تاريخ استقبال المقال:2017/04/17 تاريخ قبول نشر المقال: 24/ 2017/06 تاريخ نشر المقال: 2017/12/01

معايير ضمان جودة التّعليم العالي

-عرض لبعض النّماذج العالمية-

د. شناف خديجة عبد الحميد مهري – الجزائر

د. بلخيري مراد محمد البشير الإبراهيمي – الجزائر

belkhirimourad@yahoo.com / chennaf20072011@yahoo.fr

ملخص:

تتناول هذه المداخلة جملة من العناصر النّظرية التّي تؤسّس لوضع إطار عام للجودة في التّعليم العالي، من خلال تبيان أهمّيتها في التّنمية المجتمعية، وذلك نظرا للدّور الهامّ لمؤسّسات التّعليم العالي في تنمية المجتمعات الإنسانية.

ولمّا كانت الجودة أساس البقاء والاستمرار لأيّ مؤسّسة كانت، توجهت العديد من مؤسسات التعليم العالي العالمية إلى وضع آليات تمكّنها من بلوغ مستوى الجودة، والسّعي للمحافظة عليه، لاعتلاء القمّة في المنافسة، فالجامعة ملزمة بمواكبة التطوّرات والتغيّرات العالمية، لتكون قادرة على مواكبة المتغيّرات العصرية.

وفي هذه المداخلة سيتمّ التّطرق إلى أهمّ المحاور التّي تؤدّي إلى فهم واستيعاب فكرة جودة التّعليم العالي، مع محاولة تقديم بعض التّجارب الدّولية الرّائدة في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم العالي، جودة التعليم العالي.

Quality Assurance in Higher Education Standards

Displays for some World-models

Abstract :

This presentation discusses a number of theoretical elements which constitute a general framework of the quality of the higher education, showing their importance in the community development, given the important role of institutions of higher education in the development of human societies.

Given that the quality of survive and continue for any institution, visited many higher education institutions to put in place the mechanisms to reach a level of quality and maintain, and we strive to maintain, to fit on the top of the competition, the League is held to follow the evolution and the global changes, in order to be able to follow the modern variables.

In this intervention will be presented, among other important elements to understand and assimilate the idea of the quality of the higher education, with an attempt to international experience leader in this area.

Keywords: Quality, Higher Education, Quality Higher Education.

مقدّمة:

تعدّ الجودة في التّعليم العالي إحدى وسائل تحسين وتطوير نوعية التّعليم والنهوض بمستواه في عصر العولمة، الذّي يمكن وصفه بأنّه عصر الجودة، فلم تعد هذه الأخيرة حلماً تسعى إليه المؤسّسات التّعليمية أو ترفاً فكرياً لها الحقّ في أخذه أو تركه؛ بل أصبحت ضرورة ملحّة تمليها التغيّرات المتسارعة التّي يشهدها قطاع التّعليم العالي في جميع أنحاء العالم ومتطلّبات الحياة العصرية، وهي -إن صحّ التّعبير- تمثّل روح المؤسّسة التّعليمية المعاصرة.

والعالم المعاصر يتميّز ببيئة شديدة التغيّر وتلعب المنافسة فيها دورا حاسما، ما أجبر مؤسّسات التّعليم العالي في مختلف دول العالم إلى ترقية وزيادة تنافسيتها في السّوق، من خلال اعتمادها معايير للجودة، وابتداع آليات المحافظة على كينونتها؛ عن طريق تجويد أنشطتها ومخرجاتها...

وتأتي هذه الورقة البحثية لمعالجة وتوضيح مكانة ودور جودة التّعليم العالي في تحديد مستقبل الأمم، من خلال ما يمكنها إنتاجه من عقول مفكّرة، مبتكرة ومتفتحة... لها القدرة على تغيير مسار الرقيّ المجتمعي في أيّ بلد.

1-تحديد المفاهيم:

1-1-مفهوم الجودة:

1-1-1-الجودة لغة: أصل كلمة "الجودة" في اللّغة العربية هو: جود: الجيّد: نقيض الرّدئ، على فَيْعل، وأصله جَيْوِد... وجاد الشّيء جُودَةً، وجوْدةً أي صار جيّداً...، ويقال: هذا شيءٌ جيّدٌ بيّن الجُودَة والجَوْدة. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيّد من القول والفعل. ويقالُ: أجاد فلانٌ في عمله وأجود وجاد عمله يجود جودةً.[1]

أمّا في اللّغة الإنجليزية فقد عرّف قاموس ويبستر Webster New World Dictionary الجودة: "أنّها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز"

1-1-2-الجودة اصطلاحا: هناك اختلاف بين العلماء، الهيئات والمؤسّسات حول تعريف الجودة، وعليه سندرج بعض التّعريفات المقترحة لهذا المفهوم، ومنها:

-تعريف وكالة ضمان الجودة بالتّعليم العالي (QAA) بالمملكة المتّحدة الذّي ينصّ على أنّ الجودة: أسلوب لوصف جميع الأنظمة والمواد والمعايير المستخدمة من قبل الجامعات ومعاهد التّعليم للحفاظ على مستوى المعايير والجودة وتحسينها، ويتضمّن ذلك التّدريس، وكيفية تعلّم الطلاب، والمنح الدّراسية والبحوث.[2]

-وهناك من يعرّفها ضمن مفهوم إدارة الجودة الشّاملة فيعتبرها: "مقابلة وتجاوز توقّعات المستفيد"[3]

-وقد عرفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة (ASQC): "أنّها مجموعة من المميزات والخصائص للسلعة أو الخدمة التّي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزّبائن".

