**الملتقى الوطني حول ضمان جودة التعليم العالي في ظل التوجهات الجديدة لقطاع التعليم العالي في الجزائر**

* **المحور الأول:** أساسيات حول ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ) ماهية ضمان الجودة، معايير ضمان الجودة، نظم ضمان الجودة، تقييم ضمان الجودة(
* **عنوان المداخلة:** المواصفة الدوليةISO 21001: 2018  : مقاربة معيارية لتحقيق التميز والجودة المستدامة في التعليم العالي.

**معلومات الأستاذ:**

**الأستاذ:** لوراسية الطاهر

**الرتبة العلمية:** أستاذ محاضر قسم ب.

**التخصص:** إدارة أعمال

**المؤسسة:** جامعة 20 أوت 1955 – سكيكدة.

**البريد الإلكتروني:** [**t.louracia@univ-skikda.d****z**](mailto:t.louracia@univ-skikda.dz)

**رقم الهاتف:** 0774.79.62.09

**الملخص:**

إن تحقيق الجودة في مخرجات التعليم أصبح تحدي كبير يواجه مؤسسات التعليم العالي نظرا للضغوطات التي تفرضها العولمة ومتطلبات سوق العمل وكدا المنافسة الدولية. وعليه، فإن تحقيق الجودة يتطلب الإلتزام بمعايير محددة وموحدة تعمل كإطار مرجعي يساعد على بلوغ ذلك. ومن هذا المنطلق، تعتبر المواصفة الدوليةISO 21001: 2018 بمثابة إطار دولي متكامل يسمح لمؤسسات التعليم العالي من خلال نظام إدارة ميني على الجودة والتحسين المستمر من تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات المتعلمين وأصحاب المصلحة الأخرين. وبناءا على ذلك، تسعى هده الورقة البحثية لبيان الإطار الخاص بهذه المواصفة الدولية وكيف تعمل من أجل ضمان جودة التعليم العالي.

**الكلمات المفتاحية:** جودة التعليم العالي، المواصفة الدولية ISO 21001: 2018 .

**مقدمة**

إن التعليم العالي كان منذ القدم ومزال القاطرة التي تربط الكفاءات والنخب العلمية بالحياة الاجتماعية والاقتصادية. في الوقت الحاضر، لا يمكن إنكار الدور الكبير الذي تلعبه مؤسسات التعليم العالي في تحريك عجلة ووتيرة التنمية سواء ما تعلق بالشق الاجتماعي أو الاقتصادي حيث أصبحت فاعلا أساسيا نحو تحقيق أهداف وتطلعات المجتمع. من الجانب الاقتصادي، تساهم في تخريج الكفاءات والموارد البشرية المؤهلة القادرة على الإنتاج وخلق القيمة المضافة والابتكار. علاوة على ذلك، مؤسسات التعليم العالي أضحت حاليا حاضنات للمشاريع الناشئة ولريادة الأعمال والتي يعول عليها كثيرا في تحقيق التنويع الاقتصادي والرفع من وتيرة النمو. إلى جانب ذلك، تساعد البحوث والدراسات العلمية التي تقدمها في علاج المشاكل والاختلالات التي تؤثر على الأداء الاقتصادي وتعزز من القدرة التنافسية. على الصعيد الاجتماعي، تساهم هذه المؤسسات على تعزيز العدالة الاجتماعية من خلال اتاحة فرص التعليم للجميع. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر منبر مهم لتكريس ونشر قيم المواطنة والحوكمة الرشيدة والحد من تأثيرات الأفات الاجتماعية عبر تقديم حلول علمية تعالج هذه القضايا.

في الوقت الحالي، تواجه مؤسسات التعليم العالي العديد من التحديات المتزايدة، فقد فرضت العولمة عليها ضرورة الرفع من قدراتها المتعلقة بالبحث العلمي والابتكار لمواكبة التطور التكنولوجي والعلمي السريع. كذلك، المنافسة العالمية بين الجامعات على التصنيف يضعها أمام ضغط مستمر لتطوير قدراتها العلمية والتعليمية والبيداغوجية. ومن جانب أخرى، التحول الرقمي ومتطلباته يعتبر تحدي كبير يتطلب إمكانيات بشرية ومادية وتكنولوجية كبيرة. وعلى مستوى سوق العمل، هنالك حاجة ملحة ومتزايدة نحو توفير كفاءات بشرية تتماشى ومتطلبات أرباب العمل وتمتلك من المهارات والقدرات التي تساعد على حل المشكلات وخلق ابتكارات جديدة.

