**وزارة التعليم والبحث العلمي **

**جامعة 20 أوث 1955 سكيكدة**

**كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير**

**قسم علوم التسيير**

**تنظم الملتقى الوطني العلمي الموسوم ب:**

**"ضمان جودة التعليم العالي في ظل التوجهات الجديدة لقطاع التعليم العالي في الجزائر"**

**يومي: 15-16 أفريل 2025**

**معلومات الباحث المشارك:**

**الاسم واللقب:** شيلي إلهام

**الرتبة العلمية:** التأهيل الجامعي

**الوظيفة:** أستاذة محاضرة أ

**التخصص:** إدارة الأعمال والتنمية المستدامة

**محور المشاركة: (7) التجارب الدولية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**

**عنوان المداخلة: واقع اعتماد استراتيجية ضمان الجودة في التعليم العالي -عرض نماذج مؤسسات جامعية سعودية-**

**الملخص:**

تهدف الدراسة إلى إبراز مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي، والمؤسسات الجامعية، وأهم المهام المنوطة بها. حيث تعتبر الجودة في الجامعة من السياسات المعتمدة كونها تعمل على ضمان التصنيف العالمي، وجعل الجامعة مكانا رائدا يعكس الكفاءات التي تستحوذ عليها. كما اتبعنا في هذه الدراسة على منهج الوصفي التحليلي من اجل التوصل إلى النتائج المرجوة. توصلنا في هذه الدراسة أن الجودة تعتمد وبشدة في المؤسسات الجامعية بشكل عام، والمؤسسات الجامعية السعودية (جامعة الأمير سلطان، جامعة السعودية الإلكترونية، جامعة أم القرى) بشكل خاص، وذلك من خلال الترتيب والتصنيف العالمي للجامعات السعودية.

**الكلمات المفتاحية:** الجودة، ضمان الجودة، المؤسسات الجامعية، المملكة العربية السعودية.

**Abstract:**

This study aims to highlight the concept of quality assurance in higher education and university institutions, and the most important tasks assigned to them. Quality at universities is considered an established policy, as it works to ensure global rankings and position the university as a leading institution that reflects its competencies. We adopted a descriptive and analytical approach in this study to reach the desired results. We concluded that quality is heavily dependent on university institutions in general, and Saudi universities (Prince Sultan University, Saudi Electronic University, Umm Al-Qura University) in particular, based on the global rankings and classifications of Saudi universities.

**Keywords:** Quality, Quality Assurance, University Institutions, Kingdom of Saudi Arabia.

**مقدمة:**

يعد التعليم العالي من المجالات والمواضيع التي تساعد على الرفع من المجتمعات وتحقيق الرفاهية، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والتنمية الشاملة. وتعمل الجامعات والتعليم العالي على نشر المعرفة والعلم، تزويد الانسان بالمعارف والمعلومات من أجل الحصول على مخرجات مؤهلين شخصيا وعلميا وفكريا، وتحقق ضمان ازدهار الدول.

ولتحقيق المكانة التنافسية والتصنيف العالمي، تتبع الجامعات سياسة الجودة وضمان تحقيقها من خلال تفعيل أليات واستراتيجيات لضمان ذلك. ولضمان الجودة في التعليم العالي هناك اعتماد على مكونات النظام الموجودة في البيئة الداخلية: من مدخلات، عمليات، ومخرجات.

**- إشكالية الدراسة:**

من خلال ما تم عرض هفي المقدمة وتمهيد لموضوع البحث، نقوم بصياغة السؤال الرئيسي التالي:

**ما واقع اعتماد استراتيجية ضمان الجودة في التعليم العالي، وفي المؤسسات الجامعية السعودية؟**

من خلال السؤال الرئيسي نقوم بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

* فيما تتجلى مفاهيم ضمان الجودة من وجهة نظر الباحثين والمفكرين؟
* ماذا نعني بالمؤسسات الجامعية وأهم مهامها؟
* ما هي اهم استراتيجيات تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية المعتمدة؟
* ما واقع اعتماد الجودة وسياستها في الجامعات السعودية؟

**- فرضيات الدراسة:** من خلال السؤال الرئيسي نقوم بوضع الفرضية الرئيسية التالية:

**هناك اعتماد كبير على استراتيجية ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية بشكل عام وفي بعض المؤسسات الجامعية السعودية بشكل خاص (جامعة الأمير سلطان، جامعة السعودية الإلكترونية، جامعة أم القرى)**

وللإجابة على التساؤلات الموضوعة نقوم بوضع الفرضيات الفرعية التالية:

* هناك العديد من المفاهيم المقدمة حول موضوع ضمان الجودة التي قدمها الباحثين والمفكرين؛
* نقصد بالمؤسسات الجامعية انها مؤسسة تهدف إلى تكوين راس المال الفكري ولها دور مهم في المحيط الاقتصادي والاجتماعي؛
* من بين استراتيجيات تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية المعتمدة نشر ثقافة الجودة في مختلف المستويات الإدارية بالجامعة؛
* هناك اعتماد قوي على ضمان الجودة بالمؤسسات المبحوثة.

**- أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى:

* التعرف على مفهوم ضمان الجودة وسياساتها وألياتها؛
* التطرق لمفهوم المؤسسات الجامعية، والتعرف على مكونات النظرية ومهامها؛
* التعرض إلى اهم استراتيجيات تطبيق الجودة في الجامعات؛
* التعرف على واقع اعتماد ضمان الجامعة في بعض الجامعات السعودية الإلكترونية.

**- منهج الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل الظاهرة من خلال جمع المعلومات والبيانات والبحث الببليوغرافي. والتعرف على المكونات والجوانب النظرية لموضوع الجودة والمؤسسات الجامعية. والتوصل إلى النتائج المرجوة.

**أولا: الجانب النظري**

سنتطرق في هذا الجانب إلى المفاهيم والجوانب النظري لموضوع ضمان الجودة والمؤسسات الجامعية، من خلال عرض المؤشرات واستراتيجية التطبيق ومختلف المفاهيم المقدمة من طرف الباحثين والمفكرين.

**1-مدخل نظري حول ضمان الجودة في التعليم العالي**

**1-1 مفهوم ضمان الجودة بالتعليم العالي:**

ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بضمانها كأحد المنهجيات للاقتصاد الناجح في الدول العربية خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي، فالمؤسسة الناجحة من وجهة نظرهم هي التي تلبي معايير الجودة. والمتتبع لحركة تطور مفهوم الجودة، يلاحظ انها استخدمت لأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد اقتصر مفهومها في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد الانتهاء من عملية التصنيع. ومع ظهور ما يعرف بإنتاج الجماهير والمتمثل في قيام الأفراد بتأسيس وحدات إنتاج صغيرة في منازلهم، وما خلف ذلك من وجود نسبة كبيرة من المنتجات المعيبة، ظهر نظام رقابي عرف بنظام ضمان الجودة الإحصائي الذي يرى بأن الجودة تتحقق من خلال رقابة وحدة الإنتاج. وقد عرف هذا النظام عدة تطورات، إذا استخدمت أدوات أخرى للتحكم في جودة المنتجات كنظام العينة وخريطة التحكم، غير أن هذا النظام أظهر العديد من القصور، من أهمها ظهور منتجات معيبة في الأسواق. شمل التطور التاريخي مايلي: (رقاد، 2013، الصفحات 64-65)

- وفي سنة 1946، تم تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات أو المعايير ISO، بهدف توحيد المواصفات الخاصة بالمنتجات ولضمان الجودة والارتقاء بالإنتاج إلى مستويات أعلى.

- ومع نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن الماضي، أصبح المعنى الحقيقي لضمان الجودة معروفا وأكثر تطورا بهدف الوصول إلى منتج يحظى بثقة العميل.

