مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم البيولوجية المجلد (40) العدد (5) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Biological Sciences Series Vol (40) .No2018 (5) .

أثر تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تطور جودة العملية التعليمية خلال الفترة 2009-2017 في كلية الزراعة – جامعة تشرين

د. علاء محمود طويل*
غدير سليمان غانم**

(تاريخ الإيداع 9 / 8 / 2018. قبل للنشر في 8 / 10 / 2018)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى التعرف على واقع تطبيق انظمة إدارة الجودة بكلية الزراعة – جامعة تشرين ومعرفة تأثيراتها على تطور جودة العملية التعليمية خلال الفترة الواقعة بين (2009-2017). وقد تم استخدام منهجية التحليل الكمي بالاستناد على بيانات تم جمعها من سجلات الجامعة.

وكان من أبرز النتائج التي تم التوصل اليها، ازدياد أعداد الطلاب بحوالي ثلاثة أضعاف، في حين بقيت قاعات التدريس، ومخابر التدريب، والكادر التدريسي ثابتةً نسبياً، حيث ارتفعت الواجبات التعليمية لعضو الهيئة التدريسية من تدريس 5.4 طالباً في 2009 إلى 14.8 طالب في العام 2017، وتضاعف عمل عضو الهيئة التدريسية بمعدل 2.74 مرة، كما انخفضت حصة الطلاب من المقاعد الدراسية من 1.2 مقعد/طالب إلى 0.41 مقعد لكل طالب في الفترة المدروسة، مما يدلُ على أن أنظمة إدارة الجودة المطبقة في الكلية ليست فعالة بما يكفي كي تنعكس إيجاباً على العملية التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم العالي، أنظمة إدارة الجودة، الهيئة التعليمية.

* **أستاذ مساعد في كلية التمريض، رئيس قسم ضمان جودة العملية التعليمية-مركز ضمان الجودة-جامعة تشرين.**
** **طالب ماجستير – إدارة الجودة – الجامعة الافتراضية السورية.**

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم البيولوجية المجلد (40) العدد (5) 2018
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies - Biological Sciences Series Vol (40) .No2018 (5) .

Effect of applying quality management systems on the development of the quality of the educational process during the period 2009-2017 at the faculty of agriculture, Tishreen University

Dr. Alaa Mahmoud Al-Taweel*
Ghadir Sulaiman Ghanem**

(Received 9 / 8 / 2018. Accepted 8 / 10 /2018)

□ ABSTRACT □

The goal of this research is to investigat the current application of quality management systems at the faculty of agriculture, Tishreen University and to know the development trends of the educational quality process during 2009-2017.

Quantitative analysis methodology, based on data, obtained from university records for the period 2010 to 2016-2017 was used.

One of the most important results was the increasing of students number by three times. While the numbers of teaching rooms, training laboratories and teaching staff remained relatively stable.

Staff teaching duties were increased from 5.4 students in 2009 to 14.8 in 2017 per member. The duties of teaching member were increased by 2.74 times and the student share of the seats has decreased from 1.2 to 0.41 seats per student during the study period.

All figures mentioned affects the quality level of graduates, and indicates that the quality management systems are not effective enough to make the teaching process positive**.**

Keywords: Quality, Higher Education, Quality Management Systems, Teaching Staff.

***Associate Professor, Faculty of Nursing- Head of Quality Assurance Department- Quality Assurance Center- Tishreen University**

****** **Master Student - Quality Management - Syrian Virtual University**

مقدمة

أصبح إصلاح منظومة التعليم والتأهيل من القضايا الرئيسية في عالم اليوم، التي تؤرق بال صُناع القررات في شتى أنحاء العالم إيمانا منهم بأن تكوين الرأسمال البشري يعد الدعامة الأساسية لكل نهضة اقتصادية واجتماعية وللتنمية المجتمعية المستدامة. ويعتمد النجاح الاقتصادي للدول على جودة أنظمتها التعليمية، سيما وأن رأس المال البشري بأبعاده المعرفية والمهارية وقدراته الإبداعية والصفات الأخلاقية للأفراد في المجتمع تشكل العوامل الأكثر فعالية في الإنتاج (أبو العز، 2010).

شهدت مؤسسات التعليم العالي في العقد الماضي مجموعة معقدة من الضغوط في جميع أنحاء العالم، يأتي في مقدمتها، الأهمية المتزايدة لاقتصاد المعرفة التي وضعت التعليم العالي في صدارة أجندات تنمية القدرات التنافسية الوطنية (Tambi *et al*, 2008). وأدى تقليص الاعتمادات الحكومية والتضخم النقدي، والضغوط لتحسين 'الجودة في التعليم العالي' بغية الحصول على مواقع تراتبية أعلى في الجداول المعتمدة لتقييم أداء مؤسسات التعليم العالي (Tambi *et al*, 2008)، إلى تغيرات جذرية في الطريقة التقليدية لإدارة العمليات في المؤسسات التعليمية. وأصبحت مؤسسات التعليم العالي أكثر استعدادا لتبني ممارسات وأنظمة الجودة المشابه لتلك المطبقة في الصناعة، لتحسين جودة التعليم ورضا الطلاب(Sahney *et al*, 2008).

يلعب التعليم العالي في سوريا دوراً هاماً في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إذ يوفر المعرفة والخبرة للطلاب الذين سوف يصبحون في المستقبل القريب، موظفين وأرباب عمل وقادة في مجتمعاتهم، وحظيت عمليات الإصلاح في هذا القطاع المهم برعاية خاصة من قبل الدولة، لما له من أهمية كبيرة ودور أساسي في تطور المجتمع والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الحاجات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية عبر رفده بالكوادر الفنية المؤهلة علمياً وعملياً وإعداد القيادات للمستقبل وبمختلف الميادين (طويل، 2016).

تواجه مؤسسات التعليم العالي في سوريا تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن متغيرات تكنولوجية ومعرفية عالمية لعبت دوراً كبيراً في تغير شكل العالم إلى نظام عالمي جديد يعتمد على العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساساً له، وغدا التعليم التحدي الرئيسي والوحيد لاجتياز الفجوة العلمية والمعلوماتية بين سوريا والدول المتقدمة.

إن مستقبل سورية يتوقف على مدى قدرتها على المنافسة العالمية من خلال إصلاح العملية التعليمية، عبر تطبيق انظمة إدارة الجودة في التعليم وهي بوابة الانطلاق نحو تحقيق التنافسية، ووضع الجامعات السورية وخريجيها في مرتبة متقدمة على قائمة الجامعات العربية والاقليمية والدولية.

