

درجة امتلاك مشرّي اللغة العربيّة للمهارات الإشرافيّة وفقاً لمعايير الجودة الشاملة

أ. د. محمد عبود الجراحشة

المُخصّص

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة امتلاك مشرّي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، وأثر كل من متغير: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرّي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، واتبع الباحث المنهج الوصفي المسحي وقد تم اختيار عينة تكونت من (١٤٥) معلماً ومعلمة، وزعت عليهم استبانة مكونة من (٤٠) فقرة، موزعة على أربعة مجالات هي: (التخطيط، والتنفيذ، والتقويم، والتواصل)، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: جاءت درجة امتلاك مشرّي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وجاءت ترتيب امتلاك المهارات على التوالي، كما يأتي (التواصل، والتخطيط، والتقويم، والتنفيذ)، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرّي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة تعزى لمتغير الجنس على مجالي التخطيط والتنفيذ ولصالح الإناث، بينما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرّي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، وذلك على مجالات (التقويم، والتواصل والكلّي) تعزى لمتغير الجنس، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مجال الكلّي تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح ذوي الدراسات العليا، وأظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مجالات (التخطيط، التنفيذ، والتقويم، والتواصل) تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مجال التقويم تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح سنوات الخبرة الطويلة (أثر من ١٠ سنوات)، وأظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مجالات (التخطيط، والتنفيذ، والتواصل، والكلّي) تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: المهارات الإشرافية، معايير الجودة الشاملة، مشرّي اللغة العربية.

المقدمة :

تعد جودة التعليم إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي أبرزت تحسناً محدوداً في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات، غير أن جودة التعليم ما تزال موضوعاً مثيراً للجدل، حيث إن النظام التعليمي القائم في العديد من بلدان العالم لا يهيئ الطلبة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم. وتواجه النظم التعليمية تحدياً كبيراً تمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية، لذا فإن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والمطلب الاجتماعي القوي من أجل مدى واسع للتعليم والحاجة للاستخدام الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية، أدى إلى استجابة الحكومات لهذا المطلب، وأصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية (طبلان، ٢٠٠٧).

وتواجه المؤسسات التعليمية تحدياً كبيراً يتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة، والتطور الهائل في نظم الاتصالات ووسائلها، والثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة، والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا المستفيد (الطالب، وسوق العمل). وتمثل جودة التعليم اليوم أهم التحديات التي تواجه نظم التعليم في جميع

دول العالم، لاسيما أن تقارير المنظمات العالمية تؤكد على ضرورة إعادة النظر في فلسفة التعليم مع التركيز على أهمية وضع معايير أفضل لتحقيق جودة مخرجات التعليم التي يتوقع أن تؤدي إلى تنمية شخصية الإنسان لخدمة مجتمعة ودعم ثقافته الوطنية.

ويعد الإشراف التربوي وسيلة مهمة لتطوير نوعية التعليم؛ وذلك بالعمل على رفع كفاية المعلم المهنية، والأخذ بيده نحو النمو المستمر، ومساعدته على حل مشكلاته، باعتباره أحد العناصر الأساسية في الموقف التعليمي، ويتم ذلك عن طريق تزويده بالخبرات التربوية اللازمة، وإشاعة هذه الخبرات، والعمل على تبادلها من خلال عقد الندوات، وإقامة المشاغل التربوية، وإجراء البحوث، وتنظيم الدورات، وتوفير التسهيلات التعليمية اللازمة للمعلم (الخطيب والخطيب، ٢٠٠٢). إن العملية الإشرافية، كأى عملية تربوية، لها مدخلاتها ومخرجاتها، إذ تتكون مدخلات النظام الإشرافي من عناصر عدة تشترك فيما بينهما من مجموعة من التفاعلات أهمها بين المشرف والمعلم، ومن هذه المدخلات: المعلمون، والطلبة، والمناهج الدراسية، والإمكانات المادية والبيئية المحلية، والتي تتفاعل مع بعضهما، فالمعلم يتفاعل مع الطلبة، والطلبة يتفاعلون مع المنهاج الدراسي، والمعلم يتفاعل مع المنهاج الدراسي والإمكانات المادية والمشرف يتفاعل مع جميع هذه العناصر، وتمثل المخرجات في المعلمين الذين تصبح كفاياتهم التعليمية أفضل من ذي قبل (دواني، ٢٠٠٢). وتشكل المهارات الإشرافية من ثلاثة أبعاد أساسية هي:

- ١- المعرفي: ويتألف من مجموع العمليات المعرفية والقدرات العقلية الضرورية لأداء مهام الكفاية.
 - ٢- المهاري: ويشمل السلوك الأدائي الذي يتألف من مجموعة الأعمال والحركات التي يمكن ملاحظتها.
 - ٣- الوجداني: ويشتمل على جملة الاتجاهات والمواقف الإيجابية التي تتصل بمهام الكفاية، بما فيها الالتزام والأمانة وتوخي الحرص والدقة في التنفيذ والتوظيف (عبد الهادي، ٢٠٠٦).
- وانطلاقاً من رغبة وزارة التربية والتعليم في التحديث والتطوير ومواكبة المستجدات العلمية والتكنولوجية والتربوية العالمية، والاتجاهات المعاصرة للإشراف التربوي في كل مجال من مجالاته والاستفادة منها في تطويره، بما يتلاءم مع التطوير والمستجدات العلمية والتقنية العالمية ومراجعة معايير اختيار المشرفين التربويين، لذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