- وفي عام 1986، تم اصدار أولى المواصفات الدولية للجودة ISO8402 والخاصة بتعريف المصطلحات المرتبطة بالجودة، وقد تم تطويرها سنة 1987 بإصدار سلسلة المواصفات ISO9000 :1987 والتي تحدد الخصائص المطلوبة في المنتج وتعطيه القابلية للاستعمال، كما تحدد العناصر الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة بالمنظمة لصمان توافق منتجاتها مع احتياجات الزبون، وتلتها بعد ذلك عدة تعديلات على فترات مختلفة.

- ففي عام 1994، توفرت ثلاثة أنظمة لمعايير ضمان الجودة هي: القيام بالتصميم، الإنتاج وخدمات ما بعد البيع، المواصفة ISO9002 والتي تهتم بالمؤسسات التي تعمل في مجال الإنتاج والتركيب دون القيام بالتصميم وخدمات ما بعد البيع، والمواصفة ISO 9003 والخاصة بنظام الجودة في مجال الفحص النهائي للسلع واختبار جودتها.

- في سنة 2000، أصدرت منظمة الايزو إصدار جديدا حل محل الأنظمة الثلاثة سمي ب: ISO9001 والمتعلق بالمتطلبات الخاصة بنظام إدارة الجودة، وقد أتاح هذا النظام لأكثر عدد من المنظمات وعلى اختلاف أنواعها وأحجامها الفرصة للحصول على شهادة ضمان الجودة من خلال تلبية المتطلبات المنصوص عليها والعمل على تحقيق المعايير التي تطرحها.

- في سنة 2008، تم إضفاء تعديلات خاصة بالمواصفة ISO 9001 :2000 لتحل محلها ISO 9001 :2008، غير أنها لم تصدر متطلبات جديدة بل أعطت توضيحا للمتطلبات التي نصت عليها مواصفة ISO 9001 :2000.

يعتبر منهج ضمان الجودة في نشوئه مرادفا لمنهج السيطرة الشاملة على الجودة. لذلك نجد أن التعريف الأصلي لضمان الجودة وفقا Wadsworth al: "نظام للأنشطة هدفه توفير الضمان بأن السيطرة الشاملة على الجودة تجري بصورة فعالة". وفي اليابان لا يجري التمييز بين منهج السيطرة الشاملة على الجودة ومنهج ضمان الجودة ويتم اعتبارهما مترادفان. أما في الولايات المتحدة الأمريكية فيجري التمييز بينهما ويتم اعتبارهما منهجين مختلفين. وفي هذا الإطار قدم العديد من التعاريف حوله من بينها:

* عرفها ANSI: بأنها كل الأفعال المخططة أو النظامية الضرورية لتوفير الثقة بأن المنتوج أو الخدمة ستشبع حاجات معينة". كما تعرفه منظمة الإيزو (2000) بأنه: "جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة بأن متطلبات الجودة متحققة". (قداده و رعد الطائي، 2020، صفحة 64)
* أما Juran فقد عرف ضمان الجودة حسب المواصفة القياسية ISO 8402 اصدار 1986 هي: " كل الأفعال المخططة والنظامية الضرورية لإعطاء الثقة بأن المنتجات قد حققت الرضا لحاجات معينة وهذه الفعاليات تقوم بمسح مستمر لمدى مناسبة وفعالية برنامج ضبط الجودة أما Jaime لقد عرف ضمان الجودة هي تلك الأفعال المخططة أو المنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن المنتج سوف يحقق متطلبات الجودة وعرف أيضا بأنه ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أن ما تقوم بع من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمدتها". (العجيلي و ليث علي الحكيم، 2016، صفحة 248)

من خلال ما سبق، يمكن القول أن الجودة في المؤسسات الجامعية تعتبر من السياسات المعتمدة وبشدة، وتهتم بتحقيق الهداف العامة، وتتماشى مع استراتيجية الجامعة وأهدافها، وسياساتها. وتشمل الجودة في الجامعة جميع المستويات الإدارية من الإدارة، الهيئة التدريسية، الطلاب. وتعمل الجودة في الجامعات على تحقيق الأداء المتميز.

**1-2 معايير ضمان الجودة في التعليم العالي:**

لقد أكد الزهراني على تتعدد معايير الجودة في مجال التعليم العالي، ومن أهمها تلك المعايير التي ذكرها الغافري لتشمل: (خديجة و بلخيري مراد، ديسمبر 2017، الصفحات 244-245)

* 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؛
* معيار جودة الطالب: تأهيل الطلبة علميا واجتماعيا وثقافيا ليمكن استيعاب دقائق المعرفة، مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة له ودافعيتهم واستعدادهم للتعليم؛
* 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 لإثراء مهاراتهم وتحصيلهم الدراسي. ويتمثل قياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكاني 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 التقليدية في التعليم 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، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته؛
* معيار جودة تقويم الطلاب: على اٍلأساتذة 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 الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم؛
* معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع: يجب أن تكون المؤسسة التعليمية 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 الأنترنت لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم 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 التعليم وتحقيق التقدم والتميز.

**2- مدخل مفاهيمي حول المؤسسات الجامعية**

يشكل التعليم عنصرا أساسيا في منظومة المجتمع، وتظهر أهميته في أي مجتمع ما، بكونه أهم وسائل اللحاق بركت الإنسانية، والوقوف في مكان بارز ومشرف بين الأمم على ان يكون هذا التعليم من النوع الذي يعرض لكل البشر بالمجتمع.

التعليم العالي هو صيغة متقدمة فيا لتعامل مع العلم وفق معايير محددة ومعروفة، ومن خلال تحويل الجهد العلمي والمهارات الإنسانية في النظم والبحوث العلمية إلى نواتج مادية لكي تسهم في تحقيق الرفاهية المادية وتوظيف التكنولوجيا وتطويرها وتحديثها، أو هو الذي يقوم على التوجيه والإرشاد وصقل مواهب الطالب ومكلته المعرفية، وبناء شخصيته، وتنمية قدراته، ومساعدته على إبراز واستخدام كل ما لديه من إمكانيات في الترشيد والتطوير والابتكار. وكلمة الجامعة Université مأخوذة من الكلمة اللاتينية Universitas والتي تعنى الرابطة التي تضم عملا او حرفة معينة ليصبح اللفظ فيما بعد يطلق على الاتحاد العلمي أو النقابة التي تشمل عددا من رجال العلم سواء كانوا أساتذة أو طلابا لتدل على التجمع لهؤلاء. وتعرفا لجامعة بأنها: المؤسسة التي تعد أصحاب المهن الراقية من أطباء ومهندسين ومحاسبين ورجال قانون ومعلمين، كما تهتم بالبحث العلمي لتطوير المعرفة. (محمد، 2015، الصفحات 55-56)

فالجامعة هي نسق فرعي ضمن نسق المجتمع تتأثر بغيرها من المؤسسات، فهي لم توجد في فراغ بل في سياق ثقافي واجتماعي واقتصادي، ويجب أن تستجيب لمتطلبات المجتمع الذي أوجدها وإلا فإنها تهمش ويستغنى عنها، فهي تعد نظاما مفتوحا يضم مجموعة من الأنظمة فرعية، تعمل بالتناسق مع بعضها البعض، وتتفاعل مع البيئة التي تتواجد فيها من أجل تحقيق هدف مشترك وهو الهدف العام للجامعة. (عميرة، 2012، صفحة 45)

وعليه فالجامعة هي مؤسسة خدمية مثلها مثل باقي المؤسسات التي تساهم في تحقيق رفاهمية المجتمعات، وتساهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة الخاصة بالبعد الاجتماعي والقضاء على الأمية، فهي مطان تستحوذ فيه على الكفاءات العالية من هيئة تدريسية وطلاب، وإداريين، فهي من المؤسسات التي تهتم بالقطاع التعليمي والإنتاج الفكري وتطوين رأس مال فكري موجه لسوق العمل والشغل.

