" تصور مقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية *(ISO 9002)* من وجهة نظر القادة التربويين "

د/ أمجد محمود درادكة د/ معن محمود العياصره

• مستخلص الدراسه :

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9002) من وجهة نظر القادة التربويين. ولتحقيق هدف الدراسة تم بناء استبانة مكوّنة من (٧٠) فقرة غطت سبعة مجالات (التزام الإدارة العليا، وتطور نظم الجودة، ومتابعة تحصيل الطلاب، وأساليب تقويم الطلاب وسجلات ضبط الجودة، وضمان جودة التدريس الجامعي، وتحديد الاحتياجات التدريبية) وتم التحقق من صدقها وثباتها.

تكونت عينة الدراسة من (٤٠) قائد تربوي، اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة المكوّن من (٦١) قائد تربوي. وتشكل عينة الدراسة ما نسبته(٦٥,٦ ٪) من مجتمع الدراسة.

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. وقد خلصت الدراسة إلى وضع تصور لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9002) من وجهة نظر القادة التربويين.

الكلمات المفتاحية: تصور، الأداء التدريسي، عضو هيئة التدريس، جامعة الطائف، (ISO 9002)، القادة التربويين.

A Proposed Prospective to Develop the Teaching Performance of Faculty Members at Taif University in the Light of the International Standard ISO 9002 from the Point of View of Educational Leaders

Abstract :

The current study aimed at proposing to develop the teaching performance of faculty members at Taif University in the light of the international standard ISO 9002 from the point of view of educational leaders. To achieve the goal of the study, a questionnaire was built consisting of (70) statements covering seven areas: (the commitment of administrators, the development of quality systems, the follow up of student achievement, methods of student assessment, records of quality control, quality assurance of university teaching, and identifying training needs), and the questionnaire was verified for reliability and consistency. The sample of the study consisted of (40) educational leaders, who were randomly chosen from a population of (٦١) educational leaders. And the sample of the study form about (٦٥.٦%) of the population of the study To answer the questions of the study, means and standard deviations were calculated. The study came up with a proposed to develop the teaching performance of faculty members at Taif University in the light of the international standard ISO 9002 from the point of view of educational leaders.

***Keywords**: prospective, teaching performance, faculty members, Taif University, ISO 9002.*

• **مقدمة** :

يتميز عالمنا الذي نعيشه بالتغيير السريع في شتى مجالات الحياة، وذلك من اجل التقدم والتفوق على الماضي باستثمار كل الطاقات المتاحة (قوى بشرية– تكنولوجيه)، حيث أصبح لهذا التغير السريع اثر كبير فيما يحدث من تطورات في مؤسسات التعليم العالي، والتي تشهد تطورات عديدة في وظائفها وأهدافها لمواكبة التغيرات المتسارعة في المجتمعات التي تنشأ فيها وتتأثر بها وتؤثر فيها، الأمر الذي يدعو إلى عملية تطوير جميع عناصر منظومة التعليم العالي وتحديثها وتجويدها، حتى تستجيب لمقتضى تلك التغيرات، لذلك حازت عمليات إصلاح التعليم العالي على الاهتمام الكبير في جميع أنحاء العالم، وكان للجودة الشاملة أكبر نصيب من ذلك الاهتمام إلى الحد الذي جعل الباحثين بتسمية هذا العصر بعصر الجودة، كما وأصبح المجتمع الدولي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، إذ يستطيع المرء أن يذكر أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجه الأمم في العقود القادمة(كنعان،٢٠٠٣، ٩).

فالجامعات لها طبيعة خاصة من حيث نشاطاتها ومجالات عملها والعاملين فيها، فهي تسعى إلى الإثراء العلمي والمعرفي والفكري، كما أنها مركز لتخريج الكفاءات والكوادر البشرية المؤهلة تأهيلا يمكنها من مواكبة احتياجات سوق العمل محليا وخارجياً، فضلاً عن كونها مركز استشارية تقدم خدمات متميزة وعلى درجة عالية من الأهمية لرجال الأعمال، والمجتمع المحلي والإقليمي، كما أن الفئات التي تعمل في الجامعة تتنوع وتتعدد وتتمايز رغباتها واحتياجاتها، فأعضاء هيئة التدريس لهم رغبات واحتياجات تختلف عن الإداريين والطلبة(جاد الرب،2009).

وأن أهداف التعليم العالي الذي تسعى مؤسساته المختلفة العلمية والبحثية إلى تحقيقه تتمثل في :

- تنمية قدرات الطلاب المعرفية والاجتماعية وصقلها وإثرائها.
- مساعدة الطلاب على اكتساب المعارف والمهارات المفيدة في حياتهم المهنية والعملية.
- نشر المعرفة العلمية والعمل على تقدمها.
- المحافظة على التراث الثقافي للمجتمع(دل، 2004).

وتسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال اضطلاع مؤسساته بوظائف ثلاثة هي: التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، فإعداد القوى البشرية، وتدريبها يعد وظيفة مهمة للتعليم العالي في عصر تأكد فيه أن العنصر البشري هو مصدر الثروة، وعلى قدر إعداده وتنمية معارفه وقدراته وتطوير مهاراته وخبراته يكون عطائه وإنتاجه، وبالتالي وزنه وقيمته، ويقع جزء كبير من تحقيق أهداف التعليم العالي على عاتق عضو هيئة التدريس، والذي يمثل دعامة أساسية للتعليم العالي. بل إن نظام التعليم العالي يقوم برمته على أكتافه والعمل الأساسي للأستاذ الجامعي هو: التدريس وما يتصل به من لقاء الطلاب في القاعات التدريسية وخارجها وإعداد المحاضرات، والاختبارات وقراءة البحوث (الكبيسي وآخرون، ٢٠٠٩، ١١-١٢).

إذا كان القرن العشرين هو قرن الاهتمام بالإنتاجية فإن القرن الحادي والعشرين هو قرن الاهتمام بالجودة، وبعد ما كان الاهتمام بالجودة منصباً فقط على قطاع الصناعة والإنتاج انتقل شيئا فشيئا إلى جودة الخدمات ومنها إلى جودة التعليم. وسعت الحكومات خلال السنوات العشر الأولى من القرن الحادي والعشرين نحو إحداث نقلة كبيرة في تطبيق مفاهيم الجودة في الجامعة من خلال إنشاء هيئات قومية لضمان الجودة والاعتماد، وسعت هذه الهيئات بدورها نحو إرسال المتخصصين لأوروبا وأمريكا للاطلاع على معايير ضمان الجودة والاعتماد(عبد الحميد، ٢٠١٢). وقد دخلت الجودة ميدان التربية والتعليم كفلسفة إدارية تقوم على قيادة العميل، وتكرس منظمة التعليم لتلبية الاحتياجات الشاملة للعميل؛ من خلال التحسين المستمر نحو فعالية وكفاءة المنظمة وعملياتها(Corrigan,1995).

ويرى العديد من المهتمين بالفكر التربوي أن عالم الإحصاء الأمريكي ديمنيج كان سباقا إلى تحليل وعرض مقترح برنامج شامل لمفهوم الجودة وإدارتها في الأربعينيات من القرن الماضي. وقد ظلت المبادئ التي اقترحها مرجعاً أساسياً يستند إليه العديد من الباحثين وفي موضوع الجودة وإدارتها كما أصبحت تلك المبادئ تدرج خلال تصميم أو برنامج مقترح لإدارة الجودة الشاملة (اوزوي،2005، ٦٥).

وأصبحت مفاهيم الجودة من أكثر المفاهيم انتشاراً لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات الإدارية في العصر الحالي والذي يشير بشكل مجمل :إلى مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الإتقان في مخرجات المؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء وفقا للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأكبر مردود وأقل جهد وتكلفة ممكنين(البيلاوي وآخرون، ٢٠٠٦، ١٥).

ولقد أصبح تحسين جودة التعليم العالي هدفاً مهماً واستراتيجياً لكل الجامعات التي تتطلع إلى تحقيق الريادة والتميز، وذلك لأن التحدي الكبير الذي يواجهها في الوقت الحاضر وفي المستقبل لم يعد يتمثل في مدى قدرتها في تقديم التعليم لكل الراغبين في الالتحاق ببرامجها المختلفة، ولكن يتمثل في مدى قدرتها على تقديم خدمة تعليمية بجودة عالية تحقق مواصفات الخريج المتميز الذي يلبي احتياجات المجتمع وسوق العمل، ويسهم في تحقيق التنمية، وهذا ما دفع الكثير من الجامعات تبني هذا النظام لضمان جودة برامجها الأكاديمية، ومن ثم مخرجاتها، لاسيما في ظل تطبيق عالمية التعليم العالي، أوجدت قوة دفع ذاتية لمؤسسات التعليم العالي بما فيها الجامعات نحو تبني ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي البرامجي والمؤسسي، ومن أهم هذه العوامل الآتي(البيلاوي وآخرون، ٢٠١٠، ٣٣).

- تنوع أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددها.
- التوسع في الطلب على التعليم العالي.
- ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التعليم العالي.
- تعدد بيئات التعلم.
- خفض التمويل الحكومي والتوسع في التعليم العالي الخاص.

- تزايد أعداد مؤسسات التعليم العالي.
- كثرة شكوى سوق العمل من بعض مخرجات تلك المؤسسات.
- ويرى خليل(٢٠٠٦) أن ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي يمكن أن يحقق جملة من المردودات أبرزها:.

- ✓ تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.
- ✓ ضبط النظام الإداري المؤسسي وتطويره نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
- ✓ زيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة من خلال التزام أعضاء هيئة التدريس والإدارة والطلبة بمعايير الجودة.
- ✓ منح المؤسسة المزيد من الثقة والاحترام من قبل سوق العمل والمجتمع المحلي فضلا عن الاعتراف الإقليمي والدولي.
- ✓ تحقيق مخرجات تتسم بالكفاءة والإبداع وبمواصفات تمكنها من معايشة مرحلة تتميز بغزارة المعرفة.

وتقييم الأداء يمثل مكاناً حيوياً في الإدارة التربوية بوصفها نظاماً يستمد أهميته من كونه جوهر الرقابة، ويعد بمثابة تغذية عكسية تحدد مدى كفاءة موارد مؤسسات التعليم العالي في إنتاج مخرجاتها لاسيما البشرية منها، وفي ضوء نتائج تقييم الأداء تتخذ كثير من مؤسسات التعليم العالي قرارات تتعلق بأعضاء هيئاتها التدريسية مثل :التثبيت بالخدمة، والترقية الأكاديمية، والإدارية، والنقل، والعلاوات، والتدريب(العبادي وآخرون، 2006) وتقوم عملية تقييم الأداء الجامعي على عملية تحليل الوضع الراهن للأداء الأكاديمي للكشف عما يعتريه من جوانب قصور، أو ضعف، وتحديد الانحرافات، وتشخيص المشكلات التي من شأنها أن يكون لها أثر سلبي على العملية التعليمية برمتها، وتحديد جوانب القوة لاعتمادها وتعزيزها، مما يساعد متخذي القرارات لاتخاذ ما يلزم من قرارات، ورسم سياسات واستراتيجيات تهدف إلى الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي للنهوض برسالة الجامعة الأكاديمية بكفاية وفعالية(بشارة وآخرون، ٢٠٠٦). ويشير ويلر (weller, 2000) بأن بؤرة تركيز الجودة الشاملة في التعليم ينصب أساسا في مجال تقويم أداء المؤسسة التربوية بقصد تطويره وتحسينه.

وتعتبر سلسلة مواصفات الأيزو 9000 مجموعة مترابطة من المعايير الدولية اللازمة لتطبيق منظومات إدارة الجودة لضمان استمرارية فعاليات العمل، وتشمل سلسلة مواصفات الأيزو 9000 ما يلي: (الملاح، ٢٠٠٥)

- المواصفة 9000 وهي عبارة عن خريطة عامة لسلسلة المواصفات التي تساعد المستخدم في تطبيق المواصفات9001، 9002، 9003، 9004.
- تضع المواصفة 9004 الإرشادات اللازمة لتطبيق ومراجعة المنظومة التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة.
- أما المواصفات9001،9002، 900٣ فهي نماذج لتوكيد الجودة الخارجية على النحو الآتي :

- أيزو : 9001 تشمل تصميم التعليم الجامعي وإدخال الأجزاء المساعدة وأقسامها وخدمة البرامج التعليمية.
- أيزو : 9002 تشمل تشغيل الخدمات التعليمية الجامعية وإنتاجها.
- أيزو : 9003 تشمل الفحوصات والاختبارات النهائيةٍ والعمليات التي يقدمها الغير للجامعات كالمنح والمعونات والطباعة- مثلاً - إذا كانت تتم خارج الجامعة.
- أيزو : 14000 مواصفات تحقيق البيئة النظيفة بعيداً عن الملوثات.

وقد قام معهد المعايير البريطاني (B. S. I) بإجراء استفتاء موسع للمؤسسات التعليمية الحاصلة على شهادة الأيزو اتضح من خلاله " أن القاسم المشترك بين تلك المؤسسات في مجال الاستفادة من هذا النظام يمكن تلخيصه على النحو التالي (شفي، ١٤٢٥هـ) :

- ضمان استمرارية وثبات جودة الخدمات التعليمية وبالتالي إرضاء أولياء الأمور والطلاب.
- تخفيض وتقليل إهدار إمكانات المؤسسة من حيث الموارد ووقت العاملين.
- إن النظام الإداري المتميز الذي يطبق من خلاله الأيزو، يمكن المؤسسة من تحليل المشكلات التي توجهها ويجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية، والوقائية، وذلك لمنع مثل تلك المشكلات من الحدوث مستقبلاً.
- زيادة الكفاءة التعليمية من خلال مشاركة الجميع بفاعلية في إدارة المؤسسة التعليمية نظراً لدراية كل فرد بدوره ومسئولياته ومشاركته في التطوير والتحسين مما يترك أثراً نفسياً وإيجابياً على كل العاملين.
- رفع مستوى الوعي لدى أولياء الأمور والطلبة والمجتمع تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بالجودة.
- الإسهام في تأكيد السمعة الجيدة للمؤسسة محلياً وعالمياً.
- إن المراجعات الداخلية ومراجعات الإدارة المنتظمة التي هي من صلب نظام الأيزو تجعل النظام يعمل لخدمة المؤسسة وليس العكس.
- ربط كل أقسام المؤسسة وجعل عملها متناسقاً بدلاً من وجود نظام إداري منعزل لكل قسم أو إدارة. وهذا بالتالي يؤدي إلى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشكلات التي يمكن أن تحدث.
- وجود نظام شامل ومدروس للمؤسسة التعليمية سينعكس إيجابياً على طلابها لأنهم سيكونون من أوائل من يحس بتطبيق هذا النظام، وهذا بلا شك سيؤدي إلى لبنة هامة من لبنات الانضباط واحترام الأنظمة في نفوسهم.
- تطبيق النظام سيقلل من البيروقراطية الإدارية إلى حد بعيد، ويتخلص من كثير من الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحياناً، وفي الوقت نفسه سيبقى ملتزماً بالتعليمات الرسمية. الجدول التالي يوضح التطبيقات التربوية والتعليمية لعناصر المواصفة الدولية للجودة(SO 9002).