عرفت (الجمعية الأمريكية لضبط الجودة) إدارة الجودة الشاملة بأنها: مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستفيدين (Reeves & Bedner، ١٩٩٤). أما جابلونسكي (Jablonski، ١٩٩١) فيعرفها إدارة بأنها: شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة لكافة العاملين في المنظمة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر عن طريق فرق العمل. ويعدّها الخطيب (٢٠٠٠): فلسفة إدارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين. ويعرف رودس (Rhodes، ١٩٩٢) إدارة الجودة في التربية: أنها استراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة. ويعرف السعود (٢٠٠٢) الجودة في الإدارة التربوية بأنها: قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عالٍ من التميز، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها (الطلبة، وأولياء الأمور، وأصحاب العمل، والمجتمع، وغيرهم)، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وبما يحقق السعادة والرضا لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات، والتحقق من صفة التميز فيها.

أساسيات الجودة في التعليم

حاول بعض التربويين في الولايات المتحدة الأمريكية، والمملكة المتحدة تطبيق مبادئ (ديمنج) في التعليم لتحسين إدارة المؤسسات

- التعليمية ومعايير أداء الطلاب بها بعد تطويرها لتتلاءم والثقافة الفريدة للنظام التعليمي والسياسات والتشريعات التعليمية وغيرها، وسميت بأساسيات الجودة في التعليم، وتضمنت ما يلي:
- ١- تبني فلسفة الجودة لكون التعليم يوجد في بيئة تنافسية عالمية، وعلى النظم التعليمية مواجهة المنافسة في الاقتصاد العالمي بتعليم الطلبة مهارات جديدة لدعم ثورة الجودة، وتقبل المجتمع لمطالب الجودة، وتحمل مسؤوليات لتحسين معايير الأداء وخدمات الجودة.
 - ٢- العمل على تحسين أداء الطلبة والخدمات التعليمية بوصف أن الهدف هو التفاضل في عالم الفصول بالمدارس والجامعات.
 - ٣- التقليل من الحاجة إلى الاختبار والتفتيش على المباني والخدمات التعليمية المختلفة.
 - ٤- ابتكار طرائق جديدة لتقليل تكلفة التعليم.
 - ٥- مشاركة هيئات التدريس والإداريين، والطلبة، والآباء وغيرهم في المسؤولية، وتشجيعهم على التحديث بحرية، والعمل من دون خوف لتحسين مستويات الأداء.
 - ٦- تزويد هيئات التدريس والإداريين بالأدوات والأساليب الضرورية التي تساعدهم على تحسين العملية التعليمية.
 - ٧- تنمية ثقافة الجودة داخل المؤسسات التعليمية، والرغبة في التجديد كماً وكيفاً على جميع المستويات الإدارية.
 - ٨- إيجاد الحلول البديلة التي تسهم في إحداث عملية تحسين الجودة.
 - ٩- إزالة الحواجز التي تسلب الطلبة وهيئات التدريس والإداريين حقوقهم، وتؤدي إلى عجزهم في أداء أعمالهم (عامر، ٢٠٠٧).

طرق تحقيق الجودة في التعليم:

- لتحقيق الجودة في مجال التعليم ينبغي اتباع مجموعة من الطرق والوسائل المهمة، منها:
- ١- التخطيط للجودة: ينظر إليه باعتباره الأنشطة التي تحدد الأهداف والمتطلبات الخاصة بالجودة وينطبق عناصر نظام الجودة، ويشمل إعداد الخريج والتخطيط الإداري للعملية التعليمية، وإعداد خطط تحقيق الجودة وتحسينها.
 - ٢- ضبط الجودة: وتعرف أنظمة الجودة باعتبار الأساليب والأنشطة الميدانية المستخدمة لتلبية متطلبات الجودة، وتشمل عمليات:
 - أ- مراقبة العملية التعليمية.
 - ب- الحد من أسباب الأداء المتدني وغير المقبول في العملية التعليمية، وينظر إلى ضبط الجودة باعتبارها الوسيلة الرئيسة للكشف عن العيوب، ولكنها لا تمنع حدوثها، ولذلك فإنها تعتمد على الدور الرئيس والفاعل لعملية التفتيش والمتابعة بشكل دوري، فهو أسلوب علاجي.
 - ٣- ضمان الجودة: ينظر إليه على أنه جميع الأنشطة المطبقة ضمن نظام الجودة ومراجعتها مع أداء المؤسسة التعليمية، ويتضح أن المؤسسة قادرة على تلبية متطلبات الجودة، ولذا فإن الجودة تعتمد على مبدأ الوقاية ومنع حدوث الأخطاء والمشاكل في العملية التعليمية، حيث تتم المتابعة في جميع مراحل إعداد الطالب للتخرج، سواء بالنسبة للمدخلات أو العمليات، ولذلك فهو يعد أسلوباً وقائياً.
 - ٤- تحسين الجودة: وتعرفه أنظمة الجودة باعتباره الأعمال التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لزيادة فعالية الأنشطة والعمليات وعائدها بهدف زيادة نسب النجاح للمؤسسة ولسوق العمل، ويتم التحسين من خلال تحقيق ضبط أفضل لجميع الأنشطة داخل المؤسسة التعليمية أو تنفيذ الأنشطة بطرق جديدة (عامر، ٢٠٠٧).

