معايير وأساليب تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي

Criteria and methods for achieving quality in higher education institutions

الساسي عيساوي[1]

[1] جامعة محمد الشريف مساعدية- سوق اهراس (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2024-04-23؛ تاريخ المراجعة : 2024-06-02 ؛ تاريخ القبول : 2024-06-30

ملخص :

يمثل تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي أحد متطلبات تطوير وتحسين العملية التعليمية من مدخلات وعمليات ومخرجات،هذا المقال لا يهدف فقط للتعرف عن مفهوم الجودة وتبيان أهميتها ومتطلبات تحقيقها بل سيتعرض أيضا لتحديد معايير تطبيقها والمتعلقة بالكيان المؤسساتي والمرتبط برسالة المؤسسة في هذه المرحلة التعليمية ومواردها ونظامها الإداري وكذا سيحدد مجمل المعايير المتعلقة بالفاعلية التعليمية والمرتبطة أولا بالسياسة المعتمدة في انتقاء الطلبة ومستوى الخدمات وتكلفة الإنفاق المخصصة لهم وبأعضاء هيئة التدريس ثانيا، إضافة إلى البرامج والمناهج الدراسية والمشاريع العلمية ويتم تحيق هذه المعايير من خلال أسلوب التقويم الذاتي والدراسات الذاتية وأسلوب التقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب .

الكلمات المفتاح : الجودة ؛ معايير الجودة ؛ التعليم العالي.

Abstract :

Achieving quality in higher education institutions is one of the requirements for developing and improving the educational process in terms of inputs, processes and outputs. This article not only aims to identify the concept of quality and indicate its importance and the requirements for achieving it, but it will also be exposed to determining the criteria for its application related to the institutional entity and related to the mission of the institution at this educational stage, its resources and its administrative system. It will also determine the overall criteria related to educational effectiveness and related to the approved policy in selecting students, the level of services and the cost of spending allocated to them and to faculty members. Second, in addition to the programs, curricula and scientific projects. These criteria are achieved through the method of self-evaluation, self-studies and the method of evaluation of academic achievement of students.

Keywords : Quality ; Qaulity criteria ; Higher education.

I- مقدمة :

يعد التعليم العالي مرحلة للتعليم تلي مرحلة التعليم الثانوي وتضم مرحلة التدرج ومرحلة الدراسات العليا، يسعي بما يضمه من جامعات ومعاهد ومدارس عليا لتحقيق التقدم التكنولوجي، الاقتصادي والاجتماعي للمجتمعات عبر تطوير معارف ومهارات وقدرات الطلاب بنوعية تعليم تختلف باختلاف التخصصات وسنوات الدراسة.

فبغرض الرفع من مستوى التعليم والتدريب المقدم للطلبة وسعيا لتحقيق التميز والريادة وتعزيز السمعة تسعى مؤسسات التعليم العالي لتحقيق الجودة في العملية التعليمية بتحسين مستوى التعليم (البرامج والمناهج) والعملية البحثية (الموارد والمرافق) والإدارية (التنظيمية والتوجيهية) ما يعزز من فرص نجاح الطلاب وفرص تطوير المجتمع. كما إن بذل الجهود لتحقيق الجودة وضمانها يعد مطلبا منهجيا واستراتيجيا فرضته الظروف التي يمر بها التعليم العالي في هذه السنوات الأخيرة من ازدياد لأعداد الطلبة ولعدد الجامعات مع تنوع الاختصاصات العلمية .

إن المقصود بالجودة عموما هو العمل على تحقيق الإتقان والتميز في المنتج والذي قد يكون (سلعة أو خدمة أو نشاط) ينظر لها من جانبين: المنتج أي ما تم إنتاجه والذي ينبغي أن تتوفر فيه المواصفات والمعايير المطلوبة ، ومن جانب المستهلك الذي أنتج المنتج لأجله والذي ينبغي أن ينال رضاه ويناسب احتياجاته ،وعلى اعتبار أن مؤسسات التعليم العالي مضمونها التعليم والبحث العلمي وليس الربح المادي والتعليم عموما يعتبر خدمة وليس سلعة فان تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي له طبيعة خاصة ومختلفة وذلك لأنه يتعلق بمدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية في مرحلة مهمة يعتمد عليها رسم الخطط المستقبلية للدول. هذا المقال سيوضح نقاط مهمة تتعلق بالجودة في العملية التعليمية وبالتحديد بمعايير وأساليب تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.

II - الجودة : "السياق المفاهيمي:

لقد ظهر مصطلح الجودة بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة الزبون وسوق العمل. (وعد رحيم بطرس، 2013 ، ص 42). وقد تم اشتقاق استخدامه من مجال الصناعة والخدمات والرعاية الصحية إلى مجال التعليم .والجودة مصطلح غامض لأنه ينطوي على دلالة المعايير والتميز، وهي تعد مجموعة الميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي لديها القدرة على تلبية الاحتياجات المعلنة أو الضمنية (Rogre Ellis ,1995,p 16) .