الجدول رقم(١)يوضح التطبيقات التربوية والتعليمية لعناصر المواصفة الدولية للجودة(ISO 9002).

ISO 9002		
	العناصر الرئيسية لمواصفة الجودة	التطبيقات التربوية والتعليمية
١	نطاق مسئولية الإدارة	استعداد والتزام الإدارة الجامعية بتطبيق نظام الجودة
٢	نظام الجودة	إجراءات وأنظمة الجودة
٣	مراجعة العقود والاتفاقيات	العقود والتعهدات مع المستفيدين من الخدمة من داخل أو خارج الجامعة
٤	ضبط الوثائق والبيانات	تنظيم وضبط الوثائق الجامعية
٥	الشراء والتزويد للأدوات التعليمية	نظام وإجراءات شراء المعينات والأدوات التعليمية
٦	مساهمة المستفيدين من العملية التعليمية	مساهمة الطلاب أو أولياء الأمور في متطلبات العملية التعليمية
٧	تحديد مستوى تقدم تحصيل الطالب ومتابعته	متابعة مدى تحسن أداء الطلاب بالجامعة بتطوير طرائق التدريس وتقنيات التعليم لعضو هيئة التدريس.
٨	مراقبة وتقويم العملية التعليمية	متابعة تطوير المناهج واستراتيجية التعلم والتعليم الجامعي
٩	التفتيش والاختبار	عملية التقويم والاختبار
١٠	وسائل وأدوات التفتيش والتقييم والقياس	مدى اتساق وثبات طرق التقييم والقياس
١١	موقف وحالة التفتيش والاختبار	ضبط نتائج وإجراءات عملية الإنجاز والأداء
١٢	ضبط حالات عدم المطابقة	إجراءات وطرق تشخيص وتحديد حالات الإخفاق والضعف والقصور
١٣	الإجراءات التصحيحية والوقائية	نظام التعامل مع حالات القصور والإخفاق
١٤	التناول والتخزين والحفظ والنقل	إجراءات عملية تسهيل تجهيز احتياجات العملية التعليمية(النشاطات الصفية واللاتفية وتقنيات التعليم)
١٥	ضبط سجلات الجودة	سجلات ضبط الجودة بالجامعة
١٦	المراجعة الداخلية للجودة	تؤكدي الجودة أو تثبيت إجراءات نظام الجودة
١٧	التدريب	تحليل وتحديد احتياجات تدريب وتطوير العاملين
١٨	الأساليب الإحصائية	طرق وأساليب رصد ومراجعة وتقويم نتائج العملية التعليمية

(♦) المصدر: (Sallies, 1993). (الغامدي، ٢٠٠٧).

• مشكلة الدراسة وأسئلتها :

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى التميز في تقديم خدماتها الأكاديمية والبحثية وخدمة المجتمع. وأن الفئات المستهدفة من الطلاب حتى تنجح في استقبالهم لتقديم خدماتها الأكاديمية المتميزة لهم وتخرجهم بعد ذلك إلى سوق العمل والمجتمع المحلي كخريجين متميزين وقادرين على تلبية الاحتياجات المختلفة للسوق والمجتمع المحلي. ويعد مدخل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية الأساسية التي ينبغي لمؤسسات التعليم العالي التركيز عليه من أجل تحقيق التميز والفاعلية.

ولتعاظم الاهتمام بتطبيق الجودة ومعاييرها في السنوات القليلة الماضية للنهوض بمستوى التعليم بصفة عامة، بما في ذلك التعليم العالي؛ استنادًا إلى طرائق نظامية ترتبط بما يعرف بضمان الجودة، ومن الجهود المبذولة عربيا ما تم من لقاءات ومؤتمرات وندوات على المستوى الإقليمي والعالمي تم

التركيز فيها على أهمية تطبيق الجودة في التعليم العالي، كأنجح الحلول لمواجهة التحديات المعاصرة وتدني مستوى التعليم العالي.

وتمثل جودة التعليم الجامعي اليوم أهم التحديات التي تواجه نظم التعليم في جميع دول العالم الثالث، لاسيما أن تقارير المنظمات العالمية تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم الجامعي مع التركيز على أهمية وضع معايير أفضل تحقق جودة مخرجات التعليم التي يتوقع أن تؤدي إلى تنمية شخصية الإنسان لخدمة مجتمعة، ودعم ثقافته الوطنية (طبلان، ٢٠٠٧، ١٦-١٧).

ويعتبر عضو هيئة التدريس أحد أهم العناصر التي تتظافر للارتقاء بالعملية التدريسية وصولاً إلى التميز وجودة المخرجات، وخاصة في ظل التنافس الشديد بين مؤسسات التعليم العالي في عصر العولمة، الذي يشهد ثورة معرفية وتكنولوجية هائلة، وتنوعا في أساليب التدريس الحديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. لذلك أصبح لزاما على مؤسسات التعليم العالي تهيئة كل الظروف لتحسين جودة أداء عضو هيئة التدريس من خلال عمليات التقويم والتحسين والتطوير التي تمارس بشكل مستمر، الأمر الذي ينعكس إيجابا على جودة المؤسسة التعليمية ومخرجاتها (أبو الرب وقدادة، ٢٠٠٨). كما ويعدّ عضو هيئة التدريس العنصر المحرك الأساسي في نقل الأهداف والخطط إلى واقع ملموس، ويتزايد الاهتمام بتقويم أدائه في البيئة الحالية التي تعمل بها مؤسسات التعليم العالي وانفتاحها على ثورة المعلومات والاتصالات.

ومن خلال اطلاع الباحثان على العديد من الدراسات والبحوث المتعّلقة بالأداء التدريسي، فقد وجد ندرة في البحوث التي تطرقت لهذا الموضوع في التعليم الجامعي.

وعلى ضوء ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي: ما التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002)؟.

ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما دور الإدارة في تطوير الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف؟
- ما كيفية تطوير نظم الجودة الحالية بالجامعة لتنمية الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس ؟
- كيف يحسن عضو هيئة التدريس بالجامعة من أدائه التدريسي لغرض متابعة تحصيل الطلاب ؟
- ما دور عضو هيئة التدريس بالجامعة في تطوير أساليب تقويم الطلاب ؟
- ما دور عضو هيئة التدريس في تصميم مراحل سجلات ضبط الجودة ؟
- كيف يساهم عضو هيئة التدريس في ضمان الجودة للتدريس الجامعي " التقويم الداخلي "؟
- ما دور الجامعة في تحديد الاحتياجات التدريبية لعضو هيئة التدريس؟

- **أهداف الدراسة** :

- التعرف على دور الإدارة في تطوير الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف.
- التعرف على كيفية تطوير نظم الجودة الحالية بالجامعة لتنمية الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس.
- التعرف على كيفية تحسين عضو هيئة التدريس بالجامعة من أدائه التدريسي لغرض متابعة تحصيل الطلاب.
- التعرف على دور عضو هيئة التدريس بالجامعة في تطوير أساليب تقويم الطلاب.
- التعرف على دور عضو هيئة التدريس في تصميم مراحل سجلات ضبط الجودة.
- التعرف على آلية مساهمة عضو هيئة التدريس في ضمان الجودة للتدريس الجامعي "التقويم الداخلي".
- التعرف على دور الجامعة في تحديد الاحتياجات التدريبية لعضو هيئة التدريس.
- التعرف على المواصفة الدولية للجودة(ISO 9002) وتطبيقاتها في التدريس الجامعي.
- تقديم تصور لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002).

- **أهمية الدراسة** :

- **تكمن أهمية هذه الدراسة بـ** :

- الاستجابة للاتجاهات الحديثة التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم الجامعي.
- زيادة الوعي بأهمية الارتقاء بالأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس من خلال تنمية مهاراتهم التدريسية وتطويرها بغية الوصول بأدائهم إلى مستوى معايير الجودة المهنية.
- إفادة مصممي برامج التعليم الجامعي بتزويدهم بمعايير ضمان جودة الأداء التدريسي اللازمة لعضو هيئة التدريس.
- يساهم هذا البحث في إعادة النظر في تطوير الممارسات التدريسية لأعضاء هيئة التدريس الجامعي. وتزويد المسؤولين عن تدريب عضو هيئة التدريس وتأهيله بالكفايات اللازمة لتطوير الأداء التدريسي.
- تقديم إضافة علمية للدراسات المرتبطة بجودة الأداء التدريس الجامعي.

- **مصطلحات الدراسة** :

- **الجودة** :

هي بمجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية. وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة(أحمد،٦٣،٢٠٠٢).

- **الأداء التدريسي** :

يقصد به وظيفة التدريس التي يمارسها عضو هيئة التدريس بالجامعة وتشمل الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس، ويقصد بالأداء الأكاديمي الخصائص الأكاديمية وتعرف بأنها: مجموعة من الخصائص تتعلق بتمكين عضو هيئة التدريس من مادته العلمية، والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره إلى طلابه، والمتابعة للتطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه(الغامدي، 2003، 54)، وكذلك الخصائص المهنية وهي مجموعة الخصائص التي تتعلق بتمكن عضو هيئة التدريس من العناية بتحضير المحاضرة، ومهارات تخطيط عملية التعلم وتنفيذها، وأساليب التدريس المختلفة واستخدام تكنولوجيا التعليم والإلمام بأساليب الإعداد الجيد للامتحانات، والخصائص المهنية هي أساليب توصيل المادة بصورة جذابة ومشوقة للطلاب(عبد الوهاب، ٢٠٠٧)(سعيد، ٢٠١١، ٦).

- **القادة التربويون** :

كل عضو من أعضاء هيئة تدريس المكلف رسمياً ليترأس عماده الكلية أو وكيل كلية أو رئيس قسم.

- **أيزو** (ISO 9000):

الأيزو كمصطلح هو اختصار لـ International Standardization Organization ويعبر عن مسمى "المنظمة العالمية للمعايرة" حيث قامت هذه المنظمة بوضع مقاييس (معايير) عالمية لنظام إدارة الجودة في أية منظمة، سواء كانت إنتاجية أم خدمية، وتشمل مواصفات الجودة العالمية(ISO 9000) على سلسلة من المعايير على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها، وهي ٩٠٠١-٩٠٠٣ (الخطيب،٢٠٠٤).

- **ايزو (٩٠٠٢)** :

مجموعة من المواصفات العالمية(ISO 9000) التي تؤدي إلى تثبيت المتطلبات الخاصة بأنظمة إدارة الجودة في المؤسسات، وهي بمثابة جواز سفر عالمي يسهل التبادل التجاري، بموجبها تمنح شهادة المطابقة اعتماداً على المواصفات، وهي مجموعة من المواصفات التي تؤدي إلى تثبيت المتطلبات الخاصة بأنظمة إدارة الجودة في المنظمات. وتتكون من 18 معيارا، اختار الباحثان منها ٧ معايير لتطبيقها في هذه الدراسة(سعيد،٦،٢٠١١).

- **حدود الدراسة** :

- الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على تصور مقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية(ISO 9002) من وجهة نظر القادة التربويين.
- الحدود المكانية: مكان الدراسة هو جامعة الطائف.
- الحدود البشرية: عينة الدراسة تتكون من عمداء الكليات، ووكلاءهمورؤساء الأقسام.
- الحدود الزمانية: العام الجامعي ١٤٣٣/ ١٤٣٤هـ.

- **الدراسات السابقة** :

أجرت الخثيلة (2000) دراسة هدفت إلى تحديد بعض المهارات التدريسية الفعلية التي يمارسها الأستاذ الجامعي والمثالية التي ينبغي أن يمارسها، وذلك من خلال وجهة نظر طالبات جامعة الملك سعود. وجاءت النتائج مؤكدة على

أن الأستاذ الجامعي لا يصل في مستوى أدائه إلى درجة الكفاية المتوقعة منه ويرجع ذلك إلى حاجة الأساليب الأكاديمية إلى التطوير في كثير من المهارات التي تؤدي إلى تحسين العطاء الأكاديمي، وزيادة درجة التحصيل العلمي في سبيل رفع مستوى الأداء.

وفي دراسة قام بها السر (٢٠٠٣) هدفت إلى تقويم جودة مهارات التدريس لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة من وجهة نظرهم. أعد الباحث لهذا الغرض استبانة معايير جودة مهارات التدريس الجامعي تكونت من ٧٢ فقرة موزعة على أربعة مجالات، وبلغت العينة ٩٢ أستاذًا، وقد أظهرت النتائج أن متوسطات التقديرات التقويمية لإجمالي المهارات، ولمهارات التخطيط، ومهارات الاتصال والتواصل وصلت مستوى الجودة، حيث بلغت ٤,٠١ (بنسبة٨٠٪)، ٤,١٣(بنسبة ٨٢٪)، ٤,٣٥ (بنسبة ٨٧٪) على التوالي، غير أن متوسطي تقديراتهم لمهارات تنفيذ التدريس، ولمهارات تقويم تعلم الطلبة لم يبلغا مستوى الجودة، حيث بلغا ٣,٨٦(بنسبة ٧٧٪)، ٣,٨٠(بنسبة ٧٦٪)، وقد وجد أثر ذو دلالة لمتغير المؤهل على تقديرات الأساتذة التقويمية لجودة مهارات التدريس في حالة الجانبين الثاني والرابع وعلى المجالات ككل، بينما لم يوجد ذلك الأثر لمتغيري الخبرة والكلية.