في ظل هذه التحديات، أصبح التركيز على الجودة مطلبا أساسيا لضمان تنافسية وفعالية مؤسسات التعليم العالي. حيث، ينظر إلى الجودة في التعليم العالي على أنها مجموعة من العمليات التي تساعد على تحقيق الأهداف بفعالية وكفاءة من خلال توفير بيئة أكاديمية وإدارية داعمة ومحفزة تربط بشكل جيد بين البرامج التعليمية ومتطلبات المجتمع وسوق العمل وتراعي الإلتزام بالمعايير التي تضمن تحقيق التميز والسعي المستمر نحو التحسين والتجديد. في الوقت الراهن، أصبح ضمان الجودة في المخرجات ألية أساسية لكسب ثقة المجتمع والطلبة، فالتكوين الجيد الدي يتماشى مع متطلبات سوق العمل والتطور الحالي من شأنه تسهيل عملية توظيف خريجي الجامعات واندماجهم في الحياة المهنية. علاوة على ذلك، جودة البحث العلمي والابتكارات المقدمة سوف تمكن المجتمع من بلا شك من التعامل مع العديد من المشاكل التي يواجهها وتساهم في التطوير والازدهار.

إن سعي مؤسسات التعليم العالي إلى بلوغ مستوى عالي من الجودة وتعزيز مكانتها التنافسية على المستوى الدولية فرض عليها تبني مجموعة من المعايير الدولية المتعلقة بمواصفات الجودة المطلوبة. وفي هذا السياق، تعتبر الإيزو منظمة دولية لضمان الجودة من خلال تطوير مواصفات ومعايير دولية موحدة للجودة تمس مختلف المجالات والمؤسسات. في مجال جودة التعليم العالي، تعتبر المواصفة الدولية ISO 21001: 2018 معيار دولي يضع نظام يعرف بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية يراعي احتياجات التعليم الحالية ويسعى إلى التحسين المستمر للعمليات التعليمية وتلبية متطلبات المتعلمين وأصحاب المصلحة.

حاليا، يعرف التعليم العالي في الجزائر جهود وإصلاحات كبيرة من أجل الرفع من تصنيف الجامعات الجزائرية على المستوى الدولي وأيضا ربط الجامعة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وأمام هده التوجهات يمكن لتبني نظام إدارة المؤسسات التعليمية تحقيق الجودة التي تصبو إليها هذه الأخيرة ويسرع من وتيرة تحقيق الأهداف التي تسعى إليها. وبناءا على هذا يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: **ما المقصود** **بالمواصفة الدولية** **ISO 21001: 2018 وكيف تسهم في تحسين جودة التعليم العالي وضمان فعاليته في الاستجابة لاحتياجات وتوقعات المتعلمين وأصحاب المصلحة؟**

وللإجابة على ما سبق، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

* ما المقصود بجودة التعليم العالي؟
* ماهي المبادئ الأساسية التي تقوم عليها المواصفة الدولية ISO 21001: 2018**؟**
* فيما تكمن فعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EMOS؟
* ماهي المتطلبات الأساسية لنجاح نظام إدارة المؤسسات التعليمية في تحقيق جودة التعليم العالي؟

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في:

* التعريف بالمواصفة الدولية ISO 21001: 2018
* بيان أهمية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EMOS
* إبراز البنود الأساسية التي من شأنها ضمان جودة التعليم العالي في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EMOS

