها البعض دليلاً على قدرة إجماع أفراد العينة، فحصلت ركيزة المنهاج الدراسي الترتيب الأول مكرر بمتوسط حسابي ٣,١٨، والركيزة الرابعة على الترتيب الأول مكرر بنفس المتوسط الحسابي، وحصلت الركيزة السادسة على الترتيب الثالث، والركيزة الثانية على الترتيب الرابع، والركيزة الثالثة على الترتيب الخامس. وما كانت لهذه النتائج أن تحقق دون توفر قناعة الاعتماد على الحقائق، وفق ما أشارت إليه دراسة (Bestfield, 1999).

ثانياً: المقارنة بين التقييم الداخلي والخارجي:

يظهر الجدول(٨) نتائج مقارنة بين مستوى التطبيق الداخلي لركائز ضمان الجودة والتقييم الخارجي لها والتي تعزز فلسفة ضمان جودة الأقسام الأكاديمية وفق ما أشارت له (Raffles University, 2007). فحسب هذه الفلسفة، يبرز الدور الرئيس للتقييم الداخلي باعتباره مصدر معلومات هامة عن التقييم الذاتي للعمليات، بحيث يؤدي إلى المساعدة في الإبقاء على البعض منها وتطويرها أو تعديل مساراتها.

جدول (٨): مقارنة التقييم الداخلي والخارجي

رقم الركيزة Aspect number	External Test Value 2005	Internal Test Value 2005	T Value	Sig (2-taild)	Internal Test Value 2004	T Value	Sig (2-taild)	External TEST VALUE ٢٠٠٤
١.	٤	٣,١٧	-٢,٤٤	٠,٠٢	٣,١٧	٧,٦٧	٠,٠٠	٢
٢.	٤	٣,١٠	-٥,٥٣	٠,٠٠	٣,١٠	٦,٧٩	٠,٠٠	٢
٣.	٤	٣,٠٥	-٥,٠٣	٠,٠٠	٣,٠٥	٥,٦١	٠,٠٠	٢
٤.	٤	٣,١٨	-٤,٥٠	٠,٠٠	٣,١٨	-٤,٥٠	٠,٠٠	٤
٥.	٤	٣,٠٢	-٥,٥٥	٠,٠٠	٣,٠٢	-٥,٥٥	٠,٠٠	٤
٦.	٤	٣,١٥	-٤,٩٨	٠,٠٠	٣,١٥	٦,٧٣	٠,٠٠	٢

تم إجراء التقييم الخارجي مرتين من قبل لجنة ضمان الجودة البريطانية QAA حدثت المرة الأولى في شهر مايو ٢٠٠٤، وحدثت الثانية في شهر ديسمبر ٢٠٠٥ . في المرة الأولى، حصل قسم إدارة الأعمال على نتائج متباينة تراوحت بين ٢-٤ درجات نظير تطبيقه ركائز ضمان الجودة وفق ما هو مبين في جدول (٨) ، وحصل في المرة الثانية على درجة (٤)، أعلى درجة لمستوى تطبيق كل ركيزة من الركائز الستة. ولما كان جميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية يساهمون في تطبيق هذه الركائز على مستوى الأقسام للأكاديمية المختلفة، فان ما حصل عليه قسم إدارة الأعمال يعكس مسؤولية مشتركة وفلسفة داخلية حول كيفية التعامل مع ركائز ضمان الجودة ويصلح للتعميم على بقية الأقسام.

تم إجراء التقييم الداخلي لمستوى تطبيق ركائز ضمان الجودة مرتين وفق الشروط التي وردت ضمن منهجية هذه الدراسة ، ومتزامنة مع وقت التقييم الخارجي . تطابقت نتائج التقييم الداخلي عام ٢٠٠٥ مع نفس نتائج عام ٢٠٠٤، كما هو مبين في جدول (٨).

أظهرت نتائج اختبار T وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ٥% بين نتائج الفحص الداخلي والخارجي . فلم يكن بالإمكان قبول فرضية العدم الخاصة بتساوي الوسط الحسابي الذي يعكس وجهة نظر المقيم الداخلي (U1) مع الوسط الحسابي الذي يعكس وجهة نظر المقيم الخارجي (U2) فتم رفض فرضية العدم التي تدعي بان (U1 = U2) . يعبر هذا الرفض عن وجود فروق بين رأي المقيم الداخلي من جهة والمقيم الخارجي من جهة أخرى.

