

## واقع جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء

### هيئة التدريس

## / دراسة حالة كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس /

الباحثة نسرين سليم ونوس<sup>1</sup>

#### ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم صياغة الاستبانة من أربعة محاور تتضمن معايير جودة العملية التعليمية وهي (جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة الطلبة، جودة البرنامج التعليمي، جودة الإمكانيات المادية للكلية)، تتضمن 19 عبارة موجهة لعينة من هيئة أعضاء التدريس في الكلية وعددهم 33 مدرس ومدرسة، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أظهرت النتائج أن مستوى بعد جودة أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس عالية بسبب تمركز إجابات أفراد العينة حول وجود بقيم تتراوح بين الصغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد والكبيرة موافق ن وحتى إن كانت غير خالية من ذاتية أعضاء هيئة التدريس إلا أنها نقطة إيجابية تشير إلى حماس وجدية أعضاء هيئة التدريس في تقديم أفضل ما عندهم من أجل تحقيق جودة العملية التعليمية ضمن الموارد المتاحة في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

- أظهرت النتائج أن مستوى جودة الطلبة جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في الطلبة وذلك بسبب تمركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة الطلبة بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

\*ماجستير إدارة أعمال، قسم إدارة أعمال، كلية الاقتصاد، جامعة طرطوس، طرطوس، سوريا

**The reality of the quality of the educational process  
from the point of view of faculty members  
/ a case study of the Faculty of Economics at  
Tartous University /**

<sup>2</sup>Researcher Nisreen Selim Wannous

**Abstract:**

The study aimed to identify the level of quality of the educational process from the point of view of the faculty members at the Faculty of Economics at Tartous University. The quality of the educational program, the quality of the financial capabilities of the college), which includes 19 statements addressed to a sample of the faculty members in the college, which numbered 33 teachers and teachers, and the most important findings of the study:

– The results showed that the level of the quality dimension of the faculty members from the viewpoint of the faculty members at the Faculty of Economics at Tartous University is high due to the concentration of the answers of the sample members around the presence of values ranging from relatively small (average) i.e. neutral to large OK n even if it is not free from the subjectivity of members The faculty, however, is a positive point that indicates the enthusiasm and seriousness of faculty members in providing their best in order to achieve the quality of the educational process within the resources available at the Faculty of Economics at Tartous University.

– The results showed that the level of students' quality came to an average from the point of view of the faculty members at the Faculty of Economics at Tartous University, which means that all the components of this dimension are not available in the students due to the concentration of the answers of the sample members around the lack of student quality with relatively small values (average). any neutral

---

<sup>2</sup> Master of Business Administration, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tartous University, Tartous, Syria

## مقدمة:

تعتبر الجودة من أهم الأساليب الحديثة المتبعة في تميز مؤسسات التعليم العالي بجامعاتها وكلياتها وأقسامها ومعاهدها لما تستهدفه من جميع مكونات النظام التعليم العالي بشكل عام والكليات بشكل خاص من مدخلات وعمليات ومخرجات محققة بذلك عدة أبعاد تحسن من جودة الخدمة التعليمية، التي تدور حول عدة أبعاد تعمل بشكل متناسق فيما بينها كما تعتبر معايير ومؤشرات مهمة لقياس مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

حيث تعتبر هذه الكليات من الكليات الحديثة والتي نشأت في ظروف صعبة تمر فيها البلاد ولكن مع رغم ذلك استطاعت خلال سنوات قصيرة ان تثبت جدارتها وهي تسعى من خلال ما تملكه من موارد مادية وكفاءات بشرية لتحقيق جودة العملية التعليمية اعتماداً على الإمكانيات المادية والإدارة التعليمية والبرامج التعليمية والتقييم وطرق التدريس وأعضاء هيئة التدريس والطلبة وذلك كله من خلال وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الكلية.

وعلى ضوء ما سبق تأتي هذه الدراسة لتبيان جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس من وجهة نظر فئة مهمة تعد العجلة الأساسية في عملية التطوير والتحسين والعماد الأساسي في التعليم وعليها ترتكز مدى نجاح تلك العملية من عدم نجاحها من خلال مخرجاتها (الطلاب) هم أعضاء هيئة التدريس

### 1-مصطلحات الدراسة (Terminology of study):

- **جودة العملية التعليمية:** هي البرامج والمناهج والموارد التعليمية وتقنيات التعليم وأساليب التقويم وقياس الأداء الطلابي ومستويات أعضاء هيئة التدريس وقدراتهم ونتائج ما يقومون به من بحوث متطابقة جميعها مع المواصفات التعليمية والعلمية والأكاديمية المتعارف عليها من ناحية، ومتوافقة مع احتياجات المستفيدين وأصحاب المصلحة ومحقة لرغباتهم وتطلعاتهم من ناحية أخرى (الشايح، 2014، ص8).

- **أعضاء هيئة التدريس:** هم الأشخاص الذين يزولون مهنة التدريس في الجامعات ممن يحمل درجة الدكتوراه أو الماجستير بمختلف الدرجات التي يحملونها (عمر، 2021) وهم

الأساس في بناء العملية التعليمية وضمان جودة مخرجاتها، فلا تصلح هذه العملية إلا إذا صلح ولا يستقيم التعليم إلا إذا أوجدنا عضو هيئة التدريس الخبير الملتزم القادر على تنظيم التعلم بكفاية وفاعلية تؤدي إلى خلق جيل متعلم واع يعرف كيف يتعلم، وكيف يواصل التعلم حتى بعد تخرجه (السعيدة، 2015، ص2).

**كلية الاقتصاد في طرطوس:** تعتبر كلية الاقتصاد في طرطوس من أوائل كليات الجامعة حيث أنشأت عام 2005 لتكون صرحاً علمياً مميزاً يساهم بشكل فعال في تحقيق رؤية الجامعة ورسالتها وأهدافها وتهدف إلى إعداد الطلاب وتأهيلهم وتزويدهم بمستوى عال من المعرفة في مجال اختصاصهم بما يواكب التقدم العلمي والتقني في العالم وإنكفاء الروح الوطنية والنضالية للطلاب.

(<http://tartous-univ.edu.sy> > faculty-of).

## 2- الدراسات السابقة (Previous studies):

### أولاً: الدراسات العربية (Arab Studies):

1- دراسة (الشايح، 2014)، بعنوان "تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب".

