مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة
اسم الكاتب: د. بسام زاهر
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/4056
تاريخ الاسترداد: 2026/04/17 21:41 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (29) العدد (2)2007
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (29) No. (2) 2007

اعتمادية التعليم العالي في سورية من منظور التحسين المستمر للجودة

الدكتور بسام زاهر*

(تاريخ الإيداع 11 / 3 / 2007. قُبِل للنشر في 2007/4/18)

□ الملخّص □

اعتمدنا في هذا البحث على تقويم الدعائم الأساسية الثلاث الآتية: واقع البحوث العلمية، وإجراءات تحقيق الاعتمادية في التعليم العالي، والخدمات التعليمية. ولقد أشارت نتائج البحث إلى وجود انحرافات جوهرية في اعتمادية التعليم العالي في سورية.

ولقد قدم البحث مجموعة توصيات منها: إعطاء الجامعات الاستقلالية الأكاديمية والمالية، وإحداث هيئة وطنية للاعتماد، وإحداث معهد متخصص بالبحوث الجامعية، ورسم سياسة واضحة لتحسين جودة خدمات التعليم العالي، وفتح تخصصات جديدة مطلوبة لسوق العمل.

كلمات مفتاحية: الاعتماد الأكاديمي، التعليم العالي، الجامعات المعتمدة، الاعتمادية، إدارة الجودة الشاملة، جودة الخدمة التعليمية.

* مدرس في قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية– سوريا.

مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (29) العدد (2)2007
Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research- Economic and Legal Sciences Series Vol. (29) No. (2) 2007

Higher Education Accredited in Syria from the perspective of Quality Continual Improvement

Dr. Bassam Zaher*

(Received 11 / 3 / 2007. Accepted 18/4/2007)

□ ABSTRACT □

We depended in this research on the evaluation of the following three main supports: the status of scientific research, the procedures of realization of accreditation in higher education, and the instructional services. The results of this research revealed to existence of significant gaps in higher education accreditation in Syria.

The research introduced a group of recommendations, including giving the universities financial and academic independence, creating a national forum for accreditation, creating a specialized institution of research, drawing a clear policy to improve the quality of higher education services, and opening the new specializes needed to work market.

Key Words: Academic Accreditation, Higher Education, Accredited Universities, Accredited, Total Quality Management, Instructional Service Quality.

***Assistant Professor, Department of Business Administration, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

يعد الاهتمام بجودة مخرجات التعليم العالي الدعامة الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في أي دولة. ولتحقيق الاعتمادية في التعليم العالي يجب توافر مجموعة من المعايير في الجامعات والمعاهد العليا لتستطيع أن تحقق مزايا تنافسية مقارنة بالجامعات والمعاهد العليا الأخرى.

إن الاتجاه السائد في كثير من جهات الاعتماد الأكاديمي هو إدخال ما يعرف بقياس عوائد التعلم Learning Outcomes Assessment وهي طريقة للتقويم تكفل الرقي بعملية تطوير التعليم والتعلم يتم خلالها تحديد فعالية البرنامج الأكاديمي في تهيئة الطالب لملاءمة سوق العمل وتحقيق الأهداف المرجوة. وتنقسم طرق تقويم عوائد التعلُم إلى قسمين ، قسم له علاقة مباشرة بتحصيل الطالب العلمي مثل الاختبارات التحريرية والشفهية، والمشاريع، ومحتويات ملف الطالب وما شابه ذلك، وقسم غير مباشر مثل التقويم من قبل أرباب العمل والتقويم من قبل أعضاء هيئة التدريس والطلاب وما شابه ذلك. وينقسم الاعتماد الأكاديمي بصفة عامة إلى نوعين هما الاعتماد المؤسساتي والاعتماد المتخصص، ويكون الاعتماد المتخصص Specialized Accreditation لبرامج أكاديمية محددة مثل البرامج الهندسية، وتقوم به جهات اعتماد متخصصة أو مهنية. أما الاعتماد المؤسساتي (الشامل) Institutional Accreditation فهو يستلزم تقويماً شاملاً للجامعة في أدائها وإدارتها وللتحصيل الأكاديمي لطلابها والخدمات الطلابية .. وغيره، وفي هذا يكون التقويم الشامل من اختصاص وحدة التقويم الأكاديمي تساندها جميع الكليات والإدارات المعنية. [1]

ولقد صنفت مجلة النيوزويك الجامعات العالمية على أساس الانفتاح والتنوع والامتياز في الأبحاث ، وقد كان ترتيب الجامعات العشر الأولى في العالم على النحو الآتي [2]: جامعة هارفرد، جامعة ستانفورد، جامعة ييل، معهد كاليفورنيا للتكنولوجيا، جامعة كاليفورنيا بيركلي، جامعة كامبريدج، معهد ماستشوستس للتكنولوجيا، جامعة أكسفورد، جامعة كاليفورنيا سان فرانسيسكو، جامعة كولومبيا، وبين الجامعات الأربعين التالية اثنتان وعشرون جامعة أمريكية، وخمس جامعات بريطانية، وخمس جامعات سويسرية، وثلاث جامعات كندية، وجامعتان يابانيتان، وجامعتان استراليتان، وجامعة سنغافورية. ويتضح من التصنيف السابق غياب الجامعات العربية من التصنيف.

مشكلة البحث:

تم تحديد ظواهر مشكلة البحث من خلال قيامنا بدراسة استطلاعية لواقع التعليم العالي في سورية، وعلى أساس نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن تحديد ظواهر مشكلة البحث على النحو الآتي:

- انخفاض جودة مخرجات التعليم العالي.
- عدم ملاءمة مؤهلات الخريجين للمؤهلات المطلوبة في سوق العمل.
- وجود فجوة كبيرة بين البحوث التي تجرى في الجامعات وبين البحوث المطلوبة في سوق العمل.
- وجود علاقة غير قوية بين الدراسة الأكاديمية وواقع العمل الفعلي في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.
- انخفاض نسبة موازنة التعليم العالي من الموازنة العامة للدولة: ويوضح الجدول(1) موازنة التعليم العالي ونسبتها من الموازنة العامة للدولة من عام 1994 لغاية عام 2005:

جدول(1): موازنة التعليم العالي ونسبتها من الموازنة العامة للدولة من عام 1994 لغاية عام 2005

(بألوف الليرات السورية)

السنوات	الموازنة العامة للدولة	موازنة التعليم العالي	النسبة المئوية %
1994	144162000	3886886	2.70
1995	162040000	4874368	3.01
1996	188050000	5750460	3.06
1997	211125000	6260073	2.97
1998	237300000	6701363	2.82
1999	255300000	7039224	2.76
2000	275400000	7310910	2.65
2001	322000000	8792999	2.73
2002	356389000	11244650	3.16
2003	420000000	15528050	3.70
2004	449500000	16891309	3.76
2005	460000000	15925470	3.46

المصدر: إعداد الباحث من خلال: المجموعة الإحصائية، المكتب المركزي للإحصاء، دمشق، سورية، 2006، 380.

