

إدارة الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي (تجارب عربية وعالمية)



د. عمر محمد الخرابشة  
أستاذ مشارك

جامعة البلقاء التطبيقية – الأردن



المؤتمر السنوي السابع لضمان الجودة في التعليم  
"أثر الجودة والاعتماد في التعليم"  
المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم  
المغرب – الدار البيضاء 7-8 كانون أول 2015

■ تعد إدارة الجودة من أكثر المفاهيم الفكرية رواجاً واستحواذاً على الاهتمام من قبل الاختصاصيين والباحثين والتربويين والأكاديميين الذين يجهدون ويعملون على تطوير الأداء المؤسسي في جميع المنظمات، وقد قامت الإدارة اليابانية بدور حاسم في هذا المجال تمثل في استحواذها على تقديم خدمات وسلع تمتاز بجودتها العالية وتكلفتها المنخفضة نسبياً، فكان لها تحقيق النجاح المأمول بسبب اعتمادها على حلقات السيطرة النوعية (Quality Control Circles) واستخدام إدارة الجودة في مختلف المجالات الإنتاجية والخدمية، وأصبحت التحديات التي تواجه منظمات اليوم إدارية وتربوية واقتصادية تقترن بجوانب الجودة وتستخدم النوعية في التنافس مع المنظمات المشابهة وأصبح مصطلح إدارة الجودة (Quality Management) والذي يشار إليه اختصاراً (QM) وأصبحت النوعية تتبوأ مكانة عالية في ظل التنافس الذي يشهده المجتمع الإنساني.

## هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي العربية والدولية وصولاً إلى تحقيق الاعتماد الأكاديمي بنوعيه الخاص والعام.

## تعريف إدارة الجودة:

- هي عبارة عن جهود الهدف منها تقديم الخدمة أو المنتج بسوية عالية تحقق رضا العملاء والمستفيدين والعاملين ويتم تقديمها بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى وبكلفة مبررة والوصول بالمنظمة إلى تطوير وتحسين مستمرين يمكنها من البقاء في مستوى تنافسي جيد مع المنظمات المماثلة محليا وخارجيا مستفيدين من كافة الموارد البشرية والمادية المتاحة لتحقيق هدف المنظمة.

# مبادئ إدارة الجودة:

التعليم  
والتدريب

التحسين  
المستمر

التخطيط  
الاستراتيجي

اندماج  
العاملين  
ومشاركتهم

إسناد والتزام  
الإدارة العليا

التركيز  
على الزبون  
أو الجمهور  
أو متلقي الخدمة

# متطلبات نجاح إدارة الجودة الشاملة

عاملون مرنون

لامركزية الإدارة وتمكين  
العاملين

فرق عمل مرنة

تغيير أنظمة الحوافز



# أساليب إدارة الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي:

أسلوب حل المشكلات: التخطيط، العمل، تقييم الوضع الراهن، تحليل الأسباب، التصحيح.

أسلوب الخرائط المتفقة: وهو أسلوب يساعد على تخطيط الخطوات التعليمية وتسجيل الترتيب الضروري للمراحل والخطوات والقرارات والنشاطات المطلوبة.

أسلوب المقارنة الإحصائية: وفيه تبحث المؤسسة عن أفضل ممارسات المؤسسات المنافسة والتي أدت إلى تفوقها، لتبني استراتيجيات منافسة لتحقيق خدمة أفضل للمنافسين.

# متطلبات تطبيق إدارة الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي:

التشجيع  
والتحفيز

إعادة تشكيل  
ثقافة المؤسسة  
الجامعية

التعليم  
والتدريب

الإشراف  
والمتابعة

تشكيل فرق  
العمل

الاستعانة  
بالخبراء



# تجربة المملكة المتحدة في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

تشجيع التحسين  
والتطوير وتأمين  
بيئة تعليمية  
مناسبة

تتولى مجالس تمويل  
التعليم مسؤولية تقييم  
نوعية التعليم العالي  
(مستقلة وممولة من  
اشتراكات الجامعات  
والمعاهد)

ضمان مردود عالي  
القيمة للمال العام.

