(12) شكل من أشكال التقييم المختلفة؛ بحيث تسمح للمعلمين للإختيار 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 الذى 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 مقيمون 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 هى: المؤتمرات والتدريبات والحلقات الدراسية التى تنطوي على التخطيط والدراسة الأولية للوضع الحالي؛ فضلاً عن عمليات التفتيش والتقييم الخارجي للجودة.

خامساً : توفير الخدمات الاستشارية لتطبيق معايير الأيزو ISO : ولا سيما فى 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 الجامعى بتايلاند :

تصاغ المعايير القياسية لإدارة الجودة بتايلاند فى فئتين :

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

الفئة الثانية : تضم مجموعة المتطلبات الثانوية؛ وهى اختيارية للمؤسسة التعليمية الساعية للحصول على شهادة الأيزو، مما يسمح لها أن تنظر فى ما إذا كانت تتبع هذه الشروط أو المتطلبات أم لا، ويمكن للمنظمة أن تشمل أكثر من شرط من تلك الشروط

نظام التقييم فى ضوء المعايير القياسية (ISO – 9001) :

أ- نظم المراجعة الداخلية لنظام **الأيزو ISO** : وتتم المراجعة مرة فى السنة على الأقل؛ هذا وتتبع المنظمة نظام المراجعة الداخلية للجودة فى ظل شروط معيار ضمان الجودة CU.QA والمنظمة الدولية للتوحيد القياس ووفقاً لتعليمات الجامعة وكل منظمة تتبع ضمان الجودة CU.QA عليها إعداد دليل الإجراءات (P.M) عند المراجعة الداخلية بوصفها أداة مرجعية فى المراجعة الداخلية؛ مع ضرورة أن يتم ذلك فى جو ودى لتقديم مقترحات بناءة؛ وأن تتم المراجعة بشكل منتظم ومستقل لتسهيل وتحسين كفاءة نظام ضمان الجودة للمنظمة.

ب- نظام المراجعة لشهادة الأيزو ISO : لإخطار الجامعة بأوجه القصور فى تلبية متطلبات المعايير القياسية لإدارة الجودة (معايير الأيزو ISO)؛ وبذلك تبدأ الجامعة بتنفيذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لذلك، وبعد الموافقة والإعتراف بالإجراءات التصحيحية يحررالمراجعين تقريراً إلى لجنة فرز النتائج تتألف من خبراء خارجيين للحصول على الشهادة وتخضع الجامعة النتائج لمجلس ضمان الجودة للموافقة على الشهادة وبعد منح شهادة ضمان الجودة يجب أن تخضع المنظمة للمراقبة من الجامعة مرة كل سنتين.

جـ- نظام التقييم الداخلي للجامعة : ويعد نظام التقييم الداخلي هو إحدى الآليات التى وضعت من قبل الجامعة والتى سيجرى تنفيذها فى المرحلة الثانية من تطوير نظام الأيزو، فبعد التنفيذ الناجح لنظام الأيزو داخل كل مؤسسة؛ فإن الخطوة التالية هى أن يكون هناك تقييم للمنظمة بنفسها، يبين مستوى جودتها، وفى البداية يجرى التقييم الداخلي مرة كل سنتين وبعد ذلك يعتمد على مدى ملاءمته للإدارة.

د- المراجعة الخارجية / نظام التقييم الخارجي : والهدف من المراجعة الخارجية هو ضمان أن جامعة قد نجحت فى وضع نظام جودة متزامناً مع سياسة التعليم الوطنى

ضمانات تطبيق المعايير القياسية بالتعليم الجامعي بتايلاند :

- تعزيز قدرات أعضاء هيئة التدريس من أجل تحسين الجودة.
- منح جوائز الجودة للجامعات المتميزة فى الجودة.
- تطوير نظم البحث العلمي ومراكز التدريب بالجامعة.
- تطوير نظام تكنولوجيا المعلومات بالجامعة.
- دمج إدارة المخاطر ونظم المراقبة الداخلية مع نظام ضمان الجودة.

تجربة هونغ كونج فى تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة ISO-9001)) بالتعليم الجامعى :

أصبح من الواضح أن مراقبة الجودة بالمؤسسات التعليمية لمن أهم القضاياً بالنسبة لأي مشروع تطويرى فى مجال التعليم الجامعي، وأصبحت قضية الجودة جزء من متطلبات الجامعة لمواكبة الاتجاهات العالمية المعاصرة؛ واليوم وقد " تبنت ما يزيد من تسعين دولة المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) كمرادف لمعايرهم القومية، لذا فقد اكتسبت تلك المعايير القبول العالمي لقياس الجودة.

إجراءات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم بهونغ كونج :

يعتمد تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعي بهونغ كونغ على مجموعة من الخطوات والإجراءات التطبيقية؛ وهي كالتالى :

اولا : دراسة نظام الجودة بالمؤسسة التعليمية : من خلال إجراء المسح بتلك المؤسسات طبقاً للنظام الجودة، للتعرف على إحتياجات العميل وفي مجال التعليم الجامعي، ربما يستخدم هذا المسح كمكمل لنظام الجودة للمؤسسة، وتتضمن خطة مسح الجودة الوثائق التالية : وثائق تصف مسئوليات جميع الموظفين في المؤسسة التعليمية وبيان طريقة جمع المعلومات من خطط الجودة ذات الصلة؛ وبيانات حول طرق حفظ

وتسجيل بيانات المسح؛ وبيانات عن خطة فحص المسح؛ وبيانات عن طرق مسح المؤسسة ومواصفاته.

ثانيا: مسئولية الإدارة : تصف المعايير القياسية لإدارة الجودة وسياسة الجودة المتبعة بالمؤسسات، ومسئولية فريق الجودة، ومسئولية وسلطة جميع الموظفين بالمؤسسة، ومكان المورد، وفي المؤسسات التعليمية تتحدد مسئولية الإدارة في مراقبة المنتج التعليمى وتحديد مستوى جودته، وفحص وتقويم أدوات التقويم المستخدمة فى جمع المعلومات عن العميل وتحديد رغباته، وتدريب الكوادر البشرية بالمؤسسة التعليمية على نظم إدارة الجودة ومتطلباتها

ثالثاً : مراجعة العقد : لضمان أن جميع شروط العقد يتم الوفاء بها، والخطأ الشائع " لمراجعة العقد" في المؤسسات التعليمية يتمثل في أن المراجعة تتم بعد توقيع العقد، وتؤكد معايير الأيزو أن المراجعة يجب أن تتم قبل إعداد الوثيقة أو قبول العقد، حيث أن جميع الموافقات الشفهية التي تشكل العقد يجب أن توضع في وثائق مكتوبة للمراجعة، وإذا حدثت المراجعة بعد توقيع العقد ووجد أن شروط العقد يختلف عن الشروط الموجودة في الوثائق المعروضة، ربما لا تستطيع المؤسسة الإيفاء بمتطلبات العميل فى الوقت المناسب

رابعاً : ضبط ومراقبة الوثائق : وفي ظل معايير الأيزو 9001، يجب تسجيل إجراءات وأداء ممارسات الجودة في سجلات يمكن متابعتها واسترجاع بسهولة لتلبية الأغراض والمتطلبات الخاصة للمؤسسة، ومن ثم فإن مسئولية المختص بضمان الجودة هو التأكد من أن جميع وثائق المسح وبيانات المشروع تم تحديدها بصورة مناسبة وتسميتها في ملفات خاصة علي الكمبيوتر لتجنب الوقوع في الإخطار وفقد البيانات الهامة.

خامساً: مراقبة العملية : وفى ضوء معايير الأيزو 9001 فان جميع عمليات الجودة يجب أن تنفذ تحت ظروف مضبوطة، وهذه الشروط تتضمن: إصدار تصريح مصدق عليه من رئيس المؤسسة لتنفيذ عمليات الجودة، واستخدام الوسائل والأساليب المناسبة التى تحقق مستوى الجودة المستهدف ومراقبة مواصفات المنتج ومقارنته بالمواصفات القياسية لإدارة الجودة.

سادساً: فحص وإختبار العاملين والمواد : ويقصد به فحص وإختبار كفاءة العاملين وكفاية المواد المستخدمة خلال تنفيذ معايير الأيزو بالمؤسسات التعليمية.

سابعاً : مراقبة وضبط المنتجات غير المطابقة والإجراءات التصحيحية: وهنا يتم مراجعة جميع المنتجات غير المطابقة للمواصفات بناء على الإجراءات الموثقة بدليل الجودة، ومن ثم يمكن اتخاذ القرارات لتنفيذ الإجراءات التصحيحية وتجنب إعادة تكرار حدوثها.

ثامناً : سجلات الجودة : وتقسم سجلات الجودة إلي : وثائق المؤسسة، ورسوم المبنى، ووثائق الإدارة، والوثائق المرجعية، ووثائق الاتصال.

تاسعاً : مراجعات الجودة : حيث يتم الحفاظ على نظام الجودة عن طريق مراجعات الجودة الداخلية ومراجعات الإدارة والتغذية المرتدة من برامج تدريب الجودة. وفي عمليات المسح، سوف تراجع الممارسات عن طريق ضابط الجودة المتحكم في الجودة. وهنا تقوم نظم المراجعة بتقييم نتائج المسح وفقاً للمبادئ التوجيهية التالية : مناسبة البيانات والوثائق للهدف المحدد؛ الامتثال للتعليمات والتصريحات والمواصفات والمعايير العالمية؛ التطبيق المناسب لطرق المسح والإجراءات. وعلى ذلك فان أي تقصير في المراجعة يتم إبلاغ الشخص المسئول عن المشكلة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية ومع طرق الوقائية للمستقبل.

تجربة رومانيا فى تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة ISO-9001)) بالتعليم الجامعى :

مضي أكثر من عقدين منذ أن أصبحت إدارة الجودة محوراً رئيسياً للأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم، ونظاماً إدارياً يقدم حلولاً غير نمطية ومناسبة للمشكلات التي تواجه الإنتاج في العديد من الشركات العالمية؛ نتيجة للطلب المتزايد على تعليم عال مرتفع الجودة، وزيادة القدرة على تلبية إحتياجات الصناعة وأصحاب العمل، لذا أصبحت مسئولية تطوير التعليم العالي قضية هامة؛ وموضوع للنقاش على المستوى القومي والعالمي.

ومن أجل تحسين جودة التعليم برومانيا تم تطبيق مجموعة من مقاييس الجودة بمؤسسات التعليم العالي؛ وتركز هذه المقاييس على زيادة معدل تخرج الطلاب الذين اكتسبوا المهارات

والمعرفة المطلوبة؛ ولهذا وجهت العديد من المؤسسات إهتمامها إلي تطبيق معايير إدارة الجودة للحصول على "ختم الموافقة.