وبهدف اللحاق بالمستويات العالمية لجامعاتنا الوطنية وضمان جودة التعليم والتعلّم والبحث العلمي، وتلبيةً لاحتياجات التنمية المستدامة ومتطلبات المجتمع وأسواق العمل، اتخذ مجلس التعليم العالي القرار /154/ تاريخ 2005/1/10، المتضمن الموافقة على اعتماد نظام تقويم الأداء وضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات السورية، إلى جانب تأليف لجنة دائمة في وزارة التعليم العالي باسم اللجنة العليا للجودة والاعتمادية (طويل، 2016)، وتم إحداث مديريات ضمان الجودة في الجامعات السورية، وتحولت لاحقاً مديرية ضمان الجودة في جامعة تشرين إلى مركز ضمان الجودة ووحدات تابعة له، يتركز عمل هذه البنى الإدارية على ثلاثة محاور أساسية: محور العملية التعليمية ومحور البحث العلمي وخدمة المجتمع ومحور الموارد البشرية والتطوير الإداري، وقد تم تحقيق العديد من الإنجازات بالتعاون مع الإدارات الجامعية في جامعة تشرين وتجسد ذلك في وضع انظمة إدارة مرجعية أكاديمية للبرامج الجامعية بالاستناد إلى المعايير المرجعية الأكاديمية الوطنية وتوصيف البرامج والمقررات الدراسية في الكليات والمعاهد

العليا للجامعة وتقويم أداء أعضاء الهيئة التدريسية والإدارات العلمية في الجامعة (عليا، 2013). هذه الجهود المبذولة لتطوير جودة العملية التعليمية ما زالت في بداياتها، وبالتالي أصبح من الضروري أن يتم دراسة تأثير أنظمة الجودة في العملية التعليمية.

باعتبار أن معظم الدراسات السابقة قد اعتمدت على المقاربات الوصفية التحليلة التي تعتمد على التقديرات الشخصية للمستطلعين، فقد أصبح من الضرورة دراسة تطور العملية التعليمية خلال الفترة 2009–2017، تحت تأثير إدارة أنظمة الجودة المطبقة في كلية الزراعة في جامعة تشرين، إستناداً لبيانات كمية مجموعة من سجلات الجامعة.

المصطلحات والتعاريف

- **الجامعة العامة (الحكومية)(Governmental University)**: مؤسسة تنشأ بموجب قانون خاص بها (مرسوم)، وتتمتع بشخصية اعتبارية ذات استقلال مالي واداري وعلمي، وتشرف عليها الدولة، ومدة الدراسة فيها لا تقل عن أربع سنوات أو ما يعادلها وتمنح الدرجة الجامعية الأولى الاجازة (البكالوريوس) على الأقل (الدرادكة، 2008).
- **الجودة (Quality)**: درجة استيفاء مجموعة من الخصائص[1] المتأصلة للمتطلبات[2].
  (ISO 9000, 2005).
- **نظام إدارة الجودة (Quality Management System)**: هو نظام الإدارة، للتوجيه والتحكم بالمنظمة فيما يتعلق بالجودة (ISO 9000, 2005).
- **الهيئة التعليمية (Learning board)**: مجموع أعضاء الهيئة التدريسية وأعضاء الهيئة الفنية والمعيدين.

مشكلة البحث

من خلال الاطلاع على الدراسات المرجعية كأمثلة (طرابلسية، 2008) و (طويل، 2016) ومن خلال الاطلاع على الواقع الحالي في الجامعات الحكومية، يمكن ملاحظة حصول ازدياد في أعداد الطلاب المقبولين في الجامعات يضاف لهم في بعض الحالات الطلاب الوافدون من الجامعات الاخرى، مما أدى إلى ضغوط شديدة على سير العملية التعليمية وتطبيق معايير الجودة في الجامعات السورية بمختلف كلياتها، ومنها كلية الزراعة في جامعة تشرين التي أخذت كحالة دراسة.

هنا يمكن طرح السؤال التالي:

هل كان لتبني كلية الزراعة لأنظمة إدارة الجودة الأثر الايجابي في تحسين جودة العملية التعلمية خلال الفترة 2009–2017 ؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

- يشير البحث أهمية ودور التعليم العالي في سوريا.
- يشير البحث إلى نقاط الضعف في تطبيق أنظمة ادارة الجودة في التعليم العالي.

[1] يمكن أن تكون الخصائص متأصلة أو مخصصة. ويمكن أن تكون الخصائص نوعية أو كمية .

[2] يمكن أن تكون المتطلبات حسب الاحتياجات أو التوقعات، أو ضمنية أو إلزامية.

❖ يُسهم البحث الحالي في تحسين جودة العملية التعليمية في كلية الزراعة من خلال النتائج والمقترحات التي تم التوصل اليها في نهايته.

أهداف البحث:

يهدف البحث الى: دراسة جودة العملية التعليمية تحت تأثير إدارة أنظمة الجودة المطبقة في كلية الزراعة في جامعة تشرين خلال الفترة 2009–2017.

الدراسات المرجعية:

هناك عدد متزايد من الأبحاث التي تعالج موضوع الجودة المقدمة في مجال التعليم العالي بشكل عام وفي مجال تحديد الفاعلية والمعوقات لتطبيق انظمة إدارة الجودة بشكل خاص، إلا أن هذه الأبحاث لاتزال قليلة إن لم تكن نادرة نتيجة لحداثة هذا الاتجاه البحثي في العالم.

- **هدفت دراسة طويل (2016)** إلى التعرف على التحديات التي تحول دون تطبيق معايير جودة التعليم (المعتمدة من قبل مجلس اتحاد الجامعات العربية) في التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية في جامعة تشرين. وقد أظهرت النتائج أن أهم التحديات على مستوى كل قطاع كانت كالتالي: القطاع الهندسي: وجود تحديات على مستوى كلاً من: أعضاء الهيئة التعليمية، طرائق التدريس ومصادر التعلم، الكتاب الجامعي. قطاع العلوم الطبية والرياضية: وجود تحديات على مستوى محاور البحث العلمي، طرائق التدريس ومصادر التعلم.

قطاع الاقتصاد والإدارة: وجود تحديات على مستوى محاور البحث العلمي، الأخلاقيات الجامعية، طرائق التدريس ومصادر التعلم، أعضاء الهيئة التعليمية، التقويم.

قطاع العلوم الأساسية والإنسانية: وجود تحديات على مستوى محاور طرائق التدريس ومصادر التعلم، أعضاء الهيئة التدريسية.