يتضح من الجدول(1) انخفاض نسبة موازنة التعليم العالي من الموازنة العامة للدولة، وعدم استقرار هذه النسبة من عام إلى آخر.

- الاهتمام بالكم في التعليم العالي على حساب الجودة.
- انخفاض نسبة أعضاء الهيئة التدريسية للطلاب:

ويوضح الجدول (2) إجمالي عدد أعضاء الهيئة التدريسية، وإجمالي عدد العاملين، وإجمالي عدد الطلاب في جامعة تشرين في عام 2006 :

جدول (2): إجمالي عدد أعضاء الهيئة التدريسية وإجمالي عدد العاملين وإجمالي عدد الطلاب في جامعة تشرين في عام 2006

عدد أعضاء الهيئة التدريسية	عدد العاملين (إداري، مخبري، خدمات)	عدد الطلاب	عدد الطلاب لكل عضو هيئة تدريسية	عدد الطلاب لكل عامل
1161	1428	52869	45.54	37.02

المصدر: إعداد الباحث من خلال: بيانات مديرية التخطيط، جامعة تشرين، 2006.

يتضح من الجدول (2) ارتفاع معدل عدد الطلاب لكل عضو هيئة تدريسية (45.54) إذا علمنا أن المعدل الذي اعتمده التصنيف المتضمن ترتيباً لأفضل خمسمائة جامعة في العالم والصادر عن مجلة The Times Higher بالتعاون مع (The Worlds Leading-Network For Top Carees And Education) هو 15 طالب لكل عضو هيئة تدريسية. [3]

فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث بالآتي:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً في التعليم العالي وبين البحوث العلمية الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي وبين الإجراءات الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حالياً وبين الخدمات الواجب تقديمها لهم فعلاً لتحسين اعتمادية الخدمات التعليمية في سورية.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث بالآتي:

– تقويم واقع البحوث العلمية السائد حالياً في التعليم العالي لتحديد مدى توافقها والبحوث العلمية الواجب توافرها لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته.

– تقويم الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي لتحديد مدى توافقها والإجراءات الواجب توافرها لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته.

– تقويم الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حالياً لتحديد مدى توافقها والخدمات الواجب تقديمها للطلاب لتحقيق التميز في اعتمادية التعليم العالي وجودته.

– تقديم مجموعة من التوصيات التي من المحتمل أن تساعد في حالة تطبيقها في التحسين المستمر لجودة التعليم العالي في سورية واعتماديته.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث بالجامعات والمعاهد العليا التابعة لوزارة التعليم العالي، ولقد تم اختيار عينة البحث من كليات جامعة تشرين.، فقد تم توزيع 170 استمارة استبيان على عينة مكونة من 170 عضو هيئة تدريسية في الكليات محل البحث، وتم استرداد 146 استمارة، بمعدل 85.88 %، كما تم توزيع 580 استمارة استبيان على عينة مكونة من 580 طالباً (مرحلة جامعية أولى، دراسات عليا) في الكليات محل البحث. تم استرداد 539 استمارة، بمعدل 92.93 %.

أسلوب البحث:

يعتمد أسلوب البحث على الدراسة المكتبية التي تتضمن الكتب والدوريات بالعربية وباللغات الأجنبية والبحوث التقارير والإحصائيات المرتبطة بمجال البحث. كما يعتمد أسلوب البحث على الدراسة الميدانية التي تتضمن إجراء المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين وأعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، وإعداد استمارة استبيان موجهة لأعضاء

الهيئة التدريسية، واستمارة استبيان موجهة للطلاب في الجامعات التي تمثل عينة البحث، وقد اعتمدنا في تحليل البيانات على البرنامج الجاهز SPSS 12.0 for Windows.

الدراسات السابقة:

خلصت دراسة Frame [4] إلى أن تركز أغلب تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجوانب الإدارية أكثر مما هو عليه في الجوانب التدريسية والبحث العلمي، الأمر الذي يؤدي إلى عدم تحقيق النجاح المنشود من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. كما أشارت دراسة ميا وآخرون [5] إلى ضرورة العمل على تحسين نظم القبول بالجامعات وتطويره، وضرورة تطوير المناهج الدراسية الجامعية، وضرورة تحقيق التفاعل الإيجابي بين التعليم الجامعي والمجتمع، وضرورة توفير الإمكانات المادية، من أجل نجاح التنسيق وتفعيله بين الجامعات السورية ومخرجات قطاع التعليم العالي كافة واحتياجات سوق العمل. كما أشارت دراسة العمار [6] إلى ضرورة إنشاء صندوق للتعليم العالي في سورية تسهم في رأسماله الدولة والمؤسسات العامة والخاصة والأفراد لدعم مؤسسات التعليم العالي وتحديثها وتطوير فعاليتها وزيادتها في عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.، كما أشارت الدراسة إلى ضرورة إعطاء المرونة التامة للتصرف بموازنات الجامعات من قبل آمر الصرف أو من يفوضه، وذلك لتسريع حركة البحث العلمي وتطوير العملية التعليمية. كما أشارت دراسة Sunil [7] إلى أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم، من خلال الاعتماد على أساليب الجودة الشاملة في التدريس، والتفاعل الفعال بين المدرسين والطلاب، والتحسين المستمر للمناهج التعليمية. ولقد أشارت دراسة Evans إلى أهمية إدخال مدخل إدارة الجودة الشاملة في المناهج الدراسية في الجامعات، وأشارت إلى أهمية الربط بين المناهج الدراسية ومتطلبات سوق العمل، كما ركزت على تزويد الطلاب بالمعلومات والمهارات المسايرة لمتطلبات سوق العمل.[8]

