مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (35) العدد (8)2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (35) No. (8) 2013

دور عضو الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية وانعكاساته على جودة التعليم العالي " دراسة ميدانية لرصد آراء أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين"

الدكتور محمود علي محمد*
ميسون حسن حسن**

(تاريخ الإيداع 9 / 9 / 2013. قبل للنشر في 16 / 12 / 2013)

□ ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى تعرف درجة مساهمة أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة تشرين في تطوير العملية التعليمية, وبناء وتطوير المناهج الجامعية, والعلاقة مع الطلاب والتفاعل معهم, بالإضافة إلى دراسة الفروق بين أعضاء الهيئة التدريسية في درجة مساهمتهم في تطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغيرات الجنس, والكلية, والمرتبة العلمية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي, وتمّ تصميم استبانة وزعت على /251/ من أعضاء هيئة التدريس, وبعد الدراسة والتحليل توصل البحث إلى النتائج الآتية:

1- يعمل عضو هيئة التدريس على بناء منهج متعدد الحقول المعرفية مستفيداً من المعايير العالمية لتقويم المناهج والمواد الدراسية, ومراعياً التكامل بين الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية.

2- تتسم علاقة عضو هيئة التدريس مع طلابه بأنها علاقة جيدة, حيث يعمل معهم بروح الفريق، ويوزع الأدوار المطلوبة من كل طالب، ويحترم قراراتهم واتجاهاتهم ويوجهها الوجهة السليمة.

3- يعتمد عضو هيئة التدريس العدل والموضوعية في تقدير الدرجات ويراعي الفروق الفردية بين الطلاب.

4- لا يختلف أعضاء الهيئة التدريسية في درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب باختلاف الجنس والتخصص والمرتبة العلمية.

الكلمات المفتاحية : عضو هيئة التدريس, جودة التعليم العالي, تطوير العملية التعليمية, جامعة تشرين.

* أستاذ مساعد- قسم أصول التربية- كلية التربية- جامعة دمشق- دمشق- سورية.
** طالبة دراسات عليا (دكتوراه)- قسم أصول التربية- كلية التربية- جامعة دمشق- دمشق- سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية المجلد (35) العدد (8)2013
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Arts and Humanities Series Vol. (35) No. (8) 2013

The Role of a Faculty Member in the Development of the Educational Process & Its Impact on the Quality of Higher Education

A Field Study to Monitor the Opinions of Faculty Members University of Tishreen

Dr. Mahmoud Ali Mohammed*
Mayson Hassan Hassan**

(Received 9 / 9 / 2013. Accepted 16 / 12 / 2013)

□ ABSTRACT □

The current research aims to know the degree of contribution of faculty members at the University of Tishreen in the development of the educational process, and to build and develop university curricula and the relationship with the students and interact with them, in addition to studying the differences between faculty members in the degree of their contribution to the development of the educational process due to sex, and college, and scientific level. Researcher relied on descriptive analytical method, the questionnaire was designed and distributed to the / 251 / of faculty members, and after the study and analysis of research found the following results:

1. The faculty member to build a multi-disciplinary approach, taking advantage of global standards to evaluate the curriculum and teaching materials, and taking into account the integration of the knowledge and skills aspects and compassionate.
2. Characterized faculty member relationship with his students as a good relationship, where he works with a team spirit and distributes roles required of each student and respects their decisions and their attitudes and destination-driven sound.
3. depends faculty member objective and fair assessment grades and takes into account individual differences among students.
4. no different faculty members in the degree of their contribution to the development of the educational process and the curriculum and the ability to interact with students, depending on their gender and scientific specialization and rank.

Keywords: Faculty Member, Quality of Higher Education, Development of Educational Process, Tishreen University.

*Associate Professor, Department of Education Basics, Faculty of Education, University of Damascus, Damascus, Syria.
**PhD, Department of Education Basics, Faculty of Education, University of Damascus, Damascus, Syria.

مقدمة:

يقوم التعليم العالي بإعداد القوة البشرية التي تحتاجها قطاعات العمل والإنتاج والخدمات في المجتمع، وتقوم مؤسساته بمهام عديدة تتمثل في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع في شتى المجالات.

فالموارد البشرية تمثل الغاية من عملية التنمية وأداتها الرئيسية؛ كما أن الأفراد هم حجر الزاوية في الجهود الرامية للحاق بركب التقدم في عالم يتسم بسرعة الإيقاع وتعدد المؤثرات وتعقد المكونات (خليفة, 2001, ص25), وخاصة من يخرج الموارد ويعدها ويرفدها في سوق العمل لتكون القوة الاقتصادية والفكرية والعلمية وصانعة القرار التي تصل بالمجتمع إلى أرقى الدرجات.

فعضو الهيئة التدريسية الذي تحتاجه الأجيال في هذا العصر الذي يشهد طوفاناً معرفياً، وتدفقاً للمعلومات، وثورة في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعرفة، وتنوعاً في أساليب التربية والتعليم، أصبحت مهامه تتعدى دور التعليم إلى البحث والتقصي وممارسة الدور التربوي والإرشادي وغير ذلك من الأدوار ليساهم في بناء شخصية المتعلم وتنميتها في جميع الجوانب، وأن يكون عضو هيئة تدريس ذا إمكانيات ومؤهلات وقدرات ومواصفات نوعية ومتطورة كي تتواءم مع التطورات المذهلة التي يشهدها العالم في مضمار البحث والتعليم العالي، إذ لم تعد الأساليب التربوية القديمة قادرة على تلبية متطلبات العصر واحتياجات الأجيال والمجتمعات الجديدة. ومن أجل جعل التعليم العالي مشروعاً استثمارياً وطنياً لابد من التأكيد على مفاهيم الجودة وبرامجها في التعليم العالي، وهذا لا يعني التركيز على نوعية مخرجات منظومة التعليم العالي فحسب، بل لابد من التأكيد على كل عنصر من عناصر هذه المنظومة، بما في ذلك جودة هيئة التدريس، والخدمات التعليمية والإدارية وخصوصاً في التعليم الجامعي, باعتبارها فلسفةً فكريةً إداريةً تعتمد على مفهوم النظم في نظرتها الشاملة إلى الجامعة كمؤسسة من مؤسسات التعليم العالي تهدف إلي إحداث تغييرات إيجابية مرغوبة فيها, وذلك بتناول كل مكون من مكونات الجامعة وتطويره بصورة مستمرة وفاعلة تتحقق معها الجودة النوعية للجامعة. (الشافعي, 2000, ص80)

مشكلة البحث:

يعد التعليم العالي ذا مهمة تثقيفية قائمة على إيصال آخر منجزات العلم بفضل عضو الهيئة التدريسية وفاعليته وقدرته على توصيلها وترجمتها بالشكل الذي يحقق أهداف التنمية, ويخدم أهداف البحث العلمي في مختلف المجالات والعمل على تطويرها لخدمة المجتمع. حيث يسهم عضو هيئة التدريس الجامعي بدورٍ حيوي وأساسي في تحقيق أهداف الجامعة، وتحقيق جودة التعليم الجامعي الذي أصبح هدفاً لمؤسسات التعليم العالي في الوقت الحاضر، ولكن أعضاء الهيئة التدريسية لا يزالون منغمسين في الاستخدام المتزايد للمنحى التقليدي في التعليم الجامعي، وأغلب المدرسين الجامعيين يميلون إلى الطرق التقليدية التي محورها المدرس إذ إن الدلائل تشير بما لا يدع مجالاً للشك إلى زيادة مساحة تخلف الأداء التدريسي الكيفي والنوعي والاكتفاء باستخدام أساليب تدريسية تعتمد على "صب المعلومات النظرية في قوالب جامدة تعتمد على الحفظ والاسترجاع وبعيدة كل البعد عن الناحية التطبيقية". (عوض, 1990, ص72)

