تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة
دراسة ميدانية على أساتذة جامعة مقديشو

أ. موسى عمر نور
محاضر بكلية التربية – جامعة مقديشو

المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على الكفايات التدريسية اللازمة لتطوير كفاءة الأستاذ الجامعي، وبناء رؤية تصورية لرفع أداء المدرسين بالاستناد إلى معايير الجودة الشاملة، كماتهدف إلى إثارة انتباه وعي القيادات الإدارية للجامعة لتطبيق الجودة الشاملة، والتثبت على كفاءة وفاعلية أداء التدريس على أعضائها التدريسية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق عينة عددها (٨١) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي(spss) لمعالجة البيانات. وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن مؤشر إدارة الجامعة يهدف إلى تلبية احتياجات الطلبة لرفع مستوى تعليمهم. بمتوسط حسابي مرتفع مقداره (٤١ , ٤)، كما جاء مؤشر تعطي الجامعة للأستاذ الحرية ليتبع حسب الطريقة التدريسية التي يراها مناسبة للطلبة. بمتوسط حسابي مرتفع مقداره (٤٩ , ٤). كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغيري (المؤهل، وسنوات الخبرة)، ماعدا محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة أظهر فروقًا ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل. وأوصى الباحث بزيادة اهتمام تطوير مستمر للعملية التعليمية والتعلمية، وعمل دورات تدريبية فصلية أوسنوية للأساتذة تتعلق بمعايير الجودة التعليمية لرفع أدائهم المهني.

Abstract

The aim of the study is to identify the teaching competencies of the university lecturer at Mogadishu University and construct a conceptual vision to raise the performance of the teachers based on the overall quality standards.

The study used analytical descriptive method with sample of 81 faculty members was applied in the university. The statistical analysis program (spss) was used for data analysis.

The most important results of the study that the University Management gives priority to enhance capacity level of lecturers and with a high average of (4.41), as well as freedom to follow according to the teaching method considered suitable for students, with a high average of (4.49).

The results of the study has also shown that there is no statistically significant differences between the estimates of the sample of the study on the development of the teaching competencies of the university lecturer according to the requirements of total quality due to the variables (qualification and years of experience) while there is statistically significant differences between the estimates of the sample of the study on the development of the teaching competencies of the university lecturer according to the requirements of the overall quality due to the qualification variable.

The researcher recommended that it should be given more attention to continuous development of the process of education, and the work of periodical, bi-annual or annual training for the lecturers on the standards of the quality education to raise their professional career.

Keywords: Developing, Teaching, Competencies, Total Quality, Mogadishu University.

المقدمـــة

تهتم الكثير من المؤسسات التعليمية والتربوية في العالم بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة لا سيما مؤسسات التعليم العالي، لكن المعروف أن المؤسسات التعليمية وطبيعة العمل فيها تختلف عن المؤسسات الإنتاجية، الأمر الذي يقتضي إعادة صياغة المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة في التعليم.

ويقدم هذا البحث التحديات التي تواجه التعليم الجامعي في الصومال، وخاصة ما يتعلق بجودة الأداء الجامعي للأساتذة والإداريين وكيفية رفع مستوى جودة العملية التعليمية في ضوء معايير الجودة.

ولكي تتوفر للأستاذ الجامعي قدرات يمكن من خلالها استيعاب مفهوم الجودة ومن ثم تنفيذها، لابد من الاهتمام بالظروف العلمية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والبيئية لهم والتي تسهم في رفع روحهم المعنوية وتحقيق الرضا لديهم.

وتعد الإدارة الجامعية الحديثة عنصراً محورياً في تطوير الجامعة، وتعزيز قدرتها، وأداء وظائفها بكفاءة عالية، ولا تستطيع أي جامعة أن تحقق أهدافها إلا بمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي الذي يميز عالمنا المعاصر، وهو ما يضع مسئوليات كبيرة أمام الجامعات في الصومال من مستويات أدائها عن طريق رفع جودة أعمالها الإدارية والأكاديمية.

وقد قامت الجامعات في الصومال بعد انهيار الدولة الصومالية عام١٩٩١م مع الظروف الأمنية والسياسية والاجتماعية القاسية الناتجة عن الحرب الأهلية في الصومال، ولا يوجود نظام مركزي يراعي جودة التعليم ويراقب ويحدِّد معايير كفاءة المؤسسات التعليمية والتربوية في كافة مستوياتها بدءًا بالمدارس الأساسية إلى الجامعة.

مشكلة الدراسة

لما أصبحت الإدارة الجامعية الحديثة عنصرًا محوريًا في تطوير الجامعة، وتعزيز قدرتها، وأداء وظائفها بكفاءة عالية، ولا تستطيع أي جامعة أن تحقق أهدافها إلا بمواكبة التطور العلمي والتكنولوجي الذي يميز عالمنا المعاصر، وهو ما يضع مسئوليات كبيرة أمام الجامعات من مستويات أدائها عن طريق تجويد أعمالها الإدارية والأكاديمية.

ولعل من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية الجامعية هو تزايد أعداد الطلبة في كل سنة، وضعف الكوادر، فضلًا عن ضعف في التمويل، وعشوائية اختيار الأساتذة في التدريس بدون خطة وكفاءة.

إن الاهتمام بالمهارات الأدائية التدريسية للأستاذ الجامعي يُعد عاملًا مهمًا ومؤثرًا في تحقيق الأهداف التعليمية لمخرجات النظام التعليمي الجامعي، فالتدريس الجيد هو الذي يمكن أن يعوض النقص والخلل في المناهج التعليمية أو أي تقصير محتمل في المقررات والبرامج التعليمية. (الفضل والطائي،٢٠٠٤،ص:٢٠).

ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بمايلي:

١. ما مدى تبني الجامعة بالجودة الشاملة؟
٢. ماهي الأوضاع التدريسية للجامعة وفق متطلبات الجودة الشاملة؟
٣. ما مدى تطوير الأوضاع التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

١. التعرف على الكفايات التدريسية اللازمة لتطوير كفاءة الأستاذ الجامعي.
٢. إثارة انتباه وعي القيادات الإدارية للجامعة لتطبيق الجودة الشاملة، والتثبت على كفاءة وفاعلية أداء التدريس لدى أعضاء هيئات التدريس.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إفادة صانعي القرار بالجامعة في تدريب الأساتذة على كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة أثناء ممارستهم على أعمالهم، وبضرورة إيمانهم بأهمية الجودة والحاجة إلى تطبيقها وبذل ما يمكن لبلوغ أهدافها، على أن يكون تحسين الجودة جهدًا مستمرًا لا يتوافق عند حدٍ معينٍ، واقتراح تصور لتحسين الأدء التدريسي للأساتذة ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

فروض الدراسة:

يفترض الباحث الفرضيات التالية:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠٥) في تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(٠,٠٥) في تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: الصومال،جامعة مقديشو.

الحدود الزمانية: السنة الدراسية ٢٠١٦ ـ ٢٠١٧.

الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على مجتمع جامعة مقديشو الذي يشمل أعضاء هيئة التدريس بجامعة مقديشو.

مصطلحات الدراسة:

١. **الجودة الشاملة:** هي البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءًا من حاجات المستهلك أو المستفيد وانتهاءً بتقويم رضاه عن الخدمات المقدَّمة له. (زيتون، ١٩٩٥، ص:٦٨).

٢. **الأستاذ الجامعي:** كل مَنْ يعمل ويشغل وظيفة مدرس أو أستاذ مساعد أو أستاذ في أحد الجامعات المعترف بها أو مايعادل هذه المسميات.(الحسني،١٩٩٨،ص:٣٨٠).

٣. **الكفايات التدريسية:** مجموعة المعارف والمفاهيم والمهارات التي توجه سلوك التدريس لدى المدرس وتساعده على أداء عمله داخل القاعة. (الصغير،٢٠٠٣،ص:١٣).

الدراسات السابقة:

سيعرض الباحث مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث حسب تسلسلها الزمني:

١. **دراسة (الحكمي،٢٠٠١)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي بجامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية من نظر الطلاب وعلاقتها ببعض المتغيرات التي لها أثر بالغ في تأثيرها على الطلبة. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة، أن التدريس الجامعي لابد أن تتوافر فيه كفايات أساسية هي: الشخصية، الإعداد للمحاضرة، العلاقات الإنسانية، الأنشطة والتقويم، التمكن العلمي، النمو المهني.

٢. **دراسة (الشميل وخطايبة،٢٠٠٢)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ممارسة أعضاء هيئة التدريس للمهارات التدريسية الأساسية وحاجتهم لتطويرها من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا في تخصصات الماجستير والدبلوم العام ودبلوم الإدارة والإشراف في كلية التربية بجامعة السلطان قابوس بعمان، وأظهرت النتائج نسبة متدنية وأقل من المستوى المطلوب حسب تقديرات الطلبة في الدراسات العليا.