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم الاجتماع معتمدة على وجهة نظر الطلاب ومستهدفة في ذلك جميع طلاب السنة الرابعة قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة الملك عبد العزيز، **منهجية الدراسة:** ابتعت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (70) طالباً وطالبة، واشتملت الاستبانة على (35) فقرة توزعت خمسة محاور أساسية ممثلة للجودة التعليمية (جودة التدريس، تقييم الطلاب، المقررات الدراسية، التدريب الميداني، المساعدات التعليمية)، **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- تأكيد رصد ممارسة مرتفعة لجودة العملية التعليمية في قسم الاجتماع واحتل جودة التدريس في المرتبة الأولى من حيث جودة الممارسة وجاء ثانياً مجال تقييم الطالب، ثم احتل ثالثاً مجال المقررات الدراسية واحتل رابعاً مجال التدريب الميداني، وأخيراً جاء مجال المساعدات التعليمية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لممارسات جودة العملية التعليمية ومتغير المعدل التراكمي للمبحوث.
- 2- دراسة (الصقر، 2018) بعنوان "المؤشرات اللازمة لتحقيق جودة برامج التعليم الموازي بكلية التربية جامعة الملك خالد".
- هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع مؤشرات جودة برامج التعليم الموازي (المدخلات، والعمليات، والمخرجات) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في كلية التربية بجامعة الملك خالد.
- منهجية الدراسة:** ابتعت الدراسة المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من (208) طالباً وطالبة و (85) عضو هيئة تدريس، وتكون الاستبانة من ثلاثة محاور وهي: (مؤشرات جودة المدخلات، مؤشرات جودة العمليات، مؤشرات جودة المخرجات)، **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:
- أن أعضاء هيئة التدريس والطلبة لم يعطوا تقديراً مناسباً لجميع المؤشرات المقترحة.
- وجود فروقاً في استجابات الطلبة نعزى لمتغير التخصص لصالح الطالبات.
- دراسة (موسى، 2021) بعنوان: "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها.
- هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، والتعرف على طبيعة الفروق في واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية التي تُعزى لمتغيرات الكلية، وسنوات الخبرة في الجامعة، والرتبة الوظيفية، **منهجية الدراسة:** ابتعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (100) من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة العربية الأمريكية، واستخدمت الدراسة مقياس إدارة الجودة الشاملة، **نتائج الدراسة:** توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري كانت كبيرة جداً، وفي المجال الأكاديمي كانت كبيرة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة البحث حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح سنوات الخبرة المرتفعة 15 سنة فأكثر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجال الإداري والمجال الأكاديمي والدرجة الكلية تعزى للرتبة الوظيفية لصالح رئيس قسم.

ثانياً- الدراسات الأجنبية (Foreign Studies)

1-دراسة (Gerogiannis, 2010) بعنوان:

### Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study

تقويم العوامل التي تحدد الجودة في التعليم العالي: دراسة تجريبية

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد محددات جودة خدمات التعليم التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي (HEIs) في اليونان وقياس أهميتها النسبية من وجهة نظر الطلاب، منهجية الدراسة: ابتعت هذه الدراسة منهجية صنع القرار متعددة المعايير لتقييم الأهمية النسبية لمحددات الجودة التي تؤثر على رضا الطلاب. وبشكل أكثر تحديداً، تم استخدام العملية الهرمية التحليلية (AHP) هي طريقة ترتب الأولويات في موقف معين، من أجل قياس الوزن النسبي لكل عامل جودة، واعتمدت هذه الدراسة على استبيان الوكالة اليونانية لضمان الجودة للتعليم العالي، هذا يعني أن الأوزان المقاسة مرتبطة بشكل أساسي بالأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان، وإن عناصر الاستبانة هي معايير جودة التعليم (أعضاء هيئة التدريس، المؤهلات الأكاديمية، الخبرة العملية مهارات التواصل، وانشاط البحثي) نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال الإداري كانت كبيرة جداً، وفي المجال الأكاديمي كانت كبيرة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة البحث حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية في المجال الإداري لإدارة الجودة الشاملة، والدرجة الكلية تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح سنوات الخبرة المرتفعة 15 سنة فأكثر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجال الإداري والمجال الأكاديمي والدرجة الكلية تعزى للرتبة الوظيفية لصالح رئيس قسم.

2-دراسة (Akareem, 2016)، بعنوان :

### **Determinants of education quality: what makes students' perception different?**

**محددات جودة التعليم: ما الذي يجعل تصور الطلاب مختلفاً؟**

**هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعلومات الديموغرافية والخلفية للطلاب التي تميز تصورهم عن جودة التعليم العالي، **منهجية الدراسة:** ابتعت هذه الدراسة المنهج المسحي الاستطلاعي وتم أخذ عينة من 432 طالباً من أفضل خمس جامعات خاصة في بنغلاديش لتقييم تصورهم تجاه أبعاد التعليم العالي. تم إجراء تحليل الانحدار متعدد الحدود لتحديد خصائص الطلاب التي تجعل تصورهم عن جودة التعليم العالي مختلفاً واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات كانت أبعاده تتعلق بقسمين (أبعاد جودة التعليم العالي، الخلفية الاقتصادية والاجتماعية للطلاب)، نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن حالة الطلاب للمنح الدراسية والأنشطة اللامنهجية وتعليم الوالدين والعمر والنتيجة السابقة والجامعة التي يدرسون فيها لها تأثير كبير على الإدراك حول جودة التعليم العالي.
- حالة الوظيفة بدوام جزئي لها تأثير معتدل على تصور الطلاب، يحمل هذا البحث قيمة لواقعي السياسات التعليمية والسلطات الجامعية، ويمكنهم استخدام هذه النتائج لصياغة اللوائح، واستهداف مجموعات محددة من الطلاب لضمان بيئة أكاديمية مواتية وزيادة صورة العلامة التجارية لمؤسساتهم.

دراسة (Singal,et,al,2016) بعنوان:

## "A Review ON (TQM) Implementation IN Higher Education Institutions"

"تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة

الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

المنهج المتبع: تم الاعتماد على المنهج الوصفي، استعرض الباحث مفهوم الجودة

في التعليم العالي وأوضح حاجة المنظمات التعليمية للارتقاء بخدماتها وخاصة أنها

تشكل وقوداً للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد.

ثم تم تقديم نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية ويتكون

من (التركيز على العملاء - تخطيط العمليات - إدارة العمليات - تحسين العمليات

- المشاركة والعمل الجماعي).

الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بتقييم واقع جودة العملية التعليمية في كلية

الاقتصاد في جامعة طرطوس تبين ان هناك اختلاف بالنسبة للموضوع حيث تناولت

الدراسة الحالية تقييم واقع جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس

بينما تناولت الدراسات السابقة العربية منها المحلية والأجنبية واقع جودة العملية التعليمية

من وجهة نظر الطلاب وتقييم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

ومحددات جودة التعليم باستثناء دراسة أجنبية (Gerogiannis, 2010) تناولت تقييم

عوامل جودة التعليم بشكل عام في مؤسسات التعليم من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

كما تشابهت في اتباع المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي باستثناء دراسة أجنبية

(Gerogiannis,2010) اعتمدت نهج البحث العملية الهرمية التحليلية (AHP) ،

تشابهت بالعناصر والأبعاد التي استخدمت في الاستبانة إلى حد ما والتي ركزت على

أبعاد جود العملية التعليمية باستثناء دراسة (موسى، 2021) ركزت على معايير إدارة

الجودة الشاملة.



### 3- مشكلة البحث (Research problem):

الكلية هي وحدة تعليمية من الوحدة التعليمية الكبرى الجامعة وبما ان جامعة طرطوس لديها رؤية ورسالة واضحة وأهداف تعنى بجودة العملية التعليمية فإن هذه الكلية هي جزء لا يتجزأ من تلك الرؤيا والرسالة والهدف في حال حققت المعايير المطلوبة لجودة العملية التعليمية، تتمحور مشكلة البحث حول تقييم عملية جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس ومدى تبني الكلية فلسفة الجودة في التعليم، وهذا باستطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس في الكلية الذين يعتبرون الحجر الأساس الذي تبنى عليه استراتيجية العملية التعليمية ذات الجودة العالية والذين هم العنصر الأساسي في سير هذه العملية : بناءً على ما تقدم يتتبع المشكلة من التساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

وتتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس كبعد من أبعاد جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- ما مستوى جودة الطلبة كبعد من أبعاد جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- ما مستوى جودة البرنامج التعليمي كبعد من أبعاد جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟
- ما مستوى جودة أعضاء الإمكانيات المادية كبعد من أبعاد جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس؟

### 3- فرضيات البحث (research assumes):

بناءً على مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات على الشكل التالي:  
الفرضية الرئيسية الأولى:

- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد وبين جودة العملية التعليمية المطلوبة عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وبين جودة أعضاء هيئة التدريس المطلوبة عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة البرنامج التعليمي في كلية الاقتصاد وبين جودة البرنامج التعليمي المطلوب عند متوسط حياد (3).
- لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الإمكانات المادية في كلية الاقتصاد وبين جودة الإمكانات المادية المطلوبة عند متوسط حياد (3).

#### 4-أهداف البحث (research aims): يهدف البحث إلى:

- 1- تحديد واقع جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية
- 2- تحديد درجة ممارسات جودة العملية التعليمية في ضوء معايير جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس
- 3- المساهمة في الخروج بتوصيات تساهم في زيادة مستوى جودة العملية التعليمية وفقاً لمعايير جودة التعليم في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس

#### 5-أهمية البحث (research importance):

##### أولاً: الأهمية النظرية:

تكمن أهمية البحث في انه سيحاول القاء الضوء على مفهوم جودة العملية التعليمية وعمل معايير هذا المفهوم وهي من المفاهيم الجديدة نوعاً ما ، ومن أهمية البيئة التي تطبق فيها معايير جودة العملية التعليمية وهي كلية الاقتصاد التي تعتبر وحدة تعليمية تأخذ على عاتقها العمل على تطوير العملية التعليمية بموجب رؤية ورسالة واهداف الجامعة ،وتكمن أهمية البحث كونه من المواضيع

الحديثة التي تعنى بجودة العملية التعليمية في مرحلة التعليم العالي كون هذه المرحلة حساسة وتعنى بمخرجات يجب ان تكون ذات جودة عالية بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل وهم الخريجين.

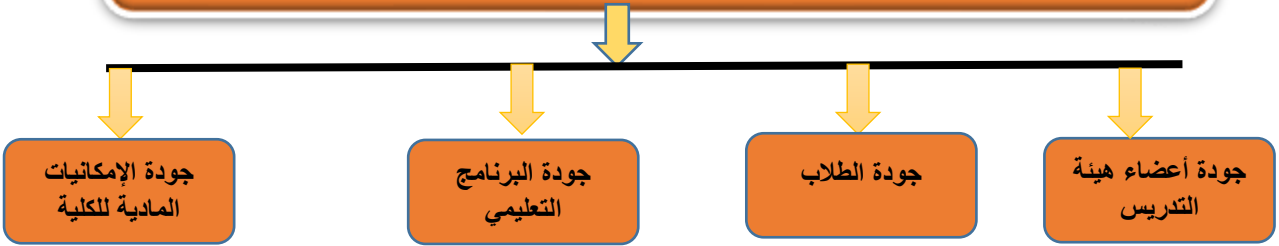
### ثانياً: الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية من سعي هذ الدراسة لتقييم جودة العملية التعليمية في إحدى كليات جامعة طرطوس وهي كلية الاقتصاد في ظل التغييرات المستمرة التي يتميز بها هذا العصر وفي ظل التغييرات السريعة التي تحيط بالبيئة التعليمية بكل مراحلها من الدراسة الابتدائية حتى الدراسات العليا لما لهذه التغييرات من أثر في احداث تغييرات جذرية في عملية التعليم وجودتها ومن أهمها الحصول على الاعتمادية الاوربية للجامعات، تطبيق معايير التصنيف العالمي، وتطبيق معايير الجودة الشاملة على العملية التعليمية.

### 6- نموذج البحث (search form):

## الإطار النظري

واقع جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس



الشكل (1) من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

#### 7- منهجية البحث (Research Methodology):

بغية تحقيق الأهداف العلمية المرجوة من البحث فقد تم استخدام الأسلوبين التاليين:  
في الإطار النظري: تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي لأهم المعلومات الواردة في الكتب والمراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث.  
في الجانب التطبيقي للبحث: تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من أجل تجميع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث عن طريق تصميم قائمة استقصاء مناسبة لهذا الغرض من أجل اختبار صحة فروض البحث إذ تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS25، حيث تم تصميم استبانة تتألف من (19) بنداً تقيس محور فرضيات البحث واقع جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد بجامعة طرطوس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس.