وفي الواقع فإن العديد من الجامعات في أنحاء رومانيا قد حصلت بالفعل على نظام رسمي لإدارة الجودة، وهم يعملون بالتعاون مع مجالس التقييم القومي والاعتماد، وتتمثل المسئولية الرئيسية لهذه المجالس في تشجيع التحسين المستمر لمستوى جودة التعليم وضمان تحقيق تكافؤ الخدمات التعليمية للجميع، بالإضافة إلي ذلك عملت الجامعات على استغلال الوثائق المتاحة لديها لشرح مدي توافق أدائها مع شروط ومتطلبات المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001)؛ وأصبح الهدف الرئيسي لمعظم مؤسسات التعليم هو الحصول على شهادة الأيزو 9001 لإمداد أعضاء هيئة التدريس والفنيين والموظفين والطلاب، والأسر، وغيرهم من المعنيين بالأمر بالثقة في أن الشروط اللازمة لجودة التعليم والتدريب والبحث يتم العمل على تلبيتها، وتحقيق مستوى عالي الجودة فى التعليم والبحث، وتحسين أنظمة الكلية الداخلية لكسب الفاعلية التنفيذية، وزيادة القدرة التنافسية للمنتجات والخدمات التعليمية فى السوق العالمية، وزيادة معدل التخرج من الطلاب الذين اكتسبوا المهارات والمعارف التى يتطلبها سوق العمل، هذا بالاضافة إلى تشجيع التحسين المستمر لمستوى جودة التعليم وضمان تحقيق تكافؤ الخدمات التعليمية للجميع وأخيراً تحقيق رضا العملاء عن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة.

وهناك خمس شروط رئيسية لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة فى ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001) بمؤسسات التعليم الجامعي؛ ينبغي أن تأخذ بعين الإعتبار وهي :

- **الشرط الأول :** أساسيات نظام إدارة الجودة : ويتناول المواصفات العامة للمعيار، وتشمل جميع الأنشطة ابتداء من وثائق نظام إدارة الجودة؛ والتحكم في الوثائق والسجلات حتى تحديد تتابع وتفاعل العمليات لتنفيذ الإجراءات التي تحقق النتائج المخطط لها.
- **الشرط الثانى :** المسئولية الإدارية وهو شرط أساسي مدى إلتزام الإدارة بنظام إدارة الجودة

- **الشرط الثالث :** إدارة الموارد وتشمل المعايير اللازمة لإدارة العمل بكفاءة؛ وفي بيئة أمنه، وكذلك توفير الموارد البشرية والمادية.
- **الشرط الرابع :** تحقيق الإنتاج : ويختص هذا الشرط بتعرف خطوات تطوير المنتج؛ من التصميم الأولي حتى المرحلة النهائية؛ وفي التعليم الجامعي يتضمن هذا الشرط تطوير المناهج، وتطوير البرامج ومراقبة أدوات القياس.
- **الشرط الخامس :** القياس والتحليل والتحسين : ويركز على قياس وتحليل وتحسين نظام إدارة الجودة؛ من خلال قيام الجامعات بعمليات مراجعة دورية داخلية، ورصد ومتابعة مدى رضا الطلاب، ومراقبة مدى مطابقة المنتج، وتحليل ومتابعة البيانات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.

وللحصول على شهادة الأيزو يجب أن توضح الجامعة أسلوب تطبيق كل شرط؛ من خلال استخدام أدلة الجودة، وخطط الجودة، والتعليمات، وسجلات الجودة ووثائق الدعم الأخرى ويجب أن تتبع الجامعة الخطوات التالية لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعى برومانيا ومنها :

- تحديد العمليات التي لها تأثير على جودة الإنتاج والخدمات بما في ذلك : التعليم، والتدريس، والبحث، والبرامج والمناهج التي تقدم للدارسين.
- تحديد طبيعة التفاعل بين هذه العمليات وتصميم نظام فعال للإتصال بين أطراف التفاعل.
- تحديد طبيعة وكمية الموارد المطلوبة، وتشمل : الموارد البشرية والمادية، والمعلوماتية.
- تحديد أهداف الجودة المفترض تحقيقها.

خطوات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعى برومانيا :

وتمثل الخطوات الست التالية خريطة الطريق التي تستخدم لتطوير وتحسين نظام إدارة الجودة الأيزو بمؤسسات التعليم العالي في رومانيا:

أ – التزام الإدارة العليا :

في هذه الخطوة تؤسس الإدارة العليا لجنة مشروع الأيزو 9000 على مستوى الجامعة لتنسيق وتنفيذ المشروع وتضم كل من أعضاء هيئة التدريس، والطلاب، هذا ويتم تنظيم مجلس الجودة لمتابعة أنشطة لجنة المشروع، وتجميع المجالس المؤيدة للجودة على مستوى الأقسام. وعلاوة على ذلك، فإن الإدارة العليا للجامعة عليها أن توفر التدريب الكافي والملائم لجميع أعضاء المشروع بما يتوافق مع شروط معايير الأيزو 9001.

ب – وضع سياسة وأهداف الجودة :

في هذه الخطوة، تقوم لجنة مشروع الأيزو 9001 بدعم من مجلس الجودة بتحليل الفجوة الموجودة بين شروط الأيزو 9001: 2000 ونظام الجودة القائم؛ ويتناول هذا التحليل التفاعلات الممكنة بين نظام إدارة الجودة القائم وشروط الأيزو 9000. وبالإضافة إلي ذلك، تعرف لجنة المشروع سياسة الجامعة للجودة بما في ذلك رؤيتها ورسالتها وقيمها، وأيضاً الأهداف القياسية للجودة على مستوى الإدارات؛ وأهداف الجودة في كل مستوى إداري.

ج – هيكلة وتنظيم وثائق نظام إدارة الجودة :

في الخطوة الثالثة، تتبع لجنة مشروع الأيزو 9001 الإجراءات التالية ومنها : هيكلة وتنظيم البرامج التعليمية للجامعة في عناصر متكاملة تشمل: برامج الجامعة وبرامج الدراسات العليا، والمشاريع والدورات، والمحاضرات، وحلقات النقاش، والمعامل وبرامج البحوث، وخطة التعليم والتدريس والتدريب والاستشارة والبحوث، عن طريق إعداد الخرائط وتحديد احتياجاتها في تفاعل وتآزر.

د – تسجيل نظام إدارة الجودة :

في الخطوة الرابعة، تقوم اللجنة بتسجيل نظام إدارة الجودة للجامعة، وتشمل: دليل الجودة الذي يصف نظام إدارة الجودة، ويشير إلي إجراءات نظام إدارة الجودة، وأيضاً الإجراءات العامة التي وضعت لمراقبة تسجيل البيانات، ومراقبة سجلات الجودة، والمراجعات الداخلية، ومراقبة مواصفات المنتج، والإجراءات التصحيحية والوقائية، وتحليل نظام إدارة الجودة عن طريق الإدارة العليا. وهذه الإجراءات عليها أن تسجل وتقيم معرفة مدى ملاءمتها لشروط الأيزو

9001، ومثل هذه الإجراءات تشمل: الاختيار، والقبول وتسجيل الطلاب، وتصميم وتطوير المنهج، وتقييم الطلاب، وتقييم محتوى المقررات.

وفي هذه المرحلة، تقوم اللجنة بتصميم وتطوير خطط مشروع الجودة، والبحوث والدورات، وتعليمات العمل وغيرها من وثائق الدعم؛ وعلاوة على ذلك يتم وضع بعض المقاييس والمؤشرات لتقييم أداء نظام إدارة الجودة وتشمل: التعليم والتدريس، والتدريب.

هـ - إجراء المراجعات الداخلية للجودة :

في الخطوة التالية، تقوم الإدارة العليا للجامعة بدعم من مجلس الجامعة للجودة وكل أعضاء الجودة بإجراء تحليل نظام إدارة الجودة وأيضاً مراجعات الجودة الداخلية لتحقيق التنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة؛ ويتمثل الهدف الرئيسي للمراجعة الداخلية للجودة في التحقق إذا ما كان نظام إدارة الجودة يتواءم مع شروط الأيزو؛ من خلال القيام بالإجراءات التالية: قياس ورصد ومتابعة عمليات التدريس والتعليم والتدريب، ومتابعة مؤشرات جودة البحوث المختارة؛ ومباشرة الإجراءات التصحيحية، ومتابعة وتسجيل التقدم الحادث، وحفظ سجلات الجودة.

و - إجراء المراجعة الخارجية للجودة :

لحصول الجامعة على شهادة الأيزو، وذلك من خلال إجراء مراجعة خارجية للجودة من قبل طرف ثالث. وقبل إجراء المراجعة الخارجية للجودة لابد من تقديم تقرير موجز عن أعمال الجامعة. وإصدار تقارير تضم النتائج والتوصيات لتسجيل وإصدار الشهادات بالتوافق مع شروط معيار الأيزو، وعادة ما تصدر الشهادة لمدة ثلاث سنوات.

أهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة(ISO -9001) في التعليم العالى برومانيا :

يتضح من خلال عرض شروط تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعي برومانيا أن هناك العديد من الفوائد الواضحة لتنفيذ تلك المعايير فى التعليم الجامعي برومانيا منها :

توفير وثائق لنظام إدارة الجودة بمؤسسات التعليم الجامعي :

- لتوضح نظام إدارة الجودة الموثق بالجامعة.

- لترشد عمليات التدريس والتعليم، والبحث العلمي إلي الطريق الملاءم والمتوقع والمقبول.
- لتحسين التفاهم والتواصل بين هيئة التدريس، والموظفين والطلاب.
- لتصف كل العمليات الجامعية، وتطوير وحدة الهدف.
- لتزود الموظفين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بحقوق ومسئوليات واضحة.

استخدام مدخل العمليات :

- لتحديد الاحتياجات الحقيقية للطالب الجامعي والدراسات العليا والبرامج التي تقدم.
- التركيز على إنجازات الدارسين.
- لتصميم البرامج والمقررات التي تفي بالإحتياجات وتقديم برامج الاتصال الملاءمة.
- لتنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة وتحقيق التحسين المستمر للنتائج.
- لتحديد المشاكل المتعلقة بجودة المنتجات والخدمات التي تقدم.

تدريب أعضاء هيئة التدريس والموظفين :

- لتحقيق النمو المهني للموظفين وأعضاء هيئة التدريس.
- استغلال قدرات أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

التركيز على تحسين الجودة :

- لضمان الالتزام نحو التحسين الدائم ويتضمن استخدام مقاييس الأداء والتقدم.
- لقياس التحسين المستمر للنتائج من خلال المراجعة الداخلية للجودة، والتقييم الذاتي، وكذلك المراجعة الخارجية للجودة.

ويؤكد (Olaru & Paunescu , 2004، 145- 146) أن هناك العديد من الصعوبات تواجه مؤسسات التعليم الجامعي برومانيا عند تطبيق معايير الأيزو؛ منها :

- صعوبة فهم وتفسير لغة المعيار بالتعليم الجامعي.
- فهم الجامعة بأنها نظام إداري يقلل من روح المبادرة والحرية الأكاديمية.

- رد الفعل السلبي تجاه فكرة التعبير، والفهم الخاطئ بأن تنفيذ نظام الأيزو سوف يغير إجراءات الجامعة تماماً.
- الخوف من تزايد البيروقراطية والأعمال الورقية، الأمر الذى يحد من الابتكار
- صعوبة توفير الموارد البشرية المدربة والموارد المالية والمعلوماتية.

