مجلة المجمع العلمي

مجلة المجمع العلمي

الجزء الاول ـ المجلد السابع والخمسون

بغـــداد

١٤٣١هـ ـ ٢٠١٠م

شبكة كتب الشيعة
shiabooks.net
mktba.net رابط بديل

إدارة جودة التعليم العالي الشاملة

الدكتور داخل حسن جريو

عضو المجمع العلمي

الملخص :

دعت متطلبات التعليم العالي في ظل نظام العولمة السائد حاليا إلى إنشاء منظومات للسيطرة النوعية وإدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي، تديرها وتشرف عليها مؤسسات اعتماد وطنية في التعليم العالي وإقليمية ودولية ولاسيما في التخصصات المهنية والتقنية التي باتت تشكل المحور الأساسيّ في التعليم العالي في ضوء تزايد اعتماد الكثير من المهن على المعارف العلمية والتقنية ، وبروز اقتصاد حديث يعتمد على المعرفة والإبداع والابتكار يعرف باقتصاد المعرفة أو الاقتصاد الرقمي أحيانا .

تتضمن برامج إدارة الجودة الشاملة فحص برامج التعليم والتعلم وأساليب تنفيذها ، والتأكد من فاعليتها وجودة مخرجاتها طبقا لمعايير الجودة المعتمدة وطنيا وإقليميا ودوليا . تسلط هذه الورقة الضوء على مفهوم الجودة ومراحل تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة .

المقدمة :

إن المتتبع تاريخيا لوظيفة الجامعة في المجتمع يرى أن هذه الوظيفة قد تبدلت وتغيرت وتطورت بتطور المجتمع علميا وتقنيا . إذ كانت مهمة الجامعات قرونا عديدة المحافظة على المعرفة القائمة ونقلها من جيل إلى آخر ، إذ لم يكن من مهام الجامعة البحث العلمي بمفهومه الحديث الذي

يستهدف نمو المعرفة وتطورها . ولم تعرف الجامعات مثل هذه المهمة أو الوظيفة إلا في أوائل القرن التاسع عشر مع قيام جامعة (هوميلت) في برلين إذ كانت الجامعات الأوربية في القرون الوسطى تعكس طبيعة الثقافة الإقطاعية السائدة آنذاك التي كانت تنظر إليها على أنها مجرد أداة لتوصيل الثقافة القائمة لا أجهزة إبداع معارف جديدة . وبحلول عهد النهضة تغيرت المجتمعات الأوربية وتغيرت معها وظيفة الجامعة نتيجة ظهور هذه المجتمعات حتى صارت نموذجا للمؤسسات التي تسخر طاقاتها لخدمة المجتمع ، وتقود ثورته العلمية والتقنية التي تمثلت في قيام الثورة الصناعية ، التي فرضت بدورها متطلبات جديدة على الجامعات تمثلت في الحاجة إلى إعداد ملاكات فنية متخصصة وتوجيه النشاط العلمي للجامعة في مجال التدريس والبحث إلى مجالات العلوم الطبيعية والتقنية ودراسة أسسها من حاجات بشرية وإعتمادات مالية عالية ، وهكذا فالجامعات في الوقت الحاضر ذات وظيفة مزدوجة يمكن تحديدها بثلاث نقاط :

١. التعليم وإعداد المتخصصين بالمهن العالية التي يحتاج اليها المجتمع .
٢. خلق المناخ الملائم للبحث العلمي والقيام به .
٣. تقديم الخدمات العامة للمجتمع .

ولكي يؤدي التعليم العالي دوره الصحيح في التنمية فأنه يجب مراعاة :

١. التوازن الصحيح بينما تعده المؤسسات التعليمية من ملاكات وما تحتاج اليه مؤسسات الدولة المختلفة من تلك الملاكات .
٢. التوازن الموضوعي لمراكز التعليم العالي في أنحاء البلد .
٣. التوازن بين استيعاب المدارس الثانوية والمهنية .

ومن كل ما تقدم يتضح أن التعليم الجامعي لم يعد ترفا ثقافيا بل هو وسيلة لتقدم المجتمع ورقيه وتطوره ، فالجامعات مؤسسات علمية وتربوية ذات مستويات رفيعة تتركز مهماتها الأساسية في إعداد الملاكات المؤهلة لتبوء المراكز القيادية في مختلف المجالات الموجودة في المجتمع ، وإعداد البحوث الأساسية والتطبيقية التي تتطلبها عملية التقدم العلمي والتقني في المجتمع الموجودة فيه ، وخدمته من خلال أنشطة علمية متعددة ومختلفة لتكون على اتصال مستمر به ويتحسس من خلالها أهميتها في تطوره ، إذ أن للجامعة دورا مهما وأساسيا في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية من خلال الوظائف المتعددة التي يؤديها نظام التعليم العالي بصورة عامة ، لذلك قد يتسم دورها بالخطورة من خلال مسؤوليتها في قيادة النهضة العلمية وتوسيع آفاق المعرفة ووضع الحلول الناجحة لها ، إذ ان دورها لا يقتصر على مواجهة التحديات الآنية بل يمتد إلى الاستشراف والتنبؤ بتلك التحديات المستقبلية ووضع الخطوات والإجراءات اللازمة للتصدي لها.

