مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

إدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج في التعليم العالي

(مدخل نظري)

المدرس الدكتور احمد عبد عون عبد علي
الجامعة اللبنانية الفرنسية
Dr.ahmed_Auun67@lfu.edu.krd

المدرس غسان علي عاصم
الجامعة اللبنانية الفرنسية
ghassan.asim@lfu.edu.krd

معلومات البحث

تاريخ البحث:
الاستلام: ٢٠١٧/٤/٤
القبول: ٢٠١٧/٥/١
النشر: 2017/6/15

DOI:
10.25212/lfu.qzj.2.3.03

الكلمات المفتاحية:
Total Quality Management, Integrated learning, Education.

الملخص

تعد التربية والتعليم من اهم السمات الحضارية للشعوب ولازالت الكثير من الدول تسخر مواردها من اجل تنمية التعليم والارتقاء بها نحو أفضل السبل من اجل بناء الفرد والمجتمع ومن ثم تحقيق الأهداف العليا للمؤسسة. ويعد التعلم المدمج احد اهم سمات عصر التطور الإلكتروني بما فيه من استخدام للتقنيات الحديثة التي تنمو بشكل متسارع ومتزايد وهو تعليم يجمع بين النظرية التقليدية للتعلم ونظرية التعلم النشط , ومما لاشك في فيه فان الأبحاث أيضا اخذت خطى متسارعة لكي تلاحق التطور المضطرد في التربية والتعليم وخصوصا عصر التعليم الالكتروني وتكمن أهمية التعلم المدمج في (تكامل) عدة أنماط من التعليم في مكان واحد وفق نماذج تم تجريبها وتحديدها ووضع المعايير اللازمة لنجاحها مع الاخذ بنظر الاعتبار التكاليف المادية المرتفعة المصاحبة لاستراتيجية التعلم هذه وأيضا صعوبة تنفيذ بعض النماذج كونها تستهدف وقنا وجهدا وكوادر مدربه تدريبا عاليا . ولقد هدفت هذه الدراسة التعريف بالتعلم المدمج وابرز نماذجه والطرق الوظيفية له واكثر التصاميم التعليمية المناسبة للتطبيق في التعليم العالي وكذلك التعريف بمفهوم إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي مع حيث جودة المدخلات المخرجات للعملية التعليمية ومراقبة الأداء بتحسينه بما يحقق رؤية ورسالة الجامعات وتم اقتراح نموذج لإدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج يخضع للتجريب من قبل الباحثين الاخرين مع القناعة النظرية بوجود عامل المرونة والبساطة عند انشاء النموذج وتمت تسميته

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

(TQMBL360) ودلت الدراسة (نظريا) على وجود عدة عوامل تساعد النموذج على اكتساب صفة النجاح منها توفر البيئة التكنولوجية والاقتصادية والاسرة وسوق العمل والتقويم ووجود المجتمع والبيئة الأخلاقية للتكامل مع اهداف المؤسسة العليا .

1. المقدمة:

تعد التربية في أساسها مجموعة من المناشط الإنسانية الايجابية والراقية والهادفة والمتجددة والمتواصلة مع متغيرات الحياة، فهي عملية تجاوب وعطاء مستمر بينها وبين الإنسان ومن حوله، واليوم نحن نعيش في زمن القفزات المتتابعة والمستمرة في جميع جوانب الحياة وفي مختلف الاتجاهات وفي مقدمتها الجانب التربوي والتعليمي.

لقد أصبحت الدول المتقدمة والمتحضرة تعطي قدرا كبيرا من الرعاية والاهتمام لهذا الجانب لكون الانجاز الذي يحصل في التربية والتعليم سوف ينعكس على كيانها الداخلي والخارجي نماءً وتقدما وتفاعلا فالتربية والتعليم هما الصرحان الأساسيان للاستثمار الحقيقي للإنسان لكونه يضع من خلالها تصوراته لمنظومته الشاملة والمتكاملة لحياته.

(عبد الرازق ،2002،ص13)

من وجهة نظر الكثير من التربويين والمتخصصين في التربية والتعليم ان الركيزة الأساسية لتطوير أي مجتمع في ايه دوله في عالمنا اليوم لابد يمر من خلال التعليم الجامعي. وهذا التعليم الجامعي يرتبط ارتباطا وثيقا بمجموعة كبيرة من العوامل سواء ما كان منها داخل الجامعة نفسها او خارج الجامعة ومن هنا كان لزاماً على الجامعة كمؤسسة تعليمية ان تتبع معايير صارمة للجودة الشاملة تراقب بدقة مدخلات العملية التعليمية وتقيس مخرجاتها على وفق المعايير الدقيقة الموضوعة . ان ثورة المعرفة والاتصالات وما نتج عنها من تزايد أسي للمعلومات جعلت من أساليب التعليم التقليدي عاجزة عن مسايرة التغيرات العلمية والتقنية و في المجال التربوي والتعليمي خاصةّ.(**الحارثي ،2003، ص 9)**

وكما ان هذه المعرفة المعلوماتية المتصاعدة بشكل مذهل وضعت العديد من الجامعات بكوادرها التعليمية امام تحدي صعب للخروج عن المألوف من طرق التدريس وأساليبه واستراتيجياته , لغرض فهم هذه المستجدات وتوظيفها بشكل آمن في مجال التربية بشكل عام والتعليم الجامعي بشكل خاص عن طريق البحث عن أساليب جديدة لمحاولة دمج هذه التقنيات الحديثة مع الأساليب التقليدية لرفع المستوى التعليمي ومستوى التفاعل بين الأستاذ الجامعي والطالب الى مستويات غير مسبوقة في تحقيق الأهداف التعليمية بغض النظر عن المكان والزمان وجعل الارتباط بين الطرق التقليدية للتعليم وبين التعليم الالكتروني كونه ارتباط شراكة قائمة على أساس المضي قدماً لخلق بيئة تعليمية تفاعلية فريدة من نوعها . ومما سبق يمكن أجمال مشكلة البحث بالاتي:-

1- الصعوبات التي تواجه برامج التعليم الإلكتروني ومنها برامج التعلم المدمج في التعليم العالي
2- قلة الاهتمام في الجامعات والمعاهد بإدارة الجودة الشاملة لبرامج التعلم المدمج

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

أهمية الدراسة :-

تجمع الدراسات والأبحاث التربوية على ضرورة ان تكون البيئة التعليمية بيئة تفاعلية مرتكزة على جذب اهتمام الطلبة لتحقيق الأهداف المتوخاة من التعليم وخلق دافعية نحو التعلم لكي يتحول الطالب من مجرد متلقي لحفظ المعلومات الى مشارك إيجابي في صنع التعلم.

ويشهد العالم اليوم وبالأخص عالم التربية والتعليم اهتماما وتحولا جوهريا مضطردا بتكنولوجيا التعليم والمعلوماتية والاتصالات مما خلق حالة من التدافع لدى المؤسسات التعليمية للحاق بهذا التطور من اجل الاخذ بزمام المبادرة وعلى وجه الخصوص مؤسسات التعليم العالي نتيجة لتوسع المجتمعات مما يعني بالضرورة توسيع خدماتها التعليمية وهنا برزت الحاجة الى استخدام أنماط تعليمية جديدة تتجاوز حدود الصفوف التقليدية.

(اليامي ,2013, ص1)

كما وان دخول الانترنت في عالمنا اليوم والعيش في واقعه الافتراضي مما أدى التنوع الهائل في مصادر التعلم الالكتروني وتشير الاحصائيات الى ان عدد مستخدمي الانترنت في العالم للعام 2016 هو 3,696,238,430 مستخدماً وفي الشرق الأوسط بلغ عدد المستخدمين 141,489,765 مستخدماً

(Internet World Stats,2017)

ويعد التعلم المدمج **(blended learning)** او يسمى التعلم المتمازج **(mixed learning)**او التعلم المختلط (**hybrid learning**) وهو أحد أنواع التعليم الالكتروني من ابرز مظاهر التربية الحديثة في عالمنا اليوم .

ومفهوم التعلم المدمج ليس من المفاهيم الحديثة بل يمكن القول انه (جديد قديم) اذ أن هناك طرقا للتعلم تعتمد على المزج بين استراتيجيات متعددة ووسائل مختلفة مما يشكل تنوعا كبيرا لاعتماده على عناصر كثيرة منها المحتوى التعليمي والطالب والوسائل والاهداف والمصادر والخبرة وهذا بدورة يعني انه لا توجد استراتيجية واحدة للمزج بل يتطلب الموضوع مهارة وبقدر ما كانت ملائمة وعملية يكون التعلم مدمجا او متمازجاً

(أبو موسى والصوص , 2014، ص2)

وأشارت العديد من الدراسات والأبحاث الى أهمية استخدام التعليم المدمج واثره على التحصيل والاتجاهات والأداء المهارى وتنمية المهارات والدافعية والتصميم التعليمي والتفكير التأملي ومنها دراسة **(العطيات,2012)** ودراسة(**السيد, 2015)** ودراسة(**ابو الطيب,2013)** ودراسة(**الغامدي ,2011)** ودراسة (**المطيري, 2016)** ودراسة **(أبو الروس,2015)** ودراسة **(حسني واياد,2010)** ودراسة (**الشهوان,2014)** ودراسة (**الشمري ,2007)** ودراسة (**هداية,2008)** ودراسة **(الفهيد,2015)** ودراسة (**الذيابات,2013)** ودراسة **(أبو الريش,2013)** ودراسة **(التلباني,2009)** ودراسة **(Hinkhouse,2013)** ودراسة **(CANER,2013) ودراسة (Martin,2009)** ودراسة **(Jeffier&others ,2014)** ودراسة **(Dias &Dimis,2013)** ودراسة **(Kim &Moon.2013)** ودراسة **(Ali Alammary&others,2015)** ودراسة **(2012 Zhang&Han,)** ودراسة **Yang&Zhang,2008)** ودراسة **(Means&Others,2013)** ودراسة **(Akkoyunlu&Soylu,2008)** ودراسة **(Meijerink&Others,2008)**

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

ودراسة (Oliver &Trigwell,2005) **ودراسة (Lim&Tianchong,2016) ودراسة (Hall & Williams, 2016) ودراسة (آمال،2016) ودراسة (الزين،2015) و دراسة (حمادة،2011) ودراسة (غراب وآخرون،2013)**

واوصت بعض الدراسات بضرورة ان تستخدم المؤسسات التعليمية معايير للجودة لإدارة التعلم الالكتروني وان تقوم شركات البرمجيات على مراعاة هذه المعايير والالتزام بها لتحقيق الفاعلية والاهداف المرجوة من هذه البرمجيات والعمل على التقويم المستمر لها وتحديثها مع التقدم الحاصل في مجال التربية والتعليم .
(أبو خطوة,2010,ص18)