ومن المعروف أنه لا يمكن إحداث التجويد والتجديد التربوي المطلوب دون مساهمة إيجابية من أعضاء هيئة التدريس, وهذا يؤكد أن الأسلوب الحالي لم يعد يخدم حاجات المجتمع الغني بالمعلومات والذي يوظف المواهب المتعددة في حل المشاكل المعقدة. كما إن الانفجار المعرفي أحدث عدة تغيرات في الطريقة والمادة تتطلب المتابعة

والمعرفة من عضو هيئة التدريس حتى يحافظ على مستواه الأكاديمي، ويرفع من قدراته ومهاراته الوظيفية. كما بينت الدراسات الحديثة أن قصور عضو هيئة التدريس يعود إلى عدة عوامل يتصدرها الافتقار إلى إعداد المحاضرة إعداداً كافياً، وإلى ضعف أساليب التدريس وعدم استخدام التقنية الحديثة أو الخروج من مستوى المحاضرة بمستوى أعلى أو أدنى من مستوى الطلاب. (مايترو, 2002, ص29)

ولأهمية عضو هيئة التدريس في تحقيق أهداف الجامعة, وتحديداً إعداد وبناء مخرجات مؤهلة وكفوءة تلبي حاجات المجتمع ومتطلباته المختلفة, لهذه الأهمية تأتي ضرورة تحديد دور عضو هيئة التدريس في تطوير العملية التعليمية في جامعة تشرين من خلال الكشف عن دوره في تطوير البحث العلمي, وفي بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية، وفي بناء علاقة تفاعلية مع الطلاب؛ وذلك لما يحققه هذا الدور من انعكاسات على جودة التعليم العالي. يضاف إلى ذلك أن القليل من الدراسات قد تناولت مدى قدرة عضو الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية, وما يحققه ذلك من انعكاسات على جودة التعليم العالي. بناءً على ذلك تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الآتي: **ما دور عضو الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية؟ وما انعكاساته على جودة التعليم العالي؟** ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

1- ما دور عضو هيئة التدريس بجامعة تشرين في تطوير البحث العلمي؟

2- ما دور عضو هيئة التدريس بجامعة تشرين في البناء والتطوير للمناهج والبرامج الدراسية؟

3- ما دور عضو هيئة التدريس بجامعة تشرين في بناء علاقة تفاعلية مع الطلاب؟

أهمية البحث وأهدافه:

تكمن أهمية هذا البحث في الآتي:

1- إن مقياس تفوق الجامعة يعتمد على امتلاكها لأعضاء هيئة تدريس مؤهلين تأهيلاً عالياً، متوفرة لهم جميع الظروف والإمكانات؛ من جو أكاديمي ملائم وخدمات مختلفة تساهم في جودة العملية التعليمية كي تكون قادرة على تلبية حاجات التنمية الشاملة ومتطلبات العصر المتسارعة.

2- أهمية دور عضو الهيئة التدريسية في تطوير التعليم العالي من خلال بناء المناهج وتطويرها بناءً على المعارف التخصيصية، وإعداد الطلبة للحياة المستقبلية، وتزويدهم بالاتجاهات السلوكية الإيجابية والقيمية و المهارات العلمية والعملية اللازمة كلها لتأهيلهم كي يصبحوا أعضاء فاعلين في خدمة المجتمع.

3- تقديم توصيات تتعلق بتطوير دور أعضاء الهيئة التدريسية للعملية التعليمية في جامعة تشرين.

كما يهدف البحث إلى:

1- تعرف درجة مساهمة أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة تشرين في تطوير البحث العلمي.

2- تعرف درجة مساهمة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين في بناء المناهج الجامعية وتطويرها.

3- تعرف علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب وقدرته على التفاعل معهم.

4- التعرف على الفروق بين أعضاء الهيئة التدريسية في درجة مساهمتهم في تطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغيرات الجنس, والكلية, والمرتبة العلمية.

فرضيات البحث:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الكلية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير المرتبة العلمية.

منهجية البحث:

لتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي, وتمّ توزيع البحث إلى قسمين تضمن القسم الأول مراجعة المراجع العلمية المختلفة ذات الصلة بموضوع البحث, وتضمن القسم الثاني جمع البيانات والمعلومات عن دور عضو الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية سواء فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي, وبناء وتطوير المناهج والبرامج التدريبية, وبناء علاقة تفاعلية مع الطلاب.

أدوات البحث:

تمّ تصميم أداة البحث وهي استبانة دور عضو الهيئة التدريسية في تطوير العلمية التعليمية وانعكاساته على جودة التعليم العالي, وتتكون الاستبانة من ثلاثة محاور موزعة على /39/ فقرة, وتشمل هذه المحاور:

1- دور أعضاء هيئة التدريس في تطوير العملية التعليمية, ويشمل العبارات من /1/ حتى /10/.

2- دور أعضاء هيئة التدريس في بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية في الجامعة, ويشمل العبارات من /11/ حتى /23/.

3- علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب وقدرته على التفاعل معهم, ويشمل العبارات من/24/ حتى /39/.

وقد تم إخضاع هذه الاستبانة لاختبار الموثوقية من الناحيتين العلمية والإحصائية للتأكد من مدى صلاحيته, حيث تمّ عرضها على مجموعة من الأكاديميين لأخذ ملاحظتهم, وقد أجريت التعديلات اللازمة, كما تمّ اختبار ثبات أداة البحث باستخدام طريقة إعادة الاختبار, حيث تمّ توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية مؤلفة من/10/ من أعضاء الهيئة التدريسية وتمّ تسجيل درجاتهم على الاستبانة وإدخالها على الحاسب (التطبيق الأول), وبعد فترة زمنية بلغت عشرة أيام تمّت إعادة توزيع الاستبانة على أفراد العينة الاستطلاعية نفسها, وتمّ تسجيل درجاتهم وإدخالها إلى الحاسب (التطبيق الثاني), وبعد ذلك تمّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيق الأول, ودرجات التطبيق الثاني، وبلغت قيمة معامل الارتباط المحسوب بهذه الطريقة 0.86, مما يدل على أن أداة البحث ذات ثبات جيد, والجدول الآتي يوضح معاملات الثبات لكل مجال من مجالات الاستبانة بالإضافة إلى معامل الثبات الكلي:

المجال	معامل الثبات
تطوير العملية التعليمية	0.86
بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية	0.85
علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب	0.88
الثبات الكلي	0.86

مجتمع وعينة البحث:

يشمل مجتمع البحث جميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة تشرين من مختلف الاختصاصات والبالغ عددهم /1224/ عضو هيئة تدريس موزعين بين /980/ عضو هيئة تدريس (ذكور), و/244/ عضو هيئة تدريس (إناث), ولتحديد حجم العينة تمّ اعتماد قانون العينة الإحصائية التالي: (القاضي وعبد الله والبياتي, 2005, ص211)

$$n = \frac{P\ (1 - P\ )}{\frac{P\ (1 - P\ )}{N} + \frac{\alpha^{2}}{z^{2}}}$$

حيث: n : حجم عينة البحث.

N : حجم مجتمع البحث.

P : قيمة احتمالية تتراوح قيمتها بين الصفر والواحد $p = 0.5$

α : نسبة الخطأ المسموح فيه وهو غالباً يساوي $\alpha = 0.05$

z : الدرجة المعيارية وتساوي /1.96/ عند معامل ثقة 95%

وبعد تطبيق القانون السابق بلغ مجموع أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس /292/ عضواً, تمّ توزيع الاستمارات عليهم, وأعيد منها /251/ استبانة تمّ تفريغها على الحاسب الآلي, واعتماد نتائجها في التحليل.

