

**اختيار أعضاء هيئة التدريس وأثره على
جودة التعليم في جامعة دمشق
(من وجهة نظر الطلاب)**

**The Selection of Faculty Members and its Impact on
The Quality of Education in Damascus University
(from the Perspective of Students)**

**مشروع أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
الإدارة التنفيذية – توجه إدارة موارد بشرية**

إعداد الطالبة: دانا عادل كيوان

أعدت بإشراف: الدكتور فداء ناصر

للعام 2018

اختيار أعضاء هيئة التدريس وأثره على جودة التعليم في جامعة دمشق (من وجهة نظر الطلاب)

**The Selection of Faculty Members and its Impact on
The Quality of Education in Damascus University
(from the Perspective of Students)**

مشروع أعد لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الإدارة التنفيذية – توجه إدارة موارد بشرية

إعداد الطالبة: دانا عادل كيوان

أعدت بإشراف: الدكتور فداء ناصر

للعام 2018

جميع الآراء الواردة في هذا البحث تعبر عن وجهة نظر معديه ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية عن

مدى دقة أو مصداقية الآراء المطروحة فيه.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر اختيار العاملين (أعضاء هيئة التدريس) على جودة التعليم في جامعة دمشق من وجهة نظر الطلاب ولتحقيق هذا الهدف تم تطوير استبانة من أجل جمع البيانات حول موضوع الدراسة، وقد تم توزيع هذه الاستبانة على /150/ طالب وتم استرجاع /85/ استبانة منها صالحة للدراسة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وبعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام عدداً من الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتحقيق أهداف الدراسة إذ خضعت بأكملها إلى التحليل الإحصائي الوصفي، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد و One Way Anova، Independent Sample T-test. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لمعايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم في الجامعة من وجهة نظر الطلاب ولم يكن هناك أي فروق جوهرية في رأي الطلاب حول جودة العملية التعليمية. وبالتالي توصلت الدراسة أيضاً لمجموعة من التوصيات لعل أهمها ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وسائل تعليمية وتكنولوجية حديثة في التدريس والتنوع في أساليب التدريس وفقاً للجودة ورفع سوية اختيار معايير أعضاء هيئة التدريس بالإضافة لعقد دورات تدريبية وورش عمل لتطوير الأداء التدريسي وأيضاً أن تقوم إدارة الجامعة بإصدار تعليمات تنص على تقديم حوافز مادية ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس الذين يحصلون على درجات متميزة في تقييم الأداء التدريسي من قبل الطلبة ليكون ذلك حافزاً لأقرانهم ليعملوا على تطوير أدائهم ليحصلوا على هذا التكريم في السنوات القادمة وبالتالي النظر لتقييم عضو هيئة التدريس كوسيلة تهدف لتحسين الأداء وذلك بناء على نتائج خطة لتطوير الأداء بشكل عملي.

الكلمات المفتاحية : اختيار العاملين، أعضاء هيئة التدريس، جودة التعليم، جامعة دمشق.

Abstract

The aim of this study was to study the effect of the selection of faculty members on the quality of education at Damascus University from the point of view of students. To achieve this goal, a questionnaire was developed to collect data on the subject of the study. This questionnaire was distributed to 150 students and 85 of them were retrieved for study.

The study followed the analytical descriptive method and after the data collection and analysis using a number of statistical methods to achieve the objectives of the study, which was subjected to descriptive statistical analysis, multiple linear regression analysis, One Way Anova, Independent Sample T-test. The result of the study noticed that there is a positive effect of The study found that there is a positive impact on the quality of education in the university from the point of view of the students. There were no significant differences in the opinion of the students about the quality of the educational process. The study also reached a number of recommendations, most notably the need to train faculty members on the use of modern teaching and technological methods in teaching and the diversity of teaching methods according to quality and raise the level of selection of standards of faculty members in addition to holding training courses and workshops to develop teaching performance. Instructions stipulate the provision of material and moral incentives to faculty members who receive excellent grades in the evaluation of teaching performance by students to be an incentive for their peers to work on the development of their performance to receive this honor in the past years. His blood and therefore considered to evaluate the faculty member as a means designed to improve performance and that based on the results of the performance plan for the development of practical.

Keywords: Employee Selection, Faculty Members, Quality of Education, University of Damascus.

إهداء

أود أن اتقدم ببالغ الامتنان و جزيل العرفان

إلى من يسعد قلبي ببقاياها إلى روضة الحب

أمي

إلى من دفعني إلى العلم وبه ازداد افتخار

أبي

إلى شريك فرحي و حزني و نجاحي و كمالي في الحياة

زوجي

إلى من هم أقرب من إلي من روعي

أخوتي

إلى من شاركني دراستي و همومي تذكراً و تقديراً

أصدقائي

كل الشكر والتقدير لإدارة المعهد العالي لإدارة الأعمال و كادره التدريسي
وبالأخص الدكتور المشرف على جهودهم المبذولة جميعاً

فهرس المحتويات:

i	Abstract
ii	إهداء
v	الفصل الأول
v	(الإطار المنهجي للبحث)
1	المقدمة:
2	أولاً : الدراسات السابقة:
4	ثانياً : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:
5	ثالثاً: مشكلة الدراسة:
5	رابعاً : تساؤلات الدراسة:
6	خامساً: أهمية الدراسة:
7	سادساً: أهداف الدراسة:
7	سابعاً: متغيرات الدراسة:
9	ثامناً: فرضيات الدراسة:
9	تاسعاً : منهجية الدراسة :
10	عاشراً: هيكلية الدراسة:
11	حادي عشر: مصطلحات الدراسة:
13	الفصل الثاني:
13	(الإطار النظري للبحث)
15	المبحث الأول : اختيار العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية)
15	تمهيد :
15	أولاً: معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس :
16	ثانياً : صفات أعضاء هيئة التدريس :
18	ثالثاً : مهام وواجبات أعضاء هيئة التدريس :
20	المبحث الثاني : جودة التعليم في الجامعة
20	تمهيد :
20	أولاً : مفهوم الجودة الشاملة :
21	ثانياً: الجودة في التعليم :
21	ثالثاً: مستويات الجودة :
22	رابعاً : العملية التعليمية وعناصرها:
22	خامساً : أهمية تطبيق إدارة الجودة في التعليم :
24	سادساً: معايير جودة التعليم في الأداء التدريسي :
27	الفصل الثالث
27	الإطار العملي للدراسة
29	تمهيد :
29	أولاً : منهجية الدراسة وأدوات وأساليب التحليل :
29	ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة :
30	ثالثاً : أدوات جمع البيانات :
32	رابعاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة :
35	خامساً : التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة البحث :

41	حيادية توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة.....
42	سابعاً : اختبار فرضيات البحث :
46	تمهيد :
46	أولاً : النتائج :
46	ثانياً : التوصيات :
48	ثالثاً : مراجع البحث :
48	المراجع العربية:
50	المراجع الأجنبية :
50	رابعاً: الملاحق :
51	(الاستبانة الموزعة) :

فهرس الجداول:

30	جدول 1: محاور الاستبيان
31	جدول 2: مقياس ليكرت الخماسي
31	جدول 3: المتوسط الحسابي وتوجه الإجابة.....
32	جدول 4: معامل ألفا كرونباخ لثبات محاور الاستبانة.....
35	جدول 5: الإحصاء الوصفي وتوجهات الإجابة لمحور التواصل والسمات الشخصية.....
36	جدول 6: توجهات الإجابة في محور عملية التقويم
37	جدول 7: توجهات الإجابة في محور الأداء التدريسي.....
37	جدول 8: توجهات الإجابة في محور أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة.....
38	جدول 9: توجهات الإجابة في محور أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة.....
39	جدول 10: توجهات الإجابات في محور أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة.....
40	جدول 11: توجهات الإجابات في محور توجيه الأسئلة أثناء سير المحاضرة.....
41	جدول 12: توجهات الإجابات في محور استخدام طرق واستراتيجيات التدريس
42	جدول 13: معامل الارتباط والتحديد للمتغيرات المستقلة وجودة التعليم
42	جدول 14: معامل الانحدار للمتغيرات المستقلة وتأثيرها على جودة العملية التعليمية.....
43	جدول 15: الفروق الجوهرية بين الذكور والإناث في رأيهم حول جودة العملية التعليمية.....
44	جدول 16: الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس العمر
44	جدول 17: الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس المستوى الدراسي
45	جدول 18: الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس الكلية.....

فهرس الأشكال:

8	شكل 1: النموذج الإحصائي للدراسة
33	شكل 2: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس.....
33	شكل 3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الفئة العمرية.....
34	شكل 4: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي
34	شكل 5: توزيع أفراد العينة حسب الكلية.....

الفصل الأول

(الإطار المنهجي للبحث)

محتويات الفصل :

- المقدمة
- الدراسات السابقة
- موقع الدراسة الحالية
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- متغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- هيكلية الدراسة
- مصطلحات الدراسة

المقدمة:

شهد القرن الحالي تطورات كثيرة في أنظمة التعليم الجامعي و ازداد الاقبال عليه لدوره في عمليات التنمية فأصبحت الجامعات مصدر التقدم والتطور التكنولوجي المعاصر فالتقدم المادي من صناعاتها و رجال الفكر من نتائجها وكذلك نمو نظريات التعليم و التعلم و طرائق وأساليب حديثة في التدريس مما دعى المؤسسات التعليمية الى سرعة التكيف مع الواقع و على رأسها الأساتذة الجامعيين لتلبية حاجات المجتمع بالتالي فإن منظومة التعليم الجامعي منظومة واسعة أبعد و أشمل من بناء يضم أساتذة و طلبة و اداريين حيث من خلالها يتم اعداد قوى بشرية مدربة استكمالاً لمراحل تعليمية سابقة سعياً لبناء فرد قادر على تحقيق تنمية شاملة لذا وجب على مؤسسات التعليم العالي تطوير التعليم الجامعي ورفع كفاءة التدريس الذي يعتبر علم تطبيقي مبني على خطة تعليمية فالهيئة التدريسية ممثلة بالمدرس الجامعي وهو الركن الأساسي في النظام التعليمي وحلقة وصل بين المدخلات التعليمية من فلسفة و أهداف وبرامج، و بين المخرجات التعليمية المتمثلة بالطالب والجودة المحققة. كما أنه من الضروري تطوير كفايات و مهارات أعضاء التدريس واختيارهم وفق معايير واضحة ومحددة وأسس وقواعد علمية لأنهم المسؤولون المباشرون عن تحقيق جودة النوعية في التعليم العالي نظراً للأدوار والمسؤوليات الملقة على عاتقهم اتجاه التطور الحاصل في مجال العلم والمعرفة كما ان غياب التخطيط لدى جامعة دمشق وغياب المعايير في جميع المستويات والقصور في تطبيق الأساليب الحديثة في الادارة الجامعية والميل للحفاظ على الوضع الحالي وعدم الدخول في مبادرات تطويرية تقود الى تغييرات جوهرية لتطوير التعليم العالي وجودته حيث ان نوعية ومستوى التعليم ونجاح المؤسسة التعليمية بتحقيق أهدافها مرهون بنوعية أعضاء هيئة التدريس باعتبارهم قادة التعليم ووظيفتهم في نقل المعرفة والمعلومات الى الأذهان تحولت الى بناء شخصية سوية متكاملة وترقية المناخ الأكاديمي ومساندة الرغبات التعليمية ودفع الكفاءات العلمية الى درجة الابداع والالتقان والابتكار في ظل دراية كافية بخصائص الطلبة وقدراتهم العقلية واحتياجاتهم وطبيعة توقعاتهم المرتبطة بالمادة العلمية وترتبط زيادة فعالية التدريس بقدرة الأستاذ الجامعي على توظيف مفاهيم جديدة في ميدان التدريس و اتباع وسائل تكنولوجية حديثة تساعد على الربط بين المستوى النظري والمستوى الاجرائي التنفيذي للممارسات التعليمية فالدور التقليدي للجامعات في بث المعرفة لم يعد هو الموجه لأهدافها من خلال التعرف على واقع سياسة اختيار العاملين واليات تطبيقها ويمكن الوقوف على موضوع الخلل في هذه السياسات وفي اليات تنفيذها ومن ثم القدرة على معالجتها، مما يمكن وزارة التعليم العالي من العمل على زيادة فعالية هذه السياسات في اختيار أكفأ العناصر البشرية لشغل مواقعهم الوظيفية وتأسيس رؤية علمية لتحقيق التنمية المهنية المستدامة لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دمشق وتطوير مهاراتهم والتخطيط الفعال لنمو مسيرتهم

المهنية والوصول الى الاحتراف والمهنية في الأداء الاكاديمي لدى العاملين وهذا ما دفع الباحث للاهتمام بهذا الموضوع في جامعة دمشق لتري واقع الاهتمام من قبل إدارة الجامعة في هذا النطاق ومدى انعكاسه على أداء العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية) ومن هنا ستقوم الباحث بمعالجة هذا الموضوع من خلال دراسة أثر اختيار العاملين على جودة التعليم في الجامعة من وجهة نظر الطلاب ومن خلال مراجعة دراسات سابقة وبناء خلفية نظرية للموضوع ودعمها بدراسة ميدانية في جامعة دمشق ومحاولة التغيير والتحسين للأفضل من خلال ما تتوصل إليه الدراسة من نتائج وتوصيات.

أولاً : الدراسات السابقة:

1. دراسة (عبد الرحمن علاء، سليم وسام ولیم، ناصر ابتسام فائق، 2011) بعنوان تحديد

معايير الجودة في مخرجات التعليم التقني الهندسي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحسين وتطوير جودة مؤسسات التعليم العالي الهندسي وتتضمن الدراسة البحثية منهج تحليلي لمؤشرات معايير الجودة التي يمكن اعتمادها لتقييم محاور العملية التعليمية في مؤسسات التعليم الهندسي ضمن مؤشرات توصلت إليها الدراسة بمقارنة التقديرات الواقعية والتقديرات المرغوب بها.

