ISSN:2536-9245

متطلبات تطبيق المواصفة الدولية للجودة (ISO - 9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة: دراسة تحليلية

سالم علي سليمان محمد السليمان*

مستخلص:

هدف البحث الي تعرف متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة التعليم الجامعي بدولة الكويت في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO–9001) والتعرف على معوقات تطبيقها ، ووضع تصور مقترح لتطبيقها واستخدم البحث الحالي المنهج المقارن ؛ نظراً لملاءمته لموضوع البحث وطبيعته أهدافه ، حيث أمكن الاعتماد عليه في تحليل الرؤى التنظيرية وبعض التجارب العالمية المعاصرة في مجال تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO –٩٠٠١) بالتعليم الجامعي، كما أفاد المنهج المستخدم في بلورة وتحديد متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO–9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت، واوصت البحث بضرورة تطوير برامج ومقررات البحث العلمي بهدف تخريج أجيال جديدة من الباحثين المتميزين وأعضاء هيئة التدريس والبحث المؤهلين لربط البحث العلمي بتنمية المجتمع وضرورة وجود خريطة بحثية بكليات الجامعة ؛ بحيث تكون مرتبطة بمشكلات التنمية والبيئة المحيطة ، علي أن تكون هذه الخريطة قيداً على المبادرات البحثية المبدعة .

الكلمات المفتاحية: المتطلبات – المواصفة الدولية لإدارة الجودة – التعليم الجامعي بدولة الكويت–أيزو

* باحث دكتوراة في فلسفه التربية - تخصص الإدارة التعليمية و التربية المقارنة

ISSN:2536-9245

Summary of the research

The aim of the research is to identify the requirements for applying the standard standards for quality management in university education in the State of Kuwait in light of the International Quality Standard (ISO9001), to identify the obstacles to its application, and to develop a proposed vision for its application. The current research used the descriptive analytical comparative method: due to its suitability to the research topic and the nature of its objectives, as it was possible to rely on it. In analyzing the theoretical visions and some contemporary global experiences in the field of applying the standard standards for quality management (ISO 9001) in university education, the approach used in formulating and defining the requirements for the application of the standard standards for quality management (9001-10) in university education in the State of Kuwait was also useful. The research recommended the necessity of developing programs and curricula. Scientific research with the aim of graduating new generations of distinguished researchers and qualified faculty and research members to link scientific research with community development and the necessity of having a research map in the university's colleges; So that it is linked to the problems of development and the surrounding environment, it must be these The map is a restriction on creative research initiatives

Keywords: requirements - international standard for quality management - university education in the State of Kuwait-ISO

مقدمة البحث:

يشهد العالم منذ عقدين إرهاصات بزوغ عصر جديد أطلقته المتغيرات والمستجدات العلمية والتكنولوجية التي ما زالت تداعيتها السلبية والإيجابية مستمرة على عالمنا المعاصر بشكل متسارع؛ واستطاعت تلك " المستجدات أن تفرض تغيراتها على بنية النظام العالمي بشكل عام والمجتمع المصري بشكل خاص، فأصبحت العديد من الدول تعيش بمعزل عن الأحداث والتطورات العالمية، ومن ثم كان لابد أن تستجيب مؤسساتها التعليمية والبحثية لهذه التطورات والمستحدثات بما يكفل لها تطوير وتنمية المجتمع" (محسن محمد العبادي، ٢٠٠٢، ٢٠).

لذا فقد غدت تكنولوجيا الاتصالات وتطبيقاتها سمة أساسية للتعليم العصري في المجتمعات المتقدمة؛ خاصة بعد ظهور شبكة المعلومات، وما أحدثته من فيضان معلوماتي، وما حققته من سهولة وسرعة في الحصول على المعلومات؛ وسرعة في الاتصالات دون التقيد بحدود الزمان والمكان (أمل سعيد محمد حباكة، ١٩٩٩).

ويعد البحث العلمي بشقيه الأساسي والتطبيقي عنصراً هاماً من عناصر الانتاج، والمحور الأساسي في عملية التنمية الشاملة، ذلك أن مخرجاته لا تقتصر على تطوير تقنيات جديدة ومنتجات أفضل في مجال الإنتاج فحسب، بل تتجاوز ذلك إلى زيادة الإنتاجية الكلية لعناصر الإنتاج الأخرى من عمالة ورأس مال وموارد طبيعية ؛ إذ " تتحسن كفاءة هذه العناصر عند اتصالها بتقنيات الإنتاج الحديثة، ومن ثم يتعزز الإنتاج كماً وكيفاً، وتتضح ضرورته في البلدان النامية، نظراً لحاجتها إلى تقنيات علمية وتكنولوجية مبتكرة في عملية التطوير لمجتمعاتها في ظل ارتفاع وتيرة التسابق لتطوير تقنيات وأساليب جديدة للإنتاج للمحافظة على حصصها في الأسواق العالمية ". (محمود محمد كسناوي، ٢٠٠١، ٣٥)