- الخطوات الإجرائية والمعالجات الإحصائية المستخدمة بالبحث:

تمّ الاعتماد على أسلوب التحليل الإحصائي للبيانات spss من خلال استخدام الاحصاءات الوصفية, واختبار ت ستيودنت وتحليل التباين الأحادي, وتمّ اعتماد مستوى معنوية 0.05 لقبول أو رفض الفرضيات, وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.

وزعت الاستبانة على أفراد عينة البحث البالغ عددهم /251/, وقد تمّ تصحيح إجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي: غير موافق بشدة (1) درجة, غير موافق (2) درجة, محايد (3) درجات, موافق (4) درجات, موافق بشدة (5) درجات.

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

المعيار = درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا/عدد فئات الاستجابة

المعيار = 5 – 1 /5 = 0.8

وبناءً عليه تكون الدرجات على النحو التالي:

المجال	درجة الموافقة
1 – 1.8	غير موافق بشدة
1.81 – 2.60	غير موافق
2.61 – 3.40	محايد
3.41 – 4.20	موافق
4.21 – 5	موافق بشدة

حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** محافظة اللاذقية, جامعة تشرين.
- **الحدود الزمانية:** تمّ تطبيق البحث في الفترة الواقعة من 2012/2/1 ولغاية 2012/6/1.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

1- جودة التعليم العالي: هي أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل مجالات العمل التعليمي كافة؛ فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب, أي إنها تشمل جميع الوظائف والنشاطات للمؤسسة التعليمية ليس في إنتاج الخدمة فقط لكن في توصيلها, الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم, وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً (درباس, 2002, ص15).

وتعرف إجرائياً بأنها: جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية في الجامعة.

2- دور عضو هيئة التدريس في تطوير العملية التعليمية: هو مساهمة عضو هيئة التدريس في تطوير البحث العلمي في جامعة تشرين, وبناء وتطوير المناهج والبرامج التدريبية, وبناء علاقات تفاعلية وتشاركية مع الطلبة.

الدراسات السابقة:

1- دراسة كوش (Couch, 1999) بعنوان" مدى تطبيق الجودة الشاملة في كليات شمال كارولينا الأمريكية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استجابات الإداريين وهيئة التدريس لمدى تطبيق الجودة الشاملة في كليات الجامعة, وقد تضمنت الدراسة قياس مدى تأثير بعض المعايير الأخرى في تطبيق الجودة مثل العوامل الشخصية وتشمل (العمر, الجنس, العرق, سنوات التوظيف), والعوامل المتعلقة بالمؤسسة مثل (مدى تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة, مكان المؤسسة, حجم المؤسسة, مدى مشاركة المؤسسة في مجتمع الجودة الشاملة في كارولينا), وتم بناء أداة الدراسة بناء على جائزة مالكوم بالديرج للجودة الوطنية, وطبقت الأداة على /368/ من الإداريين وأعضاء هيئة التدريس, وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- هناك مستويات مختلفة لتطبيق الجودة الشاملة في الكليات التي تم فيها تطبيق الأداة.
- هناك فروق في الاستجابات حول الجودة الشاملة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس.
- مدة العمل في الكلية عامل مؤثر في مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة.
- العوامل الأخرى مثل المنطقة, وحجم الكلية, ومدة تطبيق معايير الجودة الشاملة لم يكن لها أثر بالغ في مدى تطبيق الكلية لمعايير الجودة الشاملة.
- الجوانب الايجابية التي كان لها أثر في تطبيق معايير الجودة أدت إلى تحسين وتطوير الاتصال, تطوير النظام, وخدمة الزبون وزيادة الإسهام في المشاركة في صنع القرار.
- الجوانب السلبية لتطبيق معايير الجودة شملت عدم التناسق بين فلسفة الكلية والواقع العملي, وضياع الكثير من الوقت, زيادة كثافة العمل والكثير من العمل الكتابي.

2- دراسة (الفوال والنجار ونجيب, 2006) بعنوان: أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق.

هدفت الدراسة إلى معرفة وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق عن مستوى جودة التعليم عموماً في القسم، وعن أهمية رفع مستوى جودة التعليم فيه، وعن أهمية تطبيق نظام جودة عالمي (الآيزو مثلاً) في القسم. وقد استخدمت لذلك استبانة تتضمن ثلاثة بنود مغلقة بالإضافة إلى معلومات تتعلق بمتغيري الجنس والسنة الدراسية للطالب. وقد نتج عن الدراسة أن الطلاب أعطوا درجة مقبول لمدى جودة التعليم في القسم, وتطبق نظام جودة عالمي فيه, ولم يكن هناك تأثير لمتغير الجنس بالنسبة لنتائج البنود الثلاثة. أما بالنسبة لمتغير السنة الدراسية فقد أعطى طلاب السنة الأولى قيمة أعلى بقليل لمستوى جودة التعليم من طلاب السنة الرابعة في القسم. وخلصت الدراسة إلى عدد من المقترحات أهمها إجراء دراسات شاملة تهدف إلى قياس مستوى جودة التعليم في الجامعات السورية, وإدراج مفاهيم الجودة في التعليم ضمن المناهج الدراسية لكليات التربية في الجامعات السورية, ونشر ثقافة الجودة على مستوى التعليم العالي في سورية كله.

3- دراسة (الطلاع والمدهون, 2006) بعنوان: مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في جامعات قطاع غزة بأبعاده الأحد عشر: الرسالة والأهداف العامة, هيكلية البرنامج ومضمونه, البيئة التربوية التعلمية التعليمية, نوعية الطلبة المقبولين, نظام الدراسة والمنهاج, نسب النجاح, الخريجون, الهيئة التدريسية, المرافق التعليمية التعلمية, التواصل الخارجي والتبادل المعرفي, التقييم الداخلي للنوعية, وذلك تبعاً لمتغيرات اسم الجامعة ونوع الكلية. وقد تكون مجتمع الدراسة من عمداء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء لجان الجودة في جامعات قطاع غزة الثلاث (الإسلامية, الأزهر, الأقصى), وقد استخدم في هذه الدراسة أسلوب الحصر الشامل حيث تكون مجتمع الدراسة من (130) فرداً, وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوىً متوسطاً من عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية متوفرة في جامعات قطاع غزة الثلاث, كما دلت النتائج أن أكثر المجالات توافراً هي: نسب النجاح, ونظام الدراسة, والرسالة, والأهداف العامة, وأن أقل هذه المجالات توافراً هي: التقييم الداخلي للنوعية, والمرافق التعلمية التعليمية, والتواصل الخارجي، والتبادل المعرفي. كما دلت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير اسم الجامعة بين الجامعات الثلاث لصالح الجامعة الإسلامية, وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات العلوم الطبيعية وكليات العلوم الإنسانية في توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية.

4- دراسة (زاهر, 2007) بعنوان: اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة.

هدفت الدراسة إلى: تقويم واقع البحوث العلمية السائد في التعليم العالي لتحديد مدى توافقها، وإلى البحوث العلمية الواجب توافرها لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته. وتقويم الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي لتحديد مدى توافقها والإجراءات الواجب توافرها لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته. تقويم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حالياً لتحديد مدى توافقها والخدمات الواجب تقديمها للطلاب لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته. تقديم مجموعة من التوصيات التي من المحتمل أن تساعد في حالة تطبيقها في التحسين المستمر لجودة التعليم العالي في سورية واعتماديته. وقد تمثل مجتمع البحث بالجامعات والمعاهد العليا التابعة

لوزارة التعليم العالي, وتم اختيار عينة البحث من كليات جامعة تشرين. حيث تم توزيع (170) استمارة على عينة مكونة من (170) عضو هيئة تدريسية, وتم استرداد (146) استمارة. كما تم توزيع (580) استمارة على عينة مكونة من (580) طالب تم استرداد (539) استمارة.

