الصفحات: 220- 248

المجلد13، العدد1، يونيو 2024
Volume 13, Issue 1, June 2024
The Scientific Journal of the Faculty of Education

تصميم نظام ضمان الجودة في جامعة الجزيرة بالجمهورية اليمنية في ضوء تجارب بعض الجامعات العربية

Designing a Quality Assurance System at Al-Jazeera University in the Republic of Yemen in Light of the Experiences of some Arab Universities

عبدالغني يحيى الشيخ Abdulghani Yayia Alshaikh

كلية التربية - جامعة إب -جامعة الجزيرة – اليمن

Faculty of Education, Ibb University & Al-Jazeera University, Yemen

dr.alsheekh2000@gmail.com

تاريخ الاستلام: 08/ 2024/03 تاريخ القبول: 26/ 2024/04 تاريخ النشر: 2024/06/01

الملخص:

هدفت الدراسة إلى تصميم نظام لضمان جودة التعليم الجامعي في جامعة الجزيرة باليمن في ضوء البناء للمعرفة النظرية اللازمة وتجارب بعض الجامعات العربية لبيان أهمية نظام ضمان الجودة كمدخل يقود إلى التبني الكامل والتطبيق الشامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة. حيث تضمنت الإطار العام المتمثل ب(المشكلة -الأهداف - المفاهيم والمصطلحات ذات العلاقة) واعتبرت بإن الجودة الشاملة تمثل نظامًا لضمانها له مدخلات وعمليات ومخرجات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه التحليلي واختتم بعرض النتائج عنطريق الإجابة على تساؤلاتها الأربعة التي تمحورت حول طبيعة النظام من حيث الأهداف والأهمية والمبادئ والمتطلبات التي ينبغي للجامعة تحقيقها وحصر المدخلات لطبيعة هذا النظام ب(9) عناصر أساسية وعملياته ب(4)عناصر في حين تمثلت مخرجات هذا النظام بحصول الجامعة على الاعتماد (المؤسسي والبرامجي) على المستوى الوطني أو الاعتماد على المستوى الإقليمي أو الدولي، وقد مثل هذا تصورًا مقترحًا لنظام ضمان الجودة في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، الاعتماد الأكاديمي، التعليم العالي، الجامعات العربية، الجامعات اليمنية.

Abstract

The study aimed to design a system to ensure the quality of university education at Al-Jazeera University in Yemen in light of building the necessary theoretical knowledge and the experiences of some Arab universities to demonstrate the importance of the quality assurance system as an input that leads to the full adoption and comprehensive application of the concepts of comprehensive quality management. The general framework of the study included (the problem - objectives - related concepts and terminology) and considered that comprehensive quality represents a system to ensure it has inputs, processes and outputs. The researcher used the descriptive approach in his analytical style and concluded by presenting the results by answering the four questions of the study, which centered on the nature of the system in terms of the goals of the system, the importance, the principles, and the requirements that the university should achieve. The inputs to the nature of this system were limited to (9) basic elements and its operations (4) elements, while the outputs of this system were represented by the university obtaining accreditation (institutional or programmatic) at the national level or accreditation at the regional or international level. This represented a proposed vision for the quality assurance system at the University

keywords :

quality assurance - academic accreditation - accreditation, higher studies, Arab universities, Yemeni universities

https://doi.org/10.60037/edu.v13i(1).1931

مقدمة:

إن ضمان الجودة في التعليم الجامعي (دليل رؤساء الأقسام، 2019، ص.24)، هو: مجموعة من الأنشطة والإجراءات والمقاييس المستخدمة في فحص المؤسسات التعليمية والبحثية، وتقييمها للتحقق من استيفاء الشروط الأكاديمية والتنظيمية والإدارية التي تضمن تحقيق رؤية هذه المؤسسات ورسالتها وأهدافها في مجالات التعليم والتعلم والبحوث وتطوير المعرفة وخدمة المجتمع بشكل ملائم للمستويات المتعارفة عالميًا. ثم أن نظم ضمان الجودة والاعتماد تهدف إلى: تحقيق الوضوح والشفافية للبرنامج الأكاديمي وتوفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وكذلك ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج تلبي متطلبات ضمان الجودة، وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم الجامعي (wende,2003,14).

مشكلة الدراسة:

طبقت معظم الجامعات العربية في العديد من دولها مداخل نظامية ومنهجية لضمان الجودة للاستجابة للمتطلبات الجديدة، من أجل تحقيق جودة التعليم وتحقيق المعايير الأكاديمية في مستويات أعلى وتحقيق الشفافية والتكامل والمحاسبية (عبدالله ،2019، ص33)، وجامعة الجزيرة بالجمهورية اليمنية، هي إحدى الجامعات العربية التي تعاني من عدة معوقات تحول دون تفعيل عملية التطوير، يأتي في مقدمتها: التعيين من خارج الاختصاص للمواقع الوظيفية، إلى جانب قلة الوعي بثقافة الجودة، وضعف تهيئة المناخ للتغيير، وتوفير بيئة تعليمية داعمة، ومحاولة تطبيق المعايير مع ما هو قائم من بنية تحتية مادية وبشرية، إلى جانب كل ذلك فإن ضمان الجودة في الجامعة مازال في مرحلة البداية، وتحاول الجامعة مواجهة التحديات جميعها من أجل تعليم جيد ومستمر تكفل الكفاءات المطلوبة لسد حاجات سوق العمل المحلي والإقليمي، ولضمان ذلك يستلزم معرفة كيفية إعداد نظام لضمان الجودة فيها، بالاستناد دليل نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي اليمنية، إلى جانب الاستفادة من تجارب متقدمة في بعض الجامعات العربية في مجال نظام ضمان الجودة، ويمكن صياغة المشكلة بالسؤال الرئيس:

ما طبيعة نظام ضمان الجودة في جامعة الجزيرة بالجمهورية اليمنية في ضوء تجارب بعض الجامعات العربية؟

ويتفرع منه التساؤلات الآتية:

1- ما الأسس الفكرية لنظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي؟

2- ما مدخلات نظام ضمان الجودة؟

3- ما عمليات نظام ضمان الجودة؟

4- ما مخرجات نظام ضمان الجودة؟

أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية هذه الدراسة من أهمية نظام ضمان الجودة في النقاط الآتية: (وهيبة وسابح، 2020)؛ (عبد القادر وابن قنبه، ب.ت)؛ (حامي،2022، ص.128):

1- القناعة بأن النجاح في الوصول إلى مخرجات نوعية ذات كفاءة، لا تأتي إلا عن طريق برامج تعليمية تدريسية جيدة النوعية، وقوى عاملة جيدة الإعداد ومؤهلة، ومستلزمات متوافرة وبنية تحتية تلبي تلك الاحتياجات.

2-ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة والتقليل من بيروقراطية الإدارة إلى حد بعيد وتوفير القناعات بأهمية هذا النظام.

3- نجاح الجامعة في تحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية وبأقل تكلفة وتحسين مخرجاتها.

4- يوفر القناعة لدى قيادة الجامعة والالتزام بما ورد فيه.

5- إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الملائم.

6- تعزيز سمعة الجامعة والتصورات الذهنية وإشاعة نظام متكامل ومدروس للجامعة.

7- الرفع من معنويات العاملين في الجامعة وتحفيزهم وتشجعيهم على الاشتراك في عملية اتخاذ القرار داخل الجامعة بشكل فاعل، ومعالجة الصعوبات التي تواجهها بشكل علمي.

8- التنسيق بين الإدارات والأقسام والكليات، وتفعيل الاتصالات بينها بكل الاتجاهات.

9- مشاركة الجميع في جهود تحسين الجودة، وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية.

هدف الدراسة:

تهدف إلى تصميم نظام لضمان جودة العملية التعلمية التعليمية في جامعة الجزيرة في ضوء تجارب بعض الجامعات العربية.

حدود الدراسة:

تقتصر على:

تصميم نظام لضمان الجودة لجامعة الجزيرة في اليمن للعام 2024-2025م لكلياتها (العلوم الطبية، والعلوم والهندسة، والعلوم الإدارية والإنسانية) ولأقسامها التسعة الآتية:

1- الطب وجراحة الفم والأسنان. 2- الصيدلة. 3- المختبرات الطبية.

4- الهندسة المعمارية. 5- التقنية. 6- الحاسوب.7- المحاسبة.

8- التسويق. 9- إدارة الأعمال.

ولإداراتها المختلفة المنتظمة في التوصيف الوظيفي للعام 2023م.

مصطلحات الدراسة:

- التقييم الذاتي وضمان الجودة الداخلي:

هي العمليات التي يقوم بها أحد الأقسام الأكاديمية في الجامعة لضمان جودة أدائه في أنشطته كافة.

- التقويم الخارجي وضمان الجودة الخارجي:

مراجعة مستقلة للتحقق من التقارير التي تمثل سجل النشاط الحقيقي والصحيح وأن المعايير المعترف بها قد تم تحقيقها.

-دراسة التقييم الذاتي:

وثيقة يعدها القسم الأكاديمي المعني، في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي (البرامجي) المقر من مجلس الاعتماد وضمان الجودة؛ ليتسنى للجامعة التقدم لطلب الاعتماد.