معايير الجودة الشاملة في التعليم

- يحدد أحمد (٢٠٠٣) معايير الجودة في المجال التربوي تعمل في تكاملها، وتشابكها على تحسين العملية التعليمية وتمثل فيما يلي:
- المحور الأول: معايير مرتبطة بالطالب: من حيث الانتقاء، ونسبة الطلبة إلى أعضاء الهيئة التدريسية، ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم.
- المحور الثاني: معايير مرتبطة: بأعضاء الهيئة التدريسية، من حيث حجم الهيئة التدريسية، وكفايتهم المهنية، ومدى مساهمتهم في خدمة

المجتمع، واحترامهم لطلبتهم.

المحور الثالث: معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية: من حيث أصالة المناهج وجودة مستوياتها، ومحتواها، والطريقة والأسلوب، ومدى ارتباطها بالواقع، وإلى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية.

المحور الرابع: معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية: من حيث التزام القيادات بالجودة، والعلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس: معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية: من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة، وتبويض السلطات، واللامركزية، وتغيير نظام الأقدمية، والعلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور السادس: معايير مرتبطة بالإمكانات المادية: من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من المكتبة والأجهزة والأدوات، والمساعدات وحجم الاعتمادات المالية.

المحور السابع: معايير مرتبطة بالعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع: من حيث مدى وفائها باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته، والتفاعل بين المؤسسة التعليمية بمواردها البشرية والفكرية، وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

مشكلة الدراسة :

نتيجة الاهتمام المتزايد عالمياً لتطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وامتثالاً مع الاتجاهات الحديثة للمفاهيم الإدارية المتمثلة بمدخل إدارة الجودة الشاملة التي من شأنها مواجهة التغيرات المتسارعة في المجالات المعرفية والتكنولوجية والاقتصادية والثقافية وإيجاد الحلول الممكنة للمشكلات المرتبطة بالمنافسة بين المؤسسات التعليمية ومتطلبات سوق العمل من الأيدي العاملة المؤهلة التي تلقى استحسان ورضا من المجتمع ومؤسساته المختلفة (الإنتاجية والخدمية) وضمان التقدم المستمر في جميع المجالات وخاصة التعليمية منها، كان الأردن السباق بالأخذ بآخر ما توصل إليه العلم في مجال الفكر التكنولوجي من أجل دعم الهياكل التنظيمية للمنظمات المختلفة ومنها وزارة التربية والتعليم، بشكل خاص لمواجهة النمو المتزايد في عدد الطلبة المتحقين بالتعليم بجميع مراحلها، والحفاظة على نوعية المخرجات التعليمية لمواجهة متطلبات سوق العمل، والتحديات العالمية المتمثلة بالمنافسة المستمرة على المستوى العالمي، أو الإقليمي، والمحلي، وبالتالي المساهمة في الحد من ظاهرة البطالة في صفوف الخريجين، وفي إطار اهتمام الدول بالتعليم واعتباره المشروع القومي الأول لمواجهة التحديات في القرن الحالي، وفي ظل التركيز على الجودة في التعليم كان لابد من أن يشغل موضوع ضمان جودة التعليم في الأردن، موقفاً مهماً في استراتيجيات تطوير التعليم، حيث تم تأسيس دائرة ضمان الجودة وضبطها، ولما لموضوع الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة من أهمية في رفع مستوى الأداء الأكاديمي للجامعات الأردنية، وعلى الرغم من هذه الجهود إلا أن التحديات الكثيرة والمتنامية التي تواجه نظام التعليم الجامعي تحددت من فاعليتها، وتعكس على معايير الجودة وضمانها، ولعل أبرز هذه التحديات، التزايد الكبير لأعداد الطلبة، وانتشار التعليم الخاص، والتعليم الإلكتروني، واتساع نطاق العولمة وما تضيفه من تحديات جديدة؛ الأمر الذي انعكس على جودة الأداء التدريسي، الذي أصبح يعتمد في معظم الأحيان، على الحفظ والاستظهار، والتركيز على الكم المعرفي وقلة الاهتمام بالجودة والتنوع، وبمهارات التفكير الإبداعي والتعلم الذاتي وغيرها. ويرتبط تحقيق معايير الجودة الشاملة في تطوير مهارات المعلم التدريسية، المرتبطة بجودة معايير المدخلات التعليمية، والعمليات، والمخرجات. ويأتي الاهتمام بالمهارات التدريسية للمعلم لكونها عاملاً مؤثراً في تحقيق الأهداف التعليمية، وفي جودة مخرجات النظام التعليمي، وهذا يعتمد على درجة امتلاك المشرف التربوي للمهارات الإشرافية التي من شأنها تحسين العملية التعليمية التعلمية، فالمشرف التربوي الجيد يمكن أن يعوض أي نقص وأي تقصير محتمل في المناهج والبرامج الدراسية؛ حيث يستطيع المشرف التربوي أن يتفاعل مع المعلمين، فيسهم في تنمية شخصياتهم ومداركهم، وينمي أنماط تفكيرهم، وبالتالي ينعكس ذلك على الطلبة، كما أن شكوى العديد من الطلبة من صعوبة المقررات أو تركيزها على الكم والحفظ، أو عدم فهمهم وتمثلهم للقضايا المتضمنة فيها، أو جمود طريقة التدريس المتبعة وغيرها، إنما يعود في كثير من الأحيان إلى نقص مهارات المعلم،

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.