في حين يعتبر " **سيكيموتو Sikomoto**" أن **الجودة** هي: "أن تلبي المنتجات والخدمات الجيدة حاجات الزبائن وتحترمها".

ويرى " **Evans**" بأن الجودة هي : " تلبية وإشباع توقعات المستفيد / الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات " (سوسن مجيد، 2014 ، ص 28) .

و يمكن تلخيص تعريف **الجودة** في النقاط التالية:

- تنطوي الجودة على مطابقة أو تعدي توقعات الزبائن .
- تنطبق الجودة على البضائع ،الخدمات ،العمليات ،الأشخاص.
- إ الجودة هي حالة متغيرة باستمرار فما يعتبر ذا جودة اليوم فقد لا يكون كذلك بعد لاحقا .(خضير حمود،روان الشيخ، 2010،ص 22)

كما أن هناك بعض المفاهيم التي تتعلق بالجودة لابد من توضيحها حيث أن ضمان الجودة هو عملية يضمن فيها المصنع أو المنتج للخدمة للعميل أو الزبون أن السلع أو الخدمة المقدمة ستفي باستمرار بالمعايير ، مراقبة الجودة هي العملية التي يتم بموجبها فحص المنتج أو الخدمة أو أي جزء من العملية المرتبطة بإنتاجه أو تسليمه مقابل معيار محدد مسبقا ورفضه أو إعادته إذا كان اقل من المعيار المحدد مسبقا **.إدارة الجودة** عملية معقدة تشمل تحديد المعايير والإجراءات وتوثيق هذه المعايير والإجراءات ،التحقق بانتظام من تطبيق هذه المعايير والإجراءات ومعالجة أي قصور ،تحديد المسؤوليات ،تدريب وتطوير الموظفين ،تحديد احتياجات العميل (للمنتج أو للخدمة) **. تدقيق الجودة** وذلك عند التحقق من مدى عمل نظام إدارة الجودة أم لا ،تقييم الجودة يتم بفحص المنتجات أو الخدمات خارجيا لمعرفة مدى استيفاء المعايير (Rogre Ellis ,1995,pp 17 20) ، أما إدارة الجودة الشاملة فهي أسلوب إداري لتحقيق الفاعلية ،الكفاءة ،والتنافسية حيث يعتبر ساهي واخرون **Sahney** (2002) إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم معقدة فهي تحتوي ضمن مجالها على جودة المدخلات في شكل متعلمين وموظفين وعمليات في صورة أنشطة التدريس وجودة المخرجات والتى تمثل طلبة متمكنين **(**Annett Yellowe ,1993,p80**)**.

III - الجودة في السياق التعليمي:

يؤكد **باور Barrow** (1999) صعوبة تعريف مصطلح الجودة في مجال التعليم ومع ذلك يضمن ضمان الجودة التأثير الايجابي الذي يحدثه على أنشطة التدريس والمعايير الأكاديمية, (Nguyen Minh Ngoc et al ,2022,p 5)

من الفروق التي تضمنها نقل تطبيق الجودة من مجال الصناعة إلى مجال التعليم تتمثل فيما يلي:

- إن المؤسسة التعليمية (جامعة ، مدرسة) ليست كالمصانع والشركات .
- المنتج التعليمي له طبيعة خاصة في تكوينه وفي خصائصه .
- فرصة استرجاع المنتج في المؤسسة التعليمية تنعدم .
- إن تعليم الطلاب هو الإنتاج وليس الطلاب أنفسهم .
- يتعدد عدد ونوعية المستفيدون من العملية التعليمية .
- وجوب إشراك الطلاب في تعليمهم على اعتبار أنهم (مُنتِج ومُنتَج)، (ياسر المهدي ، قاسم الحربي ، 2012، ص 87 88) .

لتحقيق الجودة في التعليم ينبغي إتباع مجموعة من الطرق والوسائل المهمة وهي:

1. التخطيط للجودة : والذي يعتبر من الأنشطة المحددة لأهداف الجودة ويشمل التخطيط الإداري للعملية التعليمية وإعداد الطالب .

2. **ضبط الجودة :** وهو أسلوب علاجي يتضمن الأساليب والأنشطة التي تستخدم لتلبية متطلبات الجودة ويعد الوسيلة التي تكشف عن العيوب وتعتمد على عمليتي التفتيش والمتابعة ويشمل :

- مراقبة العملية التعليمية .
- الحد من أسباب تدنى الأداء غير المقبول في العملية التعليمية .

ضمان الجودة : هو أسلوب وقائي يتضمن الأنشطة المطبقة ضمن نظام الجودة ومراجعتها مع أداء المؤسسة التعليمية حيث تتم المتابعة بصفة مستمرة في جميع مراحل إعداد الطالب سواء بالنسبة للمدخلات أو العمليات ،ويتم الاعتماد على مبدأ الوقاية ومنح حدوث الأخطاء والمشكلات في العملية التعليمية . (محمد الحراحشة ، ياسين أحمد ، 2012 ، 378).