-جامعة الجزيرة:

مؤسسة تعليمية أهلية خدمية، تقدم الخدمات التعليمية والتدريبية والبحثية، افتتحت في العام 2009 وصدر قرار اعتمادها رقم (238) في العام 2011ويقع مركزها الرئيس في مركز مدينة إب بالجمهورية اليمنية.

الإطار النظري ودراسات سابقة:

تمكن الباحث من الاطلاع على التجارب الدولية للجودة في مؤسسات التعليم العالي العربية، منها: (السعودية، الجزائر، العراق، المغرب، الأردن، الكويت، مصر)، والغربية، ومنها: (بريطانيا، أمريكا، اليابان)، وخلص إلى: أن ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية وتوافر نظام لضمانها خطوة مهمة جداً للوصول بها للاعتماد.

دراسات سابقة:

– دراسة حامي (2022) في الجزائر: هدفت إلى تقييم مسار ضمان جودة التعليم العالي في الجامعات الجزائرية، عن طريق البحث في إسهامات نظام ضمان الجودة في تحسين جودة الممارسة البيداغوجية والأكاديمية. بينما دراسة تومي (2021) بالمغرب: هدفت إلى اقتراح مدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية، يكون قائمًا على نتائج التقييم للمبادئ

السبعة المحررة في الدليل المرجعي لضمان الجودة الداخلية لمؤسسات التعليم العالي، ويكون مبنياً على متطلبات الفعالية. ودراسة رقاد وياسين (2018) بالجزائر: هدفت إلى التعرف على مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، ولتحقيق هدف الدراسة؛ تم تطبيق الاستبانة كأداة قياس بعد التحقق من الخصائص السيكومترية لها، وقد توصلت إلى: موافقة مسؤولي ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية محل الدراسة بدرجة عالية ووجود تحديات داخلية وخارجية تدفع جامعاتهم إلى تطبيق نظام ضمان الجودة. ودراسة العتل (2017) الكويت: هدفت إلى الإفادة من نظم ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات الإنجليزية في تحسين نظام ضمان الجودة والاعتماد بدولة الكويت، والتعرف على أهم الأسس الفكرية لنظام ضمان الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي، وكذلك التعرف على ملامح نظام ضمان الجودة. والاعتماد في الجامعات الإنجليزية، والوقوف على واقع نظام ضمان الجودة والاعتماد بدولة الكويت والتوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لتطوير نظام ضمان الجودة والاعتماد بدولة الكويت عن طريق الاستفادة من نظم ضمان الجودة بالجامعات الإنجليزية، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، واشتمل البحث على أربعة محاور، وعلى اختبار عينة مكونة من (68) من قيادة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، و(168) من القيادات الإدارية. ودراسة منصور (2014) فلسطين: هدفت إلى التعرف عن مدى توافق نظام ضمان الجودة في الكليات الجامعية المتوسطة (البوليتيكنيك) لقطاع غزه مع متطلبات مواصفة الإيزو9001 إصدار عام 2008 وتم اعتماد أربعة محاور رئيسة، هي: (مسؤولية الإدارة-إدارة الموارد _تحقيق الخدمة_ والتحسين المستمر). ودراسة عبد الله (2019) مصر: هدفت إلى وضع تصور مقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بمصر، وقد اشتملت الدراسة على الإطار العام، ويتضمن: المشكلة، والأهداف، والأهمية، والمنهج، وخطوات الدراسة وإجراءاتها، كما تناولت: تحليل مفهوم ضمان الجودة، ومتطلبات ومشكلات تطبيقيه في مؤسسات التعليم العالي، كما تناولت: تحليل واقع التجربة المصرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي، كذلك: تحليل أهم الخبرات الأجنبية في نفس المجال، واختتمت بعرض أهم النتائج والتصور المقترح لنظام ضمان الجودة في التعليم العالي. بينما دراسة المخلافي (2008) اليمن: هدفت إلى وضع ملامح لنظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية وأنظمته الفرعية، المتمثلة بنظام إدارة الجودة ونظام ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ونظام ضبط الجودة ونظام بيانات الجودة ومعلوماتها، وبعد عرض الباحث للأدبيات والمعطيات ذات

الصلة بمفهوم الجودة ونظامها في التعليم الجامعي وأبعاده وعناصرها، وأيضا وصفه للأنظمة الفرعية لنظام الجودة، توصل إلى أن:-

-مفهوم نظام الجودة في التعليم الجامعي يعبر عن جودة التصميم وجودة الأداء وجودة المخرج وأنه يهتم بجميع وظائف الجامعة.

دراسة عبد العزيز وحسين (2005) مصر: التي هدفت إلى التعرف على كيفية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي واعتمادها، كما هدفت إلى وضع تصور مقترح لكيفية ضمان جودة المؤسسات التعليمية، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: -

- ضرورة إنشاء نظام للاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، له بنية أساسية متخصصة. ودراسة وهيبة وسابح (2020) المغرب: هدفت إلى دراسة واقع الجودة في التعليم العالي لدول المغرب العربي، وتدني جودة المخرجات التعليمية، وعدم مواءمتها لمخرجات سوق العمل.

منهج الدراسة ونتائجها:

استخدم الباحث: المنهج الوصفي بنوعيه المسحي والتطويري، حيث استخدم الأسلوب الوصفي المسحي القائم على استقراء الأدبيات وجمع البيانات والمعلومات بالاعتماد على الدراسات والبحوث؛ للتعرف على مفهوم ضمان الجودة والمقصود بالنظام وعلى أهداف وأهمية ومتطلبات مكونات ومخرجات نظام ضمان الجودة في الجامعة (بيليه، محمود، 2009)؛ (الحربي ولطيفه،2022)؛ (سامي وحسان، 2022)؛ (الخطيب والخطيب، 2019)"؛ (رقاد وياسين، 2018)؛ (سوسن ومحمد،2008)؛ (عبد العزيز وحسين، 2005)؛ (عبدالله، 2019)؛ (المخلافي، 2008).

في حين استخدم: الأسلوب الوصفي التطويري وفق منهجية الاستقراء والاستنباط في محاولة للوصول إلى إجابات؛ وصولا إلى صياغة النظام عن طريق الإجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة.

ولما كان الهدف هو تصميم نظام لضمان الجودة في جامعة الجزيرة في ضوء تجارب بعض الجامعات العربية، حيث أشارت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت نظم ضمان الجودة في التعليم العالي، الى أن مكونات النظام لضمان الجودة في التعليم الجامعي من أربعة عناصر أساسية. ولهذا عمد الباحث إلى إجابة السؤال الرئيس للمشكلة وهو:

- ما طبيعة نظام ضمان الجودة في جامعة الجزيرة بالجمهورية اليمنية في ضوء تجارب بعض الجامعات العربية؟ وتم الاستدلال على ذلك، عن طريق الإجابة على الأسئلة الفرعية للمشكلة، وفقاً لما يأتي:

السؤال الأول:

ما الأسس الفكرية لنظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي؟ ويتم الإجابة عليه عن طريق : -

-تعد دراسة مفهوم ضمان الجودة في الجامعات وفهم معانيه وأهدافه وأهميته ومبادئه ومتطلبات تطبيقه قضية مهمة، تحتل مكانة كبيرة بين الباحثين والدارسين، وأساساً لتصميم النظام. ولهذا سيتم توضيح ذلك وفقاً لما يأتي:

1- مفهوم ضمان الجودة:

- مجموعة الإجراءات الموثقة لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير سوف تؤدي إلى تقدم المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات ومتطلبات المستفيد (14Hutchines,1992,p).

- مجموعة الإجراءات والآليات والعمليات التي تضمن تحقيق الجودة المرغوب فيها (عبد الله، 2014، 37).

- منع حدوث الأخطاء وضمان الأداء الجيد من أول مرة (مدني،1996، 166).

- وسيلة للتأكد من المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة الجهة المعنية، ثم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها -سواء قومياً أو عالمياً-، وأن مستوى جودة فرص التعليم والبحوث والمشاركة المجتمعية تعد ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات (إدارة المشروعات بوزارة التعليم العالي المصرية .

- استيفاء الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية من مناهج ومؤسسات وطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية (اتحاد الجامعات العربية، 2011، 33).

ويرى "مجلس الاعتماد وضمان جودة التعليم العالي" في اليمن، أن مفهوم ضمان جودة التعليم: تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المعدة من قبل المجلس، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية (دليل نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في اليمن، 2022، 8). كما تعني خلق ثقافة متميزة في الأداء، تدفع إلى العمل بشكل دؤوب على الإنجاز بشكل أفضل (الكرشمي، 2022، ص 711).

2- أهداف نظام ضمان الجودة:

يسعى هذا النظام إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1- تعريف وتوعية أقسام الجامعة الأكاديمية وإدارتها المختلفة بضمان الجودة وتحقيق التطوير المستمر لمدخلات وعمليات ومخرجات النظام والتميز في الأداء.

2- توفير المعلومات الكافية والدقيقة لأقسام الجامعة الأكاديمية والإدارية بمراحل وآليات وقواعد وشروط وعملية تقييم واعتماد البرامج التعليمية للجامعة.