أسئلة الدراسة :

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١- ما درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية؟.
- ٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\geq 0,05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية تعزى الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة؟.

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة التعرف إلى درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، وأثر كل من متغير: الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.

أهمية الدراسة: يمكن إبراز أهمية الدراسة بالنقاط الآتية:

- ١- تتناول موضوع الجودة الشاملة وتطبيقاتها في الإشراف التربوي، نظراً لأهمية هذا المجال لتحسين العملية التعليمية التعلمية.
- ٢- تستجيب للتطورات المعاصرة في إعداد المشرف التربوي وتأهيله، ورفده بالمهارات الإشرافية اللازمة، التي من شأنها أن تحقق جودة الأداء التدريسي للمعلم.

٣- تساهم في نشر الوعي بثقافة الجودة الشاملة لدى القيادات الإدارية المشرفة على التعليم.

٤- يؤمل أن يفاد من النتائج التي يتم التوصل إليها في إلقاء الضوء على المؤشرات ذات العلاقة بمستوى الجودة المطلوبة في التعليم، والتي هي بمنزلة البيانات البحثية التي يستند إليها صناع القرار الإداري في وزارة التربية والتعليم حول درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، للاسترشاد بها لتجويد وتحسين مكونات العملية التعليمية.

حدود الدراسة: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من معلمي اللغة العربية في محافظة المرق، للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦م.

مصطلحات الدراسة: استخدم الباحث في هذه الدراسة عدة مصطلحات وهي:

معايير الجودة الشاملة: يعرف المعيار لغوياً بأنه: ما يُقدَّر به غيره، ويعني أنموذجاً متحققاً لما يجب أن يكون عليه الشيء (أنيس، ١٩٨٢). أما اصطلاحاً فيُعرف بأنه: آراء محصلة لكثير من الأبعاد السيكولوجية، والاجتماعية، والعلمية والتربوية، يمكن من خلال تطبيقها التعرف على الصورة الحقيقية للموضوع المراد تقويمه، أو الوصول إلى أحكام على الشيء الذي نقومه (اللقاني، والجمل، ١٩٩٨). أما إجرائياً: فهو الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم على أداة الدراسة بالمجالات الآتية: (التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والتواصل).

إدارة الجودة الشاملة: هي استراتيجية إدارية تستخدمها المؤسسات لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها، والمساعدة في مواجهة التحديات، والمحافظة على استمرارية البناء التنظيمي فيها (اللوزي، ٢٠٠٣). ويعرفها أبو سمرة وآخرون (٢٠٠٧) بأنها نظام متكامل يركز على إمكانية إيجاد ثقافة تنظيمية لدى الجامعة، تجعل الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة متحمسين لكل ما هو جيد لتخرج طلبة بأعلى كفاءة وفعالية تلقى استحسان المجتمع.

المهارات: تشير إلى مجموع الاتجاهات وأشكال الفهم التي من شأنها أن تيسر للعملية التعليمية تحقيق أهدافها العقلية والوجدانية والنفس حركية (طعيمة، ١٩٩٩). ويقصد بها إجرائياً: الدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، من خلال إجاباتهم على أداة الدراسة بالمجالات الآتية: التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والتواصل.

الطريقة والإجراءات**منهجية الدراسة :**

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي نظراً لملاءمته طبيعة وأهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي اللغة العربية في قسبة المرق للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦، والبالغ عددهم (٣٨٦) معلماً ومعلمة.

عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد بلغت (١٤٥) معلماً ومعلمة، وبنسبة ٣٨٪ من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة :

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ومتغيراتها، تم تطوير أداة الدراسة، ومراعاة ما يتوافق مع أهداف الدراسة ومتطلبات الاستجابة لعباراتها في التصميم، من خلال مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة، فقد تكونت الأداة من (٤٠) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي (التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والتواصل) وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة، واشتملت الاستبانة على:

الجزء الأول: واشتمل على المعلومات الديمغرافية اللازمة عن المستجيب وهي (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة).
الجزء الثاني: وتضمن استبانة المهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
وقد تم تحديد الإجابات بخمسة مستويات هي: (كبيرة جداً، وكبيرة، ومتوسطة، وقليلة، وقليلة جداً).

صدق أداة الدراسة :

للتحقق من صدق أداة الدراسة، اعتمد الباحث طريقة صدق المحتوى (Content Validity)، وقد تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين وعددهم (١٠) من المختصين وذوي الخبرة في مجال الإدارة التربوية، وعلم النفس، والقياس والتقييم، والمناهج والتدريس، وذلك للتأكد من مناسبة الفقرات للمجال الذي تنتمي إليه، وتعديل الصياغة اللغوية، والتعديلات المناسبة، وبيان مدى ملاءمتها للدراسة.

ثبات أداة الدراسة :

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات بطريقتين: الأولى: استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) على عينة من خارج عينة الدراسة، وبلغ عددها (٢٠) معلماً بفارق أسبوعين بين الاختبارين. أما الثانية: فقد تم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (cronbach alpha) للاتساق الداخلي، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٨، ٠,٨١) على التوالي.

