

## تبني مواصفة الجودة أيزو 9001 في المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية بالإسكندرية: منظور أعضاء هيئة التدريس

رفيق وليم لطيف سلامة

صالح عبد الحميد عروس

عماد محمد عبد العال

محمد عبد الجواد علي عبد الجواد

قسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات

### المخلص

يهدف البحث إلى التوعية بمواصفة الجودة أيزو 9001: 2015 ومدى أهميتها وإيضاح قيمة تطبيقها للمؤسسات التعليمية الفنية الفندقية بالإسكندرية، وأيضاً تحديد آراء أعضاء هيئة التدريس بالمواصفة ومعاييرها وطرق تنفيذها ومدى تقبلهم لتطبيقها والاستفادة منها. ويتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالمعاهد الفنية الفندقية بمدينة الإسكندرية وعددهم (4) معاهد وهي المعهد الفندقي بالإسكندرية (إيجوث) والمعهد الفني الفندقي ومركز الفندقة البحرية والمدرسة الفندقية بنظام الخمس سنوات، وقد تم توزيع عدد (33) استمارة استبيان وكان عدد الصالح منها عدد (31) استمارة بنسبة (93.9%). وقد توصل الباحث إلى مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية تبني بنود مواصفة الجودة أيزو 9001 ومدى الفوائد المنعكسة عند التطبيق ووجود المكاسب المحتملة التي تحدث على التقدم ورفع المستوى التعليمي الفني الفندقي، وقد أوصت الدراسة بتوفير البروتوكولات اللازمة لتشجيع ومساندة أعضاء هيئة التدريس لتطبيق بنود المواصفة والعمل على الالتزام بها وأيضاً توفير الدورات التدريبية التي تخدم نفس الهدف مع المتابعة المستمرة لضمان استمرارية الإجراءات والخطوات والحفاظ على المستوى عند ارتقائه مع تحديث المناهج الدراسية وتوفير الإمكانيات اللازمة بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل وتحقيق الأهداف المرجوة.

**الكلمات الدالة:** أعضاء هيئة التدريس، مؤسسات التعليم الفني الفندقي، أيزو 9001، الإسكندرية.

### مقدمة

الجودة هي ثقافة التعامل مع الأطراف المعنية وفق مواصفات عالمية، كما أنها تأسيس ثقافة مميزة في الأداء، والعمل المستمر لتحقيق توقعات المستفيد، وتأدية العمل بشكل أفضل وفاعلية أكبر في أقصر وقت ممكن (السامرائي والكناني، 2013). يرجع الإهتمام بقضية الجودة في التعليم نتيجة التوسع في مؤسسات التعليم وزيادة أعداد الطلاب بشكل كبير مما أدى إلى انخفاض مستويات الإنجاز التعليمي بالعديد من المؤسسات التعليمية نتيجة انخفاض مواردها المالية وضعف كفاءة المعلمين وفق التجهيزات العلمية والمكتبية والمعملية (محمد، 2008). من هنا تكمن أهمية فكرة البحث دراسة إمكانية تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001 ومدى تقبل المؤسسات لذلك والاختلاف بين الواقع والمأمول في حال الحصول على شهادة الأيزو وتطبيق البنود الخاصة بها. ويعتبر تطبيق مواصفة الجودة من أهم المواضيع التي تحظى بالاهتمام الكبير من قبل المؤسسات التعليمية وأعضاء هيئة التدريس بها حيث أنها تساعد على رفع المستوى التعليمي مما يعني نتائج أفضل في الأيدي العاملة وبالتالي التواجد بقوة في مواجهة التنافس الذي قد يظهر بين هذه المؤسسات وجذب العديد من الطلاب للالتحاق بها والاستفادة من خبرات وجودة أداء أعضاء هيئة التدريس.

### مشكلة الدراسة

مع تزايد المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية وتطور المجال الفندقي والاحتياج إلى أيدي عاملة متميزة أصبح هناك حاجة ملحة لمصادر تعليمية متميزة وقوية تتمثل في أعضاء هيئة التدريس الذين كلما زادت قوتهم المعرفية وخبراتهم التعليمية وإمكانياتهم في ربط سوق العمل واحتياجاته بالمعلومات التي يقومون بتوصيلها إلى الطلاب كلما ارتفع شأن المؤسسة التعليمية وكلما ازدادت الثقة بجدارتها ونتائج الالتحاق بها، وليتحقق ذلك فإن دور أعضاء هيئة التدريس يبرز هنا في الالتزام بجودة العمل والتأكد من الاستمرار في نفس المسار التي تحدده الهيئات المختصة لتطبيق كافة المعايير اللازمة لتحقيق بنود مواصفة الجودة، وهنا يكمن التحدي في مدى الاقتناع بالالتزام والقدرة على الاستمرار في الحفاظ على المستوى الذي يتم تحقيقه وأيضاً التعرف على مدى الفوائد التي يمكن اكتسابها والتشجيع على

ذلك مع توفير الأدوات المعرفية اللازمة للوصول إلى الأهداف المنشودة، لاسيما مع توجيه النظر إلى المنافسة سريعة الانتشار ناتج استخدام التكنولوجيا المتقدمة ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة وأساليب الدعاية المتقدمة الواسعة المدى مما يزيد قوة التحدي والمفترض زيادة قوة الرغبة في تحقيق الأهداف.

### محددات الدراسة

حيث تركزت عينة الدراسة بالمحددات البشرية في أعضاء هيئة التدريس العاملين بمؤسسات الدراسة والكوادر الإدارية والتي قد تشمل المديرين والإداريين العاملين في الأقسام الإدارية المختلفة بمؤسسات مجتمع الدراسة والطلاب بمؤسسات مجتمع الدراسة. أما عن المحددات المكانية فتركزت الدراسة على محافظة الإسكندرية في خلال العام الدراسي 2019/2018. فيما يخص المحددات الموضوعية فقد إقتصرت الدراسة على تناول موضوع أهمية وإمكانية تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001 في مؤسسات التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية وذلك من خلال وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وآراء مديري مؤسسات مجتمع الدراسة والعاملين الإداريين بها، وآراء الطلاب في أهمية وإمكانية تطبيق النظام على جميع مؤسسات مجتمع الدراسة على اختلاف أنواعها، إلا أنه قد وُجد أن الطلاب ليس لديهم القدر الكافي من الاستيعاب والفهم لأبعاد نموذج الجودة والإلمام بمفاهيم ومعايير هذا النظام وما يتعلق به، كما أنه يصعب التطبيق الفعلي بتلك المؤسسات والتوصل إلى نتائج واقعية بالكامل نظراً لاحتياج فترة زمنية طويلة للتلبية المتطلبات والتطبيق والاحتياج إلى التكلفة المالية، كما أن النتائج المنتظرة تحتاج إلى فترة قد تكون في حدود من ثلاث إلى خمس سنوات وحتى يظهر التأثير ليتمكن الحكم عليه.

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة في كونها تحاول الوصول إلى توضيح أهمية وإمكانية وجود مجموعة من الوثائق والإجراءات المحددة وفق معايير المنظمة الدولية يمكن من خلال تطبيقها ومراجعة إجراءاتها أن تيسر على المؤسسات التعليمية الحصول على شهادة الإعراف الدولي وتحقيق الجودة في العمل مما يعود بالفائدة والتميز وكسب ميزة تنافسية قوية، وأيضاً الرجوع إلى آراء الأطراف المعنية بمؤسسات التعليم الفني الفندقية من إداريين وأعضاء هيئة تدريس وطلاب من حيث تقبلهم للتطبيق وأهميته والتوقع في النجاح والتقدم نظراً لأنهم أعمدة الأساس التي تقوم عليها تلك المؤسسات.

### أهداف الدراسة

1. إيضاح قيمة تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001: 2015 بمعاهد التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية ومدى استيعاب تلك المؤسسات بهذه القيمة.
2. تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001: 2015 بالمؤسسات التعليمية الفنية الفندقية بالإسكندرية.
3. التوصل ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع والعمر والمؤهل والحالة الاجتماعية والقسم والخبرة) فيما يتعلق بمحاور إطار المنظمة، القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، المساندة/ الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين.