IV - الجودة في سياق التعليم العالي:

يقصد بالتعليم العالي كل نمط للتكوين الذي يقدم بعد مرحلة التعليم الثانوي في مؤسسات التعليم العالي (سميحة يونس ،2014 ،ص 61) ،يتم هذا التعليم في جامعات ذات طبيعة علمية متخصصة مؤلفة من كليات وأقسام ،تختلف مدة الدراسة فيه بحسب طبيعة كل تخصص .يمتد التكوين فيه من التدرج إلى غاية التكوين ما بعد التدرج والذي يعد نمط للتكوين والبحث العلمي معا هذا التكوين قد يقدم على مستوى جامعات ،مراكز جامعية ،المدارس العليا ،المعاهد (دهيمي شهرزاد ،2016، ص 272) فالجودة في مجال التعليم العالي أصبحت تعتبر من العوامل التي تتنافس الجامعات في تحقيقها وذلك بالسعي لتقديم أفضل أداء والذي يؤدي إلى أفضل المخرجات .(عبد الرزاق خليل ، 2006 ،ص 115) وتحقيقها في المؤسسات التعليمية كان فكرة اقترحت من قبل(**Malcolm Baldrige**) وتم اعتمادها وتطبيقها في الجامعات في التسعينات نقلا عن ما قامت به اليابان، (باكيناز بركة ، 2012،ص 357 358). وقد زاد الاهتمام بجودة الفعل التربوي في مؤسسات التعليم العالي بناء على:

- زيادة الطلب على التدريب والدراسة الجامعية .
- التغيير المستمر لدور المؤسسات الجامعية في مجال التعليم والبحث .
- زيادة برامج التعلم عن بعد (المحلية والدولية) .
- الحاجة المتزايدة للمعلومات والبحث .

- ميل أرباب العمل للتعاقد مع الجامعات حتى تستفيد من نتائج أبحاثها لتحقيق أفضل النتائج .
- التنقل الدولي للطلاب للدراسات الجامعية بسبب الامتياز الجامعي .
- الاعتراف المتبادل بالشهادات الجامعية دوليا (Ion Gh .Rosca et al , 2008,P 7)

بحسب ما حدده مؤتمر اليونسكو (1998) فالجودة في التعليم العالي هو مفهوم متعدد الأبعاد بحيث يشتمل على جميع وظائف وأنشطة التعليم مثل : المناهج والبرامج التعليمية ،البحوث العلمية ،الطلاب ،المباني والمرافق ،الإدارة الجامعية ،البيئة الأكاديمية.

في حين اعتبر **(Sahaney et al)** بأن الجودة في التعليم العالي تتضمن **مدخلات** على شكل (طلاب ،أساتذة ، البني التحتية) و**العمليات** تتضمن (نشاطات التعلم والتعليم) في حين تتحدد **المخرجات** في طلبة يتخرجون على مستوى عال من الجودة .(جواد راضي ،بشري عباس ،2012 ،ص 85) كما الجودة في قطاع التعليم العالي تعرف على أنها أسلوب يمارس من قبل أعضاء الإدارة وهيئة التدريس والتكوين بهدف تحسين مخرجات التكوين من خلال تطوير منظومة التكوين بما يحقق احتياجات و انتظارات الأساتذة ،الطلبة ،سوق العمل .(قراع أمال ،السرابي عريفة ،2016، ص 78) و في التعليم العالي يمكن اعتبار هناك خمسة أساليب للجودة يمكن تحديدها في الجودة :كاستثناء ،كالكمال ،الملاءمة للغرض ،قيمة مقابل المال ،كتحول .(Fethia Yahiaoui et al ,2022,p 2)

هذا وقد قدم المختصون في مجال الجودة عدة مفاهيم عند تطبيق الجودة في التعليم العالي وهي :

- " **Feignbaume** " والذي قدم مفهوم **القيمة المضافة في التعليم** ويقصد بها تحقيق كفاءة و فاعلية في التعلم من خلال تحقيق معايير عالية للجودة بتكاليف معقولة .
- " **Grosby**" حيث أتى بمفهوم **تجنب الانحرافات في العملية التعليمية** ويتم التركيز على الالتزام بالمواصفات المحددة لتحقيق مفهوم صفر عيب .
- " **Peters & Waterman** " فمن وجهة نظره الجودة تتحقق ب**"التفوق في التعليم"** و هو القدرة على بلوغ و مطابقة معايير جودة مميزة جدا .
- " **Reynolds**" و "**Brnnanet al** " حيث ركزا على مفهوم " **المواءمة للغرض**" و تعني من وجهة نظرهما قدرة نشاط التعليم على تحقيق الأهداف التي صمم من اجلها .
- " **Jurqn &Cryna** " الجودة تتحقق عن طريق " **مواءمة المخرجات التعليمية للاستخدام**" و ذلك يتحدد بمدى قدرة الخرجين على تلبية حاجات وتحقيق رضا الأطراف التي ستستفيد منهم.
- " **Parasuraman et al** " حيث أن الجودة تتحقق بالوصول إلى **تلبية أو تجاوز توقعات الزبون في التعليم** وهذا من وجهة نظرهم تعنى مدى قدرة مؤسسة التعليم العالي على تلبية توقعات الأطراف المستفيدة منها أو تجاوزها (رقاد صليحة ، 2014 ، ص 33) .