ومعايير الجودة للتعلم المدمج ترتبط في كثير من الأحيان مع تدقيق العوامل الخارجية ومع ذلك يكمن ان تفهم الجودة من منظور التنمية الموجهة للمتعلمين وهو ما يعني تمكين المتعلمين من تطوير انفسهم من عملية التعلم الخاصة بهم وبالتالي تحقيق افضل النتائج المراد تحقيقها **(Pombo&Moreira,2012,p203)**.
وعلى الرغم من ان هناك ندرة في الدراسات التقييمية التي تناولت موضوع جودة التعلم المدمج في وقتنا هذا الا ان هناك كم هائل من التقارير والمقالات والتي تناولت بيئة التعلم المدمج ومعايير الجودة المتبعة وهي تنبع من التجارب الشخصية لهؤلاء الباحثين في وصف تجارب بعض المؤسسات التعليمية في تطبيقها له، ومع ذلك فأننا نفتقر الى الأدلة النهائية لدعم تطبيق التعلم المدمج في بيئاتنا التعليمية وهناك أسئلة يجب ان تطرح ومنها ماهي البرامج والمنتجات التي يجب نستخدمها ؟ وكيف يمكن خلق بيئة تعليمية تؤسس لثقافة التعلم المدمج؟ وكيف يمكن للأنظمة التعليمية ان تدعم التعلم المدمج ؟.**(Beaver&others,2014, p14)**

اهداف الدراسة:
تهدف الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف التالية
1- إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
2- توضيح مفهوم التعلم المدمج وطرق توظيفه ونماذجه والتصميم التعليمي له
3- وضع برنامج مقترح لإدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج التعليم العالي

منهجية الدراسة:-
سوف يعتمد البحث على الأسلوب الوصفي التحليلي وذلك بالرجوع الى الادبيات السابقة من الأبحاث والمقالات الاكاديمية وجمع الآراء المختلفة للباحثين وذلك من اجل إيجاد الأرضية المناسبة لبناء معايير إدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج في التعليم العالي

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

مصطلحات البحث :-

1- **إدارة الجودة الشاملة**: - عرفها (demimng,1986)بانها فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضراً ومستقبلا.
(demimng,1986)ويعرفها (ادريس واخرون،2012) بانها **فلسفة** إدارية حديثة ترتكز على عدد من المفاهيم والفلسفات الحديثة التي تستند على المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر. **(ادريس وآخرون،2012،ص 40)**

2- **التعلم المدمج:** - يعرفه (سلامة،2005) بانه مزج او خلط او دمج ادوار المدرس التقليدية في الفصول الدراسية التقليدية مع الفصول الافتراضية والمدرس الالكتروني أي انه تعلم يجمع بين التعلم التقليدي والتعلم الالكتروني. **(سلامة ،2005، ص4)** ويعرفه (Bailey&others,2013) بانه برنامج تعليمي (رسمي أو غير رسمي) يجمع بين الوسائط الرقمية عبر الإنترنت وطرق الصفوف الدراسية التقليدية. ويتطلب ذلك وجودا ماديا لكل من المعلم والطالب، مع وجود عنصر من عناصر التحكم في الطالب على مر الزمن أو المكان أو المسار أو الوتيرة .
(Bailey&others,2013,p3)

3- **التعليم العالي** :- ويقصد بها جميع الأنشطة التعليمية للطالب بعد الدراسة الثانوية في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد (التدريب او التوجيه البحثي) بقصد الحصول على شهادة تؤهله لحصول على وظيفة مستقبلية او القيام بالبحث العلمي او الاستشارات

المحور الأول :- إدارة الجودة الشاملة

أولاً: أهمية نظام الجودة الشاملة

تعتبر الجامعات من المؤسسات التربوية المهمة ذات الأثر الفاعل في تطور وتطوير المجتمع وتقدمه فهي التي ترفده بقوة العمل الفاعلة. ويتوجب في ظل عالمنا المتغير سريع التطور أن تواكب الجامعات مسيرة التقدم العلمي والتكنولوجي من جميع الجوانب.

وبنظرة سريعة لواقع جامعتنا بإعتبارنا إحدى الدول النامية ندرك بأننا أمة في خطر إذا لم نلحق بركاب المسيرة العلمية والتعلمية والتقدم المتسارع الذي يشهده العالم إذ تخلو التصنيفات العالمية للجامعات من أسماء الجامعات العربية إلا ماندر فقد إحتلت جامعة عربية واحدة فقط هي جامعة الملك سعود المرتبة 197 في التصنيف العالمي الصادر في 2009 لأول 200 جامعة عالمية (Ranking web of world Universities 2009)، وتعتبر إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management من أهم الوسائل التي تؤمن للمصانع والمنظمات بإختلاف أنواعها ومنها الجامعات تحسين أدائها والتطوير المتواصل لنوعية مخرجاتها من الطلبة في جميع الجوانب العلمية

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

والتربوية. ويعد البعض إدارة الجودة الشاملة الثورة الثالثة بعد الثورة الصناعية والتكنولوجية وثورة المعلومات وتكنولوجيا الإتصالات وأصبحت عملية تطوير الجودة سمة من سمات العصر الحديث .

فمنذ العقد الثالث من القرن الماضي بدأ الإهتمام بالجودة كمنطلق أساسي في التنافس والحصول على رضا الزبون وإعتبرت الجودة العامل الأساس للبقاء في السوق وتحقيق الأرباح ومع ظهور إدارة الجودة الشاملة كنظام لتحقيق الجودة تبنت أغلب المنظمات فكرة إدارة الجودة الشاملة ومنها الجامعات فقد طبقتها الجامعات الأمريكية في أواسط الثمانينات من القرن الماضي وأقرتها، وفي بريطانيا تم تأسيس وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي Quality Assurance Agency for Higher Education. وهي الوكالة المسؤولة عن التأكد من جودة البرامج الدراسية والمعايير الخاصة بالتعليم العالي **(EL.Kawas, 1998, P5-9).**

كما وضع الإتحاد الأوربي خطة لضمان الجودة في النظام الجامعي في دول الإتحاد الأوربي وتم التوجيه بضرورة تقييم النظم الجامعية إعتماداص على مبادئ مشتركة وتم في عام 1998 تأسيس هيئة الأنكا، European Network of Quality Assuring in Higher Education ENQA ، وهي الجهة المسؤولة عن ضمان الجودة في التعليم العالي في دول الإتحاد الأوربي وعقد في عام 1999 وزراء التعليم العالي في دول الإتحاد الأوربي إجتماعاً في بولونيا إتفقوا فيه على مايسمى بإعلان بولونيا الذي مثل تحولاً كاملاً في السياسة الأوربية عن التعليم العالي التقليدي وتبنت إسلوب إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم الجامعي.

وتجلى الإهتمام بالجودة في إصدار منظمة المقاييس الدولية ISO برنامج ألـ ISO 9001 عام 2000 الذي حددت فيه معايير التعليم الجامعي، كما تبنت الدول العربية العديد من المشاريع لتطوير المؤسسات التعليمية وجودة التعليم وذلك في إطار خطة لتطوير التعليم في الوطن العربي وذلك في القمة العربية التي عقدت في دمشق عام 2008 ومن ثم في ملتقى الألكسو في الدوحة عام 2010 لبحث مسألة جودة التعليم الذي أقر فيه إعلان الدوحة من أجل تعليم جيد للجميع وتفعيلاً لهذه التوجهات وضعت المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم البرنامج العربي لتحسين جودة التعليم والذي تمخض عنه إطلاق خمسة برامج لتطوير جودة التعليم وهي:

1. البرنامج العربي للتربية ما قبل المدرسة.
2. البرنامج العربي لتطوير مناهج التدريس وتوظيف تقنيات المعلومات الإتصال في التعليم.
3. البرنامج العربي للإرتقاء بالتدريس.
4. البرنامج العربي للتقييم والبحث في مجال جودة التعليم.
5. البرنامج العربي لريادة الأعمال.

(جامعة الدول العربية ، 2012، ص1)

ويتبين من أعلاه إزدياد الإهتمام بإدارة الجودة الشاملة كأسلوب ومنهاج عمل لتطوير العملية التعليمية في الجامعات، فالتعليم يسهم في تحقيق التنمية المستدامة **(Schmidt.2010,p25)** .

وسنحاول في المباحث القادمة توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومكوناتها وأهدافها ومتطلباتها والعوائق التي تواجهها ونماذج إدارة الجودة الشاملة ومنها التعليم المدمج .

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

ثانياً مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

لفهم مصطلح إدارة الجودة الشاملة لابد من توضح العبارات الثلاث التي يتألف منها وهي الإدارة والجودة والشمولية، فالإدارة هي تخطيط وتنظيم وتحفيز ورقابة جهود العاملين في المنظمة لتحقيق جميع الأهداف الموضوعة بكفاءة وفاعلية، وتشمل تحديد الأهداف أولاً ثم وضع الخطط والبرامج وتحديد الموارد اللازمة لتحقيقها وتنظيم وتحفيز ورقابة أداء العاملين للوصول إلى تلك الأهداف **(Chandan, 2016,p75)** .

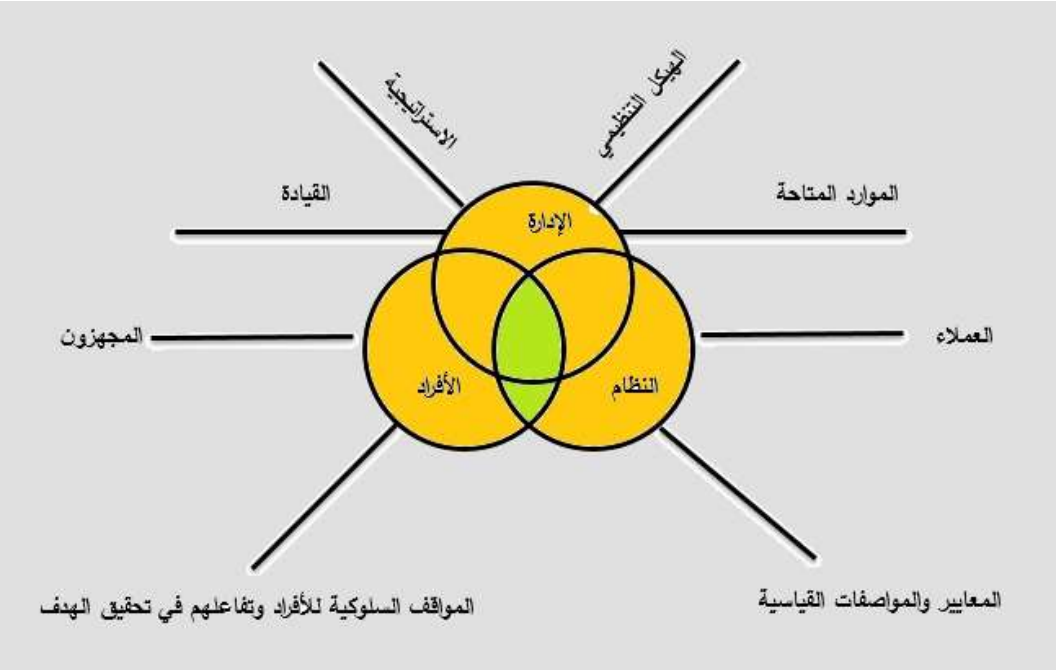
إما الجودة فتعرف بأنها مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة وقابليته في تحقيق الاحتياجات والرضا والمطابقة مع التعليم Conformance والملائمة للاستخدام fitness for use والمطاولة والاعتمادية القابلية على الصيانة .**(النجار ،1997،ص67)**

أما الشمولية:

تعني إسهام جميع أقسام وأفراد المنظمة بمختلف مواقعهم وصفاتهم في صنع الجودة إذ لابد أن يكون هناك دور للجميع في عملية خلق الجودة **(مؤيد، 2003 : ص 316)** .