تؤدي مؤسسات التعليم العالي عدة مهام ووظائف أساسية متكاملة يمكن إيجازها في الآتي: (شهرازاد، بدون سنة، الصفحات 5-6)

* إعداد القوى البشرية ذات المهارات الفنية من المستوى العالي في مختلف التخصصات التي يحتاجها المجتمع وفي مختلف مواقع سوق العمل لبدء التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيقها؛
* القيام بدور أساسي في البحث العلمي في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية وتطبيقاتها العلمية والتكنولوجية والعمل على تطويرها؛
* المشاركة في تقدم المعرفة وتشجيع القيم الأخلاقية والنهوض بالطبقات الاجتماعية التي تؤدي إلى التقدم الاقتصادي والاجتماعي؛
* المشاركة في تحقيق التنسيق والتكامل بين التعليم الجامعي ومراحل التعليم العام من جهة وبين التعليم الفني والتكنولوجي من جهة أخرى وذلك بهدف الوصول إلى توازن مرن مناسب بين مدخلات مراحل التعليم المختلفة ومخرجاتها؛
* المساهمة في تعديل نظام القيم والاتجاهات، بما يتناسب وطموحات التنمية في المجتمع، وزيادة قدرة التعليم على تغيير القيم والعادات غير المرغوب فيها، لخدمة كافة قطاعات الإنتاج والخدمات الإدارية والقضاء على البطالة؛
* تنمية أنماط التعبير والتفكير وتنوعها لدى الأفراد، بما يحقق اتصالهم بجذورهم الثقافية وانتمائهم؛
* انفتاح التعليم على العالم الخارجي واهتمامه بشؤون القضايا الدولية، لتعميق التفاهم والحوار مع شعوب العالم.

**3- مؤشرات قياس جودة في المؤسسات الجامعية**

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس جودة التعليم العالي على تفادي ضيق النظرة، والعمل لا على قياس مخرجات التعليم العالي فحسب بل يمتد قياس الجودة إلى عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية. ومن بين المحاور الرئيسية التي تعتبر كمعايير يمكن استخدامها كمؤشر للقياس مايلي: (الإيمان، 2019، الصفحات 39-40)

1. مؤشرات مرتبطة بالطالب: يعد الطالب أهم المحاور الرئيسية للعملية التعليمية ويكون مؤشرا إيجابيا إذا عملت المؤسسة على انتقائه من خلال سياسات القبول بالمرحلة الجامعية، التي تعتبر الخطوة الأولى نحو جودة التعليم الجامعي، إذ يجبي أن تضع الجامعة معايير خاصة لقبول الطلبة في مختلف كلياتها، وتعتمد مبدأ المنافسة بين الطلبة حسب معدلاتهم في الثانوية العامة، وفي الكليات التي تحتاج إلى مهارات خاصة، وتتمثل أهم المؤشرات الخاصة بهذا العنصر فيما يأتي:

* انتقاء وقبول الطلبة: وذلك من خلال الاختبارات؛
* نسبة عدد الطلبة إلى عضو هيئة التدريس: من بين مظاهر جودة العملية التعليمية؛
* دافعية الطلبة واستعداداهم للتعلم: أي مدى سعي الطلبة للمعرفة وحبهم للاطلاع والاستكشاف والرغبة في القراءة وطرح الأسئلة؛
* متوسط تكلفة الطالب: إذا كان معدل إنفاق جامعة ما لكل طالب أكبر من جامعة أخرى، فمن المتوقع أن تكون أعلى جودة؛
* نسبة عدد الطلبة في الدراسات الجامعية إلى عدد الطلبة في الدراسات العليا؛
* نسبة الطلبة الملمين بمهارات استخدام الحاسوب؛
* نسبة معدل حصول الطالب على الكتاب؛
* مدى قدرة الطلبة على التواصل والمناقشة؛
* مدى قدرتهم على التعلم الذاتي؛
* مستوى قيمهم السلوكية والأخلاقية.

1. مؤشرات مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس: أضحى الاهتمام بجودة عضو هيئة التدريس من اهم انشغالات الجامعة، ذلك أن إنجاح العملية التربوية والتعليمية، مرهون بجودة أعضاء هيئتها التدريسية من خلال ما يمتلكونه من مستوى تأهيل علمي، ومكانة علمية، وسمعة أكاديمية، ويمكن ابراز أهم مؤشرات جودة أعضاء الهيئة التدريسية كما يأتي:

* نسبة الحاصلين على جزائر أو شهادات تقدير محلية وعالمية؛
* حجم أعضاء هيئة التدريس ومدى كفايتهم لتغطية جميع الجوانب المنهجية للتخصص؛
* نسبة المستخدمين لشبكة المعلومات الدولية؛
* الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس؛
* الكفاءة في القيام بمهام الإشراف على الرسائل الجامعية؛
* مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس: لابد من وجود معايير للحكم على جودة الإنتاج العلمي....

ج- مؤشرات مرتبطة بأعضاء الهيئة الإدارية: من اهم هذه المؤشرات نجد:

* مستوى مؤهلاتهم؛
* مدى قدراتهم على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في أداء الأعمال الإدارية؛
* سرعة تنفيذ الممارسات الإدارية؛
* انخفاض عدد مشاكل المعلم، عبر عنها بمعالم الرضا عن العمل؛
* مدى فعالية علاقات الاتصال بين أعضاء الهيئة الإدارية وباقي الجهات الأخرى؛
* مدى توفر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام.

**4- مراحل تطبيق استراتيجية ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية:**

تمر بمراحل التالية: (السعيد و عبدلي هالة، جانفي 2018، الصفحات 159-160)

1. المرحلة الأولى: "مرحلة تهيئة البيئة الملائمة للجودة الشاملة": تتسم هذه المرحلة ب:

* نشر ثقافة الجودة على مختلف المستويات الإدارية، البيداغوجية، هيئات التدريس، طلاب...؛
* تحديد الأليات ووضع السياسات والإجراءات اللازمة لتنفيذ استراتيجية تقويم الأداء الجامعي وضمان الجودة التعليمية والجودة الشاملة؛
* العمل على ضمان الجودة الأداء الجامعي "عقد ندوات، ورشات عمل، حلقات نقاش...؛
* التعرف على المعايير الأكاديمية والمرجعية الخاصة بالبرامج الأكاديمية؛
* إقامة قنوات اتصال مع الوحدات والمراكز والهيئات الفاعلة في مجال الجودة في التعليم محليا ودوليا.

1. المرحلة الثانية: تخطيط الجودة: تتمثل في إنشاء هيكل لنظام الجودة يتماشى مع خصوصية الجامعة وسياساتها وتطلعاتها، إذ تتسم هذه المرحلة ب:

* تحديد مواصفات متطلبات الجودة وتطابقها مع المعايير والتوقعات؛
* تحديد أهداف الجودة والمستفيدين واحتياجاتهم؛
* تحديد الاحتياجات المطلوبة لتطور العمليات الجامعية بالصورة المرغوبة.

ج- المرحلة الثالثة: تحسين الجودة: تتسم ب:

* إنشاء هيكل تنظيمي داخلي مناسب لإدارة الجودة على مستوى المؤسسة الجامعية؛
* تحديد طرق للاتصال بالطلبة ومراجعتها باستمرار لضمان تحقيق التلاحم مع الطلبة؛
* تشجيع الهياكل البيداغوجية كليات، أقسام، مخابر بحث، مراكز معلومات لتوكيد جودة برامجها الدراسية، ومتابعة تنفيذ خطط الجودة.

د- المرحلة الرابعة: تنفيذ برامج خطط ضمان جودة الأداء الجامعي: تتسم ب:

* القيام بأعمال الرقابة الداخلية للجودة بالكليات ورصد تنفيذ أليات ضمان الجودة؛
* تقويم وتطوير العملية التعليمية لكليات الجامعة؛
* السعي للحصول على طلب الاعتماد المؤسسي والأكاديمي لبرامج المؤسسة الجامعية من الهيئات الإقليمية والعالمية المتخصصة في مجال جودة التعليم.

**ثانيا: الجانب التطبيقي**

من خلال ما تم عرض هفي الجانب النظري نقوم بإسقاط المفاهيم الخاصة بمتغير ضمان الجودة على بعض نماذج جامعات سعودية وعرض تطبيق الجودة لديهم.