وعلى اعتبار أن الجودة تتضمن **رضا** العميل أو الزبون عن الخدمة ولكن لخصوصية التعليم العالي فان العميل المستهدف بالخدمة غير واضح وغير محدد من هو حيث أن **(Cruickshank)** ترى أن العميل هو الطالب ولكن **(Bonser)** يرى بان المؤسسة التعليمية تعانى من صعوبة التعامل مع الطالب كعميل كون أن السعي لتلبية رغبات الطالب لن تضفي الجودة على التعليم لان رضا الطالب غالبا ما نجده ينحصر في الحصول على علامات مرتفعة وكذلك التخرج من الجامعة .لذلك ظهرت توجهات أخرى اعتبرت أن العميل الذي يرجى رضاه لابد وان لا ينحصر فقط في الطالب وهذا التوجه تبنته جامعة "Harvard " والتي اعتبرت الطالب الذي كان يعتبر من قبل عميلا على انه منتج تقدمه العملية التعليمية ولذلك يجب الحرص على تمكين الطالب من المعرفة والمهارة التي تقدم للعميل والمتمثل في سوق العمل ولذلك يجب إجراء دراسات تحدد حاجات و انتظارات سوق العمل ليقدم له طالب بالمواصفات المطلوبة .

أما **توجه جامعة نورث وست ميسوري ستايت الأمريكية** فاعتبرت أن الأستاذ هو المقدم والمنتج للمعرفة للعميل والذي هو الطالب الذي يتلقى الخدمة التعليمية والجامعة هي المنتج التي تقدم منتجا والمتمثل في الطالب للعميل المتمثل في سوق العمل ،وهناك توجه آخر ينسب إلى " **Jens.J.Bahlgard and Kai. Kristensen**" واللذان يعتبران أن العميل في مؤسسات التعليم العالي قد يكون داخلي وقد يكون خارجي ،الداخلي يتضمن (الأساتذة ،الطلبة ،الموظفون) والذين ينتمون داخليا للمؤسسة التعليمية ويتأثر بالأنشطة والقرارات والخدمات . أما العميل الخارجي فيشمل (الطلبة ،المجتمع ،سوق العمل) الذين يستفيدون من مؤسسات التعليم العالي ويتأثرون بما تنتجه . (على عبد الله ،لخضر مداح ،2010 ،ص 107)

هذا و تكمن **أهمية** تطبيق الجودة في التعليم العالي في :

1. تلبية احتياجات سوق العمل (الشركات ،المؤسسات) من خلال مخرجات التعليم بما يتطلبه من (طلاب ،بحث علمي) مما ينعكس على تطور المجتمع وبالتالي المساهمة في زيادة الطلب على مخرجات الجامعة .
2. تحسين مركز الجامعة على الصعيد المحلي والعالمي والمساهمة كذلك في التنمية الاقتصادية والاجتماعية .
3. الحفاظ على التطوير والتجديد المستمرين للتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية .
4. تركيز القيادة الإدارية على التخطيط الاستراتيجي لاتخاذ قرارات فعالة وصائبة .
5. تحسين أداء وإنتاجية الجامعة .
6. تحقيق رضا هيئة التدريس والأطقم الإدارية والعمل على تطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات العمل بشكل منظم.
7. تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بالخدمات المقدمة لهم من قبل كليات الجامعة . (هواري منصوري، اخضر يحياوي ،2017،ص 643)

ومن **متطلبات** تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي :

1. تحديد أهداف واقعية وممكنة التحقيق والوصول لتنفيذها .
2. تنفيذ هذه الأهداف يكون في ظل وجود سياسة ونظم واليات لتحقيقها .
3. توفير معايير متعلقة بالمجال الأكاديمي ،الإداري ،الطلابي ،المباني والمرافق .
4. وجود محددات مرجعية توضح طبيعة ونوعية البرامج الدراسية ،كما توضح الدرجات العلمية الممنوحة في مختلف التخصصات والقياس عليها .
5. وجود نظم قياس ومؤشرات أداء للحكم على السياسات ونظم واليات التنفيذ في السعي لتحقيق الأهداف .
6. وجود نظام مؤسساتي مستمر لإدارة وضمان الجودة يهدف للمراجعة والمحاسبة والتطوير. (حسن طعمة ،2016، ص 147).

V- معايير تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

تتمثل معايير الجودة في مجموعة من المواصفات التي تحقق متطلبات الجودة في مختلف المؤسسات والتي تتمكن من خلالها الحكم على أدائها سواء في مرحلة التطبيق أو بعدها (شعاع مهدى الهدار، 2023، 190) أما في مجال التعليم فهي تلك المستويات والمواصفات والخصائص التي تميز مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية (نعيمة يحياوي ،عامر عيساني ،2014، ص 13) تقسم هذه المعايير إلى مجموعتين أساسيتين: معايير تتعلق بالكيانات المؤسسية ومعايير تتعلق بالفاعلية التعليمية.