وفي دراسة قام بها الحكمي(٢٠٠٣) هدفت إلى إعداد معيار للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي، ومعرفة أكثر الكفاءات المهنية تفضيلاً لدى الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب بجامعة أم القرى، تكونت العينة من (210) طالبا من كليتي التربية والعلوم بجامعة أم القرى بالمستوى الأول والمستوى الأخير. واستخدمت الدراسة قائمة الكفاءات المهنية والمشتملة على (6) كفاءات رئيسة و (75)كفاءة فرعية من إعداد الباحث، تم التوصل إلى النتائج التالية: تتمحور الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب حول ست كفاءات رئيسية هي: الشخصية، والإعداد للمحاضرة وتنفيذها، والعلاقات الإنسانية، والأنشطة والتقويم، والتمكن العلمي والنمو المهني، وأساليب الحفز والتعزيز. كما وصلت الدراسة إلى وجود فروق في درجات تفضيل طلاب الجامعة للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي، وتميل جميعها إلى ضرورة توافر متطلبات قائمة الكفاءات للأستاذ الجامعي.

أما دارسة غنيم واليحيوي(٢٠٠٤) هدفت إلى التعرف على الأداء الأكاديمي الواقعي والمأمول لأستاذ الجامعة في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب والطالبات من حيث: المهارة في التدريس، والصفات الشخصية، وعلاقته بالطلاب، وتنظيم خطة تدريس المقرر الدراسي، والواجبات، والاختبارات، والكشف عن الفروق بين آرائهم في الأداء الواقعي والمأمول تبعا للجنس، والمستوى الدراسيوالكلية، والأسباب التي قد تؤدي إلى عدم قيام أستاذ الجامعة بدوره الأكاديمي، والمقترحات التي قد تسهم في تطوير أدائه. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من ١٥٥٤ طالبا وطالبة من المستويين الثالث والرابع من جميع كليات جامعة الملك عبد العزيز. ولتحقيق أهداف الدراسة أعد الباحثان استبانة مكونة من ٧٢ عبارة وموزعة على ستة مجالات سابقة الذكر. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ترى عينة الدراسة بأن أستاذ الجامعة يؤدي دوره الأكاديمي الواقعي بدرجة متوسطة. وكان من المأمول أن يؤدية بدرجة عالية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين آراء الطلاب والطالبات في الأداء الأكاديمي المأمول لأستاذ الجامعة تبعا للكلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين آراء الطلاب والطالبات في الأداء الأكاديمي الواقعي والمأمول تبعا للجنس والمستوى الدراسي.

وقد أجرى مخيمر(٢٠٠٥) دراسة هدفت إلى التعرف على مجموعة من المعايير والمؤشرات لتوكيد الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي في ضوء المعايير العالمية، تمثلت المجالات التحول التالية(علاقة الجامعة بالمجتمع، وإعادة هيكلة التخصصات العلمية، الدور التعليمي بالجامعة، أدوار أعضاء هيئة التدريسأنظمة الجامعة). وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من المعايير مصنفة في مجموعتين؛ المجموعة الأولى معايير الكيانات المؤسسية، وشملت معايير الرسالة والغايات والأهداف، والتخطيط، وتخصيص الموارد، والتجديد المؤسسي، والموارد المؤسسية، والقيادة الحاكمية، والإدارة، والعدالة، والنزاهة والشفافية، والتقييم المؤسسي، والمجموعة الثانية اشتملت على معايير الفعّالية التعليمية، وشملت معايير قبول الطلاب، والخدمات الطلابية المساندة، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والبرامج التعليمية، والتأهيل التعليمي العام، والأنشطة التعليمية ذات الصلة، وتقييم تعلم الطلاب، ويتبع كل معيار من معايير الجوانب السابقة العناصر الأساسية، وتضم الخصائص والمواصفات التي تستخدم من قبل هيئات ولجان التحكيم في تحديد درجة توافق المؤسسة التعليمية مع المعيار.

وأجرت أمين وآخرون (٢٠٠٥) دراسة هدفت إلى وضع تصور مقترح لتطبيق نظام الاعتماد وضمان الجودة بالتعليم العالي المصري. وخلصت الدراسة إلى وجود منظومة الأطر المرجعية (المعايير القياسية) بالاشتراك مع المؤسسات التعليمية والمستفيدين على أن تتمشى مع المعايير العالمية، وأن تشمل جميع مكونات العملية التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات وتؤكد على التغذية الراجعة، بحيث تتضمن: شروط ونظم القبول، والعملية التعليمية والمناهج، والخدمات الجامعية المقدمة للطالب، والدراسات العليا والبحوثوأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، والإمكانات والتسهيلات المادية، ونمط وأساليب الإدارة،وتنمية الموارد الذاتية، وتنمية المجتمع والعلاقة مع سوق العملوأنظمة تقييم الأداء، واقترحت الدراسة بوضع أوزان نسبية لهذه المعايير، وأن تستخدم الدرجة الكلية للمعايير في تحديد أهلية المؤسسة للاعتماد.

وفي دراسة قام بها العاجز (٢٠٠٦) هدفت إلى التعرف على الفرق بين الاعتماد وضمان جودة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وإلى معرفة معايير الاعتماد وضمان جودة التعليم بالجامعات الفلسطينية، ومعرفة مؤشرات الأداء لدى أعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة، والتعرف على السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء تلك المعاييرواستخدمت الباحثة المنهج الوصفي. وتوصلت إلى وضع بعض الصفات

الشخصية (مثل: سرعة التفكير، الموضوعية والعدالة، سعة الأفق،...) والصفات الاجتماعية (الرحمة، والحب، والعدل، والحكمة، وبناء الأخلاق السليمة.....) والصفات الأكاديمية المهارية (العمل ضمن أهداف المنهج الدراسي، التمكن من مادة الاختصاص مع زيادة الثقافة العامة، واستخدام طرائق وأساليب تدريس حديثة.....).

في حين هدفت دراسة النصير(٢٠٠٦) إلى تقويم طالبات الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بكلية التربية بالرياض بالمملكة العربية السعودية لأداء الهيئة التدريسية من وجهة نظر الطالبات. وتوصلت الباحثة إلى أن أداء أعضاء هيئة التدريس جيد لكن لم يصل إلى درجة التميز. وإلى عدم وجود أثر دال إحصائيا لكل من المستوى الدراسي، والقسم الأكاديمي.

وقد اجرى الغامدي(٢٠٠٧) دراسة هدفت إلى الإجابة على عدد من التساؤلات التي تدور حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم وأهميتها في حقل التعليم التربوي، ومتطلبات تطبيقها، ومؤشرات تطوير الأداء نحو تطبيق الجودة الشاملة، ومعرفة الأخطاء الشائعة المتوقعة عند تطبيق الجودة الشاملة في التربية والتعليم، والمعوقات والمشكلات التي تؤدي إلى ضعف المخرجات من التعليم العام، وضعف في المدخلات للجامعات السعودية. كما قام الباحث بإيضاح التطبيق التعليمي والتربوي للمواصفة الدولية للجودة، والتعرف على أهم الخطوات التطبيقية لعناصر المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002) في التربية والتعليم، ومن ثم تم وضع التصور المقترح لتطبيق معايير الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية.

وفي دراسة قام بها كلاً من غالب وعالم (٢٠٠٨) هدفت إلى إلقاء الضوء على أدوار عضو هيئة التدريس المتجددة والمنسجمة مع روح العصر ومتطلباته بالإضافة إلى عرض العلاقة بين جودة النوعية وجودة أعضاء الهيئة التدريسية مع التأكيد على أهمية تطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس. تم أستخدام المنهج الوصفي. وقد أوضحت الدراسة متطلبات الجودة وعلاقتها بأدوار عضو هيئة التدريس، حيث تبين أن جودة النوعية تتطلب جودة أعضاء هيئة التدريس أنفسهم باعتبارهم عنصرا فعالا في تحقيق الجودة، وذلك على ضوء ما يملكون من مدخلات. وأشارت الدراسة إلى وسائل التنمية المهنية وأهميتها في رفع مستوى المدخلات والعمليات والمخرجات في المنظومة التعليمية، وأن التنمية المهنية متطلب رئيس لتحقيق الجودة وبدورها فإن تحقيق الجودة في التعليم الجامعي سيكون أمراً صعبا.

وقد أجرى كلاً من أبو الرب وقدادة(٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى تقديم إطار نموذج لتقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية في مؤسسات التعليم العالي ويعتمد في عملية التقويم على التقويم الذاتي لعضو هيئة التدريس نفسه لنشاطه التدريسي والبحثي وخدمة المجتمع من خلال نموذج خاص، كما يعتمد على تقويم زملائه له من خلال نموذج تقويم الزميل للزميل، ثم يعتمد رأي رئيس القسم الذي يضع رأيه، ويتحقق أيضا من صحة المعلومات التي عبئت من قبل عضو هيئة التدريس، ورأي العميد، ورأي الطلبة من خلال نموذج تقويم العملية التدريسية. وأخيراً يتم وضع التقدير النهائي له بموضوعية من

قبل وحدة ضمان الجودة على مستوى المؤسسة بناءً على النقاط التي حصل عليها.

واجرت السبيعي (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع ممارسة عضوات هيئة التدريس لمهارات تدريس العلوم في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات كلية العلوم التطبيقية (الكيمياء/ الأحياء / الفيزياء) بجامعة أم القرى. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة اشتملت على أربعة محاور تتناول معايير الجودة في تدريس العلوم؛ المحور الأول طرق التدريس واستراتيجياته واشتمل على (٣٧) معيارا، والمحور الثاني وسائل التعليم وتقنياته واشتمل على (٦) معايير، والمحور الثالث التفاعل والاتصال واشتمل على (٢١) معيارا، والمحور الرابع التقويم واشتمل على (٩) معايير، وبلغت بنود الاستبانة (٧٣) معيارا. وبعد التأكد من صدق الاستبانة وثباتها والذي بلغ (٠,٩٥). طبقت على عينة الدراسة (١٨٩) طالبة. وأسفرت نتائج الدراسة عن الآتي :

- رأت عينة الدراسة بأن ممارسة عضوات هيئة التدريس بأقسام العلوم لمهارات تدريس العلوم بدرجة ضعيفة في ضوء معايير الجودة الشاملة، ولم يبلغ المستوى المقبول الذي حددته الباحثة وهو (٨٧,٥٠).
- هنالك اختلاف في درجة ممارسة عضوات هيئة التدريس لمهارات تدريس العلوم، وجميعها كانت لصالح قسم الأحياء.

وقد قام ويح(٢٠١٠) بدراسة هدفت إلى رصد المبررات العالمية والمحلية التي أدت بمؤسسات إعداد المعلمين في الوطن العربي إلى تبني نظم الجودة الشاملة، وجعلها منهاجا لها في التحسين والتطوير المستمر، والتعرف على نظم الجودة الشاملة من حيث المفهوم والأهمية، وأوجه الإفادة منها في تطوير مؤسسات إعداد المعلمين، بدءا من ضبط الجودة مرورا بضمان الجودة منتهيا بعرض إدارة الجودة الشاملة بمدخليها "حلقات الجودة وبيت الجودة. وتوصل البحث إلى عدة مقترحات تسهم في تفعيل كل نظام من أنظمة الجودة الشاملة في تطوير مؤسسات إعداد المعلمين.

وقد اجرت خليل (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى اقتراح نموذج لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الفنية جامعة حلون، واستخدمت المنهج الوصفيوتكونت عينة الدراسة من (٣٧٨٠٣) طالبا وطالبة. وتوصلت إلى أن محاور التقويم الدولي تشمل التقويم الذاتي، وتقويم الزملاء، وتقويم الطلاب، والملاحظة المباشرة، وخطة التطور المهني (تقرير المقرر، وملف المقرر، وتقرير الإنجازات وخدمة المجتمع)، كما توصلت إلى إعداد مجموعة من النماذج شملت نموذج استطلاع آراء الطلاب حول عملية التدريس، ونموذج تقويم رئيس القسم لأداء عضو هيئة التدريس، ونموذج التقويم الذاتي لعضو هيئة التدريس، وتم تحديد أوزان نسبية لعناصر تقويم أداء عضو هيئة التدريس بعد حساب الصدق والثبات لهذه النماذج.

وقد هدفت دراسة سعيد(٢٠١١) إلى الكشف عن وجهة نظر الإدارة العليا لجامعة الخرطوم وأعضاء هيئة التدريس بالأقسام التربوية بكلية التربية بجامعة الخرطوم في تقديم اقتراحات لتطوير وظيفة التدريس في الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس حيث سعت الدراسة للإجابة على

السؤال الرئيس التالي(ما التصور المقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة لتطوير الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بجامعة الخرطوم في ضوء المواصفة الدولية للجودة(ISO,9002)، ولذلك تفرعت عن هذا السؤال الرئيس تسعة أسئلة فرعية، واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي. وتم تصميم (استبانة مفتوحة) مكونة من عشرة محاور، واختار الباحث عينة قصدية للدراسة من (70) فردًا (بنسبة ٥٢,٦٪) لمجتمع الدراسة وخلصت الدراسة بنتائج اقترحتها العينة تحت كل سؤال من أسئلة الدراسة العشرة.

وسعت دراسة عبابنة(٢٠١١) إلى تحديد درجة ممارسة مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراته من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها وفيما إذا كانت تختلف درجة الأداء الجامعي تبعا لبعض المتغيرات. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة توفر مؤشرات جودة الأداء الجامعي بكلية الآداب/مصراته متوسطة، ووجود(١٥) فقرة تمارس بدرجة كبيرة، و(٢٠) فقرة تمارس بدرجة متوسطة، و(١١) فقرة تمارس بدرجة منخفضة، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين استجابات عينة الدراسة تعزي لمتغير الرتبة الأكاديمية، والمؤهل، والجنسية ولكن الفروق كانت دالة لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة(١- ٣ سنوات).

وقد اجرى الخرابشة وآخرون(٢٠١٢) دراسة هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية بجامعة البلقاء التطبيقية الرسمية في الأردن من وجهة نظر طالبات الكلية. تكون مجتمع الدارسة من طالبات البكالوريوس في الكلية وقد بلغ عددهن في العام الجامعي٢٠١١/٢٠١٠ (٢٦٨٦) طالبة، واختار الباحثون عينة عشوائية طبقية من الأقسام جميعا شكلت(9%) من مجتمع الدارسة وبلغت العينة (٢٢٩) طالبة. طوّر الباحثون أداة دارسة تضم (53) عاملاً لاختبار أثرها في تقييم الطالبات لأداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية وتوصل الباحثون إلى(6) عوامل منها كان تأثيرها بدرجة عالية جدا، و(٤٥) منها بدرجة عالية، وعاملين فقط بدرجة متوسطة. كما توصلت الدراسة إلى أن مجالات الدارسة جميعها تؤثر بدرجة عالية في تقييم الطالبات لأداء أعضاء هيئة التدريس في الكلية، وجاء مجال الصفات الشخصية للمدرس بالمرتبة الأولى، في حين جاء مجالا علاقة المدرس بالطالبات والامتحانات في المرتبة الثانية، وجاء مجال المهارات التدريسية في المرتبة الرابعة، وكانت درجة تأثيره عالية، وجاء مجال الواجبات الدراسية بالمرتبة الخامسة وجميعها كانت دالة إحصائيا. كما توصلت الدارسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم طالبات الكلية لأداء أعضاء هيئة التدريس تعزي لمتغيري: القسام الأكاديمي والمستوي الدراسي وفي جميع مجالات الدارسة.