#### 8- مجتمع وعينة البحث (community and sample research):

مجتمع البحث هم أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، فقد اتبعت الباحثة المسح الشامل وهم أيضاً أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس والذي بلغ عددهم، (33) فرداً موزعين على كل أقسام الكلية (قسم إدارة الأعمال، قسم العلوم المالية والمصرفية، وقسم المحاسبة).

#### 9- حدود البحث (search limits)

الحدود الزمانية: من 2022/12/3 حتى 2022/2/3

الحدود المكانية: كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس

الحدود المعرفية: واقع جودة العملية التعليمية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الكلية بالاعتماد على بعض مؤشرات جودة العملية التعليمية وهم (جودة أعضاء هيئة التدريس، جودة الطلاب، جودة البرامج التعليمية، جودة الإمكانيات المادية)

#### ثالثاً: مفهوم التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي، التعليم الذي يتم داخل كليات أو معاهد جامعية بعد الحصول على الشهادة الثانوية وتختلف مدة الدراسة في هذه المؤسسات من سنتين إلى أربع سنوات، وهو آخر مرحلة من مراحل التعليم النظامي، فهو كل أنواع الدراسات، التكوين أو التكوين الموجه التي تتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية أو مؤسسات تعليمية

أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة (نمور، 2012، ص14).

### ثانياً: الجودة في التعليم العالي:

**الجودة بشكل عام** تشير إلى الكثير من المعاني، بمعنى التميز، بمعنى الموازنة مع الغايات، بمعنى تأمين رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة، بمعنى تأمين الحد الأدنى (سلامة، 2005، ص77)، أما جودة التعليم العالي فتعتبر مفهومًا متعدد الأوجه ومتعدد المستويات وديناميكيًا، يجب أن تغطي جميع الوظائف والأنشطة في مجال التعليم - البرامج التربوية والأكاديمية، والبحوث والمنح الدراسية، والتوظيف الكامل، والطلاب، والمباني، والمرافق والمعدات، وجميع الأعمال من أجل رفاهية المجتمع والبيئة الأكاديمية والذي يعتمد على الوحدة الدلالية للنموذج التعليمي ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية والمعايير المحددة وان الجودة في التعليم العالي من أحد العوامل الرئيسية التي تضمن التنافسية وتوفير التكاليف، و سيتطلب ذلك اقتصاديًا وتنظيميًا الدعم المعلوماتي والقانوني الذي يضمن الاستدامة و الكفاءة الاجتماعية والاقتصادية للتعليم العالي والارتقاء به إلى مستوى جديد من الجودة، وإن عملية تحسين جودة التعليم العالي وتوسيع فرصه، سيسمح للناس بالمشاركة الكاملة في تطوير الاقتصاد المبتكر وبالتالي ضمان رفاهيتهم لذلك يتطلب التعليم العالي اليوم إنجازات علمية وتقنية وقدرة على خلق مستوى عالٍ من القيمة المضافة في مجال الابتكار، ونتيجة لذلك هناك حاجة للتحليل الاقتصادي لجودة التعليم العالي، وتحديد المشاكل المالية والاقتصادية والإدارية، وتقييم القدرة على تحقيق الأهداف المحددة في مواجهة التغيرات المستمرة في العوامل الخارجية والداخلية (Jurabaevich, al,et,2021)، طلباتهم قصد الإيضاح(رقاد،2014،ص44). ! وإن خصائص الجودة في مؤسسات التعليم يكون في أربع جوانب: **الأهداف، العمليات، المدخلات والمخرجات**: فهدف كل مؤسسة تعليمية يجب أن يكون تزويد الطالب بفرص للتطور في مجالات المعرفة والمهارة والحكمة والمؤهل العلمي (فاطمة،2017، ص271)، أما العمليات في مؤسسات التعليم فهي عملية تفاعلية بين الأساتذة والطلبة، وعلى ذلك فإن المدخلات الخاصة بالقطاع التعليمي

عرضة للتغيير الهائل، وهي الطلاب أما مخرجات العملية التعليمية فهم الطلبة، الأساتذة، إدارة المنظمة وأرباب العمل المرتقبون والمجتمع ككل (النعساني، 2003).

ثالثاً: معايير جودة العملية التعليمية في التعليم العالي (الكليات):

بناءً على فرضية أن التعليم والعلوم والموارد البشرية قد تصبح أساساً للنمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي، برز ضمان الجودة في التعليم العالي (HE) كواحد من أهم أولويات المؤسسات التعليمية ويمكن التعامل مع حركة إدارة الجودة، كونها في مرحلة أكثر نضجاً، باعتبارها وجهة نظر الابتكار الإداري التي تعزز الفعالية التنظيمية (2014، Trivellas)، فجاءت معايير العملية التعليمية كالتالي:

**1- جودة أعضاء هيئة التدريس:** جودة عضو هيئة التدريس أو الأستاذ المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون، ويتوقف جودة عضو هيئة التدريس على توافر جملة من المواصفات تتمثل في الآتي:

- ✓ **التوازن النفسي:** إن استمرارية أعضاء هيئة التدريس للممارسة مهنة التدريس وهم تحت تأثيرات الضغوط النفسية سيكون لها آثار سلبية على الطلاب وعلى العملية التعليمية، ولذلك يجب أن يخضع عضو هيئة التدريس إلى اختبارات نفسية تؤكد على استيعاب ضغوط التدريس النفسية، والقدرة على ضبط النفس تحت تأثير إباح الطلاب على الفهم وتكرار
- ✓ **المواصفات والمهارات:** ويمكن تقسيمها إلى قدرات الإلقاء والعرض وهضم المعلومات ونقل الاحاسيس والقياس والتقييم.
- ✓ **قدرات الإلقاء والعرض:** يجب أن يكون عضو هيئة التدريس على علم بفنون الإلقاء، فلا يمكن التنازل عن سلامة اللغة ووضوح الالفاظ، كمييار لقبول عضو هيئة التدريس الجامعي.
- ✓ **هضم المعلومات ونقل الأحاسيس:** يجب على عضو هيئة التدريس الجامعي أن يقدم المعلومات وينقلها عبر احاسيسه تمكن الطالب من استيعابها.
- ✓ **القياس والتقييم:** يجب أن يجد عضو هيئة التدريس الجامعي أسلوباً مناسباً يمكنه من تقييم طلابه خلال فترة الدراسة (قوي، 2013).