توصلت هذه الدراسة الى ضرورة وضع هذه المعايير موضع التطبيق الفعلي للاستفادة منها في تقويم جودة المؤسسات التعليمية التقنية العراقية مستقبلاً.

2. دراسة (د. العزاوي سامي، كريم وفاء، 2011) بعنوان دراسة استطلاعية لمدى توافر

مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر

تدريسها.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر تدريسها وتوصلت الدراسة إلى معرفة ما مدى توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر تدريسها وأيضاً معرفة دلالة الفروق في توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية.

3. دراسة (زياد، 2011) بعنوان مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة الأردنية

لأدوارهم الجديدة كما تطرحها إدارة الجودة الشاملة في التعليم

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تقبل مدرسي جامعة الزيتونة الأردنية لمنحى إدارة الجودة الشاملة في تدريسهم الجامعي، كما استهدفت البحث في أثر متغير الخبرة لدى عينة الدراسة، وحاولت الكشف عن بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق المدرسين لهذا المنحى.

تم تطوير استبانة عدد فقراتها (35)، فقرة موزعة على أربعة أبعاد (ثقافة الجودة، الخطط الدراسية، أساليب التدريس، وسائل التقويم)، وكان عدد أفراد الدراسة (100) مدرساً، ودلت النتائج على أن مدرسي جامعة الزيتونة لديهم مستوى مرتفع من التقبل لأدوارهم الجديدة وفق نموذج جودة التعليم، إذ كان المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (4.20) من العلامة الكلية التي تمثل (5)، كذلك تبين أن المدرسين الأقل خبرة أكثر تقبلاً من زملائهم متوسطي وطويلي الخبرة. وأخيراً كشفت الدراسة عن بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق المدرسين لنموذج الجودة في التعليم مثل عدم توافر صورة واضحة حول مفاهيم الجودة للإداريين والمدرسين، وعدم توافر الكوادر التدريسية المؤهلة في مجال تحسين الجودة، وسيطرة الاختبارات على عقول الطلبة وأولياء أمورهم، واعتبارها المعيار الأهم في تطوير تعلم الطلبة.

4. دراسة (السيد، 2012) بعنوان معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم

الالكتروني

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الالكتروني حيث تم تحليل الادبيات والدراسات السابقة وتحديد المعايير في سبعة مجالات وهي :

- أ- تحليل منظومة التعليم الالكتروني.
- ب- تصميم مصادر التعليم الالكتروني.
- ت- إنتاج مصادر التعليم الالكتروني.
- ث- تقويم التعليم الالكتروني.
- ج- استخدام التعليم الالكتروني.
- ح- إدارة التعليم الالكتروني.
- خ- أخلاقيات التعليم الالكتروني.

وتضمن كل مجال مجموعة من المعايير التي وصل مجموعها إلى (93) معياراً وقد نالت هذه المعايير درجة كبيرة من الأهمية.

5. دراسة (د.الحراشة محمد عبود، د. أحمد عبدالوهاب، 2013) بعنوان درجة ممارسة أعضاء

هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة

كلية التربية بجامعة الباحة في المملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة، وأثر النوع الاجتماعي والبرنامج الدراسي على درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة، وقد تم اختيار عينة تكونت من (375) طالب وطالبة ووزعت عليهم استبانة مكونة من

(72) فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي (التخطيط، التنفيذ، التقويم، التواصل) وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية : جاءت درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة وذلك على مجال التقويم ومجال التواصل وعلى الكلي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح الذكور بينما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية في درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة وذلك على جميع مجالات الدراسة وعلى الأداة ككل تعزى لمستوى البرنامج ولصالح برنامج الماجستير والدبلوم.

6. دراسة (د.محمد بولصنام، ط.عماد تشانتشان، 2018) بعنوان مستوى جودة التعليم العالي من

وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية (الجزائر).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية، حيث تم صياغة

الاستبانة من محورين الأول يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالطلبة، والثاني يمثل محور جودة التعليم العالي يتكون من ستة أبعاد تتضمن 27 عبارة، موجهة لعينة من الطلبة، تتكون من 379 طالب وطالبة من المجتمع الكلي لجامعة يحي فارس المدية المقدر عددهم 22343 ، للسنة الجامعية 2016-2017

خلصت الدراسة، إلى أن مستوى جودة التعليم العالي جاء بشكل متوسط وهذا إشارة إلى مستوى متوسط ومقبول لجودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس المدية من وجهة نظر الطلبة باستثناء بعد تقييم العملية التعليمية الذي جاء بدرجة موافقة ضعيفة، وهذا ما يفسر عدم بلوغ مستوى عالي لجودة التعليم العالي في جامعة يحي فارس المدية.

ثانياً : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

يلاحظ من استعراض الدراسات السابقة في خصائص المدرسين الناجحين وجودة العملية التعليمية في الجامعات أن هذه الدراسات كانت في موضوعات ذات صلة بالنموذج المقترح للدراسة وتناول بعضها معايير الجودة و ومدى توافر مؤشرات الجودة في اختيار الهيئة التدريسية ونظراً لعدم وجود دراسات واسعة ومتخصصة متعلقة باختيار العاملين وأثره على جودة التعليم باللغة العربية انطلقت الباحثة للنظر في هذا الموضوع حيث أن ندرة وجود الدراسات المتعلقة به في المجتمع السوري على وجه الخصوص هو ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وأنه يدرس الموضوع على

أرض الواقع وحصرأ في جامعة دمشق حيث من الممكن أن يقدم لها حلولاً لتحسين جودة التعليم فيها والاهتمام باختيار الهيئة التدريسية أكثر والتوجه نحو إثراء عمل أعضاء هذه الهيئة داخل الجامعة والعمل على تحفيزهم لأداء أفضل.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

انطلاقاً من الدراسات السابقة وباعتبار الباحث طالبة جامعية تم سؤال الطلاب عن رأيهم بأعضاء الهيئة التدريسية فكانت الاجابات متفاوتة بين مستوى جيد وآخر مقبول مما دفع الباحث للبحث في الاسباب التي أدت الى هذا التفاوت في الاجابات حول دور المدرسين في نجاح العملية التعليمية حيث أنه من الممكن أن يكون هناك خلل في عملية التعليم في الجامعة فانطلقت الباحث لتحديد معايير تحسين مكونات العملية التعليمية الجامعية من جانب ، وتنظيم وتوجيه العلاقة فيما بينها من جانب آخر ، مما يؤدي في محصلته النهائية إلى تحسين أداء العملية التعليمية من حيث مكوناتها ومخرجاتها التعليمية ، إذ يتحمل اعضاء هيئة التدريس عبء ومسؤولية تحقيق الجودة، لذلك فهم يملكون مفاتيح النجاح أو الفشل في تحقيق الجودة وفقاً لثقافتهم ودافعيتهم واستعدادهم وإيمانهم بما يقومون به ، كما وأكدت العديد من الدراسات على أهمية دور اعضاء هيئة التدريس كونهم عنصراً مستهدفاً في نظام الجودة ، وتقع على عاتقهم مسؤولية تحقيق العديد من المعايير الخاصة بجودة التعليم ، لأنهم يمثلون أهم المدخلات بحكم أدوارهم وبالتالي يتوقف على مدى جودة المخرجات، حيث إن تحقيق جودة النوعية في التعليم يشكل تحدياً يواجه مسؤولي التعليم العالي، ومدى تأثير ذلك على اعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع مدى أخذهم جودة النوعية بالحسبان، فهم عوامل مؤثرة في تطوير الأداء في الدوائر التي يعملون بها، وهذا بطبيعة الحال يساعدهم في الوصول إلى ما هو ابعد من مهاراتهم التقليدية ومهامهم في العمل وهذا يؤكد على أهمية مهارات هيئة التدريس لأنه لا يمكن في كثير من الأحيان تحديد الكثير من مواصفات عمليات الخدمة بشكل تفصيلي غير أن توكيد الجودة يمكن إذ يتم من خلال اختيار وتطوير الهيئات التدريسية. ومن خلال ما تقدم تبين ان علاقة اعضاء هيئات التدريس بجودة النوعية في التعليم العالي، فهم يشكلون بمدخلاتهم وأدوارهم التي يقومون بها داخل الجامعة وخارجها أهم عوامل تحقيق الجودة في التعليم الجامعي وتتلخص مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة على السؤال الآتي: ما مدى تأثير عملية اختيار العاملين من أعضاء الهيئة التدريسية في جودة التعليم في الجامعة؟

رابعاً : تساؤلات الدراسة:

هذا التساؤل يمكن تجزئته إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى مطابقة خصائص المدرسين لمعايير معينة في جودة التعليم من وجهة نظر الطلبة؟

2. هل يتم تقييم سياسات الاختيار من خلال تقييم العملية التعليمية من وجهة نظر الطلبة؟

3. ماهي خصائص المدرسين في الجامعة ومادى أثرها في تحسين جودة التعليم؟

4. هل يوجد أثر لاختيار العاملين على جودة التعليم في جامعة دمشق ؟

خامساً: أهمية الدراسة:

بعد اطلاع الباحث على الدراسات التي عالجت هذا الموضوع جاءت أهمية هذا البحث التي يمكن أن نبرزها من خلال عدة جوانب، وذلك على النحو التالي:

من الجانب العلمي والنظري :

يعد تقييم أداء الهيئة التدريسية من وجهة نظر الطلاب من المداخل الحديثة في تحقيق جودة مؤسسات التعليم العالي وتطويره كما يسهم في الإثراء المعرفي من كونها إضافة حديثة لما كتب في هذا المجال وأيضاً قلة الدراسات التي تناولت تحقيق جودة التعليم العالي في ضوء معايير اختيار العاملين من وجهة نظر الطلاب وبالتالي تعتبر إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي والأكاديمي بالإضافة لإغناء القارئ لهذا البحث وزيادة رصيده العلمي والأدبي وماسوف تساهم فيه هذه الدراسة من سد فجوة محتملة لم يتطرق لها الباحثين.

من الجانب العملي :

تبرز الأهمية العملية من خلال دراسة ميدانية على أرض الواقع واختبار العلاقات وإثبات أن هناك أثر لعملية اختيار العاملين في جامعة دمشق حيث أن عملية اختيار العاملين من أعضاء الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي وفق مؤهلات وكفاءات معينة متوافرة لديهم من شأنه تحسين جودة التعليم في جامعة دمشق من كون سياسة الاختيار والتعيين تلعب دوراً فعالاً في رفع كفاءة أداء العاملين و ذلك باختيار أنسب الأفراد الذين تتوافر فيهم الخصائص والصفات اللازمة للنجاح في العمل حيث أن اختيار أفراد أكفاء يقود الى رفع كفاءة التعليم الجامعي ومن ثم تقديم خدمة ذات جودة عالية ومتنوعة تنعكس بدورها على المجتمع بصورة ايجابية وانطلاقاً من ذلك فان هذه الدراسة ستسهم في التعرف على أوجه القصور في اختيار أعضاء الهيئة التدريسية و سماتهم و أوجه القوة لذلك والتي قد تعيق أو تدفع الى الامام في اتجاه ضمان الجودة التعليمية. حيث أن أهمية مرحلة التعليم العالي من ناحية أنه المسؤول عن اعداد أجيال تسهم في تنمية المجتمع، لذا يجب الاهتمام بجودة عملياته وتعظيم مخرجاته والاستفادة من المنهجيات والمداخل الحديثة في ذلك ولا يمكن تحقيق أهدافها الا اذا جرى انتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة.

سادساً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. مدى مطابقة خصائص المدرسين لمعايير معينة من وجهة نظر الطلبة بما يؤثر على جودة التعليم.
2. تقييم سياسات الاختيار من خلال تقييم العملية التعليمية من وجهة نظر الطلبة.
3. دراسة خصائص المدرسين في الجامعة وأثرها في تحسين جودة التعليم في جامعة دمشق.
4. بيان أثر اختيار العاملين على جودة التعليم في جامعة دمشق.
5. التوصل إلى اقتراحات وتوصيات لتطوير وتحسين جودة التعليم في جامعة دمشق وتعزيز عملية الاختيار والتعيين تبعاً لوجهة نظر الطلبة بما يتناسب مع سياسة الاختيار التي تضعها الجامعة أساساً لتحقيق عملية تدريسية وخلق كادر تعليمي جيد بما يرضي الجامعة والطلبة فيها بشكل أفضل.

سابعاً: متغيرات الدراسة:

بناءً على الفرضيات التي سيتناولها البحث، فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

المتغير المستقل :

معايير النوعية المتعلقة بالهيئة التدريسية ينبغي أن تركز على:

- معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس وتتمثل في:

أ- مؤهلاتهم و مستوى إعدادهم.

ب- خبراتهم.

ت- إنتاجهم العلمي.

ث- مهاراتهم.

وهي ماتعرف (بعملية التواصل والسمات الشخصية) لهم.

2- مدى توفر متطلبات تطويرهم وهي ماتعرف (بعملية التقويم).

3- طريقة متابعة أدائهم وهي ماتعرف (بعملية الاداء التدريسي).

المتغير التابع :

جودة التعليم:

• معايير جودة الأداء التدريسي :

1. أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة.
2. أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها.
3. أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة).
4. توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة.
5. استخدام طرق واستراتيجيات التدريس.



شكل 1: النموذج الإحصائي للدراسة

من إعداد الباحث

ثامناً: فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم من وجهة نظر الطلاب.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد فروق جوهرية في رأي الطلاب حول الجودة التعليمية على أساس المتغيرات الديمغرافية.

