الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20أوت 1955 سكيكدة

بالتعاون مع مخبر

ECOFIMA

**الملتقى الوطني حول:**

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

يوم: 15-16أفريل 2025

**عنوان المداخلة:**

**نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي**

**-** **تجارب دولية رائدة-**

**Quality assurance system in higher education institutions**

**- Pioneering international experiences -**

**من إعداد:**

د/ تمام بلقاسم -جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (مخبر تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة).

[b.temmam@univ-chlef.dz](mailto:b.temmam@univ-chlef.dz) [belgacemtemmam@gmail.com](mailto:belgacemtemmam@gmail.com)

د/ شيباني عبد القادر-المركز الجامعي النعامة (مخبر تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة). [chibani.abdelkader@cuniv-naama.dz](mailto:chibani.abdelkader@cuniv-naama.dz)

**ملخص:**

تهدف الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، أهميته، معاييره وعمليات تقييمه، وبالتالي الإجابة على إشكالية الورقة البحثية المتمثلة فيما مدى أهمية تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي...معاييره وعملية تقييمه؟

وتم اعتماد المنهج الوصفي لتغطية مختلف جوانب الموضوع المتعلقة بنظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي، سبل تحقيقه، واسس تقييمه.

وخلصت الدراسة إلى أن النهوض بجودة قطاع التعليم العالي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال جودة المناهج التعليمية، جودة عضو هيئة التدريس وطرق التدريس، جودة المباني التعليمية والوسائل والكتاب التعليمي، جودة الطالب...وغيرها.

**الكلمات المفتاحية:** ضمان الجودة، مؤسسات التعليم العالي، نظام ضمان الجودة، التقييم.

**Abstract** :

The current study aims to shed light on the concepts related to the application of the quality system in higher education institutions, its importance, standards and evaluation processes, and thus answer the problem of the research paper, which is: How important is the application of the quality system in the higher education institution...its standards and evaluation process?

The descriptive approach was adopted to cover various aspects of the subject related to the quality system in higher education institutions, ways to achieve it, and the foundations for its evaluation.

The study concluded that improving the quality of the higher education sector can only be achieved through the quality of educational curricula, the quality of faculty members and teaching methods, the quality of educational buildings, means and educational books, the quality of students...etc.

**Keywords**: Quality assurance, higher education institutions, quality assurance system, evaluation.

**مقــــدمــــــــــــــــــة:**

يعد التعليم العالي أحد أهم ركائز التنمية الشاملة، من خلال مساهمته في إعداد إطارات فنية وأكاديمية ومهنية لمؤسسات المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى دوره في تطوير المعرفة واستخدامها ونشرها من خلال البحث العلمي وإعداد المتخصصين في مجالاته وتطوير أساليب خدمة المجتمع والبيئة.

لذلك حظيت عملية تطوير التعليم باهتمام كبير في أغلب دول العالم، وكان من أهم أدوات تطويره تطبيق معايير الجودة التي أصبحت سمة من سمات هذا العصر، مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة بإعتبارها أحد الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجح الذي نشأ لمواكبة المتغيرات العالمية والمحلية ومحاولة التكيف معها.

وعليه فإن تحديد الأسس الأساسية للجودة له أهمية كبيرة في إطار تطبيقها العملي في مختلف المؤسسات العاملة بما في ذلك المؤسسات المعنية بالتعليم العالي، إذ تشير هذه الأسس إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي الاعتماد عليها في مجال ضمان الجودة.

حيث تهدف عملية ضبط الجودة إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة، وكذلك التحسين والتطوير المستمر لمدخلات العملية التعليمية وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات أو العمليات، وبالتالي تحسين مخرجات مؤسسات التعليم العالي. وتتضمن هذه العملية تطبيق مجموعة من المعايير التي يهدف تطبيقها إلى التحسين المستمر للمنتج التعليمي.

وعلى ضوء ماسبق، يمكننا صياغة الإشكالية التالية:

**"ما مدى أهمية تطبيق نظام الجودة في مؤسسة التعليم العالي...معاييره وعملية تقييمه؟"**

1-**أهداف الدراسة:**

-إثراء الجانب النظري المتعلق بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

-إبراز أهمية تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- التعرف على مختلف الأليات المنتهجة من أجل تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

**2-أهمية الدراسة:**

-إبراز الدور الذي يلعبه نظام ضمان الجودة في تحقيق مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

-الإشارة إلى الضرورة الملحة لتطبيق نظام الجودة في الجامعات الجزائرية.

-تسليط الضوء على مساهمات تطبيق نظام ضمان الجودة والدور المهم الذي يلعبه في تحقيق مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

**3-منهج الدراسة:**

تم إعتماد المنهج الوصفي في إعداد البحث الأكاديمي من أجل الإلمام بالمفاهيم المرتبطة بنظام ضمان الجودة ومدى مساهمته في تحقيق جودة التعليم العالي في قطاع التعليم العالي.