3- تحديد الإطار العام لعملية التقييم الذاتي للجامعة أو للبرامج التعليمية، من خلال المحاور الرئيسة، وما يتضمنه كل محور من معايير ومؤشرات وعناصر وخصائص مقرة من مجلس الاعتماد، ويجب تحقيقها لمتطلبات أساسية للتقدم والحصول على الاعتماد.

4- معاونة الأقسام الأكاديمية واللجان المكلفة والقيادات الأكاديمية والإدارية في إجراءات تنفيذ دراسة التقييم وتأهيل الجميع على التنفيذ.

5- معاونة كافة القيادات الأكاديمية والإدارية؛ لتعزيز مجهوداتها في التطوير المستمر وتحسين جودة أدائها من خلال المعلومات المتضمنة في النظام.

3- أهمية نظام ضمان الجودة:

تتمثل أهمية النظام في كيفية إعداد الوثائق المطلوبة، والاستفادة مما يتم إنزاله من مجلس الاعتماد وضمان الجودة لإعداد نظام ضمان الجودة للتعليم والتعلم والنماذج والمواصفات للبرامج والمقررات الدراسية، وكذلك إرشادات لكيفية إعداد التقارير وتنفيذ دراسة التقييم الذاتي؛ فضلاً عن التعرف إلى مكونات تقرير التقويم الخارجي والمتطلبات الضرورية للقيام بها، إلى جانب امتلاك الإرشادات والإجراءات للتعامل مع الوثائق الصادرة من المجلس ومن هيئات الاعتماد المماثلة.

4- مبادئ نظام ضمان الجودة:

تهدف عملية إدارة ضمان الجودة إلى: تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والمخرجات، كما تساعد في إقامة نظام إدارة مناسب، يتحقق عن طريق العمليات التي من خلالها تنطلق الأقسام الأكاديمية إلى تحسين أدائها معتمدة على مقاييس مناسبة لحماية نزاهة عملية ضمان الجودة ككل، ويستند نظام الجودة في جامعة الجزيرة على المبادئ الآتية:

- الإصلاح الجامعي عملية مستمرة لا تتوقف عند مرحلة معينة؛ لأن تقويم الأداء الجامعي عملية مستمرة.

- تقع مسؤولية الجودة على عاتق الأقسام العلمية، فهي مسؤولة عن جودة جميع منشئاتها والأنشطة التي تمارسها متضمنة المحاسبة العامة والشفافية، عن طريق نشر نتائج التقويمات واستخدام معايير ضمان الجودة الخارجية وعملياتها ذات أهمية بالغة.

- الاهتمام بالمنتفعين جميعا (الطالب، المجتمع، سوق العمل)، مع الحرص على تحقيق مستويات عالية من الرضا وتعظيم دور المجتمع واهتماماته بضرورة تحقيق الجودة ومعاييرها.

- الحرص على المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، ومعاونيهم، العاملين، المجتمع، سوق العمل) وقدرة الجامعة على تحقيق الجودة داخلياً وخارجياً.

- تطبيق القيادة الموجهة بالفكر التي توظف التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج وتتسم (بالموضوعية، والشفافية، العدالة).

- تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة بين جميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة.

- الأخذ بالمدخل العملياتي، حيث إن المهام المطلوبة تنجز بفاعلية أكثر عندما تدار الأنشطة في صورة عملية.

- الأخذ بالمدخل المنظومي في الإدارة، حيث إن تحديد العمليات المترابطة وفهمها وإدارتها يسهم في كفاءة وفعالية الجامعة لتحقيق أهدافها، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الأنشطة الأكاديمية وغير الأكاديمية.

- اتخاذ القرارات المنطقية التي تعتمد على الحقائق وتشجيع ثقافة الجودة والاعتماد.

- الالتزام بالتعليم المستمر والمعتمد على الاستفادة من الخبرات المتراكمة وتقبل الأفكار الجديدة والتجاوب مع الاحتياجات الجديدة والانفتاح على الآخر.

- تتوافق إجراءات ضمان الجودة مع الممارسات العالمية وتقييم الجودة بناءا على الدليل (دلائل وبراهين مباشرة وملموسة قدر الإمكان)، والاعتماد الأكاديمي ليس هدفاً في حد ذاته وإنما ضمان الجودة ورفع مستوى الأداء لأقصى درجة ممكنة.

- الجامعة منظومة متكاملة، وتقاس مدى جودتها بمدى التفاعل بين عناصرها، وينبغي الحكم على كل منها في ضوء الآخر.

- تمكين الأفراد العاملين من خلال المشاركة والالتزام ومنحهم السلطة وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة في إجراءات تحقيق الجودة، ويتطلب ذلك القضاء على الممارسات الخاطئة.

5- متطلبات نظام ضمان الجودة:

إن تطبيق نظام الجودة بالجامعة يستلزم بعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق هذا النظام حتى يمكّن من قبول الفكرة، ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفاعلية والوصول إلى نتائجها المرغوبة، وهذه بعض المتطلبات:

أ- معالجة حالة الشغور في الهيكل التنظيمي للمركز:

أصبحت عملية تأسيس مراكز التطوير وضمان الجودة داخل الجامعات إجراءا مهما ومتطلبا أساسيا تطلبه هيئات الاعتماد والجودة في أي جامعة تسعى إلى الحصول على الاعتماد (المؤسسي أو البرامجي)، ولهذا فقد صدر القرار الوزاري رقم (16) بتاريخ 2020/2/29م للعمل بمخرجات الورشة المنتجة في المجلس، وتفعيل أداء مراكز التطوير وضمان الجودة من أجل حيازة ودعم وتنسيق ضمان الجودة في جميع وحدات الجامعات، ويتم ذلك من خلال إنشاء مجلس اللجنة العليا لإدارة الجودة إلى جانب المجلس التنفيذي وتفويضهما للقيام بالمهام المناطة بأعمال إدارة الجودة الشاملة.

ب- إعادة تشكيل ثقافة الجامعة:

إدخال أي مبدأ جديد يتطلب إعادة تشكيل لثقافة الجامعة، حيث إن قبول أو رفض أي مبدأ يعتمد على ثقافة ومعتقدات (الموظفين)، إن ثقافة الجودة في التعليم الجامعي تختلف جذرياً عن الثقافة الإدارية، وبالتالي يستلزم إيجاد ثقافة ملائمة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة ونظامها، وذلك بتغيير الأساليب الإدارية وانتهاج المداخل الإدارية المعاصرة والموائمة لمبادئ الجودة وتطبيقها.

ج- الترويج لنظام ضمان الجودة:

يعد نشر مفاهيم ومبادئ ونظام الجودة لجميع العاملين في الجامعة امرا ضروريا قبل اتخاذ قرار التطبيق، ويمثل ضامناً بنسبة كبيرة من التقليل من المقاومة للتغيير والتعرف على المخاطر المتوقعة بسبب التطبيق حتى يمكن مراجعتها، ويتم الترويج بطرق متعددة (المحاضرات، الندوات، المؤتمرات، الدورات التدريبية) للتعريف بطبيعة النظام وفوائده للجامعة، واهتمام المجالس المختلفة في الجامعة بالترويج لنظام ضمان الجودة (مجلس الأمناء – الجامعة – الأكاديمي- الدراسات العليا- مجالس الكليات- مجالس الأقسام).

د- التعليم والتدريب:

من أجل تطبيق نظام ضمان الجودة بشكل صحيح، فإنه يجب تدريب وتعليم المستهدفين من النظام وأساليب وأدوات هذا المفهوم الجديد حتى يقوم على أساس سليم وصلب، وبالتالي يؤدي إلى

النتائج المرغوبة من تطبيقه، إذ ان تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة دون وعي أو فهم لمبادئه ومتطلباته، قد يؤدي إلى الفشل الذريع، والوعي الكامل يمكن تحقيقه عن طريق برامج التدريب الفعالة والتنمية المهنية المستمرة.

هـ- العمل كفريق:

يمثل العمل التعاوني الجماعي حجر الزاوية عند التخطيط لبناء وتصميم النظام، ومن ثم تنفيذه وتقويمه بشكل مستمر، وكلما كانت الجامعة فريقا واحدا ومتجانسا كلما كانت النتائج أفضل والعكس.

و- التشجيع والتحفيز:

تقدير الأفراد نظير قيامهم بعمل عظيم، وتشجيعهم وزرع الثقة فيهم، ودعم الأداء المرغوب بما يحقق أهداف النظام، وهذا دور كبير في تطور النظام وتحديثه واستمراريته، وتعزيزه يتأتى عن طريق الحوافز المناسبة والعادلة الذي تتفاوت من المكافأة المالية إلى التشجيع المعنوي، فالجودة لا تأتي بثمن بخس.

ز- الإشراف والمتابعة:

من ضروريات تطبيق النظام، الإشراف على فرق العمل لتعديل أي مسار خاطئ ومتابعة إنجازاتهم وتقويمها إذا تطلب الأمر. فضلاً عن الإشراف والمتابعة والتنسيق بين مختلف الأفراد والإدارات في إطار الجامعة، وتذليل الصعوبات التي تعترض فرق العمل مع الأخذ بالاعتبار مصلحة الجامعة.

