

الجودة الشاملة ونظم الإعتاماد الأكاديمي فى الجامعات العربية فى ضوء المعايير الدولية

د. عماد الدين شعبان على حسن

استاذ مساعد بقسم الصحة وعلوم الحركة
كلية التربية البدنية والرياضة بالرياض

مقدمة

إن بناء المجتمع الحديث يتطلب منا الإهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع والذي يعد التعليم أهم ركائزه الأساسية، ولذا من الضروري أن نكرس الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق طفرة نوعية فى التعليم، ولا يقتصر العمل من أجل تحقيقها على جهد المؤسسات الحكومية، بل تقوم على أسس من اللامركزية والشراكة المجتمعية المتزايدة، والتي تتيح الاستفادة العظمى من إمكاناتنا الذاتية والتنوع فى موارد التعليم وتنمية اقتصادياته ولا بد أن يواكب ذلك تنمية بيئية لتوظف تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بالتعليم، فى ظل مجتمع معرفي قادر على توظيف العلوم والمعارف والتكنولوجيا الحديثة لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر لأدوات قياس أداء الطالب وجودة أداء المنظومة التعليمية كاملة ومن خلال نظام للاعتماد.

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميدان تنافسى بين القوى العالمية، وخصوصا فى عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوما، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة، حيث يرى البعض انه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع إصلاحى، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالى فى الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاتة وجعله يسير بخطى متوازية نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول فى العالم.

هدف ورقة العمل

هدفت ورقة العمل إلى تحقيق ما يلي:

- تحليل مفاهيم ادارة الجودة الشاملة ونظم الإعتاماد الأكاديمي.

- التعرف على المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات.
- المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية فى ضوء التجارب العالمية.
- وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة فى ضوء المعايير الدولية.

تساؤلات ورقة العمل

تحاول ورقة العمل تحقيق أهدافها من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما واقع مفهوم ادارة الجودة الشاملة ونظم الإعتماد الأكاديمي؟
- ما المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات؟
- ما المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية فى ضوء التجارب العالمية؟
- ما الإجراءات التنفيذية لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة فى ضوء المعايير الدولية؟

أهمية ورقة العمل

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

١. إن معرفة مفهوم ادارة الجودة الشاملة ونظم الإعتماد الأكاديمي سيساهم فى تحديد مدى تحقيق المؤسسات التعليمية بالجامعات لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.
٢. إن معرفة المعوقات التي تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الجامعات سيساهم فى التشخيص العلمي لجوانب النقص فى الجامعات العربية، وبالتالي وضع الحلول المناسبة لاستكمال تلك الجوانب.

٣. إن إنشاء وحدة الجودة الشاملة بكليات الجامعة فى ضوء المعايير الدولية من شأنه أن يساهم فى تطوير الجامعات فى الدول العربية، وبالتالى تطوير الكليات ورفع مستواها وإظهار مكانتها فى المحافل الدولية.

الرؤية لمفهوم الجودة

إن المفهوم التقليدي لجودة التعليم ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط علي الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الادراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة فى التعليم الى المفهوم الحديث لتوكيد جودة التعليم والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم، ومع صعوبات التطبيق ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة فى التعليم والتي تحتاج مشاركة الجميع لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم وهو أسلوب تحسين الأداء بكفاءة أفضل. لقد فرضت علينا المتغيرات الحديثة فى العالم المتقدم ضرورة الأخذ بمنهج يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمل فى طياته من تهديدات وفرص متاحة، من هنا يأتى توجيه كيان المؤسسة التعليمية نحو ضمان الجودة والاعتماد.

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه فى مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم فى باريس فى أكتوبر ١٩٩٨ ينص على أن الجودة فى التعليم العالى مفهوم متعدد الأبعاد ينبغى ان يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل :-

- ١- المناهج الدراسية .
- ٢- البرامج التعليمية .
- ٣- البحوث العلمية .
- ٤- الطلاب .
- ٥- المباني والمرافق والأدوات .
- ٦- توفير الخدمات للمجتمع المحلى .
- ٧- التعليم الذاتى الداخلى .

٨- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا.

وتعتبر الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفا ترنو إليه المؤسسات التعليمية او بديلا تأخذ به او تتركه الأنظمة التعليمية، بل أصبح ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة، وهى دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية.

مفاهيم الجودة والاعتماد

يرتبط فكر الاعتماد Accreditation التعليم العالي ارتباطا وثيقا بمبادئ إدارة الجودة Quality Management Principles التي تبدو متداخلة فى مضمونها ومخرجاتها. كما يترابط أيضا فكر الاعتماد مع مفاهيم أخرى قد تبدو متوازية معه كالاعتراف بالشهادات أو تراخيص مزاولة المهنة Licensing.