وكان من أهم نتائج الدراسة:

1- وجود فجوة بين الإجراءات السائدة حالياً في الجامعات محل البحث والإجراءات الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي وجودته في هذه الجامعات من حيث: انخفاض درجة بناء المناهج الدراسية على منهج المعايير, وانخفاض مدى ملاءمة المناهج الدراسية لمتطلبات سوق العمل, وانخفاض درجة تزويد الطلاب بالمهارات والمعلومات اللازمة لتوليد فرص العمل.

2- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة لتحسين الأداء الإداري والتعليمي وبالتالي انخفاض درجة اعتمادية الجامعات محل البحث مقابل الجامعات العالمية المتميزة.

3- وجود فجوة بين البحوث التي تجرى في الجامعات من قبل الباحثين وبين متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

4- عدم اهتمام الجامعات محل البحث بتقويم أداء الخريجين في سوق العمل الأمر الذي يؤدي إلى عدم استخدام نتائج هذا التقويم في تصميم الخدمات التعليمية.

5- انخفاض درجة اهتمام الجامعات محل البحث بقياس رضا الطلاب عن الأداء التعليمي والإداري.

6- عدم ملاءمة نظام الدراسة (النظام الفصلي) المطبق حالياً في الجامعات محل البحث لتحسين جودة الخدمات التعليمية.

5- دراسة (الحدابي وعكاشة, 2007) بعنوان: جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل المسهمة في جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات اليمنية. ومن ثم تحديد مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم في المجالات المختلفة للخدمة. وبعد الرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة بموضوع البحث, ومنها الدراسة التي أجريت سابقاً على طلبة جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية بصنعاء حول التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم, تمّ توليد العديد من العبارات التي خضعت لتحكيم الخبراء وإعداد الأداة بصورتها الأولية. وبعد التحليل الأولي لمفردات المقياس تمّ التوصل باستخدام التحليل العاملي إلى تسعة عوامل هي المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية في المجالات الآتية: المادة التعليمية, أعضاء هيئة التدريس, الموظفون, البنية التحتية, الصورة الذهنية للجامعة, القبول والتسجيل, المكتبة, الأنشطة الطلابية, التوظيف. وبعد التأكد من ثبات المقياس واتساق مفرداته والتي شملت في صورتها النهائية (59) فقرة موزعة على المجالات السالفة الذكر, طبقت أداة القياس على (300) طالب وطالبة من المستويات والتخصصات والكليات المختلفة بجامعة صنعاء. وقد أسفرت النتائج عن تباين مستوى جودة الخدمة المقدمة للطلاب في المجالات المختلفة باختلاف جنسهم والكليات والمستويات الدراسية التي يدرسون بها, كما أمكن التوصل إلى عدد من العوامل التي يمكننا من خلالها التنبؤ بجودة الخدمة التعليمية.

6- دراسة ميكول (Mikol, 2007) بعنوان" الجودة في التعليم العالي في استراليا".

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الجودة ودراسة أثرها على الإدارة المؤسسية, واتخاذ القرارات على العملية التعليمية في جامعة جنوب سيدني, وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

– إن استخدام الجودة الشاملة قد أثر ايجابياً وعزز قرارات الإدارة من حيث تغيير النظام وإعادة بناء الحوافز, واهتمام المختصين في تقييم المواد.

– أصبح التركيز واضحاً على قضايا الجودة والقيادة الأكاديمية وخدمة العملاء.

– تم تأسيس حوافز لتشجيع مخرجات الجودة وتطوير بيئة البرامج الجديدة وتقوية خدمات دعم الطلاب.

7– دراسة (بدح, 2007) بعنوان:" أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية, وقد تكونت هذه المبادئ من عشرة مجالات هي: (القيادة, رسالة الجامعة, الثقافة التنظيمية, نظام حوسبة المعلومات وتحليليها, التخطيط الاستراتيجي, إدارة الموارد البشرية من خلال تخطيط الموارد البشرية, التدريب, الحوافز, المشاركة في اتخاذ القرارات, إدارة العمليات, التحسين المستمر, رضا العملاء, التغذية الراجعة), وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي, كما قام ببناء استبانة تضم المجالات العشرة الخاصة بمبادئ إدارة الجودة الشاملة تكونت من /100/ فقرة موزعة على المجالات العشرة, وتكونت عينة الدراسة من جميع عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية, ومديري الوحدات الإدارية لجميع الجامعات الأردنية, وقد بلغ عددهم /508/ فرداً, وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

– جاءت إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية كبيرة.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة المقترح بين عمداء ورؤساء الأقسام الأكاديمية ومديري الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية لصالح العمداء.

– موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة الآلية والمدى والأهمية لتطبيق مفاهيم الجودة في التعليم العالي, وأهمية توافر نموذج الاعتماد والجودة النوعية في الجامعات كمرتكز للتحسين المستمر, بينما تناولت الدراسة الحالية دور أعضاء هيئة التدريس في تطوير العملية التعليمية من الدور الذي يؤديه أعضاء هيئة التدريس في تطوير البحث العلمي, وبناء المناهج والبرامج التدريسية, وإقامة علاقة تفاعلية مع الطلاب, وما يحققه ذلك من نتائج ايجابية في تحقيق جودة التعليم العالي, وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في التعرف على مفاهيم الجودة الشاملة في الجامعات وآليات تطبيقها, مع تميز لهذه الدراسة في أنها من الدراسات القليلة التي تناولت دور أعضاء هيئة التدريس في تطوير العملية التعليمية من خلال استقصاء آرائهم لآليات قيامهم بهذا الدور وتطويره بما يساهم في تحقيق جودة التعليم العالي, كما تعد الدراسة الأولى من نوعها من حيث التطبيق في جامعة تشرين.

الإطار النظري:

أولاً: جودة التعليم العالي:

تعرف الجودة في التعليم العالي بأنها: جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة, سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم, وتتحقق من الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة. (الموسوي, 2003, ص92)

وتعرف الجودة أيضاً بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معرفة ضمناً, أو هي مجموعة من الخصائص والمميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل المستفيد. (عشيبة, 1999, ص14)

ويعد مفهوم الجودة وفقاً لما تمّ الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس عام 1998 أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل:

- المناهج الدراسية.
- البرامج التعليمية.
- البحوث العلمية.
- الطلاب.
- المباني والمرافق والأدوات.
- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.
- التعليم الذاتي الداخلي.
- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً.

وتعد الجودة إحدى الوسائل والأساليب لتحديد نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة, فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية, بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة, وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية. (محمد, 2000, ص23)

ثانياً: السبل الواجب اعتمادها لضمان تحسين الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في الجامعة وما يحققه من جودة للتعليم العالي:

إن عملية البحث عن التمييز تستدعي معرفة جوانب القوة والضعف في عنصر هام وفعال من عناصر الأداء الجامعي، مع العمل على تعزيز عوامل القوة واستدراك جوانب الضعف وتصحيحها، ولعضو هيئة التدريس الصدارة في تحقيق الأداء الجامعي الأمثل وفق رؤية برامج الجودة الشاملة للتعليم العالي، وتحسين الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس يمكن أن يتحقق من خلال جملة من المقترحات: (جرار, 2005, ص89-90)

1- أن يعتمد عضو هيئة التدريس خطة دراسية يصممها لتدريس كل مادة من المواد التي يقوم بتدريسها تتضمن الهدف من تدريس المادة ومفردات تلك المادة، والأهداف السلوكية التي يسعى إلى تحقيقها، وكذلك التوزيع الزمني لتلك المفردات، والأساليب والوسائل المعتمدة في التدريس، ووسائل قياس تحقيق الأهداف، وقائمة بأسماء المصادر والمراجع الأساسية لتلك المادة، بالإضافة إلى تحديد بعض الفقرات الإضافية أو الإثرائية.

2- أن ينوّع في كل فصل دراسي الموضوعات الفرعية والأمثلة التي يقوم بتدريسها أو حلها وأن لا تتكرر المفردة نفسها.

