تطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي

في ضوء أهم الخبرات الأجنبية

"تصور مقترح"

د. محمد عبد الله محمد عبد الله

مدرس أصول التربية

كلية التربية – جامعة الزقازيق

الملخص

استهدفت الدراسة وضع تصور مقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي، وقد اشتملت الدراسة على الإطار العام للبحث ويتضمن المشكلة، الأهداف، الأهمية، المنهج، وخطوات الدراسة وإجراءاتها، كما تناولت تحليل مفهوم ضمان الجودة، ومبررات، ومتطلبات ومشكلات تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي، كما تنولت تحليل واقع التجربة المصرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي، وكذلك عرض وتحليل أهم الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي، واختتمت الدراسة بعرض أهم النتائج والتصور المقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية للبحث: ضمان الجودة، الاعتماد – التقويم الذاتي – الدراسة الذاتية – الاعتماد المؤسسي – الاعتماد التخصصي.

Abstract

The study investigated structuring a Suggested Framework for developing Quality Assurance System in Higher Education. It contained general framework of research (including: Problem, Objectives, Significance, Curriculum, and Study Procedures). It also contained analysis of Quality Assurance Concept its Objectives, Significance, analysis of types and elements of Higher Education Quality Assurance, methods and Procedures of application. The study handled justifications, requirements, its application Problems at Higher Education establishments, it also grasped analysis of reality concerning Egyptian experiment at the field of Quality Assurance at Higher Education, proposing and analyzing the most important of Higher Education. The study concluded the most important results and Suggested Framework for developing Quality Assurance System at Higher Education.

Keywords: Quality Assurance, Accreditation, Self-evaluation, Self-study, Institutional Accreditation, Specialized Accreditation.

مقدمة

يمثل التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسية لريادة التنمية الشاملة بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع، بالإضافة إلى دوره في الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدامها وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع [1]. كما يعتبر قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية الفاعلة التي تساهم في نمو الاقتصاد وتنمية الموارد البشرية.

ويواجه التعليم العالي الكثير من التحديات في هذا العصر الذي يوصف بأنه عصر السماوات المفتوحة التي كسرت فيها شبكات الاتصالات والمعلومات العالمية العوائق والحواجز، وسهلت التواصل بين الشعوب، وفتحت المجال أمام الأفراد للوصول إلى قواعد ومعلومات ضخمة ومتنوعة بسرعة مذهلة،

مما جعل السباق الدولي محموماً للوصول إلى التكنولوجيا المتقدمة التي من المتوقع أن تكون المعيار الأساسي للقوة في نظام عالمي يتشكل بسرعة هائلة [2].

وفي محاولته لمواجهة تلك التحديات التعليم العالي تحولات كثيرة نتيجة بروز عوامل عديدة منها: العولمة، والمنافسة، والاحتياجات المتجددة لسوق العمل، وتزايد ملحوظ في أعداد الطلبة والمؤسسات والتخصصات، وزيادة النفقات في قطاع التعليم العالي يرافقها ندرة في الموارد المالية، وضعف ملموس في مخرجات التعليم العالي، وتبني مفهوم المحاسبية، واستقلالية مؤسسات التعليم العالي وبروز مفهوم العالمية، فضلا عن ظهور تطورات وتغيرات كبيرة مثل: ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والثورة المعرفية الكبيرة في مختلف نواحي الحياة، الأمر الذي برزت معه الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالتعليم العالي من حيث الكم والنوع، فركزت مؤسسات التعليم العالي على التعليم النوعي وتحسين الجودة [3].

ومعلوم أن التغيرات التي تطرأ على المؤسسات المختلفة ومنها مؤسسات التعليم العالي قد ينتج عنها تعرض بيئاتها لبعض التحديات التي تتطلب ضرورة تحسين هذه المؤسسات وتحقيق الجودة داخلها عن طريق إشباع حاجات المستفيدين، والتركيز على التحسين المستمر وتحسين جودة المخرجات التعليمية [4].

لذا فقد حظى مفهوم الجودة وضمان الجودة باهتمام كبير في مؤسسات التعليم العالي على المستوى القومي والإقليمي والدولي، وتسعى جامعاتنا العربية إلى توفير كل مقومات التطوير المستمر للتعليم لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية وإجراء البحوث وخدمة المجتمع وتطوير الأداء الجامعي والارتقاء بخريجي الجامعة إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية العالمية، عملاً بالمفهوم الحديث في إدارة الجودة شاملة [5].

وفي ضوء ذلك أصبح ضمان الجودة من القضايا الرئيسية في التعليم العالي على المستوى العالمي، ففي بعض الدول أهتم المسئولون في مؤسسات التعليم بالجودة وكيفية استخدام أساليب وأدوات، وضمان الجودة في تحسين مستوى أداء هذه المؤسسات، واهتمت حكومات هذه الدول بكيفية تقديم برامج أكاديمية تستند إلى مجموعة من المعايير، وتنامت الحاجة إلى التأكد من أن هذه المعايير يتم وضعها وتحقيقها على المستوى المناسب، ويتضح ذلك في سعي قيادات التعليم الجامعي إلى بذل مزيد من الجهد في تحسين البرامج التعليمية التي تهدف إلى تحسين المخرج التعليمي وجودة الخريج بما يتناسب ومتطلبات سوق العمل، ولذلك سعت الجامعات إلى الاهتمام بالأمور التالية: تحقيق الجودة في التعليم، وتحقيق متطلبات الاعتماد الأكاديمي، وتطبيق نظام إدارة الجودة في التعليم، وتحديد مخرجات واضحة وقابلة للقياس بالتوافق مع الجهات المعنية من أرباب العمل والخريجين والأساتذة وغيرهم، والتعرف على الوسائل المتاحة في المنهج لتحقيق هذه المخرجات وقياسها لدى الخريجين والطلبة، واستخدام نتائج هذا القياس من أجل مراجعة وتطوير البرنامج الأكاديمي والمنهج الدراسي وأهدافه وطريقة تحقيقها وملاءمتها لسوق العمل (6).

ونتيجة لتزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بضمان الجودة في التعليم العالي على المستويين الدولي والإقليمي فقد نظمت اليونسكو في عام 1998 مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي، تم التركيز فيه على ضمان الجودة، وأهمية التقييم النوعي لوظائف وأنشطة التعليم العالي كافة، وضرورة وضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما نظمت اليونسكو في عام (1998) المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي في بيروت بعنوان تعليم عال للعالي العربي في القرن الحادي والعشرين والذي أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، وحث الدول العربية على تبني ووضع آلية أو استراتيجية لتقييم نوعية التعليم العالي وعلى المستويات كافة: تنظيمية ومؤسسية وبرامج ومخرجات، وصدر عن المؤتمر إعلان بيروت الذي

طالب أنظمة التعليم العالي العربية، ومؤسساته أعطاء الأولوية لضمان نوعية البرامج، والتدريب، والمخرجات، وتطوير هيكليات، وآليات، ومعايير لضمان النوعية: إقليمياً ووطنياً (7).

وفي ظل تزايد الاهتمام من قبل المسئولين عن إدارة التعليم العالي فقد أصبح مفهوم ضمان الجودة من القضايا المهمة المثارة حالياً في مجال التعليم العالي، كما اهتمت الدول بكيفية استخدام أساليب وأدوات ضمان الجودة في تحسين أداء هذه المؤسسات، وإعادة هندسة العمليات، وتحديد ووضع بعض المعايير التي تقود العمل في المؤسسات التعليمية، وإحداث نقله فكرية في عمل مؤسسات الاعتماد وضمان الجودة (8).

وعلى الرغم من الجهود التي بذلت من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفايات التعليم العالي في الدول العربية لتحقيق الأهداف المرجوة، وعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد الجامعات، إلا أن فعالية منظومة التعليم العالي العربي لا تزال محدودة مما يحتم ضرورة الاهتمام بجودته بما يعظم من دوره في الارتقاء الحضاري للمجتمع.

مشكلة الدراسة

يعد موضوع ضمان الجودة من أبرز التحديات التي أضحت تواجه مؤسسات التعليم بصفة عامة والتعليم الجامعي بصفة خاصة منذ التسعينات من القرن الماضي وحتى الآن، ويرجع ذلك إلى انخفاض المعايير الأكاديمية نتيجة التوسع الكبير في التعليم العالي، وانخفاض التمويل الحكومي للتعليم نتيجة للأزمات المالية والضغوط الدولية، وتزايد الاتجاه نحو المحاسبية، وزيادة التنافس بين مؤسسات التعليم العالي خاصة مع زيادة الاتجاه نحو خصخصة التعليم مما دعا إلى ضرورة توفير حد أدنى من معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي لمواجهة هذه التحديات (10).

وقد طبقت معظم مؤسسات التعليم العالي في العديد من الدول مداخل نظامية وأكثر منهجية لضمان الجودة للاستجابة للمتطلبات الجديدة من أجل تحقيق جودة التعليم العالي وإنجاز المعايير الأكاديمية في مستويات أعلى ولتحقيق الشفافية والتكامل والمحاسبية، وترى رابطة الكومنولث للتعلم Commonwealth of Learning (2010) أن هناك حاجة ضرورية وماسة وواضحة لتطوير استراتيجيات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في كافة دول العالم نظراً لقلة الاتفاق حول الشكل الذي يجب اتخاذه لتطوير آليات ضمان الجودة (11).

وقد اهتمت العديد من الدراسات والبحوث المعاصرة بالبحث عن أساليب لتطوير الأداء الجامعي في ضوء معايير ضمان الجودة وتجارب بعض الدول الرائدة في هذا المجال، خاصة بعد أن أصبح نظام الاعتماد اتجاهاً عالمياً تم الأخذ به كمدخل تطوير للوصول إلى جودة مخرجات التعليم الجامعي (12).

ومن ثم كانت هناك حاجة ضرورية إلى تطوير آليات ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي في مصر لمواجهة مختلف التحديات الحالية والمستقبلية وحتى تتمكن من تطوير وتحسين جودتها بصفة مستمرة. وهكذا يمكن صياغة مشكلة البحث على النحو التالي:

كيف يمكن تطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي في ضوء أهم الخبرات الأجنبية؟

ويتفرع من هذا السؤال التساؤلات التالية:

1. ما المقصود بضمان الجودة في التعليم العالي؟
2. ما واقع ضمان الجودة في التعليم العالي؟
3. ما أهم الخبرات الأجنبية في تحقيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي؟
4. ما التصور المقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي؟

أهداف الدراسة

تستهدف الدراسة ما يلي:

1. القاء الضوء على نظام ضمان الجودة في التعليم العالي وأهم معالمه.
2. تشخيص واقع نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
3. التعرف على أهم الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي.
4. وضع تصور مقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في كونها تتناول قضية ضمان الجودة وهي واحدة من أهم القضايا التي تحتل مكانة مهمة بين مشروعات التطوير التربوي في الآونة الأخيرة في العديد من دول العالم، كما أنها تمثل مدخلاً رئيسياً لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لمؤسسات التعليم العالي، وتحسين أدائها ومخرجاتها بما يتلاءم مع الاحتياجات المتجددة لسوق العمل، وكذلك تأتي أهمية الدراسة في سعيها نحو التعرف على معوقات تحقيق ضمان الجودة والتوصل إلى بعض النتائج والتوصيات التي تفيد في تطوير آليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري.

منهج الدراسة

تفرض طبيعة الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستقراء الأدبيات التربوية العربية والأجنبية للتعرف على مفهوم ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي، وأهميته، وأهدافه ووظائفه، وأهم الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في محاولة للوصول إلى النتائج والتوصيات التي تفيد كمقترحات لتطوير آليات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي المصري.

خطوات الدراسة وإجراءاتها

بناء على ما سبق يمكن أن نحدد الخطوات الأساسية للدراسة وإجراءاتها فيما يلي:

1. تحليل مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي.
2. عرض وتحليل واقع الخبرة المصرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي.
3. تحليل أهم الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي.
4. النتائج والتصور المقترح لتطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي.

1- ضمان الجودة في التعليم العالي

1-1- التطور التاريخي لضمان الجودة في التعليم العالي

نشأ مفهوم ضمان الجودة الشاملة وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين آخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة فانه يتعين أن تعترف وزارة التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التي تمنح الاعتماد (13).

ويؤكد إيفانس (Evans 2000) بأن مفهوم ضمان الجودة قد نشأ في التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين نظراً لكون التعليم في تلك الفترة وظيفة خاصة وليست وظيفة حكومية وقد ظهر الاعتماد كصيغة للتنظيم الذاتي في التعليم العالي (14).

في حين ترى رابطة الاتحادات القومية الأوربية للطلاب The National Unions of Students of Europe أن مفهوم ضمان الجودة ليس مفهوماً جديداً ولكن المصطلحات الفنية والمنهجيات المستخدمة لتعريف هذا المفهوم وتطبيقه وتطويره تعتبر حديثة إلى حد ما، وقد ظهر مفهوم ضمان الجودة كمنهجية أساسية في الأعمال التجارية في العالم الغربي خلال الخمسينات وأوائل الستينات

من القرن الماضي، ومنها سادت فلسفة تركز على تدريب الموظفين لمنع حدوث المشكلات وتقوية نظم المؤسسات، وبالتالي تطوير الأداء في حين اعتمدت فلسفة ضمان الجودة في مجال الخدمة العامة مثل التعليم والصحة على مراقبة الحكومة وعلى اعتماد شهادات مهنية وفحوصات داخلية، بينما اعتمدت فلسفة ضمان الجودة حديثاً على متابعات وتفتيشات خارجية للاحتفاظ بمعايير الأداء والتخلص من العاملين الضعفاء وحل المشكلات [15].

بينما يرى جودوين (Godwin 2012) أن قضية الجودة وضمان الجودة قد احتلت أهمية متزايدة في التعليم العالي منذ ثمانينات القرن العشرين من قبل الحكومات على مستوى العالم، وأصبح ضمان الجودة بؤرة اهتمام وعنصر أساسي للتعليم العالي، نظراً لتأثر محتوى وآليات التعليم العالي بعدد من القوى الوطنية والعالمية مثل العولمة، وزيادة استخدام التكنولوجيا الجديدة (ICT)، والمحاسبية والتحسين، والتنافسية بين المؤسسات، ودخول قوى السوق في آليات التعليم العالي، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بضمان الجودة عالمياً داخل التعليم العالي وقد أدى ذلك إلى تطوير أشكال متنوعة من المراقبة الداخلية والخارجية للتعليم العالي [16].

في حين يرى هارمان وميك (Harmn and Meek 2000) أن حركة ضمان الجودة قد انتشرت في عقد التسعينات من القرن العشرين من خلال ظهور العديد من العوامل ذات الأهمية لاهتمام الحكومة والمجتمع حول المعايير الأكاديمية ومستويات انجاز الخريجين في زمن التوسع الكبير في أعداد الطلاب والذي تزامن مع نقص دعم التمويل الحكومي لكل طالب، إلا أن حركة ضمان الجودة قد تزايدت متأثرة بالتنافسية الدولية المتزايدة ونتيجة لتزايد انتقال الأيدي العاملة المهنية عبر الدول، وزيادة متطلبات تطبيق آليات المحاسبية [17].

ويؤكد ذلك فتحي درويش عشبيه (2005) حيث يرى أن مدخل ضمان الجودة قد انتشر بعد انعقاد المؤتمر الدولي لضمان الجودة في التعليم الجامعي بمونتريال عام 1993 حيث ترتب على نتائج وتوصيات هذا المؤتمر إنشاء مراكز دولية لضمان الجودة والتقويم في بعض الجامعات الأوروبية (18).

بينما يرى محمد بهي (2006) أن قضية ضمان الجودة قد احتلت أهمية متزايدة في التعليم العالي في العقدين الماضيين (الثمانينات والتسعينات) نظراً للنمو المتزايد في أعداد الطلاب في التعليم العالي في جميع أنحاء العالم مما يؤثر على جودته خاصة في ظل تناقص التمويل العام ومدى ملاءمة الخريجين لاحتياجات سوق العمل، ونظراً لنمو وتزايد حركة تدويل التعليم العالي في ظل العولمة والانتقال المتزايد للطلاب والأكاديميين عبر الحدود الوطنية والسعي الدءوب للخريجين للتوظيف والبحث عن فرص عمل في بلاد أخرى غير موطنهم الأصل، مما حفز مؤسسات التعليم العالي للسعي والبحث عن كيفية تحقيق جودة أدائها، ونظراً لتزايد المسئولية الكبيرة على عاتق مؤسسات التعليم العالي أمام أصحاب المصلحة والمستفيدين بتقديم تعليم على مستوى عال من الأداء والجودة، ونظراً لتعدد وتنوع متطلبات الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتزايد المنافسة بين مؤسساته مما فرض ضرورة البحث عن آليات جديدة لضمان الجودة في خريجي التعليم العالي (19).

وقد انتشر مفهوم ضمان الجودة على مستوى البلدان العربية في العديد من المؤتمرات التي عقدت لهذا الغرض منها الإعلان العربي حول التعليم العالي في عام 1998م، ومؤتمر اليونسكو الإقليمي (بيروت 1998) بعنوان أي تعليم عالي للعالم العربي في القرن الحادي والعشرين، والمؤتمر الثامن للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي (القاهرة 2001) والمؤتمرات التاسع (دمشق 2003) والعاشر (تعز 2005)، والحادي عشر (دبي 2007)، وحديثاً إعلان القاهرة حول التعليم العالي في البلدان العربية (القاهرة 2009) (20).

وبصفة عامة شهدت حركة ضمان الجودة في التعليم العالي في المنطقة العربية تطورات كبيرة خلال السنوات العشر السابقة وقد واكب هذه التطورات زيادة كبيرة في أعداد الطلاب والجامعات ومعاهد التعليم العالي بكل أنواعها واعتمدت في العديد من البلدان العربية تشريعات جديدة، وأنشئت هياكل وطنية للاعتماد وضمان الجودة، وظهرت في هذا السياق عدد من المعايير الواجب توافرها في مؤسسات التعليم العالي حتى تتحقق الجودة التعليمية والأكاديمية [21].