ويؤكد البعض الأخر أن هناك العديد من الإجراءات التصحيحية والوقائية للتغلب على تلك الصعوبات؛ منها :

- أن كل الموظفين وأعضاء هيئة التدريس بالكلية؛ يجب أن يتحملوا المسئولية لأداء ما عزمت عليه الجامعة فيما يتعلق بسياسة وأهداف الجودة، ومساعدة الطلاب على تحقيق أعلي مستويات المعرفة والمهارات والأداء الأكاديمي.
- زيادة معدلات الحضور في قاعات الدراسة لمساعدة الطلاب على فهم أدوارهم ومسئولياتهم تجاه تحسين نظام إدارة الجودة للجامعة.
- تحسين الاستعداد للكليات : من خلال تزويد الطلاب بمجموعة كبيرة من الكتب والمواد والمنهج الدراسية، وفي نفس الوقت، ينبغي على الإدارة العليا للجامعة إقامة علاقة وثيقة مع المدارس الثانوية والمكتبات والمجتمع والجامعات الأخرى وأيضاً الوكالات الحكومية.
- قياس رضا الطلاب بعد التخرج : بصورة دائمة، وحتى تستطيع القيام بذلك يمكنها استخدام الدراسات المسحية لتحديد مدى معرفة الطلاب بإمكاناتهم بعد التخرج وقدرتهم على القيام بالدراسات العليا.

ويتبين مما سبق أن التجربة الرومانية حققت نجاح فى تطبيق معيار الأيزو، إلا أن ذلك يكون مقترناً بالتنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة والذى يتم من خلال : إلتزام الإدارة العليا بالجودة وعملية التحسين، وتنمية وعي الموظفين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب بأهمية الجودة، والتركيز على التعليم والتدريس وتدعيم البحوث، واستخدام البيانات والحقائق في اتخاذ القرارات، وأخيراً الإلتزام بسياسة التحسين الدائم للمؤسسة.

تجربة ماليزيا فى تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة ISO-9001)) بالتعليم الجامعى :

أصبحت قضية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بماليزيا في مقدمة جدول أعمال العديد من الجامعات بها نتيجة لزيادة الطلب نحو اشتراك المعنيين بالأمر والمناداة بتحقيق بمزيد من المحاسبية والمسئولية في إدارة مؤسسات التعليم العالي. وتحقيقاً لهذه الغاية تم إنشاء نظام إدارة الجودة في جامعة حكومية بماليزيا جنباً إلي جنب مع الجامعات الخاصة..

وفي عام 1995م قررت الحكومة الماليزية تبني وتنفيذ نظام إدارة الجودة الأيزو 9000 في القطاع العام في ماليزيا؛ وأصدرت وحدة تخطيط القوى العاملة ورئيس الوزراء في عام 1996م مجموعة من المبادئ والإرشادات لتنفيذ الأيزو في ماليزيا.؛ ووضعت الخطة الأولية لتنفيذ الأيزو في الجامعة في يوليه 2001م؛ وتم تنظيم سلسلة من الإجتماعات وورش العمل وحلقات النقاش من الإدارة على مستوى الكلية وإعداد وإصدار الوثائق اللازمة للبرنامج؛ وفي 8 يوليو 2002م تمت مراجعة الوثائق المتصلة بالجودة؛ وقام معهد البحوث في ماليزيا بمراجعة المعايير القياسية إدارة الجودة في نوفمبر 2002 م؛ وفي مارس 2003 م حصلت الجامعة على شهادة الأيز (9001 : 2000).

وتمثل إدارة توكيد الجودة فى ماليزيا مدخلاً جديداً لتلبية احتياجات الجمهور وتحقيق المزيد من الشفافية والمحاسبية في كل من التنظيم والإدارة، وتم التخطيط لعدد من الإستراتيجيات لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة؛ وكان الدافع وراءها: محدودية الموارد المالية؛ وزيادة الطلب على المحاسبية من جانب المعنيين بالأمر؛ وزيادة أعداد الطلاب والضغط الاقتصاد العالمي المتغير وتأثيره السلبي على الجامعات الذي يمكن أن يقلل من الجهود المبذولة لتعزيز جدول أعمال ضمان الجودة؛ وطبيعة التغير فى سوق العمل التى تتطلب قوى بشرية تتمتع بالمرونة والقدرة على استيعاب التغير.

وتهدف الجامعة إلي تحقيق الأهداف التالية : تحسين عمليات التعليم والتدريس والبحث والإدارة لتمكينها من تحقيق الأهداف المعلنة وأهداف المؤسسة المنشودة؛ والتركيز على الطالب الجامعى والاستجابة لإحتياجاته الأساسية؛ وتعزيز ثقة أفراد المجتمع والاستجابة لرغباتهم؛

ضمان تحقيق التحسين المستمر للجودة وإدراك الفهم الصحيح لرغبات العملاء؛ والاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة بالمؤسسات التعليمية.

إجراءات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعى بماليزيا :

أنشئت الجامعة وحدة إدارة الجودة في يناير 2005م وتضم حوالي(1415) عضو هيئة تدريس و(2701) من الموظفين و(19900) من الطلاب و(7900) من طلاب الدراسات العليا، و(17) مركز أكاديمي و(13) كلية.

وتعد إدارة توكيد الجودة هي المسئولة عن ضمان التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، فهي تشمل إدارة الموارد وتحقيق جوة المنتج والقياس والتحليل والتحسين الذي يركز على رضاء العميل؛ وتتولى مسئولية تنفيذ المراجعة المستمرة للبرامج المختلفة؛ وتساعد الجامعة في إجراء عملية التقييم الداخلي والمراجعة الداخلية لتوكيد الجودة على أساس منظم؛ بهدف تحقيق أهداف الجودة وكتابة تقرير مراجعة الجودة لضمان التحسين المستمر وتسهيل المراجعات الداخلية للوحدة وحفظ السجلات وتوثيق التزام الإدارة والكلية بالجودة؛ ويتضمن تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بماليزيا؛ مراقبة الجودة على المستويات التالية:

المستوى التنظيمي Organizational level : وفى هذا المستوى يتم وضع رسالة الجامعة في الهياكل التنظيمية بالتنسيق مع لجنة نظم الجودة ونظم الرصد والمتابعة؛ وتم اتخاذ القطاع الخاص كنموذج لقياس الأداء ليساعد الجامعة في صياغة رسالة واضحة وتحديد أدوار ومسئوليات كل الأفراد المشاركين في إدارة المنظمة بصورة واضحة.

المستوى الإداري Administrative level : حيث يتم إنشاء الهياكل الادارية اللازمة لتوفير المعلومات عن أداء الموظفين والتنمية والدعم؛ وتوفير بيئة فعالة للعمل المهني حيث يستخدم التغذية الراجعة لمزيد من التحسين للهياكل الإدارية الجامعة.

المستوى الأكاديمي : Academic level : ويهتم هذا المستوى بتقييم أسلوب التعليم وإجراءات التقييم والإدارة والعلاقة مع الطلاب من حيث البحث والمنشورات والمنح وتحقيق

مزيد من المحاسبية والمسئولية في عملية التعليم والتعلم. هذا ويوجد تخطيط منهجي لتنفيذ أهداف وإستراتيجيات الجودة للحصول على المخرجات المتوقعة.

مستوى خدمات الدعم Support services level : ويشمل الخدمات التكنولوجية.

المستوى القومي – المحلي: Community or national level: ويتضمن إنجازات الجامعة وأسلوب دعمها للمجتمع المحلي، ومدى إيفاءها بالاحتياجات القومية والسياسية الاقتصادية.

مستوى الطالب : Student level : ويهتم بتحسين النواحي التعليمية والاجتماعية والروحية والأخلاقية للطالب والنظر في أفضل السبل لتغطية إحتياجاته واهتماماته

المكونات الأساسية لنظام إدارة الجودة (الأيزو9001-ISO) بالتعليم الجامعي :

وتتضح المكونات الرئيسية لنظام إدارة الجودة (ISO-9001) بالجامعة في الشكل التالي؛ والذي يتكون من المجالات التالية :

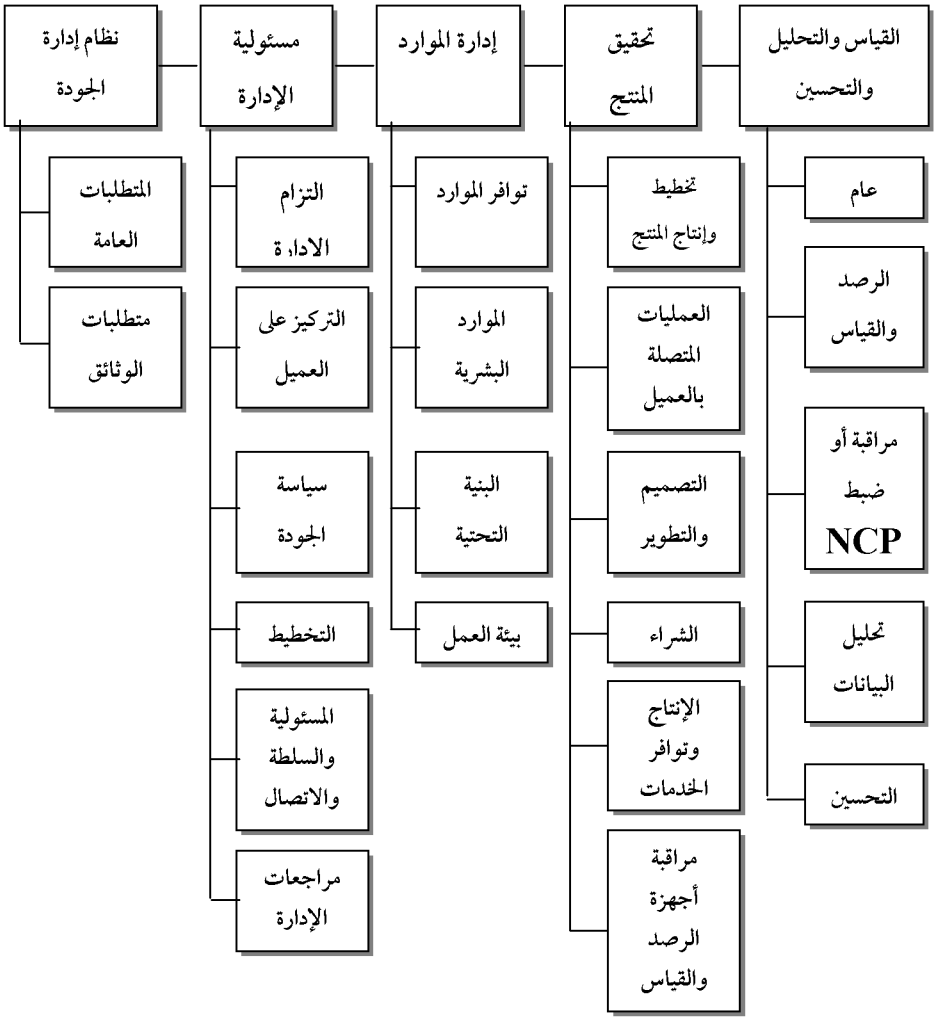
أ – نظام إدارة الجودة في المؤسسة الذي يحدد متطلباتها العامة ومتطلبات الوثائق.

ب – مستولية الإدارة والتزامها بواجباتها تجاه العميل.

ج – إدارة الموارد وتوفيرالموارد البشرية والبنية التحتية وبنية العمل الفعالة، وتتضمن الموارد البشرية الجوانب المتصلة بالموارد البشرية العامة، والكفاءة والوعي والتدريب.