توفير معلومات فاعلة  
للجمهور حول نوعية  
التعليم العالي ووجود نظام  
لإدارة الجودة.

## تجربة الولايات المتحدة في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

يهدف مجلس اعتماد التعليم العالي إلى ضمان الجودة في التعليم.

فيها مجلس اعتماد التعليم العالي (غير حكومي)

الاعتماد متطلب إلزامي للحصول على الدعم الحكومي.

الاعتماد هو الوسيلة لإثبات أن المؤسسة تقدم النوعية المطلوبة من التعليم.

# التجربة الفرنسية في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

تتولى اللجنة مراجعة  
طرائق التدريس  
والنشاطات البحثية  
ومراجعة البرامج

تشكلت في فرنسا  
وبقرار رئاسي لجنة  
وطنية مستقلة للتقييم

تعتمد نتائج التقييم في  
التحضير للموازنات  
السنوية واعتماد  
البرامج والمواد  
الدراسية من عدمها.

تقوم اللجنة بزيارة  
تقييمية للمؤسسة مرة  
كل ثماني سنوات

# التجربة اليابانية في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

يتولى اعتماد الجامعات هيئة اعتماد الجامعات اليابانية

تعتمد الهيئة نظام الاعتماد للجامعات التي تتقدم لأول مرة وإعادة الاعتماد بعد مرور خمس سنوات على الاعتماد الأول.

حصول الجامعة على الاعتماد شرط مسبق لعضوية الهيئة.

# التجربة الأردنية في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

يوجد في الأردن هيئة مستقلة لاعتماد مؤسسات التعليم العالي.

تتولى الهيئة وضع معايير واضحة لكل من هيئات التدريس ومشرفي المختبرات والمباني والمرافق الأكاديمية وقاعات التدريس والمشاعل والمكتبة والمرافق العامة.

تتولى الهيئة وضع واعتماد تعليمات واسس تحديد الطاقة الاستيعابية ورفعها أو تقليصها.

تتولى الهيئة اعتماد البرامج الأكاديمية ومحاور الاعتماد العام والخاص للدراسات العليا والأولية.

# تجربة سلطنة عمان في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

يتولى مجلس الاعتماد والكليات التربوية نظام ضمان الجودة في السلطنة.

يتولى المجلس مسؤولية مراجعة مؤسسات التعليم العالي وبرامجها، والتأكد من أن مستويات الجودة المطبقة منسجمة مع مستويات الجودة في المؤسسات الدولية المماثلة.

هنالك ارتباط وثيق بين ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي فالاول متطلب للثاني.

يقسم الاعتماد إلى قسمين : مؤسسي بحيث تعتمد المؤسسة ككل، وبرامجي ويقيم فيه كل برنامج على حدة ومدى مناسبته لمستوى الشهادة الممنوحة.

## تجربة مصر في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

تختص الهيئة بوضع  
الاستراتيجية القومية  
وسياسات تنفيذ ضمان  
الجودة.

تأسست في مصر الهيئة  
القومية لضمان الجودة  
والاعتماد الأكاديمي.

تقوم الهيئة بالتقييم الدوري  
للاعتماد والتطوير المستمر.

تقوم الهيئة باعتماد البرامج  
التعليمية ومؤسسات التعليم  
العالي.



# التجربة السعودية في إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي:

تبنت السعودية استراتيجية تطوير شاملة لتنظيم التعليم العالي.

تم تنفيذ مشروع المركز الوطني للقياس والتقويم.

تأسست الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي.

تضع الهيئة المعايير والمقاييس والإجراءات الخاصة بالاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في التعليم العالي ومراجعة تقويم الأداء في المؤسسات القائمة والجديدة.

شكرا لحسن استماعكم

مع خالص التحية والتقدير

د. عمر الخرابشة

جامعة البلقاء التطبيقية