إن ذلك يجعل من دور الجامعة دورا استراتيجيا بعيد المدى وهذا الدور في حد ذاته يخرج هذه المؤسسة من إطارها التقليدي إلى الإطار التجديدي الذي يتعامل مع المستقبل وحاجاته بوصفها تمثل القيادة الفكرية والعلمية في المجتمع والقادرة بما تتوافر فيها من ملاكات مؤهلة تأهيلا عاليا على التعامل مع كل المشكلات والتحديات التي تمر بها المجتمعات المعاصرة ، لذا فقد أدركت الدول المختلفة أهمية الاستثمار في قطاع التعليم العالي لما لذلك من مردودات كبيرة في التنمية الاقتصادية

والاجتماعية ، إلا أن الأزمة الاقتصادية العالمية الراهنة أدت إلى تأثيرات سلبية خطيرة في البنى التحتية لمنظومات التعليم العالي في الكثير من البلدان بسبب عدم قدرتها على توفير المبالغ المالية اللازمة لشراء الأجهزة العلمية والمعدات المختبرية واللوازم الدراسية وغيرها للإيفاء بمتطلبات العملية التعليمية ، الأمر الذي أنعكس سلبا على قدرات المؤسسات التعليمية في مجال البحوث العلمية وإعداد الكوادر العلمية التي تحتاج اليها مجتمعاتها لإدامة زخم تقدمها ورقيها.

وهذا يدعو إلى إعادة نظر جادة وشاملة بمجمل أوضاع المؤسسات التعليمية ، واعتماد سياسات تعليمية يتم التركيز فيها على نوع مخرجات التعليم العالي ومواءمتها لحاجات سوق العمل ومتطلبات التنمية ومواكبة مستجدات العلوم والتقنية ، والبحث عن موارد تمويل إضافية من مؤسسات القطاع الخاص ، والسعي إلى تنظيم موارد المؤسسات التعليمية باستثمار قدراتها البحثية والاستشارية والإسهام في حل المعضلات التقنية وتنفيذ التصاميم لمشاريع التنمية المختلفة . أي باختصار تجسيد مفهوم الجامعة المنتجة المتفاعلة مع بيئتها ومجتمعها بوصفها مركزا للإبداعات والابتكارات العلمية والتقنية والأفكار الخلاقة .

ولكي تحقق المؤسسات التعليمية أهدافها بفاعلية وكفاءة عالية في عالم اليوم الذي يشهد منافسة حادة بين الدول في إطار النظام الدولي الجديد الذي أزال الحدود بين الدول ، لابد والحالة هذه من إيجاد آليات فحص ذات صدقية عالية للوقوف على مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تنفيذ مهامها بكفاءة عالية وتميز واضح من قبل مؤسسات علمية ذات استقلالية

إدارية ومالية عالية ، يديرها علماء وتربيون بارزون مشهود لهم بالخبرة والمعرفة الواسعة في شؤون التعليم العالي ، ولأن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي باتت تعد الآلية المعتمدة للسيطرة النوعية وضبط الجودة بصورة واسعة في الأوساط التعليمية في الكثير من الدول ، لذا ستتناول هذه الورقة دراسة مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي ومراحل تطبيقها في المؤسسات التعليمية .

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

شهدت مؤسسات التعليم العالي في السنوات الأخيرة زيادات كبيرة بأعداد الطلبة في معظم دول العالم ، فقد ازداد عدد الطلبة الملتحقين بهذه المؤسسات من ٦٨. ٦ مليون طالب وطالبة في العام ١٩٩٠ / ١٩٩١ إلى ١١٠. ٧ مليون طالب وطالبة في العام ٢٠٠١ / ٢٠٠٢. ولم ترافق هذه الزيادة اية زيادة مماثلة في التخصيصات المالية .

ولتخفيف أعباء التعليم العالي المالية المتزايدة عاما بعد آخر عن كاهل الحكومات ، قامت الحكومات في الكثير من البلدان بتشجيع فتح الجامعات الأهلية سواء أكانت جامعات وطنية أم جامعات أجنبية . ونقلت بعض الدول مسؤولياتها التعليمية إلى المؤسسات التعليمية . واكتفاء الحكومات بمهمات الإشراف والتوجيه والتمويل الجزئي ، ومنح المؤسسات التعليمية حرية اوسع برسم سياساتها التعليمية وإتخاذ القرارات المناسبة لتنفيذها وخضوعها للرقابة والمساءلة .

وفي عصر العولمة أصبح التعليم العالي عابرا لحدود الدول بفضل إنتشار شبكات المعلومات والإتصالات ومنظومات الحواسيب المختلفة .

وإنتشار إساليب التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد ، الأمر الذي نجمت عنه تحديات جديدة واجهتها المؤسسات التعليمية ، بسبب إختلاف النظم الدراسية والبرامج التعليمية في البلدان المختلفة . مما يتطلب إتخاذ إجراءات فاعلة ومؤثرة لضبط جودة برامجها التعليمية وتأمين توافقها إلى أبعد حد ممكن مع المعايير الدولية .

كما شهد التعليم العالي تزايد أعداد الطلبة الدارسين في بلدان غير بلدانهم . وهو أمر يتطلب تقييم مؤهلاتهم لتحديد المستويات الدراسية التي سيقبلون بها لمواصلة دراستهم في تلك البلدان . مما يستلزم وضع معايير اعتماد بجميع المؤسسات التعليمية.

وفي اقتصاد العولمة لم يعد كافيا إعداد الطلبة على وفق معايير جودة وطنية فحسب ، بل يجب أن تراعى معايير الجودة الإقليمية والدولية للتأكد من مدى رصانة المؤسسات التعليمية في كل بلد من البلدان وكفاءة برامجها مقارنة بالمؤسسات في الدول الأخرى. ومدى أهلية خريجيها للعمل في الأسواق الدولية .

لذا فقد اهتمت المؤسسات التعليمية كثيرا بإجراءات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على وفق أسس ومعايير ومؤشرات نوعية ومهنية للتأكد من حسن أدائها لوظائفها وضمان جودة منتجاتها المتمثلة بإعداد الموارد البشرية التي يحتاج اليها سوق العمل على وفق المواصفات الإقليمية والدولية ، فضلا عن الدور الفاعل بإنماء المعرفة العلمية والتقنية وإثرائها ونشرها وتوظيفها لمصلحة بناء إقتصاد معرفي مزدهر قائم على الإبداع والابتكار .