عرض نتائج الدراسة

تناول هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة وفقاً لتسلسل أسئلتها، وذلك على النحو الآتي:
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة امتلاك مشرعي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية؟. للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (١) تبين ذلك.

الجدول (١) : المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة لدرجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر المعلمين، مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	٤	التواصل	٣,١٨	٨٥.	متوسطة
٢	١	التخطيط	٢,٩٩	٦٥.	متوسطة
٣	٣	التقويم	٢,٩٤	٥٧.	متوسطة
٤	٢	التنفيذ	٢,٨٨	٥٦.	متوسطة
		الدرجة الكلية	٢,٩٩	٤٧.	متوسطة

يبين الجدول (١) أن المتوسط الحسابي لمجالات درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر المعلمين ككل (٣, ١٨)، وانحراف معياري بلغ (٨٥)، وبدرجة متوسطة. وتراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات ما بين (٢, ١٨ - ٣, ٨٨)، حيث جاء مجال (التواصل) في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣, ١٨)، وانحراف معياري بلغ (٨٥)، وبدرجة متوسطة، تلاه في المرتبة الثانية مجال (التخطيط) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٩٩)، وانحراف معياري بلغ (٦٥)، وبدرجة متوسطة، وتلاه في المرتبة الثالثة مجال (التقويم) بمتوسط حسابي بلغ (٢, ٩٤)، وانحراف معياري بلغ (٥٧)، وبدرجة متوسطة، وجاء مجال (التنفيذ) في المرتبة الرابعة والأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢, ٨٨)، وانحراف معياري بلغ (٥٦) وبدرجة متوسطة. وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال منفرداً، حيث كانت على النحو الآتي:

المجال الأول: التخطيط:

ليبيان درجة تقدير فقرات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (٢) يبين ذلك.

الجدول (٢) : المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة والدرجة لفقرات مجال التخطيط، مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	٢	يحدد المشرف التربوي أساليب التدريس المناسبة للمرحلة العمرية للطلبة.	٣,٤٥	٦٤.	متوسطة
٢	٤	يوزع المشرف التربوي موضوعات الخطة الإشرافية توزيعاً منطقياً.	٣,٣٧	٧٥.	متوسطة
٣	٣	يختار المشرف التربوي الأنشطة التعليمية المثيرة للتفكير عند الطلبة.	٣,٣٥	٥٧.	متوسطة
٤	٩	يؤكد المشرف التربوي على تنمية الجوانب المهارية للطلبة.	٣,١٧	٨٤.	متوسطة
٥	١	يحدد المشرف التربوي أهداف الزيارة الإشرافية مسبقاً.	٣,٠٩	٥٥.	متوسطة

متوسطة	٧٧.	٢,٩٥	يستجيب المشرف التربوي لأسئلة المعلمين ويشجعهم على طرح الأسئلة.	٦	٦
متوسطة	٨٤.	٢,٧١	يؤكد المشرف التربوي على تنمية الجوانب الوجدانية للطلبة.	١٠	٧
متوسطة	٦٥.	٢,٧٠	يجهز المشرف التربوي ما يلزم من تقنيات ومصادر تعليمية تساعد المعلم في تنظيم الموقف التعليمي.	٨	٨
متوسطة	٦٧.	٢,٤٦	يحدد المشرف التربوي الأهداف الخاصة للزيارة الصفية مسبقاً في ضوء الخطة العامة.	٥	٩
متوسطة	٦٩.	٢,٢٣	يستخدم المشرف التربوي استراتيجيات إشرافية مناسبة للموقف التعليمي.	٧	١٠
متوسطة	٦٥.	٢,٩٩	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (٢) أن المتوسط الحسابي لمجال (التخطيط) ككل (٢,٩٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٦٥)، وبدرجة متوسطة. وتراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين (٢,٤٥ - ٢,٢٣)، وجميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (٢) والتي تنص على: "يحدد المشرف التربوي أساليب التدريس المناسبة للمرحلة العمرية للطلبة" بمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٥)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٦٤)، وبدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (٧) ونصها: "يستخدم المشرف التربوي استراتيجيات إشرافية مناسبة للموقف التعليمي" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٣)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٦٩)، وبدرجة متوسطة.

المجال الثاني: التنفيذ:

لبيان درجة تقدير فقرات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (٣) يبين ذلك.

الجدول (٣): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتبة والدرجة لفقرات مجال التنفيذ، مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	١٨	يوجه المشرف التربوي المعلمين بشأن تفعيل وقت التعلم بفعالية.	٣,٤٣	٩٨.	متوسطة
٢	١٤	يشجع المشرف التربوي المعلمين على التفكير في الأفكار المتناقضة ومحاولة تفسيرها.	٣,١٦	٩٩.	متوسطة
٣	١٥	يشجع المشرف التربوي التفكير المستقل لدى المعلمين.	٣,٠١	٥٧.	متوسطة
٤	١٩	يكلف المشرف التربوي المعلمين بأنشطة تعليمية فردية وجماعية.	٣,٠٠	٩٢.	متوسطة
٥	١٧	يوجه المشرف التربوي المعلمين إلى كيفية الحصول على مصادر المعلومات.	٢,٩٩	٩٥.	متوسطة
٦	١٦	يعطي المشرف التربوي المعلمين فرصة لإبداء آرائهم بشأن القضايا ذات الصلة بالمحتوى.	٢,٨٨	٨٨.	متوسطة

