

ثانياً: التجارب العالمية المعاصرة في مجال تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) في التعليم الجامعي :

حظيت نظم إدارة الجودة بقبولاً كبيراً من قبل جميع الهيئات القومية والعالمية ذات الأصول الصناعية والتعليمية على حد سواء؛ وفي الوقت الذي شهدت فيه العديد من مؤسسات التعليم الجامعي منافسة قوية ومتزايدة في العديد من دول العالم، بدأت العديد من الشركات الصناعية والتجارية إنشاء جامعات خاصة لتدريب موظفيها.

وأصبحت قضية ضمان الجودة في التعليم الجامعي من القضايا الهامة وخاصة في ظل التكنولوجيا المتطورة والتغيرات البيئية، ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل من أهمها : حاجة القطاعات الصناعية إلى الطلاب المؤهلين للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى المهارات الشخصية ومهارات الاتصال والتكيف مع المتغيرات البيئية ومتطلبات سوق العمل والحاجة إلى كليات قادرة على تحقيق المنافسة العالمية والوفاء بمتطلبات سوق العمل.

تجربة تايلاند في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي :

تبلور مفهوم الجودة بتايلاند في جامعة تشولالونكور Chulalongkorn University عام 1994م مع بدء تطبيق نظام تقييم التعليم والتدريس، وقد تم تطويره على نحو مستمر حتى عام 1997م عندما وافق مجلس الجامعة على إنشاء مخطط لضمان الجودة مع التركيز على الوحدات الأكاديمية؛ ووجهت الجامعة كلياتها وأقسامها نحو كتابة تقرير للدراسة الذاتية لمؤسساتها؛ ونظمت الجامعة زيارات تفتيشية لفحص أداء الجودة. وتحقيقاً لهذه الغاية قررت الجامعة إنشاء نظام لضمان الجودة خاص بها؛ يعرف باسم CU-QA84، وذلك بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم الأيزو ISO ؛ ويتكون من أربعة معايير رئيسية هي: (CU-QA84.1، CU-QA84.2، CU-QA84.3، CU-QA84.4) وهي معايير ضمان الجودة لوحدات التعليم والتعلم، وحدات البحث العلمي، ووحدات الدعم الإداري، ووحدات الخدمات الأكاديمية.

مراحل تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (معايير الأيزو ISO):

حددت الجامعة ثلاثة مراحل لتطبيق معايير الأيزو ISO بها وهي:

المرحلة الأولى: تطوير نظام ضمان الجودة بكل وحدة، واختيار معايير ضمان الجودة

المناسبة

المرحلة الثانية: القياس الداخلي للمؤسسة في ضوء المواصفات القياسية التي تحددها الجامعة.

المرحلة الثالثة: القياس الخارجي والإشارة إلى المعايير المهنية أو القومية.

خطوات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (معايير الأيزو ISO):

حددت الجامعة خطوات ضرورية لإنشاء نظام إدارة الجودة وتوفير الإرشادات والتوجيهات

اللازمة لتطوير النظام الداخلي لها، وهذه الخطوات يمكن تلخيصها في المصطلح (EDIA)

والذي يشير إلى بداية الحروف الأولى للمفاهيم التالية:

➤ **التقييم Evaluation:** حيث تجرى الجامعة تقييم أولى لوضعها الحالي وموقعها بين

الجامعات الأخرى الداخلية والخارجية.

➤ **التطوير Development:** حيث تقوم الجامعة بتطوير معاييرها وتسجيلها في وثائق

ضمان الجودة والتي تضم دليل الجودة، ودليل الإجراءات وتعليمات العمل ووثيقة الدعم.

➤ **التنفيذ Implementation:** حيث تشجع الجامعة الفهم بين الموظفين المتضمنين في

الأداء المتضمن بدليل الجودة، ودليل الإجراءات، وتعليمات العمل ووثيقة الدعم.

➤ **التدقيق والتقييم Audit-Assessment:** حيث تختار الجامعة مفتشين مناسبين

لمراجعة والتأكد ما إذا كان ما هو مسجل في أدلة الجودة التي تم وضعها موضع التنفيذ

أم لا.

متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (معايير الأيزو ISO):

لتسهيل تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالجامعة، حددت الجامعة مجموعة متنوعة من

المتطلبات والأنشطة الداعمة اللازمة لتحقيق ذلك؛ منها:

أولاً: تقييم عملية التعليم والتدريس: حيث بدأت الجامعة بتقييم التعليم والتدريس

باستخدام وتوظيف برامج الحاسب الآلي لتسهيل عملية التقييم، هذا وتقدم الجامعة

(12) شكل من أشكال التقييم المختلفة؛ بحيث تسمح للمعلمين للاختيار منها بما يتناسب مع نمط التدريس.

ثانياً : الزيارات التفتيشية للإدارة : وتبدأ الجامعة بزياراتها التفتيشية للإدارة مع لجنة مفوضة من داخل وخارج الجامعة لترى ما إذا كان للقسم نظام للجودة؛ وما نقاط القوة والضعف وما الذي يجب تحسينه، كذلك تحديد المقترحات لتحقيق المزيد من التطوير والتحسين

ثالثاً : تعزيز قدرة ضمان جودة العاملين بالجامعة : قامت الجامعة بتدريب وتطوير العاملين بالجامعة لتحقيق الجودة من خلال تنظيم المؤتمرات وتنظيم الحلقات الدراسية حول العديد من الموضوعات؛ ويشمل التدريب برامج حول كتابة دليل الجودة ومراقبة الجودة الداخلية وورش المناقشة بين مقيمين الجودة الداخلية؛ ومؤتمرات حول دور المفتشين لإصدار شهادات باسم الجامعة؛ كما تم تنظيم حلقات دراسية حول مواضيع مختارة حول أبعاد توكيد جودة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

رابعاً : الميزانية المخصصة لتطبيق معايير الأيزو ISO : وفيها خصصت الجامعة ميزانية إضافية لتمويل أنشطة ضمان الجودة وهذه الأنشطة هي: المؤتمرات والتدريبات والحلقات الدراسية التي تنطوي على التخطيط والدراسة الأولية للوضع الحالي؛ فضلاً عن عمليات التفتيش والتقييم الخارجي للجودة.

خامساً : توفير الخدمات الاستشارية لتطبيق معايير الأيزو ISO : ولا سيما في كيفية بناء وتطوير نظام إدارة الجودة للوصول إلى الهدف المتمثل؛ وتحقيقاً لهذا الهدف، قدمت الجامعة خدمات استشارية بدءاً من التخطيط والتفتيش والتقييم الداخلي للجودة للحصول على شهادة الأيزو؛ وخصصت الميزانيات اللازمة لذلك.

المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) وتطبيقها بالتعليم

الجامعي بتايلاند :

تصاغ المعايير القياسية لإدارة الجودة بتايلاند في فئتين :

الفئة الأولى : تضم مجموعة المتطلبات الأساسية اللازمة لإصدار شهادة الأيزو؛ وهي تعد شروط أو متطلبات أساسية يجب على المؤسسة إيفائها.