٣. **دراسة (خزعلي ومومني،٢٠١٠)**: تهدف هذه الدراسة إلى التأكد على مدى الكفايات التدريسية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الخاصة في ضوء متغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والتخصص، وأظهرت النتائج أن أبرز الكفايات التدريسية التي تمتلكها المعلمات هي: استغلال وقت الحصة بفاعلية، واستخدام التدريس الملائم للموقف التعليمي، وصياغة الأسئلة التقويمية بطريقة واضحة ومحددة، وجذب انتباه الطلبة والمحافظة على الاستمرارية.

٤. **دراسة (الربيعي،٢٠١٢)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات اللازمة والتي يجب أن يتمتع بها عضو هيئة التدريس، وتطوير كفايات المدرسين الجامعيين في ضوء إدارة الجودة الشاملة، **ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:**

أ-عقد المؤتمرات التي تتعلق بالجودة الشاملة وتشجيع المدرسين للمشاركة فيها وتقديم التسهيلات المالية لهم في عمليات المشاركة المحلية أو العربية أو الدولية في المؤتمرات.

ب-تهيئة الجو العام على تقبل المدرسين لثقافة الجودة الشاملة واستخدامها في تحسين مستوى أدائهم.

ج-تمكين المدرسين من معرفة أهداف تدريس مادتهم والتخطيط لتحقيقها بكفايات وخبرات مرتبطة بمفاهيم الجودة الشاملة.

٥. **دراسة (نور،٢٠١٢)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة عملياً في التعليم الجامعي في الصومال والخدمات التي تقدمها الجامعات لطلابها، **ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

أ-وجود فروق بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس في تقديراتهم لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الأهلية في الصومال تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ب-وجود فروق في تقديرات عينة الدراسة لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الجامعية بالجامعات الأهلية في الصومال تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

٦. **دراسة (السلطاني،٢٠١٤)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات التدريسية اللازمة التي يمتلكها مدرسو التعليم الثانوي والتي تمكِّنهم من ممارسة عملهم الوظيفي ، وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التربية المستقبلية ، وبيان أثر كلٍ من (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة)، **ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:**

أ-هناك فروق بين متغير عدد سنوات الخدمة في الوظيفة وكفايات (تنسيق المعرفة ، تنمية مهارات التفكير ، توظيف تقنية المعلومات في التعلم).

ب-وجود فروق بين متغير العمر وكفايات (تنمية مهارات التفكير ، توفير بيئة صفية معززة للتعلم ، توظيف تقنية المعلومات في التعلم).

٧. **دراسة (الناصر ومحسن،٢٠١٦)**: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الكفايات التدريسية اللازمة لتطوير أداء الأستاذ الجامعي، ووضع تصور مقترح لتطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PDCA)، **ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة مايلي:**

أ-تصميم برامج تدريبية لتطوير كفاءة الأستاذ الجامعي لزيادة مهاراته في الأداء التدريسي.

ب-تحديد المعايير الخاصة بالجودة الشاملة والتي لها علاقة بالمادة العلمية للتدريس واعتماد معايير الجودة الشاملة في تقويم الأستاذ الجامعي.

مفهوم الجودة الشاملة :

الجودة جاءت من الكلمة (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودًا، أي صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (ابن منظور،١٩٨٤،ص٧٢).

الجودة اصطلاحاً: هي عملية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي بأحسن السبل، ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية أو معقدة حيث تستند إلى الإحساس العام للحكم على الأشياء، وتركز الجودة على الجهود الإيجابية التي يبذلها شخص ما. (البصيص، ٢٠١١، ص٩٨١).

الجودة الشاملة فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها خلال عقد التسعينيات من القرن العشرين، بحيث أصبحت الأسلوب المتبع للمنظمات الاقتصادية، خاصة الصناعي، منهجاً للمنافسة والبقاء في الأسواق.

وقد حقق هذا الأسلوب نجاحاً عظيمًا للمؤسسات التي انتهجته، إذ أصبح هو الأسلوب الذي يسعى نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر في الأداء، والعمل كفريق من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، ويعد السمة الأساسية للعمل الإداري في العصر الراهن، ليس فقط في المؤسسات الربحية؛ بل في كافة أنواع المؤسسات، بما فيها تلك التي لا تهدف أساساً لتحقيق أي أرباح .(عبد الله،١٩٩٩،ص٢٧).

ولقد ظهر الاهتمام بالجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية في منتصف السبعينيات من القرن العشرين نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والانفجار المعرفي والتوسع في التعليم وزيادة الإقبال عليه في مختلف مراحل التعليم والرغبة في تنمية معارف جديدة من الجودة، إضافةً إلى الضغوط الاجتماعية التي فرضتها التحديات والتغيرات الحديثة

المتمثلة في زيادة وسائل الاتصال كمًّا وكيفاً، والانفجار المعرفي التي أدت إلى ضرورة زيادة مسؤوليات المؤسسات التعليمية .(علميات،٢٠٠٤،ص١٥).

إن مفهوم الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي حظيت باهتمامٍ واسع النطاق لدى العديد من المفكرين، والباحثين، والاختصاصيين في حقول المعارف الإنسانية الهادفة للتطوير، والتحسين المستمر في الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية، **حيث إنها تتركز على:**

١. تحقيق رضا المستهلك.
٢. مساهمة كفاءة العاملين في المنظمة.
٣. استمرارية التحسين والتطوير في الجودة (حمود،٢٠٠٧،ص١٦).

ويشير مفهوم الجودة الشاملة بشكلٍ مجملٍ إلى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة، والتحسين المتواصل في الأداء والإنتاج وفقًا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنة، ويتبعه المسئولون عن سير المؤسسة من أساليب إدارية، وأنشطة، وممارسات في إطار عمليات التخطيط والتنظيم والتنفيذ والتنسيق والمتابعة؛ وذلك وفقاً لنظمٍ تقود إلى التحسين الدائم للأداء، والمحافظة على مستوى الجودة.

مبادئ الجودة الشاملة

إن مبادئ الجودة الشاملة تقود إلى تصميم وتشغيل نظام الجودة، ومن مبادئها:

١. التفهم الكامل والالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا وذلك بجعل الجودة في المقام الأول.
٢. الاستمرارية والتنسيق في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة بين الإدارات والأقسام معًا.
٣. إشراك جميع الموردين في جهود تحسين الجودة، من خلال تعاون المؤسسة مع هؤلاء الموردين على استعمال برامج إدارة الجودة الشاملة.

٤. بناء ودعم ثقافة تهدف إلى التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بين أفرادها، وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.
٥. التركيز على الجودة وإشراك جميع أعضاء المؤسسة في الجهود الرامية إلى تحسين الجودة وتلبية حاجات المستهلكين. (الترتوري وجويحان،٢٠٠٩،ص٤٣-٤٤).

وعليه فإن الجودة الشاملة ما هي إلا فلسفة إدارية تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغيرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغيرات: الفكر، والسلوك، والقيم، والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية، ونظم وإجراءات العمل والأداء وغيرها، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع/ خدمات) وبأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى مستفيديها عن طريق إشباع رغباتهم وفق ما يتوقعونه، وأن رضا العميل وهدف المؤسسة هما هدف واحد، وبقاء المؤسسة ونجاحها واستمراريتها يعتمد على هذا الرضا، وكذلك على رضا كل من يتعامل معها.

ومن أجل تحقيق غايتها، فإن الجودة الشاملة تقوم على قاعدة ذهبية مؤداها: "افعل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة من أول مرة". (السعود،٢٠٠٢،ص٢٣).

مراحل تطور حركة الجودة الشاملة:

لقد تطور مفهوم الجودة الشاملة إلى كافة القطاعات الإنتاجية والخدمية، بعد أن كانت المنشأ الأول في القطاع الصناعي في اليابان، ثم امتدت إلى الولايات المتحدة الأمريكية؛ الأمر الذي أسهم في زيادة الكفاءة الإنتاجية لهذه القطاعات، وتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المقدَّمة لهم.

ونعرض أهم ملامح هذه المراحل، بهدف الوقوف على التطور الذي أحدثه الفكر الإداري الخاص بالجودة، وصولاً إلى المفهوم الحالي المتمثل في إدارة الجودة الشاملة:

١. **مرحلة الفحص**: ظهرت بوادر هذه المرحلة في بداية القرن الثامن عشر وذلك لتلبية متطلبات الثورة الصناعية وما صاحبها من إنتاج وفير يتطلب تسويقاً، وهذا بدوره

استلزم اهتماماً باستخدام الوسائل الفنية لفحص المنتجات، بعدما كانت تتم متابعة الإنتاج وفحصه مباشرة أثناء مرحلة الإنتاج القليل، ولكن ضخامة الإنتاج الذي صاحب الثورة الصناعية دعت إلى وجود وظيفة مستقلة تقوم على أخذ عينات من الإنتاج وفحصها لمعرفة درجة المطابقة للمواصفات. (عامر،٢٠٠٧،ص٣٥٩).