ولعل من المفيد تتبع منشأ الجودة كمفهوم وهى أحد الفروع الهامة بعلوم الإدارة الحديثة ويرجع تاريخ استحداثها إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية حيث طبقت اليابان أسس الجودة على الصناعة فأحدثت طفرة هائلة تلتها الولايات المتحدة فى الخمسينيات من القرن الماضى ثم دخلت أسس الجودة الى كل الأنشطة والمهن فى جميع أنحاء العالم ومنها التعليم وتعددت وتداخلت مفاهيمها مما يحدونا إلى محاولة تحديد تعريفاتها المتفق عليها:

الجودة Quality

هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه.

الجودة الشاملة Quality Assurance

هي مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة بإستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة

وتحقيق أعلى معيار للأداء والتحقق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة.

الحاجة إلى ضمان الجودة

نظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر ١٩٩٨، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي يتأول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

أما على المستوى الإقليمي، فقد أشار المؤتمر العالمي إلى عدة أنشطة إقليمية، ففي بيروت -على سبيل المثال- نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على كافة المستويات: التنظيمية والمؤسسية والبرامج والعاملون والمخرجات وفي الشهر الأخير من العام ٢٠٠٣ م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة

ونشر ثقافة التقييم والاعتماد في الجامعات العربية (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

ولقد أصبح ضمان الجودة من الهموم العامة في منطقتنا هذه، ويرجع ذلك لعدة عوامل منها اتساع نطاق العولمة، وتعاضم أعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي، ومحدودية التمويل، وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاصة، والتعليم الإلكتروني، والالتزام الأدبي والمهني، والهموم المرتبطة بنوعية وجودة التعليم، ومع ذلك فإن لضمان الجودة طابع مختلف عما هو سائد في الدول المتقدمة، فهناك بعض العوامل التي تجعل منه عملية فريدة في هذا الجزء من العالم ومن بين هذه العوامل محدودية التنافس لاجتذاب الطلبة وقلة عدد الجامعات بشكل يضر بالتنافس وحقيقة أن بعض البرامج لا تطرح إلا في مؤسسة واحدة وارتفاع تكلفة استقدام خبراء أجانب، ومدى توفر الخبراء وقت إجراء عملية التقييم، والظهور المفاجيء والكبير لمؤسسات التعليم العالي الخاصة.

ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية فيما يلي:

- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.
- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبى متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.

- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعملية التقييم الخارجي والاعتماد الأكاديمي.
- توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعة.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث أن التقييم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديل في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقييم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي (Davis & Ringsted, ٢٠٠٦). وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية لا نهدر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسب مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي، والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي.

كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين أخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كمنشآت اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة، فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية وإن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يُعتمد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب. وتصنف منظمات الاعتماد في الولايات المتحدة إلى فئتين: الفئة العامة، والفئة الخاصة. وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافي تمنح الاعتماد العام أو المؤسسي وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل، أما هيئات الاعتماد التخصصي فهي على المستوى القومي وتتخصص في مهن معينة مثل: الطب، الهندسة، والتربية، وإدارة الأعمال. ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة، وإن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتقوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات، وتقوم كل لجنة بتطبيق معايير التقييم والاعتماد، وهي معايير معروفة وتركز على الجودة (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

وتطلب منظمة الاعتماد من المؤسسة التي تتقدم للحصول على الاعتماد القيام بدراسة ذاتية قبل قدوم فريق المقيمين، ولدى غالبية المؤسسات

الأكاديمية الأمريكية مكاتب يطلقون عليها "مكتب التقييم" وهذه تقوم بتنسيق جهود الاعتماد في المؤسسة، ويتمحور عمل جهات الاعتماد من التأكد من أن الجامعة أو الكلية التي تطلب الاعتماد قادرة على تحقيق الشروط العامة التالية:-

١. توافر رسالة مؤسسة يليق بمستواها كمؤسسة تعليم عالي، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.

٢. امتلاك المصادر والموارد المناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.

٣. توافر نظام توثيق أعمال الطلبة المتصلة بالأهداف التعليمية بما يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.

٤. بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها

(National Quality Assurance and Accreditation,)
(٢٠٠٤).