ويتضح من المفاهيم أعلاه أن إدارة الجودة الشاملة تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الإستثمارية للموارد المتاحة من المواد الأولية والمكائن والمعدات والقوى البشرية والمعلوماتية والأنظمة المحركة بحيث تسهم جميعاً في السعي لتحقيق هدف المنظمة الذي يتركز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير من خلال تقديم السلع والخدمات بالمواصفات القياسية ذات النوعية الجيدة والسعر الملائم وفي الوقت الملائم **(جابلونكس1993, ص 27).**

والشكل التالي يوضح النظرة الشمولية لنظام إدارة الجودة الشاملة:



شكل رقم (1) شمولية نظام إدارة الجودة الشاملة (Jabolinski, J.R, 1992, P115)

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

إذ تعتبر إدارة الجودة الشاملة وحسب وجهة نظر ريتشارد وليامز بأنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة لجودة السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة وتسعى إلى إدماج هذه الفلسفة مع بيئة المنظمة ويعتمد نجاحها على مدى قناعة أفراد المنظمة بمبادئها التي تهدف وبصورة دائمة ومستمرة إلى تحقيق رضا الزبون في الخارج والعاملين في الداخل عن طريق تقديم السلع والخدمات التي يبحث عنها الزبون بأعلى درجات الجودة.

وقد عرف كروسبي Crosby وهو أحد أعلام هذا الاختصاص إدارة الجودة الشاملة بأنها تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري التنظيمي الأمثل في الأداء باستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية.

ويتبين مما تقدم بأن إدارة الجودة الشاملة نظام إداري منهجي يسعى إلى تقديم منتجات ذات جودة عالية وبالتالي فإن تطبيقه في الجامعات يعمل على رفع جودة العملية التعليمية والتعلم، فالتعليم ذو النوعية العالية يعني التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية وفقاً لمعايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة والمؤسسة الأكاديمية وهم الطلبة وذويهم والمؤسسات والهيئات الاقتصادية.

ويبين الكاتب كرافت **(Craft, 1994)** إن تحقيق الجودة الأكاديمية يهدف إلى إيجاد الطرق المناسبة لإقناع الحكومات والمستثمرين بأن مؤسسات التعليم العالي تؤدي عملاً جيداً وتبذل الجهود لضمان جودة التعليم ومخرجاته بناءاً على مؤشرات مختلفة تتضمن تحسين وإصلاح ورفع مستوى التدريس والعملية التعليمية ككل وتطويره وريادة البحث العلمي، ورفع قدرات الخريجين وتحديث معايير الاعتماد، وقياس أداءها مقارنة مع مؤسسات اكاديمية متميزة.

والجودة تعني الملائمة والتوافق مع المعايير الأكاديمية Academic Standards وعرفت وكالة الجودة البريطانية المعايير الأكاديمية بأنها مستوى الإنجاز الذي يتعين على الطالب بلوغه للحصول على شهادة أكاديمية مع التأكيد على أن يكون هذا المستوى مساوياً لما يتم تحقيقه في التخصصات المشابهة في جميع أنحاء المملكة المتحدة.

ثالثاً: مكونات نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

يعمل نظام الجودة الشاملة في قطاع التعليم الجامعي كأي نظام آخر فهو يستلم المدخلات ويعاملها ليحصل على المخرجات وتعتبر المدخلات والعمليات والمخرجات المكونات الأساسية لهذا النظام ويمكن تحديد عناصرها كالآتي:

أ- مدخلات نظام الجودة الشاملة في التعليم

1- التدريسيون
2- الطلاب
3- الباحثون والاستشاريون
4- المهندسون والتقنيون
5- المراكز العلمية
6- المختبرات

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

7- مراكز الحاسبات
8- المكتبات
9- ورش التدريس والتعليم
10- مطابع الجامعة
11- الإنشاءات والمباني
12- الخدمات الإدارية
13- المكائن والمعدات والموجودات الثابتة

ب- العمليات

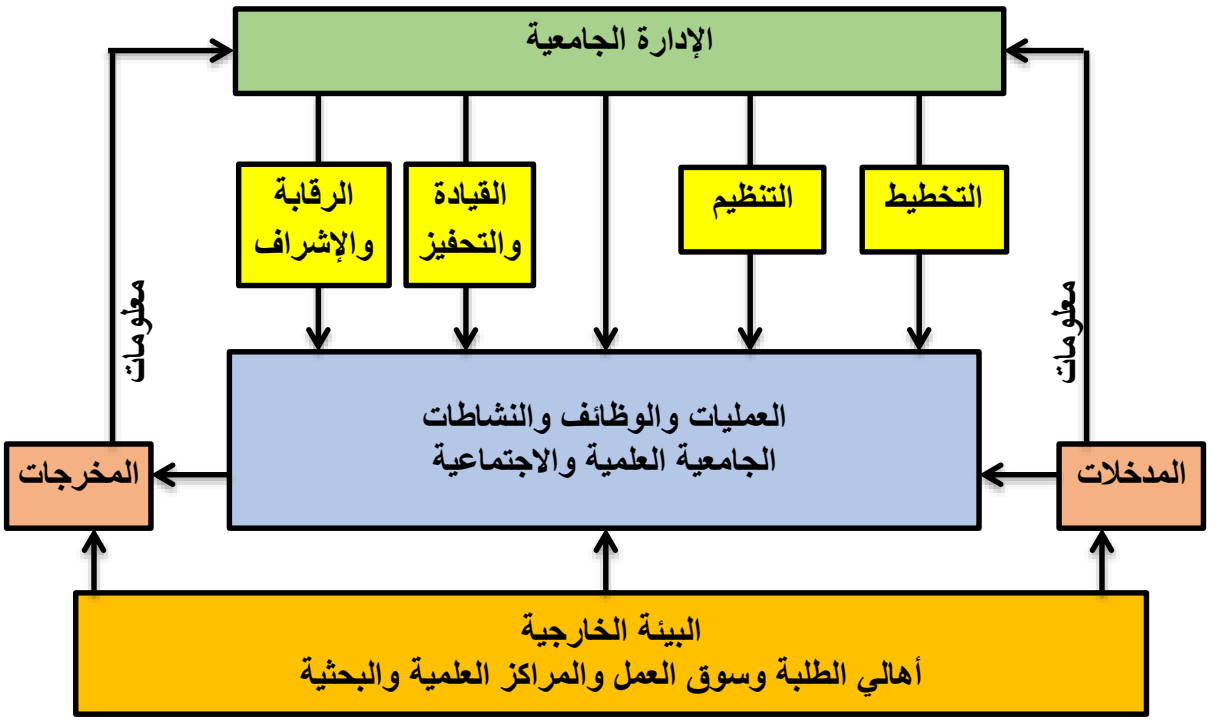
هي تلك الأنشطة والفعاليات التي داخل الجامعة والتي تنجز في القاعات الدراسية والمختبرات والمراكز العلمية والتدريسية وورش العمل والمؤتمرات والحلقات الدراسية والتي يتم فيها طرح ومناقشة ومزج الخبرات الأكاديمية والأفكار والنظريات والإمكانات الفكرية والخبرات العملية والإمكانات المادية ليتم مزجها وتبادلها وتطويرها وتحويلها من مدخلات إلى نتائج تقدمها الجامعة إلى المجتمع والجهات المستفيدة المتمثلة بسوق العمل وبما يلبي طموح واحتياج هذه الجهات وبالمواصفات والخصائص والنوعيات المطلوبة.

ج- مخرجات نظام الجودة الشامل في التعليم

1. الأبحاث العلمية
2. الخريجون
3. براءات الاختراع
4. المنشورات والمجلات
5. الكتب العلمية والمؤلفات
6. الاستشارات
7. البرمجيات
8. المؤتمرات
9. الندوات
10. الحلقات الدراسية
11. التدريس والتدريب
12. التعليم المستمر وخدمة المجتمع
13. المشاريع المنفذة

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

وبالإمكان رسم شكل يوضح ترابط وشمولية مكونات نظام الجودة الشامل وكما هو موجود في الشكل رقم (2).



رابعاً: أهداف الجودة الشامل في التعليم الجامعي

يهدف نظام الجودة الشامل إلى رفع مستوى الجودة التعليمية والعمل الأكاديمي من جميع الجوانب وفقاً للمعايير العالمية بقصد التوافق والتناسق مع مستويات الجودة في الجامعات بالدول المتقدمة ويشمل ذلك مدخلات النظام وعملياته ومخرجاته ويمكن تفصيلها كما يلي:

1. تحسين وتطوير المستوى العلمي للعملية التعليمية.
2. تحسين وتطوير مركز الجامعة في المجتمع والأسواق محلياً وعالمياً.
3. زيادة نصيب الجامعة في سوق العمل.
4. تعظيم دور الجامعة التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للمجتمع .
5. الحفاظ على القيم الأخلاقية والمثل العليا.
6. التحفيز على الإبداع والتميز والريادة في جميع التخصصات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية.
7. زيادة وتحسين الرضا والوظيفي للعملاء الداخلين (أعضاء الهيئة التدريسية، والعاملين) وتحسين كفاءة أدائهم.
8. زيادة وتحسين رضا العملاء الخارجين من الطلبة والمنظمات ومراكز البحوث.
9. تحسين المستوى العلمي والتأهيل العملي للخرجين لزيادة الطلب عليهم في سوق العمل.

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

10. المساهمة في خفض معدلات البطالة بين الخريجين عن طريق رفع كفاءاتهم لتكون مطابقة لاحتياجات سوق العمل وتضيق الفجوة بين كفاءة الخريجين واحتياجات سوق العمل في التخصصات المختلفة.
11. بناء ثقافة وفلسفة جديدة مضمونها في التعليم والتحسين المستمر لدى العاملين والعمليات والوحدات في الجامعة.