**أولا: الجودة في التعليم العالي**

1. **تعريف جودة التعليم العالي:**

إن الجودة في مؤسسات التعليم العالي من المفاهيم الحديثة والمهمة كون هده الأخيرة تسعى إلى تحسين مخرجات عمليات التعليم والبحث العلمي والارتقاء بالأداء وجعل هذه المؤسسات مصدر للإبداع والابتكار. في الأدبيات، يوجد اختلاف حول مفهوم الجودة في التعليم العالي لأنها تمس عدة جوانب ولا يمكن تحديد تعريف شامل وموحد لها. حيث، تعرف جودة التعليم العالي أنها **"**تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الدي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعليم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية**"**(البوهي وأخرون، 2022، ص ص. 333-334(. كذلك، تعرف على أنها "ترجمة احتياجات ومتطلبات الطلاب إلى خصائص محددة لتقديم خدمة تربوية تتوافق مع متطلبات وتوقعات المجتمع" (مقيمح ومقيطع، 2020، ص. 68(. علاوة على ذلك، يتم النظر إليها بأنها" توجيه كافة أنشطة الجامعة الأكاديمية والإدارية والمالية لتحقيق توقعات ورغبات العملاء، والتحسين المستمر لجودة الخدمات التي تقدم للطلاب، وذلك من أجل تخريج طلاب ذوي كفاءة عالية" (حبشي، 2007، ص. 128(. من جانب أخر، يمكن القول بأنها "عملية تهدف إلى الارتقاء بالعملية التعليمية وتحقيق نقلة نوعية من خلال تطبيق حزمة من الإجراءات والأنظمة التعليمية وتوثيق للبرامج التعليمية المختلفة" (الطراونة وأبو عيادة، 2024، ص. 100(. وبشكل عام، يمكن تلخيص أهمية تطبيق الجودة في التعليم العالي في النقاط التالية:

* تلبية احتجاجات 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.
* تحسين مركز الجامعة على الصعيد المحلي والعالمي والمساهمة كذلك في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
* الحفاظ على التطوير والتجديد المستمرين للتكيف مع متغيرات البيئة الجامعية.
* تركيز القيادة الإدارية على التخطيط الإستراتيجي لاتخاذ قرارات فعالة وصائبة.
* تحقيق رضا هيئة التدريس والأطقم الإدارية والعمل على تطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات العمل بشكل منظم.
* تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بالخدمات المقدمة لهم من قبل كليات الجامعة.
* تحسين أداء وإنتاجية الجامعة. (هواري منصوري، اخضر یحیاوي،2017، ص. 643 (

1. **أسباب تبني الجودة في التعليم العالي****:**

في السنوات الأخيرة، التوجه نحو تبني الجودة أصبح محط إهتمام العديد من مؤسسات التعليم العالي ويرجع ذلك إلى (عيساوي، 2024، ص ص. 127-128(:

* التغییر المستمر لدور المؤسسات الجامعية في مجال التعليم والبحث.
* زيادة الطلب على التدريب والدراسة الجامعية.
* زيادة برامج التعلم عن بعد (المحلیة والدولية).
* الحاجة المتزايدة للمعلومات والبحث.
* الاعتراف المتبادل بالشهادات الجامعية دوليا.
* میل أرباب العمل للتعاقد مع الجامعات حتى تستفيد من نتائج أبحاثها لتحقيق أفضل النتائج.
* التنقل الدولي للطلاب للدراسات الجامعية بسبب الامتياز الجامعي.

**3. معايير الجودة في التعليم العالي:**

إن ضمان تحقيق الجودة في التعليم العالي يتوقف على مدى تطبيق مجموعة من المعايير والتي تشمل (شناف و بلخيري، 2017، ص ص. 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 )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:** تقو م 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 وإمكانية تعبيرها عن الواقع، وهل تتماشى 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 )المشاكل البيئية(، ليتمكن الطالب من استيعابها وفهمها وتطبيقها في تجارب حياته.
* **معيار جودة تقويم الطالب:** على الأساتذة التنويع 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 للطالب وقياس مخرجات التعلم، كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.
* **معيار جودة العالقة 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.

**ثانيا: المواصفة الدولية ISO 21001:2018**

1. **التعريف المواصفة الدولية** **ISO 21001:2018**

ISO 21001:2018هو معيار دولي صادر عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO) يضع إطارا لنظام إدارة خاص بالمؤسسات التعليمية والتدريبية، بهدف تعزيز قدرة هده الأخيرة على تحقيق الجودة في كافة مخرجاتها، ويطلق كدلك عليه اسم نظام إدارة المؤسسات التعليمية (Educational Organization Management System – EOMS)، ويمكن تعريفه بأنه "منظومة إدارية متكاملة صادرة عن منظمة التقييس الدولية ترتكز على مجموعة من المتطلبات الإدارية والتنظيمية المختلفة والتي تسعى الى تطوير نظام رصين ومعتمد وموثق لإدارة العملية التعليمية يستهدف اولاً تنمية المهارات المعرفية والعلمية والفكرية والمعلوماتية لمتلقي الخدمة والأطراف الأخرى )أصحاب المصلحة( وتحقيق هدفي النجاح والتميز لتلك المنظمات ثانيا مما ينعكس ذلك إيجابا في بناء مكانة ذهنية وبصمة اجتماعية واعدة"(قاسم محمد و علي حسين،2021 ، ص.187(.