أما في المملكة المتحدة فإن حركة الاعتماد أحدث كثيراً، حيث أسندت هذه المسؤولية في عام ١٩٩٢م، إلى مجالس تمويل التعليم العالي في إنجلترا وويلز Funding Councils For England and Wales Higher Education وتقوم هذه المجالس بتقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي التي تمولها وفي عام ١٩٩٥، أعيد النظر في الطريقة المتبعة في التقييم بحيث تحقق ثلاثة أغراض: الأول تشجيع التحسين والتطوير، والثاني توفير معلومات فاعلة للجمهور حول نوعية التعليم العالي بناء على الأهداف والأغراض كما تحددها كل مؤسسة، والثالث هو ضمان الحصول على مردود ذي قيمة للمال العام الذي يستثمر في التعليم العالي، وفي عام ١٩٩٧ انتقلت هذه المسؤولية إلى وكالة ضمان الجودة التعليم العالي Quality Assurance Agency وهي هيئة تهدف إلى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات للتعليم العالي، وتبدأ

العملية من داخل كل مؤسسة حيث تقوم بعمل تقييم ذاتي يتبعه عملية تقييم أولى للتقييم الذاتي، ثم زيارة ميدانية للمؤسسة ثم إعداد التقرير النهائي ولدى كل مؤسسة مكتب يسمى مكتب ضمان الجودة وهذا يقوم بتنسيق جهود التقييم بها (UK National Accreditation, ٢٠٠٤).

ولقد انتشر مفهوم ضمان الجودة في الدول النامية مؤخراً، وإن كان تطبيقه فيها يتأثر بما ساد من اتجاهات في الدولة المتقدمة إلا أن الاعتماد يواجه صعوبات كثيرة في الدول النامية فقد أشار سيزاس (Cizas, ١٩٩٧) إلى بعضها على النحو التالي:

أولاً: تطرح بعض البرامج بواسطة مؤسسة واحدة فحسب.

ثانياً: قد لا يتوفر خبراء أجانب وقت إجراء عملية التقييم.

ثالثاً: قد تتوفر الموارد المالية اللازمة لدعوة خبراء أجانب.

رابعاً: قد تشكل اللغة الوطنية صعوبة بالنسبة لعملية التقييم.

خامساً: لا توفر الدراسات الذاتية قدرًا كافيًا من المعلومات.

سادساً: قد لا يتوفر مقيمون خارجيون محايدون.

سابعاً: المشاكل الخاصة بالطبيعة الدعائية للتقارير وهشاشتها.

العلامات المرجعية Benchmarking

هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أي مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها، وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

الاعتماد Accreditation

هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

المعيار في الاعتماد Accreditation Standard

هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة " Quality " أو التميز " Excellence" (National Quality Assurance and Accreditation,) (٢٠٠٤).

الاعتماد في التعليم Accreditation in Education

أشار ديفيد وهارولد وديفيد و رينجستد (David & Harold, ٢٠٠٠;) إلى الاعتماد في التعليم بأنه: (Davis & Ringsted, ٢٠٠٦)

- هو الاعتراف بان برنامج تعليمي معين Program أو مؤسسة تعليمية Institution يصل إلى مستوى معياري محدد Certain Standard.
- هو حافظ على الارتقاء بالعملية التعليمية
- الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب Ranking المؤسسات التعليمية.
- الاعتماد هو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناءً على منظومة معايير أساسية "Basic Standards" تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة، وليس طمساً للهوية الخاصة بها.
- الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية.

أنواع الاعتماد

الاعتماد المؤسسي: "Institutional Accreditation" وهو الذي يركز على تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة.

الاعتماد التخصصي: "Subject Accreditation" وهو الذي يركز على الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التي تطرحها المؤسسة بشكل منفرد (Cizas,) (١٩٩٧b).

مفهوم ضبط النوعية Quality Control

هي مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى مطابقة منتج المجموعة من المعايير المحددة مسبقاً. وقد تؤدي عن الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر اتفاقاً مع المواصفات المرسومة (David & Harold, ٢٠٠٠).

مفهوم ضمان النوعية Quality assurance

ضمان النوعية هو عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن النوعية المرغوبة ستحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية (David & Harold, ٢٠٠٠).

المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية، ولقد قامت وزارة التعليم العالي البريطانية في عام ١٩٩٢ بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولى في الجامعات البريطانية (David & Harold, ٢٠٠٠; Davis & Ringsted, ٢٠٠٦)، كما انشأ في عام ١٩٩٥م مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الأمريكية (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤). ولقد اتفقت اللجنتان على المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت هذه العناصر ومعايير تقييمها كما هو موضح في الجدول رقم (Verrall, Brukner, & Seward) (David & Harold, ٢٠٠٠;)

جدول رقم (١)

معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة التعليمية

العنصر	نواحي الجودة
١ - المنهج العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - درجة تغطية المواضيع الأساسية. - التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة. - الارتباط بالواقع العملي. - الإلمام بالمعارف الأساسية. - إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية.
٢ - المرجع العلمي	<ul style="list-style-type: none"> - درجة المستوى العلمي والموثوقية. - شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي. - وقت توافر المرجع العلمي. - سعر المرجع العلمي. - امتداد الاستفادة من المرجع العلمي. - أصالة المادة العلمية. - نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي.
٣ - أعضاء هيئة التدريس	<ul style="list-style-type: none"> - المستوى العلمي والخلفية المعرفية. - إدراك احتياجات الطلاب. - الانتظام في العملية التعليمية. - الالتزام بالمنهج العلمي. - تقبل التغذية الراجعة. - العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية. - تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي. - الهدف من أسلوب التدريس المستخدم. - تنمية الاتجاه التحليلي. - تنمية النظرة المتعمقة. - درجة التفاعل الشخصي. - الوعي بدور القدرة العلمية والخلقية.
٤ - أسلوب التقييم	<ul style="list-style-type: none"> - درجة الموضوعية والانساق. - درجة الموثوقية والشمول. - عدم التركيز على التلقين. - التركيز على القدرة التحليلية. - التركيز على التفكير الإبتقادي.
٥ - النظام الإداري	<ul style="list-style-type: none"> - توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام. - التوجه نحو سوق العمل. - المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية. - كفاءة وفعالية النظام الإداري. - تلقي الشكاوى والتعامل معها.
٦ - التسهيلات المادية	<ul style="list-style-type: none"> - تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية. - تنمية وإشباع الناحية الجمالية.

وانطلاقاً من القائمة التي أوردها معهد إدارة الجودة الشاملة الفيدرالي ومن آراء العديد من الباحثين حول ماهية وعدد وترتيب هذه المتطلبات يمكن القول أن

متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

١. دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
٢. التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
٣. توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
٤. شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
٥. سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
٦. تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.
٧. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تدير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

١. رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
٢. رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
٣. خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
٤. هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
٥. وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
٦. معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية
٧. إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
٨. توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
٩. أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
١٠. ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
١١. مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.

١٢. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.

١٣. ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل بروح الفريق.

١٤. احترام وتقدير الجامعات محلياً وعالمياً.

١٥. حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.

١٦. رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.

١٧. نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات أقل.

١٨. الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل

المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤)

١. عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم- التحسين المستمر- الابتكار)

٢. عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي).

٣. عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٤. عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب).
٥. عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل)
٦. تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
٧. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطي.
٨. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

بعض التجارب العالمية والعربية في مجال التقويم والاعتماد

إن طبيعة العصر الذي نحن فيه تؤكد دائماً على "الحرية والجودة" معاً ويظهر ذلك في جميع أوجه النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي، والتعليم هو أحد هذه النشاطات الرئيسية وينطبق عليه نفس المبدأ ألا وهو تطلع الجهات المعنية إلى "الحرية والجودة" معاً (David & Harold, ٢٠٠٠).

لقد تأكدت الحرية لدى الراغبين في التعليم ذوى القدرات بتزايد عدد المقيدون في مؤسسات التعليم وهذه بدورها زاد عددها وتنوعت مستوياتها وشارك فيها رجال الأعمال الراغبين في الاستفادة من تطلع الجميع إلى التعليم حيث أنشئت المعاهد والجامعات الخاصة وفي نفس الوقت لم تتخلف الحكومة عن دورها في إنشاء المدارس والمعاهد المختلفة. كل هذا يشير إلى أن مبدأ "الحرية" متاح لمقدم الخدمة التعليمية ولطالبها في نفس الوقت.

كل ذلك حدث ويحدث في انتظار آليات ضمان "الجودة" التي هي الجناح الآخر لطبيعة العصر ويدونها لن نقيس العصر الذي نتواجد فيه (David & Harold, ٢٠٠٠).

الولايات المتحدة الأمريكية

أن الولايات المتحدة كانت أول من راعى مبدأ توازي "الحرية والجودة"، حيث سمحت لمئات بل آلاف المؤسسات التعليمية أن تنتشر وفي نفس الوقت ومنذ أوائل القرن العشرين أنشئت الآليات المناسبة التي تتابع جودة أداء هذه المؤسسات وتعتمد ما يستحق منها الاعتماد Accreditation وتجعل نتائج هذه المتابعة متاحة لراغبي التعليم حتى يكونوا على بينة من موقف مؤسسات التعليم المتاحة (David & Harold, ٢٠٠٠).

