

Syrian Arab Republic		الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education and Scientific Research		وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Syrian Virtual University Master in Quality Management (MIQ)		الجامعة الافتراضية السورية ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنكليزية

دراسة ميدانية على جامعة دمشق

The Impact of Applying Total Quality Management in Improving the Teaching of the English Language Course: A Field Study at Damascus University

بحث أعد لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة (MIQ)

إعداد الطالب:

hiba_178005

هبة وجيه شكاس

إشراف الدكتورة:

مزنة المارديني

2024

تصريح

أصرح بأنّ البحث الموصّف في هذا المشروع تحت عنوان: " أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنكليزية دراسة ميدانية على جامعة دمشق " لم يسبق أن قُدّم للحصول على أية درجة جامعية أخرى ولم يُقدّم حالياً كذلك، وأنّ كافة الأعمال والنتائج المذكورة هي نتيجة جهد شخصي وبتوجيه من الدكتورة المشرفة وأنّ أية معلومات أو طرائق أو نتائج أخرى وردت في المشروع قد نُسبت إلى مصادرها بوضوح في النص وفي قائمة المراجع.

شكر وتقدير

أتوجه بخالص الشكر والامتنان للدكتور المشرفة مزنة المارديني التي كان لها الفضل الكبير في إتمام هذا المشروع.

الشكر للقامات العلمية الرفيعة في الجامعة الافتراضية السورية

إهداء

-إلى بلدي الحبيبة سوريا التي منّ الله عليها بالعافية والنصر وأذن لها أن ترتدي أجمل أثواب العزّ والفخر

-إلى من لا يضاهاها أحد، إلى من سأظلّ أفخر باسمها وأحتمي بدعواتها طوال عمري، إلى الحاضرة دوماً رغم الغياب، إلى روح والدتي الغالية رحمها الله تعالى وجعلها في عليين.

-إلى والدي العزيز حفظه الله تعالى وأمدّ في عمره

-إلى رفيق عمري وقلبي زوجي الحبيب عمر

-إلى أختي الغالية رفيقة أيامي وعَتادي لمي

-إلى أخي الغالي باسل

-إلى سُلوة الأيام ونخيرتها.. أصدقائي

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق، من خلال التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: التركيز على الطالب، التدريب والتطوير المهني، والتخطيط الاستراتيجي. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي واستبيانات موجهة لعينة من أعضاء الهيئة التدريسية، إلى جانب التحليل الإحصائي لقياس تأثير هذه المحاور على جودة التعليم.

أظهرت النتائج أن جميع المحاور لها تأثير إيجابي، حيث كان التخطيط الاستراتيجي والتدريب والتطوير المهني الأكثر تأثيراً مقارنةً بالتركيز على الطالب، كما أظهرت النتائج أن استخدام وسائل تعليمية متنوعة وتطوير كفاءة أعضاء هيئة التدريس هما عاملان رئيسيان لتحسين تعليم اللغة الإنجليزية.

تشير الدراسة إلى أهمية دمج هذه المحاور بشكل متوازن لتحقيق نتائج ملموسة في تحسين جودة التعليم.

The Abstract

This study aims to analyze the impact of implementing Total Quality Management (TQM) on improving the teaching of the English language course at Damascus University, focusing on three main aspects: student-centeredness, professional training and development, and strategic planning. The researcher adopted a descriptive approach and distributed questionnaires to a sample of faculty members, alongside statistical analysis to measure the effect of these aspects on teaching quality.

The results showed that all aspects positively impact teaching quality, with strategic planning and professional training having a greater influence compared to student-centeredness. student-centeredness. The findings also highlighted that using diverse teaching methods and enhancing faculty members' competencies are key factors in improving English language teaching. The study emphasizes the importance of integrating these aspects in a balanced manner to achieve significant improvements in teaching quality.

جدول المحتويات

جدول المحتويات

II	تصريح
IV	إهداء
V	ملخص
IX	قائمة بالجداول
X	قائمة بالأشكال
2	مقدمة
3	1.1. الدراسات السابقة
3	1.1.1 الدراسات العربية
5	2.1.1 الدراسات الأجنبية
10	1.2 مشكلة البحث
11	1.3 أهمية البحث
11	1.4 أهداف البحث
12	1.5 فرضيات البحث
13	1.6 متغيرات البحث
14	1.7 نموذج البحث
14	1.8 منهج البحث
15	1.9 مجتمع وعينة البحث
15	1.10 حدود البحث
17	الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث
18	1-2 المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة
18	1-1-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة
18	1-1-1-2 مفهوم الجودة
19	2-1-1-2 مفهوم الجودة الشاملة
21	2-1-2 أهداف إدارة الجودة الشاملة
22	3-1-2 أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- 22..... 4-1-2 مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- 23..... 5-1-2 مراحل الجودة الشاملة
- 24..... 6-1-2 أبعاد الجودة الشاملة
- 24..... 7-1-2 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- 27..... 2-2 المبحث الثاني: جودة التعليم العالي
- 27..... 1-2-2 مفهوم جودة التعليم العالي:
- 28..... 2-2-2 أهمية وفوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي
- 29..... 3-2-2 أبعاد جودة التعليم العالي
- 31..... 4-2-2 مهام الأطراف المعنية في جودة التعليم العالي
- 32..... 5-2-2 معايير جودة التعليم
- 33..... 6-2-2 معيار ISO 21001 ودوره في تحقيق جودة التعليم:
- 35..... 7-2-2 نماذج ومؤشرات قياس جودة التعليم العالي
- 36..... 8-2-2 تحديات تطبيق جودة التعليم العالي
- 39..... 3-2 المبحث الثالث: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة تعليم مقرر اللغة الإنكليزية
- 39..... 1-3-2 خصائص جودة التعليم في مقرر اللغة الإنكليزية ما يلي:
- 41..... 2-3-2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة الإنكليزية
- 42..... 3-3-2 استراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تدريس اللغة الإنكليزية
- 43..... 4-3-2 آثار تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مخرجات تعلم اللغة الإنكليزية
- 46..... خاتمة الفصل
- 47..... الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
- 50..... المبحث الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية
- 50..... 1-3 أداة الدراسة:
- 51..... 2-3 ثبات المقياس
- 52..... 3-3 التوصيفات الإحصائية:
- 52..... 1-3-3 التوصيفات الإحصائية للمتغيرات الديمغرافية:
- 57..... 2-3-3 التوصيفات الإحصائية لمحاو الاستبانة:
- 62..... 4-3 المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية التحليلية (اختبار الفرضيات)

68.....	المبحث الثالث: النتائج والتوصيات النتائج
70.....	التوصيات:
72.....	الملاحق:
77.....	المراجع
77.....	المراجع العربية
78.....	المراجع الأجنبية

قائمة بالجدول

رقم الصفحة	الجدول
49	الجدول (3-1): معامل ألفا كرونباخ
50	الجدول (3-2): التوصيف الإحصائي لمتغير الجنس
51	الجدول (3-3): التوصيف الإحصائي لمتغير العمر
52	الجدول (3-4): التوصيف الإحصائي لمتغير المستوى التعليمي
53	الجدول (3-5) التوصيف الإحصائي لمتغير الكلية الجامعية
54	الجدول (3-6): التوصيف الإحصائي لمتغير عدد سنوات الخبرة
55	الجدول (3-7) التوصيف الإحصائي لمحور التركيز على الطالب
55	الجدول (3-8) التوصيف الإحصائي لمحور التخطيط الاستراتيجي
56	الجدول (3-9) التوصيف الإحصائي لمحور التطوير والتدريب المهني
64	الجدول (3-10) ANOVAa لأبعاد إدارة الجودة الشاملة
64	الجدول (3-11) لأبعاد إدارة الجودة الشاملة Model Summary
64	الجدول (3-12): لأبعاد إدارة الجودة الشاملة Coefficient
66	الجدول (3-13): ANOVA لتحليل الفروق بين الكليات الثلاث
67	الجدول (3-14): ANOVA الخاص بمتغير الجنس
67	الجدول (3-15): ANOVA الخاص بمتغير العمر
68	الجدول (3-16): ANOVA الخاص بمتغير المستوى التعليمي
68	الجدول (3-17): ANOVA الخاص بمتغير الخبرة

قائمة بالأشكال

رقم الصفحة	الشكل
13	الشكل رقم 1-1 نموذج البحث
50	الشكل (1-3): توزيع مفردات العينة حسب الجنس
51	الشكل (2-3): توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية
52	الشكل (3-3): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي
53	الشكل (4-3): توزيع مفردات العينة حسب الكلية الجامعية
54	الشكل (5-3): توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة

الفصل الأول: الإطار الهيكلي للبحث

مقدمة

الدراسات السابقة

مشكلة البحث

أهمية البحث

أهداف البحث

فرضيات البحث

متغيرات البحث

نموذج البحث

منهج البحث

مجتمع وعينة البحث

حدود البحث

مقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء وتعزيز الجودة في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع التعليم، ففي ظل التطورات السريعة التي يشهدها التعليم العالي، أصبح من الضروري تبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة العملية التعليمية وضمان تحقيق مخرجات تعليمية تتماشى مع متطلبات سوق العمل والمجتمع، يمثل مقرر اللغة الإنجليزية في الجامعات ركيزة أساسية لتأهيل الطلاب لاكتساب المهارات اللغوية الضرورية التي تساعدهم في تطوير قدراتهم الأكاديمية والمهنية، ومن هنا، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في هذا المجال.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق، باعتبارها واحدة من المؤسسات التعليمية الرائدة في سوريا، تعتمد الدراسة على منهج ميداني لجمع البيانات من عينة من الطلاب، وذلك بهدف تحليل مدى فعالية هذه الاستراتيجية في تحسين نتائج التعلم وتلبية توقعات الطلاب.

1.1 الدراسات السابقة

1.1.1 الدراسات العربية

1.1.1.1 دراسة (وردة، 2020)، بعنوان تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره على العملية التعليمية-

دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والمعلومات-قسنطينة2

هدفت الدراسة إلى معرفة القيمة المضافة من وراء تبني إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ودورها في تحسين المستوى التعليمي للطلاب، بالإضافة إلى تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، كما تناولت الدراسة مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، عناصرها، وأهم معايير ومتطلبات تطبيقها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على أدوات الاستبانة الموجهة لأساتذة معهد علم المكتبات والمعلومات بقسنطينة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع أحد أعضاء خلية الجودة في المعهد، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل ملحوظ في تحسين مخرجات التعليم الجامعي، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الطلاب وتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.

2.1.1.1 دراسة (مغمولي، 2016)، بعنوان العوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، من وجهة نظر هيئة التدريس(الجزائر)

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة التعليم الجامعي من خلال تحليل العوامل المؤثرة على العملية التعليمية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، وتحديد مدى تأثير هذه العوامل على تحقيق الجودة في التعليم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاستعانة بمجموعة من المؤشرات الكمية لتحليل تأثير الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، المناهج الدراسية، الإمكانيات المادية،

والإدارة على جودة العملية التعليمية، كما اعتمدت على البيانات الميدانية المستخلصة من الكلية، توصلت الدراسة إلى أن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتوفر على المقومات الأساسية التي تسهم في تحقيق جودة التعليم، ومع ذلك، تختلف نسبة تأثير العوامل المرتبطة بالطلبة، المناهج، والإدارة على العملية التعليمية، مما يستدعي تعزيز بعض الجوانب لضمان تحسين الجودة بشكل شامل.

3.1.1.1 دراسة (اسماعيل، 2015) بعنوان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة

الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية

هدفت الدراسة إلى استكشاف تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وتحقيق رضاهم، مما يسهم في تلبية احتياجات سوق العمل، استخدمت الدراسة منهجية تحليلية لمراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، واستعراض التجارب الدولية والمحلية، إضافةً إلى إجراء استبيانات ومقابلات مع المعنيين في المؤسسات التعليمية، توصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز من تحسين جودة التعليم والخدمات المقدمة، من خلال التركيز على متطلبات العملاء وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، مما يؤدي إلى تخريج طلاب مؤهلين يلبي احتياجات سوق العمل.

4.1.1.1 دراسة (بختة؛ وحياء، 2012)، بعنوان نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم

العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات

المختلفة(الجزائر)

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحاسم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، وذلك بهدف تعزيز مستوى الأداء الأكاديمي والإداري لتلك المؤسسات، سعت الدراسة

إلى استكشاف كيفية تحسين جودة التعليم والبحث العلمي بما يساهم في تحقيق رضا العملاء، سواء كانوا طلاباً أو شركاء أكاديميين أو المجتمع المحلي، كما تناولت الدراسة أهمية الارتقاء بقيمة التعليم الجامعي باعتباره ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة، خاصة في ظل التحديات العالمية المتزايدة التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، وبالتالي، فإن تبني استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة الداخلية للمؤسسات وتعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات الدولية.

2.1.1 الدراسات الأجنبية

1.2.1.1 دراسة (Qingyan, and others, 2023)، بعنوان

The impact of teacher quality management on student performance in the education sector

تأثير إدارة جودة المعلم على أداء الطلاب في قطاع التعليم: مراجعة الأدبيات

هدفت هذه الدراسة إلى تصنيف العلاقة بين إدارة جودة المعلمين وأداء الطلاب من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: إدارة الفصل الدراسي، مؤهلات المعلم، والتدريب أثناء الخدمة، استخدمت الدراسة مراجعة للأدبيات السابقة لتأكيد النظريات المتعلقة بإدارة الجودة المستخدمة في التعليم المهني، توصلت الدراسة إلى ثلاث نتائج رئيسية: أولاً، يمكن للمديرين في المدارس إدارة جودة المعلمين من خلال الإشراف على إدارة الفصل الدراسي، مؤهلات المعلمين، والتدريب المستمر، ثانياً، تسلط الدراسة الضوء على العلاقة الوثيقة بين إدارة الفصل الدراسي وأداء الطلاب، وأخيراً، تركز على تحسين جودة المعلمين بناءً على معايير إدارة الجودة كاستراتيجية عملية وفعالة لتطوير طلاب مؤهلين.

2.2.1.1 دراسة (Efendi, 2022) بعنوان

Implementation of Total Quality Management and Curriculum on the Education Quality

تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمناهج على جودة التعليم في إندونيسيا

هدفت الدراسة إلى تطوير نهج لتقييم جودة التعليم في "Pondok Pesantren" في إندونيسيا، مع التركيز على كيفية تحسين المناهج التعليمية لتحقيق أهداف التعليم الإسلامي الفعالة، استخدمت الدراسة منهجية نوعية وصفية، تم تنفيذها في معهد "Ma'had Darullughah Wadda'awah" بمدينة باسوروان، جاوة الشرقية، حيث تم جمع البيانات من خلال تحليل التخطيط المنهجي للمناهج الدراسية، وتنفيذ البرامج التعليمية، وتقييم قدرات الطلاب.

توصلت الدراسة إلى أن تخطيط المناهج يتم بواسطة الهيئات المؤسسية، وأن التعليم يتضمن تحسينات مستمرة استجابة للتغيرات الثقافية ومعايير الجودة، كما أظهرت أن نوعين من التقييمات تُستخدم لقياس قدرات الطلاب، مما يساهم في تطوير المناهج، وأكدت الدراسة أن تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) يعد نهجا أساسيا لتحقيق أهداف التعليم الإسلامي الفعالة، مشددة على أهمية اهتمام الحكومة ودعمها لتطوير "Pondok Pesantren" في إندونيسيا.