٢. **مرحلة مراقبة الجودة:** يقصد بمراقبة الجودة أنشطة وأساليب العمليات التي تستخدم لإتمام متطلبات الجودة، وأنها بهذا المعنى تعد من المكونات الداخلية لأنشطة مدخل تأكيد الجودة ولكن وفقاً لتعريفها، وأن مراقبة الجودة تعتبر أيضاً محدودة الرؤية نسبياً وإن كانت أبعد كثيراً عن مجموعة أنشطة الفحص التي تصمم للتأكد من أن المنتجات المعيبة لن يسمح لها أن تصل إلى المستهلك. (زين الدين،١٩٩٦،ص١٧).

٣. **مرحلة تأكيد وضمان الجودة:** لقد بدأت هذه المرحلة لسد العجز وتأكيد الجودة، أو ضمان الجودة التي تقوم على نظام أساسه منع وقوع الخطأ وتحسين المنتج أو الخدمة، وزيادة الإنتاجية مما يعني أن الوصول إلى أعلى مستوى من الجودة وتقديم الإنتاج بدون أخطاء يتطلب رقابة شاملة على جميع العمليات، باستخدام الرقابة الوقائية التي تعني متابعة تنفيذ العمل أولاً بأول، لاكتشاف الخطأ قبل وقوعه والعمل على منع حدوثه، والرقابة المرحلية التي تهدف إلى فحص المنتج بعد انتهاء كل مرحلة للتأكد من الجودة؛ بحيث لا ينتقل من مرحلة إلى أخرى إلا بعد فحصه والتأكد من جودته، والرقابة البعيدة للتأكد من جودة المنتج قبل انتقاله إلى المستهلك ضماناً لخلوه من الأخطاء. (الدراكة والشبلي،٢٠٠٢،ص٣٢).

٤. **مرحلة الجودة الشاملة:** وهي مرحلة تستهدف تحسين الجودة على المدى الطويل، والنظر إليها بوصفها عملية متكاملة، وأن تطويرها يستلزم بالضرورة تجويد عناصرها كافة(الأنظمة، الثقافة التنظيمية، وأساليب العمل وإجراءاته ... إلخ)، وإجراء التغيير للقيم والمعتقدات والسلوكيات، وخلق ثقافة متميزة في الأداء، إذ يعمل المديرون والموظفون بشكلٍ مستمرٍ ودؤوب لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية وتحقيق الجودة بصورة أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت. (القيسي،٢٠٠٤،ص١٩).

الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

الجامعة هي مؤسسة علمية متميزة ليس فقط من حيث الوظائف والنشاطات التي تقوم بها أو الخدمات التي تقدمها للمجتمع؛ بل أيضا من حيث النظم والقواعد الإدارية والسلوكية التي تستند عليها في نشاطها داخل الحرم الجامعي وخارجه، وهي مؤسسة إنتاجية تقوم بإثراء المعرفة وتطوير الإنتاج وإعداد الكفاءات البشرية وصناعة الأجيال الصاعدة وتنشئتها علمياً وفكرياً وثقافياً ووطنياً. (عبده،٢٠٠٠،ص١٢٢).

وقد احتلت الإدارة الجامعية أهمية كبيرة في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وخاصة في العقود الأخيرة من القرن العشرين لما لها من دور كبير في تطوير الجامعات، وأن الجامعة هي مصنع العقول التي تنتج وتبدع وتصنع الحضارة وهي رائدة المجتمع في التطوير والتنمية. (العبادي،٢٠٠٨،ص٦١).

وأن دور الجامعة هو التنمية والتقدم الاجتماعي، وإرساء قاعدة علمية متينة لدى الطلبة ليس فقط من أجل الحصول على درجة علمية فقط، ولكن من أجل إنتاج أبحاث علمية متطورة تسهم في تقدم وتطور الأمة، وتوظيف نتائجها في صياغة خطط تنموية على كافة المستويات.(اللبدي وعدامة،٢٠٠٤،ص٢٨٩).

وتتمثل إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بأنها طريقة رئيسة تمكِّن قطاع التعليم الجامعي من إدارة كافة جوانب الجودة التعليمية في مؤسساتها التي تخضع لنظام دقيق في المتابعة والفحص المتزايد والتنفيذ الدقيق لتحسين المخرجات.

وأن مفهوم الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، يقوم على أساس توجيه النشاطات الأكاديمية، والإدارة المالية بالجامعات إلى تحقيق رغبات العملاء مع التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب للوصول إلى خريجين ذوي كفاءة علمية عالية يقبلهم سوق العمل بشغفٍ وقناعة، وذلك من خلال ثقافة تنظيمية جديدة تقوم على الالتزام بمبدأ المشاركة ومسؤولية الجميع للجودة، وتقويم الأداء الجامعي لجوانبه كافة بصورة مستمرة. (الرشدي،٢٠٠٨،ص١٥٠).

ويمكن النظر إلى الجودة الشاملة في التعليم على أنها نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي: الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين(سوق العمل).

وحسب التعريفات تتكون مدخلات نظام التعليم الجامعي : من المناهج التدريسية والمستلزمات المادية والأفراد (أعضاء هيئة التدريس، الطلبة، والموظفون)، والإدارة الجامعية، التي يتم تحويلها من خلال العملية التعليمية إلى مجموعة من المخرجات التي تمثل الكوادر المتخصصة من الخريجين، وأما المستفيدون من نظام التعليم فهم مختلف مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين. (الملاح،٢٠٠٥،ص٣٣).

أما المفاهيم المهمة في إدارة الجودة الشاملة في الجامعات فيمكن تحديدها بالآتي: (أبونبعة،٢٠٠٤،ص١٣١).

١. النظام : مجموعة العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات والأساليب والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة.
٢. العملية العلمية: السياسات والمناهج والمراحل والحاجات الذاتية التي تستخدم في تحقيق العمليات العلمية والبحثية بصورة متميزة داخل الجامعة وخارجها.
٣. الهيكل الجامعي: البناء الإداري والتنظيمي للجامعة الذي يخدم أهداف الجامعة ووظائفها.
٤. الأساليب: مجموعة المناهج التنظيمية والأساليب المعرفية والتكنولوجيا المتعلقة بها الضرورية لأداء الوظائف التعليمية.

وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس أمرا هيناً بالرغم من أنه ممكن، نظراً لوجود فروق بين بيئة التربية وبيئة الصناعة وسوق العمل كما يشير تريبوس (Tribes)، أن الجامعة ليست مصنعاً والطالب ليس منتجاً؛ بل (تربية الطالب وتعليمه هما المنتج)، وإتمام المنتج بنجاح يتطلب من الطالب أن يشارك بفاعلية في إدارة عملية التعليم، والتربويون لم يعتادوا على مصطلح (زبون) المتعارف عليه في الصناعة، وهناك

في التعليم الجامعي زبائن كثيرة للمنتج وهم حسب الأهمية كما يلي: (الدوش، ٢٠١٠، ص٥٢).

١. الطلبة أنفسهم لأنهم هم المنتج.
٢. أولياء أمور الطلبة الذين يدفعون لقاء هذا المنتج .
٣. أصحاب العمل في المستقبل (سوق العمل) الذين يجنون فوائد التربية وتعليم الطلبة.
٤. يدفع المجتمع قسطاً كبيراً من تكاليف التربية وتعليم الطلبة ليصبحوا أعضاء مساهمين في المجتمع.

أهمية الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن الهدف الأساسي من تطبيق أسلوب الجودة الشاملة في الجامعات هو تطوير جودة المخرجات (الطلاب) والخدمات التعليمية مع الوضع في الاعتبار إشباع حاجات ورغبات الطلاب.

ولهذا فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتمثل في منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهدٍ جماعي بروح الفريق، وهو منهج يشمل كافة مجالات النشاط على مستوى الجامعة والكلية، وذلك من خلال انتهاج ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على الأسس التالية:

- الالتزام بمبدأ التوجيه بالعميل (الطالب/ الموظف).
- التزام الإدارة العليا بالتحسين المستمر في جودة الخدمة التعليمية.
- الالتزام بمبدأ المشاركة لجميع وحدات الجامعة والعاملين والطلاب والعملاء.
- تقويم ملاءمة كافة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية بمايتفق مع فلسفة الجودة . (الرشدي،٢٠٠٨،ص١٥٣).

وتكمن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الضرورة الملحة لمواكبة التغيرات الحالية في عصرنا الحاضر، ويمكن إجمال الفوائد التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط الآتية: (الترتوري وجويحان،٢٠٠٩،ص٨٠).

١. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات، و تقييم ومراجعة وتطوير المناهج الدراسية بصورة مستمرة.
٢. إيجاد مجموعة موحَّدة من الهياكل التنظيمية التي تركِّز على جودة التعليم في الجامعات.
٣. أصبحت أداة تسويقية تمنح منشأة التعليم العالي القدرة التنافسية.
٤. تساعد في تركيز جهود الجامعات على اتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق الذي تخدمه.
٥. أصبحت وسيلة فعالة للاتصال داخل وخارج الجامعة وتشارك في تغيير الثقافة بين الموظفين.
٦. تقديم خدمات أفضل للطلبة عند تطبيقها بصورة فعالة.

مبررات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي لعددٍ من الشركات الصناعية، ومؤسسات التعليم العالي، بعد تطبيق نظام الجودة، إذ أن هذا النظام يمكن أن يساعد وبشكلٍ منظمٍ إدارات المناطق والمؤسسات التعليمية على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي؛ ومواجهة التحديات والمعوقات الداخلية والخارجية. (برقعان،٢٠٠١،ص٨٥).

وأشار العديد من الكتَّاب وخبراء التربية والإدارة الجامعية إلى أن المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة، وبين الجامعات الوطنية والأجنبية مستمرة، ويرون أيضاً أن من أهم التحديات المعاصرة أمام الجامعات ما يلي: (النجار،١٩٩٩،ص٧٢-٧٣).

- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات الوطنية خاصة الدول النامية والمتخلفة.
- تدهور الإنتاجية في المجالات العديدة لخريجي الجامعات الوطنية.
- نقص نصيب الشركات الوطنية من السوق العالمي بسبب الموارد البشرية الناتجة عن أنماط التعليم الجامعي الحالي.

- تزايد البطالة بين الخريجين من الجامعات الوطنية.

ومن أهم مبررات تطبيق الجودة في الجامعات:

- توضيح وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع أفراد المجتمع، وبخاصة طلاب الجامعات.
- تطوير الموارد البشرية وتحديث المناهج بصورة تتلاءم ومتطلبات العصر الحاضر.
- تحديث الهياكل الإدارية لإحداث التجديد التربوي المطلوب.
- تبني أساليب التقويم المتطور ومشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
- التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم: الطلاب والعاملون، والخارجيون وهم:عناصر المجتمع المحلي.
- العمل الجماعي والتعاوني بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات. (دوابشة،٢٠٠٧، ص٤٨٤-٤٨٥).

مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

كان الاهتمام بالجودة في التعليم العالي نتاجاً للجهود الكبيرة التي بذلها التربويون والمهتمون بتطوير هذا النوع من التعليم في العقديْن الأخيريْن من القرن العشرين، وهناك عدة مؤشرات من أهمها:

١. **جودة الطالب الجامعي**: تمثل الانتقائية في سياسة قبول طلاب المرحلة الجامعية الأولى إحدى الممارسات الشائعة والشهيرة في الجامعات والكليات، لأنها تُعد مؤشراً للجودة في الجامعات.
٢. **جودة الإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح**: وتشمل جميع المستويات بالإدارة العليا، ويتعلق هذا الجزء باتجاه سياسة الجامعة والكلية تجاه كل من التدريب والبحث.

٣. **جودة عضو هيئة التدريس**: ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقًا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع، وهو العنصر المسئول في إنجاح العملية التعليمية.

٤. **جودة الهيكل التنظيمي**: تحدد جودة الهيكل التنظيمي للجامعة في مدى ملاءمته في نجاح الجامعة لأداء رسالتها وتحقيق أهدافها.

٥. **جودة المناهج الدراسية**: ويتم تطوير المناهج وفق متطلبات العصر وإمكانيات المؤسسة. ولتطبيق جودة المناهج الدراسية يجب مراعاة مايلي:

- المرونة والتجديد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغيير المعرفي.
- الوظيفية لتلبية حاجات السوق والطالب والمجتمع.
- القدرة على جذب اهتمام الطلبة وتعزيز دافعيتهم.
- تكامل الأهداف والمحتوى والأساليب والتقويم.
- تكامل الجانبيْن النظري والتطبيقي. (القيسي،٢٠٠٤،ص١٨٩).

٦. **جودة الكتاب الجامعي**: ويقصد بها جودة محتوياته وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية، إذ يساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته وأبحاثه.

٧. **جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها**: تحرص الدراسات والبحوث التي تناولت الشروط الواجب توافرها في المبنى التعليمي أن تلفت النظر إلى أهمية موقع ومساحة المبنى والشروط الصحية اللازمة للمرافق وأثر ذلك على جودة العملية التعليمية، وترجع أهمية جودة المباني التعليمية إلى أنه فضلاً عما لها من تأثير جيد على صحة شاغليها من تلاميذ وموظفين فإنها تعتبر مثلاً يحتذى به للحياة الصحية، ولا شك أن كل ما يرد في المراجع العربية والأجنبية حول جودة المباني المدرسية من الأمور التي ينبغي أن نستفيد بها عند التخطيط لمؤسساتنا التعليمية. (البيلاوي،٢٠٠٨،ص٢٠٣).

٨. **جودة التمويل الجامعي**: يمثل تمويل التعليم الجامعي مدخلاً بالغ الأهمية، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزاً عن أداء مهامه الأساسية.

٩. **استقلالية الجامعة**: من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي استقلاليته وتحرره من أية ضغوط أو احتمالات تؤثر فيه، ويقصد بالاستقلالية عدم شرطية الجامعة في اتخاذ

قراراتها على شيء آخر يؤثر في عملية جودتها، فبقدر ما يُتاح للجامعات من حرية البحث والنشر وحرية الفكر والتعبير عن الرأي تكون الثقة بالنفس، وينطلق الإبداع والابتكار وتحرر الجهود العلمية من القيود التي تكبل حركتها، ويرى معظم العاملين بالجامعة أينما كانوا أن الضبط يقلل من كفاءة الجامعة وقدرتها على التكيف و فاعليتها التربوية.(برقعان،٢٠٠١،ص١٠٠).

١٠. **جودة تقييم أداء الجامعة**: يتطلب رفع كفاءة التعليم وجودتها، تحسين أداء كافة عناصر الجودة التي تتكون فيها المنظومة التطبيقية والمشتملة بصفة أساسية على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والبرامج التعليمية والتمويل والإدارة الجامعية، وكل ذلك يحتاج إلى معايير لتقييم كل العناصر بشرط أن تكون واضحة ومحددة.

الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي:

الكفايات هي قدرات مكتسبة تسمح بالسلوك والعمل في سياقٍ معينٍ، ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكلٍ مركبٍ.

ولقد جاء مفهوم الكفايات إلى مجال التربية ليعمل على تحسين البرامج التعليمية لكافة مستويات المؤسسات التربوية بصفة عامة، من خلال التركيز على الكيف في إعداد المعلم وتدريبه على تنمية المعلومات والمهارات والاتجاهات المختلفة لدى الطلاب إلى درجة عالية من الإتقان.

إن العملية التعليمية مهنة لها أصولها العلمية والفنية والمهارية التي يكتسبها الفرد، لذلك أصبح من الضروري الإعداد العلمي والمهني للمعلم الذي يعتبر عنصرًا فاعلًا في تحقيق الأهداف التعليمية وتطويرها، لذا بات من الضروري تطوير وتنمية كفاياته المهنية.

أشارت دراسات تربوية إلى وجود علاقة إيجابية بين امتلاك الأستاذ الجامعي عددًا من الصفات الشخصية والوظيفية ومدى فاعليته التعليمية، كلما تمكَّن من امتلاك أساليب تعليمية مؤثرة وممارسة قدرة توجيهية في العملية التعليمية داخل قاعة الدراسة وخارجها، ومن ثم إحداث أثر بالغ في شخصيات ونفوس الطلبة. (عكيش،٢٠١٤،ص٤٣).

مفهوم الكفاية:

الكفاية لغة: "كفى :يقال كفاك الشيء يكفيك وكفى كفاية إذا قام بالأمر". (فارس، ١٩٨٦، ص٧٨٧).

واصطلاحًا هناك عدة تعاريف مختلفة باختلاف تصور الباحثين وهي :

- ✓ الكفاية في أبسط معانيها وصورها تتمثل في قدرة الفرد على القيام بعمل أو مهمة دون مساعدة مباشرة من طرف آخر. (رضوان،٢٠١٤،ص٨٨).
- ✓ الكفاية: "كل ما يشعر به الأستاذ من ارتياح وإشباع ورضا في عمله من أداء عالٍ". (أحمد،١٩٩٩،ص٧٥).

وفي المجال التربوي تُعرف الكفاية بأنها: إتقان الشخص المعارف والمهارات والقدرات والاتجاهات بفاعلية وكفاءة في أداء المهنة . (العتيبي،١٤٣٢هـ، ص:٦).

