التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي (من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية)

د. حسين عليان الهرامشة
قسم إدارة الأعمال / جامعة الزرقاء - الأردن

ISSN:2308-5347

التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي (من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية)

د. حسين عليان الهرامشة

الملخص:

هدف هذا البحث إلى التعرف على مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي في الأردن، للتطوير والتحسين المستمر لضمان جودة التعليم العالي، من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، وكذلك التعرف على المعوقات التي تمنع هذه المؤسسات من تطبيق عمليات ضمان الجودة في العملية التعليمية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على الفرضيات الآتية: 1 - لا تطبق مؤسسات التعليم العالي التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية 2 - توجد بعض المعوقات التي تمنع تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية 3 - توجد علاقة بين المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمة من تطبيق التطوير والتحسين المستمر وعدم اعتماد تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية. طبقت الدراسة على عينة ممثلة من أعضاء الهيئة التدريسية في (جامعة الزرقاء، الجامعة الهاشمية، جامعة البلقاء) وقد وزعت (100) استبانة، وتم استعادة (94) استبانة صالحة للتحليل، وبذلك كانت نسبة الاستعادة 94 %. وتم بناء استبانة وتطويرها لجمع البيانات اللازمة، وتكونت الاستبانة من جزئين و(40) فقرة موزعة على مجالات الدراسة، وتشير نتائج الدراسة إلى: أن المؤسسات التعليمية تطبق وبدرجة متوسطة للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، يعدّ التقيد الحرفي بالخطة الدراسية والسياسات التعليمية من أكثر المعوقات، توجد علاقة ارتباط قوية ما بين المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمية من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية وعدم استخدام هذه المؤسسات لمثل هذه الأساليب، وتوصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها: تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على تطبيق التطوير والتحسين المستمر وعدم التقيد الحرفي في المحاضرة، ومحاولة إدخال كل ما هو جديد، وتشجيع الطلاب على المشاركة والحوار والتفاعل خلال المحاضرات، أن تتبنى المؤسسات التعليمية رؤية واضحة لتطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، والتركيز على تعزيز انتماء الفرد تجاه الوطن، تطبيق طرائق تدريس متنوعة وهادفة، والتركيز على تزويد الطلاب بمهارات الإبداع والابتكار.

الكلمات المفتاحية :

التطوير، التحسين، التعليم الإبداعي، جودة التعليم العالي.

ISSN:2308-5347

Cotuniuse Improvement in Teaching and Learning for Quality Insurance In Jordanian Universities

Abstract:

This study aimed to identify the level of Cotuniuse Improvement in Teaching and Learning for Quality Insurance In Jordanian Universities and new technique to ensure the quality of higher education , as well as identify the obstacles that prevent the use innovation and new technique in the educational process, by testing the following hypothesis: 1 - higher educational institutions do not use the Cotuniuse Development and Improvement 2 - There are some obstacles that prevent the use of Cotuniuse Development and Improvement 3 - there is a correlation between the presence of obstacles and obstruct using Cotuniuse Development and Improvement, the study population consisted of the members faculty of (Zarqa University , Hashemite University, Al-Balqa University),about (100) questionnaires were distributed, and (94) were restored to identify analysis valid, the recovery rate was 94%. the questionnaire was build and develop to collect the necessary data, it consists of two parts and (40) statements, the most important results was : higher education institutions use Cotuniuse Development and Improvement was moderately, restriction of lecture plan and educational policies is one of the more constraints, a strong correlation between the existence of obstacles and the prevention of use Cotuniuse Development and Improvement, recommendations : encourage faculty members to deliver a flexible lecture plan, and use new methods in education, It also encourages students to participate, interact, and dialogue through lectures , It is very important to adapt a clear vision for using new style of innovation in the educational process ,It should focus on strengthening individual affiliation of the country, and focus on providing students with the skills of creativity and innovation.

Keywords:

creative education, innovation, quality of higher education

ISSN:2308-5347

المقدمة

صُمم النظام التربوي والتعليمي في العديد من مؤسسات التعليم العالي، بأسلوب تقليدي وعلى أساس تقديم المواد التعليمية بالطريقة التقليدية، مع التأكيد المستمر على عدم الخروج عن الخطة الدراسية، والتي تم وضعها وفق أسس قديمة لم تعد قائمة، إضافة إلى قيام التعليم على أسلوب التركيز على الحفظ واستظهار ما تم حفظه، وعدم إشراك المتعلمين في تقييم المادة التعليمية ونقدها أو تحليلها أو حتى تشجيع الطلاب على تفاعلهم معها، ووفقا لهذه السياسات لا يتم العمل على نقل الطالب من مجرد وسيله استقبال إلى الدور الفعال والمتمثل في التفاعل والمشاركة، والمساهمة في تشكيل شخصية الطالب بطريقة علمية سليمة، وتمكينه من إبداء الرأي ومحاورة الآخرين وفق أسس الحوار الصحيح وقبول الطرف الآخر، وبالوقت نفسه لا يظهر الاهتمام بالقدر الكافي في إدخال مواضيع جديدة قائمة على التجديد والإبداع، وإدخال أفضل التقنيات الحديثة، أو حتى التطرق لبعض المواضيع القائمة على استشراف المستقبل، أو ربطها بالاحتياجات الفعلية للأفراد والمجتمعات ومحاكاة الواقع أو تعزيز القدرة على تلبية متطلباتها الحالية والمستقبلية، ويلاحظ أن نظام التعليم العالي غالبا ما يتعرض للنقد المتواصل من قبل النخبة من المتعلمين والذين يعدون أحد أهم مخرجات هذا النظام، حيث تقوم هذه النخبة بانتقاد النظام التعليمي باستمرار وفي كل المحافل، وبدون تقديم أية إسهامات عملية على أرض الواقع، تساعد في حل المشكلة أو تقديم اقتراحات فعالة لتطوير هذا النظام.

