أمارابك: مجلة علمية محكمة تصدر عن الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا www.amarabac.com
المجلد السادس، العدد السادس عشر (2015). ص ص 67-84

مدى إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس في ظل تطبيق المعايير الوطنية لجودة خدمات التعليم العالي بالجامعات السعودية: دراسة تحليلية لفرع جامعة الطائف برنية

جعفر عبد الله موسى إدريس (*)

الملخص: تسعى مؤسسات التعليم العالي "الجامعات "إلى تحقيق الأهداف الرئيسة المتمثلة في تنمية قدرات الطالب المعرفية والاجتماعية وصقلها وإثراءها، ومساعدة الطلاب على إكساب المعارف والمهارات المفيدة لهم في حياتهم المهنية والعلمية، ونشر المعرفة العلمية وتقدمها والمحافظة على التراث الثقافي للمجتمع، ومن الوظائف الرئيسة لأعضاء هيئة التدريس متمثلة في التدريس، البحث العلمي، وخدمة المجتمع. في الآونة الأخيرة ظهرت هيئات وطنية متخصصة في جودة التعليم العالي. وضعت معايير ومواصفات قياسية لجودة بيئة العمل التعليمي ومعايير يجب على مؤسسات التعليم العالي وأعضاء هيئة التدريس المنتسبين إليها الالتزام بها من أجل التحسين المستمر والحصول على الاعتمادية وصولاً إلى الجودة الشاملة. وفي هذه الدراسة تم التركيز على معرفة مدى إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية بالمعايير الوطنية لضمان جودة خدمات التعليم العالي تحديداً في جامعة الطائف فرع رنية في ضوء المتغيرات الأساسية لضمان الجودة التي ينبغي مراعاتها من أجل تحقيق ضمان جودة التعليم في الجامعة. والدراسة توصلت إلى نتائج منها عدم إلمام أعضاء هيئة التدريس بالمعايير الوطنية، بالإضافة إلى عدم ملائمة البيئة الجامعية لتطبيق هذه المعايير وقدمت الدراسة عدد من التوصيات ومن أهمها نشر ثقافة الجودة والمعايير الوطنية لجودة التعليم العالي وتحسين البيئة الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم العالي، معايير ضمان الجودة، الهيئة الوطنية، جامعة الطائف.

Knowledge of the extent of the contribution of faculty members in the light of the application of national standards for the quality of higher education services in Saudi universities: An analytical study of the branch of the University of Taif in Raniah

Gafar Abdullah Musa Idris

Abstract: Seek higher education institutions "university" to achieve the main objectives of the development of the capacities of the student cognitive and social and refined and enriching, and help the students to give the knowledge and skills useful to them in their professional and scientific.In this study, the focus is on knowledge and knowledge of the extent of the contribution of faculty members in Saudi universities national standards to ensure the quality of higher education services specifically in Taif University branch Rania in the light of the basic variables to ensure the quality that should be observed in order to ensure the quality of education at the university.The study findings, including the results of the lack of knowledge of faculty members with national standards, in addition to the inadequacy of the university environment for the application of these standards and the study provided a number of recommendations and most importantly spread the culture of quality and national standards for the quality of higher education and improve the university environment.

Key words: quality, higher education, quality assurance standards, the National, Commission, Taif University

(*) أستاذ مساعد، جامعة الطائف، إدارة الأعمال، **للتواصل gafarmusa33@gamil.com**

المقدمة:

لقد أظهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصناعية والخدمية نجاحاً كبيرا منقطع النظير، من خلال تحسين معدل الربحية، وانخفاض التكاليف، انعدام العيوب، تحسين الجودة، تحسين الأداء، تحسين علاقات العاملين، ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي. دفعت هذا النجاح المؤسسات التعليمية في العديد من الدول المتقدمة مثلا الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان، انجلترا إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وقد حققت نجاحات كبيرة، مما دفع العديد من الدول إلى تطبيقها لمواجهة المتغيرات الدولية المتمثلة في اشتداد المنافسة بين الشركات العالمية في الأسواق الدولية (موسى، 2012).

إن التحدي الأساسي الذي يواجه مؤسسات التعليم العالي عند تطبيقها لمنهجية إدارة الجودة الشاملة هو إحداث التكيف والتوازن بين توفير الاستقرار في الخدمة المقدمة وإحداث التغيرات داخل المؤسسة التعليمية لينتج عنها منتجات أو خدمات تلبي حاجات ورغبات العملاء.

التعليم العالي هو صيغة متقدمة في التعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومنخل التحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية لكي تسهم في تحقيق الرفاهية المادية وتوظيف التكنولوجيا وتطويرها وتحويرها، كما فعلت اليابان في نهضتها العلمية والتقنية من خلال الاستعانة بالجامعات والكليات والمعاهد العليا ومؤسسات البحث العلمي (عبدا لحي، 2005).

ويعتبر التعليم العالي من المقومات الرئيسية للدولة العصرية، لذلك تحرص الدول المتقدمة والنامية على حد سواء على إنشاء مؤسساته المختلفة، كما تحرص على تطوير هذه المؤسسات من وفت لآخر، لقناعتها بأهمية الدور الذي يلعبه التعليم العالي في نهضة الدولة وتقدمها.

والجامعة كمؤسسة تعليمية تقوم بإعداد القوى البشرية وتدريبها، وهي مكان الامتياز العقلي وتثقيف الفكر، والمعرفة الموضوعية، كما أنها مكان لإنتاج المعرفة ونقلها لمن هم في إمكانهم استيعابها، والاستفادة منها واستخدامها، كما إنها مكان يجمع مختلف التيارات الفكرية ويسمح بحرية المناقشة والاختلاف في الرأي للوصول إلى الحقائق. والتعليم العالي لم يعد بمعزل عن البيئة التي توجد فيها، بلهو جزء منها، يتفاعل معها في تشكيلها، فهو بالإضافة إلى إعداد الكوادر البشرية لسوق العمل والبحث العلمي، يجب أن يسهم في حل مشكلات المجتمع الذي يوجد فيه وهذا يقتضي خلق شراكات مع مؤسسات المجتمع المحلي لخدمة المجتمع وحل مشكلاته (رمزي، 2005).

ولكي يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي "الجامعات، الكليات، والمعاهد" لابد من إيمان الإدارة العليا بأهمية الجودة والالتزام بها والعمل على نشر ثقافة الجودة في كآفة المستويات الإدارية.

إن المرحلة الأساسية التي تسبق تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة هي مرحلة ضمان الجودة Quality Assurance، وقد بدأت مؤسسات تعليمية في عدد من الدول العربية تبذل جهودا كبيرة من أجل تطبيق منهج ضمان الجودة سعيا منها للوصول إلى منهج إدارة الجودة الشاملة. وفي اليابان، وصلت تطبيقات الجودة إلى مرحلة متقدمة، ولذلك فإن المؤسسات اليابانية ألغت منذ العام 1996 مصطلح ضمان الجودة واستبدلته بمصطلح إدارة الجودة الشاملة بعد أن أصبحت جميع الممارسات هي ممارسات تصب في منهج إدارة الجودة الشاملة، وهذا يرجع إلى التقدم الكبير الذي حققته المؤسسات اليابانية في الجودة مفهوما وممارسة وتطبيقا. أما في أوروبا وأمريكا فإنه لا تزال المؤسسات تفصل وتميّز بين المصطلحين (خلف، 1996).

وقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ العام 1987 مجموعات من المعايير والمواصفات (بدءا بمجموعة ISO-9000 لعام 1987 ومرورا بمجموعة ISO-9000 لعام 1994 ووصولا إلى مجموعة ISO-9000 للعام 2000). وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة وتكرسه، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم العالي،

فهي تحسّن جودة الأداء الجامعي، وتوحّد إجراءات العمل، وتوزّع المهام بفاعلية، وتحقق رضا الطلبة وسوق العمل والمجتمع عن خدمات التعليم الجامعي، وتحدد واجبات ومسؤوليات كادر الجامعة بدقة، وتؤدي إلى تعريف العاملين بآلية وإجراءات العمل بصورة دقيقة، وتؤدي إلى التحقق والتأكد من تطبيق الإجراءات بدقة (موسى، 2013).