د – المنتج ويشمل التخطيط، والعمليات المتصلة بالعميل، والتصميم والتطوير، والشراء، والإنتاج وتقديم الخدمات.

هـ- القياس والتحليل والتحسين؛ وهذا الجانب يمكن أن يكون ذات طابع عام.



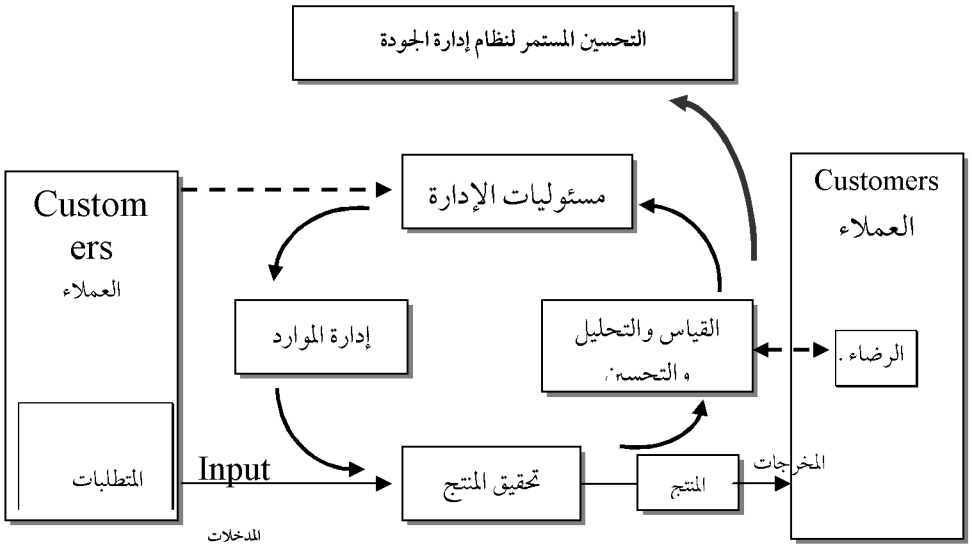
Source : Management of Teaching and Learning, University of Malaya http://www.qamu.um.edu.my).

شكل رقم (1)

وينطوى هذا النظام على إحدي عشر عملية، هي : عملية التعليم والتعلم، عملية البحث، خدمات الدعم، الموارد البشرية، البنية التحتية والأصول، الأموال، التسويق، شؤون الطلاب، تطوير المكتبة، الكليات الداخلية، الخدمات الثقافية؛ ويوجد ثلاثون إجراء للجودة تغطي التزام وحدة إدارة الجودة، وهى عملية التعليم والتعلم، وإدارة البحوث، وإدارة الموارد البشرية، وإدارة

الأصول، والبنية التحتية، والإدارة المالية، وإدارة التسويق، وإدارة شئون الطلاب، وإدارة المكتبة، وإدارة الكليات الداخلية، وإدارة الرياضية والخدمات الثقافية، كما تشمل تعليمات العمل والمبادئ التوجيهية ومواضفات الجودة المجالات المذكورة أعلاه.

هذا وقد نجحت عملية التقييم المستمر في الحفاظ على تحقيق مستوى عالي من ضمان الجودة في الجامعة، وتم تأسيس هذه العمليات على جميع المستويات المختلفة للجامعة. ويوضح الشكل التالى مدى امكانية استخدام نموذج إدارة الجودة الأيزو 9001 ؛ كوسيلة للتحسين المستمر في التعليم الجامعى بماليزيا.



شكل (2)

شكل يوضح استخدام نموذج إدارة الجودة الأيزو كوسيلة للتحسين المستمر في التعليم الجامعى بماليزيا

وتواجه الجامعة بعض القيود في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجامعة في ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة؛ تتمثل في محدودية الموارد المتاحة والكوادر البشرية المؤهلة، وطول الوقت المستغرق في تطبيق المعايير القياسية فى التعليم، والتكلفة المتزايدة لعملية المراجعة الداخلية

والخارجية، وتشجيع البيروقراطية الإدارية، والخوف من أن ممارسة إدارة الجودة في التعليم العالي ربما يؤدى إلى تدهور الإدارة في إدارة مؤسسات التعليم العالي نتيجة النقص في الرؤية المشتركة وعدم التوفيق بين تقنيات إدارة الجودة والعمليات التعليمية، وبالإضافة إلى ذلك فإن نظام الأيزو يعتبر نظاماً مناسباً للخدمات الصناعية؛ وأن فوائد هذا النموذج في قطاع التعليم لم تتثبت بعد.

تجربة استراليا فى تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة ISO-9001) بالتعليم الجامعى :

تعد جامعة رميد (Rmit) من الجامعات الكبيرة نسبياً، والتى تضم ما يزيد عن (40000) طالب، وللجامعة إستراتيجية للالتزام نحو تحقيق الجودة كما جاء في أهدافها "لإقامة وإنشاء جامعة من طراز عالمي متميز في التعليم الفني والمهني والبحث من خلال التحسين المستمر والتزام جميع الأعضاء بعمليات إدارة الجودة وينعكس هذا الالتزام من خلال الحكومة، والإدارة العليا وموارد المنظمة.

وتهدف الجامعة من وراء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) إلى تحقيق الأهداف التالية : (Lindsay& Vera & Susan, 2001) تطوير نظام إدارة الجودة لعمليات التعليم والتدريس وما يتصل بها من عمليات دعم؛ تحسين فرص الحصول على المعلومات الإدارية؛ وتعزيز القدرة على إدارة التغير التنظيمى والتركيز على إرضاء العملاء.

إجراءات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) فى التعليم الجامعى باستراليا :

يستغرق تطبيق نظام الأيزو فى التعليم الجامعي فترة زمنية قصيرة نسبياً بالنسبة لحجم وتعقد العمليات، ويتكون التطبيق من أربع خطوات هي:

أولا : تطوير النظام الإدارى الحالي للمؤسسة : حيث إن التطوير المبدئي لمكونات نظام إدارة الجودة للتعليم والتعلم تقوم بها وحدة تطوير الجودة بالتشاور مع المديرين وشريحة من الأعضاء؛ وكل مكون داخل النظام يمثل برسم بياني يصف المدخلات الرئيسية وخطوات العمليات والمخرجات. ويدعم ذلك بجدول يصف المعلومات الرئيسية عن الوثائق،

ومسئوليات الإدارة والتحسينات المخطط لها؛ وهذا الشكل الموجز يقدم وصف موجزاً واضحاً للمسئوليات والوثائق على مستوى عام.

ثانيا : التحليل النقدي للنظام : ويضمن ضرورة التأكد من أن كل عنصر من عناصر الأيزو يجري العمل على تلبيتها؛ ولذلك من الضروري تفسير وترجمة المعايير بما يتناسب مع البيئة التعليمية؛ ويتطلب ترجمة وتفسير المعيار استمرار المشاورة مع المراجعين ذو الخبرة لتسهيل هذه العملية؛ ومن المهم التأكيد هنا على أن النظام صمم لتلبية احتياجات المنظمة والتعبير عنها بلغة مألوفة لجميع أعضاء الجامعة، وتعد هذه شروط أساسية لابد منها لقبول النظام.

ثالثا : المراجعة الداخلية للنظام : لضمان التحسين المستمر للنظام بأكمله؛ هذا وتؤدي وثائق التحقق إلي تطوير آليات التسجيل التي يمكن أن تستخدم عن طريق أعضاء هيئة التدريس ووحدة تطوير الجودة لتسجيل مستوى توافق ومناسب للنظام؛ وتستخدم تلك المعلومات كأساس لتنقية ومراجعة نظام المراجعة الداخلية.

رابعاً : تطوير مواقع الإنترانت الخاصة بالجامعة : فمن الضروري أن تكون هناك طريقة فعالة من حيث التكلفة لنشر نظام إدارة الجودة للتعليم؛ ومع الإنتشار والقبول الواسع للشبكة العالمية في الجامعة، والحاجة إلي ضرورة ضبط وحفظ الوثائق عن طريق وحدة تطوير الجودة، تقرر نشر النظام على موقع الإنترنت.

خامسا : إدارة الوثائق : وتم تنفيذها على جميع المستويات لتوزيع وتقييم المعلومات والإجراءات عن إدارة الجامعة، وتقديم العروض المتقدمة للعملاء. وينبغي أن تتضمن جميع إدارة الوثائق في الجامعة (سواء ورقية أو إلكترونية) وتسجيل اسم الوثيقة، موقعها، السلطة، والموقع والترقيم الكامل. ويعد هذا التنظيم عامل هام في شهادة الايزو.

ثالثاً : المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) وتطبيقها بإدارة الدراسات العليا التربوية :

تعد عملية تطوير التعليم الجامعى فى ظل الثورة المعرفية والتكنولوجية التى تشهدها المجتمعات من أهم المراحل التعليمية التى تسعى لإعداد الكوادر المؤهلة والمدربة والقادرة على مواجهة التغيرات المتسارعة فى كافة النواحى الحياتية، وقيادة المؤسسات التعليمية وتوجيهها بالشكل العلمى القادر على إحداث التنمية الشاملة؛ الأمر الذى أدى الى تعالي صيحات العديد من الدول على إختلاف درجاتها فى التقدم والنمو إلى ضرورة مواكبة المتغيرات العالمية وضرورة التركيز على مضمون العملية التعليمية وجودتها وإحتياجات المجتمع المتغيرة.

لذا فقد شهدت السنوات الماضية نمواً هائلاً في عدد الجامعات التي تتبني برامج تحسين الجودة لتعزيز قدرتها التنافسية في السوق العالمية؛ ومع اقتراب الألفية الجديدة، اتسعت رؤية الجامعات وتغيرت طريقتها في التدريس؛ وأصبحت الخدمات الإدارية تقدم جميعها الكترونيا، وهذا من شأنه أن يعزز جودة التعليم الجامعي، وربما يتطلب ذلك إعادة هندسة المؤسسة التعليمية بأكملها وتدريب أعضاء هيئة التدريس على التدريس بالتكنولوجيا الحديثة ووضع مكافأة مناسبة لتشجيعهم على تبنى أساليب وطرق جديدة فى التعليم وإعادة هيكلة الإجراءات الإدارية والتخلص من البيروقراطية الادارية، ونظراً لهذا التوسع في كان لابد من وضع آليات لضمان الجودة.

إن فاعلية مفهوم الجودة في قطاعات أخري فى المجتمع؛ أعطى مؤسسات التعليم العالي القوة الدافعة لتبني وممارسة هذا المفهوم فى المجال الخاص بها، كما إن القبول والتنفيذ الناجح لنظام الجودة في التعليم يتم عادة بمساعدة عوامل خارجية مثل اللوائح الحكومية والأوضاع الاقتصادية والقيادة الواعية بأهمية التطوير والتحسين؛ وتوافر مستوى معين من الضغط لاتخاذ المبادرة للتغير المطلوب.