– وتعني الجودة (طبقا لتعريف منظمة الإيزو العالمية): "الوفاء بجميع المتطلبات المتّفق عليها بحيث تنال رضاء العميل، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة".[4] وورد أيضا تعريف لها حسب مضمون المواصفة القياسية (ISO9000) لعام 2000، بأنّها: "مجموعة الصّفات المميّزة للمنتج (أو النّشاط أو العملية أو المؤسّسة أو الشّخص) التّي تجعله ملبياً للحاجات المعلنة والمتوقّعة أو قادراً على تلبيتها... وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات والتوقّعات، نصفه منتجاً جيّداً أو عالي الجودة أو رديئاً، ويعبّر عن الحاجات المعلنة في عقد الشّراء أو البيع بمواصفات محدّدة للمنتج المراد شراؤه أو بيعه".[5]

1–2–مفهوم التّعليم العالي:

1–2–1–التّعليم: ورد تعريف التعليم في موسوعة المعارف التّربوية (2007) مفاده أنّه: "ترتيب وتنظيم للمعلومات لإنتاج التعلّم، ويتطلّب ذلك انتقال المعرفة من مصدر إلى مستقبل، وتسمى هذه العملية بالاتصال". ونتيجة لأنّ التعليم المؤثر يعتمد على مواقف ومعرفة متجدّدة، فإن الحصول على تعليم فعال يستوجب تحقيق عملية اتصال فعالة بين أطراف العملية التّعليمية، ويمكن أن تكون الوسائل التّعليمية والتّكنولوجية من العوامل المهمّة في زيادة فعالية عملية الاتصال.[6]

1–2–2–التّعليم العالي: مثله مثل باقي المفاهيم، عرّف التّعليم العالي العديد من المحاولات لتحديده، يمكن ذكر أهمّها فيما يلي:

–هناك من عرّفه على أنّه: ذلك التّعليم الذّي يتعلّق بموضوعات معقّدة بالغة الأهمّية للباحثين، في حاجة إلى دقة بالغة في علم المناهج، وهو المسؤول عن ارتفاع مستوى معرفة الطلاب... وهو المسؤولية الجامعية التي يتحملها الجامعيون عبر البحث والبحث التّخصصي، وأن يكون مستوى الدّروس عال جدّا، عن طريق نشر الكتب والمقالات، ولذلك يصرّ ويلزم أن يكون مستوى الّدروس عاليا جدا، هذا ما يتطلّب عملا شاقّا وعميقا، وهذا يساعد في تطوير العلوم.[7]

–وعرّفه عطا (2011) على أنّه: "كلّ أنواع التّعليم الذّي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصّصة، ومرحلة التخصّص العلمي في كافّة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنّبوغ وتنمية لمواهبهم وسدّ حاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطوّر المفيد الذّي يحقق أهداف الأمة وغايتها النّبيلة".[8]

–أمّا المشرّع الجزائري فقد عرّفه بأنّه: "كلّ نمط للتّكوين أو التّكوين للبحث يقدَّم على مستوى ما بعد الثّانوي من طرف مؤسّسات التّعليم العالي، ويمكن أن يقدّم تكوينا تقنيا على مستوً عالٍ من طرف مؤسّسات معتمدة من طرف الدّولة".[9]

ومنه يمكن صياغة تعريف إجرائي لهذا المفهوم مفاده أنّه: كلّ المعارف التّي تقدّم للطّلبة في مرحلة ما بعد الثانوي في جميع التخصّصات، من قبل مختلف المؤسّسات الجامعية عمومية كانت أو خاصة، لسد حاجات المجتمع، وخدمة لمشروع التنمية المنشودة.

1-3-مفهوم الجودة في التّعليم:

يتعلّق مفهوم الجودة في التّعليم بكافة السّمات والخواص التّي تتعلّق بالمجال التّعليمي والتّي تظهر مدى التفوّق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محدّدة تكون أساساً لتعميم الخدمة التّعليمية وتقديمها للطلّاب بما يوافق تطلّعاتهم".[10]

-وهي بذلك ترجمة لاحتياجات وتوقّعات المستفيدين من العملية التّعليمية الدّاخليين سواء أكانوا أساتذةً، عاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية أو طلابا، والخارجيين من مستخدمي الخدمات التّعليمية مثل: أولياء الأمور، والمجتمع، والمؤسسات، إلى مجموعة خصائص محدّدة تكون أساساً في تصميم الخدمات التّعليمية وطريقة أداء العمل في من أجل تلبية احتياجات وتوقّعات المستفيدين وتحقيق رضائهم عن الخدمات التّعليمية المقدّمة، والتّي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المؤسّسة التّعليمية لمستويات محددّة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة.[11]

-ويعرّفها بعض الباحثين بأنّها: "مجموعة من الأنشطة والمهارات التّي يقوم بها المسئولون لتسيير شؤون التعليم، التي تشمل التخطيط للجودة وتنفيذها وتقويمها وتحسينها في كافة مجالات العملية التّعليمية". ويرى آخرون أنّ جودة التّعليم العالي هي: "التّحسين المستمرّ لعمليات الإدارة التربوية أو المدرسية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء والإنتاجية بالمؤسسة التعليمية، وتقليل الوقت اللازم لإنجاز العملية التعليمية، باستبعاد المهام عديمة الفائدة وغير الضرورية للطالب، مما يؤدي إلى تخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة".[12]

والجودة مفهوم متعدّد الأبعاد انتقل في السنوات الأخيرة من مجال الصّناعة إلى ميدان التّعليم، حتّى أنّه مع بداية التّسعينات أصبح الاهتمام بالجودة هو سمة الحوار السّائد حول سياسة وإدارة التّعليم، كما ظهر المفهوم كنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة التي تشكل في مجملها معالم العصر، منها التكنولوجية، المعلوماتية، التنافسية، الشراكة، التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.. فيما يعرف بالنظام العالمي الجديد الذّي يتميز بالتغير المستمر، وهكذا كان لابد على التّعليم مواكبة هذه التغيرات باعتباره أداة تكوين الموارد البشرية، وقائدا لعملية التغيير في المجتمع، فظهر مصطلح (عالمية التعليم العالي) الذي تأثر به الكثير من المؤسسات التعليم العالي، حيث أصبحت الحاجة ملحة إلى فحص جودة عملياتها فكان مصطلح ضمان الجودة سبيل لتحقيق أغراضها. وسنوضح مفهوم ضمان جودة التّعليم كما يلي:

1-4-مفهوم ضمان جودة التّعليم العالي:

- يقصد بضمان جودة التّعليم العالي،" تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التّعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذّي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية".[13]