خامساً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

بعد أن تبنت أغلب الجامعات في الدول المتقدمة نظام الجودة الشامل لتطوير العملية التعليمية فيها وبعد أن لمست نتائج التطوير والتحسين والتقدم العلمي نتيجة لتطبيق نظام الجودة الشامل في الجامعات أصبح لزاماً على جامعاتنا تطبيق نظام الجودة الشامل ولكن على الجامعة أن تعلم أن هناك شروطاً ومبادئ لابد من توافرها في المؤسسة كي تتمكن من تبني نظام إدارة جودة شامل يحقق النجاح ومن أهم هذه الشروط ما يلي **(الناصر،2010 , ص 61)**

1- توافر القناعة والتفهم والإيمان لدى جميع العاملين في الجامعة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة.
2- إشراك الجميع في تحديد الأهداف ورسالة الجامعة.
3- خلق الثقافة والبيئة التنظيمية المناسبة وتهيئتها للتمهيد لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
4- توفير الإمكانات المادية والبشرية المؤهلة والمدربة لتنفيذ العمل بنجاح.
5- خلق التكامل والتعاون والتناسق ما بين الوحدات والأقسام العلمية والإدارية في الجامعة بما في ذلك البرامج والأساليب التعليمية.
6- اعتماد قاعدة بيانات ونظم معلومات لتسهيل سير العملية الإدارية والتعليمية بسرعة ودقة.
7- الرقابة والتقويم المستمران لجميع علميات الجودة وإطلاع جميع العاملين في الجامعة على النتائج للتغذية الراجعة.

المحور الثاني:- لماذا التعلم المدمج

يعد التعلم المدمج من المواضيع الأشد حماسة في قطاع التعليم الالكتروني، ولكن ما هو كم المعلومات المتوفرة لدينا عن هذه الاستراتيجية التعليمية التفاعلية والجذابة ؟ متى ظهر التعلم المدمج لأول مرة، وكيف أنه تطور إلى ما هو عليه اليوم؟

التطور التاريخي لظهور التعلم المدمج

يشير **(Bersin,2004)** الى ان التطور التاريخي للتعلم المدمج ارتبط بتطور التعليم القائم على التدريب ومر بالمراحل التالية

1- التدريس التقليدي القائم على التدريب بقيادة المدرب
2- التدريب القائم بمساعدة الحاسبات العملاقة
Computer-Based Training Mainframe-Based1960s–1970s
3- البث الفديوي المرتبط بالأقمار الاصطناعية وظهور التعلم عن بعد
1980s–1990s "Distance Learning" Based Video Satellite of Ground
4- الجيل الأول للتدريب المعتمد على الانترنت , الصفوف الدراسية الافتراضية , التعلم الالكتروني

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

First Generation Web-Based Training, Virtual Classroom, "E-learning"1998–now

5- تكامل التعلم المدمج مع الانترنت , الفيديو, الملفات الصوتية ، المحاكاة, والتدريس القائم على التدريب (ILT)

Integrated Blended Learning ,Web, Video, Audio, Simulations, ILT,2002 .. now.

(Bersin,2004,p4)

ومن الواضح ان التقارب الكبير بين بيئة التعليم التقليدي (face to face)وبيئة التعلم الالكتروني (e-learning) قد أدى الى تطور ونضوج مفهوم التعلم المدمج ،ففي الماضي كان هناك فاصل بين بيئات التعلم وجهاً لوجه وبيئات التعلم الإلكتروني، لأنهما استخدما طرقاً ووسائل مختلفة للمتعلمين، فمثلاً كان التعلم التقليدي وجه لوجه يتم في بيئات تعلم يوجهها المعلم مع وجود التفاعل الشخصي وجه لوجه في بيئة متزامنة، وذات مستوى عالي في إرسال واستقبال المحتوى التعليمي، بينما أكدت بيئات التعلم الإلكتروني على التفاعل بين المتعلم والمادة التعليمية. **(أبو الريش، 2013، ص21)**

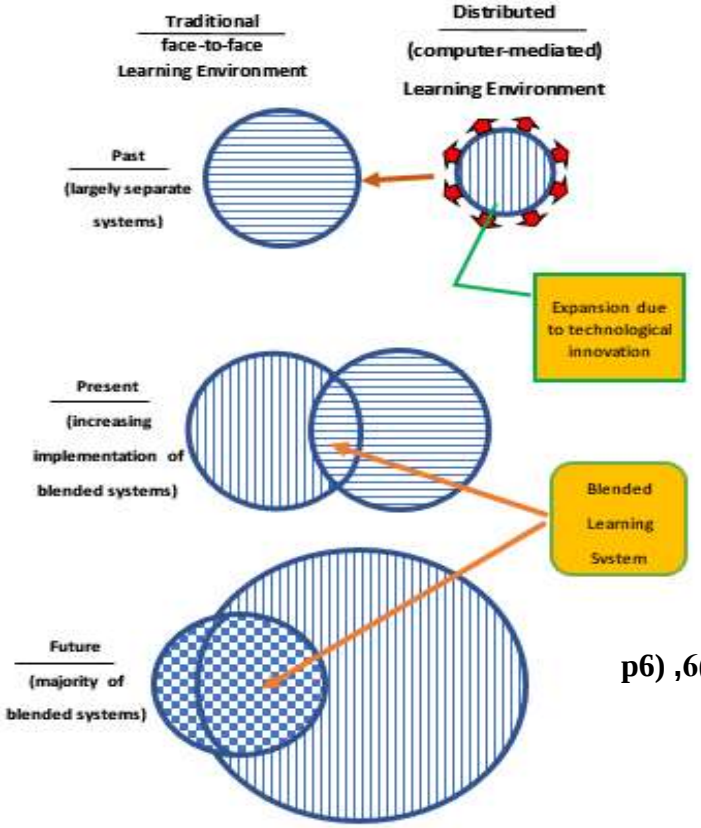
ولقد وضح ذلك كل من **(Graham,2006)**حيث تمت الإشارة الى ان هذا التطور تم من خلال مراحل متعددة كما هو موضح بالشكل رقم (3) ويمكن كتابة المراحل على وفق النحو التالي :-

المرحلة الأولى :- الماضي وأنظمة التعليم الكبيرة المنفصلة

المرحلة الثانية :- الحاضر ويتضمن زيادة تطبيق الأنظمة المدمجة

المرحلة الثالثة :- المستقبل حيث ستكون الأغلبية للنظم المدمجة

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)



منقول بتصرف (Bonk, C. J. & Graham,2006, p6)

شكل رقم (3) مراحل تطور التعلم المدمج

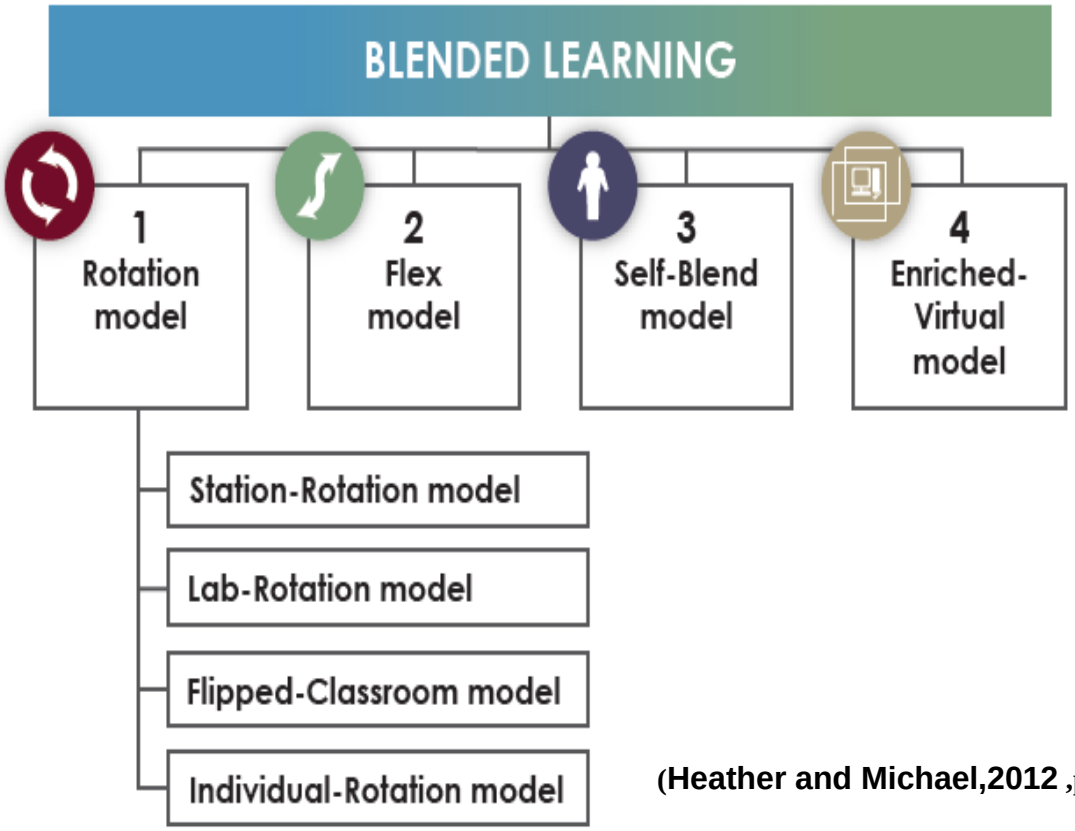
نماذج التعلم المدمج

يشير كل من **(Heather and Michael,2012)** الى أربعة نماذج رئيسية للتعلم المدمج وهي

1- النموذج الدائري (Rotation model)
2- النموذج المرن(Flex model)
3- نموذج الدمج الذاتي(Self – blend model)
4- النموذج الافتراضي الاثرائي (Enriched- virtual model)

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

والشكل رقم (4) يوضح هذه النماذج الرئيسية للتعلم المدمج



(Heather and Michael,2012 ,p8)