مؤسسات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية تشبه إلى حد كبير المؤسسات الخاصة التي تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تمثل بمجالس إدارة هذه المؤسسات. ويعتبر التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدود الأثر قياساً بالدول الأوروبية، ولذلك فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد موارد لها وإلا فقدت هذه المؤسسات مواردها وطلابها الذين يتجهون بالتالي نحو المؤسسات المنافسة (David & Harold, ٢٠٠٠).

ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين:

اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها.

اعتماد تخصصي Program Accreditation للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والتكنولوجيا والذي يعمل منذ

الثلاثينات من القرن الماضي وهيئة اعتماد التعليم الطبي (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤). في عام ١٩٩٦ تم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي The Council for Higher Education Accreditation والذي يهدف إلى إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي. ويقوم مجلس الاعتماد بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناءً على معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل ١٠ سنوات بناءً على تقرير يقدم كل ٥ سنوات. والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي ويتم من خلال المهام الآتية:

- ١- مراجعة عمليات التقييم الذاتي Self-Assessment بواسطة القائمين على المراجعة Peer Reviewers.
- ٢- زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام.
- ٣- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلى المنظمة (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

دول أوروبا الغربية

تعتبر دول فرنسا وإنجلترا وهولندا من أكثر البلدان الأوروبية التي تتم فيها عمليات التقييم ومتابعة جودة التعليم، وربما تتم بصورة مختلفة عن النظام الأمريكي. ومنذ إعلان بولونيا عام ١٩٩٧ عن التوجه نحو نظام تعليم جامعي متناسق تقوم الدول الأوروبية بالمبادرة بترتيب نظام التعليم بها حتى يكون قريباً من النسق المعين في بولونيا. كذلك بدأت أوروبا مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لكي تتابع جودة التعليم العالي بدولها المختلفة تأكيداً

على وحدة سوق العمل (Calpin-Davies & Donnelly, ٢٠٠٦;)
Campbell & Rozsnyai, ٢٠٠٢; Cizas, ١٩٩٧; David &
(Harold, ٢٠٠٠).

إن المملكة المتحدة تعطي نموذجاً جيداً للفكر الأوروبي الذي جاء متأخراً
عن الولايات المتحدة والمختلف عنها حيث انه في عام ١٩٩٧ أنشأ بالمملكة
المتحدة هيئة توكيد الجودة Quality Assurance Agency بهدف وضع
نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التعليم العالي. وتعتبر هيئة توكيد
الجودة هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية (Campbell &
Rozsnyai, ٢٠٠٢; Cizas, ١٩٩٧; David & Harold, ٢٠٠٠)

يشمل نظام توكيد الجودة في هيئة توكيد الجودة الآتي:

١. عمليات المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة والتي تتم بواسطة
المؤسسات التعليمية نفسها من خلال مراجعة البرامج بواسطة
محكمين داخليين وخارجيين.

٢. مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية وذلك بواسطة هيئة توكيد
الجودة.

٣. مراجعة برامج المؤسسة التعليمية بواسطة هيئة توكيد الجودة.

٤. الاعتماد بواسطة هيئة توكيد الجودة.

٥. تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين
على المراجعة Peer Reviewers عن طريق الجهة المانحة

Funding Body (Campbell & Rozsnyai, ٢٠٠٢;)

National Cizas, ١٩٩٧; David & Harold, ٢٠٠٠;

(Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

لقد تم تفعيل دور هيئة توكيد الجودة من خلال النظام الآتي:

١ - مراجعة المؤسسات التعليمية Institutional Audit كل خمس سنوات.

٢ - التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي Developmental Engagement حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية.

ويتم تمويل هذه الهيئة من خلال المصادر التالية:

١ - مساهمة من جميع مؤسسات التعليم العالي.

٢ - الدخل الذي يتم تحصيله من خلال التعاقدات التي تتم بين

الهيئة وصندوق تمويل التعليم العالي Funding Councils ٣٠%.