تاسعاً : منهجية الدراسة :

وتشمل :

1. أسلوب وأدوات جمع البيانات :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة (اختيار العاملين وأثره على جودة التعليم في جامعة دمشق_ من وجهة نظر الطلاب) كما هي على أرض الواقع وسنهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً من خلال استخدام الأسلوب التحليلي الكمي عن طريق جمع البيانات وتحليل محتوياتها واختبار فرضيات الدراسة لكشف العلاقة بين أبعادها المختلفة وسيتم تفسيرها للوصول إلى استنتاجات تسهم في حل المشكلة قيد الدراسة وتبسيط الضوء عليها بشكل صحيح كما وقد تم الاعتماد على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات :

المصادر الثانوية من أجل جمع المعلومات المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث وتتمثل طبيعة هذه المراجع في الكتب ومواقع الإنترنت، بالإضافة إلى المجلات العلمية والمقالات التي استخدمناها كمرجعية للوصول إلى النتائج المرجوة من البحث أما المصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خاصة بمتغيرات الدراسة يتم توزيعها على الطلاب في الجامعة محل الدراسة، وتتألف الاستبانة من مجموعة من المفردات تتعلق بالمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الفئة العمرية، الاختصاص، السنة الدراسية ، الدرجة العلمية)، ومن ثم القسم الآخر ويتألف من محورين، المحور الأول يتعلق بخصائص المدرسين الناجحين ، والمحور الثاني بجودة التعليم في الجامعة. علماً أن الإجابات جميعها على مستوى ليكرت الخماسي.

2. مجتمع وعينة الدراسة :

يمثل المجتمع جميع طلاب جامعة دمشق ، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها عشوائياً حيث تمثل طلاب من مختلف الكليات في جامعة دمشق.

3. حدود ومحددات الدراسة:

الحدود الزمانية : عام 2018

الحدود المكانية: جامعة دمشق.

الحدود الموضوعية: تقتصر حدود البحث على دراسة طلاب جامعة دمشق.

عاشراً: هيكلية الدراسة:

تم تقسيم البحث لأربعة فصول تتضمن:

الفصل الأول - الإطار المنهجي للدراسة ويشمل :

- المقدمة
- الدراسات السابقة
- موقع الدراسة الحالية
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- متغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- منهجية الدراسة
- هيكلية الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني - الإطار النظري للدراسة المتمثل في المتغيرين وهما:

1. المبحث الأول – اختيار العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية)

- تمهيد
- معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس
- صفات أعضاء هيئة التدريس
- مهام وواجبات أعضاء هيئة التدريس
- الخلاصة

2. المبحث الثاني – جودة التعليم في جامعة دمشق

- تمهيد

- مفهوم الجودة
- الجودة في التعليم
- مستويات الجودة
- العملية التعليمية وعناصرها
- أهمية تطبيق إدارة الجودة في التعليم
- الخلاصة

3. الفصل الثالث - الدراسة الميدانية:

يستعرض هذا المبحث:

- تمهيد
- منهجية الدراسة وأدوات وأساليب التحليل
- مجتمع وعينة الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- عرض وتحليل بيانات الدراسة
- التحليل الوصفي لاستجابات أفراد عينة البحث
- اختبار فرضيات البحث

الفصل الرابع :

- نتائج الدراسة العملية
- التوصيات
- المراجع
- الملاحق

حادي عشر: مصطلحات الدراسة:

هناك بعض المصطلحات المتعلقة بالدراسة والتي لابد من توضيحها وتعريفها إجرائياً وهي :

أعضاء هيئة التدريس:

وهم المدرسون العاملون في جامعة دمشق من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير وبجميع ألقابهم العلمية.

الجودة Quality:

الجودة كمصطلح مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualifier) والتي يقصد بها " طبيعة الشيء ودرجة صلاحيته وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر إليه باختلاف المستفيد" (علي، 2009: 7).

وعرفها (الشربيني، 1998) بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات محدودة او معروفة ضمناً، او هي مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحدودة او المتوقعة من قبل المستفيد(الشربيني، 1998: 103).

الفصل الثاني

(الإطار النظري للبحث)

محتويات الفصل :

1. المبحث الأول : اختيار العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية)

- تمهيد
- معايير اختيار اعضاء هيئة التدريس
- صفات أعضاء هيئة التدريس
- مهام وواجبات أعضاء هيئة التدريس
- الخلاصة

2. المبحث الثاني : جودة التعليم في الجامعة

- تمهيد
- مفهوم الجودة الشاملة
- الجودة في التعليم
- مستويات الجودة
- العملية التعليمية وعناصرها
- اهمية تطبيق ادارة الجودة في التعليم
- معايير جودة التعليم في الأداء التدريسي
- الخلاصة

المبحث الأول : اختيار العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية)

تمهيد :

ستقوم الباحثة في هذا المبحث بعرض متغير اختيار العاملين (أعضاء الهيئة التدريسية) ومعايير اختيارهم وستبدأ بالحديث عن هذه المعايير ومن ثم التعريف بصفات هؤلاء الأعضاء في جامعة دمشق ومهامهم وواجباتهم. حيث أن هناك معايير معينة لاختيار أعضاء الهيئة التدريسية تتبعها الجامعة، ولكن في هذه الدراسة سندرسها من وجهة نظر الطلاب.

أولاً: معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس :

بالنظر للعملية التعليمية نظاماً؛ فإن الجودة الشاملة تركز على مدخلات و عمليات و مخرجات النظام التعليمي. ويتحمل أعضاء هيئة التدريس عبء و مسؤولية تحقيق الجودة الشاملة، لذلك فهم يملكون مفتاح النجاح أو الفشل في تحقيق الجودة وفقاً لثقافتهم ودافعيتهم، واستعدادهم وإيمانهم بما يقومون به، وقد رأى (دوهرتي): أن إدارة الجودة الشاملة هي " أن كل عضو في المؤسسة وعلى أي مستوى مسؤول بصورة فردية عن إدارة جودة ما يخصه من العمليات التي تساهم في تقديم الناتج أو الخدمة.

(سوزان، 1999)

وقد أكد العديد من الباحثين في مجال جودة النوعية في التعليم العالي على دور أعضاء هيئة التدريس باعتبارهم عنصراً مستهدفاً في نظام الجودة ، كما أن على عاتقهم تقع مسؤولية تحقيق العديد من المعايير الخاصة بجودة التعليم، لأنهم يمثلون أهم المدخلات بحكم أدوارهم، وبالتالي يتوقف على مدى جودتهم مستوى جودة المخرجات كما رأى (ريتشارد، 1995): أن معايير النوعية المتعلقة بالهيئة التدريسية ينبغي أن تركز على:

1. معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس وتنمئذ في:

أ. مؤهلاتهم و مستوى إعدادهم.

ب. خبراتهم.

ج. إنتاجهم العلمي.

د. مهاراتهم.

وهي ماتعرف (بعملية التواصل والسمات الشخصية) لهم.

2- مدى توفر متطلبات تطويرهم وهي ماتعرف (بعملية التقويم).

3- طريقة متابعة أدائهم وهي ماتعرف (بعملية الاداء التدريسي).

مما يستلزم تحديد المجالات التي هي بحاجة للمراقبة (طرق التدريس وطريقة تزويد الطلاب بالتغذية الراجعة، و طريقة مراقبة تقدم الدارسين، و طريقة القيام بالفحص؛ لضمان تلبية البرنامج التعليمي لاحتياجات الدارس، و طريقة تقويم الدارسين ونوع محتويات السجلات التي يتم الاحتفاظ بها من قبل أعضاء الهيئة التدريسية).

في حين رأى آخرون أن جودة نوعية أعضاء الهيئات التدريسية ترتبط أيضاً بإجراءات تثقيفهم وترقيتهم، ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع، وفعالية مشاركتهم في اللجان والهيئات العلمية.

(سلامة عبد العظيم حسن، محمد إبراهيم ، 2002)

ثانياً : صفات أعضاء هيئة التدريس :

مما لا شك فيه أن المعلم أو الأستاذ الجامعي هو حجر الزاوية في العملية التربوية التعليمية وإذا كانت المدرسة أو الجامعة مكاناً لبناء العقول، فإن المعلم والأستاذ الجامعي هما من بنيا تلك العقول بجدية وإخلاص، لذلك نجد أن نجاح المعلم في عمله هو نجاح للأمة بأسرها.

ولقد تبلورت لدى التربويين عدة معايير تبين مدى نجاح الأستاذ الجامعي في تحسين أدائه من خلال التمتع بالمقومات الشخصية والأكاديمية والتي تظهر في العديد من الصفات من أهمها:

أولاً- الصفات الشخصية.

ثانياً- الصفات الاجتماعية القيادية.

ثالثاً- الصفات الأكاديمية والمهارية.

أولاً :الصفات العامة للشخصية، وتشمل :

- التمتع بالصفات الجسدية اللازمة للعمل، قدرة بدنية، قدرة عصبية، تحمل، نشاط، حيوية.
- سرعة التفكير، و حسن التصرف في المواقف الطارئة وإيجاد المخارج المناسبة.
- امتلاك الطلاقة اللغوية و القدرة على التعبير الواضح.
- الثقة بالنفس و التحمس لتنفيذ العمل والقدرة على تحمل المسؤولية.
- القدرة على: القيادة والريادة والابتكار والإقناع.
- الموضوعية والعدالة وعدم التحيز.
- الميل والرغبة نحو مهنة التعليم واحترام أنظمة وقوانين المهنة.
- القدرة علي التعبير الإيجابي في المجتمع مع الميل للخدمة الاجتماعية.
- سعة الأفق والميل لمواكبة كل جديد في التعليم والتعلم والعلم.
- القدرة علي بناء علاقات إنسانية جيدة مع الطلبة والرؤساء.

- الثقة بقدرات الآخرين متقبلاً لأفكارهم و مبادراً و مساعداً على أداء أدوارهم.
- التحلي بالشخصية المتكاملة؛ الاستقامة، الأمانة، الإخلاص، الانسجام مع الذات في السلوك والرقابة الذاتية.

ثانيا- الصفات الاجتماعية:-

- الرحمة والحب والعدل في تعامله مع الطلبة.
- الحكمة في التوجيه و الإرشاد مهما كانت سلبية الطالب.
- بناء الأخلاق السليمة في نفوس الطلبة وحثهم على الالتزام بها.
- حث ومساعدة الطلبة على العلم و التعلم.
- احترام شخصية الطالب و عدم التجريح ولو على سبيل المزاح.
- الوسطية في التعامل.
- الإيمان بالخالق - (عز و جل) - مع التمسك بالقيم الإسلامية، والعادات الاجتماعية.

ثالثا- الصفات الأكاديمية والمهارية:

- العمل ضمن أهداف المنهج الدراسي من جهة و حاجات الطلاب من جهة أخرى.
- استخدام طرائق وأساليب تدريس حسب متطلبات كل مقرر دراسي و موضوع.
- إثارة الرغبة لدى الطلبة في التعلم.
- التمكن من مادة الاختصاص مع زيادة الثقافة العامة.
- زيادة التحمس للموضوع الذي تدرسه، مع ربط موضوع المحاضرة بالواقع.
- استخدام أسلوب الحوار والمناقشة وتجنب أسلوب السرد والخطابة وانتقاء الطريقة المناسبة لكل موقف تعليمي بالطريقة والأسلوب المناسبين.
- الموضوعية في تقويم أداء الطلبة.
- استخدام مهارة النقد، وحرية التعبير عن الرأي لدى الطلبة.
- ضبط الطلبة بحزم مع الحرص على متابعة الغياب وتفقد الغائب والسؤال عنه.
- استخدام الوسائل التعليمية الجيدة وشروط استخدامها.
- الالتزام بخصائص التعليم الجيد مع مراعاة شروطه والتي منها:
- الانتقال من السهل إلى الصعب، ومن البسيط إلى المركب، ومن الخاص إلى العام، ومن المعلوم إلى المجهول ومن المحسوس إلى المعقول.
- القدرة على عمل الأبحاث العلمية بشكل سليم بما يخدم الجامعة والمجتمع المحلي.

- المشاركة في المؤتمرات والندوات المحلية والعربية بالعمل البحثي وأوراق العمل.
- حرص عضو التدريس والمحاضر على التطوير الذاتي؛ لمواجهة التطورات العلمية الحديثة، والاستفادة منها.
- التعاون البحثي مع أعضاء هيئة التدريس في الجامعة نفسها أو مع الجامعات الأخرى بما يخدم تطوير التعليم الجامعي.
- المساهمة في تقديم الخدمة البحثية لعناصر ومؤسسات المجتمع المحلي.

ثالثاً : مهام وواجبات أعضاء هيئة التدريس :

- تتكون المهام الأساسية لعضو هيئة التدريس من أربعة أنشطة رئيسة هي التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع بالإضافة إلى الإدارة الأكاديمية، هذه الأدوار تنبثق من الأهداف والوظائف الأساسية للجامعة. ويوضح (زيتون، 1995) مهام عضو هيئة التدريس في النقاط الآتية:
1. التدريس في الجامعة: ويتضمن التربية الطلابية والتعليم الجامعي للطلبة وما يلزمه من إجراء الامتحانات وإرشاد الطلبة وتوجيههم أكاديمياً واجتماعياً وتربوياً، والاشتراك في اللجان والمجالس الأكاديمية والإدارية التي تؤدي إلى خدمة الطالب وتأهيله للتكيف والعمل في الحياة بصورة أفضل.
 2. البحث العلمي: ويتضمن قيام عضو هيئة التدريس بما يلي: إجراء البحوث العلمية النظرية والإجرائية والتطبيقية. والإشراف على دراسات وبحوث طلبة الدراسات العليا.
 3. خدمة المجتمع: ويتضمن خدمة المجتمع الأسري والبيئي والمحلي والوطني والقومي والإنساني.
 4. الإدارة الأكاديمية: يرى (محمود، 2006) أن عضو هيئة التدريس في الجامعة مسؤول عن المشاركة في الإدارة الجامعية بشكل مباشر، وفي هذا المجال يلزم التمييز بين أعضاء هيئة التدريس الذين يتولون مناصب إدارية وغيرهم، ومن الطبيعي أن يشارك رؤساء الأقسام ومدراء و المراكز والعمداء في الإدارة الجامعية، وقد يكون ذلك مقابل تخفيض العبء التدريسي لكل منهم أو مقابل مكافأة مالية على شكل علاوة إدارية.
- وهكذا نرى مما سبق أن اختيار العاملين في الجامعات يتطلب معايير معينة مدروسة بدقة من قبل إدارة الجامعة مما لها أهمية من وجهة نظر الطلاب على جودة التعليم حيث أن صفات أعضاء الهيئة التدريسية لها تأثير أيضاً في العملية التعليمية في التعليم العالي وأيضاً ما يترتب عليهم من واجبات ومهام تجاه تدريس الطلاب في الجامعة لتظهر العملية التدريسية بأفضل وجه وأعلى فائدة حيث أن معايير جودة التعليم العالي تبدأ بجودة أعضاء هيئة التدريس في الكثير من النماذج التي اعتمدتها

الجامعات العالمية والعربية ، في حين رأى كوجي، kogi " أن جودة النوعية لا يمكن أن تعزز من خلال الأنظمة والقوانين ولكن من خلال الالتزام المهني". (Kogi, 2002).