مشكلة الدراسة:

تعدّ خدمات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية من الخدمات الحديثة التي تولي الدولة اهتماما كبيرا بها باعتبارها ركيزة التنمية البشرية والتي بدورها تمثل ركيزة التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والعلمية والمعرفية. ويعدّ مفهوم جودة التعليم وضمان الجودة والإدارة الشاملة للجودة من الركائز الأساسية التي يستند عليها التعليم الجامعي. وجامعة الطائف هي إحدى المؤسسات التعليمية الحديثة في المملكة العربية السعودية مقارنة مع رصيفاتها الأخرى بالمملكة، وهذا يتطلب منها ومن أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها ضرورة التعرف على المعايير الوطنية التي وضعتها الهيئة الوطنية السعودية لجودة خدمات التعليم العالي من أجل الحصول على الاعتمادية وصولاً إلى تحقيق الجودة الشاملة بالجامعة. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1. 1.هل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف برنية لديهم إلمام كامل بالمعايير الوطنية لضمان جودة خدمات التعليم العالي وصولا إلى الجودة الشاملة.؟
2. هل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف برنية يساهمون في تطبيق معايير الهيئة الوطنية لجودة التعليم العالي وصولاً إلى الجودة الشاملة.؟
3. 3.. هل هنالك وحدة لإدارة الجودة الشاملة تعمل على نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة الطائف برنية.؟

أهمية الدراسة:

تحظى هذه الدراسة بأهمية كبيرة، وهذه الأهمية تنبع من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وكونها محاولة بحثية تركز على دراسة موضوع معايير الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي الذي يعد من الموضوعات الحديثة نسبياً، فمؤسسة التعليم العالي هي مؤسسة خدمية تتخصص في إنتاج وتسويق حزمة من الخدمات التعليمية والبحثية التي تعدّ أحد الركائز الأساسية لتحقيق البناء السليم للمجتمعات، وهذه الخدمات لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، ومن هنا تبرز أهمية موضوع ضمان جودة التعليم الجامعي. وبالتالي الوصول إلى توصيات لصناع القرار في الإدارة العليا لهذه المؤسسات. وكونها محاولة لربط النظريات بالواقع العملي التطبيقي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. إبراز الحاجة الكبيرة إلى إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس بالمعايير الوطنية لجودة خدمات التعليم العالي وصولاً إلى وتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في الجامعة.
2. والتفريق بين المراحل المختلفة لتطبيق مفاهيم الجودة هذا يجري عبر بناء المعرفة النظرية اللازمة بهذا المجال، وبيان الأدوات والأساليب التطبيقية لوضع هذه الأطر المفاهيمية موضع التنفيذ.

3. يجب التعرف على جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم في فرع جامعة الطائف برنية من منظور مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام المدخل ذاته.
4. بيان أهمية ضمان جودة التعليم الجامعي كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس المنتسبين لفرع جامعة الطائف برنية.

منهجية الدراسة:

يستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج العلمي المناسب الذي يتلاءم مع طبيعة هذه الدراسة باعتبارها ذات طبيعة نظرية، يسلط فيها الضوء على المعايير الوطنية السعودية لضمان جودة خدمات التعليم العالي.

مصادر جمع البيانات:

يتم جمع البيانات اعتمادا على مصدرين هما:

المصادر الثانوية المكتبية: وذلك لتغطية الجانب النظري من خلال الرجوع للكتب والمراجع والدراسات السابقة والبحوث المنشورة والأوراق العلمية والرسائل والإنترنت.

والمصادر الأولية: ويتم جمع المعلومات الأولية (الميدانية) من فرع جامعة الطائف برنية. بالتركيز على مدى إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس بالمعايير الوطنية لضمان جودة خدمات التعليم العالي من خلال وإعداد إستبانة وتوزيعها على عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس وجمعها وتحليلها وصولاً التوصيات المناسبة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية والزمانية: فرع جامعة الطائف برنية في عام 2014 الموافق 1435هـ.

الحدود العلمية: لا تخرج من نطاق موضوع البحث والدراسات والمراجع التي تخصه.

الدراسات السابقة:

دراسة موسى وآخرون (2012)بعنوان إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في فرع جامعة الطائف بالخرمة) تناول البحث مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة على خدمات التعليم العالي من خلال دراسة وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص. وتوصلت الدراسة إلى نتائج توصيات تساعد الفرع في الحصول على الاعتماد وصولاً إلى الجودة الشاملة.

دراسة رمضان (2013)بعنوان البحث عن ضمان جودة التعليم العالي الجزائري من خلال تطبيق نظامLMD هو نظام جامعي تعليمي ظهر في أوربا وتم تبنيه في دول المغرب العربي كنتيجة لعقود الشراكة مع الاتحاد الأوربي، تستجيب نظامLMD لضروريات عولمة المعارف برفع مستوى التعليم العالي. توصلت الدراسة إلى نتائج منها تصحيح الاختلالات الموجودة، والتركيز على روح جوهر النظام لا الهيكلة فقط.

دراسة الصرايرة العساف (2008) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق) توصلت الدراسة إلى ضرورة التنسيق بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي، التحول الجزري من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة.

دراسة صبري(2009) بعنوان جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي تجربة التعليم الجامعي الخاص في الأردن. ومن أهم التوصيات، تطبيق معايير الاعتماد على الجامعات الحكومية والخاصة، دعم هيئة الاعتماد في إنشاء وحدة اختبارات الكفاءة، وإيجاد التعاون بين الجامعات الحكومية والخاصة وإجراء بحوث مشتركة، توفير الكوادر العلمية المتخصصة، إجراء بحوث علمية، زيادة دورها في التفاعل مع المجتمع.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي

انتقل مفهوم الجودة من المؤسسات الصناعية إلى المؤسسات الخدمية ومنها مؤسسات التعليم العالي وذلك كنتيجة حتمية لظروف التغيير السريع التي تمر بها كافة القطاعات الاجتماعية، والاقتصادية وبرزت الأصوات المنادية بالجودة التعليمية ولاسيما الجامعية منها. وذلك لقيادتها دقة التغيير الاجتماعية كما حددتها أهدافها الأساسية المتمثلة في محاولة الإسهام في تعديل وتغيير وتطوير الاتجاهات في المجتمع المحيط بالجامعة معه نحو الأفضل، والعمل على مواكبة التغيير الذي يطرأ في كافة المجالات التعليمية وذلك من خلال (خلف، 1993).

- العمل على سد حاجة المجتمع من الكفاءات المتخصصة والقيادات الوطنية المطلوبة.
- النظر في مشكلات المجتمع المحيط، ومحاولة فهمها وتحليلها ثم البحث عن حلول مناسبة لها
- ومن هنا فإن التوجه لاستشراف المستقبل يضع العبء الأكبر على مؤسسات التعليم العالي في مواجهة التحديات السابقة.

ويجب على مؤسسات التعليم العالي أن تغير من هياكلها التنظيمية بشكل فوري حتى تستطيع مواجهة التغييرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية المحيطة بها، ولم يعد النمو التقليدي في الإدارة يصلح لهذه الجامعات، بل لابد من البحث عن أنماط إدارية جديدة أكثر مرونة وقدرة على الاستيعاب والانتشار والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة (عبد الله، 2003).

سبق أن ذكرنا في بداية هذا الفصل أن هنالك اختلاف في مفهوم إدارة الجودة الشاملة باختلاف وجهات نظر المستفيدين، ففي التعليم العالي أيضاً يختلف باختلاف وجهات النظر في التعليم ومن بين هذه التعريفات ما يلي:

إن جودة التعليم تعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها بأنها الملائمة للهدف، أي ملائمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعليمية، وآخر يرى بأنها تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم العالي (محجوب، 2001).

وإن جودة التعليم تعني قدرة التعليم على تحقيق التعلم الرصين، والذي يؤدي بدوره إلى إكساب المتعلم مقومات التفكير الصحيح وأصول المواطنة الصالحة والتعايش مع الآخرين بسلام، والتعامل بذكاء مع القضايا العامة والخاصة على السواء ومواصلة الدراسة بتفوق وتمكن في جميع مراحل التعليم.

ويضيف البعض الجودة في التعليم بأنها ما يجعل التعليم متعة وبهجة، حيث أن المؤسسة التعليمية (الجامعة) التي تجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم مشاركين فيه بشكل إيجابي نشط محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم النابعة من استعداداتهم وقدراتهم الملبية لحاجاتهم ونموهم.

وتعرف جودة التعليم العالي على أنها تسعى إلى تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلاب، المجتمع) بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)، حيث يركز هذا التعريف على جودة العمليات التعليمية، فضلاً عن شموله لجوهر العملية التعليمية وهدفها الحاكم لاتجاهات الأداء فيها.

(العلي، 1996).

ويمكن تعريف نوعية خريج العملية التعليمية على أنها: قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العلم من خلال وظائف العملية الإدارية، وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار (النجار، 2000).

وقد عرف رودز إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها: عملية إدارية إستراتيجية ترتكز على مجموعة من القيم، تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر.