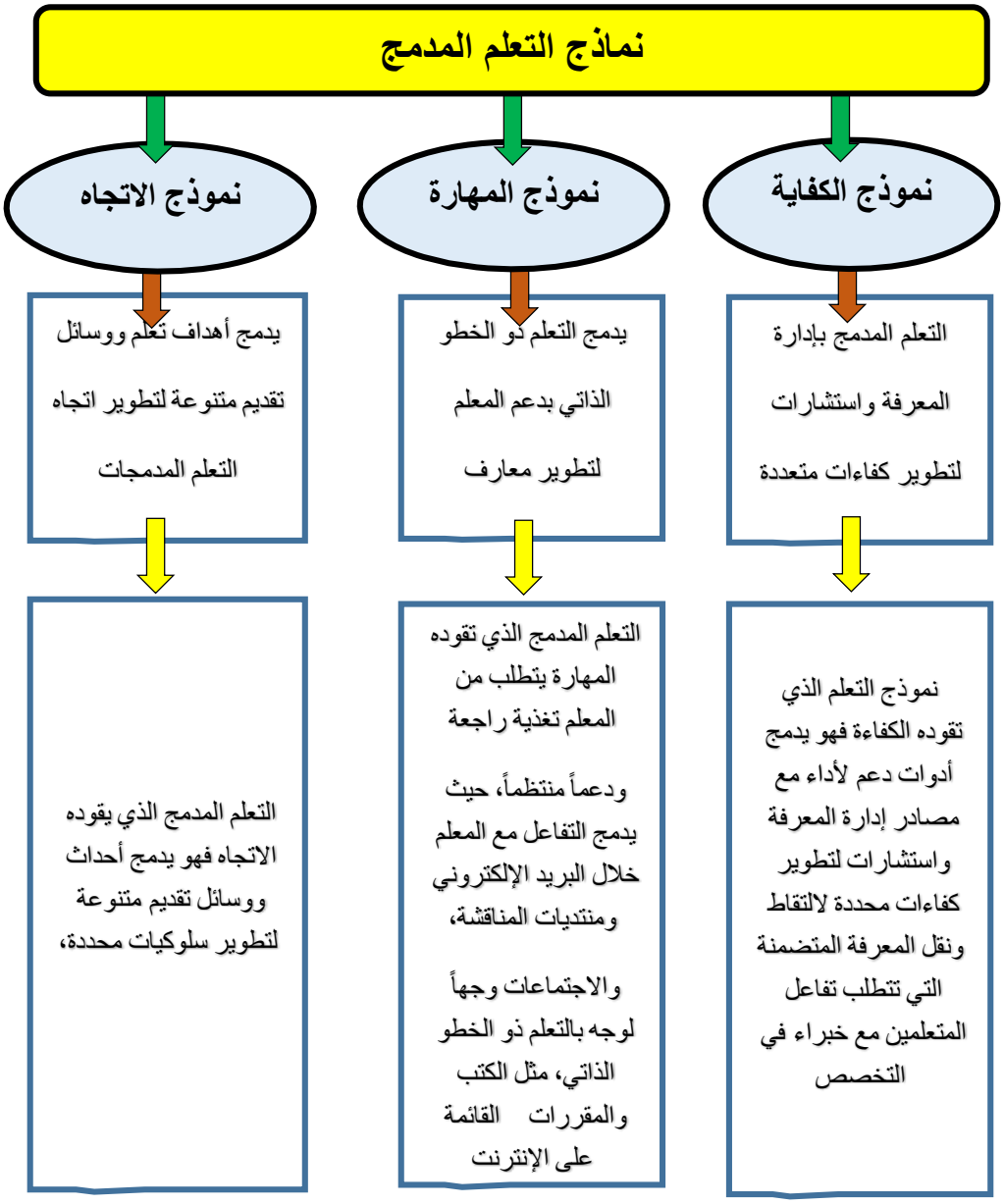
شكل رقم (4) النماذج الرئيسية للتعلم المدمج

في حين يشير **(الفقي ,2011)** الى ثلاثة نماذج هي

1- نموذج الكفاية
2- نموذج المهارة
3- نموذج الاتجاه

والشكل (5) يوضح ابعاد كل نموذج منها

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)



شكل رقم (5)

(الفقي , 2011, ص29-31) منقول بتصرف

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

الطرق التوظيفية لنماذج التعلم المدمج

يرى كل من **(Rossett & others,2003) , (Kurtus, 2004) و(زيتون , 2005)** ان هناك اربع طرق لتوظيف التعلم المدمج وهي :-

اولاً:- وتقوم هذه الطريقة على ان يتم تعليم احد الدروس بالطريقة التقليدية الصفية وان يتم تعليم درس آخر بطريقة التعليم الالكتروني ومن ثم بعد ذلك يكون هناك تقويم ختامي (بعدي) تقليدي او الكتروني .

ثانياً:- وتقوم هذه الطريقة على مبدأ المشاركة في التعليم بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني تبادليا على ان تكون المبادرة هي للتعلم التقليدي ومن ثم يليه التعليم الالكتروني ومن ثم بعد ذلك يكون هناك تقويم ختامي (بعدي) تقليدي او الكتروني .

ثالثا :- وتقوم هذه الطريقة على مبدأ المشاركة في التعليم بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني تبادليا على ان تكون المبادرة هي للتعليم الالكتروني ومن ثم يليه التعليم التقليدي ومن ثم بعد ذلك يكون هناك تقويم ختامي (بعدي) تقليدي او الكتروني .

رابعاً:- وتقوم هذه الطريقة على مبدأ المشاركة في التعليم بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني تبادليا على ان يتم ذلك بالتناوب بين التعليم الالكتروني والتعليم التقليدي اكثر من مرة واحدة خلال الدرس الواحد ومن ثم بعد ذلك يكون هناك تقويم ختامي (بعدي) تقليدي او الكتروني .

(Rossett & others,2003) , (Kurtus, 2004) و(زيتون , 2005, ص174)

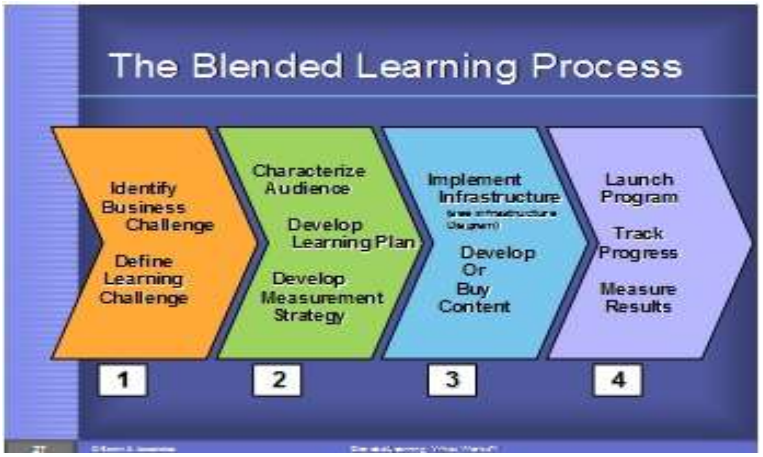
العمليات في التعلم المدمج

يشير كل من **(Bersin& Associates,2003)** ان العمليات التي يمر بها التعلم المدمج يمكن ان تمر بأربعة مراحل وهي (ينظر للشكل (6))

1- تحديد تحديات العمل، تعريف تحديات التعلم

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

2- تحديد خصائص المتعلمين وضع خطة التعلم وضع استراتيجية القياس



(Bersin& Associates,2003,p5)

شكل رقم (6) يوضح مراحل العمليات وتسلسلها للتعلم المدمج

3- وضع المحتوى مع البنية التحتية
4- تنفيذ البرنامج مع متابعة التطور مع قياس النتائج

بعض من نماذج التصميم التعليمي للتعلم المدمج

النموذج الأول:- نموذج **(Badrul Khan)** كما ذكره **(singh,2003)**ذو الابعاد الثمانية كما موضح بالشكل (7)

(Singh,2003,p51-54)منقول بتصرف

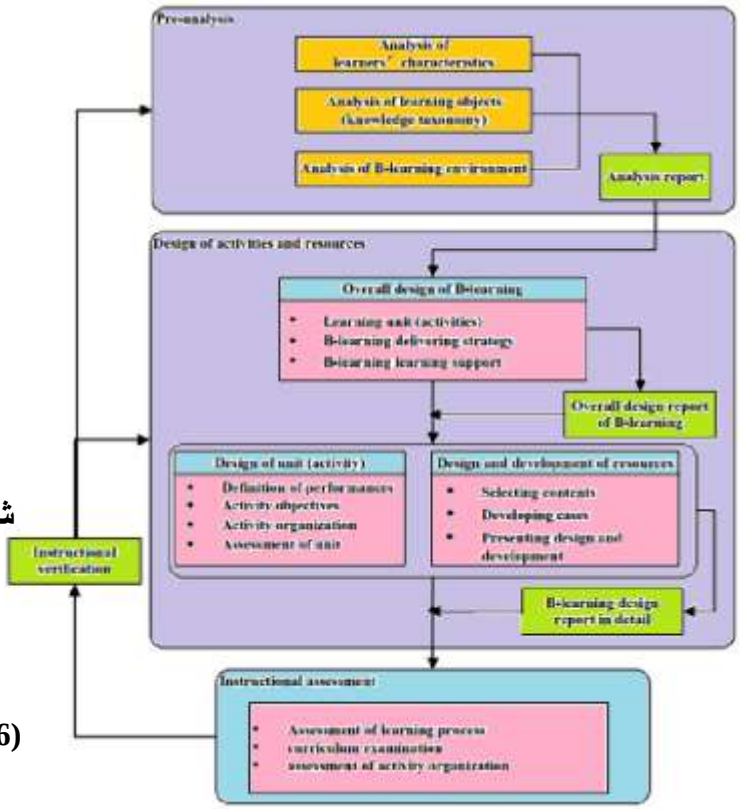
شكل رقم (7) نموذج Khan الثماني الابعاد للتعلم المدمج

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

والابعاد الثمانية هي

1- البعد التربوي للتعليم الإلكتروني يشير إلى التعليم والتعلم. ويتناول هذا البعد القضايا المتعلقة بتحليل المحتوى وتحليل الجمهور وتحليل الأهداف وتحليل وسائل الإعلام ونهج التصميم وتنظيم وأساليب واستراتيجيات بيئات التعلم الإلكتروني.
2- البعد التكنولوجي لإطار التعلم الإلكتروني قضايا البنية التحتية للتكنولوجيا في بيئات التعلم الإلكتروني. ويشمل ذلك تخطيط البنية التحتية والأجهزة والبرمجيات.
3- تصميم الواجهة إلى المظهر العام والمظهر العام لبرامج التعلم الإلكتروني. تصميم واجهة البعد يشمل الصفحة وتصميم الموقع، تصميم المحتوى، والملاحة، واختبار سهولة الاستخدام.
4- تقييم التعلم الإلكتروني وتقييم المتعلمين وتقييم التعليم وبيئة التعلم.
5- إدارة التعلم الإلكتروني و الحفاظ على بيئة التعلم وتوزيع المعلومات.
6- دعم الموارد في إطار التعليم الإلكتروني الدعم والموارد على الإنترنت اللازمة لتعزيز بيئات تعلم ذات مغزى.
7- الاعتبارات الاخلاقية للتعلم الإلكتروني بالنفوذ الاجتماعي والسياسي والتنوع الثقافي والتحيز والتنوع الجغرافي وتنوع المتعلم وإمكانية الوصول إلى المعلومات وآداب السلوك والمسائل القانونية.
8- البعد المؤسسي ويتعلق بقضايا الشؤون الإدارية والشؤون الأكاديمية والخدمات الطلابية المتعلقة بالتعلم الإلكتروني.

