

الجودة الشاملة في التعليم العالي

اعداد وتقديم
د. سلمان زيدان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَنْفَقَ كُلَّ شَيْءٍ)

(سورة النحل ٨٨)

تعريف الجودة

- تُعرّف الجودة بأنها الجمالُ في عين الناظر.. وهي المستقبل في لحظة الحاضر.. وهي قدرة النظام على تقديم جودة من منتجات، وتقديم جودة من خدمات، بحيث تحقق طموحات الفرد فيما يتوقعه من هذه الخدمة أو المنتج.
- والجودة في التعليم العالي هي التحسين المستمر والأداء المتميز لمؤسسات التعليم العالي، لكسب ثقة المجتمع في خريجها، على أساس آلية تقييم معترف بها عالمياً.

الفرقُ بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة

- ضمان الجودة هي مجموعة من العمليات المبرمجة منطقياً والتي تهدف الى وقف المشاكل التي تعترضُ تنفيذ الجودة من خلال تنفيذ خطوات محدّدة تشملُ عمليات المراجعة وإصدار التقارير وغيرها من الوسائل التي تضمن جودة ما يُقدّم للمستفيد.
- مراقبة الجودة هي عملية مراجعة مخرجات النظام وقياسها على مجموعة من المعايير القياسية واتخاذ الاجراءات المناسبة عندما لا تنطبق مخرجاتُ النظام مع هذه المعايير.

البدايات الصحيحة للجودة في التعليم

- التصوراتُ الداعمة، العلمية والفنية، التي تقدمها وزارة التعليم العالي ومجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة.
- التكاملُ والتوفيرُ المتوازن للقوى البشرية المقتدرة العاملة في مختلف التخصصات العلمية والفنية والإدارية لخدمة العملية التعليمية.
- المساهمةُ الفاعلة في تحسين دائرة الأداء الجامعي، البشري والمادي.
- تقديمُ المعرفة والعلوم المتقدمة والمساهمة في نشرها.
- تطويرُ القاعدة التكنولوجية ذات الصلة بالجودة، وسط الطلاب والأساتذة والعاملين كافة.
- المساهمةُ في تحقيق طموحات وتطلعات الإنسان والمجتمع في الحاضر والمستقبل.

ما يجب ان تشمله الجودة

- التشخيص: ويشمل الخواص الأساسية للخدمة او المنتج.
- الموائمة: وهى مقدار مطابقة جودة الخدمة او المنتج لما يتوقعه المستهلك.
- التأمين: ويشمل ضمان سلامة الخدمة أو المنتج.
- الاستمرارية: وتعنى ضمان استمرار جودة الخدمة او المنتج بالشكل الذي يرضي أو يتجاوب مع المستهلك.
- خدمة ما بعد الخدمة: وتشمل الاهتمام بملاحظات المستهلك من الخدمة وضمان حل ما قد يظهر من مشاكل بما يحقق رضاه.

نماذج الجودة في التعليم العالي

النموذج الانجليزي ويعتمد على المحاور الآتية:

- محكمون للنظام من الخارج
- وضع معايير للاعتماد
- مراجعة دورية للنظام من مراجعين معتمدين
- هيئات متخصصة لكل فرع من فروع العلم لمنح الاعتماد.

نماذج الجودة في التعليم العالي (تابع)

النموذج الأمريكي ويعتمد على المحاور الآتية:

- هيئات محلية للاعتماد
- هيئات على المستوى القومي للاعتماد
- الاعتماد على المراجعة الذاتية للمؤسسات التعليمية.

مبادئ التصور للجودة في التعليم العالي في اليمن

يعمل مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي في اليمن على أربعة مبادئ محورية:

أولاً: بساطة التصميم، من حيث الهيكل التنظيمي البسيط الذي يقوم بأدوار قيادية وتنسيقية.

ثانياً: منطقية المتطلبات، من حيث تخفيف العبء... العبء من الطلاب المتعلقة بتعبئة النماذج والاكتفاء باستخدام النماذج المتوفرة لدى مؤسسات التعليم العالي.

ثالثاً: تشاركية التنفيذ، من حيث علاقة المجلس والجامعات المعنية بالجودة.

رابعاً: معقولية التوقعات، من حيث الفهم والموازنة العقلانية بين تنوع مؤسسات التعليم العالي في اليمن وصولاً لأهداف المجلس.