1- 2- مفهوم ومبادئ ضمان الجودة في التعليم العالي

1- 2- 1- مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي

يعتبر دراسة مفهوم ضمان الجودة في التعليم العالي وفهم معانيه، وأهميته وأهدافه والتعرف على متطلبات تطبيقه قضية هامة وتحتل مكانة كبيرة بين الباحثين والدراسين رغبة منهم في الوصول إلى اتفاق عام ومعنى واضح لهذا المفهوم، ورغم ذلك فقد تعددت وتنوعت رؤاهم لهذا المفهوم نظراً لتعدد خلفياتهم العلمية والمعرفية، ويمكن توضح ذلك كما يلي:

عرف Hutchines (1992) ضمان الجودة بأنه مجموعة الإجراءات الموثقة لضمان أن أنشطة التصميم والتطوير سوف تؤدي إلى تقدم المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات ومتطلبات المستفيد [22].

في حين عرفها هارفي وجرين Harvey and Green (1993) ضمان الجودة بأنه مجموعة الإجراءات والآليات والعمليات التي تضمن تحقيق الجودة المرغوب فيها [23].

بينما يرى Ellis (1993) أن ضمان الجودة لا يقتصر على التخطيط أو وضع استراتيجية لإنتاج أفضل منتج أو خدمة ممكنة تحقق الرسالة المحددة للمؤسسة والأهداف الموضوعة سلفا في إطار المعايير والمواصفات العالمية، بل يشمل آليات تنفيذ العمل والأداء الحسن من أول مرة، وكذلك

الضمانات التي يتم وضعها على المنتج أو الخدمة واستخدام أساليب المحاسبية تجنباً لحدوث الأخطاء (24).

ويقصد بضمان الجودة عند حرفوش مدني (1996) بأنه منع حدوث الأخطاء، وضمان الأداء الجيد من أول مرة (25).

في حينن يرى هارمان Harman (1998) أن ضمان الجودة في سياق التعليم العالي يشير إلى الإدارة النظامية وإجراءات التقييم التي يتم تبنيها من قبل مؤسسة أو نظام التعليم العالي بهدف مراقبة الأداء ولضمان انجاز مخرجات الجودة (26).

وينظر (Geddis 2002) إلى ضمان الجودة على أنه يمثل عملية المراجعة المخططة والمنظمة للبرنامج أو المؤسسة لتحديد مدى الوفاء بالمستويات المقبولة للتعليم والبيئة الداخلية للمؤسسة (27).

كما نظر عبد العزيز جميل مخيمر (2005) إلى ضمان الجودة على أنه مجموعة من الأنشطة والإجراءات والمقاييس والمعايير المستخدمة في فحص وتقييم المؤسسات التعليمية والبحثية للتحقق من استيفاء الشروط والمقومات الأكاديمية والتنظيمية والإدارية التي تضمن تحقيق رؤية ورسالة وأهداف هذه المؤسسات في مجالات التعليم والتعلم والبحوث وتطوير المعرفة وخدمة المجتمع بشكل يتلاءم مع المستويات المتعارف عليها عالمياً (28).

في حين تنظر اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد (2005) إلى ضمان الجودة بإنه وسيلة للتأكد من أن المعايير الأكاديمية، المستمدة من رسالة الجهة المعنية، تم تعريفها وتحقيقها بما يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء قومياً أو عالمياً، وأن مستوى جودة فرص التعليم والأبحاث والمشاركة المجتمعية تعتبر ملائمة وتستوفي توقعات مختلف أنواع المستفيدين من هذه الجهات (29).

بينما يقدم Vlasceanu (2007) وآخرون تعريفاً أكثر شمولية حيث يشير إلى ضمان الجودة بأنه عملية مستمرة لتقويم (تقييم، مراقبة، ضمان، صيانة وتحسين)، جودة برامج، ونظام أو مؤسسات التعليم العالي (30).

في حين يرى اتحاد الجامعات العربية (2011) أن ضمان الجودة هو استيفاء الجودة لجميع عناصر العملية التعليمية من مناهج ومؤسسات وطلاب وأعضاء هيئة التدريس ومختلف الأنشطة التي ترتبط بالعملية التعليمية (31).

ومما سبق يمكن أن تتحدد الملامح الإجرائية لمفهوم ضمان الجودة في النقاط التالية:

1. الاهتمام بإجراءات وتصميم جودة البرامج والعمليات التعليمية التي تلبي احتياجات ومتطلبات وتوقعات جميع المستفيدين.
2. الاهتمام بتحسين الأداء بصفة مستمرة من خلال أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة لتجنب حدوث الأخطاء والمشكلات.
3. لا تقتصر عمليات ضمان الجودة على عمليتي التخطيط ووضع الاستراتيجية لتنفيذ رسالة ورؤية وأهداف المؤسسة فقط وإنما تهتم كذلك بآليات تنفيذ الأنشطة والبرامج التعليمية.
4. ضرورة مشاركة جميع أعضاء المؤسسة التعليمية في تحسين الأداء بصفة مستمرة.
5. الاهتمام بإجراءات تقويم جميع عناصر العملية التعليمية بهدف مراقبة أداء المؤسسة التعليمية ولضمان انجاز مخرجات ذات جودة عالية.
6. تبني معايير أكاديمية مستمدة من رسالة ورؤية المؤسسة.
7. يتطلب ضمان الجودة تحديد مدى الوفاء بالمستويات المعيارية المقبولة بصفة مستمرة من خلال المراجعة المخططة والمنظمة للأنشطة والبرامج التعليمية.

ومن خلال التحليل السابق لمفهوم ضمان الجودة وتحليل دلالاته وأبعاده وملامحه، يمكن صياغة التعريف الإجرائي لضمان الجودة بأنه يتضمن الآليات والإجراءات المطبقة في الوقت الصحيح والمناسب لضمان توافق المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة التعليمية مع المعايير الأكاديمية المناظرة لها قومياً أو عالمياً.

1- 2- 2- المبادئ الأساسية لضمان الجودة في التعليم العالي

توجد مجموعة من المبادئ الأساسية التي توجه ممارسة ضمان الجودة في التعليم العالي، ويمكن توضيحها على النحو التالي:

1. أن تعكس إجراءات ضمان الجودة هدف التحسين المستمر للجودة.
2. أن تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسئولية الرئيسية لعملية ضمان الجودة، ويمثل ذلك شرطاً أساسياً لتعزيز ثقافة الجودة الداخلية لهذه المؤسسات.
3. أن تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسئولية عن تصميم إجراءات ضمان الجودة والتي يجب أن تكون واضحة وشفافة لكل المعنيين، ويشارك في تنفيذها جميع الأعضاء العاملين بالمؤسسة.
4. أن تتوافق إجراءات ضمان الجودة مع الممارسات الدولية الجيدة وتشمل التقويم الذاتي، والمراجعة الخارجية من خلال خبراء متخصصين لإجراء مقارنات وطنية ودولية.
5. أن تتضمن إجراءات ضمان الجودة مقاييس مناسبة لحماية نزاهة عملية ضمان الجودة ككل.
6. أن تتضمن إجراءات ضمان الجودة المحاسبية العامة والشفافية وذلك من خلال نشر نتائج التقويمات.
7. أن تسهل عملية ضمان الجودة التحسين المستمر من خلال الاستفادة من نتائج التقويمات وذلك في حدود الموارد المختلفة لمؤسسات التعليم العالي.

8. مراجعة إجراءات ضمان الجودة وفعاليتها بصفة دورية من خلال خبراء مستقلين ويتم نشر نتائج هذه المراجعات [32].

1- 3- أهداف ووظائف ضمان الجودة في التعليم العالي

1- 3- 1- أهداف ضمان الجودة في التعليم العالي

تعددت وتنوعت أغراض ضمان الجودة بين المتخصصين والمهتمين بدراسة أدبيات ضمان الجودة نظراً لاختلاف خلفياتهم العلمية والمعرفية، بالإضافة إلى اختلاف زاوية النظر التي ينظر منها كل منهم إلى ضمان الجودة ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

يرى كل من فان دام Van – DAMME (2000)، وهارفي Harvey (1998)، وكذلك هارفي ونيوتون Harvey and Newton (2004)، أن ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يستهدف تحقيق الأهداف التالية:

- **المحاسبية**

حيث تمثل المحاسبية الهدف الرئيسي والمبرر المنطقي والواقع العقلاني نحو تقديم ضمان الجودة داخل قطاع التعليم.

- **تطوير التعليم**

يمثل تطوير التعليم هدفاً رئيسياً لضمان الجودة لقطاع التعليم العالي نظراً لإرتباط تطوير التعليم بتعريف ضمان الجودة كعامل تحول رئيسي داخل المؤسسة التعليمية، وأن مدخل ضمان الجودة يؤدي إلى تحقيق عمليات الإبداع المؤسسي، ويساعد المؤسسات على اكتساب المداخل الضرورية وتحسين العمليات التعليمية، وتحقيق المستويات المعيارية لنواتج ومخرجات التعلم.

- **إدارة الموارد**

يستهدف ضمان الجودة توزيع الموارد المالية والمادية والبشرية على المؤسسات التعليمية التي أنجزت المؤشرات والمعايير الأكاديمية المقبولة، كما تعتمد عمليات صنع القرار الخاص بإدارة البرامج الأكاديمية اعتماداً كبيراً على إدارة الموارد المختلفة، كما أن تحقيق المؤسسات التعليمية للمؤشرات والمعايير الأكاديمية يساعد على زيادة المخصصات المالية والمادية لها.

- **تحقيق الشفافية**

يؤكد هدف تحقيق الشفافية على حقوق المستفيدين من القطاع الحكومي والمستفيدين المحتملين مثل الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في التعرف على المعلومات والتفاصيل المرتبطة بأداء المؤسسات التعليمية المتعلقة بمدى تحقيق معايير الجودة، ومعدلات النجاح الأكاديمية، وتسهيلات التعليم والتعلم.

- **شكل السلطة**

تقوم السلطة بوظيفتين ضرورتين فيما يتعلق بعمليات ضمان الجودة وهما:

- مسئولية الحكومة عن عمليات ضمان الجودة من خلال التحكم في النظام التعليمي، وتقييد النمو العشوائي لقطاع التعليم العالي من خلال فرض القيود المالية واستخدام مراقبة الجودة لتشجيع أو تقييد نمو قطاع التعليم العالي.

- رغبة السلطات الحكومية في التحكم في الموقف التعليمي من الناحية التشريعية ووجود مؤسسات السلطة ضمن النظام التعليمي [33].

بينما يرى Marjorie (2004) تعدد أهداف ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي نظراً لتعدد الجهات التي تخدمها، حيث تخدم كل من الدولة، ومجتمع التعليم العالي وتسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العامة ومجموعة أخرى من الأهداف الخاصة ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

- **الأهداف العامة لضمان جودة التعليم العالي**

- تحديد مقاييس ومعايير الجودة لمؤسسات التعليم العالي.
- المساعدة في جهود إصلاح مؤسسات التعليم العالي.
- توضيح الصورة الحقيقية لمؤسسات التعليم من أجل التخطيط المستقبل أفضل.
- توفير بنية نظامية لتحسين التعليم.
- تعظم التواصل عبر نظم ومؤسسات التعليم العالي.
- مساعدة المستخدمين على اتخاذ قرارات أفضل.

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة للتعليم العالي**

توجد مجموعة من الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى الحكومة أو مؤسسات التعليم العالي والطلاب وأصحاب العمل ومنظمات التمويل، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى الحكومة وهي**:

- تحديد مجال التعليم العالي في جميع أنحاء البلاد.
- حماية جودة التعليم العالي للمواطنين.
- حماية جودة القوى العاملة.

- تحديد المؤسسات والبرامج التي تحتاج إلى تمويل عام.
- تحديد المؤسسات والبرامج التي تحتاج إلى تمويل البحوث.
- حماية المستفيدين من مؤسسات التعليم العالي.
- قبول الخريجين من المؤسسات المعتمدة فقط في المنظمات المدنية.

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى مؤسسات التعليم العالي وهي**:

- تحسين المعلومات والبيانات المؤسسية.
- تحسين عمليات التخطيط المؤسسي.
- زيادة عضوية المؤسسات التعليمية في المنظمات المختلفة.
- تسهيل مخططات نقل الطلاب عبر السنوات الدراسية المختلفة.
- ضمان هيئة طلابية مؤهلة.

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى الطلاب وهي**:

- مساعدة الطلاب على اختيار المؤسسة التعليمية المناسبة لقدراتهم.
- مساعدة الطلاب على الانتقال بين المؤسسات التعليمية المعتمدة.
- ضمان قبول الطلاب الناجحين في مؤسسات الجودة بالدراسات العليا.
- المساعدة في إيجاد فرص العمل للخريجين في مؤسسات الجودة والاعتماد.

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى أصحاب العمل وهي**:

- ضمان عمالة مؤهلة.
- تلبية احتياجات سوق العمل من التخصصات المتنوعة.

- **الأهداف الخاصة لضمان الجودة على مستوى منظمات التمويل وهي**:

- المساعدة على تحديد المؤسسات التعليمية المؤهلة للحصول على تمويلات خاصة [34].

في حين يرى سعيد بن حمد الربيعي (2005) أن أهداف ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي تتمثل في النقاط التالية:

- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج التعليمية.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة عن أهداف ونوعية المخرجات للجهات ذات العلاقة (الطلبة، أوليات الأمور، والجهات الممولة، وقطاعات العمل).
- ضمان الالتزام بتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأهداف بفاعلية والاستمرار في المحافظة على هذا المستوى.
- ضمان تطبيق الأنشطة التربوية المرتبطة بالبرامج وتنفيذها بما يتوافق مع أهداف البرامج وغاياتها.
- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى الدولة والمجتمع.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها المؤسسة التعليمية للمجتمع [35].

ومما سبق يتضح وجود تنوع وتعدد لأهداف ضمان الجودة لمؤسسة التعليم العالي بين المتخصصين والمهتمين بدراسة أدبيات ضمان الجودة، وعلى الرغم من ذلك نجد أن هناك أهدافاً مشتركة فيما بينهم مثل المحاسبية، والشفافية وتطوير التعليم، وتعزيز سمعة المؤسسة التعليمية وتقرير ودعم ثقة الدولة والمجتمع.

1- 3- 2- وظائف ضمان الجودة في التعليم العالي

ويمكن تحقيق أهداف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والجامعي من خلال القيام بالوظائف التالية:

- تمييز مؤسسات التعليم العالي التي تحقق المستوى الأدنى للجودة.
- تمييز مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بإجراء التحسين المستمر لجودتها.
- دعم عمليات الاعتراف المتبادل للمؤهلات والشهادات بين مؤسسات التعليم العالي.
- تطوير المعلومات المقدمة للطلاب، والعالم الاقتصادي – الاجتماعي، وممولي فعالية وكفاءة الخدمات التعليمية.
- تشجيع المؤسسات التعليمية على تحسين ممارساتها الداخلية وبيئتها للتعليم والتعلم.
- تحضير المؤسسات التعليمية للتعاون مع أصحاب المصلحة والمعنيين.
- تشجيع المؤسسات التعليمية لتحسين جودتها باستمرار.
- دعم تنفيذ السياسات المحلية أو الإقليمية للمؤسسات التعليمية.
- تنمية المهارات الجديدة في المجال المهني [36].

1- 4- أهمية ضمان الجودة في التعليم العالي

تهتم العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء بتطبيق نظام ضمان الجودة نظراً لما له من تأثير كبير على قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها، وتنبع أهمية ضمان الجودة من عدة عوامل منها اهتمام الحكومة والمجتمع والمؤسسات بتحقيق المعايير الأكاديمية في التعليم، وارتفاع مستوى الإنجاز والأداء، وتحسين جودة الخريجين، وزيادة الحاجة إلى المحاسبية من قبل المؤسسات، والحاجة إلى المشاركة المجتمعية من قبل مؤسسات المجتمع (37).

ويمكن توضيح أهمية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:

- يمثل ضمان الجودة أهمية كبيرة في تطوير وازدهار المعايير الأكاديمية في مؤسسات التعليم العالي.
- يمثل ضمان الجودة المحرك الرئيسي للتغيير في التعليم العالي والمحفز المهم في تقديم مداخل أكثر تنظيماً لضمان جودة المخرجات المراد تحقيقها مثل الاعتراف بدور التعليم العالي في التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.
- يلعب ضمان الجودة دوراً كبيراً في تطبيق وتنفيذ متطلبات وآليات المحاسبية.
- يمثل ضمان الجودة عنصراً حيوياً في نظم التعليم العالي والجامعي في مجال التسويق بين مؤسساته.
- يساهم التطبيق الناجح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي مساهمة كبيرة في إنجاز المنافسة وتحقيق الرفاهية الاقتصادية للمؤسسات (38).

كما يساهم التطبيق الناجح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم في تحقيق فوائد كثيرة، سواء في المجال الداخلي أو الخارجي، ففي داخل المؤسسة يعمل على إيجاد بيئة منظمة للعمل تساعد على الاستجابة المباشرة لاحتياجات الطلاب والمستفيدين، كما يعمل على إجراء التحسينات بصفة مستمرة

وبطريقة منظمة مما يزيد من فاعلية الكلية أو الجامعة، وبالنسبة للمجال الخارجي فإنه يساعد المؤسسات التعليمية على استيفاء الشروط والمواصفات المطلوبة على المستوى المحلي والدولي للحصول على الاعتماد والجودة، وهناك فوائد تعود منفعتها إلى عدد من الجهات ويمكن تلخيصها على النحو التالي:

- فتح آفاق جديدة للتطوير على مستوى الجامعة أو الكلية.
- تساهم في معرفة مواطن القوة والضعف للقسم الأكاديمي والأقسام الأخرى.
- تساعد سوق العمل في تقييم مستويات الخريجين.
- تساعد الطالب وولي الأمر في اختيار الجامعات والأقسام والتخصصات.
- تساعد المسئولين عن التمويل وتخطيط البرامج الجامعية في توجيه الموارد المالية نحو أفضل البرامج، وربطها باحتياجات سوق العمل وأهداف التنمية الوطنية [39].