(khan,2005, p24-383)



شكل رقم (8) نموذج BLC

(Huang&Zhang,2008 ,P6)

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

النموذج الثاني :- نموذج ,Blended Learning Curriculum (BLC)

إن منهج التعلم المدمج (BLC) الذي هو تصميم قائم على النشاط يتألف من ثلاثة مكونات رئيسية:

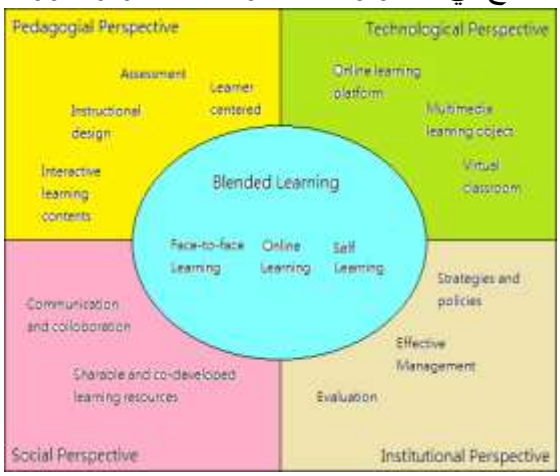
1- التحليل المسبق،
2- النشاط ومصمم الموارد،
3- التقييم التعليمي.

يحتوي كل عنصر من المكونات الرئيسية على مكونات فرعية تحدد الإجراءات الفريدة لكل مرحلة. ,ويعد تصميم النشاط والموارد هو جوهر نموذج (BLC). وفي هذه المرحلة، تجمع خصائص المتعلمين وأهدافهم التعليمية وموارد البيئة المختلطة لتصميم أنشطة طلابية متعددة. وتنتج مرحلة تصميم النشاط والموارد تقريرا مدمجا عن تصميم التعلم يربط على وجه التحديد الوحدة (النشاط) بأساليب المعلمين التعليمية (الموارد). ويمكن رؤية التمثيل البصري لهذه العملية في الشكل(8). وأيضا جلسات التدريس وجها لوجه إلى جانب أنشطة الطلاب محددة تركز على استخدام بيئة التعلم الافتراضية كل من الأنشطة يحتوي على عناصر محددة تركز على الطالب استكمال الأنشطة خارج الفصول الدراسية التقليدية إما كمهمة فردية أو كمجموعة التعاون. العناصر التي تم تضمينها في النشاط BLC هي:

1.- يتم توفير الهدف المهمة، والأمثلة، والموارد
2. - يشارك الطلاب الأفكار، وخطط الاستراتيجيات، وتحديد المشاكل ووضع الخطط
3.- يتفاعل الطلاب مع بيئة التعلم الافتراضية حل المشاكل من خلال جمع المعلومات، وتنفيذ مهمة محددة، مشاهدة النتائج.
4.يراجع الطلاب النتائج الحالية وتلقي ردود الفعل من الأقران والمعلمين .

النموذج الثالث :- نموذج (TIPS)

ويلخص نموذج التعلم المدمج **(TIPS)** سياقات التعلم المدمج التكنولوجية، والمؤسسية، والتربوية والاجتماعية، كما هو موضح بالشكل (7) ويقترح هذا النموذج المجالات التي يجب النظر فيها في تصميم وتنفيذ التعلم المدمج في التكنولوجية، المؤسسية، التربوية ووجهات النظر الاجتماعية. وتشمل



شكل رقم (9) نموذج TIPS (Lam,2014, p 87)

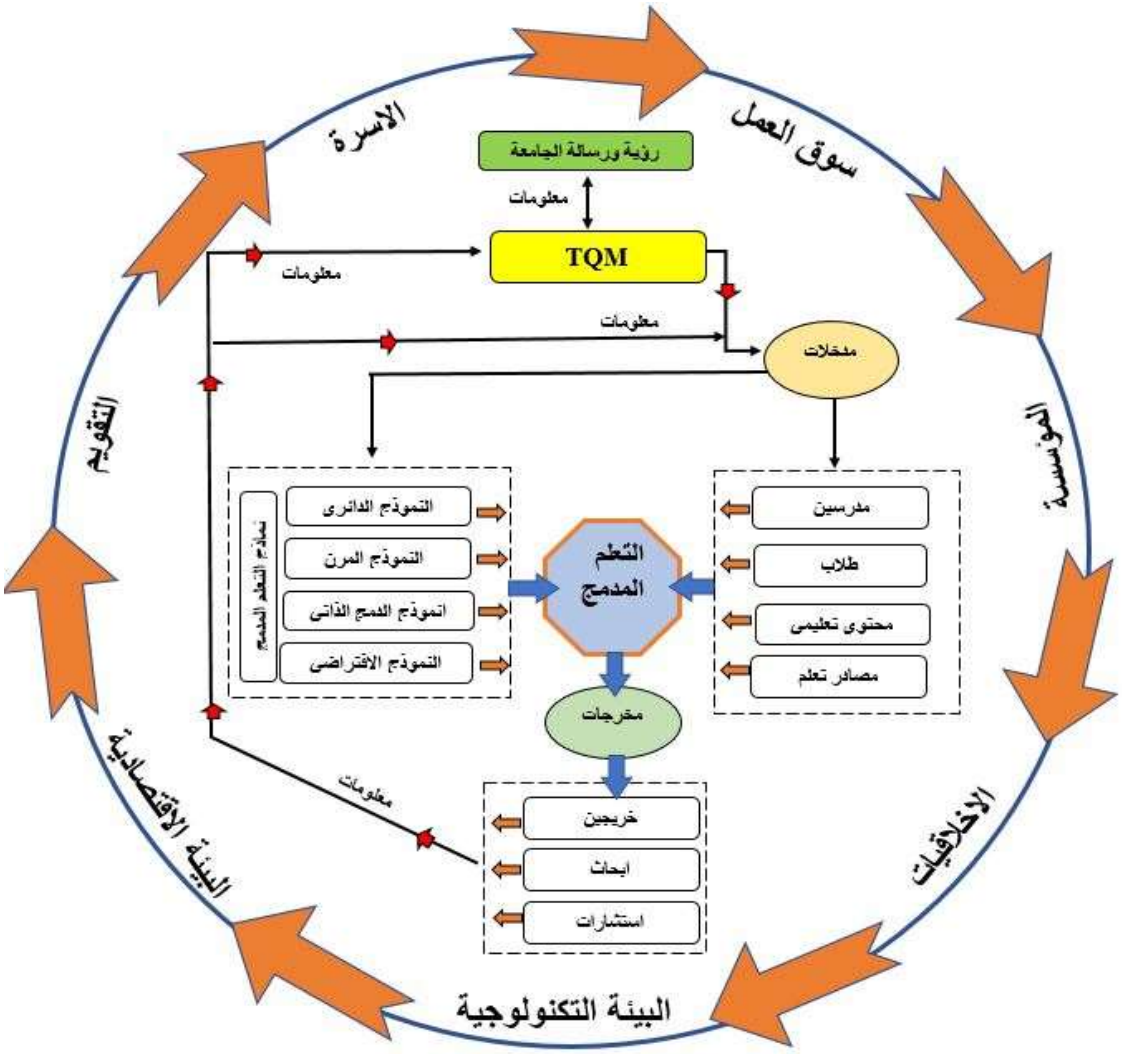
مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

منصة التعلم عبر الإنترنت، والتعلم الوسائط المتعددة الكائن، الفصول الافتراضية، الاستراتيجيات والسياسات، الإدارة الفعالة، التقييم التصميم التعليمي، محتويات التعلم التفاعلي، تركز المتعلم، التقييم والتواصل والتعاون، وموارد التعلم القابلة للتطوير والمشاركة. كما هو موضح بالشكل (9)

نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج (TQMBL 360)

بعد الاطلاع على الادبيات والدراسات السابقة التي ورد ذكرها في البحث وضع الباحثان نموذجا مقترحا لإدارة الجودة الشاملة وبما يناسب بيئة التعليم العالي من حيث العمليات التعليمية والتعلمية القائمة في المؤسسة التعليمية

يوضح الشكل (10) نموذجا مقترحا لإدارة الجودة الشاملة للتعلم المدمج



شكل رقم (10) نموذج إدارة الجودة الشاملة (TQMBL360)

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

توصيف النموذج المقترح

يتكون النموذج من مجموعة من المراحل تخضع جميعا الى سياقات إدارة الجودة الشاملة وتتضمن هذه المراحل اهداف الجامعة ومن ثم المدخلات المتمثلة (المدرسين ، الطلبة، المحتوى التعليمي (ورقي او الكتروني) ومن ثم مصادر التعلم (مختبرات حاسوب، مكتبات، ورش عمل ، صفوف تقليدية ، مراكز بحث علمي ، مراكز استشارية ،..الخ) وأيضا النماذج المستخدمة في التعلم المدمج وهي (النموذج الدائري، النموذج المرن، نموذج الدمج الذاتي ، النموذج الافتراضي الاثرائي) وكل هذه المدخلات تصب في عمليات التعلم المدمج (Blende learning processes) ثم يؤدي ذلك الى الحصول على مخرجات (نواتج التعلم)(خريجين ، أبحاث ، استشارات) وهنا تحصل إدارة الجودة الشاملة على تغذية راجعة من المخرجات والمدخلات على شكل معلومات وذلك لغرض تحسين الأداء ويحيط بالنموذج متغيرات متعددة وهي الاسرة ولها دور كبير في تحسين نواتج التعلم وسوق العمل الذي يساهم في توجيه التعلم باتجاه تحسين الفرص الوظيفية وإيجاد الحلول الناجعة لمشاكل سوق العمل ومن ثم المؤسسة لما لها من اهداف يجب تحقيقها ومراعاة التطور العلمي الحاصل وكذلك توفير البنى التحتية اللازمة ، وكذلك الأخلاقيات وآداب السلوك العامة للحصول على مصادر التعلم الالكتروني وثم توفر التكنولوجيا المناسبة ومدى مطابقتها لأهداف الجامعة والمؤسسة وبعد ذلك هناك البيئة الاقتصادية لما لها من دور فعال لتوفير مستلزمات التعلم المادية والربط مع سوق العمل وتوفير فرص وظيفية تخدم لحصول التعلم ،ثم التقويم وهو ركن مهم للحصول معلومات مؤكدة على حصول التعلم وتشمل تقويم الأهداف والأداء ومصادر التعلم والتقييم الفعلي لبيئة التعلم . وتعمل هذه العوامل بشكل متكامل غير منفصل عن بعضها البعض ، لتشكل حلقة من الإجراءات المترابطة والتي تخضع جميعها الى إدارة الجودة الشاملة بعد ان يتم تحديد المعايير المتبعة التعلم المدمج وأيضا جميع العمليات المتعلقة بإجراءات التعلم المدمج من تحليل خصائص المتعلمين واختيار النموذج المناسب للتعلم .