وقبل الدخول في تفصيلات إدارة الجودة الشاملة لابد من توضيح مفهوم الجودة ذاتها ، فالجودة في المنظور الإسلامي تعني الإتقان كما ورد في الحديث النبوي الشريف : ((إنَّ الله يحب إذا عمل احدكم عملا أن يتقنه)) . والجودة في نظر بعضهم هي : ملاءمة المنتج للغرض المطلوب أو الإيفاء بالمتطلبات طبقا للمواصفات . تعرف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ايزو) الجودة بأنها الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية إحتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا .

والجودة في التعليم العالي لابد أن تعني قدرة المؤسسة التعليمية على الإيفاء بأهداف التعليم العالي المعاصر المتمثلة بالآتي :

١. تلبية حاجات سوق العمل من الملاكات المهنية في التخصصات المختلفة كما ونوعا ، والقادرة على تحقيق تنمية مستدامة في ضوء تطور المعارف المختلفة .
٢. إنماء المعرفة وإثرائها وتأصيلها ونشرها والقدرة على توظيفها في مناحي الحياة المختلفة .
٣. القدرة على نقل التقنية ولاسيما التقنية المتقدمة وتوطينها في البيئة المحلية وتوظيفها في حل بعض المعضلات التي تواجهها مجتمعاتها .
٤. الحفاظ على الهوية الوطنية وإبراز التراث الحضاري والثقافي لبلدانها .
٥. التكافؤ مع المؤسسات التعليمية العالمية المشهود لها بالتميز العلمي .

ولغرض ضبط الجودة لابد من وجود منظومة لفحص الجودة ، أي فحص عينات من المنتج ومطابقته للمعايير المرغوب توفرها في المنتج . وقد يأخذ هذا الفحص صيغا وأشكالا متعددة في منظومة التعليم العالي ،

فقد يقتصر أحيانا على فحص مخرجات التعليم العالي المتمثلة أساسا بالطلبة الخريجين ، وقد يتعداها إلى فحص نوعية البحوث العلمية ونوعية الخدمات التي تقدمها لمجتمعاتها . وفي أحيانا كثيرة يمتد الفحص ليشمل فحص مدى استيفاء المؤسسات التعليمية أو البرامج التعليمية معايير الجودة المعتمدة وطنيا أو إقليميا أو دوليا لغرض الاعتراف بها . تتطلب عملية فحص الجودة الإجراءات الآتية :

١ . قيام المؤسسة التعليمية المطلوب فحصها بإجراءات الفحص والتقويم الداخلي من قبل المؤسسة التعليمية نفسها ، وإعداد تقرير تفصيلي بذلك .

٢ . زيارة المؤسسة من خبراء تنسبهم مؤسسة اعتماد وطنية أو دولية ، يقوم الخبراء بدراسة تقرير الفحص الذي قامت به المؤسسة التعليمية أولا ، وفحص منشآت المؤسسة ثانيا ، وإعداد تقرير بذلك .

٣ . دراسة تقارير الخبراء من قبل مجلس مؤسسة الاعتماد في ضوء معايير المؤسسة ، وإعداد تقرير المؤسسة بشأن اعتماد المؤسسة التعليمية .

٤ . إرسال تقرير مؤسسة الاعتماد إلى المؤسسة التعليمية للأخذ بملاحظاتها ضمن مدة محددة .

٥ . يجوز للمؤسسة التعليمية الاستئناف لدى مؤسسة الاعتماد إذا رغبت في ذلك .

٦ . ينشر تقرير الاعتماد بوسائل الأعلام المختلفة .

تهتم المؤسسات التعليمية كثيرا بتقارير مؤسسات الاعتماد لما لها من تأثيرات بالغة في قرارات الإسناد الحكومي وفئات المجتمع المختلفة لأنشطتها ولاسيما في النواحي المالية ، وكذلك التأثير في انجذاب الطلبة

إليها ، وفرص عمل خريجيها . فالحكومات تسعى عادة إلى ضمان جودة التعليم العالي وتخريج ملاكات مفيدة لسوق العمل وضمان حسن صرف الأموال العامة في مجالات تعليمية نافعة .

تساعد نتائج الاعتماد الطلبة باختيار أفضل المؤسسات التعليمية المعتمدة وإمكانية الانتقال من مؤسسة تعليمية معتمدة إلى أخرى ، وتأمين حاجات حقل العمل برفده ملاكات مؤهلة ، مما يتطلب من المؤسسات التعليمية حسن التصرف بمواردها المالية والسعي بكل الوسائل للارتقاء بمهماتها التعليمية واختيار برامجها الدراسية التي يحتاج اليها سوق العمل والاندماج بمجتمعاتها اندماجا تاما .

يعرف معهد الإدارة الفيدرالي الأمريكي إدارة الجودة بأنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفاعلية أكبر في وقت أقصر ، مع الإعتماد على تقييم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء .

تختلف منظومات إدارة الجودة من بلد إلى آخر باختلاف ظروفه المحلية ودرجة تطوره ورقي منظوماته التعليمية ، وتتخذ صيغا مختلفة باختلاف النظم السياسية والثقافية السائدة في البلدان المختلفة ، منها :

١. آليات ضبط الجودة التي تهدف إلى فحص المؤسسة التعليمية للوقوف على مدى استيفاء برامجها التعليمية ومناهجها الدراسية لمعايير الجودة المعتمدة .

٢. منظومات الاعتماد التي تهدف إلى فحص قدرات المؤسسة التعليمية على أداء مهماتها العلمية والتربوية على وفق معايير الجودة ، ويتم هذا

الفحص عادة من قبل المؤسسة التعليمية نفسها تمهيدا لفحصها من قبل مؤسسات اعتماد وطنية أو إقليمية أو دولية .

٣. لجان التقييم التي تقوم بعملية فحص برامج المؤسسة التعليمية ومناهجها الدراسية ومواردها المادية والبشرية ، للوقوف على مدى استيفائها لمتطلبات التعليم العالي ، وقدرة المؤسسة على تحقيق غاياتها وأهدافها بكفاءة عالية .