**1- واقع تطبيق ضمان الجودة في جامعة الأمير سلطان:** تحدد سياسة جودة التعليم الاستراتيجيات والمبادئ والعمليات التي تتبعها جامعة المير سلطان لضمان تقديم خبرات تعليمية وتعلمية عالية الجودة. وتهدف السياسة إلى تحقيق أقصى قدر من إمكانية التعلم وتنمية المهارات لكل طالب من خلال توفير مستوى عال من التعليم والتدريب باستخدام ممارسات تعليم ذات جودة عالية بحيث تعكس الاحتياجات الحالية للمجتمع. تهدف هذه السياسة إلى توفير إطار شامل للحفاظ على معايير التعليم في جامعة الأمير سلطان وتحسينها. وهو يحدد العمليات والإجراءات التي تضمن حصول الطلاب على تعليم عالي الجودة يؤهلهم للنجاح في حياتهم المهنية التي يختارونها ويمكنهم من المساهمة بشكل هادف في المجتمع. وتكمن أهمية السياسة في دورها الذي يساهم في تعزيز التميز الأكاديمي، وتعزيز ثقافة التحسين المستمر، وضمان استمرارية البرامج التعليمية لجامعة الأمير سلطان بأن تكون ذات صلة ومستجيبة للاحتياجات المتغيرة للمجتمع وسوق العمل. وتعزز هذه السياسة الالتزام المشترك بالدقة الأكاديمية والتفكير النقدي والإبداع والابتكار من خلال تحديد توقعات واضحة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب. كما انها توفر منهجا منظما لضمان الجودة، مما يمكن الجامعة من مراقبة وتقييم أدائها بانتظام وإجراء التحسينات اللازمة للحفاظ على التميز في التعليم والتعلم. وفي النهاية تهدف السياسية إلى ضمان حصول طلاب جامعة الأمير سلطان على تعليم استثنائي يمكنهم من تحقيق إمكاناتهم الكاملة والتأثير بشكل إيجابي على مجتمعاتهم. (سلطان، 2025)

* 1. **مبادئ سياسة جودة التعليم في جامعة الأمير سلطان:** تتجلى المبادئ الأساسية لسياسة جودة التعليم هي: (سلطان، 2025)
* الالتزام بالمعايير الوطنية والدولية: جيب أن تتوافق لالتزام بالمعايير الوطنية والدولية: يجب أن تتوافق جميع البرامج الأكاديمية في جامعة الأمير سلطان مع الإطار الوطني للمؤهلات (NQF) المعتمد في المملكة العربية السعودية وتلبية متطلبات الاعتماد المحلية والدولية (ETEC-NCAAA). بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تلتزم البرامج المهنية بمتطلبات الهيئات المهنية ذات الصلة.
* التوافق مع رسالة المؤسسة وأهدافها: تتوافق سياسة جودة التعليم والتعلم مع رسالة وأهداف جامعة الأمير سلطان، مع التركيز على أهمية توفير تعليم عالي الجودة يعد الطلاب للنجاح في حياتهم المهنية التي يختارونها ويمكّنهم من المساهمة بشكل هادف في المجتمع.
* المنهج القائم على النتائج: تتبنى جامعة الأمير سلطان منهجًا قائمًا على النتائج في التعليم والتعلم، مع التركيز على تحقيق نتائج تعليمية محددة توضح بالتفصيل المعرفة والمهارات والقيم التي يجب على الطلاب اكتسابها في كل مستوى مؤهل.
* التقييم: تؤكد السياسة على استخدام مقاييس التقييم ذات الصلة لضمان تقييم معارف ومهارات الطلاب بشكل صحيح، وتوفير مقياس موثوق لتحصيلهم الأكاديمي.
* الالتزام بالسياسات والإجراءات: تلتزم جامعة الأمير سلطان بشكل صارم بسياسات وعمليات وإجراءات جودة التعليم والتعلم لضمان حصول الطلاب على تعليم متسق وعالي الجودة.
* ممارسات التوثيق القياسية: تستخدم جامعة الأمير سلطان ممارسات التوثيق القياسية للتخطيط وإعداد التقارير التي تلبي المعايير الوطنية والدولية، مما يضمن الشفافية والمساءلة في عملية التعليم والتعلم.
* مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) والمقاييس المرجعية: تحدد السياسة مؤشرات الأداء الرئيسية لعملية التعليم والتعلم على المستوى المؤسسي والبرامجي، مع مقاييس داخلية وخارجية لقياس الجودة وتحسينها. وهذا يمكّن جامعة الأمير سلطان من التقييم المستمر وتعزيز برامجها التعليمية للحفاظ على التميز في التعليم والتعلم.
* التحسين المستمر: تعمل السياسة على تعزيز ثقافة التحسين المستمر، وتشجع أعضاء هيئة التدريس والموظفين على متابعة الممارسات التربوية المبتكرة والفعالة التي تعزز نتائج تعلم الطلاب وتدعم تطوير البرامج الأكاديمية في جامعة الأمير سلطان.
  1. **استراتيجية تنفيذ ضمان الجودة في جامعة الأمير سلطان:** توفر جامعة الأمير سلطان هيكلا تنظيميا متماسكا يستخدم لضمان التزام جميع البرامج الأكاديمية بإطار التعليم والجودة. تتبع جميع البرامج الأكاديمية دورة سنوية مستمرة بناء على مبادئ PDCA، (التخطيط، التنفيذ، التحقق، التصرف) لضمان جودة التعليم والتعلم: (سلطان، 2025)
* التخطيط (Plan): من خلال:
* يعد كل برنامج أكاديمي مواصفات البرنامج والتي يجب تحديثها بشكل منتظم لتعكس التغييرات في المنهج أو السياسات المؤسسية أو إدارة البرنامج أو أهداف البرنامج أو نتائج التعلم.
* يتم إعداد مواصفات المقرر لكل مقرر دراسي في العام الدراسي، والتي تتماشى مع مواصفات البرنامج ذات الصلة موضحًا مخرجات التعلم، ومحتويات المقرر المستخدمة لتحقيق مخرجات التعلم (LOs)، وأنواع التقييمات، وجدولها الزمني، ومساهمة مخرجات تعلم المقرر (CLO) في مخرجات تعلم البرنامج (PLO).
* يتم إعداد خطط العمل التشغيلية للعام الدراسي القادم بناءً على تقارير البرامج السنوية. تتوافق الخطط مع الخطة الإستراتيجية لجامعة الأمير سلطان والكلية لمدة 5 سنوات.
* يتم تخطيط مصادر التعلم بناءً على المقرر المقدم في الفصل الدراسي القادم.
* يتم التخطيط لتعيين أعضاء هيئة التدريس قبل فصل دراسي.
* يتم التخطيط للعبء التدريسي خلال فصل دراسي إلى الفصل الدراسي القادم.
* يتم تعيين المرشدين الأكاديميين للطلاب الجدد إذا لزم الأمر.
* يقوم كل عضو هيئة تدريس بإعداد جدوله الأسبوعي، موضحًا به ساعات التدريس والمكتب والاستشارة. كما يوضح الوقت المخصص للأنشطة البحثية والإدارية بشكل أسبوعي.
* يجب على جميع أعضاء هيئة التدريس اتباع جميع متطلبات المقرر المحددة في تقويم الجودة الذي أعده مركز ضمان الجودة-DQAD.
* التنفيذ (Do): أي من خلال:
* يتم إعداد مخطط منهج دراسي لكل مقرر في بداية الفصل الدراسي الأكاديمي، والتي تتماشى مع مواصفات المقرر المعتمدة واستخدامها في الحرم الجامعي إذا لزم الأمر.
* يقدم مركز التعليم والتعلم (TLC) أنشطة التطوير المهني عالية الجودة لأعضاء هيئة التدريس، مما يساعد البرامج الأكاديمية على ضمان تزويد جميع أعضاء هيئة التدريس والمدرسين بمهارات التعليم والتعلم اللازمة للمقررات التي يقومون بتدريسها في برامجهم.
* يتم إجراء الاختبارات النهائية الموحدة أو التي يراجعها النظراء في الحرم الجامعي.
* يجب على جميع أعضاء هيئة التدريس إعداد مجلدات المقررات الإلكترونية للمقررات التي قاموا بتدريسها في الفصل الدراسي.
* التحقق (Check): أي:
* استخدم قنوات إبلاغ فعالة يمكن من خلالها مراقبة مقاييس الجودة بانتظام، ويمكن معالجة المشكلات، إن وجدت، من خلال مستويات مختلفة من إدارة الجامعة.
* يتم تقييم مخرجات التعلم في المقرر والبرنامج ومخرجات التعلم المؤسسي (سمات الخريج) وتقييمها، وتخطيط الإجراءات المستمرة لتحسينها.
* يعد كل معلم تقارير المقرر، مما يعكس نتائج المقررات التي قاموا بتدريسها في شكل إحصائيات الدرجات، ونتائج مخرجات تعليم المقرر، وتقييم المقرر، وخطط التحسين للفصول الدراسية التالية.
* يتم التحقق المستقل من تحصيل الطلاب في نهاية كل فصل دراسي من البرنامج الأكاديمي، والذي يقدمه مركز ضمان الجودة.
* أصحاب المصلحة (صاحب العمل، وأعضاء هيئة التدريس، والطلاب، والعوامل الخارجية) في عملية ضمان الجودة وتحسين التعليم والتعلم من خلال الدراسات الاستقصائية المنتظمة والاجتماعات والأحداث وعمليات المراجعة.
* تراجع لجنة ضمان الجودة المؤسسية (IQC) وثائق البرنامج والمقرر سنويًا لضمان الامتثال لمتطلبات الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي - هيئة تقويم التعليم والتدريب (ETEC-NCAAA).
* يتم إجراء التقييمات الداخلية للبرامج الأكاديمية بشكل دوري للتأكد من مطابقتها لمتطلبات الجودة المحلية والعالمية.
* يشترط حصول البرامج الأكاديمية على الاعتماد المحلي أو الدولي (المراجعة الخارجية) بناء على قرار الإدارة العليا للجامعة.
* يتم إعداد تقارير البرامج السنوية بواسطة كل برنامج أكاديمي بناءً على النماذج التي يحددها ETEC\_NCAAA، مع الإشارة إلى الإحصائيات الفعلية للمجموعة، وتقييم البرنامج، والخريجين، ونتائج المسح/مؤشرات الأداء الرئيسية، وخطة التحسين المستمر. ويستند هذا التقرير أيضًا إلى جميع تقارير المقرر المقدمة من مدرسي المقرر.
* تعد كل وحدة أكاديمية تقارير التقدم السنوية للخطط الإستراتيجية الخمسية لتقييم مدى إنجاز خطة العمل للعام الدراسي الحالي. كما يتم أيضًا تقييم أعضاء هيئة التدريس في نهاية العام الدراسي باستخدام معايير أداء محددة مسبقًا للتأكد من أن ممارسات التعليم والتعلم تتمتع بمعايير الجودة في جميع البرامج وتتوافق مع بيان رسالة الجامعة.
* التصرف (Act): أي:
* يتم تحديث السياسات بشكل منتظم أو بناءً على بعض المحفزات الداخلية أو الخارجية
* يتم تحديث مواصفات البرنامج و/أو مواصفات المقرر مخطط منهج دراسي للمقرر إذا لزم الأمر.
* كما يتم تنفيذ خطط التحسين في السنوات التالية.