المبحث الثاني : جودة التعليم في الجامعة

تمهيد :

كما تعرفنا على معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس في الجامعة ومهام وواجبات هؤلاء الأعضاء وصفاتهم ستقوم الباحث في هذا المبحث بعرض مفهوم الجودة الشاملة والجودة في التعليم ومستوياتها والتعريف بالعملية التعليمية وعناصرها بالإضافة لأهمية تطبيق إدارة الجودة في التعليم.

أولاً : مفهوم الجودة الشاملة :

الجودة هي عملية منظمة ذات سيرورة معتمدة زمنياً يتم فيها تقييم مشروع ما في مجالات مختلفة كالتصميم والتخطيط والتعليم .وهي تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد بل وتجاوزها أو تلافي العيوب والنواقص منذ المراحل الاولى للعملية بما يرضي المستفيد.

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية من جهة وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل لارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين من جهة أخرى (أحمد، 1999).

ولتحديد المقصود بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، لابد من توضيح مفهوم الجودة أو النوعية الذي يشكل المحور الأساسي لمدخل إدارة الجودة الشاملة، كغيره من المفاهيم، ويعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي تباينت حولها آراء الباحثين والمفكرين باختلاف توجهاتهم وخلفياتهم، إلا أن هذه الاختلاف لم يمتد إلى جوهر المفهوم، إذ أن الجوهر واحد يتمثل ب"السعي لتحقيق رضا العميل" (خضر، 2002) ولابد من تحديد مفهوم الجودة، فأصل الكلمة "جود" والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد.

ويرى (Leigh, 1994) أن الجودة تمثل تقنية لضمان بقاء واستمرار ميزة التنافس للمؤسسة أما (أمين، 1995) فيعرفها بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما تمكنه من كسب رضا العميل وتحقيق رغباته وتوقعاته.

أما (عمر، 2001) فيرى أن الجودة تعني إنتاج سلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الكفاءة وفقاً لمقاييس

موضوعة مسبقاً لإنتاج السلعة أو الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيها لتلبية احتياجات وتوقعات العميل. والأشياء الأفضل لحياتها، ومن هنا واصلت تقدمها وتطورها بشكل مستمر ودائم فالجنود التاريخية للمفهوم تعود إلى العصور القديمة، حيث قام المصريون القدماء عام (٢٠٠٠ ق.م) بوضع وتطوير

مقاييس في المساحة والأطوال لاستخدامها على المستوى الأخلاقي والمستوى العملي (.الصريرة، خالد أحمد والعساف، ليلي، 2008).

ثانياً: الجودة في التعليم :

إن مفهوم الجودة في التعليم فيصعب تحديد تعريف محدد له أو النظر اليه من زاوية واحدة فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي حاجيات الطلبة وأولياء الأمور والمؤسسات والمجتمع بشكل عام. حيث عرف البعض الجودة في التعليم بأنها كافة السمات أو الخواص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تظهر جودة للناتج المراد تحقي قها وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب الى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبهم لتصميم الخدمة الجامعية وصياغتها في اهداف بما يوافق وتطلعات الطلبة المتوقع ونحن يمكن ان نعرفها على انها تحقيق لمجموعة من الاتصالات بالطلبة بهدف اكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الاطراف المستفيدة.

ثالثاً: مستويات الجودة :

1. نظام الجودة – الايزو 9000 :

ايزو ٩٠٠٠ هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير والتي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية لتحديد انظمة الجودة التي ينبغي ان تطبقها على (InterNational Standardization Organization) ISO القطاعات الصناعية والخدمية وكلمة ايزو مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي والرقم ٩٠٠٠ هو رقم الاصدار الذي صدر تحت المعيار او المواصفة وقد نالت مواصفة الايزو ٩٠٠٠ منذ صدورهما عام ١٩٨٧ اهتماماً بالغاً لم تنله مواصفة قياسية من قبل. وقد تبنت هذه المواصفات اكثر من ١٣٠ دولة.(Roger, 1993)

2. ادارة الجودة ومبادئها :

من ابرز رواد هذا المنهج ومن الذين Deming جاءت اسهامات الرواد لتعزيز توجه ادارة الجودة الشاملة فيعد ساهموا في تطويره وقدم اربعة عشر مبدأ تعبر عن ادارة الجودة الشاملة نذكر منها :

- تبني الفلسفة الجديدة للجودة وتفهمها.
- تأهيل التدريب على العمل مع الاعتماد على الطرق الحديثة في التدريب.
- التوقف عن الاعتماد على التفتيش لتحقيق الجودة والاعتماد على عدم التوقف عن استمرارية التحسين.
- تطوير برنامج قوي للتعليم واعادة التدريب والتنمية الذاتية لكل موظف.
- الاستمرارية في تحسين عملية التخطيط والانتاج والخدمة.

• تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز وبالثقة.

ويؤكد العديد من الباحثين الذي عملوا في ميدان ادارة الجودة الشاملة ان هذه المبادئ لديمنج لا بد ان تدخل في تصميم اي منهج للجودة الشاملة التي ستطبق في اي مؤسسة تعليمية .

رابعاً : العملية التعليمية وعناصرها:

عملية التعليم هي توفير خدمة التعليم لعدد كبير من الافراد يتم تقسيمهم الى مجموعات متعددة من خلال مجموعة من الافراد المتخصصين (خبراء ، مدرسين) باستخدام وسائل وادوات مختلفة في طبيعتها في مكان ما في موقع جغرافي معين يلتقي فيه الجميع في زمن ما يتم تحديده وجدولته سابقاً. وبالإضافة إلى جودة التعليم العالي حيث أنها جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص وميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطلبة وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة واننا نعرف جيداً ان تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من اجل خلق ظروف مؤاتية للابتكار والابداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهىء الطالب لبلوغ المستوى الذي نسعى جميعاً لبلوغه.

خامساً : أهمية تطبيق إدارة الجودة في التعليم :

1. ارتباط الجودة بالانتاجية.
2. ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
3. عالمية نظام الجودة وسمه من سمات العصر الحديث.
4. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الخاص او الحكومي في معظم دول العالم.
5. ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقييم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.
6. اكتشاف حلقات الهدر وانواعه المختلفة.
7. مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب

وقد حظيت عمليات اصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم باعتبارها احدى الركائز الاساسية لنموذج الادارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها فاصبح المجتمع العالمي ينظر الى الجودة الشاملة والاصلاح التربوي باعتبارها وجهين لعملة واحدة.

ونرى ان مبادئ الجودة متناسبة تماماً مع قيم التعليم العالي وهناك مجهودات جبارة تبذل على الصعيد العالمي سواء على مستوى المنظمات الخاصة او العامة لتحسين الجودة في التعليم العالي بناء على طرق نظامية تسمى طرق ضمان الجودة وعلى الصعيد العربي تبذل اليوم جهوداً كبيرة على مستوى الجامعات لتحسين الجودة وضمانها حيث تساهم منظمات اقليمية وعالمية في مشاريع جدية تقع تحت

عنوان ضمان الجودة مثل كلية التربية لدول الخليج ، الاسكو، اتحاد الجامعة العربية ، اليونسكو ، برنامج الامم المتحدة الانمائي لذلك عند النظر الى جودة التعليم الجامعي بصفة عامة ، فان الاتجاهات الحديثة في قياسها تعتمد على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين وفي عناصر تقديم الخدمة التعليمية لذلك فان جودة التعليم لها زوايا ثلاث رئيسية هي :

1. المستقبل :

وهم جميع الطلبة الذين ينتسبون الى الجامعة في اقسامهم وتخصصاتهم المختلفة وهم محور العملية التعليمية ، ومن اجلهم اقيمت الجامعات التي اخذت على عاتقها مسؤولية الارتقاء بمستواهم الاكاديمي نظرياً وتطبيقياً ، واداءً واضحاً وزرع القيم الاليمانية والدينية والعادات الحسنة التي تجعل منهم منارات هدى يفسحون الطريق امام الاجيال القادمة ، والعمل على صقل شخصية الطالب وتطابق سماته مع القيم العليا الموجودة في بيئته والعمل على غرسها ونشرها غداً في ميدان العمل في الوسط الذي سينظم اليه في المؤسسة التي سيعمل بها. وأما آليات تنفيذ هذه الاهداف الخاصة السابقة فلا تتم ولن ترى النور الا بعد التعرف الى مستوى الطالب الاكاديمي ليتم التعامل معهم وفق اساليب وقائية وتدريبية تناسب هذه المستويات. فقد يلجأ المسؤولون الى عقد دورات تنشيطية للطلبة قبل دخولهم الى م ساقات التخصص لمعالجة نقاط الضعف العام الذي افرزه الامتحان التشخيصي عند قبولهم ، والى العمل على عقد محاضرات وندوات لاثراء وعي الطلاب وانارة دافعيتهم وارشادهم الى طريقة تجاوز الحاجز النفسي الذي يعيق مسيرتهم. وذلك عن طريق الرحلات والمخيمات والانشطة الهادفة داخل الجامعة وفي المجتمع المحلي. ومن المهم ايضاً ارشاد الطلاب الى ضرورة اختيار التخصص الذي يحتاجه سوق العمل حتى يكون حافزاً لهم على الجدية في الدراسة والابداع والابتكار

2. المرسل :

يعد عضو هيئة التدريس الباني الحقيقي والفاعل للطلاب وهو المسؤول الاول والاخير عن نجاح الطالب او فشله فيجب على الجامعة ان تعمل على الارتقاء بمستوى المدرسين في الجامعة. وفي كافة المجالات مثل التدريس ، التقويم، الادارة والتقنيات الحديثة التعليمية ومدى توفرها بالمدرس ، مثل توفير آليات للعمل يمكن بها تنفيذ الاهداف الحاسمة والعمل على وضع اسس ومعايير وآليات لأختيار اعضاء هيئة التدريس والالتزام الكامل بهذه الاسس وتطبيقها ،والعمل على تدريب الاعضاء الجدد على طرق التدريس والتخطيط للتدريس وتعليمه طرق القياس والتقويم ، والتعرف الى استعمال الاجهزة الحديثة المساعدة كالحاسوب والانترنت يت فضلاً لا عن حضوره المحاضرات والندوات العملية المتخصصة حول ضمان الجودة وما يتعلق بها.

3. المنهاج (الوسيط) :

بما أنه حلقة الوصل بين الطالب والمدرس ، يجب ان يخطط بشكل جيد للاستفادة من التقنيات الحديثة للرقى والأخذ بمنهج عصرية توائم روح العصر ومتطلباته وتعتبر هدفًا أساسيًا وركنًا ثابتًا من أهداف الجامعة. وهذا يتطلب ان تبقى الجامعة على متابعة تامة لخطط الجامعات وما يجري عليها من تغيرات تستوعب حاجات سوق العمل وعليه يجب مراعاة ما يلي عند وضع المنهج :

- ان يكون المنهج متوافقًا مع الخطة الدراسية ومع أهداف التخصص ومخرجات التعليم.
- العمل على ايجاد خطة تفصيلية للتخصص تبين مجالات المواد الدراسية وتصنيفها وتسلسلها وتوضح عدد ساعات
- الدراسة المتوقعة من الطالب لكل مادة.
- التركيز على ان تستند هذه الخطط الى مراجع ومصادر محلية وعالمية وان تعمل الخطة على تغطية حقول
- المعرفة المختلفة في التخصص اضافة الى معرفة مدى انعكاس نشاط البحث العلمي لاجزاء هيئة التدريس على محتويات المواد.
- واخيرًا ايجاد خطة تفصيلية لكل مادة تشتمل على الوصف العام للمادة والهدف العام والاهداف التفصيلية ومخرجات التعلم والمستويات والجدول الزمني للمحاضرات واساليب التقويم والكتاب المقرر والمراجع الساندة. ولو تمعنا النظر في هذه الزوايا الرئيسية لمنظومة الجودة نلاحظ انها تعبر عن مدخلات اساسية في النظام التعليمي حيث يعتمد مفهوم النظم على الاستخدام الامثل للمدخلات الموجودة واستخدام عمليات ملائمة من اجل ال وصول الى مخرجات مناسبة وبالتالي فإن النظام التعليمي يحتاج الى تغيرات وتطوير وتحسين مستمر لهذه المدخلات وهو بحاجة الى استراتيجية محددة وهيكل تنظيمي مرن حسب المتغيرات الحديثة ويسهم في اشباع حاجات العاملين من اجل ان تزداد فعاليتهم ونشاطاتهم من خلال تزويدهم ب مهارات التدريب المتواصل والعمل على ادارة الوقت بشكل علمي سليم وذلك بتخطيط وتنظيم الرقابة على الوقت بأسلوب علمي حتى لا يحدث اي هدر تربوي عند التطبيق الحقيقي لعمليات ادارة الجودة الشائعة.

سادساً: معايير جودة التعليم في الأداء التدريسي :

1. أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة.

2. أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها.

3. أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة).

4. توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة.

5. استخدام طرق واستراتيجيات التدريس.

حيث أن أهمية وضع معايير جودة الأداء التدريسي تعود للأسباب التالية :

1. وضع مستويات معيارية متوقعة ومرغوبة للأداء التربوي بكل جوانبه.

2. تعتبر المعايير مداخل للحكم على الجودة في مجال معرفي معين.

3. المتعلمون يتعلمون أفضل في بيئة تقوم على أساس المعايير.

4. تعد مؤشرات الأداء موجّهات جيدة للمعلمين تفيد في التخطيط للتدريس.

5. تضمن المعايير استمرارية الخبرة بتضافر الجهود لتحقيقها باستمرار.

6. المعايير تقدم إطاراً للربط بين المعرفة واستخدامها.

(محمد جمال الدين، ومحمد رجب، 2005) و (البلاوي، 1996) ومع اهتمام العديد من الجمعيات والهيئات العلمية المتخصصة بوضع معايير للتخصصات المختلفة في مجال التربية فقد تنوعت مجالات معايير الجودة في التجارب العربية والأجنبية في اعتماد معايير الجودة الشاملة مع التركيز على معايير أداء عضو هيئة التدريس.

هكذا نرى مما سبق أن الكثير من الباحثين تناولوا مفهوم الجودة لأهميته البالغة، فهو الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية ثم تبدأ عملية صياغة الرسالة والاهداف وتحليل الوضع الحالي للمؤسسة والتعرف على نقاط القوة والضعف في المرحلة الثانية ويتخللها التوعية بإدارة الجودة الشاملة للعاملين بالمؤسسة التعليمية واعضاء هيئة التدريس والطلبة ثم المرحلة الثالثة التي يتم فيها عمليات تصميم النظام التي يجب ان يشارك فيها الجميع ثم عملية التطبيق

التدريجي للنظام وهي مرحلة العمل الفعلي واحداث التفاعل الايجابي بين جميع عناصر العملية التعليمية لتحقيق الاهداف المطلوبة. تغطي عمليات المراقبة والتقييم جميع مراحل البرنامج وتستخدم في التحسين للنظام والاداء بشكل عام وتأهيل فريق للتدقيق الداخلي خلال هذه المرحلة الذي يحمل على عاتقه مسؤولية التقييم الداخلي للنظام وايجاد فرص التحسين فيه وهي المرحلة الرابعة وفيها يتم ايضاً التركيز على برامج التدريب الخاصة بدراسة المشاكل وايجاد الحلول لها. وهكذا فإن تحسين المنظومة التعليمية يؤدي الى تحسين مخرجاتها. وعادة ما تسعى المؤسسات التي تطبق ادارة الجودة الشاملة الى الحصول على الاعتراف المحلي والخارجي لها من خلال ترشحها لنيل بعض الشهادات المصممة لهذا الغرض.

الفصل الثالث

الإطار العملي للدراسة

محتويات الفصل :

- تمهيد
- منهجية الدراسة وأدوات وأساليب التحليل
- مجتمع وعينة الدراسة
- أدوات جمع البيانات
- عرض وتحليل بيانات الدراسة
- التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة البحث
- اختبار فرضيات البحث

تمهيد :

ستقوم الباحث في هذا الفصل بالاستفادة من الدراسة النظرية والقيام بدراسة ميدانية وعرض نتائج هذه الدراسة لاستخدام أهم الوسائل الإحصائية، حيث ستبدأ الباحث بعرض منهجية الدراسة وأدوات وأساليب التحليل الوصفي وتحليل اختبار الفرضيات ثم عرض النتائج والتوصيات.

أولاً : منهجية الدراسة وأدوات وأساليب التحليل :

تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي في جمع البيانات الميدانية وذلك لتوصيف خصائص المشكلة وتفسيرها وتحديد علاقتها بمختلف المتغيرات المرتبطة بها ولكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة ليصار إلى تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في حل إشكالية الدراسة أو تسليط الضوء عليها بشكل صحيح.

اعتمدت الباحث في جمع البيانات الأولية بشكل أساسي على توزيع الاستبيان وتم استخدام عدد من الأساليب المناسبة في تحليل البيانات والمعطيات لإيجاد ماهية العلاقة بين المتغيرات وإثبات الفرضيات أو نفيها وسيتم التطرق إليها بالتالي.

• استخدمت الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

1. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث الديمغرافية لتوصيف العينة من خلال التوزيعات التكرارية النسبية.
2. اختبار الثبات والصدق باستخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد توجهات إجابات أفراد العينة، وكذلك one sample t-test لأجل معرفة معنوية فرق متوسط الإجابة عن درجة الحيادي
4. تحليل الإنحدار الخطي المتعدد لاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
5. اختبار independent samples t-test لاختبار المتوسطات بين مجموعتين مستقلتين.
6. اختبار one way anova لاختبار المتوسطات بين ثلاث مجموعات أو أكثر.

ثانياً : مجتمع وعينة الدراسة :

يمثل المجتمع جميع طلاب جامعة دمشق ، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها عشوائياً حيث تمثل طلاب من مختلف الكليات في جامعة دمشق.

وقد تم توزيع استبيان أولي على 20 مستجيب، للتأكد من الثبات والصدق للاستبانة، علماً أنه قد تم عرضها على المحكمين ومنهم الدكتور المشرف لأخذ ملاحظاته على الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة.

حيث بلغ عدد عينة الدراسة (150) فقد تم اختيارها بشكل عشوائي من مختلف الكليات في جامعة دمشق وذلك وفقاً لمصادر إحصائية دقيقة تم الحصول عليها.

وقد تم توزيع مامجمله (150) استبانة على طلاب الجامعة موضوع دراستنا وتم استرجاع مامجمله (85) استبانة صالحة للدراسة إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي

ثالثاً : أدوات جمع البيانات :

1. الاستبانة :

تم تطوير استبانة عدد (1) خاصة بأهداف الدراسة، وذلك بهدف قياس (أثر اختيار العاملين على جودة التعليم في الجامعة). حيث تم الاعتماد على الاستبيان المرفق (تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب قسم الرياضيات بجامعة سلمان بن عبد العزيز، 2015) و (القحفة، 2014). والذي أثبت مصداقية النتائج.

تتألف الاستبانة الموجهة للطلاب في الكليات من المحاور التالية:

جدول 1: محاور الاستبيان

المحور (المتغير)	عدد العبارات
عملية التواصل والسمات الشخصية	9
عملية التقويم	9
الأداء التدريسي	8
أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة	8
أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها	10
أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة)	14
توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة	6
استخدام طرق واستراتيجيات التدريس	8

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة لفقرات الاستبانة كما في الجدول التالي:

جدول 2: مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

كما تم تحديد طول الفئات في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (1=4-5) (أكبر قيمة في تدرج المقياس _ أقل قيمة في تدرج المقياس)، وطول الفئة = المدى / عدد فئات المقياس) $0.80 = 5/4$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي واحد صحيح. (وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة) ، وكون الإجابات تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي ، فمن المتوسط الحسابي تتبين الإجابات كما في الجداول التالية :

جدول 3: المتوسط الحسابي وتوجه الإجابة

المتوسط الحسابي	توجه الإجابة
1.80 – 1.00	غير موافق أبداً
2.60 – 1.81	غير موافق
3.40 – 2.61	نوعاً ما
4.20 – 3.41	موافق
5.00 – 4.21	موافق جداً

المصدر: من إعداد الباحث استناداً لمقياس ليكرت الخماسي

وفضلاً عما قدمه الإحصاء الوصفي من أوساط حسابية وانحرافات معنوية ودلالة الفروق للأوساط الحسابية لمتغيرات الدراسة وكذلك تأثير المتغيرات المستقلة بالمتغير التابع من حيث طبيعة التأثيرات والعلاقات والدرجات المعنوية، فقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التحليلية والاستدلالية لتحقيق أهداف الدراسة.

وللحكم على ثبات وصدق أداة الدراسة قامت الباحثة باعتماد الأساليب التالية :

2. صدق المحكمين :

عرضت الباحثة الاستبانة على الأستاذ المشرف لأخذ ملاحظاته، وقد أجريت التعديلات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة من المشرف لتصبح بشكلها الحالي.

أ- صدق وثبات الاتساق الداخلي :

لمعرفة اتجاه الإجابات تم حساب المتوسط الحسابي للإجابات، كما تم حساب الانحراف المعياري للإجابات، ومقارنة متوسط الإجابة مع درجة الحيادي باستخدام one sample t-test لاختبار معنوية الإجابة، قامت الباحثة من أجل اختبار صدق وثبات الاستبانة بتطبيق اختبار ألفا كرونباخ، لمعرفة صدق الاستجابة على مستوى المحاور فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول :

جدول 4: معامل ألفا كرونباخ لثبات محاور الاستبانة

ألفا – كرونباخ	المحور
0.777	عملية التواصل والسمات الشخصية
0.885	عملية التقويم
0.744	الأداء التدريسي
0.914	أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة
0.864	أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها
0.945	أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة)
0.902	توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة
0.936	استخدام طرق واستراتيجيات التدريس

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن جميع المحاور لها الثبات المقبول (درجة القبول للثبات عندما تكون قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر أو تساوي 0.6).

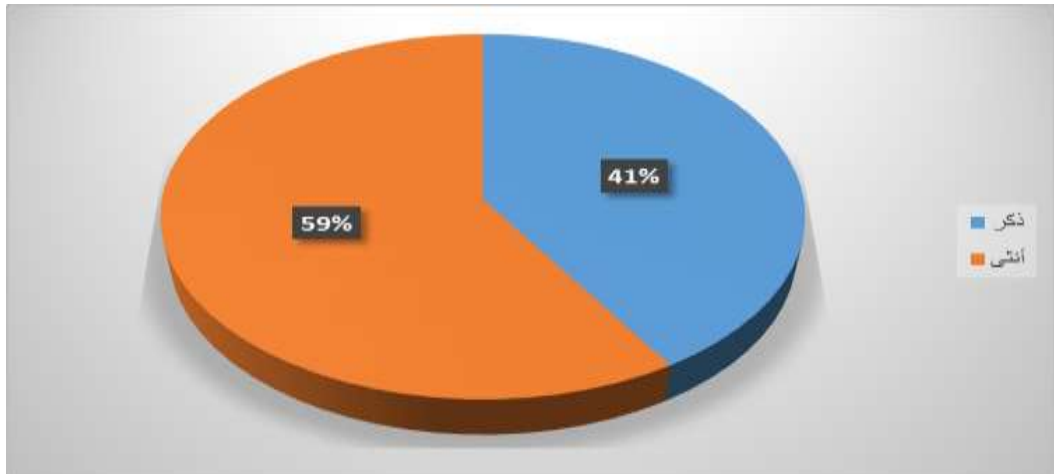
رابعاً : عرض وتحليل بيانات الدراسة :

سيتم من خلال هذا المبحث التعرف على خصائص عينة الدراسة وسماتها الشخصية والتحليل الوصفي لبيانات هذه الدراسة من خلال تحديد استجابات أفرادها تجاه العبارات التي تضمنتها الاستبانة الخاصة بالدراسة.

خصائص العينة وتتمثل بما يلي :

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

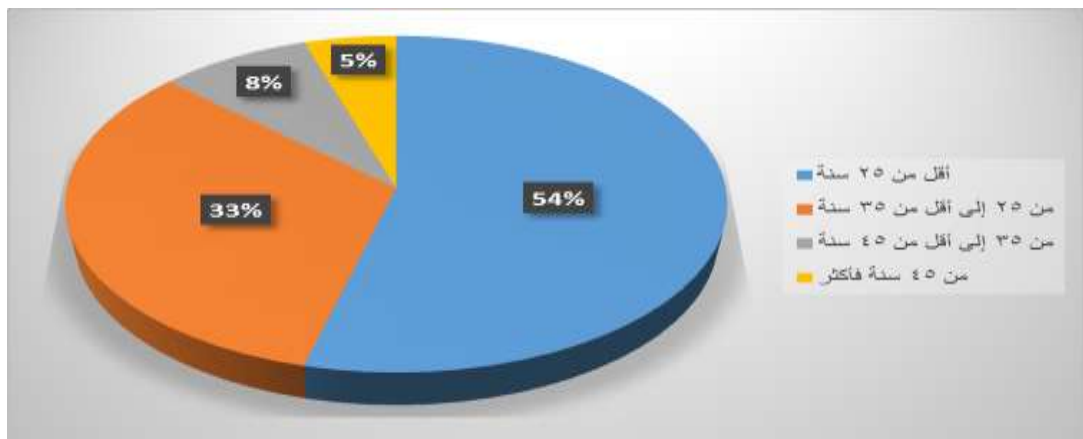
تشكلت العينة من 41% ذكور، و 59% إناث.



شكل 2: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الجنس
المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نرى في الجدول (4) أن العينة تتألف من 41% ذكور، و 59% إناث، وهذا الأمر واضح في العينة المدروسة حيث أنه في أيامنا هذه تفوق نسبة الإناث على نسبة الذكور بشكل ملحوظ في أغلب المجالات.