ح-الاستعانة بالاستشاريين:

تمثل الخبرة التي يمتلكها بعض الأفراد رأس المال المعرفي الذي تمتلكه الجامعة، والاستعانة بها من الضروري بمكان سواء على المستوى الدائم أو المؤقت، وقد تكون الخبرات وطنية أم خارجية، والهدف من الاستعانة بها عند تطبيق النظام تدعيم خبرة الجامعة ومساعدتها في حل المشاكل التي قد تنشأ، خاصة في المراحل الأولى من التنفيذ.

السؤال الثاني:

ما مدخلات نظام ضمان الجودة؟ ويتم الإجابة عليه عن طريق ما يأتي:

عدم توفر النظام قد يتسبب في تقديم خبرات تعلم غير مناسبة، أو لا ترقى إلى تحقيق توقعات المستفيد؛ لأنها تركز على تحسين جزئي لأنشطتها وعملياتها، ولا تعمل على تحسين المنظومة

التعليمية بكاملها، وهنا يأتي دور هذا النظام لتغطية هذه الفجوة والتعامل مع طبيعة المكونات المختلفة والمحددة للنظام، ومنها المدخلات الآتية:

1- جودة البنية التحتية والتجهيزات والموارد المالية:

- تصميم المرافق بما يتناسب مع متطلبات البرامج الأكاديمية بالجامعة.
- توفر الجامعة بيئة آمنة وصحية لتعليم عالي الجودة.
- تتابع الجامعة كيفية استخدام المرافق لديها.
- تستخدم الجامعة استطلاعات رأي المستخدمين للمساعدة في تخطيط عملية التحسين.
- تقوم الجامعة بتوفير العدد الكافي من القاعات الدراسية والمعامل.
- تعمل الجامعة على توفير الحاسبات الآلية وتجهيزات البحث العلمي للطلبة وهيئة التدريس.
- تعمل على توفير كافة الخدمات الأخرى (المطاعم، الأنشطة غير الصفية، المصلى، الإسكان).. إلخ. ولتحقيق ذلك تعمد الجامعة إلى:
- وضع الخطط والجداول لشراء التجهيزات والصيانة والاستبدال حسب الجدول المعد.
- التشاور مع المستفيدين قبل الشراء أو تطوير المرافق.
- امتلاك الجامعة سياسة واضحة لضمان توافق التجهيزات والأنظمة إلى أقصى حد ممكن في كافة مكونات الجامعة.
- تعد الجامعة خطط عمل قبل شراء أي تجهيزات كبرى، حيث تتضمن دراسة البدائل المتاحة (استئجار- استخدام مشترك).
- تقويم المقترحات لاستئجار المرافق ولتوفير المباني عن طريق متعهد بصورة شاملة ودقيقة للتحقق من الجدوى على المستوى البعيد، والتعامل معها بطريقة تضمن كفاءة ضبط الجودة وفائدتها المالية.
- حرص الجامعة على أن تكون مرافقها وتجهيزاتها على درجة عالية من الجودة، مع استخدامها لاستراتيجيات فعالة لتقويم مدى كفايتها للحاجة وجودتها والخدمات المتصلة بها. ولتحقيق هذه المتطلبات على الجامعة القيام بـ:
- البيئة المادية لمباني وأرضيات الجامعة (نظيفة وجذابة) وتتم صيانتها بصورة جيدة تحقق جميع متطلبات الصحة والسلامة، مع توفير التدريب المناسب

للمستخدمين، وعند توفر أرضية من الجهات المختصة تعمد الجامعة بالقيام بعملية البناء بدلًا من الاستئجار.

- تتضمن عمليات تقييم الجودة التغذية الراجعة من المستخدمين من الأساسيات حول كفاية المرافق وجودتها، إضافة إلى آليات محددة للتعامل مع هذه الآراء والاستجابة لها.
- تتم المقارنة المرجعية لمعايير توفير المرافق الخاصة بالتدريس والمعامل والبحث مع ما في استمارات البنية التحتية للبرامج المقرة من مجلس الاعتماد وفي نفس الوقت مع ما في جامعات أخرى مماثلة.
- توفير مرافق كافية تتيح للطلبة الحصول على الاستشارات من أعضاء هيئة التدريس.
- توفير أماكن مناسبة لأداء الواجبات الدينية للذكور وأيضاً للإناث.
- توفير مرافق خاصة بالطلبة (ذكور- أناث) وهيئة التدريس والموظفين من ذوي الإعاقات والاحتياجات الخاصة.
- توفير المرافق المناسبة لاحتياجات الطلبة (ثقافية – رياضية- نشاطات غير صفية).
- تقييم البنية التحتية للجامعة، وفقاً لمحددات النموذج المقر من مجلس الاعتماد.

2- جودة الموارد المالية:

على الجامعة وضع نظام مالي يحدد الآلية التي تتبعها لتوفير الموارد المالية المناسبة لتنفيذ برامجها الأكاديمية وأنشطتها وفقاً لأهدافها وأولوياتها، ولتحقيق ذلك على الجامعة القيام بـ:

- توجيه عملية التخطيط المالي لتحقيق أهدافها وأولوياتها من طريق التوازن بين العائدات والنفقات والقدرة على الاستجابة لأي احتياجات تمويل طويلة أو قصيرة.
- الحرص على امتلاك موارد كافية لتنفيذ البرامج الأكاديمية والأنشطة التي تقوم بها.
- _اعتماد مبدأ تفويض الصلاحيات المالية بما يحقق مرونة الأداء مقترنه بآلية المحاسبة.
- إدارة الشؤون المالية بفعالية وبما يحقق التوازن بين المرونة المطلوبة داخل الوحدات والمسؤولية والمساءلة المركزية.

- اعتماد الجامعة على المراجعة الدورية لمصروفاتها في ضوء ميزانيتها السنوية وميزانية البرامج الأكاديمية.

3- جودة الموارد البشرية:

تشكل البيئة الحاضنة لجميع الأنشطة والمهارات التي تضطلع بها الأقسام الأكاديمية بالكليات من تعليم وتعلم وبحث علمي وخدمة مجتمعية، لذا فإن صحة هذه البيئة وجودتها هو في الأساس ما يجب على الجامعة وضع الخطط_الكفؤة من اجله ومراجعتها وتحسينها المستمر وتنفيذ الإجراءات الكفيلة بتنفيذ الخطط ومراجعتها بشكل دوري، وتشمل:

- جودة أداء أعضاء هيئة التدريس. - جودة أداء الإداريين - جودة أداء الفنيين.

4- جودة نظام المعلومات:

معرفة الذات نقطة البداية لضمان الجودة الفعال ودون ذلك لا تعرف الجوانب الجيدة التي تقوم بها، ولا تلك التي تحتاج إلى تركيز الانتباه لتحسينها، ولا نتائج ممارستها الإبداعية التي تنفرد بها، ولهذا على الجامعة:

أ- العمل على جمع المعلومات وتحليلها واستعمالها للإدارة الفاعلة لبرامجها الأكاديمية وأنشطتها، ويجب أن تتبنى في ضوء نظام تقييم الأداء الأكاديمي والإداري للجامعة.

ب- مقارنة أداء الجامعة في ضوء مؤشرات رئيسة بأداء جامعات أهلية مماثلة حتى تزيد من قدرتها التنافسية.

ج- تغطي نظم المعلومات المتعلقة بالجودة المكونات الآتية:

- نسب نجاح الطلبة حسب البرنامج الأكاديمي والمستوى الدراسي.
- تحقيق الطلبة مخرجات التعلم لكل برنامج أكاديمي والمستوى الدراسي.
- رضا الطلبة عن البرامج الأكاديمية - تقييم جودة التدريس. - مدى توفر مصادر التعلم.

5- جودة القيادة والحوكمة:

يجب أن يقوم مجلس الأمناء في الجامعة بقيادتها قيادةً فعالة تحقق المصلحة العامة للجامعة كليا ولعملائها، عن طريق تطوير السياسات المناسبة والعمليات اللازمة لتحقيق مبدأ المساءلة، وقد تم للجامعة تبني هيكل تنظيمي (أكاديمي وإداري) محدد وواضح وحددت المهام والاختصاصات لكل مكون ومسؤولية توجيه النشاطات مسؤولية المجلس لما يجب أن تكون أنشطته متوافقة مع مبادئ الحوكمة والممارسة الأخلاقية:

أ. إجراءات مجلس الأمناء:

- التطوير الفعال للجامعة هدف أساسي له بما يحقق المصالح.
- يشمل أعضاء يمثلون وجهات نظر متعددة وخبرات متنوعة.
- على دراية كافية بمهام وأنشطة الجامعة وباحتياجات الفئات التي تخدمها الجامعة.
- تزويد الأعضاء الجدد بكل المعلومات التي يحتاجون.
- مراجعة رسالة الجامعة وغاياتها وأهدافها بصورة دورية.
- ضمان أن رسالة الجامعة وغاياتها وأهدافها تنعكس في خطط الجامعة التفصيلية وأنشطتها الأساسية.
- مراقبة جميع العمليات التي تتم داخل الجامعة وتتحمل المسؤولية عنها.
- تكوين لجان فرعية للنظر في المسؤوليات الرئيسة: (التمويل، الميزانية، وسياسة التوظيف، والمكافئات، والتعويضات).
- تطوير وتطبيق خطط لتحسين طريقة عمله باستمرار بصورة دورية.