**2- واقع تطبيق ضمان الجودة في الجامعة السعودية الإلكترونية:**

تم إنشاء الجامعة السعودية الإلكترونية كمؤسسة تعليمية حكومية تقدم التعليم العالي والتعلم مدى الحياة، وتكون مكملة لمنظومة المؤسسات التعليمية تحت مظلة مجلس التعليم العالي. تقدم الجامعة السعودية الإلكترونية برامج عالية الجودة لجميع شرائح المجتمع من خلال استخدام التقنية وأنماط التعليم الحديثة لتزويد الطلبة بتجربة تعليمية متنوعة ومتكاملة. كما تتميز الجامعة بانتشار فروعها في أغلب مناطق المملكة، حيث تضم الجامعة بالإضافة إلى مقرها المركزي بالرياض. تتمثل رسالة الجامعة في الأتي: توفير تعليم مرن عالي الجودة لجميع شرائح المجتمع يرتكز على التقنية وأنماط التعليم الحديثة والمساهمة في إنتاج ونشر وتسخير المعرفة لتحقيق التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. (الإلكترونية، 2011، صفحة 4)

**2-1 سياسة الجودة في الجامعة السعودية الإلكترونية:** أسست سياسة الجودة على قواعد وأسس تنفق مع التوجه الاستراتيجية للجامعة السعودية الإلكترونية، حيث تعمل على تحقيق متطلبات المستفيدين ورضا الجهات المهتمة مع الإلتزام باستيفاء كافة المتطلبات ذات الصلة بالخدمات المقدمة. كما تبنت الإدارة العليا في الجامعة السعودية الإلكترونية وكافة العاملين بها ثقافة الجودة كخيار استراتيجي، للتحسين والتطوير ولتقييم الأداء وتصحيح المسار وتعظيم النتائج المتميزة، وبناء على ذلك تلتزم الجامعة بتعزيز رضا المستفيدين، من خلال التحسين المستمر لأداء نظام الجودة والخدمات المقدمة، بما يتوافق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 9001 :2015 وذلك من خلال الأتي: (الإلكترونية، سياسة الجودة، 2025)

* الالتزام بمطابقة متطلبات المواصفة العالمية ISO 9001 :2015؛
* بناء القدرات وصقل مهارات منسوبي الجامعة بالتدريب المستمر، إضافة إلى التوعية المستمرة بأهمية نظام إدارة الجودة؛
* ضمان توافر الموارد من الخبرات والبنية التحتية اللازمة لتحقيق المتطلبات، والتحسين المستمر للخدمات المقدمة للمستفيدين؛
* إنشاء ومراجعة أهداف الجودة في إطار تحقيق متطلبات المستفيدين وكافة المهتمين؛
* المتابعة المستمرة لمؤشرات فياس الأداء للتحسين المستمر؛
* نشر مفهوم سياسة الجودة لجميع المستفيدين والمهتمين والمسؤولين بالجامعة؛
* مراجعة سياسة الجودة دوريا للتأكد من استمرارية ملازمتها لنظام إدارة الجودة في الجامعة.

**2-2 الاعتماد الأكاديمي لتفعيل سياسة الجودة بالجامعة السعودية الإلكترونية**: هو اعتراف من هيئة تقويم التعليم والتدريب بأن المؤسسة التعليمية تمتلك رؤية ورسالة وخطة استراتيجية مفعلة مرتبطة بالتوجهات الوطنية، ولديها نظما للحوكمة يضمن فاعليتها وكفاءتها الإدارية، ولديها سياسات وإجراءات واضحة لتصميم وإقرار برامجها الأكاديمية، وتملك الموارد المالية والبنية التحتية والمادية والتقنية الكافية لدعم أنشطتها. وتتجلى في: (الإلكترونية، الاعتماد الأكاديمي، 2025)

1. أهداف الاعتماد المؤسسي:

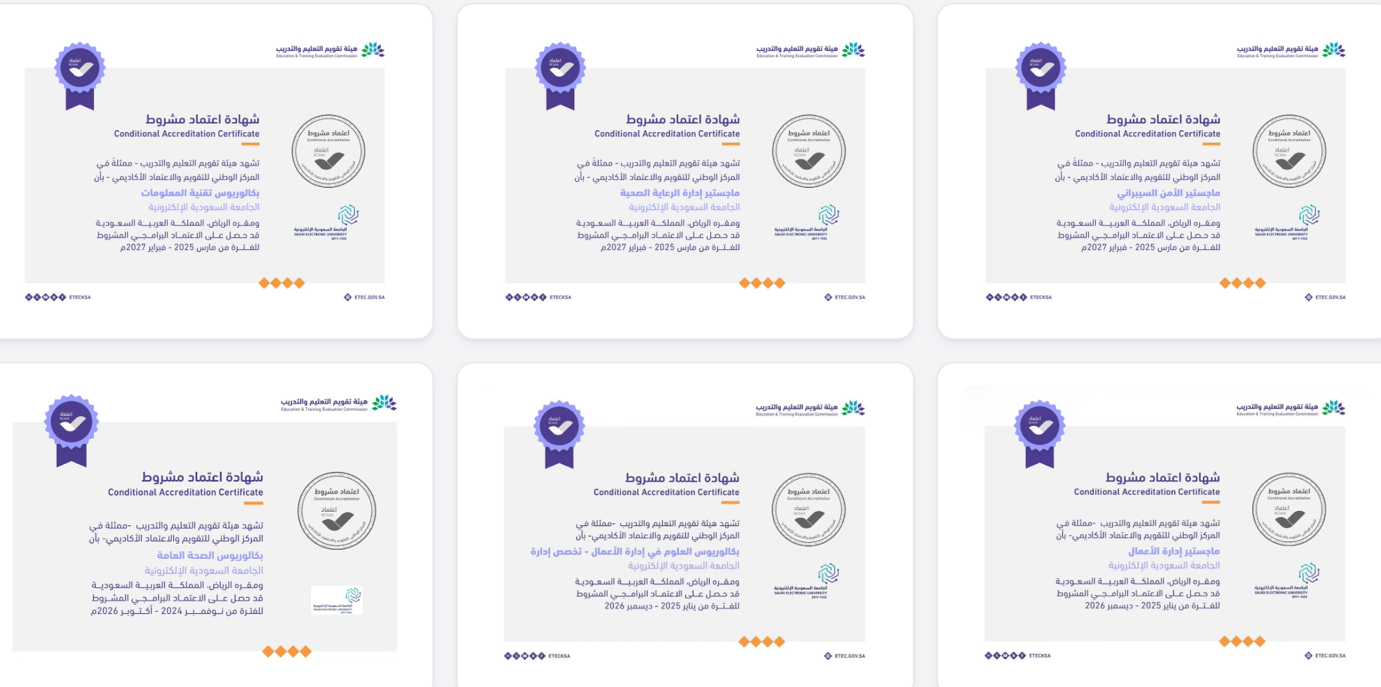
* الارتقاء بجودة التعليم العالي والمحافظة عليه؛
* التأكد من أن برامج المؤسسة تحقق متطلبات التنمية؛
* التأكد من مخرجات المؤسسة تملك مهارات منافسة عالميا؛
* الاتفاق مع المعايير العالمية ومتطلبات المهن؛
* رفع مستوى الأداء المهني.

1. معايير الاعتماد المؤسسي:

* الرؤية والرسالة والتخطيط الاستراتيجي؛
* الحوكمة والقيادة والإدارة؛
* التعليم والتعلم؛
* الطلاب؛
* هيئة التدريس والموظفين؛
* الموارد المؤسسية؛
* البحث العلمي والابتكار؛
* الشراكة المجتمعية.

الشكل الموالي يبرز الاعتماد الأكاديمي:

**الشكل رقم (01): الاعتماد الأكاديمي بالجامعة السعودية الإلكترونية**

****

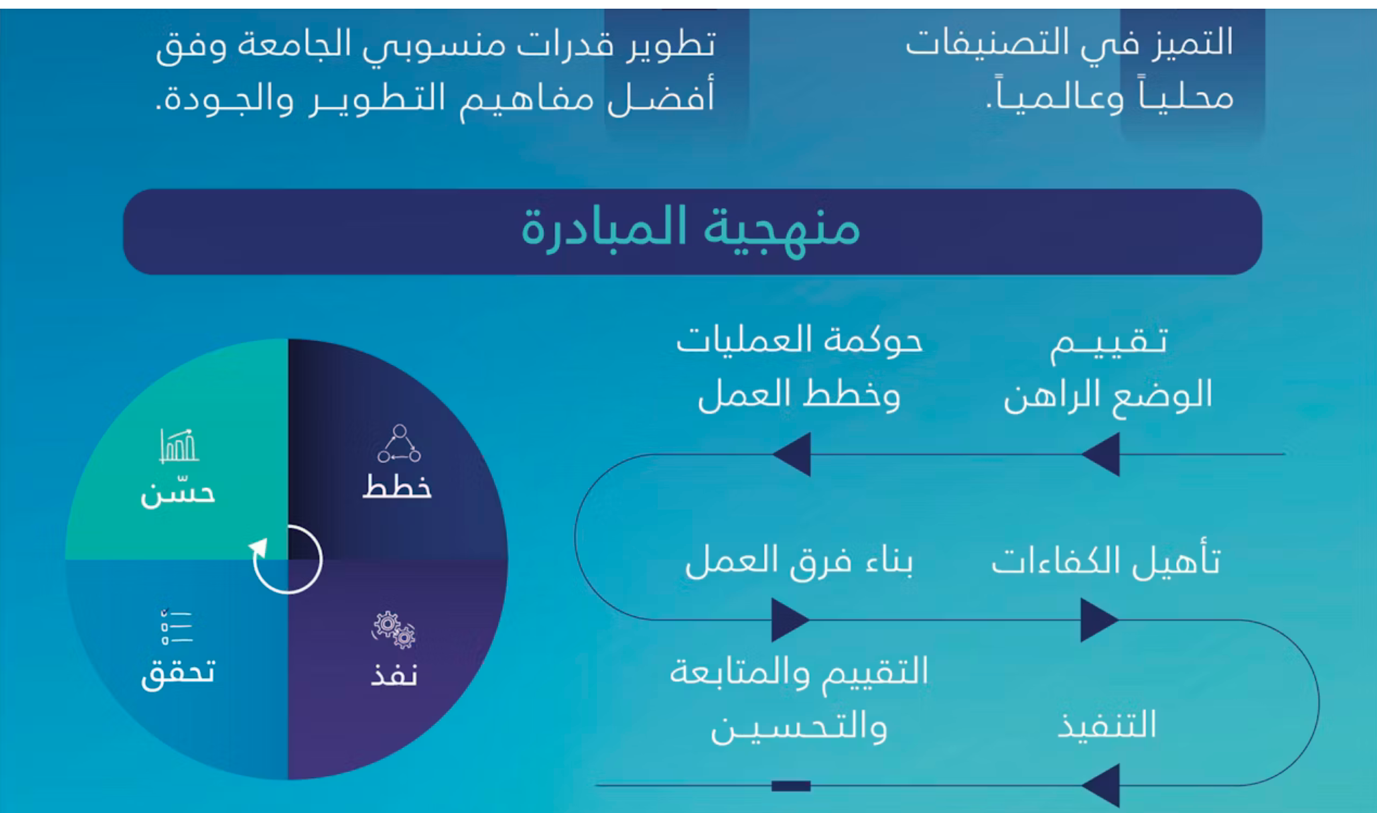
**المصدر:** (الإلكترونية، إنجازات الجامعة في الاعتماد الأكاديمي، 2025)

**2-3 مبادرة الجودة في الجامعة السعودية الإلكترونية:** مبادرة مصممة تهدف إلى تطوير مكونات التعليم بالجماعة التي تساهم في رفع الجودة والتصنيف محليات ودوليا من خلال تبني أفضل الممارسات في كافة أنشطة الجامعة وتطوير خارطة الطريق للحصول على الاعتماد المؤسسي والاعتماد البرامجي لجميع البرامج وتميز الجامعة محليا ودوليا. حيث تسعى الجامعة من خلال المبادرة إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة الشاملة من خلال (تقييم الوضع الراهن، حوكمة الإجراءات وخطط العمل، بناء فرق عمل وتأهيل الكفاءات من داخل الجامعة، وفق خطة عمل مستدامة). كما تهدف هذه المبادرة إلى: (الإلكترونية، مبادرة الجودة، 2025)

* نشر ثقافة الجودة والتميز المؤسسي؛
* الارتقاء بجودة التعليم والحصول على الاعتمادات الأكاديمية؛
* التميز في التصنيفات محليا وعالميا؛
* تطوير قدرات منسوبي الجامعة وفق أفضل مفاهيم التطوير والجودة.