متوسطة	٩٧.	٢,٨٢	يبدأ المشرف الزيارة الإشرافية بعبارة مثيرة لانتباه الطلبة وحب الاستطلاع لديهم.	١٢	٧
متوسطة	٨٧.	٢,٧٨	يطلب المشرف التربوي من المعلمين أحيانا القيام بمشاهدات ميدانية تتعلق بالمادة (مشاهدات صفية، حضور مؤتمرات وندوات، زيارة مكاتب).	٢٠	٨
متوسطة	٧٢.	٢,٥٦	يخبر المشرف التربوي المعلمين بالأهداف الخاصة للزيارة الإشرافية.	١١	٩
متوسطة	٨٥.	٢,١٩	يربط المشرف التربوي موضوعات الزيارة الإشرافية بخبرات المعلمين الشخصية.	١٣	١٠
متوسطة	٥٦.	٢,٨٨	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (٣) أن المتوسط الحسابي لمجال (التففيذ) ككل (٢,٨٨)، وانحراف معياري بلغ (٥٦,٠)، وبدرجة متوسطة. وتراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين (٢,١٩ - ٢,٤٣). وجميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت في المرتبة الأولى الفقرة (١٨) والتي تنص على: "يوجه المشرف التربوي المعلمين بشأن تفعيل وقت التعلم بفعالية." بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٣)، وانحراف معياري بلغ (٩٩٠)، وبدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (١٣) ونصها: "يربط المشرف التربوي موضوعات الزيارة الإشرافية بخبرات المعلمين الشخصية" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,١٩)، وانحراف معياري بلغ (٨٥٠)، وبدرجة متوسطة.

المجال الثالث: التقويم:

ليبيان درجة تقدير فقرات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (٤) يبين ذلك.

الجدول (٤): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة والدرجة لفقرات مجال التقويم، مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	٢٣	يوضح المشرف للمعلمين معايير تقويم التعيينات التي يكلفون بها.	٢,٣٤	٨٨.	متوسطة
٢	٢٤	يخصص المشرف التربوي جزءاً من علامات تقييم أداء المعلم للأنشطة والمشاركات المختلفة.	٢,١٣	٩٠.	متوسطة
٢	٢٨	يقوم المشرف التربوي بدراسة إجابات الطلبة ويحلل أنماط الأخطاء التي وقعوا فيها.	٢,٠١	٥٩.	متوسطة
٤	٣٠	يقوم المشرف التربوي بالتعاون مع المعلمين تحليل وتفسير نتائج الطلبة في الامتحانات.	٢,٩٩	٧٧.	متوسطة
٥	٢١	يكلف المشرف المعلمين بقراءات فردية مهمة متعلقة بالمادة التعليمية.	٢,٩٧	٩٦.	متوسطة
٦	٢٦	يكتب المشرف التربوي التعليقات على سجل الزيارة الإشرافية للمعلمين بطريقة تحسن من أدائهم، دون إن تثبطهم.	٢,٩٦	٦٧.	متوسطة

متوسطة	٩٢.	٢,٨٣	يبحث المشرف مع المعلمين أسباب تدني تحصيل الطلبة.	٢٧	٧
متوسطة	٧٨.	٢,٧٧	يساعد المشرف التربوي المعلمين في تقديم الحلول لل صعوبات التي واجهتهم في عملهم.	٢٩	٨
متوسطة	٨٦.	٢,٧٣	يكلف المشرف التربوي المعلمين بتعيينات كتابية حول مضمون المادة التي يدرسها.	٢٢	٩
متوسطة	٩٢.	٢,٦٥	يعطي المشرف التربوي المعلمين فرصة الاختيار من بدائل التعيينات بما يحقق الإبداع لديهم.	٢٥	١٠
متوسطة	٥٧.	٢,٩٤	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (٤) أن المتوسط الحسابي لمجال (التقويم) ككل (٣,٢٤)، وبانحراف معياري بلغ (٨٨٠)، وبدرجة متوسطة. وتراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين (٢,٦٥ - ٣,٢٤)، وجميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (٢٢) والتي تنص على: "يوضح المشرف التربوي للمعلمين معايير تقويم التعيينات التي يكلفون بها" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٤)، وبانحراف معياري بلغ (٨٨٠)، وبدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة (٢٥) ونصها: "يعطي المشرف التربوي المعلمين فرصة الاختيار من بدائل التعيينات بما يحقق الإبداع لديهم" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٥)، وبانحراف معياري بلغ (٩٢٠)، وبدرجة متوسطة.

المجال الرابع: التواصل:

لبيان درجة تقدير فقرات هذا المجال تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (٥) يبين ذلك.