ب. يجب على القيادات الإدارية أن يقودوا الجامعة قيادة فاعلة ومسؤولة تحقق بها التطوير والتحسين ولتحقيق هذا المتطلب تعمل الجامعة على:

- تحديد مسؤوليات القيادات الإدارية بشكل واضح في توصيف المهام الوظيفية.
- قيام تلك القيادات الإدارية بتصور وتوقع القضايا والفرص المحتملة وتتخذ المبادرات المناسبة لها.
- إنجاز الإجراءات المطلوبة بفاعلية وفي الوقت المناسب التي تقع في مجال مسؤوليات القيادات الإدارية.
- مراقبة الجودة والموافقة على التغيرات الأساسية التي يقوم بها المسؤولون في الإدارة العليا.
- تشجيع القيادة على العمل بروح الفريق الواحد والتعاون بين العاملين.
- تحمل القيادات الإدارية المسؤولية عن جودة وفاعلية الأنشطة والمهام ضمن مسؤولياتهم.
- التعويض بصورة ملائمة في إطار واضح يحدد المرجعية ونظام المساءلة المستخدم.
- تشجيع المبادرات من جانب المرؤوسين والمكافأة عليها.

ج- كما يجب أن تقوم الجامعة بوضع الترتيبات اللازمة لدعم القائمين على قيادة الجامعة وإدارتها لتصنيف عمليات ضمان الجودة، ولتحقيق هذا المتطلب تعمل الجامعة على:

- تفعيل أداء مركز التطوير وضمان الجودة ودعمه بالاختصاصيين وبالعدد المناسب من الموظفين والموارد المالية والإدارية.
- إصدار دليل سنوي للمركز يحدد فيه الهيكل التنظيمي للمركز والمهام والمسؤوليات للمركز أو الوحدة واللجنة العليا لإدارة الجودة وأيضاً المجلس التنفيذي للجودة، كما يتم تحديد العلاقة بين هذه الجهات وغيرها، ويتضمن خطة أنشطة المركز.
- إصدار دليل نظام تقييم الأداء الأكاديمي بالجامعة، وتحديد المقاييس والاستمارات وإقرارها في اللجنة العليا لإدارة الجودة، حيث تكون الأدلة والشواهد تحت إشراف مباشر من الجهة المختصة (القياس والتقويم في المركز) واستخدام النماذج المشتركة وأدوات استطلاع الرأي للأنشطة المتشابهة في مختلف مكونات الجامعة.
- دمج عمليات ضمان الجودة، لتصبح جزءًا لا يتجزأ من التخطيط المعتاد واستراتيجيات التطوير في كل مكونات الجامعة، حيث تبدأ بالتخطيط ثم التنفيذ ثم التقويم والمراجعة.
- عمليات التقييم مبنية على الأدلة والبراهين ومرتبطة بالمعايير المعتمدة من المجلس، ومتضمنة مؤشرات الأداء المحددة والمناسبة، آخذه في الاعتبار التحقق المستقل في تفسير النتائج.
- حفظ البيانات الإحصائية (معدلات النجاح، التقدم، عام الدراسة) والبيانات الأخرى المطلوبة للمؤشرات في قائمة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها، كما يتم تزويد الكليات والأقسام بها بصورة اعتيادية وفورية.
- جعل عمليات تقييم الجودة شفافة، وتشتمل على محكات لإصدار الأحكام ويتم توضيح الأدلة المستخدمة.

6- التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة:

تؤمن الجامعة بأن التخطيط الاستراتيجي الخيار الأمثل في مواجهة التحديات الحالية، ورسم تطلعاتها المستقبلية، وأن النجاح مرهون بطبيعة المنهجية العلمية وتوفر الإرادة والقيادة.

وتعتمد مراحل التخطيط الاستراتيجي المتعارفة، التي تمثل خارطة طريق تسترشد بها الجامعة في إعداد التوجهات والخطط الاستراتيجية والتنفيذية لها، وتتمثل بالآتي:

-المرحلة الأولى: التخطيط للتخطيط.

المرحلة الثانية: التحليل البيئي الاستراتيجي.

المرحلة الثالثة: صياغة التوجهات الاستراتيجية للجامعة.

المرحلة الرابعة: إعداد الخطط الاستراتيجية.

المرحلة الخامسة: إعداد الخطط التنفيذية.

المرحلة السادسة: المتابعة والتقويم (خطة استراتيجية الجامعة، 2025).

وقد انتهت الجامعة من عملية الإعداد لهذه الخطة وفق المنهجية العلمية المتعارفة وأصبحت إحدى الوثائق التي تبنى عليها الخطط التنفيذية لمكونات الجامعة.

7- جودة تصميم البرامج الأكاديمية:

إعداد مواصفات دقيقة لكل برنامج من برامج الجامعة الأكاديمية، تبدأ بتحديد دقيق لمواصفات متخرجي كل برنامج أكاديمي، تتمثل مخرجات تعلم متقدمة للبرنامج تستند على معايير وطنية (NARS) أو مرجعية خارجية مناسبة، ومخرجات تعلم (لستة برامج) تقدمها جامعات ذات سمعة طيبة على المستوى المحلي والعربي والعالمي.

وبواقع برنامجين على أن تشمل مواصفات البرامج الأكاديمية على سياسات وآليات تؤدي إلى استجابة حقيقية لمتطلبات البرنامج، تضمن اكتساب الطلبة للحد الأدنى من المعارف والمهارات التي تحقق أهداف البرنامج ومخرجات التعلم المستهدفة، كما يجب أن تشمل مواصفات البرنامج آلية التقييم للتأكد من تحقيق الطلبة لمخرجات التعلم المستهدفة، ولهذا تم العمل بوثيقة توصيف البرنامج الأكاديمي المقر من المجلس بصورته الأخيرة (2023).

وتعرف مواصفات البرنامج الأكاديمي بأنها: وصف لمسار تعلم المتعلمين الملتحقين في برنامج أكاديمي معين عبر مجموعة من المقررات الدراسية التي خططت وفق تنظيم وترتيب دقيقين، بما يقود المتعلمين للحصول على درجات علمية وتجيب مواصفات أي برنامج أكاديمي في الجامعة على السبعة الأسئلة الآتية:

1. ما البرنامج الأكاديمي؟ (اسم البرنامج، ومعلومات أساسية حوله، ووصف البرنامج).
2. ما الأغراض الرئيسة للبرنامج الذي ينبغي تحقيقها؟ (الأهداف).
3. ما المتوقع من المتعلم فهمه والقيام به بعد استكمال دراسته للبرنامج؟ (مواصفات المتخرج ومخرجات التعلم)، وما مرتكزات بنائها (NARS) والمعايير المرجعية الخارجية، والبرامج المناظرة الستة.
4. كيف يدرس البرنامج؟ وكيف يتعلم المتعلمون (استراتيجيات التدريس).
5. كيف يقيّم المتعلمين؟ (طرائق وأساليب التقييم).
6. ما هيكل البرنامج؟ (بنية البرنامج- الخطة العامة للبرنامج- وتوزيعها على المستويات الدراسية- خارطة المنهج- جداول التسكين).

7. ما المطلوب من المتعلم إنجازه للتخرج؟ (متطلبات البرنامج).

وعند إعداد مواصفات البرنامج الأكاديمي تستخدم وثيقة توصيف البرنامج الأكاديمي. ويجب أن تتبع القنوات الأكاديمية المناسبة للحصول على الموافقات الرسمية المطلوبة لاعتماد البرنامج الأكاديمي، بحيث يوافق مجلس القسم الأكاديمي المعني على وثيقة مواصفات البرنامج الأكاديمي وخطة المقررات الدراسية، سواء عند إعدادها أو تعديلها أو تطويرها أو في حال مراجعتها سواءً لاستيعاب مقررات / موضوعات حديثة أم الإضافة أم حذف بعض مخرجات التعلم المستهدفة، وذلك قبل اعتمادها في المجالس المختصة في الإدارة العليا للجامعة، كما يجب أن توثق هذه العملية فتحتفظ بملف لكل برنامج أكاديمي (ورقياً وإلكترونياً) لدى المنسق الأكاديمي للبرنامج في القسم ونسخة أخرى لدى الكلية، ويبقى الأصل لدى وحدة البرامج الأكاديمية في المركز، كما يجب أن توفر الجامعة نسختين من ملف كل مقرر دراسي، أحدهما تحفظ لدى رئيس القسم أو منسق البرنامج والأخرى لدى المحاضر الذي سيدرس المقرر، وتمثل مخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي معالم ينبغي أن تسترشد بها الجامعة في متابعة الجودة، كما تشكل خطة عمل تسير عليها، وأن تكون متسقة مع رسالة الجامعة وأهدافها الرئيسة وفي مستوى الدرجة العلمية التي توضع لها وأن تكون معقولة وممكنة التحقيق.

-إرشادات لوضع مخرجات تعلم البرامج الأكاديمية:

1. توضع مخرجات التعلم المستهدفة للبرنامج الأكاديمي على مستويات ثلاثة (الجامعة- الكلية- القسم).