الشكل الموالي يوضح منهجية المبادرة:

**الشكل رقم (02): منهجية المبادرة للجودة بالجامعة السعودية الإلكترونية**



**المصدر: (الإلكترونية، مبادرة الجودة، 2025)**

**3- واقع تطبيق ضمان الجودة في جامعة أم القرى:**

يعد نظام الجودة نظاما متأصلا بجامعة أم القرى، وتسعى الجامعة بشكل مستمر إلى تحسين ذلك النظام وتطويره، ويشمل نظام الجودة في جامعة أم القرى جميع أنشطة الجامعة بمختلف المجالات ومختلف المستويات، وتعد مسئولية ضمان الجودة بالجامعة في إطار مسؤوليات مجلس الجامعة، ويتضمن الهيكل التنظيمي للجامعة وكالة التطوير وخدمة المجتمع، وهي التطوير والجودة وهي المسئولة عن التنسيق ودعم عمليات الجودة وضمانها بالجامعة من خلال رصد مدى الامتثال للمعايير الوطنية على المستوى المؤسسي، ولكل من المعايير الوطنية والدولية على مستوى البرامج التعليمية.

**3-1 أسس ومبادئ نظام الجودة بجامعة أم القرى:** وتعتمد عملية تطوير نظام الجودة الداخلي لجامعة أم القرى على أسس ومبادئ تحقق للنظام فعاليته وكفاءته واستدامته، وأبرزها ما يأتي: (والجودة، 2023)

**أولا**: تعد معايير المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي هي الأساس في بناء نظام الجودة بالجامعة.

**ثانيا**: يجب أن يحقق النظام التزام جميع الجهات بأداء مسؤولياتها وفقاً للهيكل التنظيمي للجامعة والأنظمة المتبعة. ووفقًا للأنظمة واللوائح التي تحكمها أيًا كان مستواها التنظيمي.

**ثالثا**: يعتمد نظام الجودة على تفعيل الأنشطة الخاصة بالممارسات الجيدة الواردة بالمعايير الوطنية مع قياس فاعليتها وكفاءتها من خلال مؤشرات أداء محددة سابقا، وتحليلها وتضمين نتائجها في تقارير تقدم للجهات ذات العلاقة، للعمل على تنفيذ التوصيات التحسينية الواردة بها.

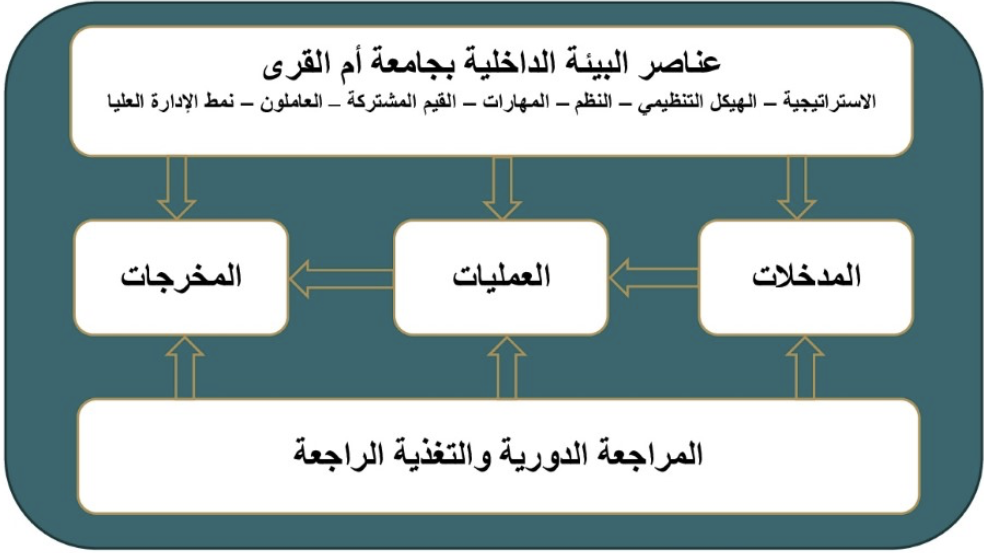
**رابعا**: تعتمد أدوات التقويم الذاتي على منهجية التقويم للمركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، وتستخدمها الوحدات الأكاديمية والإدارية بالجامعة وفقا لمهامها التنظيمية، كما تستخدمها عمادة التطوير والجودة في متابعة وتقويم مدى التزام وحدات الجامعة بالممارسات الجيدة للتحسين المستمر لمستوى جودة الأداء. ويجب أن تقوم العمادة اعتمادا على التقويم الداخلي بتقديم الدعم الفني لجهات الجامعة، وبرفع تقارير دورية لوكالة الجامعة للتطوير، وبالتالي تصعد وفقا لأولوياتها بشكل نظامي إلى سعادة رئيس الجامعة ومجلس الجامعة لاتخاذ القرارات المناسبة لتحسين مستوى الجودة في جميع جوانب أنشطة الجامعة.

**3-2 مكونات نظام الجودة بجامعة أم القرى:** تم تصميم مكونات نظام الجودة الداخلية ب الجامعة حسب الأسس المتعارف عليها في أنظمة إدارة الجودة، ويتكون النظام من الأقسام الأتية: (والجودة، مكونات نظام الجودة بجامعة أم القرى، 2023)

* المخطط التنظيمي لضمان الجودة الداخلي بالجامعة؛
* أليات لتوزيع وتطبيق ممارسات معايير الجودة لهيئة تقويم التعليم والتدريب على الوحدات الأكاديمية والإدارية بجامعة أم القرى؛
* النماذج المستخدمة في النظام الداخلي لضمان الجودة بالجامعة؛
* مؤشرات الأداء والنقاط المرجعية للجامعة؛
* أدوات القياس واستطلاع الرأي من استبيانات وإحصاءات وغيرها؛
* الجدول الزمني لإجراءات النظام الداخلي لضمان الجودة الداخلي بالجامعة؛
* الأدلة التعريفية والإجرائية الخاصة بالجودة ومتطلباتها.

ويوضح الشكل الموالي نموذج النظام الداخلي لضمان الجودة بجامعة أم القرة بمكة المكرمة:

**الشكل رقم (03): نموذج النظام الداخلي لضمان الجودة بجامعة أم القرى**



**المصدر:** (والجودة، مكونات نظام الجودة بجامعة أم القرى، 2023)

ويهدف هذا التحليل إلى ضمان تحقيق منهجية التقويم التي تستهدف أن تكون جميع المدخلات والعمليات والمخرجات تتسم بالجودة. كما تتمثل عناصر البيئة الداخلية في جامعة أم القرى في عدة جوانب أهمها: (والجودة، مكونات نظام الجودة بجامعة أم القرى، 2023)

* 1. **المدخلات:** أهم ما تشتمل عليه المدخلات العناصر التالية:
* الهيكل التنظيمي للجودة (المناصب واللجان على مستويات مختلفة).
* الأنظمة واللوائح والسياسات والأدلة الإجرائية وتعاميم وزارة التعليم.
* متطلبات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي، ومعايير الاعتماد والمحكات المتضمنة بها.
* البرامج الأكاديمية والدراسات الذاتية لها.
* تقارير زيارات متابعة البرامج وأنظمة جودة العمل بالإدارات والوحدات التي تقوم بها عمادة التطوير والجودة.
* تقارير ميزانية الجامعة وبنود الصرف لها.
* تقارير قياس مؤشرات الأداء.
* الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة.
* التجهيزات والمرافق والأنظمة الإلكترونية المتعلقة بأعمال الجودة والداعمة لها.
* مؤشرات الأداء.
  1. **العمليات:** تتضمن العمليات ما يأتي:
* تشكيل اللجان على المستويات المختلفة.
* تنفيذ آليات المتابعة وتقديم التغذية الراجعة.
* وضع الخطط التشغيلية السنوية لتنفيذ الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة بالجامعة.
* تطبيق الممارسات الصحيحة، وإعداد تقارير متضمنة التوصيات، ووضع خطط التحسين في ضوء تلك التقارير.
* تدريب فرق العمل، وتصميم آليات ونماذج لمتابعة وتقويم الأداء في ضوء الأهداف والمؤشرات بالوحدات الأكاديمية والإدارية.
* تطوير قواعد البيانات المناسبة لعمليات الجودة وتوثيقها.
* تطوير نظام إلكتروني لإدارة أعمال الجودة وضمانها.

