مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية
ISSN 2352-9962/E-ISSN 2572-0147
العدد التاسع- جوان 2018
OEB Univ. Publish. Co.

# تنفيذ واستخدام ضمان الجودة في التعليم العالي: الاستراتيجية والممارسة

# Implementing and using quality assurance in higher education : Strategy And Practice

**أ.زميت الخير**
**جامعة البويرة، الجزائر**
khier.zemmit@gmail.com

**د. فرحي كريمة**
**جامعة البويرة، الجزائر**
ferrahrachid@ymail.com

**تاريخ التسليم: 2018/03/22، تاريخ التقييم: 2018/05/18، تاريخ القبول:04 / 06/ 2018**

**الملخص**

لقد أصبح تحسين جودة التعليم العالي هدفا مهما لكل مؤسسات التعليم العالي التي تتطلع إلى تحقيق الريادة والتميز، وذلك لأن التحدي الكبير الذي يواجهها في الوقت الحاضر وفي المستقبل لم يعد يتمثل في مدى قدرتها على تقديم التعليم لكل الراغبين في الالتحاق ببرامجها المختلفة، ولكن يتمثل في مدى قدرتها على تقديم خدمة تعليمية بجودة عالية .

وتناولنا في هذه الدراسة مفاهيم الجودة، الخدمة وجودة الخدمة كتوطئة للدخول إلى الجودة وضمان الجودة في التعليم العالي ومفاهيمهما إضافة إلى التطرق إلى أهداف، أهمية و متطلبات ضمان الجودة ، هذه الأخيرة ترتكز على مبادئ، وتمر بعدة مراحل لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي كما تواجهها العديد من المعوقات .

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، التعليم العالي، جودة العليم العالي، ضمان الجودة.

**Abstract :**

Improving the quality of higher education has become an important goal for all higher education institutions that aspire to leadership and excellence, because the great challenge they face now and in the future is no longer their ability to provide education to all those wishing to enroll in their various programs, Its ability to provide a quality educational service In this study, we discussed the concepts of quality, service and quality of service as an entry point to quality and quality assurance in higher education and their concepts, in addition to addressing the objectives, the importance and the requirements of quality assurance, the latter is based on principles and goes through several stages to be applied in educational institutions Higher as it faces and constraints as well as it is based on a set of axes and dimensions.

**Keywords**: quality, higher education, quality of higher education, quality assurance.

**تمهيد:**

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة وتعد قضية ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي من القضايا المهمة التي شغلت ومازالت تشغل اهتمام صناع القرار وإدارة هذه المؤسسات جاء بعد الانتشار الكمي لمؤسسات التعليم العالي وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لهذه المؤسسات، و يتضح ذلك جليا من خلال الاهتمام بالأنظمة التعليمية والسعي المتواصل لتحسينها وتطويرها.

وتعد الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين بنية النظام التعليمي بمكوناته المادية والبشرية والارتقاء بمستوى أدائه، حيث لم يعد الحديث عن جودة العمل التعليمي أمرا نظريا أو بديلا يمكن أن تأخذ به المؤسسة التعليمية أو تتركه. بل صار واقعا وخيارا لا مفر منه وهو ضرورة ملحة كاستجابة منطقية وطبيعية للعديد من التغيرات التي تواجهها هذه المؤسسات التعليمية.

من هذا المنطلق، سنسلط الضوء في هذا البحث على ضمان جودةالتّعليم العالي، حيث سنناقش من خلاله مختلف المفاهيم المتعلقة بجودةالتّعليم العالي، أهدافها، منافعها، أبعادها، ومحاورها.

**أولا: الجودة، الخدمة و جودة الخدمة**

كون النشاط الرئيسي لمؤسسات التعليم العالي ذو طبيعة خدمية في المقام الأول، فقبل التعرض لأسباب الداعية إلى اهتمام هذه المؤسسات بتطبيق ضمان الجودة، يستوجب علينا التعرض بعض الشيء إلى العديد من الجوانب ذات الصلة المباشرة بهذا الموضوع.