2. تعقد نقاشات بين أعضاء هيئة التدريس في القسم حول الموضوعات الآتية أو ما شابهها:

أ. الاطلاع على المعايير الأكاديمية المرجعية الوطنية (NARS) والاسترشادات، أو صياغة معايير مرجعية أكاديمية تمثل محل إجماع في القسم (ARS) شريطة أن تتضمن خبرات عالية المستوى في (NARS).

ب. وضع وصف الطالب المثالي الملتحق بالبرنامج في اثناء مراحل مختلفة في تقدمه.

ج. وضع خاتمة الإنجازات التي يحققها الطالب المتخرج من البرنامج.

د. وصف متخرجي البرنامج في الميدان العملي في ضوء تلك الإنجازات.

3. تصنيف تلك المخرجات في مستويات أربعة: (المعرفة والفهم – المهارات الذهنية- المهارات العملية- والمهارات العامة)، ولا يوجد اتفاق بين هيئات الاعتماد حول العدد المثالي لهذه المخرجات، حيث يأتي هذا العدد من 12- 16 مخرجاً تعليميا للبرنامج الأكاديمي.

4. يتم اختيار ستة برامج مماثلة لبرنامجين في جامعات عربية عصرية أو في جامعات محلية حاصلة على الاعتماد وبرنامجين في جامعات أسيوية وبرنامجين في جامعات غربية.

5. يتم مقارنة مخرجات التعلم التي تم إعدادها في القسم مع مخرجات تعلم تلك البرامج، وضع معايير مرجعية وطنية وخارجية وتحديداً وجه الاستفادة لتحسين مخرجات التعلم وإجراء التعديلات.

عمومًا تتصف مخرجات تعلم البرامج الأكاديمية بما يأتي:

- تتصف بأنها عامة وتشتق من طبيعة دور المتعلم بعد التخرج (طبيب – مخبري- طب أسنان- هندسي- محاسب- معلم- كيميائياً).
- تتطلب مستويات تفكير عليا (تحليل – تركيب- تقويم).
- تكون في صورة أداءات (Performances) أو منتجات (prodocts) فالأداء يشمل القيام ببعض المهام الرئيسية المتوقع من المتعلم بعد التخرج القيام بها:
- طبيب الأسنان قد يطلب منه تشخيص حالة.
- المهندس المعماري قد يطلب منه تصميم مشروع.

المحاسب قد يطلب منه القيام بعمليات حسابية خفيفة.

- المعلم قد يطلب منه تقديم درس حقيقي في موقف حقيقي.

وكل هذه تدمج في المقررات الدراسية منذ البداية.

أما المنتج فهو ما يمكن قياسه (مشروع – ملف إنجاز – ورقة بحثية)، وتستخدم مخرجات التعلم المرجعية في حالة انعدام معايير مهنية خارجية.

شروط وضع مخرجات التعلم:

أ- المرجعية:

وضع مخرجات تعلم واضحة ودقيقة تستند على المعايير الأكاديمية المرجعية الوطنية NARS ومعايير مرجعية خارجية ملائمة.

- الطب WFME، الصيدلة ACPE، المختبرات الطبية N AACLS أو HCPC، طب الأسنان GDC او .CODA
- الهندسة المعمارية NAAB أو ASLA
- الحاسوب ASAB أو ABET
- الحاسوب وتقنية المعلومات ASM أو I EEE

- المحاسبة A ECC أو NAA
- القانون ABA
- إدارة أعمال AACSB

ويمكن أن يستند على مخرجات تعلم تخصصية تتبناها مؤسسات تعليم عالي مماثلة. وتوضع مقارنة بين مخرجات تعلم البرنامج المستهدفة والمعايير الخارجية أو مخرجات التعلم الخارجية.

ب- الشمول:

أن تكون قائمة مخرجات التعلم معقولة ومناسبة وشاملة وتفرق بوضوح بين مخرجات التعلم على مستوى البكالوريوس وتلك التي على مستوى الدراسات العليا.

وأن تغطي مخرجات التعلم المستهدفة، بالإضافة إلى متطلبات المهنة أو التخصص ومعايير التدريب العملي مجالات المهارات الأساسية، الثقافة العامة، المعارف الاجتماعية، الإنسانية، المعارف العلمية والرياضية.

ج- المستوى:

مستوى مخرجات التعلم في مستوى المؤهل الممنوح في الجامعة بكالوريوس.

د- قابلية القياس:

تصاغ مخرجات التعلم في صورة أدائية تبين بوضوح ما الذي يجب أن يفهمه الخريج ويكون قادراً على القيام به، وأن توضع مجموعة من المقاييس الدقيقة (مقاييس الأداء) لقياس مدى تحقق كل مخرج تعلم، وكذلك أمثله لأداء الطلبة في كل مستوى من مستويات القياس.

هـ- مناسبة العدد:

أن يكون عدد مخرجات التعلم المستهدفة لكل برنامج محدد، وأن تصنف إلى أربعة مستويات: (معرفة وفهم - مهارات ذهنية - مهارات مهنية وعملية (تخصصيه) - مهارات عامة).

و- - الربط بالمنهج والمقررات الدراسية:

تحقيق مخرجات التعلم وقياس مدى تحققها، يستلزم وجود ربط واضح ومقصود بين المنهج والمقررات الدراسية واستراتيجيات التدريس وأساليب التقييم وخدمات التعلم ذات الصلة، بما يؤدي إلى تحقيق تلك المخرجات، كما ينبغي أن يبنى مخطط المنهج والمقررات الدراسية التدرج في مستوى صعوبة المخرجات، وهذا يتطلب أن تسكن مخرجات التعلم في مقررات البرنامج الأكاديمي ليسهل تحقيقها وقياس مدى تحققها.

8- جودة تصميم المقررات الدراسية:

تعرف مواصفات المقررات الدراسية، بأنها وصف لأنشطة التعلم الذي ينبغي أن يقوم بها عضو هيئة التدريس القائم على تدريس المقرر والمتعلمون خلال العام الدراسي أو الفصل الدراسي، التي ترتب وفق تنظيم وترتيب دقيقين لتساعد المتعلمين على تحقيق مخرجات تعلم المقرر الدراسي، وصياغة مخرجات تعلم المقررات الدراسية ليست بالضرورة مماثلة لتلك التي حددت للبرنامج الأكاديمي، وإنما ينبغي أن تعمل جميع مخرجات تعلم المقررات الدراسية لبرنامج أكاديمي معين على تحقيق مخرجاته.

وتجيب مواصفات المقرر الدراسي في الجامعة على الثمانية الأسئلة الآتية:

1- ما المقرر الدراسي؟ (اسم المقرر ومعلومات أساسية حوله ووصفه).
2- ما أهمية المقرر الدراسي؟ (الأهمية للبرنامج والطلبة).
3- ما المتوقع من المتعلم فهمه والقيام به والحرص عليه بعد استكمال دراسة المقرر الدراسي؟ مخرجات التعلم المستهدفة وما علاقتها بمخرجات تعلم البرنامج الأكاديمي؟
4- ما المعارف والمهارات والاتجاهات الذي ينبغي أن يكتسبها المتعلم بعد إكمال دراسة المقرر (المحتوى)؟
5- كيف يدرس المقرر؟ كيف يتعلم الطلبة؟ استراتيجيات التدريس.
6- كيف تقيم المقرر الدراسي؟ طرق التقييم.
7- ما المطلوب من المتعلم إنجازه للنجاح في المقرر الدراسي؟ (التكليفات والأنشطة)
8- ما الكتب والمراجع ومصادر المعلومات الذي ينبغي أن يطلع عليها المتعلمون لفهم محتوى المقرر؟ (الكتب والمرجع ومصادر المعلومات).

وتشكل مواصفات المقرر الدراسي معالم يسترشد بها أعضاء هيئة التدريس عند تدريس المقررات، كما تشكل مرجعية لمنسق البرنامج الأكاديمي لكتابة تقرير المقرر في ملف المقرر الدراسي عند نهاية الفصل الدراسي أو العام الجامعي.

خطوات ضمان جودة المقررات الدراسية:

- توصيف المقرر يتم من عضو هيئة التدريس في نفس تخصص المقرر من داخل الجامعة أو خارجها، على أن يكلف بالقيام بالتوصيف بكتاب خطي من مركز التطوير وضمان الجودة / وحدة البرامج الأكاديمية بناء على ترشيح من القسم الأكاديمي المعني.

- يتم مراجعة توصيف المقرر من الناحية الشكلية ومدى الالتزام بمحددات وثيقة توصيف المقرر الدراسي، ويرسل إلى رئيس القسم المعني لاستكمال إجراءات التوثيق.
- يلتزم عضو هيئة التدريس القائم على توصيف المقرر بتدريسه وفق مخرجات التعلم المستهدفة في المقرر الدراسي وفي البرنامج الأكاديمي.
- مستوى محتوى وأنشطة تعلم وتقييم المقرر الدراسي في مستوى البرنامج الأكاديمي الذي يخدمه المقرر الدراسي ومستوى المؤهل الممنوح من الجامعة.
- مواصفات المقرر الدراسي تشتمل على آلية لكيفية تنفيذه، بما يؤدي إلى تحقيق تلك المخرجات.
- مواصفات المقرر الدراسي تشتمل على آلية لكيفية تقييم مدى نجاح المقرر في مساعدة المتعلمين على تحقيق تلك المخرجات.
- أن يتضمن جدولًا يوضح استراتيجية التدريس لتعلم المتعلمين لكل من مخرجات التعلم المستهدفة التي يغطيها المقرر الدراسي، وكذلك المحتوى العلمي، وأيضًا أساليب التقييم المناسبة لمعرفة مدى التحقق لكل مخرج.