ويوفر نظام الأيزو9001 إطارعمل لتأسيس نظام الجودة للتعليم والتعلم في مؤسسات التعليم العالي، ففي المملكة المتحدة كانت أول جامعة تنفذ وتحصل على شهادة الأيزو فى جميع أنشطتها؛ هى جامعة " ولفرهامبتون " "Wolverhampton"؛ ويرجع ذلك إلى تبنى الجامعة

لنظام الأيزو؛ وإلى شعورها بأن الحصول على شهادة معتمدة سوف يضعها في موضع أفضل في السوق العالمي مقارنة بمنافسيها، وشعورها بأن التزام الجامعة بكتابة دليل الجودة وتحديد الإجراءات وكتابة التعليمات سوف يوفر فهماً أفضل لعمليات الجامعة الداخلية والخارجية.

ويؤكد البعض أن نظام الأيزو يمكن أن يتكامل مع إدارة الجودة الشاملة لتطوير نظام جودة شامل، بحيث يمكن تحسين مستوى الجودة من خلال فحص عمليات المنظمة من حيث عملية التعريف والتحسين والتصميم.

واليوم يهتم العديد من الباحثيين التربويين بنظام إدارة الجودة؛ كمدخل لتحقيق أفضل الممارسات التعليمية فى العديد من مؤسسات التعليم الجامعي، ولا يقتصر تركيز الأيزو على توكيد الجودة، وإنما يتناول أيضاً تصميم نظام فعال لإدارة الجودة، وهذا يؤدى إلى ما يلى:

- تحديد وفهم احتياجات العملاء لضمان الوفاء بمتطلباتهم.
- التزام الإدارة العليا بدعم وتنفيذ برنامج نظام إدارة الجودة واستمرار وتحسين النظام.
- الاستخدام الفعال لموارد المنظمة في تنفيذ نظام إدارة الجودة ومراقبة المنتج والخدمات المقدمة لضمان الوفاء بجميع المتطلبات.
- توفير مقاييس لعمليات نظام إدارة الجودة لتحديد مدى فعالية النظام وفرص التحسين.

هذا ويعد تصميم أفضل الممارسات للتعليم والتعلم باستخدام الأيزو رسالة للمنظمة في تصميم وإنشاء نظام لإدارة الجودة، ووفقا لـ (Quigley, 1993) فإن رسالة وهدف المنظمة يمكن اعتباره بأنه الوضع الذى عليه المنظمة اليوم وما تطمح أن تكون عليه في المستقبل؛ ويشير كل من (Goodstein, Nolan, Pfeifer, 1993) إلى أن مفهوم رسالة (رؤية) المنظمة يعد تعبيراً على بقاء المنظمة في بعض القطاعات وقدرتها على المنافسة في صناعات معينة وليس في البعض الأخر، ومن ثم فإن رسالة المنظمة تتضمن عمل المنظمة القائم وما تهدف إلى تحقيقه في المؤسسة، ويتطلب بنود الأيزو من المنظمة إنشاء سياسة الجودة التي تتواءم مع رؤية (رسالة) المنظمة.

وتتطلب المنظمة تطويرنظم الإدارة لمراقبة واستخدام مواردها تجاه تحقيق إنجاز رسالتها وأهدافها، ويمكن أن يتضمن تطوير نظام الإدارة للمنظمة؛ تطوير أنظمة مختلفة للإدارة مثل تطوير : نظام إدارة الجودة، نظام الإدارة المالية، نظام الإدارة البيئة، وإنشاء هذه النظم يتطلب حشد الموارد والعملية التنظيمية تجاه تحقيق رسالة وأهداف المنظمة ويمكن أن تتخذ أي إجراءات تصحيحيه مع تنفيذ نظم الإدارة.

ويتكون نظام إدارة الجودة من مكونين رئيسين هما : توكيد الجودة ومراقبة الجودة، هذا ويعد توكيد الجودة جزء من إدارة الجودة؛ يركز على توفير الثقة لدى العميل في الوفاء بالمتطلبات؛ ويعد مراقبة الجودة جزء من نظام الجودة؛ يركز على تحقيق متطلبات الجودة (Ms ISO 9000 : 2000).

ونظام إدارة الجودة أوالأيزو كإطار عمل للتعليم بمؤسسات التعليم الجامعي يسعى إلى تصميم وتنفيذ أفضل الممارسات التعليمية باستخدام المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001)، وذلك من خلال؛ ما يلى :

- دمج رسالة المنظمة والأهداف الاستراتيجية في نظام إدارة الجودة التعليمية.
- إنشاء نظام إدارة الجودة كإطار عام لمراقبة وتوجيه جميع عمليات التعليم والتعلم لضمان الوفاء بالمتطلبات المحددة.
- إجراء المراجعات المستمرة لتحديد فعالية عملية التعليم والتعلم ونظام إدارة الجودة، والاستفادة من نتائج المراجعات في تحديد فرص التحسين، وتنفيذ التحسين المستمر لتقوية رضا العملاء من الجهات المهتمة وزيادة قدرة المنظمة على الوفاء بتقديم المناهج الدراسية الأكاديمية المنشودة.

ومفهوم الدراسات العليا يعني كل مرحلة دراسية تلي المرحلة الجامعية الأولى والتى يتابع الدارسين فيها دراستهم بإشراف أحد اعضاء هيئة التدريس لنيل درجات عليا كالماجستير والدكتوراه، أو ما يعادلها وفق منهاج معلوم ؛ وتعني كذلك البرامج الدراسية التى تقدم بعد المرحلة الجامعية الأولي ويقوم الدارس فيها بإجراء بحث وإنجاز متطلباته للحصول على درجة علمية عليا، والتي تعد امتداداً طبيعياً للدراسة الجامعية الأولي فى مستوى أعلى.

والدراسات العليا التربوية في مصر هى الدراسات التي تلي المرحلة الجامعية الأولى والتي يتم من خلالها تأهيل الدارسين الملتحقين ببرامجها تأهيلاً تربوياً متخصصاً من خلال أقسام العلوم التربوية بكليات التربية بالجامعات المختلفة، ويبدأ الدارس مشوار الدراسات العليا بدراسة الدبلوم الخاص فى التربية؛ وبعد اجتيازه يتم قبوله بشروط معينة فى برامج الماجستير فى التربية ثم برامج الدكتوراه الفلسفة فى التربية ضمن أقسام الكلية الأكاديمية المتخصصة فى علوم التربية المختلفة؛ وتتضح أهمية الدراسات العليا من خلال ما تقوم به من أدواروووظائف داخل مجتمع الجامعة وخارجها، ولعل أهمها :

- الإسهام فى تطوير وتجديد العلوم التربوية على كافة أنواعها ومجالاتها.
- الإسهام فى حل المشكلات المتعلقة بميدان التربية والتعليم على المستوي قبل الجامعي وتقديم المقترحات العملية الموضوعية اللازمة لتحسين ذلك الواقع
- إعداد الكوادر البشرية وتأهيلها أكاديمياً ومهنياً للعمل فى ميادين التربية المتنوعة، فضلاً عن تأهيل أعضاء الهيئات المعاونة بالأقسام التربوية بالكليات والجامعات.

ويمكن الإشارة إلي أهم أهداف الدراسات العليا التربوية على النحو التالي:

- فتح مجالات الدراسات العليا أمام الراغبين من الخريجين لاستكمال الدراسة فى المرحلة بعد الجامعية، إشباعاً لرغباتهم وتنمية لقدراتهم وإمكاناتهم والتي يمكن أن يستفيد منها المجتمع
- إعداد المتخصصين فى الفروع المختلفة لعلوم التربية من أعضاء هيئات التدريس، لاستكمال الهياكل التنظيمية الأكاديمية بالاقسام من خلال البحث والتدريب والابتعاث.
- النهوض بالبحث العلمي فى مجالات التربية المختلفة وترسيخ قاعدة البحث العلمي فى مجالات التربية المتنوعة.
- الاهتمام بدراسة المشكلات التربوية في سياقها الاجتماعي والثقافي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي ومن خلال تلمس الاحتياجات الفعلية لمجتمعها.
- تحقيق التواصل العلمي والانساني بين الدارسين والأساتذة فى كافة الكليات والأقسام.

- إكساب الدارسين القيم العلمية والأخلاقية.
- إقامة علاقات علمية تشاركية بين الكليات والأقسام التربوية من جانب والهيئات والإدارات والمؤسسات التعليمية، وبما يسهل سبل الدعم المتبادل والتعاون والتنسيق الفعال.
- إتاحة مناخ علمي يمكن الدارسين من متابعة البحث والدراسة ويدفعهم نحو الإبتكار والإبداع والتميز فى بحوثهم ودراستهم التربوية.

والملاحظ لواقع الدراسات العليا التربوية بكليات التربية على وجه التحديد؛ يجد العديد من السلبيات منها : اختلال التوازن بين النمو الكمي والنوعي فى مخرجات الدراسات العليا شكلية لجان الإشراف العلمي على الطلاب فى بعض الاحيان؛ ضعف القيمة العلمية والتطبيقية لعدد غير قليل من الرسائل العلمية المجازة، فضلاً عن تكرار ونسخ الموضوعات البحثية فى ظل عدم التنسيق بين الاقسام الاكاديمية والكليات والجامعات وفي ظل غياب الخرائط البحثية لكل منها؛ ضعف العلاقة العلمية بين الدارسين من جانب والدارسين والأساتذة من جانب آخر؛ ضعف فاعلية حلقات البحث والدراسات العليا فى بعض الأقسام التربوية ببعض الكليات.

ومن هنا كان من الضرورى إعادة النظر فى أهداف الدراسات العليا التربوية وبرامجها وأساليبها؛ من أجل تطوير وتحسين منظومتها وتفعيل قدرتها على مواكبة المتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

والدراسات العليا التربوية كأى نظان إجتماعي؛ " يعمل وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، إلى جانب المناخ التنظيمي والتقدم التقني والموارد البشرية والمادية التى يوفرها النظام، وحاجات ورغبات العملاء، لذا تهتم إدارة الدراسات العليا بأن تكون مخرجاتها متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الانتاج؛ من خلال استخدام وتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة فى ضوء المواصفة الدولية فدارة الجودة (ISO-9001).

وفي بيئة التعليم الجامعى تم تنظيم المعايير القياسية لإدارة الجودة فى ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001) إلى فئتين وهما حلقة الجودة، وعناصر الدعم؛ وبالنسبة للفئة

الاولى الخاصة بحلقة الجودة فهى عبارة عن مجموعة من الأنشطة المتفاعلة والعمليات التي تؤثر في جودة المنتج من خلال مراحل مختلفة من دورة حياتها، بدأً من تحديد احتياجات العميل إلى تقييم إذا ما كانت هذه الاحتياجات تم تلبيتها والعملية الأولي في حلقة الجودة هي تحديد متطلبات العميل، وقدرة المنظمة على الوفاء بها، وهذا هو موضوع الأيزو وتتضم هذه الفئة : مراجعة العقد وتصميم المنتج الذي يلي هذه المتطلبات، وإعداد خطة الجودة، وشراء الموارد اللازمة، وتدرب الموارد البشرية على الاستخدام الفعال للموارد والشراء، وعمليات المراقبة، ثم الفحص والاختبار، والتسليم والتخزين وعملية مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات، وتنفذ الإجراءات التصحيحية والوقائية وفي النهاية تقدم الخدمة؛ أما الفئة الثانية فانها تتكون من مسئولية الإدارة والذي يتضمن العناصر

الأخرى لنظام الجودة، وتعد موارد الوثائق الموضوع الاساسي في هذا الجزء وتعريف المنتج والتعقيب، وفي النهاية تنفذ المراجعات والتقنيات الإحصائية لتحسين الجودة.