تهدف برامج إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق أهداف عديدة ، أبرزها الآتي :

١ . اعتماد نظم تعليمية متوافقة مع النظم التعليمية السائدة في الدول المتقدمة بحيث يسهل انتقال الطلبة من جامعة إلى أخرى ولاسيما في مجال الدراسات العليا في البلدان الأكثر تقدما .

٢ . التمييز بين المؤسسات التعليمية وتصنيفها حسب قدراتها وإمكاناتها العلمية ، فالجامعات البحثية تختلف عن الجامعات التعليمية ، والجامعات الحكومية تختلف عن الجامعات الأهلية ، والجامعات بأنواعها تتفاوت في قدراتها العلمية .

٣ . جذب الدعم المالي للمؤسسات التعليمية الأكثر عطاء وتمييزا علميا ، ومنح الحوافز والمكافآت لتشجيع هذه المؤسسات على المزيد من العطاء.

٤ . تحسين البيئة التعليمية وتهيئة الظروف المناسبة لإنشاء الجامعات والمؤسسات التعليمية المختلفة .

٥ . وضع سياسات وإستراتيجيات للنهوض بمؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة والتميز في عصر العولمة الذي أصبحت فيه المؤسسات التعليمية

أكثر تنافسا لجذب الكفاءات العلمية المتميزة من الطلبة وأعضاء الهيئات التدريسية والباحثين على الحد السواء ، ليس من داخل بلدانهم فحسب ، بل بلدان العالم أجمع .

٦ . زيادة وعي الرأي العام ودعمه مؤسسات التعليم العالي بوصفها أهم أدوات التغيير في المجتمع .

٧ . إنشاء مراكز للسيطرة النوعية وضبط الجودة في جميع مؤسسات التعليم العالي .

٨ . نشر نتائج مراكز السيطرة النوعية وتقاريرها ، وضبط الجودة في جميع وسائل الإعلام .

تشمل برامج إدارة الجودة مجالات كثيرة ، منها :

١ . فحص جودة البرامج التعليمة والمناهج الدراسية .

٢ . فحص جودة المؤسسات التعليمية الحديثة الإنشاء أو قيد الإنشاء .

٣ . إعتماد المؤسسات التعليمية وطنيا وإقليميا ودوليا .

٤ . فحص جودة مخرجات المؤسسات التعليمية طبقا لمعايير الجودة المعتمدة وطنيا وإقليميا ودوليا .

٥ . فحص جودة البيئة التعليمية .

٦ . فحص جودة الملاكات التعليمية والقيادات الجامعية .

٧ . فحص جودة البحوث العلمية ومدى مواكبتها لمستجدات العلوم الحديثة والتقنية المتطورة . وإسهامها بنقل التقنية وتوطينها ، وحل بعض المعضلات التي تواجهها مجتمعاتها .

٨ . دور الجامعة الثقافي والحفاظ على الهوية الوطنية وإبراز التراث الحضاري والإنساني لبلدانها .

٩ . التعاون الإقليمي والدولي .

١٠ . الترابط مع مجتمعاتها في جميع المجالات العلمية والفكرية والثقافية .

ارتأت الكثير من الدول أن إجراءات ضبط الجودة التي تقوم بها الجامعات لم تعد كافية لتحسين أداء الجامعات . لذا قامت دول عديدة مثل أستراليا من خلال وكالة الجود للجامعات الأسترالية ، وبريطانيا من خلال هيئة ضمان الجودة ، ونيوزيلندا من خلال وحدة التدقيق العلمي بالجامعات النيوزيلندية بتطبيق نظام التدقيق الخارجي للجودة في مؤسسات التعليم العالي ، بهدف إجراء تقييم مستقل لمدى فاعلية نظام ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي لمساعدتها على تحسين أدائها وتعزيز ثقة المجتمع بها ، وكذلك وضع نظام وطني لترخيص مؤسسات التعليم العالي واعتمادها ضمن متطلبات نظام الجودة للتأكد من أنَّ هذه المؤسسات لديها القدرات والإمكانات لتقديم برامج التعليم العالي إلى الطلبة على وفق متطلبات التنمية المستدامة وحاجات سوق العمل واتجاهات العلوم والمعارف الحديثة ، وتكون هذه مقدمة لاعتماد المؤسسة ، تتبعها خطوة أخرى لاعتماد برامجها التعليمية . كما قامت دول أخرى مجتمعة مع بعضها بإنشاء هيئات متخصصة لغرض التقويم والقياس وضبط الجودة والسيطرة النوعية كما هو الحال في بلدان كثيرة ، منها دول المحيط الهادي الآسيوية ، ودول الكاريبي وأمريكا اللاتينية ، ودول الإتحاد الأوربي وغيرها .

محاور إدارة الجودة الشاملة

تتألف منظومة التعليم العالي من عناصر ومكونات لأداء مهمات ووظائف معينة على وفق إستراتيجيات وخطط محددة طبقا لفلسفة البلد التعليمية وهويته الوطنية . يمكن تحديد هذه العناصر والمكونات بالآتي :

١ . المدخلات وتشمل الطلبة من خريجي الدراسة الثانوية .

٢ . المخرجات وتشمل خريجي مؤسسات التعليم العالي .

٣ . العمليات ويقصد بذلك الكيفية التي تعمل فيها المؤسسة التعليمية لأداء وظائفها المحددة في العادة في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع .

ولكي تؤدي المؤسسة التعليمية وظائفها بنجاح لابد أن يتم اختيار عناصرها ومكوناتها بدقة وعناية فائقة ، وتهيئة البيئة العلمية المناسبة التي تمكن ملاكاتها الجامعية من حسن أدائهم لوظائفهم في أجواء من الحرية والطمأنينة ، واعتماد آليات رصينة لقياس جودة جميع عناصرها طبقا لمعايير ضبط الجودة الشاملة المتداولة وطنيا وإقليميا وعالميا .

