

Available online at www.sciencedirect.com

ScienceDirect

journal homepage: www.elsevier.com/locate/aebj

تقييم ممارسات إدارة التميز الجامعي باستخدام النموذج الأوروبي للتميز من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدارا

Assessing University Excellence Management Practices by using the European Excellence Model according to Students' and Employees' Perspectives in Jadara University



Farid Mohammad Qawasmeh ^{a*}, Faisal A. Al-Bourini ^b

^a Jadara University, Department of Business, P.O.Box 733, Jordan.

^b Jadara University, Department of Business, P.O.Box 733, Jordan.

ملخص

ARTICLE INFO

Article history:

Received 3 January 16

Received in revised form 10 August 16

Accepted 10 October 16

الكلمات المفتاحية:
التميز
إدارة التميز
الممكنات
النتائج
جامعة جدارا

Keywords:

Excellence

Excellence Management

Enablers

Results

Jadara University

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة إدارة التميز الجامعي في جامعة جدارا من وجهة نظر العاملين والطلبة باستخدام النموذج الأوروبي للتميز بأبعاده التسعة (القيادة، والأفراد، والسياسات والاستراتيجية، والعلاقات والموارد، والعمليات، ونتائج الأفراد، ونتائج العملاء، ونتائج المجتمع، ونتائج الأداء الكلي). وقام الباحثان بتصميم استبانة ضمت (50) فقرة لجمع آراء عينة الدراسة التي بلغت (375) موظفا وطالبا. بينت النتائج أن مستوى التميز التنظيمي في جامعة جدارا بلغ مستوى متوسط (3.14) على مقياس ليكرت الخماسي. وقدمت الدراسة عدة توصيات من أبرزها ضرورة إيلاء إدارة التميز الاهتمام الكافي من قبل إدارة الجامعة، وممارسة التقييم الذاتي لمستوى التميز الجامعي في الجامعة بشكل دوري، والاهتمام بتدريب العاملين للتعامل مع معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز.

ABSTRACT

The study aims to seek knowledge about excellence management (EM) practices in Jadara University according to employees and students perspectives by using the European Excellence model. This model is built around nine core dimensions (leadership, people, strategy and policies, resources and relations, processes, people results, customer results, society results, and overall results). The researchers have developed the required questionnaire that consisted of (50) questions, and randomly distributed the questionnaires to a sample size of (375) elements.

The results showed that the level of EM practices was moderate (3.14) on a 5-Likert scale. Relevant recommendations were suggested to enhance EM practices in Jadara University. Most of which, to pay more attention to EM practices from top management, EM self-assessment should be carried out more frequently, while considering staff training as per the European model of excellence management.

© 2016 Holy Spirit University of Kaslik. Hosting by Elsevier B.V. All rights reserved.

* Corresponding author. Tel.: +96227207222.

Email address: drfaridqawasmeh@yahoo.com

Peer review under responsibility of Holy Spirit University of Kaslik.

2214-4625/\$ – see front matter © 2016 Holy Spirit University of Kaslik. Hosting by Elsevier B.V. All rights reserved.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.aebj.2016.12.001>

1. مقدمة

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه منظمات الأعمال، وبروز ظاهرة العولمة، واشتداد حدة المنافسة بين المنظمات على الصعيدين المحلي والدولي، وتغير رغبات وحاجات المستهلكين، والسعي لتحقيق رضا العملاء وتحسين الحصة السوقية، أصبحت منظمات الأعمال تعمل جاهدة في مسعاها نحو تحقيق التفوق والتميز باعتباره الأداة المثلى والطريق الأوسع لمواجهة تلك التحديات وبلوغ تلك الأهداف.

وللتميز مداخل متعددة ومنهجية ذات سمات متعددة أيضاً، من أبرزها الاهتمام بقضايا وحاجات العميل، وهو من يقوم بعملية تقييم مستوى الجودة وتميز المنتج أو الخدمة، والتركيز على الأنشطة ذات القيمة المضافة.