المناقشة

هناك عدة عوامل لنجاح تنفيذ إطار إدارة الجودة الشاملة المقترح في النظم التعليمية للتعليم العالي بشكل عام وفي التعلم المدمج بشكل خاص وتتلخص بالعوامل التالية :-

1- عامل النجاح الأول هو الرؤية الواضحة للإدارة العليا في أي مؤسسة. الأهداف والغايات الواضحة وراء فإن التنفيذ عنصر حاسم في التنفيذ الناجح للإطار. وينبغي نشر هذه الأهداف والغايات من خلال مختلف مستويات المؤسسة، وينبغي إدراجها في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة. مع مراعاة ان عملية التنفيذ قد تستغرق وقتا

2- عامل النجاح الثاني للتنفيذ الجيد للإطار المقترح هو برنامج التغيير الحاصل في عمليات التعلم والتعليم والتربية عموما . النظم التعليمية في التعليم العالي تطورت على مدى سنوات عديدة، وبالتالي ستكون هناك دائما بيئة مستقرة ثابتة نسبيا تقاوم التغيير وعليه يجب وضع و تحديد برنامج سليم وفعال لإدارة التغيير واعتماده من قبل إدارة المؤسسة التعليمية.

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

3- عامل النجاح الثالث في تنفيذ إطار العمل المقترح لإدارة الجودة الشاملة هو وجود أدوات وتقنيات القياس والتحليل الفعالة والمناسبة لهذا الغرض . ويشمل ذلك وضع التقييمات والمعايير والامتحانات التي تدعم عملية القياس والتحليل. وتساعد هذه التقييمات في تقييم نقاط القوة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتعزيز. ومن ثم توفير التغذية الراجعة الضرورية لإدارة الجودة الشاملة .

4- عامل النجاح الرابع هو الوعي وخلق ثقافة الجودة الشاملة في نظم ومؤسسات التعليم العالي وعليه ويجب تصميم برنامج التوعية بحيث يستهدف جميع مستويات النظم التعليمية (دون استثناء) مثل إدارة التعليم العالي، ،المدرسين ، والطلاب والأسر. وسوق العمل

5- عامل النجاح الخامس هو توفر التقنيات التكنولوجية اللازمة وأجهزة حاسوب وبرمجيات مع مراعاة التطور الحاصل بهذا المجال بما يجعل الفجوة بين المتعلم والتقنيات وطريقة استخدامه لها اشبه بالمعدومة .

6- عامل النجاح السادس وجود البيئة الاقتصادية الفعالة والقادرة على تنفيذ وتوفير كافة المستلزمات والخدمات الإدارية المتنوعة

الاستنتاجات

يقدم هذا البحث الدعم لتحويل بيئة التعلم التقليدي إلى بيئة تعلم مدمج وهو يضع نموذجا مقترحا يتصف بالمرونة للتعليم الفعال (دمج النظرية التقليدية في التعليم مع نظرية التعلم النشط) ضمن اطار ضمان الجودة وإطار إدارة الجودة الشاملة للنظم التعليمية في التعليم العالي التي تنفذ نوعا من التعلم المدمج مع التأكيد على نوعية التعلم الإلكتروني المستخدم . مع وجود عدة عوامل للنجاح. ومع ذلك، عدة هناك حاجة لتوجهات مستقبلية لتوسيع نطاق البحث للعمل نحو نموذج مثمر وفعال لإدارة الجودة الشاملة في التعليم الإلكتروني والتعلم المدمج بتجريب النموذج ومعالجة الجوانب الفنية التي يمكن ان يحدث فيها قصور. و يمكن تصنيف المجالات الرئيسية هنا بضمان الجودة الشاملة ، والتكنولوجيا ، وتأثير ضمان الجودة على تغيير سلوك المتعلم ، وتأثير العوامل الثقافية والبيئية والاقتصادية وفعاليتها وسوق العمل ومصادر التعلم والتعليم والتنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة في التعلم المدمج وتقييم التعلم الإلكتروني .

من ناحية أخرى، يجب ان يكون هناك تقييم للأداء بعد تنفيذ النموذج عمليا ، لفهم نتائج التنفيذ النهائية ومقارنة الفرق من فعالية التعلم للطلاب والموضوعات قبل وبعد التنفيذ. من وجهة النظر التربوية وللتعلم المدمج كاستراتيجية تعليمية – تعلمية .. والفكرة من التعليم المدمج هو اتن يتم تقييم الأداء على نطاق أوسع (كل مجتمع المتعلمين) ومن الضروري ان يتم تقييم مثل هذه النماذج التعليمية ويجب ان لايكون المنهج بسيط جدا او معقد جدا لانها قد تضر بعملية التعلم وسوف يفتقد الى المرونه والمقاربة الضرورية والنماذج المعقدة قد تستغرق وقتا طويلا في الاعداد والتنفيذ واستهلاك الموارد (البشرية والمادية) وعلية فان اختيار الوسطية يكون الحل الأمثل لمثل هكذا نماذج .

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

المصادر:

المصادر العربية

1-أبو الروس ، عادل منير ، **فاعلية التعليم المدمج في تنمية مهارات القراءة الإبداعية لدارسي اللغة العربية من الناطقين بلغات أخرى** ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد(4)، العدد(71)، تموز ،2016.

2-أبو الريش ، الهام حرب،**فاعلية برنامج قائم على التعليم المدمج في تحصيل طالبات الصف العاشر في النحو والاتجاه نحوه في غزة،** (رسالة ماجستير منشورة)، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ،غزة ،2013.

3-أبو الطيب ، محمد حسن ، **اثر التعلم المدمج باستخدام اسلوبي التدريب المتسلسل والعشوائي على مستوى الأداء المهارى والتحصيل المعرفي في السباحة لدى طلاب كلية التربية الرياضية** ،مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي ، المجلد(33)، العدد(4)، كانون الأول 2013،

4-أبو خطوة، السيد مولى، **معايير الجودة في نظم إدارة التعلم الالكتروني** ، التعليم العالي في القرن الحادي والعشرين: التحديات والاستشرافات الندوة الأولى في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتدريب المنعقد في المركز الثقافي الملكي، في عمان (الأردن) جامعة العلوم الإسلامية العالمية ، ،2015.

5-أبو موسى ،مفيد احمدوالصوص، سمير عبد الواحد،،**ا لتعلم المدمج بين التعليم التقليدي والتعليم الالكتروني،** دار اكاديميون للتوزيع والنشر ،2014.

6-ادريس، جعفر عبد الله وآخرون،**إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة** ،امارباك، المجلة الاكاديمية الامريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد الثالث، العدد السابع ،2012

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

7-آمال خالد، **فاعلية الفصول المنعكسة والفصول المدمجة في تنمية مهارات تصميم صفحات الويب التعليمية لطالبات كلية التربية بالجامعة الإسلامية بغزة**،(رسالة ماجستير منشورة)، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية بغزة ،2016.

8-التلباني ، سامية جلال ، **فاعلية تدخل المعلم ببيئة تكنولوجيا التعلم المدمج في تنمية مهارات الكتابة باللغة الإنكليزية وزمن التعلم والاتجاهات لدى الطلاب بطيئي التعلم بالمرحلة الإعدادية ،** (رسالة ماجستير منشورة)، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية ، جامعة عين شمس، مصر ،2015

9-الحارثي ، إبراهيم أحمد ، **التعليم الالكتروني ، مجلة آفـــاق** ،الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد ، العدد السابع عشر ،كانون الثاني ، عمان ،2003 .

10- حسن دياب علي ، **فاعلية التعلم الالكتروني المختلط في اكساب مهارات تطوير برامج الوسائط المتعددة لطلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية النوعية** ، (أطروحة دكتوراه منشورة) كلية التربية النوعية ، جامعة طنطا، مصر ،2009.

11- حسني عوض ، اياد أبو بكر ، **اثر استخدام نمط التعليم المدمج على تحصيل الدارسين في جامعة القدس المفتوحة / فلسطين**، جامعة القدس المفتوحة ، فلسطين ، 2010

12- حماده محمد مسعود، **أثر اختلاف بيئة التعلم ونمط التدريب في تنمية مهارات إعداد وإنتاج القوائم الببليوغرافية لدى طلاب شعبة المكتبات والمعلومات وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية ،** مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 541 (:الجزء الثاني)مارس، مصر 2011

13- الذيابات ، بلال ، **فاعلية التعلّم المبرمج القائم على استخدام طريقتي التعلّم المدمج والطريقة التقليدية في تحصيل طلبة جامعة الطفيلة التقنية في مادة طرائق التدريس للصفوف الأولى واتجاهاتهم نحوه** ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، المجلد 27(1)،2013

14- زيتون، حسن حسين ، **رؤية جديدة في التعليم "التعلم الإلكتروني" :المفهوم –القضايا - التطبيق-التقييم**، الدار الصولتية للتربية، الرياض، السعودية، 2005

15- الزين ، حنان اسعد، **اثر استخدام استراتيجية التعلم المقلوب في التحصيل الاكاديمي لطلبات كلية التربية بجامعة الاميرة نورة بنت عبد الرحمن** ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد(4)، العدد(1)، كانون الثاني ،2015.

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

16- سلامة , حسن علي، **التعلم الخليط التطور الطبيعي للتعلم الالكتروني** ، ورقة عمل مقدمة في جامعة جنوب الوادي , كلية التربية بسوهاج ،مصر،.2005

17- الشمري ، محمد خزيم عمير ، **اثر استخدام التعلم المدمج في تدريس مادة الجغرافيا على تحصيل طلاب الصف الثالث المتوسط في محافظة حفر الباطن واتجاهاتهم نحوه، (**اطروحة دكتوراه منشورة) ، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية ، الأردن ،2007

18- الشهوان ، عروبة محمد ، **اثر التعلم المدمج في التحصيل المباشر والتفكير التأملي لطالبات الصف الأول الثانوي في مادة نظم المعلومات الإدارية** ،(رسالة ماجستير منشورة) كلية العلوم التربوية ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2014.

19- عبد الرزاق إبراهيم ،**" التربية والتعليم في زمن العولمة :منطلقات تربوية للتفاعل مع حركة الحياة "، مجلـة التربيـة** ، العدد الأربعون بعد المئة ، السنة الحادية والثلاثون ، قطر ، 2002 .

20- العرايدة، خالد أحمد، العساف، ليلى، (2008)، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات العليم العالي بين النظرية والتطبيق**، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي.2008

21- العطيات ، بدور احمد ، **فاعلية استخدام التعليم المدمج لتنمية التحصيل بمادة الرياضيات للتلميذات المعاقات سمعيا بمعاهد الامل بالمملكة العربية السعودية**، (رسالة ماجستير منشورة)،معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة ، مصر ، 2012.

22- الغامدي،فوزية عبد الرحمن ، **أثر تطبيق التعلم المدمج باستخدام نظام إدارة التعلم بلاكبورد على تحصيل طالبات مقرر انتاج واستخدام الوسائل التعليمية بجامعة الملك سعود** ،(رسالة ماجستير منشورة) كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، السعودية ، 2011 .