يمكن تحديد أهم محاور إدارة الجودة الشاملة بالآتي:

١ . تحديد رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها وكيفية أداء وظائفها بوضوح ودقة ، واعتماد آليات واضحة لمراجعة هذه الأهداف بصورة دورية ومنتظمة في مراحل تطور المؤسسة المختلفة في ضوء مستجدات العلوم والمعارف المختلفة ، ومتطلبات التنمية في بلدانها وحاجات أسواقها من الخريجين في التخصصات المختلفة في اقتصاد المعرفة وعصر العولمة الثقافية والحضارية ، بحيث تكون المؤسسة التعليمية مؤسسة منتجة

للمعرفة وقادرة على نشرها وتوظيفها لمصلحة التنمية ، وليس مستهلكا نهما لما ينتجه الآخرون من علوم ومعارف .

٢ . ترجمة رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها إلى برامج وخطط علمية قصيرة المدى وبعيدته ، ورصد التخصيصات المالية اللازمة لتنفيذها ، ويفضل أن يتم إعداد هذه الخطط من قبل ملاكات المؤسسة التعليمية بمشاركة بعض قطاعات المجتمع ذات التأثير العلمي والثقافي والاجتماعي ولاسيما متخذي القرارات وصناعها .

٣ . اعتماد مؤشرات تخطيطية واضحة لقياس مدى كفاءة تنفيذ الخطط ، والقدرة على تصحيح مسارات تنفيذها كلما دعت الحاجة الى ذلك ، والسعي المستمر لحسن تنفيذها .

٤ . يفضل أن ينظم عمل الجامعة بقانون خاص بها ، أو في الأقل نظام أو لائحة تنظيمية .

٥ . البرامج التعليمية ومدى مواكبتها لمتطلبات تنمية مجتمعاتها ، ومواكبتها مستجدات العلوم الحديثة وحلقات التقنية المتقدمة التي تلامس حافاتها المتقدمة .

٦ . أساليب التدريس وطرائقه الحديثة التي تجعل من الطالب وسيلتها وغايتها في آن واحد ، والإفادة من تقنيات الاتصالات والمعلومات بتنويع هذه الأساليب ونشر التعليم على نطاق واسع ، وتقليل تكاليفه .

٧ . ديمقراطية التعليم وتكافؤ الفرص أمام جميع طالبيه .

٨ . مجانية التعليم وجعله حقا متاحا لجميع ممن تتوفر فيهم شروط القبول في الجامعات ، وليس امتيازا للنخبة القادرة على تحمل نفقاته .

٩ . اعتماد نظام إدارة الجودة الشاملة في جميع مرافق المؤسسة التعليمية .

١٠ . التعاون مع مؤسسات إدارة الجودة الوطنية والإقليمية والدولية .

١١. توصيف عمل الكليات والأقسام والمراكز العلمية والمكتبات وجميع المرافق بدقة .

١٢ . توصيف مهمات شاغلي الوظائف القيادية في الجامعة بدءً برئيس الجامعة ومرورا بعمداء الكليات ورؤساء الأقسام العلمية ومديري المراكز والوحدات البحثية وإنتهاءً بمسؤولي المرافق الإدارية ، وتحديد شروط تعيينهم وترقياتهم ، وحفزهم المستمر على الإبداع والتميز والعطاء العلمي الثر .

١٣ . وضع شروط ومواصفات تعيين أعضاء الهيئات التدريسية وترقيتهم .

١٤ . تحديد واجبات أعضاء الهيئة التدريسية ومهماتهم في مجالات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، وتقديم الاستشارات وتطوير مرافق الجامعة ومنشآتها في مجالات تخصصاتهم .

١٥ . وضع آلة لتقييم أداء أعضاء الهيئة التدريسية بنهاية كل عام دراسي ، ومكافأة المجدين والبارزين منهم ليكون ذلك حافزا على المزيد من العطاء .

١٦ . اعتماد آلية لقياس كفاءة مخرجات الجامعة المتمثلة بالآتي :

أ . الطلبة الخريجون ومدى ملاءمتهم لمتطلبات سوق العمل ، ومستوى تأهليهم بموجب المعايير الدولية .

ب . البحوث العلمية ومدى رصانتها وإسهامها في حل بعض المعضلات التي تواجهها مجتمعاتها المحلية ، أو إثرائها للمعرفة العلمية وتأصيلها ، ومدى رصانة جهات نشرها وسعة تداولها في الأوساط العلمية .

ج . الاستشارات والدراسات المقدمة لفئات المجتمع المختلفة .

د . إصدارات الجامعة العلمية والثقافية من كتب ومجلات ودوريات علمية مختلفة .

١٧ . ترسيخ القيم والتقاليد والأعراف الجامعية السائدة .

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

المرحلة الأولى :

١ . نشر ثقافة الجودة الشاملة في جميع مؤسسات التعليم العالي وتهيئة الظروف المناسبة لتطبيقها .

٢ . إنشاء مركز إدارة الجودة الشاملة في مركز الجامعة ووحدات إدارة الجودة الشاملة في كل كلية من كليات الجامعة .

٣. تحديد معايير الجودة الشاملة ومؤشراتها التي سيتم اعتمادها لتحديد شروط استحداث المؤسسات التعليمية ومتطلباتها ، ومواصفات البرامج التعليمية ومتطلباتها ، ومواصفات الخرجين في ضوء متطلبات سوق العمل ومواكبة مستجدات العلوم والمعارف المختلفة ، وآليات فحص جودة المؤسسة التعليمية أو فحص برامجها وجودة خريجيها .