### الإطار النظري

#### المؤسسة التعليمية وأهميتها

أشار الجنابي (2019) إلى أن مفهوم المؤسسة التعليمية هو مكاناً يجتمع فيه مجموعة من الأفراد متنوعين في الأعمار بهدف تلقي العلم والمعلومات المتخصصة بحسب تخصص المؤسسة التعليمية والمجالات المتنوعة بها، وتشمل هذه المؤسسات الهيئات الإدارية والتدريسية والطلاب، وتبقى الدراسة بها لمدة محددة تختلف باختلاف نوع ومجال المؤسسة. تعتبر المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية الأداة الأساسية التي تُستخدم لتشكيل جوهر الطلاب والتأثير عليهم سواء إيجابياً أو سلبياً علمياً وعملياً ومن هنا ينبع أهمية جودة تلك المؤسسات التي ستكون سبباً رئيسياً في شكل السلوكيات والتصرفات النابعة من الطلاب وقناعاتهم بحسن التصرف والحممة والرغبة في التعلم والتطور من عدمه (أحمد، 2017). كما أوضح محمد (2019) أن زيادة الثقافة واكتساب مهارات أساسية وقدرات وسلوكيات وترسيخ معلومات في مجال

محدد وجودة التأسيس العلمي والتهيئة للاتحاق بمجال سوق العمل بعد إنتهاء الدراسة كلها من أهم الأهداف للمؤسسات التعليمية الفنية الفندقية تجاه الطالب. تشمل المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية ضمن أهدافها تدريب العاملين والقائمين بالتدريس لتنفيذ منظومة محكمة تصل إلى الجودة في الأداء والنتائج النهائي وبالتالي يتم تدريب الطلاب على العديد من المهارات والأساليب والقدرات اللازمة والتي تعتبر من متطلبات سوق العمل، فالتدريب له أهمية كبيرة حيث ينمي العناصر البشرية ويؤهلهم لتنفيذ الأدوار المطلوبة منهم بكفاءة عالية مع القدرة على الإنجاز والتطوير مما ينتج عنه تطوير العملية التعليمية كلها (الحياي، 2015).

### مفهوم الأيزو

كلمة الأيزو هي كلمة إغريقية ISOS (أيسويس) تعني التساوي، وقد اشتقت من الحروف الثلاثة الأولى لاسم المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس International Standardization Organization وهي الهيئة الدولية المعنية بإصدار المواصفات والأيزو اتحاد دولي يضم هيئات المواصفات والمقاييس في مختلف دول العالم غايتها العديد من الأهداف من أهمها إقامة علاقات مبرمجة بين الأجهزة ذات العلاقة والعلماء والباحثين العلميين والمخترعين والتقنيين والاقتصاديين في العالم (مصطفى، 2014).

### مفهوم وأهمية الجودة

توضح كلمة الجودة وجود ميزات أو صفات محددة سواء في سلعة أو خدمة، متى وجدت هذه الميزات فإنها تلبى رغبات من يحصل عليها أو يستفيد منها وهنا يمكن القول بأن تلك السلعة أو الخدمة ذات جودة عالية (مسلم، 2015). والجودة هي تبني وتطبيق معايير الجودة العالمية، وهي عملية تطوير مستمرة لا تنتهي (Ongoing Process) (Abdelgawwad, 2012). كذلك يمكن القول بأن الجودة تعتبر المجموع الكلي لصفات السلعة أو الخدمة الناتجة عن دراسات التسويق والهندسة والتصنيع والصن2يانه أو عن طريق وجود أي سلعة أو خدمة في الاستعمال، والتي ستلقى توقعات العملاء والمستفيدين منها (النعيمي وآخرون، 2016). يذكر إبراهيم (2009) أنه بدأ التنافس يظهر بين الجامعات والشركات والمصانع المقدمة للمنتجات والخدمات المختلفة لزيادة الجودة وتخفيض الأسعار لإدراكهم بأن ذلك هو ما يبحث عنه المستهلك والمستفيد. وهذا بالفعل يقودنا إلى شعار الجودة الذي ينص على جودة عالية بأسعار منخفضة (حمود والشيخ، 2010). فقد كان الاعتقاد لدى البعض كما ذكر عطية (2009) بأن السلعة أو الخدمة الأعلى سعراً هي في نفس الوقت ذات الجودة الأعلى (عبد الله، 2016)، إلا أنه في الحقيقة كون سعر المنتج أو الخدمة المقدمة مرتفع ليس دليلاً على إرتفاع جودتها. والجودة هي ملائمة السلع والخدمات لاستخدام العملاء، ومطابقتها للمواصفات التي تلبى احتياجاتهم وتوقعاتهم (محمد، 2008)، فالجودة بمعناها الواسع هي عبارة عن خاصية أو صفة مميزة للمنتج أو الخدمة، والتي يمكن تحسينها (السيد وعيسى، 2011).

### الجودة في العملية التعليمية

إن جودة التعليم هي عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها (مصطفى، 2005). ويقصد بجودة التعليم أن يكون التعليم ممتعاً وذو بهجة، وأن يكون عضو هيئة التدريس يقظاً باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة. ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم أبعاداً أوسع حيث تهتم إدارنة الجودة في التعليم بتحسين عمليات كل من التدريس والتعليم. ويحدث الأول عند توضيح عضو هيئة التدريس كيفية حل المشكلة إلى الطالب، فيما يحدث الثاني عندما يتعلم الطالب كيفية حل تلك المشكلة (عزب، 2008). جودة التعليم تُمثل ترجمة إحتياجات وتوقعات مستخدمي العمالة (الخريجين) وتحويلها إلى خصائص ومعايير محددة يمكن توفيرها في الخريج من خلال تصميم وتنفيذ برامج التعليم وتطويرها باستمرار (Widrick et al. , 2002). مخرجات عملية ما تكون بمثابة مدخلات للعملية اللاحقة وتكمن ميزة مدخل العملية في السيطرة المستمرة التي تضمن الترابط بين العمليات الإنفرادية إضافة إلى ضبط

التفاعل بينها (Robitaille, 2016). ويتطلب تطوير التعليم دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها للاتجاهات الحديثة في الحقل المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل (الجنابي، 2019).

### تقويم البرنامج

يتم استطلاع رأي الطلاب في تدريس المقرر وهي عملية تقوم بها المؤسسة التعليمية بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس القائمين بتدريس المقرر ما بغرض التعرف على إيجابيات التدريس وسلبياته بغرض التحسين المستمر للأداء الجامعي (عبد الحي، 2008). ولمعرفة آراء المستفيدين من هيئة تدريس أو طلاب سواء حاليين أو خريجين في البرامج فإنه يتم استخدام ما يُعرف بتقويم البرنامج من خلال عدة أساليب بهدف التحسين والتطوير للبرامج ومحتوى المواد ليتواءم مع التقدم واحتياجات المجتمع والبيئة، ويكون التقويم الذاتي أساسياً لضمان الجودة الداخلية ويمكن الاسترشاد بالمراجعات الخارجية في حالة طلب المؤسسة للاعتماد باستخدام تلك التقارير للمراجعة. (الحريري، 2010).

### الاعتماد وضمان جودة التعليم بالمؤسسات التعليمية

يذكر الدهشان (2007) أن الاعتماد هو إقرار الهيئة باستيفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي لمستوى معين من معايير الجودة وأنه لديها نظم قائمة في موضعها وفعالة لضمان الجودة والتحسين لأنشطتها الأكاديمية، وفقاً للضوابط التي تنشرها الهيئة. وتقوم فكرة اعتماد المؤسسات التعليمية على أساس أنه من حق "المجتمع" أن يتأكد أن هذه المؤسسات تقوم بدورها التي أنشئت من أجلها بأفضل أداء ممكن، وأنها تحاول دائماً البحث عن مواضع قوتها لدعمها، وعن مواطن ضعفها لإصلاحها (الدسوقي، 2010). ويهدف نظام الجودة إلى تحقيق الجودة المطلوبة (مسلم، 2015) والفوائد الآتية للمنظمات كما ذكرها المليجي والبرازي (2010) فيما يلي: تحقيق الضمان والثقة، تأسيس نظام مراقبة ذو كفاءة، تقديم فكرة الأداء الضابط أو العمل المنظم، تطوير العلاقة بين المنظمة أو مقدمة الخدمة والمستهلك.

### معايير الأيزو بالتطبيق على المجال التعليمي

لاشك أن نظام الجودة أيزو سوف يكون له تأثير مستقبلي على التدريب والتعليم بصفة خاصة، ويصبح من الضروري التركيز على العلاقة المتواصلة بين توكيد الجودة وهذا النظام، تزايد تبحث الهيئات والمعاهد التدريسية والتعليمية للسيطرة على السوق التنافسي (Sallis, 2002)، وتنضم الجودة الكلية إتجاهاً منظماً لتحديد احتياجات السوق ومعرفة الطرق والوسائل العملية لمواجهة احتياجات المنظمات والهيئات والجماعات المُستهدفة، والتي يتم تطويرها وتنفيذها لتحقيق توكيد الجودة وبرامج إدارة الجودة الكلية، وقد بدأت العديد من المنظمات التدريسية والمعاهد والهيئات العلمية في البحث عن كيفية تبني هذه المعايير (القرز، 2015). تُعتبر المواصفات المحور الأساسي للجودة حيث تُسهّل وتساعد المجالات الأخرى من خلال (حليمة، 2013): وضع قواعد لسياسات التفاوض، دعم أو إحلال القواعد المنظمة للتعامل والتشريعات، إضفاء ثقل وقيمة لمواصفات التصميم للمؤسسات المختلفة بما في ذلك ضمان حقوق الملكية الفكرية، الوصول إلى الاعتراف بالاعتماد Accreditation والتصديق Certification ونتائج المراجعة Audit أو الاختبارات والقبول المتبادل. والمعيار في الاعتماد يعني بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعتُه هيئة مسئولة أو مُعترف بها بشأن درجة أو هدف معين يُراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشوداً من الجودة أو التميز (Viăsceanu et al., 2007). والاعتماد في التعليم وهو الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية يصل إلى مستوى معياري محدد (Jones, 2003).