23- غراب، هشام احمد، وآخرون ،**تقويم برنامج التعليم المدمج في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية من وجهة نظر المدرسين والطلبة** ، المؤتمر الدولي الأول للعلوم التطبيقية (CIAS2013)، ، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية ، غزة ، 2013.

24- الفضل، مؤيد عبدالحسين، ، **إدارة الجودة من المستهلك إلى المستهلك**، دار الوزارة للنشرة والتوزيع.2003

25- الفقي ،عبد اللاه إبراهيم ، **التعلم المدمج-التصميم التعليمي- الوسائط المتعددة—التفكير الابتكاري**، كلية التربية النوعية ، جامعة كفر الشيخ ، دار الثقافة للنشر، 2011.

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

26- الفهيد ، تركي فيصل ،**واقع استخدام التعليم المدمج في تدريس العلوم الطبيعية في المرحلة الثانوية من وجهة نظر مشرفي ومعلمي العلوم بمنطقة القصيم** ، كلية التربية ، جامعة ام القرى، السعودية ،2015.

المصادر العربية

27- المطيري، سلطان ، **اثر استخدام التعليم المدمج في تنمية الدافعية للتعلم والتحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية بجامعة الملك سعود-دراسة تجريبية** ، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد(5)، العدد(5)، آيار ،2016.

28- الناصر، علاء حاكم، ، **إدارة الجودة الشاملة انموذج في الادارة الجامعية**، مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد، العدد 80. 2010

29- النجار، فريد، **إدارة الجودة الشاملة للجامعات: رؤية التنمية المتواصلة**، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية التجارة، 11-13 مايس 1997.

30- النجار، فريد، ، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، دار المعارف، القاهرة، مصر.2000

31- .نشرة إدارة الجودة والإعتماد الأكاديمي، ، **جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية**، الرياض، السعودية.2008

32- هداية ، رشا حمدي ،**تصميم برنامج قائم على التعليم المدمج لإكساب مهارات صيانة الأجهزة التعليمية لدى طلاب كلية التربية** ، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية التربية ، جامعة المنصورة ، مصر ، 2008.

33- اليامي،هدى يحيى ، **المستودعات الرقمية (LOR)كمنصات تعليمية في التعليم المفتوح** ، بحث مقدم الى المؤتمر الأول للجامعة العربية المفتوحة للتعليم المفتوح : الدور، التحديات، التطلعات، الكويت،2013

المصادر الأجنبية

1- Akkoyunlu, B., & Soylu, M. Y. (2008). **A Study of Student's Perceptions in a Blended Learning Environment Based on Different Learning Styles**. Educational Technology & Society, 11 (1), 183-193.

2- Alammary ,Ali, &others,(2014), **Blended learning in higher education: Three different design approaches,** Australasian Journal of Educational Technology, 2014, 30(4).

3- Bailey, John &others,(2013) **Blended learning implementation guide,** Foundation for Excellence in Education, DLN SMART SERIES, USA

4- Beaver ,Jessica K.,&others,(2014) **Blended Learning: Defining Models and Examining Conditions to Support Implementation PERC Research Brief – September 2014 ,**Research for Action 2014,Philadelphia Education Research Consortium.

5- Bersin ,Josh(2004), **The Blended Learning Book Best Practices, Proven Methodologies, and Lessons Learned** ,1st ed. Pfeiffer, Wiley imprint.

6- Bersin&Associates (2003). **Blended Learning: what works?** http://www.bersin.com/Search/Index.aspx?search=blended%20learning&idx=re

7- Bonk, C. J. & Graham, C. R., (2006),**The Handbook of Blended Learning Global Perspectives, Local Designs,** San Francisco, CA: Pfeiffer Publishing ,USA.

8- CANER, Mustafa **,** (2010) **A Blended Learning Model for Teaching Practice *COURSE*[xii] ,** Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE July 2010 ISSN 1302-6488 Volume: 11, Number: 3 ,

9- Chandan, J. S. (2016) **Princple of Management**, 2nd Edition Vikas Publishing House PUT LTD.

10-Cimpa, Dan, (2007), **TQM: Users Guide for Implementation**, Addison– Wesley Publishing Company

11-Dias ,Sofia B. , Diniz, José A.(2013) , **From Blended to Inclusive Learning: Accessibility ,Profiles, Openness, and Higher Education,** Journal of Universal Computer Science, vol. 19, no. 18 (2013), 2722-2742.

12- Dunkerley , David (editor) 2016, **Global perspective on quality in Higher Education**, ashgate publishing limited.

13-EL Kawas, Elain, 1998, **wwwbankfranc.com**. on - line

14-Hall ,O. , Williams ,M . L.(2016) , **Enhancing the Blended Learning Experience Through Crowdsourcing: Applications to Management Education,** Blended Learning Aligning Theory with Practices 9th

International Conference, ICBL 2016 Beijing, China, July 19–21, 2016 Proceedings

15-Hinkhouse, H. C.,(2013), **Investigating blended learning in the high school**

16-Huang R., Ma D., Zhang H. (2008) **Towards a Design Theory of Blended Learning Curriculum**. In: Fong J., Kwan R., Wang F.L. (eds) Hybrid Learning and Education. ICHL 2008. Lecture Notes in Computer Science, vol 5169. Springer, Berlin, Heidelberg

17-Jeffrey, L. M., Milne, J., Suddaby. G., & Higgins, A. (2014**). Blended learning: How teachers balance the blend of online and classroom components**. Journal of Information Technology Education: Research, 13, 121-140. Retrieved from http://www.jite.org/documents/Vol13/JITEv13ResearchP121-140Jeffrey0460.pdf

18-Khan, B. H. (Ed.). (2005). **Managing e-Learning: Design, delivery, implementation, and evaluation**. Hershey, PA: IGI Global.

19-Kim, Jae Kyung & Moon, Eun Joo. (2013). **The effect of online and coached online instructions on pronunciation and vocabulary in blended learning**. Multimedia-Assisted Language Learning, 16(3), 39-67**.**

20-Kiran, D.R, 2016, **Total Quality management** 1st Edition, Imprint: Butter Worth-Heinemann.

21-Kurtus ,Ron. (2004). **Blended Learning**. Retrieved April 2th, 2017 from http://www.school-for-champions.com/elearning/blended_learning.htm

22-Lam ,Jeanne,(2014) **The Context of Blended Learning: The TIPS Blended Learning Model .,** Hybrid Learning Theory and Practice7th International Conference, ICHL 2014 Shanghai, China, August 8-10, 2014 Proceedings. Schmidt, H.G., (2010), sustainable in higher education an explorative approach on sustainable behauior in two universities, Ph.D, thesis, Rotterdam University.

23-Le Rossignol,KL 2014, **Designing blended learning, in Engaging hybrid and blended learning in higher education**, Common Ground Publishing LLC,Champaign, Ill., pp.1-16. **Available from Deakin Research Online**
http:// hdl.handle.net/10536/DRO/DU:30068882

24-Lim, Cher Ping, Wang, Tianchong,(2016) **A Framework and self-Assessment Tool for Building the Capacity of Higher Education Institutions for Blended Learning,** Blended Learning for Quality Higher Education: Selected Case Studies on Implementation from Asia-Pacific, Published in 2016 by UNESCO Bangkok Office.

25- Martin, A.((2009) **Implementing A Blended Learning Approach In A Further Education College**,(published Master Thesis),University of Limerick

26- Means, Barbara &others, **The Effectiveness of Online and Blended Learning: A Meta-Analysis of the Empirical Literature** , Teachers College Record Volume 115, 030303, March 2013, 47 pages Copyright © by Teachers College, Columbia University0161-4681.

27-Meijerink, Leonie ,&Others, **Finding a Balance in Dimensions of Blended Learning ,** International Jl. on E-Learning (2008) 7(3), 499-522.

28-Newbury, R. (2013). **Are design elements in blended learning courses factors of student completion rate**, International Journal of Technology in Teaching and Learning, 9(2), 139-158.

29-Oliver ,M., Trigwell, K.,**(2005) Can 'Blended Learning' Be Redeemed,** E–Learning, Volume 2, Number 1, 2005.

30- Pombo ,Lúcia & Moreira, António ,(2012), **Evaluation Framework for Blended Learning Courses: A Puzzle Piece for the Evaluation Process,** CONTEMPORARY EDUCATIONAL TECHNOLOGY, 2012, 3(3), 201-211. Retrieved April 2th, 2017 from

31-Rossett, A., Felicia D., Rebecca V, F. (2003). ***Strategies for Building Blended Learning*. Learning Circuits-ASTD's** ,Online Magazine All About E-Learning.

science classroom, ,(published Master Thesis),University of Northern Iowa.

32-Singh, H. (2003). **Building effective blended learning programs**. Educational Technology, 43(6), 51–54.

33- Staker, H. & Horn ,M. B. (2012), **Classifying K–12 Blended Learning,** INNOSIGHT INSTITUE.
http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED535180.pdf

مجلة قەڵای زانست العلمية
مجلة علمية دورية محكمة تصدر عن الجامعة اللبنانية الفرنسية – اربيل، كوردستان، العراق
المجلد(٢) – العدد (٣)، حزيران ٢٠١٧
رقم التصنيف الدولي: ISSN 2518-6566 (Online) - ISSN 2518-6558 (Print)

34-The Essential Deming: **leadership principle of Total Quality Management**. Edited by Diana Demiry, Mac Graw-Hill Education 2013
35-Zhang ,W .Han,C,(2012), **Theory and Practice in Language Studies**, Vol. 2, No. 9, pp. 1961-1970, September 2012 ACADEMY PUBLISHER Manufactured in Finland.

Abstract

Education is one of the most important cultural features of the peoples and many countries still harness their resources for the development of education and upgrading them towards the best ways to build the individual and society and thus achieve the highest goals of the institution. The Blended Learning is one of the most important features of the era of electronic development, including the use of new technologies that are growing rapidly and increasing, which combines the traditional theory of learning and the theory of active learning, and no doubt that the research also took a rapid pace to pursue the progressive development in education, E-learning The importance of learning integrated into the integration of several types of education in one place according to models tried and determined and set the necessary standards for success taking into account the high material costs associated with this learning strategy and also the difficulty of implementation Some models are being targeted, trained, trained and trained. The aim of this study was to define the integrated learning method, its models, its functional methods, the most appropriate educational designs for the application in higher education, and the definition of the concept of "TQM "for higher education with the quality of the input outputs for the educational process and the monitoring of the performance in order to achieve the vision and mission of the universities.

A TQM model for Blended Learning has been proposed and is being to tested by other researchers with the theoretical conviction of the flexibility and simplicity factor the model is created and named as **(TQMBL360)**

The study showed (theoretically) the existence of several factors that help the model to acquire the form of Jah of which provide technological and economic environment, family and labor market, calendar, and the existence of moral society and the environment to integrate with the objectives of the Higher Corporation.