تعني جودة التعليم مجموع الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وحدة المنتج التعليمي وتحسينه، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وحدة المنتج التعليمي وسماته وخصائصه، ولقد ارتبط مفهوم جودة التعليم العالي لدى الكثير من مؤسسات التعليم العالي والجامعات، والقائمين على وضع أنظمة التعليم العالي وتطويرها، في القدرة على تحقيق متطلبات معايير الجودة أو تحقيق معايير هيئات اعتماد التعليم العالي، ويرى (Mukhopachyay، 2001) إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم تتمثل في تحقيق القيمة المضافة للعملية التعليمية.

يلاحظ وجود زيادة هائلة في أعداد الطلاب الذين يلتحقون سنويا بالتعليم العالي، إضافة إلى زيادة سنوية كبيرة في عدد الجامعات، مما أدى إلى ارتفاع وتيرة التنافس بين هذه الجامعات خصوصا بين الجامعات الخاصة، ويشهد العالم تنافساً كبيراً في مختلف مجالات التعليم العالي، نظراً للانفتاح العالمي الواسع في جميع المجالات، وظهور بعض المتغيرات والعناصر المتجددة في البيئة العالمية، إضافة إلى ظهور معايير جديدة عالمية قامت بتصنيف الجامعات على مستوى العالم، فقد أدت جميع هذه العناصر إلى زيادة اهتمام الكثير من الدول وبعض الهيئات والمؤسسات التعليمية العالمية لضمان جودة التعليم العالي، ووفقاً لتوصيات مؤتمر اليونسكو للتعليم العالي الذي عقد في باريس عام (1998) فإن أهم المشكلات التي تواجه تحقيق متطلبات ضمان الجودة في نظام التعليم العالي كانت: تدني مستوى تحصيل طلاب التعليم العالي في الدول النامية مقارنة بنتائج الطلاب في الدول المتقدمة، وتزايد أعداد الطلاب في مؤسسات التعليم العالي دون توفر الإمكانات البشرية والمادية المناسبة، وخلو المقررات الأكاديمية من الأفكار الجديدة التي تواكب التطورات العلمية في مختلف المجالات، والتي تعمل على تنمية قدرة الطلاب على التفكير التجديدي والإبداعي. يركز النظام التعليمي على الطالب بوصفه الغاية من العملية التعليمية ويمثل المنتج النهائي لها، وكذلك بوصفه الزبون بالوقت نفسه، من خلال الاهتمام بتطوير قدراته وتزويده بالمعارف والمهارات الضرورية، التي تنمي قدراته على التبرير العلمي، وتدفعه إلى تبني القضايا المهمة وكيفية الدفاع عنها والقدرة على توصيل الأفكار، وتزويده بمهارات البحث والتحليل العلمي ومهارات استخدام البيانات والتقنيات الحديثة وتوظيفها في حل مشكلات المجتمع.

ISSN:2308-5347

لقد تزايد الاهتمام في العقود الأخيرة بتحقيق ضمان جودة التعليم العالي، حيث تطمح معظم مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق معايير جودة التعليم العالي، ويشير (Kotler،2000) إلى أن للجودة خمسة أبعاد أساسية هي (الضمان والاعتمادية والتعامل والاستجابة والتجسيد المادي) . وتفتخر الكثير من الجامعات بحصولها على شهادة نظام إدارة الجودة (ISO)، وتعدّ أو تأمل أنها قد أدخلت الكثير من التحسينات الجذرية على العملية التعليمية، في حين لم تدرك أنها أهملت التركيز على مؤشرات الجودة النوعية والتي يمكن التطرق لبعضها والمتمثلة في عدد الخريجين الذين حصلوا على بعض الجوائز العالمية والمميزة مثل جائزة نوبل، أو ما عدد الاختراعات والاكتشافات التي سجلتها أو ساهمت الجامعات بها، أو ما هو عدد الاستشهاد بالمجلات والدوريات التي تصدرها هذه المؤسسات، وما مدى مساهمتها في حل المشكلات التي تواجه المجتمع، مثل البطالة والبيئة والاقتصاد، إضافة إلى القضايا الاجتماعية، وما مدى مساهمتها في زيادة الإنتاج الكلي، من هنا يلاحظ أن للمؤسسات التعليمية والجامعات مسؤوليات أخلاقية واجتماعية يجب أن تؤديها بأمانة لخدمة مجتمعاتها وأمتها، فهناك العديد من التجارب العالمية والتي أظهرت أن للجامعات دورا مهما بوصفها بيت الخبرة والمعرفة بالنظر إلى كوادرها المتخصصة عالية التأهيل، حيث يتم اللجوء إليها عند الحاجة لإيجاد الحلول للمشكلات الكبيرة والمعقدة، ويشير خليل (2007) إلى أن الجودة في التعليم تختلف عن الجودة في المجالات الأخرى كالاقتصاد مثلا، فجودة التعليم لا تخص منتجاً بعينه، أو سلعة للتسويق؛ ولكنها تخص مواصفات الطالب الخريج وكيفية تقديمه لسوق العمل، ويرى أن تحقيق هذا الهدف يتطلب من الجامعات وضع مواصفات الخريج الذي يحتاجه سوق العمل، ويضيف (الداوود،2007) بعض العناصر التي تتعلق بتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مثل: ضبط النوعية وضمانها، في حين كانت أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة تلك التي ركزت على الجانب الإنساني، والتطوير الشامل المستمر، والتفكير المنظم، والتركيز على العمليات، والقيادة والإدارة واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، ومشاركة الجميع وتحقيق رضا المستفيد من الخدمة، إضافة إلى قناعة جميع العاملين بأهمية الجودة في التعليم وتعزيز الثقة بإدارة الجودة. وهناك علاقة بين إنتاجية المجتمعات ومؤسسات الجودة المعرفية وارتفاع مستوى التعليم العالي، فكلما زادت جودة التعليم في المجتمع ازدادت إنتاجيته، وينطبق هذا المفهوم على الأفراد أيضا، فكلما ارتفع مستوى التعليم لدى الفرد ارتفعت إنتاجيته، وبالتالي يرتفع معدل المشاركة بالمعرفة. ويرى (الترتوري، 2009) أنه من بين المشكلات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، انخفاض الإنتاجية وزيادة التكاليف، ونقص الموارد المالية، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف المنشودة، وكذلك تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ولمواجهة هذه التحديات والتغلب عليها، كان لابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم إدارة الجودة في جميع مستويات التعليم العالي، وتعرف أيضا من جانب خدمة الزبائن (الطلاب) فالجودة لا يمكن الحصول عليها بزيادة أعداد أعضاء الهيئة التدريسية، أو بزيادة عدد المجلدات في المكتبة، أو من خلال جمال وحداثة الأبنية والمرافق في الجامعة فقط، بل لا بد من الاهتمام بتلبية متطلبات الزبائن (الطلاب) واحتياجاتهم. وركزت معظم معايير ضمان جودة التعليم العالي على: (المدرس، الطالب، المقرر الجامعي، الخطة الدراسية، الإدارة الجامعية، المباني الجامعية، حجم الإنفاق على التعليم، كيفية تقويم الأداء الجامعي) ولكن يلاحظ أن تقييم هذه العناصر عادة ما يتم من خلال تحديد بعض المؤشرات الكمية وتحديد مدى التزام هذه المؤسسات بها. ويضيف(الزهراني، 2009) بعض المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم تتضمن المشاركة الجماعية، والنظر إلى الأفراد بأنهم جوهر عملية التعليم فمشاركتهم هو استغلال واستثمار لقدراتهم.