تحدد هذه المعايير عادة إما من المؤسسة التعليمية نفسها بما يتلاءم وأهدافها ومفاهيمها التعليمية الخاصة بها ، أو على وفق معايير وطنية

تراعى فيها خصوصية البلد ومتطلباته وفلسفته التعليمية ، أو اعتماد معايير قياسية دولية تراعى فيها متطلبات عصر العولمة ومتطلبات التعليم الحديث الذي بات عالميا أكثر منه محليا .

٤ . تدريب الملاكات المطلوبة لتنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة .

٥ . وضع خطة تفصيلية لتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في جميع مؤسسات التعليم العالي ، تحدد فيها المهام وصياغة الأهداف ، ومعايير الجودة المطلوبة ، ومتطلبات الجهات المستفيدة من خدمات المؤسسات التعليمية.

٦ . وضع جداول زمنية لتنفيذ خطة إدارة الجودة الشاملة وتهيئة مستلزماتها.

المرحلة الثانية :

١ . تحديد بعض التخصصات العلمية لغرض فحصها للوقوف على مدى فاعلية إجراءات إدارة الجودة من جهة ، ومدى قدرات ملاكات مركز إدارة الجودة ووحداتها على تنفيذ برامجها بفاعلية وكفاءة مقبولة .

٢ . تحليل نتائج التقييم واستخلاص نقاط الضعف والقوة في مجمل العملية التعليمية .

٣ . نشر نتائج التقييم واعتمادها من الإدارة الجامعية واتخاذ الإجراءات المطلوبة لتصحيح أية انحرافات في العملية التعليمية أو قصور في تحقيق أهدافها لضمان جودة جميع مفاصلها وحسن أدائها لمهامها العلمية والتربوية .

٤ . مراجعة معايير ضبط الجودة وتحديثها في ضوء النتائج المستحصلة من تنفيذ عدد من برامج إدارة الجودة في كليات الجامعة المختلفة .

المرحلة الثالثة :

١ . إنشاء مجلس إدارة جودة شاملة على الصعيد الوطني بموجب قانون خاص به ، لغرض تنفيذ برامج إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات التعليمية ، على أن يرأس المجلس جامعي مشهود له بالكفاءة والتميز العلمي وعدم الارتباط بأية مؤسسة تعليمية، وعضوية علماء بارزين في تخصصات مختلفة ، وأن يتمتع المجلس بصلاحيات واسعة واستقلال مالي وإداري .

٢ . يحدد ملاك مناسب من الموظفين لإدارة المجلس ، على أن يكون معظمهم من الخبراء ذوي الخبرة والمقدرة العلمية العالية في التخصصات المختلفة .

٣ . يعتمد المجلس معايير إدارة الجودة الشاملة المتداولة إقليميا ودوليا لصياغة معايير إدارة جودة وطنية ، تراعى فيها الخصوصيات الوطنية من جهة ، ومتطلبات النظام الدولي الجديد من جهة أخرى .

٤ . يضع المجلس خططه التفصيلية لتنفيذ برامجه بالتعاون مع مؤسسات التعليم العالي المختلفة ، ومراجعة هذه الخطط بصورة دورية منتظمة لتحديثها بما يتماشى واتجاهات التربية الحديثة ، وتطورات المعارف المختلفة ، وتلبية الحاجات الوطنية .

٥ . التعريف بالمجلس وبرامجه وخططه على أوسع نطاق عبر وسائل الإعلام المختلفة لاسيما في الأوساط التعليمية .

٦ . إقامة علاقات تعاون علمي مع المجالس المناظرة عربيا وإقليميا ودوليا .

المرحلة الرابعة :

١ . يشكل مجلس مركز إدارة الجودة الشاملة فريقا لفحص جودة المؤسسات التعليمية على وفق جداول معينة .

٢ . يقوم فريق الفحص بزيارات ميدانية إلى المؤسسة التعليمية لإجراء مقابلات مع إدارة المؤسسة وأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة وبقية العاملين فيها ، فضلا عن فحص النظام الدراسي والمناهج الدراسية واللوائح التنظيمية التي تحكم عملها ، والتعرف على قدراتها وتجهيزاتها العلمية من أجهزة ومعدات مختبرية ولوازم دراسية وغيرها .

٣ . يعد فريق فحص الجودة الشاملة تقريرا تفصيليا يتضمن ملاحظاته وتقيمه للمؤسسة التعليمية بصورة علمية وموضوعية على وفق معايير إدارة الجودة الشاملة المعتمدة ، ويرفع التقرير إلى مجلس مركز إدارة الجودة الشاملة لدراسته وإبداء ملاحظاته لإعداد التقرير الذي سيرسل إلى المؤسسة التعليمية المعنية بذلك .

٤ . يدرس مجلس المؤسسة التعليمية التقرير المحال اليه من مجلس إدارة الجودة الشاملة لدراسته من كلياتها ومراكزها العلمية وتنفيذ فقراته بقدر تعلق الأمر بكل منها ، وإشعار المجلس بالإجراءات المتخذة من قبل المؤسسة التعليمية .

٥. يعد مجلس إدارة مركز الجودة الشاملة تقريره النهائي في ضوء ملاحظات المؤسسة التعليمية وإجراءاتها .

٦ . ينشر تقرير مجلس مركز إدارة الجودة الشاملة وملاحظات المؤسسة التعليمية في وسائل الإعلام المختلفة .

٧ . تلتزم المؤسسة التعليمية بتصحيح أوضاعها في ضوء تقرير مجلس مركز إدارة الجودة ضمن مدة محددة يتفق عليها .

المرحلة الخامسة :

١ . ينفذ المجلس برامجه بصورة مهنية ومنهجية منتظمة ، وتوثق جميع أنشطته في أطار قاعدة معلومات وبيانات رصينة .

٢ . يلتزم المجلس بتحليل نتائج فحوصاته وإعداد التقارير اللازمة وإرسالها إلى المؤسسات التعليمية لدراستها وإبداء ملاحظاتها بشأن ما ورد فيها ، لدراستها مجددا من قبل خبراء المجلس المختصين ، وإعداد التقرير بصيغته النهائية ضمن مددا محددة .