**4-تقسيمات الدراسة:**

من أجل الإلمام بالعناصر المختلفة للموضوع تم تقسيم البحث العلمي الأكاديمي إلى ثلاث (03) محاور:

**المحور الأول**: الإطار النظري لجودة التعليم العالي.

**المحور الثاني:** نظام ضمان جودة التعليم العالي.

**المحور الثالث**: تجارب دولية رائدة في مجال ضمان جودة التعليم العالي.

**المحور الأول: الإطار النظري لجودة التعليم العالي**

نشير ضمن محتوى هذا المحور إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالإطار النظري لجودة التعليم العالي وذلك من خلال التطرق إلى مفهومه، أهدافه، أبعاده، محاوره.

**1. مفهوم جودة التعليم العالي:**

**1.1 مفهوم الجامعة:**

**\* تعرف على انها:** معقل الفكر الانساني في ارفع مستوياته، او مصدر الاستثمار وتنمية الثروة البشرية وبعث الحضارة والتراث. **(الجوزي، 2012-2013، صفحة 21)**

**\* كما تعرف أيضا:** هي تلك المؤسسة التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة البكلوريا تعليما نظريا، معرفيا يلازمه تدريب مهني فني بهدف اخراجهم الى الحياة العملية كأفراد منتجين[[1]](#endnote-1).

**\* وتعرف:** هي مؤسسة انتاجية تهدف لإعداد الرأسمال البشري الضروري لقيادة التنمية الاقتصادية في بلد ما بأقل التكاليف الممكنة. **(بلواهري، 2012-2013، صفحة 21)**

**2.1 مفهوم التعليم العالي:**

**\* مفهوم التعليم:** يعرف التعليم على انه تزويد الافراد بحصيلة معينة من العلم والمعرفة، حيث يهتم بالمعارف كوسيلة لتأهيل الفرد للدخول في الحياة العملية من حيث المعلومات العامة ومستوى الفهم للبيئة الكلية التي يتلقى فيها المتعلم تعليمة منها، فهو يهدف الى تطوير الملكيات الفكرية واكتساب المعارف العامة والخاصة للحصول على كفاءات مهنية. **(حرنان، 2013-2014، صفحة 06)**

**\* مفهوم التعليم العالي:** هو عبارة عن مرحلة تعليمية مكملة للمراحل التعليمية السابقة، ويقصد به كل انواع التعليم الذي يلي المرحلة الثانوية او ما يعادلها، ويهدف الى تنمية فكر ومهارات وقدرات الطالب في العديد من المجالات، ليتمكن بعد تخرجه من الاسهام في المسيرة التنموية للبلاد. **(خالصة، 2011-2012، صفحة 121)**

**3.1 مفهوم جودة التعليم العالي:**

يشير مصطلح الجودة في التعليم الجامعي إلى مجموع الجهود التي يبذلها أعضاء هيئة التدريس والقيادات الأكاديمية والإداريين في المؤسسة التعليمية لتوجيه الموارد والعمليات لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتوافق مع متطلبات المجتمع.

لقد أصبح مفهوم الجودة أحد أهم ركائز المنافسة في العقدين الماضيين، فأصبحت الجودة هي المحور الرئيسي لإدارة الجامعات في المستقبل، وأصبحت جودة الخدمة التعليمية ضرورة أساسية، تزداد أهميتها بقدرتها على تحقيق رغبات الطلاب كاملة، من خلال تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة**. (الجودة في التعليم : تعريف وبيان، 2024)**

**-الجودة في قطاع التعليم العالي**: تعرف على أنها أسلوب یمارس من قبل أعضاء الإدارة وهيئة التدريس والتكوین بهدف تحسین مخرجات التكوین من خلال تطویر منظومة التكوين بما یحقق احتیاجات وانتظارات الأساتذة، الطلبة، سوق العمل**. (عريفة، 2016، الصفحات 75-84)**

**2. أهداف جودة التعليم العالي:** لجودة التعليم العالي أهداف عدة نذكر منها: **(سليم، 2014، الصفحات 120-212)**

\* التأكيد على أن الجودة واتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

\* تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

\* ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات الوقاية خير من العلاج والتّعليم مدى الحياة.

\* الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التّعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة، مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.

\* الوقوف على المشكلات التّعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليليها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.

\* فتح قنوات الاتصال والتواصل ما بين مؤسسة التّعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظّمات التي تعنى بالنظام التّعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

\* اتخاذ كافة الاجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.

**3. مبادئ جودة التعليم العالي:**

عكف الباحثون في مجال دراسة جودة التعليم العالي على تحديد عشر مبادئ: **(الفراني، 2014، صفحة 77)**

**\* الاعتمادية:** قدرة مقدّم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدّقة والإتقان.

**\* الكفاءة:** امتلاك مقدّمي الخدمات للمهارة والمعرّفة اللازمة لأداء الخدمة.

**\* الاستجابة:** رغبة واستعداد مقدّمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزّبائن، مهما كانت الظروف.

\* **الأمان:** درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدّمة وفيمن يقدمها.

**\* المصداقية:** مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالالتزامات وتعهداتها للطالب قبل وأثناء التحاقه بها.