يساهم المجتمع وبشكل كبير في دعم مؤسسات التعليم العالي من الناحيتين المادية والمعنوية، ففي الولايات المتحدة الأمريكية تقدم حوالي (40) مؤسسة فيدرالية مبلغ (4) مليارات دولار تقريباً، لدعم أنشطة البحث العلمي لأكثر من (350) جامعة، ونظراً لما يحظى به البحث العلمي من مكانة مرموقة، وكنتيجة لهذا الاستثمار الضخم للعقول تمكنت هذه الجامعات من تحقيق أفضل درجات التقدم في مجال البحث العلمي في مختلف الميادين، وتمكن الباحثون الأمريكيون من حصد جوائز نوبل في العلوم والتكنولوجيا وتحقيق التقدم الفكري في مختلف المجالات (الهاشم،2007)، (زين العابدين، 1998، 18).. ولا يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها عملية متكاملة ومستمرة، لتقديم خدمة للعميل أو مجرد إدارة محددة أو متخصصة

ISSN:2308-5347

تسعى إلى تحقيق الجودة في مجال معين أو أكثر داخل المنظمة فقط، وإنما هي عمليه متكاملة على شكل سلسلة من الأنشطة والوظائف فأي خلل في أي حلقة منها يعدّ نقطة ضعف تؤثر في تحقيق الجودة الكلية (الصيرفي، 2006). إن أهم التحديات التي تواجه التعليم العالي هي إنتاج البحوث العلمية الجادة والهادفة ذات القيمة العالية، حيث تعاني عملية إنتاج البحوث العلمية الكثير من العقبات في الجامعات نتيجة لضعف التمويل، حيث يجب الاهتمام بالأبحاث التطبيقية التي ترتبط بقضايا المجتمع واحتياجات مؤسساته وتحقيق عنصر التنمية المستدامة وتطوير الإنتاج ضمن بيئة مجتمعية واعية (المسعودي، 2007، ص137).

أشار ديمنج (Deming،1979) إلى ضرورة إدخال الجودة الشاملة في التعليم والنظر إليها بوصفها منظومة من عمليات الجودة والتحسين المستمر في العملية التعليمية، أما الحوات وآخرون (2004) فقد تطرق إلى وجود مجموعة من الأهداف للتعليم العالي والتي قد تتضمن ما يلي: تقديم المعارف الإنسانية بشكل معمق، وإعداد الأطر العلمية المؤهلة تأهيلا عاليا وترسيخ قاعدة البحث العلمي، واكتشاف المبدعين والمتميزين وتوجيههم واستغلال قدراتهم ، إضافة إلى ضرورة توظيف أحدث أنماط تكنولوجيا التعليم لخدمة الطالب، والاستفادة منها في مناهج التعليم وبرامجه، وإتاحة الفرصة للمتعلمين لاختيار التعليم الذى يناسب كل منهم، (عثمان، 2009). يعدّ عضو هيئة التدريس العنصر الأهم في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، فعملية الجودة التي تتعلق بعضو هيئة التدريس عملية مترابطة ومتكاملة بمعنى أنها تبدأ من مرحلة قبوله كعضو هيئة تدريس في الجامعة وتنتهي بتقييم عطائه، ومدى قدرته على التطوير، ويعدّ عضو هيئة التدريس الثروة الحقيقية بالنسبة للمؤسسة التعليمة، فهو الباحث والاستشاري والمتخصص والمخترع والناقد والمعلم، وأن يكون مدركا لأهمية التطوير والابتكار، والذي يعدّ المصدر الرئيس لتحقيق المزايا التنافسية العليا في تحقيق الجودة المعرفية القائمة على المعرفة والمهارة والكفاءة بل والاحتراف (المسعودي،2007، ص138) ويعد الجهد البشري في الابتكار، العنصر الرئيس لتحقيق المزايا التنافسية في الجودة المعرفية بالنسبة لمؤسسات التعليم العالي. ويشير اللقماني (2010، ص53) إلى العديد من المميزات التي تساعد على تفعيل العملية التعليمية وتوسيع مدارك عضو هيئة التدريس بالاطلاع على كل جديد على الساحة العلمية والتربوية والإحاطة بظروف التغير في المجتمع وتحقيق متطلباته المتجددة، وتمكين عضو هيئة التدريس من القيام بالتجريب والابتكار والتجديد.