وفي دراسة قام بها الحراحشة(٢٠١١) هدفت إلى تقييم الأداء الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت، وأثر كل من النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرةوالمسمى الوظيفي على تقييم الأداء الجامعي. وتكونتعينةالدراسةمن(122)فرداًوتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:جاء مستوى تقييم الأداء الجامعي بدرجة تقدير متوسطة، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيةفي مستوى تقييم الأداء

الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت تعزى إلى متغير النوع الاجتماعيوالمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

وفي دراسة كلاً من البداح والصرايرة(٢٠١٢) هدفت إلى تطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الالكترونيولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحثان الأسلوب التحليلي التركيبي النظري. وقد تكونت المعايير من عدة مجالات هي: القيادة، ورؤية ورسالة الجامعة، والثقافة التنظيمية للجامعات، وأعضاء هيئة التدريس، والبرامج والمناهج الدراسية، وإدارة الموارد البشرية والمادية، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والطلبة في ظل استخدام تقنيات التعلم الالكتروني من خلال تقويم تلك المجالات ضمن مقاييس نوعية لضمان الجودة فيها.

وفي دراسة قام بها القرشي(٢٠١٢)هدفت إلى استشراف معايير ومؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس بجامعة الطائف. واستخدم الباحث المنهج الوصفي والمستقبلي من خلال أسلوب دلفاي. تكونت العينة المرجعية من (٢٧) عضواً من بعض كليات وأقسام الجامعة طبقت عليهم جولات دلفاي الثلاثة. وتوصلت النتائج إلى استشراف مجالين رئيسين لجودة أداء عضو هيئة التدريس هما القدرة المؤسسية، والممارسة الأكاديمية لهيئة التدريس (التعليم والتعلم، البحث العلمي، خدمة المجتمع، المهام الإدارية والإرشادية)، وتضمن كل مجال من المجالات الرئيسية والفرعية عدداً من المعايير والمؤشرات، ثم خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات.

وهدفت دراسة عبد الحميد(٢٠١٢) إلى تفسير بعض المفاهيم الخلافية حول مفهوم الجودة، والجودة الشاملة مع دراسة تحليلية لطبيعة فلسفة الجودة الشاملة بالمقارنة مع طبيعة شهادات وجوائز الجودة وأهمية كل منهما للجامعات العربية. ومن النتائج التي توصل إليها الباحث: بأن" إدارة الجودة الشاملة "و" شهاداتٍ الجودة " لفظين مترادفين، لا يعتبر مفهوم الجودة الشاملة معيارا قياسيا ولكنه لا يخرج عن كونه فلسفة إدارية تضعها المؤسسات الراغبة في التطبيق، يعتبر نموذج الأيزو 9001أقرب شهادات الجودة الإدارية للتطبيق على الجامعات على حد السواء.

وقد أجرى كاري (Carey, 1998)دراسة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في عدد من الكليات والجامعات في أمريكا، وقد استخدم الباحث نموذج يوستن(EASTON) كإطار للعمل والتحليل في الدراسة. وكان السؤال الرئيسي هو :ما هي العوامل التي تسهم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الحرم الجامعي ؟ وقد استنبط من هذا السؤال ستة أسئلة أخرى فرعية يتعلق كل واحد منها بأحد مكونات نموذج يوستن والذي يشمل على خمس مكونات البيئةوالمدخلات، والنظام السياسي، والمخرجات، والتغذية الراجعة. وشمل توزيع الاستبانة (٦٠) مؤسسة من التعليم العالي الحكومي وكانت تحتوي على أسئلة مفتوحة موجهة لرؤساء الكليات أو الجامعات حول إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم، وتمكن الباحث من الحصول على (٣٣) استبانة صالحة للتحليل وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مدخلات البيئة الخارجية كان لها الأثر البالغ في تحفيز رئيس المؤسسة لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في الحرم الجامعي.
- العوامل الداخلية مثل ممارسات تقليل الميزانية كان لها الأثر في إثارة الرئيس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- المخرجات ونظام التغذية الراجعة التي تعتبر من المكونات نموذج يوستن لم تكن مدرجة في تخطيط هذه المؤسسات، ولذا فأنها أثرت على مدى تطبيق الجودة الشاملة في هذه المؤسسات.

أما دراسة كانسيلور(Chancellor, 2000) فقد توصلت إلى مجموعة من المعايير لضمان الجودة بالجامعة القومية بسنغافورة تعلقت بالجوانب التالية التعلم والتدريس وشملت جوانب: التغذية الراجعة لعمليات التعليم وهي (التغذية الراجعة للطالب والمراجعين النظراء وتسجيلات الفيديو للمحاضرات، والتغذية الراجعة لأصحاب الأعمال والموظفين والخريجين، ولجان الهيئات الحكومية ذات الصلة)، ولجان المقومين والقياس بواسطة الهيئات واللجان المهنية والمقومين الخارجين، والبحث العلمي، وهي:(لجان الإشراف الأكاديمية الدوليةوتقويم المشروعات البحثية، وقياس الإصدارات البحثية)، وإدارة أعضاء المؤسسة، وهي(دمج وتجنيد الأعضاء، ومراجعة الأداء).

وقد أجرى فنلونف(Fuinlong, 2000) دراسة هدفت إلى التعرق على الاستخدام الحالي لنموذج الجودة في الكليات والجامعات التايلندية، ومعرفة الفائدة والصعوبات المرافقة لتطبيقات الجودة المختلفة. وتحاول معرفة تطورات تطبيق الجودة. تم تطوير استبانة، طبقت على عينة مكونه من(٥٢) مؤسسةٍ تعليمية. وأفادت الدراسة إن نموذج الجودة في وزارة شؤون الجامعات كان مهما ويجب إن يطبق في كل الجامعات والكليات التايلندية، بالإضافة هناك (١٠) مؤسسات تعليمية استخدمت نموذج (ISO 9000) في مدارسها أو على مستوى الأقسام، وأظهرت(٨) مؤسسات الفائدة العظيمة من تبني إدارة الجودة الشاملة لبعض المدارس أو الأقسام.

بينما تناولت دراسة فارافيسيه (Varavithya2000) تقويم التجربة التايلاندية للمعايير القياسية المرجعية في التعليم الطبي في تسع تصنيفات هي الفلسفة التعليمية والغايات والأهداف، والأنشطة التعليمية والتدريسية متضمنة المنهج وأعضاء وطلاب المؤسسة، والبحث العلمي، والأنشطة المنهجية اللاتفية، والخدمات الأكاديمية، والتقاليد والثقافة والتايلاندية، والإدارة، والميزانية، وأنشطة وتنظيمات ضمان الجودة. وقد وضعت لجنة ضمان الجودة مؤشرات معايير لضمان الجودة للتعليم الطبي بناءً على توصيات الاتحاد العالمي للتعليم الطبي WFME التي أكدت على أن مراجعة جودة التعليم العالي الطبي يجب أن تشمل على: الرسالة، وأهداف التعليم المقدم، وبنية البرامج التعليمية ومحتواها، وأساسيات علم التدريس وطرقه، والمواد التعليمية، واكتساب المهارات وقياس وسائل الإعلام، ومقاييس المخرجات، والتسهيلات الفيزيقية، وبيئة التعلم، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة البرامج المتعلقة بالإدارة وصنع القراراتومعايير القبول، ومؤهلات أعضاء هيئة التدريس، ودعم وإرشاد الطالب، والآليات المستمرة لضبط الجودة، والعالمية والتبادل الطلابي.

أما دراسة بيل (Bell, 2002) هدفت إلى التعرف على كيفية تصميم نظام لضمان الجودة من خلال الربط بين توصيف البرامج وعمليات ضمان الجودة الداخلية، وذلك من خلال القناعة بأن قيام المؤسسات بالعديد من العمليات الداخلية الفعالة والجادة أفضل من الاعتماد على من هم خارج المؤسسة للقيام بهذه العمليات. وأكدت الدراسة على أن المقاييس الفعالة لقياس الجودة يجب أن تركز على رسالة المؤسسة والمعايير القياسية المرجعية للمقررات المهنية وآراء الطلاب وأولياء الأمور. وتوصلت إلى أن هناك معايير جوهرية يجب توافرها بتوصيف البرامج ويجب توفير معلومات عنها للمعنيين ترتبط بالمجالات: العنوان، والهيئة المانحة، ومجموعات المعايير القياسية المرجعية، وأهداف البرنامج، ومخرجات التعلم المقصودة الممثلة في المعرفة والفهم والمهارات والاتجاهات، وبناء البرنامج ومحتوياته، كما أن هناك معايير أخرى جوهرية ولكن توافرها بتوصيف البرنامج اختياري وتتمثل في المجالات: دعم التعلم، ومعايير القبول، وتقويم وتحسين الجودة، وقياس اللوائح، ومؤشرات جودة البرنامج أو كيف نقيس نجاح البرنامج.

بينما هدفت دراسة (NAAC, 2004) إلى القيام بتحليل قياسات الجودة لكليات وجامعات المنطقة الشمالية الشرقية من الهند، وذلك بغرض تحديد نقاط القوة والضعف بها، واقتراح حلول لدعم نقاط القوة المرتبطة بضمان جودة التعليم العالي وعلاج حالات الضعف، وتم عمل تحليل مقارن للجامعات المعتمدة من النواحي الكمية والكيفية، وشملت الناحية الكيفية مراجعة الحالة الواقعية وقياس تعزيز الجودة في كل معيار من معايير ضمان الجودة المعتمدة من NAAC والتي تندرج تحت المجالات : أشكال المناهج (المجالات المتعلقة بالمناهج) والتدريس – التعلم والتقويم، والبحث العلمي والاستشارات وتوسيع نطاق خدماتهم، والبنية التحتية ومصادر التعلم، ودعم الطلاب وتقدمهم، والحكم والقيادة، وممارسات التجديد والابتكار، وأعطيت درجات لكل كلية وفقا للنقاط والدرجات المقابلة لهذه المعايير. وأوصت الدراسة أن كل كلية أو جامعة يجب أن: تكون فيها خلايا Cells ضمان جودة داخلية لمراقبة مبادرات الجودة وضمان وجود برامج تحسين مرضية، وتنسق لتطوير برامجها المشتركة مع هيئات أخرى، تنشئ خلية لترقية البحث العلمي لترشد أعضاء هيئة التدريس للحصول على مشاريع بحثية، وتنشئ برامج ترقية للأعضاء، تكون لديها مداخل لزيادة استخدام المصادر المحلية، وتنمية الوعى العام بمصادر التمويل المرتبطة بتطوير الأنشطة والمشاريع البحثية، مع وجود خلية مرتبطة بالتقويم الذاتي الداخلي وتنمية الوعي به والتوعية بحقوق المرأة والإنسان.

أما دراسة دام (Damme, 2004) فقد تناولت تحليل لمعايير ومؤشرات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي. وتوصلت إلى اقتراح نموذج Context – In Put – Processes – Out Put – Feedback (CIPOF)، والذي يتضمن المعايير والمؤشرات المرتبطة بالموقف الذي تعمل فيه المؤسسات التعليمية لتحقيق أهدافها، وكذلك مدخلات التعليم العالي ثم المعايير والمؤشرات المرتبطة بالعمليات التي تتم داخل مؤسسات التعليم العالي لتحقيق أهدافها، وكذلك تلك المختلطة بمخرجات التعليم العالي، وأخيراً المؤشرات المرتبطة بالتغذية

الراجعة والتي ترتبط بمدى استفادة المؤسسات أو البرامج من التغذية الراجعة في عمليات تطوير سياساتها واستراتيجياتها للتغيير والتحسين.

وفي دراسة كلاً من جهانجيري ومايكل (Jahangiri & Mucciolo, 2008) هدفت إلى التعرف على خصائص عضو هيئة التدريس الفعَال بجامعة نيويورك بالولايات المتحدة الأمريكية كما يراها الطلاب والخريجون. واتبع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، حيث قاما بتصميم استبانة مفتوحة مكونة من سؤالين: الأول ما الصفات التي يفضله الطلاب بدرجة كبيرة في الأستا ذ الجامعي؟ السؤال الثاني: ما هي الصفات التي يفضلها الطلاب بدرجة أقل في الأستاذ الجامعي؟ وتكون مجتمع الدراسة من مجموعتين الأولى (156) من طلاب الطب، وطب الأسنا ن وطلاب من كليات أخرى شبيهة بتلك الكليات في جامعة نيويورك، والثانية (144) من خريجي تلك الكليات وبذلك يكون حجم عينة الدراسة قد بلغ(300) من الطلاب والخريجين في جامعة نيويورك. وكانت أهم نتائج الدراسة بأن هناك فرق بين المجموعتين في الصفات التي يفضلونها في الأستا ذ الجامعي؛ المجموعة الأولى وكانوا يفضلون تصميم المحتوى، وتنظيم المحتوى، وتطوير المحتوى. أما المجموعة الثانية وكانوا يفضلون الثقة بالنفس والخبرة. كلا المجموعتين اعطوا قيمة عالية للخبرة وأسلوب الكلام. ويمكن استخدام هذه النتائج لتطوير المناهج الدراسية، وتعزيز مهارات التدريس أعضاء هيئة التدريس، وتخطيط برامج التعليم المستمر.