- وقد عرّفه البيلاوي، طعيمة، النقيب، البندري، سليمان، سعيد وعبد الباقي (2006) بأنّه: "مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف وأنشطة التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، التجهيزات المادية الخدمات المصاحبة للعملية التعليمية والخدمات المجتمعية، وتتم عملية التقييم من خلال التقييم الذاتي والتقييم الخارجي(تقييم المراجعين الخارجيين الذي يتصفوا بالاستقلالية ويتم اختيارهم من خلال الخبرات العالمية المعينة بتعزيز الجودة كلما أمكن ذلك)".[14]

2- معايير الجودة في التّعليم العالي:

لقد أكدّ الزهراني على تتعدّد معايير الجودة في مجال التّعليم العالي، ومن أهمّها تلك المعايير التّي ذكرها الغافري (2004) لتشمل: [15]

- معايير جودة عضو هيئة التدريس: تتمثل معيار الجودة هنا في تأهيل الأساتذة عمليا وسلوكيا وثقافيا ليتمكن من إثراء العملية وفق العملية التعليمية، ويجب الأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع واحترامهم للمتعلمين(الطلبة).
- معيار جودة الطالب: تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعداداتهم للتعلم.
- معايير جودة المناهج الدراسية: تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية، تمكن جودة المناهج من مساعدة الطالب على توجيه ذاته في دراساته وبحوثه، وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاتهم أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لاثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي. ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وتتماشى مع المتغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية.
- معايير جودة البرامج التعليمية: يجب أن تتميز بالبرامج بالشمولية والتكامل والعمق، والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات، وإلغاء الطرق التّقليدية في التّعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية، وإشراكه في تقديم الدروس لتحفيزه على البحث عن المعلومات وتقديمها.
- معايير جودة طرق التدريس: وهي ضرورة تحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع(المشاكل البيئية)، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.
- معيار جودة تقويم الطلاب: على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة، مع التزام الموضوعية، الشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب، واختيار الأسلوب الأفضل الذّي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.
- معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التّعليمية والمجتمع: يجب أن تكون المؤسسة التّعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية، وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله، وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل.

- معيار جودة الإمكانات المادية: يقوم على توفير المباني وقاعات ومدرجات والتجهيزات وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من بنوك المعلومات والمكاتب وفضاء الانترنت، لأن ذلك يؤثر على جودة التّعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها.
- معيار جودة تقييم الأداء: يتحقق من خلال تقييم كل المعايير السابقة، للضمان جودة التّعليم وتحقيق التقدم والتميّز.[16]

3- أسبـاب تبنّي مؤسسات التّعليم العالي لمعايير ضمان الجودة:

حرصت العديد من مؤسّسات التّعليم العالي بدول العالم المختلفة إلى تبنّي الجودة كمنحى ومنهج للعمل، لتحقيق أغراضها والرّفع بمستواها إلى مستوى أحسن وأجود، وإقناع مؤسّسات المجتمع المحلي وأفراده بجودة عملياتها، خاصة بعدما لقيت نجاحا كبيرا بالمؤسّسات الاقتصادية، بالإضافة إلى ظهور مصطلح عالمية التّعليم العالي والتوسّع في استخداماته وتطبيقه ليصبح التّعامل مع قضايا ضمان الجودة ليس فقط على المستوى القومي بل على مستوى عالمي كذلك، والجامعات العربية تسعى جاهدة لتحقيق التقدّم والتميّز، لأنّ تطبيق معايير ضمان الجودة من خلال عالمية التّعليم يمنح لها القدرة على وضع خطّة مستقبلية للوصول إلى العالمية لتكون في خطّ واحد مع الجامعات المتقدّمة، مع الحفاظ على ثقافتها وأولوياتها.

فمبدأ عالمية التّعليم العالي يقوم على ثلاث اعتبارات أساسية، يوردها البيلاوي وزملاؤه (2006) فيما يلي:[17]

الاعتبار الأول: يعتبر البعد العالمي في التّعليم مكونا أساسيا في أنظمة ضمان الجودة لمؤسسات التعليم، وينطلق على اعتبار أن البعد العالمي هو جزء من رسالة الجامعات والكليات والوظائف الرئيسية لها، وأنه من العوامل التي تدرس خلال إجراءات التقييم ضمان الجودة.

الاعتبار الثاني: فتناول أهمية تبني مبدأ العالمية وبرمجتها ضمن سياسيات وإجراءات وبرامج مؤسسات التّعليم العالي (توفير عروض المتعلقة بمواصلة التكوين في الدراسات العليا بالجامعات الأخرى، الشراكة وتنظيم المؤتمرات والبحوث بين جامعات الدول المختلفة).

الاعتبار الثالث: يرتبط بإجراءات ضمان الجودة في حد ذاتها لأن ضمان الجودة في الدول يتم على المستوى القومي ليصل في الأخير إلى المستوى العالمي وهذا ما تطمح إليه مؤسسات التعليم العالي.

ومن بين الأسباب التّي سعت من أجلها إلى تبني ضمان الجودة أهمّها:

- تنوع أهداف مؤسسات التّعليم العالي وتعددها والتوسع في الطلب على التّعليم العالي.
- ظهور أنماط جديدة لمؤسسات التّعليم العالي كالشركات المتعاونة، والمنظمات، مؤسسة متعددة الجنسيات.
- تعدد بيئات التعلم كالكليات، الجامعات، مراكز التعلم والمعاهد.
- تنوع مستوى الشهادات والمؤهلات الدراسية.
- وما تضمّنته من أنماط جديدة غير مألوفة من قبل جعلت المسؤولين يسعون الى كسب ثقة العملاء.

✍ زيادة الطلب على الانتقال بين الجامعات بالنسبة للطلبة وبين مختلف الدول.

✍ ظهور التّعليم الالكتروني والتعليم عن بعد.