كما يعمل تطبيق نظام ضمان الجودة على تحقيق مستوى ثابت للجودة، خفض التكلفة والوقت، الاستخدام الأمثل للموارد والاستثمارات، خفض شكاوي التعليم، الاستخدام الأمثل للأجهزة والمعدات وبالتالي خفض معدل صيانتها، تحقيق رضا العميل عن المؤسسة والخدمات التي تقدمها [40].

1- 5- مبررات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

يشهد التعليم العالي على الصعيد العالمي محاولات جادة لتطويره وتحديثه من بينها محاولة تقييم الأداء الجامعي وتحسينه من خلال نظام الاعتماد الجامعي University Accreditation وتطبيق ما يسمى بمبدأ المحاسبية Accountability [41]. وكانت هذه المحاولات نتيجة لبعض الاتجاهات العالمية المؤثرة على نظم التعليم الجامعي والتي لها تأثير على نوع برامج ضمان الجودة وبالتالي آليات المحاسبية والتي أنشئت في النظم الوطنية. ويمكن توضيح تلك الاتجاهات على النحو التالي:-

- **العلاقات المتغيرة بين الحكومات والجامعات**

وقد أدى ذلك إلى ظهور المحاسبية القابلة للقياس كنتيجة منطقية لتراجع الحكومات عن المراقبة الدقيقة للتعليم الجامعي والسماح بمزيد من الاستقلال المؤسسي وسيادة آليات السوق.

- **التدويل والعولمة**

حيث تلاشت أو ضعفت الحدود الوطنية مع التدفق الحر للسلع، والخدمات والأفكار والأفراد مما يشكل تحدياً للتوقعات المعيارية والثقافية للتعليم الجامعي.

- **المعلومات والاتصال**

فقد عجلت التكنولوجيا من عمليات العولمة وأصبح الموقع الجغرافي لمؤسسات التعليم الجامعي أقل أهمية، وأصبحت معه القضايا القانونية والسياسية أكثر الحاحا وشيوعا وسيطرة على مؤسسات التعليم الجامعي (42).

وقد قام بعض الباحثين أمثال نيفي (Neave 1998) وفان دام (Van- Dam 2000) وكذلك جاب (Gibb 2003). بدراسة الأسباب والمبررات ذات الصلة وراء تطبيق ضمان الجودة في أواخر التسعينات وقد توصلوا إلى المبررات التالية:

- تقليص المستويات المعيارية الأكاديمية.
- وجود تخوف من حدوث توتر في قطاع التعليم والذي من الممكن أن يؤدي إلى رفض القيم الأكاديمية.
- فقدان الثقة في مدخل إدارة الجودة التعليمية ذي الأنماط التقليدية.
- ضعف التمويل. حيث أدت الأزمات المالية الحادثة في معظم الدول إلى ضعف التمويل الوطني المخصص للمؤسسات التعليمية مع زيادة الضغوط بشأن تحقيق الجودة والتحسين المستمر.
- زيادة متطلبات المحاسبية.

- رفع درجة التنافسية وتنوع القطاع التعليمي [43].

وعلى مستوى التعليم الجامعي المصري، نجد أن الجامعات المصرية لم تعد لديها القدرة على أداء المهام والمسئوليات المناطة بها لتحقيق أهداف المجتمع وطموحات مواطنيه، وأصبحت في مكانة متواضعة جداً لا تساعدها على مواكبة التحولات والتحديات السريعة والمتلاحقة التي يعيشها عالم اليوم والمستقبل وباتت في حاجة ضرورية إلى تطوير أدائها سواء في المدخلات أو العمليات أو المخرجات أو النواتج [44].

ومع تواضع مستوى الأداء الجامعي سواء في مدخلاته أو عملياته أو نواتجه التي تعاني من كثير من المشكلات التي تعرقل بدورها حركة الجامعة كقائد للمجتمع في الحاضر والمستقبل حيث أن المحصلة النهائية لتعليمنا الجامعي حتى نهاية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين عبارة عن زيادة في الكم على حساب الكيف، وبالمظهر على حساب المضمون، وبالاستهلاك على حساب العمليات والنواتج، بالإضافة إلى كثير من المشكلات التي أفرزها أو ساعد على افرازها تعليمنا الجامعي ومنها:

- مشكلات ناتجة عن زيادة الطلب على التعليم الجامعي مع تواضع الإمكانات المادية والمالية، والممثلة في المباني والأجهزة والأدوات والمواد الخام بالإضافة إلى ضعف التخطيط لإلتحاق الطلاب بالكليات والتخصصات المختلفة.
- بدأ تطبيق نظم الجودة الشاملة والاعتماد منذ أكثر من خمس سنوات في كثير من الجامعات، وكثر الحديث الرسمي عن الجهود المكثفة التي تبذل سواء في التخطيط الاستراتيجي أو التنفيذي والأموال التي انفقت وما زالت تنفق، وإنشاء هيئات وأدوات للجودة والاعتماد على كافة المستويات، ولكن لسوء الحظ لا توجد الأدلة الكافية على نجاح هذه النظم سواء على مستوى المدخلات أو العمليات أو المخرجات والنواتج.

- المركزية ونظام الروتين المسيطر على الإدارة الجامعية مما يعرقل أداء الجامعة لوظائفها.
- ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم الجامعي ومتطلبات سوق العمل سواء على المستوى المحلي أو القومي أو العالمي.
- ضعف الأداء الأكاديمي للطلاب الناتج عن ضعف أدائهم في مراحل التعليم قبل الجامعي.
- ضعف مستوى البحث العلمي وتطبيقاته بهدف تطوير المجتمع وحل مشكلاته [45].

ومما سبق يتضح أن هناك مجموعة من التحديات المعاصرة والتغيرات العالمية قد فرضت نفسها على منظومة التعليم العالي عامة والتعليم الجامعي خاصة بالإضافة إلى مجموعة من التحديات والمتغيرات المجتمعية الداخلية أثرت على نوعية التعليم، مما تطلب ضرورة التدخل السريع والجاد لتطوير مختلف الآليات لتمكين مؤسسات التعليم العالي من ضمان جودة المخرجات وتحسين الأداء بصفة مستمرة.

وبالإضافة إلى تلك التحديات والتغيرات العالمية والمحلية التي فرضت نفسها على مؤسسات التعليم العالي، فقد ظهرت مجموعة من المبررات التي تلزم تلك المؤسسات بالتطوير المستمر لضمان الجودة في منظومة التعليم العالي والتي تتمثل فيما يلي:

- الحفاظ على السمعة الدولية للمؤسسات التعليمية في ضوء جودة العملية التعليمية والمعايير الموضوعة.
- تحقيق درجة عالية من المحاسبية العامة، وخصوصاً لإشباع حاجات كل من الطالب والأفراد والعاملين.
- اعلام الطالب بأحقيته في عملية الاختيار وخاصة في ضوء تنوع مجالات الدراسة في التعليم العالي.
- تحسين جودة العمليات والمخرجات على مستوى المؤسسة الواحدة وتحديد الممارسات الجيدة التي تحقق ذلك وتؤدي بالتالي إلى تحسين النظام ككل.
- يعد ضمان الجودة ضرورة حتمية لاعتماد جودة مؤسسات التعليم العالي.

- ان الاعتماد لا يحقق مزايا للمؤسسة التعليمية فقط بل يؤكد مصداقيته واحترام المؤسسة والثقة بها من قبل المجتمع والمؤسسات والهيئات العلمية والمحلية والعالمية (46).

وهكذا نجد أنه قد نبعث الحاجة لتحسين نوعية التعليم الجامعي من عدد من المتغيرات الخارجية منها العولمة، تقنيات الاتصال والمعلومات، والانفجار المعرفي والمنافسة العالمية، وعدد من المتغيرات الداخلية منها تزايد الطلب على التعليم العالي، ونقص الموارد المالية والتمويل الحكومي، والفجوة بين مخرجات التعليم الجامعي وسوق العمل، مما يفرض على التعليم العالي عامة والجامعي خاصة بالتدخل السريع لتطوير آليات ضمان الجودة وبما يضمن تطوير أداء مؤسسات التعليم الجامعي والتحسين المستمر لمخرجات ونواتجه.

1- 6- أنواع وعناصر ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي

1- 6- 1- أنواع ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي

تصنف نظم ضمان الجودة لمؤسسات التعليم الجامعي إلى نوعين: النوع الأول: ضمان جودة داخلية (مؤسسية) ويمكن وصفها كتنظيم داخلي يتحقق من خلال المؤسسة العلمية نفسها أو من خلال مقدم البرامج التعليمية، والنوع الثاني: ضمان جودة خارجي ويمكن وصفه كتنظيم خارجي يتم تحقيقه من خلال هيئة خارجية قد تكون قومية أو دولية (47).

ويشير ضمان الجودة الداخلية إلى الاستعدادات والعمليات المصممة من خلال المؤسسة التعليمية لضمان جودة التعليم المقدم، وتهدف إلى التقييم والتطوير المؤسسي للمحاسبية الداخلية بالمؤسسة، وتتضمن كل نشاط مؤسسي يركز على ضمان الجودة والتطوير في كل مجالات الأنشطة المؤسسية، ويركز ضمان الجودة الداخلية بصفة أساسية على القضايا الأكاديمية الموجودة في دليل جامع

لذلك، وكذلك المعلومات حول إنجاز رسالة المؤسسة، وكفاءة الأنشطة وطرق ضمان الجودة داخل المؤسسة (48).

في حين يشير ضمان الجودة الخارجية إلى النظم التي يتم تصميمها وإجرائها من خلال هيئة خارجية، وغالبا تكون مدعومة تشريعياً لمراقبة جودة التعليم بالمؤسسات التعليمية ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه المتطلبات في تحقيق المحاسبية، ويتميز ضمان الجودة الخارجي ببعض المميزات هي:

- يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها نظراً لاستجابة المؤسسة للإجراءات المعيارية للهيئات الخارجية القومية أو الدولية.
- تضمن عملية ضمان الجودة الخارجية توجه الطلاب وأصحاب العمل ودافعي الضرائب مباشرة نحو البرامج التي تحقق معايير الحد الأدنى للجودة.
- يساعد في بناء سمعة المؤسسة وتعزيز طموحاتها.
- تشجيع المؤسسة التعليمية على تطوير نظمها الداخلية، نظراً لاستجابة المؤسسة لرؤية الهيئة الخارجية واعتبارها بمثابة مصدر ومنتدى متاح للنقاش وتبادل الأفكار في التطور الأكاديمي (49).

وعلى الرغم من هذه المميزات إلا أنه هناك بعض العيوب لضمان الجودة الخارجي وهي:

- عدم ترحيب كثير من الأكاديميين بضمان الجودة الخارجي على مستوى معظم الدول.
- انتقال القوة من جانب الأكاديميين إلى مديري المؤسسات الجامعية.
- يقلل من مشاركة الأكاديميين في عملية التطوير والتحسين.
- زيادة الأعباء والكلفة المالية لمؤسسات التعليم للوصول إلى تحقيق متطلبات ضمان الجودة الخارجية (50).

1- 6- 2- عناصر ضمان الجودة في التعليم العالي

أشارت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت نظم ضمان الجودة في التعليم العالي إلى تباين وتعدد عناصر ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي، حيث يرى كل من عصام الدين بربر آدم (2005)، وماجد محمد أمين وآخرون أن نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي يتكون من أربعة عناصر أساسية يمكن توضيحها على النحو التالي:

- **المدخلات** Inputs

وتتمثل مدخلات نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي عناصر البيئة العامة المحيطة بالجامعة وكذلك عناصر البيئة الخاصة بالجامعة، بالإضافة إلى الأهداف بمختلف مستوياتها، وخصائص الطلاب ونظام القبول بالجامعة.

- **العمليات Processes**

وتشتمل عمليات نظام ضمان الجودة وتنفيذ خطط الجودة على مستوى عمليات التعليم والتعلم من البرامج والمناهج، والمقررات والكتب ومواد التعليم وتقنياتها وجميع عناصر عمليات التعليم والتعلم، وكذلك على مستوى عمليات التقويم لمختلف الأنشطة الأكاديمية والبحثية والإدارية بالجامعة.

- **المخرجات** Outputs

وتشمل النواتج التعليمية والبحثية المتصلة بتحقيق دور الجامعة في خدمة المجتمع.

- **التغذية الراجعة Feedback**

وتشمل المعلومات المستفادة من تقويم الأداء الجامعي بشكل عام، من خلال تقويم جميع العمليات التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع (51).

في حين يرى جمال داود سلمان الدليمي وعمار عصام السامرائي أن هناك مجموعة من العناصر الأساسية يجب أن تتوافر في أي نموذج لضمان جودة مؤسسات التعليم الجامعي وهي:

- وجود رؤية ورسالة استراتيجية للجامعة أو الكلية تهدف إلى ضمان الجودة.
- قيادة فعالة وخطط لتطوير هذه القيادات.
- توفير برامج وسياسات لتطوير العاملين وكل العناصر البشرية في المنظمة، ودعم مشاركتهم في اتخاذ القرار، وتفويض السلطة وتحمل المسؤلية لجميع الأفراد للسعي إلى تحقيق الأهداف.
- قاعدة معلومات منظومية شاملة للجودة تنظمها سلسلة متكاملة من مؤشرات الأداء.
- نظام إداري وبناء تنظيمي وتصميم وظيفي يعظم الفعالية في أداء العمل وبكفاءة.
- اعتماد إجراءات واضحة تؤدي إلى تحسين الجودة وقياس الأداء بدقة من خلال مقارنة الأداء القائم بالمعايير الموضوعة والمحددة للأداء (52).

1- 7- طرق وإجراءات ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي

1- 7- 1- طرق ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي

اختلف المتخصصون والمهتمون بدراسة أدبيات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي حول تحديد واضح لطرق ضمان الجودة، حيث يرى (Lenn 2004) أن هناك ثلاث طرق رئيسة لضمان الجودة على الصعيد العالمي وهي التقييم Assessment، والتدقيق Audit، والاعتماد Accreditation، وهذه المصطلحات الثلاثة ليست لها تعريفات صارمة واضحة عند استخداماتها في وقت واحد، كما تتداخل وظائفها أحياناً داخل النظام القومي، علاوة على ذلك تساعد هذه الطرق الثلاث أنشطة ضمان الجودة للقيام بأنشطة إضافية آخرى مثل تصنيف الجامعات Ranking، واستخدام مؤشرات الأداء، ويمكن توضيح هذه الطرق الثلاثة كما يلي:

- **التقييم** Assessment

ويقصد به التقييم الذي يؤدي إلى التصنيف، سواء كان تقييماً كمياً (مثل نسبة مئوية أو مقياس من 1 – 4) أو تقييماً كيفياً وصفياً (مثل ممتاز – جيد جداً – جيد – مرض أو غير مرض) ويجيب التقييم على التساؤل التالي كيف تكون مخرجاتك جيدة؟

- **التدقيق** Audit

التدقيق هو التحري عن ادعاءات المؤسسة حول نفسها بشكل واضح أو ضمني، حيث يتحقق تدقيق الجودة من إدعاءات المؤسسة لأهدافها ويجيب دائماً عن التساؤل التالي: كيف تعمل ما قلته بشكل جيد؟، وتوجد عملية التدقيق بشكل نموذجي في نظم التعليم العالي الراسخة ذات التقاليد القوية للتقييم الذاتي الداخلي للمؤسسات التعليمية كما هو موجود في استراليا ونيوزليندا.

- **الاعتماد** Accreditation

يهتم الاعتماد بتقييم ما إذا كانت المؤسسة مؤهلة لحالة معينة، ويكون الأساس هو الاختيار الحكومات للنظم القومية لضمان الجودة، ويمثل الاعتماد الطريقة الأكثر شيوعاً واستخداماً على نطاق واسع إقليمياً وعالمياً وهو الأكثر فائدة لأغراض التطوير وبناء القدرات المؤسسية، ويهدف الاعتماد إلى تقييم وتحسين الجودة ودائماً يجيب الاعتماد عن التساؤل التالي: هل أنت جيد بما يكفي لكي يتم الموافقة على منح الدرجة؟ (53).

ويرى Burke (2005) أن هناك أربع طرق رئيسة لضمان الجودة وهي الاعتماد، والتدقيق، والتقييم، والفحص الخارجي ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

- **الاعتماد** Accreditation

يركز الاعتماد على التطوير والتحسين المؤسسي من خلال الدراسة الذاتية ومراجعة النظراء، وقد تطورت في الولايات المتحدة الأمريكية.

- **التدقيق** Audit

عبارة عن فحص لضمان جودة المؤسسة وعمليات التحسين بدلا من فحص جودة التعليم نفسها.

- **التقييم** Assessment

ويهتم بتقييم تأثير المؤسسة التعليمية على طلابها بالتركيز على نتائج التعلم.

- **الامتحان الخارجي** External Examination

ويركز على دليل مراجعة الخبراء لأداء الطلاب، البرامج الدراسية، والدرجة أو المؤسسة التعليمية بأكملها (45).

في حين يرى كل من فرانك Franke (2002)، وكذلك روس Ros (2011) أن ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي تعتمد على خمسة طرق أساسية يمكن توضيحها كما يلي:

- **التقييم الذاتي** Self - Assessment

حيث استخدمت مؤسسات التعليم العالي في العالم التقييم الذاتي كأداة لضمان، وتقييم، وتقويم وتطوير جودة أدائها حيث يغطي التقييم الذاتي كل العوامل التي تؤثر على جودة أداء المؤسسة بما يتضمنه من عوامل مثل الهيكل التنظيمي للجامعة، والأقسام الأكاديمية، والآليات والموارد والخبرات التعليمية وكل ما له علاقة وارتباط بالشبكات الخارجية.

