

مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في وزارة التعليم

" دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة "

The Application Level of the Standards of the Total Quality Management in the
Ministry of Education .

(Empirical Study on the General Directorate of Education in Jeddah Province)

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

إعداد الطالبة

نجلاء بنت عايض جاري القرني

الرقم الجامعي : ١٠٠٢٦٩٥

الفصل الدراسي الثاني

٢٠١٥/هـ١٤٣٦م

المستخلص

مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في وزارة التعليم (دراسة تطبيقية على الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة)

نجلاء بنت عايض جاري القرني

أ.د. احمد داود عبدالله المزجاجي

قسم الإدارة العامة - كلية الاقتصاد والإدارة

جامعة الملك عبدالعزيز بجدة

المملكة العربية السعودية

١٤٣٦هـ / ٢٠١٥م

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة بمجالات القيادة والتخطيط الاستراتيجي والتحسين المستمر والتركيز على المستفيد، ومن ثم الكشف عن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى الكشف عن دلالة الفروق الإحصائية في تقدير درجات تطبيق معايير الجودة الشاملة التي تُعزى للخبرة و الدورات والمسمى الوظيفي . وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة وكان مجتمع الدراسة مكونا من (١٢٠) موظفة من شاغلات الوظائف القيادية والإدارية. ، كما استخدمت الباحثة الاستبانة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها، وقد كانت أهم النتائج لهذه الدراسة ما يلي:

(١) أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة التعليم بجدة عالية من وجهة نظر شاغلات الوظائف الإدارية والقيادية، وقد جاء معيار التخطيط الاستراتيجي بالرتبة الاولى وبدرجة عالية ثم التحسين المستمر بدرجة عالية ثم التركيز على المستفيد بدرجة عالية، وأخيراً القيادة بدرجة عالية . (٢) أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة التعليم بجدة متوافرة بدرجة عالية من وجهة نظر شاغلات الوظائف الإدارية والقيادية (٣) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في استجابات شاغلات الوظائف القيادية والإدارية في تقديرهم لمستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة التعليم تعزى للخبرة الادارية والدورات بمجال الجودة الشاملة و المسمى الوظيفي. وفي ضوء هذه النتائج تم تقديم عدد من التوصيات مثل : العمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال التركيز على وضوح إجراءات التطبيق وتدريب العاملات على تحليل البيئة الداخلية والخارجية حيث جاءت برتب متأخرة والتأكيد على أهمية معالجة جميع الملاحظات والشكاوي التي تقدمها الموظفات.

Abstract

The Application Level of the Standards of the Total Quality Management in the Ministry of Education

(Empirical study on the General Directorate of Education in Jeddah Province)

Najla Bin Ayed Jari AlGarni

Public Administration Department - Faculty of Economics & Administration

King Abdulaziz University - Jeddah

Kingdom of Saudi Arabia

1436H / 2015G

This study aimed to determine level of application of total quality management (TQM) standards in the General Directorate of education in the field of leadership, strategic planning, continuous improvement and degree of focus on beneficiary, and then discussing the requirements of application. In addition to the discussion of significant statistical differences in estimating degree of application of quality standards attributed to experience, training courses and job title. Researcher used the descriptive analytical approach for this study, research sample consisted of (120) of female employees who occupy leadership and administrative positions. The researcher used the questionnaire after testing its validity and reliability, the most important results of this study include: 1). The application degree of total quality standards in the education directorate was high in Jeddah from the administrative and leadership occupants point of views positions. The standard of the strategic planning occupied the first rank with high degree, and continuous improvement with high degree, and then focus on the beneficiary also with a high degree, and finally leadership with high degree too. 2). The requirements of the application of total quality management in the directorate of Education were applicable in Jeddah with a high degree from point of views of the occupants of the administrative and leadership positions, 0.3). There were no statistically significant differences at the level of significant ($\alpha = 0.05$) in responses of the occupants of the administrative and leadership positions in their estimates for the application level of total quality standards in the directorate of education attributed to the administrative experience, and courses in the total quality field, and job title. In the light of these results a number of recommendations were suggested, such as: The importance to act on the application of total quality management by focusing on clear procedures for the application and training of workers on the analysis of the internal and external environment. It came at late ranks and to emphasize the importance of addressing all observations and complaints presented by the female employees.