مفهوم التدريس:

التدريس: هو مجموعة النشاطات التي يقوم بها المعلم في موقف تعليمي لمساعدة تلاميذه في الوصول إلى أهداف تربوية محددة.(فريد،٢٠١١، ص٤١).

إن عملية التدريس تتضمن ثلاث مهارات:

١. مهارة التخطيط.
٢. مهارة التنفيذ.
٣. مهارة التقويم.

في العملية التدريسية الحديثة يركِّز الأستاذ انتباهه على مواقف الحياة- بدل التركيز فقط على المادة – ويُعدُّ لتلاميذه الخبرات التعليمية التي تؤدي إلى تكيف أفضل مع مختلف جوانب الحياة. (جامل،١٩٩٨،ص١٣٥).

مفهوم الكفاية التدريسية:

الكفايات التدريسية مجموعة من القدرات والمهارات التي يمتلكها الأستاذ ويمارسها في الموقف التعليمي لتمكِّنه من القيام بمهامه التعليمية بفاعلية وإتقان والقدرة على تنفيذ الأنشطة التعليمية بكفاءة. (ريان،١٩٩٩،ص١٣٣).

وتُعرف أيضًا بأنها الأفعال والممارسات التي يقوم بها الأستاذ لرفع كفاءته المهنية وتمكِّنه من جذب انتباه طلابه وتشويقهم للمادة التي يقوم بتدريسها. (الحسني، ١٩٩٨، ص٣٨٠).

ويعرّف الباحث الكفاية التدريسية بأنها: مجموعة من المعارف والاتجاهات والمهارات اللازمة للأستاذ الجامعي لأداء مهنته التدريسية بأقل جهدٍ ووقتٍ ممكنٍ.

أنواع الكفايات التدريسية:

يلخص أبو الهيجاء الكفايات التعليمية اللازم توافرها للأستاذ الجامعي على النحو التالي: (أبو الهيجاء، ٢٠٠١).

١. **التخطيط للتعليم : ويندرج تحته:**
   أ. تحديد الأهداف التعليمية.
   ب. إعداد الخطط المستقبلية لتنظيم تعلم الطلاب.
٢. **مراعاة بنية المادة الدراسية أثناء عملية التعليم.**
٣. **اختيار الأنشطة وتنظيمها.**
٤. **إجراء التقويم:** أي تقويم تعلم التلاميذ وطرح الأسئلة عليهم.
٥. **تحقيق ذاتية المعلم بجميع جوانب:**
   أ. المعرفة المهنية. ب. الاتجاهات المهنية. جـ. المهارات المهنية.
٦. **تحقيق أهداف التربية بالنسبة للطلاب.**

أبرز القيم المهنية التي يستعين بها الأستاذ الجامعي:

- إدراك الأستاذ المسئوليات الملقاة على عاتقه.

- أن يشجِّع الطلبة على البحث عن المعرفة، والقيام بدور الموجه.
- التأكد على أن عملية التقويم تبرز القدرات الحقيقية للطلاب.
- أن يلتزم بتنفيذ أهداف الجامعة.
- أن يبرز الأستاذ جدارته كباحث ومعلم.
- أن يتجسَّد الأستاذ على القيم الأخلاقية التي هي جوهر التربية. (رسمي،٢٠٠٤، ص٢١٠-٢٠١١).

تطوير الكفايات للأستاذ الجامعي:

إن امتلاك الأستاذ للكفايات المهنية والمعرفية أمر ضروري ومهم حتى يقوم بمهمته على أكمل وجه، آخذين بالاعتبار تكامل هذه الكفايات مع بعضها البعض والتنافس الحضاري بين الأمم والشعوب والانفجار المعرفي والتقني.

وصحيح أن معظم أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات أغلبهم يمارسون التدريس بالشكل الذي تعلموه وينقلونه من جيل إلى جيل، والتعليم في فهمهم هو (إفادة العلم وإكساب المعلومات أو المهارات) ولا يخضعون في تدريسهم لتوجيه تربوي ولا لإشراف إداري على نحو ما هو متَّبع في تدريس المعلمين بمراحل التعليم المدرسي.(قمري،١٩٩٧، ص٢٢٢).

إن تطوير أساليب التدريس الجامعي يحتاج إلى عمل ضخم وممارسة طويلة النَفس وإستراتيجية هادفة وواضحة المعالم تتمثل في:

١. تخصيص الأساتذة الجدد برامج ودورات تدريبية تطور مهاراتهم التدريسية.
٢. إعادة النظر في اختيار الوظائف الجامعية، وإعطاء التدريس مكانته الحقيقية.
٣. تدريب وإعادة التأهيل للأساتذة مهما طالت سنوات خدمتهم الوظيفية في الجامعة وذلك لتحديث وتنمية الكفاءات التدريسية لديهم.
٤. منح جوائز مالية سنوية للمتفوقين والمبدعيين في العملية التدريسية.
٥. تشجيع الأساتذة على القيام ببحوث ودراسات تستهدف تطوير التدريس الإبداعي. (قمري،١٩٩٧،ص٢٤٩-٢٥٤).

منهجية الدراسة:

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي لا يقف عند حد جمع المعلومات اللازمة لوصف الظاهرة؛ بل يتعدى ذلك إلى تحليل هذه الظاهرة والكشف عن العلاقات بين أبعادها وذلك للوصول إلى نتائج مناسبة تسهم في تحسين الواقع وتطويره. (العساف،١٩٩٨م، ص: ١٨٦).

كماأن المنهج الوصفي في العلوم التربوية يعرض لوصف الظاهرة الموجودة بهدف تحديد طبيعة الظروف والملاحظات والممارسات السائدة، مما يعطينا القدرة على تعميم النتائج وتصور بعض الأمور التي يمكن أن تحدث في المستقبل في ضوء المؤشرات الحالية . (فان دالين، ١٩٨٦م، ص: ٢١٣).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من أعضاء هيئة التدريس بجامعة مقديشو البالغ عددهم ٢٦٣ فردًا.

عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الممثلة من جميع العمداء ونوابهم وجميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة مقديشو خلال الفصل الدراسي الثاني ٢٠١٦/ ٢٠١٧، وتبلغ العينة (٨١) فردًا من المجتمع الأصلي بنسبة ٣١٪، واستخدم الباحث أداة الاستبانة لجمع المعلومات.

خصائص عينة الدراسة:

تتصف عينة الدراسة بعدد من الخصائص في ضوء متغيرات الدراسة ويمكن توضيحها فيما يلي:

حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (١)

يبيِّن خصائص عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
بكالوريوس	٢٠	٢٤,٧٪
ماجستير	٥٨	٧١,٦٪
دكتوراه	٣	٣,٧٪
الإجمالي	٨١	١٠٠٪

من خلال الجدول (١) نلاحظ التوزيع لأفراد عينة الدراسة مع نسب التوزيع حيث بلغ عدد حاملي البكالوريوس (٢٠) بواقع (٢٤,٧٪) في حين بلغ عدد حاملي الماجستير (٥٨) بواقع (٧١,٦٪) في حين بلغ عدد حاملي الدكتوراه (٣) بواقع (٣,٧٪). وهذا مؤشر أن الجامعة تختار حملة الشهادات العليا للتدريس.

حسب متغير سنوات الخبرة:

جدول رقم (٢)

يبيِّن خصائص عينة الدراسة بحسب سنوات الخبرة

مدة الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	٣٦	٤٤,٤٪
من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٣٢	٣٩,٥٪
من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٧	٨,٦٪
من ١٥ إلى أقل من ٢٠	٣	٣,٧٪
من ٢٠سنة فأكثر	٣	٣,٧٪
الإجمالي	٨١	١٠٠٪

يلاحظ من الجدول رقم (٢) توزيع عينة الدراسة بحسب خبراتهم المهنية كما جاء في بيانات أداة الدراسة، ويشير الجدول إلى أن نسبة (٤٤,٤٪) من فئة ذوي الخبرة (أقل من خمس) سنوات وهي غالبية أفراد العينة، ويليها فئة (٥-١٠سنوات) حيث تبلغ (٣٩,٥٪). وهذا يشير إلى أن الجامعة تفضِّل حملة الشهادات العليا، لذلك فضَّلت خريجي الجامعات بمواصلة الدراسات العليا بدل البحث عن الخبرة لكي تتسنى لهم فرص أفضل.

صدق الأداة وثباتها: تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على عدد من المحكِّمين المختصين من ذوي الخبرة والاختصاص وقد طلب الباحث منهم إبداء ملاحظاتهم في محتوى الأداة من حيث:

مدى صلاحية كل مؤشر من مؤشرات الاستبيان، ومدى انتماء كل مؤشر على المعيار المحدد، والتعديلات المقترحة.

وبعد أن تمت استعادة الاستبانة من المحكِّمين قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها من المحكِّمين.