**\* إمكانية وسهولة الحصول على خدمة:** سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف الزبون كتقصير فقرة انتظار الحصول على الخدمة، وتوفير عدد كافي من منافذ الحصول عليها.

**\* الاتصال:** تزويد الزبائن بالمعلومات والتوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها.

**\* معرفة وتفهم الزبون:** بذل الجهود من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرّفة احتياجاتهم الخاصة، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

**\* الملموسية:** تحتاج مؤسسة التعليم العالي في تقديم خدماتها إلى مجموعة من المستلزمات المادية من قاعات الدراسة، المدرجات، المخابر العلمية، التي تجسد هذه الخدمة سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

**\* اللباقة:** تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والاحترام واللطف في التعامل كالاستقبال الطيّب مع التحية والابتسامة مع الزبائن.

**4. أبعاد جودة التعليم العالي:** تتمثل أبعاد جودة التعليم العالي في النقاط الأتية: **(رقاد، 2014، الصفحات 44-55)**

**1.4 جودة عضو هيئة التدريس وطرق التدريس:**

**\* جودة عضو هيئة التدريس:** مهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها

إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون.

**\* جودة الطالب:** لتحقيق جودة الطالب لا بد من توفر الخدمات التي تقدم له، وكذا مناسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، اضافة الى تعزيز دافعيتهم للتعلم واكتسابهم مهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل.

**\* جودة البرامج التعليمية:** تعتبر خطة تعليمية ضرورية تعتمدها مؤسسة التعليم العالي للحصول على الخريجين المؤهلين.

**\* طرق التدريس الجامعي:** تتمثل في مدى فهم الطلبة للمعلومات ومدى قدرتهم على توظيفها في حياتهم، وليس حفظها واسترجاعها ثم نسيانها بعد ذلك.

**2.4 جودة المباني التعليمية والوسائل والكتاب التعليمي:** تعد كل من المباني التعليمية، الوسائل والكتاب التعليمي أحد أهم العناصر التي يعتمد عليها في القيام بالعملية التعليمية، ولتحقيق الجودة فيها ينبغي الاهتمام بجودة تلك العناصر.

**3.4 جودة الادارة التعليمية:** يدخل في إطار جودة إدارة مؤسسة التعليم العالي جودة كل من:

**\* التخطيط:** فهو يبنى على أساس كل من احتياجات المجتمع والمواءمة بين متطلبات التنمية وإمكاناته.

**\* التنظيم:** هو عملية تحديد المسؤوليات، تفويض السلطات، توزيع المهام بين الموظفين كل حسب تخصصه وتعاونهم جميعا من أجل تنفيذها بغية تحقيق أهداف التنظيم المرسومة مسبقا.

**\* القيادة:** تؤدي دورا فاعلا في العملية الإدارية لتجعلها أكثر فاعلية تجاه تحقيق الأهداف.

**\* الرقابة:** هي العملية التي يستطيع من خلالها صانعي القرار التأكد من أن النشاط الفعلي يتماشى مع النشاط المخطط له من خلال القيام بقياس الأداء وتحديد الانحرافات ومعالجتها للوصول إلى الهدف المسطر.

**4.4 جودة المناهج، التمويل وتقييم الأداء التعليمي:**

**\* جودة المناهج الجامعية:** يتم تطويرها باتباع مجموعة من الخطوات تتمثل في تحديد استراتيجية التعليم، دراسة الواقع الحالي للتعليم، التخطيط لتسهيل عملية تنفيذ، تمويل وتغيير العملية التعليمي.

**\* جودة التمويل الجامعي:** يتطلب تسيير شؤون التعليم الجامعي توفير الكثير من الموارد المالية.

**\* جودة التقييم:** يحتاج عملية تقييم الطالب، عضو هيئة التدريس، البرامج التعليمية وطرق تدريسها، تمويل وادارة الجامعة إلى معايير واضحة ومحددة ويسهل القياس عليها.

**المحور الثاني: نظام ضمان جودة التعليم العالي**

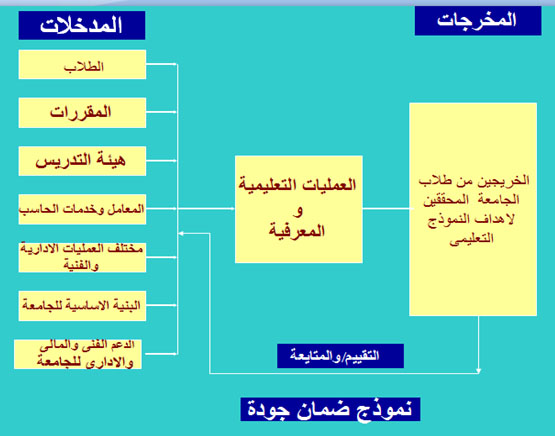
نشير ضمن محتوى هذا المحور إلى مختلف الجوانب المتعلقة بنظام جودة التعليم العالي وذلك من خلال التطرق إلى مفهومه، أهدافه، المراحل الأساسية لتطبيق هذا النظام، وكذلك التطرق إلى أشهر المداخل المطبقة والمعتمدة في نظام ضمان جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى مختلف الطرق والأليات المطبقة في تقييم هذا النظام.