**1. مفهوم الجودة:**يفتقد مفهوم الجودة إلى اتفاق عام حول تعريفه، لأنإدراك ما يعنيه من سياق يختلف إلى سياق ، ومن فرد إلى آخر، حيث يستخدم المصطلح استخدامات عديدة و متنوعة لذلك حرص الباحثون على تعريف الجودة وفق تصنيفات عدة و مداخل يعبر كل مدخل عن توجه مفاهيمي و بالعودة إلى جذور الكلمة نجد أنها الجودة QUALITYمشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities التي يقصد بها طبيعة الشيء و الشخص و درجة صلاحة فهي تعني إمداد المستهلك بما يحتاج إليه من سلع و خدمات ذات خصائص تفي بمتطلباته و توقعاته و في الوقت المناسب. (يوسف و آخرون،2009، ص 25)

أما المعنى الإصطلاحي فقد تعددت أشكاله و لا يزال يكتنفه غموض و تباين في وجهات النظر و نكر بعض التعاريف فيما يلي:

- إيفانسEVANS: الجودة بأنها تلبية و إشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات . (سوسن و محمد، 2015، ص 20)

**- أما تعريف الجمعية الأمريكية و الذي أشار إليه كل من هيزر و رندرHeizer&Render:** الجودة هي الهيئة و الخصائص الكلية للمنتوج ( سلعة أو خدمة) التي تظهر و تعكس قدرة هذا المنتوج على اشباع حاجات صريحة explicitو أخرى ضمنية implicit(راضية،2015، ص 28).

**- فيليب كروسبي PhilipCrosby:** الجودة تعني المطابقة مع المتطلبات والمواصفات و معيارها خلو المنتج من العيوب(رفيقة،2016، ص 36).

فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم المنتج غير ملائم بغض النظر عند وضع وحالة المنتج، والجودة هي مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذا نوعية جيدة.

**2. مفهوم الخدمة:**

يعد مصطلح الخدمة مصطلحا يصعب تعريفه فقد عرفها:

**- لانغاردوايغليEigllieretLangeard**: نشاط أو عدة أنشطة تتولد عند تعامل شخص أو آلة من المؤسسة مع المستهلك حيث أن هذه الأنشطة تهدف إلى إرضاء هذا الأخير أي المستهلك(**EigllieretLangeard, 1991, P16**)

**-** في حين عرفها **EtzelMichaeletal**أنها: تلك الأنشطة القابلة للتحديد وغير الملموسة التي تكون الغرض الأساسي من المعاملة والتي يتم تصميمها لغرض إشباع رغبات المستفيدين(ليث، 2009، ص 188).

**- Kotlerandall** على إنها: كل فعل أو إجراء يمكن لطرف أن يقدمه لطرف أخر ويكون أساسا غير ملموس ولا ينتج منه تملك لأي شيء وقد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بمنتوج ماديPhilip) .Kotler, 1999, PP 11-646)

**3. مفهوم جودة الخدمة:**

مع تنامي قطاع الخدمات وتزايد الاهتمام بالخدمة وأخذ خصوصياتها بالاعتبار، ظهرت العديد من التعاريف حيث عرفها(رعد و آخرون، 2013، ص 67).:

**-** لويس و بومزBooms and Lewis : بأنها مقياس لحسن مطابقة مستوى الخدمة الجاري تسليمها مع توقعات المستهلكين.

-بروكادو و ماركيز Marques and Brochado: تقييم المستهلكين للتفوق العام للخدمة.

-زيثمالZeithmal: الانطباع العام للمستهلكين المتعلق بالانحطاط أو التفوق النسبي للمنظمة وخدماتها.

ما يتعلق بجودة الخدمة فإنه يمكن أنها تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودتها عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقعه من تلك الخدمة، أي أن درجة جودة الخدمة هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر، ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة (أحمد،2006، ص 09).

**4. مفهوم التعليم العالي:**

تعد مؤسسات التعليم العالي من منظمات التعليم والتنشئة في المجتمع ،وأعلى درجات الهرم في نظام التربية و التعليم،كما أنها مكان لإنتاج المعرفة لذاتها ونقلها لمن في إمكانهم استيعابها والاستفادة منها.

في الوثيقة الصادرة عن مؤتمر اليونيسكو الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 تحت عنوان "الإعلان العالمي للتعليم العالي للقرن الحادي والعشرين: الرؤية والإجراءات" تم تعريف التعليم العالي بأنه : أي نوع من الدراسة و التكوين أو التكوين البحثي المقدم في مرحلة ما بعد المرحلة الثانوية من قبل جامعة أو مؤسسة تعليمية أخرى معتمدة من قبل السلطات المختصة في الدولة كمؤسسة للتعليم العالي".(UNISCO, 9 October 1998, P 21)

وتؤكد الوثيقة نفسها بعبارة : "يوافق المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة على هذا التعريف في دورته السابعة والعشرين في نوفمبر1993 في التوصية المتعلقة بالاعتراف بدراسات ومؤهلات التعليم العالي" .