- **مراجعة النظراء** Peer Review

تلجأ العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعات وملاحظات الأقران للوصول إلى نتائج تقييم ذاتي أكثر مصداقية وشفافية، حيث تقدم الآراء والتوجهات المتباينة لمراجعات الأقران حلولاً عريضة وكثيرة للأفراد الذين يحتاجون إلى تغذية راجعة ملحة ومفيدة لتقييم أفعالهم وأدائهم داخل المؤسسة.

- **الاعتماد** Accreditation

يضمن الاعتماد تحقيق مستويات معيارية عالية لجودة البرامج والعمليات التعليمية، ومن هنا يعتبر الاعتماد عملية ضمان للجودة وتقديم الاعتمادات المناسبة للمؤسسات التعليمية، وتتضمن عملية الاعتماد التصديق على منح شهادات خاصة بالمحتويات المنهجية أو طرق التدريس، ومعايير التقييم، وإدارة الموارد البشرية والمالية.

- **الفحص** Inspection

يعتبر الفحص جزءاً أساسياً من أجزاء التقييم الخارجي، حيث يعتبر فحص النظم والآليات والإجراءات الأكاديمية بمثابة جزء رئيس من الوظيفة التنظيمية داخل إطار الحوكمة الجيدة بدءاً من المستويات المؤسسية حتى المستويات القومية.

- **التفتيش** Checkup

تعتبر عمليات التفتيش أو المتابعة خطوة أساسية من خطوات ضمان جودة البرامج الأكاديمية، ولكن التحدي الرئيسي الذي يواجه القائمين على عمليات التفتيش تتمثل في الوصول إلى آلية تشكيل وصياغة الطرق المناسبة للتفتيش داخل المؤسسة المنوط بها مراجعتها (55).

ومما سبق نجد أن هناك اختلافاً بين المتخصصين والمهتمين بدراسة أدبيات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي حول التحديد الواضح لطرق ضمان الجودة، وعلى الرغم من ذلك الاختلاف نجد وجود اتفاق فيما بينهم على التقييم الذاتي والاعتماد كطرق أساسية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، ويتوقف التطبيق الناجح لهذه الطرق على وجود مؤشرات واضحة لقياس الأداء.

1- 7- 2- إجراءات ضمان الجودة في التعليم العالي

تتم عملية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي من خلال الإجراءات التالية:

- تحديد ونشر الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وكذلك مؤشرات الأداء الفعال.
- تقييم خبرات التعلم لدى الطلاب متضمنة طرق التدريس وأساليب التعلم.
- الاستفادة الفعلية من بيانات التغذية الراجعة من الطلاب.
- توظيف البيانات الكمية المرتبطة بأداء الطالب والمؤسسة.
- الاستعانة بالخبراء المتخصصين في عمليات التقييم المؤسسي الشامل.
- كشف جوانب القصور والضعف في أداء المؤسسة ومعالجتها بشكل سريع.
- تحديد إجراءات التقييم الفعال لأداء الطالب والعاملين.
- تحديد المداخل الرسمية لمعرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين وتشجيعهم للمشاركة في تحسين الأداء المؤسسي.
- التوثيق الرسمي لمشاركة العاملين في إجراءات ضمان الجودة [56].

1- 8- متطلبات ومشكلات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

1- 8- 1- متطلبات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

يتوقف التطبيق الناجح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي على توفير متطلبات ضمان الجودة ومنها:

- تضمين مفهوم وآليات ضمان الجودة ضمن كل الأنشطة والوظائف والبرامج التعليمية والبحثية والإدارية بكل منها مثل البرامج الأكاديمية عمليات التدريس والتعلم، البحث والمنح الدراسية، الطلاب والمباني التعليمية، الأدوات والمعدات والخدمات المتنوعة التي تخدم البيئة الأكاديمية والبحثية والإدارية وتحقيق دور الجامعة في خدمة المجتمع.

- إجراء التقييم الذاتي الداخل والمراجعة الخارجية تحت إشراف متخصصين مستقلين ومن خبراء دوليين إن أمكن.
- تأسيس هيئات دولية مستقلة وتحديد معايير أكاديمية لضمان الجودة، معترف بها على المستوى الدولي على أن يراعي السياق المحلي والقومي لمؤسسات التعليم الجامعي حتى نأخذ في الاعتبار التنوع ونتجنب التماثل أو التشابه.

أن يتصف التعليم العالي بالبعد الدولي الخاص به من تبادل المعرفة، والارتباط التفاعلي فيما بينهما من ناحية، وانتقال أعضاء هيئة التدريس والطلاب ومشروعات البحث الدولي مع الأخذ في الاعتبار العادات والتقاليد والقيم الثقافية الجامعية والقومية (57).

1- 8- 2- مشكلات تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي

وتقابل مؤسسات التعليم العالي بعض المشكلات والصعوبات التي تحول دون التطبيق الناجح لعملية ضمان الجودة ومنها:

- الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام تطبيقها.
- تباين الآراء والاتجاهات بين القيادات الأكاديمية حول مفهوم الجودة وآليات تطبيقها.
- تأثر الجودة بمبدأ المحاسبية.
- غياب حد أعلى لتحقيق الجودة معتبرين نتائج تطبيقها نقطة انطلاق لمرحلة جديدة.
- عدم قدرة بعض المؤسسات الأكاديمية على إنجاز كتابة تقرير التقييم الذاتي في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة (58).

2- التجربة المصرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي

تظهر التجربة المصرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي من خلال جهود وزارة التعليم العالي والتي بدأت في عام 2002 في إرساء وتطوير نظام ضمان الجودة الداخلي لمؤسسات التعليم العالي وتأهيلها للاعتماد، ثم اتبعها جهود الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد والتي بدأت في عام 2007 لاعتماد المؤسسات التعليمية، ويمكن توضيح تلك الجهود المختلفة كما يلي:-

2- 1- جهود وزارة التعليم العالي في مجال ضمان الجودة

تقع الجهود التي شرعت في مصر لضمان الجودة والاعتماد تحت مظلة "مشروع تطوير التعليم العالي (Heep)" الذي أطلق في عام 2002 بدعم من البنك الدولي، وتشرف على هذا المشروع تخطيطاً وتنفيذاً اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد" التي شكلت في عام 2001 قبل البدء في تنفيذ مشروعات التطوير، وذلك للعمل على إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء الهيئة القومية لضمان

الجودة والاعتماد في التعليم، بالإضافة إلى تهيئة المناخ داخل الجامعات والمؤسسات التعليمية لكي تكون مستعدة لتطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد (59).

وقد وضعت وزارة التعليم العالي إستراتيجية مشروع تطوير التعليم العالي بمصر (فبراير 2000) بغرض خلق مناخ إيجابي لتحسين جودة وكفاءة نظم التعليم العالي من خلال: الإصلاح التشريعي، وإعادة الهيكلية المؤسسية، وخلق آليات مستقلة لضمان الجودة واستحداث أنظمة لمراقبة وتقييم الأداء والتي ترجمت إلى عدد 25 مشروعاً تشمل جميع محاور التطوير وذلك حتى عام 2017 تنفذ على ثلاث مراحل: خطة قصيرة الأجل من 2000 إلى 2002، خطة متوسطة الأجل من 2002 إلى 2007، خطة طويلة الأجل من 2007 إلى 2017 (60).

وقد تحددت رؤية ورسالة الاستراتيجية القومية لتطوير التعليم العالي فيما يلي:

- دور قيادي للتعليم العالي في مجتمع المعرفة.
- التميز والقدرة على المنافسة.
- قاعدة للابتكار والابداع.
- قاطرة للتنمية (61).

بينما تتحدد محاور الاستراتيجية القومية لتطوير التعليم العالي في المحاور التالية:

- تلبية الطلب على التعليم العالي كماً وكيفاً.
- ضمان الجودة في التعليم العالي.
- الاستفادة القصوى من تقنية الاتصالات والمعلومات في التعليم العالي.
- البحث العلمي الهادف ودراسات عليا متطورة.
- التنمية المستمرة لقدرات الهيئات الأكاديمية والقيادات.

- تكامل تأهيل طلاب التعليم العالي علمياً واجتماعياً وثقافياً في ظل نظم ولوائح متطورة [62].

وقامت وزارة التعليم العالي بتجميع 12 مشروعاً من ال 25 مشروعاً إلى 6 مكونات وتم إعطاؤهم الأولوية ليمولوا من خلال اتفاقية القرض الموقعة بين الحكومة المصرية والبنك الدولي رقم 4658، أبريل 2002 بمبلغ 50 مليون دولار تنتهي في 31/ 12/ 2007 مع مساهمة الحكومة المصرية بمبلغ يعادل 10 مليون دولار تم مد تنفيذها إلى نهاية عام 2008 [63] وقد تحددت المجالات ذات الأولوية في إطار هدف استراتيجي للمرحلة الأولى يتمثل في رفع القدرات الأكاديمية والمؤسسية فيما يتعلق بالجودة والكفاءة والملاءمة. وتضمنت هذه المجالات المشروعات التالية:

- مشروع صندوق تطوير التعليم العالي لتطوير مشروعات التطوير على أساس HEEPF.
- مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات FIDP.
- مشروع الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات في منظومة التعليم العالي والعملية التعليمية ICTP.
- مشروع تطوير كلية التربية FOEP.
- مشروع تطوير التعليم التقني (الكليات التكنولوجية (ETCP).
- مشروع توكيد الجودة والاعتماد QAAP [64].

ويمثل مشروع توكيد الجودة والاعتماد ركناً رئيسياً من استراتيجية التعليم العالي المصري، وقد تم تشكيل لجنة قومية في أكتوبر عام 2001 قبل بدء تطبيق مشروعات تطوير التعليم العالي وذلك لتمهيد الطريق والبدء في تنفيذ برامج توكيد الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية وتتمثل رؤية مشروع توكيد الجودة والاعتماد في تمكين مؤسسات التعليم العالي من تأسيس نظم ضمان الجودة

إعدادها وتأهيلها للتقدم للحصول على الاعتماد عند إعلان وإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد (65).

ويتمثل الهدف الاستراتيجي لمشروع ضمان الجودة والاعتماد في ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي مما يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع في قدرة الخريجين وكفاءتهم على المستوى القومي والدولي من خلال الجامعات الحكومية للحصول على الاعتماد (66).

ويتحقق هذا الهدف الاستراتيجي من خلال الأهداف التنفيذية التالية:-

- نشر ثقافة الجودة في المجتمع اللأكاديمي.
- إنشاء مراكز ضمان الجودة والاعتماد بالجامعات الحكومية.
- وضع خطط استراتيجية لضمان الجودة بالجامعات الحكومية.
- وضع المعايير الأكاديمية المرجعية للبرامج التعليمية المختلفة.
- إنشاء نظام داخلي للجودة بكليات الجامعات الحكومية (67).

ولتحقيق هذه الأهداف التنفيذية قامت اللجنة القومية لتوكيد الجودة بتحديد بعض المشروعات التي تحقق هذه الأهداف التنفيذية وهذه المشروعات هي:

- مشروع وضع الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة ضمن خطط التطوير على مستوى كل جامعة.
- مشروع إنشاء مركز ضمان الجودة والاعتماد على مستوى كل جامعة وإدراجه ضمن الهيكل الإداري للجامعة لضمان استمراريته.
- مشروع إنشاء نظام داخلي للجودة داخل كل كلية.
- مشروع إعداد المعايير الأكاديمية القومية من خلال قطاعات التعليم.
- مشروعات التطوير بالمشاركة للكليات التي أنتهت من إعداد الدراسات الذاتية (68).

كما قامت اللجنة القومية لتوكيد الجودة والاعتماد بدعم وتمويل مبادرات لضمان الجودة والتي تمثل نظام ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي من خلال مشروعات توجه نحو الأنشطة التالية:-

- إنشاء خطة استراتيجية لتوكيد الجودة في الجامعات/ مؤسسات التعليم العالي.
- خلق مراكز فعالة ومستدامة لتوكيد الجودة والاعتماد بالجامعات/ مؤسسات التعليم العالي.
- تطبيق الأساليب التي تضمن وجود نظام سنوي للتقويم الذاتي الداخلي.
- مراجعات خارجية على تقارير التقويم الذاتي.
- مشروعات التطوير بالمشاركة (ترتكز على التقويم وعلى توصيات المراجعين النظراء).
- أنشطة التدريب لهيئات التدريس والكوادر الأخرى في كل مواقع أنظمة إدارة الجودة (مثل تدريب المدربين، تدريب المراجعين النظراء، إدارة الجودة الشاملة، إلخ).
- أنشطة الاستشارات لمؤسسات التعليم العالي للتقدم للاعتماد.
- مواءمة الخطة الاستراتيجية بالقطاعات لتطوير مجموعة من المعايير المرجعية للبرامج الأكاديمية المختلفة.
- نشر المعلومات المتعلقة بآليات توكيد الجودة والاعتماد [69].

وتحدد اللجنة القومية المصرية لضمان الجودة والاعتماد (2005) المبادئ التي ترتكز عليها عملية ضمان الجودة والاعتماد في المبادئ التالية:

- التركيز على العميل (مخاطبة الاحتياجات الأساسية للطالب والمجتمع وسوق العمل).
- القيادة (توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي).
- إشراك الأفراد (تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرصة لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره.

- التركيز على العمليات (الاهتمام بالعمليات والطرق إلى جانب المنتج أو المخرجات).
- تبني اتخاذ القرارات التي تعتمد على الحقائق (تشجيع وفرض أن تكون الأحكام مبنية على الحقائق ومنطقية).
- التحسين المستمر (الالتزام بالتجاوب مع تغير الحاجات).
- الاستقلالية (احترام مسئولية المؤسسة عن أنشطتها الأكاديمية).
- المنافع المتبادلة (اتباع مدخل لمختلف المشاركين، من مراجعين وطلاب والمجتمع العام، من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة والمهارات).
- التأكد من أن تلتزم الهيئة والمؤسسات نظراً لكونها في عملية ديناميكية لا نهائية من التحسين المستمر، بتحديد الأعمال الواجب القيام بها والقضايا الواجب مخاطبتها (70).

وعلى الرغم من التحديد الواضح لاستراتيجية تطوير التعليم العالي من حيث رؤيتها ورسالتها، ومحاورها ومشروعاتها المختلفة، والسعي الدءوب من اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد بوزارة التعليم العالي نحو تحسين أداء مؤسساته بصفة مستمرة وتأهيلها للاعتماد، إلى أن هناك مجموعة من المعوقات والمخاطر قد ظهرت في المرحلة الثانية 2007/ 2012 قد تعوق عن تحقيق أهدافها وهذه المعوقات هي:

- عدم وجود الكفاءات البشرية الكافية داخل الكليات للاطلاع بمسئوليات التخطيط والتنفيذ.
- مقاومة التغيير/ التطوير من قبل بعض الكيانات/ الأفراد داخل الكلية/ الجامعة أو من قبل أصحاب المصالح الخاصة.
- عدم انتظام التدفقات النقدية أو انقطاعها مرحلياً.
- وفاء الكلية/ الجامعة ببعض التزاماتها المالية والبشرية واللوجستية.

- الاحتياج إلى بعض التعديلات في القوانين واللوائح والقواعد المعمول بها.
- تأخر تفعيل/ بدء عمل الهيئة القومية للاعتماد وضمان جودة التعليم [71].

2- 2- جهود الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

تعتبر الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد ثمرة المجهودات المخططة لإصلاح وتطوير التعليم في مضر "فهي الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية على اختلاف أنواعها، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواكب مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة نظم التعليم في هذه المؤسسات وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وخدمة الأغراض القومية المستهدفة [72].

وتهدف الهيئة إلى ضمان جودة التعليم وتطويره المستمر من خلال:

- نشر الوعي بثقافة الجودة.
- التنسيق مع المؤسسات التعليمية بما يكفل الوصول إلى منظومة متكاملة من المعايير وقواعد مقارنات التطوير وآليات قياس الأداء، استرشاداً بالمعايير الدولية، وبما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- دعم القدرات الذاتية للمؤسسات التعليمية للقيام بالتقويم الذاتي.
- تأكيد الثقة على المستوى المحلي والإقليمي والدولي في مخرجات العملية التعليمية بما لا يتعارض مع هوية الأمة.
- التقويم الشامل للمؤسسات التعليمية وبرامجها طبقا للمعايير القياسية والمعتمدة لكل مرحلة تعليمية ولكل نوع من المؤسسات التعليمية [73].

ويمكن لأي مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي في مصر التقدم بطلب الاعتماد من الهيئة بشروط أن يتوافر لديها الأهلية الكافية لذلك، وذلك من خلال استيفاء الشروط التالية:

- أن تكون المؤسسة حاصلة على الترخيص من وزارة التعليم العالي للعمل مؤسسة للتعليم العالي.
- أن تكون قد منحت شهادة دراسية في أحد برامجها التعليمية مرة واحدة على الأقل أو أتمت دورة دراسية كاملة.
- أن يكون لديها من واقع السجلات المنتظمة خطة استراتيجية ونظم مراجعة داخلية، ونظم تقارير سنوي.
- أن يكون لديها مجلس رسمي مضطلع بالإدارة، ويسمح تشكيله بتمثيل المجالس الحاكمة داخل المؤسسة.
- أن تكون للمؤسسة رسالة محددة ومعتمدة ومعلنة.
- تقديم ما يفيد موافقة الجهة التابعة لها المؤسسة مباشرة على طلب التقدم للاعتماد (74).