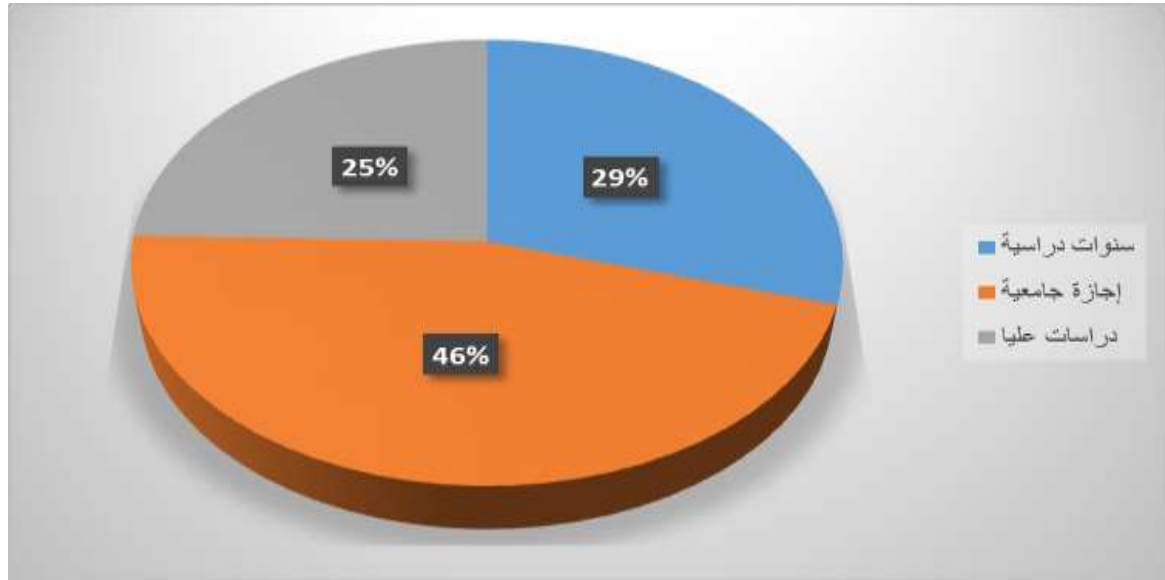
ب- توزيع أفراد العينة حسب العمر :



شكل 3: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب الفئة العمرية
المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

تراوحت الفئات العمرية كما هو مبين في الجدول (5) حيث أن النسبة الأكبر تشكل 54% من العينة كانت من الفئة العمرية الأقل من 25 سنة، تليها بنسبة 33% الفئة العمرية من 25 سنة إلى الأقل من 35 سنة، 8% من العينة من الفئة العمرية 35 إلى أقل من 45 سنة، والنسبة الأقل هي الفئة العمرية من 45 سنة فأكثر وتشكل 5% من العينة.

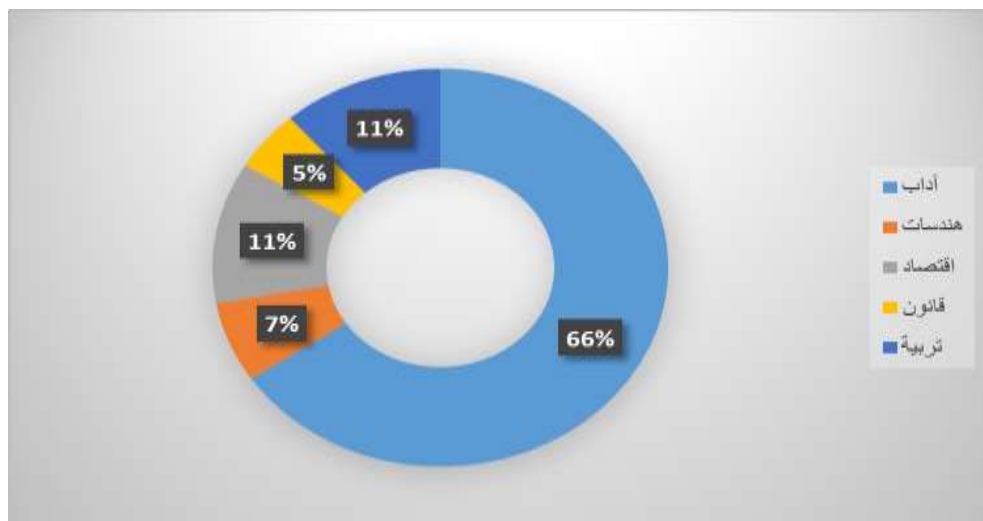
ت- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :



شكل 4: التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي
المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

يبين لنا الشكل 4 كيفية توزيع عينة الدراسة من الموظفين حسب المستوى التعليمي حيث تراوحت بين النسبة الأكبر من العينة وتشكل 46% من حملة الشهادة الجامعية، 29% لا زالت في سنواتها الدراسية، ونسبة 25% في مرحلة الدراسات العليا.

ث- توزيع أفراد العينة حسب متغير الكلية :



شكل 5: توزيع أفراد العينة حسب الكلية
المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نجد في الشكل 5 أن أغلبية العينة بنسبة 66% من كليات الآداب، وتساوت نسبة العينة 11% في كليات التربية والاقتصاد، و7% من العينة في كليات الهندسات، و5% من كلية الحقوق والدراسات القانونية.

خامساً : التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة البحث :

من حيث :

جدول 5: الإحصاء الوصفي وتوجهات الإجابة لمحور التواصل والسمات الشخصية

المعنوية	Sig.	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عملية التواصل والسمات الشخصية :
معنوي	.000	موافق	.854	3.74	يبدو عضو هيئة التدريس متمكناً من مادته العلمية
غير معنوي	.912	حيادي	1.147	3.02	يتفاعل عضو هيئة التدريس مع الطلاب من خلال موقعه على شبكة الإنترنت
معنوي	.000	موافق	.916	3.62	يشجع عضو هيئة التدريس الطلاب على المشاركة أثناء المحاضرة
معنوي	.000	موافق	.853	3.80	يعامل عضو هيئة التدريس الطلاب باحترام
غير معنوي	.677	حيادي	1.223	3.07	يعمل عضو هيئة التدريس على تنمية مهارات التفكير والإبداع لدى الطلاب
معنوي	.000	موافق	.881	3.92	يرحب عضو هيئة التدريس بأسئلة الطلاب
معنوي	.000	موافق	.750	3.93	يلتزم عضو هيئة التدريس بحضور المحاضرات
معنوي	.002	موافق	1.073	3.44	يلتزم عضو هيئة التدريس بالوقت المحدد للمحاضرة
معنوي	.038	حيادي	1.148	3.31	يتواجد عضو هيئة التدريس بمكتبه أثناء الساعات المحددة له
معنوي	.000	موافق	.59657	3.5392	التواصل والسمات الشخصية

أغلب الإجابات جاءت بمنحى الموافقة، أما العبارات التي جاءت بمنحى الحيادي، فهي تفاعل عضو هيئة التدريس مع الطلاب من خلال موقعه على شبكة الإنترنت، وهذا يعني أن هذا التوجه يعتمد على طبيعة المدرس، فليس لجميع المدرسين مواقع على شبكة الإنترنت، وكذلك حيادية عبارة عمل عضو هيئة التدريس على تنمية مهارات التفكير والإبداع لدى الطلاب، وتواجهه بمكتبه أثناء ساعات محددة لمراجعة الطلاب له، وهذا يعتمد على طبيعة بعض المدرسين وليس الجميع. وعموماً حيادية محور السمات الشخصية والتواصل مع الطلاب.

جدول 6: توجهات الإجابة في محور عملية التقويم

المعنوية	Sig.	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عملية التقويم
غير معنوي	.238	حيادي	1.289	3.20	يزود عضو هيئة التدريس الطلاب بدرجاتهم في زمن مناسب
غير معنوي	.573	حيادي	1.130	3.08	يتابع عضو هيئة التدريس تقدم الطلاب في المقرر
غير معنوي	.107	حيادي	1.250	3.26	يحرص عضو هيئة التدريس على تعريف الطلاب بأخطائهم
غير معنوي	.175	حيادي	1.213	3.21	يقوم عضو هيئة التدريس أداء الطلاب بطريقة عادلة
معنوي	.000	موافق	.993	3.54	يوزع عضو هيئة التدريس الدرجات على متطلبات المقرر بشكل مناسب
معنوي	.000	موافق	.920	3.77	يضع عضو هيئة التدريس أسئلة الاختبارات بطريقة واضحة
معنوي	.000	موافق	1.025	3.56	تغطي أسئلة الاختبارات معظم مواضيع المقرر
غير معنوي	.904	حيادي	1.057	2.98	ينوع عضو هيئة التدريس أساليب تقويم أداء الطلاب
غير معنوي	.081	حيادي	1.373	2.69	يتقبل عضو هيئة التدريس مراجعات الطلاب لأوراق الامتحانات
غير معنوي	.019	حيادي	.82909	3.2550	عملية التقويم

جاءت أكثر العبارات مثل تزويد عضو هيئة التدريس الطلاب بدرجاتهم في زمن مناسب، ومتابعة عضو هيئة التدريس تقدم الطلاب في المقرر، وتعريف الطلاب بأخطائهم، وتقويم أداء الطلاب بطريقة عادلة، وكذلك تنوع أساليب تقويم أداء الطلاب ومراجعات الطلاب لأوراق الامتحانات، وهذا يختلف من مدرس لآخر.

جدول 7: توجهات الإجابة في محور الأداء التدريسي

الأداء التدريسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	Sig.	المعنوية
يزود عضو هيئة التدريس الطلاب بخطة المقرر الدراسي (الأهداف، المفردات، المراجع، المتطلبات) في بداية الفصل الدراسي	3.21	1.185	حيادي	.165	غير معنوي
كانت متطلبات النجاح في المقرر (بما في ذلك الواجبات التي يتم التقييم بناءً عليها، ومحاكاة التقييم) واضحة بالنسبة لي	3.51	.868	موافق	.000	معنوي
يشرح عضو هيئة التدريس المحاضرة بطريقة واضحة	2.74	1.515	حيادي	.182	غير معنوي
يربط عضو هيئة التدريس بين ما يتم تعلمه وبين ما يطبق في الحياة العملية	3.26	1.223	حيادي	.099	غير معنوي
يعد عضو هيئة التدريس مادته العلمية جيداً	3.51	1.105	موافق	.001	معنوي
يستخدم عضو هيئة التدريس أساليب تدريس متنوعة تعزز فهم المادة	3.15	1.388	حيادي	.410	غير معنوي
يشجع عضو هيئة التدريس على القراءة من مصادر متنوعة	3.44	1.009	موافق	.001	معنوي
يعطي عضو هيئة التدريس أمثلة واضحة لتسهيل الفهم	3.59	1.055	موافق	.000	معنوي
الأداء التدريسي	3.3012	.70872	حيادي	.002	معنوي

حيادية تزويد الطلاب بخطة المقرر الدراسي، وشرط المحاضرة بطريقة واضحة، وربط ما تعلمه الطالب مع تطبيق الحياة العملي، واستخدام عضو هيئة التدريس لأساليب تدريس متنوعة.

جدول 8: توجهات الإجابة في محور أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة

أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	Sig.	المعنوية
يقوم بتجهيز خطة شاملة للمقرر الدراسي قبل تدريسه	3.21	1.127	حيادي	.145	غير معنوي

يحدد المراجع والكتب المقررة التي تناسب المادة العلمية	3.41	1.023	موافق	0.003	معنوي
يوفر محتوى المقرر للطلبة من أول محاضرة	3.05	1.189	حيادي	.748	غير معنوي
يوفر دليل للمقرر يبين تفاصيل مواد وأنشطته ومراجعته	3.10	1.165	حيادي	.512	غير معنوي
يرفق بخطة المساق جدول زمني للأنشطة والاختبارات اللازمة للمقرر	3.05	1.257	حيادي	.761	غير معنوي
يقوم بتحضير الأنشطة لكل محاضرة مسبقاً	2.97	1.080	حيادي	.813	غير معنوي
يضع بعين الاعتبار الإمكانات المادية للطلبة عند وضع متطلبات المقرر	3.16	1.267	حيادي	.316	غير معنوي
يقوم بتطوير المحتوى العلمي للمحاضرات من فص لآخر	2.82	1.162	حيادي	.230	غير معنوي
يقوم بتجهيز القاعة الدراسية بكافة الوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المحاضرة	2.92	1.320	حيادي	.630	غير معنوي
أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة	3.0765	.90870	حيادي	.513	غير معنوي

حيادية جميع عبارات أداء أعضاء هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة الأولى.

جدول 9: توجهات الإجابة في محور أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة

المعنوية	Sig.	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها يعرف بنفسه للطلبة بكل سرور
معنوي	.000	موافق	.957	3.87	
معنوي	.000	موافق	.888	3.75	يعرض مساق وأهداف تدريس المقرر الدراسي
معنوي	.000	موافق	.851	3.90	يعرض على الطلبة مقدمة عن طبيعة المقرر الذي يقوم بتدريسه
غير معنوي	.739	حيادي	1.146	2.95	يوزع خطة المقرر الدراسي على طلابه أول يوم
غير معنوي	.486	حيادي	1.279	2.89	يستشير الطلبة عن مناسبة موعد محاضرات المقرر

معنوي	0.013	حيادي	1.096	3.36	يخبر طلبته عن ما يتطلبه المقرر من أنشطة وأساليب تقويم
حيادي	.532	حيادي	1.221	2.90	يطلب من الطلبة إخباره بملاحظاتهم وخلفياتهم عن المقرر ليعتمد عليها في تحديثه للمعارف العلمية
معنوي	.001	موافق	1.191	3.54	يؤكد للطلبة أن الكتاب ليس المصدر الوحيد للمعرفة العلمية التي يدرسونها
معنوي	.001	موافق	1.090	3.51	يبلغ الطلبة عن فترة تواجده بمكتبه خلال الأسبوع
معنوي	.001	موافق	1.090	3.51	يحدد زمن بدء المحاضرة ومتى تنتهي بالضبط
معنوي	.000	موافق	.73041	3.4180	أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها

حيادية توزع خطية المقرر الدراسي على الطلاب في أول يوم، واستشارة الطلبة في مناسبة موعد محاضرات المقرر، وإخبار المدرس لما يتطلبه المقرر من أنشطة وأساليب تقويم، وكذلك حيادية إخبار الطلبة بملاحظاتهم وخلفياتهم عن المقرر ليعتمد عليها في تحديثه للمعارف العلمية.