**ثانيا: مفهوم الجودة و ضمان جودة التعليم العالي**

**1. تعريف جودة التعليم:**

بعد النجاح الذي عرفه استعمال مفهوم الجودة في قطاع الأعمال، انتقل تطبيقه إلى قطاعات الخدمات العامة، من بينها التعليم ونتيجة لحداثة هذا المفهوم مفهوم فقد اختلف الكتاب في تعريفه و يرجع الاختلاف إلى (علي،2014، ص 27):

الجودة تعني أشياء مختلفة لأناس مختلفين كما تعتبر قيمة لمختلف أصحاب المصلحة الذين لهم أولويات مختلفة وقد يكون تركيزهم مختلفا أيضا على سبيل المثال قد يركز الطلاب والمعلمين على عملية التعلم والتدريس، قد يكون تركيز المدراء على مخرجات التعليم وبناء على ذلك، فإنه من

الصعب الحديث عن "الجودة" ولكن التحدث عن "الصفات كما ذكر Harvey&Gree( LEE, 1993, P 10)

- من التعاريف أيضا نجد تعريف Coobs: أن البعد النوعي للجودة يعني أكثر بكثير من جودة التعليم التي تعرف عادة من خلال أداء الطالب، فهي تعتمد أيضا من حيث البرامج و المعايير على مدى ملائمة ما يتم تعليمه وتعلمه و كيف يستجيب ذلك للاحتياجات الحالية والمستقبلية للمتعلمين مع مراعاة ظروفهم وآفاقهم الخاصة. ويشير أيضا إلى التغييرات الهامة في نظام التعليم نفسه، وطبيعة مدخلاته (الطلاب والمعلمين والبنية التحتية والمعدات والمواد) وأهدافه، تكنولوجياته التعليمية و البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية"(Coombs, 1985,P105) .

-ويرى آخرأنها جملة المعايير و الخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية سواء ما يتعلق منها بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع و متطلباته (نبيل، 2011، ص 36).

- و يعرفCheng جودة التعليم هي مجموع الخصائص والمميزات في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام التعليم التي تلبي الاحتياجات الآنية والمستقبلية والتوقعات الصريحة والضمنية للزبون الداخلي والخارجي(Yin, 1997, P23) .

في مؤتمر اليونيسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر1998و طبقا للمادة(11)للإعلان العالمي حول التعليم العالي في القرن الواحد والعشرين و المتعلقة بالتقييم النوعي الذي نشرته منظمة اليونسكو التي نصت على أن التعليم ، "هي مفهوم متعدد الأبعاد، والذي ينبغي أن تشمل جميع الوظائف، والأنشطة: التعليم والبرامج الأكاديمية والبحوث والمنح الدراسية والموظفين والطلاب والمباني والمرافق والمعدات والخدمات، المجتمع والبيئة الأكاديمية(UNISCO, October 1998).

**2. مفهوم ضمان الجودة:**

حتى تتحقق الجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي يجب أن تقوم هذه الأخيرة باتخاذ إجراءات متعددة تسمى بضمان الجودة . وقد ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بضمانها كأحد المنهجيات للاقتصاد الناجح في الدول الغربية خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي ،فالمؤسسة الناجحة من وجهة نظرهم هي التي تلّبي معايير الجودة.

و لقد لقي مصطلح ضمان الجودة اهتمام العديد من الباحثين و وضعت له العديد من التعاريف :

- عُرّف Harman Grant ضمان الجودة بأنه إجراءات منهجية للإدارة والتقييم تعتمدها مؤسسة أو نظام للتعليم العالي لمراقبة الأداء وضمان تحقيق مخرجات نوعية أو جودة محسنة و تهدف نظم

ضمان الجودة أساسا إلى تقديم أدلة مناسبة لإثبات المزاعم المتعلقة بالجودة ولتمكين أصحاب المصلحة الرئيسيين من الثقة في إدارة الجودة ومستوى النتائج المحققة (Grant, 2000, P01) .

تعريف منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (UNESCO): ضمان الجودة هو المراجعة المنهجية للبرامج التعليمية لضمان الحفاظ على مستويات مقبولة من التعليم والمنح الدراسية والبنية التحتية(UNESCO,2016,P 19) .