3.2.1.1 دراسة (Elhadj, and others, 2020) بعنوان ، (The impact of)

Knowledge Management on English Language Teaching quality:

(Exploratory Study about Teaching Staff Views in English Division

تأثير إدارة المعرفة على جودة تدريس اللغة الإنجليزية: دراسة استطلاعية حول آراء أعضاء هيئة

التدريس في قسم اللغة الإنجليزية في الجزائر

هدفت الدراسة إلى تطوير إطار عمل يوضح العلاقة بين عملية إدارة المعرفة وتأثيرها على جودة تدريس

اللغة الإنجليزية في قسم اللغة الإنجليزية بجامعة بسكرة، خلال العام الأكاديمي 2018/2017، استخدمت

الدراسة استبياناً لجمع المعلومات الأولية، يتضمن 56 عبارة، تم توجيهها إلى عينة مكونة من 47 معلماً،

تم جمع وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS (الإصدار 17) لاختبار

الفرضيات، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إحصائي ذي دلالة على مستوى (0.05) لعملية إدارة

المعرفة بمختلف أبعادها على جودة تدريس اللغة الإنجليزية في قسم اللغة الإنجليزية بجامعة بسكرة، حيث

تم العثور على علاقة إيجابية بين متغيرات إدارة المعرفة وجودة تدريس اللغة الإنجليزية.

4.2.1.1 دراسة (Al-Naabi, 2018) بعنوان (Tertiary English language foundation)

programme quality management: case study of learning outcome standards' impact

(on English language teachers' classroom instructional practices

إدارة جودة برنامج اللغة الإنجليزية التأسيسي في التعليم العالي: دراسة حالة لتأثير معايير نتائج التعلم

على ممارسات التدريس في الفصول الدراسية لمدرسي اللغة الإنجليزية

هدفت الدراسة إلى التحقيق في تأثير معايير نتائج التعلم التي وضعتها الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (OAAA) على ممارسات التدريس في الصفوف الدراسية للغة الإنجليزية، بالإضافة إلى العوامل التي تعزز أو تعيق هذا التأثير، بهدف توسيع الفهم حول ظاهرة إدارة الجودة الجديدة في التعليم اللغوي، استخدمت الدراسة منهج دراسة حالة تعتمد على معايير تفسيرية، وشملت ثلاث مراحل: المرحلة الأولى تضمنت تحديد الافتراضات التعليمية المضمنة في معايير نتائج التعلم، بينما في المرحلة الثانية تم إجراء ملاحظات صفية لأربعة معلمين من مؤسسة تعليمية عُمانية لتحديد كيفية تداخل ممارساتهم التدريسية مع معايير OAAA ، أما في المرحلة الثالثة، فقد تم استخدام تحليل موضوعي للمقابلات مع المعلمين ومنسقي الدورات لتحديد العوامل التي تؤثر في هذا التداخل، توصلت الدراسة إلى ثلاثة نتائج رئيسية: أولاً، وجود اعتماد واضح على مبادئ التدريس اللغوي التواصلي (CLT) وتعليم القائم على الاستراتيجيات (SBI) في تطوير المعايير، ثانياً، تعكس ممارسات المعلمين التعليمية المعقدة والمتغيرة تداخلاً هجيناً بين هذه الممارسات والافتراضات التعليمية الضمنية للمعايير، ثالثاً، ساهمت عوامل متعلقة بالمعلمين والمؤسسة في تشكيل هذا التداخل الهجين.

التعقيب على الدراسات السابقة

أظهرت دراسة (Qingyan وآخرون، 2023) أن أثر إدارة جودة المعلم على أداء الطلاب في قطاع التعليم يتمثل في تعزيز إدارة الفصل الدراسي، ومؤهلات المعلم، والتدريب أثناء الخدمة، مما يسهم في تحسين النتائج التعليمية، بينما أظهرت دراسة (Efendi ، 2022) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة والمناهج في التعليم في إندونيسيا يسهم في تطوير جودة التعليم وتحقيق الأهداف التعليمية الإسلامية بشكل فعال.

في دراسة (Elhadj وآخرون، 2020)، تم التأكيد على أن إدارة المعرفة تؤثر إيجابيا على جودة تدريس اللغة الإنجليزية في جامعة بسكرة، مما يعزز من فعالية العملية التعليمية، أما دراسة (Al-Naabi، 2018) فقد تناولت تأثير معايير نتائج التعلم على ممارسات التدريس، حيث أظهرت أن هناك تداخلا بين تلك المعايير وممارسات المعلمين، مما يسهم في تطوير جودة التعليم في اللغة الإنجليزية.

أكدت دراسة (وردة، 2020) أن تبني إدارة الجودة الشاملة يسهم بشكل ملحوظ في تحسين مخرجات التعليم الجامعي، وفي دراسة (مغمولي، 2016)، تم التوصل إلى أن العوامل المرتبطة بجودة التعليم تشمل تأثيرات متعددة، مما يستدعي تعزيز بعض الجوانب لضمان تحسين الجودة بشكل شامل، كما أظهرت دراسة (اسماعيل، 2015) أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التعليمية وتلبية احتياجات سوق العمل، أخيرا، أكدت دراسة (بختة؛ وحياء، 2012) على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأداء الأكاديمي والإداري، مما يساهم في تحقيق رضا الطلاب والمجتمع الأكاديمي.

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة نجد أنها اجتمعت جميعها على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة للارتقاء بالعملية التعليمية وتحسين مخرجات التعليم الجامعي بشكل خاص.

تلاقت معظم الدراسات مع دراستي الحالية بمنهجها الوصفي التحليلي كما اعتمدت أغلبها على جمع البيانات الميدانية وتحليلها باستخدام أداة الاستبانة وأدوات التحليل المتنوعة.

وتختلف دراستي الحالية عن الدراسات السابقة في مكان تطبيق الدراسة إذ وتعتبر الدراسة الحالية الأولى من نوعها في تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم اللغة الانكليزية في جامعة دمشق.

كما أن بعض الدراسات السابقة موجهة للطلاب بينما توجهت دراستنا الحالية لأعضاء الهيئة التدريسية ، وكذلك اختلفت الدراسة في طريقة تناولها لأبعاد إدارة الجودة الشاملة.

1.2. مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في ضرورة فهم تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق، بالنظر إلى التحديات المستمرة التي تواجه التعليم العالي في سوريا، فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يكون له تأثير كبير في تحسين نتائج التعليم ورفع مستوى الأداء الأكاديمي، ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات معرفية حول مدى فعالية هذه التطبيقات في تعزيز جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية، خاصة في سياق جامعة دمشق.

تتجلى إشكالية البحث في ثلاثة محاور رئيسية ترتبط بالمتغيرات المستقلة: أولاً، التركيز على الطالب من خلال تحسين تجاربهم التعليمية وتلبية احتياجاتهم الأكاديمية؛ ثانياً، التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس لضمان تقديم تعليم عالي الجودة؛ ثالثاً، والتخطيط الاستراتيجي لتوجيه عمليات الجودة وضمان استمرارية التحسين في العملية التعليمية.

بالتالي يتمثل التساؤل الرئيسي للبحث في: ما هو أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق؟

ويتفرع عنه:

1. ما هو أثر التركيز على الطالب في تحسين جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق؟

2. ما هو أثر التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس في تحسين جودة تعليم مقرر اللغة

الإنجليزية في جامعة دمشق؟

3. ما هو أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق؟

1.3. أهمية البحث

2.1.1 الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية لأنها تسهم في توسيع المعرفة حول تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم، من خلال استكشاف كيفية تفاعل المتغيرات المستقلة (التركيز على الطالب، التدريب والتطوير المهني، والتخطيط الاستراتيجي) مع جودة التعليم، كما تعزز الدراسة الفهم النظري لكيفية تأثير هذه الأبعاد على تحسين العملية التعليمية، مما يفتح المجال لدراسات مستقبلية تتناول الجودة في مؤسسات تعليمية أخرى.

2.1.2 الأهمية العملية

من الناحية العملية، ستحاول هذه الدراسة تقديم توصيات قد تكون قابلة للتنفيذ لتحسين جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في الجامعات من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد تساعد النتائج المستخلصة من البحث في تحسين تفاعل أعضاء هيئة التدريس مع الطلاب، وتطوير برامج تدريبية مهنية متخصصة، وتوجيه القيادة الأكاديمية نحو التخطيط الاستراتيجي الفعال، كما قد تسهم في تعزيز الأداء الأكاديمي ورفع مستوى جودة التعليم، مما قد ينعكس إيجاباً على تجربة الطلاب ومستوياتهم الدراسية.

1.4. أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف إلى أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق، وينتفع عن هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية:

1. تحليل أثر التركيز على الطالب في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية.

2. دراسة أثر التدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية.

3. دراسة أثر التخطيط الاستراتيجي في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية.

1.5. فرضيات البحث

تنطلق الدراسة من فرضيات تهدف إلى اختبار تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق، وذلك من خلال دراسة أبعاد الجودة الشاملة، مثل التركيز على الطالب، التدريب والتطوير المهني، والتخطيط الاستراتيجي، ومدى تأثيرها على تحسين العملية التعليمية.

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

ويتفرع عنها:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتركيز على الطالب في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتدريب والتطوير المهني لأعضاء هيئة التدريس في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتخطيط الاستراتيجي في تحسين تعليم مقرر اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات عينة الدراسة تجاه جودة تعليم مقرر اللغة الإنكليزية في جامعة دمشق تعزى إلى الكلية المدروسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين استجابات عينة الدراسة تجاه جودة تعليم مقرر اللغة الإنكليزية في جامعة دمشق تُعزى إلى الخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة

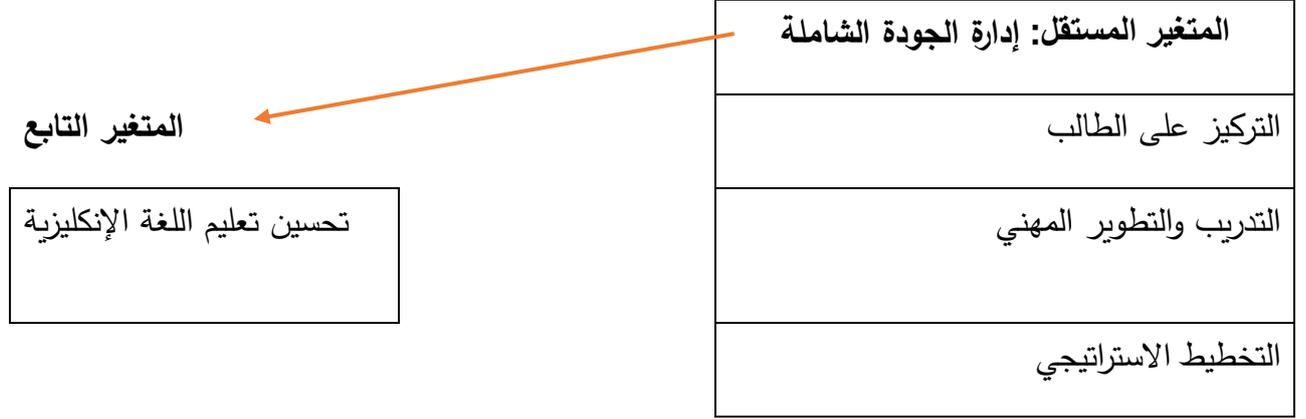
1.6. متغيرات البحث

المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة وأبعادها التركيز على الطالب، والتدريب والتطوير المهني، والتخطيط الاستراتيجي

المتغير التابع تحسين تعليم اللغة الإنكليزية

1.7. نموذج البحث

الشكل رقم 1-1 نموذج البحث



المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على متغيرات البحث

1.8. منهج البحث

اعتمدت الباحثة على **المنهج الوصفي** كمنهج عام للبحث، من خلال الرجوع إلى المصادر والدوريات التي تناولت المفاهيم والعناصر المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم، لتوصيف المتغيرات المرتبطة بالبحث، واعتمدت الدراسة على جمع البيانات الأولية من خلال استبيانات موجهة إلى عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة دمشق، بالإضافة إلى ذلك، ستستخدم الباحثة البيانات الثانوية المتوفرة من مصادر أكاديمية وتقارير تعليمية لدعم التحلي، كما ستقوم الباحثة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي **SPSS** لتحليل نتائج الاستبيان وتفسير العلاقات بين المتغيرات المستقلة (التركيز على الطالب، التدريب والتطوير المهني، التخطيط الاستراتيجي) والمتغير التابع (جودة التعليم)

1.9. مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث: سيتناول البحث أعضاء هيئة التدريس لثلاث كليات هم العلوم، الآداب، التربية، في جامعة دمشق، من أعضاء الهيئة التدريسية من هذه الكليات والبالغ عددهم، في كلية العلوم 16، وفي كلية التربية 22، وفي كلية الآداب 30، بالتالي **عينة البحث:** وفقاً لجدول مورجان لتحديد حجم العينة، فإنه وفي حالة المجتمع الذي يضم 70 مفردة، فإن حجم العينة المناسب هو 56.

1.10. حدود البحث

الحدود المكانية: كليات العلوم، الآداب، التربية في جامعة دمشق

الحدود الزمانية: تُجرى الدراسة خلال فترة زمنية تمتد لحوالي ثلاثة أشهر، من أيلول 2024 وحتى تشرين الثاني 2024.

الحدود البشرية: تستهدف الدراسة أعضاء الهيئة التدريسية لمقرر اللغة الإنجليزية في كليات العلوم، الآداب، التربية في جامعة دمشق، وذلك لتحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جودة التعليم.

1.11 مصطلحات البحث:

1. **إدارة الجودة الشاملة:** هي نهج إداري شامل يسعى إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدّمة من خلال التحسين المستمر لكل جوانب العملية، مع التركيز على تلبية احتياجات العملاء ورفع مستوى الأداء. (زاهر، 2014، ص 15)

2. **التركيز على الطالب**: يشير إلى وضع احتياجات وتطلعات الطلاب في مركز العملية التعليمية،

بحيث يتم تصميم البرامج والسياسات التعليمية بما يضمن تحسين تجربة التعلم ونتائجها بما

يتوافق مع توقعاتهم وأهدافهم. (وردة، ، 2020، ص 45)

3. **التدريب والتطوير المهني**: هو عملية تحسين مهارات ومعارف الموظفين في بيئة العمل، بما

يساعدهم على التطور المهني وزيادة الكفاءة والإنتاجية، ويعزز قدرتهم على مواجهة التحديات

الجديدة في مجال عملهم. (Creemers, et, al, 2012, p 132)

4. **التخطيط الاستراتيجي**: هو تحديد الأهداف طويلة الأمد للمنظمة أو المؤسسة، وتوجيه الجهود

والموارد نحو تحقيق تلك الأهداف، بقيادة مدروسة ومبنية على فهم عميق للبيئة الداخلية

والخارجية. (المطيري، 2011، ص 77)

5. **جودة التعليم**: تشير إلى مستوى فعالية النظام التعليمي في تحقيق أهدافه من خلال تقديم محتوى

تعليمي مناسب، توافر بيئة تعليمية ملائمة، وتطوير المهارات والمعارف للطلاب بما يضمن لهم

القدرة على المنافسة في السوق العالمي. (عثمان، 2007، ص 32)

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- مفهوم الجودة
- مفهوم الجودة الشاملة
- أهداف إدارة الجودة الشاملة
- أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- مراحل الجودة الشاملة
- أبعاد الجودة الشاملة
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المبحث الثاني: جودة التعليم العالي

- مفهوم جودة التعليم العالي:
- أهمية وفوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي
- أبعاد جودة التعليم العالي
- مهام الأطراف المعنية في جودة التعليم العالي
- معايير جودة التعليم
- معيار ISO 21001 ودوره في تحقيق جودة التعليم:
- نماذج ومؤشرات قياس جودة التعليم العالي
- تحديات تطبيق جودة التعليم العالي

المبحث الثالث: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة تعليم مقرر اللغة الإنكليزية

- خصائص جودة التعليم في مقرر اللغة الإنكليزية ما يلي:
- أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة الإنكليزية
- استراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تدريس اللغة الإنكليزية
- آثار تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مخرجات تعلم اللغة الإنكليزية

1-2 المبحث الأول: إدارة الجودة الشاملة

تمهيد:

تعد الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن وتحسين الإنتاجية وزيادة الأرباح، و تحسين سمعتها في السوق المحلية و الخارجية في ظل الارتفاع الكبير في عدد الشركات و المؤسسات على اختلاف مجالاتها و نشاطاتها، و لهذا فقد أصبح لزاما عليها العمل على استكمال مقومات و نظم الجودة لكي تحظى بالقبول العالمي حسب معايير الجودة المتفق عليها دوليا و تستطيع بالتالي السير باتجاه تيار العولمة الذي لن يقبل إلا الشركات التي تتميز بالجودة في منتجاتها و خدماتها.