قطاع المعاهد العليا: وجود تحديات على مستوى محاور طرائق التدريس ومصادر التعلم.

- **هدفت دراسة دودين، (2015)** إلى التعرف على الممارسات المرتبطة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتوصل الباحث إلى النتائج الآتية :

☒ تتوفر متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال عضو الهيئة التدريسية

☒ تتوفر متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال العملية التدريسية .

☒ تتوفر تطلبات تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية في مجال الطالب.

☒ لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغير الجنس .

☒ لا يوجد هناك اختلاف في متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين الأكاديميين باختلاف متغير الخبرة.

- **هدفت دراسة الفقية (2015)** إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريب في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية، في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الكليات، ودرجة توافر المقومات: البشرية، والمادية، والتنظيمية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الكليات. وتوصلت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يرون أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية بدرجة كبيرة، أما توافر المقومات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذه الكليات فقد جاءت بدرجة متوسطة للمقومات البشرية وللمقومات المادية والتنظيمية، وتشير النتائج إلى وجود فروق دالة

إحصائيا في آراء أعضاء هيئة التدريب في مدى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية باختلاف متغير موقع الكلية، ومتغير حضور دورات وورش تدريبية في مجال الجودة الشاملة، كما توجد فروق دالة إحصائيا في آراء أعضاء هيئة التدريب في مدى توافر المقومات البشرية باختلاف متغير حضور دورات تدريبية في مجال الجودة الشاملة، وتوجد كذلك فروق دالة إحصائيا في مدى المقومات التنظيمية باختلاف موقع الكلية التقنية.

- **هدفت دراسة بلال (2014)** إلى التعرف على معايير جودة التعليم عن بعد في السودان، والتحديات التي تواجه تطبيق تلك المعايير في التعليم عن بعد في مؤسسات التعليم العالي في السودان، حيث إتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الجودة في التعليم بشكل عام والتعليم عن بعد بوجه خاص يؤدي إلى التطوير المستمر وبالتالي تحقيق أهداف ورسالة الجامعة، كما لوحظ عدم اهتمام بعض الجامعات بالبحث العلمي وضعف الميزانية المخصصة وعدم تطبيق نتائج هذه البحوث بشكل عملي، وعدم الاتفاق على معايير موحدة لتطبيق الجودة في الجامعات السودانية.
- **هدفت دراسة Üstünlüoğlu (2017)** إلى استقصاء آراء كلاً من الطلاب والمحاضرين بالعملية التدريسية في التعليم العالي في تركيا والتشيك. واستخدم الباحث البيانات الوصفية والكمية للحصول على المعلومات. أشارت النتائج إلى وجود اختلاف بين تصورات الطلاب والمحاضرين (بغض النظر عن البلد)، فيما يخص الكفاءة التدريسية للمحاضرين في الجامعات، حيث فشل محاضري الجامعات في تلبية توقعات الطلبة من حيث جودة التدريس
- **هدفت دراسة Alani ورفاقه(2015)** إلى تقييم جودة الخدمات التعليمية في جامعة دار السلام (سلطنة بروناي) باستخدام مقياس "باراسورامان سيرفكوال" خماسي الأبعاد، من وجهة نظر الطلبة الجامعيين في أربع كليات، بواسطة الاستبيان الإلكتروني.

وجد الباحثون فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب من كليات العلوم التطبيقية و الطلاب من كليات "العلوم الانسانية" من حيث الإدراك لمفاهيم للجودة، كما صنف الطلاب جودة الخدمات التعليمية في الجامعة بدرجة مقبول فقط.

كما بَيّن أن مستوى مهارات الاتصال والإبداع والابتكار والقدرة على العمل الجماعي، هي ضرورات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

مما سبق نجد أن الأبحاث المتعلقة بتطبيق معايير الجودة في التعليم العالي تتجه بغالبيتها نحو المقاربات الوصفية التحليلية لتحديد معوقات تطبيق أنظمة إدارة الجودة في التعليم العالي، كما أنها تختلف فيما بينها، باختلاف المعايير المعتمدة فيها وأساليب البحث المتبعة وعينة ومكان تطبيق البحث.

في حين أن البحث الحالي قد تَفَرَد بعدة معايير وهي:

- ☒ عينة البحث، إذ يتناول المشكلة على مستوى كلية الزراعة بجامعة تشرين.
- ☒ اتجاهات جودة التعليم العالي تحت تأثير أنظمة إدارة الجودة المُطبقة في التعليم.

الإطار النظري

مفهوم الجودة

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء علي التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التميز في نوعية المنتج في أي مجال من المجالات، وتعرف الجودة بأنها " مقابلة وتجاوز توقعات المستفيد " (أبو الرب، 2010)

، وبالتالي يقوم المستفيد بتحديد ماهية الجودة المطلوبة والتي تلبي رغباته وتحقق رضاه ، وهنا يكمن التحدي والصعوبة في إرضاء جميع المستفيدين والذين تختلف أهواؤهم ورغباتهم ولهم شخصيات مختلفة وينتمون لطبقات اجتماعية مختلفة.

والجودة في التعليم هو ذلك المفهوم الذي يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، " وهي ترجمة لاحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم " (العاجز وجميل، 2005) " وبالتالي تسعى أنظمة الجودة إلى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين علي معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة، والتقدم التكنولوجي الهائل(فليه، 2007). وهذا يتطلب تحولاً كبيراً في دور المشرف الأكاديمي بأي مؤسسة تعليمية، فهو مدرب وموجه وعليه توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلاب علي التعلم .

وتعرف إدارة أنظمة الجودة في التعليم العالي بأنها " عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم علي نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة " (العاجز وجميل، 2005)، ويركز هذا التعريف على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات والعمليات والمخرجات للعملية التعليمية ، وبالتالي يتطلب هذا المفهوم النظر إلي كل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الأسلوب وكيفية الإعداد لهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية الأمر الذي سينعكس علي المجتمع بمؤسساته المختلفة، وكذلك المعلمين والإداريين والعاملين الذين هم بحاجة إلي تدريب وتطوير لمهاراتهم وكفاياتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم أنظمة إدارة الجودة وتطبيقاتها.

فالجودة فى التعليم العالي حسب مؤتمر UNESCU (1988)هي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته (الجعباري، 2015) مثل(المناهج الدراسية، البرامج التعليمية ، البحوث العلمية ، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلى، التعليم الذاتي الداخلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا).