الدراسات السابقة:

توصلت دراسة الزعبي (2013) إلى أن مناهج التدريس قادرة على تزويد الخريج بما يحتاجه من الجوانب النظرية وبنسبة 67 % إضافة إلى عدم قدرة العملية التعليمية في الأقسام على تخريج كوادر مؤهلة ومتوائمة مع متطلبات سوق العمل، ودراسة السرحان (2012) والتي هدفت إلى اختبار أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم العالي في الجامعات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين كل من تركيز الإدارة العليا على عناصر الجودة الشاملة وتركيز الجامعات على العاملين وبين تسويق مخرجات التعليم العالي، ودراسة القطاني وعويس (2009) والتي هدفت إلى التعرف على مدى ملاءمة مناهج التعليم المحاسبي في الجامعات العُمانية لمتطلبات سوق العمل في ظل تداعيات الأزمة المالية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن البرامج التعليمية المحاسبية المطبقة حاليا في الجامعات العُمانية كافية بشكل عام لتزويد الخريج بحوالي 80 % من المعارف والمهارات والخبرات التي يتطلبها سوق العمل، ودراسة الزبيدي(2009) وتوصلت إلى أن التدريس الإبداعي يعتمد على:

1. مهارات تخطيط المحتوى وتحليله والتخطيط للمحاضرة -2 مهارات العرض وايجاد الحافز وكيفية التعزيز ومهارات الاتصال وحل المشكلات إضافة إلى التقويم وإصدار الأحكام بما يتناسب مع الفروقات الشخصية بين الطلاب، ودراسة شاهين(2004) والتي هدفت إلى اختبار العلاقة بين جودة أعضاء الهيئة التدريسية والجودة النوعية، وتوصلت إلى أن دور عضو هيئة التدريس يكاد ينحصر في الوظائف الآتية: (التدريس والإرشاد والتقويم والتوجيه والتأليف والترجمة والتطوير المهني والبحث العلمي وخدمة المجتمع).

ISSN:2308-5347

أهمية الدراسة :

تتلخص أهمية الدراسة بوصفها أحد أهم الأساليب التي يمكن أن تتبناها مؤسسات التعليم لضمان جودة التعليم العالي، من خلال ما يلي:

1. أهمية تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لتحقيق ضمان جودة التعليم العالي، واستخدام التقنيات والأساليب التعليمية الحديثة، والاستمرار في عملية تطوير العملية التعليمية، لتحقيق التميّز بهذه العملية.
2. يشكل الاهتمام بمعايير ضمان جودة التعليم العالي والاهتمام بمؤشرات الأداء مطلباً عالمياً، وتحدياً كبيراً لقدرات المجتمعات ومؤسسات التعليم العالي على السواء، ويعدّ وسيلة رئيسة لتحقيق التمّيز والحياة الأفضل لهذه المجتمعات.

أهداف الدراسة :

1. التعرف على مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي لأسلوب التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية من أجل ضمان جودة التعليم العالي.
2. التعرف على المعوقات التي تمنع من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.
3. التعرف على مستوى العلاقة بين وجود المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمة من عدم تطبيق التطوير والتحسين المستمر وعدم تطبيقها لهذا الأسلوب.

مشكلة الدراسة :

على الرغم من تزايد أعداد الطلاب والخريجين في مختلف مراحل التعليم العالي، وما رافق ذلك من تزايد في أعداد الجامعات، أصبح النظام التعليمي غير قادر على تخريج كفاءات بشرية متميزة ذات قدرات عالية تستطيع أن تحقق إنجازات على مستوى الوطن، أو على المستوى العالمي واقتصرت العملية التعليمية على تخريج المزيد من الأعداد، وتتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما دور تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية في ضمان جودة التعليم العالي، ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية :

1. ما مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية لضمان جودة التعليم العالي؟
2. ما المعوقات التي تمنع من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي؟
3. ما مستوى العلاقة بين وجود المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمة من تطبيق التطوير والتحسين المستمر وعدم اعتماد هذه المؤسسات لهذا الأسلوب؟

فرضيات الدراسة :

1. لا تطبق مؤسسات التعليم العالي التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.
2. توجد بعض المعوقات التي تمنع تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.
3. توجد علاقة بين المعوقات التي تمنع التطوير والتحسين المستمر وعدم تطبيقه في العملية التعليمية.

منهج الدراسة والإجراءات:

منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة وفرضياتها.

عينة الدراسة ومجتمعها :

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في (جامعة الزرقاء، الجامعة الهاشمية، جامعة البلقاء) حيث تم اختيار عينة ممثلة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات المذكورة .

ISSN:2308-5347

خصائص أفراد عينة الدراسة :

يتضح من الجدول رقم (1) أدناه وصف خصائص عينة الدراسة وكما يلي:

أ. الجنس

تكونت عينة الدراسة من(94) شخصا توزعوا حسب الجنس إلى (87) من الذكور و(7) من الإناث حيث بلغت نسبة الذكور (92.5 %) وبلغت نسبة الإناث (7.5 %) ويلاحظ من هذه التوزيعات تدني نسبة المشاركة من الإناث.

الجدول رقم (1) وصف خصائص عينة الدراسة.