3- أن يحدّث عضو هيئة التدريس باستمرار المصادر والمراجع المعتمدة لطلبته بإضافة أحدث ما يصدر من الدراسات والمؤلفات، إذ يجعل الطلبة في صورة القديم والحديث من المصادر والمراجع والبحوث.

4- أن يتواصل عضو هيئة التدريس مع أحدث أساليب التدريس والتقويم للإفادة منها في تعزيز قدرة الطالب على تحليل المعرفة، وان يحضر بعض الدورات الخاصة بأساليب التدريس في مجال تخصصه العام.

5- التدريب أثناء الخدمة لعضو هيئة التدريس "التعليم المستمر" على المستحدثات والمستجدات وعلى أحدث القضايا المعاصرة في مجال تخصصه وعلى تطوير قدراته الذاتية "التعلم الذاتي".

6- أن يوجه طلبته للاستفادة من وسائل الاتصال الحديثة وشبكة المعلومات الدولية بوصفها مصدراً مهماً متجدداً من وسائل التزود بالمعرفة، وهذا يتطلب من عضو هيئة التدريس أن يخصص لنفسه موقعاً على شبكة الانترنت يتضمن المحاضرات التي يلقيها واهم البحوث والدراسات التي يجريها أو هي محل اهتمامه لاستفادة طلبته منها.

7- أن يحرص عضو هيئة التدريس على الربط الموضوعي بين محتويات المادة الدراسية التي يقوم بتدريسها وحاجات المجتمع والطلبة ويتأتى ذلك في مقدمة الفصل الدراسي بتوضيح أهمية ومبررات دراسة المادة التي يقوم بتدريسها وأهميتها في الحياة اليومية والتطبيقية لهم.

8- أن يحرص عضو هيئة التدريس على الإطلاع فيما يكتب عن موضوع اختصاصه باللغات والثقافات الأخرى، وهذا يتطلب إجادته اللغاتِ الأجنبيةِ وبذلك يفتح آفاقاً جديدة من المعرفة أمام طلبته.

9- أن يخصص عضو هيئة التدريس جزءاً من درجات التقويم لطلبته على البحث العلمي، لأن إجراء البحوث من قبل الطلبة يساعدهم على الوصول إلى مصادر المعرفة بنفسهم وتزيد من تفاعلهم معها وان فعلوا ذلك فإن هذه المعرفة تصبح أكثر رسوخاً في الذاكرة.

10- أن يتيح عضو هيئة التدريس لطلبته استنتاج واستخلاص النتائج والأفكار والمبادئ الرئيسة والتعميمات من خلال الحوار والمناقشة الصفية والقراءات الخارجية وليس من خلال الإملاء والاسترجاع وأن يعتمد مقدار المشاركة والنقاش الصفي محوراً من محاور التقويم لأداء الطالب.

11- أن يحرص عضو هيئة التدريس على إقامة علاقات مع المتخصصين في مجال تخصصه الدقيق في داخل الوطن وخارجه كي يسهل على نفسه الاطلاع على آخر المستجدات في ميدان اختصاصه وتبادل الأفكار والآراء مع هؤلاء المتخصصين بما ينعكس إيجاباً على طلبته.

12- أن يشارك عضو هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية ذات الصلة بموضوع اختصاصه، وأن يقدم بحوثه فيها، ويعد تقريراً عن كل مؤتمر يشترك فيه يقدم للجامعة لأن في ذلك إغناء لتجربته وزيادة في خبرته تنعكس ايجاباً على الطلبة.

13- أن يحث عضو هيئة التدريس طلبته في جميع المراحل الدراسية على حضور الحلقات النقاشية ومناقشة طلبة الدراسات العليا ذات الصلة بتخصصهم، لما يحققه لهم من فائدة واطلاع.

14- أن يتعاون عضو هيئة التدريس مع بعض المتخصصين في موضوع التخصص من خارج الجامعة في إحدى المحاضرات الصفية، ويمكن استضافتهم ليتحاوروا معه بصورة مباشرة لزيادة تنويع الخبرات.

أما فيما يتعلق بزيادة فاعلية الأداء التدريسي ومن جوانب سايكولوجية وتربوية فإنه يمكن أن يتحقق من خلال الآتي: (مايترو, 2002, ص63-64)

1- ضرورة أن يكون حديث عضو هيئة التدريس واضحاً وبطيئاً لأن من سمات التدريس الجيد هو مراعاة الفروق الفردية عند شرح الدرس، أي التعامل مع كل طالب على أنه حالة مفردة تستحق العناية والاهتمام.

2- تنويع مستوى الصوت, إن ثبات الصوت على وتيرة واحدة لفترة طويلة سوف يسبب الملل للطلبة، لذلك يتطلب التنويع في نبرات الصوت ومستوياته ولا يترك على وتيرة واحدة لأنه قد يسبب عدم الانتباه.

3- ضرورة احترام مشاعر الطلبة، لأنه يعد أمراً مهماً، لأن العمل بخلاف ذلك يؤدي إلى الحد من عملية التعلم أو الانسحاب من الموقف التعليمي أو إعاقته.

4- ضرورة الاتصال البصري المباشر مع كل طالب إذ إن عملية اتصال الأستاذ بالطالب والنظر إليهم جميعاً يسهم في شد انتباه الطلبة إلى موضوع المحاضرة ويؤدي إلى تقدير الطلبة لأداء أستاذهم ويسهم في تحسين العلاقة ووتحسين التواصل بين الطلبة وأستاذهم.

5- التحرك حول الطلبة بحكمة ونشاط لأن الحاجة إلى إيصال المعلومة إلى الطلبة بطريقة جيدة قد تستدعي عدم الوقوف من قبل الأستاذ في مكان واحد خلال وقت المحاضرة.

6- ضرورة إدارة الوقت بشكل دقيق أي انصراف الطلبة من قاعة الدرس في الوقت المحدد, إذ يصعب عليهم البقاء بعد صرف الوقت المحدد فالبعض يحتاج الراحة بين المحاضرات لاستعادة النشاط أو إنه مرتبط بعمل أو بمحاضرة أخرى.

7- ضرورة توزيع درجات المقرر على أساس عدة عوامل متنوعة إذ قد يصعب على الطلبة تحقيق أهداف المقرر الدراسي من مطلوبٍ واحد يقرره الأستاذ لغرضِ قياسِ مدى فهمهم لموضوعات المادة وعادة يكون الاختبار دون غيره عند الكثير من الأساتذة ولكن وجهة النظر التربوية الحديثة توصي بتنويع متطلبات المقرر الدراسي مثل الاختبار التحريري، والمشاركة في الحوار والمناقشة، تقديم كل طالب موضوعاً أمام زملائه، وتقديم مشروع خاص، وتقديم بحث أو تقرير أو ملخص عن إحدى الموضوعات أو تكليفه بواجب ذي علاقة بموضوعات المادة.

8- ضرورة أن يكون الأستاذ عادلاً في تعامله مع جميع الطلبة, يجب على أستاذ المقرر أن يكون عادلاً ومنصفاً في تعامله مع الطلبة طيلة الفصل الدراسي وأن يحرص على بناء علاقة جيدة مع جميع طلبته دونما تمييز.

9- أن يقوم عضو هيئة التدريس بتقويم أدائه التدريسي بين فترة وأخرى مستفيداً من أسلوب إعادة هندسة عمليات التعلم, إذ يتمركز هذا الأسلوب على مدى تأهيل الأستاذ وتمكنه من إعادة تقويم عمليات التدريس، ومدى قدرته على إعطاء كل طالب دوراً اكبر في عمليات التعلم وفقاً لميوله وقدراته ومدى إتاحة الفرصة لاستفادة الطلبة من بعضهم من بعض من خلال التفاعل الصفي ومدى الاستفادة من التقنيات الحديثة في تعزيز عمليات التدريس، ومدى توافر مصادر التعلم، ومدى الرضا المتحقق للطالب عن مستوى أداء أستاذهم.