اعتمادية التعليم العالي:

أنشأت العديد من الدول هيئات للحفاظ على جودة التعليم العالي، سمي بعضها هيئة اعتماد Accreditation ، وسمي بعضها الآخر هيئة تقويم Evaluation. والاعتماد الأكاديمي Academic Accreditation هو شهادة تمنح لمؤسسة تعليم تؤمن معايير محددة لجودة التعليم العالي، وقد تختلف معايير الاعتماد من دولة إلى دولة، أو من مؤسسة تعليم إلى مؤسسة تعليم أخرى، إلا أنها تتفق في أهداف الاعتماد الآتية: الإسهام في تحسين جودة التعليم العالي، وضمان حصول الطلاب على شهادات جامعية بموجب معايير أكاديمية تتصف بالجودة العالية باستمرار، ووضع معايير للتقويم الداخلي في المؤسسات التعليمية، وضمان اتخاذ إجراءات تحسينية فورية عند ظهور نقص في الالتزام بمعايير الجودة.[9]

وتعترف وزارة التعليم العالي في سورية بمؤسسات التعليم غير السورية على النحو الآتي: [10]

- الاعتراف بالمؤسسة من قبل الدولة أو الجهة المسؤولة عن التعليم العالي في بلدها.
- المستوى الأكاديمي للمؤسسة وتطورها منذ بداية تأسيسها من خلال ما حققته فعلاً في مجال التعليم والبحث العلمي.
- شروط القبول المعتمدة في نظام المؤسسة للحصول على درجة الإجازة.
- التخصصات العلمية الملحوظة في لوائحها الداخلية، وخططها الدراسية، وبرامجها ومناهجها المطبقة فعلاً.
- الدرجات العلمية التي تمنحها المؤسسة، وشروط القيد فيها والحصول عليها.

– لغة التدريس المعتمدة ومدى انتشارها.

– مدة الدراسة اللازمة للحصول على كل من الدرجات العلمية التي تمنحها المؤسسة، ومدى تكافئها مع الحد الأدنى المقبول والمتعارف عليه عالمياً، ومع تلك الدراسة المعتمدة للدرجات العلمية في أنظمة التعليم في الجمهورية العربية السورية.

– المستوى العلمي والتقني والأداء التربوي لأعضاء الهيئة التعليمية والهيئة الإدارية والمخبرية فيها.

– الأبنية والمخابر والتجهيزات والمكتبات وغير ذلك من الوسائل التعليمية المعاصرة.

– أنماط التعليم المعتمدة في المؤسسة.

إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تشير إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management في المجال التعليمي إلى مجموعة من المعايير والإجراءات تؤدي إلى التحسين المستمر في الخدمة التعليمية ، وتشير إلى الخصائص والمواصفات المتوقعة في الخدمة التعليمية وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك الخصائص والمواصفات، وتوفر إدارة الجودة الشاملة أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج إيجابية. [11]

ويركز مدخل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على مجال تقويم المنظمة التعليمية بقصد تطويره وتحسينه، باعتبار هذا الأسلوب أحد الأساليب الحديثة المستخدمة في تقويم المؤسسات التعليمية على نحو خاص وتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم العالي يعود بالنفع على الجامعات إذ يضع حجر الأساس لرؤية فلسفية جديدة لأهداف الجامعة ورسالتها، ويرفع معنويات الموظفين فيها ويمنحهم فرصة التعبير ويعير مفاهيمهم واتجاهاتهم نحو المهنة مما يضفي على البيئة التعليمية مناخاً منتجاً.[12]

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة TQM في التعليم العالي بأنها مدخل لإدارة مؤسسات التعليم العالي، يرتكز على الجودة، ويبنى على مشاركة جميع أعضاء مؤسسات التعليم العالي، ويستهدف النجاح طويل الأجل من خلال تحقيق رضى الموظفين في مؤسسات التعليم العالي، وتقديم خدمات تعليمية متميزة تقابل رضى المستفدين من مخرجات التعليم العالي(طلاب، سوق العمل، المجتمع).

وتتمثل أهم العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم بالآتي: المدرسون، والطلاب، والخطة الدراسية، والمباني الجامعية، والإدارة الجامعية، والكتاب الجامعي، والإنفاق على التعليم، وتقويم الأداء التعليمي. ولضمان تطبيق العناصر السابقة يجب توافر قائد تربوي ملتزم بمدخل إدارة الجودة الشاملة، ومن أعضاء هيئة تدريسية وموظفين مدربين ومشاركين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومناخ تنظيمي حافز وإيجابي، ونظام اتصال فعال، وتطبيق رشيد لمفهوم المساءلة، فضلاً عن الإلمام بطموحات المستفدين من خدمات التعليم العالي. ولقد قدم كل من Bogue & Hall أنموذجاً للجودة في التعليم العالي قائماً على أربعة عناصر هي: القبول، ونهاية السنة الأولى، والتخرج، وما بعد التخرج، بحيث يتم بناءً على العنصر الأول الاستعداد للدراسة في الكلية، ويتم بناءً على العنصر الثاني التأكد من المهارة والمعرفة، ويتم بناءً على العنصر الثالث استيعاب المفاهيم في مجال التخصص، ويتم بناءً على العنصر الرابع التأكد من رضى المستفيدين من خدمات التعليم العالي (الطلاب، سوق العمل، المجتمع). [13]

وتركز المناهج الحديثة على بناء المهارات الأساسية عند المتعلمين من خلال المواد الدراسية الجديدة، ومثال على هذه المهارات: مهارة التفكير وحل المشكلات، ومهارة الإبداع، ومهارة التحليل، ومهارات عملية تتعلق بجمع البيانات والتعامل معها، ومهارات استخدام التقنيات الحديثة، ومهارة التواصل الاجتماعي، والعديد من المهارات الأخرى التي تندرج في إطار المناهج. وتتضمن وثيقة المعايير فلسفة المنهج والمعايير والمخرجات المتوقعة موزعة على السنوات كافة، أما وثيقة المؤلف فتتضمن الوحدات الدراسية والدروس والأهداف المتوقعة من هذه الدروس، فوثيقة المؤلف مبنية على وثيقة المعايير، وهي تعطي مؤشراً للذي يؤلف الكتاب أو المرجع حول ما الذي ينبغي أن يتضمنه هذا الكتاب أو المرجع، وبالتالي يمكن الاستفادة من وثيقة المؤلف لتقويم ما يقدم من كتب أو مراجع لاحقاً.[14]

ولتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يجب توافر الآتي: [15]

- استراتيجية تعليمية واضحة تعكس الالتزام بالمعايير الأكاديمية السليمة في مجالات العمل التعليمي كافة.
- سياسات متطورة تحكم تصرفات الإدارة التعليمية في المستويات جميعها، وتوافر المعايير الصحيحة والمتعارف عليها عالمياً في اتخاذ القرارات في المنظمات التعليمية المعتمدة Accredited .
- التزام الإدارة وهيئة التعليم بتحسين جودة الخدمات التعليمية على نحو مستمر.
- استخدام أساليب فعالة لتقييم جودة الخدمات التعليمية.
- العمل بروح الفريق.
- نظم وأساليب مدروسة لتنمية الموارد التعليمية وتحسين تقنيات التعليم وتطوير المناهج.
- قدرة على الاختيار الدقيق للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وعناصر العمليات التعليمية كافة وفقاً للمعايير الأكاديمية المعتبرة.
- نظم للمتابعة وتقويم الأداء والرقابة على مستويات الجودة في مرافق المؤسسات التعليمية وفعالياتها كافة، والسلطة الكافية للتدخل لتصحيح الانحرافات ومنع تكرارها.
- إجراء تحليل SWOT : وهو يعتمد على تحليل نقاط القوة Strength والضعف Weakness في البيئة الداخلية للمنظمة، والفرص Opportunities والتهديدات Threats في البيئة الخارجية للمنظمة، ويتمثل الغرض من هذا التحليل في تحديد الاستراتيجيات التي تلائم موارد المنظمة وقدراتها، وذلك بهدف تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف واقتناص الفرص ومواجهة التهديدات.[16]
- التركيز على مفهوم الحمض النووي للمؤسسات Organizational DNA، وهو مصطلح مجازي يوضح العوامل الأساسية التي تحدد معاً شخصية المؤسسة وتساعد على شرح أدائها، وقد وضعت هذا المفهوم شركة (Booz Allen Hamilton) بهدف إعطاء المؤسسات طريقة سهلة لتحديد الصعوبات التي تعوقها وكيفية معالجتها، ويتكون الحمض النووي للمؤسسات من أربع وحدات هي: حقوق اتخاذ القرار (Decision Rights)، والمعلومات (Information)، والمحفزات (Motivators)، والهيكل التنظيمي (Structure)، وتحدد الوحدات الأربع السابقة، بالإضافة إلى طريقة ترابطها بين بعضها بعضاً أسلوب أداء المؤسسة، وما إذا كانت ستتمكن من تحقيق أهدافها أم لا. [17]

وتتمثل أهم فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بالآتي: تركيز جهود الجامعات على إشباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع الذي تخدمه، وتحسين الأداء في جميع مجالات عمل الجامعة، وإنشاء نظم تحدد كيفية

تنفيذ العمل بأفضل كفاءة وجودة، وتقويم الأداء وقياسه، ووضع معايير لقياس الأداء، تمكن منشات التعليم العالي من القدرة على المنافسة، وتطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل، وتحسين مستوى الاتصالات. [18]

ويعد حصول الجامعات على شهادة الأيزو 9001 إصدار عام 2000 في التعليم خطوة مهمة للانطلاق إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وبالتالي تحسين مخرجات الجامعات وزيادة درجة الاعتمادية، وتحقيق مزايا تنافسية، وبالتالي احتلال مراكز متقدمة في التصنيف العالمي. والأيزو 9001 هو عبارة عن متطلبات نظم إدارة الجودة، وهو يستند إلى مدخل العملية Process Model الذي يرتكز على أربعة عناصر هي:مسؤولية الإدارة، إدارة الموارد، تحقيق المنتج، القياس والتحليل والتحسين، وتتمثل مدخلات الأيزو 9001 في التعليم بمتطلبات العملاء، وتتمثل مخرجات الأيزو 9001 في التعليم بخدمات تعليمية تحقق رغبة العملاء (الطلاب، سوق العمل، المجتمع). [19] كما يقدم الأيزو 9004 إصدار عام 2000 إرشادات لتحسين أداء نظم إدارة الجودة في الجامعات وبالتالي زيادة سرعة الانتقال إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ويعد أسلوب **المقارنة المرجعية** من الأدوات التي يمكن استخدامها بفاعلية لإجراء تحسين وتطوير في الخدمة التعليمية عن طريق الإجابة على التساؤلات التالية : [20]

- أين موقع جامعتنا بالنسبة للجامعات الأخرى؟
- ما هي مجالات التحسين المرغوبة؟
- ما هي أفضل الجامعات التي يمكن المقارنة بها في عملياتها وأنشطتها التعليمية؟
- كيف يمكن استخدام أسلوب تلك الجامعات لدينا؟
- كيف يمكن لنا تحقيق تميز أكثر من تلك الجامعات ؟

وتتمثل خطوات تنفيذ أسلوب المقارنة المرجعية بالآتي :

- **اختيار مجال التطبيق :**

يجب التركيز علي المجالات الأكثر أهمية لمتلقي الخدمة (داخليا أو خارجيا) وان يتم اختيار أكثر المجالات التي يتوقع لها النجاح في التطبيق .

- **اختيار أسلوب المقارنة المرجعية المستخدم :**

هناك أسلوبان أساسيان لتطبيق المقارنة المرجعية هما: اختيار جامعة ما والمشاركة معها في تبادل المعلومات لإجراء المقارنة المرجعية، وإشراك جهة خارجية مسؤولة عن اختيار أفضل الجامعات في مجال التطبيق المختار وجمع المعلومات اللازمة. ويعد الأسلوب الثاني أقل جهداً حيث يلقي عبء الاختيار على الجهة الخارجية ولكنة أكثر تكلفة باستثناء أن تكون تلك الجهة حكومية.

- **تحليل العمليات المختارة للتطبيق :**

يتم تحليل العمليات بتحديد مكونات كل عملية وعناصرها في ضوء احتياجات المستفيد من الخدمة التعليمية.