أهمية الجودة في التعليم العالي

تتبع أهمية الجودة في التعليم مما يأتي:

- ضبط وتطوير النظام الادارى فى المؤسسة التعليمية .
- الارتقاء بمستوى الطلاب فى جميع المجالات .
- ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة .
- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول الى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية .
- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية .
- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين فى المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق .
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف المحلى .

إن تحقيق ثقافة الجودة فى التعليم والمعرفة لا يمكن أن يقارن أبدا مع مبدأ الجودة فى الإنتاج الصناعي أو التجاري أو الزراعي، لأن الأسس التي تتحكم بالقياسات والمواصفات لكل منها تختلف كثيرا بعضها عن البعض الأخر. إن التعليم

والمعرفة قيمتان وركيزتان تعتمدان على العقل والفكر بشكل أساسي، ولذلك فانهما يرتبطان بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطيهما بالجانب المادي (صالحين، 2012) .

فوائد إدارة أنظمة الجودة في التعليم العالي

إن المتتبّع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لأخرى يكتشف مدى الصراع لبلوغ الآمال التي تنشد المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين.وبحسب التطورات الحالية والثورة المعلوماتية لن يتأتى ذلك إلا بتطبيق معايير الجودة في التعليم العالي، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج لتحقيق الآتي (بوعشة، 2008):

- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.
- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.
- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.
- تبنّي المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبنّي أسلوب فرق العمل.
- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.
- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظّم.
- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.
- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.
- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.
- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.
- إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

متطلبات الجودة في التعليم العالي

جودة الطلبة:

تعتبر جودة الطلبة من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويمكن التعبير عن ذلك من خلال:

- **انتقاء 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 انتقاء، حيث إن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي(رزق الله، 2014).

- **نسبة 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 قليلا كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار، بالإضافة لعنصر مهم وهو اندفاع الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة وحبّ الاطلاع والاستكشاف والرغبة في الحصول على ثراء معلوماتي (بن عمارة، 2011).

جودة أعضاء الهيئة التدريسية :

يقصد بجودة عضو الهيئة التدريسيه تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع. و يحتلّ عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطوّر في الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها، ما لم تتوفر لدى عضو هيئة التدريس عدة سمات شخصية ونفسية (التفاني في العمل، الغلاقات السليمة مع الزملاء، القدرة على التأقلم، النزاهه.....)، بالإضافة إلى الالتزام بالمنهج العلمي والعمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية بين الطلبة وخدمة الجامعة التي ينتمي إليها وخدمة المجتمع والوطن(عازه، 2015).

مجتمع البحث وعينته وحدوده

تمثل مجتمع الدراسة بمجموعة البيانات ذات العلاقة بالبحث، المتوفرة في سجلات كلية الزراعة و جامعة تشرين، حيث جُمعت البيانات المتعلقة بتطور أعداد الطلاب، نسب النجاح ، السكن الجامعي، أعداد أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الزراعة، أعداد المقاعد الدراسية، خلال الفترة 2009–2017 بهدف تحديد مدى التطور في جودة العملية التعليمية تحت تأثير تطبيق أنظمة إدارة الجودة.

الحدود الزمانية للبحث :

تم إجراء الدراسة ابتداءً من شهر أيلول2017 وحتى نهاية شهر نيسان 2018 .

الحدود المكانية للبحث:

كلية الزراعة في جامعة تشرين.

طريقة تنفيذ الدراسة ومستلزماته

اتُبعت طرق التحليل الكمي، وجُمعت المعلومات الضرورية لدراسة المؤشرات الدالة على تأثير تطبيق أنظمة إدارة الجودة في كلية الزراعة في اتجاهات تطوير سير العملية التعليمية، وذلك بالرجوع إلى السجلات الموجودة في الكلية والجامعة، إضافة إلى المعلومات المختلفة التي يمكن الحصول عليها من خلال الجولات الميدانية وإجراء المقابلات مع المعنيين عن هذه المؤشرات في الكلية أو في الجهات المعنية في رئاسة الجامعة.

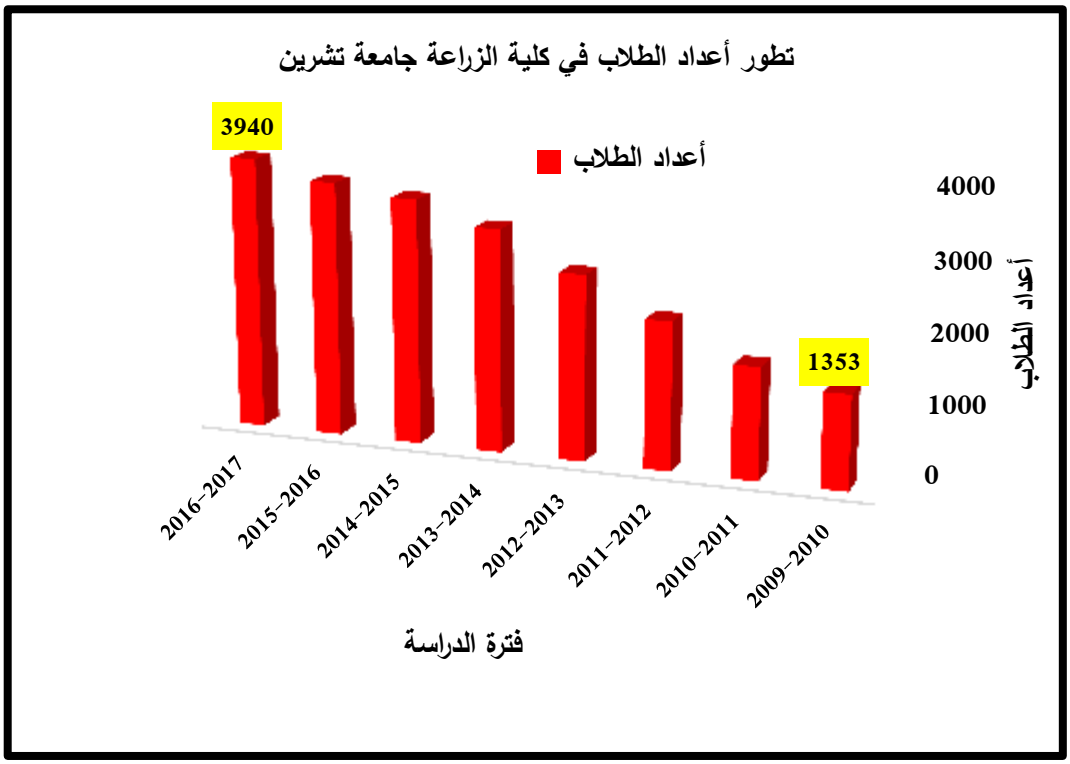
من أجل تحقيق أهداف الدراسة، جُمعت البيانات من سجلات الجامعة (أعداد الطلاب المسجلين في كلية الزراعة، نسب النجاح، أعداد الخريجين، أعداد القاطنين في المدينة الجامعية وأعداد الهيئة التريسية)، وحُسبت معادلات الانحدار ومعاملات التحديد والمتوسطات لدراسة تطور العملية التعليمية خلال الفترة 2009–2017، تحت تأثير إدارة أنظمة الجودة في كلية الزراعة في جامعة تشرين.