- يعرفها LazărVlăsceanuو آخرون بأنها مصطلح شامل يشير إلى عملية مستمرة (تقييم، مراقبة، ضمان، صيانة، وتحسين) جودة نظام التعليم العالي أو المؤسسات أو البرامج كآلية تنظيمية، يركز ضمان الجودة على المساءلة والتحسين، وتوفير المعلومات والأحكام (وليس الترتيب) من خلال عملية متفق عليها ومتسقة ومعايير راسخة**(**Lazăr,2007,P74**) .**

ويتضح لنا من خلال هذا التعريف السابقة: أن ضمان الجودة مفهوم متعدد الأبعاد، يشمل مختلف الأنشطة الموجهة نحو تفحص المؤسسة الجامعية أو البرامج الأكاديمية من تعليم وتكوين و بحث و مختلف جوانب التسيير المالي، البيداغوجي، و البشري، لقياس مدى الالتزام بالمعايير المسطرة و هو يعبر عن الاجراءات و النشاطات التي تعتمد آلية التقويم المستمر للمؤسسات و البرامج الجامعية التي تتضمن إجراءات: التقييم، المراقبة، التحسين، ضمان الجودة و المحافظة عليها.

**3. العميل في التعليم**

لعل أصعب ما يواجه إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو محاولة الإجابة عن السؤال الخاص بتحديد المستفيد في التعليم، ذلك لأن هذا المستفيد قد يكون الطالب المتعلم، وقد يكون جهة العمل التي سيلتحق بها هذا الطالب عقب تخرجه، وقد يكون الآباء وأولياء الأمور أصحاب المصلحة المباشرة في تعلم أبنائهم، وقد يكون المجتمع المحلى المستفيد من جهد هذا الطالب، وقد يكون المجتمع بأسره مستقبلا، وقد يكون المعلم الذى تتولاه كافة الأجهزة التعليمية المسؤولة بالرعاية والتنمية، وقد تكون الإدارة المتطورة استجابة لحاجات ومتطلبات العملية التعليمية. والأهم هو أن المستفيد قد يكون أحد هذه الاحتمالات أو بعض منها أو هي جميعا:(جعفر، 2012 ص 87).

**ثالثا: ، أهمية، أهداف و متطلبات ضمان الجودة في المجال التعليمي**

إن تطبيق أسلوب ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يرجى منه تحقيق أهداف نذكر منها:

**1. أهمية و مزايا تطبيق الجودة الشاملة في المجال التعليمي :**

نظرا لأهمية الجودة الشاملة في أي مؤسسة بحيث تعد أساسا لأي عمل متقن وخاصة في مجال التعليم، رأى كثير من الدول المتقدمة تطبيق الجودة الشاملة ونظمها لتضمن خدمة تعليمية غير

متذبذبة وانضباطا إداريا داخليا يوفر مناخا للتوسع والتميز في الوقت نفسه ويمكننا تلخيص تطبيق الجودة الشاملة ونظمها على النحو الآتي (يوسف و آخرون2009، ص248):

- ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظام الجودة في خدماتها وتحسين مستوى الوعي بجودة العمل والنظام لدى العاملين من خلال التزامهم بتحقيق الجودة والتعايش معها.
- الوفاء بمتطلبات المستفيدين من العملية التربوية (العملاء) الطلاب وأولياء الأمور و المجتمع وإرضائهم.
- ربط أقسام مؤسسات التعليم العالي و جعل عملها منسجما و متكاملا يسوده التعاون عوضا عن نظام إداري خاص بكل قسم أو إدارة و الذي من شأنه أن يؤدي الى انضباط أكثر.
- المساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد أو ترك تلك الخدمة.
- مشاركة جميع العاملين في إدارة المؤسسة التعليمية لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته و مشاركته في التطوير و التحسين.

**2. أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي:**

هناك العديد من الأهداف المرجوة من جراء تطبيق إدارة التعليم العالي ونذكر منها على سبيل المثال لا على الحصر تتمثل فيما يلي(سوسن ومحمد، 2015، ص 94)

- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العال مهما كان حجمها و نوعها..
- الارتقاء بمستوي الطلاب الأكاديمي والاجتماعي والنفسي والتربوي باعتبارهم أحد مخرجات النظام الجامعي.
- الترابط و التكامل بين جميع الاداريين و العاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق.
- تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين من خلال التدريب المستمر.
- زيادة الثقة و التعاون بين مؤسسات التعليم العالي و المجتمع.