جدول 10: توجهات الإجابات في محور أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة

المعنوية	Sig.	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة)
معنوي	.013	موافق	1.096	3.36	يستثمر وقت المحاضرة منذ دخول القاعة الداراسية وحتى الخروج منها دون هدر
غير معنوي	.465	حيادي	1.044	2.90	يسمح بدخول الطلبة المتأخرين ويهتم بتخضير الغياب ويكافئ الحاضرين
غير معنوي	.829	حيادي	1.183	3.03	يستخدم أساليب تهيئة تستثير دافعية الطلبة لتلقي المحاضرة بتشوق
معنوي	.000	موافق	1.051	3.62	إلمامه بمفاهيم المقرر وتمكنه من تدريسها بفاعلية
غير معنوي	.207	حيادي	1.103	3.18	يربط أفكار المحاضرة الجديدة بخبرات الطلبة السابقة
غير معنوي	.046	حيادي	1.131	3.30	يوضح العلاقة بين المقرر الحالي بمجالات المعرفة والمقررات الأخرى

يعرض أهم الشخصيات المؤثرة في تطور مقرره الدراسي	3.15	1.123	حيادي	.309	غير معنوي
يوازن في الشرح بين الجوانب النظرية والتطبيقية للمقرر	3.36	1.170	حيادي	.019	غير معنوي
يعرض أمثلة وتشبيهات لازمة لشرح المحاضرة	3.66	1.078	موافق	.000	معنوي
يوجه الطلبة للاستفادة من مكتبة الكلية ومكتبات أخرى	3.49	.977	موافق	.000	معنوي
يكلف الطلبة بتلخيص أفكار الدرس من خلال شبكات علمية ترتبط بالدرس	2.95	1.175	حيادي	.745	غير معنوي
يسهم في بناء ثقة الطالب بنفسه بتنمية الاتجاهات الايجابية لديهم	3.08	1.229	حيادي	.604	غير معنوي
يوفر للطلبة فرص البحث	3.43	1.102	موافق	.004	معنوي
يساعد الطلبة على اكتساب مهارات (حل المشكلات، التفكير الإبداعي، البحث العلمي، الإلتقان في العمل، التعلم الذاتي، البحث عن مصادر المعرفة...الخ)	3.08	1.130	حيادي	.573	غير معنوي
أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة)	3.2564	.85171	حيادي	.022	معنوي

حيادية أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية.

جدول 11: توجهات الإجابات في محور توجيه الأسئلة أثناء سير المحاضرة

المعنوية	Sig.	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة
معنوي	.043	حيادي	1.051	3.28	يوجه أسئلة تثير اهتمام الطلبة وتزيد من دافعيتهم وتحافظ على استمراريتها
معنوي	.000	موافق	.904	3.82	يوجه الأسئلة إلى جميع الطلبة دون تحيز
معنوي	.007	حيادي	1.100	3.39	يطرح أسئلة متنوعة تحفز الطلبة على التفكير والبحث والاستقصاء
معنوي	.046	حيادي	1.067	3.28	يشجع الطلبة على الاستفسار وإبداء آرائهم ومقترحاتهم وتبادلها مع زملائهم

يشجع الطلبة على جمع المعلومات المناسبة حول المشكلة المطروحة بأنفسهم	3.20	1.166	حيادي	1.193	غير معنوي
يحرص على تقديم تغذية راجعة لإجابات الطلبة	3.38	1.067	حيادي	0.008	معنوي
توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة	3.3907	0.87023	حيادي	0.001	معنوي

حيادية توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة.

جدول 12: توجهات الإجابات في محور استخدام طرق واستراتيجيات التدريس

استخدام طرق واستراتيجيات التدريس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة	Sig.	المعنوية
يستخدم طرق واستراتيجيات تدريسية متنوعة ومناسبة لطبيعة المقرر	3.10	1.165	حيادي	0.512	غير معنوي
يستخدم استراتيجيات تراعي الفروق الفردية بين الطلبة تضمن مشاركتهم أثناء شرح المحاضرة	3.10	1.091	حيادي	0.484	غير معنوي
يوفر مصادر تعلم متنوعة من (كتب وانترنت ومشاريع ومعامل ومكتبات.. الخ)	3.28	1.171	حيادي	0.068	غير معنوي
يستخدم طرق تدريس تعزز التعلم الذاتي لدى الطلبة	3.23	1.071	حيادي	0.099	غير معنوي
يوفر أنشطة التعلم المناسبة للموقف التعليمي من مناقشات ورحلات وتقارير	2.90	1.136	حيادي	0.501	غير معنوي
يمارس أساليب تقنيات التعليم الحديثة كلما أمكن	3.15	1.289	حيادي	0.375	غير معنوي
يتمكن من اكساب طلبته مهارات التدريس من خلال دروس التربية العملية	3.07	1.138	حيادي	0.654	غير معنوي
يلخص عناصر المحاضرة تلخيصاً جيداً بعد الانتهاء من الشرح	3.33	1.060	حيادي	0.019	غير معنوي
استخدام طرق واستراتيجيات التدريس	3.1434	0.94946	حيادي	0.243	غير معنوي

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نجد في الجدول (8) أن نسبة الانحراف المعياري للعبارات بمجملها في كل محور من المحاور صغير وهذا مؤشر أن إجابات أفراد العينة متقاربة من بعضها البعض. وأما عن توجه الإجابات ومتوسطها الحسابي فقد تراوح كل محور من المحاور بين الحيادية والموافقة.

سابعاً : اختبار فرضيات البحث :

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم من وجهة نظر الطلاب.

تم تطبيق اختبار الانحدار الخطي المتعدد، فكانت النتيجة على الشكل التالي:

جدول 13 : معامل الارتباط والتحديد للمتغيرات المستقلة وجودة التعليم

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.916 ^a	.839	.831	.33092

a. Predictors: (Constant), m3, m1, m2

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

يتضح من الجدول (13) أن قيمة معامل الارتباط للنموذج هي $R=0.916$ وهو ارتباط قوي، علماً أن حجم الأثر بحسب R Square يوضح أن النموذج (بمتغيراته المستقلة) يؤثر بنسبة 84% على جودة العملية التعليمية.

جدول 14 : معامل الانحدار للمتغيرات المستقلة وتأثيرها على جودة العملية التعليمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.649	.275		-2.357	.022
m1	.476	.146	.353	3.264	.002
m2	.227	.106	.234	2.151	.036
m3	.448	.104	.395	4.310	.000

a. Dependent Variable: eduqual

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نلاحظ في الجدول (14) يظهر أن كل من عملية التواصل والسمات الشخصية، عملية التقويم، الأداء التدريسي لها دلالة إحصائية في التأثير على جودة العملية التعليمية لكون القيمة الاحتمالية لكل منها $\text{Sig.} < 0.05$ علماً أن إشارة معامل الانحدار لكل منها هو موجب وبالتالي فإن العلاقة طردية فكلما تحسنت عملية التواصل والسمات الشخصية زادت جودة العملية التعليمية وكلما تحسنت عملية التقويم تحسنت جودة العملية التعليمية، وكلما تحسن الأداء التدريسي تحسنت جودة العملية التعليمية.

كما يمكن كتابة العلاقة الخطية التي تعبر عن جودة العملية التعليمية على الشكل التالي :

$$\text{جودة العملية التعليمية} = 0.476 (\text{التواصل}) + 0.227 (\text{عملية التقويم}) + 0.448 (\text{الأداء التدريسي}) + 0.649$$

وعليه نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمعايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية :

لا يوجد فروق جوهرية في رأي الطلاب حول الجودة التعليمية على أساس المتغيرات الديمغرافية.

1. اختبار وجود فروق جوهرية في رأي الذكور والإناث في جودة العملية التعليمية:

تم تطبيق اختبار independent samples t-test فكانت النتيجة كما يلي:

جدول 15 : الفروق الجوهرية بين الذكور والإناث في رأيهم حول جودة العملية التعليمية

Independent Samples Test									
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower Upper
eduqual	Equal variances assumed	.428	.516	.150	59	.881	.03179	.21132	-.39105 .45463
	Equal variances not assumed			.147	46.786	.884	.03179	.21695	-.40471 .46829

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار ليفن كانت $\text{Sig.} = 0.516 > 0.05$ مما يعني أنه لا يوجد فروق جوهرية بين الذكور والإناث في رأيهم حول جودة العملية التعليمية.

وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد فروق جوهرية في رأي الذكور والإناث في جودة التعليم.

2. اختبار وجود فروق جوهرية حول جودة العملية التعليمية على أساس الفئات العمرية:

بتطبيق اختبار one way ANOVA كانت النتيجة كما يلي:

جدول 16 : الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس العمر

ANOVA

eduqual

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.724	3	1.241	2.013	.122
Within Groups	35.162	57	.617		
Total	38.886	60			

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فروق جوهرية بين الفئات العمرية في رأيهم حول جودة العملية التعليمية. وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد فروق جوهرية حول جودة التعليم على أساس العمر.

3. اختبار وجود فروق جوهرية في رأي الطلاب حول جودة العملية التعليمية على أساس المستوى الدراسي:

تم تطبيق اختبار one way anova فكانت النتيجة كما يلي:

جدول 17 : الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس المستوى الدراسي

ANOVA

eduqual

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.742	2	.371	.564	.572
Within Groups	38.145	58	.658		
Total	38.886	60			

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

يظهر من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فروق معنوية في رأي الطلاب حول جودة العملية التعليمية على أساس المستوى الدراسي. وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد فروق جوهرية حول جودة التعليم على أساس المستوى الدراسي.

4. اختبار وجود فروق جوهرية في رأي الطلاب حول جودة العملية التعليمية على أساس الكلية:

بتطبيق اختبار one way ANOVA كانت النتيجة كما يلي:

جدول 18 : الدالات الإحصائية لإيجاد الفروق في جودة التعليم على أساس الكلية

ANOVA

eduqual

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3.455	4	.864	1.365	.258
Within Groups	35.431	56	.633		
Total	38.886	60			

المصدر: مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أنه يظهر أن القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05 وبالتالي لا يوجد فروق معنوية في رأي الطلاب حول جودة العملية التعليمية على أساس طبيعة الكلية. وعليه نقبل فرضية العدم التي تنص على أنه لا يوجد فروق جوهرية حول جودة التعليم على أساس الكلية.

تمهيد :

تستعرض الباحثة في هذا الفصل النتائج الرئيسية التي توصلت لها الدراسة متابعة حسب ما وردت مسبقاً في الفرضيات الرئيسية وفي آلية التحقق منها في الفصل الثالث، فقد خلصت الدراسة لمجموعة من النتائج، وذلك من خلال البيانات التي جمعتها الباحثة من الاستبانة، وتحليلها باستخدام أنسب الطرق الإحصائية المناسبة، وفي هذا الفصل سيتم استخلاص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وكذلك أهم التوصيات التي وردت على ضوء هذه النتائج.

أولاً : النتائج :

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1. دلت نتائج الدراسة على أن الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم من وجهة نظر الطلاب أن هناك تأثير لمعايير اختيار أعضاء هيئة التدريس على جودة التعليم. يمكن القول أنه مع تحسن السمات الشخصية والمهارات، وكلما تحسن التقويم، وكلما تحسن الأداء التدريسي تحسنت معه جودة العملية التعليمية طرداً.
2. دلت نتائج الدراسة أيضاً على أن الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أنه لا يوجد فروق جوهرية في رأي الطلاب حول الجودة التعليمية على أساس المتغيرات الديمغرافية. إذ أنه لا يوجد فروق بين الذكور والإناث في رأيهم حول جودة العملية التعليمية، كما لا يوجد فروق بين الفئات العمرية، ولا يوجد فروق على اختلاف السنوات الدراسية، ولا على أساس التنوع في الكليات في جامعة دمشق.

ثانياً : التوصيات :

في ضوء نتائج البحث توصي الباحثة بما يلي :

1. رفع سوية اختيار معايير أعضاء هيئة التدريس حيث أن بعد حصولنا على نتيجة أنه ليس هناك فروق جوهرية في رأي الطلاب حول الجودة التعليمية كانت الاجابات تتراوح بين الموافق والحيادي فيتوجب على إدارة الجامعة إعادة النظر في معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس بناء على إجابات الطلاب الحياضية من وجهة نظرهم.
2. عقد دورات تدريبية وورش عمل لتطوير الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بالكليات.
3. ضرورة تدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام وسائل تعليمية وتكنولوجية حديثة في التدريس والتنوع في أساليب التدريس وفقاً للجودة.

4. يجب أن تقوم إدارة الجامعة بإصدار تعليمات تنص على تقديم حوافز مادية ومعنوية لأعضاء هيئة التدريس الذين يحصلون على درجات متميزة في تقييم الأداء التدريسي من قبل الطلبة ليكون ذلك حافزاً لأقرانهم ليعملوا على تطوير أدائهم ليحصلوا على هذه التكريم في السنوات القادمة.
5. النظر لتقييم عضو هيئة التدريس كوسيلة تهدف لتحسين الأداء وذلك بناء على نتائج خطة لتطوير الأداء بشكل عملي.
6. توظيف نتائج هذه الدراسة بما يحقق الجودة والاعتماد الاكاديمي في أداء الكلية والأعضاء على حد سواء.
7. المتابعة الإدارية من قبل وزارة التعليم العالي، والإشراف المستمر على جودة العملية التعليمية في جامعة دمشق، للحصول على نوعية تعليم عالية.