### تطبيق مواصفة إدارة الجودة أيزو 9001 في المجال العلمي

ويذكر الأكلبي (2011) أن هناك محاولات جديدة لبعض المؤسسات التربوية في دول الخليج العربي لتطبيق نظام إدارة الجودة فيها، ومنها مدارس الرواد بالمملكة العربية السعودية، حيث استطاعت تطبيق هذا النظام، والحصول على شهادة الجودة العالمية أيزو 9001 لتكون أول مؤسسة تربوية في السعودية، وفي العالم العربي تنال هذه الشهادة الدولية، وتلي ذلك العديد من المؤسسات التعليمية التي حصلت على

تلك الشهادة، وقد رأت هذه المؤسسات أن تطبيق نظام إدارة الجودة في العمل التربوي (بناءً على تجربتها) يؤدي إلى (الفاضل، 2011):

- تحسين كفاءة الإدارة التربوية ورفع القدرة على المنافسة.
- رفع مستوى أداء المعلمين وتنفيذ العمل بكفاءة وجودة أعلى.
- تنمية البيئة الإدارية وتطوير العمل الجماعي.
- تحسين مخرجات التعليم والأداء في مختلف المجالات.
- إتقان الكفاءات المهنية واشباع احتياجات المجتمع الفعلية.
- تطوير أساليب ومعايير قياس الأداء والتقويم.
- تحسين استخدام التقنيات التربوية ومستوى الاتصالات.

### متطلبات مواصفة إدارة الجودة أيزو 9001

من أهم سمات تحديد المصنوفة للوقوف على بناء برنامج إدارة الجودة ضمن متطلبات بنود المواصفة 9001 أو برنامج الاعتماد الأكاديمي بموجب المعايير والمؤشرات أخذين بنظر الاعتبار أهمية المعايير بعناصر كل محور ومؤشراته التي أصلاً تُبنى على تحقيق الأهداف بالنتيجة ولكل نشاط إداري أو برنامج أكاديمي وتشمل (حافظ وعباس، 2015) و(الشيبان وأبو حمور، 2014):

- تحديد المهام والواجبات في كل نشاط أو برنامج بكل دقة وشفافية.
- تحديد الصلاحيات والمسؤوليات وفق الهيكل التنظيمي لكل نشاط أو برنامج.
- تحديد الدورة المستندية بدءاً من المدخلات للنشاط أو البرنامج والعمليات والمخرجات للنشاط الواحد.
- تحديد مخطط دقيق لمسار العملية للبرنامج أو النشاط.
- تحديد الأهداف للبرنامج بما تنسجم مع الأهداف العامة المحددة بالرؤية والرسالة

يمكن لنتائج المخرجات للنظام أو البرنامج الاعتماد الأكاديمي أن تقيس أو تُقيّم ربما تمكن المنظمة الوقوف على الإيجابيات والسلبيات لكل مرحلة من مراحل البرنامج.

### بنود مواصفة إدارة الجودة أيزو 9001

تم تقسيم بنود المواصفة الجديدة أيزو 9001 : 2015 كهيكل عام للمواصفة (المراجعة الداخلية، 2017) في البنود من 1 إلى 10 حيث كان البند الأول مجال التطبيق والبند الثاني المراجع القياسية والبند الثالث المصطلحات والتعريفات والبند الرابع سياق المنظمة والبند الخامس القيادة والبند السادس التخطيط لنظام إدارة الجودة والبند السابع التشغيل أو الدعم والبند الثامن العمليات والبند التاسع تقييم الأداء والبند العاشر التحسين.

### منهجية الدراسة

يهدف البحث إلى قياس مدى وعي واستجابة أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بمدينة الإسكندرية لأهمية مواصفة الجودة أيزو 9001 والعائد المرتد منها على الارتقاء بالمستوى التعليمي مما ينعكس على ارتفاع مستوى الطلاب واستفادة أسواق العمل من هذا الارتقاء، وأيضاً الإلمام بأرائهم في تطبيق بنود مواصفات الجودة وما ينتج عن ذلك من فوائد أو عيوب من وجهة نظرهم، ولتحقيق ذلك تم تصميم استمارة استبيان من خلال الاستناد إلى بنود مواصفة الجودة أيزو 9001 : 2015 وتغطية كافة المحاور وتم توزيعها على عدد (33) من أعضاء هيئة التدريس بتلك المؤسسات والتي عددها (4) مؤسسات تعليمية، وكانت هذه عينة عشوائية بنسبة (55%) كعينة دراسة من إجمالي المجتمع حيث يصعب استخدام أسلوب الحصر الشامل حيث كان يوجد عدد (20) بالمعهد الفندقي وعدد (14) بالمعهد الفني الفندقي وعدد (11) بمركز الفندقية البحرية وعدد (16) بالمدرسة الفندقية، وقد تم عمل زيارات

ميدانية لتوزيعها وجمعها وتم الحصول على عدد (31) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي وهي بنسبة (93.9%) حيث قد تعاون الأغلبية للشعور بالقيمة والاستفادة المتوقعة.

شملت استمارة الاستبيان عدد (42) عبارة مقسمة على سبعة محاور للتعرف على وجهة النظر في وضع المؤسسة التعليمية قبل تطبيق بنود مواصفة الجودة أيزو 9001 والرؤية للوضع المحتمل والنتائج بعد التطبيق، بالإضافة إلى البيانات الديموغرافية للعينة والتي شملت أبعاد النوع والعمر والمؤهل الدراسي الخبرة الوظيفية، أما عن المحاور السبعة فقد تمثلت في (سياق أو إطار المنظمة) وتشمل خمس عبارات، (القيادة) وتشمل عبارتان و(التخطيط لنظام إدارة الجودة) وتشمل خمس عبارات، و(المساندة أو الدعم) وتشمل ثلاث عبارات، و(التشغيل) وتشمل واحد وعشرين عبارة، و(تقييم الأداء) وتشمل أربع عبارات، و(التحسين) وتشمل عبارتان، ثم الرأي إن أمكن في وجود مقترحات لرفع مستوى الجودة بالمؤسسة التعليمية. بعد الانتهاء من تطوير الاستبيان اعتماداً على الدراسات السابقة، وتصميمها في صورتها المبدئية، ومن أجل اختبار صدق وثبات أداة الدراسة، أي التأكد من أنها ستقيس ما صُممت لقياسه، ووضوح فقراتها حتى تكون مفهومة لكل من سيستخدمها، فقد تم اختبار الاستبيان للتحقق من صدق أداة الدراسة، وقدرتها على قياس المتغيرات المراد قياسها، فقد تم عرضها على ثلاثة من المحكمين الأكاديميين، وقد أوصى المحكمون بإجراء بعض التعديلات الشكلية والموضوعية على بعض الفقرات، كما تم إعادة صياغة وبناء بعض الفقرات، وحذف بعضها الآخر تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لاستخراج معامل الثبات لمتغيرات الدراسة، واتضح أن معامل ألفا كرونباخ لجميع أسئلة الاستبيان كان 79% حيث كان معامل الاتساق الداخلي لجميع المحاور (ألفا كرونباخ) بعدد 42 سؤال وقيمة 0.79 لمعامل الاتساق الداخلي، وهي نسبة مقبولة من الثبات مما يشير إلى ثبات أبعاد الاستبيان وكذلك ارتباطها واتساقها الداخلي، الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة وأن الاستبيان يقيس بالفعل ما وُضع لقياسه، ويمكن الوثوق بها كمقياس للدراسة. وقد تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي للإجابة حيث (1) غير موافق و(2) محايد و(3) موافق، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث يتناسب مع هدف وطبيعة الدراسة كما تم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 23) وتم تحليل البيانات واستخراج النتائج عن طريق استخدام الأساليب الإحصائية التي شملت معامل ألفا كرونباخ والنسبة المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) (T) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي One-way ANOVA بين أكثر من عینتين مستقلتين.

### نتائج الدراسة

يتضح من نتائج التحليل في جدول رقم (1) أن معظم أفراد عينة الدراسة (71%) كانوا من الذكور وعددهم (22) عضو هيئة تدريس، بينما بلغ عدد الإناث (9) بنسبة (29%)، مما يوضح وجود نسبة أعلى من الذكور في هذا المجال. كما يظهر أن أقل فئة عمرية كانت من 30 إلى أقل من 35 سنة فكانت النسبة (9.7%) وأعلى نسبة الفئة من 40 إلى أقل من 45 سنة حيث كانت (32.2%).

