



Total quality management and its role in supporting internal control in university education

An applied study at Al-Furat Al-Awsat Technical University / Al-Diwaniyah Technical Institute

ادارة الجودة الشاملة ودورها في دعم الرقابة الداخلية في التعليم الجامعي

دراسة تطبيقية في جامعة الفرات الاوسط التقنية/ المعهد التقني الديوانية

*م.د امل مرزة صخيل **م.د زينة حمزة خضير *م.م شيما نهر و جبل العفلوكي

Abstract

Education is one of the most important issues of concern to specialists in all fields, especially in light of the rapid and successive changes taking place in the world, which has created a new system based on science and rapid technological development. This makes higher education institutions face great challenges to ensure the ability to overcome problems and weaknesses through the adoption of total quality management in all units. Since the last decade of the last century, many countries have recognized the importance of higher education in meeting the needs of societies and directly affecting the lives of individuals. This necessitated the adoption of internal control systems on higher education institutions as an inevitable option in order to pursue this goal. In the face of the challenges posed by these variables, higher education in its various branches is required to contribute to the formation and preparation of scientific competencies that play a prominent role in meeting the needs of the labor market within the framework of total quality management and its positive repercussions on the internal control systems. To highlight the importance of total quality in higher education institutions and the extent of their impact on internal control

*المعهد التقني – الديوانية

**كلية المستقبل الجامعة

and integration together to improve outputs that are the most important element of labor market inputs, while addressing the prospects of the Middle Euphrates Technical University / Technical Institute - Diwaniya C with a set of conclusions and recommendations.

المخلص

تعد عملية التعليم إحدى أهم القضايا التي تشغل فكر المتخصصين في كافة المجالات ، سيما في ظل التغيرات السريعة والمتلاحقة التي يشهدها العالم والتي أوجدت نظاما جديدا يعتمد على العلم والتطور التكنولوجي المتسارع . الأمر الذي يجعل مؤسسات التعليم العالي تواجه تحديات كبيرة لضمان القدرة على تجاوز المشاكل ونقاط الضعف من خلال اعتماد ادارة الجودة الشاملة في كافة وحداتها ، وتأتي أهمية التعليم العالي باعتبارها وسيلة لتحسين نوعية الحياة ومعالجة التحديات الاجتماعية والعالمية الكبرى في تحقيق احتياجات المجتمعات والتأثير المباشر على حياة الأفراد ، مما استوجب ضرورة اعتماد نظم الرقابة الداخلية على مؤسسات التعليم العالي كخيار لا مناص عنه من اجل متابعة تحقيق هذا الهدف . وأمام التحديات التي تفرضها هذه المتغيرات ، فالمطلوب من التعليم العالي بفروعه المتعددة المساهمة في تكوين وإعداد الكفاءات العلمية التي تقوم بدور بارز في تلبية احتياجات سوق العمل في إطار إدارة الجودة الشاملة وما لها من انعكاسات ايجابية على نظم الرقابة الداخلية مردودية هذا القطاع ، اذ يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبيان مدى تأثيرها في الرقابة الداخلية وتكاملهما معا لتحسين المخرجات التي تعتبر أهم عنصر من عناصر مدخلات سوق العمل ، وتوصلت الدراسة الى ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى توضيح أماكن التطوير والتحديث في وظائف الرقابة الداخلية مما ينعكس بايجابية على العملية التعليمية، واوصت الدراسة بضرورة التركيز وبشكل مستمر على تحليل البيئة الداخلية في المعهد للتعرف على مصادر القوة ونقاط الضعف وإيجاد الحلول المناسبة بالشكل الذي يساهم في تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، مع التطرق لأفاق جامعة الفرات الاوسط التقنية/ المعهد التقني - الديوانية .

المقدمة

لقد بات تطوير المنظومة التعليمية من القضايا الرئيسة في اهتمام جهات التعليم ، لما لها من دور اساسي في تكوين الرأس المال البشري بعده الدعامة الاكبر لكل نهضة اقتصادية واجتماعية والتنمية المجتمعية ، وقد ترجم ذلك في تبني العديد من الاستراتيجيات المتكاملة والمتطورة لغرض النهوض بالتعليم الى اعلى مستوى من الجودة ، كان منها ادارة الجودة الشاملة بعدّها الدعامة الاساسية في دعم الرقابة الداخلية لدى المؤسسات التعليمية بما يضمن الوصول الى الميزة التنافسية ومواكبة التغيرات والتحولات التي يشهدها العصر في تنامي اقتصاديات المعرفة وتحديات العولمة . لذا فقد تطرق هذا البحث الى مجموعة من الفصول والتي تمثلت بالفصل الاول المتضمن الجانب النظري والفصل الثاني المتضمن منهجية البحث في حين تطرق الفصل الثالث الى الجانب العملي واخيرا الفصل الرابع الذي تضمن مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات .

منهجية الدراسة :

اولاً- مشكلة الدراسة // تعد ادارة الجودة الشاملة من الامور المهمة للمنظمات الحديثة خاصة في ظل المنافسة الشديدة بين منظمات الاعمال، لكونها من الفلسفات الادارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية بين المؤسسات الانتاجية المختلفة في دول العالم المتقدم ، ونتيجة لذلك تم الأخذ بهذه الفلسفة في مؤسسات التعليم العالي لتحسين التعليم وتطويره ، من اجل التفاعل مع التوسع العلمي والالتحاق بالبرامج الجامعية بمختلف مستوياتها، وعليه كان لابد من بيان اثر ادارة الجودة الشاملة في دعم اسس واجراءات الرقابة الداخلية باعتبارها احدى المقومات المهمة للنهوض بالمؤسسات ، للوصول الى ما تطمح اليه تلك المؤسسات في ظل تلك المنافسة الشديدة، وضمن هذا السياق تكمن مشكلة هذه الدراسة بالنتساؤلات التالية :-

١- ما هو دور ادارة الجودة الشاملة في دعم الرقابة الداخلية في المعهد التقني الديوانية بأعتباره منظمة تعليمية وبحثية ؟

٢- ما هو نوع العلاقة بين المتغيرين ادارة الجود الشاملة والرقابة الداخلية ؟

ثانياً:- اهمية الدراسة // لهذه الدراسة اهمية نابعة من اهمية ادارة الجودة الشاملة التي تلعب دوراً مهماً في دعم انظمة الرقابة الداخلية في المنظمة المبحوثة ، باعتبارها منظمة تعمل ضمن مجال التعليم العالي وتعتبر كذلك مؤسسة بحثية ، وعليه ولا بد ان يكون لها اهتمام خاص من قبل ادارة المعهد باعتبارها تؤثر في أداء المنظمة من خلال تكوين وإعداد الكفاءات العلمية التي تقوم بدور بارز في تلبية احتياجات سوق العمل في إطار إدارة الجودة الشاملة وما لها من انعكاسات ايجابية على نظم الرقابة الداخلية مردودية هذا القطاع .