1-1-2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1-1-1-2 مفهوم الجودة

بالرغم من الاستخدام الكبير لكلمة جودة في الحياة اليومية إلا أنها تعتبر كمفهوم في غاية الصعوبة وهي مغلفة بالكثير من الخلط والمغالطات، تعود كلمة جودة بمعظم اللغات العالمية إلى كلمة لاتينية Qualis " والتي تعني " الشيء كما هو على حقيقته " ولعل كلمة " نوعية " في اللغة العربية هي أقرب. (جلاء، 2015، ص465)

تعددت تعريفات الجودة واختلفت وفقاً لوجهات نظر مختلفة، حيث ينظر البعض إليها كجودة عمليات الإنتاج، بينما يعتبرها آخرون جودة المنتج نفسه أو مزيجاً من الاثنين، ومن بين التعاريف البارزة، يُعرف جوران الجودة بأنها "مدى ملائمة المنتج للاستخدام"، مما يشير إلى قدرة المنتج على التوافق مع

خصائصه ومتطلبات الزبون، أما ديدنج، فيعتبر الجودة "وجود متطلبات الزبون في الحاضر والمستقبل"، مما يعكس قدرة المنتج على التطلع لتلبية الاحتياجات المستقبلية، كذلك، تُعرّف الجمعية الأمريكية للجودة الجودة بأنها "الخصائص والسمات العامة للمنتج التي تظهر وتعكس قدرة المنتج على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية للزبائن". (سليمة، وآخرون، 2023، 455)

يستخدم البعض مصطلح منظمة أو مؤسسة للتعبير عن مصطلح Organization، وذلك للتعبير عن الأنواع المختلفة من المؤسسات، والشركات، والهيئات، العامة منها والخاصة، الربحية منها وغير الربحية، نرى أنه من الأنسب استخدام مصطلح منظمة (الصرن، 2010)

• **الجودة هي:** مجموعة خصائص أو مميزات الكيان التي تؤثر في قدرته على تلبية حاجات الزبون المعلنة والضمنية.

• **جودة الخدمة هي:** معرفة ما يريد العميل وتحقيق تلك الرغبة بشكل صحيح يخلو من النقائص والعيوب ومن أول مرة، إضافة إلى تحقيق الاستمرارية في جودة الخدمة وتحسين الأداء.

2-1-1-2 مفهوم الجودة الشاملة

لم يتم حتى الآن التوصل إلى تعريف محدد للجودة الشاملة نتيجة المعاني الكثيرة المرتبطة بها عند استعمالها في التطبيقات والمجالات المختلفة، فهي تعني أشياء مختلفة باختلاف تقدير الأشخاص واختلاف اهتمامهم وأولياتهم وأهدافهم، بالتالي توجد أربعة محاور لتعريف الجودة هي: التفوق، والقيمة، أو المطابقة للمواصفات، وتحقيق احتياجات الزبون وتوقعاته.

يمكن أن ينظر إليها على أنها: "عملية إدارية تستخدمها أي منظمة أو أي مؤسسة خلال التخطيط طويل المدى باستخدام خطط تحسين الجودة باستمرار فتقود المنظمة تدريجياً نحو إنجاز رؤيتها، وتتميز الثقافة

المنظمة بزيادة رضا الزبون من خلال التحسينات المستمرة التي يشترك فيها كل الموظفين بنشاط". (سيد، 2002، ص23).

وفي بعض الأحيان ينظر إليها على أنها: "التزام للتميز بواسطة كل فرد في المؤسسة التي تؤكد التميز للإنجاز بواسطة فرق العمل وعمليات التحسين المستمر" (جابلونسكي، 2006).

وتعرف أيضاً بأنها: "توحيد جميع العمليات والوظائف التي تتم داخل المنظمة من أجل تحقيق التحسين المستمر لجودة البضائع والخدمات بغرض إرضاء الزبون" (عثمان، وآخرون، 2007، ص45).

من خلال التعريفات السابقة لإدارة الجودة الشاملة فإنه يُنظر إليها على أنها: "نظام إداري يهدف إلى إرضاء العميل من خلال التركيز على متطلباته الحالية واستشراف متطلباته المستقبلية، ويكون ذلك من خلال التحسين المستمر لكافة العمليات للخروج بمنتج عالي الجودة، وبشكل عام نستنتج من التعريفات المستخدمة حول الجودة الشاملة أنها تهدف إلى:

- رضا المستفيدين من السلعة أو الخدمة.
- خلو الخدمة من النواقص والعيوب.
- مجموع مميزات وخصائص المنتجات أو الخدمات التي تؤثر في قدرتها على إرضاء المستخدم أو المتطلبات الموضوعية.
- قدرة الإدارة على تحقيق متطلبات الزبون بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي قدمت له.
- الدرجة التي تفي فيها مجموعة ذات خصائص متأصلة بمتطلبات. (ISO 9000:2005)

2-1-2 أهداف إدارة الجودة الشاملة

تشمل أهداف إدارة الجودة الشاملة ما يلي: (Goetsch, 2016, pp 16)

1. تحسين المنتجات والخدمات عبر تطبيق معايير تضمن تلبية توقعات العملاء وتفوقها، مما يعزز سمعة المؤسسة وثقة العملاء.
2. العمل على تحقيق رضا العملاء من خلال فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم وتلبيتها باستمرار، ما يعزز من ولائهم للعلامة التجارية.
3. تقليل التكاليف عن طريق خفض الفاقد والهدر في العمليات وتقليل الأخطاء، مما يساهم في تحسين الكفاءة المالية.
4. تعزيز الكفاءة والإنتاجية عبر تبسيط الإجراءات والعمليات الداخلية، مما يؤدي إلى أداء أفضل واستغلال أمثل للموارد.
5. تشجيع التحسين المستمر من خلال حث الموظفين على الابتكار وتحسين الأداء، مما يساعد المؤسسة على الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق.
6. رفع القدرة التنافسية من خلال تحقيق معايير عالية للجودة، مما يضع المؤسسة في موقف أقوى لمنافسة الشركات الأخرى وجذب المزيد من العملاء.
7. تعزيز الاستدامة على المدى الطويل عبر ضمان توافق العمليات مع معايير الاستدامة، مما يساهم في استمرارية المؤسسة ونموها في المستقبل.

8. تطوير بيئة عمل إيجابية عبر إشراك الموظفين وتحفيزهم، مما يعزز من التعاون وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف المشتركة.

2-1-3 أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات تكمن في قدرتها على تحسين جودة المنتجات والخدمات بشكل مستمر، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم، كما تساعد في تقليل التكاليف التشغيلية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء والهدر، مما يرفع من الربحية، بالإضافة إلى ذلك، تعزز إدارة الجودة الشاملة القدرة التنافسية للمؤسسة وتدعم استدامتها، حيث تخلق بيئة تشجع على التحسين المستمر والابتكار، ما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات في السوق.

(Saffar, and , others, 2020, pp 81)

2-1-4 مبادئ إدارة الجودة الشاملة

والمتمثلة في: (الكلوب، 2021، ص 65)

- 1- ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة الشاملة وإعطائها الأولوية المناسبة.
- 2- تحقيق رضا المستفيد (تقصي رغبات المستفيدين وتطلعاتهم للعمل على تحقيقها ثم قياس مدى رضاهم).
- 3- التركيز في تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة على مراحل العمل وليس فقط على الخدمة النهائية.
- 4- إجراء التقييم الذاتي وصولاً لتحسين الأداء.
- 5- الأخذ بأساليب العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل.
- 6- جمع البيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر.

7- تفويض السلطات والعمل بالمشاركة.

8- إيجاد بيئة تساعد على التغيير.

9- إرساء نظام للتحسين المستمر للعمليات (البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال)،

2-1-5 مراحل الجودة الشاملة

تقسم لأربع مراحل: (زاهر، 2014، ص33)

- 1- مرحلة الفحص: تتضمن أنشطة الفرز والتصنيف واكتشاف العيوب واتخاذ الإجراءات الصحيحة.
- 2- مرحلة مراقبة الجودة: تتضمن هذه المرحلة أنشطة اختبار المنتج وبيانات أداء العملية والأساليب الإحصائية ومستويات الجودة المقبولة.
- 3- مرحلة ضمان الجودة: وتتضمن هذه المرحلة تخطيط الجودة، وتطوير نظم الجودة، وإعداد دليل الجودة، والمراقبة الإحصائية للعملية، والاعتمادية، واستخدام تكاليف الجودة وثقة العميل.
- 4- مرحلة إدارة الجودة الشاملة: وتتضمن هذه المرحلة التزام الإدارة العليا، والمسؤولية المشتركة، والمشاركة والتعاون، وفتح خطوط الاتصال، وتكوين فرق العمل، وتكوين حلقات الجودة، والتركيز على العمليات والنتائج معاً، والتحسين المستمر لكل العمليات، والوقاية من الأخطاء قبل وقوعها والتوجه بالعمل، وأداء العمل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة.

2-1-6 أبعاد الجودة الشاملة

تتمثل هذه الأبعاد في: (منال، 2007، ص25)

- 1- التركيز على العميل: تشتمل أبعاد التركيز على العميل على تحديد العملاء الخارجيين والداخليين، وتحديد حاجات ورغبات العملاء، ومتابعة شكاوى العملاء وحلها، والأخذ بآراء العملاء عند تطوير المنتجات الجديدة، والمحافظة على العملاء الحاليين، والحصول على عملاء جدد.
- 2- التركيز على مقابلة احتياجات العاملين: يشتمل التركيز على مقابلة احتياجات العاملين (على المشاركة والتمكين، والتدريب والتأهيل، وتحفيز العاملين).
- 3- التركيز على تحسين العمليات: تشتمل أبعاد التركيز على تحسين العمليات على قدرة المنظمة على تحليل الأنشطة اللازمة لتقديم الخدمة، وإلغاء الأنشطة ودورات العمل الضائعة التي لا تضيف أي قيمة إلى المنتج أو الخدمة، وتبسيط الإجراءات، وتقليل عدد الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة، والانتقال من العمليات المتتابعة إلى العمليات المتزامنة المقبولة من الناحية الاقتصادية، وتقليل وقت انتقال العمل من قسم إلى آخر كإجراء لتقليل الوقت اللازم لتقديم الخدمة
- 4- التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة: تشتمل أبعاد التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة على التخطيط الاستراتيجي واستمرارية التحسين، والقدرة على الاتصال الفعال، والقدرة على قياس الأداء.

2-1-7 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

تشمل معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات ما يلي (Lassoued, and others, pp 43) (2020)

1. نقص الدعم من الإدارة العليا :عدم التزام القيادة أو عدم توفير الموارد اللازمة قد يعيق تحقيق أهداف الجودة.
2. المقاومة للتغيير :قد يواجه الموظفون صعوبة في تقبل التغييرات في العمليات أو ثقافة التحسين المستمر، مما يؤثر سلباً على تطبيق الجودة.
3. نقص التدريب والمهارات :عدم توفير التدريب اللازم للموظفين قد يؤدي إلى صعوبة في فهم متطلبات الجودة وتطبيقها بشكل فعال.
4. ضعف التنسيق بين الأقسام :قد يؤدي ضعف التعاون بين الأقسام إلى تأخير في العمليات وإضعاف الجهود المبذولة لتحقيق الجودة الشاملة.
5. عدم توافر الموارد الكافية :مثل الوقت، والتمويل، والبنية التحتية، مما قد يحد من القدرة على تطبيق إدارة الجودة بفعالية.
6. عدم وضوح الأهداف والاستراتيجيات :إذا كانت أهداف الجودة غير واضحة أو غير محددة، يصبح من الصعب قياس النجاح وتحقيق التحسين المستمر.
7. ضغوط الوقت والإنتاج :قد تفضّل بعض المؤسسات الإنتاج السريع على حساب الجودة، مما يضعف الالتزام بمعايير الجودة الشاملة.
8. ضعف ثقافة الجودة :غياب ثقافة التحسين المستمر والتزام الجودة على جميع المستويات يجعل من الصعب تطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية.

رأي الباحثة

بناءً على ما سبق عرضه من مفاهيم وتعريفات وأبعاد لإدارة الجودة الشاملة، ترى الباحثة أن هذا النظام الإداري يُعدّ أحد التوجهات الاستراتيجية الأساسية التي ينبغي على المؤسسات تبنيها؛ وذلك

لضمان تميزها واستدامتها في بيئة عمل تتسم بالتنافسية والتغير المستمر. فمن خلال تحقيق رضا العملاء، وضمان جودة العمليات والمنتجات، وتقليل الهدر، تستطيع المؤسسات تعزيز كفاءتها وفعاليتها. علاوة على ذلك، يسهم اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ترسيخ ثقافة تنظيمية تقوم على التحسين المستمر، مما يؤدي إلى تحفيز الموظفين على تطوير مهاراتهم والمشاركة الفاعلة في تحقيق الأهداف المؤسسية. ورغم التحديات التي قد تعيق تطبيق هذه المبادئ، كضعف الدعم الإداري أو مقاومة التغيير، إلا أن الفوائد الملموسة لهذا النظام على الأداء المؤسسي تجعله استثماراً استراتيجياً مستداماً، يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف والتطور في ظل التغيرات السوقية المتسارعة.

2-2 المبحث الثاني: جودة التعليم العالي

تمهيد:

تمثل جودة التعليم العالي أحد أهم المعايير التي تعكس كفاءة المؤسسات التعليمية وقدرتها على تلبية احتياجات المجتمع وسوق العمل، يُنظر إلى جودة التعليم على أنها عملية متكاملة تشمل جميع جوانب المؤسسة التعليمية، بدءاً من المناهج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس وصولاً إلى البنية التحتية والخدمات الطلابية، ومع تزايد التحديات العالمية، مثل التطور التكنولوجي السريع وتغير متطلبات سوق العمل، بات تحقيق الجودة في التعليم العالي مطلباً أساسياً لضمان إعداد خريجين مؤهلين وقادرين على التكيف مع هذه المتغيرات. (Olmos, and, others, 2021, pp 225)

2-2-1 مفهوم جودة التعليم العالي:

بعد النجاح الذي حققه مفهوم الجودة في قطاع الأعمال، تم تطبيقه أيضاً في قطاع الخدمات العامة، بما في ذلك التعليم العالي، نظراً لحدثة هذا المفهوم، تباينت آراء الباحثين حول تعريفه، ومن أبرز التعريفات ما يلي:

تُعتبر جودة التعليم العالي ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية، سواء كانوا أساتذة، أو موظفين بمستوياتهم المختلفة، أو طلاباً، بالإضافة إلى مستخدمي الخدمات التعليمية من أولياء الأمور والمجتمع، وتتجسد هذه الجودة في مجموعة من الخصائص التي تُشكل أساس تصميم الخدمات

التعليمية وأداء العمل لتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين، مما يعكس مدى رضائهم عن الخدمات المقدمة، ويعبر عن استيفاء المدخلات والعمليات والمخرجات لمستويات الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية. (شناف، 2017، ص 230)

تُشير الجودة إلى التميز في التعليم ونوعية الخريجين والهيئة التدريسية والعملية التعليمية والبحوث العلمية، وفق معايير معتمدة تؤدي إلى نيل رضا المجتمع والمصالح المعنية بالجامعة والمنظمات الأكاديمية. (حمامة، 2020، ص 120)

بناءً على ما سبق، يمكن تعريف جودة التعليم العالي بأنها القدرة على الوفاء بمتطلبات كل من الطلاب والأساتذة، بالإضافة إلى المستفيدين من الخدمات التعليمية الخارجية، وذلك وفقاً لمؤشرات وخصائص متعددة تهدف إلى الارتقاء بمستوى الجامعة ككل ومستوى الطلاب على وجه الخصوص، لمواكبة التطورات البيئية الخاصة

2-2-2 أهمية وفوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي

تتمثل فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي في عدة جوانب تسهم في تعزيز فعالية المؤسسات التعليمية ورفع مستوى الأداء التعليمي والبحثي، ومنها (عثمان، وآخرون، 2017، ص 56)

1. يُسهم تطبيق معايير الجودة في تحسين النظام الإداري داخل الجامعات، مما يؤدي إلى وضوح

الأدوار والمسؤوليات بين الأفراد، ويعزز من كفاءة الإدارة.