٣ . يحق للمؤسسة التعليمية الاستئناف لدى رئاسة المجلس حول التقارير الصادرة بشأنها . لضمان حقوق المؤسسة التعليمية على أسس عادلة وموضوعية من التقييم العلمي والجامعي من مجلس إدارة الجودة .

المرحلة السادسة :

١ . إجراء تقييم مستقل لمدى فاعلية نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لمساعدتها على تحسين أدائها وتعزيز ثقة المجتمع بها .

٢ . تعزيز التعاون مع وكالات إدارة الجودة الشاملة ومجالسها في دول العالم المختلفة بهدف تبادل الخبرات وتقديم المشورة العلمية والمشاركة في بعض أنشطتها لبناء القدرات الوطنية في مجالات إدارة الجودة الشاملة المختلفة .

الخاتمـــة :

دعت متطلبات التعليم العالي في ظل نظام العولمة السائد حاليا إلـــى إنشاء منظومات لإدارة الجودة الـــشاملة فـــي التعلـــيم العـــالي ، تـــديرها وتشرف عليها مؤسسات اعتماد وطنية بالتنسيق مع منظمات اعتماد إقليمية أو دولية ، ولاسيما في التخصصات المهنية التي باتت تعتمد أكثر فـــأكثر على معطيات العلوم الحديثة وحلقات التقنيـــة المتقدمـــة . تهـــدف هـــذه المنظومات إلى مساعدة المؤسسات التعليمية للنهوض بمهامهـــا وتـــأمين تفوقها في عالم اليوم الذي يشهد منافسة حادة على جذب الكفاءات العلميـــة من الطلبة والملاكات التعليمية على حد سواء ، وهو أمر يصعب تحقيقـــه ما لم تكن المؤسسة التعليمية متميزة بعطائها العلمي الذي يتمثـــل بجـــودة مخرجاتها البشرية والبحثية وإصداراتها العلمية وتلبية حاجات مجتمعاتهـــا بوصفها مركز إشعاع فكري . ولتحقيق ذلك لابد من إنشاء مركـــز لإدارة الجودة الشاملة في كل مؤسسة تعليمية لتنفيذ برامج ضبط الجودة بـــصورة منهجية منتظمة على وفق معايير الجودة المعتمدة .

المراجع العلمية

١ . القحطاني ، سالم سعيد

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وإمكانات تطبيقهـــا فـــي التعليم الحكومي .

مجلة الإدارة العامة ، العدد ٧٨ ، نيسان ١٩٩٣.

٢ . بسيوني ، سعاد

إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي بمصر

مجلة كلية التربية ،٢٠ ، القاهرة، ١٩٩٦ .

٣ . العلوي ، حسين محمد

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

مركز النشر العلمي ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، ١٩٩٨ .

٤ . العلي ، عبد الستار

تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة

مجلة الإداري ،٢٠ (٧٤)، سلطنة عمان ،١٩٩٨ .

٥ . الزامل ، خالد محمد

مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية

وقائع المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ،٢٠٠٠.

٦ . الغنيوصي، سالم بن سليم بن محمد

إدارة الجودة الشاملة : نماذج وتجارب عالمية

وقائع مؤتمر كلية التربية السادس للعلوم التربوية والنفسية (تجديدات وتطبيقات مستقبلية) ، جامعة اليرموك ، الأردن ، ٢٠٠٥ .

٧ . دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية

وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي ، القاهرة ، ٢٠٠٥ .

٨ . طعيمة ، رشدي أحمد

التخطيط الإستراتيجي والجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

وقائع المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية ، شباط ، ٢٠٠٨ .

مجلة كلية التربية ،٢٠ ، القاهرة، ١٩٩٦ .

٣ . العلوي ، حسين محمد

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

مركز النشر العلمي ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، ١٩٩٨ .

٤ . العلي ، عبد الستار

تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة

مجلة الإداري ،٢٠ (٧٤)، سلطنة عمان ،١٩٩٨ .

٥ . الزامل ، خالد محمد

مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية

وقائع المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ،٢٠٠٠.

٦ . الغنيوصي، سالم بن سليم بن محمد

إدارة الجودة الشاملة : نماذج وتجارب عالمية

وقائع مؤتمر كلية التربية السادس للعلوم التربوية والنفسية (تجديدات وتطبيقات مستقبلية) ، جامعة اليرموك ، الأردن ، ٢٠٠٥ .

٧ . دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية

وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي ، القاهرة ، ٢٠٠٥ .

٨ . طعيمة ، رشدي أحمد

التخطيط الإستراتيجي والجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

وقائع المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية ، شباط ، ٢٠٠٨ .

الخاتمـــة :

دعت متطلبات التعليم العالي في ظل نظام العولمة السائد حاليا إلـــى إنشاء منظومات لإدارة الجودة الـــشاملة فـــي التعلـــيم العـــالي ، تـــديرها وتشرف عليها مؤسسات اعتماد وطنية بالتنسيق مع منظمات اعتماد إقليمية أو دولية ، ولاسيما في التخصصات المهنية التي باتت تعتمد أكثر فـــأكثر على معطيات العلوم الحديثة وحلقات التقنيـــة المتقدمـــة . تهـــدف هـــذه المنظومات إلى مساعدة المؤسسات التعليمية للنهوض بمهامهـــا وتـــأمين تفوقها في عالم اليوم الذي يشهد منافسة حادة على جذب الكفاءات العلميـــة من الطلبة والملاكات التعليمية على حدٍ سواء ، وهو أمر يصعب تحقيقـــه ما لم تكن المؤسسة التعليمية متميزة بعطائها العلمي الذي يتمثـــل بجـــودة مخرجاتها البشرية والبحثية وإصداراتها العلمية وتلبية حاجات مجتمعاتهـــا بوصفها مركز إشعاع فكري . ولتحقيق ذلك لابد من إنشاء مركـــز لإدارة الجودة الشاملة في كل مؤسسة تعليمية لتنفيذ برامج ضبط الجودة بـــصورة منهجية منتظمة على وفق معايير الجودة المعتمدة .