ثالثاً:- اهداف الدراسة .

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق ما يأتي :-

- ١- التعرف على دور ادارة الجودة الشاملة في المنظمة المذكورة بدعم اسس انظمة الرقابة الداخلية .
 - ٢- تحديد مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المعهد التقني / الديوانية.
 - ٣- معرفة نوع العلاقة ذات الطبيعة الاحصائية بين المتغيرين المستقل والتابع ضمن درجة معنوية معينة .
 - ٤- بيان مدى امكانية الاستفادة من هذه الدراسة في مؤسسات التعليم العالي .
- رابعاً:- فرضية الدراسة //** يستند البحث الى الفرضية الرئيسة التالية : (توجد علاقة ذات طبيعة احصائية ايجابية بين وادارة الجودة الشاملة ونظم الرقابة الداخلية في المؤسسة التعليمية).
- خامساً:- جمع البيانات والمعلومات واسلوب الدراسة :** لتجميع مادة الدراسة من الناحيتين النظرية والعملية قام الباحثون من خلال الاعتماد على الجانب النظري بأستخدام المؤلفات والمراجع الحديثة المتعلقة بالمتغيرين ،

وكذلك الرسائل غير المنشورة وكذلك البحوث المنشورة في الدوريات المحكمة والشبكة الدولية (الانترنت)
لأغناء الاطار النظري لهذه الدراسة .

اما في الجانب العملي استخدمت استمارة استبيان (استبانة) كأداة للدراسة من خلالها يمكن استقصاء آراء
افراد عينة الدراسة والتي اشتملت على فقرات من الاسئلة تخص المتغيرين التي تغني الدراسة من الناحية
العملية .

أما بخصوص اسلوب الدراسة استخدم الباحثون الاسلوب التحليلي في تحليل البيانات والاستنتاج من النتائج
للتوصل الى الاستنتاجات .

سادسا:- مجتمع وعينة الدراسة : حدد مجتمع هذه الدراسة بالسادة التدريسين العاملين في المعهد التقني/
الديوانية وكان عددهم (٧٥) فردا" اما بخصوص عينة الدراسة فهي عبارة عن عينة قصدية بنسبة لا تقل عن
١٠% من مجموع المجتمع لهذه الدراسة وكانت بمقدار (١٠) فردا" بنسبة (١٣,٥%) جدول رقم واحد يمثل
المعلومات الديموغرافية الخاصة بأفراد عينة الدراسة .

سابعا:- أداة الدراسة : استخدم الباحثون أداة لهذه الدراسة استمارة استبيان (استبانة) لغرض استقصاء آراء
افراد العينة حول المتغيرين (ادارة الجودة الشاملة والرقابة الداخلية) تتكون هذه الاستبانة من ثلاثة اجزاء ،
الجزء الاول ويتضمن المعلومات الديموغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة من ناحية (الجنس ، العمر ،
المؤهل العلمي ،المرتبة العلمية) ، اما الجزء الثاني منها فيتضمن فقرات الاسئلة الخاصة بادارة الجودة الشاملة
،والجزء الثالث منها فيحتوي على فقرات الاسئلة الخاصة بالرقابة الداخلية .

وقد عدلت لتناسب مع هذه الدراسة ومتطلباتها ، حيث صممت على اساس مقياس ليكرت الخماسي (اتفق
تماما" ، اتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق تماما) واعطيت لهذه العبارات وزنا" يتراوح بين خمس (٥) لاتفق
تماما" الى واحد (١) لا اتفق تماما" حتى تعطي نتائج موضوعية ، وزعت هذه الاستمارة بواقع (١٠
استمارات) .

ثامنا:- الاساليب الاحصائية ، استخدم الباحثون الاساليب الاحصائية والرياضية التالية لغرض معرفة حقيقة
تطبيق المتغيرين في المنظمة المبحوثة وكذلك لغرض اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والفرضيات الفرعية ،
من هذه الاساليب (التكرارات ،النسبة المئوية ، الوسط الحسابي ، الوسط الحسابي العام ،الانحراف المعياري ،
ومعامل الارتباط لقياس العلاقة) صممت الاستبانة بالاستعانة بدراسة (حجازي، ٢٠٠٧) .

المبحث الاول - الجانب النظري

اولاً : إدارة الجودة الشاملة :

مفهوم ادارة الجودة الشاملة . إدارة الجودة الشاملة فتعني جميع الأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد
المسؤولين عن تسيير شؤون المؤسسة والتي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقويم، أو بعبارة أخرى هي عملية

التنسيق التي تتم داخل المؤسسة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات، والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة، وبالتالي، فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها (المصري، ١٩٩٩: ٩٠) يعرف معهد الجودة الفدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية إدارة الجودة الشاملة هي "القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسن الأداء" (عبد المحسن، ١٩٩٨: ١١٩) وعرفت بأنها "فلسفة إدارية حديثة، تأخذ شكل نهج أو نظامي إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم وإجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة، للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها " سلع أو خدمات"، و بأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائننا، عن طريق إشباع حاجاتهم و رغباتهم، وفق ما يتوقعونه، بل و تخطي هذا التوقع، تماشيًا مع إستراتيجية تدرك أن رضا الزبون و هدف المنظمة هما هدف واحد، و بقاء المنظمة و نجاحها واستمراريتها يعتمد على هذا الرضا، و كذلك على رضا كل من يتعامل معها من غير الزبائن كالموردين غيرهم (عقيلي، ٢٠٠١: ٣١). وتعد إدارة النوعية الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين و الباحثين الإداريين و الأكاديميين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير و تحسين الأداء الإنتاجي و الخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية، وقد لعبت الإدارة اليابانية دورًا حاسمًا في هذا المضمار سيما في أوائل الثمانينات و أواخر التسعينات من القرن الماضي من خلال استحوادها على تقديم سلع ذات جودة عالية يمكن لها أن تحقق مع التكاليف المنخفضة و هذا ما أفرز النجاح المتحقق من جراء اعتمادها على حلقات السيطرة النوعية و استخدام أسلوب إدارة النوعية الشاملة التي تعمق استخدامها بشكل واسع النطاق في شتى الميادين الإنتاجية و الخدمية (حمود، ٢٠٠٠: ٧١)، وان مفهوم إدارة الجودة الشاملة يتضمن فلسفة لمنهج فكري متكامل يعتمد على إرضاء المستهلكين كأهم الأهداف التي تسعى إليها المنظمة في الأمد الطويل من خلال المسؤولية التضامنية بين الإدارة و العاملين على التحسينات المستمرة لجميع الأنشطة و على مستوى المنظمة ككل. فهو مدخل إداري يتطلب الالتزام الكامل من الإدارة العليا، حيث يتم التركيز على جودة الأداء في جميع الجوانب والتخصصات المختلفة في الشركة، و من هنا يتضح بأن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نظام شامل يتكون من تركيبة للفلسفة الإدارية الشاملة مع مجموعة من الأساليب و الأدوات اللازمة لتطبيقها (علوان، ٢٠٠٥: ٨٠)، كما عرفت هيئة المقاييس والمواصفات الدولية إدارة الجودة الشاملة (بأنها مدخل لأدارة المنظمة يركز على الجودة ويبقى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة ويستهدف نجاح طويل الأمد من خلال تحقيق رضا الزبون وتحقيق منافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع) (زاهر، ١٩٩٨: ٢٨).