إنّ سعي المسؤولين التربويين إلى الأخذ بمبادئ إدارة الجودة في التّعليم يعود إلى الأسباب التالية:

- إيجاد طريقة لتطوير إدارة المؤسسات التّعليمية لتصبح نموذجا لجميع المؤسسات في الإدارة وأن تتيح القدرة على تحديد إنتاجية العمل سواء على مستوى المؤسسة التّعليمية أو مستوى أداء الأفراد.
- إن النظم التّعليمية تميل إلى الاستقرار وبالتالي تكون فيها المقاومة التغيير حتمية من طرف بعض العاملين فيها، وبما أن أغلب التعديلات والتطورات التي تحصل على مستوى نظم التّعليم تتم من خارج النظام أي إلى خبرات قد تكون غير مؤهلة للقيام بعمليات التطوير واستخدام النماذج الحديثة.
- إن الأخذ بنظام الجودة يعمل على يمكن من الكشف على نقاط الضعف في النظام التعليمي وتحديد ما يمكن تداركه، وتساعد على وضع المعايير التي تنبئ بحدوث الأخطاء للبحث عن أساليب لمواجهتها ومنعها قبل وقوعها أو العمل بدون أخطاء.
- إن اغلب المشكلات في التّعليم هي مشكلات تنظيمية تنبع من المجتمع التعليمي، وهذا يتطلب مشاركة أفراده لمواجهتها، بحيث لابد من توفر نظام منطقي فعال لحل المشاكل..

4-فوائد تطبيق معايير ضمان الجودة:

إنّ أهمية جودة التّعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحقّقه من فوائد عند تطبيقه لمعايير ضمان الجودة، والتّي أورد الطراونة، (2010) أبرزها فيما يلي:[18]

✍ التطوير المستمر لرسالة المؤسّسة التّعليمية وأهدافها: بما أن معايير ضمان الجودة لا تقف عند مستوى معين فهي دائمة التطور والتغير ما يفرض على مؤسسات التّعليم العالي أن تلحق بركبها، لأن تطبيق معايير ضمان الجودة يمكنها من مراجعة دائمة لرسالاتها وأهدافها واستراتيجياتها مما يجعلها متجددة تواكب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تفرضها العولمة واقتصاديات المعرفة، وتحقق متطلبات التنمية الشاملة.

✍ الاستثمار الأمثل للموارد المالية والبشرية: ان الفائدة من تطبيق معايير ضمان الجودة يؤدي الى استغلال موارد المؤسسات بشكل صحيح، لان معظم مؤسسات التّعليم العالي تعاني من مشاكل التسيير المالي والبشري (هدر الطاقات البشرية، العجز المالي أو الاستغلال المالي في غير محله).

✍ تحقيق الدور المجتمعي لمؤسسات التّعليم العالي: تؤثر جودة التعليم العالي بشكل مباشر في المجتمع من خلال ومدخلاتها مخرجاتها (الطّلبة)، كالقيام بالأبحاث العلمية، وتقديم الاستشارات العملية، ومساعدة متخذي القرار، والمساهمة في اقتراح حلول للمشكلات البيئية، التكنولوجية، الصناعية الاجتماعية، الاقتصادية والسياسية.

✍ لكي تحقق مؤسسات التعليم العالي الميزة المجتمعية لابد من أن تتعدى رسالتها إلى محيطها الخارجي (المجتمع). معايير ضمان الجودة

تطوير مهارات العاملين في مجال التّعليم العالي: تشترط المؤسسات التّعليمية على العاملين ان تكون لديهم مستويات عالية من الكفاءة المهنية، وتدريب، واستخدام أمثل لتقنيات المعلوماتية، وتوفر مهارات قيادية، مما ينعكس على أداء وإنتاجية العمل ويسهم في تطوير التنمية بأبعادها المختلفة.

5-قياس الجودة في مؤسّسات التّعليم العالي:

إنّ ثقافة الجودة وبرامجها تؤدى إلى اشتراك كل فرد وإدارة ووحدة علمية وطالب وعضو هيئة تدريس ليصبح جزءاً من هذا البرنامج، وبالتالي فإن الجودة هي القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التّعليم العالي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم العالي. وعند النظر إلى جودة عملية التّعليم العالي بصفة عامة فإن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة تعمل على تفادى ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التّعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر نظام تقديم الخدمة التّعليمية على مستويات مختلفة.

وتبدأ عملية قياس الجودة في مؤسسات التّعليم العالي وفقا للخطوات التالية:

- إعداد دراسة التقييم الذاتي وفق معايير ضمان الجودة المعتمدة في الهيئة ذات الاختصاص بعد صدور الموافقة على طلب شهادة ضمان الجودة.
- تشكيل لجنة من الخبراء تكون مهمتها الاطلاع على دراسة التقييم الذاتي للمؤسسة التّعليمية وزيارتها، وتُعد هذه المرحلة الخطوة الرئيسة في قياس الجودة المتحققة في المؤسسة التعليمية، حيث تقوم لجنة الخبراء بالتأكد من أن المؤسسة التّعليمية توفر البراهين والشواهد وكافة المعلومات اللازمة والكافية لإصدار أحكام على درجة تحقيق معايير ضمان الجودة بالمؤسسة، من خلال تدريجات وصفية تضم في الغالب ستة مستويات للأداء على موضوع البند الخاص بذلك التدريج، وهذه المستويات تم التوصل إليها استناداً إلى أبعاد: *التصميم والتطبيق والفاعلية للبند موضع الاهتمام. * درجة تحقُّق المؤشرات الخاصة به في المؤسسة موضع التقييم والاهتمام.
- ويتم إعطاء تقديرات دقيقة عن درجة توفر بنود معايير ضمان الجودة وفقاً لهذه التدريجات الوصفية، ويتم إعطاء أربع درجات لكل بند. وذلك بإيجاد حاصل جمع الدرجات التي حصلت عليها المؤسسة على كل بند من بنود ذلك المعيار للوصول في الأخير إلى درجة الجودة المتحققة للمؤسسة وتفسيرها تبعاً لكل بند من تلك البنود ولكل معيار منها.
- يتم تعبئة النموذج الخاص بتسجيل الدرجات التي تستحقها المؤسسة على البنود المختلفة لمعايير ضمان الجودة.
- يجري بعدها تمثيل كل درجة من هذه الدرجات بصورة مستقلة في صفحة بيانية تبين درجات الجودة المتحققة للمؤسسة عليها.
- كتابة التقرير النهائي وإرساله إلى الهيئة أو الجهة ذات العلاقة.