V- 1: معايير الكيانات المؤسسية :تشمل معايير هذه المجموعة على :

- اتساق رسالة الجامعة مع برنامجها بحيث يتم تطبيق هذه الرسالة على الغايات والمتطلبات الخاصة بالبرنامج وفق تخطيط استراتيجي .
- امتلاك المؤسسة الجامعية تنظيما إداريا يتماشى مع متطلبات التعليم العالي إذ ينبغي أن يكون مساعدا على تحقيق أهدافها موضحا لمختلف عمليات ومهام وواجبات الهيئات التنظيمية مما يساهم في تحقيق ما سطر من أهداف بفاعلية وفي إطار من الشفافية والمساءلة .
- امتلاك الجامعة ما يكفي من الموارد المؤسسية (بشرية ،فنية ،مالية) لتسيير مختلف الخدمات الإدارية ،الأكاديمية ،والبحثية المختلفة .
- تحديد النظام المؤسسي للتعليم العالي لادوار مختلف المجالس الجامعية التي تعد السياسات وتتخذ القرارات من خلال هيكلة فعالة وباستقلالية كآلية حتى يلتزم بما تم رسمه من سياسات وتخصيص الموارد بما يتماشي مع رسالة المؤسسة.
- توفر الجامعة على المرافق والتجهيزات كما يجب متابعة مدى استخدامها على أن يتم تقييم مدى كفايتها بشكل دوري ومنتظم من خلال ما يتم من مشاورات مع هيئة التدريس والطلبة والموظفين .
- توفير المؤسسة على مواثيق أخلاقية للعاملين (مدربين وموظفين) توضح لهم حقوقهم وواجباتهم ، ممارسات تنفيذ مهامهم كما يجب أن تنشر كافة المعلومات المتعلقة بأنشطة الجامعة بكل نزاهة وشفافية .(احمد باي ،عبد العزيز سلمى عشبة ،2018 ،ص 160 162).

V- 2: معايير الفعالية التعليمية: تشمل معايير هذه المجوعة عدد من المحاور وتتعدد مؤشراتها وترتبطب :

V- 1.2: الطلبة : يربط **ستريكانتان و داريمبل Strikanthan and Dalrymple** (2007) التعليم العالي ارتباطا وثيقا بتحول الطلاب ،ينظر للتحول على انه عملية تتضمن إتقان الطلاب للقدرات وللمهارات ليصبحوا ذو كفاءة وبذلك يساهمون بشكل فعال في تحقيق أهداف رؤساء عملهم المستقبلي (David Schüller et al (2013,p 1106) .

ترتبط بهذا المحور عدة مؤشرات للجودة وتتمثل في :

- **انتقاء الطلبة :** تتحدد الجودة في التعليم الجامعي من سياسة الجامعة في الممارسة الانتقائية للطلبة وقبولهم للدراسة ،فالانتقاء يتم عن طريق اختبارات الاستعدادات الدراسية وذلك لتحديد مدى استعداداتهم للاستفادة من العملية التعليمية .
- **نسبة عدد الطلبة** بالنسبة لهيئة التدريس والتي لابد أن تكون مقبولة لكي تتحقق الكفاية والفاعلية للعملية التعليمية.
- متوسط معدل **تكلفة** الإنفاق على كل طالب .
- **الخدمات المقدمة للطلبة** كالخدمات الصحية،خدمات الإرشاد والتوجيه ،المواصلات ،الإعانات المالية .
- نسبة ومستوى عدد الطلبة المتخرجون مقابل المدة النظامية اللازمة للتخرج ومدى ارتباط معدل قبولهم بما تتطلبه تخصصات الكليات مع احتياج سوق العمل ،ونسبة من التحق بهم بالدراسات العليا .(سعد زاير ،رائد يونس ،2012،ص 43).

V- 2.2: أعضاء هيئة التدريس :

وتتعلق الجودة في هذا المحور بمدى امتلاك الأستاذ لكفايات التدريس،تخطيط التعليم ،إدارة الصف ،تقويم الطلبة ،ومن مؤشرات الجودة في هذا المعيار نجد :

- عدد أعضاء هيئة التدريس الذي يسمح بتغطية مواد التدريس بحسب الاختصاص.
- مدى اختيار الأساتذة لموضوعات بحثية تتسم بالعمق والإبداعية في إنتاجهم البحثي.
- مدى تفرغ الأساتذة لمهام التدريس ومدى انخراطهم في الجمعيات العلمية والمهنية.

V- 3.2: البرامج والمناهج الدراسية:

فالبرامج الدراسية والمناهج التعليمية لابد أن تتناسب مع المتغيرات العالمية وان تواكب التحديات المعرفية ،كما يجب أن تلبى حاجات الطلبة والمجتمع عامة . (حرنان نجوى ،2017 ،ص 711).

V- 4.2: جودة المشاريع العلمية :

إن المشاريع العلمية تعد من ابرز نتائج المؤسسات التعليمية والبحثية تتضمن هذه المشاريع القيام بدراسة مستفيضة لظاهرة معينة ذات العلاقة بالمجتمع وذلك بقصد التخطيط لتطويرها أو للتخلص من سلبياتها الحالية أو المتوقع حدوثها ، جودة هذه المشاريع تتوقف على عمق العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع.