2. يُعزز تحسين جودة التعليم مستوى الخدمات المقدمة للطلاب، مما ينعكس إيجابياً على جوانب

متعددة من شخصياتهم، مثل الثقة بالنفس والقدرة على التفكير النقدي.

3. تُسهم الجودة في تعزيز الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء بين الأكاديميين والإداريين، مما يؤدي إلى تحسين العملية التعليمية بشكل عام.

4. تُساعد جودة التعليم العالي في الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي، مما يسهم في تحقيق رضا المستفيدين وتعزيز الثقة في المؤسسات التعليمية.

5. تُوفر جودة التعليم آليات لحل المشكلات بطرق علمية صحيحة، وتساعد في التعامل معها من خلال إجراءات تصحيحية وقائية، مما يقلل من حدوثها مستقبلاً.

6. تُشجع الجودة على التعاون والترابط بين الأكاديميين والإداريين، مما يعزز من العمل بروح الفريق الواحد ويزيد من فعالية العمل المؤسسي.

7. يزيد تطبيق معايير الجودة من وعي الطلاب والمجتمع حول أهمية التقييم المستمر، مما يعزز من ثقة المجتمع في المؤسسة التعليمية ويُعزز من اعتماد الطلاب على التعليم العالي كخيار رئيسي لتحقيق طموحاتهم.

8. يُساعد التزام جميع الأطراف المعنية في العملية التعليمية، بما في ذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة، في تحقيق أهداف الجودة، مما يُعزز من ثقافة الجودة في المجتمع الأكاديمي.

2-2-3 أبعاد جودة التعليم العالي

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى التميز في تقديم خدماتها لتلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم، مما يتطلب منها التعرف على الأبعاد التي يعتمد عليها هؤلاء العملاء لتقييم جودة الخدمة التعليمية، فيما يلي عرض لأهم هذه الأبعاد:

1. **المهارات والخبرات:** من الضروري أن توفر مؤسسات التعليم العالي المهارات والخبرات الأكاديمية التي تجعلها قادرة على تقديم خدمات تعليمية متنوعة وبمستوى عالٍ من الجودة، الأمر الذي يتطلب التركيز بشكل خاص على المهارات والخبرات لدى أعضاء هيئة التدريس، حيث يجب أن يكون لديهم تأهيل عالٍ ومعرفة علمية كافية لضمان تخريج طلاب يتمتعون بفهم عميق وتطبيق فعال للمعلومات (وردة، 2020، ص25)

2. **الاعتمادية:** يجب على الجامعات تقديم خدماتها بشكل صحيح وموثوق، مع درجة عالية من الثبات في الأداء، هذا البعد يعكس مصداقية المؤسسة وقدرتها على تلبية احتياجات الطلاب بشكل مستمر. (وردة، 2020، ص25)

3. **التعامل:** يتطلب هذا البعد وجود بيئة من الاحترام المتبادل والتعامل الجيد بين جميع الأطراف، يجب أن يستند التعامل في الجامعة إلى أسس أخلاقية وتنظيمية تدعم مكانة الأساتذة والموظفين وتحفظ كرامة الطلاب، مما يساهم في تعزيز سمعة الجامعة وميزتها التنافسية في سوق التعليم. (وردة، 2020، ص25)

4. **الاستجابة:** يرتكز هذا البعد على قدرة المؤسسة التعليمية على الاستجابة السريعة للتغيرات في البيئة الجامعية، يشمل ذلك التركيز العناصر الخارجية والداخلية التي تضمن استمرارية العملية التعليمية وتسهيلها، بالإضافة إلى وضع خطط شاملة لدعم الطلاب خلال سنوات دراستهم. (شناف، 2017، ص 233)

5. **المصداقية:** تعكس مصداقية المؤسسة التعليمية مدى اقتناع العملاء بقدرة مقدمي الخدمة على الوفاء بالتزاماتهم، يشمل ذلك الأمانة في تقديم المعلومات والبيانات، مما يسهم في بناء ثقة الطلاب بالجامعة قبل وأثناء فترة دراستهم. (شناف، 2017، ص 233)

6. **الأمان:** يهدف هذا البعد إلى توفير بيئة تعليمية آمنة للطلاب، حيث يُفضل الطلاب المؤسسات التي تضمن لهم درجة من الأمان، من خلال منع السرقات والاعتداءات وضمان عدم تجاوز عدد الطلاب الحد الأقصى لاستيعاب المرافق، مما يحافظ على صحتهم النفسية والجسدية. (شناف، 2017، ص 233)

7. **إمكانية وسهولة الحصول على الخدمة:** يعيد هذا البعد مهماً في جودة التعليم، حيث يتطلب توفير موقع مناسب يسهل الوصول إليه، بالإضافة إلى وجود وسائل النقل المناسبة والسكن الملائم للطلاب. (بختة، وآخرون، 2012، ص 12)

8. **الدعم المادي:** يتطلب تقديم خدمات التعليم العالي وجود مجموعة من المرافق الأساسية، مثل القاعات الدراسية، المختبرات، والوسائل التعليمية المختلفة، كما يجب أن تتضمن المؤسسات التعليمية مرافق إضافية مثل النوادي الصحية والرياضية ومواقف السيارات لضمان توفير بيئة تعليمية شاملة. (بختة، وآخرون، 2012، ص 12)

9. **الاتصال:** يعتبر الاتصال الفعال أحد الأبعاد المهمة لجودة التعليم العالي، يسمح هذا البعد للأساتذة بالتواصل مع الطلاب لفهم احتياجاتهم ومشاكلهم، كما يتيح للطلاب إيصال آرائهم وأفكارهم إلى الإدارة، مما يعزز من تطوير العملية التعليمية. (بختة، وآخرون، 2012، ص 12)

2-2-4 مهام الأطراف المعنية في جودة التعليم العالي

تشمل مهام الأطراف المعنية في جودة التعليم العالي ما يلي (Cheng, and others, 2022, pp 28)

1. الإدارة: تلتزم الإدارة بتوفير بيئة تعليمية متكاملة وداعمة من خلال وضع استراتيجيات واضحة

لتحسين الجودة، توفير الموارد والبنية التحتية المناسبة، متابعة الأداء الأكاديمي والإداري، وتطبيق

آليات فعالة للتقييم والتحسين المستمر.

2. أعضاء هيئة التدريس: يقع على عاتقهم مسؤولية تقديم تعليم عالي الجودة عبر تطوير المناهج،

استخدام أساليب تدريس مبتكرة، وتوفير الدعم الأكاديمي للطلاب، بالإضافة إلى الانخراط في

البحث العلمي والمشاركة في المبادرات التطويرية التي تسهم في رفع مستوى الجودة.

3. الطلاب: يمثل الطلاب جزءاً أساسياً في تحسين جودة التعليم من خلال المشاركة الفعالة في

الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية، إبداء آرائهم واقتراحاتهم لتحسين العملية التعليمية، والتفاعل

مع أعضاء هيئة التدريس بما يعزز من تجربتهم التعليمية ويزيد من جاهزيتهم المهنية.

هذه الأدوار المتكاملة تعمل معا لضمان تحقيق معايير الجودة ورفع مستوى التعليم العالي.

2-2-5 معايير جودة التعليم

تشمل معايير جودة التعليم العالي ما يلي (Clendinneng, and, others, 2022, pp125)

1. جودة المناهج والمقررات الدراسية: ينبغي أن تكون المناهج شاملة، ومواكبة للتطورات العلمية

والتكنولوجية، وملائمة لاحتياجات سوق العمل.

2. كفاءة أعضاء هيئة التدريس: من خلال التأكد من امتلاكهم المؤهلات الأكاديمية والخبرات

العملية اللازمة، وقدرتهم على توصيل المعلومات وتطبيق أساليب تدريس فعّالة.

3. البنية التحتية والمرافق التعليمية: توفير بيئة تعليمية مجهزة تشمل القاعات الدراسية،

والمختبرات، والمكتبات، والتقنيات الحديثة اللازمة لدعم العملية التعليمية.

4. جودة البحث العلمي: دعم الأبحاث ذات الجودة العالية، وتعزيز الابتكار، والربط بين الأبحاث

الأكاديمية واحتياجات المجتمع والتنمية.

5. الاعتماد الأكاديمي والمؤسسي: الالتزام بالمعايير الأكاديمية المعترف بها محلياً ودولياً للحصول

على الاعتماد الذي يضمن جودة البرامج التعليمية.

6. خدمات الدعم الطلابي: توفير الإرشاد الأكاديمي، والدعم النفسي، والخدمات الطلابية التي تسهم

في تحسين تجربة التعلم.

7. التقييم المستمر والتحسين: تطبيق آليات لتقييم الأداء الأكاديمي والإداري بشكل دوري والعمل

على تحسينه باستمرار.

8. مشاركة الطلاب في العملية التعليمية: إشراك الطلاب في تطوير المناهج وإبداء آرائهم في

العملية التعليمية، مما يعزز من التفاعل والانخراط.

9. التركيز على مخرجات التعلم: قياس مستوى تحصيل الطلاب للمهارات والمعرفة المتوقعة من

البرامج الدراسية ومدى جاهزيتهم لسوق العمل.

هذه المعايير تشكل إطاراً لتحقيق جودة التعليم العالي وتعزز من فعاليته واستدامته.

2-2-6 معيار ISO 21001 ودوره في تحقيق جودة التعليم:

معيار ISO 21001 هو نظام إدارة جودة التعليم الذي يساعد المؤسسات التعليمية على تحسين أدائها وتعزيز جودة التعليم المقدم، يوفر هذا المعيار إطاراً شاملاً لتنفيذ أفضل الممارسات في العملية التعليمية،

وفيما يلي بعض العناصر الرئيسية لمعيار ¹: [ISO 21001](https://www.iso.org/standard/66266.html)

1. القيادة والتزام الإدارة: يتطلب المعيار أن تكون القيادة التعليمية ملتزمة بتحقيق جودة التعليم

وتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

2. تخطيط العملية التعليمية: يشمل ذلك تحديد أهداف التعليم وتصميم برامج دراسية ملائمة وتطوير

استراتيجيات تدريس فعالة.

3. الدعم والموارد: يجب توفير الدعم المناسب للمعلمين والطلاب والموظفين الإداريين، بما في ذلك

التدريب والتطوير المستمر وتوفير الموارد المادية والتقنية اللازمة.

4. عملية التعلم والتدريس: ينص المعيار على ضرورة تنفيذ أساليب تدريس فعالة وتشجيع التفاعل

والمشاركة الفعالة

من أهم الفوائد المحتملة لمعيار **ISO 21001** ومعايير إدارة جودة التعليم الأخرى، يمكن ذكر ما يلي:

يمكننا الإشارة إلى أهمية وفوائد المعايير الدولية لإدارة جودة التعليم بشكل عام، تساعد هذه المعايير في

تحقيق توحيد الممارسات وتعزيز التميز في المؤسسات التعليمية، كما توفر المعايير الإطار اللازم لتحسين

العمليات التعليمية وضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة. (حافظ، وآخرون، 2020، ص 67)

1. تحسين العملية التعليمية حيث إن المعايير الدولية لإدارة جودة التعليم تعزز تحسين العمليات

التعليمية وتساهم في تحسين تجربة الطلاب ونتائجهم التعليمية.

¹ <https://www.iso.org/standard/66266.html>

2. تحقيق التميز والتنافسية من خلال تبني المعايير الدولية، يمكن للمؤسسات التعليمية أن تظهر

التزامها بالتميز والتحسين المستمر، مما يجعلها قادرة على المنافسة في سوق التعليم.

3. ضمان مستوى عالٍ من الجودة حيث إن المعايير الدولية توفر الإطار اللازم لضمان توفير

خدمات تعليمية عالية الجودة، وتحقيق رضا الطلاب.

4. تعزيز الثقة والشفافية من خلال بناء الثقة بين المؤسسات التعليمية وأصحاب المصلحة المختلفين،

وتعزيز الشفافية في عملية الإدارة والتقييم.

5. تطوير القيادة والموظفين: حيث إن المعايير الدولية توفر إطاراً لتطوير قادة التعليم والمعلمين

والموظفين الإداريين، وتعزيز روح الابتكار والتحسين المستمر.

بالتالي، تهدف معايير إدارة جودة التعليم مثل [ISO 21001](#) إلى تعزيز تحسين العملية التعليمية

و ضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في المؤسسات التعليمية، وتساعد هذه المعايير على توفير بيئة

تعليمية محسنة وتعزيز تجربة التعلم للطلاب، ومع استمرار تطوير المعايير الدولية، يتوقع أن تستفيد

المؤسسات التعليمية والمجتمعات من رفع مستوى جودة التعليم وتحقيق التميز التعليمي.

2-2-7 نماذج ومؤشرات قياس جودة التعليم العالي

تشمل نماذج ومؤشرات قياس جودة التعليم العالي ما يلي (أحلام، وآخرون، ، ص2023، ص65)

1. نموذج المعايير المتعددة: **(Multiple Criteria Model)** يعتمد على تقييم الجودة من خلال

عدة معايير تشمل المناهج، أعضاء هيئة التدريس، التقييم الطلابي، والموارد المتاحة.

2. نموذج كواليس (Baldrige Model) يُستخدم في قياس أداء المؤسسات التعليمية بناءً على

معايير محددة تشمل القيادة، التخطيط الاستراتيجي، الموارد البشرية، ونتائج الأداء.

3. نموذج ستاندرز (Standards Model) يتضمن مجموعة من المعايير الوطنية والدولية التي

تحدد متطلبات الجودة وتساعد في تحقيق الاعتماد الأكاديمي.

4. مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) تشمل مجموعة من المؤشرات القابلة للقياس التي تُستخدم

لتقييم فعالية البرامج التعليمية، مثل معدل التخرج، نسبة النجاح في الامتحانات، ورضا الطلاب.

5. نموذج روجرز (Rogers' Model) يركز على تبني الابتكارات والتغييرات في التعليم العالي،

مع تقييم تأثيرها على الجودة.

6. مؤشرات المخرجات التعليمية: مثل نسبة الطلاب الذين يحصلون على وظائف بعد التخرج،

ومستوى الرضا عن التعليم، والتقييمات من قبل أرباب العمل.

7. التقييم الذاتي: يعتمد على مؤسسات التعليم العالي لتقييم أدائها الداخلي باستخدام معايير محددة

وتقديم تقارير عن نتائج التقييم.

8. نموذج الأيزو (ISO Model) يطبق معايير الجودة الدولية لضمان تحسين الأداء والجودة في

التعليم العالي.

تساعد هذه النماذج والمؤشرات في توفير إطار عمل لتقييم جودة التعليم العالي وتحسينه باستمرار.

2-2-8 تحديات تطبيق جودة التعليم العالي

تتضمن تحديات تطبيق جودة التعليم العالي ما يلي (وردة، 2020، ص 44)

1. **نقص التمويل** :عدم توفر الموارد المالية الكافية قد يعيق المؤسسات التعليمية عن تحسين بنيتها التحتية أو دعم الأنشطة الأكاديمية والبحثية.
2. **المقاومة للتغيير** :يمكن أن يواجه أعضاء هيئة التدريس والإدارة صعوبة في تبني استراتيجيات جديدة أو أساليب تدريس مبتكرة، مما يؤثر على تطبيق جودة التعليم.
3. **عدم وجود معايير موحدة** :تباين المعايير والممارسات بين المؤسسات التعليمية يمكن أن يؤدي إلى عدم اتساق في تطبيق الجودة، مما يضعف من قدرة المؤسسات على تحقيق الاعتماد الأكاديمي.
4. **ضعف كفاءة أعضاء هيئة التدريس** :عدم توفر التدريب والتطوير المهني المستمر لأعضاء هيئة التدريس قد يؤثر سلباً على جودة التعليم المقدم.
5. **انخفاض مشاركة الطلاب** :قلة تفاعل الطلاب مع العملية التعليمية وعدم مشاركتهم الفعالة يمكن أن يؤثر على نتائج التعلم وجودة التعليم.
6. **تحديات التكنولوجيا** :قد تواجه بعض المؤسسات صعوبة في دمج التكنولوجيا الحديثة في التعليم بسبب نقص المهارات أو الموارد.
7. **تأثيرات السوق** :التغيرات السريعة في سوق العمل واحتياجاته قد تجعل من الصعب على المؤسسات تحديث مناهجها لمواكبة هذه التغيرات.
8. **الاعتماد على الطرق التقليدية** :استمرار استخدام أساليب التدريس التقليدية بدلاً من اعتماد أساليب تعليمية مبتكرة يمكن أن يؤدي إلى ضعف جودة التعليم.