ويشير الطراونة (2010) إلى أنّه يمكن ترجمة هذه التقديرات المحقّقة للمؤسّسة على البنود المتضمنة في معايير ضمان الجودة، في شكل رسومات بيانية توضح درجات الجودة المتحققة للمؤسسة على معايير الجودة. مما يُمكّن المرء من معرفة نواحي الضعف والقوة في درجات معايير الجودة المتحققة للمؤسسة واتخاذ القرارات الملائمة بشأنها فيما يتعلق بالحكم على درجة جودتها وبناء الخطط اللازمة لضمان الجودة بها وتحسينها.[19]

6-معايير ضمان الجودة في مؤسّسات التّعليم العالي في بعض الدّول:

6-1-في الولايات المتّحدة الأمريكية: تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية أوّل من راعى مبدأ توازي "الحرية والجودة"، بسماحها لمئات أو آلاف المؤسسات التعليمية بالانتشار، مع حرصها على إنشاء آليات ملائمة لمتابعة جودة هذه المؤسسات لتعتمد ما يستحق الاعتماد، وتجعل هذه النتائج متاحة لراغبي التّعليم حتّى يكونوا على بيّنة من موقف مؤسسات التعليم المتاحة. ومؤسسات التعليم العالي الأمريكية تشبه إلى حدّ كبير المؤسسات الخاصة؛ من خلال تمتعها بالاستقلالية والسلطة... ويعتبر التأثير الحكومي على هذه المؤسسات محدودا، وعليه فإنّ المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإيجاد مواردها، وإلا فقدت مواردها وطلابها الذين سيتوجهون إلى منافساتها.[20]

والاعتماد يتّخذ شكلين: الأوّل هو الاعتماد المؤسس، وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها، أمّا الثاني فهو الاعتماد التخصصي للبرامج الدراسية، وتقوم به لجان متخصصة. لبتم إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي سنة1996، وهدفه إيجاد مؤسسة قومية تتولى الإشراف على مؤسسات الاعتماد، وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي، يقوم مجلس الاعتماد بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي، بناء على معايير محدّدة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات دوريا كل 10سنوات ناء على تقرير يقدّم لها كل 5سنوات.

وتقوم مؤسسات الاعتماد بعمل تطوعي يترجم من خلال القيام بالمهام التالية:

-مراجعة عمليات التقييم الذاتي بواسطة القائمين على المراجعة. -القيام بزيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كلّ سنة. -العمل على جذب متطوعين جدد مهتمين بالتعليم العالي للانضمام للمنظمة.

وهناك الكثير من المؤسسات التي تعنى بجودة البرامج الأكاديمية، وعادة ما تكون هذه المؤسسات متخصصة في مجالات معينة، فعلى سبيل المثال، تعتمد هيئة اعتماد العلوم الهندسية على سبعة معايير لضمان جودة البرامج الهندسية، هي:[21]

.أهداف البرنامج. دعم الطلبة. مكوّنات البرنامج. أعضاء الهيئة التدريسية. المنهاج. المختبرات. التجهيزات الحاسوبية. دعم المؤسسة والمصادر المالية.

6-2-في بعض الدول الأوروبية:

6-2-1-في بريطانيا: أنشئت في بريطانيا هيئة توكيد الجودة عام1997 بهدف وضع نظام لتوكيد الجودة ومعايير الجودة في التّعليم العالي، وهي هيئة مستقلة غير حكومية، ويشمل نظام توكيد الجودة النشاطات التالية:[22]

-المراجعة الداخلية لتوكيد الجودة، والتي تتم بواسطة المؤسسات التعليمية نفسها؛ من خلال مراجعة البرامج من طرف محكمين داخليين وخارجيين. -مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية، وذلك بواسطة هيئة توكيد الجودة. -مراجعة برامج المؤسسة التعليمية، بواسطة هيئة توكيد الجودة. -الاعتماد، بواسطة هيئة توكيد الجودة. -تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية بواسطة القائمين على المراجعة، عن طريق الجهات المانحة.

ليتم سنة 2002، تفعيل دور هيئة توكيد الجودة من خلال قيامها بالمهام التالية:

-مراجعة المؤسسات التّعليمية كل 5سنوات. -التطوير بالمشاركة مع مؤسسات التعليم العالي حول مدى مطابقتها للمعايير الأكاديمية. على أن يتم تمويلها عن طريق المصادر التالية:

-المساهمة من جميع مؤسسات التعليم العالي60%.

-30% يتم تحصيله من التعاقدات التي تتم بين الهيئة وصندوق تمويل التعليم العالي.

-10% المتبقية من مصادر أخرى (تبرعات).

تتكوّن معايير ضمان الجودة في بريطانيا من:[23]

-المعايير الأكاديمية وتتمثل في: مخرجات التعليم للبرنامج. تقويم أداء الطلبة. مستوى إنجاز الطلبة في ضوء مخرجات التّعليم المتوخاة.

-جودة فرص التعليم: من خلال: التدريس والتعلّم. تحصيل وتقدّم الطلبة. مصادر التعلم.

-ضمان الجودة وتحسينها.

6-2-2-في فرنسا: تقدّم فرنسا نموذجا آخر للنّظر في جودة التعليم العالي؛ بعدما تأكدت لديها عدم جدوى فعالية الأنظمة التقليدية المركزية للتقييم وضبط الجودة، والتي تتسم بالبيروقراطية وضعف الاستقلالية، فقد تشكلت لجنة وطنية للتقييم بقرار رئاسي وبرلماني عام 1985، تابعة لرئيس الجمهورية مباشرة. وتقوم اللجنة بالمهام التالية:[24]

-التقييم العام للمؤسسة التعليمية؛ عن طريق مراجعة أساليب التدري، النشاطات البحثية، نظم الإدارة وبيئة التعليم.

-مراجعة البرامج.

وتتم عملية التقييم عادة بناء على طلب مؤسسة التعليم العالي نفسها، وإن كان للجنة الوطنية الحق في إجراء تقييم لأي مؤسسة تريد أن تقيّمها، وتقوم اللجنة بزيارة كل مؤسسة مرة كل 8سنوات، وتنشر نتائج تقييمها في تقرير عن كل مؤسسة، ويرسل إلى الوزارات المعنية، وتكمن أهمية هذا التقييم في أنه يؤخذ في الاعتبار أثناء التفاوض على الميزانيات السنوية لمؤسسات التعليم العالي. أمّا إجراء مراجعة البرامج فيشمل تقريرا ذاتيا من المؤسسة نفسها، ثم زيارة من اللجنة الوطنية لها، والتي تقوم بإعداد تقريرها الذي تستند إليه لجنة خبراء خارجية لإصدار أحكامها الخاصة باعتماد البرامج والمواد الدراسية للمؤسسة.