النتائج والمناقشة:

بناءً على نتائج تفريغ الاستبانة نبين، فيما يلي، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لدور عضو هيئة التدريس في جامعة تشرين في تطوير العملية التعليمية, وفي بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية, وعلاقة عضو هيئة التدريس بالطلاب وقدرته على التفاعل معهم, وانعكاس ذلك على جودة التعليم العالي:

أولاً: ما دور أعضاء الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية:

لمعرفة دور أعضاء الهيئة التدريسية في تطوير العملية التعليمية المتمثلة بـ: دور عضو هيئة التدريس في تطوير البحث العلمي, وبناء المناهج والبرامج الدراسية, وبناء علاقة تفاعلية مع الطلاب. فقد قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية لكل سؤال من أسئلة الاستبانة حسب المجال كالآتي:

أ- ما دور أعضاء الهيئة التدريسية في تطوير البحث العلمي:

جدول رقم (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول دور أعضاء هيئة التدريس في تطوير البحث العلمي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الرتبة
1	إجراء البحوث والدراسات المبتكرة ونشرها.	4.06	0.74	81.20	2
2	الإشراف على بحوث الطلبة وتقاريرهم ونشاطاتهم العلمية.	4.12	0.72	82.40	1
3	إعداد باحثين قادرين على البحث العلمي.	3.80	0.64	76.00	4
4	المساهمة في إعداد ونشر البحوث العلمية.	3.74	0.78	74.80	5
5	إيجاد قواعد بيانات كافية لأغراض البحث العلمي.	3.58	0.73	71.60	7
6	إدراك أهمية الوظيفة البحثية بالجامعات.	3.99	0.73	79.80	3
7	العمل على تطوير البرامج التعليمية.	3.53	0.84	70.51	8
8	المشاركة في تطوير وسائل وطرق التدريس باستخدام التقنيات الحديثة.	3.51	0.81	70.10	9
9	المشاركة في إعداد المواد التعليمية والدراسية من حيث التأليف والتصميم والإنتاج.	3.62	0.79	72.42	6
10	إعداد وإلقاء الندوات العلمية.	3.49	0.92	69.80	10
	كلـي	3.74	0.77	%74.8	-

يبين الجدول رقم (1) أن دور أعضاء هيئة التدريس في البحث العلمي يتمثل بالدرجة الأولى في الإشراف على بحوث الطلبة وتقاريرهم ونشاطاتهم العلمية, يليه إجراء البحوث والدراسات المبتكرة ونشرها, يليه إدراك أهمية الوظيفة البحثية بالجامعات, يليه إعداد باحثين قادرين على البحث العلمي, يليه المساهمة في إعداد ونشر البحوث العلمية, يليه المشاركة في إعداد المواد التعليمية والدراسية من حيث التأليف والتصميم والإنتاج, يليه إيجاد قواعد بيانات كافية لأغراض البحث العلمي, يليه العمل على تطوير البرامج التعليمية, يليه المشاركة في تطوير وسائل وطرق التدريس باستخدام التقنيات الحديثة, يليه إعداد وإلقاء الندوات العلمية. حيث ترتفع قيم الأهمية النسبية لجميع البنود السابقة فوق /69%/, وتقع ضمن المجال (3.41-4.20), وهي تناسب الإجابة موافق على مقياس ليكرت كما يرى السادة أعضاء هيئة التدريس. وبلغت الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة على جميع فقرات دور عضو هيئة التدريس في تطوير البحث العلمي /74.8%/, وهذا يدل على الاهتمام الكبير من قبل السادة أعضاء هيئة التدريس وحرصهم على تطوير البحث العلمي في جامعة تشرين بالوسائل المتاحة كافةً, حيث نلاحظ أن دورهم يتعدى عملية التدريس إلى التأثير في شخصيات الطلاب من خلال البرامج و النشاطات العلمية التي يحرصون على تنفيذها. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأدوار التي يقوم بها عضو هيئة التدريس تنعكس على التعليم العالي وتساهم في تجويده وتحسين كفاءته ونوعيته.

ب- ما دور أعضاء الهيئة التدريسية في بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية في الجامعة:

جدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول دور أعضاء هيئة التدريس في بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الرتبة
11	التخطيط الشامل لتحديث محتوى المناهج الجامعية وتطويرها.	3.73	0.58	74.55	4
12	القدرة على ربط المحتوى بالمهارات المطلوبة من المنهج.	3.66	0.61	73.13	7
13	القدرة على بناء منهج متعدد الحقول المعرفية.	3.69	0.59	73.84	5
14	القدرة على إعداد خطة المساقات الدراسية.	3.77	0.54	75.35	2
15	تصميم البرامج والمقررات الدراسية وفق المعايير العالمية.	3.50	0.73	70.00	12
16	الاستفادة من المعايير العلمية لتقويم المناهج والمواد الدراسية.	3.57	0.71	71.41	9
17	المراجعة المستمرة للمناهج لتعديلها نحو الأفضل.	3.81	0.51	76.26	1
18	الإجراءات العملية للاستفادة من التقنية الحديثة في المناهج الجامعية بما يلبي احتياجات سوق العمل.	3.76	0.56	75.15	3
19	مراعاة المعايير المحلية والإقليمية والعالمية للجودة.	3.52	0.75	70.30	11
20	المعرفة بالأساليب العلمية لتطوير المناهج وتطويرها.	3.67	0.64	73.33	6
21	اتقان خطوات تطوير المناهج الجامعية.	3.61	0.67	72.22	8
22	التكامل بين الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية.	3.56	0.77	71.21	10
23	وضع نماذج لتقويم المناهج والمواد الدراسية.	3.45	0.82	68.99	13
	كلـي	3.64	0.65	%72.8	-

يبين الجدول رقم (2) أن دور أعضاء هيئة التدريس في بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية في جامعة تشرين يتمثل بالدرجة الأولى في المراجعة المستمرة للمناهج لتعديلها نحو الأفضل, يليه القدرة على إعداد خطة المساقات الدراسية, يليه الإجراءات العملية للاستفادة من التقنية الحديثة في المناهج الجامعية بما يلبي احتياجات سوق العمل, يليه التخطيط الشامل لتحديث محتوى المناهج الجامعية وتطويرها, يليه القدرة على بناء منهج متعدد الحقول المعرفية, يليه المعرفة بالأساليب العلمية لتطوير المناهج وتطويرها, والقدرة على ربط المحتوى بالمهارات المطلوبة من المنهج, يليه إتقان خطوات تطوير المناهج الجامعية, يليه الاستفادة من المعايير العلمية لتقويم المناهج والمواد الدراسية, يليه التكامل بين الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية, يليه مراعاة المعايير المحلية والإقليمية والعالمية للجودة, يليه تصميم البرامج والمقررات الدراسية وفق المعايير العالمية, يليه وضع نماذج لتقويم المناهج والمواد الدراسية, حيث ترتفع قيم الأهمية النسبية لجميع البنود السابقة فوق /68%/, وتقع ضمن المجال (3.41-4.20), وهي تناسب الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت كما يرى السادة أعضاء هيئة التدريس.

وبلغت الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة على جميع فقرات دور عضو هيئة التدريس في بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية /72.8%/, وهذا يدل على حرص أعضاء هيئة التدريس على تطوير المناهج والبرامج الدراسية وفق تخطيط منهجي وشامل يراعي معايير الجودة الشاملة, مما يساهم في تطوير التعليم العالي وتفعيل مخرجاته لغرض الإسهام في التنمية الاجتماعية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاتها.