**2-جودة الطلاب:** يعتبر الطالب أهم عناصر العملية التعليمية، بل هو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية، ويعد من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية وتتلخص تحته العناصر التالية:

- **انتقاء وقبول الطلبة:** تتمثل عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات، باعتبار الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاءً، حيث أن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي، بمعنى آخر تنطلق جودة الخدمات التعليمية من خلال الانتقاء الجيد للطلبة (فايزة، 2017، ص176).
- **نسبة عدد الطلبة:** من بين مظاهر جودة الخدمة التعليمية الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية فكلما كان عدد الطلبة قليلاً كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار (شعبان، 2019، ص156).
- **دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم:** وهذا يعد من العوامل التي تتوقف عليها جودة الخدمة التعليمية، ويقصد بالدافع المعرفي للطلبة السعي للمعرفة وحب الاستطلاع والاكتشاف والرغبة في القراءة وطرح الأسئلة (حنان، 2010، ص121).

**3-جودة البرنامج التعليمي:** تعد العملية التعليمية نظاماً انتاجياً يعتمد على مجموعة متطلبات، تأتي في مقدمتها البرامج التعليمية التي تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمد عليها مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين. ويعرّف كل من الطائي والعبادي جودة البرامج التعليمية على أنها تلك التي تتميز ب" شمولها وعمقها ومرورتها واستيعابها لمختلف التحديات العلمية والمعرفية، ومدى تطورها بما يتناسب مع المتغيرات العامة، وإسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة، الأمر الذي من شأنه أن يجعل طرق تدريسها بعيدة تماماً عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلبة من

خلال الممارسات التطبيقية لتلك البرامج وطرق تدريسها، ولا بد أن تتصف البرامج التعليمية بالخصائص التالية :

- ملاءمتها لاحتياجات الطالب، سوق العمل والمجتمع:
- قدرتها على ربط الطالب بواقعه:
- ارتباطها برسالة الجامعة:
- المرونة والتجدد لمسايرة المستجدات المصاحبة للتغير المعرفي وتطورات العصر.

- وملاءمتها لمتطلبات إعداد خريج لديه القدرة على التحليل والتفكير:
- تنوعها من حيث مصادر التعلم والتعليم والتعلم.

- تكامل الجانبين النظري والتطبيقي (صليحة، 2014، ص65)

#### **4-جودة الإمكانيات المادية للكلية:**

تتلخص جودة الإمكانيات المادية للكلية: بجودة المباني التعليمية وتجهيزاتها: مثل القاعات والتهوية، والإضاءة والمقاعد والنادي الطلابي والحدائق وغيرها من أهم محاور العملية التعليمية، حيث يتم فيه التفاعل بين مجموع عناصره، كما أنه يؤثر على جودة التعليم ومخرجاته فكلما حسنت واكتملت قاعات التعليم كلما أثر ذلك على قدرات أعضاء هيئة التدريس والطلبة.

- **جودة الوسائل:** تسمح التقنيات والأجهزة بتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لمن يطلبها، ويمكن إجمال مكونات تكنولوجيا المعلومات بالأجهزة والمعدات اللازمة لتشغيل نظام المعلومات، والبرمجيات والاتصالات السلكية واللاسلكية التي تسمح بانتقال المعلومات من أماكن تخزينها إلى المستفيدين منها.

- **جودة الكتاب التعليمي:** يقصد به جودة محتويات الكتاب وتحديثه المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية المستمرة فهو يساعد الطالب على توعية ذاته في دراسته وأبحاثه، كما يساهم في زيادة الوعي لديه ومن ثم القدرة على التحصيل الذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع (صليحة، 2014، ص66).



## الدراسة الميدانية

أداة الدراسة: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وعند تصميم هذه الاستبانة تم الأخذ بعين الاعتبار أربع محاور مجالات هي: (جودة أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، جودة الطلاب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، جودة البرنامج التعليمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، جودة الإمكانيات المادية للكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتم الاعتماد على اختبار  $t$ -test one simple لمعرفة وجود الفروق أم لا، وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
النقاط	1	2	3	4	5

متوسط مقياس ليكارت الخماسي:  $3=5/1+2+3+4+5$ . الجدول (1)

يحدد اتجاه درجة الموافقة حسب قيم المتوسط المرجح كما في (2) التالي:

الدرجة الموافقة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
موافق بدرجة متوسطة (الحياد)	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المصدر (صافي، 2010).

## صدق المقياس:

الصدق الظاهري (**Virtual validity**): تم التأكد من صدق الاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على عدد من المحكمين المتخصصين في الإدارة والإحصاء وفي ضوء الملاحظات والتوجيهات التي قدمها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي تركزت معظمها على تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

الصدق البنائي (Structure Validity) وثبات الاستبانة (Reliability): يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداء الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، وبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وبناءً على ذلك تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وهم أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس والبالغ عددهم (33) عضو هيئة تدريسية وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (3) نتائج اختبار الاتساق الداخلي لجميع محاور جودة العملية التعليمية

المحاور	العدد	معامل الارتباط	قيمة SIG
المحور الأول M1: جودة أعضاء هيئة التدريس	33	0.85**	.000
المحور الثاني M2: جودة الطلاب	33	0.82**	.000
المحور الثالث M3: جودة البرنامج التعليمي	33	0.80**	.000
المحور الرابع M4: جودة الإمكانيات المادية	33	0.79**	.000
محور Mm: جودة العملية التعليمية	33	1	.000

\*\* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة 0,05 الجدول من مخرجات البرنامج الإحصائي

SPSS25

من خلال الجدول رقم (1) يتضح أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين (0.85-0.85) بدرجة معنوية 0.000 وهي دلالة إحصائية قوية تدل على ارتباط العبارات المتضمنة الخاصة بجودة العملية التعليمية وهذا يعني إعادة تجريب الاستبانة أكثر من مرة وسيقدم نفس النتائج مما يؤكد على صلاحية النموذج للاستعمال في موضوع الدراسة. ثبات الاستبانة: من أتأكد من ثبات الاستبانة وصلاحيتها للتوزيع تم استخدام معامل الفا كرونباخ وكانت النتائج كالتالي

الجدول رقم (4) :

الفا كرونباخ Alpha	معامل الثبات	جميع فقرات محاور الاستبانة N
.823	.877	19

يظهر من الجدول (2) أن قيمة معامل ألف كرونباخ لجميع محاور الاستبانة مجتمعة هي قيمة مرتفعة، إذ بلغت (0.822)، كذلك الأمر بالنسبة لقيمة الثبات التي كانت أيضا مرتفعة لجميع محاور الاستبانة والتي 0.877 وبذلك يمكن القول إن الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات، مما يعني أنها قابلة للتوزيع على أفراد العينة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