٣ - مصادر أخرى تبرعات ١٠% (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

أما فرنسا فتعطى نموذجاً أوروبياً آخر للنظر في جودة التعليم العالي حيث تبين أنه نتيجة لعدم فعالية الأنظمة التقليدية المركزية لتقييم الأداء وضبط الجودة والتي اتسمت بضعف الاستقلالية والبيروقراطية فقد تشكلت لجنة وطنية للتقييم بقرار رئاسي وبرلماني عام ١٩٨٥ وتتبع هذه اللجنة رئيس الجمهورية مباشرة وبالتالي فهي مستقلة عن رئيس الوزراء ووزير التعليم العالي أو أي جهة حكومية أخرى (Brennan, ١٩٩٨; Cizas, ١٩٩٧). وتشمل إجراءات التقييم الذي تمارسه اللجنة تقييماً عاماً للمؤسسة التعليمية ومراجعة للبرامج. ويشمل التقييم العام مراجعة أساليب التدريس والنشاطات البحثية ونظم الإدارة وبيئة التعليم. كما تجرى عملية التقييم عادة بناء على طلب مؤسسة التعليم العالي نفسها، وإن كان للجنة الوطنية الحق في إجراء تقييم لأي مؤسسة تريد أن تقيّمها. وتقوم هذه اللجنة بزيارة كل المؤسسات مرة كل ثمان سنوات تقريبا وتنشر نتائج تقييمها في تقرير عن كل مؤسسة، ويرسل التقرير للوزارات المعنية. وتكمن أهمية هذا التقييم في أنه يؤخذ

في الاعتبار أثناء التفاوض على الموازنات السنوية لمؤسسات التعليم العالي
(Brennan, ١٩٩٨).

أما إجراء مراجعة البرامج فيشمل تقريراً ذاتياً من المؤسسة نفسها ثم زيارة
من قبل اللجنة القومية للمؤسسة والتي تعد تقريرها والذي تستند اليه لجنة
خبراء خارجية لإصدار أحكامها لاعتماد البرامج والمواد الدراسية
للمؤسسة. وتقوم اللجنة القومية للتعليم بنشر تقرير عام عن البرامج التي
تمت مراجعتها وإعداد تقرير سنوي يتم رفعه إلى رئيس الجمهورية
الفرنسية يتضمن نتائج التقييم للمؤسسات التعليمية (David & Harold,
٢٠٠٠; Wayne, ٢٠٠٠).

النموذج الياباني للاعتماد الأكاديمي

أما اليابان فقد تأثرت كثيراً - ولأسباب تاريخية - بالنموذج الأمريكي حيث
يتم اعتماد الجامعات اليابانية بواسطة هيئة اعتماد الجامعات اليابانية:
من خلال نظامين:

النظام الأول: الاعتماد Accreditation الذي يمنح للجامعات التي تتقدم
لأول مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

النظام الثاني: إعادة الاعتماد Re-Accreditation الذي يمنح بعد مرور
خمس سنوات من الحصول على الاعتماد الأول بالنسبة للجامعات التي
تحصل لأول مرة على الاعتماد ويمنح كل ٧ سنوات للجامعات التي
حصلت على إعادة اعتماد من قبل. ولا بد أن يمر على إنشاء الجامعة أربع
سنوات حتى يكون لها الحق في الانضمام لعضوية الهيئة. وتعتبر عملية
الاعتماد وإعادة الاعتماد متشابهتين من حيث الطرق والإجراءات المتبعة
للاعتماد، والفرق الأساسي هو أنه طبقاً للنظام الأول لا تتم عضوية الجامعة
بهئية الاعتماد إلا بعد الحصول على الاعتماد النظام الأول ولكن طبقاً

للنظام الثاني إعادة الاعتماد لا تفقد الجامعة عضويتها حتى لو لم تحصل على إعادة اعتماد. والفرق الآخر هو أن إعادة الاعتماد يعتمد على ما إذا كانت الجامعة قد عملت بالتوصيات التي ذكرت من قبل خلال حصولها على الاعتماد بواسطة الهيئة. إن هذا النظام المطبق باليابان هو تطويع للنظام الأمريكي الذي بدأ في أوائل القرن العشرين (National Quality Assurance and Accreditation, ٢٠٠٤).

إن النماذج التي قدمت ليست شاملة ولا كاملة وهناك اجتهادات كثيرة بالدول الأوروبية الجديدة شرق أوروبا وفي دول آسيا وأمريكا اللاتينية وفي الدول العربية، حيث بدأت بعض الدول منفردة وبعض المناطق الجغرافية مجتمعة في الاتفاق على نظام ضمان وتوكيد الجودة حيث أصبح سوق العمل مفتوحاً على مصراعيه حرية الانتقال وحرية العمل أمام الأفراد القادرين على القيام بمهام وظائفهم بكفاءة جودة الأداء. وهذا ينطبق داخل الدولة الواحدة ومجموعة الدول وسوق العمل العالمي وفي تواجد الشركات متعددة الجنسيات (Cizas, ١٩٩٧).

فكرة إنشاء

وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية

رسالة الوحدة:

تقويم الأداء التعليمي وتطويره في كافة عناصر وأنشطة المنظومة التعليمية في ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمنظومة التعليم الجامعي ، والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى القومي أو العالمي.