وتعتمد عملية التقويم والاعتماد للمؤسسات التعليمية في جمهورية مصر العربية على محورين أساسين هما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية، ويتضمن كل محور من هذين المحورين مجموعة من المعايير التي حددتها الهيئة لعملية التقويم الذاتي الشامل للمؤسسة التعليمية، ويشتمل محور القدرة المؤسسية على ثمانية معايير تتمثل في التخطيط الاستراتيجي والهيكل التنظيمي والقيادة والحوكمة والمصداقية والأخلاقيات والجهاز الإداري والموارد المالية والمادية والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة وأخيراً التقويم المؤسسي إدارة الجودة، كما يشتمل محور الفاعلية التعليمية على ثمانية معايير أخرى تمثل في الطلاب والخريجين والمعايير الأكاديمية والبرامج/ المقررات الدراسية والتعليم والتعلم والتسهيلات الداعمة وأعضاء هيئة التدريس والبحث العلمي الدراسات العليا وأخيراً التقويم المستمر للفاعلية التعليمية. دور الهيئة في

عملية التقويم والاعتماد يتمثل في التحقق من مدى وفاء المؤسسة التعليمية المتقدمة للاعتماد بمعايير التقويم، التي يشتمل عليها كل محور من المحورين السابق الإشارة إليهما، وذلك على النحو التالي:

- **القدرة المؤسسية**

تتحقق الهيئة من أن المؤسسة تتسم بالمصداقية والنزاهة ولديها من القيادة والحوكمة والتنظيم والموارد البشرية والمادية والمشاركة المجتمعية والتقويم المؤسسي المستمر ما يدعم تحقيق رسالتها المعلنة وأهدافها الاستراتيجية.

- **الفاعلية التعليمية**

تتحقق الهيئة من أن المؤسسة تضع الطالب في مقدمة اهتماماتها، وتتبني المعايير الأكاديمية القياسية القومية أو أي معايير أكاديمية أخرى معتمدة، وتتوافر بها البرامج التعليمية، واستراتيجية للتعليم والتعلم، والكفاءات الاكاديمية والبحث العلمي والدراسات العليا بما يضمن تحقيق واستمرارية الفاعلية التعليمية (75).

تمر عملية التقويم للاعتماد ببعض المراحل والإجراءات يمكن توضيحها كما يلي:

- **طلب التقدم للاعتماد**

- تتقدم المؤسسة بطلب الاعتماد معتمداً من مجلسها الحاكم ومن مجلس الجامعة) في حالة ما إذا كانت المؤسسة تابعة لجامعة.
- يتم قبول طلب التقدم للاعتماد إذا ما استوفت المؤسسة الشروط المؤهلة للتقدم للاعتماد.
- تقوم الهيئة بمخاطبة المؤسسة رسمياً في حالة استيفائها للشروط المؤهلة للتقدم لطلب الاعتماد، وذلك بما يفيد قبول الطلب خلال مدة لا تزيد على شهر واحد من تاريخ التقدم وتحثها على

البدء في إعداد دراسة ذاتية، ويجب تقديم الدراسة الذاتية للهيئة خلال ستة اشهر من تاريخ الموافقة.

يتعين على المؤسسة أن تؤدي رسوم التقويم والاعتماد التي يحددها مجلس إدارة الهيئة، والمعلن عنها على موقعها الإلكتروني في خلال ثلاثين يوم على الأكثر من إخطارها بقبول الطلب (76).

- **إعداد الدراسة الذاتية**

- تشكل المؤسسة المؤهلة فريقاً يتولى إعداد الدراسة الذاتية.
- يتم إعداد الدراسة الذاتية بدقة ومصداقية وبمشاركة جميع الأطراف المعنية في المؤسسة، مع توفير الأدلة والوثائق المدعمة للبيانات الواردة بالدراسة.
- تقدم المؤسسة الدراسة الذاتية للهيئة خلال المدة المنصوص عليها معتمدة من مجلسها الحاكم، ومشفوعة بخطاب من رئيس المجلس يفيد أن كافة البيانات الواردة بالدراسة صحيحة.
- يتم إعداد الدراسة الذاتية وفقاً للنموذج المعد من قبل الهيئة.
- يتم جمع وتحليل كافة البيانات الخاصة بالدراسة الذاتية وفقاً للقواعد المنصوص عليها في الإرشادات الخاصة بإعدادها.
- يتم تجميع كافة النماذج المستوفاة لتوصيف البرامج والمقررات الدراسية في ملحق منفصل عن الدراسة الذاتية (77).

- **الزيارة الميدانية للمراجعين المعتمدين**.

يعتبر الدور الذي يلعبه المراجعين المعتمدون من الهيئة على درجة كبيرة من الأهمية في عملية التقويم والاعتماد للمؤسسات التعليمية، حيث يقوم هؤلاء المراجعون أثناء الزيارات الميدانية للمؤسسة المتقدمة للاعتماد بمراجعة أدائها في كل من محوري القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية وذلك وفقاً لما جاء في الدراسة الذاتية التي تقدمت بها المؤسسة إلى الهيئة ويعتبر المراجعون ممثلين للهيئة في أداء هذه المهمة، وبالتالي فأنه يجب توفير كافة البيانات والبراهين أو الدلائل التي يحتاجون إليها أثناء زياراتهم الميدانية. وسوف يستخدم المراجعون وسائل متنوعة للحصول على البيانات المطلوبة مثل الفحص الوثائقي، والملاحظة، والمقابلات الفردية والجماعية. وتمر تلك العملية بالخطوات التالية:

- **تشكيل فريق المراجعين**

تقوم الهيئة بتشكيل فريق المراجعين بما يتفق مع إجراءات الهيئة وفقاً لما يلي:

- يتم التنسيق مع المؤسسة المتقدمة للاعتماد باستطلاع رأيها في تشكيل فريق المراجعين.
- لا يقل عدد المراجعين عن ثلاثة بما فيهم رئيس الفريق، ويختلف حجم الفريق وفقاً لحجم المؤسسة.
- يضم الفريق خبراء في تخصصات متنوعة بما يضمن الدقة والمصداقية في عملية التقويم.
- يتم تجنب أي تضارب في المصالح لأعضاء الفريق مع المؤسسة.

- **تحديد مواعيد الزيارات الميدانية**

تقوم الهيئة بتحديد موعد لزيارات المراجعين المعتمدين بالتنسيق مع المؤسسة خلال فترة لا تتعدى ستة أشهر من تلقي الهيئة للدراسة الذاتية وتخطر الهيئة المؤسسة بالإجراءات التي سيتم اتباعها

خلال عملية التقويم. كما تقوم الهيئة بزيارات ميدانية محتملة وغير مجدولة بعد زيارة فريق المراجعين المعتمدين وقبل صدور قرار الاعتماد.

ويرتب قائد فريق المراجعة مع المؤسسة موعداً لزيارة تمهيدية لها، وتهدف إلى تحقيق ما يلي:

- التمهيد للزيارة الميدانية لفريق المراجعين والتدريب العملي للمؤسسة المتقدمة للاعتماد على الزيارات الميدانية وكسب التعاون لهذه الزيارات.
- التأكيد على ترتيبات الزيارة الميدانية (إجراءات الزيارة / الجدول الزمني / الترتيبات اللوجستية/ أخرى).
- إفادة المؤسسة عن مدى كفاية المعلومات التقويمية والوثائق التي تضمنتها الدراسة الذاتية، وطلب أية معلومات أو وثائق إضافية.
- التأكيد على توفير الوثائق الداعمة أثناء الزيارة الميدانية.

وبخصوص الفترة الزمنية:

تستغرق الزيارة الميدانية ثلاثة أيام متتالية.

- يمكن لفريق النظراء المراجعين طلب مد فترة الزيارة الميدانية تبعاً لحجم نشاط المؤسسة ولمتطلبات عملية المراجعة.
- يمكن إجراء زيارات غير مجدولة بعد الزيارة الميدانية الأولى، وقبل صدور تقرير المراجعين إذا رأى فريق المراجعة الحاجة لذلك لاستكمال عملية التقويم. تستغرق الزيارة الواحدة من هذه الزيارات اللاحقة يوماً واحداً فقط.

وفيما يتعلق بالأنشطة:

- تنظيم اجتماعات ومقابلات علنية ومغلقة مع ممثلين للطلاب / أعضاء هيئة التدريس / الجهاز الإداري / الأطراف المجتمعية يكون بعضها معداً له مسبقا (بالاتفاق خلال الزيارة التمهيدية) ويمكن للبعض الآخر أن يتم الترتيب له قبلها بفترة وجيزة بناء على طلب فريق المراجعين.
- اطلاع المراجعين المعتمدين على الوثائق المقدمة، أو التي يرغبون في طلبها وتحليل مضمونها وتدوين ملاحظاتهم في هذا الصدد (الفحص الوثائقي).
- يستخدم المراجعون المعتمدون أسلوب الملاحظة لجمع الأدلة (مثال ذلك ملاحظة قاعات التدريس / أساليب التدريس / المعامل / المكتبة / المرافق العامة / وغيرها).
- يعقد المراجعون المعتمدون اجتماعات مغلقة يومياً لتقويم تقدم سير عمل الفريق، ومراجعة الأدلة، ونتائج المقابلات والملاحظة، ومناقشة ومقارنة الملاحظات والنتائج التي تم التوصل إليها من جانب كل عضو في الفريق (78).

- **نتائج عملية التقويم**

تقوم الهيئة بإخطار المؤسسة التعليمية محل التقويم بنتائج عملية التقويم خلال ستين يوما من انتهائها، متضمنا إحدى الحالات التالية:

- منح الاعتماد: في حالة استيفاء المؤسسة لمعايير الاعتماد تمنح شهادة الاعتماد.
- إرجاء البث في قرار الاعتماد: إذا تبين من عملية التقويم وجود قصور بسيط في استيفاء بعض المعايير.
- عدم الاعتماد: في حالة المؤسسات التي يتبين من عملية التقويم الأولي عدم استيفائها لمعايير الاعتماد، أو تلك التي منحت مهلة إضافية، وأسفرت عملية إعادة التقويم من عدم قدرتها على

استيفاء تلك المعايير فإن قرار الهيئة يكون بعدم الاعتماد ويحال أمر المؤسسة إلى الوزير المختص (79).

- **مرحلة ما بعد التقويم**

يتضمن هذا الجزء القواعد المنظمة لمرحلة ما بعد الاعتماد الذي تمنحه الهيئة للمؤسسة التعليمية، وفقاً لنتائج التقويم. وتتلخص هذه القواعد في التالي:

- تخضع المؤسسة المعتمدة خلال فترة صلاحية الشهادة لإجراءات المتابعة والمراجعة الدورية، من خلال التقارير الذاتية السنوية التي تقدمها المؤسسة، وما تقوم به الهيئة من زيارات للتأكد من استمرارية مقومات الاعتماد.
- إذا تبين من أعمال المتابعة أن المؤسسة التي تم اعتمادها فقدت أحد الشروط المقررة للاعتماد أو ارتكبت أية مخالفات أو تعديلات في نشاطها أو برامجها بما يجعلها غير مستوفية لمعايير التقويم والاعتماد كان لمجلس إدارة الهيئة وقف أو الغاء الاعتماد بحسب جسامة المخالفة.
- يحق للوزارة أو الجهة المعنية أو المستفيدين أن تطلب من الهيئة إعادة النظر في صلاحية المؤسسة في حال مخالفتها لمعايير الاعتماد.
- إذا تبين من أعمال المتابعة أو المراجعة أو الفحص للمؤسسة التعليمية الصادر لها شهادة اعتماد فقدها لأحد الشروط المقررة للاعتماد أو ارتكاب المؤسسة أية مخالفات أو إجراؤها أية تعديلات في نشاطها أو نظام العمل أو البرامج التعليمية التي تقدمها، بما يجعلها غير مستوفية لمعايير الاعتماد المقررة، كان لمجلس إدارة الهيئة بقرار مسبب منه وقف أو إلغاء الشهادة بحسب جسامة المخالفة (80).

وقد وصل عدد الكليات التي تم اعتمادها من قبل الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد حتى شهر يوليو 2012 إلى 19 كلية [81].

3- بعض الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي

توجد العديد من الخبرات والتجارب الناجحة عالمياً في مجال ضمان الجودة وبخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوربية ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

3- 1- ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية

تعود مبادرة ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية إلى إنشاء هيئات الاعتماد في أواخر القرن التاسع عشر، حيث أنشئت معظم هيئات الاعتماد الإقليمية مثل رابطة الولايات المركزية للمدارس والكليات، ورابطة نيو انجلاند للمدارس والكليات، الرابطة الشمالية للمدارس والكليات، والرابطة المركزية الشمالية للكليات والمدارس، والرابطة الجنوبية للكليات والمدارس، والرابطة الغربية للكليات والمدارس. وتمثل هذه الهيئات والروابط منظمات غير حكومية وتقوم باعتماد التعليم بدءاً من رياض الأطفال حتى التعليم العالي، وتقوم تلك الهيئات بتقويم مستوى الجودة داخل المؤسسات التعليمية بالإضافة إلى تحديد أهلية المؤسسات التعليمية إلى التمويل الفيدرالي [82].

وتعتبر مسئولية ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية مسئولية مشتركة بين حكومة الولاية والحكومة الفيدرالية وكذلك الجامعات والكليات نفسها، ويعتمد الاعتماد كمدخل لضمان الجودة على مجموعة من القيم والمعتقدات الأكاديمية التالية:

- تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسئولية الأساسية للجودة الأكاديمية، فالجامعات والكليات يمثلان السلطة الرئيسية للأمور الأكاديمية.
- الرسالة المؤسسية ضرورية لأحكام الجودة الأكاديمية.

- الاستقلالية المؤسسية ضرورية لتعزيز وتحسين الجودة الأكاديمية.
- تزدهر الحرية الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي في ظل قيادة أكاديمية للمؤسسات.
- يزدهر التعليم العالي والمجتمع في ضوء الاعتماد على اللامركزية وتنوع الرسالة والهدف المؤسسي (83).

وتمثل الأغراض الأساسية لضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية فيما يلي:

- التحقق من أن المؤسسة أو البرنامج التعليمي يحقق الحد الأدنى من المعايير.
- مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج مقبولة.
- مساعدة مؤسسات التعليم العالي في تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلاب من مؤسسة إلى أخرى.
- حماية مؤسسات التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة.
- تطوير أهداف للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة وحثها على الرقي بالمعايير لتطوير أدائها.
- اشترك أعضاء هيئة التدريس والعاملين جميعاً في التخطيط والتقييم المؤسسي.
- وضع معايير للترخيص والإجازات المهنية للرقي بمحتويات هذه التخصصات.
- توفير مصدر (ضمن مجموعة مصادر) للحكم على الأحقية في المعونات الحكومية (84).

وتتخذ عمليات ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية أشكالاً متعددة منها: الاعتماد المؤسسي والاعتماد المتخصص ويقدما دليلاً بأن المؤسسات والبرامج التعليمية تحقق الحد الأدنى من معايير معينة متفق عليها، وهي تشكل النموذج الأبرز لضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية.

ويتم إعادة فحص دور الاعتماد وعملياته بشكل دوري، وقد حدثت تطورات وتعزيزات لنظم إضافية لضمان الجودة وتشمل نظم مؤشرات الأداء، وعمليات مراجعة البرنامج الموسعة ونشر تصنيفات البرنامج. ويمكن توضح عمليات وآليات ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية كما يلي:

- **الاعتماد الإقليمي**

ويهدف إلى التصديق بأن المؤسسات تحقق معايير الأداء وبعض البنود الأساسية لتدعيم الجودة التعليمية، وتشجيع الفحص الذاتي ودعم التنظيم الذاتي وطمآنة الجمهور بأن المؤسسة تحقق الحد الأدنى لمعايير الجودة. وتتم إجراءات الاعتماد الإقليمي من خلال هيئات اعتماد إقليمية غير حكومية ومتخصصة حيث يوجد ست هيئات اعتماد إقليمية للكليات والمدارس، كما يوجد العديد من الجمعيات الوطنية لاعتماد بعض أنواع المدارس مثل المدارس الدينية، وتستخدم الحكومة الاتحادية مؤشرات الاعتماد الإقليمي لتحديد أهلية المؤسسات في الحصول على التمويل الإقليمي.

- **الاعتماد التخصصي**

وتقوم به جمعيات الاعتماد المتخصصة من خلال اعتماد الوحدات والمدارس الخاصة، وكذلك البرامج الخاصة داخل المؤسسة التعليمية، كما تقوم أكثر من خمسين جمعية بتقويم البرامج في بعض المهن مثل القانون، والطب، والهندسة. ويحصل المتخرجون من البرامج التعليمية المعتمدة على الترخيص القومي أو ترخيص الولاية أو الترقي في المجال المهني.

- **استخدام نظم المؤشر لقياس الأداء**

وتتمثل المهمة الرئيسية لاستخدام نظم المؤشر في إظهار تقدم المؤسسة نحو إنجاز الأهداف المؤسسية، وأهداف النظام التعليمي وأهداف الولاية عامة. وقد ظهرت نظم مؤشرات الأداء نتيجة

الضغوط المتزايدة لتطبيق المحاسبية من قبل الجمهور، المشرعين، والمجالس التنسيقية على مستوى الولايات، وتساعد تلك النظم في تحديد وتوزيع الأموال على المؤسسات التعليمية من قبل الولايات.

- **مراجعة البرنامج الأكاديمي**

ويتم تطبيق مراجعة البرنامج الأكاديمي داخل مؤسسات التعليم بالولايات المتحدة الأمريكية كشكل مهم لضمان الجودة الداخلية. ويساعد في تطوير عمليات التخطيط المؤسسي ووضع الميزانية.

- **تقييم نتائج الطالب**

يساعد تقييم نتائج الطالب في تحديد مقياس للجودة، ويمثل مكوناً مهماً لبعض أنشطة ضمان الجودة الواسعة، كما يساعد في تحديد معدلات التخرج وتحديد بيانات التوظيف، كما يستخدم في تحسين البرامج الأكاديمية بجانب تطبيق المحاسبية الخارجية (85).