**1. مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي:**

**1.1 مفهوم ضمان الجودة**: تعرف على أنها مجموعة النشاطات التي تتخذها المؤسسة او المنظمة لضمان ان معايير محددة وضعت مسبقا لسلعة ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام، وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات. **(حجيم، 2008، صفحة 307)**

**2.1 مفهوم نظام ضمان الجودة:** هو مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام وفي جميع المستويات، بهدف ضمان بأن ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها وتركيبها وتسليمها وخدمتها، بهدف تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة. **(الخطيب، 2010، صفحة 45)**

**3.1 مفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي**: أي جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرق التدريس، وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعده من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق، وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل. **(عامر، معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل م د، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي، 2014)**



[نظام](https://www.google.com/نظام) ضمان جودة التعليم العالي https://www.google.com/

2**. أهداف نظام ضمان جودة التعليم العالي**: من اهداف تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي: **(زاهر، 2005، صفحة 270)**

\* ايجاد نظام شامل لضمان الجودة يمكن الجامعة من مراجعة مناهجها وتطويرها.

\* توحيد الهياكل التنظيمية التي تركز على الجودة في الجامعة؛

\* تطوير المهارات الادارية والمهنية مع اعطاء الموظف فرصة لتطوير امكانياته؛

\* تشجيع التحسين المستمر وتقديم الخدمة الافضل.

**3. مراحل تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي:** يمر تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بثلاث مراحل اساسية ومكملة لبعضها البعض وهي: **(رقاد، 2014، الصفحات 44-55)**

**1.3 مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة ومتطلبات تطبيقها:**

\* تشكيل سياسة الجودة: يطرح تطبيق نظام ضمان الجودة على مستوى السياسة ثلاثة أسئلة:

- السؤال: لماذا نطبق النظام؟، أي تحديد أهداف النظام.

- السؤال: ماهي الآلية المناسبة؟، أي اختيار الآليات.

- السؤال: ما هو الحجم؟، أي نطاق وأبعاد النظام.

\* متطلبات تطبيق سياسة ضمان جودة التعليم العالي: يكون على مستوى:

- مجال التأطير والتسيير والرعاية للمؤسسة الجامعية.

- ثقافة الجودة والقرار والانتاجية وقبول المساءلة.

- توفير البيئة التمكينية الملائمة من تشريعات وأنظمة ترعى الاستقلالية وتنظم المساءلة.

**2.3 مرحلة تشكيل سياسة ضمان الجودة الداخلية والتقييم الذاتي:**

\* **ادارة الجودة**: يجب أن يكون لكل مؤسسة استراتيجية، سياسة واجراءات خاصة بإدارة الجودة وتكون رسمية ومعلن عنها، كما يجب العمل على نشر ثقافة الجودة وإدارتها كخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة.

\* **اعداد مرجع للجودة:** وجملة أهداف تعدها مؤسسة التعليم العالي تحسبا للتقييم الذاتي ليكون بمثابة دليل اندماج إدارة المؤسسة في مسار الجودة، ويكون وصف النتائج المنتظرة، وعرض الأجهزة المتوفرة، ثم العمليات المنجزة ومؤشرات القياس هي العناصر التي ستبرز في عملية التقييم الذاتي.

\***التقييم الذاتي:** وهي عملية اجراء دوري ومستمر يمارس من قبل موظفي مؤسسة التعليم العالي لقياس نتائج مختلف أنشطة مؤسسة التعليم العالي وينتهي بتقديم تقرير تستند عليه هيئات ضمان الجودة الخارجية في عملية اعتماد مؤسسة التعليم العالي.

**3.3 مرحلة ضمان الجودة الداخلية:** ان ضمان الجودة ليس فقط عملية تحسين داخلية ولكنها ترتبط أيضا بالمساءلة من قبل المجتمع. ويستند اجراء ضمان الجودة الخارجية على دراسة تقرير التقييم الذاتي من طرف هيئة ضمان الجودة، وذلك من منطلق موقعهم الخارجي ونظرا للأكثر شمولية وخبراتهم وتجاربهم السابقة مع البرامج المماثلة.

**4. مداخل نظام ضمان جودة التعليم العالي:** من أشهر المداخل المطبقة والمعتمدة، نذكر: **(رقاد، 2014، الصفحات 100-101)**

**1.4 مدخل ضمان الجودة القائم على أساس المعايير:** وفقا لهذا المدخل يمكن أن تستخدم هيئات ضمان الجودة إما المعايير الدنيا أو معايير التميز، وغالبا ما يتم الاستناد على المعايير الدنيا في الترخيص بفتح مؤسسة تعليم عالي أو عرض برنامج معين ثم القيام بعملية التجديد الدوري لهما، و يهدف تطبيق مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس المعايير الدنيا إلى ضمان الملاءمة للقواعد وللمساءلة؛ أما مدخل نظام ضمان الجودة القائم على أساس معايير التميز فينطلق من فرضية أن المعايير الدنيا قد تم مراقبتها من قبل جهات أخرى أو أن مؤسسة التعليم العالي تتوافر على مستوى مقبول من الجودة، ويعد نظام ضمان الجودة القائم على معايير التميز أفضل أداة لتحسين الجودة لأنها تفرض على مؤسسات التعليم العالي الالتزام بجملة من المعايير.