تتطلب مواجهة هذه التحديات استراتيجيات شاملة تشمل التعاون بين جميع الأطراف المعنية وتعزيز الثقافة المؤسسية للتطوير المستمر

رأي الباحثة:

في ضوء ما تم استعراضه حول مفهوم جودة التعليم العالي وأهميته، ترى الباحثة أن السعي نحو تحقيق هذه الجودة يمثل ركيزة أساسية لتمكين المؤسسات التعليمية من تلبية احتياجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل المتجددة. فمفهوم الجودة في هذا السياق يتجاوز حدود تطوير المناهج الدراسية أو تحسين أداء أعضاء هيئة التدريس فقط، بل يمتد ليشمل توفير بنية تحتية متكاملة، ودعم الخدمات الطلابية بما يضمن تجربة تعليمية شاملة. وانطلاقاً من هذا الفهم، تبرز ضرورة تبني المؤسسات التعليمية للمعايير الدولية، مثل معيار ISO 21001، بما يكفل إرساء أساس متين للتحسين المستمر وتطوير الأداء المؤسسي. وعلى الرغم من التحديات التي قد تعيق تطبيق هذه المعايير، كضعف التمويل والمقاومة للتغيير، إلا أن الباحثة تؤكد أن الالتزام بالجودة يعد استثماراً استراتيجياً يسهم في بناء مجتمع أكاديمي متكامل، قادر على مواكبة التحولات المعاصرة، وتعزيز تنافسية الخريجين في سوق العمل، وتحقيق الأهداف التعليمية بفاعلية تتسق مع التوقعات العالمية.

2-3 المبحث الثالث: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة تعليم مقرر

اللغة الإنكليزية

تمهيد:

تعد إدارة الجودة الشاملة (TQM) من الأساليب الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز جودة المنتجات والخدمات المقدمة، في مجال التعليم، أصبحت هذه الإدارة ضرورية لتلبية الاحتياجات المتزايدة للطلاب والمجتمعات، وخاصة في تدريس اللغات الأجنبية مثل اللغة الإنجليزية، يعد تعليم اللغة الإنجليزية جزءاً أساسياً من التعليم المعاصر، حيث يعكس قدرة الأفراد على التواصل في عالم متزايد العولمة.

يتطلب تحسين جودة تعليم اللغة الإنجليزية تبني استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة، التي تركز على تحقيق رضا الطلاب وتعزيز مهاراتهم اللغوية، من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يمكن للمؤسسات التعليمية تحسين أساليب التدريس، وتطوير المناهج الدراسية، وتوفير بيئة تعليمية ملائمة تسهم في تحقيق نتائج تعليمية فعالة.

2-3-1 خصائص جودة التعليم في مقرر اللغة الإنجليزية ما يلي:

تتمثل هذه الخصائص فيما يأتي (Al-Naabi, 2018, pp18)

1. ينبغي أن يتضمن المنهج الدراسي محتوىً شاملاً يراعي جميع المهارات اللغوية الأساسية (القراءة، الكتابة، الاستماع، والتحدث) ويشمل موضوعات متنوعة تعكس ثقافات ولغات مختلفة.
2. استخدام استراتيجيات تدريس مبتكرة وتفاعلية مثل التعلم القائم على المشروع، والتعلم التعاوني، والتكنولوجيا التعليمية، مما يعزز من تفاعل الطلاب ويحفزهم على المشاركة.
3. تطبيق آليات تقييم موضوعية وشفافة تشمل الاختبارات، المشاريع، والتقييم الذاتي، مما يساعد على قياس تقدم الطلاب بشكل دقيق وتقديم ملاحظات بناءة.
4. توفير مصادر تعليمية متنوعة تشمل الكتب، والمقالات، والوسائط المتعددة، وأدوات التكنولوجيا التي تدعم تعلم اللغة وتسهله.
5. توفير برامج تدريبية مستمرة لأعضاء هيئة التدريس لتطوير مهاراتهم ومعارفهم في تدريس اللغة الإنجليزية وتطبيق أحدث الأساليب التعليمية.
6. بناء علاقات تعليمية قائمة على الثقة والاحترام، حيث يشعر الطلاب بالراحة في التعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم.
7. خلق بيئة تعليمية تشجع على التعلم، وتحتوي على مساحات عمل مريحة وموارد تقنية تدعم التفاعل والابتكار.
8. تضمين مهارات التفكير النقدي، وحل المشكلات، والقدرة على التواصل الفعال في الممارسات التعليمية، مما يعد الطلاب لمتطلبات العصر الحديث.

تساهم هذه الخصائص في رفع مستوى جودة تعليم اللغة الإنجليزية، مما ينعكس إيجابياً على أداء الطلاب ومهاراتهم اللغوية.

2-3-2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة الإنجليزية

تشمل أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم اللغة الإنجليزية ما يلي (Quach, and others, 2024, pp45)

1. السعي لرفع مستوى الطلاب في المهارات اللغوية الأساسية (القراءة، الكتابة، الاستماع، والتحدث) من خلال توفير تعليم ذو جودة عالية.
2. ضمان تلبية احتياجات الطلاب وتوقعاتهم من خلال تقديم برامج تعليمية فعالة وملائمة.
3. تحديث وتطوير المناهج الدراسية بشكل دوري لتواكب التطورات في مجال تعليم اللغة الإنجليزية واحتياجات السوق.
4. توفير التدريب والتطوير المهني المستمر لأعضاء هيئة التدريس لرفع مستوى أدائهم وتعزيز مهاراتهم التدريسية.
5. تحسين التواصل والتفاعل بين الطلاب والمعلمين لتعزيز بيئة تعليمية إيجابية ومحفزة.
6. استخدام أساليب تقييم موضوعية ودقيقة لقياس تقدم الطلاب وتقديم ملاحظات بناءة.
7. خلق بيئة تعليمية تدعم التعلم النشط وتوفر الموارد التعليمية اللازمة.
8. دمج التكنولوجيا الحديثة وأساليب التعليم المبتكرة في العملية التعليمية لتعزيز جودة التعليم.

9. السعي للحصول على اعتمادات أكاديمية معترف بها دولياً لتعزيز مصداقية البرامج التعليمية.

تساهم هذه الأهداف في تحسين جودة تعليم اللغة الإنجليزية وتلبية احتياجات الطلاب والمجتمع بشكل فعال.

2-3-3 استراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تدريس اللغة الإنجليزية

تشمل استراتيجيات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تدريس اللغة الإنجليزية ما يلي (Ramadan, 2016, pp34)

1. تحديث المناهج لتكون متناسبة مع احتياجات الطلاب وتطلعات سوق العمل، مع تضمين محتوى يتناسب مع مختلف المستويات التعليمية.

2. توفير برامج تدريب وتطوير مهني لأعضاء هيئة التدريس لتعزيز مهاراتهم في التدريس والتقنيات التعليمية الحديثة.

3. اعتماد أساليب تدريس تفاعلية تشجع على مشاركة الطلاب في عملية التعلم، مثل التعلم القائم على المشاريع والمناقشات الجماعية.

4. دمج التكنولوجيا في العملية التعليمية، مثل استخدام منصات التعلم الإلكتروني والموارد الرقمية لتعزيز تجربة التعلم.

5. جمع وتحليل التغذية الراجعة من الطلاب حول جودة التعليم، واستخدامها لتحديد مجالات التحسين.

تساعد هذه الاستراتيجيات في تحسين جودة تعليم اللغة الإنجليزية من خلال تعزيز التفاعل، وتحقيق الأهداف التعليمية، وتلبية احتياجات الطلاب.

2-3-4 آثار تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مخرجات تعلم اللغة الإنجليزية

تشمل آثار تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مخرجات تعلم اللغة الإنجليزية ما يلي (Solikhah, and others, 2019)

1. يؤدي التركيز على إدارة الجودة الشاملة إلى رفع مستوى أداء الطلاب في المهارات اللغوية الأربعة (القراءة، الكتابة، الاستماع، والتحدث) من خلال توفير بيئة تعليمية مثالية ومناهج محدثة.
2. تسهم أساليب التعليم التفاعلية والتقييم المستمر في تعزيز ثقة الطلاب بأنفسهم، مما يشجعهم على المشاركة الفعالة في الأنشطة الصفية.
3. تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة يساعد على تنمية مهارات التفكير النقدي والتحليل لدى الطلاب، مما يعزز قدرتهم على معالجة المعلومات وتطبيقها في مواقف واقعية.
4. يساهم التركيز على الجودة في تعزيز مهارات التواصل الشفوي والكتابي لدى الطلاب، مما يتيح لهم التفاعل بفاعلية في مختلف السياقات.
5. تعزز إدارة الجودة الشاملة من قدرة الطلاب على التعلم الذاتي والتفاعل مع المحتوى التعليمي بطرق متعددة، مما يساعد في تلبية احتياجاتهم الفردية.

6. تشجع بيئة إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي والتعاون بين الطلاب، مما يعزز من تجارب التعلم المشتركة و يتيح تبادل الأفكار.

7. تتضمن المناهج التي تعتمد على إدارة الجودة محتوى يثري المعرفة الثقافية للطلاب، مما يساعدهم على فهم سياقات اللغة بشكل أفضل.

8. يؤدي تحسين جودة التعليم إلى زيادة رضا الطلاب عن تجربتهم التعليمية، مما يسهم في تعزيز دافعيتهم للتعلم.

تؤثر هذه العناصر بشكل إيجابي على مخرجات تعلم اللغة الإنجليزية، مما يعزز من قدرة الطلاب على استخدام اللغة بشكل فعال في حياتهم اليومية والمهنية.

رأي الباحثة

بناءً على ما تم استعراضه من مفاهيم حول دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، ترى الباحثة أن هذه المنهجية تمثل تحولاً جوهرياً في العملية التعليمية، حيث تتجاوز التحسينات السطحية لتطال أبعاداً أساسية مثل تطوير المناهج، واستخدام تقنيات تعليمية مبتكرة، وخلق بيئة داعمة تسهم في تطوير المهارات اللغوية لدى الطلاب بشكل فعال. وتؤكد الباحثة على أهمية تضمين مبادئ الجودة الشاملة لتحقيق تعليم عميق ومستدام، إذ يؤدي ذلك إلى تعزيز قدرة الطلاب على التفكير النقدي وحل المشكلات، وكذلك زيادة كفاءتهم في التواصل ضمن بيئات متنوعة. ورغم التحديات المحتملة، فإن تطبيق هذه الإدارة يوفر للمؤسسات التعليمية فرصة للارتقاء بمستوى خدماتها التعليمية

وضمان تحقيق مخرجات تعليمية تتماشى مع تطلعات المجتمع وسوق العمل، مما يساهم في تكوين جيل قادر على المشاركة الفعّالة في بيئة عالمية متغيرة.

خاتمة الفصل

تُعَدُّ إدارة الجودة الشاملة منهجاً استراتيجياً يسعى إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز فعالية الأنظمة التعليمية، مما يسهم في الارتقاء بجودة التعليم العالي، يتضح من الدراسة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين مخرجات التعليم من خلال تطوير المناهج الدراسية وتعزيز قدرات أعضاء هيئة التدريس.

كما يبرز الأثر الإيجابي لتطبيق هذه المبادئ على تجربة الطلاب التعليمية، حيث يتم تلبية احتياجاتهم الأكاديمية وتعزيز مهاراتهم، يُظهر البحث أهمية الربط بين الجودة الأكاديمية ومتطلبات سوق العمل، مما يجعل من الضروري اعتماد استراتيجيات فعالة لتحقيق مستويات عالية من الأداء الأكاديمي.

تتطلب مواجهة التحديات المعاصرة في التعليم العالي تكامل جهود جميع المعنيين، بما في ذلك الإدارة الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب، إن اعتماد ثقافة الجودة الشاملة يُعَدُّ خطوة استراتيجية لتحقيق التعليم المتميز وإعداد خريجين يتمتعون بمهارات تنافسية تلبي احتياجات السوق المتغيرة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

أداة الدراسة

اختبار ثبات وصدق المقياس

توصيف محاور الاستبانة

التوصيفات الإحصائية للمتغيرات الديمغرافية

التوصيفات الإحصائية لمحاور الاستبانة

اختبار الفرضيات

النتائج

التوصيات

لمحة عن محل الدراسة:

جامعة دمشق كبرى الجامعات السورية وأعرقها، وواحدة من أقدم جامعات الشرق الأوسط والعالم، هي بيئة تعليمية متكاملة تضم كليات متنوعة تسهم في تحقيق رسالتها التعليمية والبحثية.

تم اختيار ثلاث كليات ضمن هذه الدراسة الميدانية لتقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تعليم مقرر اللغة الإنكليزية، وهي: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية العلوم، وكلية التربية. وفيما يلي تفصيل عن هذه الكليات وأقسامها:

1. كلية الآداب والعلوم الإنسانية

تعتبر كلية الآداب والعلوم الإنسانية من أكبر كليات جامعة دمشق وأكثرها تنوعاً، إذ تضم عدداً من الأقسام الأكاديمية التي تُعنى بتقديم تعليم متخصص في مجالات متعددة. ويُعد قسم اللغة الإنكليزية أحد أبرز أقسام الكلية وأكثرها تأثيراً، إذ يركز على تدريس اللغة الإنكليزية وآدابها بأسلوب علمي حديث.

أهم الأقسام في الكلية:

قسم اللغة الإنكليزية وآدابها، وقسم اللغة العربية، وقسم التاريخ، وقسم الفلسفة، وقسم الجغرافيا

2. كلية العلوم

تعد كلية العلوم مركزاً رئيسياً للتعليم العلمي والتطبيقي، وتساهم في تخريج كوادر علمية مؤهلة للعمل الأكاديمي والمهني. تضم الكلية عدداً من الأقسام التي تقدم مقررات متقدمة في العلوم الأساسية، بالإضافة إلى مقررات ذات صلة بتطوير اللغة والمهارات الأخرى.

أهم الأقسام في الكلية:

قسم الرياضيات، وقسم الفيزياء، وقسم الكيمياء، قسم علم الأحياء (البيولوجيا)، قسم الجيولوجيا

على الرغم من أن اللغة الإنكليزية ليست تخصصاً أساسياً في الكلية، إلا أن مقرراتها تعتمد على استخدام اللغة الإنكليزية بشكل كبير في تدريس العلوم، مما يجعل إدارة الجودة الشاملة ذات أهمية في تعزيز تعلم اللغة لدى الطلاب.

3. كلية التربية

كلية التربية هي مركز للتعليم والتدريب المهني في مجالات التعليم والتدريس. تهدف الكلية إلى تطوير الكفاءات التربوية وتعزيز البحث العلمي في مجال التعليم، مع التركيز على أساليب التدريس الحديثة وإدارة الجودة.

أهم الأقسام في الكلية:

قسم المناهج وطرائق التدريس، وقسم علم النفس التربوي، وقسم الإرشاد النفسي، وقسم التربية الخاصة، وقسم أصول التربية.

تمثل كلية التربية محوراً أساسياً في الدراسة نظراً لدورها في تحسين طرق تدريس اللغة الإنكليزية، وتطوير معايير الجودة التي تُطبَّق على أساليب التعليم.