المراجع العلمية

١ . القحطاني ، سالم سعيد

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وإمكانات تطبيقهـــا فـــي التعليم الحكومي .

مجلة الإدارة العامة ، العدد ٧٨ ، نيسان ١٩٩٣.

٢ . بسيوني ، سعاد

إدارة الجودة الشاملة مدخل لتطوير التعليم الجامعي بمصر

مجلة كلية التربية ،٢٠ ، القاهرة، ١٩٩٦ .

٣ . العلوي ، حسين محمد

إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

مركز النشر العلمي ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، ١٩٩٨ .

٤ . العلي ، عبد الستار

تطوير التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة

مجلة الإداري ،٢٠ (٧٤)، سلطنة عمان ،١٩٩٨ .

٥ . الزامل ، خالد محمد

مفهوم إدارة الجودة في المملكة العربية السعودية

وقائع المؤتمر السادس للتدريب والتنمية الإدارية ، القاهرة ،٢٠٠٠.

٦ . الغنيوصي، سالم بن سليم بن محمد

إدارة الجودة الشاملة : نماذج وتجارب عالمية

وقائع مؤتمر كلية التربية السادس للعلوم التربوية والنفسية (تجديدات وتطبيقات مستقبلية) ، جامعة اليرموك ، الأردن ، ٢٠٠٥ .

٧ . دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية

وحدة إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي ، القاهرة ، ٢٠٠٥ .

٨ . طعيمة ، رشدي أحمد

التخطيط الإستراتيجي والجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

وقائع المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية ، شباط ، ٢٠٠٨ .

المراجع الأجنبية

1. Allan M., and Daniel J.Juli
   Total Quality Management: Implications for Higher Education
   PrescottPublishingCompany, 1995
2. The European Report: Pilot Project for Evaluating Quality in Higher Education,
   European Commission, 1995.
3. Massaro, V
   Quality Measurement in Australia: An Assessment of the Holistic Approach
   Higher Education Management, Vol. 7, No. 1, 1996.
4. Hoffert, M.
   Quality Management, Quality Assessment and the Decision Making Process
   OECD/ UNAM International Dissemination Conference on Quality Assessment in Higher Education, Mexico City. 1997.
5. Brennan, J.
   Quality Assurance in Higher Education: An Overview
   The OECD/UNAM International Conference on Quality Assessment in Higher Education, Mexico City, 1997.
6. Billing, D.
   Quality Management and Organizational Structure in Higher Education
   Journal of Higher Education Policy and Management 20 (2), 1998.

7. Elaine EL Khawas
Quality Assurance in Higher Education: Recent Progress, Challenges Ahead
Unesco, Paris, 1998.
8. Harman, G.
The Management of Quality Assurance: A Review of International Practice
Higher Education Quarterly 52 (4), 1998.
9. Lim, D.
Quality Assurance in Higher Education in Developing Countries
Assessment and Evaluation in Higher Education 24 (4), 1999.
10. Smith, C.v.
Total Quality Management
Global, Journal of Engineering Education, Vol. 3, No. 1, 1999.
11 .ISO : Criteria for Accrediting Programs in Engineering in the United States, Accreditation for Engineering and Technology ,Inc., Baltimore, Maryland.
www.abet.md.us
12. Peter Williams
Higher Education in Europe: Current Developments in Quality Assurance and Accreditation
The Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA), UK.
13. ISO: International Organization for Standardization, The ISO Survey of ISO 9000 and ISO 14000 Certificates.
www.iso.chl infoe

14. Billing, D. and Thomas, H.
Evaluating Trans- National University Quality Assessment Project in Turkey
Journal of Studies in International Education 4(2), 2000.
15. Van Damme,D.
European Approaches to Quality Assurance: Models Characteristics and Challenges
South African Journal of Higher Education 14 (2), 2000.
16. Stella. A.
External Quality Assurance in Indian Higher Education: Case Study on the National Assessment and Accreditation Council (NAAC), Paris: IIEP, UNESCO, 2003
17. Stella, A.
Quality Assurance Mechanisms in Higher Education in the Asia Pacific.
Desk Study Overview Commissioned by the Higher Education Division of UNESCO, Paris, 2004.
18. Billing, D.
International Comparisons and Trends in External Quality Assurance of Higher Education: Commonality or Diversity?
Higher Education, Kluwer Academic Publishers, Netherlands, 2004.
19. Lemaitre,M.J.
Regional Networks of Quality Assurance Agencies: Towards A Common Framework OF Standards AND Procedures for Quality Assurance.
Paper Presented at the IIEP Policy Forum, Paris, France, June 2005.

20. Rachell, L. Brooks
Measuring University Quality
The Review of Higher Education, Vol. 29, No. 1 , 2005.
21 .Michaela Martin and Antony Stella
Fundamentals of Educational Planning
Unesco, International Institute for Educational Planning, Paris, France 2007.
www.unesco.org
22 .Martin,M.(Ed)
Cross Border Higher Education: Regulation Quality Assurance and
Impact, Paris: IIEP, UNESCO.2007.
23. Australian Universities Quality Agency (AUQA)
www.auqa.edu.au
24. European Association for Quality Assurance in Higher Education
www.enqa.org
25. International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)
www.inqaahe.nl
26. Quality Assurance Agency (QAA), United Kingdom
www.qaa.uk
27. National Council for Higher Education Accreditation (NCHEA), Canada
www.apens.ns.ca
28. Council on Higher Education Accreditation (CHEA), United States
www.chea.org