ومنهم من عرفها باعتبارها إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، فهي مسئولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كُتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسب إلكترونية وغيرها، ويجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية (العلي، سابق).

والجودة في التعليم العالي تعني التطوير المستمر والأداء الكُفء لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خريجها على أساس آلية تقييم معترف بها محلياً وعالمياً.

وتسعى المؤسسات التعليمية " الجامعات " إلى تدريب وتأهيل موظفيها الإداريين وأعضاء هيئة التدريس لضبط وتجويد الأداء من خلال استخدام الوسائل التعليمية المناسبة في العملية البحثية والتدريسية لضمان الجودة والاعتماد وفقاً للمعايير المعتمدة للجودة دولياً ومحلياً. وهناك خمسة مفاهيم لجودة التعليم العالي وهي:

1. الجودة تعني تحقيق وضمان الدقة والارتقاء من خلال التحسين المستمر للجامعة أو الكلية.
2. تعتبر الجودة نوعاً من الأداء الفريد الذي يتحقق فقط في ظل ظروف محددة.
3. تعني الجودة في القدرة على التغيير المستمر في الطلاب، وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي.
4. تعني الجودة في القدرة على تقدير قيمة المال، بحيث تكون المسئولية شعبية.
5. اعتبار الجودة شيئاً ما يفي بالغرض أو منتجاً أو خدمة مطلوب تقديمها، بالتالي إذا كان التعليم المقدم يفي بالغرض حينئذ يقال إنه تعليم جيد بشرط أن يتوافق مع المستويات المطلوبة للجودة بما يتوافق مع الأهداف العامة للمجتمع.

يعرف التعليم العاليHigher Education على أنه التعليم الذي يتم في مؤسسات تعليمية عالية، ويتيح للكبار والراغبين والباحثين عن المعرفة نوعاً عالياً من التعليم ومستوى رفيعاً من المعرفة عن طريق الحلقات التي يلتقي فيها الأستاذ مع طلابه محاوراً فيها ومناقشاً وموضحاً.(الخطيب، 2006).

وإذا كان التعليم العالي يريد أن يقوم بدوره الملقى عليه في خلق مجتمعات المعرفة، فلابد له أن يكون مستعداً لأن يتصرف وبسرعة أمام التقدم السريع في المجتمع، وحتى لا تترك المسؤولية على عاتق الدولة بمفردها، وتوكل إليها مهمة تحديد وتقرير المستقبل، فلابد من إشراك الأفراد وإقناع المجتمع بأهمية الثورة العلمية والمعرفية.

ويجب الربط بين التميز الأكاديمي وفرص التوظيف: أي ضرورة الكفاءة الاختصاصية في التوظيف والترقية ذات علاقة وثيقة بالتقدم وتنمية المجتمع وتحفيز الطلاب نحو التحصيل العلمي.

المبحث الثاني: الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي:

يعتبر الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة التي تتعدى حدود المألوف في حين ضمان الجودة كعملية تقييم تتخطى تحقيق الجودة وتمثل نوع من التقييم المؤسسي الشامل والموجه، وقد ينظر إلى الاعتماد على أنه نوعاً من المراجعة الشاملة والتقييم المستمر للبرامج الدراسية (اعتماد

البرامج) أو المؤسسية مثل (الاعتماد المؤسسي). وفي كلتا الحالتين يؤدي الاعتماد إلى الإجابة بنعم أو لا حول مدى الأحقية في عملية الترخيص (سلامة، ، 2010).

وتعرف المعايير بأنها تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في مختلف جوانب العمل التعليمي. أو هي المواصفات التي يتم في ضوئها الحكم على جودة وحدات التعليم.

كما تعرف معايير إدارة الجودة الشاملة وفقاً لما جاء في المعايير القومية للتعليم بأنها تحديد لمستويات الجودة المنشودة في منظومة التعليم والتعلم بكل عناصرها. ولذا فإن معايير إدارة الجودة الشاملة تحدد الملامح الرئيسية لعملية التعليم وإطارها ومدة الدراسة في كل برنامج وإجراءات تقييم الطالب والموارد والإمكانات الضرورية.

والاعتماد Accreditationهو الاعتراف بأن برنامجاً معيناً يصل إلى مستوى معياري محدد Certain Standardعن طريق إجراءات وأنشطة مؤسسية موجهة نحو النهوض والارتقاء.

ويرتبط الاعتماد بعملية منح الترخيص أو الإذن، وهي في جوهرها عملية تقويم تمنح عن طريق هيئة الترخيص لمؤسسة ما لقيامها بإلغاء متطلبات أو إجراءات أو شروط محددة

ويعد الاعتماد حافزا للارتقاء ببرنامج ما للحصول على الاطمئنان من مخرجاته ولضمان قدر متفق عليه من اكتساب الهوية المميزة بناءً في جوانب ومقومات البرنامج المختلفة.

خصائص معايير الاعتماد الأكاديمي:

تختلف معايير الاعتماد الأكاديمي من هيئة اعتمادية إلى أخرى وكذلك من منطقة لأخرى، وذلك بحسب ظروف وطبيعة كل منطقة إلا أن هناك عددا من الخصائص يجب توفرها في هذه المعايير وهي أنتكون:

1. **شاملة:** بحيث تتناول الجوانب المختلفة المتداخلة للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية، وتحقق مبدأ الجودة الشاملة.
2. **موضوعية:** بمعنى أن تكون قابلة للتطوير والتنفيذ على أرض الواقع.
3. **مرنه:** أي قابلة للتعديل ويمكن تطبيقها على المؤسسات التعليمية، ويجب أن تحتوي على مرجعيات قياسية محددة للحد الأدنى لكي تسمح بالحد المقبول من المرونة.
4. **مجتمعية:** بحيث تعكس تنامي المجتمع وخدمته، وتلتقي مع احتياجاته، وظروفه وقضاياه.
5. **مستمرة:** حتى يمكن تطبيقها لفترات زمنية ممتدة، ويمكن مجابهتها للمتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية.
6. **قابلة للقياس:** حتى يمكن مقارنة مخرجات المؤسسات التعليمية بالمعايير المقننة وذلك للوقوف على جودة هذه المخرجات.
7. **تحقق مبدأ المشاركة:** أيتبنى على أساس اشتراك الأطراف المتعددة والمستفيدين من المجتمع.
8. **أخلاقية:** تستند إلى الجانب الأخلاقي، وتخدم القوانين السائدة وتراعي عادات المجتمع وسلوكياته.
9. **داعمة:** فلا تمثل هدفا في حد ذاتها، وإنما تكون آلية لدعم العملية التعليمية والنهوض بها
10. **وطنية:** تخدم أهداف الوطن وقضاياه وتضع أولوياته وأهدافه ومصلحته العليا في المقام الأول.

ونلاحظ إن هذه المعايير عملية صعبة تحتاج إلى تضافر الجهود وإجراء الدراسات والبحوث من أجل تحقيق الخصائص السابقة التي تمكن المؤسسة من الحصول على الاعتماد الأكاديمي من الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد.

إن عملية مراجعة الجودة الخارجية المستخدمة في التعليم العالي، لفحص Scrutinize الكليات والجامعات وبرامج التعليم العالي، من أجل ضمان الجودة وتحسينها وبمعنى آخر، الاعتماد Accreditation صيغة رسمية ومنشورة حول جودة المؤسسة أو البرنامج، يمنح عقب التقويم الدائري القائم على مستويات متفق عليها، وبمعنى آخر، الاعتماد هو منح مكانة أو وضع Status أو هو نتيجة التقويم، ونجاح الاعتماد يتمخض عنه إنشاء مؤسسة أو برنامج معتمد.

مفهوم الاعتماد

يختلف مفهوم الاعتماد من دولة لأخرى مثلاً:

1.في جنوب أفريقيا South Africa، يشير الاعتماد إلى المؤسسات والسلطات الممنوحة لها لتقديم برنامج محدد.

2.في الولايات المتحدة United States، الاعتماد لعملية جماعية من الدراسة الذاتية والمراجعة الخارجية، من أجل ضمان الجودة، والمحاسبة أو المسئولية Accountabilities، وتحسين الجودة داخل المؤسسة الأكاديمية أو البرنامج، من أجل تحديد مدى الوفاء بالمستويات التي يحددها اتحاد أو هيئة الاعتماد ومدى تحقيق رسالة المؤسسة وأغراضها.

وقد استخدمت وكالات الاعتماد في أمريكا طرقتين للاعتماد: (سلامة، ص171)

أولهما: الاعتماد هو عملية الاعتراف بالمؤسسة التعليمية أو برامج الأداء والتكامل والجودة التي تولد الثقة لدى المجتمع التعليمي وكافة الناس.