- **تقويم المعلومات ومراجعتها وهي التي يتم جمعها من الجامعات الأخرى في ضوء المعايير الآتية:**

تكلفة التطبيق، وفهم العلاقة بين الكفاءة والتكلفة بحيث يتم اختيار أفضل الجامعات التي تحقق أعلى جودة ترضي المستفيد بأقل تكلفة ممكنة، وتحقيق المصداقية عن طريق مقارنة التطبيقات المختلفة للجامعات في ضوء

المعايير المحددة، واستكمال المعلومات والتحقق منها بمراجعة الجامعات الأخرى عند تطبيقاتها لمنع الوقوع في شرك معلومات مضللة.

- **تحديد الفجوة :**

يتم تحديد الفجوة عن طريق المقارنة بين طرق تنفيذ العمليات لدى الجامعة محل الدراسة، والجامعة الأخرى صاحبة الأداء المتميز .

- **وضع خطة للتنفيذ وتنفيذها:**

لتحسين العمليات المختارة وتطويرها على أن تعد بطريقة مبتكرة ومنهجية .

صدق الاستبيان:

قمنا بعرض الاستبيان الموجه إلى أعضاء الهيئة التدريسية، والاستبيان الموجه إلى الطلاب.،بعد الإنتهاء من إعدادهما المبدئي على خمسة عشر محكماً من أعضاء الهيئة التدريسية والخبراء في مجال التعليم العالي، بهدف التعرف على آرائهم المتعلقة بملاءمة الاستبيانين من الناحية العلمية لقياس متغيرات البحث، وكذلك التعرف على وجهات نظرهم المتعلقة بدرجة وضوح صياغة أسئلة الاستبيانين، وبالتالي تم إعادة تصميم الاستبيانين على ضوء ملاحظات المحكمين.

تحليل الثبات:

قمنا بإجراء اختبارات الثبات للمقياسين التي يتضمنها الاستبيان الموجه إلى أعضاء الهيئة التدريسية، والمقياس الذي يتضمنه الاستبيان الموجه للطلاب، ذلك بعد إعادة تصميم الاستبيان الموجه لأعضاء الهيئة التدريسية، وإعادة تصميم الاستبيان الموجه للطلاب، بطريقة إعادة الاختبار لتحديد ثبات المقاييس السابقة، وتم تطبيق الاختبار على عينة مكونة من 24 عضو هيئة تدريسية، و56 طالباً، وذلك بفارق زمني بين الإجراءين مدته 28 يوماً باستخدام معامل ارتباط Pearson، ويوضح الجدول 3 ثبات المقياس الأول:

جدول (3) ثبات المقياس الأول

Correlations

		A1	A2
A1	Pearson Correlation	1.000	.964**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	24	24
A2	Pearson Correlation	.964**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	24	24

**. Correlation is significant at the 0.01 level

يتضح من الجدول (3) أن الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0.01 وأن علاقة الارتباط هي علاقة طردية قوية جداً، وبالتالي فإن المقياس الأول يتصف بدرجة مرتفعة جداً من الثبات.

ويوضح الجدول (4) ثبات المقياس الثاني:

جدول (4) ثبات المقياس الثاني

Correlations

		B1	B2
B1	Pearson Correlation	1.000	.982**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	24	24
B2	Pearson Correlation	.982**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	24	24

**. Correlation is significant at the 0.01 level

يتضح من الجدول (4) أن الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0.01 وأن علاقة الارتباط هي علاقة طردية قوية جداً، وبالتالي فإن المقياس الثاني يتصف بدرجة مرتفعة جداً من الثبات.

ويوضح الجدول (5) ثبات المقياس الثالث:

جدول (5) ثبات المقياس الثالث

Correlations

		C1	C2
C1	Pearson Correlation	1.000	.953**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	56	56
C2	Pearson Correlation	.953**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	56	56

**. Correlation is significant at the 0.01 level

يتضح من الجدول (5) أن الارتباط معنوي عند مستوى دلالة 0.01 وأن علاقة الارتباط هي علاقة طردية قوية جداً، وبالتالي فإن المقياس الثالث يتصف بدرجة مرتفعة جداً من الثبات.

اختبار فرضيات البحث

الفرضية الأولى: لا توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً في التعليم العالي وبين البحوث العلمية الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

يوضح الجدول (6) اختبار الفرضية الأولى:

جدول (6) اختبار الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H1	146	1.7241	1.0289	8.515E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
H1	-20.856	145	.000	-1.7759	-1.9442	-1.6076

يتضح من الجدول (6) أن متوسط إجابات أعضاء الهيئة التدريسية عن واقع البحوث العلمية السائد حالياً في التعليم العالي لهم يساوي 1.7241 درجة وهو أقل من المتوسط المقبول(Test Value) الذي يساوي 3.5 درجة، ويتضح من الجدول أن احتمال t المحسوب (Sig (2-tailed يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وعلى هذا الأساس نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة المصاغة على النحو الآتي:

توجد فروق جوهرية بين واقع البحوث العلمية السائد حالياً في التعليم العالي وبين البحوث العلمية الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

ويوضح الجدول (7) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى، كما يوضح الجدول (8) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى:

جدول (7) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	146	1.6712	1.0961	9.072E-02
Q2	146	1.7260	1.0987	9.093E-02
Q3	146	1.4863	.7450	6.165E-02
Q4	146	2.4658	1.6491	.1365
Q5	146	1.7808	1.2005	9.936E-02
Q6	146	1.8082	1.2775	.1057
Q7	146	1.1301	.5287	4.375E-02

Q1: أعضاء الهيئة التدريسية في كليتكم باحثون يقومون بإعطاء محاضرات للطلاب.

Q2: ترتبط الأبحاث العلمية التي يعدها أعضاء الهيئة التدريسية في كليتكم بمشكلات المجتمع ومتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

Q3: تجرى الأبحاث العلمية التي يعدها أعضاء الهيئة التدريسية بناءً على المشكلات البحثية المطلوب معالجتها من قبل المنظمات الصناعية والخدمية.

Q4: تتوافر الأجهزة والأدوات المساعدة على إجراء الأبحاث العلمية في كليتكم.

Q5: تشجع الجامعة أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء الأبحاث العلمية بشكل جماعي.

Q6: ترتبط رسائل الماجستير والدكتوراه بالمشكلات الموجودة فعلاً في المجتمع.

Q7: يتم إيفاد أعضاء الهيئة التدريسية بمهام بحث علمي على نحو دوري بمعدل مرة واحدة على الأقل لكل عضو هيئة تدريسية كل أربع سنوات.