V- 5.2: جودة الكتب والمؤلفات:

من مخرجات المؤسسة التعليمية المنتجة للمعرفة التي يحتاجها أفراد المجتمع. (يحياوي الهام ،مشنان بركة ،2014،ص 170) ، وفقا **لهيملين Hemlin** (1993) يتم قياس جودة البحث العلمي من خلال الاستشهاد ،الجوائز ،المراجعات ،وجهود الباحث نفسه (المعرفة ،المهارة ،القدرة) وبيئة البحث والتأثير العلمي ،وسياسة وتنظيم البحث في المؤسسة ،الميزانية المخصصة لتمويل البحث العلمي . Fethia Yahiaoui et al (2022,p)

وقد حدد **رواد الجودة** مبادئ ومعايير لتطبيق للجودة في مؤسسات التعليم العالي حيث نجد أنها تعددت بتعدد الاجتهادات فيها و اختلفت باختلاف أهدافها و توجهاها، و تتمثل في:

V- 2-1.5: مبادئ ادوارد ديمنج Edwards Deming : اقترح برنامجا مكونا من عدة نقاط يمكن حصرها في :

- خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي .
- تبني فلسفة للتطوير والتحسين المستمرين .
- عدم بناء قرارات على أساس التكلفة فقط .
- منع الحاجة للتفتيش.
- توفر قيادة جامعية واعية ،ديمقراطية .
- إلغاء عوائق وحواجز الاتصال بين العاملين والقيادة .
- التركيز على الانجازات المحققة وعدم الاكتفاء بالشعارات .
- عدم تحديد حدود للأداء فالتفوق لا حدود له .

V- 2-2.5: مبادئ جوزيف جوران Joseph M. Juran : يرى "**جوران**" أن المؤسسات التي تسعي لتحقيق الجودة فان ذلك يتحقق من خلال إتباع ثلاثة خطوات متعاقبة ومترابطة وهي : التخطيط للجودة ،مراقبة الجودة ،تحسين الجودة . و جسب " **جوران** " فان تحقيق الجودة يتطلب كذلك دراسة الأعراض ،تشخيص الأسباب ،وضع حلول علاجية مناسبة . (باكيناز بركة ،2012،ص 357 385).

V- 2-3.5: مبادئ بلدرج Baldrige: تعد إسهاماته من الإسهامات المهمة في مجال التعليم العالي حيث ان الجودة حسبه تتحقق بالتركيز على إرضاء الطلاب والاهتمام كذلك بنتائج الأداء الجامعي والسعي لتنمية الموارد البشرية الجامعية والاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي، تطوير القيادات الجامعية ،بناء شبكة معلومات متطورة (خالد الصرايرة ،ليلي العساف ،2008 ،ص 12).

VI- أساليب الرقابة الداخلية والخارجية تحقيق الجودة في التعليم:

يحدد **اوليا واسبيوال Owlia and Aspinwall** (1997) انه من اجل الحكم على الجودة وبالتالي تحسين الجودة لابد من أن تحدد خصائص الجودة وذلك حتى يمكن قياس جودة العملية التعليمية (Annett

(Yellowe ,1993,p78) و يتم تحقيق جودة التعليم من خلال تطبيق المعايير العالمية من خلال أساليب الرقابة الداخلية والخارجية ومن أهم هذه الأساليب نجد : التقويم الذاتي ،الدراسات الذاتية ،تقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب .

VI-1: التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية : تقوم به المؤسسة التعليمية كإجراء مهم وذلك للكشف عن مواطن القوة ومواطن الضعف والتقويم الذاتي الشامل لمؤسسات التعليم يستند على الافتراضات التالية :

- التقويم الذاتي جزء أساسي من عمليات مؤسسات التعليم .
- يتم التقويم الذاتي بطرق مختلفة وبفئات أفراد متعددة .
- هدف التقويم الذاتي هو التطوير الأكاديمي .
- الجودة الأكاديمية يمكن تحديدها وقياسها .
- كفاءة المؤسسة التعليمية يعتمد على مجموعة عناصر متشابكة ومعتمدة على بعضها .

VI-2: الدراسات الذاتية :استجابة لحاجة مؤسسات التعليم العالي للبيانات التي تتطلبها عملية اتخاذ القرارات الرشيدة والتخطيط السليم قام عديد مؤسسات التعليم العالي باستحداث نظام يجمع البيانات مع إنشاء مراكز للبحوث يعنى بجمع وتحليل البيانات المتعلقة بمشكلات التعليم ولذا تسعى الدراسات الذاتية إلى التأكد من انجاز الأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية التي تزيد من فاعليتها وكفاءتها وحيويتها ومنها :

- بناء قاعدة معلومات أساسية لعمليات التخطيط .
- تحسين وزيادة فاعلية البرامج .
- رفع القدرة على التعامل الايجابي مع التغيير .
- زيادة مساهمة الهيئة التعليمية والإدارية على تحديد المشكلات وإيجاد حلول لها مع تطبيقها .
- فتح قنوات الاتصال بين أفراد المؤسسة التعليمية ما ينتج عنه تعزيز الثقة وفاعلية التعاون الجماعي في حل المشكلات .
- الفحص المستمر للسياسات والإجراءات والعمليات .
- الإسهام في إبراز بعض القدرات القيادية لأفراد المؤسسة التعليمية .