أهداف الوحدة:

تهدف الوحدة إلى تقويم الأداء وتطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

١ - تقويم العملية التعليمية من خلال قياس مؤشرات الأداء لمدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس - الطلاب - الخريجون).

٢ - تصميم وإعداد نماذج الاستمارات أو الأدوات اللازمة للتقويم بحيث تتضمن آليات ومعايير التقويم والخطوات الإجرائية اللازمة لتنفيذ نظام التقويم.

٣ - نشر ثقافة التقويم بين أعضاء هيئة التدريس وطلاب الكلية من خلال تنظيم حلقات النقاش وورش العمل والدورات التدريبية التي تعني بتقويم الأداء.

٤ - تبادل الخبرات والأفكار الخاصة بتقويم العملية التعليمية والاستفادة منها في تحقيق التطوير المنشود.

٥ - إنشاء قاعدة معلومات وملفات متكاملة لجميع البرامج الدراسية والمقررات الدراسية لكل الدرجات العلمية التي تقدمها الكليات تمهيداً لاعتماد ما يتفق منها مع المعايير الدولية والهيئات المحلية المختصة.

٦ - تحديد جوانب القوة والضعف في الإمكانيات والبرامج الدراسية التي تقدمها الكليات وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتغلب عليها ووضع خطط العمل بتوقيينات ومسئوليات وتحديد الإمكانيات اللازمة لها.

٧ - متابعة تطوير الكليات لبرامجها ولوائحها للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الكليات المناظرة في الجامعات بما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.

٨ - العمل على إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية التي تهتم بتقويم الأداء في التعليم الجامعي لتبادل الخبرة بما يطور من أداء العملية التعليمية بالكليات.

استراتيجية تحقيق أهداف الوحدة:

تمهيد:

تقوم وحدة تقويم الأداء بالكلية بتقويم الأداء وتهيئة الكلية لتطبيق آليات تطوير العملية التعليمية وإشراك الطلاب في تقويم العملية التعليمية من خلال استبيان تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وباقي عناصر العملية التعليمية في المقررات وتطبيق ذلك في معظم المقررات بالكلية كما يتم تصميم استبيانات أخرى لأخذ رأي الطلاب في أداء المقررات ورأي أعضاء هيئة التدريس التي يدرسونها وكذلك تقرير نصف سنوي يقدمه أعضاء هيئة التدريس لرئيس القسم.

كما تستطيع الوحدة ان تقوم بطبع كتاب سنوي يعطى إحصاءات كاملة حول نتائج الكلية والفرق الدراسية ومقررات كل فصل دراسي و كل مرحلة سنوية وتحليل إحصائي لها ونشر وتحليل نتائج تقييم الطلاب للأداء بالمقررات التي تدرس لهم وآرائهم الحرة حول هذه المقررات.

الهيكل التنظيمي للوحدة:

- ١- يتولى إدارة الوحدة مجلس يشكل بقرار من سعادة الدكتور/ عميد الكلية على الوجه التالي:
 - رئيس الوحدة من وكلي الكلية (التعليم والطلاب) يدير جلسات الوحدة كما يتابع تنفيذ قرارات الوحدة.
 - عدد ٢-٣ من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والفعالية في مجال تطوير التعليم ويقومون بجانب حضور الجلسات والإشراف ومتابعة أنشطة الوحدة.
 - ويضم سنوياً طالبين من طلبة الكلية من المتفوقين دراسياً ومن الفاعلين في الأنشطة الطلابية يتم اختيارهم في بداية العام الدراسي بواسطة رئيس الوحدة.
 - وتؤخذ القرارات بالأغلبية مع عدم حسب أصوات الطلبة.
- ٢- تقوم الوحدة بتوزيع مسؤوليات الإشراف والمتابعة على أقسامها وهي كما يلي:
 - قسم البرامج الدراسية والطلاب.
 - قسم أعضاء هيئة التدريس.
 - قسم الخريجين وخدمة المجتمع.

يساعد الوحدة في أعبائها.

- عدد ١ أخصائي حاسبات.

- عدد ٢ مدخل بيانات على الحاسب الآلي.

اختصاصات الوحدة:

١ - وضع استراتيجية لتقويم الاداء بصورة دورية بحيث تأخذ في اعتبارها أي تغييرات داخل أو خارج الكلية مع اقتراح الآليات اللازمة للتطوير.

٢ - الإشراف على تنفيذ استراتيجية لتقويم الاداء

٣ - العمل على أن يكون لالوحدة حلقة اتصال بين ادارة الكلية والاقسام بالكلية.