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	87	% 92.5
	أنثى	7	% 7.5
العمر	30-35	9	% 9.5
	35-40	23	% 24.5
	40-45	40	% 42.5.
	فاكثر 45	22	% 23.5
المؤهل العلمي	ماجستير	17	% 18
	دكتوراه	77	% 82
الخبرة	سنوات 5 من أقل	12	% 13
	5-10	18	% 19
	10-15	23	% 24
	فاكثر 15	41	% 44

ب. العمر

في ضوء البيانات المدرجة في الجدول رقم (1) يتضح أن أعلى نسبة كانت للذين أعمارهم ما بين (40 - 45) سنة حيث بلغت نسبتهم (42.5%) وكان عددهم (40) شخصا، والذين تتراوح أعمارهم بين (35 - 40) كان عددهم (23) شخصا، وبلغت نسبتهم (24.5%)، وأن الذين كانت أعمارهم (45 فاكثر) بلغوا (22) شخصا، وبلغت نسبتهم (23.5%)، أما أقل نسبة كانت للذين تتراوح أعمارهم ما بين (30 - 35) حيث بلغت نسبتهم (9.5%) وكان عددهم (9) أشخاص، يلاحظ أن غالبية أفراد عينة الدراسة تتركز أعمارهم ما بين (35 - 45) حيث بلغ عددهم (63) شخصا وبنسبة بلغت (67%).

ISSN:2308-5347

ج. المؤهل العلمي

يتضح من الجدول رقم (1) أن عدد الذين يحملون درجة ماجستير(17) شخصا، وأن نسبتهم قد بلغت (18%) وأن عدد الذين يحملون درجة الدكتوراه (77) شخصا، وأن نسبتهم قد بلغت (82%).

د. الخبرة

يتضح من الجدول رقم (1) أن عدد الذين بلغت خبراتهم من (5-10) سنة (18) شخصا، وأن نسبتهم قد بلغت (19%) وأن عدد الذين تتراوح خبراتهم بين (10-15سنة) قد بلغ (23) وأن نسبتهم (24%) وأن عدد الذين بلغت خبراتهم أقل من (5) سنوات (12) شخصا، وقد بلغت نسبتهم(13%) وأن عدد الذين بلغت خبراتهم أكثر من (15) سنة (41) شخصا، وقد بلغت نسبتهم (44%)، ويلاحظ من تحليل النسب أعلاه أن نسبة الذين تتراوح خبراتهم أكثر من(10) سنوات قد بلغت (68%) مما يدل على قيام الجامعات بالاحتفاظ بأصحاب الخبرات الطويلة.

أداة الدراسة:

تم بناء استبانة وتطويرها لجمع البيانات اللازمة والمتعلقة بدور التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية في ضمان جودة التعليم العالي، وتكونت الاستبانة من الأجزاء الآتية: الجزء الأول الذي تضمن الخصائص الشخصية والوظيفية المتمثلة ب: (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة) أما الجزء الثاني فقد تضمن مجالات الاستبانة وفقراتها واشتمل هذا الجزء على (40) فقرة موزعة على مجالين حيث تضمن المجال الأول مدى تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، واشتمل المجال الثاني على: المعوقات التي تمنع تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، وقد صيغت فقرات الاستبانة على مقياس (ليكرت) الخماسي (Likert Scale) وبدرجات (كبيرة جدا، وكبيرة، ومتوسطة، وقليلة، وقليلة جدا)، وأعطي أعلى تدرج في الموافقة خمس درجات، وأدنى تدرج في الموافقة درجة واحدة، وقد تم اعتماد المعيار الآتي لأغراض تحليل نتائج الدراسة: درجة قليلة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (2.4 فأقل)، درجة متوسطة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (2.5 - 3.4)، درجة كبيرة إذا كان المتوسط الحسابي للإجابات (3.5 - فأكثر)، وقد تم توزيع (100) استبانة، وتم استعادة (94) استبانة صالحة للتحليل وبذلك كانت نسبة الاستعادة 94% .

صدق الأداة وثباتها:

تم التحقق من صدق الأداة بإجراء اختبار الصدق الظاهري حيث تم توزيع الاستبيان على عشرة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة وتم الأخذ بملاحظاتهم من حيث وضوح المعنى ومدى صلة الفقرة بالمجال المعني، وهل تقيس الفقرات المعنية مجالات الاستبانة، وتم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار(Test - Retest) وذلك بتوزيع الاستبانة على (10) من أعضاء الهيئة التدريسية ومن خارج عينة الدراسة، وتم إعادة الاختبار بعد أسبوعين من تاريخ الاختبار الأول، كذلك تم استخراج معامل الارتباط بين المجالين، حيث بلغ معامل الارتباط لمجال عدم تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية في (0.84) ولمجال المعوقات التي تمنع تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية (0.95) وبلغ معامل الثبات للأداة كلها (0.88) مما يعطي أداة الدراسة صفة الثبات.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، إضافة إلى النسب المئوية والتكرارات لبيان خصائص عينة الدراسة، وكذلك تم إجراء اختبار (سبيرمان) لمعرفة العلاقة بين وجود المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمية من استخدام هذا الأسلوب وبين عدم تطبيق مؤسسات التعليم العالي للتطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.

ISSN:2308-5347

نتائج الدراسة ومناقشتها:

الإجابة على الفرضية الأولى: لا تطبق مؤسسات التعليم العالي التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية:

يتضح من الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة على الفرضية الأولى: لا تتبنى مؤسسات التعليم العالي أسلوب التجديد في العملية التعليمية.