ويرى الباحثون ان ادارة الجودة الشاملة هي عبارة عن نظام شامل ومتكامل يهدف الي ارضاء العميل عن طريق الجهود المستمرة والمشاركة بين الإدارة والعاملين لتحقيق الجودة في كل الانشطة لتقديم سلعة أو خدمة مطابقة للمعايير المرضية للعميل والمناسبة للشركة.

- مفهوم الجودة في التعليم الجامعي : تعد الجامعات مصانع للقوى البشرية دعامة أي مجتمع في التنمية والازدهار وطبقاً لنظرية النظم فمدخلات الجامعة هي القوى البشرية ومحتوياتها هي القوى البشرية بعد اجتيازها التدريب والتثقيف مروراً بالعملية التعليمية . وإذا كانت النظم الأخرى سواء التجارية أو الصناعية تقبل الخلا أو الصواب في الأداء فإن الجامعات لا تقبل إلا الجودة الشاملة للعملية التعليمية لتأثيرها على المجتمع ككل (نجم ، ٢٠١٠) .

ارتبط المفهوم التقليدي لجودة التعليم الجامعي بعمليات التركيز على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والتحليلية والسلوكية للخريجين . يسري ، فهمي ، د . ن) . لذا تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم الجامعي إلى مفهوم تأكيد لجودة التعليم يستبعد بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات الإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي تتطلب مشاركة الجميع لضمان الجودة والاستمرارية ، وهو أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية ، إنها فلسفة إدارية لقيادات الجامعة وتركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين ويضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحث التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز (النجار : ٢٠٠٠) وفي مجال التعليم ، تعني الجودة الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات التي تنسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها . ويشير بول Ball إلى الجودة على أنها ملائمة الهدف ، وطبقاً لهذا التعريف فإن المقرر الدراسي في المؤسسة التعليمية يتسم بالجودة ومستوى عال من الرضا ويتحقق ذلك عندما يتم إنجاز الأهداف التي وضع من أجلها ، وفي حالة غياب هذه المعايير في مؤسسات التعليم يجب أن تحدد المؤسسة رسالتها وأهدافها وأن يتم تقييمها في ضوء المعايير فالجودة في خدمات التعليم العالي تعني التطور المستمر والأداء الكفاء لمؤسسات التعليم العالي الكسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس الية تقييم معترف بها محلياً وعالمياً . وجودة التعليم تعني تحقيق مجموعة من الاتصالات الفعالة بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة " المنظمات " (حسين ، ٢٠٠٥) .

وتشير الجودة إلى الطريقة التي تدار بها المؤسسة وتهدف إلى التعارف والمشاركة الفعالة من قبل كل العاملين بالمؤسسة بهدف تحسين منتجاتها وخدماتها وأنشطتها حتى تحقق رضا العملاء وأهداف المؤسسة لمصلحة الجميع ، بما يتفق مع متطلبات المجتمع .

- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :- بدأت إدارة الجودة الشاملة كمفهوم وتطبيق في المؤسسات الصناعية التي تتصف بالمنافسة الجادة في الأسواق المحلية والعالمية ، ثم تعدي هذا المفهوم ليشمل قطاع الخدمات والتي بدأت تنمو في الآونة الأخيرة وعلى رأسها الخدمات التعليمية والتعليم العالي التي تمثل أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات . وكنتيجة حتمية ولظروف التغير السريع التي تمر بها كافة القطاعات الاجتماعية والاقتصادية برزت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية أو الجودة في التعليم العالي على غرار القطاعات الأخرى (الترتوري ، جويحان ، ٢٠٠٩) . ويتحتم على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من

هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها ولم يعد النمط التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات ، بل لابد من البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة وقدرة على استيعاب والانتشار والإفادة من التكنولوجيا الحديثة (Bank ، ١٩٩٢) وعرفت العملية التعليمية أو إدارة الجودة في التعليم العالي على أنها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر ، فهي مسئولية جميع منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وللاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسيب إلكترونية ولتحقيق أهداف الجامعة (فليجي ، ٢٠٠٨) . إن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لا تختلف كثير من المبادئ الأساسية للجودة في القطاع الصناعي ، فقط التركيز هنا على المصفر البشري أي المدخلات ، المخرجات ، العملية التعليمية . ويمكن تناول هذه المفاهيم بشيء من التفصيل كما يلي :

١ . المدخلات في العملية التعليمية أو التعليم العالي : تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم حيث أن الأساتذة الأكفاء والقاعات الدراسية المتكاملة من حيث تقنيات التعليم والمعامل المجهزة ، بالإضافة إلى الطلاب الذين يملكون الدافعية والرغبة المالية في الدراسة تلعب كل هذه الأمور في تحقيق الجودة العالية في مؤسسات التعليم العالي . وكثيراً ما يفهم بأن الجودة في التعليم العالي تعني جودة المدخلات .

٢ - العملية التعليمية : إن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية تعتبر صناعة محدودة متمثلة في التعليم Learning والتدريب Teaching ، واللذان يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن هذه العمليات غير ملموسة ويصعب قياسه (العلي ، ٢٠٠٨) .

٣ . المخرجات: تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعليم والمهارات والتطور المعرفي ، وتعد مخرجات التعليم من المفاهيم التي يمكن قياسه ، والمقصود بالتعليم هنا هو المخرجات والتي تعود إلى العلاقة النسبية ما بين الحالة الأولية Initial State ، أي الحالة المعرفية لدى الطالب عند دخوله في البرنامج والحالة النهائية Late State أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج (خلف ، ١٩٩٣) .

ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار (إستيفن ، ١٩٩٨) .

- **ادوار عناصر العملية التعليمية في الجودة التعليمية:-** إن تطبيق الجودة الشاملة يتطلب إبراز أهمية دور كل فرد في المؤسسة التعليمية واعتباره مسؤولاً بحيث تغيرت أدوار كل من المعلم والطالب والمدير فأصبح الطالب محور العملية التعليمية ينقب ويبحث ويحل ويتعلم ، ودور المعلم يتمثل بالتوجيه والإرشاد والمساعدة ، وأصبح دور مدير المدرسة التخطيط للمستقبل و يضع الحلول والاستراتيجيات لتنفيذ كل هدف ويضع البدائل (محمود عيد المسلم الصليبي : ٢٠٠٨، ص ٦٠).