ثالثاً : مراجع البحث :

المراجع العربية:

1. الصرايرة، خالد أحمد والعساف، ليلي. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، عمادة البحث العلمي جامعة مؤسسة، العدد ١٠ (، ص ص 46-1).
2. أحمد، أ. (1999). التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي. الأردن: مركز الأرون الجديد للدراسات.
3. الببلاوي، ح. (1996). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر. مؤتمر التعليم العالي في مصر وتحديات القرن الحادي والعشرين، 20-21.
4. السيد، د. خ. (2012). معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التدريس للتعليم الالكتروني. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (10).
5. القحفة، د. أ. (2014). مدى توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بكلية التربية النادرة من وجهة نظر طلبة الكلية. مجلة جامعة الناصر، العدد الرابع، يوليو، ديسمبر.
6. اللاجئين، أ. أ. (2016). حزيران/يونيو. (13) تقرير للمفوضية يتوقع وصول احتياجات إعادة التوطين في 2017 إلى 1.19 مليون شخص Retrieved from <http://www.unhcr.org/ar/news/latest/2016/6/575e95e04.html> المتحددة لشؤون اللاجئين :
7. أمين، أ. (1995). إدارة الجودة الشاملة في نظم التعليم. مجلة مستقبل التربية العربية، ١٩٧ - ١٣، ص ص ١٩٥.
8. تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر طلاب قسم الرياضيات بجامعة سلمان بن عبد العزيز. (2015). أماراباك، المجلد السادس، العدد الثامن عشر، صص. 110-87.
9. حسن، م. أ. ك. (2012). المفارقات في أسعار العقارات بدمشق مستمرة. صحيفة الثورة.
10. حسين، د. أ. (2016). تقييم أداء الهيئة التدريسية في جامعة الاستقلال من وجهة نظر الطلبة. فلسطين: جامعة الاستقلال.
11. خضر، ح. (2002). إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

12. خوجة، س. (2017). التسويق في المؤسسة العقارية. مجلة العلوم الإنسانية، عدد 47، ص. 75-88.
13. د. العزاوي سامي، كريم وفاء. (2011). دراسة استطلاعية لمدى توافر مؤشرات الجودة والاعتمادية في اختيار الهيئة التدريسية في جامعة ديالى من وجهة نظر تدريسيها. بغداد : مركز أبحاث الطفولة والامومة /جامعة ديالى.
14. د.الحراشة محمد عبود، د. أحمد عبدالوهاب. (2013). درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس العدد. (14)
15. د.محمد بولصنام، ط.عماد تشاننتشان. (2018). مستوى جودة التعليم العالي من وجهة نظر طلبة جامعة يحي فارس المدية (الجزائر). جامعة المدية الجزائر.
16. ريتشارد، ف. (1995). توكيد الجودة في التدريب والتعليم. دار الآفاق للإبداع العالمية للنشر والإعلام، ترجمة سامي حسن الفرس وناصر محمد العديلي، الرياض.
17. زياد، ن. (2011). مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس في جامعة الزيتونة الأردنية لأدوارهم الجديدة كما تطرحها إدارة الجودة الشاملة في التعليم. مجلة جامعة دمشق، المجلد - 27 العدد الأول+الثاني.
18. زيتون، ع. م. (1995). أساليب التدريس الجامعي. عمان :دار الشروق، الأردن.
19. سلامة عبد العظيم حسن، محمد إبراهيم. (2002) معايير إعداد المعلم والتوجهات المستقبلية، مستقبل التربية العربية. القاهرة المركز العربي للتعليم والتنمية، العدد 24.
20. سوزان، س. (1999). إنجاز إدارة الجودة الشاملة بالطريقة الصعبة. دوهرتي- 12، 13.
21. عبد الرحمن علاء، سليم وسام ولیم، ناصر ابتسام فائق. (2011). تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم التقني الهندسي. بغداد :معهد تكنولوجيا /بغداد.
22. عبد، أ. ع. (2013). التسويق العقاري، المفهوم، الخصائص، المزيج، المنظومة. مجلة جامعة بابل -العلوم الإنسانية، العدد 2.
23. علاء الدين عبد الرحمن، وسام ولیم سليم، ابتسام فائق ناصر. (2011). تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم التقني الهندسي. بغداد :معهد تكنولوجيا /بغداد.
24. عمر، ع. (2001). المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة "وجهة نظر"، عمان : دار وائل للطباعة و النشر.

25. فؤاد، أ. ا. (2006). السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة للتعليم العالي في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية. الجودة في التعليم العالي، المجلد الثاني-العدد الأول.
26. محمد جمال الدين، ومحمد رجب. (2005). المعايير وتقييم الأداء. العين: دورة تقييم الأداء لأعضاء الهيئة التعليمية بمدرسة التميز النموذجية.
27. محمود، ع. (2006). تطور نظام تقويم أداء عضو هيئة التدريس في الجامعات المصرية في ضوء خبرة بعض الجامعات الأخرى. مجلة الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد 18.
28. موصلي، م. أ. (2013). أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية. دمشق، حلب: جامعة حلب، كلية الاقتصاد.
29. يوسف، ع. (2017). دراسة تكشف بالأرقام. خسائر سورية من الحرب. الاقتصاد اليوم.

المراجع الأجنبية :

1. Kogi, N. (2002). Staff development. Alener for alityzssurance.Newzeland : Massy university, 27.
2. Leigh, D. (1994). The TQM "Walk the Talk" Classroom. England: Pilot Program.
3. Roger, G. (1993). ISO 9000 Quality Systems Application to Hiegher Education,. United states: ERIC.

رابعاً: الملاحق :

(الاستبانة الموزعة) :

اختيار العاملين وأثره على جودة التعليم في جامعة دمشق
(من وجهة نظر الطلاب)

هذه الاستبانة مصممة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
الإدارة التنفيذية – اختصاص موارد بشرية.

يرجى من طلاب جامعة دمشق باختلاف اختصاصاتهم وكمياتهم تعبئة هذه الاستبانة بدقة وحيادية مع العلم أنه سيتم التعامل مع الاستبانة بشكل سري وخاص لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم تعاونكم

القسم الأول : يرجى وضع إشارة (✓) حول المكان الذي تراه مناسباً :					
الرقم	العبارة	غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق بشدة
معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس :					
1- عملية التواصل والسمات الشخصية :					
1	يبدو عضو هيئة التدريس متمكناً من مادته العلمية.				
2	يتفاعل عضو هيئة التدريس مع الطلاب من خلال موقعه على شبكة الإنترنت.				
3	يشجع عضو هيئة التدريس الطلاب على المشاركة أثناء المحاضرة.				
4	يعامل عضو هيئة التدريس الطلاب باحترام				
5	يعمل عضو هيئة التدريس على تنمية مهارات التفكير والإبداع لدى الطلاب				
6	يرحب عضو هيئة التدريس بأسئلة الطلاب				
7	يلتزم عضو هيئة التدريس بحضور المحاضرات				
8	يلتزم عضو هيئة التدريس بالوقت المحدد للمحاضرة				
9	يتواجد عضو هيئة التدريس بمكتبه أثناء الساعات المحددة له.				
2- عملية التقويم :					

					يزود عضو هيئة التدريس الطلاب بدرجاتهم في زمن مناسب	10
					يتابع عضو هيئة التدريس تقدم الطلاب في المقرر	11
					يحرص عضو هيئة التدريس على تعريف الطلاب بأخطائهم	12
					يقوم عضو هيئة التدريس أداء الطلاب بطريقة عادلة	13
					يوزع عضو هيئة التدريس الدرجات على متطلبات المقرر بشكل مناسب	14
					يضع عضو هيئة التدريس أسئلة الاختبارات بطريقة واضحة	15
					تغطي أسئلة الاختبارات معظم مواضيع المقرر	16
					ينوع عضو هيئة التدريس أساليب تقويم أداء الطلاب	17
					يتقبل عضو هيئة التدريس مراجعات الطلاب لأوراق الامتحانات	18
3- الأداء التدريسي :						
					يزود عضو هيئة التدريس الطلاب بخطة المقرر الدراسي (الأهداف، المفردات، المراجع، المتطلبات) في بداية الفصل الدراسي.	19
					كانت متطلبات النجاح في المقرر (بما في ذلك الواجبات التي يتم التقييم بناءً عليها، ومحاكاة التقييم) واضحة بالنسبة لي	20
					يشرح عضو هيئة التدريس المحاضرة بطريقة واضحة	21
					يربط عضو هيئة التدريس بين ما يتم تعلمه وبين ما يطبق في الحياة العملية	22
					يعد عضو هيئة التدريس مادته العلمية جيداً	23
					يستخدم عضو هيئة التدريس أساليب تدريس متنوعة تعزز فهم المادة	24
					يشجع عضو هيئة التدريس على القراءة من مصادر متنوعة	25
					يعطي عضو هيئة التدريس أمثلة واضحة لتسهيل الفهم	26
جودة التعليم :						
4- أداء عضو هيئة التدريس في مرحلة التخطيط لتدريس المحاضرة:						
					يقوم بتجهيز خطة شاملة للمقرر الدراسي قبل تدريسه	27
					يحدد المراجع والكتب المقررة التي تناسب المادة العلمية	28
					يوفر محتوى المقرر للطلبة من أول محاضرة	29
					يوفر دليل للمقرر يبين تفاصيل مواد وأنشطته ومراجعه	30
					يرفق بخطة المساق جدول زمني للأنشطة والاختبارات اللازمة للمقرر	31
					يقوم بتحضير الأنشطة لكل محاضرة مسبقاً	
					يضع بعين الاعتبار الإمكانيات المادية للطلبة عند وضع متطلبات المقرر	32
					يقوم بتطوير المحتوى العلمي للمحاضرات من فص لآخر	33
					يقوم بتجهيز القاعة الدراسية بكافة الوسائل والتجهيزات اللازمة لتنفيذ المحاضرة	34

5- أداء عضو هيئة التدريس في أول محاضرة يدرسها :					
35	يعرف بنفسه للطلبة بكل سرور				
36	يعرض مساق وأهداف تدريس المقرر الدراسي				
37	يعرض على الطلبة مقدمة عن طبيعة المقرر الذي يقوم بتدريسه				
38	يوزع خطة المقرر الدراسي على طلابه أول يوم				
39	يستشير الطلبة عن مناسبة موعد محاضرات المقرر				
40	يخبر طلبته عن مايتطلبه المقرر من أنشطة وأساليب تقويم				
41	يطلب من الطلبة إخباره بملاحظاتهم وخلفياتهم عن المقرر ليعتمد عليها في تحديثه للمعارف العلمية				
42	يؤكد للطلبة أن الكتاب ليس المصدر الوحيد للمعرفة العلمية التي يدرسونها				
43	يبلغ الطلبة عن فترة تواجده بمكتبه خلال الأسبوع				
44	يحدد زمن بدء المحاضرة ومتى تنتهي بالضبط				

6- أداء عضو هيئة التدريس أثناء تنفيذه للمحاضرة داخل القاعة الدراسية (عرض محتوى المحاضرة في القاعة)					
45	يستثمر وقت المحاضرة منذ دخول القاعة الداراسية وحتى الخروج منها دون هدر				
46	يسمح بدخول الطلبة المتأخرين ويهتم بتخضير الغياب ويكافئ الحاضرين				
47	يستخدم أساليب تهيئة تستثير دافعية الطلبة لتلقي المحاضرة بتشوق				
48	إلمامه بمفاهيم المقرر وتمكنه من تدريسها بفاعلية				
49	يربط أفكار المحاضرة الجديدة بخبرات الطلبة السابقة				
50	يوضح العلاقة بين المقرر الحالي بمجالات المعرفة والمقررات الأخرى				
51	يعرض أهم الشخصيات المؤثرة في تطور مقرره الدراسي				
52	يوازن في الشرح بين الجوانب النظرية والتطبيقية للمقرر				
53	يعرض أمثلة وتشبيهات لازمة لشرح المحاضرة				
54	يوجه الطلبة للإستفادة من مكتبة الكلية ومكتبات أخرى				
55	يكلف الطلبة بتلخيص أفكار الدرس من خلال شبكات علمية ترتبط بالدرس				
56	يسهم في بناء ثقة الطالب بنفسه بتنمية الاتجاهات الايجابية لديهم				
57	يوفر للطلبة فرص البحث				
58	يساعد الطلبة على اكتساب مهارات (حل المشكلات، التفكير الإبداعي، البحث العلمي، الإتقان في العمل،التعلم الذاتي، البحث عن مصادر المعرفة...الخ)				

7- توجيه الأسئلة المناسبة أثناء سير المحاضرة					
59					يوجه أسئلة تثير اهتمام الطلبة وتزيد من دافعيّتهم وتخافظ على استمراريتها
60					يوجه الأسئلة إلى جميع الطلبة دون تحيز
61					يطرح أسئلة متنوعة تحفز الطلبة على التفكير والبحث والاستقصاء
62					يشجع الطلبة على الاستفسار وإبداء آرائهم ومقترحاتهم وتبادلها مع زملائهم
63					يشجع الطلبة على جمع المعلومات المناسبة حول المشكلة المطروحة بأنفسهم
64					يحرص على تقديم تغذية راجعة لإجابات الطلبة

8- استخدام طرق واستراتيجيات التدريس :					
65					يستخدم طرق واستراتيجيات تدريسية متنوعة ومناسبة لطبيعة المقرر
67					يستخدم استراتيجيات تراعي الفروق الفردية بين الطلبة تضمن مشاركتهم أثناء شرح المحاضرة
68					يوفر مصادر تعلم متنوعة من (كتب وانترنت ومشاريع ومعامل ومكتبات.. الخ)
69					يستخدم طرق تدريس تعزز التعلم الذاتي لدى الطلبة
70					يوفر أنشطة التعلم المناسبة للموقف التعليمي من مناقشات ورحلات وتقارير
71					يمارس أساليب تقنيات التعليم الحديثة كلما أمكن
72					يتمكن من اكساب طلبته مهارات التدريس من خلال دروس التدريب العملية
73					يلخص عناصر المحاضرة تلخيصاً جيداً بعد الانتهاء من الشرح

القسم الثاني: يرجى وضع علامة (✓) عند الفئة التي تعبر عنكم مع العلم أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث فقط:		
الجنس	ذكر	أنثى

العمر	أقل من 25 سنة	من 25 إلى 35 سنة	من 35 إلى 45 سنة	من 45 فأكثر

العمر	أقل من 25 سنة	من 25 إلى 35 سنة	من 35 إلى 45 سنة	من 45 فأكثر

الكلية	كلية الآداب والعلوم الإنسانية	كلية الهندسات	كلية الاقتصاد	كلية الحقوق	كلية التربية