الجدول رقم (2) يبين مدى تطبق مؤسسات التعليم العالي التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1. لا يوجد رؤية واضحة لتطبيق مؤسسات التعليم العالي التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية	3.1765	1.31514
2. الأهداف غير واقعية	2.8088	1.32999
3. يتم التركيز على الطلاب بوصفهم الغاية من العملية التعليمية	3.8382	1.37797
4. لا يتم التركيز على الطلاب بوصفهم العملاء المفضلين	3.4853	1.41940
5. لا يتم التركيز على الطلاب بوصفهم قادة المستقبل	3.6471	1.44310
6. لا يتم التركيز على تزويد الطلاب بالمعارف الضرورية	3.4412	1.17667
7. لايتم التركيز على تزويد الطلاب بالمهارات الضرورية	3.2647	1.41017
8. لا يتم التركيز على إكساب الطلاب مهارات التعلم التفاعلي	3.0441	1.28637
9. لا يتم التركيز على توفير فرصة التدريب العملي والميداني للطلاب	2.8971	1.48766
10. لا يتم التركيز على إشراك الطلاب بالأبحاث والندوات والمؤتمرات	3.0147	1.35484
11. لا يتم التركيز على متابعة تحصيل الطلاب وتوجيههم لتحسين نتائجهم	2.9706	1.47588
12. لا يتم التركيز على تقديم أساليب تقييم واضحة ومعلنة للطلاب	3.4559	1.37606
13. لا يتم التركيز على اعتماد أساليب تقييم ملائمة للطلاب	3.4412	1.23847
14. لا يتم التركيز على منح الطلاب الدرجات التي تتناسب مع قدراتهم المعرفية	3.5529	1.51869
15. لا يتم التركيز على إشراك الطلاب في بحث قضايا تنمية المجتمع المحلي	3.0441	1.50059
16. لا يتم التركيز على دعم ثقافة الحوار الإيجابي	3.3294	1.46573
17. لا يتم التركيز على تعزيز انتماء الفرد تجاه الوطن	3.2647	1.37805
18. لايتم التركيز على عملية التعلم والحوار وقبول الرأي الآخر	3.2794	1.31405
19. لا يقوم الطلاب بتبادل الأفكار بحرية وإيجابية	3.3971	1.41569
20. لا يتم التركيز على تزويد الطلاب بالمهارات اللازمة لاتخاذ القرارات	2.7647	1.25921

ISSN:2308-5347

21. لا يتم التركيز على تمكين الطلاب من القدرة على إيصال الأفكار	3.0588	1.17031
22. يتم التركيز على تحسين قدرة الطلاب على تبني الأفكار وكيفية الدفاع عنها	2.5147	1.15245
23. لا يتم التركيز على تمكين الطلاب من القدرة على التحليل والتبرير العلمي	3.6853	1.42988
24. يتم التركيز على اعتماد أساليب تدريس متنوعة وهادفة	2.8382	1.46206
25. لا يتم التركيز على تمكين الطلاب من القدرة على إجراء البحث العلمي	3.2059	1.39892
26. لا يتم التركيز على تزويد الطلاب بمهارات الإبداع والابتكار	2.9559	1.53013
27. لا يتم التركيز على تحسين قدرة الطلاب على استخدام التقنيات الحديثة	3.7941	1.43057
28. لا يتم التركيز على تمكين الطلاب من امتلاك مهارات حل المشكلات	2.9412	1.41297
29. لا يتم التركيز على المحتوى الدراسي لإثراء معارف الطلاب	3.5147	1.28705
30. لا يحاكي المحتوى الدراسي الواقع	2.9265	1.38560
31. لا يتناسب المحتوى الدراسي مع أساليب تدريس المدرسين	3.1324	1.37031
32. لا يتضمن المحتوى التدريسي على الأنشطة التفاعلية التي تساعد على التعلم	2.8382	1.32271
المتوسط العام	3.4039	1.32271

تظهر نتائج الجدول الترتيب الأول للفقرة (4): يتم التركيز على الطلاب بوصفهم العملاء المفضلين بمتوسط حسابي (3.4853) وبدرجة متوسطة وانحراف معياري (1.41940) وجاءت بالترتيب الثاني الفقرة (10): يتم التركيز على إشراك الطلاب بالأبحاث والندوات والمؤتمرات وحصلت على متوسط حسابي (3.0147) وبدرجة متوسط وانحراف معياري (1.35484) وجاءت بالترتيب الثالث الفقرة (12): يتم التركيز على تقديم أساليب تقييم واضحة ومعلنة للطلاب وبمتوسط حسابي (3.4559) وبدرجة متوسط وانحراف معياري (1.37606) وجاءت بالترتيب الرابع الفقرة (13): يتم التركيز على اعتماد أساليب تقييم ملائمة للطلاب وبمتوسط حسابي (3.4412) وبدرجة متوسط وانحراف معياري (1.23847) والفقرة (6): يتم التركيز على تزويد الطلاب بالمعارف الضرورية وبمتوسط حسابي (3.4412) وبدرجة متوسط وانحراف معياري (1.17667) وجاءت بالترتيب السادس الفقرة (19) يتبادل الطلاب الأفكار بحرية وإيجابية وبمتوسط حسابي (3.3971) وبدرجة متوسط وانحراف معياري (1.41569) وجاءت الفقرة (29) بتقدير متوسط يتم التركيز على المحتوى الدراسي لإثراء معارف الطلاب حيث حصلت على آخر ترتيب وبمتوسط حسابي (2.5147) وبانحراف معياري (1.28705) وجاء المتوسط العام للمجال (2.8382) وبدرجة متوسطة وبانحراف معياري (1.32271) ومما يعني قيام مؤسسات التعليم العالي تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية بدرجة متوسطة.

ثالثا: الإجابة على الفرضية الثانية: توجد بعض المعوقات التي تمنع تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية. يتضح من الجدول رقم (3) وجود بعض المعوقات التي تساهم أكثر من غيرها في منع المؤسسات التعليمية من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.