وتقوم اللجنة بنشر تقرير عام عن البرامج التي تمت مراجعتها مع إعداد تقرير سنوي يتم رفعه إلى رئيس الجمهورية الفرنسية يتضمّن نتائج التقييم للمؤسسات التعليمية.

6-2-3-في سويسرا: تتكون معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في سويسرا من ستة محاور رئيسة هي:[25]

.أهداف التدريس والتطبيقات العملية. مقاييس ضمان الجودة الداخلية في المؤسسة التعليمية. المنهاج وطرق التدريس. الهيئة التدريسية. الطلبة. المرافق.

6-2-4-في ألمانيا: تتكوّن معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التّعليم العالي في ألمانيا، من:[26]

.أهداف البرنامج. تصميم المناهج والمحتوى. معايير وإجراءات الامتحانات. مقاييس ضمان الجودة. طرق التدريس والتعلم. مدى النجاح والدعم المؤسسي. مصادر التعلم والمرافق الخاصة.

6-3-في بعض دول آسيا وأستراليا:

6-3-1-في اليابان: تأثر اليابان كثيرا بالنموذج الأمريكي؛ حيث يتم اعتماد الجامعات اليابانية بواسطة هيئة اعتماد الجامعات اليابانية، من خلال نظامين:[27]

-الأوّل هو الاعتماد، ويمنح الاعتماد للجامعات التي تتقدّم لأوّل مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

-الثاني هو إعادة الاعتماد، يمنح إعادة الاعتماد بعد مرور 5 سنوات من الحصول على الاعتماد الأوّل بالنسبة للجامعات التي تحصل لأوّل مرة على الاعتماد. ويمنح كل 7سنوات للجامعات التي حصلت على إعادة الاعتماد. ولابد أن يمرّ على إنشاء الجامعة4 سنوات حتّى يكون له الحق في الانضمام لعضوية الهيئة. وتركّز هيئة اعتماد الجامعات اليابانية على أحد عشر معياراً للتقويم، هي:[28]

.المهمة والأهداف. التنظيم ومدى ارتباطه بالمهمة والأهداف. سياسة القبول وممارساته. المناهج. الأنشطة البحثية. الهيئة التدريسية. الأجهزة. مصادر المعلومات. حياة الطالب وبيئته. الإدارة الجامعية، والرّقابة والتقويم.

6-3-2-في ماليزيا:

إن تطبيق الجودة على الجامعات والمعاهد تؤثر في تنمية الفرد سواء كان طالب أو أستاذ أو عامل...الخ، لان إعداد المتعلمين إعدادا جيدا ستمكنه من سد حاجات السوق، واستخدام تقنية المعلومات بمهارة كبيرة في عمله. وقامت الحكومة الماليزية بوضع خطط إستراتيجية على المدى البعيد لسنة 2020 لتحقيق التنمية الاقتصادية، تقوم على مبدأ الاهتمام بالموارد البشرية لإعادة تشكيلها وتقويتها كي تصير أكثر مهارة وإبداعا في مجتمع المعرفة، ولتحقيق ذلك كان لابد لها من تطبيق سياسة اقتصادية تقوم على تشجيع الاستثمارات الأجنبية والإعفاءات الضريبة والإعانات المالية للتقليل من الاختلافات الاقتصادية والاجتماعية (خاصة الفقر)، وفي بداية التسعينات صارت ماليزيا دولة متقدمة حيث اتجهت نحو المعرفة وتشجيع الاستثمار الوطني وتنمية القدرات المحلية.[29]

واتجهت بعد ذلك إلى دعم وتطوير اقتصاد المعرفة معتمدة في ذلك على التعليم، فأطلقت أجندة تقنية المعلومات الوطنية والنفوذ المتميز للوسائط المتعددة للتموقع في خارطة الاقتصاد المعرفي على مستوى العالمي، وكان الاهتمام الكبير للتعليم العالي وتدريب القوى العاملة الماهرة وذات الكفاءة العالية، وشجعت العمال على رفع

مستواهم التعليمي للحصول على شهادة تؤهلهم للعمل، والالتحاق بمعاهد التّعليم التقني والمهني للتعلم وتدريبهم في مختلف التخصصات (الهندسة والاقتصاد والمجال التقني).[30]

خضع قطاع التّعليم الماليزي للنمو الأساسي نتيجة للجهود التي جعلت وزارة التّعليم تتوسع وتنظر إلي التّعليم كصناعة واستثمار، حيث زاد تسجيل الطلاب في مؤسسات التّعليم العالي بنسبة (9%)، حيث كان عدد الطلاب عام 1996م هو (17569) طالباً، ثم زاد عام 1997م إلي (28344) طالباً بعد الانفتاح علي التّعليم العالي بشكل كبير، وقد بلغ عدد مؤسسات التّعليم العالي التي تطبق إدارة الجودة الشاملة (11) إحدى عشرة جامعة عامة و(6) وست جامعات خاصة، وزاد تخصيص (30%) من الميزانية للتّعليم ابتداء من العام 1997م، كما تنفق الحكومة على خمسين ألف طالب يدرسون خارج ماليزيا، لذا خصصت الحكومة الماليزية أكثر من مائة مليون دولار لنقابة التّعليم الوطنية لدعم دراسة الطلاب في مؤسسات التّعليم العالي.

وقد توصلت دراسة أمريكية أوروبية ماليزية إلي وجود عوامل نجاح لإدارة الجودة الشاملة في التّعليم الماليزي، تمثلت في:

القيادة (Leadership)، التحسين المستمر(Continuous Improvement)، الوقاية (Prevention)، مقاييس الموارد (Measurement of Resources)، رضا الزبون الداخلي والخارج (Internal and External Customer Satisfaction)، إدارة الناس (People Management)، العمل في فريق (Teamwork).[31]

6-3-3-في استراليا: تتكون معايير ضمان جودة البرامج الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في استراليا من:[32] . تصميم البرنامج وأهدافه. المادة التعليمية. مصادر التعلم. التفاعل بين الطلبة والأساتذة. تقويم أداء الطلبة والإدارة. تقويم البرنامج.