ج- علاقة عضو هيئة التدريس بالطلاب وقدرته على التفاعل معهم:

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب وقدرته على التفاعل معهم

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الرتبة
24	القدوة الحسنة للطلاب داخل الجامعة.	4.16	0.75	83.20	2
25	المناقشة الفاعلة للطلاب في آخر المستجدات العلمية.	4.08	0.73	81.60	4
26	مشاركة الطلاب في العملية التعليمية.	3.90	0.71	78.00	10
27	العدل والموضوعية في تقدير الدرجات.	4.28	0.72	85.60	1
28	مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب.	3.81	0.86	76.20	13
29	الربط بين المقرر الذي يدرسه الطلاب والمقررات الأخرى وتوضيح العلاقة بينها.	3.89	0.83	77.80	11
30	الإرشاد والتوجيه إلى المصادر العلمية المتنوعة.	3.94	0.81	78.80	8
31	العمل كفريق وتوزيع الأدوار المطلوبة من كل طالب.	3.80	0.84	76.00	14
32	التطبيق العملي للطلاب على ما يدرسونه.	4.01	0.68	80.20	5
33	التقويم المستمر لتعلم الطلاب.	3.83	0.77	76.60	12
34	الاستفادة من نتائج التقويم لتعديل أساليب التدريس.	4.15	0.75	83	3
35	التطوير للمهارات التعليمية الأساسية بصورة مستمرة.	3.99	0.76	79.80	6
36	استثارة انتباه التلاميذ طوال فترة المحاضرة بأساليب متعددة.	3.62	0.7	72.40	16
37	احترام قرارات واتجاهات طلابه ويعمل على توجيهها الوجهة السليمة.	3.77	0.69	75.40	15
38	استخدام لغة سليمة للتواصل مع الطلاب.	3.93	0.82	78.60	9
39	العمل على زيادة الحصيلة المعرفية لطلابه ويبين لهم قابليتها للتطبيق.	3.95	0.74	79.00	7
كلـي	3.95	0.76	%79	-	

يبين الجدول رقم (3) أن علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب وقدرته على التفاعل معهم في جامعة تشرين تتمثل بالدرجة الأولى بالعدل والموضوعية في تقدير الدرجات, يليه القدوة الحسنة للطلاب داخل الجامعة, يليه الاستفادة من نتائج التقويم لتعديل أساليب التدريس, يليه المناقشة الفاعلة للطلاب في آخر المستجدات العلمية, يليه التطبيق العملي للطلاب على ما يدرسونه, يليه التطوير للمهارات التعليمية الأساسية بصورة مستمرة, يليه العمل على زيادة الحصيلة المعرفية لطلابه ويبين لهم قابليتها للتطبيق, يليه الإرشاد والتوجيه إلى المصادر العلمية المتنوعة, يليه استخدام لغة سليمة للتواصل مع الطلاب, يليه مشاركة الطلاب في العملية التعليمية, والربط بين المقرر الذي يدرسونه والمقررات الأخرى وتوضيح العلاقة فيما بينها, يليه التقويم المستمر لتعلم الطلاب, يليه مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب, يليه العمل كفريق وتوزيع الأدوار المطلوبة من كل طالب, احترام قرارات واتجاهات طلابه ويعمل على توجيهها

الوجهة السليمة, استثارة انتباه التلاميذ طوال فترة المحاضرة بأساليب متعددة, حيث ترتفع قيم الأهمية النسبية لجميع البنود السابقة فوق /72%/, وتقع ضمن المجال (3.41-4.20), وهي تناسب الإجابة "موافق" على مقياس ليكرت كما يرى السادة أعضاء هيئة التدريس.

وبلغت الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة على جميع فقرات علاقة عضو هيئة التدريس مع الطلاب وقدرته على التفاعل معهم /79%/, وهذا يدل على حرص أعضاء هيئة التدريس على بناء علاقة وطيدة مع طلابهم واحترامهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية، والنفسية، ومؤازرتهم على تحقيق أهدافهم التعليمية، وتوجيههم تربوياً ومهنياً، ومعالجة مشكلاتهم السلوكية؛ بما ينعكس بصورة ايجابية على جودة التعليم العالي.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث:

أ- اختبار الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الجنس.

لدراسة الفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الجنس, قامت الباحثة بتطبيق اختبار T. test للفروق بين المتوسطات كما يبين الجدول الآتي:

جدول رقم (4) نتائج اختبار T. test للفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الجنس

Independent Samples Test							
المجال	الجنس	عدد الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) t	درجات الحرية (df)	الدلالة (Sig)
تطوير البحث العلمي	ذكر	191	3.62	0.896	1.412-	249	0.159
	أنثى	60	3.80	0.658			
تطوير المناهج	ذكر	191	3.58	0.616	0.154-	249	0.878
	أنثى	60	3.60	0.527			
التفاعل مع الطلاب	ذكر	191	3.66	0.652	0.947	249	0.344
	أنثى	60	3.57	0.697			

يبين الجدول رقم (4) أن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.159 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير البحث العلمي, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.878 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير المناهج, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير المناهج, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.344 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال التفاعل مع الطلاب, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب.

وبالنتيجة لا يختلف أعضاء الهيئة التدريسية الذكور والإناث في درجة مساهمتهم بتطوير البحث العلمي والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب.

ب- اختبار الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الكلية (علمية, أدبية).

لدراسة الفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الكلية, قامت الباحثة بتطبيق اختبار T. test للفروق بين المتوسطات.

جدول رقم (5) نتائج اختبار T. test للفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير الكلية

Independent Samples Test							
المجال	الكلية	عدد الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) t	درجات الحرية (df)	الدلالة (Sig)
تطوير البحث العلمي	علمية	116	3.55	0.651	0.934-	249	0.351
	أدبية	135	3.62	0.544			
تطوير المناهج	علمية	116	3.67	0.656	0.773	249	0.440
	أدبية	135	3.61	0.670			
التفاعل مع الطلاب	علمية	116	3.79	0.666	1.729	249	0.085
	أدبية	135	3.65	0.627			

يبين الجدول رقم (5) أن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.351 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير البحث العلمي, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.440 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير المناهج, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير المناهج, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.085 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال التفاعل مع الطلاب, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب.

والنتيجة لا يختلف أعضاء الهيئة التدريسية من الكليات العلمية والأدبية في درجة مساهمتهم بتطوير البحث العلمي والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب.

ج- اختبار الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب تبعاً لمتغير المرتبة العلمية (مدرّس, أستاذ مساعد, أستاذ)

لدراسة الفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية في درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب تبعاً لمتغير المرتبة العلمية, قامت الباحثة بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA كما يبين الجدول الآتي:

جدول رقم (6) نتائج تحليل التباين ANOVA للفروق بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية حول درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية تبعاً لمتغير المرتبة العلمية

ANOVA						
المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	df	متوسط المربعات	F	Sig.
تطوير البحث العلمي	التباين بين المجموعات	1.491	2	.746	.916	.402
	التباين داخل المجموعات	201.943	248	.814		
	Total	203.434	250			
تطوير المناهج	التباين بين المجموعات	.722	2	.361	1.018	.363
	التباين داخل المجموعات	88.011	248	.355		
	Total	88.733	250			
التفاعل بين الطلاب	التباين بين المجموعات	1.572	2	.786	1.797	.168
	التباين داخل المجموعات	108.436	248	.437		
	Total	110.008	250			

يبين الجدول رقم (6) أن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.402 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير البحث العلمي, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير البحث العلمي, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.363 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال تطوير المناهج, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بتطوير المناهج, كما إن قيمة احتمال الدلالة $P = 0.168 > \alpha = 0.05$ بالنسبة لمجال التفاعل مع الطلاب, وبالتالي لا توجد فروق معنوية بين متوسطات إجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب.

والنتيجة لا يختلف أعضاء الهيئة التدريسية حسب المرتبة العلمية (مدرّس, أستاذ مساعد, أستاذ) في درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب.