ويتكون تنسيق مواصفة الايزو 21001 من (10) بنود او أبواب رئيسية، البنود من (1 الى 3) تختص بتعريف المواصفة، بينما البنود من (4 الى 10) تتكون من متطلبات مواصفة الايزو 21001 التي يجب على المؤسسات الالتزام بها لتطبيق المواصفة.

1. **مقارنة بين المواصفة الدولية****ISO 21001****: 2018  / ISO 9001****: 2015**

**أوجه التشابه****:** رغم أن ISO 21001: 2018 خاص بالمؤسسات التعليمية و ISO 9001: 2015 عام لكل المؤسسات، إلا أن بينهما أوجه تشابه كثيرة لأن ISO 21001 مستوحى في الأصل من ISO 9001 كمايلي:

1. الأساس المشترك: كلا المعيارين مبنيان على نهج إدارة الجودة ويعتمدان على دورة التحسين المستمر (PDCA).

2. المبادئ الإدارية:كلاهما يستندان إلى مبادئ إدارة الجودة مثل: القيادة، التحسين المستمر، اتخاذ القرار المبني على الأدلة، إدارة العلاقات مع أصحاب المصلحة.

.3البنية الهيكلية:يشتركان في نفس الأبواب الرئيسية مثل: السياق، القيادة، التخطيط، الدعم، التشغيل، التقييم، التحسين

4. التركيز على أصحاب المصلحة:

* :ISO 9001: 2015 يركز على العملاء وأصحاب المصلحة الآخرين.
* :ISO 21001: 2018 يركز على المتعلمين وأصحاب المصلحة الآخرين.

أي كلاهما يعطي أهمية كبرى لفهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية.

**5. الأهداف المشتركة:** تسعى كلا المواصفتين إلى:

* ضمان جودة العمليات والخدمات.
* تحقيق كفاءة أكبر في استخدام الموارد.
* تعزيز المساءلة والشفافية.
* تعزيز رضا العملاء في ISO 9001، ورضا المتعلمين فيISO 21001.

**أوجه الاختلاف:**

يمكن عرض أهم الاختلافات بين المواصفتين الدولتين في الجدول التالي:

**الجدول )01(: الفرق بينISO 21001: 2018  / ISO 9001: 2015**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| البند | ISO 9001: 2015 | ISO 21001: 2018 |
| النطاق | معيار عام لإدارة الجودة يصلح لأي مؤسسة (صناعية، خدمية، تجارية(…. | معيار خاص بالمؤسسات التعليمية والتدريبية (جامعات، مدارس، مراكز تدريب…). |
| التركيز | رضا العملاء وتحقيق متطلباتهم. | رضا المتعلمين وأصحاب المصلحة (معلمين، أولياء الأمور، المجتمع…). |
| المبادئ الأساسية | * التركيز على العميل * القيادة * مشاركة العاملين * نهج العمليات * التحسين * اتخاذ القرار المبني على الأدلة * إدارة العلاقات | نفس المبادئ + مبادئ إضافية للتعليم:   * التعليم الشامل * المسؤولية الاجتماعية * دعم ذوي الاحتياجات الخاصة * توافق البرامج التعليمية مع المستقبل |
| أصحاب المصلحة | العملاء، الموردون، الموظفون، الملاك. | المتعلمون، أولياء الأمور، المعلمون، المجتمع، جهات الاعتماد، الحكومات. |
| الإطار المرجعي | نظام إدارة الجودة QMS | نظام إدارة المؤسسات التعليمية EOMS |
| المخرجات | منتج أو خدمة ذات جودة ترضي العميل. | تعلم ذو جودة يحقق الأهداف التعليمية وينمي مهارات المتعلم. |
| التطبيق | يمكن تطبيقه على أي نوع من المؤسسات. | يطبق حصراً على مؤسسات التعليم والتدريب. |

**المصدر:** من إعداد الباحث

**.3أهمية تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS)**

تتمثل الفوائد المحتملة التي يمكن أن تجنيها المؤسسة من خلال تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) فيما يلي:

* تحسين مواءمة الأهداف والأنشطة مع السياسات (بما في ذلك الرسالة والرؤية).
* تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير تعليم شامل ومنصف وذي جودة للجميع.
* إرساء عمليات وأدوات تقييم متسقة لإثبات الفاعلية والكفاءة وتعزيزهما.
* زيادة مصداقية المؤسسة.
* ترسيخ ثقافة التحسين المؤسسي.
* توسيع نطاق مشاركة الأطراف المعنية.
* تحفيز التميز والابتكار
* تحقيق التوافق بين المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والخاصة وغيرها ضمن إطار دولي.
* توفير وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التعليمية الفعّالة.
* توفير تعلم أكثر تخصيصاً والاستجابة بفاعلية لجميع المتعلمين، ولا سيما أولئك ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة، المتعلمين عن بعد، وفرص التعلم مدى الحياة (ISO, 2018, p. vi) .

**.4المبادئ الأساسية لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS)**

يتضمن هذا النظام المبادئ الإدارية الآتية )أحمد الزهراني وعلي الزهراني، 2025، ص ص. 93-94(:

* **التركيز على المتعلمين والمستفيدين الأخرين****:** أي تلبية متطلباتهم وتجاوز توقعاتهم، بما يتوافق مع رسالة ورؤية المؤسسة واحتياجات المجتمع.
* **القيادة ذات الرؤية المستقبلية:** ويتم التعبير عنها من خلال اشراك المتعلمين والمستفيدين في إنشاء وكتابة وتحقيق رسالة المؤسسات التعليمية ورؤيتها وأهدافها.
* **إشراك الأفراد:** من خلال اشراك المعنين واحترامهم يمكن إدارة المؤسسات التعليمية بكفاءة وبفعالية أكبر.
* **نهج العملية:** من خلال فهم الأنشطة وإدارتها باعتبارها مترابطة تعمل كنظام مترابط له مدخلات ومخرجات.
* **التحسين المستمر:** فالمؤسسات الناجحة تركز باستمرار على التحسين، مما يساعدها على المحافظة على مستوى أدائها، والتعامل مع المتغيرات الداخلية والخارجية، وخلق فرص جديدة لها.
* **اتخاذ القرارات المبنية على الأدلة:** فعند استناد القرارات على التحليل والتقييم للبيانات والمعلومات، وفهم العلاقات بين السبب والنتيجة، فإن ذلك يساعد المؤسسات التعليمية في تحقيق النتائج المستهدفة.
* **إدارة العلاقات:** فإدارة العلاقات مع الأطراف المهتمة يؤثر في النجاح المستمر للمؤسسة التعليمية.
* **المسؤولية الاجتماعية:** ويأخذ بعين الاعتبار تأثير القرارات والأنشطة على المجتمع والاقتصاد والبيئة، فالمؤسسات المسؤولة اجتماعيا تضمن النجاح على المدى الطويل.
* **إتاحة التعليم والإنصاف:** فالمؤسسات الناجحة تكون مرنة وشفافة وخاضعة للمساءلة، ويمكن وصول أكبر مجموعة من الأشخاص لمنتجاتها وخدماتها التعليمية.
* **السلوك الأخلاقي في التعليم:** يتعلق بقدرة المؤسسة على خلق بيئة أخلاقية قادرة على التعامل مع جميع الأطراف المعنية بإنصاف، وتجنب تضارب المصالح، وإيصال أنشطتها لصالح المجتمع.
* **أمن البيانات وحمايتها:** فالأطراف المهتمة تكون على ثقة في قدرة المؤسسة على استعمال بياناتها، وأنها تتعامل مع هذه البيانات بعناية وسرية.

**5. نهج العملية في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EMOS**

نهج العملية يعني النظر إلى أنشطة المؤسسة التعليمية على أنها "سلسلة مترابطة من العمليات"، حيث تكون مخرجات كل عملية بمثابة مدخلات للعملية التالية. إن فهم وإدارة العمليات المترابطة كنظام يسهم في فعالية وكفاءة المؤسسة في تحقيق النتائج المنشودة. يتيح هذا النهج للمؤسسة التحكم في العلاقات المتبادلة والاعتماد المتبادل بين عمليات النظام، بحيث يمكن تعزيز الأداء الكلي للمؤسسة. ويتكون من العمليات التالية:

**الشكل** **)01(: التمثيل التخطيطي لعناصر عملية واحدة )عملية تقييم فعالية التعليم(**

|  |
| --- |
| **مستقبلي المخرجات**  **الأنشطة:**  **مصادر المدخلات**  **المتعلمين،**  **المعلمين،**  **المؤسسات التعليمية،**  **الموظفين**  **نتائج تقييم فعالية التعليم**  **تطبيق منهجيات التقييم لفعالية التعليم**  **المعلمين،**  **الموظفين،**  **المؤسسات التعليمية**  **نتائج تقييم المعرفة ) الإختبارات، الإمتحانات ..... إلخ(**  **معلومات عن أداء المتعلم**  **نقاط الرقابة والفحص الممكنة وقياس الأداء**  **المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على المواصفة الدولية ISO 21001: 2018 |

من الشكل رقم **)**01**(،** يتضح أن عملية تقييم فعالية التعليم الواحدة تشمل العناصر الفرعية المترابطة التالية:

**مصادر المدخلات:** هي الجهات التي توفر الموارد الأولية لعملية التعليم وتضم المعلمين، الموظفين، المؤسسات التعليمية مثل القبول

**المدخلات:** تشير إلى الأدوات المستخدمة في تقييم المعرفة الخاصة بالمتعلمين وتشمل الاختبارات، الإمتحانات، والمعلومات الخاصة بأداء المتعلم.

**الأنشطة:** هي العمليات الفعلية التي تقوم بها المؤسسة التعليمية لتحويل المدخلات إلى مخرجات أين يتم تطبيق منهجيات التقييم لفعالية التعليم.

**المخرجات:** تعبر عن النتائج الفعلية لتطبيق منهجيات التقييم لفعالية التعليم ويمكن أن تكون على شكل مهارات ومكتسبات علمية مكتسبة، تقارير تقييم لأداء الفردي للمتعلم.

**مستقبلي المخرجات:** وهم الأطراف المستفيدون بشكل مباشر من المخرجات ويتمثلون في المتعلمين، المعلمين، المؤسسات التعليمية، الموظفين.

**نقاط الرقابة والفحص الممكنة وقياس الأداء:** هي نقاط لمراقبة الجودة وضبط العمليات في مختلف مراحل العملية التعليمية، بحيث تساعد على منع حدوث انحرافات والعمل على تصحيحها في حالة حدوثها وتوافق العمليات مع الأهداف.

وبشكل عام، تطبيق نهج العملية في نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) يتيح ما يلي:

* الفهم والاتساق في تلبية المتطلبات؛
* النظر إلى العمليات من حيث القيمة المضافة؛
* تحقيق أداء فعال للعمليات؛
* تحسين العمليات بناءً على تقييم البيانات والمعلومات(ISO, 2018, p. vii) .

**.6دورة إنجاز المهام في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية EMOS**

يقوم نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية على دورة ديمنغ (Deming Cycle) والتي تعتبر أساسيا في أنظمة إدارة الجودة الصادرة على المنظمة العالمية للتقييس الإيزو، كونها تعتبر أداة فعالة في إدارة الجودة وضمان التحسين المستمر، ويمكن عرض كيفية استخدامها في المواصفة الدولية ISO 21001: 2018 في الشكل الموالي:

**الشكل )02(: دورة تخطيط – تنفيذ – فحص – التحسين (PDCA) في المواصفة الدولية ISO 21001: 2018**

|  |
| --- |
| **المقدمة** **(0) المصطلحات والتعريفات (3)**  **المجال (1) الملاحق المعلوماتية**      **نتائج EMOS**  **)رضا المتعلمين والمستفيدين الأخرين، المنتجات والخدمات(**  **فهم المنظمة**  **وسياقها (4,1)**  **فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية (4,2)**  **متطلبات المتعلمين والمستفيدين الأخرين**  **تحديد مجال** **EMOS (4,3)**  **التشغيل**  **(8)**  **نفد** **خطط**    **التخطيط**  **(6)**  **تقييم الأداء**  **(9)**  **القيادة**  **(5)**  **إفحص باشر**  **التحسين**  **(10)**  **نظام إدارة المؤسسات التعليمية (4,4)**  **الدعم (7)**  **ملحق معياري** |

**المصدر:** من إعداد الباحث بالاعتماد على المواصفة الدولية ISO 21001: 2018

يمكن وصف دورة PDCA باختصار كما يلي:

* **التخطيط** **:(Plan)** وضع أهداف النظام وعملياته، وتحديد الموارد اللازمة لتحقيق النتائج بما يتماشى مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وسياسات المؤسسة، إضافة إلى تحديد المخاطر والفرص ومعالجتها؛
* **التنفيذ :(Do)** تنفيذ ما تم التخطيط له؛
* **الفحص:(Check)** مراقبة و(عند الاقتضاء) قياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة ومقارنتها بالسياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، ثم رفع التقارير بالنتائج؛
* **الإجراء (Act):** اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء عند الضرورة.