7-بعض الجهود المبذولة في بعض الدّول العربية:

وبالرغم من الجهود الحثيثة التّي تبذل في مجال تطوير التّعليم العالي في العالم العربي، فما زال دون المستوى المطلوب. لأنه ما زالت الإصلاحات التّعليمية فيه تطبق دون وضع استراتيجية شاملة للتطوير، كما يغلب على المقّررات والمناهج الجانب النّظري، وعدم الاهتمام بالطالب من حيث ميولاته ومواهبه وقدراته، واستخدام وسائل تقويم تقليدية، ووجود قصور في بعض مدخلات التّعليم، وانخفاض مستوى مخرجاته، وقد أشار أبو دقّة (2004) إلى أنّ دول الخليج العربي تواجهه تحديات كثيرة، منها: حاجة التّعليم الملحة إلى التّطوير النّوعي من أجل رفع مستوى جودة العملية التّعليمية وتحسين مخرجات التعلم، كما أنّ واقع التّعليم في أغلب دول الخليج العربي يغلب عليه الطابع النظري، والإدارة مستمرة في تصميم المناهج وإعداد الكتب والمواد التّعليمية بالأساليب التقليدية التّي تكرّس حفظ المعلومات واسترجاعها في عملية التقويم، وهذا يقلل الاهتمام بالمهارات العليا وتعويد الطلبة على حل المشكلات ومواجهة المواقف المستجدة، ليُعقد في مدينة عمان مؤتمر تربوي سنة (1990)، وصدر عنه تقرير ختامي بعنوان "تعليم الأمة العربية في القرن الحادي والعشرين: الكارثة أو الأمل"[33]، جاء فيه أنّه " إذا استمر التّعليم يقدّم خدمته في مستوى النّوعية التي يقدمها الآن، فإن ذلك سيؤدى إلى كارثة محقّقة، ذلك لأنّ الخريجين لن

يكونوا مؤهلين لأيّ عمل منتج أو خلّاق، وسيكونون طلاب وظائف ذات رواتب لا تمكّنهم من معيشة لائقة بصرف النّظر عن الإنتاجية المتدنية لهذه الوظائف". كما يرى التقرير بأنّ المطلوب هو أن يتغيّر التعليم، ولابد أن يكون محور هذا التغيير المستقبل.[34]

وفي عام 1996، جاءت أهمّ التوصيات في المؤتمر الأوّل للأحزاب العربية حول ما يلي:

. تّركيز على نوعية التّعليم والعناية بمنهجية التّفكير العلمي. وتنمية التّفكير النّاقد ومهارات التّحليل والتّفكير والتّقويم والاستنتاج. توظيف المعلومات بصورة تطبيقية مرتبطة بالحياة العملية.

وفي سنة 1998 عقدت اليونسكو في باريس المؤتمر العالمي للتّعليم العالي في القرن21 وصدرت عنه عدة توصيات منها: البحث عن الجودة والنّوعية في كلّ شيء ولاسيما في مواجهه طغيان الكمّ بسبب التفجّر الطلابي في مؤسّسات التّعليم العالي.

وبالتالي أصبحت عملية إصلاح برامج مؤسّسات التّعليم العالي ضرورة ملحّة في العالم العربي لمواجهه تحدّيات هذا القرن كي يستطيع مواجهتها، وبالتالي يجب عليها تبني معايير ضمان الجودة الذي يحث على تحول التعليم العالي من الجمود إلى المرونة، ومن التّجانس إلى التّنوع، ومن ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والجودة، ومن ثقافة الاجترار إلى ثقافة الابتكار، ومن ثقافة التسليم إلى ثقافة التقويم، ومن السلوك الاستجابي إلى السّلوك الإيجابي، ومن القفز إلى النّواتج إلى المرور بالعمليات، ومن الاعتماد على الآخر إلى الاعتماد على الذّات، ومن التّعلم محدود الأمد إلى التّعلم مدى الحياة.[35]

خلاصة:

بعد عرض مختلف العناصر يمكن الخروج بنظرة إستراتيجية شاملة يمكن تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لضمان جودة التعليم بها، وجعلها ضمن قائمة الجامعات العالمية بما يمكن أن يحققه لها من تنافسية في ضوء المتغيرات البيئية السريعة المعاصرة.

وعليه وجب أن تكون مؤسسة التّعليم العالي فضاء يتميّز بالشفافية والمشاركة في عملية اتخاذ القرار والتخطيط لفتح المجال للإبداع والابتكار، يسيرها مدير متميّز ومرن ومتعاون مع كل مكونات الجامعة، مبدع يمارس دوره على أكمل وجه يهتم بجودة العمل ونوعية الخدمات المقدّمة للعملاء ويسير الإدارة بمستوى عالي من الاستقلالية لتحقيق الأهداف المسطرة وفق سياسات قائمة على منهج متكامل ومرن، يتماشى مع المتغيرات الحديثة والسريعة كاستخدام التقنيات المعلوماتية في التدريس والتقييم كالحاسوب وشاشات العرض، التعليم عن بعد والمؤتمرات عن بعد...الخ، لتحقيق جامعة إلكترونية تواكب الجامعات العالمية، في ظلّ نظام محكم من التقييم والمحاسبة ومشاركة المجتمع، والتركيز على فلسفة جديدة يكون فيها المتعلّم (الطالب) محور العملية التّعليمية من أجل إعداد جيل مبدع وموهوب قادر على تطوير ذاته ومجتمعه، مؤهل للحاق بالحضارة العالمية والمشاركة فيها.