ثانيهما: الاعتماد هو عملية تقييم البرامج التعليمية بهدف تحقيق مستوى عال من الأداء من أجل معايير الجودة التي وضعتها بعض الهيئات الخارجية مثل الحكومة ومجالس ولجان الاعتماد والوزارة.

وفي أوربا الغربية Western Europe، الاعتماد هو تقويم وتقييم المؤسسة أو برامجها في ضوء الأهداف العامة aims والخاصة Objectives، والمستويات المعترف بها وينظر القائمون على التقييم أساساً إلى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها. كما يشير الاعتماد أيضاً إلى السلطة الحكومية الرسمية الممنوحة للمؤسسات لمنح الدرجات. وفي ألمانيا تشير الاعتماد إلى تقويم وتقييم هيئات الاعتماد التي تختص باعتماد البرامج التي تمنح درجتي البكالوريوس والماجستير.

وفي المملكة المتحدة United Kingdom، الاعتماد هو عملية تتطلع بها مؤسسة التعليم العالي بموجب السلطة التي تمنحها الجامعة للمؤسسة لممارسة السلطات والمسئوليات أثناء التقديم الأكاديمي، والمؤسسة تصبح مسئولة عن جودة ومستوى الدرجة التي تمنحها.

فالاعتماد المؤسسي Institutional Accreditation هو اعتماد المؤسسية ككل، بما فيها كل البرامج التعليمية والمواقع وطرائق تقديم البرامج وتوزيعها، دون أية مضمون يتعلق بجودة برامج المؤسسة.

أما اعتماد البرامج أو التخصيص Specialized ACC فهو اعتماد وحدات أو برامج فردية، كبرامج الإعداد المهني، بواسطة هيئات الاعتماد المتخصصة، أو هيئات اعتماد البرامج التعليمية، مطبقة المستويات الخاصة بوضع المناهج ومحتويات المقررات الدراسية.

أما هيئة الاعتماد: Accreditation فهي اتحاد تعليمي خاص أو غير حكومي أو إقليمي، يقوم بتطوير معايير ومستويات للتقويم، والتطلع بعمليات التقويم الخارجية، ويقوم بالدراسات الميدانية للمؤسسات للوقوف على مدى وفاء المؤسسات بالمعايير الموضوعة والمحددة. وهيئة الاعتماد تحول لها منح الوضع القانوني أو الرسمي، وأحياناً الترخيص للمؤسسات التعليمية أو البرامج للبدء في العمل، بعد الفحص الناجح لتطبيق وتقويم الوحدة التعليمية المعينة.

وهناك أنواع مختلفة من هيئات الاعتماد، (هيئات agencies، مجالس councils، لجان committees، ترتكز على الاعتماد العام، والاعتماد التخصصي، والاعتماد المهني، والاعتماد الإقليمي، والاعتماد القومي، واعتماد التعليم عن بعد.

والاعتماد الأكاديمي هو العملية التي تحدد أن المؤسسة تقدم برامج ومقررات دراسية يمكن اعتمادها ذاتياً أو تقدم مواد دراسية تخضع للتقييم المستمر، حيث تشهد وكالة الاعتماد أن معايير المقررات تتناسب مع الكافات التي تؤدي إليها، وأن الطرق المستخدمة تتناسب مع تلك الأهداف.

ويشير الاعتماد الأكاديمي إلى عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة وتتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة المجالات العملية التعليمية المتعددة وهو بذلك عملية اختيارية ومتى ذلك آن الاعتماد هو العملية التي تتحمل مسئولياتها الهيئة، ويتم من خلالها الاعتراف

بالمؤسسة أو البرامج التي تطرحها هذه المؤسسات على اعتبارات الأنشطة التي تمارسها تقع ضمن صفات أو معايير معينة وضعتها الهيئة كقوة، وهو وسيلة لحماية الجمهور عن طريق المؤسسات والبرامج المقبولة، وكذلك المساعدة في المحافظة على مسئولياتها وتحسينها.

ويعد الاعتماد الأكاديمي عملية اختيارية غير حكومية هدفها إن تحقق المؤسسة العلمية أو برنامج دراسي معين مواصفات قياسية ومعايير محددة سلفا، فيهدف الاعتماد إلى تأكيد الجودة في المؤسسات التعليمية والبرامج الدراسية، وضمان جودة التعليم. أي أن الاعتماد الأكاديمي يهدف بشكل أساسي إلى تنمية الجودة الكيفية والنوعية للبرامج والمؤسسات التعليمية من خلال مراجعة ومراقبة جودة برامجها وتقييمها بصورة مستمرة.

أنواع الاعتماد الأكاديمي:

وبعد استعراض هذه المفاهيم عن الاعتماد الأكاديمي يمكن تقسيم الاعتماد الأكاديمي إلى ثلاثة أنواع وهي (حسين 2008):

أولاً: **الاعتماد العام (الترخيص الأولي)** General Accreditation**:**

ويطلق عليه الاعتماد المؤسسي: بأنه اعتماد يتم تطبيقه على المؤسسة بأكملها، وتبين أن جميع مكونات المؤسسة تساهم في تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى المواد الدراسية، فإن هذا الاعتماد يتضمن الإدارة والجوانب المالية والخدمات الطلابية والموارد والمكتبات، معامل الكمبيوتر واللغات والتحصيل الدراسي للطلاب والفعالية الكلية للمؤسسة لتحقيق المهام المنوط بها. وحصول المؤسسة التعليمية على الترخيص الأولي أو الاعتماد العام هو المرحلة الأولى للحصول الاعتماد الكامل، وهو بمثابة إعلان بأن المؤسسة قد تهيأت للحصول على الاعتماد الكامل خلال مرحلة زمنية لا تتجاوز عادة ما بين (36-) سنوات من الترشيح للاعتماد، وأن هذا الترشيح لا يعني بالضرورة أن المؤسسة قد حصلت على الاعتراف الكامل، بل يعني فقط بأنها قد باشر تعملها حسب الأصول المتبعة واستوفت الشروط والمعايير الأولية لأداء وظيفتها، قد يطلق على هذه الخطوة عملية الحصول على الشرعية أو الأهلية، ويمنح هذا الترخيص للمؤسسة التعليمية " الجامعة " ككل. أي أن هذا النوع من الاعتماد يتضمن اعترافا بالكيان الشامل للجامعة، فإذا ما تم التأكد من توفر هذه المعايير يتم الانتقال إلى الاعتماد البرنامجي أو الأكاديمي كجزء مكمل للاعتماد الكلي للمؤسسة

ثانياً: **الاعتماد الأكاديمي البرامجي**: Academic Programmatic Accreditation

ويقصد به الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية لأي مؤسسة أو برنامج تعليمي في ضوء استيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة التي تصدرها هيئات ومؤسسات أكاديمية متخصصة. وهو الاعتماد الذي يمنح للبرامج الأكاديمية المتخصصة، وذلك بعد حصول المؤسسة أمورها أو اجتيازها للترخيص الأولي أو الاعتماد العام وهذا لا يمنح إلا بعد مرور سنة واحدة من تخرج الدفعة الأولى على الأقل وذلك لضمان الحصول على تقويم متكامل وفحص دقيق لكل ما يتعلق بالبرامج الدراسية في كافة مراحلها ولأعضاء هيئة التدريس ومؤهلاتهم الأكاديمية ونشاطاتهم البحثية وخبراتهم والطلاب وعددهم وأدائهم الشهري والنهائي للامتحانات وسجلاتهم الأكاديمية وتوفير مصادر التعليم المختلفة كالمختبرات والمكتبة وكافة التجهيزات والمستلزمات المؤسسية الأخرى. وهذا النوع من الاعتماد المعني تقويم البرامج الأكاديمية داخل المؤسسة ذاتها غالباً ما يشترط بهيئات اعتماد فعليه وطنيه مثل هيئات اعتماد برامج التعليم الهندسي أو الطبي أو القانوني أو هيئات برامج أخرى كالبرامج التجارية أو التربوية أو علم النفس أو العلوم الاجتماعية. كما يؤكد أن المؤسسة التعليمية قد حققت أهدافها بنجاح وأن برامجها قد نفذت بدقة وأنها تمتلك الموارد لتنفيذ خطط المستقبل وهذا يؤدي إلى الاعتماد المهني.