**رابعا: مبادئ ضمان الجودة، مراحل و معوقات تطبيقها**

يمر تطبيق أسلوب ضمان الجودة ووضعها موضع التنفيذ بمراحل متتابعة ومتسلسلة إلا ان تطبيق أسلوب ضمان الجودة يواجهه العديد من المعوقات التي يجب تلافيها من أجل النجاح في تطبيق هذا الأسلوب.

**1. معوقات تطبيق الجودة في مجال التعليم الجامعي:**

هناك بعض المعوقات التي قد تؤثر على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الجامعات نذكر من اهمها:

1.1. عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية و الثقافة التنظيمية التي تتفق و متطلبات تطبيق مدخل الجودة..

2.1. عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية و الإدارية و المالية السائدة في الجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل الجودة.. (كمال، 20011، ص 27-28).

2.1.الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات التي تركز على الإنجازات التي يقوم بها الأفراد أكثر من تركيزها على تشجيع الأعمال ورعايتها والإنجازات الجماعية وهذا يعد من المعوقات التنظيمية التي تؤثر في الجامعات

3.1.الاتجاه السلبى لبعض الموظفين العاملين في الجامعات نحو تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وعدم معرفتهم الكافية بهذا المفهوم

4.1. إحساس بعض الأكاديميين بأنه في حال تطبيق مفهوم الجودة سوف يؤثر عليهم وذلك بسلبهم الاستقلالية التي يتمتعون بها، وكذلك صعوبة التوفيق بين ما يتمتعون به من صلاحيات ومسؤوليات وبين ما تقتضيه إدارة الجودة الشاملة من رقابة ومتابعة من أجل تحقيق أهداف الجامعة (عطا الله، 2013، ص 09).

**2. مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي:**

يرتكز مؤسسات التعليم العالي ضمان الجودة على مجموعة من المبادئ والأسس في تتمثل في: (نعيمة وعامر ،2016، ص 11-12).

1.2.التمهيد قبل التطبيق بزرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة، وتطوير الثقافة المؤسسية التعليمية إلى ثقافة تؤمن بالجودة والتميز مع ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة، وإيجاد بيئة تساعد على التغير ويسهل عملية تطبيقها والالتزام من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.

2.2.على مستوى الجامعة تقوم المؤسسة بمراجعة أنظمتها وقوانينها، والعمل على تطويرها إداريا ومهنيا بما يحقق تطويرا نوعيا في الأجهزة والمختبرات، المرافق والخدمات، الرضا الوظيفي، وسائل الاتصال، الحقوق والواجبات.

3.2.على مستوى الطالب الجامعي، ينبغي أن يتنقل الطالب في المنهاج الجامعي من مجرد وسيلة استقبال إلى عنصر فعال في تشكيل المنهاج ومحاور المادة العلمية،وإبداء وجهة النظر،وتشكيل شخصية علمية مستقلة،قادرة على إبداء الرأي ومحاورة الآخرين.

4.2.على مستوى عضو هيئة التدريس، ينبغي أن يواكب المتغيرات العلمية المتسارعة ويطور من أدائه على المستويين الأكاديمي والتقني، وفي هذا المجال يأتي دور الجامعة في تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس وتصنيفهم) حسب أدائهم الأكاديمي، استخدامهم للوسائل الحديثة في عملية التدريس، نشر أبحاث علمية محكمة، مشاركتهم في ندوات ومؤتمرات علمية وفي حال عدم توافق عضو هيئة التدريس مع هذه المواصفات، تقوم الجامعة بعقد دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس المعنيين، بهدف توجيههم و تطوير أدائهم العلمي و المعرفي.

5.2.على مستوى المناهج، تتم مراجعتها من قبل لجان متخصصة بهدف تطويرها أو تغيير محتواها العلمي بما يتناسب مع التطورات العلمية المتسارعة

**خامسا: محاور وأبعاد ضمان جودة التعليم العالي:**

لضمان نجاح ضمان الجودة العالي لابد من التركيز على مجموعة من المحاور هي:

**1. محاور الجودة التعليم العالي:**

تقتضي معرفة العملية التعليمية، تحليل مكوناتها والعلاقة التفاعلية بين هذه المكونات و التي تعد نقطة البداية في تشخيص و تحديد متطلبات التحسين و يمكن تحديد أهم محاور الجودة في التعليم العالي بالآتي:

**1.1. معايير جودة التعليم الجامعي المرتبطة بالمدرس (الأستاذ)** :يعد المدرس الجيد أساس التعليم الجيد في مختلف المراحل التعليمية، ويعتبر المدرس الكفؤ أحد الركائز الأساسية للجامعة، فهو نواة العملية التعليمية، بل إنه عامل من عوامل التغيير في المجتمع حيث يتحمل العبئ الأكبر في عملية صناعة.