بالنسبة للمؤهل الدراسي فكانت فئة المؤهل العالي أعلى نسبة (51.6%)، أما أقل نسبة فكانت (9.7%) وخصت فئتان هما الماجستير والدبلوم فوق المتوسط وذلك يظهر تبايناً واضحاً في المؤهل الدراسي مما قد يكون له المردود والتأثير على الخبرة والأسلوب المستخدم بالعمل. أما سنوات الخبرة فلم تتواجد الفئات أقل من سنة حتى أقل من 5 سنوات بأفراد عينة الدراسة، وكانت أغلبية العينة ذو 7 سنوات فأكثر من الخبرة بنسبة (90.3%).

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	22	71.0
	أنثى	9	29.0
	المجموع	31	%100
العمر	أقل من 30 سنة	4	12.9
	من 30 إلى أقل من 35 سنة	3	9.7
	من 35 إلى أقل من 40 سنة	6	19.4
	من 40 إلى أقل من 45 سنة	10	32.3
	45 سنة فأكثر	8	25.8
	المجموع	31	%100
	المؤهل الدراسي	دبلوم فوق المتوسط	3
مؤهل عالي		16	51.6
ماجستير		3	9.7
دكتوراه		9	29.0
المجموع		31	%100
الخبرة الوظيفية	أقل من سنة	0	0
	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	0	0
	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	0	0
	من 5 إلى أقل من 7 سنوات	3	9.7
	7 سنوات فأكثر	28	90.3
	المجموع	31	%100

تم التعرف على متوسط ومعنوية الاختلاف قبل وبعد تطبيق معايير أيزو 9001 من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وفق الأبعاد الأساسية كالتالي: يتضح من جدول رقم (2) أن أكبر فرق بين المتوسط القبلي والبعدي وفقاً لإطار المنظمة هو ما يخص فقرة التركيز على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة حيث كانت قيمة الفارق (1.21) ويدل ذلك على الشعور بأهمية دور الأيزو من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والذي ينعكس على تطبيق هذه الفقرة، بينما يظهر أن أقل فرق بين المتوسط القبلي والبعدي هو ما يخص فقرة دعم المؤسسة للعمل في شكل فريق يسوده التعاون وتحمل المسؤولية حيث كانت قيمة الفارق (1.03).

جدول رقم (2): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لإطار المنظمة

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يوجد رؤية واضحة للمؤسسة.	قبل التطبيق	1.64	0.75	منخفض	1.16	-7.200	000.
	بعد التطبيق	2.80	0.47	مرتفع			
يوجد رسالة واضحة للمؤسسة.	قبل التطبيق	1.70	0.73	متوسط	1.13	-234.8	000.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
يتم تطبيق ثقافة الجودة.	قبل التطبيق	1.50	0.76	منخفض	1.17	-517.7	000.
	بعد التطبيق	2.67	0.59	مرتفع			
تدعم المؤسسة العمل في شكل فريق.	قبل التطبيق	1.80	0.83	متوسط	1.03	-569.6	000.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
يتم التركيز على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة.	قبل التطبيق	1.48	0.67	منخفض	1.21	-8.957	000.
	بعد التطبيق	2.70	0.58	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.63	0.40	متوسط	1.14	-12.893	000.
	بعد التطبيق	2.77	0.23	مرتفع			

يتضح من جدول رقم (3) وفقاً لبُعد القيادة تقارب الرأي بين الفئتين اللتين تخصص أهدافاً للعملية التعليمية قابلة للقياس والتطبيق وإشباع حاجات الطلاب من أجل زيادة فعاليتهم ونشاطهم من خلال تزويدهم بمهارات ملائمة حيث كان الفرق بين المتوسط الحسابي للفئة الأولى (1.10) وأما للفئة الثانية فكان (1.09) بفارق (0.01) فقط بين الفئتين، كما يظهر من الفئتين أن تطبيق مواصفة الأيزو له الأثر الإيجابي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث كان المتوسط الحسابي قبل التطبيق للفئة الأولى (1.80) وارتفع إلى (2.90) بعد التطبيق، كما كان المتوسط الحسابي قبل التطبيق للفئة الثانية (1.74) وارتفع إلى (2.83) بعد التطبيق. أيضاً يتواءم ذلك مع ما بينته دراسة أبو داوود (2007) والذي يتلخص في أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها والتي تشمل القيادة والإدارة.

### جدول رقم (3): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لبُعد القيادة

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم وضع أهداف للعملية التعليمية.	قبل التطبيق	1.80	0.83	متوسط	10.1	-350.7	000.
	بعد التطبيق	2.90	0.30	مرتفع			
يوجد إشباع لحاجات الطلاب من أجل أن تزداد فعاليتهم ونشاطهم وذلك بتزويدهم بمهارات ملائمة.	قبل التطبيق	1.74	0.85	متوسط	09.1	-729.6	003.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.77	0.66	متوسط	10.1	-382.9	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.28	مرتفع			

يتضح من جدول رقم (4) أن أكبر فرق بين المتوسط القبلي والبُعدي وفقاً لبُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة هو ما يخص الفئة الأولى والتي تخص إدارة الوقت بشكل علمي سليم حيث كانت قيمة الفارق (1.26) بينما كان أقل فرق هو ما يخص الفئة الثانية والتي تخص تعميق الإنتماء الوطني للطلبة في إطار الإنتماء الوطني للمجتمع، كما كان المتوسط العام للمحور قبل التطبيق (1.79) وبعد التطبيق (2.77) و يدل ذلك على رؤية أهمية لتطبيق مواصفة الأيزو، ويتوافق ذلك مع ما نتج عن دراسة عطية (2015) والذي يفيد بأهمية التخطيط الاستراتيجي للجودة كأحد المراحل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي.

### جدول رقم (4): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لبُعد التخطيط لنظام إدارة الجودة

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم إدارة الوقت بشكل علمي سليم.	قبل التطبيق	1.74	0.77	متوسط	1.26	-059.9	000.
	بعد التطبيق	3.00	0.00	مرتفع			
يحدث تعميق لإنتماء الطلبة في إطار الإنتماء للمجتمع.	قبل التطبيق	2.32	0.70	متوسط	38.0	-013.3	005.
	بعد التطبيق	2.70	0.46	مرتفع			
يوجد تعزيز للقيم العلمية.	قبل التطبيق	1.74	0.77	متوسط	1.00	-819.6	000.
	بعد التطبيق	2.74	0.57	مرتفع			



000.	-019.7	1.10	منخفض	0.78	1.54	قبل التطبيق	يتم الإسهام في تحقيق ديمقراطية التعليم.
			مرتفع	0.60	2.64	بعد التطبيق	
000.	-200.7	1.16	منخفض	0.71	1.61	قبل التطبيق	النظام على أساس يساعد على الاتصال والتواصل والتفويض المستمر والرقابة الذاتية.
			مرتفع	0.56	2.77	بعد التطبيق	
000.	-771.10	0.98	متوسط	0.39	1.79	قبل التطبيق	المتوسط العام للمحور
			مرتفع	0.21	2.77	بعد التطبيق	

يُظهر جدول رقم (5) أن أعلى فرق بين المتوسط القبلي والبعدي وفقاً لبعيد المساندة / الدعم هو ما قيمته (1.20) وهو ما يخص توافر الشجاعة في اتخاذ القرار والذي يدل على رؤية متوقعة أفضل يتم تحقيقها من خلال تحقيق عناصر مواصفة الجودة، وأما أقل فرق بين المتوسط القبلي والبعدي هو ما قيمته (0.97) وهو ما يخص توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة والذي قد يبدو حائزاً على اهتمام أقل فيما بين باقي الفقرات ولكن بنتيجة أفضل عن الحال بدون تنفيذ بنود مواصفة الجودة، وذلك ما ناقشه أبو داوود (2007) كأحد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وهي الدعم والمؤازرة لتسهيل رفع مستوى جودة الأداء.

#### جدول رقم (5): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لبعيد المساندة / الدعم

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
ينتشر الوعي بفلسفة الجودة وتقبلها وترسيخ ثقافتها في التعليم.	قبل التطبيق	1.61	0.66	منخفض	16.1	-9.400	000.
	بعد التطبيق	2.77	0.49	مرتفع			
يتم توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة بحيث يتم مساعدة الطلاب على التعلم الذاتي والتعاوني.	قبل التطبيق	1.90	0.78	متوسط	97.0	-165.7	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.42	مرتفع			
تتوفر الشجاعة في اتخاذ القرار وعدم الخوف من الفشل والدفاع عن وجهة النظر.	قبل التطبيق	1.54	0.72	منخفض	20.	-386.8	000.
	بعد التطبيق	2.74	0.57	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.69	0.50	متوسط	10.1	-218.12	000.
	بعد التطبيق	2.79	0.38	مرتفع			

يتضح من جدول رقم (6) أن أعلى فرق بين المتوسط القبلي والبعدي بقيمة (1.29) والذي يخص فقرة وجود جودة أداء للقيام بالأعمال وفق معايير إدارة الجودة بينما كان أقل فرق بقيمة (0.33) والذي يخص فقرة الاستشهاد بإجابات الطلاب وإعطاء بدائل عنها اقتناعاً بأنه ليس هناك إجابة واحدة فقط صحيحة حيث هناك توقع بعدم وجود تأثير كبير، كما يتضح أن المتوسط العام وفقاً لبعيد التشغيل قبل التطبيق كان بنسبة (2.05) وقد ارتفع إلى (2.82) بعد التطبيق حيث كان الفرق بين المتوسط القبلي والبعدي بقيمة (0.77) وهو مؤشر لوجود اقتناع عام بارتقاء المستوى وفقاً لبعيد التشغيل عند تطبيق مواصفة الأيزو،

ويتضامن ذلك مع ما رآه (2002) Juran في إدارة الجودة الشاملة وكونها نظام إداري وأسلوب مميز للتشغيل ووجوب ولاء الموظفين لتحقيق النجاح، وجوب دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطويرهم واتجاهاتهم وتطوير المناهج لتتواءم مع احتياجات سوق العمل وتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية (عزب، 2008).