#### اختبار الفرضيات:

#### الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وبين جودة أعضاء هيئة التدريس المطلوبة عند متوسط حياد (3).  
الجدول رقم (5) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الأول (جودة أعضاء هيئة التدريس)

المحور الأول: جودة أعضاء الهيئة التدريسية	N	المتوسط (Mean)	الانحراف العياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- يتميزون بالمرونة وضبط النفس عند إلحاح الطالب بعدم الفهم	33	3.30	0.931	4	متوسطة
2- يحترمون القوانين الداخلية المعمول بها في الجامعة	33	3.40	0.890	1	عالية
يتعاملون بالود والاحترام مع جميع الطلبة	33	4.22	0.712	5	عالية
4- متمكنين في مادتهم العلمية ومسيطرين عليها	33	3.43	0.980	2	عالية
5- يحرصون على ترابط المعلومات التي يقدمونها للطلاب	33	3.49	1.073	3	متوسطة
6- يصوغون أسئلة الامتحانات أو الاستجابات بشكل يسهل إدراكها وفهمها	33	3.79	0.999	7	عالية
7- يراجعون النقاط بشكل عادل بين التصحيح النموذجي وإجابات الطالب	33	3.66	0.902	6	عالية
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الأول		3.61	0.926	-	عالية

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعدها (جودة أعضاء هيئة التدريس) هو (3.61) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3)، بدرجة موافقة عالية وبالنظر لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول العبارة (1) نجد أنها جاءت موافقة

بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن أعضاء هيئة التدريس يتميزون بالمرونة وضبط النفس عند إلحاح الطالب بعدم الفهم، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الأول جودة أعضاء هيئة التدريس 0.962 وهذا ما يشير لعدم تشتت تقديرات أعضاء هيئة التدريس وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أعضاء هيئة التدريس يرون أنه تتوفر لديهم معايير جودة أعضاء هيئة التدريس إلا أنه من الواضح أن هذه التقديرات غير موضوعية تتحكم فيها ذاتية أعضاء هيئة التدريس في تقديرات نفسها.

ولكي نتأكد من مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

#### الجدول (6) اختبار (t-test one-simple)

المحول الاول	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة أعضاء هيئة التدريس	33	3.61	0.926	11.462	32	0.061

يتضح من الجدول رقم (6) ان مستوى الدلالة (0.061) أكبر من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وبين جودة أعضاء هيئة التدريس المطلوبة عند متوسط حياد (3) و نرفض الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد وبين جودة أعضاء هيئة التدريس المطلوبة عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على إيجابية هذا العنصر و موافقة افراد العينة حول وجود جودة أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

اختبار الفرضيات: الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياد (3).

الجدول رقم (7) متوسط آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الثاني (جودة الطلبة)

المحور الثاني جودة الطلبة	N	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- له دافعية ورغبة قوية في التعلم	33	3.1556	.90342	2	متوسطة
2- يتمتع بروح البحث والاستكشاف في المجال العلمي	33	2.722	.36653	3	متوسطة
3- ينتقد أفكار قائمة ويعرض أفكار بديلة في مجال العلم والتعلم	33	2.422	.52030	4	ضعيفة
4- يفكر بطريقة إبداعية	33	3.399	.85162	1	متوسطة
المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور الثاني		2.924	0.668		متوسطة

### المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (جودة الطلبة) هو (2.924) وهو أصغر من متوسط القياس المستخدم (3) بدرجة موافقة متوسطة وبالنظر لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول العبارة (3) نجد أنها جاءت بدرجة ضعيفة ، وهذا يعني أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن الطلاب لا ينتقدون أفكار قائمة ولا يعرضون أفكار بديلة في مجال العلم والتعلم، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الثاني جودة الطلبة 0.668 وهذا ما يشير لعدم تشتت تقديرات أعضاء هيئة التدريس وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أعضاء هيئة التدريس يرون أنه لا تتوفر معايير جودة الطلبة .

ولكي نتأكد من مستوى جودة الطلبة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

### الجدول (8) اختبار (t-test one-simple)

المحور الثاني	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة الطلبة	33	2.924	0.668	12.8785	32	0.000

يتضح من الجدول رقم (8) ان مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياض (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياض (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على سلبية هذا العنصر و موافقة افراد العينة بدرجة متوسطة حول وجود جودة الطلبة في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة البرنامج التعليمي في كلية الاقتصاد وبين جودة البرنامج التعليمي المطلوب عند متوسط حياض (3).

الجدول رقم (9) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الثالث (جودة البرنامج التعليمي):

المحور الثالث جودة البرنامج التعليمي	N	المتوسط (Mean)	الانحراف العياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- البرامج التعليمية ملائمة للاحتياجات الطالب في سوق العمل	33	2.60	0.889	3	ضعيفة
2- البرامج التعليمية مسايرة للتغير المعرفي وتطورات العصر	33	2.55	0.765	4	ضعيفة
3-البرامج التعليمية تكسب الطلاب الخبرات والقدرات للتعامل مع الواقع	33	3.35	0.992	1	متوسطة
4-البرامج التعليمية تمكن الطالب من تعلم لغة أجنبية للتواصل مع العالم الخارجي	33	3.33	0.956	2	متوسطة
المتوسط الحسابي العام		2.957	0.900	-	متوسطة

#### الجدول من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS25

يتضح من الجدول (9) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (جودة البرنامج التعليمي) هو (2.957) وهو أصغر من متوسط القياس المستخدم (3) بدرجة موافقة متوسطة وبالنظر لتقديرات أعضاء هيئة التدريس حول العبارتين (1،2) نجد أنها جاءت بدرجة ضعيفة ، وهذا يعني أن أعضاء هيئة التدريس يرون أن البرامج التعليمية غير ملائمة للاحتياجات الطالب في سوق العمل ، وأن البرامج التعليمية غير مسايرة للتغير

المعرفي وتطورات العصر ، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الثالث جودة الطلبة 0.900 وهذا ما يشير لعدم تشتت تقديرات أعضاء هيئة التدريس وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أعضاء هيئة التدريس يرون أنه لا تتوفر معايير البرنامج التعليمي ولكي نتأكد من مستوى البرنامج التعليمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

#### الجدول (10) اختبار (t-test one-simple)

المحور الثالث	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة البرنامج التعليمي	33	2.957	0.900	12.358	32	.000

يتضح من الجدول رقم (10) ان مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياد (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الطلبة في كلية الاقتصاد وبين جودة الطلبة المطلوبة عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على سلبية هذا العنصر و موافقة افراد العينة بدرجة متوسطة حول وجود جودة البرنامج التعليمي في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

#### اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الإمكانات المادية للكلية في كلية الاقتصاد وبين جودة الإمكانات المادية المطلوبة عند متوسط حياد (3).