حيث تم قياس اتجاهات سير العملية التعليمية تحت تأثير أنظمة إدارة الجودة المطبقة في الكلية استناداً إلى البيانات من سجلات الجامعة خلال الثمانية سنوات الاخيرة، بحساب معاملات الانحدار باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية "SPSS" لمعالجة البيانات، وتمثيل البيانات برسوم توضيحية باستخدام برنامج Exell، وتقييم النتائج.

النتائج والمناقشة

- **تطور أعداد الطلاب في الفترة 2009-2017 :**

يبين الشكل (1) أن أعداد الطلاب في كلية الزراعة قد إزداد باضطراد من 1353 طالب وطالبة في العام الدراسي (2009-2010) إلى 3940 طالب وطالبة في العام (2016-2017) وتمثل هذه الزيادة ثلاثة أضعاف أعداد الطلاب من العام(2009-2010) .



الشكل(1) تطور أعداد الطلاب في كلية الزراعة جامعة تشرين خلال الأعوام (2009-2017).

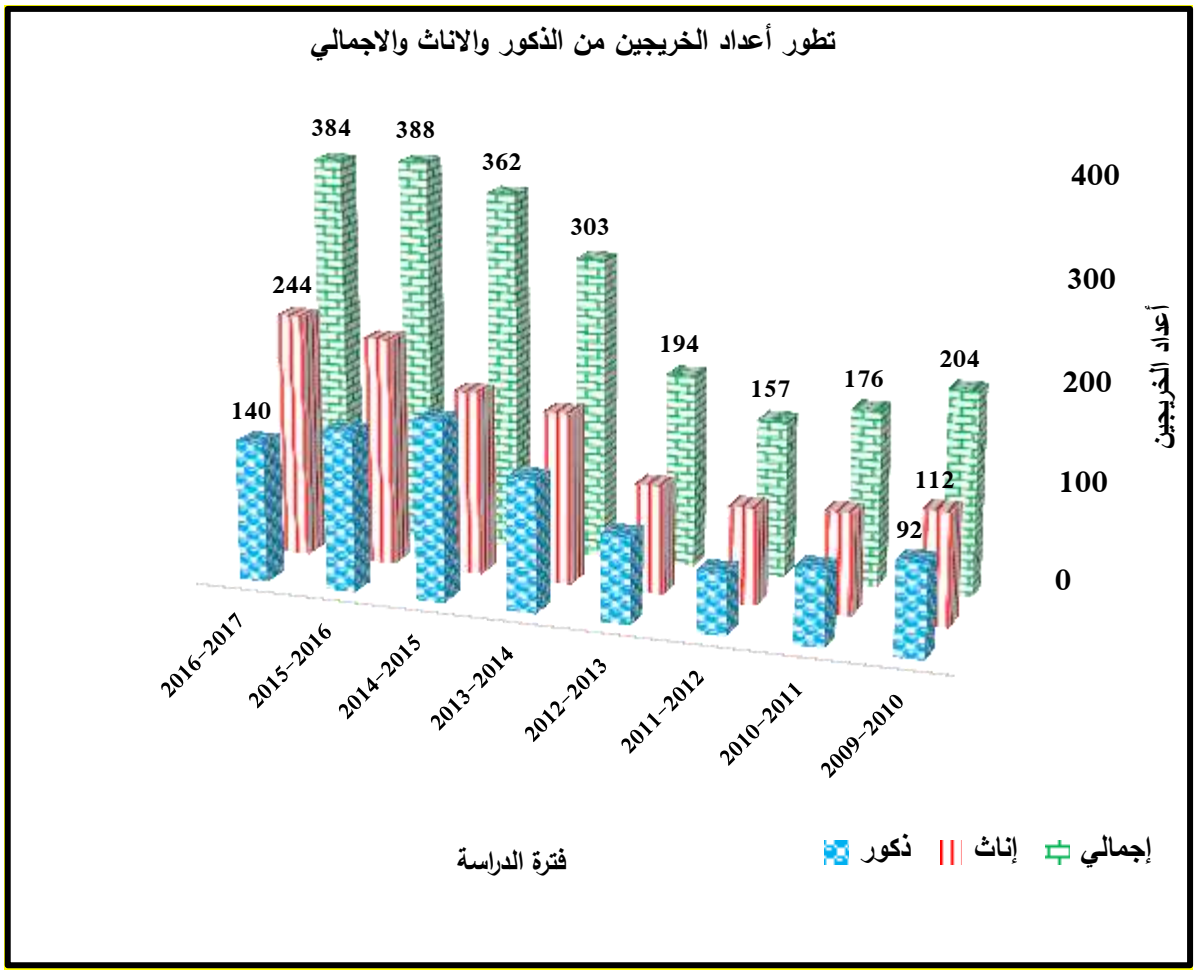
المصدر: (سجلات الجامعة)

تشير معادلة الانحدار (1) إلى أن أعداد الطلاب في كلية الزراعة تزداد بمعدل 395 طالب وطالب في كل عام، إن علاقة الانحدار تشرح 97.3% من التباينات في أعداد الطلاب ، حيث أن معامل التحديد قد بلغ (R^2=0.973)، إن النسبة المرتفعة لأعداد الطلاب المتزايدة سنوياً تَشكل ضغوطاً كبيرة على البنى التحتية (السكن الجامعي، قاعات التدريس، مخابر تدريب الطلاب.....الخ) وعلى الكادر التدريسي في الكلية، وبالتالي على مستوى جودة الخريجين من الكلية.

$$y = 395{,}91x + 982{,}01 \qquad (1)$$

- **تطور أعداد الخريجين من الذكور والاناث والاجمالي في الفترة 2011-2017 :**

جمعت البيانات الخاصة بأعداد الخريجين (ذكور واناث) من كلية الزراعة من سجلات الكلية وتم تمثيلها بيانياً في الشكل(2).