جدول (8) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الأولى

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference Lower	Upper
Q1	-20.159	145	.000	-1.8288	-2.0081	-1.6495
Q2	-19.509	145	.000	-1.7740	-1.9537	-1.5943
Q3	-32.661	145	.000	-2.0137	-2.1356	-1.8918
Q4	-7.578	145	.000	-1.0342	-1.3040	-.7645
Q5	-17.303	145	.000	-1.7192	-1.9156	-1.5228
Q6	-16.002	145	.000	-1.6918	-1.9007	-1.4828
Q7	-54.164	145	.000	-2.3699	-2.4563	-2.2834

يتضح من الجدول (7) انخفاض المتوسطات الحاصلة عليها متغيرات الفرضية الأولى عن متوسط المقياس المستخدم (3.5) بدرجات متفاوتة، كما يتضح من الجدول (8) أن جميع هذه الفروق جوهرية لأن احتمال الاختبار المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05)، وهذا يعني عدم توافر المتغيرات السبعة بالجامعة محل البحث.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي وبين الإجراءات الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

يوضح الجدول (9) اختبار الفرضية الثانية:

جدول (9) اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H2	146	1.6610	.9776	8.091E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
H2	-22.730	145	.000	-1.8390	-1.9990	-1.6791

يتضح من الجدول (9) أن متوسط إجابات أعضاء الهيئة التدريسية عن الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي يساوي 1.6610 درجة وهو أقل من المتوسط المقبول(Test Value) الذي يساوي 3.5 درجة، ويتضح من الجدول أن احتمال t المحسوب (2-tailed) Sig يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وعلى هذا الأساس نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة المصاغة على النحو الآتي:

توجد فروق جوهرية بين الإجراءات السائدة حالياً في التعليم العالي وبين الإجراءات الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي في سورية.

ويوضح الجدول (10) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثانية، كما يوضح الجدول (11) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثانية:

جدول (10) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q8	146	1.6849	.9002	7.450E-02
Q9	146	1.7603	1.0974	9.082E-02
Q10	146	2.1233	1.4664	.1214
Q11	146	2.6507	1.7284	.1430
Q12	146	1.1301	.5287	4.375E-02
Q13	146	1.5479	1.1631	9.626E-02
Q14	146	1.4521	.8795	7.279E-02
Q15	146	1.6507	1.2406	.1027
Q16	146	1.3836	.8243	6.822E-02
Q17	146	1.2260	.6077	5.029E-02

Q8: تبنى المناهج في كليتكم استناداً إلى منهج المعايير.

Q9: المناهج الدراسية في كليتكم ملائمة لاحتياجات الطلاب ولمتطلبات سوق العمل.

Q10: تهدف المناهج الدراسية إلى إكساب الطالب المهارات والمعلومات اللازمة لتوليد فرص العمل.

Q11: توجد رؤية استراتيجية واضحة في جامعتكم لتحسين الأداء التعليمي والإداري.

Q12: تقوم الجامعة بتحليل نقاط القوة والضعف في البيئة الداخلية، والفرص والتهديدات في البيئة الخارجية.

Q13: يتم اختيار أعضاء الهيئة التدريسية وتعيينهم للمهام العلمية الإدارية بناءً على الخبرة والمهارة والمقدرة العلمية والإدارية.

Q14: تتم ترقية الموظفين في الكلية وفقاً لمعايير المهارة والجدارة والخبرة.

Q15: تقوم كليتكم بإعداد برنامج عن الكلية وأسلوب الدراسة بها موجه للطلاب في مرحلة التعليم الثانوي من خلال وسائل الإعلام المختلفة.

Q16: يتم منح مكافأة الكتاب الجامعي لأعضاء الهيئة التدريسية على أساس المضمون العلمي بغض النظر عن عدد الصفحات.

Q17: تقوم الجامعة بتقويم أداء الخريجين في سوق العمل.

جدول (11) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثانية

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q8	-24.363	145	.000	-1.8151	-1.9623	-1.6678
Q9	-19.156	145	.000	-1.7397	-1.9192	-1.5602
Q10	-11.344	145	.000	-1.3767	-1.6166	-1.1369
Q11	-5.937	145	.000	-.8493	-1.1320	-.5666
Q12	-54.164	145	.000	-2.3699	-2.4563	-2.2834
Q13	-20.279	145	.000	-1.9521	-2.1423	-1.7618
Q14	-28.135	145	.000	-2.0479	-2.1918	-1.9041
Q15	-18.011	145	.000	-1.8493	-2.0523	-1.6464
Q16	-31.024	145	.000	-2.1164	-2.2513	-1.9816
Q17	-45.217	145	.000	-2.2740	-2.3734	-2.1746

يتضح من الجدول (10) انخفاض المتوسطات الحاصلة عليها متغيرات الفرضية الأولى عن متوسط المقياس المستخدم (3.5) بدرجات متفاوتة، كما يتضح من الجدول (11) أن جميع هذه الفروق جوهرية لأن احتمال الاختبار المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05)، وهذا يعني عدم توافر المتغيرات التسعة بالجامعة محل البحث.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق جوهرية بين الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حالياً وبين الخدمات الواجب تقديمها لهم فعلاً لتحسين واعتمادية الخدمات التعليمية جودتها.

يوضح الجدول (12) اختبار الفرضية الثالثة

جدول (12) اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H3	539	1.3852	.7621	3.282E-02

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H3	-64.427	538	.000	-2.1148	-2.1793	-2.0503

يتضح من الجدول (12) أن متوسط إجابات الطلاب عن الخدمات التعليمية المقدمة لهم يساوي 1.3852 درجة وهو أقل من المتوسط المقبول(Test Value) الذي يساوي 3.5 درجة، ويتضح من الجدول أن احتمال t المحسوب Sig (2-tailed) يساوي 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05) وعلى هذا الأساس نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة المصاغة على النحو الآتي:

توجد فروق جوهرية (معنوية) بين الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حالياً وبين الخدمات الواجب تقديمها لهم فعلاً لتحسين اعتمادية الخدمات التعليمية.