جدول رقم (6): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبعد التشغيل

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
الاهتمام بالتدريب من خلال تبني فلسفة جيدة للتطوير.	قبل التطبيق	1.77	0.84	متوسط	16.1	-7.517	000.
	بعد التطبيق	2.93	0.24	مرتفع			
تحدد المواصفات التي لا بد توافرها في التخطيط للعمل.	قبل التطبيق	1.80	0.83	متوسط	07.1	-942.6	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.42	مرتفع			
توجد حاجة مستمرة للتعلم وتحسين جودته.	قبل التطبيق	1.96	0.91	متوسط	91.0	-541.5	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.42	مرتفع			
يتم تبني فلسفة الجودة للتطوير والالتزام بها.	قبل التطبيق	1.70	0.82	متوسط	13.1	-428.7	000.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
عدم استخدام الحدود القصوى للأداء.	قبل التطبيق	2.12	0.92	متوسط	0.61-	2.312	028.
	بعد التطبيق	1.51	0.85	منخفض			
اهتمام بالتقدير والمكافآت عند انجاز العمل بفعالية.	قبل التطبيق	1.80	0.70	متوسط	97.0	-165.7	000.
	بعد التطبيق	2.77	0.49	مرتفع			
العمل على تحسين المخرجات بزيادة فعالية العمليات.	قبل التطبيق	1.64	0.70	منخفض	26.1	-059.9	000.
	بعد التطبيق	2.90	0.39	مرتفع			
تحديد للقيم السائدة وتبديلها بثقافة تلائم التطور المستمر بالتعليم.	قبل التطبيق	1.67	0.83	متوسط	10.1	-733.7	000.
	بعد التطبيق	2.77	0.49	مرتفع			
استثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة التي أثبت جدواها في تعزيز التعلم.	قبل التطبيق	1.67	0.83	متوسط	1.13	-428.7	000.
	بعد التطبيق	2.80	0.47	مرتفع			
نقل للمعرفة عن طريق التدريس الفعال.	قبل التطبيق	2.38	0.76	مرتفع	45.0	-3.724	001.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
تطوير للمقررات الدراسية وفقاً لأسس علمية منهجية.	قبل التطبيق	2.00	0.89	متوسط	96.0	-6.158	000.
	بعد التطبيق	2.96	0.17	مرتفع			
عدم بناء القرارات على أساس التكاليف فقط.	قبل التطبيق	1.80	0.79	متوسط	07.1	-679.7	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.42	مرتفع			
هناك جودة أداء للقيام بالأعمال وفق معايير إدارة الجودة.	قبل التطبيق	1.48	0.72	منخفض	29.1	-177.9	000.
	بعد التطبيق	2.77	0.49	مرتفع			
يوجد قدرة على تقديم مخرجات تعليمية وخدمات تربوية وفق خصائص ومواصفات الجودة.	قبل التطبيق	2.16	0.93	متوسط	80.0	-935.4	000.
	بعد التطبيق	2.96	0.17	مرتفع			
القدرة على تطبيق المبادئ والتقنيات في التخصص.	قبل التطبيق	2.32	0.79	متوسط	58.0	-227.4	000.
	بعد التطبيق	2.90	0.30	مرتفع			
يتم امتلاك الكفايات المعرفية الضرورية لأداء مهامك في شتى المجالات والأنشطة.	قبل التطبيق	2.06	0.85	متوسط	81.0	-5.666	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.47	مرتفع			
يتم منح الطلاب الوقت الكافي للإجابة على أسئلته ومناقشته.	قبل التطبيق	2.12	0.88	متوسط	75.0	-068.5	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.42	مرتفع			
هناك تراث في إصدار الحكم والتجاوب مع إجابات الطلاب.	قبل التطبيق	2.51	0.76	مرتفع	45.0	-478.3	002.
	بعد التطبيق	2.96	0.17	مرتفع			

005.	-013.3	39.0	مرتفع	0.71	2.61	قبل التطبيق	يتم إشراك جميع الطلاب بالإجابة والمناقشة وعدم الاعتماد على مجموعة معينة.
			مرتفع	0.00	3.00	بعد التطبيق	
009.	-785.2	36.0	مرتفع	0.70	2.64	قبل التطبيق	يوجد تشجيع للطلبة على طرح الأسئلة وذلك لتطوير إمكانياتهم.
			مرتفع	0.00	3.00	بعد التطبيق	
010.	-752.2	33.0	مرتفع	0.65	2.67	قبل التطبيق	يحدث استشاهد بإجابات الطلاب وإعطاء بدائل عنها اقتناعاً بأنه ليس هناك إجابة واحدة فقط صحيحة.
			مرتفع	0.00	3.00	بعد التطبيق	
000.	-376.9	77.0	متوسط	0.46	2.05	قبل التطبيق	المتوسط العام للمحور
			مرتفع	0.11	2.82	بعد التطبيق	

يتبين من جدول رقم (7) أن أقل فرق بين المتوسط القبلي والبعدي وفقاً لُبعد تقييم الأداء هو ما يتمثل في البند الثالث والذي يخص تقديم شواهد على النمو المهني في مجال البحث والإنتاج العلمي حيث كان (0.74) بينما كان أعلى فرق بين المتوسط القبلي والبعدي (1.22) وهو ما يتمثل في البند الثاني والذي يخص القيام بإجراء استطلاع لآراء الطلاب لمعرفة الذين يتفقون مع وجهة نظرهم والسماح لهم بالدفاع عن وجهات نظرهم، أما عن المتوسط العام للمحور فقد كان قبل التطبيق (1.80) وارتفع إلى (2.79) وهي نسبة كبيرة يتضح منها أهمية تطبيق مواصفة الأيزو وظهر قيمة ذلك في بُعد تقييم الأداء من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كما يظهر منها توقعهم الفارق الواضح والأكبر بين الوضع ما قبل تطبيق الأيزو وفيما بعد التطبيق من جهة إجراء استطلاع الرأي لآراء الطلاب عنه من جهة تقديم الشواهد على النمو المهني، ويشترك في الرأي الجنابي (2012) الذي استنتجت دراسته أهمية توفر الأدوات الخاصة بأعضاء هيئة التدريس ومؤشرات الجودة الشاملة اللازمة لتطبيقهم وذلك للتعرف على وسائل تحسين أدائهم وأهمها تطوير قدراتهم بالإضافة إلى توافر نظام فعّال لتقييم الأداء بصفة دورية.

جدول رقم (7): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبعد تقييم الأداء

الفقرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم نقد المعرفة عن طريق الدراسات التحليلية في ضوء النظريات الحديثه.	قبل التطبيق	1.90	0.78	متوسط	84.0	-5.996	000.
	بعد التطبيق	2.74	0.57	مرتفع			
إجراء استطلاع لآراء الطلاب لمعرفة الذين يتفقون مع وجهة نظرهم والسماح لهم بالدفاع عن وجهات نظرهم.	قبل التطبيق	1.61	0.76	منخفض	22.1	-483.8	000.
	بعد التطبيق	2.83	0.45	مرتفع			
يتم تقديم شواهد على نموك المهني في مجال البحث والإنتاج العلمي للاستفادة منك.	قبل التطبيق	2.06	0.85	متوسط	74.0	-068.5	000.
	بعد التطبيق	2.80	0.54	مرتفع			
هناك مراقبة لتوكيد الجودة وإدارة العمليات والتحسينات.	قبل التطبيق	1.64	075.	منخفض	1.16	-517.7	000.
	بعد التطبيق	2.80	47.0	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.80	0.55	متوسط	99.0	-981.9	000.
	بعد التطبيق	2.79	0.24	مرتفع			

يتضح من جدول رقم (8) وفقاً لُبعد التحسين أن الفقرة الأولى والخاصة بامتلاك مهارات الجودة قد حظت بالفرق الأعلى بين المتوسط القبلي والبعدي حيث كانت قيمته (1.23) بينما كانت قيمة المتوسط القبلي والبعدي للفقرة الثانية والتي تخص القيام بعملية التقويم لقياس تحسن الأداء (1.00)، كما أن المتوسط العام للمحور قد حظى بمتوسط حسابي قبلي بقيمة (1.79) بينما حظى بمتوسط حسابي بعدي بقيمة (2.90) وكان الفرق بين المتوسط القبلي والبعدي (1.11) وتدل تلك القيم على اقتناع أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظرهم بُبعد التحسين والذي من المتوقع وجود الأثر الإيجابي والفعال له على نتائج العمل والمستفيدين باختلاف فئاتهم، وذلك يتفق مع نتائج دراسة أحمد ونصر (2014) والتي أوضحت أهمية التحسين المستمر والعناية ببرامج التدريب من خلال تطبيق نظام الجودة.