من خلال العرض السابق لبعض الدراسات العربية والأجنبية التي توصلت إلى مجموعة من معايير ضمان الجودة والاعتماد والتي يمكن تطبيقها لتحقيق جودة التعليم بمؤسسات التعليم العالي، يتضح تباين معايير الاعتماد في كل منها تبعاً للهدف الذى أجريت من أجله الدراسة، فالبعض تناول معايير رئيسية، والبعض الأخر قد تناول عناصر أكثر تفصيلا، كما ركز بعضها على مختلف عناصر المنظومة التعليمية، بينما تناول الأخر بعض هذه العناصر أو عنصرا معينا بصورة أكثر تفصيلا، كما بأن هناك جوانب اتفاق مابين الدراسة الحالية وهذه الدراسات السابقة وهي كثيرة في اختصاصها بعضو هيئة التدريس. إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أن هذه الدراسات تناولت معايير الأداء التدريسي في ضوء المواصفة الدولية (Iso9002)، كما تحاول هذه الدراسة استشراف مقياس لتقييم ضمان الجودة بكليات جامعة الطائف يغطى بعض جوانب الأداء التدريسي، بحيث تتناول معايير مختلف الممارسات الجيدة التي يمكن أن تقوم بها كليات الجامعة لضمان الجودة بالتوصل في النهاية إلى وضع تصور لكل معيار، والتعرف على جوانب القوة والضعف فيها، وذلك وفقا لطموحات الجامعة.

وعلى الرغم من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث طبيعة الدراسة وأهدافها والمنهج المستخدم والإجراءات المتبعة، إلا أن الدراسة الحالية قد استفادت منها في التعرف على أهم المعايير المقترحة للاعتماد، كما استفادت مما توصلت إليه من نتائج وتوصيات في صياغة الصورة العامة للتصور المقترح في الدراسة الحالية.

• مجتمع الدراسة وعينتها :

تكون مجتمع الدراسة من جميع عمداء ووكلاء الكليات ورؤساء الاقسام جامعة الطائف، وقد بلغ العدد الكلي لهم حسب إحصاءات عام٢٠١٢/٢٠١٣م (٦١) عميد كلية ووكيل عميد ورئيس قسم، وقد تكونت عينة الدراسة(٤٠)من مجتمع الدراسة، وتشكل هذه النسبة(٦٥.٦٪) من مجتمع الدراسة. والجدول رقم(2) يبين توزيع أفراد العينة.

الجدول رقم(2) : يبين توزيع افراد العينة

	عميد	وكيل عميد	رئيس قسم	الكلي
العدد	٥	١٠	٢٥	٤٠
النسبة	%١٢.٥	%٢٥	%٦٢.٥	%١٠٠

• أداة الدراسة :

استخدم الباحثان في دراسته أداة بحث رئيسية، وهي الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية للجودة(ISO 9002)، واعتمادا على الأدبيات السابقة والدراسات السابقة من مثل دراسة الحكمي(٢٠٠٣) ودراسة سعيد(٢٠١١)، واعتمادا على المقابلات واللقاءات مع القادة الإداريين التربويين في مختلف الميادين في جامعة الطائف، قام الباحثان بتطوير أداة الدراسة والتي غطت سبعة مجالات، وتكونت الأداة من (٧٠) فقرة موزعة على سبعة مجالات كما يلي:

- المجال الأول: التزام الإدارة العليا ويشتمل على (١٦) فقرة موزعة على النحو التالي: ١٣، ١٨، ٢٥، ٢٧، ٣٢، ٣٣، ٣٦، ٤٠، ٤٣، ٤٥، ٥٢، ٥٨، ٦٤، ٦٦، ٦٩، ٧٠.
- المجال الثاني: تطور نظم الجودة ويشتمل على (٥) فقرات موزعة على النحو التالي: ٤، ٢٦، ٣٨، ٤٧، ٤٩.
- المجال الثالث: متابعة تحصيل الطلاب ويشتمل على(١٧) فقرة موزعة على النحو التالي:
- (أ): تطوير البيئة التعليمية والتدريسية: وتشتمل على الفقرات التالية : ٣، ١١، ٤٨، ٥٥، ٦٨.
- (ب): تطور أساليب متابعة تحصيل الطلاب: وتشتمل على الفقرات التالية: ١٠، ١٢، ١٤، ٢١، ٤٤، ٥٧، ٥٩.
- (ج): استخدام تقنيات التعليم: وتشتمل على الفقرات التالية: ١٥، ٣٩، ٤٦، ٥٠٦٥.
- المجال الرابع: أساليب تقويم الطلاب: ويشتمل على (٩) فقرات موزعة على النحو التالي: ٥، ٢٠، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٤٢، ٥٤، ٦٢، ٦٣.
- المجال الخامس: سجلات ضبط الجودة: ويشتمل على (٥) فقرات موزعة على النحو التالي:١، ٣٤، ٣٥، ٤١، ٥٣.
- المجال السادس: ضمان جودة التدريس الجامعي: ويشتمل على (٦) فقرات موزعة على النحو التالي:٢، ٧، ٨، ٩، ٥١، ٦١.
- المجال السابع: تحديد الاحتياجات التدريبية: ويشتمل على (١٢) فقرة موزعة على النحو التالي:٦، ١٦، ١٧، ١٩، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٨، ٣٧، ٥٦، ٦٠، ٦٧.
- وامام كل فقرة درجة اهمية؛ والاجابة على درجة الاهمية تقع(مهم، مهم إلى حد ما، غير مهم) وأعطيت عند التصحيح(٣، ٢، ١) أنظر الملحق (١).

- **صدق الأداة** :

تم التحقق من صدق الأداة بعرض فقرات الاستبانة، والتي تكونت من(٧٠) فقرة، على مجموعة من المحكمين، تألفت من(١٥) محكما من المختصين وذوي الخبرة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الطائف، وبناء على ملاحظات المحكمين تم تعديل صياغة بعض الفقرات من حيث البناء واللغة.

- **ثبات الأداة** :

وللتحقق من ثبات الأداة، قام الباحث بحساب معاملات الثبات لهذه الاستبانة بتطبيقها على عينة مكونة من (٢٠) من مجتمع الدراسة عن طريق الاختبار وإعادة الاختبار (Test, Retest)، وبفارق ثلاثة أسابيع بين التطبيق الأول والثاني، بهدف استخراج معامل الارتباط بين آراء القادة التربويين في التطبيق الأول وأدائها في التطبيق الثاني، تم حساب معامل ارتباط بيرسون فبلغ (٠,٨٦) للاستبانة لجميع مجالاتها، كما تم احتساب معامل الثبات بطريقة كرونباخ – ألفا فبلغ(٠,٨٩)، والجدول رقم (3) يوضح قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة بطريقة بيرسون، وطريقة كرونباخ – ألفا. وتعد هذه القيم كافية ومقبولة للتحقق من ثبات الأداة.

الجدول رقم (3) : قيم معاملات الثبات لمجالات الدراسة بطريقة بيرسون، وطريقة كرونباخ – ألفا.

رقم المجال	المجال	قيمة معامل الثبات		عدد الفقرات
		طريقة بيرسون	طريقة كرونباخ	
١	التزام الإدارة العليا	٠,٨٨	٠,٩٠	١٦
٢	تطور نظم الجودة	٠,٨٧	٠,٨٩	٥
٣	متابعة تحصيل الطلاب	٠,٨٥	٠,٨٧	١٧
٤	أساليب تقويم الطلاب	٠,٨٦	٠,٨٧	٩
٥	سجلات ضبط الجودة:	٠,٨٤	٠,٨٥	٥
٦	ضمان جودة التدريس الجامعي:	٠,٨٧	٠,٨٨	٦
٧	تحديد الاحتياجات التدريبية	٠,٨٨	٠,٩٠	١٢
	الثبات العام	٠,٨٦	٠,٨٩	٧٠

- **إجراءات الدراسة** :

قام الباحثان بتوزيع أداة الدراسة على القادة التربويين في جامعة الطائف فقد تم توزيع(٥٠) استبانة، وبلغ عدد الاستبانات المستردة والتي كانت صالحة لأغراض التحليل الإحصائي (٤٠) استبانة، أما الاستبانات التي تم استبعادها كونها جاءت ناقصة في الاستجابات عن فقرات الاستبانة، فقد بلغت (١٠) استبانات.

- **عرض النتائج ومناقشتها** :

- **تصحيح المقياس** :

تم اعتماد التدريج التالي للحكم على درجة الاهمية لتطوير الأداء التدريسي في ضوء المواصفة الدولية(ISO,9002)حسب تقديرات أفراد العينة:

المدى	الدرجة	التصحيح
٢.٣١ - ٢.٤٦	غير مهم	قليلة
٢.٤٧ - ٢.٦٢	مهم إلى حد ما	متوسطة
٢.٦٣ – ٢.٨١	مهم	كبيرة

• النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

نص السؤال الأول على: " ما دور الإدارة في تطوير الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال التزام الإدارة العليا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٣٢	تضع السياسات والخطط الاستراتيجية لتأهيل عضو هيئة التدريس بالجامعة.	٢.٦٦	٠.٤٧	كبيرة
٣٣	تضع المعايير المناسبة لاختيار أفضل الكفاءات في تعيين عضو هيئة التدريس بالجامعة.	٢.٦١	٠.٤٩	متوسطة
٤٣	تقدم الدعم المالي المناسب لتطوير البيئة التعليمية للتدريس بالجامعة.	٢.٥٩	٠.٨٠	متوسطة
١٨	تدعم الأنشطة اللاصفية كلاً حسب تخصصه.	٢.٥٦	٠.٤٩	متوسطة
٥٨	تهتم بالمراجعة المستمرة للبرامج والمقررات الدراسية وفقاً لمتطلبات الجودة والاعتماد.	٢.٥٦	٠.٥٠	متوسطة
٤٠	تعمل على تهيئة البيئة التعليمية لعضو هيئة التدريس لأداء مهامه.	٢.٥٣	٠.٥٠	متوسطة
٢٥	تشترط اجتياز دورات في الأداء التدريسي لترقية أعضاء هيئة التدريس.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٣٦	تطور موقع الجامعة وكلياتها على شبكة الانترنت وتحث أعضاء هيئة التدريس والطلاب لاستخدامها.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
١٣	تحث أعضاء هيئة التدريس على حضور الساعات المكتبية.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٦٤	توفر القاعات المجهزة بأحدث تقنيات التعليم.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٧٠	توفر مكتب مجهز لكل عضو هيئة تدريس.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٦٦	توفر المكتبة الجيدة والمختبر المتطور بالكلية.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٥٢	تنشط مراكز ووحدات الجودة بالجامعة والكليات.	٢.٤٧	٠.٥٠	متوسطة
٤٥	تقييم عضو هيئة التدريس باستمرار في مدى تحقيقه لأهداف الجامعة والكلية.	٢.٤٤	٠.٦١	قليلة
٦٩	توفر جهاز حاسب آلي محمول(Lap-Top) لكل عضو هيئة تدريس بالجامعة .	٢.٤٠	٠.٤٩	قليلة
٢٧	تشجع وتدعم أعضاء هيئة التدريس للنشر والإنتاج العلمي.	٢.٣٥	٠.٧٩	قليلة
	المجال ككل	٢.٥١	٠.٥٤	متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق أن الفقرة رقم (٣٢) والتي نصت على "تضع السياسات والخطط الاستراتيجية لتأهيل عضو هيئة التدريس بالجامعة." قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٤٧)، وجاءت الفقرة رقم (٣٣) والتي كان نصها "تضع المعايير المناسبة لاختيار أفضل الكفاءات في تعيين هيئة التدريس بالجامعة "بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي(٢,٦١) وانحراف معياري (٠,٤٩). بينما احتلت الفقرة رقم (٢٧) والتي نصت على "تشجع وتدعم أعضاء هيئة التدريس للنشر والإنتاج العلمي" المرتبة

الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٣٥) وانحراف معياري (٠,٧٩)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٥١) وانحراف معياري (٠,٥٤) وهو يقابل درجة اهمية متوسطة. وقد يعزى السبب إلى أن جامعة الطائف جامعة ناشئة. ولذا رأت عينة الدراسة بأنها لابد من تحسين الإجراءات والسياسات واللوائح تطور الأداء التدريسي وأن تنمي الإحساس بجدوى وقيمة العمل.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

نص السؤال الثاني على: "ما كيفيّة تطوير نظم الجودة الحالية بالجامعة لتنمية الأداء الأكاديمي والمهني لعضو هيئة التدريس ؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال تطور نظم الجودة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٤٩	تلتزم كليات الجامعة بنظام الممتحن الخارجي لامتحانات الطلاب.	٢,٧٥	٠,٤٣	كبيرة
٤٧	تلتزم الجامعة بالاهتمام بالدعم المالي والمعنوي لإدارة الجودة.	٢,٦٩	٠,٤٦	كبيرة
٣٨	تعقد دورات تدريبيه في التقويم وجودة العملية التدريسية لكافة أعضاء هيئة التدريس.	٢,٦٧	٠,٤٦	كبيرة
٤	تجري الأبحاث والدراسات في الجودة للكشف عن الجوانب الايجابية والسلبية لأداء عضو هيئة التدريس.	٢,٦٢	٠,٤٨	متوسطة
٢٦	تشجع إقامة الندوات والمؤتمرات وورش العمل في مجال الجودة بالكليات.	٢,٥٦	٠,٥٠	متوسطة
	المجال ككل	٢,٦٦	٠,٤٧	كبيرة

يتبين من الجدول السابق أن الفقرة رقم (٤٩) والتي نصت على" تلتزم كليات الجامعة بنظام الممتحن الخارجي لامتحانات الطلاب" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٣)، وجاءت الفقرة رقم (٤٧) والتي كان نصها "تلتزم الجامعة بالاهتمام بالدعم المالي والمعنوي لإدارة الجودة" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري(٠,٤٦)، بينما احتلت الفقرة رقم (٢٦) والتي نصت على "تشجع إقامة الندوات والمؤتمرات وورش العمل في مجال الجودة بالكليات" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٦٦) وانحراف معياري (٠,٤٧) وهو يقابل درجة اهمية كبيرة. وقد يعزى السبب إلى أن القادة التربويين في الجامعة على قدر من المسؤولية.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث :

نص السؤال الثالث على: "كيف يحسن عضو هيئة التدريس بالجامعة من أدائه التدريسي لغرض متابعة تحصيل الطلاب؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس

بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال متابعة تحصيل الطلاب

رقم الفقره	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
	(أ) تطوير البيئة التعليمية والتدريسية:			
١١	تجهز القاعات الدراسية والمختبرات.	٢.٧٥	٠.٤٣	كبيرة
٦٨	توفر آلية للتقويم المستمر لواقع طرائق التدريس المستخدمة بالجامعة من وجهة نظر الطلاب.	٢.٦٣	٠.٤٨	متوسطة
٥٥	تنوع استخدام أساليب التدريس المختلفة حسب طبيعة المادة العلمية مثل الحوار، والتعلم التعاوني، والتعليم المبرمج، والعصف الذهني... الخ	٢.٦١	٠.٤٨	متوسطة
٤٨	تلتزم بتحسين البيئة التعليمية بالكليات لتطوير أدائه التدريسي.	٢.٥٦	٠.٤٩	متوسطة
٣	تتيح لأعضاء هيئة التدريس وضع مقرراتهم على موقع الجامعة في شكل مقررات الكترونية وعرض تقديميه" بوربوينت."	٢.٣٧	٠.٤٨	قليلة
	الكلي	٢.٥٨	٠.٤٧	متوسطة
	(ب) تطوير أساليب متابعة التحصيل الطلاب			
١٠	تجعل عضو هيئة التدريس مسيراً للعملية التعليمية وليس ملقناً لطلابه.	٢.٤٥	٠.٥٠	قليلة
٥٩	تهتم بتنويع أساليب التقويم المستمر.	٢.٤٤	٠.٥١	قليلة
٥٧	تهتم بالأنشطة اللاصفية كواجبات منزلية للطلاب وتصحيحها أول بأول.	٢.٤٣	٠.٤٩	قليلة
٤٤	تقليل عدد الطلاب في توزيع المجموعات التدريسية لكل عضو هيئة تدريس.	٢.٣٧	٠.٤٨	قليلة
١٢	تحث أعضاء هيئة التدريس على إجراء اختبارات دورية قصيرة.	٢.٣٦	٠.٤٨	قليلة
١٤	تحث الطلاب بالأنشطة كالبحوث المكتبية والواجبات أثناء الفصل الدراسي.	٢.٣٢	٠.٤٦	قليلة
٢١	تركيز على السمنارات وورش العمل الخاصة.	٢.٣١	٠.٤٦	قليلة
	الكلي.	٢.٣٨	٠.٤٨	قليلة
	(ج) استخدام تقنيات التعليم.			
١٥	تحفز وتشجيع الأستاذ الجامعي لاستخدام تقنيات التعليم الحديثة.	٢.٥٦	٠.٥٠	متوسطة
٥٠	تنشئ مركز لتقنيات التعليم بكل كلية بالجامعة.	٢.٤٥	٠.٥٠	قليلة
٦٥	توفر المكتبات الالكترونية بكل كلية بالجامعة وتدريب الأساتذة والطلاب لاستخدامها.	٢.٤٤	٠.٥٠	قليلة
٣٩	تعقد دورات تدريبية في استخدام تقنيات التعليم الجامعي لأعضاء هيئة التدريس	٢.٤٣	٠.٥٠	قليلة
٤٦	تقييم واقع التقنيات التعليمية المستخدمة في الجامعة من أعضاء هيئة التدريس.	٢.٣٧	٠.٤٨	قليلة
	الكلي.	٢.٤٥	٠.٥٠	قليلة
	المجال ككل	٢.٤٦	٠.٤٨	قليلة

يتبين من الجدول السابق بأن نتائج مجال متابعة تحصيل الطلاب كانت على النحو التالي:

- **تطوير البيئة التعليمية والتدريسية** :

حيث جاءت الفقرة رقم (١١) والتي نصت على" تجهز القاعات الدراسية والمختبرات" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٣)، وجاءت الفقرة رقم (٦٨) والتي كان نصها "توفر آلية للتقويم المستمر لواقع طرائق التدريس المستخدمة بالجامعة من وجهة نظر الطلاب." بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وانحراف معياري(٠,٤٨)، بينما احتلت الفقرة رقم (3) والتي نصت على "تتيح لأعضاء هيئة التدريس وضع مقرراتهم على موقع الجامعة في شكل مقررات الكترونية وعرض تقديميه" بوربوينت"" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.37) وانحراف معياري (٠,٤٨)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٤٧) وهو يقابل درجة اهمية متوسطة.

- **تطوير أساليب متابعة تحصيل الطلاب**:

حيث جاءت الفقرة رقم (١٠) والتي نصت على" تجعل عضو هيئة التدريس مسيرا للعملية التعليمية وليس ملقنا لطلابه." قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وجاءت الفقرة رقم (٥٩) والتي كان نصها "تهتم بتنويع أساليب التقويم المستمر" بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري(٠,٥١)، بينما احتلت الفقرة رقم (٢١) والتي نصت على "تركيز على السمنارات وورش العمل الخاصة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٣١) وانحراف معياري (٠,٤٦)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٣٨) وانحراف معياري (٠,٤٨) وهو يقابل درجة اهمية قليلة.

- **استخدام تقنيات التعليم** :

حيث جاءت الفقرة رقم (١٥) والتي نصت على" تحفز وتشجيع الأستاذ الجامعي لاستخدام تقنيات التعليم الحديثة" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وجاءت الفقرة رقم (٥٠) والتي كان نصها "تنشئ مركز لتقنيات التعليم بكل كلية بالجامعة." بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٤٥) وانحراف معياري(٠,٥٠)، بينما احتلت الفقرة رقم (٤٦) والتي نصت على "تقييم واقع التقنيات التعليمية المستخدمة في الجامعة من أعضاء هيئة التدريس." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٣٧) وانحراف معياري (٠,٤٨)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٤٥) وانحراف معياري (٠,٥٠) وهو يقابل درجة اهمية قليلة. وقد يعزى السبب بأن عملية تحصيل الطلاب عملية حاصل لابد منها، أو إلى أن القادة لايملكون القدرة على التمييز في الأجور والمكافآت وفقا لقدرات وإمكانات الموظفين، وإنما هي أمور تحددها اللوائح والقرارات، حيث إن المكافآت والحوافز محددة سلفا.

- **النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع** :

نص السؤال الرابع على: ما دور عضو هيئة التدريس بالجامعة في تطوير أساليب تقويم الطلاب؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات

الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال أساليب تقويم الطلاب

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٣١	تصمم وتنفذ البرامج التدريبية في أساليب التقييم بأنواعه المختلفة لأعضاء هيئة التدريس.	٢.٦٢	٠.٤٨	متوسطة
٤٢	تفعل مجالس الأقسام ومجلس الكلية لمناقشة أساليب التقويم في تصميمها وتحليل نتائجها.	٢.٦١	٠.٤٩	متوسطة
٣٠	تصمم ما يعرف بالاختبار القبلي للطلاب عبر استبانات للكشف عن مستوى الطلاب قبل تدريسهم.	٢.٦١	٠.٤٨	متوسطة
٢٠	تراعي بالاختبارات النهائية صفات الاختبار الجيد مثل الصدق والثبات والشمول والموضوعية... الخ.	٢.٦٠	٠.٤٨	متوسطة
٥٤	تنوع أساليب التقييم للطلاب لكشف الفروق الفردية في مستوى تحصيلهم.	٢.٥٨	٠.٥٠	متوسطة
٦٣	توفر التدريب المناسب لأعضاء هيئة التدريس على إنشاء بنك الأسئلة وكيفية الاستفادة منه.	٢.٥٨	٠.٥٠	متوسطة
٥	تجري الدراسات والأبحاث من وجهة نظر الطلاب حول أساليب الامتحانات الممارسة وكشف ايجابياتها وسلبياتها.	٢.٥٦	٠.٥٠	متوسطة
٢٩	تصمم برامج الكترونيه لكل كليات الجامعة خاصة بتسجيل وامتحانات الطلاب واستخراج نتائجهم وتدريب الأساتذة على إدخال نتائجهم عليها.	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
٦٢	توعية الطلاب بان الاختبار هو وسيلة وليس غاية.	٢.٤٤	٠.٥٠	قليلة
	الكلي	٢.٥٧	٠.٤٩	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن الفقرة رقم (٣١) والتي نصت على" تصمم وتنفذ البرامج التدريبية في أساليب التقييم بأنواعه المختلفة لأعضاء هيئة التدريس" قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٢) وانحراف معياري (٠,٤٨)، وجاءت الفقرة رقم (٤٢) والتي كان نصها "تفعل مجالس الأقسام ومجلس الكلية لمناقشة أساليب التقويم في تصميمها وتحليل نتائجها." بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٦١) وانحراف معياري(٠,٤٩)، بينما احتلت الفقرة رقم (٦٢) والتي نصت على "توعية الطلاب بان الاختبار هو وسيلة وليس غاية." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٥٧) وانحراف معياري (٠,٤٩) وهو يقابل درجة اهمية متوسطة. وقد يعزى السبب بأن عملية تقويم الطلاب منصوص عليها باللائحة ولا يمكن تعديلها.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

نص السؤال الخامس على: ما دور عضو هيئة التدريس في تصميم مراحل سجلات ضبط الجودة؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٨).

جدول رقم (٨) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة امية اللتصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال سجلات ضبط الجودة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٣٥	تضمن سجلات الجودة محور بالإبداع والابتكار لعضو هيئة التدريس.	٢.٧٥	٠.٤٤	كبيرة
٣٤	تضمن سجلات الجودة للإنتاج العلمي مثل التأليف والنشر لعضو هيئة التدريس.	٢.٧٤	٠.٤٣	كبيرة
٥٣	تنشئ سجلات إلكترونيه بها كل ما يختص بعضو هيئة التدريس وأدائه .	٢.٥٠	٠.٥٠	متوسطة
١	تتابع سجلات الجودة مدى التزام عضو هيئة التدريس بالجانب المهني من مثل طرائق التدريس وتقنيات التعليم الحديثة.	٢.٤٥	٠.٤٩	قليلة
٤١	تغذي المعلومات الخاصة بسجلات الجودة لعضو هيئة التدريس من استبانات للطلاب وتقارير إدارة الكلية ورئيس القسم.	٢.٤٤	٠.٤٩	قليلة
	المجال ككل	٢.٥٨	٠.٤٧	متوسطة

يتضح من الجدول السابق أن الفقرة رقم (٣٥) والتي نصت على" تضمن سجلات الجودة محور بالإبداع والابتكار لعضو هيئة التدريس." قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٤)، وجاءت الفقرة رقم (٣٤) والتي كان نصها "تضمن سجلات الجودة للإنتاج العلمي مثل التأليف والنشر لعضو هيئة التدريس." بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وانحراف معياري(٠,٤٣)، بينما احتلت الفقرة رقم (٤١) والتي نصت على "تغذي المعلومات الخاصة بسجلات الجودة لعضو هيئة التدريس من استبانات للطلاب وتقارير إدارة الكلية ورئيس القسم." المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٤٩)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٤٧) وهو يقابل درجة اهمية متوسطة. وقد يعزى السبب إلى حداثة مفهوم الجودة،

• النتائج المتعلقة بالسؤال السادس :

نص السؤال السادس على: كيف يساهم عضو هيئة التدريس في ضمان الجودة للتدريس الجامعي" التقويم الداخلي"؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة الاهمية لتصور مقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال ضمان جودة التدريس الجامعي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٥١	تنشر ثقافة توكيد الجودة لكل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.	٢,٧٥	٠,٤٣	كبيرة
٢	تتبنى إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس سياسة التقويم الداخلي للكلية في كل شيء بما في ذلك الأداء التدريسي.	٢,٧٤	٠,٤٢	كبيرة
٩	تجري تقويم داخلي من وجهة نظر سوق العمل كمستفيد من مخرجات التعليم الجامعي.	٢,٧٤	٠,٤٣	كبيرة
٧	تجري مقارنة ما بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية في توكيد الجودة.	٢,٧٣	٠,٤٤	كبيرة
٦١	توسع مساحات الحوار والنقاش في البرامج والمقررات الدراسية.	٢,٧١	٠,٤٧	كبيرة
٨	تجري تقويم داخلي من وجهة نظر الخريجين	٢,٧٠	٠,٤٥	كبيرة
	المجال ككل	٢,٧٣	٠,٤٤	كبيرة

يتبين من الجدول السابق أن الفقرة رقم (٥١) والتي نصت على" تنشر ثقافة توكيد الجودة لكل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري (٠,٤٣)، وجاءت الفقرة رقم (٢) والتي كان نصها "تتبنى إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس سياسة التقويم الداخلي للكلية في كل شيء بما في ذلك الأداء التدريسي." بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٧٤) وانحراف معياري(٠,٤٢)، بينما احتلت الفقرة رقم (٨) والتي نصت على "تجري تقويم داخلي من وجهة نظر الخريجين " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٧٠) وانحراف معياري (٠,٤٥)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٧٣) وانحراف معياري (٠,٤٤) وهو يقابل درجة اهمية كبيرة. وقد يعزى السبب إلى أن الجامعة ترغب في نيل رضى المستفيد، لحصولها على درجة مرموقة من بين الجامعات، ولحصولها على الاعتماد الأكاديمي. ولحصول خريجها على الوظيفة التي تناسبة.

• النتائج المتعلقة بالسؤال السابع :

نص السؤال السابع على: ما دور الجامعة في تحديد الاحتياجات التدريبية لعضو هيئة التدريس؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفات الدولية(ISO 9002)، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (10).

يتبين من الجدول التالي أن الفقرة رقم (٢٤) والتي نصت على" تستفيد من نتائج الطلاب في الامتحانات لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس." قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٨١) وانحراف معياري (٠,٣٩)، وجاءت الفقرة رقم (٥٦) والتي كان نصها "تنوع برامج التدريب لتشمل الأستاذ والطالب معا". بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٨٠) وانحراف معياري (٠,٣٩)، بينما احتلت الفقرة رقم (١٧) والتي نصت على "تدرب عضو التدريس

وتحدد احتياجاته التدريبية من خلال ورش العمل" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (٢,٥٥) وانحراف معياري (٠,٥٠)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على هذا المجال ككل (٢,٧١) وانحراف معياري (٠,٤٤) وهو يقابل درجة اهمية كبيرة. وقد يعزى السبب إلى اهمية عضو هيئة التدريس في العملية التعليمية، وكلما تدرب انعكس ذلك ايجابا على الطالب.

التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية(ISO9002) من وجهة نظر القادة التربويين:

جدول رقم (10) :المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة اهمية التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف على مجال تحديد الاحتياجات التدريبية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاهمية
٢٤	تستفيد من نتائج الطلاب في الامتحانات لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس.	٢.٨١	٠.٣٩	كبيرة
٥٦	تنوع برامج التدريب لتشمل الأستاذ والطالب معاً.	٢.٨٠	٠.٣٩	كبيرة
٢٣	تستفيد من تجارب الجامعات الخارجية في كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية.	٢.٧٩	٠.٣٩	كبيرة
٢٨	تصمم البرامج حسب الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة بالجامعة.	٢.٧٨	٠.٤٣	كبيرة
٣٧	تعتمد على التقارير وخطط الكليات لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس.	٢.٧٥	٠.٤٣	كبيرة
١٩	تدعوا الخبراء المختصين في مجال التدريب للاستفادة منهم في تحديد الاحتياجات التدريبية.	٢.٧٥	٠.٤٣	كبيرة
٢٢	تستخدم الاستبانات والمقابلات لحصر الاحتياجات المطلوبة للتدريب.	٢.٦٨	٠.٤٦	كبيرة
٦٠	تواكب البرامج التدريبية لمتطلبات الجودة والاعتماد.	٢.٦٨	٠.٤٦	كبيرة
٦٧	توفر الميزانية المالية سنويًا لتنفيذ برامج التدريب لأعضاء هيئة التدريس.	٢.٦٨	٠.٤٦	كبيرة
٦	تجري الدراسات والأبحاث لتحديد الاحتياجات التدريبية لجودة الأداء التدريسي.	٢.٦٢	٠.٤٨	متوسطة
١٦	تخصص قسم للتدريب بالجامعة ليشرف على تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.	٢.٥٧	٠.٥٠	متوسطة
١٧	تدرب عضو التدريس وتحدد احتياجاته التدريبية من خلال ورش العمل.	٢.٥٥	٠.٥٠	متوسطة
	المجال ككل	٢.٧١	٠.٤٤	كبيرة

بالرجوع إلى النتائج التي رصدتها الدراسة الحالية، نجد أن هناك الكثير من أوجه القصور في الأداء التدريسي التي تحول دون جودته؛ الأمر الذي يجعله في حاجة ماسة إلى تطوير وتحديث ليتناسب مع التحديات العصرية التي تواجهه. فالأساليب التقليدية قد أصبحت قديمة وغير ملائمة لعصر التحديات والانفجار المعرفي وعصر نظام المعلومات الادارية Management (MIS). Information System.

وفي ظل فلسفة الأيزو التي تم طرحها ومناقشتها في الدراسة الحالية يحاول الفصل الحالي الاجابة عن السؤال الرئيسي لها وهو "ما التصور المقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة

الدولية(ISO 9002) من وجهة نظر القادة التربويين". لذا يضع الباحثان تصوراً مقترحاً لتوظيف الأداء التدريسي في ضوء المواصفة الدولية (ISO 9002) مستندين على نتائج الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة الواردة في فصل الدراسات السابقة. وعليه يتناول الفصل الحالي ما يلي:

- **المبررات** :

يشهد عالمنا المعاصر العديد من التغيرات والتحولات في الميادين السياسية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية والتكنولوجية، بوتيرة عالية ومتسارعة، إلا إن هذه التغيرات والتحولات لم يوكبها أي تغييرات وتحولات في الأداء التدريسي

ومما تجدر الإشارة إليه هنا، أن مثل هذه الظواهر التي تشهدها المنظمات أو المؤسسات، تستوجب التفكير بإبداع أساليب وطرق وتقنيات فعالة، من أجل الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في المؤسسات من جهة، وبهدف الاستجابة للاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية المتغيرة في المجتمعات المعاصرة من جهة أخرى.

يأتي هذا التصور انطلاقاً من الحاجة إلى تطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية(ISO 9002). لذا يضع الباحثان تصورا مقترحا لتوظيف الأداء التدريسي في ضوء المواصفة الدولية، إذ يكشف الواقع عن وجود مشكلات تتمثل في:

- الاعتقاد بأن الجودة عبارة عن برنامج يحتاج جهداً إضافياً لإدخال التحسينات، فالجودة ليست برنامجا، بل هي فلسفة مشتركة.
- الاعتقاد بأن تنفيذ الشعارات تؤدي إلى تحسين الجودة.
- قلة الوعي في المواصفة الدولية(ISO 9002).
- الاهتمام بالكم على حساب الكيف.
- تؤكد الاتجاهات الادارية المعاصرة أهمية تبني فلسفة الجودة والتي تسعى إلى تطوير وتحديث أساليبها من أجل التغلب على القصور.
- التركيز على تقييم الأداء وليس على جودة الأداء.
- تنادي الاتجاهات الإدارية المعاصرة في مجال الإدارة بضرورة التخلي عن أهدافها التقليدية، والسعي وراء التقدم والتحديث، هذا بالإضافة إلى أن جميع الاتجاهات الإدارية الحديثة مثل إدارة الجودة الشاملة، والادارة الاستراتيجية، وغيرها تسعى إلى استخدام أساليب جديدة غير متعارف عليها من قبل، مثل تحليل باريتو، والخريطة الانسيابية. ....الخ.
- ضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة في الجامعة.

- **الرؤية** :

تطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف في ضوء المواصفة الدولية(ISO 9002) لما يتصف به من نزاهة وشفافية، وتأكيده على التميز والتطوير والإبداع.

- **الرسالة** (Mission)

بناء وتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف لتمكينها من تحسين أدائها وتحقيق الأهداف التربوية الموكلة لها بكفاءة وفاعلية وإنتاجية وجودة عالية.

- **الأهداف** (Objectives)

يهدف هذا المشروع إلى تحقيق ما يلي: وضع تصور مقترح لتطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف من خلال المواصفة الدولية(ISO 9002). استنادا للمبررات السابقة، ولكي تتمكن جامعة الطائف من تطوير الأداء التدريسي ومن مواجهة التحديات ومعايشة عصر العولمة والتعامل الجيد مع التقنيات الحديثة، يسعى هذا التصور إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تنمية الوعي بمفهوم الجودة، والحث على تطبيق المواصفة الدولية (ISO 9002).
- التغلب على أوجه قصور الأداء التدريسي.
- رفع مستوى وفاعلية الأداء التدريس في الجامعة.
- معايشة العصر بتقلياته، ومواكبة التغيرات العالمية من حيث تحقيق متطلبات الجودة في الأداء التدريسي.
- تقليل الطرق التقليدية في التدريس.
- الاهتمام بأعضاء هيئة التدريس والسعي وراء تنمية مهاراتهم وقدراتهم.
- تطوير الأداء التدريسي. والأخذ بأساليب الحديثة في التدريس.
- السعي وراء إنتاج مخرج مجود.

آليات تطوير الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بجامعة الطائف من خلال المواصفة الدولية(ISO 9002):

- **التزام الإدارة العليا** :

- وضع السياسات والخطط الاستراتيجية لتأهيل عضو هيئة التدريس بالجامعة.
- وضع المعايير المناسبة لاختيار أفضل الكفاءات في تعيين هيئة التدريس بالجامعة.
- تقديم الدعم المالي المناسب لتطوير البيئة التعليمية للتدريس بالجامعة.
- تدعيم الأنشطة اللاصفية كلا حسب تخصصه.
- الاهتمام بالمراجعة المستمرة للبرامج والمقررات الدراسية وفقاً لمتطلبات الجودة والاعتماد.
- العمل على تهيئة البيئة التعليمية لعضو هيئة التدريس لأداء مهامه.
- اشتراط اجتياز دورات في الأداء التدريسي لترقية أعضاء هيئة التدريس.
- تطوير موقع الجامعة وكلياتها على شبكة الانترنت وحث أعضاء هيئة التدريس والطلاب لاستخدامها.
- حث أعضاء هيئة التدريس على حضور الساعات المكتبية.
- توفير القاعات المجهزة بأحدث تقنيات التعليم.
- توفير مكتب مجهز لكل عضو هيئة تدريس. مع توفير جهاز حاسب آلي محمول(Lap-Top) لكل عضو هيئة تدريس بالجامعة .
- توفير المكتبة الجيدة والمختبر المتطور بالكلية.
- تنشيط مراكز ووحدات الجودة بالجامعة والكليات.
- تقييم عضو هيئة التدريس باستمرار في مدى تحقيقه لأهداف الجامعة والكلية.
- تشجيع وتدعم أعضاء هيئة التدريس للنشر والإنتاج العلمي.

- **تطور نظم الجودة** :
  - التزم كليات الجامعة بنظام الممتحن الخارجي لامتحانات الطلاب.
  - التزم الجامعة بالاهتمام بالدعم المالي والمعنوي لإدارة الجودة.
  - عقد دورات تدريبيه في التقويم وجودة العملية التدريسية لكافة أعضاء هيئة التدريس.
  - إجراء الأبحاث والدراسات في الجودة للكشف عن الجوانب الايجابية والسلبية لأداء عضو هيئة التدريس.
  - تشجيع إقامة الندوات والمؤتمرات وورش العمل في مجال الجودة بالكليات.
- **متابعة تحصيل الطلاب** :
- **تطوير البيئة التعليمية والتدريسية** :
  - تجهيز القاعات الدراسية والمختبرات.
  - توفير آلية للتقويم المستمر لواقع طرائق التدريس المستخدمة بالجامعة من وجهة نظر الطلاب.
  - تنويع استخدام أساليب التدريس المختلفة حسب طبيعة المادة العلمية مثل الحوار، والتعلم التعاوني، والتعليم المبرمج، والعصف الذهني... الخ.
  - تحسين البيئة التعليمية بالكليات لتطوير الأداء التدريسي.
  - إتاحة الفرصة لأعضاء هيئة التدريس بوضع مقرراتهم على موقع الجامعة في شكل مقررات الكترونية وعرض تقديميه" بوربوينت."
- **تطوير أساليب متابعة الطلاب** :
  - جعل عضو هيئة التدريس مسيرا للعملية التعليمية وليس ملقناً لطلابه
  - الاهتمام بتنويع أساليب التقويم المستمر.
  - الاهتمام بالأنشطة اللاصفية كواجبات منزلية للطلاب وتصحيحها أول بأول.
  - تقليل عدد الطلاب في توزيع المجموعات التدريسية لكل عضو هيئة تدريس
  - حث أعضاء هيئة التدريس على إجراء اختبارات دورية قصيرة.
  - حث الطلاب بالأنشطة كالبحوث المكتبية والواجبات أثناء الفصل الدراسي
  - التركيز على السمنارات وورش العمل
- **استخدام تقنيات التعليم** :
  - تحفيز وتشجيع الأستاذ الجامعي لاستخدام تقنيات التعليم الحديثة.
  - إنشاء مركز لتقنيات التعليم بكل كلية بالجامعة.
  - توفير المكتبات الالكترونية بكل كلية بالجامعة، وتدريب الأساتذة، والطلاب لاستخدامها.
  - عقد دورات تدريبية في استخدام تقنيات التعليم الجامعي لأعضاء هيئة التدريس
  - تقييم واقع التقنيات التعليمية المستخدمة في الجامعة من أعضاء هيئة التدريس.
- **أساليب تقويم الطلاب** :
  - تصميم وتنفذ البرامج التدريبية في أساليب التقييم بأنواعه المختلفة لأعضاء هيئة التدريس.

- تفعيل مجالس الأقسام، ومجلس الكلية لمناقشة أساليب التقويم في تصميمها وتحليل نتائجها.
- تصميم ما يعرف بالاختبار القبلي للطلاب عبر استبانات للكشف عن مستوى الطلاب قبل تدريسهم.
- مراعاة الاختبارات النهائية صفات الاختبار الجيد مثل الصدق والثبات والشمول والموضوعية... الخ.
- تنويع أساليب التقييم للطلاب لكشف الفروق الفردية في مستوى تحصيلهم.
- توفير التدريب المناسب لأعضاء هيئة التدريس على إنشاء بنك الأسئلة وكيفية الاستفادة منه.
- إجراء الدراسات والأبحاث من وجهة نظر الطلاب حول أساليب الامتحانات الممارسة وكشف ايجابياتها وسلبياتها.
- تصميم برامج الكترونيه لكل كليات الجامعة خاصة بتسجيل وامتحانات الطلاب واستخراج نتائجهم وتدريب الأساتذة على إدخال نتائجهم عليهاتوعية الطلاب بأن الاختبار هو وسيلة وليس غاية.

- **سجلات ضبط الجودة** :

- تضمين سجلات الجودة محور الإبداع والابتكار لعضو هيئة التدريس.
- تضمين سجلات الجودة الإنتاج العلمي مثل التأليف والنشر لعضو هيئة التدريس.
- إنشاء سجلات إلكترونيه بها كل ما يختص بعضو هيئة التدريس وأدائه
- تتابع سجلات الجودة مدى التزام عضو هيئة التدريس بالجانب المهني من مثل طرائق التدريس وتقنيات التعليم الحديثة.
- تغذية المعلومات الخاصة بسجلات الجودة لعضو هيئة التدريس من استبانات للطلاب وتقارير إدارة الكلية ورئيس القسم.

- **ضمان جودة التدريس الجامعي** :

- نشر ثقافة توكيد الجودة لكل أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.
- اعتماد إدارة الكلية وأعضاء هيئة التدريس سياسة التقويم الداخلي للكلية في كل شيء بما في ذلك الأداء التدريسي.
- إجراء تقويم داخلي من وجهة نظر سوق العمل كمستفيد من مخرجات التعليم الجامعي.
- إجراء مقارنة ما بين الجامعة والجامعات المحلية والدولية في توكيد الجودة.
- توسيع مساحات الحوار والنقاش في البرامج والمقررات الدراسية.
- إجراء تقويم داخلي من وجهة نظر الخريجين

- **تحديد الاحتياجات التدريبية** :

- تحليل نتائج الطلاب في الامتحانات والاستفادة منها لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس.
- تنويع برامج التدريب لتشمل الأستاذ والطالب معًا.
- الاستفادة من تجارب الجامعات الخارجية في كيفية تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تصميم البرامج حسب الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

- الاعتماد على التقارير وخطط الكليات لتحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس.
- دعوة الخبراء المختصين في مجال التدريب للاستفادة منهم في تحديد الاحتياجات التدريبية.
- استخدام الاستبانات والمقابلات لحصر الاحتياجات المطلوبة للتدريب.
- مواكبة البرامج التدريبية لمتطلبات الجودة والاعتماد.
- توفير الميزانية المالية سنوياً لتنفيذ برامج التدريب لأعضاء هيئة التدريس.
- إجراء الدراسات والأبحاث لتحديد الاحتياجات التدريبية لجودة الأداء التدريسي.
- تخصيص قسم للتدريب بالجامعة ليشرف على تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس.
- تدريب عضو التدريس وتحدد احتياجاته التدريبية من خلال ورش العمل.