وعودة إلى تحليل ومقارنة بيانات عام (٢٠٠٤)، تبين احتوائها فروق اكثر حدة بين رأي المقيم الداخلي من جهة والخارجي من جهة أخرى. فلوحظ أن المقيم الخارجي كان اكثر تحفظاً من المقيم الداخلي فيما يخص الركيزة الأولى والثانية والثالثة والخامسة بحيث أعطى لكل منها(٢)، وهو مستوى اقل من المقبول لمستوى التطبيق. ولوحظ أيضاً أن المقيم الداخلي كان أكثر تحفظاً في حالة الركيزة الرابعة والخامسة حيث حصلتا تباعاً على المتوسط الحسابي (٣,١٨) (٣,٠٢) في الوقت الذي حصلت كل منهما على متوسط حسابي (٤) من المقيم الخارجي

أظهرت نتائج مقارنة بيانات عام (٢٠٠٥)، أن المقيم الداخلي كان أكثر تحفظاً من المقيم الخارجي. فبالرغم من اتفاق المقيم الداخلي والخارجي في تحقق المستوى المطلوب في مجال تطبيق ركائز ضمان الجودة، إلا أنهما كانا على خلاف واضح في تحديد حجمه، فتبين أن المقيم الداخلي كان أكثر ميلاً في إعطاء درجات أقل عندما يكون المقيم الخارجي أقل تحفظاً، وأعطى المقيم الداخلي درجات أعلى عندما كان المقيم الخارجي أكثر تحفظاً. فالبرغم من الفروق الواضحة من وجهات نظر كل منهما إلا أن هذه الدراسة تتفق مع (APM Group, 2007) حول وجود مساهمة وقيمة مضافة من التقييم الداخلي ووجود تغذية راجعة من التقييم الخارجي، تساهمان معاً في تحسين العمليات وإدارة الأخطار.

التوصيـــات

اشتملت التوصيات على مجموعة النقاط التالية:

أولاً: العمل على تطبيق أسلوب ضمان الجودة والتقييم الخارجي والمقارنة المرجعيـــة في صـــياغة وتحديث المعايير والأهداف الاستراتيجية.

ثانياً: العمل على إيجاد بين المهارات والأهداف المرغوب تحقيقها ضمن خطط الأقسام الأكاديمية وبالتوافق مع الخطط الحالية والمستقبلية لقطاع الأعمال.

ثالثاً: إجراء التحديث المستمر في محددات ركائز الجودة كوســيلة ضـــمان التنفيـــذ الأفـــضل للأهداف المرغوب تحقيقها .

رابعاً: الأخذ بأساليب التقييم الخارجي جنباً إلى جنب مع أساليب التقييم الـــداخلي في تحـــديث وصيانة الأهداف والركائز المستخدمة ضمن أسلوب ضمان الجودة.

خامساً: عدم السماح لأساليب التقييم الخارجي أن تشكل مصدر تهديد أو تغير لمجموعة القيم المحلية أو المتبعة من قبل الأقسام الأكاديمية دون إخضاعها ومقارنتها مع التقييم الداخلي.

المراجع العربية:

١. الطراونة، محمد ٢٠٠٢ " الجودة الشاملة والقدرة التنافسية: دراسة تطبيقية على قطاع الـــصناعة الدوائيـــة في الأردن الجامعة الأردنية،دراسات (العلوم الإدارية)، مج ٢٩ ع ١

٢. النيادي، محمد علي حليس ٢٠٠٠ ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات الخدمة في دولة الإمـــارات العربية المتحدة رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان، الأردن: جامعة اليرموك.

٣. السالم، مؤيد سعيد. والمري محمد، ٢٠٠٥، مدى تطبيق ركائز الجودة الشاملة في الشركات الصناعية في دولـــة قطر، المجلة العربية للإدارة، ٢٥، ع ١ يونيو (حزيران).

المراجع الأجنبية:

1. Al- kalifa, K.N. and aspinwall, Elaine M., 2000, the Development of Total Quality Management in Qater. The TQM Magazine, vol. 12.No.3 pp. 194-204
2. Anderson, Mary, Sohal Amrik.S., 1999, The study of The Relationship Between Quality Managemt Practices and performance in small Businesses. International Journal of Quality & Reliability Management, vol. 16, No.9,PP.859 – 877.