جدول رقم (8): الاختلاف بين المتوسطين وفقاً لُبعد التحسين

الفرقات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	قيمة الدلالة
يتم امتلاك مهارات الجودة التي ترتبط بقدرات مثل تحديد المشكلة والأهداف والتحليل والتفسير والتقويم المستمر.	قبل التطبيق	1.64	0.83	متوسط	23.1	-7.725	000.
	بعد التطبيق	2.87	0.34	مرتفع			
يتم القيام بعملية التقويم لمعرفة مدى تحسن الأداء.	قبل التطبيق	1.93	0.81	منخفض	00.1	-188.7	000.
	بعد التطبيق	2.93	0.24	مرتفع			
المتوسط العام للمحور	قبل التطبيق	1.79	0.58	متوسط	11.1	-806.8	000.
	بعد التطبيق	2.90	0.20	مرتفع			

يتضح من خلال استعراض النتائج السابقة، أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية (القبلي والبعدي) لأبعاد مواصفات أيزو 9001 من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ومن هنا يمكن القول بتحقيق الهدف والتوصل أنه يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية في أنشطة المؤسسات التعليمية الفنية الفندقية (إطار المنظمة، القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، المساندة / الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين) قبل وبعد تطبيق معايير أيزو 9001 من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. كما يتفق الرأي أن تطبيق نظام إدارة الجودة أمر يعود بالعديد من الفوائد المختلفة مع ما ذكره أبو الهيجاء وآخرون (2014)، وأن الاعتماد في التعليم هو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية كما أنه يهتم بكل جوانب ومقومات المؤسسات التعليمية وليس فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية (عاشور، 2013). أوضح السؤال عن المقترحات الشخصية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس لرفع مستوى الجودة بالمؤسسة التعليمية، بعد أن أجاب عنه عدد (27) من إجمالي العينة بما يوازي نسبة 87.1%، وجود العديد من النقاط التي يجب الاهتمام بها والتي تشمل الاحتياج إلى تحديث المناهج الدراسية والأساليب المستخدمة للتدريس والاحتياج إلى توفير العديد من المتطلبات مثل القاعات الدراسية الأكثر كفاءة وتطوير الأجهزة المتوفرة وتوفير أجهزة ومعدات حديثة أخرى كما هناك احتياج إلى توفير الاتصال بسوق العمل وإنشاء التواصل الجيد لتحديث أسلوب العمل وتوفير التدريب المناسب لتحديث المعلومات لتتوافق مع سوق العمل بصورة أفضل والاحتياج إلى توفير التعاون المشترك مع الإدارة لتوحيد الاتجاه في الفكر والقرارات والتخطيط اللازم لتحقيق الأهداف المرجوة. يتضح من بيانات جدول رقم (9) عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من أعضاء هيئة التدريس في متوسط تطبيق المحاور الرئيسية لمواصفات الجودة أيزو 9001 في مؤسسات التعليم الفني الفندقية على كافة أبعاد الاستبيان (إطار المنظمة، القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، المساندة/ الدعم، التشغيل، تقييم الأداء، التحسين)، ومن هنا يمكن القول بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك أعضاء هيئة التدريس لأهمية تطبيق معايير الأيزو 9001 تبعاً لمتغير النوع حيث لا يظهر فرق واضح يعتمد على الاختلاف في النوع من ذكور وإناث يؤثر على مستوى الإدراك لأهمية تطبيق معايير الأيزو وهو ما يتفق في الرأي مع دراسات عللونة (2008) وخضير (2007) والرمحي (2007)، والتي نتج عنها دعم وجود أثر واضح لمتغير النوع في درجة

تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وعلى صعيد آخر فإنها تختلف مع نتائج دراسة العاجز ونشوان (2005) التي تظهر وجود أثر ينحاز للإناث.

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بأبعاد الدراسة

أبعاد الدراسة	النوع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	القيمة الاحتمالية Sig.
إطار المنظمة	ذكر	2.88	0.21	0.725-	0.474
	أنثى	2.94	0.16		
القيادة	ذكر	2.84	0.32	0.907-	0.372
	أنثى	2.94	0.16		
التخطيط لنظام إدارة الجودة	ذكر	2.79	0.21	0.663	0.513
	أنثى	2.73	0.22		
المساندة/ الدعم	ذكر	2.88	0.21	0.725-	0.474
	أنثى	2.94	0.16		
التشغيل	ذكر	2.88	0.21	0.725-	0.474
	أنثى	2.94	0.16		
تقييم الأداء	ذكر	2.79	0.26	0.102-	0.919
	أنثى	2.80	0.20		
التحسين	ذكر	2.88	0.21	0.725-	0.474
	أنثى	2.94	0.16		

يوضح جدول رقم (10) نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الإتجاه ANOVA والذي من خلاله نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تطبيق مواصفات الجودة أيزو 9001 بمؤسسات التعليم الفني الفندقية من منظور أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير العمر حيث جاءت قيمة (F) لكافة أبعاد الاستبيان بقيمة احتمالية غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أعلى من مستوى 0.05 مما يدل على عدم وجود تأثير ظاهر من خلال متغير الفئة العمرية، وهي ذات النتيجة التي توصلت إليها دراسة علاونة (2004) والتي بينت عدم وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية تبعاً للعمر.

جدول رقم (10): نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعاً لمتغير العمر

أبعاد الدراسة	الفئة العمرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الاحتمالية Sig.
إطار المنظمة	أقل من 30 سنة	2.87	0.25	0.730	579.0
	من 30 الى أقل من 35	2.83	0.28		
	من 35 الى أقل من 40	2.83	0.25		
	من 40 الى أقل من 45	2.90	0.21		
	45 سنة فأكثر	3.00	0.00		
القيادة	أقل من 30 سنة	3.00	0.00	2.337	082.0
	من 30 الى أقل من 35	3.00	0.00		
	من 35 الى أقل من 40	2.58	0.49		
	من 40 الى أقل من 45	2.90	0.21		
	45 سنة فأكثر	2.93	0.17		
التخطيط لإدارة الجودة	أقل من 30 سنة	2.70	0.34	0.683	610.0
	من 30 الى أقل من 35	2.80	0.20		
	من 35 الى أقل من 40	2.76	0.15		
	من 40 الى أقل من 45	2.72	0.25		
	45 سنة فأكثر	2.87	0.14		

579.0	730.0	0.25	2.87	أقل من 30 سنة	الدعم / المساندة
		0.28	2.83	من 30 الى أقل من 35	
		0.25	2.83	من 35 الى أقل من 40	
		0.21	2.90	من 40 الى أقل من 45	
		0.00	3.00	45 سنة فأكثر	
0.579	0.730	0.25	2.87	أقل من 30 سنة	التشغيل
		0.28	2.83	من 30 الى أقل من 35	
		25.0	2.83	من 35 الى أقل من 40	
		0.21	2.90	من 40 الى أقل من 45	
		0.00	3.00	45 سنة فأكثر	
611.0	0.682	0.14	2.87	أقل من 30 سنة	تقييم الأداء
		0.14	2.91	من 30 الى أقل من 35	
		0.20	2.83	من 35 الى أقل من 40	
		0.30	2.70	من 40 الى أقل من 45	
		0.25	2.81	45 سنة فأكثر	
579.0	0.730	0.25	2.87	أقل من 30 سنة	التحسين
		28.0	83.2	من 30 الى أقل من 35	
		0.25	2.83	من 35 الى أقل من 40	
		0.21	2.90	من 40 الى أقل من 45	
		0.00	3.00	45 سنة فأكثر	

يوضح جدول رقم (11) نتائج تحليل اختبار T العينتين مستقلتين، ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تطبيق المحاور الرئيسية لمواصفات الجودة أيزو 9001 في مؤسسات التعليم الفني الفندقي في أبعاد (إطار المنظمة، الدعم/ المساندة، التشغيل، التحسين) تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، حيث جاءت قيمة (T) بقيمة احتمالية أقل من مستوى (0.05)، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة العاجز ونشوان (2005) في وجود أثر للخبرة في تحقيق الجودة الشاملة وبالتالي في الأثر في إبداء الرأي. وعلى الجانب الآخر فقد جاءت الفروق غير معنوية في أبعاد (القيادة، التخطيط لنظام إدارة الجودة، تقييم الأداء) حيث جاءت قيمة (T) بقيمة احتمالية أعلى من مستوى (0.05). كما يُظهر وجود تأثير لعدد سنوات الخبرة الوظيفية على آراء أعضاء هيئة التدريس فيما يرتبط بأبعاد إطار المنظمة والدعم/ المساندة والتشغيل والتحسين، بينما يتداعى التأثير فيما يخص أبعاد القيادة والتخطيط لنظام إدارة الجودة وتقييم الأداء حيث يتضح عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية ترتبط بسنوات الخبرة. وبوجه عام يظهر وجود فروق وفقاً للخبرة بين عينة البحث وهو ما يتفق مع ما ورد كنتيجة لدراسة علاونة (2004) الذي توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية تبعاً لعدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (11): الفروق بين أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