**2.4 مدخل ضمان الجودة القائم على أساس المواءمة للأهداف:** تعد أهداف مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج بمثابة المرجع الذي تعتمد عليه هيئات ضمان الجودة لتحليل الجودة، فعلى أساسها تجرى عملية تقييم جودة مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج محل التقييم، ومن ثم يتم الحكم على أداء هذه المؤسسات. ويطلق على مؤسسات التعليم العالي التي تتمكن من تحقيق الأهداف المسطرة بمؤسسات الجودة. وتعد آلية التدقيق أفضل آلية لضمان جودة التعليم العالي وفقا لهذا المدخل.

**5. طرق واليات تقييم نظام ضمان جودة التعليم العالي:** تعتمد هيئات ضمان الجودة على طريقتين: **(UNESCO, 2001, pp. 43-48)**

**1.5 التقييم الكمي:** تمر عملية التقييم الكمي للمؤسسات التعليم العالي بالخطوات التالية:

-الطلب من مؤسسات التعليم العالي اظهار مدى تطبيقها للمعايير الكمية الموضوعة.

-الطلب من المقيميين الأقران فحص مدى التزام مؤسسات التعليم العالي بتطبيق المعايير.

-اظهار النتائج في شكل كمي.

**2.5 التقييم من قبل الأقران أو النظراء:** تفضل بعض هيئات ضمان الجودة التي لا ترغب في اتباع نهج جد تقييدي ألا تطلب من مؤسسات التعليم العالي تحقيق أهداف كمية، كأن لا تطلب منهم مثلا احترام نسبة عضو هيئة تدريس واحد لعشرة طلبة أو أن يدرس برامج الدكتوراه أعضاء هيئة تدريس من حملة شهادة الدكتوراه، بل يكفي أن يكون لديهم مستوى كاف ومناسب من المؤهلات لضمان تكوين جيد.

**3-5 المقارنة المرجعية :** تعتبر المقارنة المرجعية، من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في تحسين وتطوير جودتها. وفيما يلي تقديم لبعض التعاريف حول هذا الأسلوب:**(فيجان، 2005، الصفحات 87-93)**

عرفت المقارنة المرجعية على أنها " العملية المستمرة لقياس المنتجات والخدمات والانشطة مقابل المستويات الافضل للأداء التي غالبا ما توجد في المؤسسات المنافسة أو مؤسسات أخرى لديها عمليات مشابهة".

وتعرف أيضاً بأنها: "عملية مقارنة الأنشطة أو العمليات بأفضل التطبيقات حسب التصنيف العالمي، حيث يقوم المديرون بمقارنة الأنشطة مع أنشطة مماثلة في مؤسسات أخرى أو أقسام مختلفة في وحداتهم، والهدف هو تشخيص نقاط القوة والضعف في أداء أنشطة أو عمليات المؤسسة الاقتصادية ومعرفة الفجوة بينها وبين منافسيها من المؤسسات الأخرى".

وتعرف أيضاً بأنها: "إحدى أدوات تقييم وتطوير وتحسين الأداء من خلال تحديد الفجوة في الأداء مقارنة بالوحدات أو الإدارات الأخرى والعمل على تعزيز الجوانب الإيجابية التي تميز المؤسسة الاقتصادية وتحديد الجوانب السلبية والعمل على تجنبها بهدف تحقيق أفضل التطبيقات في الأداء”.

تعد المؤسسات الرائدة والتي تبغي الثبات والاستمرار في عملها من جانب، ومن جانب آخر تحقيق التميز والإبداع والذي يعد سر نجاحها عليها أن تعمل دائما على تحسين أدائها قياسا بأداء المنافسين وباستمرار حتى وإن كانت هي الأحسن في القطاع. ولكون المقارنة المرجعية تعد الأسلوب الأوحد الذي يساعد المؤسسة على معرفة مستوى أداءها قياسا بأداء المنافسين ولكونها أسلوب للتحسين المستمر والتي تعد من مقومات البقاء والتنافس وأن أهميتها تبرز من خلال ما تحققه من منافع والتي تجمل بالآتي:

- تساعد المؤسسة في التحديد الدقيق للفجوة بين أدائها وأداء المؤسسات الرائدة.

- تساعد على توفير المناخ الملائم وتعزيز الرغبة لدى قيادة المؤسسة والعاملين فيها على تبني سياسة التغيير نحو كل ما هو أفضل وجديد.

- يساعد على تحديد العمليات الحرجة وإعطائها الاهتمام والأولوية اللازمة في التنفيذ.

- تسهم بشكل فاعل في تطوير الإبداع الفردي والجماعي.

- يزود المنظمة بالوسائل اللازمة للبناء مع معالجة نقاط الضعف.

- تسهم بشكل فاعل في زيادة احتمالات تحقيق منافع إضافية للمؤسسة.