3. Answers, 2007, Quality Circles, http://www.answers.com/ topic/ Quality-circles? cat = biz- fin
4. APM Group, 2007, Quality Assurance. Http; // www. Apmgroup. Co.uk/web/site/Aboutus/ Quality Assurance. Asp.
5. APQC, 2002, Benchmarking Intangibles. http; // Job functions. bnet. Com/ white paper. aspx docid = 73581
6. Besterfield, Glen H: Besterfield-Sacre, Mary, 1999, Total Qualtiy Manageement, 2nd ed. New jersy; Printice Hall.
7. BSI, 2007, Quality Assurance. Http: // c14.arch. ox.ac.uk /embed.php? file=qa.html.
8. Chang, Pao-Long, Lu, Kuen-Horng ,1995, Current Statues of Total Quality Management Implementation in Taowan Companies. The TQM Magazin, Vol.7, No.1, PP. 14 – 19.
9. Comesky, R. McGool,S. Byrnes, L. Weber R., 1991, Implementing the Total Quality Management in Higher Education, Mana Publication, Madison, wl.
10. Ewell, P.T., (1993), Total Quality and Academic Practice: The idea We have been waiting for? ,Change, 25, May/June, pp. 49-55
11. HFE, " The Hussain fund of Excellence", 2006, Quality Assessment and Enhancement for Higher Education in Jordan, the program Review Handbook, Amman, Jordan
12. HFE, Hussain Fund for Exellence, 2007, Qualtity Assurance Workshop, Centrad Bank of Jordan, Jordan.
13. Hoag, B and Cooper, C.L, 2006, " managing Value Based Organizations : Itis not what you thing" Northampton, MA and Cheltenham, UK. Edward Elgar Publishing. http: // www. P-advantage. Com.
14. Lembcke, B.A, 1994, Organizational Performance Measures: the Vital Signs of TQM Investments, New Direction for Higher Education, No 86.
15. Madu, C., 1997. Quality Management in Developing Economic. International Journal of Quality Science, Vol. 2. No. 4. PP. 272 – 291.
16. McGhee,S. Samantha, 2002,Quality assurance. www. Isixsigma. Com/dictionary/Quality Assurance.
17. Moreno – Luzon, M.D,1993, Can Total Quality Managenent Make Small Firms Competitive? Total Quality Management , Vol.4, No.2. PP 165-181.

18. Northumber Land College, 2001 Quality assurance Agency for Higher Education. http;//www.gaa.ac.uk/evuewers reports
19. Padhi, Nayantara, 2005, Application of Total Quality Management In Open and Distance Learning : A strategic Approach. http:/ asiapacific-odi2-oum.edu.my/c23/f366.pdf.
20. Pooterman, JHG, Vanweert CM, and EIJK Man MAJ, 1998, Quality Assurance In Dentistry-the Dutch Approach. International Journal for Quality in Health Care, 10(4).
21. QAA, 1997, The Quality Assurance Agency for Higher Education : an Introduction. http: // www. qaa. ac.uk/aboutus /qaaintro/infor.asp.
22. Radtke, R.Robin, 2004 Expossing Accounting Students to Multiple Factors Affecting Ethical Descision Malking. Accounting Education , vol. 19 no. 1 , February.
23. Raffles University , 2007 Internal Examiners Moderator Report. Http; //www. Rafles- university. Com/doces/ policies/forms/ Internal % 20 Examiners. Pdf.
24. Rick Hovda, Knight Hal. And Rider Bob, 2007, Teaching quality. Http:// www. Tbr. State. tn us. / academic_affairs /tqcreport- June. Pdf.
25. Schmidt Pieter, 2006 Quality Assarance and carriculum Development In Forstery and Agricultare Related Sciences. A conference held at the Polytechnic University of Valencia, Silva Publication 4, Valencia.
26. SER, , Zarqa University 2007, Self Evaluation Report, Zarka private University
27. Tutor 2u, 2007, strategy Benchmarking, http:// wwwtutor2u.net/business/strategy/benchmarking.htm.
28. Wikipedia, 2007 http //en. Wikipedia. Org/wiki /Quality _assurance.
29. Witcher, Barry., 1994, the Adoption of Total Quality Management in Scotland. The TQM Magazine, vol. 6, No.2pp. 48 – 53.
30. Yusof, Shari M, Aspinwall, Elaine, 2000, TQM Implementation Issues; Review and Case Study, International Journal, vol. 20 No, 6, p 634

Recognizing Quality Assurance Aspects at Businesses Schools.

Abdelrahim Mohamed A . Kadomi, PhD, AIB.
Banking and Finance Department,
Zarqa Private University
Dr.kadomi@hotmail.com

This study accesses the quality assurance aspects of Hussain Fund of Excellence, British Quality Assurance Agency, and America Quality Reviewers in light of the application processes by different academic departments at the colledge of business. It compares between internal and extrnal examiners point of views toward the application levels of such aspects. It arguees the possibility of relying upon not only external examiners but also internals, in assessing the quality assurance applications. Internal examiners are closer to culture and values, with a high knowledge about the relevancy of the quality aspects with the society needs, and future. To do so, this studey agrees with previous studies of (Rick et al, 2007) on the need of institutional interest in considering quality assessment as an independent objective assurance and consulting activity designed to add value and to improve organizations operation. In addition it in vital for not to consider the objective of this process just for criticism and blaim, (APM Group, 2007).