ISSN:2308-5347

الجدول رقم (3) المعوقات التي تمنع تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الضغوطات في البيئة الجامعية	3.5665	0.61514
عدم توفر الخبرة اللازمة لإدارة مثل هذا النوع من التعليم	2.9510	1.34152
التقيد الحرفي بالمحاضرة والسياسات التعليمية	3.8968	0.56524
عدم توفر الوقت الكافي	3.3653	1.41358
عدم توفر التمويل الكافي لبعض النشاطات	3.2417	0.84322
عدم توفر القوى البشرية المؤهلة مثل الخبراء والمستشارين	2.3512	0.57653
ضرورة الالتزام بالخطة الدراسية وعدم الخروج عنها	3.4549	0.41421
عدم كفاية القدرات الفردية للمدرس	2.4432	1.23546
المتوسط العام	3.1588	7856.

يظهر الجدول (3) وجود بعض المعوقات التي تساهم أكثر من غيرها في منع المؤسسات التعليمية من تطبيق التطوير والتحسين المستمر في العملية التعليمية، حيث حصلت الفقرة (الالتزام الحرفي بالمحاضرة والسياسات التعليمية لا تسمح بذلك) على أعلى متوسط حسابي (3.8968) وانحراف معياري (0.56524)، وجاءت بالترتيب الأخير الفقرة (عدم توفر القوى البشرية المؤهلة مثل الخبراء والمستشارين) وحصلت على متوسط حسابي بلغ (2.3512) وانحراف معياري بلغ (0.57653) مما يدل على أن التقييد الحرفي بالمحاضرة الدراسية والسياسات التعليمية تعدّ من أكثر المعوقات في المؤسسات التعليمية، وأن أعضاء الهيئة التدريسية لا تنقصهم المعرفة أو الخبرة.

الإجابة على الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين المعوقات التي تمنع التطوير والتحسين المستمر وبين عدم تطبيقه في العملية التعليمية.

يتضح من اختبار (سبيرمان) وجود علاقة ارتباط قوية بين وجود المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمة من تبني هذا الأسلوب وبين عدم تبني أسلوب التجديد في العملية التعليمية، حيث بلغ معامل الارتباط حسب اختبار سبيرمان (0.84).

النتائج والتوصيات

خلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

أولاً: النتائج المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

أ. الجنس: تدني نسبة مشاركة الإناث في هذه المؤسسات.

ب. العمر: إن غالبية أفراد عينة الدراسة تتركز أعمارهم ما بين (35-45) حيث بلغ عددهم (63) شخصا وبنسبة بلغت (67 %).

ج. المؤهل العلمي: إن عدد الذين يحملون درجة الدكتوراه (77) شخصا، وأن نسبتهم قد بلغت (82 %).

ISSN:2308-5347

د. الخبرة أن نسبة الذين تتراوح خبراتهم أكثر من (10) سنوات قد بلغت (68%) مما يدل على احتفاظ الجامعات بأصحاب الخبرات الطويلة.

ثانياً: تطبق المؤسسات التعليمية وبدرجة متوسطة التطوير والتحسين في العملية التعليمية، مما يعني ضرورة وضع رؤية واضحة وآليات عمل واقعية تشجع هذه المؤسسات على تطبيق التطوير والتحسين في العملية التعليمية.

ثالثاً: إن التقيد الحرفي بالمحاضرة التعليمية تعدّ من أكثر المعوقات في المؤسسات التعليمية، وأن أعضاء الهيئة التدريسية لا تنقصهم المعرفة أو الخبرة.

رابعا: هناك علاقة ارتباط قوية ما بين وجود المعوقات التي تمنع المؤسسات التعليمية من تطبيق التطوير والتحسين في العملية التعليمية وعدم استخدام هذه المؤسسات لمثل هذه الأساليب.

التوصيات:

1. قيام أعضاء الهيئة التدريسية بالتطوير والتحسين المستمر وعدم التقيد الحرفي بالمحاضرة.
2. تشجيع أعضاء الهيئة التدريسية على إدخال الأساليب الجديدة في التعليم، مثل مهارات تشخيص وحل المشكلات، كيفية تبني الأفكار المبدعة والدفاع عنها، التعلم باتباع الأسلوب التفاعلي، قبول الطرف الآخر وآداب الحوار، الاعتماد على الأساليب التطبيقية والعملية أكثر من الأساليب النظرية والتفكير خارج الصندوق.
3. تبني رؤية واضحة لكيفية اعتماد التطوير والتحسين في العملية التعليمية.
4. التركيز على الطلاب بوصفهم الغاية من العملية التعليمية.
5. التركيز على الطلاب بوصفهم قادة المستقبل.
6. التركيز على توفير فرصة التدريب العملي والميداني الواقعي للطلاب.
7. التركيز على تعزيز انتماء الفرد تجاه الوطن، بإشراك الأفراد بالحوار وبرامج التوعية القائمة على الحقائق والواقع، وتوضيح حقوق كل فرد تجاه وطنه وواجباته.
8. إدخال أساليب تدريس متنوعة وهادفة.
9. التركيز على تزويد الطلاب بمهارات الإبداع والابتكار ومهارات حل المشكلات.
11. التركيز على تحسين قدرة الطلاب على استخدام التقنيات الحديثة.

المراجع:

1. الترتوري، محمد عوض (2009)، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي" شبكة النظم العربيةBulletin 3.8.1www.arabsys.net Tran Z by alfatemy.
2. خليل، عبدالرزاق (2005)، "تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي - تحليل ممارسات بعض الجامعات العربية"، ورقة عمل مقدمة لندوة الإدارة الاستراتيجية في مؤسسات التعليم العالي المنعقدة بجامعة الملك خالد بالتعاون مع المنظمة العربية للعلوم الإدارية من الفترة -10 12 شوال 1426هـ.
3. الداود، يوسف (2007) "نشره حول تطبيق الجودة الشامل في التعليم العالي"، المعهد العربي للتخطيط.
4. شاهين، محمد عبدالفتاح (2004)، "التطوير المهني لأعضاء الهيئات التدريسية كمدخل لتحقيق جودة النوعية في التعليم الجامعي"، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله.