- التركيز الخارجي لأسلوب المقارنة المرجعية يؤدي بالضرورة الى زيادة كفاية وفاعلية مقاييس جودة الأداء الداخلية.

**4-5هيئات الاعتماد الأكاديمي :** الاعتماد الأكاديمي هو وضع أكاديمي أو مكانة علمية أكاديمية تمنح لمؤسسة تعليمية أو برنامج أكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير جودة التعليم المقدم كما هو متفق عليه مع مؤسسات التقييم التربوي. والاعتماد هو نشاط مؤسسي علمي يهدف إلى الارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية وتحسينها.

وهي أداة فعالة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها، ولقد أشار ديفيد وهارولد وديفيذ ورينجستد إلى الاعتماد في التعليم بأنه: **(الخطيب، الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح، 2010، صفحة 39)**

* هو الاعتراف بأن برنامجًا تعليميًا معينًا أو مؤسسة تعليمية قد وصلت إلى مستوى معياري محدد.
* ويعتبر حافزاً للارتقاء بالعملية التعليمية ككل ومصدر طمأنينة مجتمعية لخريجي هذه المؤسسة.
* الاعتماد لا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية.
* الاعتماد هو تأكيد وتشجيع للمؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناء على نظام من المعايير الأساسية التي تضمن درجة متفق عليها من الجودة وليس إلغاء هويتها الخاصة.
* إن الاعتماد لا يتعلق فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية، بل يتعلق أيضا بجميع جوانب ومكونات المؤسسة التعليمية.

**المحور الثالث:** تجاربدولية رائدة في مجال ضمان جودة التعليم العالي

لجأت العديد من الدول العربية والغربية إلى تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي وذلك بهدف الحصول على منتجات تعليمية ذات جودة عالية وبمواصفات عالمية وفيما يلي عرض لعينة من هذه التجارب:

**1-تجربة جامعة المملكة العربية السعودية:** في بداية الأمر كانت تطبيقات لجودة تنطلق من

مبادرة الكليات أو الأقسام داخل المؤسسات التعليمية لتطبيق معايير الجودة في البرامج العلمية

التي تقدمها.

وفي الثمانينات قامت بعض الجامعات الحكومية في المملكة بإدخال أنظمة ضمان الجودة لبعض البرامج وذلك بالاتفاق مع هيئات اعتماد دولية لاعتماد برامج في مجالات مهنية رئيسية كالبرامج الهندسية، برامج الحاسب الآلي باعتمادها من ABET كما في جامعتي الملك سعود والملك فهد لبترول والمعادن. وفي منتصف التسعينيات قامت بعض الجامعات بإنشاء مركز للجودة –كما في جامعة الملك عبد العزيز- ثم تم تطوير بعض هذه المراكز لتصبح عمادة للتطوير الأكاديمي –كما في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن -. ولضمان تحقيق الجودة في مخرجات البرامج التعليمية، قامت بعض الجامعات بوضع اختبارات للقبول لضمان جودة في المدخلات ابتداء.

إن معظم الجامعات بالمملكة تستخدم استبيانات تقويم للمقررات والأساتذة تملأ من قبل الطلاب في نهاية الفصل الدراسي ولكن نسبة الاستفادة من نتائج هذه الاستبيانات محدودة نظرا لغياب نظام الجودة المتكامل، بشكل عام لم يكن هناك نظام متكامل بل اجتهادات لتطبيق الجودة حيث تختلف من جامعة إلى أخرى. **(علي، 2009-2010، صفحة 199)**

في مطلع الألفية الثانية تبنت المملكة إستراتيجية لإجراء عملية تطوير شاملة لنظام التعليم العالي من خلال تنفيذ ثلاثة مشاريع أساسية:

- **المركز الوطني للقياس والتقويم** : وتولى تصميم وتنفيذ الاختبارات لقياس القدرات للطلبة

ومهاراتهم واتجاهاتهم، وتصميم وتنفيذ اختبارات لقياس التحصيل العلمي لدى الطلاب وتكون

هذه الاختبارات موحدة للتخصصات التي تدخل تحت نوعية واحدة.

- **الهيئة الوطنية لتقويم والاعتماد الأكاديمي** : تأسست الهيئة الوطنية كمبادرة مهمة لمساندة

التحسينات في جودة التعليم العالي فوق الثانوي، وهي هيئة مستقلة تعين المجلس الأعلى للتعليم، إلا أنها تعمل تعمل بالتعاون مع الوزارات والجهات الأخرى المسؤولة عن إدارة مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي والإشراف عليها.

**2-التجربة البريطانية :**

تتبوأ الجامعات البريطانية مكانة مرموقة بين أفضل الجامعات في العالم لما تحظى به من سمعة طيبة مما يجعل الحفاظ على أرفع درجات الجودة والمعايير الأكاديمية الرصينة من الأمور الحاسمة لديمومة تلك السمعة، حيث يستند هذا الأمر إلى احترام دولي قوامه خصائص عدة يمكن إيجازها بالنقاط التالية:

- الأنظمة التي تعتمدها الجامعات ذاتها لضمان معاييرها ينبغي أن تكون صحيحة مع الحفاظ على الجودة مثل الإجراءات التي يتم اتخاذها بهدف وضع المقررات الدراسية والاستعانة بالممتحنين الخارجيين   قيام وكالة ضمان الجودة في التعليم العالي QAA بإجراء مراجعة تقييمية خارجية مستقلة لكل جامعة على أن تكون التقييمات بصيغة تقارير منشورة.