**2.1.معايير جودة التعليم الجامعي المرتبطة بالطلاب:** يعد الطلاب أحد مدخلا التعليم الجامعي ومخرجاته أيضا، وبالتالي فإن جودة الجامعة ترتبط بجودة طلابها، فكفايات قدرات الطلاب عند دخولهم الجامعة تؤثر على مستوى تخرجهم لذا تعتبر الخصائص الشخصية للطالب هي المحددة لجودة هذا الطالب. (ياسر ميمون،2011، ص 17-19)

**3.1.معايير جودة التعليم الجامعي المرتبطة بالإدارة:** ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي:

التخطيط، التنظيم، القيادة، الرقابة وتقويم الأداء، وكلما ا زدت جودة العملية الإدارية كلما كان إدارة هناك استغلال أحسن للموارد البشرية والمادية المتاحة، مثل: المباني، المكتبات، المعامل، التجهيزات...الخ.

وعليه فمن الضروري اختيار رئيس الجامعة أو مدير الإدارة بدقة وذلك من خلال لجنة فنية مختصة، إذ يعتبر ذلك أساسيا في حسن إدارة الجامعة وتطويرها.

**4.1.جودة هيكل البرامج التعليمية على مستوى الكلية** :وذلك من حيث الشمول والعمق والتكامل، وعدم الازدواج أو التكرار أو الحشو، كما يقصد بجودة هذا الهيكل حسن مخاطبته للتحديات القومية في مجالات التكنولوجيا المختلفة، إداريا، صناعيا، زراعي وخدماتيا.

**5.1.جودة التمويل الجامعي:** لا شك أن التعليم الجامعي ذو تكاليف عالية، وخاصة مع الأخذ بالجديد في تكنولوجيا التعليم والتوسعات المستمرة في المباني، التجهيزات وصيانتها، تمويل وتحديث المكتبات الجامعية، وتعتبر جودة التعليم متغيرا تابعا

لقدرة التمويل الجامعي، ومدى توازن أبواب الإنفاق مع قدر التكاليف في كل مجال من مجالات النشاط -جهود ترشيد الإنفاق المالي الجامعي.

**6.1.جودة التشريعات واللوائح الجامعية:** بحيث تكون التشريعات متواكبة مع المتغيرات التي تتوالى اقتصاديا واجتماعيا، وتكنولوجيا وسياسيا، وثقافيا في البيئة المحيطة، كما أن التشريعات الجامعية تعد بدورها إحدى مصادر وضوابط اللوائح.الجامعية، ويصدق على هذه اللوائح ما يصدق على التشريعات، حيث ينبغي أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحدودة ومرنة.

7.1.**جودة تقييم الأداء الجامعي:** مهما حسن تخطيط وتنظيم جهود الأداء الجامعي، وحسنت قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم فلا غنى عن تقييم هذا الأداء ويتطلب ذلك بالطبع معايير لتقييم كل من العناصر الرئيسية التالية:

الطالب، البرنامج التعليمي شاملا طرق التعليم والكتاب الجامعي، القاعات التعليمية، عضو هيئة التدريس، التمويل الجامعي والإدارة الجامعية(نور الدين ومحمد،2012، ص 219-220)

**2. أبعاد الجودة في التعليم العالي:**

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير جودة الخدمات التي تقدمها وهو ما يفرض عليها التعرف على الأبعاد التي يلجأ إليها المستفيدون للحكم على جودة الخدمة المقدمة إليهم نذكر منها:

**1.2.الفاعلية:** يقصد بفاعلية الخدمة قدرة الخدمة على تحقيق المنفعة المطلوبة منها للأفراد والمجتمع، وما تحققه الخدمة من نتائج كلية.

**2.2.المقبولية** يقصد بمقبولية الخدمة (قبو الخدمة) قدرة الخدمة على إشباع حاجات ورغبات الزبائن والوفاء بتوقعاتهم الطلبة وأرباب العمل.