المبحث الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية

3-1 أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق. تم تصميم الاستبانة بعناية بناءً على الدراسات السابقة ذات الصلة، دراسة (وردة، 2020)، دراسة (اسماعيل، 2015)، دراسة (Elhadj, and, 2020)، حيث شملت مجموعة من المحاور التي تعكس أبعاد الجودة الشاملة: التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني، وتحسين تعليم اللغة الإنجليزية كمحور للمتغير التابع.

تكونت الاستبانة من جزئين رئيسيين، حيث ركز الجزء الأول على جمع البيانات الديموغرافية للمشاركين، متضمنة العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، مما يساهم في تقديم صورة واضحة عن خصائص العينة. أما الجزء الثاني، فقد تم تخصيصه للعبارات المرتبطة بأبعاد الدراسة المختلفة، وقد صيغت هذه العبارات بعناية لتعكس المفاهيم النظرية والممارسات العملية المستخلصة من الأدبيات والدراسات السابقة، بهدف ضمان شموليتها ودقتها.

بالنسبة للمنهج المتبع، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في تقييم استجابات المشاركين، والذي يتدرج من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة)، بهدف قياس درجة تفاعلهم مع كل عبارة. يساهم هذا المقياس في تقديم رؤية شاملة ودقيقة حول مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، مما يضيف على نتائج الدراسة عمقاً ووضوحاً إحصائيين.

2-3 ثبات المقياس

من أجل التأكد من ثبات المقياس فقد لجأت الباحثة الى معامل ألفا كرونباخ لعبارات ومحاور الاستبانة وكانت النتائج كما في الجدول (1-3):

الجدول (1-3): معامل ألفا كرونباخ

البعد	عدد العبارات	الفا كرونباخ
التركيز على الطالب	5	0.610
التخطيط الاستراتيجي	5	0.612
التدريب والتطوير المهني	5	0.606
تحسين تعليم اللغة الإنجليزية	10	0.824
الاستبانة	25	0.843

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

تم التحقق من ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي. وكما هو موضح في الجدول (1-3)، حققت جميع المحاور قيمةً تفوق 0.6، وهي قيمة مقبولة إحصائياً. بلغت قيمة الثبات لمحور التركيز على الطالب 0.610، ولمحور التخطيط الاستراتيجي 0.612، بينما بلغ لمحور التدريب والتطوير المهني 0.606. أما محور تحسين تعليم اللغة الإنجليزية فقد حقق قيمة 0.824. وبالنسبة للاستبانة ككل، فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ 0.843، مما يعكس مستوى عالٍ من الثبات.

3-3 التوصيفات الإحصائية:

1-3-3 التوصيفات الإحصائية للمتغيرات الديمغرافية:

1-1-3-3 التوصيفات الإحصائية لمتغير الجنس:

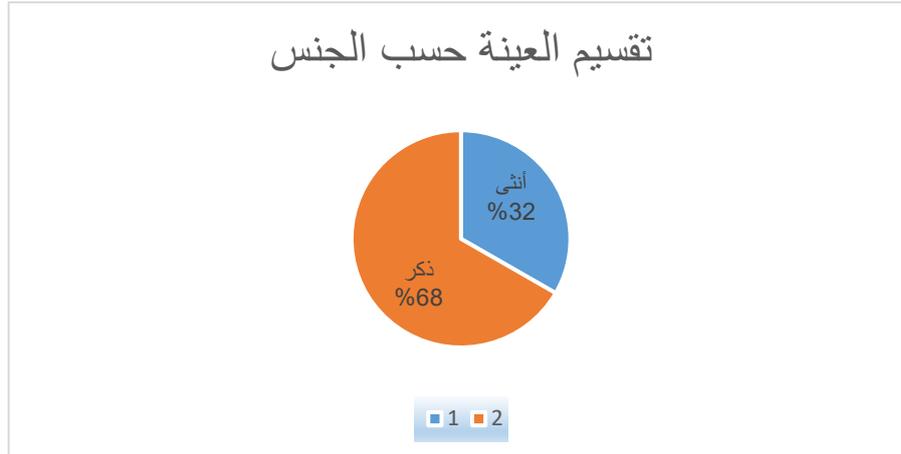
الجدول (2-3): التوصيف الإحصائي لمتغير الجنس

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
32.0	32.0	32.0	16	Valid أنثى
100.0	68.0	68.0	34	ذكر
	100.0	100.0	50	Total

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يوضح الجدول (2-3) توزيع المشاركين حسب متغير الجنس. تشير النتائج إلى أن نسبة الذكور في العينة بلغت 68% من إجمالي المشاركين، وهو ما يعادل 34 مشاركاً. في المقابل، كانت نسبة الإناث 32% من العينة، أي 16 مشاركة. تُظهر هذه النتائج أن الذكور يشكلون النسبة الأكبر من العينة، مما يعكس تبايناً واضحاً في تمثيل الجنسين بين المشاركين. ويمكن تفسير ذلك بأن تدريس مقرر اللغة الإنجليزية في الجامعة يشهد تمثيلاً أكبر للذكور في البيئة الأكاديمية المدروسة، وهو ما قد يكون نتيجة لتوزيع فعلي في كوادرات التدريس أو طبيعة التخصص التي تجذب الذكور أكثر ضمن هذا السياق.

الشكل (1-3): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج excel

3-3-1-2 التوصيفات الإحصائية لمتغير العمر:

الجدول (3-3): التوصيف الإحصائي لمتغير العمر

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
24.0	24.0	24.0	12	21-31 Valid
76.0	52.0	52.0	26	32-45
90.0	14.0	14.0	7	46-60
100.0	10.0	10.0	5	60 وما فوق
	100.0	100.0	50	Total

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول (3-3) توزيع المشاركين وفقاً لفئات العمر. تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية

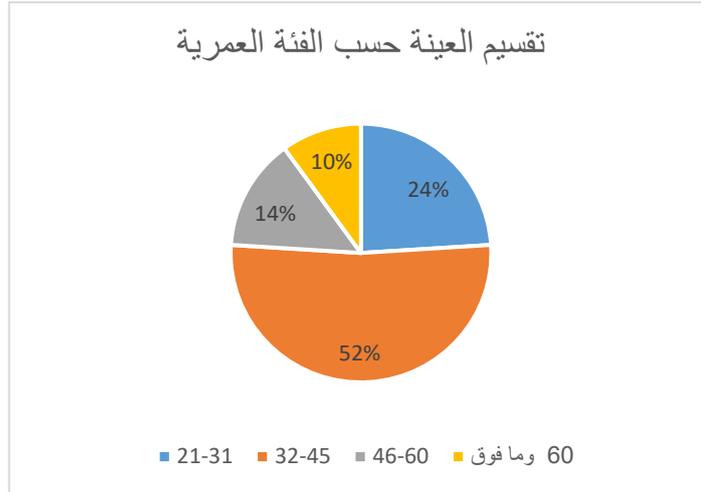
45-32 سنة تمثل النسبة الأكبر من العينة، حيث بلغت نسبتهم 52% من إجمالي العينة الصالحة. تليها

الفئة العمرية 31-21 سنة بنسبة 24%، ثم الفئة 60-46 سنة بنسبة 14%. أما الفئة العمرية 60 سنة

فأكثر، فقد بلغت نسبتها 10% فقط. تُظهر هذه النتائج تبايناً واضحاً في توزيع الأعمار، مع تركيز أكبر

على الفئات العمرية الوسطى، مما يعكس تنوعاً في التركيبة العمرية للمشاركين.

الشكل (2-3): توزع مفردات العينة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج excel

3-1-3-3 التوصيفات الإحصائية لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول (3-4): التوصيف الإحصائي لمتغير المستوى التعليمي

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
22.0	22.0	22.0	11	Valid شهادة جامعية
70.0	48.0	48.0	24	ماجستير
100.0	30.0	30.0	15	دكتوراه
	100.0	100.0	50	Total

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول (3-4) توزيع المشاركين وفقاً لمتغير المستوى التعليمي. تُظهر النتائج أن أكبر

نسبة من المشاركين هم من حملة شهادة الماجستير، حيث بلغت نسبتهم 48%، أي ما يعادل 24

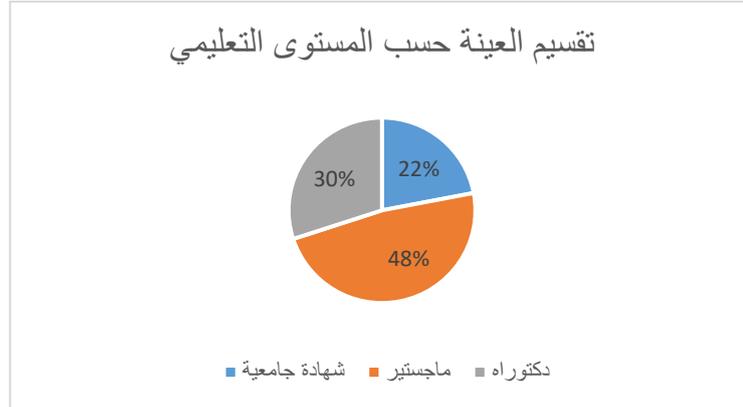
مشاركاً. تليها فئة المشاركين الحاصلين على الدكتوراه بنسبة 30%، بما يعادل 15 مشاركاً. أما

المشاركون الحاصلون على الشهادة الجامعية، فقد بلغت نسبتهم 22%، أي 11 مشاركاً. تعكس هذه

النتائج تنوع المستويات التعليمية بين المشاركين، مع ميل نحو تمثيل أكبر للفئات الحاصلة على دراسات

علياء، وهذا ما يشير إلى توجه خريجي هذه الكليات إلى متابعة التحصيل العلمي، مما يتيح لهم فرص علمية ومهنية أكثر.

الشكل (3-3): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج excel

3-1-3-3 التوصيفات الإحصائية لمتغير الكلية:

الجدول (5-3) التوصيف الإحصائي لمتغير الكلية الجامعية

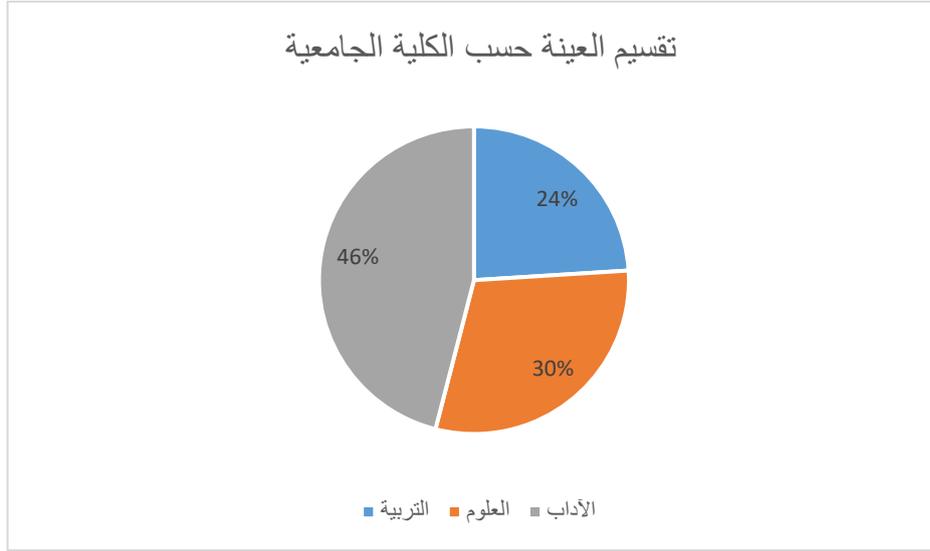
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	
24.0	24.0	24.0	12	التربية Valid
54.0	30.0	30.0	15	العلوم
100.0	46.0	46.0	23	الأداب
	100.0	100.0	50	Total

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول (5-3) توزيع المشاركين حسب الكلية الجامعية. تشير النتائج إلى أن أكبر نسبة من المشاركين ينتمون إلى كلية الآداب، حيث بلغت نسبتهم 46%، أي ما يعادل 23 مشاركاً. تليها كلية العلوم بنسبة 30%، أي 15 مشاركاً. أما المشاركون من كلية التربية، فقد بلغت نسبتهم 24%، أي 12 مشاركاً.

تُبرز هذه النتائج تنوع المشاركين حسب الكليات. وهذا يعود إلى تعدد الأقسام في كلية الآداب، وطاققتها الاستيعابية الكبيرة.

الشكل (3-4): توزيع مفردات العينة حسب الكلية الجامعية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج excel

3-1-3-3 التوصيفات الإحصائية لمتغير عدد سنوات الخبرة:

الجدول (3-6): التوصيف الإحصائي لمتغير عدد سنوات الخبرة

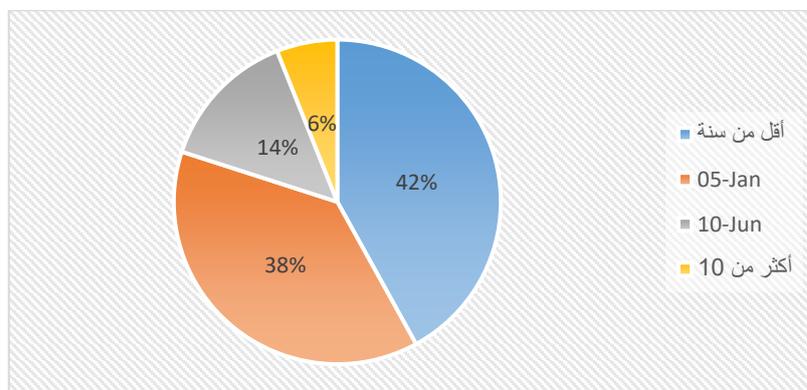
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency	Valid
42.0	42.0	42.0	21	أقل من سنة
80.0	38.0	38.0	19	1-5
94.0	14.0	14.0	7	6-10
100.0	6.0	6.0	3	أكثر من 10
	100.0	100.0	50	Total

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

وضح الجدول (3-6) توزيع المشاركين حسب عدد سنوات الخبرة. تُظهر النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة أقل من سنة، حيث بلغت نسبتهم 42% من إجمالي المشاركين، وهو ما يعادل 21 مشاركاً. تليها

الفئة ذات الخبرة 1-5 سنوات بنسبة 38%، أي 19 مشاركاً. أما الفئة 6-10 سنوات، فقد بلغت نسبتهم 14%، بما يعادل 7 مشاركين. في حين أن الفئة ذات الخبرة أكثر من 10 سنوات شكلت النسبة الأقل، وهي 6%، أي 3 مشاركين. تُشير هذه النتائج إلى أن غالبية المشاركين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، مما يعكس طبيعة العينة المتمثلة بشكل أكبر في الأفراد ذوي الخبرة القليلة.

الشكل (3-5): توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج excel

3-3-2 التوصيفات الإحصائية لمحاوِر الاستبانة:

3-3-2-1 التوصيف الإحصائي لمحور التركيز على الطالب:

الجدول (3-7) التوصيف الإحصائي لمحور التركيز على الطالب

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
.72955	2.7200	4.00	2.00	50	توفر الكلية فرصاً للطلاب للمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على تجربتهم التعليمية.
1.01197	3.4200	5.00	2.00	50	المناهج الدراسية تتوافق مع احتياجات الطلاب وتطلعاتهم المستقبلية.
.85619	3.9600	5.00	2.00	50	الكلية توفر برامج إرشادية تساهم في تطوير المهارات الأكاديمية والشخصية للطلاب.
.60609	4.4000	5.00	3.00	50	يتمكن الطلاب من الوصول بسهولة إلى أعضاء هيئة التدريس للاستفسار والحصول على المساعدة.
1.14446	3.4200	5.00	2.00	50	تشجع الكلية الطلاب على تبني التفكير النقدي والتحليل المنطقي في دراستهم.
.55249	3.5920	4.40	2.60	50	التركيز على الطالب

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج spss

يوضح الجدول (3-7) أن المتوسط العام لمحور التركيز على الطالب بلغ 3.59 بانحراف معياري 0.55، مما يشير إلى تقييم عام إيجابي. حصلت العبارة "يتمكن الطلاب من الوصول بسهولة إلى أعضاء هيئة التدريس" على أعلى متوسط 4.40، مما يعكس رصداً مرتفعاً، بينما كانت العبارة "توفر الكلية فرصاً للطلاب للمشاركة في اتخاذ القرارات" الأقل تقييماً بمتوسط 2.72، وهو أقل من المتوسط العام، مما يشير إلى وجود ضعف نسبي في هذا الجانب. باقي العبارات جاءت متوسطاتها قريبة من المتوسط العام، ما يعكس تبايناً في تقييم المشاركين للعوامل المختلفة.