-  التفاعل المثمر مع الطلبة وأرباب العمل على أن يشمل ذلك الهيئات المهنية والقانونية والتنظيمية الأمر الذي يُعين الجامعات على تحديد توجهاتها.

- اعتماد آليات هدفها تحسين الجودة منها على سبيل المثال التعلم من خبرات الآخرين والمشاركة المطلوبة لتحقيق التطبيق العملي المثمر وكذلك السبل الكفيلة بدعم التدريس الجامعي الرصين.

**مواصفات البرنامج التدريسي:** تقديم معلومات مفصلة عن كل مقرر دراسي مع بيان ما ينبغي على الطلبة تعلمه وكيفية تحقيق النتائج المرجوة.

-تقوم الجامعات وبشكل متواصل بتقييم أنظمتها ومقرراتها الدراسية للتيقن من أنها تلبي المعايير المعتمدة وكذلك ضمان تقديم العون المناسب للطلبة مع التأكد من أن المقررات الدراسية مناسبة للطلبة وعصرية في مادته.

 ويمكن التحقق من ذلك من خلال:

التيقن من أن المقررات الدراسية الجديدة تلبي المعايير الصحيحة مع ضرورة استخدام طرق التدريس ذات الجودة العالية. هنا لابد أن تتأكد (الهيئات المكلفة بإقرار البرنامج)  Programme Approval Panels، التي تتألف في العادة من الخبراء من خارج الجامعة، أن هذه المقررات الدراسية الجديدة تنسجم مع (أطر مؤهلات التعليم العالي) و (بيانات مؤشر المقررات الدراسية).

**المراقبة المنتظمة والمراجعة:** تقوم الجامعات البريطانية على الدوام برصد المقررات الدراسية ومراقبتها للتأكد من أنها مناسبة للأهداف التي وضعت من أجلها. وتجري هذه العملية سنوياً من خلال دراسة التقارير التي يرفعها الخبراء الخارجيون وكذلك تقييم أداء الطلبة ودراسة المعلومات التي يدلون بها.

كما يتم استقاء المعلومات من (المراجعات الدورية) التي تجري كل خمس أو ست سنوات والتي يشارك فيها الأساتذة والطلبة والخريجون الجدد. أضف إلى ذلك، تقوم الجامعات بإجراء مراجعاتها الخاصة للمقررات الدراسية على نطاق واسع كما تقوم بفحص دقيق ومنتظم لمستوى المقررات الدراسية الفردية.

 التقييم: للجامعات البريطانية قوانينها الخاصة بكيفية تقييم أداء الطلبة ليتسنى ضمان الحفاظ على المعايير في المستوى اللائق الأمر الذي يسهل تبني الحكم المناسب على ما يؤديه الطلبة من واجبات

**توفير المعلومات العامة:** تقوم الجامعات بنشر المعلومات الخاصة بكل مقرر دراسي (مواصفات البرنامج الدراسي) كما يتم نشر آراء الطلبة المستمدة من نتائج استطلاع الرأي الطلابي الوطني المنشور في الموقع الإلكتروني الموسوم Unistats مع معلومات أخرى حول ما تم إحرازه من تقدم ونسب إكمال المنهج الدراسي فضلاً عن توظيف خريجي الجامعة.

**3-التجربة اليابانية:** نشأت فكرة الجودة الشاملة باليابان ولا سيما في الجامعات في المجال الصناعي، وهذا المفهوم أطلق عليه بيت الجودة، إذ يشير إلى مفاهيم تسهم إسهاما حقيقيا في تحقيق الجودة الشاملة وهذه المفاهيم تركز إلى مرتكزات، منها البنية الفوقية وهي تتكون من النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني، وثانيها ركائز الجودة من حيث خدمة العمل واحترام البشر والإدارة بالحقائق والتحسين المستمر، وثالثهما الأصول والأحكام الحجرية التي يرتكز إليها السقف أو الأعمدة، ورابعها إنسانية

الإدارة، وخامسها الأركان والمهمة والرؤية والقيم. **(الزيادات،، 2008، صفحة 198)**

كما يتسم التعليم العالي في اليابان بالجودة حيث بدا نظام الاعتماد في اليابان عام 1947 م من خلال تأسيس جهاز خاص باعتماد تحت هيئة اعتماد الجامعات اليابانية(JUAA) وتطور هذا النظام مع مرور الزمن ليصبح مسؤولا عن أضخم نظام للتعليم العالي في العالم.

وتعد عملية جمع ضمان الجودة حسب المدرسة الوطنية للدرجات الأكاديمية وتقويم الجامعات هي مهمة مستقلة لكل جامعة بحيث تضع كل جامعة أهدافها في التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع، ثم يأتي دور التقويم الخارجي الذي يعتمد على هذه الأهداف والمهام وتصنف برامج التقويم إلى ثلاثة أنواع: **(الزيادات،، 2008، الصفحات 311-313)**

- التقويم حسب الموضوع (تعليم، بحث علمي، إدارة الجامعة، خدمة المجتمع) وتتم عملية المرجعية والتقويم من وجهات النظر المختلفة متضمنة المقارنات.