**3.2.الكفاءة** أن تودي الخدمة بصورة لا تؤدي إلى ضياع الموارد وهدرها، ويستدل على مستوى الكفاءة بمقارنة تكلفة الوحدة بتكلفة الوحدات المشابهة من الخدمة.

**4.2.إمكانية الوصول إلى الخدمة:**

يقصد بذلك توفير الخدمة بحيث يتمكن الزبون من الوصول إلى هذه الخدمة، أينما ومتى يشاء من حيث المكان والزمان.

**5.2.المساواة**:

يقصد بذلك توفير الخدمة للزبون بشروط متساوية، وأن يجري التعامل مع الأفراد والجماعات ممن يطلبون ويشترون هذه الخدمة بصورة متساوية دون تمييز.

**6.2.الملائمة:** أي أن تكون الخدمة ملائمة لحاجات الزبون، وقادرة على تلبية هذه الحاجات، وقادرة على ملائمة الاستخدام (زكرياء،2013، ص 192).

**7.2.فهم الزبائن:** لتحقيق هذا البعد ضمن أبعاد جودة التعليم العالي فإنه ينبغي التركيز على فهم الطالب وإدراك حاجاته التعليمية، وينبغي عدم النظر إلى هذه الحاجات ودراستها من منظور هذا الطالب فقط، بل من منظور حاجات سوق العمل أيضا.

**8.2.الأمان:** يقصد بهذا البعد توفير الخدمة التعليمية للطالب في جو آمن يخلو من المخاطر قدر الإمكان، إذ أن الطالب يميل قدر الإمكان إلى تفضيل المؤسسة التعليمية التي توفر له درجة أفضل من الأمان.

**9.2.المصداقية:** إن مصداقية مؤسسات التعليم العالي هي بعد مهم جدا في تحقيق جودته، ويقصد بها مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها.

**10.2.الاستجابة:** إن هذا البعد يركّز على الاهتمام و السرعة لا التسرع في التعامل مع متطلبات الطلبة و الشكاوي و معالجة المشاكل الأكاديمية و غير الأكاديمية، إضافة إلى الاستجابة العالية للتغيرات في بيئة مؤسسات التعليم العالي (يوسف و آخرون،2009، ص 53-57).

**خلاصة:**

تعرفنا من خلال هذا البحث على أن عملية ضمان الجودة في التعليم العالي، تهدف للتحسين والتطوير المستمر للجودة، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات و العمليات وبالتالي المخرجات، و قد جاء تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي نتيجة تحديات أبرزها المنافسة الدولية، تطور تقنيات التعليم وزيادة الإقبال عليه والانفجار المعرفي الهائل، و ظاهرة العولمة وظهور تقنيات جديدة في نظم المعلومات.

و قد لاحظنا من خلال هذا لدراسة أن أسس إدارة الجودة ومتطلبات تطبيقها، هي عبارة عن ثقافة تنظيمية تتمثل في الوعي بفلسفة ومفهوم الجودة، واقتناع والتزام الإدارة العليا بتطبيقها، وذلك من خلال تعزيز مشاركة العاملين، إضافة إلى التركيز على العملاء (المستفيدين) الداخليين والخارجيين، و تتضمن عمليات ضمان الجودة تطبيق مجموعة من المعايير وتشمل عدة محاور، تستخدم كمعايير لقياس الجودة و التي تتم وفق عدة مداخل، و التي يجب تحديدها بدقة من أجل التطبيق الجيد، كما يجب العمل على قياس جودة عناصر الخدمة التعليمية من مُدخلات، عمليات ومخرجات، وطريقة التفاعل بينها ومنع الأخطاء قبل وقوعها.

## قائمة المراجع:

### باللغة العربية

**1-** أحمد بن عيشاوي، « **إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية**»، مجلة الباحث، العدد 04 (جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2006).

**2-** حامد نور الدين و العابد محمد، " **أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**"، (بحث مقدم للمؤتمر السنوي الرابع حول: آليات التوافق و المعايير المشتركة لضمان الجودة و الاعتماد الأكاديمي في التعليم، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، القرية الذكية، القاهرة، يومي02-03 سبتمبر 2012).

**3-** جعفر عبد الله موسى إدريس، **« امكانية تطبيق أدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من اجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة»**، المجلد الثالث، العدد السابع (مجلة أماراباك، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم و التكنولوجيا، 2012).

**4-** راضية بوزيان، **ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري**(ط1 ؛ الأردن: مركز الكتاب الاكاديمي، 2015).