VI-3: تقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب : التقويم الناجح لتحصيل المتعلمين يعتمد على استخدام مقاييس متعددة وذلك لأجل تقويم البرنامج التعليمي وتقديم التغذية الراجعة للطلاب وأولياء أمورهم مما يساهم في تحقيق التحسن في الأداء والجودة ويمكن للمؤسسة التعليمية تنفيذ خطة التقويم الأكاديمي من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

- ما هي درجة توضيح المؤسسة لخطة التقويم المرتبطة بأهدافها وأغراضها لتعليم الطلاب ؟
- كيف يمكن التحقق من أن هيئة التدريس قد شاركت في وضع خطة المؤسسة وما درجة توضيح هذه الخطة على مستوى المؤسسة بأكملها . هل الخطة الزمنية لبرنامج التقويم مناسبة ؟ وهل هي واقعية يمكن تطبيقها ؟ (عمار السمرائي ،2012،ص 992 993).

- خاتمة :

إن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي يكون بضمان تقديم برامج وفق مناهج دراسية تلبي احتياجات و انتظارات الطلاب باعتبارهم احد أهم مدخلات العملية التعليمية مما يساهم في تقديم تعليم مميز يؤدي إلى إكساب الطلاب معارف ،مهارات ،قدرات و التي تمكنهم من خدمة وتطوير مجتمعهم ،أما تحقيق الجودة في البحث العلمي الذي يكون الأساتذة منتجون له والذي يساعد في تطوير المعرفة و اختراع الابتكارات فهو يعزز مكانه الجامعة ويطور المجتمع اقتصاديا ،تكنولوجيا ،طبيا ،اجتماعيا خاصة في ظل تنافسية أصحاب الشركات وحتى الدول على حيازة نتائج هذه

الأبحاث ، هذه الجودة لا تتحقق إلا بوفير الدعم والتمويل اللازمين له ،وفيما يتعلق بجودة المرافق والهياكل في تساهم أولا في تسهيل عملية تعلم الطلاب وتخلق بيئة معززة ودافعة للتطور الأكاديمي والبحثي .

إن تحقيق الجودة في الوقت الراهن يساهم في تعزيز مكانة مؤسسات التعليم العالي سواء كانت (جامعة، معهد، مدرسة عليا) ويحسن سمعتها محليا ودوليا مما يجعلها تستقطب أحسن الطلبة وأحسن الأساتذة الباحثين الذين سيسهمون بنتائج أبحاثهم في أن يجعلها تتصدر الترتيب التصنيفي للجامعات ليس فقط محليا بل حتى دوليا .

في الأخير يمكننا القول بان تطبيق الجودة في التعليم العالي أصبح ضرورة لا خيارا فرضته الأوضاع التنافسية العالمية ولذلك يجب الحرص ليس فقط على تحقيق الجودة بل لابد من الحرص على التحسين والتقييم المستمر لما تم تحقيقه مع ما تفرضه متطلبات سوق العمل والتطورات الراهنة.

- **الإحالات والمراجع :**

أولا _ المراجع باللغة العربية :

1. احمد باي ،عبد العزيز سلمي عشبة (2018) ،نظام " ل م د " في الجزائر على ضوء المعايير الدولية لضمان جودة التعليم العالي ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، (13)، 155-172.
2. باكيناز عزت بركة، رضاء المستفيدين كمدخل لإدارة الجودة الشاملة بالجامعات بالتطبيق على جامعة مصر للعلوم و التكنولوجيا -مصر ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الدولي الثاني حول: "جودة التعليم العالي"، البحرين، عقد بتاريخ 04-05 أفريل 2012. تم التحميل من www.theses-dz.com بتاريخ 2018/07/21 .
3. جواد محسن رضا ، بشري عبد الحمزة عباس (2012)، ضمان الجودة في التعليم العالي واثره في جودة الخدمة المدركة دراسة اختباريه على عينة من طلبة كلية الإدارة و الاقتصاد ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ، 14 (4) ، 82-111.
4. حرنان نجوى (2017) ، معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية ، 4 (2) ، 703-724.
5. حسن ياسين طعمة (2016) ، دور تطبيق معايير جودة التعلم الجامعي في تعزيز جودة الأداء الأكاديمي في الجامعات الأردنية ، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ، 2 (2) ، 139-172.
6. خالد احمد الصرايرة ، ليلي العساف (2008) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ،الجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي ، 1(1) ، 1- 46 .
7. خضير كاظم حمود ، روان منير الشيخ (2010) ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة ، دار صفاء ،عمان ،ط 1.
8. دهيمي شهرزاد (2016) ، سبل تخطي معوقات ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة الجامعيين ، أبحاث نفسية وتربوية ، 9 (1) ، 265-286.
9. رقاد، صليحة (2014) تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية :آفاقه ومعوقاته دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف 1، الجزائر.
10. سعد على زائر ، رائد رسم يونس (2012) ، الجودة الشاملة في التعليم مفهومها ، مراحلها ، روادها ، محاورها ، مجلة كلية التربية ، (1) ، 30-51.
11. سميحة يونس (2014)، الجودة في نظام lmd آليات التطبيق وسبل التعزيز ،مجلة العلوم الإنسانية ، (34-35) ، 59- 77.
12. سوسن شاكر مجيد (2014)،الجودة في المؤسسات والبرامج الجامعية ، دار صفاء ،عمان ، ط1.
13. شعاع مهدي الهدار (2023) ،مدى تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة لحج من وجهة نظر العمداء ورؤساء الاقسام في الكليات التابعة لها ،مجلة جامعة السعيد للعلوم الانسانية ، 6 (4)، 184_210.
14. عبد الرزاق خليل (2006)، تطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ، تحليل ممارسات بعض الجامعات العربية ، مجلة التواصل ، (17) ، 108-140.