**7. متطلبات تطبيق نظام الإدارة** **للمؤسسات التعليمية** **EMOS**

يتوقف نجاح نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية في تحقيق الجودة والتحسين المستمر على تحقيق المتطلبات التالية:

**1. المجال****:** تحدد المواصفة متطلبات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) عندما تكون المؤسسة بحاجة إلى إثبات قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاءات من خلال التدريس أو التعلم أو البحث؛ وتهدف أيضا إلى تعزيز رضا المتعلمين والمستفيدين الآخرين والعاملين من خلال التطبيق الفعال لنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية، بما في ذلك العمليات الخاصة بتحسين النظام وضمان مطابقة متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

**2. المراجع المعيارية:** لا توجد مراجع معيارية في هذا المستند.

**3. المصطلحات والتعريفات:** تحدد المعاني الدقيقة للمفاهيم الأساسية المستعملة في المواصفة لتوحيد الفهم ولاستخدامها في أعمال التقييس مثل منظمة، أصحاب المصلحة، فعالية، سياسات، الهدف، الكفاءة، مراقبة، أداء، مسؤولية اجتماعية .... إلخ.

**4. سياق المنظمة:** يشتمل هذا البند على (04) متطلبات فرعية، تركز في مجملها على ضرورة معرفة المؤسسة للقضايا الداخلية والخارجية ذات العلاقة بغرضها ومسؤوليتها الاجتماعية وتوجهها الإستراتيجي والتي يمكن أن تحد من النتائج المرجوة من نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية. إلى جانب، فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهتمة ذات الصلة نظرا لتأثيرها المحتمل على قدرة المؤسسة في تقديم منتجات وخدمات تعليمية بشكل مستمر ومستدام. وكدا تحديد مجال تطبيق نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية سواء من حيث الحدود وقابلية التطبيق. علاوة على العمليات اللازمة للحفاظ وصيانة نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية.

**5. القيادة:** يضم هذا البند على (03) متطلبات فرعية، تختص بدور القيادة العليا في المؤسسة من حيث إثبات الإلتزام والعمل بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية سواء من خلال المساءلة أو توفير الموارد اللازمة والتشجيع الكافي. ومن خلال التركيز على المتعلمين والمستفيدين الأخرين بفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم واستفائها باستمرار. علاوة على التزامها بوضع سياسة المؤسسة التعليمية ومراجعتها بشكل مستمر والمحافظة عليها وتحديد المسؤوليات والسلطات اللازمة لنجاح نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية.

**6. التخطيط:** يضم هذا البند على (03) متطلبات فرعية، يجب على المؤسسة مراعاتها في عملية التخطيط والتي تشمل التأكد من قدرة النظام على تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة، ومدى مناسبة الإجراءات المتخذة لمعالجة المخاطر والفرص مع احتمال حدوثها والتأثير المحتمل على المنتجات والخدمات التعليمية. إلى جانب، وضع أهداف تعليمية في الوظائف والمستويات والعمليات اللازمة في نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية مترجمة على شكل خطة والموارد اللازمة.

**7. الدعم:** يتضمن هذا البند على (05) متطلبات فرعية، يتعين على المؤسسة التركيز عليها لضمان نجاح نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية وتشمل تحديد وتوفير الموارد اللازمة لإنشاء وتنفيذ وصيانة وتحسين النظام سواء ما تعلق بالموارد البشرية والتسهيلات، إلى جانب الكفاءة والتوعية في الأشخاص الذين يعملون تحت إشراف المؤسسة، إضافة إلى تحديد الاتصالات الداخلية والخارجية الخاصة بنظام الإدارة للمؤسسات التعليمية والمعلومات الموثقة الضرورية لفعالية النظام.

**8. التشغيل:** يتضمن هذا البند على (07) متطلبات فرعية، تتعلق بتخطيط وتنفيذ ومراقبة العمليات وتحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية

**9. تقييم الأداء:** يشتمل هذا البند على (03) متطلبات فرعية، تتعلق بالرصد والقياس والتحليل والتقييم. إلى جانب إجراء عمليات تدقيق داخلية خلال فترات مخطط لها لتقديم معلومات حول مدى توافق النظام ومتطلبات المواصفة ومتطلبات المؤسسة. إضافة إلى مراجعة الإدارة العليا للنظام والإستراتيجية وتحديثها.