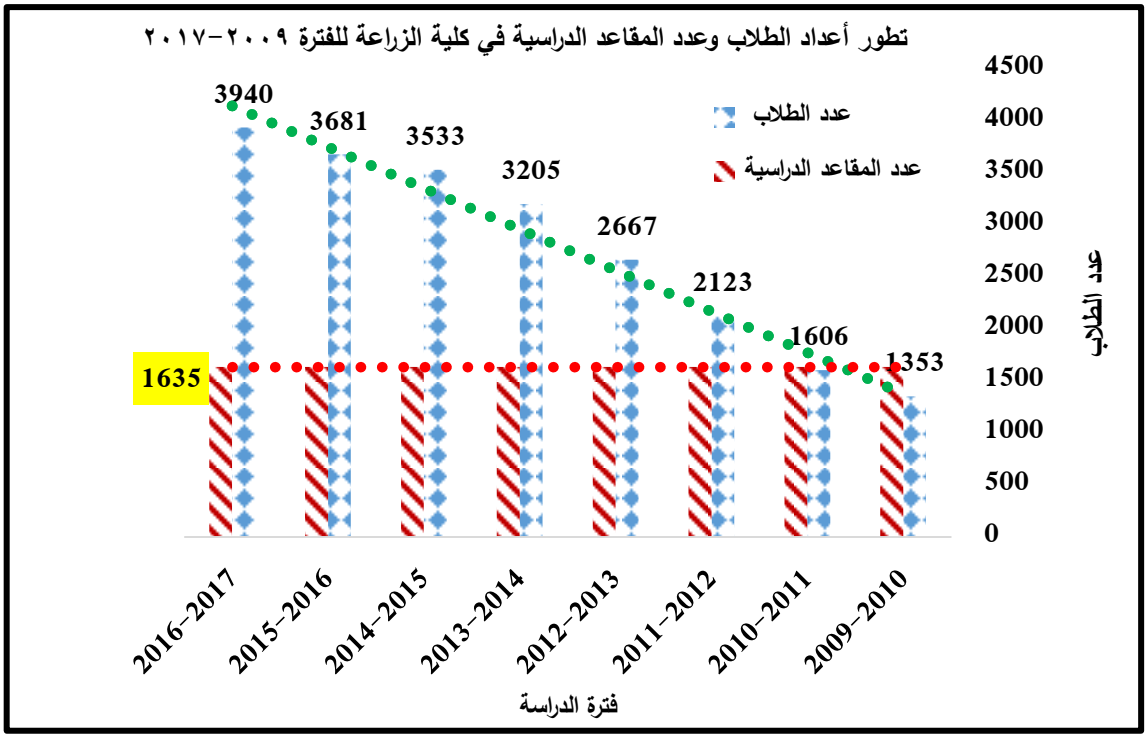


الشكل(2) تطور أعداد الخريجين(ذكور وإناث والاجمالي) من كلية الزراعة جامعة تشرين خلال الأعوام (2009-2017).
المصدر: (سجلات الجامعة)

يبين الشكل (2) أن أعداد الخريجين في كلية الزراعة قد إزداد من 204 طالب وطالبة في العام الدراسي (2009-2010) إلى 384 طالب وطالبة في العام (2016-2017) وتمثل هذه الزيادة حوالي الضعفين(1.88 ضعف) أعداد الطلاب من العام(2009-2010). كما ازداد عدد الخريجات من 112 طالبة إلى 244 في الأعوام(2009-2017)، وازداد عدد الخريجين الذكور من 92 إلى 140 وتمثل (1.52 ضعفاً) خلال فترة الدراسة.

- **تطور أعداد الطلاب وعدد المقاعد الدراسية:**

تم تمثيل تطور أعداد الطلاب في كلية الزراعة في جامعة تشرين ومقارنتها بتطور أعداد المقاعد الدراسي، كما هو موضح في الشكل(3).



الشكل (3) تطور أعداد الطلاب والمقاعد الدراسية في كلية الزراعة خلال الأعوام (2009-2017).

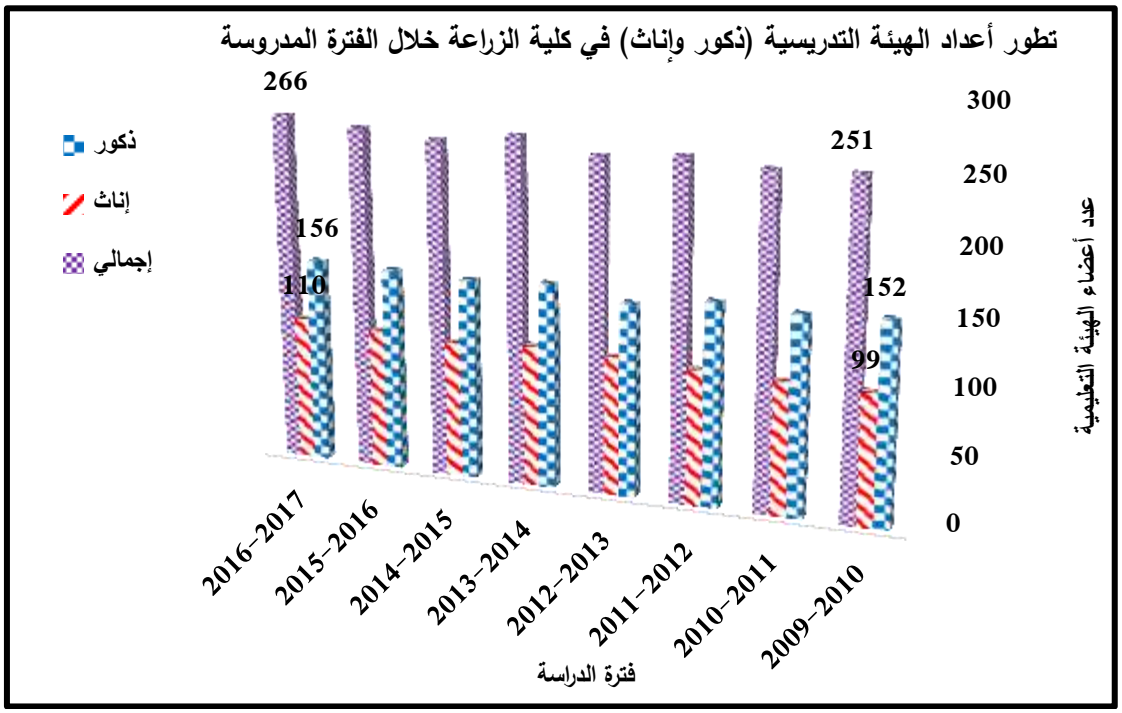
المصدر: (سجلات الجامعة)

يبين الشكل (3) أن أعداد المقاعد الدراسية قد بقي ثابتاً (1635 مقعد) بينما إزداد عدد الطلاب من 1353 طالباً في العام 2009-2010 إلى 3940 طالب وطالبة في العام 2016-2017، ويمكن القول بأن حصة الطالب من المقاعد الدراسية قد انخفضت من 1.2 مقعد/طالب إلى 0.41 مقعد لكل طالب. و قد زادت الكلية عدد الحصص الدراسية وعدد ساعات العمل لأعضاء الهيئة التدريسية وإطالة دوام الطلاب لتجاوز هذه العقبة، مما قد يتسبب في انخفاض مستوى الأداء لكل من الطالب والمدرس.