- **التوصيات** :

من خلال ما توصلت إليه نتائج الدراسة النظرية والميدانية يمكن عرض عدد من التوصيات، التي يمكن أن تكون قابلة للتطبيق، وتساند الإدارة في تحسين مستوى أدائها، ونشر مفهوم الجودة منها:

- الاعتماد على معايير المواصفة الدولية(ISO 9002) للاستفادة منها في برامج تأهيل عضو هيئة التدريس بجامعة الطائف.
- وضع بعض الشروط المرتبطة بترقية عضو هيئة التدريس يكون من ضمنها الحصول على بعض الدورات المهمة في تنمية مهارات طرائق التدريس. وتوفير مكافآت مالية مرتبطة بعمليات تحفيز وتجويد الأداء التدريسي.
- إعادة هندسة المؤسسة من جديد، والعمل على نشر ثقافة تنظيمية مناسبة للجودة.
- اهتمام إدارة الجامعة وإدارة الكليات بعضو هيئة التدريس في التعيين والتأهيل والتدريب المستمر أثناء الخدمة لمواكبة مستجدات العصر.
- نشر ثقافة الجودة في الجامعة عموماً، وفي أداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بكليات الجامعة خاصة، لتصميم نظم متطورة للجودة الشاملة بالجامعة، من خلال دعم إدارة التقويم الذاتي والجودة بالجامعة مع إنشاء قسم لذلك بكل كلية بالجامعة.
- الاقتناع بأن انطلاق الجامعة نحو العالمية يبدأ من حصولها على شهادات دولية في مجال الجودة.
- اهتمام الجامعة بالدراسات وورش العمل والمؤتمرات من إدارة التقويم الذاتي والجودة بالجامعة في كيفية جودة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس في ضوء معايير المواصفة الدولية(ISO 9002).
- تطوير نظم وأساليب متابعة الطالب في التحصيل العلمي من أعضاء هيئة التدريس.
- الاهتمام بتطوير موقع الجامعة في شبكة الانترنت ومواقع الكليات وتشجيع وتدريب الطلاب وأعضاء هيئة التدريس لاستخدامه في الأنشطة التعليمية والتدريسية.
- تصميم سجلات للجودة خاصة بالأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس.

- الاهتمام بالتدريب لأعضاء هيئة التدريس بدعم قسم التدريب بوكالة الشؤون التعليمة لتحديد الاحتياجات التدريبية، وتصميم البرامج التدريبية الحتمية في مجال تطوير الأداء التدريسي. وتوفير الميزانيات لتنفيذ الدورات التدريبية.
- تكوين لجنة علمية دائمة بوكالة الشؤون التعليمة بالجامعة، من خبراء ومتخصصين من داخل الجامعة وخارجها للتخطيط ووضع السياسات وتقويم جودة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بالجامعة.

• المراجع العربيه :

- أبو الرب، عماد؛ قدادة، عيسى(٢٠٠٨). تقويم جودة أداء أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد(١)، العدد(١). لعام ٢٠٠٨م. ٦٩- ١٠٧.
- أبو نبعة، عبد العزيز؛ مسعد، فوزية (١٩٩٨). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. **بحوث مؤتمر التعليم العالي في ضوء متغيرات العصر**، ج ١، العين، دولة الإمارات العربية المتحدة .
- أحمد، إبراهيم أحمد (٢٠٠٢). معايير جودة الإدارة التعليمية والمدرسية، **المؤتمر العلمي السابع جودة التعليم في المدرسة المصرية (التحديات، المعايير، الفرص)**، جامعة طنطا، ٢٨- ٢٩ ابريل ص(٤٧- ٩٠).
- أمين، ماجدة محمد وآخرون (٢٠٠٥). الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول. **المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية** بالتعاون مع كلية التربية ببنى سويف "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية "، ٢٤ – ٢٥ يناير، ج ٢، القاهرة، دار الفكر العربي.
- أوزي، أحمد (2005). **جودة التربية وتربية الجودة**. مطابع الدار البيضاء، ليبيا.
- البداح، أحمد؛ الصرايرة، خالد(٢٠١٢). تصور مقترح لتطوير معايير لإدارة الجودة وضمانها في الجامعات الأردنية في ضوء تقنيات التعلم الالكتروني. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، العدد(٩)- ٢٠١٢.
- بشارة، جبرائيل وآخرون(٢٠٠٦). اتجاهات وتجارب عالمية وعربية في تقويم الأداء الجامعي. ورقة عمل منشورة مقدمة إلى اجتماع الخبراء الإقليمي لوضع معايير لتقويم الأداء وتحسين الجودة في التعليم العالي. بتنظيم من **المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة**، عمان ١٧- ٢٠ ايلول(سبتمبر) ٢٠٠٦(تونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم)، ص ص ١- ٨٢.
- البيلاوي حسن حسين وآخرون(2010). **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد**. الطبعة الثالثة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن،
- البيلاوي، حسن حسين وآخرون (2006 م). **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد**. دار المسيرة، عمان.
- جاد الرب، سيد محمد(٢٠٠٩). **مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء :مدخل استراتيجي**

للتحسين المستمر والتميز التنافسي.(الاسماعيلية : المؤلف.)

- الحراحشة، محمد عبود(٢٠١١).تقييم الأداء الجامعي في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين الإداريين في جامعة آل البيت. مقدم **إلى المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي**، جامعة الزرقاء الخاصة/الأردن في الفترة12-10/٥/ ٢٠١١.
- الحكمي، إبراهيم الحس (2003).الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر طلابه وعلاقتها ببعض المتغيرات. **مجلة رسالة الخليج العربي**، مكتب التربية العربي لدول الخليج، الرياض – المملكة العربية السعودية، العدد التسعون، السنة الرابعة والعشرون، 1424
- الخثيلة، هند ماجد (2000). المهارات التدريسية الفعلية والمثالية كما تراها الطالبة في جامعة الملك سعود. **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية**، مكة المكرمة، العدد(2) ،المجلد (١٢).
- الخرابشة، عمر وآخرون(٢٠١٢). العوامل المؤثّرة في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في كلية الأميرة عالية الجامعية في جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن من وجهة نظر الطالبات. **المجلة الدولية للأبحاث التربوية** جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد31 .
- الخطيب، أحمد محمود (٢٠٠٤). **إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لإصلاح التعليم العالي وتجديده.** بحث قدم لمؤتمر الوصول إلى المعرفة في القرن الواحد والعشرون ٢٨ شباط(فبراير) ٢٠٠٤، بيروت، بيت الأمم المتحدة.
- خليل، إبراهيم فاضل(2009). التقويم الذاتي لبرامج إعداد المعلم في كلية التربية الأساسية – جامعة الموصل من(منظور أعضاء الهيئة التدريسية وفقاً لمتطلبات الجودة الشاملة. **المؤتمر العلمي الثاني لجامعة جرش الخاصة – كلية العلوم التربوية"** دور المعلم في عصر التدّفق المعرفي، الأردن، ص152 .
- خليل، سحر فايق شاكر(٢٠١٠). نموذج مقترح لتقويم أداء أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الفنية جامعة حلوان. **المؤتمر السنوي العربي الخامس_ الدولي الثاني**" الاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي. في الفترة من ١٤- ١٥ ابريل ٢٠١٠م.ص ص ٣٦٠- ٣٧٣.
- دل، بسترفيلد ويليمز(2004). **إدارة الجودة الشاملة.** ترجمة راشد بن محمد الحمالي، مطابع جامعة الملك سعود النشر العلمي، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- السبيعي، منى حميد(٢٠١٠). واقع المهارات التدريسية لعضوات هيئة التدريس بكلية العلوم التطبيقية في ضوء معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر طالبات جامعة أم القرى. **ندوة التعليم العالي للفتاة الأبعاد والتطلعات**، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.
- السر، خالد خميس (٢٠٠٣). تقويم جودة مهارات التدريس الجامعي لدى أساتذة جامعة الأقصى في غزة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية، جامعة الأقصى، غزة.
- سعيد، فيصل محمد عبد الوهاب(٢٠١١). تصور مقترح لأداء التدريسي عضو هيئة التدريس بجامعة الخرطوم في ضوء المواصفة الدولية للجودة(ISO 9002)(دراسة من وجهة نظر الإدارة العليا للجامعة وأساتذة الأقسام التربوية بكلية بجامعة الخرطوم). **المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي**، جامعة الزرقاء الأهلية بتاريخ ١٠- ٢٠١١/٥/١٢.

- شفي، حاتم أحمد(١٤٢٥هـ). هيئة الجودة التربوية. **المؤتمر الوطني الأول للجودة**، السعي نحو الإتقان والتميز_ الواقع والطموح ٢٦- ٢٨ ربيع الأول ١٤٢٥هـ.
- طبلان، أحمد راجح (2007). صعوبات تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة. **مجلة دراسا ت في المناهج وطرق التدريس**، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، العدد(129) .
- العاجز، فؤاد(٢٠٠٦). السمات الشخصية والأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الاعتماد وضمان الجودة للتعليم العالي في كليات التربية بالجامعات الفلسطينية. **مجلة الجودة في التعليم**، م ٢، ع١.
- عبابنة، صالح أحمد أمين(2011). تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب /جامعة مصراته ليبيا. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم**، ٤(٨)، ص ص ١- ٢٤.
- العبادي، فوز دباس وآخرون(2006). **إدارة التعليم الجامعي: مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**. ط٥. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- عبد الحميد، وائل شحاته (٢٠١٢). الجامعات العربية بين الجودة الشاملة وشهادات الجودة. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، المجلد الخامس، عدد (١٠)، ص ص ٢٠٣- ٢٢٢.
- عبد الوهاب، محمد فيصل(2007).خصائص عضو هيئة التدريس كما يراها طلاب وأساتذة كلية العلوم جامعة الخرطوم. **مجلة دراسات تربوية**، العدد " 17 " السنة التاسعة، ص ص٧٢- ١١٢.
- غالب، ردمان محمد سعيد؛ عالم، توفيق علي(٢٠٠٨). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي. **المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي**، العدد ١.
- الغامدي، حمدان أحمد(2003). خصائص عضو هيئة التدريس التي يفضلها الملتحقون بكليات المعلمين في المملكة العربية السعودية. **مجلة كليات المعلمين**، العدد الثاني، ص ص٤٥- ١١٢.
- الغامدي، علي محمد زهيد(2007). **تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO 9002)**. بحث مقدم في لقاء الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية) جستن فرع القصيم من ٢٨- ٢٩ ربيع الاخير ١٤٢٩هـ.
- غنيم، أحمد علي؛ اليحيوي، صبرية مسلم(٢٠٠٤).**تقويم الأداء الأكاديمي لعضو هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر الطلاب والطالبات**. جامعة الملك سعود، مركز بحوث كلية التربية، بحث رقم(٢٢٤).
- القرشي، خلف سليم(٢٠١٢). معايير ومؤشرات جودة أداء عضو هيئة التدريس بجامعة الطائف- دراسة استشرافية. **مجلة كلية التربية بكفر الشيخ**، ع (١) السنة (١٢) لعام ٢٠١٢
- الكبيسي، عبد الواحد حميد وآخرون (2009). **المتطلبات التربوية للتدريس الجامعي**. مركز طرائق التدريس، جامعة الأنبار، العراق.

- كنعان، أحمد علي(٢٠٠٣). **آفاق تطوير كليات التربية وفق مؤشرات الجودة وتطبيقاته في ميدان التعليم العالي.** كلية التربية، جامعة دمشق.
- مخيمر، عبد العزيز جميل (٢٠٠٥). الطريق إلى الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية، **المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع) لمركز تطوير التعليم الجامعي** "تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد، ١٨- ١٩ ديسمبر، ج١، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ١٥١ – ١٨١.
- الملاح، منتهى أحمد علي(٢٠٠٥). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس. **رسالة الماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين.
- النصير، دلال بنت منزل(2006). تقويم طالبات الاقتصاد المنزلي والتربية الفنية بكلية التربية بالرياض لأداء الهيئة التدريسية. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، كلية التربية جامعة البحرين، البحرين، ٧(١٤) ص ص ١٣- ٢٩.
- ويح، محمد عبدالرازق إبراهيم(٢٠١٠). نظم الجودة الشاملة وسبل الإفادة منها في تطوير مؤسسات إعداد المعلمين. بحث مقدم إلى **المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي**، جامعة الزرقاء، المملكة الأردنية الهاشمية١٠- ٢٠١٠/٥/١٢.

• المرجع الاجنبيه :

- Bell, J. (2002). Design Your Own QA System; Programmed Specifications and Quality Assurance. **UKCLE 2000-2007 UK Centre for Legal Education**, University of Warwick, Coventry, 1-4.
- Carey, Timothy Robert.(1998). **Total Quality Management in Higher Education: why it works; why it does not**. DIA-A95/01,P.31.
- Chancellor, V. (2000). Standards for Quality Assurance, **Paper Presented to the International Conference on" Quality Assurance in Higher Education: Standards, Mechanisms and Mutual Recognition"**. Bangkok, Thailand, Nov. 8-10 ,18 – 26.
- Corrigan, J. (1995). **"The art of TQM", Quality Progress**. Vol. 28, p 61
- Damme, Van. (2004). Standards and Indicators in Institutional and Programmer Accreditation in Higher Education; A Conceptual Frame Work and A Proposal, **In UNESCO, Studies on Higher Education: Indicators for Institutional and Programmer Accreditation in Higher Education**. Tertiary Education, Bucharest.
- Fuinlong, Chatchapas.(2000). The use of Quality Assurance Models in Thai Colleges and Universities. **Dissertation Abstract. DAI-A 61/12, P4691.**

- Hurst, Christine M.(2002).Total Quality Management in higher education: How concepts and processes manifest themselves in the classroom. **Dissertation Abstract DAI-A 63/06, P2063**.
- Jahangir, Lila & Mucciolo, Thomas (2008), Characteristics of Effective Classroom Teachers as Identified by Students and Professionals: A Qualitative Study. **Journal of Dental Educational** www.jdentaled. org/ cgi/content/full/72/4/484
- Motwani, j & kumar, Ashok.(1997). The need for implementing total quality management in education ,international journal of education management 11,3,1997, university press, issn **0951,354x**, 1997. 131-135
- NAAC.(2004). **Higher Education in North East** ; NAAC Quality Assessment Analysis, 1 – 126.
- Sallis, A.(1993). **Total Quality Management In Education. Philadelphia**. Kogan Page.
- Varavithya, C. (2000). Benchmarking in Medical Education , **Paper Presented to the International Conference on " Quality Assurance in Higher Education: Standards, Mechanisms and Mutual Recognition"**. Bangkok , Thailand , Nov. 8-10 , 188 - 191.
- Weller, L. D. (2000) School attendance problems: Using than TQM tools to identify root causes. **Journal of Educational Administration.**

❋❋❋❋❋❋❋