أبعاد الدراسة	عدد سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	القيمة الاحتمالية Sig.
إطار المنظمة	من 5 إلى أقل من 7	2.66	0.28	-295.	0.029
	7 سنوات فأكثر	2.93	0.17		
القيادة	من 5 إلى أقل من 7	3.00	0.00	813.0	0.423
	7 سنوات فأكثر	2.85	0.29		
التخطيط لنظام إدارة الجودة	من 5 إلى أقل من 7	2.60	0.34	-489.1	0.147
	7 سنوات فأكثر	2.79	0.19		
المساندة / الدعم	من 5 إلى أقل من 7	2.66	0.28	-295.2	0.029
	7 سنوات فأكثر	2.92	0.17		

0.029	-295.2	0.28	2.66	من 5 إلى أقل من 7	التشغيل
		0.17	2.92	7 سنوات فأكثر	
0.388	876.0	0.14	2.91	من 5 إلى أقل من 7	تقييم الأداء
		0.25	2.78	7 سنوات فأكثر	
0.029	-295.2	0.28	2.66	من 5 إلى أقل من 7	التحسين
		0.17	2.92	7 سنوات فأكثر	

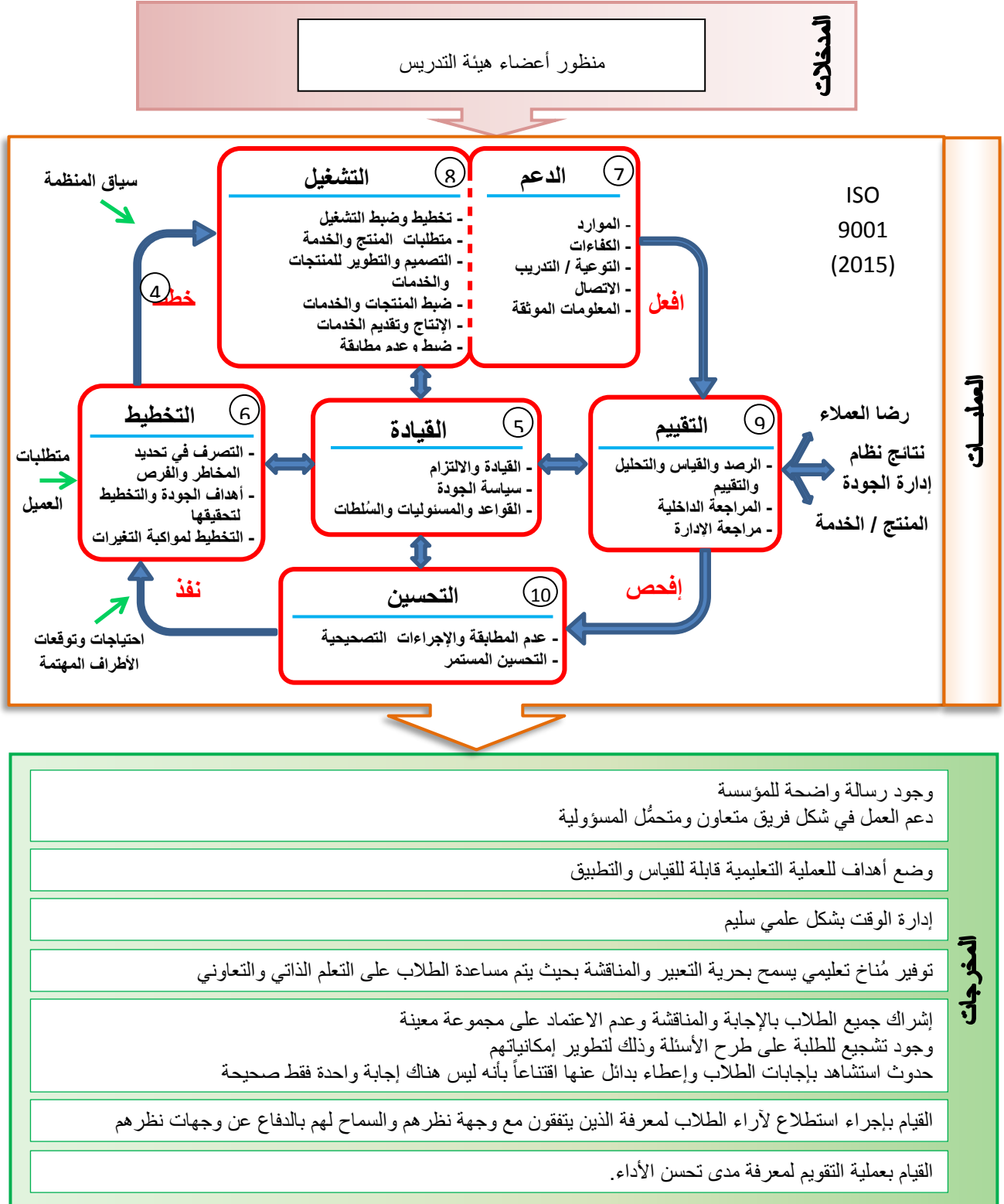
### ملخص نتائج الدراسة

بيّنت النتائج وجود تأثير إيجابي بنسبة كبيرة على مؤسسات التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية في حال القيام بتطبيق معايير أيزو 9001: 2015 وهو ما يعتبر دافعاً للتنفيذ. وأوضحت النتائج تقبّل مؤسسات التعليم الفني الفندقية لمبدأ أهمية تطبيق مواصفة الجودة وإمكانية التطبيق إذا توفرت الرغبة والمتطلبات اللازمة، وكذلك توافر الإدراك لأعضاء هيئة التدريس لأهمية تطبيق مواصفة الجودة بمؤسسات التعليم الفني الفندقية بالإسكندرية والفوائد المكتسبة عند التطبيق. أيضاً أكدت النتائج وجود الاحتياج للعوامل التشجيعية القوية وزيادة التوعية الكافية لأعضاء هيئة التدريس من قبل الجهات الحكومية لإيضاح مدى أهمية تطبيق مواصفة أيزو 9001 وارتفاع قيمة العائد من التطبيق معنوياً وفنياً ومهنياً ومادياً وأيضاً الاحتياج لبعض المتطلبات لإمكانية التطبيق، كما يتفق الرأي أن تطبيق نظام إدارة الجودة أمر يعود بالعديد من الفوائد المختلفة مع ما ذكره أبو الهيجاء وآخرون (2014).

### توصيات الدراسة

- يوصى بتحديث المناهج والمقررات الدراسية وتوفير الإمكانيات اللازمة بصورة تتناسب مع احتياجات الجودة وسوق العمل مع استمرار التحديث من خلال متابعة كل جديد بسوق العمل ومراعاة تطوير أساليب التدريس لتسهيل عملية التحصيل العلمي للطلاب.
- يوصى بعمل تقييم ذاتي وقياس مستوى الأداء لأعضاء هيئة التدريس بصفة دورية مع الاستعانة باستطلاع رأي الطلاب بهدف التحسين والتغلب على نقاط الضعف وتدعيم نقاط القوة مع تنظيم مسابقات لأفضل مقترحات للتحسين والتطوير.
- يجب تنظيم دورات تدريبية متقدمة لأعضاء هيئة التدريس عن أحدث الأساليب التعليمية وتنميطها قدر الإمكان مما يساعد من رفع المستوى التعليمي في جميع الأقسام بدرجة متقاربة مع عمل مسابقات دورية للمتابعة والتأكد من استمرار الالتزام بما تم التدريب عليه وتحفيز المتميزين معنوياً ومادياً، وأيضاً توفير منح تدريبية قصيرة أو تنظيم زيارات ميدانية لسوق العمل أو قضاء فترات تنشيطية من خلال العمل لفترة قصيرة في أثناء الاجازة الصيفية مما يخدم الاتجاه لتحديث المعلومات وممارسة مجال التخصص.
- يمكن استخدام اقتراح الأسلوب المزدوج في التدريس حيث يتم تدريس المناهج الدراسية بأحدث الطرق المتاحة واستخدام وسائل الإيضاح المتاحة في أغلب أيام الأسبوع على أن يتم التدريب العملي للطلاب ليوم أو يومين أسبوعياً في أماكن مختلفة بسوق العمل، كما يجب عمل تقييم دوري للطلاب في المناهج التخصصية لمعرفة نقاط الضعف وتعديل الأسلوب المستخدم في حالة الاحتياج إلى ذلك بحيث يتم التأكد من استخدام أفضل أسلوب يحقق الأهداف.
- يوصى باستخدام نموذج مقترح من الباحث والذي يظهر في شكل رقم (1) ويعبر عن تبسيط وإمام بداية خطوات تطبيق مواصفة الجودة أيزو 9001 متمثلة في المدخلات التي تخص أعضاء هيئة التدريس وفيها يتم دراسة آرائهم ومتطلباتهم ومتابعة الاحتياجات اللازمة للتطبيق ومن ثم يتم الانتقال إلى العمليات اللازمة التي تتم بناء على بنود مواصفة الجودة العالمية أيزو 9001 والتي تبدأ بالإمام بسياق أو إطار المنظمة وهي البند الرابع وتعتبر البنود من 1 إلى 3 بنود لا تحتوي على متطلبات، ولكنها تحتوي على بند خاص بمجال المواصفة، والمراجع لفهم المواصفة بشكل أفضل، والمصطلحات والتعاريف، ثم تبدأ من خلال القيادة عملية التخطيط ثم الدعم والتشغيل فالتقييم والتحسين وصولاً إلى المخرجات التي تظهر بها أعلى النتائج التي ظهرت من خلال استمارات الاستبيان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والتي تم تحليلها

وينتج عنها بعض مميزات تطبيق المواصفة والمكاسب المختلفة مما يرفع مستوى المؤسسة التعليمية الفنية الفندقية كلها ومستوى ومستوى خريجيه.