ثالثاً: الاعتماد المهني: Professional Accreditation

ونقصد به الاعتراف بالكفاية لممارسة مهنة معينة في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات مهنية متخصصة على المستوى الإقليمي والدولي. ويمنح هذا النوع من الاعتمادات للشهادات الأكاديمية والمهنية ذات الصفة المتخصصة كالعلوم الطبية والمهنية والمحاماة وإدارة الأعمال، وذلك من قبل مؤسسات اعتمادية تقوم بها الاتحادات والروابط والنقابات المهنية الخاصة بكل مهنة. وتجرى امتحانات الإجادة والترخيص لضمان أن يكون المرشحون للمهنة قد أتقنوا المعرفة التي يحتاجونها لممارستها على نحو مسئول ويضع الاختبارات أعضاء من المهنة على ضوء المعايير الوطنية للدولة. كما أن هناك اتفاقيات خاصة بين المؤسسات المهنية والمؤسسات التعليمية لوضع الضوابط والمستلزمات الأكاديمية والتدريب العملي الكفيلة بمنح هذه البرامج الأكاديمية نوعا من التأهيل يترتب عليه إعفاء الخريج من عدد من الاختبارات أو جميعها، وهذا يعني أن البرامج الأكاديمية تحتاج إلى اعتماديين احدهما من الجهة المسئولة عن الاعتماد الأكاديمي والآخر من الجهة المسئولة عن الاعتماد المهني المتخصص.

المبحث الثالث: معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

المعايير في اللغة هو جمع معيار، ما يقاس به غيره وهو النموذج المحقق لما ينبغي أن يكون عليه الشيء وله مصطلحان في الانجليزية، أولهما هو Normويعني نموذجاً أو مقياساً مادياً أو معنوياً، لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، وثانيهما:Standard ويقصد به القاعدة التي تستخلص من السوابق والممارسة أو الدراسة التحليلية، وتوضع كأساس للمطابقة أو المقارنة في التنفيذ، أو القياس عليه، أو الحكم بمقتضاه على القدرة أو الكمية أو المدى أو القيمة أو النوع (رسلان، 2007).

والاعتماد هو المدخل لتشخيص مواطن القوة والضعف في المؤسسة التعليمية ووصف مجموعة من الإجراءات العلاجية للوصول بالمؤسسة إلى مستوى الجودة المنشودة لإصدار شهادة الاعتماد لها التي تعد بمثابة شهادة الميلاد الحقيقية للمؤسسة التعليمية. وتعد معايير الاعتماد الأكاديمي هي حجر الزاوية لأي مؤسسة تعليمية أو برنامج تعليمي والذي بناء عليه يتم تقييم هذه المؤسسة أو برنامج تعليمي والذي بناء عليه يتم تقييم هذه المؤسسة أو البرنامج لقياس مدى جودتها، فتشكل المعايير القاعدة الأساسية في الاعتماد، فهي تحدد متطلبات النظام وما هو مطلوب منه مع التأكيد على برامج الجودة العالية.

إن الهدف من الدراسة الذاتية هو قياس الإنجازات حسب إتباع المؤسسة لأهدافها العلمية والفلسفية ويعتمد على مدى قدرة المؤسسة على ربط إجازاتها ومميزاتها من خلال عدد من أعضاء هيئة التدريس وعدد من الطلبة الجدد والخريجين والبحوث المنشورة والإنجازات التقنية..الخ بالأهداف العليا التي رسمتها لنفسها. ويقتضي هذا أن يقوم كل العاملين بالمؤسسة بتقييم ذاتي لأعمالهم وخدماتهم وبحوثهم مما يساهم في تطوير هذه الجوانب، بل التخطيط للمستقبل لتطوير الذات. **هناك عدداً من معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يمكن حصرها في الآتي: (الهيئة الوطنية السعودية)**

المعيار الأول: جودة وضوح الرؤية والرسالة: يجب أن تكون رسالة البرامج متفقة مع رسالة المؤسسة التعليمية، ويتم تطبيق هذه الرسالة على الغايات والمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني، ويجب أن تحدد رسالة البرنامج بوضوح تام وبشكل مناسب للأهداف والأغراض الأساسية للبرامج وأولوياته كما يجب أن تكون مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل في البرنامج. ويشير هذا المعيار إلى وضع نظام الجودة بالجامعة لرؤية ورسالة واضحة توضح جودة الأداء والعمل للطلاب والعاملين وأعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى جودة عمل النظام الإداري والجامعة ككل والسعي نحو التواصل حول هذه الرؤية والرسالة.

المعيار الثاني: الفعالية المؤسسية والتنظيمية: يجب أن تقوم إدارة البرنامج بقيادة البرنامج قيادة فاعلة تعكس توازناً مناسباً يبين تحقيق المساهمة أمام كبار المسئولين بالإدارة العليا والمجلس

الرئاسي للمؤسسة التعليمية التي تقدم البرنامج، وتبين تحقيق المرونة التي تسمح بالوفاء بالمتطلبات الخاصة بالبرنامج المعني، ويجب أن يشمل التخطيط للبرنامج اشتراك ذوي العلاقة (مثل: الطلاب، الجهات المهنية، ممثلي الصناعة، وهيئة التدريس) في وضع البرامج كما يأتي البرنامج وأهدافه ومراجعتها وتعديلها بناءً على نتائج المراجعة.

المعيار الثالث: إدارة ضمان جودة البرنامج: يجب أن تقوم هيئة التدريس والموظفون بالبرنامج أداءهم بشكل دوري وأن يلتزموا بتحسين أدائهم وتحسين الجودة في البرنامج ككل. كما يجب أن يتم إجراء عمليات تقويم الجودة بصفة دورية في كل مقرر دراسي بناءً على أدلة وبراهين صحيحة. والتركيز على نواتج تعلم الطالب في كل مقرر دراسي والتي تسهم بدورها في تحقيق الأهداف العامة للبرنامج.

المعيار الرابع: التعلم والتعليم: يجب أن تكون نواتج (المخرجات، الحصيلة) تعلم الطلبة محددة بدقة، ومتفقة مع الإطار الوطني للمؤهلات ومتطلبات التوظيف أو ما تتطلبه ممارسة المهنة. كما يجب أن يتم تقييم مستويات التعلم والتحقق منها من خلال معايير خارجية مناسبة وذات مستوى رفيع.

المعيار الخامس: إدارة شئون الطلاب والخدمات المساندة: يجب أن تكون عمليات قبول الطلبة فعالة، وعادلة ومتجاوبة مع احتياجات الطلاب المقبولين في البرنامج ويجب أن تكون المعلومات الخاصة بمتطلبات البرنامج وشروط القبول قيمة، ويجب أن يتم وصف آليات التظلم والاستئناف وحل النزاعات بوضوح وأن يتم إعلانها وتطبيقها بعدالة.

المعيار السادس: مصادر التعلم (طرق التدريس):يجب أن تكون مصادر التعلم والخدمات بها كافية لتلبية احتياجات البرنامج ومقدراته الدراسية، ويمكن الوصول إليها بسهولة عند حاجة الطلبة لها، كما يجب أن تقوم هيئة التدريس بتقديم معلومات باحتياجات مصادر التعلم بوقت كاف ليتم توفيرها، " المواد المرجعية قواعد البيانات الإلكترونية، الحاسب..الخ.

المعيار السابع: المرافق والتجهيزات: يقصد به كيف تدير الهيئة الإدارية تطور معارف ومهارات وقدرات العاملين إلى أقصى ما تمكنهم قدراتهم على المستوى الفردي، وعلى مستوى عمل الفريق وعلى مستوى المؤسسة ككل، وكيف يخطط لهذه الأنشطة لتدعيم سياساتها ولتحقيق التنفيذ الفعال لعملياتها.

المعيار الثامن: التخطيط والإدارة المالية: يجب أن تكون الموارد المالية كافية لضمان تقديم البرنامج بفعالية، ويجب أن تكون متطلبات البرنامج معروفة مقدماً، وبوقتٍ كاف يمكن من إدراجها ضمن خطة ميزانية المؤسسة التعليمية، ويجب أن يكون التخطيط لفترة لا تقل عن ثلاث سنوات، كما يجب توفر المرونة في الميزانية لمقابلة التطورات والأحداث.

المعيار التاسع: عمليات التوظيف (أعضاء هيئة التدريس والعاملين):يجب أن يكون لدى هيئة التدريس والموظفين في البرنامج المعرفة والخبرة للقيام بمهامهم التدريسية ومسئولياتهم الأخرى، كما يجب التحقيق من مؤهلاتهم وخبراتهم قبل تعينهم، ويجب تقويم أداء جميع أفراد هيئة التدريس وغيرهم من الموظفين بشكل دوري.

المعيار العاشر: البحث العلمي: يجب وضع إستراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعة المؤسسة التعليمية ورسالتها وعلى جميع أعضاء هيئة التدريس المشاركة في البحث العلمي. والإشراف على أبحاث طلبة الدراسات العليا، ويجب توفر الدعم والتجهيزات للبرنامج.