ومما سبق نجد أن آليات ضمان الجودة في التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية تتركز في ثلاثة عناصر أساسية في الغالب وهي: مراجعة داخلية ومراجعة من قبل أقران أكاديميين، ونظام اعتماد واسع يشمل تدخل حوالي ثمانين هيئة كل في نطاقها الجغرافي أو ميدان اختصاصها (86).

3- 2- ضمان الجودة في أوروبا

أثرت إجراءات ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية على إجراءات ضمان الجودة في أوروبا، ويظهر ذلك في الهيكلة السياسية والاقتصادية لأداءات الإدارة، وقد بدأ تنفيذ آليات ضمان الجودة في نظم التعليم العالي كمدخل جديد للإدارة أولاً وكان في البداية دول أوروبا الغربية في منتصف الثمانينات. حيث أكدت مبادئ الإدارة العامة الجديدة على الاستقلالية المؤسسية التي يتم تبادلها من أجل تحقيق مبادئ وآليات المحاسبية للحكومة والمجتمع. وبدأ تنفيذ آليات ضمان الجودة في التعليم والتعلم

في أوروبا الشرقية ووسط أوروبا بعد سقوط الشيوعية عام 1989، وتختلف أهداف ضمان الجودة اختلافاً كبيراً بين الدول الغربية والدول الشرقية (87).

ويرى Moharman (2011) أن نظام ضمان الجودة في أوروبا أكثر تعقيداً من نظام ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية، نظراً لخصوصية نظام ضمان الجودة في كل دولة، ولكن برغم ذلك تشارك معظم الدول في برامج التقويم وبرامج الاتحاد الأوروبي، وتعتبر إنجلترا وهولندا من أوائل الدول التي سعت إلى إنشاء معايير المراجعة في وقت مبكر من منتصف الثمانينات وكذلك إنشاء وحدات ضمان الجودة، وكان الدافع السياسي للحكومات الأوروبية من أجل الحفاظ وتحقيق المزيد من الكفاءة في استخدام الأموال العامة والرغبة في تطبيق آليات المحاسبية في التعليم العالي (88).

ففي عام 1987 بدأت مناقشات حول أداءات وآليات ضمان الجودة بجميع الروابط الأوروبية للبحث المؤسسي وبدأ التركيز في تلك المناقشات على التقييم الذاتي والتنظيم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي. ثم انتقلت مناقشات ثورة ضمان الجودة والإدارة الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي من الاجتماعات المهنية إلى الممارسات والسياسات الرسمية المنفذة ليس فقط داخل بعض الدول الأوروبية ولكن عبر قطاع التعليم العالي في القارة أيضاً (89).

وفي عام 1994 انطلق المشروع التجريبي للاتحاد الأوروبي لنشر التقويم الخارجي للتعليم العالي في كافة الدول من أعضاء الاتحاد الأوروبي، وفي عام 1998 أوصت لجنة الاتحاد الأوروبي بتأسيس ودعم شبكة وكالات ضمان الجودة في التعليم العالي للدول الأعضاء، وفي عام 2000 بدأ عمل الشبكة الأوروبية لوكالات ضمان الجودة ووصل عدد أعضائها إلى ثلاثين دولة بالإضافة إلى ست وثلاثين منظمة لهما إسهاماتها في السياسات الحكومية لتقييم الجودة في التعليم العالي (90).

وقد ساهمت خمسة تطورات رئيسية في أوروبا عبر السنوات القليلة الماضية ومهدت للاهتمام بضمان الجودة في التعليم العالي الأوروبي وهي:

- بيان ماجنا تشارتس يونيفرستاتم Magna Charts Universitatum (1988)

الذي يدعم ويؤيد استقلال الجامعة، وضرورة أن يكون شرطاً مسبقاً للتشجيع على تبني الجامعات للمتطلبات المتغيرة دائماً.

- لقاء الوزراء في جامعة السوريون Sorbonne University (1998)

والذي أشار إلى الدور الحيوي للتعليم العالي في تطوير أوروبا.

إعلان بولونيا (1999) The Bologna declaration

وفيه وافقت الدول الأوروبية الموقعة على الاهتمام بالتنافسية الأوروبية عبر مجموعة من المقاييس التي تهدف إلى تطوير التعليم العالي الأوروبي. وتتضمن هذه المقاييس تبني نظام شهادات قابل للمقارنة ونظام ائتمان وتعاون في نظام ضمان الجودة على المستوى الأوروبي.

- **اتفاقية سلامانكا** (2001) **لمؤسسات التعليم العالي Salamanca convention**

ونظرت تلك الاتفاقية إلى الجودة كمكون أساسي وضروري في مجال التعليم العالي في أوروبا وجعلتها شرطاً أساسياً للثقة ومنح الدرجات والتنقل والتوافق والجاذبية لمؤسسات التعليم العالي.

- **بيان براغ لوزراء التعليم العالي Prague communiqué**

وينظر إلى الجودة باعتبارها عاملاً رئيساً في تحديد التنافسية والجاذبية في التعليم العالي في أوروبا (91).

ويظهر نظام ضمان الجودة في التعليم العالي الأوروبي في ثلاثة مستويات متوافقة ومعتمدة على بعضها البعض وهي:

المستوى الأول: ضمان الجودة على المستوى الأوروبي

وقد بدأ الترويج لتطوير البعد الأوروبي لضمان الجودة قبل إعلان بولونيا عام 1999 حيث أوصى مجلس الاتحاد الأوروبي بضرورة تعاون الدول الأعضاء في نظام ضمان الجودة في التعليم العالي بالإضافة إلى دعم وإنشاء نظم ضمان جودة شفافة، وكذلك التعاون من أجل تقييم الجودة وضمان الجودة والترويج لربط شبكات ضمان الجودة كمبدأ رئيسي وهام في إعلان بولونيا.

وفي عام 2003 نظمت رابطة الجامعات الأوروبية اجتماعات منتظمة مع الرابطة الأوروبية لوكالات ضمان الجودة ومع الرابطة الأوروبية لمؤسسات التعليم العالي لمناقشة تطوير البعد الأوروبي لضمان الجودة، وكان من نتائج تلك الاجتماعات الوصول إلى المعايير الأوروبية لسياسة ضمان الجودة، وكذلك التعليمات التي يجب أن يلتزم بها جميع الدول الأعضاء في التعليم العالي بحلول عام 2005.

ويتيح المستوى الأوروبي المعايير والتعليمات والتوجيهات الملزمة للسلطات الوطنية والمؤسسات لتلبية المتطلبات المحددة لتحقيق الشفافية والتوافق والاعتراف بالبرنامج والدرجات الممنوحة.

المستوى الثاني: ضمان الجودة على المستوى الوطني

وفيها يتم الاهتمام بتعزيز إجراءات المحاسبية الخارجية لكل دولة أوربية ترتبط بإعلان بولونيا وتسجيل ذلك في وكالة ضمان الجودة وطنية وقد وصل عدد وكالات ضمان الجودة على المستوى الوطني في الرابطة الأوروبية إلى اثنين وأربعين وكالة وطنية على مستوى الدول الأوربية.

ويستهدف المستوى الوطني تبني وتطوير نظم ضمان الجودة مع إنشاء وكالات ضمان الجودة الوطنية بشكل ضمني.

المستوى الثالث: ضمان الجودة على المستوى المؤسسي

وفيها قامت رابطة الجامعة الأوربية بإنشاء نظم داخلية لضمان الجودة من خلال برنامج التقويم المؤسسي وتركزت أمر تعزيز الجودة في التعليم العالي إلى مؤسسات التعليم العالي، وهذه هي المسئولية الكاملة التي تتحملها مؤسسات التعليم العالي في تطوير عملية التعليم والتعلم.

ويستهدف المستوى المؤسسي إعادة هيكلة البرامج الأكاديمية الموجودة لتعزيز جودة عمليات التعليم والتعلم وتقديم عملية تقييم داخلية لمناهجها وأعضاء هيئة التدريس (92).

وتقوم معظم الدول الأوروبية بتطبيق العديد من آليات ضمان الجودة المطبقة بالولايات المتحدة الأمريكية مثل إجراءات التقويم الذاتي، زيارات المؤسسات التعليمية من خلال الخبراء وكتابة تقارير التقويم الخارجي (93).

3- 3- ضمان الجودة في المملكة المتحدة

نظراً لتأثر المملكة المتحدة بالتجربة الأمريكية في مجال ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي، فقد شكلت المملكة المتحدة في بدايات منتصف ثمانينات القرن العشرين أدوات ضبط الجودة مثل معايير تدقيق الجودة المستقلة، وقد دمجت نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي نتيجة للقيود المفروضة

للنفقات العامة والمطالبة بتطبيق المحاسبية، وتركز السياسات الحكومية على التقييم الذاتي الذي يهدف إلى تعظيم استقلالية التعليم العالي (94).

ويمثل نموذج ضمان الجودة في المملكة المتحدة نموذجاً مميزاً للفكر الأوروبي في مجال الجودة الشاملة، وإن كان قد جاء متأخراً عن الفكر الأمريكي حيث أنشئت المملكة المتحدة عام 1997 هيئة ضمان الجودة بهدف وضع نظام ضمان الجودة وتحديد معايير لها في مستوى التعليم العالي، وتعتبر هيئة ضمان الجودة هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية (95).

وتتحدد أهداف ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة في الأهداف التالية:

- معاونة مؤسسات التعليم العالي والجامعي على تطوير أدائها وتحسين مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.
- زيادة الثقة العامة في المؤسسات التعليمية محلياً وعالمياً وفي مستوى الشهادات التي تمنحها.
- توفير معلومات موثوق فيها يستفيد بها جميع الأطراف المرتبطة بمؤسسات التعليم مثل الطلاب، وأولياء الأمور، وأصحاب الأعمال، والأجهزة الحكومية ومؤسسات التمويل، وكافة المستفيدين من الخدمات التعليمية للمؤسسة.
- معاونة المؤسسات التعليمية على اتخاذ قرارات بشأن تطويرها.
- إرساء قواعد الشفافية والوضوح والصراحة حول مستوى مؤسسات التعليم وبخاصة ما يتصل بكم وكيف البرامج المقدمة والشهادات الممنوحة.
- توفير المناخ الإداري المناسب لاتمام عملية المحاسبية (96).

وتعتمد عمليات ضمان الجودة في المملكة المتحدة على عدة طرق يحكمها بعض المبادئ والممارسات ويمكن توضيح تلك الطرق كما يلي:

- **تدقيق الجودة Quality audits**

ويتم تنفيذ وإجراء تدقيق الجودة في المملكة المتحدة من خلال قسم تدقيق الجودة بمجلس جودة التعليم العالي بدءاً من عام 1993 حتى عام 1997. وفي عام 1997 اندمج مجلس جودة التعليم العالي ضمن وكالة ضمان الجودة الجديدة للتعليم العالي بهدف السعي إلى دعم التنظيم الذاتي المؤسسي والتأكيد على تطبيق آليات تنظيمية فعالة، ويهتم تدقيق الجودة بدرجة كبيرة بالإجراءات التي تؤكد جودة البرامج الأكاديمية. كما يهتم بتوفير دليل للتعليمات المرتبطة بمهام فريق التدقيق، زيادة التدقيق وتقرير زيادة فريق التدقيق، كما يتضمن وصفا موجزاً لترتيبات ضمان الجودة على المستويات المؤسسية كلها، وإجراءات الدراسة الذاتية التحليلية، بينما يهدف تقرير التدقيق الاعتدال في التقييم من أجل تشجيع المؤسسات على الاستمرار في النقد الذاتي بدلاً من إثارة الدفاعية والانطوائية.

- **تقييم الجودة** Quality assessment

يجري تقييم الجودة بشكل منفصل من خلال مجالس التمويل الموجودة على مستوى المملكة المتحدة. ويكون مقتصراً على موضوعات معينة وليس على مستوى المؤسسة كلها، كما هو الحال في حالة تدقيق الجودة. ويهدف إلى ضمان وصول برامج التعليم الحاصلة على التمويل من مجلس تمويل التعليم العالي إلى جودة مرضية، وضمان التحسين السريع للجودة غير المرضية، وتشجيع التحسينات المستمرة من خلال نشر تقارير التقييم والتقرير السنوي والإعلان عن التمويلات المقدمة ومنح التميز.

وتركز التقييمات الذاتية على تحقيق أهداف المؤسسات التعليمية، وخبرات وانجازات التعلم، الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وموارد التعلم، وتقويم جودة مجالات العملية التعليمية بكل عناصرها مثل تصميم المناهج، ومحتوى التعليم والتعلم، وتقييم تقدم وإنجاز الطالب، ودعم توجيه الطالب، وضمان وتعزيز جودة.

ضمان الجودة المرتكزة على المعايير Standards – Based quality assurance

وتركز عمليات ضمان الجودة المرتكزة على المعايير على تقييم المراجع الخارجي لدور مؤسسات التعليم العالي على تطوير المعايير الأكاديمية العامة وذلك من خلال مدخل واضح لتقييم الجودة.

- **تقييم جودة البحوث** Quality assessment of researche

ويهدف إلى تحديد واضح لتصنيفات ولمعدلات الجودة للوصول إلى قرارات صحيحة حول توزيع الموارد المختلفة من قبل مجالس التمويل، حيث يتم توزيع التمويل الحكومي المركزي بشكل انتقائي اعتماداً على مدى تحقيق مؤشرات الجودة.

- **أشكال أخرى لضمان الجودة** Other forms of quality assurance

وتركز هذه الأشكال المختلفة على دور المراجعين الخارجين في تقييم الدرجات الممنوحة في موضوعات معينة، وتقييم طرق وأساليب معاملة الطلاب من قبل النظم الداخلية للمؤسسات. بالإضافة إلى سعي ضمان الجودة بالمملكة المتحدة إلى تطوير آليات إضافية لتعزيز الجهود المبذولة لضمان جودة المؤسسات ومخرجاتها (97).

ويمكن توضيح آليات ضمان الجودة في المملكة المتحدة لمؤسسات التعليم العالي في الإجراءات التالية:

- عمليات المراجعة الداخلية لضمان الجودة من خلال المؤسسات التعليمية نفسها وذلك بمراجعة البرامج من قبل محكمين داخليين وخارجيين.
- مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية من قبل هيئة ضمان الجودة.
- مراجعة برامج المؤسسة التعليمية من قبل هيئة ضمان الجودة.
- الاعتماد من خلال هيئة ضمان الجودة.

- تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية من خلال مراجعات النظراء عن طريق الجهة المانحة (98).

أهم المؤشرات المستخلصة من الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي

من خلال عرض الخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي يمكن استنتاج المؤشرات التالية:

- يلقي مجال ضمان الجودة في التعليم العالي اهتماماً متبايناً وعناية فائقة في العديد من الدول المتقدمة.
- تتعدد وتتنوع عمليات وأشكال ضمان الجودة في التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية منها الاعتماد الإقليمي، الاعتماد التخصصي، استخدام نظم المؤشر لقياس الأداء، مراجعة البرنامج الأكاديمي وتقييم نتائج الطالب.
- تتعدد وتتنوع عمليات وأشكال ضمان الجودة في التعليم العالي في المملكة المتحدة منها، تدقيق الجودة، تقييم الجودة، ضمان الجودة المرتكز على المعايير، وتقييم جودة البحوث، تقييم الدرجات الممنوحة.
- حقق ضمان الجودة نجاحات كبيرة في حماية مؤسسات التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية.
- حقق ضمان الجودة نجاحات كبيرة في تطوير أدائها وتحسين مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها.
- حقق ضمان الجودة نجاحات كبيرة في زيادة الثقة العامة في المؤسسات التعليمية محلياً وعالمياً.

- حقق ضمان الجودة نجاحات كبيرة في تعزيز التعاون بين مؤسسات التعليم العالي من أجل التحسين المتواصل في نوعية ومستويات البرامج التعليمية.

4- نتائج الدراسة والتصور المقترح

يتناول هذا الجزء من الدراسة أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال تحليل الأدبيات التربوية التي تناولت ضمان الجودة من حيث المفهوم، والأهداف، والخبرات الأجنبية في مجال ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وتحليل واقع التجربة المصرية لتطبيق ضمان الجودة والجهود المبذولة لتحقيقها، ثم يعرض في الجزء التالي التصور المقترح بمكوناته المختلفة من حيث فلسفة التصور المقترح، محتواه، الأداءات المتوقعة، شروط وآليات ومعوقات تنفيذه.

4- 1- نتائج الدراسة

- نشأ مفهوم ضمان الجودة الشاملة وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين آخذا شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي وتطور من خلال مراحل مختلفة، وأحتل أهمية كبيرة منذ ثمانينات القرن العشرين.
- ظهر مفهوم ضمان الجودة في الدول العربية متأخراً بدرجة كبيرة عن ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد واكب ظهوره تطورات كبيرة في أعداد الجامعات الطلاب، وظهور عدد كبير من المعايير الواجب توافرها في مؤسسات التعليم العالي.
- تتبني الدراسة تعريفاً إجرائياً لضمان الجودة بأنه " تلك الآليات والإجراءات المطبقة في الوقت الصحيح والمناسب لضمان توافق المعايير الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة التعليمية مع المعايير الأكاديمية المناظرة لها قومياً أو عالمياً.
- تقوم ممارسات ضمان الجودة في التعليم العالي على عدد من المبادئ الأساسية منها: التنظيم، وتوثيق نظام الجودة، وضبط وثائق نظام الجودة، والاحتفاظ بسجلات الجودة، والتحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة، وتحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، وتحسين التواصل والتفاهم والتعاون.
- تتنوع وتتعدد أهداف ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي نظراً لتعدد الجهات المستفيدة والمستفيدين من مؤسسات التعليم العالي، وتعدد الجهات المرتبطة بأداءاتها، فهناك أهداف تتعلق بالحكومة وهناك أهداف ترتبط بالطلاب ومنها ما يرتبط بمؤسسات التمويل، ومن تلك الأهداف المحاسبية، وتطوير التعليم، وإدارة الموارد وتحقيق الشفافية.