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
مراجعة العقد	أهداف وسياسات واستراتيجيات إدارة الدراسات العليا التربوية

ومن منطلق ما سبق، فان الباحث فى هذا الجزء من البحث يسعي إلى تفسير المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية فى ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) وتحديد متطلبات تطبيقها بإدارة الدراسات العليا التربوية، والهدف من ذلك الاجابة عن التساؤل الثالث من تساؤلات البحث الذى ينص على : ما المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001)، وما إمكانية تطبيقها بإدارة الدراسات العليا التربوية بمصر ؟

المعيار الأول : أهداف وسياسات واستراتيجيات إدارة الدراسات العليا التربوية:

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا؛ يترجم المعيار الذى ينص علي"مراجعة العقد" إلي" أهداف وسياسات واستراتيجيات إدارة الدراسات العليا التربوية".

والهدف من عنصر مراجعة العقد في الأيزو 9001 هو تزويد إدارة الدراسات العليا بالفهم الواضح لاحتياجات ومواصفات العملاء؛ لتقييم إذا ما كانت هذه الاحتياجات يمكن تحقيقها، وتزويد العملاء بالطريقة التي تنحقق بها هذه المتطلبات.

ويتطلب تطبيق هذا المعيار تنفيذ العمليات التالية :

- تحديد وتوثيق متطلبات المجتمع فيما يتعلق بطبيعة البرامج التي تقدم للدارسين، والمناهج، وذلك باستخدام أسلوب الاستقصاءات، والمقابلات وأيضاً تحليل التشريعات والقوانين المتاحة، والمبادئ والمعايير الادارية الخاصة بالدراسات العليا التربوية.
- اعتماد البرامج من قبل هيئات معترف بها لضمان الجودة والاعتماد.
- مراجعة العقود للدارسين المشاركين في البرامج التي تقدم من قبل إدارة الدراسات العليا.
- مساعدة الدارسين على فهم شروط القبول ومحتوى ومضمون البرنامج المقدمة ومتطلبات التخرج، ومسئولياتهم من خلال استخدام أسلوب المقابلات والاستبيانات.
- تقييم قدرة الكلية أو الإدارة المختصة على تلبية المتطلبات المدرجة فى العقد.

وكما هو واضح من أنشطة مراجعة العقد، فانه يجب أن تمتلك لجان تصميم وتخطيط البرنامج والبحث بالتعليم الجامعي فهماً واضحاً لنوعية البرامج والمقررات والبحوث المطلوبة ويمكن أن تعد إدارة الدراسات العليا في هذا الشأن وثيقة المتطلبات الرئيسية في شكل البرنامج أوملخص لمشروع البحث، وهو يشبه إلى حد كبير ملخص المنتج في الصناعة.

المعيار الثاني : تصميم مقررات وبرامج الدراسات العليا التربوية ومراقبة تنفيذها :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ ويترجم المعيار الذى ينص على"مراقبة التصميم"إلي" تصميم مقررات وبرامج الدراسات العليا التربوية ومراقبة تنفيذها ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
مراقبة التصميم	تصميم مقررات وبرامج الدراسات العليا التربوية ومراقبة تنفيذها

وتتكون عملية مراقبة التصميم من عدة مراحل منها : تعريف المدخل إلى عملية التصميم، والتحقق من البرنامج/ المنهج/ وتصميم البحث وتصميم المدخلات، وأيضاً التصديق على تصميم المخرجات ومقارنتها بمتطلبات العملاء، وربما يقدم تصميم المدخلات اقتراحات جديدة حول بعض البرامج المقدمة، وتحليل إحتياجات العميل، وموقع الكلية في السوق والدراسات الملائمة لتنفيذ برامج وبحوث جديدة، هذا ويجب أن يتضمن تصميم المخرجات البيانات الحقيقة عن مضمون وشكل البرنامج المقدم، والمهارات والكفاءات المطلوبة تنميتها في الدارسين والمشاريع البحثية وأيضاً توضيح العلاقة بين أهداف الكلية ومحتوى البرنامج/ المقرر/ المشروع المقدم والمسئوليات والسلطات والعلاقات المتبادلة الأفقية بين الأفراد والمتضمنة في عملية التصميم والتي يجب أن تعرف وتوثق؛ وعلى الكلية تحديد وتوثيق ومراجعة كل ما سبق؛ والموافقة على تعديلات وتغيرات التصميم إذا لزم الأمر. هذا وينبغي إدراج العمليات التالية عند القيام بعملية مراقبة التصميم : مراجعة خطط التصميم، والتحقيق من القرارات وبرامج الخريجين والدراسات العليا؛ مراقبة التصميم لمناهج الدارسين؛ الربط بين مخرجات الكلية ومتطلبات سوق العمل؛ المطابقة، والتوثيق، ومراجعة ومطابقة تغيرات تصميم البرنامج وإضافة برامج جديدة.

المعيار الثالث : التخطيط لعملية الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية:

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا؛ ويترجم المعيار الذى ينص على" تخطيط الجودة " إلي " التخطيط لعملية الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الايزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
تخطيط الجودة	التخطيط لعملية الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية

وتهدف عملية تخطيط الجودة إلى التأكد من تنظيم الجودة، والمطابقة، والتصنيف وقياس مميزات جودة المنتج، وتحديد الأهداف، وتحديد متطلبات وعوائق الجودة وأيضاً الإعداد لخطط الجودة، وتحديد وثائق خطط الجودة المحددة، والموارد وتتبع الأنشطة ذات الصلة بالمنتج، وإعداد المشروع أو العقد، وهذا يعني أن كل مقرر أو برنامج يجب أن يتضمن خطة منفصلة للجودة، ويجب أن يتضمن خطة مقرر الجودة ما يلى : متطلبات المقرر في ضوء اللائحة العامة؛ أهداف المقرر والمعرفة المحددة والكفاءات المطلوب تنميتها في الدارسين تصميم الجداول؛ ويمكن أن تكون في شكل قائمة فحص لتوفير سجل المفردات في الفصل والمفردات التي يدرسها الطلاب بأنفسهم؛ وتوفير قائمة بالكتب المطلوبة، والأجهزة والبرامج المطلوبة؛ توضيح التعليمات الخاصة بالتدريس.

المعيار الرابع : توفير الموارد والامكانات المادية والبشرية لإدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ ويترجم المعيار الذى ينص على" الشراء وإقتناء الموارد"إلي" توفير الموارد والامكانات المادية والبشرية لإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
الشراء واقتناء الموارد	توفير الموارد والإمكانات المادية والبشرية لإدارة الدراسات العليا التربوية

ويشمل ذلك توفيرالموارد المادية والبشرية الضرورية لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية، والتي تشمل الكوادر البشرية المدربة من العاملين بإدارة الدراسات العليا، وأعضاء هيئة التدريس، والبرامج والمقررات الدراسية والموارد المادية، بهدف التأكد من أن هذه الموارد تتطابق مع المتطلبات المحددة للجودة.

وتتمثل عملية الشراء بإدارة الدراسات العليا بتوفير الموارد والإمكانات المادية والبشرية اللازمة لسد احتياجات الإدارة؛ من خلال توفير نظام للجودة يحدد فيه مواصفات وضوابط اختيارأو إقرارعملية الشراء، سواء كان ذلك يتعلق بالقوى العاملة أو التجهيزات ومستلزمات البنية التحتية؛ لذا يجب أن تخضع جميع الموارد لإدارة الدراسات العليا (بشرية/ مادية) لنظام إجرائي دقيق.

المعيار الخامس : توثيق البيانات والمعلومات المرتبطة بمهام إدارة الدراسات العليا (سجلات الجودة) :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ ويترجم المعيار الذى ينص على" التحكم فى أجهزة الفحص والقياس والاختبار" إلي " توثيق البيانات والمعلومات المرتبطة بمهام إدارة الدراسات العليا التربوية (سجلات الجودة) ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
التحكم فى أجهزة الفحص والقياس والاختبار	توثيق البيانات والمعلومات المرتبطة بمهام إدارة الدراسات العليا التربوية (سجلات الجودة)

ويعد هذا الشرط من أهم متطلبات المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001)؛ فهو يشير إلى الطرق والأجهزة المستخدمة للقياس وإختبار معارف الدارسين وقدراتهم التدريسية والبحثية المطبقة؛ لضمان أن البرامج والمقررات المقدمة لهم تتطابق مع المتطلبات المحددة؛ وتشمل العمليات التالية : تصميم الاختبارات والامتحانات؛ تصميم ومراجعة علامات

ومخططات الدرجات للدارسين؛ مراجعة طرق الفحص والاختبار لمعارف ومهارات الدارسين؛ مراقبة وصيانة المعدات المستخدمة في الفحص والقياس والاختبار على مستوى المقرر؛ مراجعة الطرق المستخدمة في فحص وقياس درجات الخريجين وفقاً للاحتياجات المحددة.

ويري الكاتب أن عملية تحديد واختبار وسائل وأدوات القياس الدقيقة والمناسبة لفحص وتقويم العملية التعليمية؛ تعد ذات أهمية قصوى من حيث تأكيد نظام الجودة في مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية؛ سواء كانت هذه الأدوات والوسائل تستخدم في قياس وتحديد مستوى الإداريين أو أعضاء هيئة التدريس أو متابعة مستوى الدارسين؛ كما أنه يتعين فحص ومراجعة وسائل وأدوات القياس للتأكد من درجة مصداقية نتائجها، إضافة إلى الاهتمام بعملية حفظ هذه المقاييس وإسنادها إلى موظف يقوم بعملية الإشراف والتنظيم والمراجعة.

المعيار السادس : تحديد الاحتياجات التدريبية للدارسين والعاملين بإدارة الدراسات العليا :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ ويترجم المعيار الذى ينص على"التدريب" إلي " تحديد الاحتياجات التدريبية للدارسين والعاملين بإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
التدريب	تحديد الاحتياجات التدريبية للدارسين والعاملين بإدارة الدراسات العليا

وفي ضوء هذا المعيار يجب أن تحدد إدارة الدراسات العليا الإحتياجات التدريبية؛ وبالقدر الذي يكون فيه التدريب مكثفاً وموجهاً نحو مهارات وقدرات محددة ضمن إطار تحليل وتحديد الاحتياجات التدريبية لجميع منسوبي إدارة الدراسات العليا؛ بقدر ما يؤدي ذلك إلى إرتفاع فاعلية وكفاءة العاملين بها؛ حيث إن فلسفة نظام التدريب تقوم على حقيقة مؤداها؛ أن التدريب أساس عملية تحسين وتطوير الأداء الوظيفي، لذا فإن استمرارية التدريب للعاملين يُعد مبدأ أساسيا في تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة.