المعيار الحادي عشر: العلاقات مع المجتمع: يجب الإسهام المباشر في خدمة المجتمع من قبل أعضاء هيئة التدريس، مثل تقديم المنشورة العلمية للمجالات المختلفة. ويشير هذا المعيار إلى دراسة احتياجات المجتمع من قبل المؤسسة التعليمية ووضع خطط المشاركة المجتمعية.

الدراسة الميدانية:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة الطائف برنية والبالغ عددهم (83)عضو هيئة التدريس موزعين بالأقسام التالية: (إدارة الأعمال والمحاسبة، الرياضيات، اللغة الإنجليزية، الفيزياء، اللغة العربية، الدراسات الإسلامية، الحاسب الآلي)، حيثتمتوزيع60 استبيان تمثل 72.3%من العدد الكلي لأعضاء هيئة التدريس بالكلية، ويشير الجدول رقم (1)إلى الاستبيانات الموزعة والعائد منها.

جدول رقم (1) الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة والعائد والفاقد

الفئة	الاستبيانات الموزعة	العائد	المستبعد	الخاضعة للتحليل
أعضاء رجال	45 بنسبة 75%	42	3	42 بنسبة 76.4%
أعضاء نساء	15 بنسبة 25%	13	2	13 بنسبة 23.6%

نلاحظ من الجدول أعلاهـ أن العائد من الاستبيانات55 استبيان يمثل نسبة 91.7%وجميع العائد من الاستبيانات خاضعة للتحليل والاستبيانات المستبعدة وعددها 5بنسبة8.3%وهي نسبة معقولة.

ثانياً: المؤهل العلمي لأعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (2) توزيع عينة الدراسة من المبحوثين وفقاً للمؤهل العلمي:

المؤهل	العدد "ك"	نسبة
الدكتوراه	48	%80
الماجستير	7	%11.3
أخرى	5	%8.7
المجموع	55	%100

ونلاحظ من الجدول أعلاهـ أن نسبة 80% من أعضاء هيئة التدريس من حملة درجة الدكتوراه بينما درجة الماجستير تمثلنسبة11.3% وأخرى بنسبة 8.7%.

الدرجة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (3) توزيع عينة وفقاً للدرجة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس

الوظيفة	العدد "ك"	النسبة
أستاذ مشارك	8	%14.5
أستاذ مساعد	40	%72.7
محاضر	7	%12.7
المجموع	55	%100

نلاحظ من الجدول أعلاهـ إن أكبر نسبة من أعضاء هيئة التدريس من شاغلي وظيفة أستاذ مساعد ونسبة أقل من شاغلي وظيفة محاضر.

التخصص العلمي لأعضاء هيئة التدريس

جدول رقم (4) توزيع عينة وفقاً للتخصص لأعضاء هيئة التدريس

التخصص	العدد "ك"	النسبة
إدارة الأعمال والمحاسبة	16	%29.1
رياضيات	11	%20
اللغة الانجليزية	8	%14.5
اللغة العربية	7	%7.3
الثقافة الإسلامية	6	%10.9
فيزياء	4	%7.3
الحاسب الآلي	3	%5.5

المجموع	55	%100

سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس

جدول رقم (5) توزيع عينة وفقاً لسنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس

سنوات الخبرة	العدد " ك"	النسبة %
5-1	13	%23.6
10-6	25	%45.5
10 فأكثر	17	%30.9
المجموع	55	%100

نلاحظ من الجدول أعلاهـ أن سنوات الخبرة(6-10) بنسبة45.5%و(10 فأكثر) بنسبة 30.9%، يوضح مدى خبرة أعضاء هيئة التدريس.

2. أداة الدراسة:

أعتمد الباحث على الاستبانة في جمع البيانات، حيث يتكون الجزء الأول فيها من بيانات شخصية والجزء الثاني يتضمن الأسئلة الدراسة وعددها 24 سؤالاً حول المعايير الوطنية لجودة التعليم العالي. أعد الباحث أداة الدراسة بطريقة تحقق أهداف الدراسة ويسهل معها إدخال متغيرات الدراسة للحاسوب حتى يتسنى تحليلها بواسطة برنامج SPSS بعد استبعاد الاستبيانات غير المستوفية لمعايير الدراسة.

جدول (6) نتائج أسئلة الاستبانة حول المعايير الوطنية لجودة التعليم العالي

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1. الجودة في مؤسسات التعليم العالي ذات أهمية كبيرة.	3.61	20.42
2. مدى اقتناع الإدارة العليا تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	2.92	12.88
3. مدى توفير المناخ التنظيمي الملائم لتوليد الأفكار الإبتكارية ؟	2.34	5.11
4. إلى أي مدى يلبي فرع الجامعة احتياجات المجتمع المحلي في التنمية المستدامة ؟	3.30	13.34
5.إحساس أعضاء هيئة التدريس بتحمل المسؤولية.	3.11	10.55
6. وعي أعضاء هيئة التدريس بمكونات ومتطلبات ضمان الجودة في التعليم العالي	2.64	7.15
7. حجمأعضـــاء هيئـــة التدريس، وكفايتهم إلى الحد الذي يسمح بتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص.	2.92	10.54
8. درجة وضوح رسالة الجامعة وأهدافها لأعضاء هيئة التدريس بفرع الجامعة برنية.	1.94	5.63
9. طبيعة العلاقات وإمكانيات التعاون بين الأقسام المختلفة.	2.91	9.65
10. مستوى الخدمات التعليمية المقدمة بالفرع وإمكانية تطويرها وتحسينها.	3.12	12.72
11. يتصف أعضاء هيئة التدريس بالكفاءة العلمية والتربوية الكفيلة بتحقيق الجودة.	3.22	12.72
12. يتم استخدام الوسائل التعليمية الحديثة والتكنولوجيا في العملية التعليمية.	1.94	3.54
13. تتوفر القاعات التدريسية الملائمة لعدد الطلاب بفرع الجامعة	2.11	7.81
14. المناهج الدراسية تتسم بالمرونة وإمكانية تعديلها وفقاً للمتطلبات والاحتياجات المرحلية والمستقبلية.	2.81	4.18
15. وجود مكتبة مركزية متخصصة تضم أحدث المراجع العلمية في مجال التخصص.	1.81	7.96
16. تتم عملية قبول الطلاب وفق معايير واضحة ومحددة. حسب إمكانيات الفرع.	1.91	7.03
17. تستخدم مناهج وأساليب حديثة في التقويم وقياس الأداء.	2.74	7.71
18. يساهم أعضاء هيئة التدريس في برامج خدمة المجتمع.	3.00	10.77
19. للإدارة علاقات جيدة وبناءة مع كل من الأساتذة والطلاب والمجتمع.	3.00	11.35
20. يجري التعاون بين أعضاء الهيئة التدريسية لإجراء البحوث المشتركة.	2.73	13.92
21. يجري إعداد ملف لكل مساق يتضمن بيانات كاملة حول المساق (خطته الدراسية ونماذج عن الامتحانات...).	3.53	17.46
22. يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات الفصلية.	3.41	16.55
23. يسلم كل عضو هيئة تدريس الإجابات النموذجية بعد كل امتحان من الامتحانات النهائية.	3.46	14.62

24. يجري تحفيز أعضاء الهيئة التدريسية على إجراء البحوث والمشاركة في الجمعيات العلمية والمهنية.	2.13	6.49

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

85.5%من أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة يؤكدون بشدة على أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي ونسبة 14.5% يوافقون أيضاً على ذلك. وهذا ما يؤكد أن لا خلاف حول أهمية الجودة في الجامعات.

58.2%من الذين تم استقصاؤهم يؤكدون قناعة الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة و1,8%يرون غير ذلك. وهذا يؤكد أهمية اقتناع الإدارة العليا بجدوى تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي، وهذه النسبة ضعيفة. إذ يجب أن يفوق نسبة 80%لأهمية دور الإدارة العليا في تشجيع العاملين على المشاركة في الجودة.

54.5% من أعضاء هيئة التدريس يوافقون بشدة على أن فرع الجامعة برنية يلبي احتياجات المجتمع و36.4% أيضاً يوافقون على ذلك بدرجة أقل. و50.3%يرون أن البيئة غير ملائمة لتطبيق معايير الهيئة الوطنية للجودة.

45.5% يوافقون بشدة و34.5%يوافقون على أن أعضاء هيئة التدريس يتحملون مسؤولياتهم.

وفي الإجابة عن السؤال المحوري عن وعي أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات ضمان الجودة فإن نسبة 18.3% يوافقون بشدةو29% يوافقون و36.4%محايدون، هذه النسب ضعيفة جداً مما يؤكد أن أعضاء هيئة التدريس ليست لديهم وعي كافٍ بمتطلبات الجودة.

50% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن حجم أعضاء هيئة التدريس مناسب لتغطية المقررات الدراسية ونسبة 5.5% يرون غير ذلك.

وفي الإجابة عن مدى وضوح الرسالة، جاءت إجاباتهم بنسبة 30.9%موافقون بشدةو21%يوافقون، و25% محايدون. و47.3% يرون أن الأقسام العلمية تتعاون فيما بينها و5.5% يرون غير ذلك. ونسبة 58% يوافقون بشدة على أن الخدمات التعليمية المقدمة جيدة ويمكن تطويرها، بينما 12.7% لا يوافقون على ذلك.

وعن مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس، فإن 60% من أعضاء هيئة التدريس يوافقون بشدة على ذلك و5.5% يرون غير ذلك. و40% يوافقون بشدة على توفر القاعات التدريسية الملائمة. ونسبة 3.6%يرون غير ذلك.

29% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن المناهج الدراسية غير مرنةو32.7% يشكون من عدم توفر المكتبة المركزية و5.5%يرون غير ذلك و38.2 % محايدون.52.7 و% من أعضاء هيئة التدريس المستقصين يوافقون بشدة على أن أعضاء هيئة التدريس يساهمون في خدمة المجتمع، و5.5%يرون غير ذلك.

ونسبة 47.3%يرون أن للإدارة علاقة جيدة مع أعضاء هيئة التدريس، ونسبة 61.8% يؤكدون على التعاون بين أعضاء هيئة التدريس في إجراء البحوث العلمية. و72.7%يؤكدون تسليم ملف كل مساق و69.2% يسلمون الإجابات النموذجية و50.3% للإجابات في الاختبارات النهائية.و27.3%يرون أن الجامعة لا تحفز الأعضاء على إجراء البحوث والمشاركة في الجمعيات العلمية والمهنية.

الإجابة على أسئلة الدراسة:

1.هل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف برنية لديهم إلمام كامل بالمعايير الوطنية لضمان جودة خدمات التعليم العالي وصولا إلى الجودة الشاملة.؟

وفي الإجابة عن السؤال المحوري عن وعي أعضاء هيئة التدريس بمتطلبات ضمان الجودة فإن نسبة 18.3% يوافقون بشدةو29% يوافقون و36.4%محايدون، هذه النسب ضعيفة جداً مما يؤكد أن أعضاء هيئة التدريس ليست لديهم وعي كافٍ بمتطلبات الجودة.

2. هل أعضاء هيئة التدريس بجامعة الطائف برنية يساهمون في تطبيق معايير الهيئة الوطنية لجودة التعليم العالي وصولاً إلى الجودة الشاملة.؟

85.5%من أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة يؤكدون بشدة على أهمية الجودة في مؤسسات التعليم العالي ونسبة 14.5% يوافقون أيضاً على ذلك. وهذا ما يؤكد أن لا خلاف حول أهمية الجودة في الجامعات.

وعن مدى كفاءة أعضاء هيئة التدريس، فإن 60% من أعضاء هيئة التدريس يوافقون بشدة و5.5% يرون غير ذلك. و40% يوافقون بشدة على توفر القاعات التدريسية الملائمة. ونسبة 3.6%يرون غير ذلك.

وفي الإجابة عن مدى وضوح الرسالة، جاءت إجاباتهم بنسبة 30.9%موافقون بشدةو21%يوافقون، و25% محايدون. و47.3% يرون أن الأقسام العلمية تتعاون فيما بينها و5.5% يرون غير ذلك. ونسبة 58% يوافقون بشدة على أن الخدمات التعليمية المقدمة جيدة ويمكن تطويرها، بينما 12.7% لا يوافقون على ذلك.

نلاحظ من الإجابات أعلاهـ أن أعضاء هيئة التدريس يساهمون بنسبة ضعيفة في تطبيق المعايير الوطنية لجودة خدمات التعليم العالي.

3. هل هنالك وحدة لإدارة الجودة الشاملة تعمل على نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بفرع جامعة الطائف برنية.؟

توجد وحدة لإدارة الجودة الشاملة بالفرع ولكنها لا تقدم دورات تدريبية ومحاضرات بهدف نشر ثقافة الجودة بين أعضاء هيئة التدريس بالفرع.

الاستنتاجات:

85.5%من أعضاء هيئة التدريس الذين شملتهم الدراسة يؤكدون بشدة أهمية تطبيق المعايير الوطنية على جودة خدمات التعليم العالي.

58.2%من الذين تم استقصاؤهم يؤكدون على قناعة ودعم الإدارة العليا في تطبيق معايير الجودة.

54.5% من أعضاء هيئة التدريس يوافقون بشدة على أن فرع الجامعة برنية يلبي احتياجات المجتمع.

80.2% من أعضاء هيئة التدريس يرون أنهم يتحملون مسؤولياتهم الأكاديمية والمجتمعية.

78.3%من أعضاء هيئة التدريس ليس لديهم وعي كافٍ بالمعايير الوطنية لجودة خدمات التعليم العالي وبمتطلبات ضمان الجودة. ولديهم الاستعداد على الإسهام في تنفيذها.

66.4% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن حجم أعضاء هيئة التدريس مناسب لتغطية المقررات الدراسية.

81.3% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن الرسالة غير واضحة ولم يشاركوا في وضعها.

71.6% يؤكدون على كفاءة أعضاء هيئة التدريس.

82.1% من أعضاء هيئة التدريس المستقصين يشكون عدم توفر مكتبة مركزية بالجامعة.

47.3%يرون أن الأقسام العلمية تتعاون فيما بينها و5.5% يرون غير ذلك.

58%يوافقون بشدة على أن الخدمات التعليمية المقدمة جيدة ويمكن تطويرها، بينما 12.7% لا يوافقون على ذلك.

85.1%يؤكدون على مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.

61.8% من أعضاء هيئة التدريس يرون أن للإدارة علاقة جيدة مع أعضاء هيئة التدريس.

72.7%يؤكدون تسليم ملفات المادة لكل مساق.
69.2%يسلمون الإجابات النموذجية الفصلية.
65.4% للإجابات النموذجية للاختبارات النهائية.
76.6% من أعضاء هيئة التدريس الذين تم استقصاؤهم يرون أن البيئة الجامعية المتمثلة في القاعات التدريسية والوسائل التعليمية غير مهيئة.

معظم الدراسات السابقة التي تناولت معايير الجودة ركزت على إمكانية تطبيق هذه المعايير بمؤسسات التعليم العالي، بينما ركزت هذه الدراسة على مدى إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية وتحديداً بفرع جامعة الطائف برنية.

تناولت الدراسات السابقة المفاهيم الأساسية والمبادئ، بينما ركزت هذه الدراسة على المعايير الوطنية الخاصة بالهيئة الوطنية لضمان جودة التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وضرورة إلمام وإسهام أعضاء هيئة التدريس فيها.

تؤكد هذه الدراسة والدراسات السابقة على ضرورة نشر ثقافة الجودة ومعاييرها بين أعضاء هيئة التدريس لكي يسهموا في تطبيقها.

التوصيات:

بناءً على نتائج تحليل البيانات السابقة نوصي **بما يلي**:

1. ضرورة نشر ثقافة الجودة في مؤسسات التعليم العالي "الجامعات "وفقاً لمعايير الهيئة الوطنية لجودة خدمات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية بين أعضاء هيئة التدريس.
2. تهيئة البيئة الجامعية المتمثلة في القاعات التدريسية والمرافق والمكتبة والوسائل التعليمية الحديثة.
3. تدريب أعضاء هيئة التدريس على المعايير الوطنية السعودية والالتزام بها.
4. مشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس والعاملين في وضع رسالة الكلية والأقسام العلمية ومناقشتها وإبداء آرائهم فيها وفي عملية اتخاذ القرارات.
5. يجب التعرف على احتياجات المجتمع والتركيز عليه.
6. تشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث البينية التي تعالج قضايا مشتركة بين أكثر من تخصص.
7. تحسين العلاقة بين الإدارة وأعضاء هيئة التدريس وذلك من خلال تعرف الإدارة على مشكلاتهم وإيجاد الحلول لها.
8. توفير مكتبة مركزية شاملة لكل التخصصات العلمية والثقافية.
9. إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول جودة خدمات التعليم العالي "الجامعات".