9- جودة مصادر التعلم:

تضمن الجامعة بأن المصادر المتوافرة لدعم عملية تعلم الطلبة كافية وملائمة لكل برنامج، ومؤشرات ذلك:

أ. استحداث موقع لمكتبة ورقية وأيضاً إلكترونية.

ب. اعتماد الطلبة وبعض أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم على مصادر تعلم في المكتبة متنوعة.

ج. مصادر التعلم بما في ذلك المصادر الإلكترونية ومختبرات الحاسوب والمعامل والمختبرات تصمم وفق حاجات الطلبة ومتاحة الاستخدام وميسرة.

د. التقييم السنوي عن رضا الطلبة لجمع المعلومات بهدف التطوير الدوري.

هـ. لدى الجامعة في وحدة البرامج الأكاديمية بالمركز مشروعًا لاختيار المحتوى التعليمي المحقق لمخرجات تعلم المقرر (تأليف كتاب جامعي).

10- جودة البحث العلمي:

لما كان أحد أهداف التعليم الجامعي يتعلق بالبحث العلمي، فإن الجامعة ينبغي أن يتوفر لديها استراتيجية للبحث العلمي تتفق وطبيعة رسالتها.

حيث يتشارك أعضاء هيئة التدريس في الأقسام الأكاديمية للجامعة في أنشطة البحث والنشر العلمي.

وتشمل جودة البحث العلمي في الجامعة ما يأتي:

أ. إنشاء وحدة للنشر والبحث العلمي.

ب. توفر خطة سنوية للبحث العلمي.

ج. تشجيع أعضاء هيئة التدريس والطلبة على تنفيذ البحوث العلمية المتعلقة بحاجات المجتمع وسوق العمل.

د. توفر المناخ المناسب والدعم المادي والمعلوماتي اللازم لإجراء البحوث وتأليف كتب للمقررات الدراسية ونشرها.

هـ. توفر الفرص لمساهمة أعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية وورش العمل العلمية داخل البلد وخارجه.

- السؤال الثالث:

ما عمليات نظام ضمان الجودة؟ تمت الإجابة عليه عن طريق ما يأتي:

1- جودة العملية التعلمية التعليمية:

على الجامعة أن تحرص على أن يكون لديها نظام فعال لضمان أن جميع البرامج الأكاديمية تحقق المستويات العالمية للتعلم والتعليم، ويأتي ذلك عن طريق :

- مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية محدودة بدقة وواضحة ونتاج لخبرات أعضاء هيئة التدريس في كليات الجامعة.
- مخرجات التعلم للبرامج الأكاديمية متسقة مع الإطار الوطني للمؤهلات.
- تقييم مستويات التعلم والتحقق منها، تتم من خلال عمليات الملائمة بمعايير أو مستويات مرجعية خارجية مناسبة وذات مستوى رفيع.
- استقطاب الكفاءات الأكاديمية المؤهلين بصورة مناسبة، ولديهم الخبرة اللازمة للقيام بمسؤولياتهم التدريسية، ويكونو قادرين على استراتيجيات التدريس الملائمة للنواتج التعليمية المختلفة، وتعمل الجامعة على تنمية قدراتهم المهنية بتنفيذ العديد من الورش ذات العلاقة: (استراتيجيات التدريس الحديثة- صياغة المخرجات التعليمية- تقييم الأداء- التدريس الفعال).

- يتم تقييم جودة التدريس وفاعلية البرامج الأكاديمية عن طريق تقييمات الطلبة، وتقييم الرئيس للمرؤوس الفعلي. وتقييم وثيقة التوصيف للبرامج وتقييم وثيقة توصيف المقررات واستطلاع آراء المتخرجين وأصحاب الأعمال، مع استخدام الأدلة والنتائج المستخلصة لخطط التحسين والتطوير.
- تتحقق الجامعة من أن عملية التقييم الذاتي للبرامج الأكاديمية تتم بصورة دورية وفقًا لمعايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي الصادرة من المجلس، وتتخذ الإجراءات المناسبة لمعالجة جوانب القصور واستكمال الشغور والاستجابة لتوصيات اللجان.
- تتم مراجعة البيانات المتعلقة بمؤتمرات الأداءات الرئيسة لكل البرامج على حدة، من قبل القسم الأكاديمي المعني مرة كل عام، ويتم نقاشها لدى اللجنة العليا لإدارة الجودة في الجامعة ويطلع مجلس الأمناء على تقرير عام عن أداء الجامعة.

2- جودة الخدمات والأنشطة الطلابية:

- حرص الجامعة على تقديم برامج تساهم في تطوير الطلبة أكاديميًا بما يتوافق مع رسالتها وأهدافها.
- تقديم خدمات دعم أساسية لجميع الطلبة بغض النظر عن البرامج التي يلتحقون بها.
- تدير نظام قبول ونظام بيانات الطلبة؛ بما يضمن سرية البيانات والتصحيح التلقائي .
- تحدد حقوق الطلبة وواجباتهم بوضوح.
- تطبق إجراءات واضحة وعادلة لإدارة سلوك الطلبة، وللنظر في تظلماتهم والبت فيها.
- تخطيط البرامج والخدمات الطلابية وتقويمها من خلال إدارة وإشراف وتقويم فعالة للبرامج والخدمات الطلابية التي تقدمها مع الأخذ بالاعتبار الإجراءات اللازمة، وهي:
- تقديم برامج وخدمات طلابية تتسق مع رسالتها وأهدافها ومع احتياجات الطلبة جميعًا مع توفير المصادر المناسبة.
- إشراك الطلبة في تخطيط ومراجعة البرامج والخدمات الطلابية بصورة مناسبة.
- تقييم فعالية البرامج الطلابية وفائدتها بصورة دورية، عن طريق نظام تقييم الأداء الأكاديمي للجامعة.
- إدارة البرامج والخدمات الطلابية بفاعلية، مع توفير المصادر والموارد والمرافق المناسبة، بما يضمن استخدامها بشكل سليم، وهذا يتطلب من الجامعة العمل على:

- توفير مهنيين متخصصين للقيام بخدمات الإرشاد: (وحدة الإرشاد الأكاديمي في عمادة شؤون الطلبة).
- توفير مهنيين متخصصين للقيام بخدمات الرعاية الصحية (الوحدة الصحية في الجامعة).
- تقويم الدعم التنظيمي والإدارة المناسبة للجمعيات العلمية الطلابية.
- تنفيذ برامج نوعية للطلبة؛ لشرح البرامج والخدمات الطلابية.
- تقييم جودة الخدمات والأنشطة الطلابية وفقًا للمحددات بالنموذج المقر من مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي.

3- جودة الشراكة المجتمعية:

الشراكة المجتمعية أحد المحاور الأساسية لاستراتيجية الجامعة 2024م، ولهذا على الجامعة القيام بما يأتي:

- استغلال الموارد والإمكانات المتاحة لديها؛ لتقديم الخدمات للمجتمع، والاستفادة من الكوادر المؤهلة والإمكانات المتوفرة فيه، من طريق سياسة واضحة ومحددة.
- تعزيز الشراكة مع القطاع العام والخاص لتمويل أنشطة تخدم المجتمع.
- تفعيل المبادرات التشاركية والمشاريع التنموية.
- تحرص على تكوين صورة ذهنية إيجابية لها داخل المجتمع، والمحافظة عليها وتطويرها.

4- خطة تحسين الجودة:

تعمل الجامعة على إعداد خطة تحسين الجودة، تتضمن استراتيجيات وسياسات الجودة على المسارين المؤسسي والبرامجي، وتُعد من أهم الخطط التي ينبغي التركيز عليها؛ لكونها الآلية الضامنة لتعزيز نقاط القوة (s)، ومعالجة نقاط الضعف (w) واستثمار الفرص المتاحة (o) وتفادي التهديدات المحتملة (T) على مستوى الأداء المؤسسي أو البرامج الأكاديمية التي أفرزتها عملية التقييم الدورية والمتعاقبة، وتراعي الجامعة النقاط الأساسية لمتطلبات خطة تحسين الجودة، وهي:

- الالتزام بتبني الخطة ونشر ثقافة الجودة في الجامعة.
- تحديد مؤشرات أداء رئيسة، تحدد جودة كل أنشطة الجامعة، من أنظمة إدارية وبرامج أكاديمية تعليم وتعلم، أعضاء هيئة تدريس الطلبة والمرافق التعليمية، ومصادر التعلم، وتجهيزات وتسهيلات.. وغيرها.