ويوضح الجدول (13) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثالثة، كما يوضح الجدول (14) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثالثة:

جدول (13) متوسطات الدرجات المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q18	539	1.9202	1.2221	5.264E-02
Q19	539	1.9833	1.2457	5.366E-02
Q20	539	1.3061	.7523	3.240E-02
Q21	539	1.1206	.4546	1.958E-02
Q22	539	1.1967	.6667	2.872E-02
Q23	539	1.2690	1.1292	4.864E-02
Q24	539	1.1670	.7201	3.102E-02
Q25	539	1.1187	.6795	2.927E-02

Q18: تتلقون تدريباً عملياً في المنظمات الإنتاجية والخدمية.

Q19: تستخدم الأساليب الحديثة أثناء إلقاء المحاضرات النظرية والعملية.

Q20: يتيح أسلوب إلقاء المحاضرات فرصة مشاركة الطلاب في محاور المحاضرات.

Q21: نظام الامتحان المطبق حالياً يناسبكم وملائم لكم.

Q22: تقوم الكلية باستخدام أساليب لتنمية مهارات البحث العلمي لدى الطلاب وتتأكد من فعاليتها.

Q23: تقوم الكلية بعقد مؤتمرات وندوات يقدم فيها الطلاب أبحاثاً وورقات عمل.

Q24: تقوم الكلية بقياس رضى الطلاب عن الأداء التعليمي.

Q25: تقوم الكلية بقياس رضى الطلاب عن الأداء الإداري.

جدول (14) اختبار معنوية الفروق المتعلقة بمتغيرات الفرضية الثالثة

One-Sample Test

	Test Value = 3.5					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q18	-30.010	538	.000	-1.5798	-1.6832	-1.4764
Q19	-28.267	538	.000	-1.5167	-1.6221	-1.4113
Q20	-67.704	538	.000	-2.1939	-2.2575	-2.1302
Q21	-121.528	538	.000	-2.3794	-2.4179	-2.3409
Q22	-80.206	538	.000	-2.3033	-2.3598	-2.2469
Q23	-45.869	538	.000	-2.2310	-2.3265	-2.1354
Q24	-75.218	538	.000	-2.3330	-2.3940	-2.2721
Q25	-81.361	538	.000	-2.3813	-2.4388	-2.3238

يتضح من الجدول (13) انخفاض المتوسطات الحاصلة عليها متغيرات الفرضية الأولى عن متوسط المقياس المستخدم (3.5) بدرجات متفاوتة، كما يتضح من الجدول (14) أن جميع هذه الفروق جوهرية لأن احتمال الاختبار المحسوب أقل من مستوى المعنوية المستخدم (0.05)، وهذا يعني عدم توافر المتغيرات الثمانية بالجامعة محل البحث.

نتائج البحث:

تتمثل نتائج البحث بالآتي:

– وجود فجوة بين الإجراءات السائدة حالياً في الجامعات محل البحث والإجراءات الواجب توافرها لزيادة اعتمادية التعليم العالي وجودته في هذه الجامعات من حيث: انخفاض درجة بناء المناهج الدراسية على منهج المعايير، وانخفاض مدى ملاءمة المناهج الدراسية لمتطلبات سوق العمل، وانخفاض درجة تزويد الطلاب بالمهارات والمعلومات اللازمة لتوليد فرص العمل.

– غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة لتحسين الأداء الإداري والتعليمي، وبالتالي انخفاض درجة اعتمادية الجامعات محل البحث مقابل الجامعات العالمية المتميزة.

–عدم إعطاء الاستقلالية المالية والأكاديمية للجامعات محل البحث الأمر الذي أدى إلى عدم قدرتها على تحسين جودة الخدمات التعليمية، وفرض عليها العمل في إطار معين من القوانين والأنظمة.

– وجود فجوة بين البحوث التي تجرى في الجامعات من قبل الباحثين وبين متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

– اتخاذ قرارات سريعة ومتضاربة وغير مدروسة بدقة من قبل مجلس التعليم العالي ، الأمر الذي أدى إلى إعاقة عمل الجامعات محل البحث في تطوير الخدمات التعليمية.

– انخفاض درجة التعاون بين المنظمات الإنتاجية والخدمية والجامعات.

– عدم وجود تعاون بين الجامعات محل البحث وغرف التجارة والصناعة في تحديد متطلبات سوق العمل.

– عدم اهتمام الجامعات محل البحث بإجراء تحليل لنقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية، والفرص والتهديدات في بيئتها الخارجية، الأمر الذي يعيق وضع استراتيجيات فعالة تمكن من تحسين اعتمادية التعليم العالي.

– عدم اهتمام الجامعات محل البحث بتقويم أداء الخريجين في سوق العمل، الأمر الذي يؤدي إلى عدم استخدام نتائج هذا التقويم في تصميم االخدمات التعليمية.

– انخفاض درجة اهتمام الجامعات محل البحث بقياس رضى الطلاب عن الأداء التعليمي والإداري.

– عدم ملاءمة نظام الدراسة (النظام الفصلي) المطبق حالياً في الجامعات محل البحث لتحسين جودة الخدمات التعليمية.

توصيات البحث:

– ضرورة رسم سياسة واضحة لتحسين جودة خدمات التعليم العالي.

– الإسراع في إحداث هيئة وطنية للاعتماد.

– ضرورة توافر دليل للجودة في الكليات والمعاهد في الجامعات السورية بهدف التحسين المستمر لجودة الخدمات التعليمية.

– إعطاء الجامعات الاستقلالية الأكاديمية والمالية.

– إجراء مؤتمرات وندوات علمية دورية بهدف تحسين جودة التعليم العالي.

– إحداث معهد متخصص بالبحوث الجامعية.

– ضرورة الأخذ باقتراحات الكليات والمعاهد في قرارات مجلس التعليم العالي.

– ضرورة قيام المنظمات الإنتاجية والخدمية بتحديد قائمة بالمشكلات التي تنوي معالجتها، ومخاطبة الجامعات والمعاهد العليا لتوجيه الباحثين لحل هذه المشكلات حسب اختصاصاتهم، وتشجيعهم على ذلك مادياً ومعنوياً.

– فتح تخصصات جديدة في الجامعات والمعاهد مطلوبة لسوق العمل المحلي والعربي والدولي.

– ضرورة قيام الجامعات والمعاهد بتقويم أداء الخريجين في سوق العمل، والاستفادة من ذلك كتغذية مرتدة في عملية تصميم المناهج الدراسية.

– تطبيق نظام الساعات المعتمدة Credit Hours.