3-3-2-2-2-3 التوصيف الإحصائي لمحور التخطيط الاستراتيجي:

الجدول (3-8) التوصيف الإحصائي لمحور التخطيط الاستراتيجي

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
.70595	2.5400	4.00	2.00	50	التخطيط الاستراتيجي للكلية يأخذ بعين الاعتبار التطورات التكنولوجية في التعليم والبحث.
.93808	3.2400	5.00	2.00	50	تشارك الكلية أعضاء هيئة التدريس في عملية صياغة وتحديث خططها الاستراتيجية.
.93481	3.9400	5.00	2.00	50	تعمل الكلية على تحديث استراتيجياتها بانتظام استجابةً للتغيرات في البيئة الأكاديمية والمجتمعية.
.60609	4.4000	5.00	3.00	50	الكلية تضع خططاً استراتيجية طويلة المدى لتطوير جودة التعليم والبحث العلمي.
1.19932	3.5200	5.00	2.00	50	يتم توجيه الموارد البشرية والمالية في الكلية لدعم الأهداف الاستراتيجية المحددة.
.56512	3.5320	4.40	2.60	50	التخطيط الاستراتيجي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يُظهر الجدول (3-8) أن المتوسط العام لمحور التخطيط الاستراتيجي بلغ 3.53 بانحراف معياري 0.56، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام. حصلت العبارة " الكلية تضع خطاً استراتيجياً طويلة المدى لتطوير جودة التعليم " على أعلى متوسط 4.40، مما يعكس رضا مرتفعاً، في حين كانت العبارة " التخطيط الاستراتيجي يأخذ بعين الاعتبار التطورات التكنولوجية " هي الأقل تقيماً بمتوسط 2.54، وهو أقل من المتوسط العام، مما يشير إلى الحاجة لتحسين هذا الجانب. باقي العبارات جاءت متوسطاتها قريبة من المتوسط العام، مما يعكس تقيماً متوازناً للعوامل المختلفة ضمن هذا المحور.

3-3-2-3 التوصيف الإحصائي لمحور التطوير والتدريب المهني:

الجدول (3-9) التوصيف الإحصائي لمحور التطوير والتدريب المهني

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
.75593	2.8000	4.00	2.00	50	توفر الكلية الدعم اللازم لأعضاء هيئة التدريس لتبني تقنيات تعليمية حديثة.
1.10454	3.3800	5.00	2.00	50	البرامج التدريبية التي تعدها الكلية توافق الاحتياجات التدريبية.
.92229	3.9200	5.00	2.00	50	الكلية تقدم فرصاً لتطوير المهارات البحثية لأعضاء هيئة التدريس.
.66271	4.3600	5.00	3.00	50	الكلية تشجع أعضاء هيئة التدريس على حضور المؤتمرات وورش العمل لتطوير مهاراتهم الأكاديمية..
1.17959	3.4200	5.00	2.00	50	تدعم الكلية أعضاء هيئة التدريس في الحصول على الشهادات المهنية التي تعزز كفاءتهم.
.59363	3.5840	4.40	2.60	50	التدريب والتطوير المهني

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يبين الجدول (3-9) أن المتوسط العام لمحور التدريب والتطوير المهني بلغ 3.58 بانحراف معياري 0.59، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام. حصلت العبارة "الكلية تشجع أعضاء هيئة التدريس على حضور المؤتمرات وورش العمل لتطوير مهاراتهم الأكاديمية." على أعلى متوسط 4.36، مما يعكس رضا مرتفعاً. في المقابل، كانت العبارة "توفر الكلية الدعم اللازم لأعضاء هيئة التدريس لتبني تقنيات تعليمية حديثة" هي الأقل تقييماً بمتوسط 2.80، وهو أقل من المتوسط العام، مما يشير إلى وجود ضعف نسبي في هذا الجانب. أما باقي العبارات، فقد تراوحت متوسطاتها بين 3.38 و3.92، مما يعكس تفاوتاً طفيفاً في تقييم المشاركين للعوامل المختلفة المتعلقة بالتدريب والتطوير المهني.

3-3-2-4 التوصيف الإحصائي لمحور (المتغير التابع) جودة تعلم اللغة الإنجليزية:

الجدول (3-10) التوصيف الإحصائي لمحور تحسين تعليم اللغة الإنجليزية

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
.70711	2.7000	4.00	2.00	50	يوجد تطبيق لاستراتيجيات التدريس الحديثة بشكل إيجابي.
.79693	3.2400	5.00	2.00	50	يوجد تقييم دوري لمستوى الطلاب في اللغة الإنجليزية.
.80812	4.0000	5.00	2.00	50	توفر الكلية بيئة تعليمية داعمة.
.59281	4.3400	5.00	3.00	50	يتم تطبيق معايير الجودة من قبل أعضاء هيئة التدريس.
.54361	4.4800	5.00	3.00	50	هناك استخدام لوسائل تعليمية متنوعة لتدريس اللغة الإنكليزية.
.49487	2.4000	3.00	2.00	50	يلتزم أعضاء هيئة التدريس بتطوير مهاراتهم في اللغة الإنجليزية.
.75160	3.0800	4.00	2.00	50	يوجد تطبيق للخطط التعليمية المبنية على معايير الجودة.
.90351	3.8000	5.00	2.00	50	توفر الكلية دعماً إضافياً للطلاب لتحسين مستواهم في اللغة الإنجليزية
1.02140	3.2400	5.00	1.00	50	هناك توجه في الكلية لتحسين جودة تعليم اللغة الإنكليزية
.50467	4.5200	5.00	4.00	50	يوجد تفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
.53238	3.7060	4.60	2.60	50	تحسين تعليم اللغة الإنجليزية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS

يُظهر الجدول (3-10) أن المتوسط العام لمحور تحسين تعليم اللغة الإنجليزية بلغ 3.71 بانحراف معياري 0.53، مما يشير إلى تقييم إيجابي لهذا المحور. حصلت العبارة " يوجد تفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب" على أعلى متوسط ويساوي 4.52، يليها العبارة: "يوجد استخدام لوسائل تعليمية متنوعة لتدريس اللغة الإنجليزية" حيث بلغ المتوسط 4.48، مما يعكس رضا عالياً عن هذا الجانب. في المقابل، كانت العبارة "يلتزم أعضاء هيئة التدريس بتطوير مهاراتهم في اللغة الانكليزية" هي الأقل تقييماً بمتوسط 2.40، وهو أقل من المتوسط العام بشكل واضح، مما يشير إلى وجود حاجة لتحسين هذا الجانب. باقي العبارات تراوحت متوسطاتها بين 3.24 و4.36، مما يعكس تقييماً متفاوتاً للمشاركين حول مختلف الجوانب المتعلقة بتحسين تعليم اللغة الإنجليزية، مع الإشارة إلى وجود تباين في مستويات الرضا بين العبارات المختلفة.

3-4 المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية التحليلية (اختبار الفرضيات)

- الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

➤ يتفرع عن الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات فرعية: سيتم اختبارها باستخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لتحديد العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتقييم مستوى الدلالة الإحصائية لكل فرضية.

3-4-4 اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية في جامعة دمشق.

الجدول ANOVA^a (11-3) لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	30.567	3.083	3	9.249	Regression
		.101	46	4.639	Residual
			49	13.888	Total

Dependent Variable: تحسين تعليم اللغة الإنجليزية

Predictors: (Constant), التدريب والتطوير المهني, التركيز على الطالب, التخطيط الاستراتيجي

يوضح الجدول أن النموذج المستخدم لتفسير العلاقة بين أبعاد الجودة الشاملة وتحسين تعليم اللغة الإنجليزية ذو دلالة معنوية، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية Sig= 0.000، وهي أقل من 0.05. كما أن قيمة F بلغت 30.567، مما يدل على أن أبعاد الجودة الشاملة تساهم بشكل معنوي في تفسير التباين في جودة التعليم.

Model Summary الجدول (12-3): لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.31758	.644	.666	.816 ^a	1

a. Predictors: (Constant),
التدريب والتطوير المهني, التركيز على الطالب, التخطيط الاستراتيجي

تشير النتائج إلى أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت 0.816، مما يعكس وجود علاقة قوية بين أبعاد الجودة الشاملة وتحسين تعليم اللغة الإنجليزية. كما أن قيمة معامل التحديد (R Square) بلغت 0.666، مما يدل على أن أبعاد الجودة الشاملة تفسر حوالي 66.6% من التباين في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية.

Coefficients^a الجدول (13-3): لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.385	-8.77		.432	-.379	(Constant) 1
.000	4.345	.381	.084	.367	التركيز على الطالب
.000	4.355	.391	.084	.368	التخطيط الاستراتيجي
.000	5.229	.456	.078	.409	التدريب والتطوير المهني

a. Dependent Variable: تحسين تعليم اللغة الإنجليزية

تشير النتائج الواردة في الجدول (13-3) قيم المعلمات الخاصة بأبعاد الجودة الشاملة، ويظهر الجدول أن جميع المعلمات معنوية، حيث أن قيمة SIG=0.000 لجميع الأبعاد، كما يظهر الجدول أن التأثير الأكبر يعود لـ "التدريب والتطوير المهني" في حين أن كل من التركيز على الطالب والتخطيط الاستراتيجي كان تأثيرهما متساوي.

ووفقاً للمعلومات الواردة في الجدول (22-3)، يمكن صياغة معادلة الانحدار المتعدد، لأثر "أبعاد الجودة الشاملة" على "تحسين اللغة الإنكليزية".

$$Y = -0.379 + 0.367X1 + 0.368X2 + 0.409 X3$$

3-4-5 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الكليات الثلاث (الآداب، التربية، العلوم) في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) وتأثيرها على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتحليل الفروق بين الكليات الثلاث (الآداب، التربية، والعلوم) فيما يتعلق بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. ويهدف هذا الاختبار إلى تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات في تطبيق المحاور الثلاثة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) وفي تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. يعتمد هذا التحليل على مقارنة المتوسطات بين الكليات الثلاث لمعرفة مدى تجانس أو اختلاف تطبيق أبعاد الجودة.

الجدول (3-14): ANOVA لتحليل الفروق بين الكليات الثلاث

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التركيز على الطالب	Between Groups	.228	2	.114	.363	.697
	Within Groups	14.729	47	.313		
	Total	14.957	49			
التخطيط الاستراتيجي	Between Groups	.198	2	.099	.301	.741
	Within Groups	15.451	47	.329		
	Total	15.649	49			
التدريب والتطوير المهني	Between Groups	.210	2	.105	.290	.750
	Within Groups	17.057	47	.363		
	Total	17.267	49			
جودة تعليم اللغة الإنجليزية	Between Groups	.084	2	.042	.142	.868
	Within Groups	13.805	47	.294		
	Total	13.888	49			

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) للمحاور المدروسة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) بالإضافة إلى تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، كانت أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0.05)

- بالنسبة لمحور التركيز على الطالب، كانت قيمة $Sig = 0.697$ ، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكليات.
- في محور التخطيط الاستراتيجي، كانت قيمة $Sig = 0.741$ ، مما يشير أيضاً إلى عدم وجود فروق معنوية بين الكليات.
- أما بالنسبة للتدريب والتطوير المهني، فقد بلغت قيمة $Sig = 0.750$ ، مما يؤكد عدم وجود اختلافات معنوية بين الكليات.
- وأخيراً، تحسين تعليم اللغة الإنجليزية (المتغير التابع)، كانت قيمة $Sig = 0.868$ ، مما يشير إلى أن الكليات الثلاث تقدم مستويات متقاربة في هذا الجانب.

الخلاصة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين كليات الآداب، التربوية، والعلوم في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة أو في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، مما يشير إلى مستوى متقارب في الأداء بين الكليات الثلاث.

3-4-6 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) وتأثيرها على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية ". تعزى للعوامل الديموغرافية:

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتحليل الفروق بين العوامل الديموغرافية فيما يتعلق بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. ويهدف هذا الاختبار إلى تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق المحاور الثلاثة (التركيز على الطالب، التخطيط الاستراتيجي، التدريب والتطوير المهني) وفي تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، والتي تعزى للعوامل الديموغرافية.

الجدول (15-3): ANOVA الخاص بمتغير الجنس

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التركيز على الطالب	Between Groups	.079	1	.079	.255	.616
	Within Groups	14.878	48	.310		
	Total	14.957	49			
التخطيط الاستراتيجي	Between Groups	.779	1	.779	2.516	.119
	Within Groups	14.869	48	.310		
	Total	15.649	49			
التدريب والتطوير المهني	Between Groups	.797	1	.797	2.322	.134
	Within Groups	16.471	48	.343		
	Total	17.267	49			
جودة تعليم اللغة الإنجليزية	Between Groups	.443	1	.443	1.582	.214
	Within Groups	13.445	48	.280		
	Total	13.888	49			

الجدول (15-3): ANOVA الخاص بمتغير العمر

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التركيز على الطالب	Between Groups	.914	3	.305	.998	.402
	Within Groups	14.043	46	.305		
	Total	14.957	49			
التخطيط الاستراتيجي	Between Groups	.961	3	.320	1.003	.400
	Within Groups	14.688	46	.319		
	Total	15.649	49			
التدريب والتطوير المهني	Between Groups	.883	3	.294	.827	.486
	Within Groups	16.384	46	.356		
	Total	17.267	49			
جودة تعليم اللغة الإنجليزية	Between Groups	.292	3	.097	.329	.804
	Within Groups	13.597	46	.296		
	Total	13.888	49			

الجدول (16-3): ANOVA الخاص بمتغير المستوى التعليمي

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التركيز على الطالب	Between Groups	1.065	2	.532	1.801	.176
	Within Groups	13.892	47	.296		
	Total	14.957	49			
التخطيط الاستراتيجي	Between Groups	.173	2	.086	.262	.770
	Within Groups	15.476	47	.329		

	Total	15.649	49			
التدريب والتطوير المهني	Between Groups	.053	2	.027	.073	.930
	Within Groups	17.214	47	.366		
	Total	17.267	49			
جودة تعليم اللغة الإنجليزية	Between Groups	.685	2	.342	1.218	.305
	Within Groups	13.204	47	.281		
	Total	13.888	49			

الجدول (17-3): ANOVA الخاص بمتغير الخبرة

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
التركيز على الطالب	Between Groups	.405	3	.135	.426	.735
	Within Groups	14.552	46	.316		
	Total	14.957	49			
التخطيط الاستراتيجي	Between Groups	.653	3	.218	.667	.576
	Within Groups	14.996	46	.326		
	Total	15.649	49			
التدريب والتطوير المهني	Between Groups	.944	3	.315	.887	.455
	Within Groups	16.323	46	.355		
	Total	17.267	49			
جودة تعليم اللغة الإنجليزية	Between Groups	.985	3	.328	1.170	.331
	Within Groups	12.903	46	.281		
	Total	13.888	49			

أظهرت نتائج اختبار ANOVA أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig.) ، في الجداول (3-14)، و (3-15)، و (3-16)، و (3-17)، أكبر من 0.05، وهذا يشير إلى عدم وجود فروق معنوية بين محاور الاستبيان تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

النتائج

1- التركيز على الطالب

أظهرت نتائج التوصيفات الإحصائية أن محور التركيز على الطالب يلعب دوراً مهماً في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. المتوسط العام 3.59 يشير إلى تقييم إيجابي، لكن هناك تباين بين العبارات المختلفة داخل المحور. العبارة "سهولة الوصول لأعضاء هيئة التدريس" حازت على أعلى تقييم (4.40)، مما يعكس أهمية التفاعل المباشر بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في تسهيل العملية التعليمية وحل المشكلات الأكاديمية. على النقيض، العبارة "مشاركة الطلاب في اتخاذ القرارات" سجلت أدنى تقييم (2.72)، مما يشير إلى ضعف في إشراك الطلاب في صنع القرار التعليمي، وهو جانب قد يكون مؤثراً في تعزيز شعور الطلاب بالمسؤولية والمشاركة الفاعلة.