ولإدارة التميز متطلبات ينبغي على إدارة المنظمة الأخذ بها وتحديدها ومن أبرزها الاستراتيجية المختارة التي تركز على التميز، ومنظومة من السياسات التي تحكم عمل المنظمة، واعتماد الهيكل التنظيمي المرن، ونظام متطور لتأكيد إدارة الجودة الشاملة، ونظم معلومات لإدارة الموارد البشرية وتقييم الأداء، وقيادة مدركة لأهمية التميز وتوفير مقومات التنفيذ لخطط وأهداف إدارة التميز.

وانطلاقاً من عدم إدراك أهمية التميز في الواقع التنظيمي، وتعزيز قناعة العاملين ب فوائد التميز في رفع مستويات الأداء، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع إدارة التميز في أحد المؤسسات التعليمية الأردنية ممثلة بجامعة جدارا باستخدام النموذج الأوروبي لإدارة التميز وأبعاده المختلفة.

2. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الاعتبارات التالية للتميز في منظمات الأعمال بشكل عام:

- أهمية التميز باعتباره أحد مؤشرات الأداء الرفيعة.
- قدرة التميز في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- انعكاس التميز على جودة المنتج والخدمة المقدمة من المنظمة.
- إسهام التميز في تحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء والعاملين.
- اعتبار التميز مدخلا لزيادة الحصة السوقية للمنظمة وتحقيق سمعة جيدة لها.

3. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف حسب التسلسل الآتي:

- التعرف على مستوى إدارة التميز الجامعي باستخدام النموذج الأوروبي للتميز من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدارا ضمن بعديه الرئيسيين: الممكنات والنتائج.
- التعرف على مدى صلاحية النموذج الأوروبي لإدارة التميز في تقييم التميز في إحدى المؤسسات التعليمية الأردنية ممثلة بجامعة جدارا.
- الوقوف على مستوى التميز في جامعة جدارا مقارنة بنتائج الدراسات والأبحاث السابقة لمنظمات الأعمال التي تناولت موضوع التميز.
- الخروج بتوصيات من شأنها تعميم وترسيخ ثقافة التميز في الجامعة.

4. مشكلة الدراسة

انطلاقاً من عدم اهتمام إدارات الجامعات الأردنية النسبي بالتميز التنظيمي وأهميته في الواقع التنظيمي، والذي يعود إلى أسباب متعددة من أبرزها عدم إلزام الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة بالتقدم للحصول على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية على الصعيد الوطني، وعلى المستوى العالمي، لم تتقدم سوى منظمة أردنية واحدة فقط لعضوية الاتحاد الأوروبي لإدارة الجودة والذي يضم في عضويته العديد من المؤسسات العربية في القطاعين العام والخاص. وبناء على هذا الإحجام، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مزايا تحقيق التميز التنظيمي بأبعاده المختلفة، حيث تتمحور مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما هو مستوى إدارة التميز الجامعي من وجهة نظر الطلبة والعاملين في جامعة جدارا باستخدام النموذج الأوروبي للتميز؟

5. فرضيات الدراسة

استناداً إلى أهداف الدراسة وتساؤلها الرئيسي، وبعد مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة، تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية الأولى (فرضية وصفية): لا تحقق معايير إدارة التميز (الممكنات والنتائج) في جامعة جدارا مستوى مرتفع من وجهة نظر الطلبة والعاملين، حيث انبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا تحقق معايير الممكنات لإدارة التميز في جامعة جدارا مستوى مرتفع من وجهة نظر الطلبة والعاملين.

الفرضية الفرعية الثانية: لا تحقق معايير النتائج لإدارة التميز في جامعة جدارا مستوى مرتفع من وجهة نظر الطلبة والعاملين.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ لممارسات إدارة التميز في جامعة جدارا تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، والفئة الوظيفية)، حيث انبثق عن هذه الفرضية الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ لممارسات إدارة التميز في جامعة جدارا تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ لممارسات إدارة التميز في جامعة جدارا تعزى لمتغير الفئة الوظيفية.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7395724>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7395724>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)