وبخصوص ثبات الأداة قام الباحث بحساب ثبات الأداة بطريقة معامل التجانس ألفا كرونباخ وذلك فيما يختص بكل معيار على حدة، وللأداة عامة، وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (٣)

الثبات بطريقة معامل التجانس ألفا كرونباخ

م	المحـــور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
١	توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة	٢٤	٠,٨٥٣
٢	توصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة	١١	٠,٦٢٠
٣	توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة	١٩	٠,٦٣١
الأداة إجمالاً		٥٤	٠,٨٨٩

يتضح من الجدول رقم (٣) أن معاملات التجانس ألفا كرونباخ تراوحت بين (٠,٦٢٠) كأدنى معامل لمحور توصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة، وبين (٠,٨٥٣) كأعلى معامل لمحور توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة، مما يدل على أن معايير الأداة تمتعت بسمة الثبات وبدرجة عالية، وبالنسبة للأداة إجمالاً فإن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ عالية جداً حيث بلغت (٠,٨٨٩) مما يعني أن الأداة إجمالاً تتسم بثبات يُمكن الاعتماد على نتائجه.

المعالجات الإحصائية :

استخدم الباحث في هذه الدراسة برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية برنامج (SPSS) في تحليل بيانات الدراسة للحصول على نتائج أكثر دقة، **وقد كانت أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة على النحو التالي:**

- معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- اختبار توكي لتتبع الفروق.
- اختبار تحليل التباين الأحادي. One way An ova

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى تبني الجامعة بالجودة الشاملة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لجميع مؤشرات محور توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لفقرات محور توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢	تهدف إدارة الجامعة إلى تلبية احتياجات الطلبة لرفع مستوى تعليمهم.	٤,٤١	٠,٦٢	١
١٤	تضع إدارة الجامعة حلولاً للمشكلات اليومية التي تعترضها.	٤,٣٠	٠,٨١	٢
٥	يؤدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعة أعمالهم في الوقت المناسب.	٤,٠٣	٠,٦٤	٣
١٧	تراجع إدارة الجامعة بانتظام جودة الخدمات الجامعية.	٣,٨٣	٠,٨٨	٤
٢٢	توجد علاقات عمل قوية بين الإدارات المختلفة في الجامعة.	٣,٧٦	١,٠٦	٥

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٠	تقوم إدارة الجامعة بمواجهة التحديات التي تنقص مستوى الجودة.	٣,٧٥	١,١٤	٦
١٣	تتحمل إدارة الجامعة مسؤولية العمليات التي تتم داخلها.	٣,٧٢	١,٠٢	٧
٣	تشجع إدارة الجامعة الأفكار التي تدعو إلى التحسين المستمر لتطبيق الجودة الشاملة في التدريس.	٣,٧٠	١,٠١	٨
٢	توجد رؤية مشتركة بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس للارتقاء بالأداء إلى مستويات الجودة الشاملة.	٣,٦٨	٠,٩٦	٩
٤	تشجع إدارة الجامعة العمل التعاوني لتطبيق الجودة.	٣,٦٤	١,٠٩	١٠
٢٤	تسعى إدارة الجامعة لرفع أداء وظائفها بصورة مستمرة.	٣,٤٣	٠,٩٣	١١
٨	توجِّه إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس لإرضاء المستفيدين من خدماتها.	٣,٤٠	٠,٩٣	١٢
١٨	تهتم إدارة الجامعة بنشر ثقافة الجودة في داخل الجامعة.	٣,٢٥	١,٣٧	١٣
١٥	تعتمد إدارة الجامعة تغذية راجعة من العملاء بصفة منتظمة من أجل التحسين.	٣,١٨	٠,٩٣	١٤
١٩	تحرص إدارة الجامعة على شعور أعضاء هيئة التدريس بالرضاء في العمل.	٣,١٦	١,٢٣	١٥
٢١	تحرص إدارة الجامعة على إيجاد الإمكانيات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	٣,١٦	٠,٩٦	١٦
٦	تُشرك إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها الجامعة.	٣,١٦	١,١١	١٧
١٦	تهتم الجامعة بتقويم أدائها من منظور المؤسسات المستفيدة من خدماتها.	٣,٠٨	١,٠٣	١٨

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١٢	تقوم إدارة الجامعة بإحداث تغيرات دورية في التنظيم الإداري لتسيير الأعمال.	٣,٠٠	١,٠٩	١٩
٢٣	يشارك أعضاء هيئة التدريس في التخطيط للأنشطة الجامعية.	٣,٠٠	١,٠٦	٢٠
٩	تتخذ إدارة الجامعة عمليات تقويم مستمرة لتحسين جودة الأداء.	٢,٩٧	٠,٨٩	٢١
١١	تقبل إدارة الجامعة الاقتراحات التي يقدمها أعضاء هيئة التدريس بشأن تحسين الجودة.	٢,٦٧	١,١١	٢٢
٢٣	يشارك أعضاء هيئة التدريس في عملية اتخاذ القرارات.	٢,٥٩	١,٢٨	٢٣
٧	توجد في الجامعة برامج تدريبية لتطوير أداء موظفيها.	٢,٤٠	٠,٨٩	٢٤

يتضح من الجدول رقم (٤) أن مؤشر " تهدف إدارة الجامعة إلى تلبية احتياجات الطلبة لرفع مستوى تعليمهم " حصل على المرتبة الأولى عند أفراد العينة، بمتوسط حسابي (٤١ ,٤)، وبانحراف معياري (٦٢ ,٠)، مما يدل على أن الجامعة رسالتها واضحة لدى أعضاء هيئة تدريسها. ويعزو الباحث ذلك إلى مدى حرص الجامعة بتوضيح أعضاء هيئة التدريس في تلبية احتياجات الطلبة لرفع مستوى تعليمهم.

أما مؤشر "توجد في الجامعة برامج تدريبية لتطوير أداء موظفيها" حصل في المرتبة الأخيرة عند أفراد العينة، بمتوسط (٤٠ ,٢)، وبانحراف معياري (٨٩ ,٠)، ويدل ذلك على أن هذا المؤشر غير متوفر بالمستوى المطلوب لدى الجامعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ماهي الأوضاع التدريسية للجامعة وفق متطلبات الجودة الشاملة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لجميع فقرات محور توصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة.

جدول (٥)

المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لفقرات محورتوصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٣٠	تعطي الجامعة للأستاذ الحرية ليتبع حسب الطريقة التدريسية التي يراها مناسبة للطلبة.	٤,٤٩	٠,٥٩	١
٢٩	تحرص إدارة الجامعة على تطوير المناهج الدراسية لتحقيق توازن علمي للطلاب.	٤,١٩	٠,٦٩	٢
٣٥	تجتهد إدارة الجامعة في تقليل الأخطاء في برامجها الأكاديمية.	٣,٩٣	٠,٩٢	٣
٣١	تشجع الجامعة الأساتذة على تطوير أدائهم التدريسي.	٣,٧٥	١,٠٣	٤
٣٢	تحرص إدارة الجامعة على تطبيق نظام للمساءلة ذي مصداقية للأداء التدريسي.	٣,٧٠	٠,٩١	٥
٢٥	تعتمد إدارة الجامعة في اختيار عضو التدريس حسب رغبتها.	٣,٦١	١,١٣	٦
٢٦	يتناسب عدد أعضاء هيئة التدريس في كل كلية مع احتياجات كل قسم علمي بعدد الطلاب .	٣,٢٧	١,٠٣	٧
٢٧	يتم تحديد معايير دقيقة لاختيار أعضاء هيئة التدريس تتفق مع احتياجات كل كلية.	٣,١٩	١,٠٠	٨
٣٤	تساعد إدارة الجامعة هيئة التدريس في تطوير كفاءتهم التدريسية.	٣,٠٩	١,١٧	٩

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٢٨	تعمل إدارة الجامعة على تطوير المعارف العلمية لأعضاء هيئة التدريس باستمرار.	٢,٨٢	١,١٤	١٠
٣٣	تلزم إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس باتباع طريقة الإلقاء والمحاضرة.	٢,٠٨	٠,٨٢	١١

يتضح من الجدول رقم (٥) أن مؤشر " تعطي الجامعة للأستاذ الحرية ليتبع حسب الطريقة التدريسية التي يراها مناسبة للطلبة " حصل على المرتبة الأولى عند أفراد العينة، بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٩)، وبانحراف معياري قدره(٠,٥٩)، مما يدل على أن الجامعة تعطي الأساتذة حرية اختيار الطريقة المناسبة لتوصيل المعلومات المراد تعليمها للطلبة. ويعزو الباحث ذلك إلى مدى حرص الجامعة باستخدام النظام الديمقراطي وعدم فرض رأي أو طريقة واحدة على الأساتذة، حيث يختار الأستاذ الطريقة التي يرى أنها الأنسب.