تدعم نتائج الانحدار الخطي البسيط أهمية هذا المحور، حيث أوضحت أن التركيز على الطالب يفسر 24% من التباين في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. العلاقة المتوسطة القوة ($R = 0.490$) تعكس أن التركيز على الطالب لا يزال مجالاً يمكن تحسينه لتحقيق نتائج أفضل. يشير التأثير الإيجابي ($B = 0.472$) إلى أن أي تحسين في هذا المحور سينعكس إيجاباً على جودة التعليم، مما يبرز أهمية تعزيز دور الطلاب كمحور رئيسي في العملية التعليمية.

2- التخطيط الاستراتيجي

التخطيط الاستراتيجي كان له تأثير متوسط القوة ولكنه أكبر مقارنة بالتركيز على الطالب. يعكس المتوسط العام 3.53 تقييماً إيجابياً مع تفاوت بين العبارات. العبارة "تحديث استراتيجيات الكلية بانتظام" كانت الأعلى تقييماً (4.40)، مما يشير إلى أهمية ديناميكية التخطيط وقدرته على مواكبة التغيرات

الأكاديمية والمجتمعية. في المقابل، العبارة "الأخذ بالتطورات التكنولوجية" سجلت أقل تقييم (2.54)، مما يعكس وجود فجوة بين التخطيط الاستراتيجي والتطور التكنولوجي.

يظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن التخطيط الاستراتيجي يفسر 33.4% من التباين في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، مما يجعله محورياً أكثر تقيماً مقارنة بالتركيز على الطالب. العلاقة المتوسطة القوة ($R = 0.578$) تشير إلى أن التخطيط الجيد يدعم بشكل كبير تطوير جودة التعليم. قيمة معامل الانحدار ($B = 0.544$) تدل على أن كل تحسين في التخطيط الاستراتيجي يؤدي إلى تحسين ملحوظ في جودة تعليم اللغة الإنجليزية، مما يبرز أهمية صياغة خطط استراتيجية شاملة تعتمد على بيانات دقيقة وتركز على أهداف واضحة.

3- التدريب والتطوير المهني

ظهر التدريب والتطوير المهني كأحد المحاور المؤثرة بشكل واضح على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. المتوسط العام 3.58 يعكس تقيماً إيجابياً بشكل عام، مع العبارة "تشجيع حضور المؤتمرات وورش العمل" الأعلى تأثيراً (4.36)، مما يبرز أهمية تزويد أعضاء هيئة التدريس بفرص لتطوير مهاراتهم الأكاديمية والبحثية. العبارة "الدعم لتبني تقنيات تعليمية حديثة" سجلت أقل تقييم (2.80)، مما يشير إلى تحديات في توفير البنية التحتية أو التدريب اللازم لاعتماد التكنولوجيا الحديثة في التعليم.

يظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن التدريب والتطوير المهني يفسر 30.9% من التباين في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية. العلاقة المتوسطة القوة ($R = 0.556$) وقيمة معامل الانحدار ($B = 0.498$) تعكسان أهمية هذا المحور في دعم جودة التعليم. يشير هذا إلى أن الاستثمار في تحسين كفاءة أعضاء هيئة التدريس من خلال برامج تدريبية مخصصة وتوفير الدعم المهني يمكن أن يكون له تأثير ملموس على تحسين تجربة الطلاب التعليمية.

أما المتغير التابع وهو تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، فقد أظهر تقيماً إيجابياً بشكل عام، حيث بلغ المتوسط العام لمحوّر تحسين تعليم اللغة الإنجليزية 3.71، مع انحراف معياري قدره 0.53. كانت العبارة "استخدام وسائل تعليمية متنوعة لتدريس اللغة الإنجليزية" الأعلى تقيماً بمتوسط 4.48، مما يشير إلى رضا المشاركين عن هذا الجانب باعتباره الأكثر أهمية في تحسين التعليم. في المقابل، كانت العبارة "التزام أعضاء هيئة التدريس بتطوير مهاراتهم في اللغة الإنجليزية" الأقل تقيماً بمتوسط 2.40، مما يشير إلى وجود حاجة لتحسين هذا الجانب. باقي العبارات تراوحت متوسطاتها بين 3.08 و4.34، مما يعكس تقييمات متفاوتة للعوامل المختلفة المتعلقة بتحسين تعليم اللغة الإنجليزية.

بشكل عام: تُبرز النتائج أن جميع المتغيرات المستقلة لها تأثير إيجابي على تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، مع اختلاف في مستوى التأثير. التخطيط الاستراتيجي والتدريب والتطوير المهني ظهرا كمحورين أكثر تأثيراً مقارنة بالتركيز على الطالب. وتشير النتائج إلى أن الجمع بين هذه المحاور وتحسينها بشكل متوازن يمكن أن يؤدي إلى تعزيز جودة تعليم اللغة الإنجليزية بشكل كبير.

التوصيات:

1- تعزيز دور الطالب في العملية التعليمية: بناءً على أهمية التركيز على الطالب في تحسين تعليم اللغة الإنجليزية، توصي الدراسة بتعزيز إشراك الطلاب في اتخاذ القرارات التي تؤثر على تجربتهم التعليمية. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء لجان طلابية تشاركية تسهم في تطوير المناهج الدراسية والأنشطة الأكاديمية. كما ينبغي تعزيز سهولة الوصول إلى أعضاء هيئة التدريس لدعم الطلاب في حل مشكلاتهم الأكاديمية وتطوير مهاراتهم الشخصية.

2- تطوير التخطيط الاستراتيجي في الكليات: نظراً للتأثير الكبير للتخطيط الاستراتيجي على تحسين

جودة التعليم، توصي الدراسة بالتركيز على تحديث الخطط الاستراتيجية بانتظام لضمان مواكبتها للتطورات الأكاديمية والتكنولوجية. ويجب أن تشمل هذه الخطط استراتيجيات طويلة الأمد لتحسين جودة التعليم، مع توفير الموارد اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة. كما يُنصح بإشراك أعضاء هيئة التدريس في صياغة وتحديث هذه الخطط لضمان توافقها مع الاحتياجات الواقعية.

3- الاستثمار في التدريب والتطوير المهني: بما أن التدريب والتطوير المهني كان المحور الأكثر

تأثيراً، توصي الدراسة بتكثيف الجهود لتقديم برامج تدريبية مستدامة لأعضاء هيئة التدريس. ينبغي أن تركز هذه البرامج على تطوير مهاراتهم في استخدام التقنيات الحديثة وأساليب التدريس المبتكرة، مع تشجيعهم على حضور المؤتمرات وورش العمل التي تعزز كفاءاتهم الأكاديمية. كما يجب توفير الدعم اللازم للحصول على شهادات مهنية متخصصة تساهم في تحسين جودة التعليم.

4- تعزيز استخدام الوسائل التعليمية المتنوعة: استناداً إلى تقييم المشاركين لأهمية الوسائل

التعليمية المتنوعة، توصي الدراسة بالاستثمار في تطوير البيئة التعليمية من خلال توفير أدوات تعليمية حديثة ووسائل تفاعلية لتحسين تدريس اللغة الإنجليزية. وينبغي أن تركز الكليات على تطبيق استراتيجيات تدريس متعددة تلبي احتياجات الطلاب المختلفة، مع توفير الدعم اللازم لأعضاء هيئة التدريس لتوظيف هذه الوسائل بكفاءة.

الملاحق:

تقوم الباحثة هبة شكاس بإعداد بحث بعنوان:

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جودة تعليم مقرر اللغة الإنكليزية
دراسة ميدانية على جامعة دمشق

The Impact of Applying Total Quality Management On the Quality Of Teaching The
English Language Course – A Field Study At Damascus University

لإتمام مشروع تخرج في برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة (MiQ)، في الجامعة
الافتراضية السورية، علماً أن البيانات التي سيتم جمعها هي بيانات سرية، وغير رسمية وسيتم استخدامها
لأغراض البحث العلمي مع خالص الشكر والتقدير لجهودكم وتعاونكم

الدكتور المشرف
مزنة المارديني

الباحث
هبة شكاس

البيانات الشخصية والديموغرافية: الرجاء وضع إشارة (√) أسفل البيانات التي تنطبق عليكم:

1- الجنس	ذكر	أنثى

2- العمر	من 21 وأقل من 31 سنة.	من 31- وأقل من 45 سنة	من 45-وأقل من 60 سنة	60 سنة فأكثر

--	--	--	--	--

دكتوراه	ماجستير	شهادة جامعية	3- المستوى التعليمي	
الأداب	العلوم	التربية	4- الكلية	

أكثر من 10 سنوات	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	من 1 وأقل من 5 سنوات	أقل من 1 سنة	5- عد سنوات الخبرة

أسئلة الاستبانة: أجب عن الأسئلة بوضع إشارة (√) تحت الإجابة التي تراها صحيحة:

المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة

التركيز على الطالب					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان
					1. المناهج الدراسية تتوافق مع احتياجات الطلاب وتطلعاتهم المستقبلية.
					2. توفر الكلية فرصا للطلاب للمشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على تجربتهم التعليمية.
					3. الكلية توفر برامج إرشادية تسهم في تطوير المهارات الأكاديمية والشخصية للطلاب.
					4. يتمكن الطلاب من الوصول بسهولة إلى أعضاء هيئة التدريس للاستفسار والحصول على المساعدة.

					15. يتم توجيه الموارد البشرية والمالية في الكلية لدعم الأهداف الاستراتيجية المحددة.
--	--	--	--	--	---

جودة تعليم اللغة الإنكليزية					المتغير التابع
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					1. هناك توجه في الكلية لتحسين جودة تعليم اللغة الإنكليزية
					2. يوجد تطبيق لاستراتيجيات التدريس الحديثة بشكل إيجابي.
					3. توفر الكلية بيئة تعليمية داعمة.
					4. يلتزم أعضاء هيئة التدريس بتطوير مهاراتهم في اللغة الإنكليزية.
					5. هناك استخدام لوسائل تعليمية متنوعة لتدريس اللغة الإنكليزية.
					6. يتم تطبيق معايير الجودة من قبل أعضاء هيئة التدريس.
					7. يوجد تفاعل بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب.
					8. يوجد تطبيق للخطط التعليمية المبنية على معايير الجودة.
					9. يوجد تقييم دوري لمستوى الطلاب في اللغة الإنكليزية.
					10. توفر الكلية دعماً إضافياً للطلاب لتحسين مستواهم في اللغة الإنكليزية.

المراجع

المراجع العربية

1. بختة، حداد؛ وحياء، سيد، 2012، نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، الصفحات 16-1
2. بركات، منال، 2007، واقع تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين.
3. بوجنانة، أحلام؛ كعواش، رؤوف، 2023، مؤشرات ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في بعض دول العالم، مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 1، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، الصفحات 60-72.
4. جلاء، إسماعيل، 2015، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 6، العدد 14، جامعة قناة السويس، مصر، الصفحات 459-479.
5. حافظ، عب الناصر؛ وحنان، مازن، 2020، المواصفة الدولية ISO 21001:2018 واليات تطبيقها في المؤسسات التعليمية، دائرة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وزارة التعليم العالي، بغداد، العراق.
6. حمامة، عمار، 2020، جودة الحياة الأكاديمية وعلاقتها بخريجي التعليم العالي لدى عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 6، العدد 1، جامعة الوادي، الجزائر، الصفحات 108-133.
7. زاهر، بسام (2014). مدخل مقترح لرفع كفاءة وفعالية نظم توكيد الجودة من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المصرية بقطاع الأعمال العام الحاصلة على شهادة الأيزو 9001). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة: مصر
8. سليمة، عبيدة؛ والشامي، محمد، 2023، دور التحول الرقمي في تعزيز جودة التعليم العالي في الجزائر، مجلة الإبداع، المجلد 13، العدد 1، جامعة بليدة، الجزائر، الصفحات 449-470.
9. السيد، عبد القادر سيد 2002، الدليل الشامل للجودة الكلية في تطبيق المواصفات الدولية لنظم الجودة 9000 والمواصفات الدولية لمراجعة نظم الجودة 10011، مركز طباعة القاهرة، 2002.
10. شناف، خديجة، 2017، معايير ضمان جودة التعليم العالي -عرض لبعض النماذج العالمية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 5، العدد 4، جامعة الشهيد حمة الخضر الوادي، الجزائر، الصفحات 240-255.
11. عثمان، محمد يسري، وعثمان، محمد موسى، 2017: "متطلبات الجودة الشاملة لتطوير مناهج التعليم الفني في مصر"، إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، مؤتمر كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مصر.
12. فايزة، مغمولي، 2015، العوامل المؤثرة على جودة التعليم في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالم، من وجهة نظر هيئة التدريس، جامعة 8 ماي، 1945، قالم، الجزائر.
13. الكلوب، رند، 2021، تطبيق التعاملات الإلكترونية وعلاقتها بواقع إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العاملين في وزارة الصناعة والتجارة بالأردن.
14. المطيري، فيصل (2011). تأثير استخدام التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمات لدى القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
15. وردة، مصبح، 2020، تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثره على العملية التعليمية- دراسة ميدانية بمعهد علم المكتبات والمعلومات-قسنطينة 2، جامعة قسنطينة 2، الجزائر.

- Al-Naabi, K. I. (2018). Tertiary English language foundation programme quality management: case study of learning outcome standards' impact on English language teachers' classroom instructional practices, University of Southampton).
16. Cheng, M., Adekola, O., Albia, J., & Cai, S. (2022). Employability in higher education: a review of key stakeholders' perspectives. *Higher Education Evaluation and Development*, 16(1), 16-31.
 17. Clendinneng, D., Yeratziotis, A., Vanezi, E., Costa, T., Muscat, L., Cassar, M., ... & Torre, G. L. (2022). European Union Digital education framework: A quality standard to guide the design of healthcare apps. *Cogent Education*, 9(1).
 18. Creemers, B., Kyriakides, L., & Antoniou, P. (2012). Teacher professional development for improving quality of teaching.
 19. Efendi, N. (2022). Implementation of Total Quality Management and Curriculum on the Education Quality. *Journal of Social Studies Education Research*, 13(3), 120-149.
 20. Efendi, N. (2022). Implementation of Total Quality Management and Curriculum on the Education Quality. *Journal of Social Studies Education Research*, 13(3), 120-149.
 21. Elhadj, A., Grichi, M., & Abid, F. B. The impact of Knowledge Management on English Language Teaching quality: Exploratory Study about Teaching Staff Views in English Division, Biskra University..
 22. Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality.* pearson.
 23. Lassoued, Z., Alhendawi, M., & Bashitialshaaer, R. (2020). An exploratory study of the obstacles for achieving quality in distance learning during the COVID-19 pandemic. *Education sciences*, 10(9).
 24. Olmos-Gómez, M. D. C., Luque-Suárez, M., Ferrara, C., & Cuevas-Rincón, J. M. (2021). Quality in higher education and satisfaction among professors and students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(1), 219-229.
 25. Qingyan, G., Azar, A. S., & Ahmad, A. (2023). The impact of teacher quality management on student performance in the education sector: literature review. *World Journal of English Language*, 13(3), 156.
 26. Quach, T. T. N., & Nguyen, L. (2024). Using Accreditation Standards for Internal Quality Assurance for Tertiary General English Program in Vietnam. *International Journal of TESOL & Education*, 4(3), 1-19.
 27. Ramadan, M. A., & El Leithy, N. Effectiveness of English Language Teaching (ELT) Community Integration with Total Quality Management (TQM) in Sustaining Teaching English to Speakers of Other Languages (TESOL) Best Practices to Optimize Stakeholders Satisfaction.

28. Saffar, N. A. G. A., & Obeidat, A. (2020). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Management Science Letters*, 10(1), 77-90.
29. Solikhah, I., & Budiharso, T. (2019). Investigating the learning outcomes of an INQF-based english language teaching curriculum in Indonesia. *Journal of Social Studies Education Research*, 10(4), 153-175.