**الجدول رقم (11) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الرابع (جودة الإمكانيات المادية للكلية):**

المحور الرابع جودة الإمكانيات المادية للكلية	N	المتوسط (Mean)	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1- حجم قاعات التدريس مناسب لعدد الطلبة	33	3.33	0.866	1	متوسطة
2- قاعات التدريس تتوفر فيه إضاءة وتهوية تتناسب والجو التعليمي	33	3.20	0.788	2	متوسطة
3-تجد بالمكتبة مختلف الكتب والمراجع المناسبة لإنجاز الأعمال البحثية	33	3.17	0.990	3	متوسطة
4-تكنولوجيا المعلومات والأجهزة والمعدات التي توفرها الجامعة عصرية وفي متناول الطلبة	33	3.10	0.887	4	متوسطة
المتوسط الحسابي العام		3.201	0.882	-	متوسطة

يتضح من الجدول (11) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لبعد (جودة الإمكانيات المادية) هو (3.201) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3) بدرجة موافقة متوسطة، كما جاء الانحراف المعياري للبعد الثالث جودة الطلبة 0.882 وهذا ما يشير لعدم تشتت تقديرات أعضاء هيئة التدريس وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أعضاء هيئة التدريس يرون أنه لا تتوفر معايير جودة الإمكانيات المادية. ولكي نتأكد من مستوى جودة الإمكانيات المادية للكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

**الجدول (12) اختبار (t-test one-simple)**

المحور الرابع	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة الإمكانيات المادية للكلية	33	3.201	0.882	13.373	32	.000

يتضح من الجدول رقم (12) ان مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة (a=0.05)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات



دلالة معنوية بين مستوى جودة الإمكانيات المادية في كلية الاقتصاد وبين جودة الإمكانيات المادية المطلوبة عند متوسط حياد (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول بوجود فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة الإمكانيات المادية للكلية وبين جودة الإمكانيات المادية المطلوبة عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على سلبية هذا العنصر و موافقة افراد العينة بدرجة متوسطة حول وجود جودة الإمكانيات المادية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

#### اختبار الفرضية الرئيسية:

لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد وبين جودة العملية التعليمية المطلوبة عند متوسط حياد (3).

الجدول رقم (13) آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالمحور الرابع (جودة الإمكانيات المادية للكلية):

المحور الأساسي جودة العملية التعليمية	N	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
جودة أعضاء هيئة التدريس	33	3.61	0.926	1	عالية
2- جودة الطلبة	33	2.924	0.668	4	متوسطة
3-جودة البرنامج التعليمي	33	2.957	0.900	3	متوسطة
4-جودة الإمكانيات المادية	33	3.201	0.882	2	متوسطة
المتوسط الحسابي العام		3.015	0.686		متوسطة

يتضح من الجدول (13) أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لأبعاد (جودة العملية التعليمية) هو (3.015) وهو أكبر من متوسط القياس المستخدم (3) بدرجة موافقة متوسطة، كما جاء الانحراف المعياري لأبعاد جودة العملية التعليمية الطلبة 0.686 وهذا ما يشير لعدم تشتت تقديرات أعضاء هيئة التدريس وقربها من المتوسط الحسابي، ومنه فإن أعضاء هيئة التدريس يرون أنه لا تتوفر معايير جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس

ولكي نتأكد من مستوى جودة العملية التعليمية للكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، قامت الباحثة بأجراء اختبار (t-test)، بعد ان وصفنا جميع العبارات الخاصة بالمحور وجاءت النتائج كالتالي:

**الجدول (14) اختبار (t-test one-simple)**

المحور الرئيسي	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	درجة الحرية	مستوى الدلالة
جودة العملية التعليمية	33	3.015	0.686	14.198	32	.000

يتضح من الجدول رقم (14) ان مستوى الدلالة (0.000) أصغر من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تقول لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد وبين جودة العملية التعليمية المطلوبة عند متوسط حياد (3) و نقبل الفرضية البديلة التي تقول يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين مستوى جودة العملية التعليمية للكلية وبين جودة العملية التعليمية المطلوبة عند متوسط حياد (3) يدعم ذلك قيمة المتوسط التي تدل على سلبية هذا العنصر و موافقة افراد العينة بدرجة متوسطة حول وجود جودة العملية التعليمية في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

**الاستنتاجات والتوصيات:**

1- أظهرت النتائج أن مستوى بعد جودة أعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس عالية بسبب تمركز إجابات أفراد العينة حول وجود بقيم تتراوح بين الصغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد والكبيرة موافق ن وحتى إن كانت غير خالية من ذاتية أعضاء هيئة التدريس إلا انها نقطة إيجابية تشير إلى حماس وجدية أعضاء هيئة التدريس في تقديم أفضل ما عندهم من أجل تحقيق جودة العملية التعليمية ضمن الموارد المتاحة في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس.

2- أظهرت النتائج أن مستوى جودة الطلبة جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم

توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في الطلبة وذلك بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة الطلبة بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

3- أظهرت النتائج أن مستوى جودة البرنامج التعليمي جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في البرنامج التعليمي وذلك بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة البرنامج التعليمي بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

4- أظهرت النتائج أن مستوى جودة الإمكانيات المادية للكلية جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في الإمكانيات المادية للكلية وذلك بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة الإمكانيات المادية بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

5- أظهرت النتائج أن مستوى جودة العملية التعليمية جاء بشكل متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد في جامعة طرطوس، وهذا يعني عدم توفر جميع العناصر المكونة لهذا البعد في جودة العملية التعليمية وذلك بسبب تركز إجابات أفراد العينة حول عدم وجود جودة العملية التعليمية بقيم صغيرة نسبياً (وسطياً) أي محايد.

#### التوصيات:

1- بما أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت بشكل عالي لمستوى جودة أعضاء هيئة التدريس وأنهم يقومون بكل شيء بشكل ممتاز (متمكنين في مادتهم العلمية ومسيطرين عليها، ويحترمون القوانين الداخلية المعمول بها باستثناء مروناتهم الزائدة في تكرار إيضاح الأفكار العلمية للطلاب) وهي إشارة لتمييز كفاءة أعضاء هيئة التدريس في هذا الجانب، يستلزم من الإدارة وضع أساليب تسيير تقوم على معايير الجودة تعزز العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة لبلوغ مستوى عالي من الجودة.