- تقويم الأنشطة التربوية.

- تقويم أنشطة البحثية.

**الخـــــــاتمــــــــــــــــــــــــــــــــمة:**

إن إرساء وترسيخ ثقافة التعامل مع الجودة في التعليم العالي أصبح ضرورة ملحة، كما أن واقع تطور وتطور المجتمعات المعاصرة أصبح يتأثر أكثر فأكثر بدرجة اكتسابها للمعرفة من أجل تطوير قدراتها. مواردها البشرية وكفاءاتها الإبداعية، وتطبيق مؤشرات ومعايير الجودة والاعتماد الجامعي من قبل الدول النامية وخاصة الدول العربية. والتي تكون دائما عرضة للنقد، يعتبر مخرجا لجعل الخدمات الجامعية قادرة على مواكبة الدول المتقدمة والسير على الخطى التعليمية الصحيحة والواثقة لا يشوبها أي نوع من أنواع الفشل المحتمل مستقبليا، وذلك من خلال مراعاة كافة المعايير والمؤشرات الخاصة بذلك، لتستطيع أي مؤسسة تعليمية التكييف مع متغيرات البيئة الخارجية، وتلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي والعالمي.

# **المراجع:**

(s.d.). Récupéré sur https://almanalmagazine.comثقافة-وأدب/الجودة-والمعايير-الأكاديمية-المعتمد.

:. (s.d.). *مدى تماشي التكوين الجامعي في نظام ل م د مع متطلبات سوق العمل حسب رأي الاساتذة – دراسة ميدانية بجامعة المسيلة*.

*highereducation/Documents/2008/QualityStandardsSummary.p*. (s.d.). Récupéré sur http://www.universitiesuk.ac.uk/.

UNESCO, l. (2001). *Assurance Qualité Externe: Options Pour Les Gestionnaires de L’enseignement Supérieu.* PARIS, FRANCE: module2; evaluer la qualité.

*الجودة في التعليم : تعريف وبيان*. (2024). Récupéré sur https://www.uoanbar.edu.iq/RAECollege/News\_Details.php?ID=217.

الجوزي, ذ. (2012-2013). الحكم الراشد وجودة التعليم العالي في الجزائر. رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر3.

الحكم الراشد وجودة التعليم العالي في الجزائر. (s.d.).

الخطيب, أ. ا. (2010). *الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية.* الاردن: الطبعة الأولى ،علم الكتاب الحديث.

الخطيب, أ. ا. (2010). *الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية أنموذج مقترح.* عمان, الأردن: عالم الكتاب الحديث.

الفراني, ع. ا. (2014, أفريل 03-04). *نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا – المفهوم والابعاد*. الأردن: المؤتمر العربي الدولي الرابع لجودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء.

بلواهري, ف. (2012-2013). مدى تماشي التكوين الجامعي في نظام ل م د مع متطلبات سوق العمل حسب رأي الاساتذة – دراسة ميدانية بجامعة المسيلة. رسالة دكتوراه، كلية الأداب والعلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة سطيف 2.

*ثقافة-وأدب/الجودة-والمعايير-الأكاديمية-المعتمد*. (s.d.). Récupéré sur https://almanalmagazine.com.

حجيم, ا. أ. (2008). *إدارة الجودة الشاملة في التّعليم العالي*. عمان, الأردن: الطبعة الأولى- الوراق.

حرنان, ن. (2013-2014). مساهمة ادارة الجودة في تحسين جودة التعليم العالي – دراسة عينة من الجامعات الجزائرية. رسالة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة بسكرة .

خالصة, ا. ا. (2011-2012). ادارة الجودة الشاملة كدخل لإحداث التطوير التنظيمي في العليم العالي – دراسة حالة المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي. مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3.

رقاد, ص. (2014). *تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي الجزائرية: افاقه ومعوقاته – دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري*. كلية العلوم الإقتصادية والنجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1.

زاهر, ض. ا. (2005). *إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة*. دار السحاب.

سليم, ت. أ. (2014, أفريل 04-05). *التدريس الإبداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي*. مملكة البحرين: المؤتمر العربي الثاني لجودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية.

عامر, إ. ا. (2014, أفريل 03-04). *معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل م د، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي*. الأردن: المؤتمر العربي الدولي الرابع جامعة الزرقاء.

عامر, إ. ا. (2014, أفريل 03-04). معايير نظم الجودة وتأثيرها على بيئة التدريس الجامعي في ظل نظام ل م د، المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي. الأردن: المؤتمر العربي الدولي الرابع، جامعة الزرقاء.

عريفة, أ. ق. (2016). تقییم جودة الخدمات في مؤسسات التعلیم العالي من منظور الطلبة. *12(12)*.

1. [↑](#endnote-ref-1)