٥ - القيام بالفعاليات ٣ والتطبيقات التي تؤدي إلى تطوير الأداء على المستوى الأكاديمي مثل:

أ - تصميم النماذج المساعدة (Templates) في توصيف البرامج الأكاديمية والمقررات للسنة الدراسية الأولى ومرحلة الدبلوم بالكلية، وكذلك في عمل التقارير (Reports) الخاصة بالمقررات والبرامج والتقارير النصف سنوية للكلية بالإضافة إلى تصميم استمارات الاستبيانات التي تساعد في متابعة العملية التعليمية.

ب - توعية أعضاء هيئة التدريس بمؤشرات تطوير الاداء وتدريبهم على استخدام استمارات البيانات المختلفة خصوصاً التي تتعلق بمواصفات البرامج والمقررات الدراسية وكيفية كتابة التقارير الخاصة بها.

ج- معاونة الكلية في عمل دراسات ذاتية (Self - Study) كنظام مراجعة داخلي (Internal Review System) لمدى تحقق عملية التطوير بها.

هـ- معاونة الكليات في وضع المعايير الأكاديمية (Standards) والعلامات المرجعية (Benchmarks) الخاصة ببرامجها المختلفة.

التوصيات

بعد إجراء التحليل العلمي للمعلومات المتعلقة بالجودة الشاملة ونظم الإعتماد الأكاديمي وبعد التعرف على المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات والتعرف على المعايير الدولية والاتجاهات الحديثة في المؤسسات الأكاديمية، يمكن وضع تصور واضح لعدد من التوصيات للارتقاء بكفاءة ونظام التعليم العالي وذلك على النحو التالي:

- إنشاء هيئة مستقلة للإعتماد الأكاديمي تتولى تقويم وضبط الجودة والنوعية في المؤسسات التعليمية ، وبما يتماشى مع المعايير الدولية.
- وضع توصيف وظيفي وفق النظام الإداري للمسؤولين عن المؤسسات التعليمية.
- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في المؤسسات التعليمية خدمية، إنتاجية، إدارية، مالية
- تدريب العاملين بالمؤسسات التعليمية لتطبيق إدارة الجودة بها.
- إجراء التقويم المستمر لجميع اعضاء هيئة التدريس والإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- حل المشاكل بشكل متواصل ومستمر وبطريقة علمية سليمة.
- الاهتمام بنوعية الجودة العالية للخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية للفرد والمجتمع وفقاً لمعايير الجودة الشاملة.
- ضمان أن الأنشطة العلمية والبرامج الدراسية المعتمدة تلبى متطلبات الإعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات التخصص في مجالات التعليم المختلفة وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.
- العمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

المراجع الأجنبية

١. Brennan, J. (١٩٩٨). *Quality Assurance in Higher Education A Legislative Review and Needs Analysis of Developments in Central and Eastern Europe*: EC/Phare/ETF copyright.
٢. Calpin-Davies, P., & Donnelly, A. (٢٠٠٦). Quality assurance of NHS funded healthcare education. *Nurs Manag (Harrow)*, ١٣(٦), ٢٨-٣٤.
٣. Campbell, C., & Rozsnyai, C. (٢٠٠٢). *Quality Assurance and the Development of Course Programmes*: Bucharest, UNESCO, CEPES Papers on Higher Education.
٤. Cizas, A. E. (١٩٩٧). Quality assessment in smaller countries : problems and Lithuanian approach. *Higher Education Management. Global J. of Engng. Educ.*, ٩(١), ٤٣-٤٨.
٥. David, B., & Harold, T. (٢٠٠٠). *Quality in Higher Education (Vol. ٦)*: Routledge, part of the Taylor & Francis Group.
٦. Davis, D. J., & Ringsted, C. (٢٠٠٠). (٦) Accreditation of undergraduate and graduate medical education: how do the standards contribute to quality? *Adv Health Sci Educ Theory Pract*, ١١(٣), ٣٠٥-٣١٣.
٧. National Quality Assurance and Accreditation. (٢٠٠٤). *The Quality Assurance and Accreditation Handbook*: National Quality Assurance and Accreditation.
٨. UK National Accreditation. (٢٠٠٤). *Programme Specification: Sport and Exercise*. Unpublished manuscript.
٩. Verrall, G. M., Brukner, P. D., & Seward, H. G. (٢٠٠٦). ٦. Doctor on the sidelines. *Med J Aust*, ١٨٤(٥). ٢٤٤-٢٤٨.
١٠. Wayne, G. (٢٠٠٠). *North Dakota Standards and Benchmarks Content Standards Physical Educatio*: Bismarck, North Dakota.