2- بما أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت بشكل عالي لمستوى جودة أعضاء هيئة التدريس وأنهم يقومون بكل شيء بشكل ممتاز (متمكنين في مادتهم العلمية ومسيطرين عليها، ويحترمون القوانين الداخلية المعمول بها باستثناء مروناتهم الزائدة في تكرار إيضاح الأفكار العلمية للطلاب) وهي إشارة لتمييز كفاءة أعضاء هيئة التدريس في هذا الجانب، يستلزم من الإدارة وضع أساليب تسيير تقوم على معايير الجودة تعزز العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة لبلوغ مستوى عالي من الجودة.

3- بما أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت بشكل متوسط لمستوى جودة البرنامج التعليمي، فمن الضرورة ترميم الفجوة بين ما يدرسه الطالب والواقع العملي وضرورة تفعيل ورشات عمل تدريبية في المعامل والشركات والبنوك التي تتعلق باختصاصاتهم من أجل تمهيدهم فكرياً ومعنوياً لسوق العمل، وضرورة تكثيف البرامج التي فيها الجانب العملي أكثر والابتعاد عن البرامج التي لا تحتوي سوى مفاهيم نظرية، وضرورة تكثيف المقررات التي فيها لغة أجنبية من أجل تقوية الطلاب لغوياً.

4- بما أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت بشكل متوسط لمستوى جودة الإمكانيات المادية للكلية، فمن الضروري توفير ما تحتاجه الكلية والطالب من إمكانيات مادية مريحة تخدم العملية التعليمية بكل جوانبها (أعضاء هيئة التدريس، الإداريين، الطلبة).

5- بما أن تقديرات أعضاء هيئة التدريس جاءت بشكل متوسط لجودة العملية التعليمية، فمن الضرورة وضع برنامج من قبل الكلية لتقييم العملية التعليمية بما يتناسب مع أبعاد جودة العملية التعليمية.

## قائمة المراجع:

أولاً المراجع العربية:

- 1-الصقر، عبير، (2018)،"المؤشرات اللازمة لتحقيق جودة برامج التعليم الموازي بكلية التربية جامعة الملك خالد"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد28، المجلد الثاني، جامعة الملك خالد، السعودية.
- 2-السعيدة، محمد، (2015)،"مهارات التدريس الجامعي التي ينبغي توافرها لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر طلبتهم"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- 3-الشايح، محمد، (2014)،"تقييم جودة العملية التعليمية في برنامج قسم الاجتماع بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب"، مجلة العلوم العربية والإنسانية، جامعة القصيم، المجلد (7)، العدد (3).
- 4-النعساني، عبد المحسن (2003): "نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات، حلب، الجمهورية العربية السورية.
- 5-بوشناق، حنان (2017): "أدوات ضبط الجودة" - دراسة حالة المعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA"، رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر.
- 6-رقاد، صليحة، (2014): "تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية - آفاقه ومعوقاته - دراسة ميدانية على مؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري"، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف1، الجزائر
- 7-سلامة، رمزي، 2005،"ضمان الجودة في الجامعات العربية، الهيئة اللبنانية لعلوم التربية، بيروت.
- 8-شعبان، محمود، (2019)"النموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات"/دراسة ميدانية على مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الحكومية السورية/، رسالة دكتوراه، جامعة طرطوس، سوريا.

- 9- صافي، سمير (2010)، "البحث العلمي والتحليل الإحصائي"، ورشة عمل.
- 10- عمر، مريم. عبد الله، نعيمة، (2021)، "واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية بكليتي الآداب والعلوم بجامعة سبها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، بحث ليسانس، جامعة سبها، كلية الآداب، قسم التخطيط والإدارة التربوية.
- 11- فاطمة، توازن، قاسم، زايري (2017): "الأبعاد الاستراتيجية لتطوير أداء الجامعات لخلق ميزة تنافسية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 16، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر.
- 12- فايزة، قاصدي، فتحية، طبيب (2017): "مفهوم الجودة في التعليم العالي"، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، مركز جيل البحث العلمي، الجزائر.
- 13- قوي، بوحنينة، بارة، سمير، ليمام، سالم، (2013): "قياس جودة إدارة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الجزائرية - دراسة استطلاعية على أعضاء هيئة التدريس بكلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة ورقلة، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد 12، صنعاء، اليمن.
- 14- موسى، زاهر. زعترة، نرمين. حجازي، جولتان، (2021) "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية فيها"، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بيروت، لبنان.
- 15- نمور، نوال، (2012)، "كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي"-دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، رسالة ماستر جامعة قسنطينة، الجزائر.

- 16-Akareem H, Hossain S. (2016),” **Determinants of education quality: what makes students’ perception different?**”. Open Review of Educational Research. 2016;3(1):52-67.
- 17-Arco-Tirado, J.L., Fernández-Martín, F.D. & Fernández-Balboa, JM. (2011),”**The impact of a peer-tutoring program on quality standards in higher education**”. High Educ 62, 773–788 (2011). <https://doi.org/10.1007/s10734-011-9419-x> (2021): wos |
- 18- Jurabaevich, S. Bulturbayevich, M,(2021)” **POSSIBILITIES OF USING FOREIGN EXPERIENCE TO INCREASE THE QUALITY OF EDUCATION IN REFORMING THE EDUCATION SYSTEM OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN**”, Vol. 1 No. 01 wos | Web of Scientist, <https://wos.academiascience.org/index.php/wos/issue/view/1>.
- 19-Singal, R., Garg, N., & Gupta, S. (2016): "**A REVIEW ON (TQM) IMPLEMENTATION IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS**", International Journal of Information Movement, Vol.1, No.1.
- 20-Tsinidou M, Gerogiannis V, Fitsilis P.(2010),” **Evaluation of the factors that determine quality in higher education: an empirical study**”. Quality Assurance in Education. 2010;18(3):227-244.
- 21-Trivellas P, Santouridis I. Job satisfaction as a mediator of the relationship between service quality and organisational commitment in higher education. An empirical study of faculty and administration staff. Total Quality Management & Business Excellence. 2014;27(1-2):169-183.
- 22-Vnoučková L., Urbancová H., Smolová H. (2017) “**Factors Describing Students’ Perception on Education Quality Standards**” ,Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, Vol. 10, No. 4, pp. 109-115, online ISSN 1803-1617, printed ISSN 2336-2375, doi: 10.7160/eriesj.2017.100403.