- تطبيق خطة تحسين وإعداد إجراءات تتضمن تحقيق مؤشرات الجودة لجميع الأنشطة السابقة.
- إعداد إجراءات تقييم منظم؛ لتحديد فيما إذا كانت فعاليات الجودة والنتائج المتعلقة بها تتوافق مع خطط له.
- تحديد أسباب عدم النجاح واستبعاد أسباب المشكلات، من خلال تطبيق آليات تصحيح مناسبة، ولتحقيق ذلك تقوم الجامعة بـ:

إعداد خطة تحسين الجودة وفق نموذج إدارة الجودة الشاملة، وهو أحد نماذج ضمان الجودة المتعارفة في مجلس الاعتماد.

تسند مهام إعداد خطة تحسين الجودة إلى "مركز التطوير وضمان الجودة"، الذي يرتبط مباشرة برئيس الجامعة، وله من الصلاحيات والتجهيزات ما يمكنه من تحقيق الغرض.

توظيف خطة تحسين الجودة لمعايير الاعتماد المؤسسي والبرامجي ومؤشرات الأداء التي أقرها المجلس، وكذلك الأدلة الإرشادية ونماذج البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية ونماذج التقويم الذاتي التي أعدها المجلس.

وتشمل مكونات خطة؛ لتحسين النموذج الآتي:

جودة التحسين	مقترحات التحسين	آليات التنفيذ	مؤشرات التنفيذ	فترة التنفيذ		الجهة المسؤولة	الموارد المطلوبة
				بداية	نهاية		

- تشمل خطة التحسين، مجالات عمل الجامعة وجميع المنتفعين: (الطلبة، المجتمع، سوق العمل)، مع الحرص على تحقيق مستويات عالية من رضا هذه الأطراف، من طريق تلبية احتياجاتها وتوقعاتها.
- الالتزام بالتعلم المستمر، والمعتمد على: الاستفادة من الخبرات المتراكمة، وتقبل الأفكار الجديدة والتجارب مع الاحتياجات الجديدة والانفتاح على العالم.
- اتخاذ القرارات المنطقية التي تعتمد على الحقائق.
- الحرص على ضمان المنافع المتبادلة بين جميع الأطراف ذات العلاقة: (طلبة- أعضاء هيئة التدريس ومساعديهم – العاملين – المجتمع – سوق العمل).

- السؤال الرابع:

ما مخرجات نظام ضمان الجودة في الجامعة؟ يتم الإجابة عليه من طريق ما يأتي:

يمثل الاعتماد الأكاديمي مخرجات نظام الجودة في الجامعة، وهو أحد الاتجاهات الحديثة في تطوير التعليم، حيث يتم من طريقه مراجعة خدمات وعمليات الجامعة أو برامجها؛ للتحقق مما إذا كانت المعايير المطبقة مستوفاة أم لا لتمنح الاعتماد؟

- أنواع الاعتماد الأكاديمي:

هناك نوعان من معايير الاعتماد الأكاديمي عموما، أحدهما مرتبط بالمنطقة الجغرافية، وينقسم إلى الاعتماد الإقليمي والاعتماد المحلي. والآخر مرتبط بالجامعة نفسها، وينقسم إلى: الاعتماد المؤسسي، والاعتماد البرامجي، والاعتماد المهني. (دليل التقييم الذاتي،2021، ص. 22).

توصيات الدراسة: باعتماد هذا النظام كتصور مقترح لنظام ضمان الجودة في جامعة الجزيرة.

مقترحات الدراسة: تطوير نظام ضمان الجودة في جامعة الجزيرة بعد خمس سنوات من التنفيذ.

قائمة المراجع:

- اتحاد الجامعات العربية (2011). دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في الجامعات العربية، عمان. الأردن.
- حامي، حسان (2022). تقييم نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي قراءة في النتائج والمشكلات، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، جامعة سطيف 2، المجلد (1)، العدد (1)، الجزائر.ص.127-138.
- الحربي، لطيفة وتيسير القاسم، (2020). واقع ضمان جودة التعليم في جامعة القصيم، المجلة العلمية للنشر العلمي، العدد (20) القصيم. السعودية.ص.1-15.WWW,ajsp.net في 10/5/ 2023م.
- الخطيب، أحمد وراح الخطيب (2019). الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية (أنموذج مقترح)، عالم الكتب الحديث، ط2، عمان- الأردن.
- العتل، أماني عيد فلاح (2017). تطوير نظم ضمان الجودة والاعتماد بالتعليم الجامعي بدولة الكويت في ضوء خبرة إنجلترا، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر العدد (175). الجزء الأول، القاهرة، مصر.ص.481-520.
- المخلافي، سلطان سعيد (2008). نظام مقترح لجودة التعليم في الجامعات اليمنية، مجلة بحوث ودراسات تربوية، العدد (4)، كلية التربية، تعز، اليمن.
- تومي، سامية (2021). مقترح تدخل التحسين لإجراءات تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعة الجزائرية من التقييم الذاتي إلى الفعالية، مجلة الروائز، المجلد(5).العدد (2) جامعة ثاتنه، الجزائر.-Sami,toumi@ univ.batna-dz في 2023/10/5م.
- جمهورية مصر العربية، وزارة التعليم العالي، إدارة المشروعات (2005). دليل اعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، القاهرة، مصر.

- دليل التقييم الذاتي لمعايير الاعتماد الأكاديمي البرامجي (2021)، مجلس الاعتماد وضمان جودة التعليم العالي 13 فبراير، صنعاء، اليمن.

- دليل رؤساء الأقسام لضمان جودة البرامج الأكاديمية (2019). مجلس مركز ضمان الجودة، جامعة البعث، سوريا.

- دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية (2008). مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، أعضاء اتحاد الجامعات العربية، عمان، الأردن.

- دليل نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي اليمنية (2022). أدبيات وورش مناقشة وإقرار الدليل المنفذة في مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي، صنعاء، بالشراكة مع جامعة تونتك الدولية للتكنولوجيا في سياق استراتيجية المجلس(2022) المنفذة يوم الاحد الموافق 20 مارس، صنعاء، اليمن.

- رقاد، صليحه وياسين العكيكزة. (2018) مبررات توجه مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نحو تطبيق نظام ضمان الجودة من وجهة نظر مسؤولي ضمان الجودة فيها، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد الخامس، جامعة سطيف1، الجزائر، ص.393-364.

- زهران، إيمان حمدي (2017). دور الإدارة المدرسية في تطوير أداء معلمي التعليم الثانوي الصناعي في معايير الجودة والاعتماد، المجلة العلمية، كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد (33). العدد (7)، سبتمبر 2017، ص. 59-htt:www.aun. eg/ faculity-education?aratc.110.

- سوسن، شاكر ومحمد عواد.(2008). الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- عبد العزيز، صفاء محمود، وحسين سلامة. (2005). ضمان جودة معايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر، تصور مقترح، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة بالاشتراك مع كلية التربية بني سويف جامعة القاهرة بعنوان: (الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية المنعقد في الفترة من 24- 25 يناير).

- عبد القادر، خربيش وابن قبي آمنة.(...) متطلبات ضمان جودة التعليم العالي بمؤشر ل.م.د، مجلة دراسات اجتماعية، العدد(17)، ص.77-86.

- عبد الله، محمد عبد الله. (2019). تطوير نظام الجودة في التعليم العالي في ضوء أهم الخبرات الأجنبية، تصور مقترح " دراسات تربوية ونفسية" مجلة كلية التربية، العدد(83) الجزء(2)، مصر، ص.29-114.

- الكرشمي، حامد ضيف الله محمد. (2022). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بخدمة الجمهور في وزارة الأشغال العامة والطرق في اليمن، مجلة الآداب، 1(24)، 699-748. https://doi.org/10.35696/.v1i24.915

- مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي (2022). معايير الاعتماد المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي في اليمن، مناقشة وإقرار ورشة في 5 يناير 2022م، صنعاء، اليمن.

- محمود، بليه والعطوي، خليفة.(2009). التجارب الدولية للجودة في مؤسسات التعليم العالي، مجلة المالية والأسواق بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير. العدد (7). جامعة مرباح. المغرب.ص.218- 24.

- مدني، خرموش. (1996). التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة كمدخل للإصلاح الإداري، القاهرة، مصر.
- منصور، عبد القادر منصور (2014). مدى توافق نظام الجودة في المؤسسات الأكاديمية مع متطلبات مواصفات الايزو 9001/ 2008م، دراسة تطبيقية على عينة من كليات الجامعة (بوليتينيك)، قطاع غزة، مجلة معارف قسم العلوم الاقتصادية لسنة (9) العدد (17). غزة، فلسطين.ص.103- 115.
- وهيبة، شارف وسابح حمزة.(2020). واقع نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالمغرب العربي ومتطلبات تطويره (الجزائر- المغرب- تونس أنموذجاً) مجلة الابتكار والتنمية الصناعية، المجلد (3)، العدد(2) عدد خاص، جامعة مولاي طاهر، الجزائر .في 2023/10/5م charf wahiba @ gmil com
- Hutechines, D.(1992):Achieve Total Quality, New, Tersey.director books.
- Wede, V(2003): Quality assurance in Higher Education and thelik boimmternationalization center for Higher education policy studies univer.

❊❊❊