**5-** رفيقة حروش، **ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية – محاولة تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الثانوي باستخدام التحليل النظامي** (ط1 ؛ القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2016).

**6-** رعد الطائي و آخرون، **« تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها»**، (المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، 213).

**7-** زكرياء أحمد محمد عزام، " **دور مؤسسات التعليم العالي في تطوير جودة مخرجات الخدمات التعليمية في الجامعات الأردنية** "، (بحث مقدم للمؤتمر الدولي الثالث لضمان جودة التعليم، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، أيام02-04 أفريل 2013).

**8-** سوسن شاكر مجيد و محمد عواد الزيادات، **الجودة و الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام و الجامعي**(ط2؛ الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2015).

**9-** علي ناصر شتوي آل زاهر السلاطين، **تحقيق الجودة و التميز في مؤسسات التعليم العالي- بحوث و دراسات علمية محكمة-** (ط1 ؛ الاردن: دار الحامد للنشر و التوزيع، 2014).

**10-** عطا الله بن فهد السرحان، **« أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي على تسويق مخرجات التعليم في الجامعات السعودية »**، (المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 13، 2013).

**11-** كمال إمام و لمياء محمد أحمد، **معايير إعتماد مؤسسات التعليم العالي نماذج عربية و عالمية، (**ط1 ؛ مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2012)، ص ص06-13.

**12-**نبيل سعد خليل، **إدارة الجودة الشاملة و الإعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية** (ط1 ؛ القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع، 2011).

**13-** نعيمة يحياوي و عامر عيساني، **«متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي»**، مجلة جديد الإقتصاد، العدد 09 (الجمعية الوطنية للإقتصاديين الجزائريين، 2014).

**14-** -ليث علي الحكيم و آخرون، **«تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFDدراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد- جامعة الكوفة»**، المجلد01، العدد12 (مجلة مركز دراسات الكوفة، العراق، 2009).

**15-** ياسر ميمون عباس، **" الجودة في التعليم الجامعي مفهومها وأهميتها، أساليب تقويمها ومعاييرها"**، (بحث للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي : جامعة الزرقاء - الأردن، 10-12 ماي 2011).

**16-** يوسف حجيم الطائي و آخرون، **ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**(ط1؛ الأردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2009).

**باللغة الأجنبية**

**17-** Grant Harman, "**Quality Assurance In Higher Education"**, (Proceedings of the International Conference on Quality Assurance in Higher Education: Standards, Mechanisms and Mutual Recognition , Bangkok, Thailand, 8-10 November 2000)

**18-** LazărVlăsceanu and All, «**Quality assurance and accreditation: A glossary of basic terms and definitions**» (Bucharest: UNESCO –CEPES-, 2007)

**19-** LEE Harvey & DIANA Green, **« Defining Quality»** , Assessment & Evaluation in Higher Education, Vol. 18, No. 1, ,(London, 1993), P 10. available online at: [http://tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0260293930180102] (24/12/2017)

**20-** Philip H. Coombs, th**e world crisis in education the view from the eighties** (New York: Oxford Unnersity Press, 1985)

**21-** Philip Kotler and all, **Principles of Marketing**, Second European Edition (Royaume-United: Prentice Hall Europe, 1999)

**22-** Pierre Eigllier, Eric Langeard «**Servuction: Le Marketing des Services**» (USA, Mcgraw Hill Education, 1991).

**23-** UNISCO, **Déclaration mondiale sur l'enseignement supérieur pour le XXIe siècle: vision et actions,** (Conférence mondiale sur l'enseignement supérieur L'enseignement supérieur au XXIe siècle Vision et actions, Paris, 9 October 1998)

**24-** UNISCO, **Evaluation of UNESCO's Regional Conventions on the Recognition of Qualifications in Higher Education** (Belgique :Edition de Boeckuniversité , juin 2016)

**25-** UNISCO, **world declaration on higher education for the twenty-first century: vision and action and framework for priority action for change and development in higher education**,( adopted by the world conference on higher education higher education in the twenty-first century: vision and action, Paris, 9 October 1998), Available on the site :[http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_eng.htm ] (03 Décembre 2017).

Yin Cheong Cheng &Wai Ming Tam, **« Multi-models of quality in education»** , Quality Assurance in Education, Vol. 5, Issue: 1 ,( United Kingdom: Emerald publication, 1997