- دور إدارة المؤسسة التعليمية :- تلعب الإدارة المدرسية دورا كبيرا في إنجاح العملية التعليمية حيث أن تحقيق الأهداف المسطرة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى توافر قيادة واعية داخل المدرسة لديها القدرة على الابتكار والإبداع و أن المدير الذي يشارك العاملين معه في وضع سياسة المؤسسة وصنع القرارات التي تتعلق بالعمل يستطيع تحقيق الجودة التعليمية الشاملة (محسن عبد الستار محمود عزب : ٢٠٠٨، ص ١٩٢)
- دور المعلم في المؤسسة التعليمية :- تنادي إدارة الجودة الشاملة بالتغيير في علاقات المعلمين بالطلاب والمدراء حيث ينبغي أن ينظروا إلى التعليم من خلال أعين التلاميذ وأن يعملوا مع المدير كفريق عمل وبالتالي تحمل بعض مس وولايات وسلطات المدير (فيصل بن محمد : ٢٠٠٩، ص ٧١)
- يعتبر المعلم من أهم عناصر نظام التعليم الذي يعتمد عليه بشكل أساسي في تطبيق نظام الجودة في التعليم للحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلاب، من هنا فإن دور المعلم لم يعد يقتصر على التلقين و التحفيظ لأن عمله التلقيني يخلق شخصيات سلبية في المجتمع و لهذا وجب عليه أن يدفع طلبته إلى التفكير و البحث و الإستقصاء و التجديد(أحمد إسماعيل حجي : ٢٠٠٠، ص ٣٢)
- دور الطالب في المؤسسة التعليمية :- الجودة في التعليم تسعى إلى إعداد الطالب بسمات معينة تجعله قادر على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دوره فقط في اكتساب المعرفة والإصغاء و لكن في عملية التعامل مع المعرفة والاستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم وهذا يتطلب إنسانا بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد و متسارع والتعامل معها بفاعلية ،كما يتطلب ذلك تحولا كبيرا في دور المؤسسة التعليمية والمعلم الذي فرض عليه جوانب جديدة في دوره يجب عليه القيام بها لتربية الطلاب تربية تتناسب ومتغيرات العصر وتحقيق الجودة

(www.tatweer.edu.sa/Ar/MediaCenter/Documents) .

ثانياً : الرقابة الداخلية :

الرقابة هي إحدى مكونات العملية الإدارية ، وتعتبر من أهم الوظائف الأساسية لضمان نجاح عمل أي مؤسسة، وذلك لضمان تحقيق الأهداف بأقل التكاليف بكفاءة عالية وأقل وقت ممكن، وتعتبر هي المرآة التي تعكس الواقع الحقيقي للميدان على الصعيدين المالي والإداري والفني بهدف التأكد من سلامة الأداء وتحديد الانحرافات وتصويبها للوصول إلى الأداء الأفضل. كما ترتبط الرقابة بدرجة كبيرة بباقي جوانب العمليات الأخرى ، وذلك لكونها مرتبطة ارتباطا وثيقا بعملية التخطيط ووضع الأهداف العامة للمؤسسة ، فلا يمكن أن تكون هناك رقابة بدون وجود تخطيط وأهداف محددة كما لا يمكن ضمان نجاح تحقيق الأهداف والخطط المرسومة بدون وجود رقابة تقارن بينما أنجز وما هو مخطط له . ويمكن تعريف الرقابة كما أشار هايمان وهيلجرت بأنها " تتضمن الوظيفة الإدارية للرقابة مختلف أوجه النشاط اللازم للتأكد من أن الأهداف قد تحققت وفقا للخطة الموضوعية الموضوعية . والرقابة تعني تقرير ما إذا كانت الخطط قد نفذت وما إذا كان هناك تقدم نحو تحقيق الأهداف والتصرف إذا كان ذلك ضروريا لتصحيح الانحرافات والأخطاء (أبو عياش ، ٢٠٠٠ : ١٢٣) ، أو كما

عرفها الصقال بأنها " عملية السيطرة التنظيمية المستمرة على تطبيق خطط المنظمة بصورة كفوءة وفعالة وبما يضمن تحقيق أهدافها دون هدر في الموارد والقدرات المادية والمالية والبشرية ، وهي وسيلة لتحديد مناطق ومجالات الإخفاقات ووضع المعالجات اللازمة لتصحيحها " (الصقال ، ٢٠٠٥ : ٦) .

- **مفهوم الرقابة الداخلية :** تعددت مفاهيم الرقابة الداخلية بحسب التطور الزمني لها وبحسب وجهات النظر للرقابة الداخلية، اذ عرفها معهد المحاسبين القانونيين بأنها نظم تنطوي على الخطة التنظيمية وعلى جميع الطرق والمقاييس المتناسقة التي تتبناها الوحدة لحماية أصولها ومراجعة دقة بياناتها المحاسبية والنهوض بالكفاية الإنتاجية لعملياتها والتشجيع على الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعة (البكوع واحمد ، ٢٠١٢ : ١٧٤) ، فيما بين الكفراوي أنها تلك الإجراءات التي تقوم بها الجهات ذات الاختصاص والمخولة قانونا بهدف التأكد من مدى تحقيق الأهداف الموضوعة مسبقا ، وكذلك التأكد من سلامة وشرعية الأعمال التي تم انجازها لتحقيق هذه الأهداف ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الانحرافات . (الكفراوي ، ٢٠١٠ : ٢٥) ، كما عرفها دهمش بأنها عملية تتأثر من قبل أعضاء مجلس إدارة الشركة والإدارة وغيرهم من المستخدمين ، مصممة لتزويد تأكيد معقول لتحقيق أهداف محددة بمجالات الكفاءة والفاعلية للعمليات التشغيلية و موثوقية التقرير المالي و الالتزام بالقوانين والتشريعات المطبقة (دهمش وأبو ذر ، ٢٠٠٥ : ١٤) . وعرف المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين الرقابة الداخلية بأنها تشمل الخطة التنظيمية ووسائل التنسيق والمقاييس المتبعة في المشروع بهدف حماية أصوله وضبط مراجعة البيانات المحاسبية والتأكد من دقتها ومدى الاعتماد عليها وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتشجيع العاملين على التمسك بالسياسات الإدارية الموضوعة . (عبد الله ، ٢٠٠ : ٩٧)