- **تطور أعضاء الهيئة التدريسية:**

لدى دراسة أعداد الهيئة التدريسية (الشكل4) تبين أن إجمالي أعداد الهيئة التدريسية في كلية الزراعة قد ارتفع من 251 إلى 266 عضواً خلال الأعوام 2009-2017، حيث ارتفع عدد الذكور في الهيئة التدريسية من 152 إلى 156 في تلك الفترة، بينما ارتفع عدد الاناث من 99 إلى 110 عضو في الهيئة التدريسية.

لقد إرتفعت واجبات التدريس لعضو الهيئة التدريسية من تدريس 5.4 طالب وطالبة في السنة الدراسية 2009-2010 إلى 14.8 طالب وطالبة في العام 2016-2017، كما أن واجبات عضو الهيئة التدريسية قد تضاعفت بمعدل 2.74 مرة في هذه الفترة، وبالتالي فإن زيادة الأعباء الملقاة على عاتق أعضاء الهيئة التدريسية قد يؤثر سلباً في جودة العملية التعليمية.



الشكل (4) تطور أعداد الهيئة التدريسية في كلية الزراعة جامعة تشرين خلال الأعوام (2009-2017).

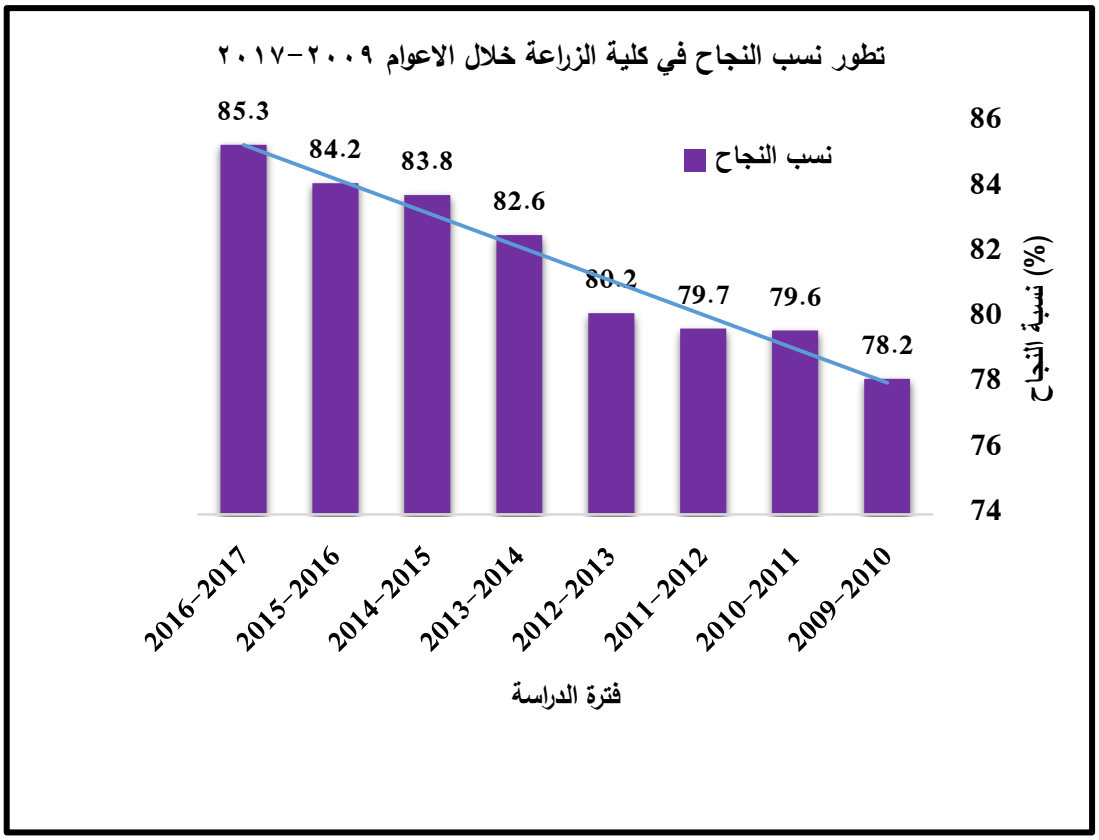
المصدر: (سجلات الجامعة)

- **تطور نسب النجاح في كلية الزراعة:**

تم تمثيل تطور نسب النجاح في كلية الزراعة، خلال الفترة الدراسية (2009-2017)، كما هو مُوضح في الشكل(6).

يبين الشكل (6) أن نسب النجاح في الأعوام الدراسية قد ارتفع من 78.2% في العام الدراسي 2009-2010 إلى 85.3% في العام 2013-2017. وعند حساب معادلة الانحدار(3) تبين أن نسبة النجاح قد ازدادت بمعدل 1.04 % في كل عام. ويُعتقد أن هذا التحسن في نسبة الطلاب الناجحين في كلية الزراعة يعود إلى تفاني أعضاء الهيئة التدريسية في عملهم هذا من جهه وإلى نمو وتطور طرائق التدريس ومصادر التعلم من جهة أخرى. يضاف لها الدورات الإضافية التي تزيد من نسب النجاح بشكل واضح، وأتمتة الأسئلة (مكررة، صح أو خطأ)، وإعطاء الطالب ثلاثة فرص لتقديم المقرر خلال العام.

$$y = 1.04x + 77.0 \quad (3)$$



الشكل (6) تطور نسب النجاح في كلية الزراعة في جامعة تشرين خلال الأعوام (2009-2017).