وتواجه مؤسسات التعليم الجامعي منذ التسعينات من القرن العشرين وحتى الآن ، بعض التحديات المرتبطة بمدى إمكانية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في قطاع البحث العلمي ، حيث سعت الدول إلي استخدم نظم وإجراءات لضمان الجودة في التعليم الجامعي ؛ مقارنة بالذي يحدث في مجال الصناعة ؛ ويرجع الاهتمام بقضية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعي إلى انخفاض فاعلية المعايير الأكاديمية المستخدمة حالياً بتلك المؤسسات ، وعدم قدرتها علي توفير المخرجات الكمية والكيفية التي

يتطلبها سوق العمل وانخفاض التمويل اللازم للتعليم نتيجة للأزمات المالية وضغوط البنك الدولي علي بعض الدول، وتزايد الاتجاه نحو المحاسبية للمؤسسات ؛ وزيادة التنافس بين مؤسسات التعليم الجامعي خاصة مع زيادة الاتجاه نحو الخصخصة، وزيادة عدد البرامج الأكاديمية الموجة للسوق العالمية .(عبد الدايم عبد الله ، ٢٠٠٠، ٢٢٣)

ويعد الأيزو نظام عالمي لإدارة الجودة تم تأسيسه عن طريق منظمة غير حكومية وغير هادفة للتربح ، لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها في القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة ؛ والأيزو هو " معيار خارجي يحدد نظام توكيد الجودة بالمؤسسة التعليمية، من خلال تنفيذ مجموعة من الممارسات والأنشطة المختلفة المتعلقة بتطوير برامج المؤسسة التعليمية، هذا وتؤكد العديد من الدراسات أن المبادرة الأولي لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في التعليم الجامعي ترجع إلي بريطانيا ونيوزيلندا واستراليا " (Srikanthan&Dalrymple ,2001,5).

وفي دولة الكويت نلمح الآن تلك الدعوة الملحة والمتكررة التي تدعو إلى الاهتمام بتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) وتطبيق مبدأ المحاسبية بمؤسسات التعليم الجامعي؛ واعتبار ذلك مدخلاً لتطويرها ورفع مستويات أدائها وتحسين نظم إدارتها وترشيد موازناتها، ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع؛ في وقت يتسم بتزايد الطلب على التعليم الجامعي وقلة الموارد المتاحة.

ولكن علي الرغم من هذا الاهتمام الجامعي، بأهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة ؛ وزيادة الأموال المتدفقة علي التعليم الجامعي ، والمحاولات المتعاقبة لإصلاحه ، فإن كل محاولة جعلته أسوأ مما كان ، وذلك لأن التعليم الجامعي في الكويت غير منظم لإنتاج الجودة وبالتالي فهو عاجز عن تقديمها ؛ فقد أشارت الدراسات إلى خلو الجامعات في الكويت من شهادة الأيزو الدولية ؛ وبالنظر للمنطقة العربية ؛ يتبين أنها تحتل مكانة متأخرة في مجال تبني شهادة مطابقة الجودة الدولية (ISO-9001) مقارنة بالدول المتقدمة .(ناصر محمد عامر ، ٢٠٠٥)

مشكلة البحث:

تزايد حجم التحدي الذي تواجهه إدارة البحث العلمي في الجامعات العربية؛ بشكل واضح في الآونة الأخيرة؛ نظراً لتفاقم المشكلات التي تواجهها الجامعات على كافة

الأصعدة، مما أدي إلي تعقد الدور الريادي للجامعات على طريق الإصلاح والتطوير الجامعي سواء على مستوى البرامج المقدمة أو على مستوى الطلاب المقبولين؛ أو القائمين عليها من أفراد ومؤسسات، بحيث تستثمر كافة الطاقات والإمكانيات وتوظف بوعي لتحقيق التقدم المنشود. (عبد الرازق محمد زيان، ٢٠٠٧، ٢٩٥)

ولعل ملاحظة الواقع الحالي للإدارة الجامعية بالكويت يشير إلي أمرين ؛ أولهما : أن أحد العوامل المسئولة عن تأخر الجامعات العربية عن التصنيف العالمي والإقليمي لأفضل الجامعات علي مستوى العالم ؛ هو ما تعانيه الإدارة الجامعية بها من صعوبات وتحديات ؛ لازالت الجامعات الحالية بنظمها وبنائها الإداري وإمكاناتها المادية والبشرية غير قادرة على مواجهتها ، الأمر الذى أدى إلى تحول إدارة البحث العلمي من قوة دفع وعلامة تميز وجودة بالجامعات ؛ إلى عبء ثقيل تنوء بحملة الجامعات ؛ وثانيهما : أن المجتمعات العربية يشهد تغيرات متسارعة ، تزامن معها انتشار وتوسع كبير في خصخصة التعليم الجامعي ، مما أدى إلى التوسع في طرح العديد من التخصصات والبرامج الجامعية المتنوعة بدون التركيز على جودتها مما أوجد في بعض الحالات محاولات للسعي نحو تطويرها وتجويدها في إطار التنافسية ومفاهيم العرض والطلب.(عبد الرازق محمد زيان ، ٢٠٠٧ ، ٢٩٥-٢٩٦)