ISSN:2308-5347

5. بخدلق، رؤى بنت فؤاد (2010)، الكفايات التكنولوجية التعليمية اللازمة لعرض وإنتاج الوسائط المتعددة لدى معلمات الأحياء بالمرحلة الثانوية بمكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة، قسم مناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
6. الدوبي، باسم بن طلحة عبد الرحمن (2008)، واقع استخدام الحاسب الآلي في العملية التعليمية للصفوف الأولية في المرحلة الابتدائية من وجهة نظر معلمي ومشرفي الحاسب الآلي بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة، قسم المناهج وطرق التدريس، كلية التربية، جامعة أم القرى، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية.
7. الزهراني، محمد بن راشد عبد الكريم (2009)، تصور مقترح لتطوير الأدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية.
8. اللقماني، عبد الحميد بن عبد المعطي بن حسين (2010)، واقع تطوير المشرف التربوي أداء معلمي التربية الإسلامية في مجال تقنيات التعليم، رسالة ماجستير منشورة، قسم المناهج والإشراف التربوي، كلية التربية، جامعة أم القرى، وزارة التعليم العالي، المملكة العربية السعودية.
9. العمري، أكرم محمود، محمد عبدالقادر العمري (2006) "توجهات معلمي المدارس الأساسية في مديرية تربية إربد الأولى نحو تنمية الموارد البشرية لاحتياجات التعليم الإلكتروني" ،مجلة العلوم التربوية . (والنفسية، جامعة البحرين، مجلد (7) ،عدد (2).
10. عثمان، الشحات، (2009)، "توظيف تكنولوجيا التعلم الإلكتروني ضرورة حتمية لتحقيق جودة التعليم العام" منشورة على موقع وحدة المعرفةhttp://knol.google.com .
11. التركي، عثمان تركي (2010) "متطلبات استخدام التعليم الإلكتروني في كليات جامعة الملك، (سعود من وجهة أعضاء هيئة التدريس "مجلة العلوم التربوية والنفسية. جامعة البحرين، مجلد (11) عدد (1).
12. الخوالدة، ناصر أحمد، مجدي سليمان المشاعلة (2009) " فايات معلمي التربية الإسلامية. (للتعلم الإلكتروني"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، مجلد (10)، عدد (4).
13. سفيان عبداللطيف كمال: ضمان جودة التعلم النوعية، ورقة مقدمة لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني،جامعة القدس المفتوحة، رام الله،2004/7/5-3.
14. يسري عبد الحميد رسلان: المعايير الأكاديمية للجودة، المؤتمر السادس لعمداء كليات الآداب في الجامعات - نحو ضمان جودة التعليم. والاعتماد الأكاديمي، جمهورية مصر العربية، 2007.
15. سلسلة مواصفات الآيزو 9000 مجموعة من المعايير الدولية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة، وتشمل (سلسلة مواصفات الآيزو 9000) المواصفة 9000 إلى غاية 9004 منها وتعني (ISOS) مشتقة من أصل إغريقي (ISO) مواصفة آيزو 9001 التي تشمل تصميم التعليم الجامعي وإدخال الأجزاء والأقسام المساعدة ،وخدمة البرامج التعليمية الجامعية ،وتسمية التي أنشئت في "جنيف" عام 1947 مك منظمة غير حكومية تهدف إلى وضع مقاييس للمواصفات "International Standards Organization" التعادل، وهي كاختصار للمنظمة.
16. السرحان، عطا الله فهد، أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس، العدد (13)، 2013.
17. رزق، أدموند (2007). الإطار المرجعي نحو منظومة قيمية للتعلم والعمل. دراسات وأبحاث - المنتدى العربي الرابع للتربية والتعليم. عمان (18-13).
18. المسعودي، سعد بنبركي (2007). الاحتراف في إدارة برامج التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس لمقابلة تحديات التعليم. دراسات وأبحاث المنتدى العربي الرابع للتربية والتعليم - عمان (137 - 145).

ISSN:2308-5347

19. الهاشم، عبد الله بن عقلة (2007). التحديات والفرص المتاحة. دراسات وأبحاث المنتدى العربي الرابع للتربية والتعليم. عمان (108-101).
20. منتدى اليونسكو للتعليم العالي والبحث والمعرفة (004). "أثر العولمة على التعليم العالي والبحث العلمي في الدول العربية". الأمم المتحدة، منظمة اليونسكو للتعليم والثقافة.
21. معهد الدراسات العليا والبحوث - جامعة الاسكندرية، وحدة ضمان الجودة والاعتماد (2004). ندوة "دليل توكيد الجودة والاعتماد للتعليم العالي بجمهورية مصر العربية".
22. الزبيدي، صباح حسن (2009) الأستاذ الجامعي والتدريس الإبداعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الثاني (دور المعلم في عصر التدفق المعرفي) جامعة جرش الخاصة، الأردن.

المراجع الأجنبية

23. Mukhopachyay (2001) "Total Quality Management in Education", National Institute of Education anal planning and dministration, New Delhi.
24. Carolyn Campbell and Christina Rozsnyai, Quality Assurance and the Development of Course Programs. Paris: UNESCO CEPES, Regional 3-3-University Network on Gover Management of Higher Education in South East Europe, 2002, p19.
25. Crosby, Philip B; Quality is free,New York, USA,1979.
26. Deming,W.Edwards, out of the crises,Cambrige University Press, 1986.
27. G. Srikanthan and John Dalrymple, «A Fresh Approach to a Model for Quality in Higher Education», the 6th International Conference on ISO9000 Total Quality Management, Scotland, 17-19 April 2001, p 1-75.
28. http://www.obhe.ac.uk/products/reports/publicaccesspdf/Quality Assurance.pdf, page web consulté le 12/12/2007.
29. Mukhopachyay (2001) "Total Quality Management in Education", National Institute of Education anal planning and Administration, New Delhi.

ISSN:2308-5347