- تقوم نظم ضمان الجودة بمجموعة من الوظائف منها تمييز مؤسسات التعليم العالي التي تحقق المستوى الأدنى للجودة وتقوم بإجراء التحسين المستمر لجودتها، وتشجيع المؤسسات التعليمية لتحسين ممارساتها الداخلية وبيئتها للتعليم والتعلم، والتعاون مع أصحاب المصلحة والمعنيين، ودعم تنفيذ السياسات المحلية أو الإقليمية للمؤسسات التعليمية.
- يساهم التطبيق الناجح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في تحقيق العديد من الفوائد، منها ما هو يتعلق بالمؤسسات، ومنها ما يتعلق بالأقسام الأكاديمية والإدارية، ومنها ما يتعلق بالطلاب وأولياء الأمور، ومنها ما يتعلق بمؤسسات التمويل ومنها ما يتعلق بسوق العمل.
- توجد مجموعة من المبررات والتحديات فرضت على التعليم العالي ضرورة البحث عن مداخل وآليات جديدة لتحسين أدائه بصفة مستمرة منها: العولمة، وتطور نظم المعلومات والاتصال، وضعف التمويل، والضغوط المتزايدة لتطبيق المحاسبية، وتقليص المستويات المعيارية الأكاديمية، وفقدان الثقة في إدارة الجودة التعليمية التقليدية، وتدني نوعية مخرجات التعليم العالي وعدم مواءمتها لاحتياجات سوق العمل، وعدم وجود أدلة على نجاح ضمان الجودة التقليدية.
- تصنف نظم ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي إلى نوعين، النوع الأول: ضمان الجودة الداخلية، والنوع الثاني وضمان الجودة الخارجية.
- تعدد وتتنوع عناصر ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي منها المدخلات، والعمليات، والمخرجات والتغذية الراجعة، ومنها أيضاً تخطيط وتحسين وضبط الجودة كعناصر أساسية لنظم ضمان الجودة.
- يوجد اختلاف بين المتخصصين والمهتمين بدراسة أدبيات ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي حول التحديد الواضح لطرق ضمان الجودة، وعلى الرغم من ذلك الاختلاف يوجد

اتفاق فيما بينهم على التقييم الذاتي والاعتماد كطرق أساسية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

- تتم عملية ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي من خلال مجموعة من الإجراءات منها: تحديد ونشر الأهداف الإستراتيجية ومؤشرات الأداء الفعال للمؤسسة، تقييم خبرات التعلم لدى الطلاب، وتوظيف البيانات الكمية المرتبطة بأداء الطالب والمؤسسة، والاستعانة بالخبراء المتخصصين في عمليات التقييم المؤسسي الشامل، وكشف جوانب القصور والضعف في أداء المؤسسة ومعالجتها بشكل سريع، تحديد إجراءات التقييم الفعال لأداء الطالب والعاملين، والتوثيق الرسمي لمشاركة العاملين في إجراءات ضمان الجودة.
- يتوقف التطبيق الناجح لضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي على توفير متطلبات ضمان الجودة ومنها: تضمين مفهوم وآليات ضمان الجودة ضمن كل الأنشطة والوظائف والبرامج التعليمية والبحثية والإدارية بكل منها، وإجراء التقييم الذاتي الداخل والمراجعة الخارجية تحت إشراف متخصصين مستقلين ومن خبراء دوليين إن أمكن، وتأسيس هيئات دولية مستقلة وتحديد معايير أكاديمية لضمان الجودة معترف بها على المستوى الدولي على أن يراعى السياق المحلي والقومي لمؤسسات التعليم العالي.
- توجد بعض المشكلات والصعوبات التي تحول دون التطبيق الناجح لعملية ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي ومنها: الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام تطبيقها، وتباين الآراء والاتجاهات بين القيادات الأكاديمية حول مفهوم الجودة وآليات تطبيقها، وتأثر الجودة بمبدأ المحاسبية، وعدم قدرة بعض المؤسسات الأكاديمية على إنجاز كتابة تقرير التقييم الذاتي في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة.

- تقع الجهود التي شرعت في مصر لضمان الجودة والاعتماد تحت مظلة "مشروع تطوير التعليم العالي الذي أطلق في عام 2002 بدعم من البنك الدولي، وتشرف على هذا المشروع تخطيطاً وتنفيذاً اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد وذلك للعمل على إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد في التعليم، بالإضافة إلى تهيئة المناخ داخل الجامعات والمؤسسات التعليمية لكي تكون مستعدة لتطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد.
- ويتمثل الهدف الاستراتيجي لمشروع ضمان الجودة والاعتماد في ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي.
- تقوم نظم ضمان الجودة في التعليم العالي المصري على عدد من المبادئ وهي: التركيز على العميل، القيادة، إشراك الأفراد، التركيز على العمليات، تبني اتخاذ القرارات التي تعتمد على الحقائق، التحسين المستمر، الاستقلالية، المنافع المتبادلة.
- توجد مجموعة من المعوقات والمخاطر قد تعوق نظم ضمان الجودة عن تحقيق أهدافها وهي: عدم وجود الكفاءات البشرية الكافية داخل الكليات للاطلاع بمسؤليات التخطيط والتنفيذ، مقاومة التغيير/ التطوير من قبل بعض الكيانات/ الأفراد داخل الكلية/ الجامعة أو من قبل أصحاب المصالح الخاصة، وفاء الكلية/ الجامعة ببعض التزاماتها المالية والبشرية واللوجستية، الاحتياج إلى بعض التعديلات في القوانين واللوائح والقواعد المعمول بها.
- ويتمثل الهدف الاستراتيجي لمشروع ضمان الجودة والاعتماد في ضمان جودة التعليم والتحسين المستمر ورفع كفاءة أداء مؤسسات التعليم العالي.

- تقوم نظم ضمان الجودة في التعليم العالي المصري على عدد من المبادئ وهي: التركيز على العميل، القيادة، إشراك الأفراد، التركيز على العمليات، تبني اتخاذ القرارات التي تعتمد على الحقائق، التحسين المستمر، الاستقلالية، المنافع المتبادلة.
- توجد مجموعة من المعوقات والمخاطر قد تعوق نظم ضمان الجودة عن تحقيق أهدافها وهي: عدم وجود الكفاءات البشرية الكافية داخل الكليات للاطلاع بمسؤليات التخطيط والتنفيذ، مقاومة التغيير/ التطوير من قبل بعض الكيانات/ الأفراد داخل الكلية/ الجامعة أو من قبل أصحاب المصالح الخاصة.
- تعتبر مسئولية ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية مسئولية مشترك بين الولايات والحكومة الوطنية وكذلك الجامعات والكليات نفسها.
- تتعدد أغراض ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية منها: مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج مقبولة، ومساعدة مؤسسات التعليم العالي في تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلاب من مؤسسة إلى أخرى، وحمايتها من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة، وتطوير أهداف للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة وحثها على الرقي بالمعايير لتطوير أدائها.
- تتنوع عمليات وآليات ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية كما يلي: الاعتماد الإقليمي، والاعتماد المتخصص، واستخدام نظم المؤشر لقياس الأداء، مراجعة البرنامج الأكاديمي، تقييم نتائج الطلاب.

- ويظهر نظام ضمان الجودة في التعليم العالي الأوروبي في ثلاثة مستويات متوافقة ومعتمدة على بعضها البعض وهي: ضمان الجودة على المستوى الأوروبي، وعلى المستوى الوطني، وعلى المستوى المؤسسي.
- ويمثل نموذج ضمان الجودة في المملكة المتحدة نموذجاً مميزاً للفكر الأوروبي في مجال الجودة الشاملة، وقد أنشأت المملكة المتحدة عام 1997 هيئة ضمان الجودة بهدف وضع نظام ضمان الجودة وتحديد معايير لها في مستوى التعليم العالي، وهي هيئة مستقلة وغير حكومية وتعمل كجمعية أهلية.
- تسعى عمليات ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة إلى تحقيق العديد من الأهداف مثل: معاونة مؤسسات التعليم العالي والجامعي على تطوير أدائها وتحسين مدخلاتها وعملياتها ومخرجاتها واتخاذ قرارات بشأن تطويرها، زيادة الثقة العامة في المؤسسات التعليمية محلياً وعالمياً.
- وتعتمد عمليات ضمان الجودة في المملكة المتحدة على عدة طرق يحكمها بعض المبادئ والممارسات ويمكن توضيح تلك الطرق كما يلي: تدقيق الجودة، تقييم الجودة، ضمان الجودة المرتكزة على المعايير، تقييم جودة البحوث، أشكال أخرى لضمان الجودة مثل الممتحنين الخارجين.
- ويعتمد ضمان الجودة في المملكة المتحدة لمؤسسات التعليم العالي على بعض الإجراءات منها: عمليات المراجعة الداخلية لضمان الجودة من خلال المؤسسات التعليمية نفسها، مراجعة الجودة بالمؤسسة التعليمية من قبل هيئة ضمان الجودة، الاعتماد من خلال هيئة ضمان الجودة، تقييم الأبحاث التي تتم بالمؤسسات التعليمية من خلال مراجعات النظراء عن طريق الجهة المانحة.

4- 2- التصور المقترح لتطوير ضمان الجودة في التعليم العالي

في ضوء التحليل النظري لجوانب الدراسة المختلفة، وما أسفر عنه من نتائج يمكن تقديم عناصر التصور المقترح لتطوير ضمان الجودة في التعليم العالي، في النقاط التالية:-

4- 2- 1- فلسفة وأهداف التصور المقترح

تشتق ملامح فلسفة التصور المقترح من خلال ما يأتي:

- طبيعة التغيرات والتحديات والمستجدات العصرية التي يتسم بها العصر الحالي مثل التحديات العلمية والتكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات، العولمة وتأثيرها المتنوع على التعليم العالي ومؤسساته، التنافسية المتزايدة بين المؤسسات التعليمية ولا سيما التعليم العالي.
- طبيعة وخصوصية ضمان الجودة التي تستلزم إجراء التحسين بصفة مستمرة للأداء التعليمي لمؤسسات التعليم العالي.
- بعض المشكلات والصعوبات التي تواجه التطبيق الناجح لضمان الجودة، مما يستدعي وضع تصور مقترح لتطويره.

وتتمثل أهداف التصور المقترح في:

- التأكيد على تطوير ضمان الجودة لضمان اعتماد مؤسسات التعليم العالي وتحسين الأداء بصفة مستمرة.
- ضرورة تحسين جودة المدخلات والعمليات والمخرجات لضمان تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي بصفة مستمرة وبشكل شامل وكلي.
- التأكيد على مشاركة كل الأعضاء والعاملين في مؤسسات التعليم العالي والمعنيين في تطوير ضمان الجودة.

- تبني معايير أكاديمية مستمدة من رؤية ورسالة المؤسسة التعليمية.
- جعل ضمان الجودة المفتاح الحقيقي لإكتساب السمعة القومية والإقليمية بين مؤسسات التعليم العالي.

4- 2- 2- المبادئ الحاكمة للتصور المقترح

- تضمين ضمان الجودة للجامعة في رؤية ورسالة واستراتيجية تطوير الجامعة.
- ضرورة دعم القيادة الجامعية بكل مستوياتها لتضمين وتطبيق ضمان الجودة فكراً وممارسة في جميع أنشطة الجامعة.
- تضمين ضمان الجودة في رؤية ورسالة وأهداف الكليات.
- مراجعة إجراءات ضمان الجودة وفعاليتها بصفة دورية.
- تأكد التكامل والشمول بين عناصر المنظومة التعليمية (الأهداف – الإدارة والممارسات الإدارية – المناخ المؤسسي – المواد الدراسية – الأنشطة الطلابية – العلاقة مع المجتمع المحلي ومؤسساته) في تطبيق وتطوير ضمان الجودة.
- استثمار الإمكانات المتاحة بالجامعة في ترسيخ وتطبيق وتطوير ضمان الجودة.
- وجود إجراءات تصحيحية ونظام لمراقبة الأداء التعليمي.
- التأكيد على مصداقية وشفافية إجراءات دراسة التقويم الذاتي في الكشف عن جوانب الضعف الفعلية.
- التأكيد على أهمية دراسة التقويم الذاتي ودورها المهم في تحديد ملامح خطط فعلية وواقعية للتحسين المستمر للأداء.

- تطوير المعايير الأكاديمية النابعة من رسالة ورؤية الكليات واتفاقها مع المعايير القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- التأكيد على أهمية مراجعة النظراء في عمليات التقويم الخارجي.
- التأكيد على ضرورة اعتماد مؤسسات التعليم العالي تأكيد لاستمرارية ضمان الجودة.

4- 2- 3- مضمون التصور المقترح

يمكن توضيح مضمون التصور المقترح في المكونات التالية:

- **مبادئ ضمان الجودة في التعليم العالي**

ويمكن توضيحها كما يلي:

- أن تعكس إجراءات ضمان الجودة هدف التحسين المستمر للجودة.
- أن تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسئولية الرئيسية لعملية ضمان الجودة. أن تتحمل مؤسسات التعليم العالي المسئولية عن تصميم إجراءات ضمان الجودة.
- أن تتوافق إجراءات ضمان الجودة مع الممارسات الدولية الجيدة.
- أن تتضمن إجراءات ضمان الجودة مقاييس مناسبة لحماية نزاهة عملية ضمان الجودة ككل.
- أن تتضمن إجراءات ضمان الجودة المحاسبية العامة والشفافية.
- أن تسهل عملية ضمان الجودة التحسين المستمر.
- مراجعة إجراءات ضمان الجودة وفعاليتها بصفة دورية.

- **طرق ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي**

- التقييم الذاتي.
- مراجعة النظراء.

- الاعتماد.
- الفحص.
- التفتيش.

- **عناصر ضمان الجودة لمؤسسات التعليم العالي**

- وجود رؤية ورسالة واستراتيجية للجامعة أو الكلية تهدف إلى ضمان الجودة.
- قيادة فعالة وخطط لتطوير هذه القيادات.
- توفير برامج وسياسات لتطوير العاملين وكل العناصر البشرية في المؤسسة.
- قاعدة معلومات منظومية شاملة للجودة تنظمها سلسلة متكاملة من مؤشرات الأداء.
- نظام إداري وبناء تنظيمي وتصميم وظيفي يعظم الفعالية في أداء العمل وبكفاءة.
- اعتماد إجراءات واضحة تؤدي إلى تحسين الجودة وقياس الأداء بدقة.

4- 2- 4- إجراءات ضمان الجودة في التعليم العالي

- تحديد ونشر الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وكذلك مؤشرات الأداء الفعال.
- تقييم خبرات التعلم لدى الطلاب متضمنة طرق التدريس وأساليب التعلم.
- الاستفادة الفعلية من بيانات التغذية الراجعة من الطلاب.
- توظيف البيانات الكمية المرتبطة بأداء الطالب والمؤسسة.
- الاستعانة بالخبراء المتخصصين في عمليات التقييم المؤسسي الشامل.
- كشف جوانب القصور والضعف في أداء المؤسسة ومعالجتها بشكل سريع.
- تحديد إجراءات التقييم الفعال لأداء الطالب والعاملين.
- تحديد المداخل الرسمية لمعرفة الاحتياجات التدريبية للعاملين وتشجيعهم للمشاركة في تحسين الأداء المؤسسي.

- التوثيق الرسمي لمشاركة العاملين في إجراءات ضمان الجودة.

4- 2- 5- الأداءات المتوقعة نتيجة تنفيذ التصور المقترح

تتوقع الدراسة في ضوء مضمون التصور المقترح تحقيق الأداءات التالية:-

- زيادة دعم القيادات الجامعية لممارسات ضمان الجودة.
- توفير مناخ تنظيمي داعم لممارسات ضمان الجودة، وتسوده الثقة، والشفافية والتعاون بين جميع أعضاء المؤسسة التعليمية.
- زيادة عدد أعضاء هيئة التدريس المشاركين في تطبيق وتطوير ممارسات ضمان الجودة.
- تحسين أداء كل العاملين المشاركين تطبيق وتطوير ممارسات ضمان الجودة نتيجة للوعي المزايد بثقافة ضمان الجودة والاعتماد.
- مصداقية وشفافية دراسة التقويم الذاتي.
- مصداقية وواقعية خطط التحسين مع الاحتياجات الفعلية للمؤسسة التعليمية.
- تحقيق مؤسسات التعليم العالي لرؤيتها ورسالتها وأهدافها بصورة أفضل من الأوقات السابقة.
- تحقيق مؤسسات التعليم العالي لمعايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد وحصولها على الاعتماد المؤسسي منها.

4- 3- 6- شروط وآليات تنفيذ التصور المقترح لتطوير ضمان الجودة في التعليم العالي

تتمثل شروط وآليات تنفيذ التصور المقترح في توافر ما يلي:

- التأكيد على تطوير الممارسات والاداءات الفعلية لضمان الجودة بدلاً من تركيز الاهتمام بإعداد الوثائق والمستندات المؤسسية.
- إدخال برامج ومقررات دراسية عن ضمان الجودة في بنية برامج المؤسسات التعليمية.
- جعل ضمان الجودة والاعتماد سياسة وممارسة يومية داخل المؤسسات التعليمية.

- مشاركة كل العاملين بالمؤسسة التعليمية وكذلك المعنيين والمستفيدين منها في وضع وتحديث رؤيتها ورسالتها.
- مشاركة كل العاملين بالمؤسسة التعليمية والمعنيين والمستفيدين منها تطبيق وتطوير ضمان الجودة والاعتماد.
- تنمية وعي جميع العاملين بالمؤسسة حول المعايير الأكاديمية النابعة من رسالة ورؤية الكليات واتفاقها مع المعايير القومية لضمان الجودة والاعتماد.
- الشفافية في نشر نتائج التقويمات المؤسسية المختلفة.
- الاستفادة الفعلية من نتائج التقويمات المؤسسية المختلفة.

4- 2- 7- معوقات تنفيذ التصور المقترح لتطوير ضمان الجودة في التعليم العالي.