إن اعتماد مؤسسات التعليم العالي الجزائرية لمعايير واضحة لضمان الجودة فيها، يؤهلها لأن تكون:

- **فعالة:** انجاز الأعمال والمهام التعليمية بطرق متطورة وتحسين جودة الأداء، وارتفاع معدلات الإنتاجية، وتشجيع المتعلمين على تحقيق نتائج فعالة.
- **نوعية:** تطوير في السياسات والنظم حتى تتمكن من تخريج اعداد كبيرة من التخصصات التي يحتاجها المجتمع وبنوعية عالية المستوى، مع إنتاج متخرجين متدربين ومتأهلين يستطيعون المنافسة في السوق العالمية.
- **تعاونية:** تطوير سياسة العمل الجماعي، بتشجيع الطلبة على تحمل المسؤولية والمشاركة الفعالة والتعاون مع الأساتذة والإدارة، ورفع مستوى الولاء لدى العمال بالمؤسسة..
- **مبدعة:** تشجيع هيئة التدريس والطلبة على الإبداع وتقديم الأفكار الجديدة في مجال البحث العلمي.
- **عملية:** اختيار الطرق والمناهج التعليميّة المناسبة وتقنيات تكنولوجية مناسبة، التي تساعد على تطوير المهارات الفكرية(القيادة، الاتصال، المبادرات. ..الخ).
- **ممتعة:** خلق الجو الملائم للعمل الدراسة للتشجيع على التعلم، وذلك بتوفير المرافق الخاصة والمباني الواسعة حديثة التصميم ومخابر، والمواد تعليمية ملائمة والموارد المادية ذات الجودة.
- **آمنة:** بيئة تعليمية مزودة بنظم أمنية متطورة للحفاظ على أمن وسلامة الأساتذة والطلبة والإداريين، والحفاظ على حقوق الباحثين
- **متعلمة:** تواكب التطورات والتغيرات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في البيئة المحلية والعالمية. وأساتذة متكونين بشكل جيد.
- **قِيَميّة:** ترسخ قيم التّعاون العمل التفاني حب العلم حب الجودة...
- **مجتمعية:** ربطها باحتياجات بسوق العمل وذلك بتوفير منهج عمل للتنسيق بين مخرجات التعليم العالي ومتطبات السوق المحلي والإقليمي والعالمي، تبني أساليب التسيير الحديثة والعالمية مع الاحتفاظ بهوية وثقافة المجتمع الموجودة فيه.

قائمة المراجع:

1. ابن منظور.(دس) . لسان العرب. ص1494.

2. الطراونة، أخليف. (2010). ضبط الجودة في التّعليم العالي وعلاقته بالتنمية، البرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر. هيئة اعتماد مؤسسات التّعليم العالي. الاردن. ص10. تم استرجاعه يوم: 2016/09/28، من:

http://docs.google.com/uc?id=0B9x5L29xoeaaZ1cyUDN1SGoxRzA&export=download

3. العاجز، فؤاد ونشوان، جميل. (ديسمبر2005). "تطوير التّعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة". الجودة في التّعليم العالي. مج1، ع1. ص105. تم استرجاعه يوم: 2016/10/02، من موقع: http://site.iugaza.fdu.ps/fagez/files/2010/02/Ataleem_Aljamee.doc

4. البربري، هند أحمد الشربيني. (1427–1428هـ). الجودة فى مدارس التّعليم العام: بحث مقدّم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية(جستن). كلية التربية للبنات الأقسام العلمية، السعودية. ص7. تمّ استرجاعه يوم: 2016/10/02، من موقع:

http://algaodh5.files.wordpress.com/2014/11/d8a7d984d8acd988d8afd8a7d8b1d8b3d8a7d984d8aad8b9d984d98ad985-d8a7984d8b9d8a7d9852.doc.

5. Jay Heizer & barrry Render..(2001). Operations management. prentice-hall : USA, p171.

6. موسوعة المعارف التربوية. (2007). ط1. القاهرة: عالم الكتب. ص1082.

7. أيمن، يوسف. (2008/2007). تطور التعليم العالي: الإصلاح والآفاق السياسية. رسالة ماجستير غير منشورة في علم الاجتماع. جامعة يوسف بن خدّة. الجزائر. ص17.

8. عطا، عدي. (2011). معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التّعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم. ط1. عمان: دار البداية. ص21.

9. رقاد، صليحة. (2014/2013). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسّسات التعليم العالي الجزائرية. أطروحة "دكتوراه غير منشورة في العلوم الإقتصادية". جامعة سطيف1. الجزائر. ص23).

10. العاجز، فؤاد ونشوان، جميل، مرجع سبق ذكره، ص105.

11. اليحيوي صبرية. (دس). تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التّعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية". رسالة دكتوراه غير منشورة في الإدارة التّعليمية. جامعة طيبة. السعودية. ص25.

12. الطراونة، أخليف، مرجع سابق، ص5.

13. اليحيوي صبرية، المرجع السابق، ص33.

14. البيلاوي، حسن حسين وآخرون. (معدّ). (2006). الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميّز ومعايير الاعتماد–الأسس والتطبيقات. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. ص36.

15. الغافري، صالح بن عبيد. (2004). درجة تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المدارس التّعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يتصورها مدير والمدارس. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك.

16. الزهراني، محمد بن راشد عبد الكليم. (2009). تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس. جامعة أم القرى. السعودية. ص215–216.

17. البيلاوي وآخرون، مرجع سبق ذكره ، ص40.

18. الطراونة، أخليف، مرجع سبق ذكره، ص7.
19. المرجع نفسه، ص8-9.
20. البيلاوي وآخرون، المرجع السابق، ص226-227
21. الطراونة، أخليف، مرجع سبق ذكره، ص15.
22. البيلاوي وآخرون، المرجع السابق، ص227-228.
23. الطراونة، أخليف، المرجع السابق، ص13-14.
24. البيلاوي وآخرون، المرجع السابق، ص228-229.
25. الطراونة، أخليف، المرجع السابق، ص14.
26. المرجع نفسه، ص14-15.
27. البيلاوي وآخرون، المرجع السابق، ص229-230.
28. الطراونة، أخليف، المرجع السابق، ص15-16.
29. علي، عاصم شحادة. (2009-2010). تنمية الموارد البشرية في ظل تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الجامعية، مجلة الباحث. ع7. ص201.
30. المرجع نفسه، ص201-202.
31. العاجز، نشوان، مرجع سابق، ص110-111.
32. الطراونة، أخليف، مرجع سبق ذكره، ص17.
33. أبو دقة، سناء إبراهيم. (3-2004/7/5). التقويم وعلاقته بتحسين نوعية التّعليم في برامج التّعليم العالي. مؤتمر النوعية في التّعليم الجامعي الفلسطيني. برنامج التربية ودائرة ضبط النوعية. جامعة القدس. غزة. ص1-2.
34. المرجع نفسه، ص2.
35. المرجع نفسه، ص2.