أما مؤشر "تلزم إدارة الجامعة أعضاء هيئة التدريس باتباع طريقة الإلقاء والمحاضرة" حصل في المرتبة الأخيرة عند أفراد العينة، بمتوسط حسابي قدره (٢,٠٨)، وبانحراف معياري قدره (٠,٨٢)، ويدل ذلك على أن الجامعة تعطى الأساتذة حرية واسعة في اختيار طرائق التدريس المتنوعة ما دامت أن المواد التي يدرسونها مختلفة وكل مادة لها طريقتها المناسبة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مدى تطوير الأوضاع التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لجميع فقرات محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة.

جدول (٦)

المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لفقرات محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٤٦	تدريس الأستاذ حول مادة غير تخصصه يضعف كفاياته التدريسة.	٤,٠٨	١,٠٥	١
٤٤	تقوم إدارة الجامعة بالتخطيط لتحقيق الجودة.	٣,٩٣	١,١٢	٢
٤٥	عدم مشاركة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات الداخلية لنظام الجامعة يقل كفاءتهم التدريسية.	٣,٨٨	١,١٧	٣
٤٩	ضعف الحوافز المقدمة لأعضاء هيئة التدريس يضعف أداءه التدريسي.	٣,٨٨	١,٠٩	٤
٥٣	الخلفية التدريسية للأستاذ في المدارس قبل الجامعة لها دور حول كفاءته التدريسية بالجامعة.	٣,٨٧	١,١٩	٥
٥٢	تجاور القاعات الدراسية لبعضها البعض مما يؤثر سلبًا على مجريات المحاضرة.	٣,٧٤	١,٢٥	٦
٤١	تنوع المواد التي يدرسها الأستاذ يضعف كفاياته التدريسية.	٣,٧٤	١,٢٤	٧
٤٣	تشجع إدارة الجامعة استخدام أعضاء التدريس الوسائل التدريسية الحديثة.	٣,٦٦	١,٣٢	٨
٤٧	تشجع إدارة الجامعة التجديد والإبداع وتنويع الطريقة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.	٣,٥٤	١,٢١	٩
٥١	قلة توافر التخصصات المطلوبة لأعضاء هيئة التدريس.	٣,٤٥	١,٠١	١٠
٥٠	عدم إلمام أعضاء هيئة التدريس بالمعرفة الكافية حول طرائق التدريسي الحديثة.	٣,٤٠	٠,٨٠	١١

الرقم	الفقـــــرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
٤٢	يتقبل أعضاء هيئة التدريس الانتقادات التي يوجهها الطلبة حول كفاية تدريسهم للمادة.	٣,٣٤	٠,٩١	١٢
٤٨	تنسق إدارة الجامعة مع مؤسسات التعليم ماقبل الجامعي لتحسين جودة مدخلاتها باستمرار.	٣,٣٢	١,٠٤	١٣
٤٠	للجامعة قنوات اتصال مفتوحة وفعالة في التعرف على مدى كفاءة أعضائها التدريسية.	٢,٩١	١,٢٦	١٤
٣٧	توجد رؤية مشتركة بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس حول تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة الجدد.	٢,٨٦	١,٠١	١٥
٣٩	تعتقد إدارة الجامعة أن الحصول على أساتذة أكفاء يحتاج إلى استضافة أساتذة من الخارج بدلًا من الداخل.	٢,٨٢	٠,٩٩	١٦
٥٤	يتلقى الأستاذ دورات منتظمة لرفع كفاءتة التدريسية.	٢,٦٩	١,٢١	١٧
٣٦	توفر الجامعة لأساتذتها دورات تدريبية لرفع كفاءتهم التدريسية.	٢,٦٤	١,١٦	١٨
٣٨	تخضع إدارة الجامعة جميع الموظفين لديها لورش عمل مستمرة لتطوير كفاءتهم التدريسية.	٢,٤٩	١,١٩	١٩

يتضح من الجدول رقم (٦) أن مؤشر " تدريس الأستاذ حول مادة غير تخصصه يضعف كفاياته التدريسة " حصل على المرتبة الأولى عند أفراد العينة، بمتوسط حسابي قدره (٤,٠٨)، وبانحراف معياري قدره (١,٠٥)، حيث وافقت أفراد العينة بدرجة كبيرة على أن الأستاذ الذي يُدِّرس مادة غير تخصصه لايتقن تدريسها.

أما مؤشر " تُخضع إدارة الجامعة جميع الموظفين لديها لورش عمل مستمرة لتطوير كفاءتهم التدريسية " حصل على المرتبة الأخيرة عند أفراد العينة، بمتوسط حسابي قدره

(٢,٤٩)، وبانحراف معياري قدره (١,١٩)، مما يدل على أن هذا المؤشر غير متوفر بالمستوى المطلوب لدى الجامعة .

تحليل الفرضيات :

الفرضية الأولى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (٧)

يبيِّن نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة
توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة	بين المجموعات	١,٣٠٠	٢	٠,٦٥٠	٢,٨٦٦	٠,٠٦٣
	داخل المجموعات	١٧,٦٩٨	٧٨	٠,٢٢٧		
	المجموع	١٨,٩٩٨	٨٠			
توصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة	بين المجموعات	٨٧,٨٤٧	٢	٤٣,٩٢٤	٢,٢٢٢	٠,١١٥
	داخل المجموعات	١٥٤٢,٨٥	٧٨	١٩,٧٦٩		
	المجموع	١٦٢٩,٨٥٤	٨٠			
توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة	بين المجموعات	١,١١٧	٢	٠,٥٥٩	٣,٥٥٠	٠,٠٣٣ * دالة
	داخل المجموعات	١٢,٢٧٣	٧٨	٠,١٥٧		
	المجموع	١٣,٣٩١	٨٠			

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة
المحاور إجمالاً	بين المجموعات	١٤,٢٦٤	٢	٧,١٣٢	٢,٥١٤	٠,٨٧
	داخل المجموعات	٢٢١,٢٥٣	٧٨	٢,٨٣٧		
	المجموع	٢٣٥,٥١٧	٨٠			

***دالة إحصائيًا**

يتضح من الجدول (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ماعدا محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة، حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين هذا المحور تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وللتعرف على تفاصيل الفروق وتمركزها تم استخدام اختبار توكي لتتبع الفروق وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٨)

نتائج اختبار توكي لتتبع الفروق بين مجموعات المؤهل العلمي لمحور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة

المحـــور	المتغير	مستوى المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	مستوى الدلالة
توصـيف مـدى تطـوير الكفايـات التدريسية للأساتذة	المؤهل العلمي	بكالوريوس	٣,١٨١٦	٠,٢٧٣٤٧	٣,٥٥٠	٠,٠٣٣
		ماجستير	٣,٤٥٥٥	٠,٤٣٦١٩		
		دكتوراه	٣,٤٠٣٥	٠,٠٦٠٧٧		

يتضح من الجدول (٨) أن الفروق التي ظهرت في محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة كانت لصالح حملة الماجستير، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أكثر حملة الماجستير هم من جيل الشباب وأنهم ميّالون للتغير والتطوير.

الفرضية الثانية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (٩)

يبيِّن نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة
توصيف ثقافة الجامعة بالجودة الشاملة	بين المجموعات	١,٠٢٤	٤	٠,٢٥٦	١,٠٨٣	٠,٣٧١
	داخل المجموعات	١٧,٩٧٤	٧٦	٠,٢٣٦		
	المجموع	١٨,٩٩٨	٨٠			
توصيف الأوضاع التدريسية بالجامعة	بين المجموعات	١٧٣,٥٢٧	٤	٤٣,٣٨٢	٢,٢٦٤	٠,٠٧٠
	داخل المجموعات	١٤٥٦,٣٢٧	٧٦	١٩,١٦٢		
	المجموع	١٦٢٩,٨٥٤	٨٠			
توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة	بين المجموعات	٠,٦٠١	٤	٠,١٥٠	٠,٨٩٣	٠,٤٧٢
	داخل المجموعات	١٢,٧٩٠	٧٦	٠,١٦٨		
	المجموع	١٣,٣٩١	٨٠			
المحاور إجمالاً	بين المجموعات	٢٠,٣٢٦	٤	٥,٠٨٢	١,٧٩٥	٠,١٣٩
	داخل المجموعات	٢١٥,١٩٠	٧٦	٢,٨٣١		
	المجموع	٢٣٥,٥١٧	٨٠			

يتضح من الجدول (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، لذلك نرفض الفرضية القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

نتائج الدراسة:

توصل الباحث من خلال الدراسة إلى النتائج التالية:

١. أن إدارة الجامعة تلبي احتياجات الطلبة لرفع مستوى تعليمهم.
٢. تعطي الجامعة للأساتذة الحرية ليتبعوا حسب الطريقة التدريسية التي يرونها مناسبة للطلبة.
٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لسنوات الخبرة.
٤. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة حول تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي وفق متطلبات الجودة الشاملة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ماعدا محور توصيف مدى تطوير الكفايات التدريسية للأساتذة.

التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

١. زيادة اهتمام القيادة التعليمية على التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة والتركيز على إعداد الطاقات البشرية.
٢. عمل دورات تدريبية سنوية للأساتذة تتعلق بمعايير الجودة التعليمية لرفع أدائهم المهني.
٣. تقييم فصلي للأساتذة حول أدائهم التدريسي، ومنح جوائز مادية وأدبية.
٤. مشاركة الطلبة في تقييم كفاءة الأساتذة.

٥. توفير الدعم الكامل للأستاذ الجامعي من الناحية الاقتصادية.

٦. اختيار الأساتذة حسب خلفياتهم التدريسية والكفاءة دون التركيز فقط على الشهادات التي يحملونها.

٧. التوفير للأساتذة الإمكانات المادية والمتطلبات اللازمة لتطبيق الجودة في العملية التدريسية.

قائمة المصادر والمراجع

أولًا: المصادر

ابن منظور،(١٩٨٤م)، لسان العرب، الجزء الثاني، مادة جود، دار المعارف، القاهر، مصر.

فارس، أبو الحسن أحمد،(١٩٨٦)،مجمل اللغة،تحقيق زهير عبد المحسن سلطان،ج٢،دار الرسالة، العراق.

ثانيًا: الكتب والرسائل الجامعية

أبونبعة، عبدالعزيز، (٢٠٠٤م)، دراسات في تحديث الإدارة الجامعية، ط١، الوراق، عمان.

أحمد، أحمد إبراهيم (١٩٩)، العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، دار الوفاء، الإسكندرية.

برقعان، أحمد محمد،(٢٠٠١م)، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت، رسالة دكتوراه غير منشورة، مقدمة إلى قسم أصول التربية ـ كلية التربية ـ جامعة أسيوط ـ مصر.

البصيص، حاتم(٢٠١١)، ضمان جودة الأداء التدريسي في التعليم الجامعي،تطوير الكفاءات الأدائية للمعلم على ضوء معايير الجودة، بحوث المؤتمر العربي الدولي الأول لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء– الأردن، ١٠-١٢/ ٥/ ٢٠١١.

بواب، رضوان،(٢٠١٤م)، الكفايات المهنية اللازمة لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة،جامعة سطيف،الجزائر.

البيلاوي، حسن حسين وآخرون،(٢٠٠٨)،الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الترتوري، محمد عوض وأغادير عرفات جويحان،(٢٠٠٩م)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، ط١، دار المسيرة، عمان، الأردن.

جامل، عبد الرحمن عبد السلام (١٩٩٨م)، طرق التدريس العامة، ط١، دار المناهج، الأردن.

الحسني، غازي خميس(١٩٩٨م)، اتجاهات حديثة في التدريس، بابل للطباعة، صنعاء.

الحكمي،إبراهيم(٢٠٠١)،الكفاءات المهنية المتعلقة بالأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلبته وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة رسالة الخليج العربي، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي، المملكة العربية السعودية، العدد(٢٠).

حمود، خضير كاظم،(٢٠٠٧)،إدارة الجودة وخدمة العملاء،ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

خزعلي، قاسم وعبد الطيف مومني(٢٠١٠)، الكفايات التدريسية لدى معلمات المرحلة الأساسية الدنيا في المدارس الخاصة في ضوء متغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والتخصص، مجلة جامعة دمشق، المجلد٢٦، العدد الثالث.

الدراكة، مأمون وطارق الشبلي،(٢٠٠٢م)، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

دوابشة، محمد، (٢٠٠٧م)، آفاق البحث العلمي والتطوير التكنولوجي في الوطن العربي: معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، العدد ٤، الأردن.

الدوش، علي عبده محمد،(٢٠١٠م)،تطوير الإدارة الجامعية في ضوء متطلبات إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، مقدمة إلى قسم الإدارة والإشراف التربوي، كلية التربية، جامعة عدن.

الربيعي، محمود داود(٢٠١٢)، تطوير كفايات المدرسين الجامعيين في ضوء الجودة الشاملة، بحث مقدم لجامعة بابل، كلية التربية الرياضية، العراق.

رسمي، محمد حسن(٢٠٠٤)، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، ط١، دار الوفاء، الإسكندرية، ص:٢١٠-٢١١.

الرشدي، أحمد عبد الله، (٢٠٠٨م)، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد الأول، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، عدن.

ريان، فكري حسن(١٩٩٩م)، التدريس:أهدافه، أسسه، أساليبه، تقويم نتائجه، تطبيقاته، ط٤،عالم الكتب، القاهرة.

زيتون، عايش محمود(١٩٩٥م)، أساليب التدريس الجامعي، دار الشروق، الأردن.

زين الدين، فريد عبد الفتاح، (١٩٩٦م)، المنهج العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، دون البلد ودار النشر.

السعود، راتب،(٢٠٠٢م)، الإشراف التربوي اتجاهات حديثة،ط١، دار المسيرة، عمان، الأردن.

السلطاني، سعد حسين علوان(٢٠١٤)، التقويم بالكفايات كأداة لتطوير دور المدرس وفق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التربية المستقبلية،جامعة المثنى،كلية التربية، بابل. العراق.

الشميل، عبد الله(٢٠٠٢)، المهارات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة السلطان قابوس وحاجتهم للتدريب عليها من جهة نظر الطلبة للدراسات العليا، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، العدد(١٨).

الصغير، أحمد حسين(٢٠٠٣)، التعليم الجامعي في الوطن العربي: تحديات الواقع ورؤى المستقبل، ط١، عالم الكتب، القاهرة، مصر.

عامر، طارق عبد الرؤوف،(٢٠٠٧)، معايير ونماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد٤، أبريل، عمان، الأردن.

العبادي، هشام فوزي دباسي وآخرون،(٢٠٠٨م)، إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، ط١، الوراق، عمان.

عبد الله، محمد مراد،(١٩٩٩)،نحو نظام متكامل لإدارة الجودة في أجهزة الشرطة، أبحاث ندوة: إدارة الجودة الشاملة في المجال الشرطي، القيادة العامة لشرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، الإمارات العربية المتحدة.

عبده، فؤاد راشد (٢٠٠٠)، الإدارة الحكومية وعلاقتها بالإدارة الجامعية وأثرها على الأداء الإداري في الجامعات اليمنية، مؤتمر جامعة عدن الثالث حول التعليم العالي، الجزء الأول. جامعة عدن. عدن.

العتيبي، منصور بن نايف (١٤٣٢هـ)، الكفايات الأخلاقية والتقنية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكليتي التربية في نجران والخرج، المملكة العربية السعودية.

علميات، صالح ناصر،(٢٠٠٤م)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق ومقترحات التطوير، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

فريد،صدام محمد، وآخرون،(٢٠١١) الكفايات التعليمية لمدرسي ومدرسات التربية الرياضية في محافظات الفرات الأوسط، مجلة التربية الرياضية، العدد الثالث، العراق.

الفضل، مؤيد عبد الحسين، ويوسف حجيم الطائي،(٢٠٠٤) إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك : منهج كمي، ط١،الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

قمري، محمود وآخرون(١٩٩٧م)، الإبداع في الثقافة والتربية: دراسات في البناء الثقافي والتطوير التربوي،ط١،دار الثقافة، الدوحة.

القيسي، ماهر فضل،(٢٠٠٤م)، إدارة الجودة الشاملة: أهميتها وإمكان تطبيقها، للرقي بالدراسات العليا في الجامعات اليمنية، ندوة الدراسات العليا في الجامعات العربية، ٢٧ –٢٨نوفمبر، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، عدن.

اللبدي، فدوى وصلاح عدامة،(٢٠٠٤م)، دور الجامعات في عملية التنمية والتقدم الاجتماعي، ندوة الدراسات العليا في الجامعات العربية ٢٧ـ ٢٩ نوفمبر، دار جامعة عدن للطباعة والنشر، عدن.

الملاح، منتهى أحمد علي (٢٠٠٥م)، درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الناصر، علاء حاكم ومنتهى عبد الزهرة محسن(٢٠١٦)، تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PCDA)، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (٥٠).

النجار، فريد، (١٩٩٩م)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة رؤى التنمية المتواصلة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

نور، الهدى عكيش، (٢٠١٤م)، المكانة الاجتماعية للمعلم ودوره في العملية التربوية، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الوادي، الجزائر.

نور، موسى عمر(٢٠١٢)، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة الجامعية بالجامعات الأهلية في الصومال، رسالة مقدمة لقسم التربية/ كلية التربية ـ عدن لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والإشراف التربوي، جامعة عدن، اليمن.