**ج- المخرجات:** تتكون مخرجات نظام الجودة من الآتي:

* تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية لجامعة أم القرى ووحداتها الأكاديمية والإدارية.
* التعزيز المؤسسي والحصول على الاعتماد المؤسسي من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي.
* تحسين مستوى جودة أداء البرامج التعليمية.
* استيفاء معايير الهيئة الوطنية بالمملكة وجهات الاعتماد الدولية المعتمدة لديها، والحصول على الاعتماد الوطني والدولي لبرامج الجامعة.

**الخاتمة:**

بعد تناولنا لموضوع ضمان الجودة في الجامعات والتعرف على جميع مكونات النظرية والمعرفية، والدور المهم الذي تلعبه في تحقيق التميز والمكانة التنافسية والريادة، تبين لنا أن موضوع ضمان الجودة من الكيانات الأساسية لتحقيق الأداء المرتفع للمؤسسات الجامعية والمؤسسات بشكل عام. فهي تعمل على رسم السياسات والمتطلبات التي تساعد الجامعة على تحقيق أهدافها. كما تعد المؤسسات الجامعية من المؤسسات التي لها دور فعال في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتحقيق رفاهية الشعوب.

النتائج: توصلنا إلى اهم النتائج:

* توصلنا إلى أن الجودة في المؤسسات الجامعية تعتبر من السياسات المعتمدة وبشدة، وتهتم بتحقيق الهداف العامة، وتتماشى مع استراتيجية الجامعة وأهدافها، وسياساتها. وتشمل الجودة في الجامعة جميع المستويات الإدارية من الإدارة، الهيئة التدريسية، الطلاب. وتعمل الجودة في الجامعات على تحقيق الأداء المتميز.
* توصلنا إلى أن هناك العديد من معايير المعتمدة في الجودة في التعليم العالي أهمها: معايير جودة عضو هيئة التدريس، معيار جودة الطالب، معايير جودة المناهج الدراسية، معايير جودة البرامج التعليمية، معايير جودة طرق التدريس، معيار جودة تقويم الطلاب، معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع، معيار جودة الإمكانات المادية، معيار جودة تقييم الأداء.
* كما توصلنا إلى أن فالجامعة هي مؤسسة خدمية مثلها مثل باقي المؤسسات التي تساهم في تحقيق رفاهمية المجتمعات، وتساهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة الخاصة بالبعد الاجتماعي والقضاء على الأمية، فهي مطان تستحوذ فيه على الكفاءات العالية من هيئة تدريسية وطلاب، وإداريين، فهي من المؤسسات التي تهتم بالقطاع التعليمي والإنتاج الفكري وتطوين رأس مال فكري موجه لسوق العمل والشغل.
* توصلنا إلى أن هناك مراجل لتطبيق ضمان الجودة في المؤسسات الجامعية تتجلي في: المرحلة الأولى: مرحلة تهيئة البيئة الملائمة للجودة الشاملة، المرحلة الثانية: تخطيط الجودة، المرحلة الثالثة: تحسين الجودة، والمرحلة الرابعة: تنفيذ برامج خطط ضمان جودة الأداء الجامعي.
* توصلنا إلى أن هناك اعتماد جد مرتفع من طرف المؤسسات السعودية محل الدراسة، من جامعة أم القرى، وجامعة الأمير سلطان، وجامعة السعودية الإلكترونية، حيث تعتمد على الاعتماد الأكاديمي والمواصفات العالمية من اجل تفعيل السياسة والمبادرة المتعلقة بالجودة.

التوصيات: نوصي بمايلي:

* ضرورة تسطير سياسات معتمدة في الجامعة قائمة على الجودة ومتطلباتها؛
* ضرورة الاهتمام بنشر ثقافة ضمان الجودة في المستويات الإدارية ككل بالجامعة وجعلها تتصف بالشمولية: الإدارة، الهيئة التدريسية، الطلاب؛
* ضرورة تسطير مقررات دراسية حول الجودة واستراتيجية تطبيق الجودة في الجامعة والمؤسسات بصفة عامة.

**قائمة المراجع:**

- صليحة رقاد. (2013). تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: أفاقه ومعوقاته -دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري-. رسالة دكتوراه. سطيف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية: جامعة فرحات عباس سطيف 1.

- شناف خديجة، و بلخيري مراد. (ديسمبر 2017). معايير ضمان جودة التعليم العالي -عرض لبعض النماذج العالمية-. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد: 24، جامعة الشهيد حمة لخضر، 240-255.

- قداده, ع., & رعد الطائي. (2020). إدارة الجودة الشاملة. الأردن: دار الازوري للنشر والتوزيع.

- محمد عاصي العجيلي، و ليث علي الحكيم. (2016). نظم إدارة الجودة. Ktab INC للنشر والتوزيع.

- صالح السعيد، و عبدلي هالة. (جانفي 2018). أليات ضمان جودة التعليم الجامعي -المرافقة البيداغوجية نموذجا-. مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد: 09، 152- 167.

- بن ام السعد نور الإيمان. (2019). دور معايير الجودة في تميز أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة مقارنة بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة وجامعة ملايا ماليزيا-. رسالة دكتوراه. ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: قسم علوم التسيير.

- بلبية محمد. (2015). تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير -جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان-. رسالة دكتوراه. تلمسان، جامعة أبو بكر بلقايد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: إدارة المنظمات.

- أسماء عميرة. (2012). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيجل-. مذكرة ماجستير. قسنطينة، جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: قسم علوم التسيير.

- شهرازاد, ب. (بدون سنة). الاتصال الخارجي أداة لتعزيز علاقات مؤسسات التعليم العالي مع محيطها الخارجي -قراءة لبعض نماذج من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية-. الجزائر, المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام.

- جامعة الأمير سلطان. (2025). نظام إدارة السياسات -سياسة جودة التعليم-. تم الاسترداد من https://www.psu.edu.sa/ar/quality-assurance

- الجامعة السعودية الإلكترونية. (2011). دليل نظام ضمان الجودة. المملكة العربية السعودية: اصدارات الجامعة السعودية الإلكترونية.

- الجامعة السعودية الإلكترونية. (2025). سياسة الجودة. تم الاسترداد من https://seu.edu.sa/ar/deanships/development-and-quality-deanship/quality-policy/

- الجامعة السعودية الإلكترونية. (2025). الاعتماد الأكاديمي. تم الاسترداد من https://seu.edu.sa/ar/deanships/development-and-quality-deanship/academic-accreditation/

- الجامعة السعودية الإلكترونية. (2025). إنجازات الجامعة في الاعتماد الأكاديمي. تم الاسترداد من https://seu.edu.sa/ar/deanships/development-and-quality-deanship/accomplishments/academic-accreditation/

- الجامعة السعودية الإلكترونية. (2025). مبادرة الجودة. تم الاسترداد من https://seu.edu.sa/ar/deanships/development-and-quality-deanship/quality-initiative/

- عمادة التطوير والجودة. (28 02, 2023). أسس بناء النظام الجودة الداخلي. تم الاسترداد من جامعة أم القرى: https://uqu.edu.sa/quality/123789

- عمادة التطوير والجودة. (13 03, 2023). مكونات نظام الجودة بجامعة أم القرى. تم الاسترداد من https://uqu.edu.sa/quality/123803