المعيار السابع : مراقبة تصميم وتنفيذ برامج الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على"عملية المراقبة"إلي"مراقبة تصميم وتنفيذ برامج الدراسات العليا التربوية

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
عملية المراقبة	مراقبة تصميم وتنفيذ برامج الدراسات العليا التربوية

تتم عملية مراقبة ومتابعة عمليات التعليم والتدريس والبحث العلمي بإدارة الدراسات العليا التربوية عن طريق التحديد المناسب : للوثائق التي تحدد كيفية تنفيذ العمليات مثل المقرر وخطة مشروع البحث؛ تحديد الأجهزة المناسب وبيئة عمل المناسبة؛ تحديد مقدار التوافق مع المقرر المرجعي والمشروع البحثى المخطط للجودة؛ فحص ومراقبة مواصفات جودة المنتج صيانة الأجهزة التصحيحية والوقائية المستخدمة للتدريس والتعليم والبحوث.

ويري الكاتب أن هذا المعيار يهتم بمراقبة المواصفات الآتية : طرق التعرف على إحتياجات سوق العمل من الخريجين؛ طرق للتعرف على مواصفات الخريجين اللازمين لسوق العمل؛ طرق التعرف على كيفية تحويل احتياجات سوق العمل إلى أسس وموجهات لبناء المنهج والمقررات الدراسية؛ طرق متابعة تحقيق المنهج لأهدافه؛ طرق تحديد معايير قبول الدارسين بالدراسات العليا التربوية؛ آليات إختيار أعضاء هيئة التدريس والإداريين والفنيين؛ آليات تقييم الخدمات الفنية المساندة؛ طرق تقييم أعضاء هيئة التدريس والكوادر الإدارية والفنية؛ آليات تقييم دور الجامعة في البحث العلمي.

المعيار الثامن : تقييم وتقويم الدارسين وبرامج ومقررات وبحوث الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" الفحص والاختبار" إلي" تقييم وتقويم الدارسين وبرامج ومقررات وبحوث الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
الفحص والاختبار	تقييم وتقويم الدارسين وبرامج ومقررات وبحوث الدراسات العليا التربوية

ونظام التفتيش والاختبار يشمل جميع الإجراءات المنظمة للعناصر المرتبطة بالعلمية التعليمية والبحثية؛ وذلك بهدف تحقيق مستوى الجودة لهذه العناصر؛ وتتم إجراءات الجودة لضبط العناصر المشار إليها من خلال ثلاثة إجراءات متتابعة لعملية التفتيش والاختبار؛ وهي: التفتيش والاختبار المبدئي والتفتيش والاختبار المرحلي؛ حيث إن معايير الجودة لا تقف عند هذا الحد بل تتطلب استمرار عملية التفتيش والإختيار في مرحلة لاحقة؛ خاصة فيما يتعلق بكفاءة وقدرة الأداء للدارسين للتأكد من فاعلية أداء أعضاء هيئة التدريس، وكذلك للتحقق من قدرة وضع الدارس من خلال الاختبارات الفصلية المنظمة أثناء العام الدراسي؛ والتفتيش والاختبار النهائي؛ وهنا يتم التقويم النهائي والذي تتحدد من خلاله مدى كفاءة وجدارة الأداء الوظيفي.

ويري الكاتب ضرورة فحص واختيار معارف الدارسين، والبرامج والمقررات والبحوث المقدمة من خلال إدارة الدراسات العليا للتأكد من مدى مناسبتها للأجراءات وخطط الجودة الموضوعة ، هذا ويجب أن تشمل عملية الفحص النهائي ما يلى : معارف ومهارات الدارسين المكتسبة فى مقرر معين؛ الوضع الأكاديمي للدارس؛ ومتابعة الخريجين؛ وتحليل المقرارات المقدمة وموضوعاته المرتبطة بسوق العمل؛ ومتابعة مشروعات البحث فى ضوء المتطلبات المنصوص عليها في العقد المبرم بين الدارس وإدارة الدراسات العليا التربوية.

المعيار التاسع : إجراءات تقويم مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية ومدى صلاحيتها :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" إجراءات الفحص والاختبار" إلي"إجراءات تقييم وتقويم مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية ومدى صلاحيتها ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
إجراءات الفحص والاختبار	إجراءات تقويم مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية ومدى صلاحيتها

وتعد عملية تحديد واختبار وسائل وأدوات القياس الدقيقة والمناسبة لفحص وتقويم العملية التعليمية والبحثية بإدارة الدراسات العليا ذات أهمية قصوى من حيث تأكيد نظام الجودة في مخرجات الدراسات العليا التربوية؛ سواء كانت هذه الأدوات والوسائل تستخدم في قياس وتحديد مستوى العاملين أو أعضاء هيئة التدريس أو الاختبارات المتعلقة بتحديد أو متابعة مستوى الدارسين خلال العام الدراسي. كما أنه يتعين فحص ومراجعة وسائل وأدوات القياس هذه للتأكد من درجة مصداقية نتائجها وعدم تذبذبها، إضافة إلى الاهتمام بعملية حفظ هذه المقاييس وإسنادها إلى موظف يقوم بعملية الإشراف والتنظيم والمراجعة

ويرى الكاتب أنه بعد قيام المؤسسة بإجراء الفحص والاختبار لمنتجاتها؛ يجب أن تضمن إدارة الدراسات العليا أن مواصفات المنتج تم تعريفه وتحديده تحديداً سليماً؛ وفى حالة الفحص والاختبار توضح إذا ما كانت المنتجات مطابقة أو غير مطابقة للشروط المحددة.

المعيار العاشر : مراقبة وتحديد حالات القصور فى مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات" إلي"مراقبة وتحديد حالات الضعف والقصور فى مخرجات إدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
مراقبة المنتج غير المطابق للمواصفات	مراقبة وتحديد حالات الضعف والقصور فى مخرجات إدارة الدراسات العليا

والهدف من مراقبة وتحديد حالات القصور فى المنتج؛ التأكد إذا ما كان المنتج مطابق أو غير مطابق للمتطلبات المحددة، وتتمثل المنتجات غير المطابقة في الدارسين الذين لا يلبوا متطلبات المقرر أو البرنامج؛ والبرامج والمقررات التي فشلت في تحقيق الأهداف المحددة والمنصوص عليها؛ وأيضا مشروعات البحث التي لا تحقق متطلبات العقد، وفيما يتعلق بالطلاب الأكاديميين، فإن تحديد عدم المطابقة يكون في ضوء متطلبات سوق العمل؛ ويري الباحث أن حالات عدم التطابق تتمثل في تحديد مواضع الضعف في مخرجات الدراسات العليا؛ وعند ذلك يتعين تحديد هذه الحالة لتلافيها عن طريق معالجتها من خلال الإجراءات التالية : المتابعة الدقيقة للدارسين ذوى حالات الضعف على المستوى العلمي؛ والتأكد من أن نظام الدعم للدارسين يقدم في وقته؛ مراقبة ومتابعة البرامج الخاصة بالدعم والمساندة؛ وجود نظام متكامل ومستمر لمتابعة حصر حالات الغياب للدارسين.

المعيار الحادى عشر : إجراءات التعامل مع حالات القصور بإدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" الاجراءات التصحيحية والوقائية " إلي " إجراءات التعامل مع حالات القصور بإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
الاجراءات التصحيحية والوقائية	إجراءات التعامل مع حالات القصور بإدارة الدراسات العليا التربوية

ويقصد بهذا المعيار؛ البحث عن أسباب عدم المطابقة، ويتم ذلك عن طريق التخطيط، والتصميم والتنفيذ والمراجعة؛ وإتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لمنع عدم المطابقة من الحدوث مرة أخرى، وتتخذ الإجراءات التصحيحية والوقائية في جميع مراحل التخطيط والتصميم وتصميم البرامج والمقررات؛ ويري الباحث أن إجراءات التعامل مع حالات

القصور بإدارة الدراسات العليا تتم عن طريق : أسلوب التوجيه والإرشاد الطلابي، وأسلوب التعامل مع شكاوى الدارسين وأعضاء هيئة التدريس، وأسلوب التعامل مع حالات عدم الانضباط سلوكياً، وأسلوب التعامل مع حالات الغياب، وأسلوب التعامل مع حالات الضعف.

المعيار الثاني عشر : الخدمات وإجراءات الدعم المؤسسى لإدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على " التحميل والتخزين والتعبئة والحفظ والتسليم " إلي " الخدمات وإجراءات الدعم المؤسسي لإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
التحميل والتخزين والتعبئة والحفظ والتسليم	الخدمات وإجراءات الدعم المؤسسى لإدارة الدراسات العليا التربوية

إن المواد والأجهزة المستخدمة في التعليم والتدريس والبحوث العلمي يجب أن تحزن وتحفظ بطرق ملاءمة لحمايتها من التلف؛ ويجب توفير بيئة أمانة وصحية لها، وفي حالة حدوث أي تلف أوعطل في المواد أو الأجهزة؛ يجب تنفيذ الإجراءات التصحيحية والوقائية للقضاء على تلك الأسباب التي تسببت في إحداث هذا التلف؛ ويتضمن هذا الإجراء تناول جميع العمليات المرتبطة بتحقيق أهداف العملية التعليمية خاصة تلك المرتبطة بتوفير الخدمات والرعاية والسلامة للدارسين؛ إضافة إلى التجهيزات والمستلزمات الدراسية والنشاطات الطلابية ومعامل البحوث ومعامل الكمبيوتر، والكتب الدراسية، والبرامج، وأدلة الجودة، والمواد المستخدمة في الاختبارات والتجارب، وتقارير مشروع البحث، وأوراق البحث؛ والخدمات الرياضية والصحية، هذا ويجب توثيق وصيانة الإجراءات والسجلات الملائمة لضمان الجودة.

المعيار الثالث عشر : خدمة تقديم البرامج والاستشارات التربوية بإدارة الدراسات العليا :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" خدمة البرامج " إلي " خدمة تقديم البرامج والاستشارات التربوية بإدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الايزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
خدمة البرامج	خدمة تقديم البرامج والاستشارات التربوية بإدارة الدراسات العليا التربوية

فالدارس بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ ليس هو المنتج العائد في العملية التعليمية والبحثية إنما إعداد الدارس من خلال إكسابه المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية والجمالية هو المنتج العائد للعملية التعليمية؛ لذا فإن عملية تحديد مستوى تقدم هذا العائد ومتابعته يعد من أهم معايير نظام توكيد الجودة في إدارة الدراسات العليا؛ لهذا فإن الأرشيف الادارى الخاص بالدارسين يعد العملية الإجرائية المنظمة التي من خلالها يتم تحديد ومتابعة مستوى تقدم الدارسين عن طريق تدوين وحصر جميع المعلومات المتعلقة بتحصيل الدارسين؛ ومن أهم السجلات ما يلي: ملف الدارسين، وسجل الطلاب المسجلين في الدراسات العليا، وسجل الجداول الدراسية، وسجل التقارير العامة، وسجل نتائج الامتحانات؛ وسجل كشوف الدرجات الخاصة بالدارسين؛ وسجل خاص بقائمة المناهج التعليمية.