المراجع باللغة العربية

1. أحمد، أحمد إبراهيم، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية، دار الوفاء 2003م.
2. إبراهيم، محمد عبد الرازق، منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، عمان، دار الفكر 2007.
3. إيقان، جيمي، دين، جيمس، الجودة الشاملة (الإدارة، التنظيم والإستراتيجية) – ترجمة سرور على إبراهيم – الرياض – دار المريخ 2009م – 1430هـ.
4. الجضعي، خالد بن سعد– إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية) الرياض، دار الأصحاب للنشر 2005م – 1426هـ.
5. الطائي، وعد– قدادة، عيسى، إدارة الجودة الشاملة – عُمان - اليازوري 2008م..
6. الهواشي، السيد عبد العزيز، الدميجي، سعد - ضمان الجودة في التعليم العالي، القاهرة، عالم الكتب 2005م، 1425هـ.
7. الجبوري، ميسر إبراهيم أحمد - إدارة الجودة جوانب نظرية وتجارب واقعية، الرياض – معهد الإدارة العامة- 2010– 1430هـ ص367.

8.الترتوري، محمد عوض، أغادير عرفات – إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، عُمان، دار المسيرة 2009 م- 1430هـ.
9.الهوا شي، السيد عبد العزيز– معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي- القاهرة – عالم الكتب 2007م ص.
10.الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي، المملكة العربية السعودية، إصدارة 2009م.
11. عبد الإله، جلال عبد الحميد، الجودة في التعليم العالي ومفهوم المنافسة، مجلة الجودة، الجمعية المصرية للجودة العدد الخامس أبريل 2003 م ص.6
12.العلي، عبد الستار محمد، تطوير التعليم العالي باستخدام إدارة الجودة الشاملة، ورقة عمل قُدمت في المؤتمر الأول للتعليم العالي الإداري – والتجاري، جامعة الإمارات، العين – 12-14 مارس 1996م.
13.النجار، فريد، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، رؤى التنمية المتواصلة، اشتراك للنشر- القاهرة 2000م.
14. الخطيب، أحمد، الجامعات الافتراضية نماذج حديثة، عمان، عالم الكتب 2006 م ص49.
15.بشارة، جبريل، تكوين المعلم العربي والثورة العلمية التكنولوجية، بيروت، المؤسسة الجامعية 1986م ص .10
16. توني نيوباي، التدريب على جودة الخدمة، ترجمة شويكار زكي، القاهرة، مجموعة النيل العربية، 2003 م.
17.سعيد، خالد بن سعد عبد العزيز، إدارة الجودة الشاملة في المجال الصحي، الرياض، العبيكان، 1998 م ص.72
18.خلف، عمر محمد– تحسين الأداء الإداري في مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية، (قراءات حول العالم، مكتب اليونسكو الإقليمي للدول العربية أبوندباس) عُمان، العدد السادس 19.1993
19.حسين، سلامة عبد العظيم – ضمان الجودة والاعتماد في التعليم – الرياض – الدار الصوتية- 2006م، 1426هـ ص.28
20. حسن، عبد الباسط محمود، دور الجامعات في التنمية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد (8)سبتمبر 1975 ص 15.
21. خليل، نبيل سعد، إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية، القاهرة، دار الفجر 2011 م
22- رشيد، أبو سعادة، سمير، أبوبكر " الجامعة المنتجة، التعليم العالي والبحث العلمي لمواجهة القرن الحادي والعشرين (الدراسات المرجعية)، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، تونس، 2000مص - 267 294).
23. رسلان، مصطفى رسلان، رؤى معاصرة في معايير اعتماد المؤسسات التعليمية، القاهرة، دار الثقافة، 2007 م.
24. سلمان، سعيد أحمد، عبد العزيز، صفاء دليل جودة المدارس المصرية في ضوء المعايير القومية للتعليم، برنامج جوائز الامتياز المدرسي، القاهرة، وزارة التربية والتعليم، 2006 م.
25. سليمان، عبد الفتاح محمود، الدليل العملي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في شركات ومشروعات التشييد، القاهرة، إيتراك للنشر2001 م.
26. سيد علي، أسامة محمد، التخطيط الاستراتيجي وجودة التعليم واعتماده، كفر الشيخ، دار العلم، 2009
27.عبد العزيز، صفاء محمود عبد العزيز، خصائص الجامعة بين الواقع في مصر ومتغيرات عالمية، مجلة كلية التربية ببنها عدد أبريل 1995ص 165.
28. عقيلي، عمرو صيفي– المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر، عمان، دار وائل 2001م.
29. علوان، قاسم نايف – إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001، 2000، عمان، دار الثقافة 2005م ص20.
30. عبد الحي، رمزي أحمد، تقيم أداء الإدارة الجامعية في ضوء إدارة الجودة الشاملة، الإسكندرية، دار الوفاء 2007 مص32.
31.عبد الحي، رمزيأحمد، التعليم العالي الإلكتروني " محدداته ومبرراته ووسائطه "، الإسكندرية، دار الوفاء 2005م.
32- عبد المعطي، أحمد حسين، الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية، القاهرة، دار السحاب للنشر 2008 م.
33. علوان، قاسم نايف – إدارة الجودة في الخدمات – عمان - دار الشروق- 2006 م
34. فلجي، بدر بن عواد، المقدمة الكاملة في إدارة الجودة الشاملة ومراقبة الجودة، الرياض - المفردات للنشر، 2008م – 1429هـ ص.60
35. كاظم، سهيلة محسن، الجودة في التعليم، عمان، دار الشروق، 2008 م.
.36محجوب، بسمات فيصل، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية(دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة) القاهرة: المنظمة العالمية للتنمية الإدارية 2001م ص.105

37.مرسي، محمد منير، الإدارة التعليمية، أصولها وتطبيقاتها ط 2، القاهرة، عالم الكتب، 1997 ص 16.
38. محمود، يوسف سيد، رؤى جديدة لتطوير التعليم الجامعي، القاهرة، الدار اللبنانية المصرية، 2009 ص 39.
39. منصور، خالد محمود، توظيف التقنية الحديثة لخدمة نظام التعليم عن البعد داخل منطقة الشرق الأوسط وخارجها (تجربة الجامعة الأمريكية المفتوحة) تقرير 2002 م.
40.محمود، يوسف سيد، رؤى جديدة لتطوير التعليم الجامعي، القاهرة الدار المصرية اللبنانية، 2009.
41. محمود، يوسف سيد، عمار، حامد، رؤى جديدة لتطوير التعليم الجامعي، القاهرة، الدار المصرية، 2009 م.
42. يحي، علواني، الإدارة الجامعية، الواقع وآفاق التطوير في مؤسسات التعليم العالي، الندوة العلمية، بعنوان " التوجهات المستقبلية للتعليم العالي، طرابلس، الجماهيرية، 18- 19-2005مص 6.

المراجع باللغة الانجليزية

1- Oakland's Total Quality Management Text With cases butter growth. Heinemann Oxford 2001.
2.J.M. Juran – and F.M. Gryna Quality planning and Analysis gap ore: MC Grow Hill 1993.
3.P.B. Crosby, Quality is Free. The Art of Making Certain, New York signet Book 1992.
4- International Organization For standardization (1996) ISO, 9000Quality Management ISO France.
5- Federal Quality Institute (1990) Federal Total Quality Management Hand Book, washing. D.C P.10.
6- Taguchi, G. Introduction to Quality Engineering Quality Into products and processes 1986.
7- Figenbaum A.V Total Quality control 3 red MC Grow hill 1991.
8-Deming.W. Edwards. out the Crises Cambridge University press 1986.
9- N-R Fortnum, Modern Statistical Quality Control and Improvement, California Duxbury press, 1994, pp. (3-4) .
10- Carnegie commission Higher Education, The purpose and performance of Higher Education in the united states New Jersey MC Grow Higher Book .
11- Kruger Volker, Main school of TQM The Big The TQM Magazine vole 13 Number 3-2001 p.150 .
12- http// www. Juran. com , article – improvement .
13- K.P Operations Management processes 8 value chains zed prentice Hall 2005pp. 315. 13.Carnegie commission on Higher Education ,Reform on campus (New Jersey MC Grow – Hill company 1972.
14- Rosan ,R.M. the key Role of University in our Nation's Economic Growth andUrban Revitalization.http; ll expertsuliorg. Content who's Rosanhttp.
15- W.E. Deming The New Economics For Industry , Education Government published lay MIT center For Advanced Engineering study 1993.
16- Debbie Phillips Donaldson gurus of Quality 100 years of Juran , Quality progress May 2004 pp 25-39.
17- National Conical for Accreditation of Teacher Education- Accreditation procedures washing on 2001.
18- Kohler Jorgen – Quality Assurance, Accreditation , and Recognitionof Qualifications as Regulatory Mechanisms in European Higher Education in Europe vole xx v11 No3 2003.
19- Juran J.M The Quality Trilogy. Universal Approach to Managing For Quality progress.1986.
20- Deming W- Edwards, out of the Crises Cambridge Universitypress 1986

****