- **أهمية الرقابة الداخلية :** مثلما أسلفنا في إبراز مفهوم الرقابة الداخلية فان الكثير من المختصين يرون بان الرقابة الداخلية هو أحد وظائف الإدارة الهامة التي تمارس بقصد توفير تأكيدات معقولة بان البيانات المالية تمثل الواقع تمثيلا صادقا وان التعليمات والقرارات الإدارية يتم إتباعها والعمل بموجبها . وهي بمثابة خط الدفاع الأول الذي يحمي مصالح المساهمين ، ويوفر حماية لإنتاج المعلومات ، ويساعد في اكتشاف الأخطاء والانحرافات في الأداء ، إذ تسعى هذه الرقابة إلى منع ارتكاب الأخطاء أوإساءة استعمال الموارد وحمايتها من الضياع والاختلاس . (الصحن وآخرون ، ٢٠٠٧ : ٧) . إن أهمية الرقابة الداخلية تكمن في أنها أداة تمكن الإدارة من التأكد من حسن تنفيذ السياسات الموضوعة ، وبالتالي تحقيق الأهداف المتعلقة بمصادقية وعدالة القوائم المالية ودقة التقارير المالية وحماية أصول الشركة من التلاعب وسوء الاستخدام . (العازمي ، ٢٠١٢ : ٣٠) وبالتالي اذا ما توفرت مستلزمات ومقومات الرقابة الداخلية واستطاعت أن تحقق أهدافها فإنها ستكون حجر الزاوية في العملية الإدارية من حيث ضمان كفاءة وفاعلية تنفيذ الخطط والسياسات المرسومة .

- **أهداف الرقابة الداخلية :** ويمكن تحديد أهم أهداف الرقابة الداخلية بالنقاط المدرجة كما يلي : (الأفندي ، ٢٠٠٩ : ٥٤)

١ . الرقابة على الموارد المتاحة .

٢ . الكشف عن أية اتجاهات للتغيير المفاجئ في سير العمل أو مستوى الأداء بما ينعكس على التكاليف .

- ٣ . المحافظة على مستوى الأداء الجاري ، واكتشاف أية انحرافات عن المستوى .
- ٤ . حسن اختيار الأفراد للوظائف التي يشغلونها .
- ٥ . فحص السياسات والإجراءات الإدارية الإدارية في تلك الوحدة .
- ٦ . التحقق من صحة البيانات المالية والمحاسبية من خلال التحقق من صحة القوائم المالية وتحديد درجة الاعتماد عليها
- ٧ . تتبع الغش والاحتيال والأفعال غير القانونية التي لها تأثير كبير على البيانات المالية .
- ٨ . منع ارتكاب الأخطاء ومعالجة الثغرات التي قد يتسرب من خلالها الاختلاس أو التزوير أو الإسراف .
- ٩ . فعالية وكفاءة العمليات المنفذة من قبل الأقسام والعاملين .
- ١٠ . الإدارة بالاستثناء ويضيف (الرحالة والرواحي ، ٢٠٠٨ : ٢٠) بان أغراض الرقابة الداخلية في الوحدات الحكومية تكمن في المحافظة على الأموال العامة باعتبارها مملوكة ملكية عامة ، ومنع ارتكاب الأخطاء ، ومعالجة الثغرات التي قد يتسرب من خلالها الاختلاس أو التزوير أو الإسراف ، وبالتالي اكتشاف أي من هذه الوقائع ، والعمل على علاجها وعدم تكرارها في المستقبل وتقديم البيانات الصحيحة التي تساعد على متابعة سير العمل داخل الوحدات الحكومية وضمان حسن سيرها .
- **العوامل المؤثرة في فاعلية الرقابة الداخلية :** هناك العديد من العوامل المؤثرة في فاعلية الرقابة الداخلية ويمكن تقسيمها إلى عوامل بيئية وعوامل داخلية للرقابة الداخلية يمكن بيانها بما يلي (المرعي ، ٢٠٠٩ : ٤٤
- ١ - **العوامل البيئية :**
 - أ - اتجاهات الإدارة : فدعم الإدارة هو من أهم العوامل المؤثرة في بيئة أي منشأة ، وفعالية أجهزة الرقابة الداخلية تتأثر بمتطلبات الإدارة .
 - ب - اتجاهات أعضاء مجلس الإدارة : عادة ما يتصل مدير دائرة الرقابة الداخلية في المنشأة بشكل مباشر مع مجلس الإدارة ، وكذلك فإن الاجتماعات الدورية التي تعقد ما بين مدير دائرة الرقابة الداخلية وأعضاء مجلس الإدارة تشكل نوعاً من أنواع تأثير مجلس الإدارة على فعالية الرقابة الداخلية نتيجة إبعاد إدارات المنشآت من هذه الاجتماعات ، ما يعزز من استقلالية الرقابة الداخلية . ٢ - **العوامل الداخلية :**
 - أ - الهيكل التنظيمي للمنظمة : وجود موقع مستقل للأجهزة الرقابة الداخلية على الهيكل التنظيمي للمنشأة يعزز من استقلالية الرقابة والتدقيق الداخلي وبالتالي زيادة فعاليتها . ب - تخطيط الرقابة والتدقيق : إن تخطيط الرقابة والتدقيق يتضمن إنشاء أهداف واستراتيجيات الرقابة ، وهي تربط بين أهداف الرقابة والتدقيق الداخلي مع أهداف المنشأة ، وبعدها مساعدة دائرة التدقيق الداخلي للعمل بأفضل فعالية ممكنة .
 - ج - المهنية : تعتبر الرقابة والتدقيق الداخلي من المهن المعقدة والتي تتطلب مدى واسعاً من المعرفة والخبرة لتنفيذ عمليات الرقابة بشكل جيد .

د - طرق التدقيق : يستطيع المدققين الداخليين استخدام مفاهيم علم السلوك ، وهذا يتضمن القوة وقيادة الموقف لتعزيز قبول الدوائر الخاضعة للرقابة والتدقيق الاقتراحات المدقق الداخلي ، ففوة المدقق الداخلي هي معرفته المهنية ، وقيادة الموقف هي إعطاء اقتراحات بالاعتماد على نضج الدوائر الخاضعة للتدقيق .

وخلص لما تقدم فإن هذا المبحث أهتم بدور إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي باعتبار الجامعات مصانع للقوى البشرية ودعامة لأي مجتمع في التنمية والازدهار ، وتناول مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي حيث يتحتم على مؤسسات التعليم العالي ان تغير من هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها ، وسلط الضوء على ادوار عناصر العملية التعليمية في الجودة التعليمية وتضمن دور ادارة المؤسسة التعليمية، دور المعلم في المؤسسة التعليمية ، دور الطالب في المؤسسة التعليمية ، كما تناول مفهوم الرقابة الداخلية بعدها تلك الاجراءات التي تقوم بها الجهات ذات الاختصاص والمخولة قانونا بهدف التأكد من مدى تحقق الاهداف الموضوعية مسبقا .