المعيار الرابع عشر : مسئوليات إدارة الدراسات العليا التربوية وتطبيق نظام الجودة :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" مسئولية الادارة " إلي " مسئوليات إدارة الدراسات العليا التربوية وتطبيق نظام الجودة ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
مسئولية الادارة	مسئوليات إدارة الدراسات العليا التربوية وتطبيق نظام الجودة

ويتفق الكاتب مع رأي محمد البكر (محمد البكر، 2001) في أن مسئولية الإدارة فى ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001) تتمثل في مدى التزامها بتنفيذ ومتابعة الخطط والإجراءات العلمية والعملية لخطة الجودة، من خلال توفير وثيقة مبادئ سياسة الجودة بإدارة الدراسات العليا؛ حيث إن عملية التحديث والتطوير تتطلب وضع أنظمة وقواعد واضحة ومنطقية لضمان قبولها والالتزام بتطبيقها وإتباعها من جميع منسوبي الادارة؛ وتتجسد واقعية وعملية هذه الأنظمة والقواعد من خلال كتابة وثيقة لسياسة الجودة، بحيث تتضمن هذه الوثيقة إيضاحا تاماً لرسالة الادارة وقيمها وثوابتها المتعلقة بجودة الأداء؛ وتقوم سياسة الجودة في إدارة الدراسات العليا على ضرورة التزام جميع العاملين برسالة الإدارة وقيم وثوابت العملية التعليمية من حيث الحرص على جودة الأداء وتحقيق رغبات وتطلعات المستفيدين من إدارة الدراسات العليا (المجتمع، الطلاب، رجال الاعمال) ومتابعة مدى تحقيقها من قبل موصلي وناقلي الخدمة التعليمية؛ ومن خلال دراسة فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسة؛ إذ تتجسد فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسة بوضوح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الذي تتحدد فيها المهام والمسئوليات الإدارية والتعليمة، حيث يتم توزيع وتحديد الصلاحيات والمسئوليات الإدارية بإدارة الدراسات العليا ومن خلال المراجعة والمتابعة؛ إذ يتعين المراجعة المستمرة للنظام والإجراءات المتعلقة بتطبيق نظام الجودة للتأكد من فعالية ومطابقة التنفيذ، وحفظ ملفات ووثائق المراجعة لأنشطة الإدارة؛ ويجب على الإدارة التنفيذية مراجعة وتحليل سياسة وأهداف الجودة؛ وتقييم فعالية نظام الجودة؛ وتحليل متطلبات واحتياجات العملاء؛ ودراسة العلاقات المتبادلة بين متطلبات العميل وأهداف المؤسسة.

المعيار الخامس عشر : إجراءات وأنظمة الجودة بإدارة الدراسات العليا (إعداد دليل الجودة) :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" نظام الجودة " إلي " إجراءات وأنظمة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية (إعداد دليل الجودة) ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الايزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
نظام الجودة	إجراءات وأنظمة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية (إعداد دليل الجودة)

فمن خلال توفير دليل الجودة الذي يوضح الإجراءات، والتعليمات؛ يمكن تحقيق اتصال مناسب مع الأطراف المعنية، هذا بالاضافة إلى القيام بالمراجعات والأنشطة المحققة لذلك، ويصف دليل الجودة نظام الجودة بالمؤسسة؛ ويشير إلى إجراءات نظام الجودة؛ ويرى الباحث أن دليل نظام الجودة لابد أن يشمل جميع الأساليب والطرق التي تحقق من خلالها إدارة الدراسات العليا رسالتها ورؤيتها؛ كما يجب أن يحدد في الدليل الإجراءات والأنشطة المستخدمة في تحقيق رسالة ورؤية إدارة الدراسات العليا؛ وذلك للتمكن من مراجعتها وتقويمها بما يتفق مع مبادئ وأسس نظام الجودة المتفق عليه، وكذا إعداد خطة تشمل تعليمات وإرشادات تطبيق نظام الجودة ومدى شمولها لأهداف وسياسة الجودة أصلاً.

المعيار السادس عشر : تنظيم وضبط بيانات ووثائق إدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" ضبط البيانات والوثائق" إلي" تنظيم وضبط بيانات ووثائق إدارة الدراسات العليا".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
ضبط البيانات والوثائق	تنظيم وضبط بيانات ووثائق إدارة الدراسات العليا التربوية

ويرى الكاتب أن الوثائق الخاصة بإدارة الدراسات العليا التربوية تصنف إلى فئتين رئيسيتين: وثائق متعلقة بالمستفيدين من إدارة الدراسات العليا (الطلاب والمؤسسات المجتمعية المختلفة)، ووثائق خاصة بالمساهمين في إدارة الدراسات العليا (أعضاء هيئة التدريس، إداريون، فنيون)؛ ومن أهم الوثائق والأنظمة واللوائح ذات العلاقة بالفئتين الرئيسيتين ما يلي: الأنظمة واللوائح الصادرة من قبل إدارة الدراسات العليا للدارسين، التنظيم الداخلي لإدارة الدراسات العليا، المقررات والبرامج الدراسية المقدمة، نظام الامتحانات خلال العام الدراسي.

المعيار السابع عشر : مراقبة سجلات الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية:

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا؛ يترجم المعيار الذى ينص على" مراقبة سجلات الجودة " إلي" مراقبة سجلات الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
مراقبة سجلات الجودة	مراقبة سجلات الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية

هذا الشرط من شروط المعيار ينطبق على المؤسسة التعليمية من خلال عمليات التجميع، والفهرسة، والوصول، والتخزين، والحفظ والصيانة والتصرف في سجلات الجودة والحفاظ عليها بشكل آمن؛ ومن خلال توفير الأدلة الكافية لضمان أنشطة الجودة وتنفيذ أنشطة الجودة

وعملية ضبط السجلات من حيث دقة المعلومات وتوافرها وتنظيمها وكذلك حفظها بالأساليب والوسائل العلمية من المؤشرات الرئيسية لإجراءات عملية تأكيد الجودة. وتعتبر سجلات الدارسين من أهم السجلات المتعلقة بالعلمية التعليمية. لذا فإن جودة هذه السجلات

من حيث التنظيم والمحتوى يؤكد مدى فاعلية وجودة نظام إدارة الدراسات العليا من حيث السعي نحو تحقيق رغبتها في تطبيق وإتباع الإجراءات التطبيقية والإرشادية لنظام إدارة الجودة الكلية.

ولأهمية هذه السجلات من حيث ارتباطها ببرنامج الجودة، يجب مواكبة الأساليب والطرق العلمية الحديثة في عملية حفظها وتحديثها المستمر، سواء باستخدام الحاسوب أو الأقراص المغنطة (CDR)، وتتطلب عملية الجودة الاستمرار في المحافظة على سرية وسلامة السجلات من العبث وسوء الاستخدام أو الإتلاف والضياع وذلك من خلال إسناد مهمة الإشراف والتدوين موظف ذي صلاحية خاصة في إرادة السجلات من أجل منع الأشخاص غير المصرح لهم من الوصول إليها أو الإطلاع على محتوياتها.

المعيار الثامن عشر : تقويم العائد من برامج الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" تحديد وتعقب المنتج " إلي" تقويم العائد من برامج الدراسات العليا "

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
تحديد وتعقب المنتج	تقويم العائد من برامج الدراسات العليا التربوية

ويقصد بهذا المتطلب أن إدارة الدراسات العليا التربوية تسعى إلى تحديد المنتج تحديداً دقيقاً وتسعي إلي توفير وسيلة لتعقب المشاكل المتعلقة بالجودة، وإرجاعها لأسبابها الأصلية، هذا بالاضافة إلي التحديد الدقيق لجميع المقررات، والمشروعات البحثية، وأعداد الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس والموظفين؛ هذا بالاضافة إلي تتبع حالات عدم التطابق للمواصفات في مستوى الدارسين، والمقررات والبرامج ومشرعات البحث؛ ويتطلب ذلك تحديد العمليات التالية : إعداد ملف لحفظ بيانات الدارسين وبطاقات الهوية الخاصة بهم؛ وإعداد ملف لحفظ بيانات أعضاء هيئة التدريس والموظفين؛ وتحديد أعداد المقررات بالأقسام وتوصيفها.

المعيار التاسع عشر : المراجعة الداخلية لجودة إدارة الدراسات العليا التربوية:

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا التربوية؛ يترجم المعيار الذى ينص على" المراجعة الداخلية للجودة " إلي" المراجعة الداخلية لجودة إدارة الدراسات العليا التربوية ".

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو(ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
المراجعة الداخلية للجودة	المراجعة الداخلية لجودة إدارة الدراسات العليا التربوية

ويهدف هذا العنصر إلى التحقق من أن نظام الجودة يتوافق مع الترتيبات المخطط لها في ضوء المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001)، والتحقق إذا ما كانت هذه الترتيبات تنفذ بطريقة فعالة ومناسبة لأهداف الجودة، وتهدف المراجعات الداخلية للجودة إلى تحسين نظام الجودة من منظور أعضاء هيئة التدريس والموظفين بإدارة الدراسات العليا؛ ويرى الباحث أن عملية تطبيق نظام الجودة لا يقتصر على المراحل الأولية من نظام التطبيق والتصحيح، بل يتطلب الأمر مراجعة وتدقيقاً مستمراً لجميع العناصر في الوحدات التعليمية والإدارية التي أخضعت لنظام الجودة، وذلك للتأكد من استمرارية أداء جميع هذه الوحدات حسب المواصفات والمعايير التي حددها نظام الجودة، وملاحظة أي تغيير قد يحدث في هذه الوحدات بحيث يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية الفاعلة إزاءها، ويتعين إسناد مهمة عملية المراجعة الداخلية للجودة إلى أشخاص ذوي كفاءة وقدرة عالية بطبيعة الاختصاص، كما يجب ألا يكون لهم علاقة مباشرة بإجراءات التنفيذ.

المعيار العشرون : استخدام التقنيات التكنولوجية والاحصائية الحديثة فى مراقبة وتحسين جودة العمل الادارى والبحث العلمي بإدارة الدراسات العليا التربوية :

فى ضوء تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بإدارة الدراسات العليا؛ يترجم المعيار الذى ينص على" استخدام التقنيات الاحصائية " إلي " استخدام التقنيات التكنولوجية والاحصائية الحديثة فى مراقبة وتحسين جودة العمل الادارى والبحث العلمي بإدارة الدراسات العليا التربوية

المعايير القياسية لإدارة الجودة معايير الأيزو (ISO- 9001)	التطبيق التربوي للمعيار بادارة الدراسات العليا التربوية
استخدام التقنيات الاحصائية	استخدام التقنيات التكنولوجية والاحصائية الحديثة فى مراقبة وتحسين جودة العمل الادارى والبحث العلمي بإدارة الدراسات العليا التربوية

والأساليب الإحصائية من أشهر وأهم الوسائل المستخدمة في متابعة ومراجعة وتقويم أداء العاملين والعملية الإنتاجية بشكل عام، في مختلف المؤسسات والشركات والإدارات في القطاع العام أو الخاص أيما كانت طبيعة نشاط هذه المؤسسات. حيث تعطي المؤشرات الإحصائية دلالات على مدى التقدم أو التطور الحاصل في الجهاز أو منظمة العمل كما أنها أيضاً تشير أو تدل على مدى الانحراف أو القصور في أداء الجهاز أو العاملين. ولعل السبب في انتشار استخدام المناهج والأساليب الإحصائية في المؤسسات التعليمية يعود إلى درجة المصداقية العالية التي تمتع بها المؤشرات الإحصائية دلالاتها من حيث دقة ووضوح المعلومات والبيانات في قياس مدى جودة الأداء والإنتاج بهذه المؤسسات مقارنة بالمعايير والأهداف الموضوعة لمستوى الجودة المنشودة.

* * * * *