15. علي عبد الله، لخضر مداح (2010) ، التعليم العالي في الجزائر و إدارة الجودة الشاملة كمدخل لجودة مخرجاته ، ورقة عمل مقدمة في الملتقى الوطني تقويم دور الجامعة في الاستجابة لمتطلبات سوق الشغل و مواكبة تطلعات التنمية المحلية ،جامعة زيان عاشور الجلفة ، عقد بتاريخ 2010/03/20. تم التحميل من www.theses-dz.com بتاريخ 2018/03/11.
16. عمار السمرائي (2012)، أهمية تطبيق معايير ضمان جودة معايير التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الإبداع والتميز و الريادة ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العربي الثاني لضمان جودة التعليم العالي ، البحرين ، عقد بتاريخ 5/4 افريل 2012 .
17. قارع أمال ، السرابي عريفة (2016)، تقييم جودة الخدمات في مؤسسات التعليم العالي من منظور الطلبة ،12(12)، 75-84.
18. محمد عبود الحراحشة، ياسين عبد الوهّاب أحمد ، درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس للكفايات التدريسية في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر طلبة كلية التربية بجامعة الباحة في المملكة العربية السعودية ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الدولي الثاني حول: "جودة التعليم العالي"، البحرين، عقد بتاريخ 04-05 أفريل 2012. تم التحميل من www.theses-dz.com بتاريخ 2018/07/21 .
19. نعيمة يحياوي ، عامر عيساني (2014) ، متطلبات ومعايير ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، مجلة جديد الاقتصاد ، (9) ، 8-34.
20. هواري منصوري، لخضر يحياوي (2017)، الجودة في التعليم العالي متطلباتها وتحدياتها، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية و الإدارية ، 4 (1)، 631-646 .
21. وعد رحيم بطرس (2013)، تقويم بعض معايير الجودة في كلية التربية الرياضية لجامعة بغداد من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، مجلة كلية التربية الرياضية ، 12 (3) ، تم التحميل من www. iasj .net بتاريخ 2023/07/21 .
22. ياسر فتحي الهنداوي المهدي ، قاسم بن عائل الحربي ، ضمان الجودة في نظم التعليم الإلكتروني: دراسة تحليلية في أبعاد المفهوم ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العربي الدولي الثاني حول: "جودة التعليم العالي"، البحرين، عقد بتاريخ 04-05 أفريل 2012. تم التحميل من www.theses-dz.com بتاريخ 2018/07/21
23. يحياوي الهام ، مشنان بركة (2014) ، أهمية استخدام وسائل إدارة الجودة الشاملة في ضمان جودة مخرجات التعليم العالي ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، 1(1) ، 105-176.

ثانيا _ المراجع باللغة الانجليزية :

1. Annet Yellowe(2021) ,prameters of effctive management of total quality in higher education , intrernational journal of contemporary research 3 (I 3) ,p 78_85
2. Fethia Yahiaoui et al(2022) , The impacts of total quality management practices in Algerian higher education institutions , Frontiers in Psychology, 10.3389/fpsyg .2022.874209
3. Nguyen Minh Ngoc et al (2022), Impact of accreditation policy on quality assurance activities of public and private universities in Vietnam , Int. J. Public Sector Performance Management, Vol 5, No. Y,xxxx , http://dx.doi.org/ 10.1504/IJPSPM .2022.10052542
4. David Schüller et al (20213) , Measuring student satisfaction with the quality of services offered by universities - Central European View , Acta Univ. Agric. Silvic. Mendelianae Brun, 61(4), 1105-1112, http://acta.mendelu.cz Ion Gh .Rosca et al (2008) ,quality assurance systemes in higer eduction , numar special ,p 6_12
5. Roger Ellis (1995), quality assurance for university teaching , Open University Press, London.

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

الساسي عيساوي، (2024)، **معايير وأساليب تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي** ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 16(02)/ 2024، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة (ص.ص 125- 134).