المبحث الثاني - الجانب العملي / يتكون من :-

اولاً :- نبذة تعريفية حول المعهد التقني / الديوانية .

ثانياً :- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضية .

- نبذة تعريفية حول المعهد التقني / الديوانية : المعهد التقني في الديوانية أحد تشكيلات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / هيئة التعليم التقني / جامعة الفرات الأوسط التقنية ، يقع في محافظة الديوانية تأسس عام ١٩٨٨ مبتدئاً بقسم التقنيات الصحية ثم تم تطوير المعهد إلى ان أصبح يحوي على خمسة أقسام علمية، ويسعى لاضافة اقسام اخرى حسب حاجة المحافظة ويعد المعهد التقني في الديوانية واحدا من أبرز معاهد الهيئة على المستوى العلمي والتربوي وهو واحد من بين (٢٧) معهدا تابع إلى هيئة التعليم التقني ويهدف إلى تخريج ملاكات تقنية مؤهلة على مستوى الدبلوم التقني في التخصصات الإدارية والهندسية والطبية بعد سنتين دراسيتين تقويميتين ويستقبل الطلبة خريجي الفرعين العلمي والادبي والاول من طلبة الاعداديات المهنية والصناعية .

ويضم الفروع والاقسام العلمية التالية:

اولا :التخصصات الادارية :

١. تقنيات ادارة المواد تأسس عام ١٩٨٩

٢. المحاسبة تأسس عام ١٩٩٣

ثانيا : التخصصات الطبية :

١. صحة المجتمع تأسس عام ١٩٩٠

٢. التمريض تأسس عام ١٩٩٧

ثالثاً :التخصصات الهندسية :

١ . التقنيات الميكانيكية

أ. التشغيل والصيانة الميكانيكية تأسس عام ١٩٩٢

ب. الانتاج تأسس عام ١٩٩٨

ويضم المعهد (٣٦٧) منتسباً منهم (٧٥) تدريسياً بمختلف الالقاب العلمية و (٢٢٢) فنياً و (٧٠) ادارياً.

- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضية .

اولاً:- جداول مجتمع عينة الدراسة .

١- توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

جدول رقم (١) يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	ك	%
ذكر	٦	٦٠,٠
انثى	٤	٤٠,٠
المجموع	١٠	١٠٠

يبين جدول رقم (١) أن ما نسبته ٦٠ % من عينة الدراسة من الذكور، وأن ٤٠ % من عينة الدراسة من الإناث .

٢- توزيع أفراد العينة حسب العمر :

جدول رقم (٢) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	ك	%
٢٥ – ٣٥	٤	٤٠,٠
٣٦ – ٤٥	٣	٣٠,٠
٤٦ فما فوق	٣	٣٠,٠
المجموع	١٠	١٠٠

يبين جدول رقم (٢) أن ما نسبته ٤٠ % من عينة الدراسة كانت تتراوح اعمارهم من (٢٥ الى ٣٥) وان ٣٠ % من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من (٣٦ الى ٤٥) سنة ، وان ٣٠ % من عينة الدراسة تتراوح اعمارهم من (٤٦ فما فوق) ويدل ذلك على التنوع العمري لأفراد مجتمع الدراسة .

٣- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي :

جدول رقم (٣) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	ك	%
دكتوراه	٢	٢٠,٠
ماجستير	٨	٨٠,٠
المجموع	١٠	١٠٠

يبين جدول رقم (٣) أن (٢٠ %) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (دكتوراة)

وان (٨٠ %) من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ماجستير) ، ، وهو يعطي مؤشرا على أن مجتمع الدراسة مؤهل بدرجة علمية جيدة .

٣- توزيع افراد العينة حسب المرتبة العلمية :

جدول رقم (٤) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المرتبة العلمية

المرتبة العلمية	ك	%
مدرس مساعد	٧	٧٠,٠
مدرس	٣	٣٠,٠
المجموع	١٠	١٠٠

تبين النتائج الموضحة في جدول رقم (٤) أن نسبة (٧٠ %) من أفراد العينة هم بمرتبة (مدرس مساعد) ، وان نسبة (٣٠ %) من افراد العينة هم بمرتبة (مدرس) .

ثانياً:- عرض وتحليل اجابات عينة البحث فيما يخص ادارة الجودة الشاملة .

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث

فيما يخص ادارة الجودة الشاملة .

الانحراف المعياري	سط الحس	لا اوافق بشدة		لا اوافق		محايد		اوافق		اوافق بشدة	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
٠,٦٧	٣,٥	٠	٠	٠	٠	٢٠	٦	١٠	٣	٣,٣٣٣	١
٠,٦٦	٣,٦	٠	٠	٠	٠	١٦,٦٦	٥	١٣,٣٣٣	٤	٣,٣٣٣	١

.,٧٥	٣,٢	.	.	٣,٣٣٣	١	٢٣,٣٣	٧	٣,٣٣٣	١	٣,٣٣٣	١	
.,٩٤	٢,٩	٣,٣٣٣	١	٦,٦٦	٢	١٣,٣٣٣	٤	١.	٣	.	.	
.,٩	٤,٣	.	.	.	.	١٣,٣٣٣	٤	١٣,٣٣٣	٤	٦,٦٦	٢	
.,٧٥	٣,٨	.	.	.	.	١.	٣	٢.	٦		١	
.,٩٨	٢,٨	.	.	٣,٣٣٣	١	٢.	٦	٦,٦٦	٢	٣,٣٣٣	١	
.,٨	٣,٦	.	.	.	.	١٣,٣٣٣	٤	٢.	٦	٣,٣٣٣	.	
.,٨٧	٣,٨	.	.	.	.	٦,٦٦	٢	٢.	٦	٦,٦٦	٢	
.,٦٤	٣,٧	.	.	.	.	١٣,٣٣	٤	١٦,٦٦	٥	٣,٣٣٣	١	١
.,٤٩	٣,٦	.	.	.	.	١.	٣	٢٣,٣٣	٧	.	.	١
.,٨٣	٣,١	.	.	١٣,٣٣	٤	١٦,٦٦	٥	.	.	٣,٣٣٣	١	١
.,٦٤	٣,٣	.	.	٣,٣٣٣	١	١٦,٦٦	٥	١٣,٣٣٣	٤	.	.	١
.,٦٧	٣,٥	.	.	.	.	٢.	٦	١.	٣	٣,٣٣٣	١	١
.,٦٣	٣	.	.	٦,٦٦	٢	٢.	٦	٦,٦٦	٢	.	.	١
.,٤٥	٣,٣	.	.	.	.	٢٣,٣٣	٧	١.	٣	.	.	١
.,٦٧	٣,٥	.	.	.	.	٢.	٦	١.	٣	٣,٣٣٣	١	١