الجدول (٥): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة والدرجة لفقرات مجال التواصل، مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
١	٢٣	يستخدم المشرف التربوي اللغة والمصطلحات سهلة الفهم.	٣,٥٠	٨٧.	متوسطة
٢	٣٦	يحافظ المشرف على علاقات شخصية بينه وبين المعلمين.	٣,٤٥	٦٦.	متوسطة
٣	٣٤	يستخدم المشرف التربوي اللغة غير اللفظية بفعالية.	٣,٤١	٨٨.	متوسطة
٤	٣٨	ييدي المشرف التربوي بشاشة ومرحاً في الزيارة الإشرافية.	٣,٣٥	٧٥.	متوسطة
٥	٣٧	ييدي المشرف التربوي اتزاناً انفعالياً.	٣,٣٣	٥٩.	متوسطة
٦	٤٠	يتقبل المشرف التربوي ملاحظات المعلمين حول الأسلوب الإشرافي بصدر رحب.	٣,١٧	٨٢.	متوسطة
٧	٣٥	ييدي المشرف التربوي حماساً وحيوية أثناء الزيارة الإشرافية.	٣,٠٩	٨٤.	متوسطة
٨	٣٢	ينوع المشرف التربوي في نبرات الصوت.	٢,٩٥	٧٨.	متوسطة
٩	٣١	يمتلك المشرف التربوي صوتاً واضحاً ونطقاً سليماً.	٢,٩٤	٨٥.	متوسطة

متوسطة	٨٢.	٢,٦٢	يتفهم المشرف التربوي مشاعر المعلمين.	٢٩	١٠
متوسطة	٨٥.	٣,١٨	الدرجة الكلية		

يبين الجدول (٥) أن المتوسط الحسابي لمجال (التواصل) ككل (٢,١٨)، وانحراف معياري بلغ (٨٥٠)، وبدرجة متوسطة. وتراوح المتوسطات الحسابية للفقرات ما بين (٢,٦٢ - ٢,٥٠)، وجميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة، وجاءت الفقرة (٢٢) والتي تنص على: "يستخدم المشرف التربوي اللغة والمصطلحات سهلة الفهم" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٠)، وانحراف معياري بلغ (٨٧٠)، وبدرجة متوسطة، بينما جاءت الفقرة (٢٩) ونصها: "يتفهم المشرف التربوي مشاعر المعلمين" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٢)، وانحراف معياري بلغ (٨٢٠)، وبدرجة متوسطة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة من وجهة نظر معلمي اللغة العربية، تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والخبرة؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، والمؤهل، وسنوات الخبرة، والجدول (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجالات درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية، حسب الجنس والمؤهل والخبرة.

المتغير	الفئات	التخطيط	التنفيذ	التقييم	التواصل	الكلية
الجنس	ذكر	٢,٧٨	٢,٧٥	٢,٠٢	٣,٢٤	٢,٩٥
	ع	٦٨.	٤٩.	٥٨.	٨٥.	٢٥.
	أنثى	٣,٠٤	٢,٩٦	٢,٨٨	٣,١٥	٣,٠٠
	ع	٦٣.	٥٩.	٥٦.	٨٥.	٢٦.
المؤهل العلمي	بكالوريوس	٢,٨٩	٢,٨٨	٢,٩٤	٣,١٢	٢,٩٦
	ع	٧٢.	٥٥.	٥٦.	٩١.	٢٥.
	دراسات عليا	٣,٠٧	٢,٨٨	٢,٩٢	٣,٣٥	٣,٠٦
	ع	٤١.	٦١.	٦١.	٦٢.	٢٣.
سنوات الخبرة	أقل من ١٠	٣,٠٥	٢,٨٩	٢,٨٢	٣,١٦	٢,٩٨
	ع	٦٢.	٥٦.	٦٠.	٨٥.	٢٥.
	١٠ سنوات	٢,٧٧	٢,٨٧	٢,١٢	٣,٢٢	٢,٩٩
	ع	٦٩.	٥٨.	٤٧.	٨٥.	٢٥.

يبين الجدول (٦) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس: (ذكور، وإناث)، والمؤهل العلمي: (دراسات عليا، وبكالوريوس)، وسنوات الخبرة (أقل من ١٠ سنوات، ١٠ سنوات فأكثر)، وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي على المجالات، والجدول (٧) يوضح ذلك.

الجدول (٧): تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، والمؤهل، وسنوات الخبرة، على مجالات درجة امتلاك مشرفي اللغة العربية للمهارات الإشرافية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة، من وجهة نظر معلمي اللغة العربية

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
× ٠٥.	٣,٩٢٨	١,٦٠٤	١	١,٦٠٤	التخطيط	الجنس
٠٤.×	٤,٥١٤	١,٤٢٧	١	١,٤٢٧	التنفيذ	هوتلنج=٠,٠٦
٣٢.	١,٠١٠	٣١٢.	١	٣١٢.	التقويم	ح=٠,٨٠
٦٧.	١٨١.	١٣١.	١	١٣١.	التواصل	
١٢.	١٤٨.	١٤٨.	١	١٤٨.	الكلي	
١٧.	١,٩٤٩	١٤٨.	١	٧٩٦.	التخطيط	المؤهل العلمي
٩٠.	٠١٧.	٧٩٦.	١	٠٠٥.	التنفيذ	هوتلنج=٠,٠٧
٩٩.	٠٠٠.	٠٠٥.	١	٨,٠٤٠٠	التقويم	ح=٠,٠٥
١٤.	٢,١٩٠	٨,٠٤٠٠	١	١,٥٨٠	التواصل	
× ٠٣.	٥,١٦٨	١,٥٨٠	١	٣٠٦.	الكلي	
× ٠٥.	٣,٧٩٩	١,٥٥٢	١	١,٥٥٢	التخطيط	الخبرة
٨١.	٠٣٤.	٠١١.	١	٠١١.	التنفيذ	هوتلنج=٠,٠٨
× ٠١.	٧,٧٢٨	٢,٣٨٩	١	٢,٣٨٩	التقويم	ح=٠,٠٣
٦٦.	١٩٣.	١٣٩.	١	١٣٩.	التواصل	
٤٣.	٦٣٥.	٠٣٨.	١	٠٣٨.	الكلي	
		٤٠٨.	١٤١	٥٧,٥٨٧	التخطيط	الخطأ
		٣١٦.	١٤١	٤٤,٥٦٤	التنفيذ	
		٣٠٩.	١٤١	٤٣,٥٩٣	التقويم	
		٧٢١.	١٤١	١٠١,٧٢١	التواصل	
		٠٥٩.	١٤١	٨,٣٥٥	الكلي	
			١٤٥	١٣١٨,٦٨٠	التخطيط	الكلي
			١٤٥	١٢٥١,٠٠٠	التنفيذ	
			١٤٥	١٢٩٨,٩١٠	التقويم	
			١٤٥	١٥٧١,٨٢٠	التواصل	
			١٤٥	١٣٠٢,٢٦١	الكلي	

× ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$)

يتبين من الجدول (١١) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر الجنس في مجالي (التخطيط والتنفيذ) ولصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر الجنس في مجالات: (التقويم، والتواصل، والكلي).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في المجال (الكلي)، ولصالح ذوي الدراسات العليا.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في مجالات: (التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والتوصل).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة في مجال (التقييم)، ولصالح سنوات الخبرة الطويلة (أثر من ١٠ سنوات).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq 0,05$) تعزى لأثر سنوات الخبرة في مجالات: (التخطيط، والتنفيذ والتوصل، والكلي).
- وفي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
- تدريب المشرفين التربويين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، ومعاييرها وذلك عن طريق عقد الندوات، وورش العمل، والنشرات التوجيهية لث الوعي بأهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة.
- العمل على توفير الإمكانات المادية والبشرية التي تساند تطبيق معايير الجودة الشاملة، من قاعات تدريسية مناسبة وفق المعايير، وحواسيب، ومختبرات، وملاعب رياضية، ومكتبة يتوفر فيها المصادر المعرفية المتنوعة.
- تطبيق اللامركزية في العمل الإداري، وتشجيع العمل التعاوني، والتخلص من الرتبة التي تعوق تطبيق الجودة الشاملة.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

- أبو سمرة، محمود أحمد وزيدان، عفيف حافظ والعباسي، عمر موسى (٢٠٠٥). واقع نظام التعليم في جامعة القدس في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. مجلة اتحاد الجامعات العربية، (٤٥)، ١٦٥-٢٠٩.
- أحمد، أحمد إبراهيم (٢٠٠٢). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية (ط١). الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- أنيس، إبراهيم (١٩٨٢). المعجم الوسيط، ج٢، (ط٢). بيروت: دار إحياء التراث العربي.
- جامعة آل البيت (٢٠١٠). حقائق وأرقام للعام الجامعي ٢٠٠٩/٢٠١٠م. جامعة آل البيت: دائرة التخطيط والإحصاء.
- الخطيب، إبراهيم والخطيب، أمل (٢٠٠٢). الإشراف التربوي فلسفته - أساليبه - تطبيقاته، عمان: دار قنديل للنشر والتوزيع.
- الخطيب، أحمد (٢٠٠٠). الإدارة الجامعية (دراسات حديثة). إريد: مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية للنشر والتوزيع.
- دواني، كمال (٢٠٠٣). الإشراف التربوي، مفاهيم وأفاق. عمان: الجامعة الأردنية.
- السعود، راتب (٢٠٠٢). إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن. مجلة جامعة دمشق، ١٨ (٢)، ٥٥-١٠٥.
- طبلان، أحمد راجح (٢٠٠٧). صعوبات تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة. مجلة دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، كلية التربية جامعة عين شمس، القاهرة، (١٢٩).
- طعيمة، رشدي (١٩٩٩). المعلم، كفاياته، إعداده، تدريبه. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
- عامر، طارق عبد الرؤوف محمد (٢٠٠٧). معايير ونماذج إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. مجلة اتحاد الجامعات العربية، (٤)، عدد متخصص، ٣٥٥-٣٨١.
- عبد الهادي، جودت عزت (٢٠٠٦). الإشراف التربوي مفاهيمه وأساليبه، ط٢. عمان: الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع.
- اللقاني، أحمد حسين، والجمال، علي أحمد (١٩٩٨). معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس (ط٢). القاهرة: عالم الكتب.
- اللوزي، موسى سلامة (٢٠٠٣). إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الخدمة المدنية الأردنية، مؤتمة للبحوث والدراسات، ١٨ (٤)، ١٥١-١٨٥.

المراجع الأجنبية :

- Jablonski, J. (١٩٩١). Implementing Totou Quality management: an over view, preiffer company California.
- Reeves, C.A & Bedner, D.A. (١٩٩٤). Defining Quality Alternatives and Implications. Academy of Mangement Review, . (٣) ١٩
- ٤٢٠-٤١٩.
- Rhodes .A. (١٩٩٢). On the Rood to Quality, Education leadership, (٤٩).