- عدم تبني الجامعات والكليات للمفاهيم والقيم والاتجاهات والمهارات المتعلقة بضمان الجودة والاعتماد.
- انعزال مؤسسات التعليم العالي عن المجتمع ومؤسساته المختلفة وعن المستفيدين منها.
- عدم ملاءمة الثقافة المؤسسية للجامعة لما يدعم ممارسات ضمان الجودة وشيوع ثقافة النماذج الورقية هي الأساس لضمان الجودة.
- عزوف معظم أعضاء هيئة التدريس والعاملين عن المشاركة في تطوير ضمان الجودة.
- عدم تبني الجامعات والكليات لحظة استراتيجية واضحة لتطوير ضمان الجودة والاعتماد.
- عدم توافر الدعم المالي والمادي والمعنوي لتطوير ضمان الجودة والحصول على الاعتماد.
- عدم ملائمة الثقافة الأكاديمية بما يتماشى مع ضمان الجودة والاعتماد كهدف استراتيجي.
- عدم توفير بنية تحتية (إدارة الكليات – أعضاء هيئة التدريس – الأهداف – المناخ المؤسسي – البرامج والمواد الدراسية – التفاعل مع المجتمع المحلي ومؤسساته) متعهدة وملتزمة بتطوير ضمان الجودة والاعتماد.

وختاماً فإن تطوير نظام ضمان الجودة في التعليم العالي يعد ضرورة ملحة لتحسين أداء مؤسسات التعليم العالي بصفة مستمرة في ظل التحديات العلمية والتكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات، وفي ظل التنافسية المتزايدة بين تلك المؤسسات والضغوط المتنامية لتطبيق المحاسبية، مما يعزز ويدعم سمعة مؤسسات التعليم العالي على المستوى القومي والإقليمي.

المراجع

1- مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية (2008): دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد اتحاد الجامعات العربية، عمان، ص3.

2- صفاء محمود عبد العزيز، سلامة عبد العظيم حسين (2005): ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح)، ج2، دراسة مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية ببني سويف جامعة القاهرة 24 – 25 يناير، دار الفكر العربي، القاهرة، ص472.

3- عبد العالي كعواشي (2007): نموذج تقييم مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص رقم (4) بعنوان الجودة التعليم العالي في الوطن العربي" عمان، الأردن، ص ص 501 – 526.

4- صفاء محمود عبد العزيز، سلامة عبد العظيم حسين: ضمان جودة ومعايير اعتماد ومؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح)، مرجع سابق، ص455.

5- مجلس ضمان الجودة والاعتماد وللجامعات العربية: دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد: مرجع سابق ص3.

6- جمال داود سلمان الدليمي، عماد عصام السامرائي (2011): التحديات التي تواجه متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة: بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي" 10 – 12/ 5/ 2011، الجامعة الخليجية، البحرين.

7- عمر محمد عبد الخرابشة، عبد الله الهباهبة وأسمي عبد الحافظ الجعافرة (2011): معايير الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في كليات التربية في الجامعات الأردنية، مجلة الدراسات التربوية والنفسية، جامعة السلطان قابوس، المجلد (5) العدد (2) يونيو 011، ص101.

8- صفاء محمود عبد العزيز، سلامة عبد العظيم حسين: ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح)، مرجع سابق، ص ص 466 - 467.

9- سيلان جيران العبيدي (2009): ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي: المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وحاجات المجتمع في الوطن العربي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بيروت، 6 – 10 ديسمبر، ص12.

10- أحمد حسين عبد المعطي (2009): الاعتماد الأكاديمي والمهني للمؤسسات التعليمية، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ص ص 10 – 11.

11- Commonwealth of learning (col) (2010): quality Assurance in open and Distance learning at http://www.col.org/resources/publications.

12- الهلالي الشربيني، أحمد البهي السيد (2009): معايير الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي دراسة للواقع والمأمول بكلية التربية والنوعية بالمنصورة دراسة مقدمة إلى المؤتمر السنوي (الدولي الأول – العربي الرابع) الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي "الواقع والمأمول" في الفترة من 8 – 9 أبريل 2009، ص 339.

13- National Quality Assurance and Accreditation (2004): The Quality Assurance and Accreditation Handbook, U.S. National Quality Assurance and Accreditation.

14- Evans, P.P. (2000): Accreditation in the United Stats: Achieving Quality in Education, Third European Symposium of public Health, Zurich, Switzerland.

15- The National Unions of students of Europe: European student Handbook on Quality Assurance in Higher Education www.esib.org.

16- Utuka, G, (2012): Quality Assurance in Higher Education: Comparative Analysis of provisions and practices in Ghana and New Zealand, Submitted to the Victoria University of wellington in fulfillment of the requirement for the degree of Doctor of philosophy in Education, pp 5 – 6.

17- Harman, G. & Meek, v. (2000) Reposition Quality Assurance and Accreditation, commonwealth of Australia, PP 11 – 12.

18- فتحي درويش عشيبه (2009): دراسات في تطوير التعليم الجامعي على ضوء التحديات المعاصرة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، القاهرة، ص42.

19- Mohamedbhai, G. (2006). Qulity assurance Mechanisms in Higher Education AscI. Journal of Management, 36 (1), p

20- كمال إمام، لمياء محمد أحمد (2012): معايير اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة ص1.

21- المرجع السابق، ص201.

22- Hutchines, D. (1992): Achieve Total Quality, New Jersey, Director Books p14.

23- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining Quality Assessment and Evaluation in Higher Education, 18, PP 9 – 34.

24- Ellis, R. (1993): Quality Assurance for university teaching: Buckingham, open university, P 20.

25- حرفوش مدني (1996): التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة كمدخل للإصلاح الإداري، القاهرة، ص166.

26- Harman, G. (1998): Quality Assurance: Are view of international practice. Higher Education Quarterly. 52, PP 345 – 364.

27- Geddis, E. (2002): A perspective on Tensions Between External Quality Assurance and institutional Quality Development "A case study, Journal of Quality Higher Education study, Journal of Quality Higher Education vol (3), No (1), p8.

28- عبد العزيز جميل مخيمر (2005): الطريق إلى الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية، دراسة مقدمة إلى المؤتمر القومي السنوي الثاني عشر (العربي الرابع) بعنوان "تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة شاملة ونظم الاعتماد 18 – 19 ديسمبر 2005 مركز تطوير التعليم الجامعة جامعة عين شمس، ص154.

29- جمهورية مصر العربية، وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة المشروعات (2005): دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، ص12.

30- Vlasceanu, L., Grunber, L., and parlea, D. (2007): Quality Assurance and Accreditation: A glossary of basic terms Definitions, UNESCO, CEPES, P74.

31- اتحاد الجامعات العربية (2011): دليل ضمان جودة البرامج الأكاديمية في كليات الجامعات العربية، عمان، ص33.

32- Irish Higher Education Quality Network (IHEQN) (2005): principles of good practice in Quality Assurance: Quality improvement for Irish Higher Education and training. http://www.iheqn.ie.

33- For More Detail:

- Van – Damme, D. (2000): Internationalization and Quality Assurance: Toward world wide accreditation? Op.cit PP 1- 20.
- Harvey, L. (1998): An Assessment of past and current approaches to Quality in Higher Education, Australian Journal of Education, 42, pp 237 – 255.
- Harvey, L., & Newton, J. (2004): Transforming Quality Education. Quality in Higher Education, 10, PP 149 – 165.

34- Lenn, M. p. (2004): Strengthening world Bank support for Quality Assurance and Accreditation in Higher Education, in East Asia and the pacific, Education sector unit, East Asia and pacific Region.

35- سعيد بن حمد الربيعي: التعليم العالي في عصر المعرفة "التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل" مرجع سابق، ص ص 396 – 397.

36- Chauvigne, C. & Ottenwaelter, M. (2006) Mapping and Analysis of Quality Assurance and Accreditation systems in public health education, Leonardo DA Vinci National Agency/ European commission, p12.

37- صفاء محمود عبد العزيز، سلامة عبد العظيم حسين: ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح)، مرجع سابق، ص67.

38- Becket, B. & Brookes, m. (2005): Analyzing Quality Audits in Higher Education, Journal of learning and teaching, vol (1) no (2), p18.

39- سعيد بن حمد الربيعي (2008): التعليم العالي في عصر المعرفة "التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل" دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ص385.

40- صفاء محمود عبد العزيز، سلامة عبد العظيم حسين: ضمان جودة ومعايير اعتماد مؤسسات التعليم العالي في مصر (تصور مقترح)، مرجع سابق، ص482.

41- نجيب الهلالي جوهر (1999): تقييم الأداء الجامعي النظامي، ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر، رؤية لجامعة المستقبل" جامعة القاهرة 22 – 24 مايو 1999، ص476.

42- Huisman, J. & Currie, J. (2004). Accountability in higher education. Bridge over troubled water? Higher Education, 48, pp 529- 551.

43- For More Details:-

- Neave, c.. (1998). The Evaluation state reconsidered. European, Journal of Education 33, pp 265 – 284.
- Van – Damme, D. (2000). Internationalization and Quality Assurance: Toward world wide Accreditation? European Journal For Education Law and Policy, 4, pp 1 – 20.
- Harman, G. (2000): Quality Assurance in Higher Education, Bangkok, Thailand Ministry of University Affairs and UNESCO.

44- علي السيد الشخيبي (2012): أفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، سلسلة الفكر العربي في التربية وعلم النفسي رقم (49) دار الفكر العربي، القاهرة، ص34.

45- المرجع السابق: ص ص 22 – 23.

46- لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع:

- أحمد فاروق محفوظ (2004): إدارة الجودة الشاملة والاعتماد للجامعة ومؤسسات التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر القومي الحادي عشر العربي الثالث "الإصلاح والتطوير في

التعليم الجامعي العربي، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس بالتعاون مع مركز الدراسات المعرفية القاهرة، 18 – 19 ديسمبر.

- Anderson. D., Johnson. R. & Millgan. B. (2000): Quality Assurance and Accreditation in Austria Higher Education: An Assessment of Australian and International practice, centre for continuing Education, Australian University Australian – p10.

47- Jackson, N. (1997), Academic regulation in U.K.: Higher Education, Quality Assurance in Education, vol (5), mo (3), pp 165 – 179.

48- EL-Khawas, E. (1998): Accreditation Role in Quality Assurance in the united state, Higher Education Management vol (10) no (3), pp 43 – 56.

49- Utuka, G.: Quality Assurance in Higher Education: comparative Analysis of provision and practices in Ghana and new Zealand, op. cit, p30.

50- IbId: p31.

51- لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

- عصام الدين بربر آدم (2005) واقع مخرجات التعليم الجامعي في ضوء معايير الجودة الشاملة. دراسة مقدمة إلى الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم والتعليم العالي: رؤى مستقبلية" بيروت، 28 سبتمبر – 1 أكتوبر 2005، ص ص 308 – 381.

- ماجدة محمد أمين، إيناس إبراهيم حويل وماهر أحمد حسن (2005): الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول، دراسة مقدمة إلى المؤتمر السنوي الثالث عشر "الاعتماد وضمان جودة المؤسسات التعليمية، الجمعية

المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالاشتراك مع كلية التربية ببني سويف جامعة القاهرة 24 – 25 يناير، 2005، دار الفكر العربي، القاهرة، ص ص 712 – 715.

52- جمال داود سلمان الدليمي، عمار عصام السامرائي: التحديات التي تواجه متطلبات الاعتماد الاكاديمي وضمان جودة التعليم في الجامعات الخاصة، مرجع سابق ص 12.

53- Lenn, M. p, Strengthening world Bank Support for Quality Assurance and Accreditation in higher Education in East and the peacific Education, DP, cit, p7.

54- Burke, J. c. (2005): A achieving accountability in Higher Education: Balancing public, academic and market demands. San Francisco. Jossey-Bass.

55- For More Details:

- Frank, S. (2002). From Audit to assessment: A national perspectives on an international issue. Quality in higher education, vol (8), pp 23 – 28.
- Ros, S- (2011): Implementing quality assurance at the royal university of phnompenh, Campodia: perceptions, practices and Challenged, adissertation submitted to the Northern Illionis university, in partial – fulfillment of the Requirements for the degree doctor of education pp 107 – 110.

56- Miller, E. (2002): Quality Assurance in higher education in the common wealth Caribbean "Paper presented at the seminar higher education and science and technology in Latin American and the Caribbean: responding to expansion and diver Sification – Fortaleza Brazil, p6.

57- The national unions of students of Europe: European student handbook on quality assurance in higher education, op. cit., p13.

58- محمد بن سليمان البندري، مصطفى أحمد عبد الباقي (2008): ضمان الجودة والاعتماد: التجربة العمانية في التعليم العالي" في الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد "الأسس والتطبيقات" تحرير رشدي أحمد طعيمه "ط2" الفصل العاشر، دار المسيره للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص ص 293 – 321.

59- محسن المهدي سعيد (2005): ضمان الجودة والاعتماد "التجربة المصرية في التعليم العالي"، الكتاب السنوي الخامس، بيروت، الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية: ص 402.

60- وزارة التعليم العالي: مشروع ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي .www.heep2.edu.eg/index.html

61- المرجع السابق.

62- المرجع السابق.

63- وزارة التعليم العالي: مشروع ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي .www.heep2.edu.eg/about.html

64- المرجع السابق

65- وزارة التعليم العالي: مشروع ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي .www.heep.edu.eg/level.html

66- وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة المشروعات: مشروع ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي، مشروع ضمان الجودة والاعتماد 2002 – 2008، الجزء الأول.

67- المرجع السابق.

68- وزارة التعليم العالي، وحدة إدارة المشروعات: مشروع ضمان الجودة والاعتماد .www.heep.edu.eg/prestages/arabic/qa.html

69- محسن المهدي سعيد (2006): ضمان الجودة والاعتماد "التجربة المصرية في التعليم العالي"، في الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد "الأسس والتطبيقات" تحرير رشدي أحمد طعيمه، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ص 268.

70- وزارة التعليم العالي، اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد (2005): دليل الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، ص ص 12 – 13.

71- وزارة التعليم العالي: مشروع ضمان الجودة والاعتماد بالتعليم العالي في مصر – المرحلة الثانية: برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد.

.www.qaap.edu.eg/sc/general_structure.php#

72- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009): دليل تقويم واعتماد الجامعات، الإصدار الأول يناير 2009، ص5.

73- جمهورية مصر العربية: قانون رقم 82 لسنة 2006 بإنشاء الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، ص4.

74- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009): دليل المراجعين المعتمدين لمؤسسات التعليم العالي، الإصدار الثاني أغسطس 2009، ص17.

75- المرجع السابق، ص ص 19 – 20.

76- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009): دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، الإصدار الثاني 2009، ص43.

77- المرجع السابق ص44.

78- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009): دليل المراجعين المعتمدين لمؤسسات التعليم العالي، مرجع سابق، ص ص 25 – 34.

79- جمهورية مصر العربية، الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (2009): دليل الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي، مرجع سابق، ص54.

80- المرجع السابق، ص55.

81- وزارة التعليم العالي: مشروع ضمان الجودة والاعتماد بالتعليم العالي في مصر – المرحلة الثانية، برنامج التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد.

http://www.qaap.edu.eg/sc/list_of_accredited_colleges-institutes.php

82- Rhoads, G. & sporn, B. (2002) Quality assurance in European and the U.S: professional and political economic framing of higher educational policy in higher education 43, pp 355 – 390.

83- Eaton, J. (2009). An overview of U.S. accreditation. Washington, D.C: council for higher education accreditation, p3.

84- سعيد بن حمد الربيعي: التعليم العالي في عصر المعرفة "التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل" مرجع سابق ص 394 – 395.

85- Stanley, E.C. & Patrick, W.J. (1998). Quality assurance in American and British higher education:- A comparison, New Direction for institutional Research no 99, fall 1998, pp 49 – 51.

86- علي السيد الشيخي: أفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي، مرجع سابق 152.

87- Mckevitt, D. & Lawton, A (1994): public sector Management:

- Theory, critique and practice London, Sage: open university perm.

88- Mohrman, K. (2011): Quality Assurance in undergraduate education: Transformation of higher Education policy in China International perspectives on education and society, vol (15) p 350.

89- Rhoads, G. & sporn, B: Quality Assurance in Europe and the U.S., OP. CIT.

90- Kerm, B. (1998). European union perspective on follow up – in J.p.scheele and others (Eds), to be continued. Follow up of Quality assurance in Higher Education Maarssem, Elsevienl de Tijd stroonm, pp 39 – 63.

91- The national unions of students of Europe: op. cit pp 17 – 18.

92- Jezienska, j.m. (2009): Quality Assurance policies in the European higher education Area: A comparative case study: a dissertation Submitted to the university of Nevada, Lasvegeas, in partial fulfillment of the requirement for the doctor of P.H.D in Higher college Education, pp 47 – 51.

93- Rhoads, G. & Sporn, of: Quality Assurance in Europea and the U.S: Professional and political of economic. Framing of higher education, op. cit pp 335 – 390.

94- IbId.

95- كمال إمام، لمياء محمد أحمد: معايير اعتماد مؤسسات التعليم الجامعي، مرجع سابق، ص ص 84 – 85.

96- لمزيد من التفاصيل يمكن الرجوع إلى:

- ماجدة محمد أمين، إيناس إبراهيم حويل وماهر أحمد حسن: الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي دراسة تحليلية في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول، مرجع سابق، ص ص380.

- British accreditation council (2004): Accreditation Requirements, available at:

http://the.caapability.u.k.com/baclrqs.htm.

97- Clark, P.M. (1997). Reflection on Quality Assurance in Education vol. (5) no 11, pp 218 – 224.

98- Calpin, D.P. & Donnelly, A. (2006) Quality Assurance of NHS funded. Health care education, Nurs, manag (Harrow) vol. 13 (6) pp 28 – 34.