– ضرورة أن تكون جميع القرارات الصادرة عن مجلس التعليم العالي واضحة ودقيقة ومفهومة ومبنية على أساس التحليل العلمي وقابلة للتطبيق.

– ضرورة توافر مجموعة من المعايير في الكتاب الجامعي والمرجع الجامعي المتخصص أهمها: الأهداف المتوخاة، والشمولية، والحداثة، والموضوعية، ومنهجية البحث العلمي، والاعتمادية، والدقة العلمية، وجودة الطباعة.

– منح مكافأة الكتاب الجامعي والمرجع الجامعي على أساس عدد الساعات التي يغطيها الكتاب الجامعي والمرجع الجامعي.

– تعديل الكتاب الجامعي والمرجع الجامعي كل سنتين.

– ضرورة وجود موازنات مستقلة للكليات والمعاهد، وموازنات مستقلة للأقسام.

– اختيار أعضاء الهيئة التدريسية للمهام العلمية الإدارية بناءً على الخبرة والمهارة والمقدرة العلمية والإدارية.

– إحداث مراكز للتدريب والتحليل الإحصائي في الجامعات، بهدف تزويد الباحثين بمهارات التحليل الإحصائي، ولتحسين جودة الرسائل والبحوث الجامعية.

– إتاحة الفرصة لطلاب برامج التعليم المفتوح في متابعة الدراسات العليا وفقاً لمعايير مدروسة جيداً لزيادة اعتمادية هذه البرامج.

– تشجيع القطاع الخاص على المساهمة في تمويل البحث العلمي.

– ضرورة وجود إشراف مباشر وفعال من قبل وزارة التعليم العالي على الأداء الأكاديمي والإداري في الجامعات الخاصة.

– إلزام الجامعات الخاصة بإجراء عملية توأمة مع كليات أو جامعات معتمدة من مجالس اعتماد عالمية.

– إخضاع الجامعات الحكومية والخاصة للتصنيف من جانب مجالس الاعتماد العالمية.

– وضع معايير وضوابط للتدقيق في مخرجات الجامعات الخاصة.

المراجع:

[1] عبد السلام، محمد بن اسماعيل. *إجراءات التقويم والاعتماد الأكاديمي للجامعة*، وحدة التقويم الأكاديمي، جامعة الملك عبد العزيز، 4–12–2006 < www.kaau.edu.sa/academic/aau/index >. 2002، 4.

[2] الجامعات العالمية العشر الأولى. *قضايا إدارية*، العدد 34، 1 تشرين أول 2006، 6–7.

[3] هاشم، صالح. *تصنيف الجامعات العالمي تضمن مغالطات وجهل بواقع وظروف التعليم الجامعي العربي*، الرياض، 9–1–2007 < www.alriyadh.com/2006/11/18/article202601.html >. 2006، 6.

[4] FRAME, E. *Not So Strange Bedfellows Marketing & Total Quality Management***,** Managing Service Quality**,** Vol. 5, No. 1, 1995, 50-56.

[5] ميا، علي؛ كبية، محمد؛ طرابلسية، شيراز. *إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي: دراسة تحليلية لقياس مدى التنسيق بين الجامعات السورية واحتياجات سوق العمل*، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية: سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد 25، العدد 6، 2003، 183– 203.

[6] العمار، رضوان. *تمويل التعليم في القطر العربي السوري في ظل العولمة*، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية: سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 3، 2005، 9– 21.

[7] SUNIL, B. *Applying Total Quality Management to Educational Instruction: A Case Study from a US Public University*, International Journal of Public Sector Management, Vol. 8, No.7, 1995, 35-55.

[8] EVANS, J. R. *What Should Higher Education Be Teaching About Quality*, Quality Progress, Aug 1996, 83-88.

[9] سركيس، فيروز فرح. *هيئات الاعتماد في التعليم العالي*، ورقة عمل مقدمة لورشة العمل حول إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص، وزارة التربية والتعليم العالي، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، 10–24 شباط 2004، 2.

[10] وزارة التعليم العالي، *الاعتراف بمؤسسات التعليم غير السورية*، قرار رقم 96/و التعليمات التنفيذية لأحكام القانون رقم 19 لعام 2001 الخاص بمعادلة الشهادات ما بعد الشهادة الثانوية والممنوحة من الجامعات والمعاهد غير السورية، دمشق، 1 تشرين الثاني 2006، 2.

[11] TAYLlOR, S., BOGDAN, R. *Introduction to Qualitative Research Methods*, New York : John Wiley sons,1997, 10.

[12] الموسوي، نعمان. *تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*، المجلة التربوية، العدد 67، 2003، 92- 93.

[13] بطاح، أحمد. *قضايا معاصرة في الإدارة التربوية*، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، 125-126.

[14] الحصري، علي. *مشروع تطوير المناهج المدرسية قفزة نوعية في السياسات التعليمية*، الاقتصادية، العدد 226، 25 كانون الأول 2005، 14-15.

[15] - السلمي، علي. *إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي*، 20-10-2006 < www.alisalmi.org >. 2005، 9.
- MANLEY, R., JOHN, M. *Sharing the Wealth: TQM Spreads from Business to Education*, Quality Progress, May, 1996, 51-54.

[16] هل، شارلز ؛ جونز، جاريث. *الإدارة الاستراتيجية*: الجزء الأول (مدخل متكامل)، ترجمة رفاعي، محمد رفاعي ؛ عبد المتعال، محمد سيد أحمد، دار المريخ للنشر، الرياض، 2001، 31.

[17] الجمعية العربية للإدارة. *الحمض النووي للمؤسسات*، النشرة الإدارية، العدد 11، القاهرة، نوفمبر 2006، 3-4.

[18] جامعة الملك عبد العزيز. *الجودة الشاملة: ما معناها ولماذا تطبق في الجامعات*؟ برنامج الجودة الشاملة، السعودية، 5-12-2006 < www.kaau.edu/sa/tqm/quality.html >. 2005، 3.

[19] International Organization for Standardization, *ISO 9001: Quality Management Systems —— Requirements*, 3rd ed., Geneva, 2000, vi -1.

[20] استخدام أسلوب المقارنة المرجعية في التعليم العالي. برنامج الجودة الشاملة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، 14-12-2006 < www.kaau.edu/sa/tqm/quality.html >. 2005، 4.