المصدر: (سجلات الجامعة)

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات

- تضاعفت واجبات عضو الهيئة التدريسية بمعدل 2.74 مرة خلال فترة الدراسة.
- إزدادت أعداد الطلاب بحوالي ثلاثة أضعاف خلال فترة الدراسة، مما شكل ضغوطاً كبيرة على البنى التحتية (السكن الجامعي، قاعات التدريس، مخابر تدريب الطلاب.....الخ) وعلى الكادر التدريسي في الكلية، وبالتالي على مستوى جودة الخريجين من الكلية.
- انخفضت حصة الطلاب من المقاعد الدراسية من 1.2 مقعد/طالب إلى 0.41 مقعد لكل طالب خلال فترة الدراسة.
- انخفضت حصة الطلاب من الأسّرة من 1 سرير لكل طالب إلى 0.6 سرير لكل طالب خلال فترة الدراسة.
- هناك ارتفاع ملحوظ في نسب النجاح يصل إلى 1.04 % في كل عام.
- أنظمة إدارة الجودة المطبقة في كلية الزراعة لاتواكب التضاعف في أعداد الطلاب .
- هناك صعوبة بالغة في الحصول على البيانات الإحصائية حول المخرجات الطلابية في مختلف البرامج، ونسب النجاح و الرسوب والفصل والتأجيل....إلخ، نظراً لكون أتمتة البيانات الإدارية في الكلية مازالت قيد التطوير والانجاز.

التوصيات

- أتمتة المعلومات الإدارية لتعزيز الشفافية وتسهيل وتسريع إصدار النتائج ومنح الوثائق والإحصائيات المختلفة لتسهيل البحوث والدراسات العلمية.
- وضع خطة مستقبلية لزيادة أعداد الوحدات السكنية، وأعداد الهيئة التدريسية، والقاعات الدراسية وعدد المقاعد.....إلخ، بما يتناسب مع الزيادة في أعداد الطلاب في الكلية.
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث ذات الصلة بالموضوع بوجه عام وحول جودة ومهارات الخريجين ومدى ملائمتهم لسوق العمل بشكل خاص.

المراجع:

المراجع العربية:

1.الدرادكة، مأمون، *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص304.

2.الفقية، محمد علي ، *أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التقنية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب فيها*، 2015، المجلة العربية لضمان الجودة – المجلد الثامن العدد(20).

3.العاجز، فؤاد وجميل نشوان، *الجودة في التعليم العالي* – قسم أصول التربية . الجامعة الإسلامية، 2005، غزة. المجلد الأول – العدد الثاني .

4.الجعباري، حسن أحمد (2015) مدى توافر معايير الجودة الشاملة لخريجي اللغة العربية بكلية التربية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. رسالة ماجستير في قسم العلوم التربوية، مجلة البحث العلمي، العدد 14، مجلد4.

5.أبو العز، احمد نهلة، *العلاقة بين رأس المال البشرى والنمو الاقتصادي* : نيجيريا نموذجاً. قسم السياسة والاقتصاد – معهد البحوث والدراسات الأفريقية– جامعة القاهرة، 2010، ص21.

6.بوعشة محمد، *أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي:بين الضياع وأمل المستقبل*، بيروت: دار الجبل،2008، ص144.

7.دودين، أحمد يوسف، مستوى تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الأردن من وجهة نظر الإداريين والأكاديميين. (دراسة ميدانية)– المجلة العربية لضمان الجودة، 2015– المجلد الثامن–العدد (19)، ص19.

8.بن عمارة، منصور، *الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي*، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي: الابداع والتغيير التنظيمي في المؤسسات الحديثة ،المنظم من قبل :كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة باجي مختار، عنابة،2011، بتاريخ:18 –19ماي، ص9.

9.فليه، فاروق عبده، *اقتصاديات التعليم:مبادئ راسخة واتجاهات حديثة*، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،2007،ص400.

10. بلال، محاسن بلة النور، *فاعلية تطبيق معايير الجودة في التعليم عن بعد بمؤسسات التعليم العالي في السودان* رسالة دكتوراه . قسم تكنولوجيا التعليم. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. كلية التربية. السودان. الخرطوم، 2014،ص171.

11. صالحين، فرج، عيسى. الفقهي، مصطفى عبدا الله محمود (2012) واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.

12. قانون تنظيم الجامعات المرسوم 250 (2007) اللائحة التنفيذية.

13. رزق الله حنان، *"أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة :دراسة ميدانية لعينة من الكليات في جامعة منتوري قسنطينة*، 2014، مجلة الجامعة مجلد 7 عدد 14 ص278.

14. طرابلسية، شيراز بنت محمد عشير، *"إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي السورية"* رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد جامعة دمشق، سوريا، 2008،ص369.

15. طويل، علاء محمود، *تحديات تطبيق معايير جودة التعليم في التعليم العالي وفقاً لآراء أعضاء الهيئة التعليمية: جامعة تشرين نموذجا*، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العملية سلسلة العلوم الصحية، المجلد 38، العدد 2، 2016، ص67–80.

16. طويل، علاء محمود ، *واقع مركز الجودة في جامعة تشرين، اللاذقية*، سوريا، 2016.

17. أبو الرب، عماد، *ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي* ،ط1، عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع. 2010، ص244.

18. عازه حسن فتح الرحمن، *تأهيل و إعداد عضو هيئة التدريس الجامعي*، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الرابع: للبحث العلمي في العصر الرقمي، مركز البحوث والإستشارات الإجتماعية بلندن والمركز الاحتواء الاجتماعي، دولة قطر، 2015 ، يومي 15–16 مارس، ص221.

19. عليا، تميم، *الدليل التعليمي السوري، مركز ضمان الجودة في جامعة تشرين*، دورة مدقق رئيس لأنظمة إدارة الجودة آيزو 9001–جامعة تشرين،2013.

المراجع الأجنبية:

20. Alani, F., Yasir Y., Mahani . "*Service Quality in Higher Education —A Case Study of University Brunei Darussalam -". Canadian Center of Science and Education-International Education Studies*; 2015,Vol. 8, No. 4, PP15.

21. ISO 9000:2005 Terms and Definitions, pdf.

22. http://www.expert9001.ro/en/iso9000/iso_9000_2005_terms.htm

23. Sahney, S., Banwet, D.K. and Karunes, S. *An integrated framework of indices for quality management in education: a faculty perspective***.** The TQM Magazine, 2008, 20, pp: 18

24. Tambi, A.M.B.A., Ghazali, M.C. and Yahya**,** N.B. *The ranking of higher education institutions: a deduction or delusion*? Total Quality Management & Business Excellence, 2008,19, pp:15.

25. Üstünlüoğlu, E. *"Teaching quality matters in higher education: a case study from Turkey and Slovakia*". Teachers and Teaching theory and practice Journal, 2017, Volume 23, Issue3,pp16.