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- يساهم أعضاء هيئة التدريس بجامعة تشرين في تطوير العملية التعليمية من خلال:

أ- تطوير البحث العلمي بالإشراف على بحوث الطلبة وتقاريرهم ونشاطاتهم العلمية, وإجراء البحوث والدراسات المبتكرة ونشرها, وإدراك أهمية الوظيفة البحثية بالجامعة, وإعداد باحثين قادرين على البحث العلمي, والمساهمة في إعداد ونشر البحوث العلمية, والمشاركة في إعداد المواد التعليمية والدراسية من حيث التأليف والتصميم والإنتاج, وتطوير البرامج التعليمية ووسائل التدريس وطرقه باستخدام التقنيات الحديثة, وإعداد وإلقاء الندوات العلمية.

ب- بناء وتطوير المناهج والبرامج الدراسية من المراجعة المستمرة للمناهج لتعديلها نحو الأفضل, والقدرة على إعداد خطة المساقات الدراسية, والإجراءات العملية للاستفادة من التقنية الحديثة في المناهج الجامعية بما يلبي احتياجات سوق العمل, والتخطيط الشامل لتحديث محتوى المناهج الجامعية وتطويرها, والقدرة على بناء منهج متعدد الحقول المعرفية, والمعرفة بالأساليب العلمية لتطوير المناهج وتطويرها, والقدرة على ربط المحتوى بالمهارات المطلوبة من المنهج, وإتقان خطوات تطوير المناهج الجامعية, والاستفادة من المعايير العلمية لتقويم المناهج والمواد الدراسية, وتحقيق التكامل بين الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية, ومراعاة المعايير المحلية والإقليمية والعالمية للجودة, وتصميم البرامج والمقررات الدراسية وفق المعايير العالمية, ووضع نماذج لتقويم المناهج والمواد الدراسية.

ج- بناء علاقة جيدة مع الطلاب من العمل معهم بروح الفريق وتوزيع الأدوار المطلوبة من كل طالب واحترام قراراتهم واتجاهاتهم وتوجيهها الوجهة السليمة, واستخدام لغة سليمة في التواصل مع الطلاب واستثارة انتباههم بأساليب متعددة، والعمل على زيادة الحصيلة المعرفية ومدى قابليتها للتطبيق, واعتماد العدل والموضوعية في تقدير درجات الطلاب ومراعاة الفروق الفردية بينهم.

2- إن مساهمة أعضاء هيئة التدريس بجامعة تشرين في تطوير العملية التعليمية تنعكس إيجاباً على التعليم العالي وتساهم في تجويده وتحسين كفاءته ونوعيته.

3- لا يختلف أعضاء الهيئة التدريسية في درجة مساهمتهم بتطوير العملية التعليمية والمناهج والقدرة على التفاعل مع الطلاب, باختلاف جنسهم وتخصصهم ومرتبتهم العلمية.

التوصيات:

1- إدخال تقنية استخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) للخدمات المكتبية لزيادة الربط بين مكتبات الكليات في الجامعة والمكتبة المركزية والمكتبات الخارجية لاستفادة الطلبة والباحثين وأعضاء هيئة التدريس منها بما يساهم في تطوير البحث العلمي, وينعكس إيجاباً على جودة التعليم.

2- إدراج مفاهيم الجودة في التعليم ضمن المناهج والبرامج الدراسية في جامعة تشرين, ونشر ثقافة الجودة على مستوى التعليم العالي كله في سورية.

3- تطوير الخطط الدراسية لمعظم الكليات في الجامعة واعتماد مناهج جديدة تتفق واحتياجات المجتمع وخطط التنمية ومطابقة لمعايير الجودة.

3- العمل على رفع مستوى جودة التعليم العالي في سورية, ووضع نظام متكامل يهدف إلى إشراك جميع العاملين في رفع مستوى جودة التعليم في جامعة تشرين.

4- إجراء دراسات مماثلة تهدف إلى قياس مستوى جودة التعليم في الجامعات السورية, ودور أعضاء هيئة التدريس في ذلك.

المراجع:

1- بدح, أحمد. *أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية العامة*, مجلة اتحاد الجامعات العربية, العدد 46, عمان, الأردن, 2007, 89-131.

2- جرار, صلاح, *سبل تحسين جودة الأداء لعضو هيئة التدريس في كليات الآداب*, المجلة الثقافية, الجامعة الأردنية, العدد (64), عمان, الأردن, 2005, 89-90.

3- الحدابي, داود عبد الملك؛ عكاشة, محمود فتحي, *جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية: نتائج أولية*, مجلة اتحاد الجامعات العربية, العدد المتخصص (4), 2007, 9-46.

4- الخطيب, أحمد, *الإدارة الجامعية: دراسات حديثة*, مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية, الطبعة الأولى, الأردن, 2001, 15.

5- خليفة, أحمد مصطفى السيد, *أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بالمستشفيات الجامعية بأسيوط*, المجلة العلمية, كلية التجارة, جامعة أسيوط, العدد (30), 2001, 25.

6- درباس, أحمد سعيد, *إدارة الجودة الكلية: مفهومها وتطبيقاتها*, مجلة رسالة الخليج العربي, المجلد (4), العدد (50), 15.

7- زاهر, بسام, *اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة*, مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية, المجلد (29), العدد الثاني, 2007, 165-182.

8- السلمي, علي, *إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي*, www. Alisalmi. Org, 2005, 9.

9- الشافعي, أحمد عبد الحميد؛ ناس, السيد محمد, *ثقافة الجودة في الفكر التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر*, مجلة التربية, المجلد الثاني, العدد الأول, 2000, .80

10- الطلاع, سليمان أحمد؛ المدهون, محمد ابراهيم, *مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية*, مجلة الجامعة الإسلامية, المجلد الرابع عشر, العدد الثاني, 2006, 257-294.

11- العلي، عبد الستار محمد، *تطوير التعليم الجامعي باستخدام إدارة الجودة الشاملة*، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الأول للتعليم الجامعي الإداري والتجاري في العالم العربي، جامعة الأمارات العربية المتحدة، العين، الإمارات العربية المتحدة، 1996, 14.

12- عوض, عادل, *أسس تقويم وتطوير هيكلية التعليم العالي في الجامعات العربية*, مجلة اتحاد الجامعات العربية, العدد الخامس والعشرون, 1990, 72.

13- الفوال, محمد خير؛ النجار, محمد عدنان؛ نجيب, عبد الرحمن عمر, *أهمية تطبيق نظام جودة عالمي على العملية التعليمية من وجهة نظر طلاب قسم اللغة الفرنسية من كلية الآداب في جامعة دمشق*, مجلة جامعة دمشق, المجلد (22), العدد الثاني, 2006, 499-522.

14- القاضي, دلال؛ عبد الله, سهيلة؛ البياتي محمود, *الإحصاء للإداريين والاقتصاديين*, دار الحامد للنشر والتوزيع, الأردن, عمان, 2005, 211.

15- مايترو, بربارا وآخرون, *الأساليب الإبداعية في التدريس الجامعي*, دار الشروق, الطبعة الأولى, عمان, الأردن, 2002, 29.

16- الموسوي, نعمان, *تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*, المجلة التربوية, العدد67, 2003, 92-93.

17- النجار، فريد، *إدارة الجامعات بالجودة الشاملة: رؤى التنمية المتواصلة*، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة, 2000, 70.

18- Taylior, S., Bogdan, R. *Introduction to Qualitative Research Methods*, New York: John Wiley Sons, 1997, 10.

19- Couch, Gene C. *A measurement of total quality management* in selected north Carolina community college, DIA-A60/05,1999, 1433.

20- MIKOL, MYRIAM. *Quality Assurance In Australian Higher Education, A case of the University of Weslern, Sydney nepean*, (online). http://www.oecd. Org/dataoecd/49/3/1870952, 2003, .pdf 3/6/2011.2.