**10. التحسين:** يضم هذا البند على (03) متطلبات فرعية، تعني بحالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية الملائمة لها والعمل على تحسين ملاءمة وكفاءة وفعالية نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية باستمرار. إلى جانب، تحديد واختيار فرص التحسين المناسبة (ISO, 2018, pp. 01-48).

**خاتمة:**

إن المواصفة الدولية ISO 21001:2018 تعتبر منهج متكامل يساعد مؤسسات التعليم العالي على تحقيق الجودة والتطوير المستمر لقدراتها التعليمية والأكاديمية كونه يركز بشكل أساسي على تلبية احتياجات المتعلمين وأصحاب المصلحة وتكيف البرامج التعليمية لتتماشى مع توقعاتهم. إلى جانب دلك، تطبيق هدا المعيار الدولي من شأنه زرع ثقافة الجودة وترسيخها في الجامعات الجزائرية كمكون رئيسي لتحقيق المكانة العلمية والتعلمية سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

يسمح نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية من خلال دورة تخطيط – تنفيذ – فحص – التحسين (PDCA) بضمان التحسين المستمر ما يعزز من مستوى الكفاءة والفاعلية والقدرة على الاستجابة لمتطلبات المتعلمين وسوق العمل، إلى جانب تعزيز الثقة بين الجامعات وأصحاب المصالح المرتبطين بها. من جهة أخرى، تطبيق المتطلبات الأساسية الخاصة بهده المواصفة الدولية للجودة من شأنه مساعدة مؤسسات التعليم العالي على الاندماج بسهولة مع التحولات التي تفرضها العولمة وتحقيق التحول الرقمي إلى جانب الرفع من مكانتها وتنافسيتها.

وبشكل عام، يمكن القول إن المواصفة الدولية ISO 21001:2018 توفر نظام مبني على الجودة يسمح بإدارة المؤسسات التعليمية بنجاعة كبيرة وبتكاليف أقل وبمخرجات يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

**قائمة المراجع:**

1. البوهي، ع. ا.، & المصري، ا. ج.، & ماجد، ا. م.، & عبد الرحيم، م. أ. )2022(. الجودة الشاملة في التعليم. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
2. مقيمح ص.، & مقيطع ح. (2020). تشخيص واقع نظام إدارة المؤسسات التعليمية ضمن المعايير الدولية الايزو 21001، -دراسة حالة جامعة 20أوت 1955سكيكدة. المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، 8(2)، 67-90. <https://asjp.cerist.dz/en/article/140214>
3. حبشي ف. (2007). إدارة الجودة الشاملة والإيزو في التعليم العالي. مجلة العلوم الإنسانية، 18(3)، 145-127. [https://asjp.cerist.dz/en/article/](https://asjp.cerist.dz/en/article/3723)[3723](https://asjp.cerist.dz/en/article/3723)
4. الطروانة، ا.، & أبو عيادة، ه. )2024(. نماذج وقضايا في التعليم العالي. الآن ناشرون وموزعون.
5. منصوري ه.، & يحياوي ل. (2017). الجودة في التعليم العالي- متطلباتها وتحدياتها Quality in Higher Education- Requirements and challenges. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية, 4(1)، 631-646. <https://asjp.cerist.dz/en/article/21980>
6. عيساوي ا. (2024). معايير وأساليب تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، 16(1)، 125-134. <https://asjp.cerist.dz/en/article/247949>
7. شناف خ.، & بلخيري م. (2017). معايير ضمان جودة التّعليم العالي -عرض لبعض النّماذج العالمية-. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية, 5(4)، 240-255. <https://asjp.cerist.dz/en/article/81532>
8. خيرة سعيد احمد الزهراني، خ. س.، & علي الزهراني، ن. (2025). ممارسات إدارة الأداء في مدارس التعليم العام السعودية في ضوء المواصفة الدولية ISO21001: 2018 . Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences (119), ، 125-81 . <https://doi.org/10.33193/JALHSS.119.2025.1393>
9. International Organization for Standardization. (2018). Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use (ISO Standard No. 21001:2018). ISO. <https://www.iso.org/standard/66266.html>