١	٢	٦,٦٦	٢	٦,٦٦	٤	١٣,٣٣٣	٢	٦,٦٦	٠	٠	٣,٤	١,٠٢	
١	٠	٠	٥	١٦,٦٦	٥	١٦,٦٦	٠	٠	٠	٠	٣,٥	٠,٥	
٢	٤	١٣,٣٣٣	٢	٦,٦٦	٤	١٣,٣٣٣	٠	٠	٠	٠	٤	٠,٩	
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام												٣,٥	٠,١٦

اظهر الجدول رقم (٥) بأن الوسط الحسابي لمتغيرادارة الجودة الشاملة بلغ (٣,٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي (٣) وبانحراف معياري (٠,١٦) وقد حصلت الفقرة ب (يتبادل الخبرات مع زملائه و رؤسائه من أجل التحسين و التطويرولديه القدرة على زيادة فاعلية الطلبة و رفع تحصيلهم الدراسي) على اعلى المتوسطات بلغ (٤,٣) وبانحراف معياري (٠,٩) اما الفقرة الخاصة ب (يركز الاستاذ على كيفية تطبيق مفاهيم الجوده الشاملة من خلال قيامه بعملية التقويم لمعرفة مدى تحسن ادائه) حصلت على ادنى المتوسطات الحسابية بلغ (٢,٨) وبانحراف معياري (٠,٩٨) ، لذلك يتوجب على التدريسي ان يركز على تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة من خلال قيامه بعملية التقويم الذاتي للكشف عن جوانب القوة والضعف في الأداء ،مما يمكن المؤسسة التعليمية من اتخاذ الإجراءات التي تكفل تطوير مستوى أدائه وتعزيزه .

ثالثاً:- عرض وتحليل اجابات عينة البحث فيما يخص الرقابة الداخلية .

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات عينة البحث فيما يخص الرقابة الداخلية .

ت	اوافق بشدة		اوافق		محايد		لا اوافق		لا اوافق بشدة		وسط الحساب	الانحراف المعياري
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
١	١	٣,٣٣٣	٥	١٦,٦٦٦	٤	١٣,٣٣٣	٠	٠	٠	٠	٣,٥	٠,٥
٢	٤	١٣,٣٣٣	٤	١٣,٣٣٣	١	٣,٣٣٣	١	٣,٣٣٣	٠	٠	٣,٧	٠,٦٤
٣	١	٣,٣٣٣	٩	٣٠	١	٣,٣٣٣	٠	٠	٠	٠	٣,٨	٠,٦

•, 9	3, 6	3, 333	1	•	•	•	•	3•	9	•	•	4
•, 64	3, 7	•	•	•	•	13, 333	4	16, 666	5	3, 333	1	5
•, 94	4, 1	•	•	3, 333	1	3, 333	1	13, 333	4	13, 333	4	6
•, 45	4	•	•	•	•	3, 333	1	3•	9	3, 333	1	7
•, 9	3, 7	3, 333	1	•	•	•	•	3•	9	•	•	8
•, 63	3	•	•	6, 66	2	2•	6	6, 66	2	•	•	9
•, 75	3, 8	•	•	•	•	•	•	13, 333	4	6, 666	2	1•
•, 94	2, 9	3, 333	1	6, 66	2	13, 333	4	1•	3	•	•	11
•, 8	3, 6	•	•	3, 333	1	1•	3	16, 66	5	3, 333	1	12
•, 87	3, 8	•	•	3, 333	1	6, 666	2	16, 666	5	6, 666	2	13
•, 64	3, 7	•	•	•	•	13, 33	4	16, 666	5	3, 333	1	14
•, 49	3, 6	•	•	•	•	13, 33	4	2•	6	•	•	15
•, 83	3, 1	•3, 333	1	•	•	2•	6	1•	3	•	•	16
•, 9	3, 3	•	•	6, 666	2	13, 33	4	1•	3	3, 333	1	17
•, 9	4, 1	•	•	3, 333	1	3, 333	1	13, 333	4	13, 33	4	18

١٩	٢	٦,٦٦٦	٣	١٠	٤	١٣,٣٣	٠	٠	١	٣,٣٣٣	٣,٥	١,١٢
٢٠	١	٣,٣٣٣	٤	١٣,٣٣٣	٣	١٠	١	٣,٣٣٣	١	٣,٣٣٣	٣,٣	١,١
الوسط الحسابي والانحراف المعياري العام												
											٣,٦	١,١١

اظهر الجدول رقم (٦) بأن الوسط الحسابي لمتغير الرقابة الداخلية بلغ (٣,٦) وهو اعلى من الوسط الفرضي (٣) وبانحراف معياري (١,١١) وقد حصلت الفقرة ب (ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعهد يؤدي إلى توضيح أماكن التطوير والتحديث في وظائف الرقابة الداخلية مما ينعكس بايجابية على العملية التعليمية) على أعلى المتوسطات بلغ (٤,١) وبانحراف معياري (٠,٩٤) اما الفقرة الخاصة ب (الاهتمام بتدريب العاملين في إدارة الرقابة الداخلية يزيد من كفاءتهم في تحقيق الجودة الشاملة مما يساهم في النهوض بمستوى التعليم) حصلت على أدنى المتوسطات الحسابية بلغ (٢,٩) وبانحراف معياري (٠,٩٤) .

رابعاً:- اختبار فرضيات البحث . الفرضية الرئيسية : توجد علاقة ارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والرقابة الداخلية وهو ارتباط طردي قوي جدا تحت مستوى معنوية (٠,٠٥) حيث بلغ (٨٤%) .

المبحث الرابع -الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات :- من خلال استعراض ومناقشة التحليلات النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة ظهرت النتائج التالية:

- ١- اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين ادارة الجودة الشاملة والرقابة الداخلية.
- ٢- اظهرت النتائج ان الاستاذ الجامعي يتبادل الخبرات مع زملائه و رؤسائه من أجل التحسين و التطوير ولديه القدرة على زيادة فاعلية الطلبة و رفع تحصيلهم الدراسي.
- ٣- ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المعهد يؤدي إلى توضيح أماكن التطوير والتحديث في وظائف الرقابة الداخلية مما ينعكس بايجابية على العملية التعليمية.
- ٤- اظهرت النتائج ان الاستاذ الجامعي لا يركز على كيفية تطبيق مفاهيم الجوده الشاملة وذلك لعدم قيامه بعملية التقويم الذاتي لمعرفة مدى تحسن ادائه.
- ٥- عدم الاهتمام بتدريب العاملين في إدارة الرقابة الداخلية في المعهد الامر الذي يقلل من كفاءتهم في تحقيق الجودة الشاملة .

- ٦- لا تقوم ادارة المعهد بشكل مستمر بتحليل البيئة الداخلية في المعهد للتعرف على مصادر القوة ونقاط الضعف .