شكل رقم (1) مقترح توضيحي لنظام إدارة جودة متكامل فيما يخص أعضاء هيئة التدريس



## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- البوهي، رأفت عبد العزيز والمصري، إبراهيم جابر وماجد، أحمد محمد وعبد الرحيم، منى أحمد (2018م). الجودة الشاملة في التعليم، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، كفر الشيخ، مصر.
- الجنابي، صاحب عبد مرزوك (2019م). استراتيجيات القيادة والإشراف، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن.
- الحريري، رافدة عمر (2010م). القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الحياي، وليد (2015م). التدريب في المؤسسات التعليمية، استراتيجيات تحديثها وتفعيلها، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- الربيعي، ليث (2011م). عوامل جذب الطلبة الأجانب في استهداف الجامعة للأسواق الدولية: دراسة تحليلية لاتجاهات الطلبة الوافدين في جامعة البترا، بحث منشور، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس عشر، العراق.
- الرمحي، رولا جمال (2007م). واقع تعليم العلوم بناءً على معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر معلمي العلوم للمرحلة الأساسية العليا في المدارس الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- السامرائي، مهدي صالح (2007م). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان.
- السيد، أحمد علي وعيسى، هدى محمد (2011م). أعمدة البنية الأساسية للجودة: مدخل ودليل، كairo لطباعة الأوفست، القاهرة.
- الصالح، نبيل محمود (2009م). التخطيط للتحسين في إطار ضمان الجودة، مادة تدريبية تعليمية، مركز التطوير التربوي التابع لوكالة الغوث الدولية، غزة، فلسطين.
- العاجز، فؤاد ونشوان، جميل (2005م). تطوير أداء المعلمين في ضوء برنامج المدرسة كمركز للتطوير بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزوة، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السادس، كلية التربية، جامعة القاهرة، فرع الفيوم، جمهورية مصر العربية.
- الفتلاوي، سهيلة محسن (2008م). الجودة في التعليم: المفاهيم- المعايير- المواصفات- المسؤوليات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الملاح، منتهى (2005م). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- الهاللي، الشرييني الهاللي (2010م). الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي، حقوق النشر والطبع محفوظة للمؤلف.
- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009). دليل الطالب إلى الجودة، الإصدار الأول، القاهرة.
- أبو داوود، يوسف (2007م). نشرة حول تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي، المعهد العالي للتخطيط.
- أبو الهيجاء، شيرين أحمد (2014م). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمود، خضير كاظم والشيخ، روان منير (2010م). إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حمودة، صباح سليم (2008). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر المديرين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان.

- خضير،** عناية (2007م). واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- خليل،** نبيل سعد (2015م). مداخل حديثة في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- زيدان،** سلمان (2016م). تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمعات في ضوء إدارة الجودة، مركز الكتاب الأكاديمي، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سرحان،** فتحي (2014م). إدارة الجودة الشاملة: الاتجاهات العالمية الإدارية الحديثة، مكتبة الشريف ماس للنشر والتوزيع، القاهرة.
- صالح،** محمد مصطفى (2005م). نموذج استراتيجي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي المصرية، المجلة العملية، التجارة والتمويل، الملحق الأول، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد 1، ص 1-66.
- عاشور،** نبلي السيد (2013م). الجودة والاعتماد الأكاديمي في ضوء الاتجاهات العالمية الحديثة، دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض.
- عبد العليم،** أسامة محمد شاکر والشريف، عمر أحمد أبو هاشم (2010م). المداخل الإدارية الحديثة في التعليم، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عزب،** محسن عبد الستار محمود (2008م). تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- علاونة،** معزوز جابر (2004م). مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جنين.
- علاونه،** معزوز جابر (2008م). واقع نظام التعليم في الجامعات الفلسطينية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مقبول للنشر، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد 50، ص 237-282.
- عيسى،** ثروت عبد الحميد (2017م). أساليب الاستفادة من إدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية، دار من المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد،** أشرف السعيد أحمد (2008م). الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: بين رؤية ما بعد الحداثة والرؤية الإسلامية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- مصطفى،** أحمد فتحي محمود (2005م). تحليل أثر السياسات التعليمية البديلة على جانبي الطلب والعرض للمعلمين في مراحل التعليم قبل الجامعي: تجربة بالحاكاة، رسالة دكتوراة، كلية التجارة، قسم الإحصاء والرياضة والتأمين، جامعة بنها.
- مصطفى،** عزة جلال (2010م). التخطيط الإستراتيجي الناجح لمؤسسات التعليم، دليل عملي، دار النشر للجامعات، القاهرة، الطبعة الأولى، ص 93.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abdelgawwad, M. (2012). Quality Management: Success and Failure Factors for New Glocal Product Development in Global Quick Service Restaurants: A Case Study of McDonald's Egypt, Ph.D. Thesis, Cardiff School of Management, Cardiff Metropolitan University, Western Avenue Cardiff, UK.
- Cheong, Y. C. (2001, June). Paradigm shifts in quality improvement in education: Three waves for the future. In Second International Forum on Quality Education: Policy, Research and Innovative Practices in Improving Quality of Education, Beijing, China (pp. 12-15).
- Frick, T.; Chadha, R.; Waston, C.; Wang, Y. & Green, P. (2009). College Student perceptions of teaching and learning quality, Educational Technology Research and Development, 57(5), 705-720.

Goldberg, J. S. & Cole, B. R. (2002). Quality management in education: Building excellence and equity in student performance. *Quality Management Journal*, 9(4), 8-22.

Hernandez, J. (2002). Total Quality Management in Education: The Application of TQM in a Texas School District. U.S.A.

OECD, (2018). OECD Handbook for Internationally Comparative Education Statistics 2018 Concepts, Standards, Definitions and Classifications: Concepts, Standards, Definitions and Classifications, Organisation for Economic Co-Operation and Development, OECD publishing, European Union.

Robinson B. M. (1996). Total quality management in education; the empowerment of school community (Doctoral dissertation, The University of Nebraska, Lincoln).

Shiver, J. & Cantiello, J. (2015). *Managing Integrated Health Systems*, Jones & Bartlett Learning, Burlington. Tricker, Ray & Sherring-Lucas, Bruce (2001). *ISO 9001:2000 in Brief*, Butterworth-Heinemann, Oxford.

Tricker, R. & Sherring-Lucas, B. (2001). *ISO 9001:2000 in Brief*, Butterworth-Heinemann, Oxford.

## **The Adoption of ISO 9001 Quality Standard in Hotel Technical Education Institutions in Alexandria: Staff Members Perspective** **Rafik Salama Saleh Arous Emad Abdelaal Mohamed Abdelgawwad**

Faculty of Tourism and Hotels, University of Sadat City

### **Abstract**

Quality is the establishment of distinctive performance norms to meet the expectation of the beneficiary while performing the work in an efficient and effective manner in the shortest possible time. The potential application of ISO 9001:2015 enhances the education of students and provides insights into faculty's views and encourages them to excel and raise the level of work performance. The study community consists of staff members in the four (4) hotel technical institutes in Alexandria: namely; the Hotel Institute in Alexandria (EGOTH), the Hotel Technical Institute, the Maritime Hotel Center and the Hotel School with a five-year system. It entailed the distribution of thirty-three (33) questionnaires with a return of thirty-one (31) valid forms at a rate of (93.9%). The study recommends making available the necessary protocols to encourage and support staff members to implement and adhere to the standards, and providing training courses, with continuous follow-up to ensure the continuity of the utilization of the procedures and steps so as to maintain a higher level of performance, the updating of curricula and providing the necessary competences in line with the requirements of the labour market to achieve the desired objectives.

**Keywords:** Hotel Technical Educational Institutions, ISO 9001, Staff Members, Alexandria.