المعايير الخمسة لمستويات ضمان الجودة والإعداد الأكاديمي

- الكيان القانوني للمؤسسة التعليمية
- البنية الأكاديمية
- البنية التنظيمية والإدارية
- البنية المادية للمؤسسة التعليمية
- البنية المالية للمؤسسة التعليمية

الجودة في التعليم العالي

أهم ثلاثة مخرجات للتعليم العالي

- الخريجون
- الأبحاث العلمية
- خدمة المجتمع

المدخلات

الطلاب

المقررات

هيئة التدريس

المعامل وخدمات الحاسب

مختلف العمليات الادارية
والفنية

البنية الاساسية للجامعة

الدعم الفنى والمالى
والادارى للجامعة

العمليات التعليمية
و
المعرفية

المخرجات

الخريجون من طلاب
الجامعة، المحققون
لأهداف النموذجي
التعليمي

التقييم/والمتابعة

نموذج ضمان جودة

ضمان جودة المدخلات فى التعليم العالى

الطلاب Students ويشمل المحاور الآتية:

- سياسات القبول بالجامعة
- برامج الإعداد وشروط القبول للكليات
- برامج لإكساب الطلاب مهارات خاصة

(تابع) ضمان جودة المدخلات فى التعليم العالى

المقررات الدراسية Curriculum

و تشمل المحاور الآتية:

- أهداف المقررات الدراسية
- تصميم المقررات
- مدى ملائمة هذه المقررات لقواعد التعليم بشكل عام.

(تابع) ضمان جودة المدخلات فى التعليم العالى

- هيئة التدريس Faculty
- و تشمل المحاور الآتية:
- سياسة التعيينات
- تحسين وتنمية قدرات هيئة التدريس
- خطط التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

البنية الأساسية Infrastructure

- القاعات الدراسية والتحديث لمستلزماتها
- المعامل وتطويرها
- خدمات الحاسب المركزي والاتصالات بأنواعها المختلفة.

(تابع) ضمان جودة المدخلات فى التعليم العالى

الدعم والتسهيلات الاساسية

Institutional Facilities and Support

- مباني مناسبة للكليات ومناطق خضراء
- قاعات دراسية مناسبة ومجهزة بوسائل كافية للأغراض التدريسية
- مكاتب
- خدمات اتصال بالشبكة الدولية
- دعم مالي
- دعم تقنى ويشمل العاملين المؤهلين.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

العمليات Processes

وتشمل ما يتم من أعمال في المجالات الآتية:

- القبول والتسجيل
- التعيينات
- وسائل التعلم والتعليم وطرق بناء المعرفة الكاملة
- التطوير والتحسين المستمر للمقررات
- تقويم المقررات الدراسية ووسائلها المختلفة
- وغيرها

التدريس والتعليم Teaching and Learning

- التحول من الاعتماد على التدريس بشكل رئيسي الى الاعتماد على التعلّم .
- كيف نضمن جودة كلِّ من التدريس والتعلّم؟
نعتمد على المحاور الآتية:
- أعضاء هيئة تدريس أكفاء
- التقييم المستمر للنظام التعليمي من محكمين معتمدين
- الاهتمام بالتقييم الطلابي لعناصر المنظومة التعليمية.

تقدير المخرجات Outcome Assessment

- تطوير أهداف واضحة للبرامج الدراسية ومخرجاتها.
- توجد طريقتان لتقدير مخرجات البرامج الدراسية وقياس مدى توافقها مع اهداف البرامج الدراسية:
 - طريقة مباشرة تستخدم تحليل الاختبارات الطلابية ونتائجها .
 - طريقة غير مباشرة وتعمل على تحليل التقارير التي ترد من مختلف الادارات المرتبطة بالمنظومة التعليمية.

مسئولية متابعة تحقيق الجودة في التعليم الجامعي

- اقتناع الإدارة الجامعية العليا بسياسة الجودة الشاملة في التعليم والالتزام بها.
- العمداء ورؤساء الأقسام لهم دور كبير على مستوى تحقيق معايير الجودة التعليمية.
- المجتمع والبيئة المتعاملة مع الجامعة.

معايير الجودة للتعليم العالي

- الرسالة والأهداف.
- السلطات والإدارة .
- إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
- التعلم والتدريس.
- إدارة شؤون الطلاب.
- موارد التعلم والتعليم.
- المرافق والتجهيزات.

(تابع) معايير الجودة للتعليم العالي

- التخطيط المالي والإدارة المالية.
- عمليات التعاقد مع الموظفين ومع أعضاء هيئة التدريس.
- أبحاث التعليم العالي.
- علاقات المؤسسة التعليمية مع المجتمع.

وَعَلَى اللَّهِ فليتوكل المتوكلون

والحمد لله رب العالمين