التوصيات

- ١- نشر ثقافة ادارة الجودة الشاملة بين كل العاملين في المعهد التقني / الديوانية.
- ٢- الوعي بفلسفة الجودة الشاملة وتقبلها وترسيخ ثقافتها في التعليم من خلال خلق الحاحه المستمرة للتعلم وتحسين جودته .
- ٣- تشجيع الاستاذ الجامعي في التركيز على كفيه تطبيق مفاهيم الجوده الشاملة وذلك بقيامه بعملية التقييم الذاتي لمعرفة مدى تحسن ادائه.
- ٤- الاهتمام بتدريب العاملين في إدارة الرقابة الداخلية في المعهد الامر بالشكل الذي يزيد من كفاءتهم في تحقيق الجودة الشاملة مما يساهم في النهوض بمستوى التعليم.
- ٥- التركيز وبشكل مستمر على تحليل البيئة الداخلية في المعهد للتعرف على مصادر القوة ونقاط الضعف وابتعاد الحلول المناسبة بالشكل الذي يساهم في تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

المصادر /

- ١- أبو عياش ، عياش إسماعيل أحمد - تقييم واقع الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية الفلسطينية من وجهة نظر إداراتها : دراسة ميدانية - رسالة ماجستير - جامعة بيرزيت ، ٢٠٠٠
- ٢- أحمد إسماعيل حجي : إدارة بيئة التعليم والتعلم : النظرية والممارسة في الفصل والمدرسة ، دار الفكر العربي القاهرة ، طبعة ٢٠٠٠
- ٣- الصقال ، احمد هاشم وسعيد ، محمد حسين مهدي ، نور الرقابة الالكترونية في الحد من الفساد ، وزارة التجارة ، مكتب المفتش العام ، العراق ، ٢٠٠٥ .
- ٤- البكوع ، فيحاء عبد الخالق واحمد ، منهل مجيد ، تفعيل نظم الرقابة الداخلية للحد من ظاهرة الفساد المالي والإداري في الوحدات الخدمية ، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد الثاني والتسعون ، ٢٠١٢
- ٥- العازمي ، فايز مرزوق ، تور مجالس الإدارة في تطبيق معايير الرقابة الداخلية وأثرها على تحقيق أهداف الشركات الصناعية الكويتية ، دراسة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، الكويت ، ٢٠١٢ .
- ٦- الكفراوي ، عوف ، الرقابة المالية : بين النظرية والتطبيق ، مطبعة الانتصار ، الإسكندرية ، ٢٠١٠ .
- ٧- الصحن ، عبد الفتاح وسرايا ، محمد وآخرون ، المراجعة التشغيلية والرقابة الداخلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٧
- ٨- الأفندي ، ارسلان عبد الكريم ، متطلبات إقامة نظام تكاليف لتعزيز الرقابة الداخلية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الموصل ، ٢٠٠٩ .

- ٩- الرحاحلة ، د . محمد ياسين والرواحي ، خالد بن حمد ، المقومات الأساسية للتدقيق الداخلي ومدى توفرها في وزارات الخدمة المدنية بسلطنة عمان ، بحث منشور في المجلة العربية للمحاسبة ، مايو ٢٠٠٨ .
- ١٠- المرعي ، نبيه توفيق ، دور لجنة التدقيق في تحسين وظيفة التدقيق في شركات التأمين الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية جامعة جدارا ، الأردن ، ٢٠٠٩ .
- ١١- المصري مروان وليد سليمان، تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، ١٩٩٩ .
- ١٢- العميان ، محمود سلمان ، ٢٠٠٢ " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال " ، الأردن ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر و التوزيع.
- ١٣- . الترتوري، محمد عوض، جويحام أغادير، ٢٠٠٩ ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعلي العالي والمكتبات ومراكز المعلومات)، عماد، دار السيرة ١٤٢٤ م.
- ١٤- العلي، عبد الستار، ٢٠٠٨ (تطبيقات إدارة الجودة الشاملة) ، عمان دار المسرة، ١٤٢٨ م. (ص ٧١-٧٣)
- ١٤- جورج ستيفن وارنولد ويمر زكيوتش، ١٩٩٨ (إدارة الجودة الشاملة الاستراتيجيات والآليات المجرة في أكبر الشركات الناجحة اليوم)، ترجمة حسين حسنين ط ا. عمان، دار النشر.
- ١٥- حجازي ،منتصر احمد سالم، (اثر تطبيق الجودة على تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية - دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة على الايزو في قطاع غزة) ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة، ٢٠٠٧.
- ١٦- خلف، عمر محمد، ١٩٩٣ (تحسين الأداء الإداري في مؤسسات التعلي العالي في الدول العربية ، قراءات حول التعلي العالي) اليونسكو العدد السادس ، عمان.
- ١٧- دهمش ، نعيم وأبو ذر ، عفاف ، الضوابط الرقابية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الجامعة الزيتونة ، الأردن ، ٢٠٠٥
- ١٨- زاهر ، بسام حسن ، مدخل متكامل مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة ، دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال العام لصناعة الغزل والنسيج في مصر ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، ١٩٩٨ .
- ١٩- عبد الله ، خالد أمين ، علم تدقيق الحسابات : الناحية النظرية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، الأردن ، ٢٠٠٤
- ٢٠- عبد المحسن توفيق محمد ، ١٩٩٨ ، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، دار النهضة العربية، القاهرة .

- ٢١-عقيلي ، عمر وصفي، ٢٠٠١ "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر " ، الأردن ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر و التوزيع .
- ٢٢-علوان، قاسم، ٢٠٠٥ " إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الآيزو ٩٠٠١:٢٠٠٠ " ، الأردن، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى .
- ٢٣- فلجي، قدوة ن عواد، 2008 (المقدمة الكاملة في إدارة الجودة الشاملة ومراقبة الجودة، الرياض النادي الأدبي) .
- ٢٤-فيصل بن محمد عمر الطس :رسالة ماجستير بعنوان "آراء المعلمين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في تدريس مادة المكتبة والبحث بالمرحلة الثانوية بمدينة جدة :جامعة أم القرى ٢٠٠٨/٢٠٠٩ .
- ٢٥- محسن عبد الستار محمود عزب: تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، طبعة ٢٠٠٨ .
- ٢٦- محمود عيد المسلم الصليبي: الجودة الشاملة و أنماط القيادة التربوية، دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان الطبعة الأولى ٢٠٠٨ .
- ٢٧- مطبوعات إدارة مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام /ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، www.tatweer.edu.sa/Ar/MediaCenter/Documents
- Bank, I. (1992). The Essence of total Quality Management, prentice Hall Inc.
- Taguchi (1990). Introduction to Quality Engineering Design Quality Into products and processes – Asian productivity organization P.76.