ولقد سعت العديد من الدول المتقدمة إلي تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) في التعليم الجامعي ؛ ففي بريطانيا كانت جامعة " Wolverhampton" أول جامعة تحصل علي شهادة الأيزو ، ويرجع تبني الجامعة لهذا النظام إلى شعورها بأن الحصول علي شهادة معتمدة سوف يضعها في موضع أفضل في السوق العالمي مقارنة بمنافسيها (Carmen & Wing , 2005) ، وفي ماليزيا أعلن وزير التعليم الماليزي في عام ١٩٩٦م ، أن النظم التعليمية أصبح من حقها الاستعداد للتأهل للحصول على شهادة الأيزو، وأصبحت كلية الإدارة وتنمية الموار البشرية هي الكلية الرائدة في ماليزيا التي استطاعت الحصول علي شهادة الأيزو. (Srikanthan & Dalrymple,2001,1-7)

وقد احتل موضوع تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالتعليم الجامعي أولوية متقدمة ضمن العديد من الندوات والمؤتمرات العربية، فقد أشارت ندوة جامعة قطر إلي ضرورة دعم برامج التعليمية القائمة في الجامعات والمبادرة بافتتاح برامج جديدة وتوفير

الإمكانيات والكوادر البشرية؛ ودعم توجه الجامعات للحصول على شهادة الايزو لبرامجها واقتراح إنشاء كيان مؤسسي أكاديمي لتقييم واعتماد البرامج الأكاديمية لتحقيق نظام لضمان الجودة النوعية بها

وينبغي على إدارة الجامعة عند تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)، تحديد جميع العمليات التي لها تأثير على جودة منتجاتها، بما في ذلك مستوي الدارسين، والمناهج والبرامج التي تقدمها، وتحديد كيفية تنفيذ إجراءات هذه العمليات، وتحديد الموارد اللازمة لتنفيذ ذلك، وكذلك الأهداف المراد تحقيقها. (Stanislav ,2002,289)، الأمر الذي دفع الباحث إلي تحديد متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة **التعليم الجامعي بدولة الكويت** في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) والتعرف على معوقات تطبيقها، ووضع تصور مقترح لتطبيقها.

أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلي:

- التعرف على خبرات وتجارب بعض الدول المتقدمة في مجال تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بالتعليم الجامعي.
- تحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت.
- تحديد المعوقات التي تعوق تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت.
- وضع اليات مقترحة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت.

أهمية البحث:

يوجز الباحث أهمية البحث فى النقاط التالية:

الأهمية النظرية تتمثل في:

-أن موضع البحث يتزامن مع جهود كثير من الدول العربية وخاصة دولة الكويت نحو إصلاح وتطوير التعليم الجامعي بوجه عام وقطاع البحث العلمي بوجه خاص؛ فسوف يكون لخريجها مكانة متدنية بين المجتمعات المتقدمة.

الأهمية التطبيقية:

-تأتي هذه الدراسة لتقدم معايير قياسية لإدارة الجودة (ISO -9001) بإدارة الدراسات العليا التربوية تتوافق ومتطلبات سوق العمل وتلبى حاجات الجهات المعنية الأخرى ذات العلاقة بالمؤسسات التربوية.

تساؤلات البحث:

لتحقيق أهداف البحث حاول الباحث الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- ما الأسس الفكرية لمفهوم الأيزو (ISO-9001)، وما صعوبات تطبيقه بالتعليم الجامعي؟

٢- ما خبرات بعض الدول المتقدمة في مجال تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) فى التعليم الجامعي؟

٣- ما متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت؟ وما معوقاتها؟

٤- ما الإجراءات المقترحة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-٩٠٠١) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت؟

منهج البحث وإجراءاته:

استخدم البحث الحالي المنهج المقارن ؛ نظراً لملاءمته لموضوع البحث وطبيعته أهدافه، حيث أمكن الاعتماد عليه في تحليل الرؤى التنظيرية وبعض التجارب العالمية المعاصرة في مجال تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -٩٠٠١) بالتعليم الجامعي، كما أفاد المنهج المستخدم فى بلورة وتحديد متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت؛ وفي التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون الوفاء بتطبيق تلك المعايير ؛ من خلال نتائج الدراسة التحليلية امكن الاستفادة من تلك المعلومات في وضع التصور المقترح المناسب لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -٩٠٠١) بالتعليم الجامعي بدولة الكويت في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة.

حدود البحث:

اقتصر البحث الحالي على الحدود الآتية:

أولاً: الحدود الموضوعية للبحث:

- إطار فكري حول مفهوم الايزو وأهدافه وأهميته وفوائده ومعوقات تطبيقه بالتعليم الجامعي.
- إطار نظري يتناول خبرات بعض الدول المتقدمة (تايلاند، هونج كونغ، رومانيا، استراليا) المهتمة بتطبيق المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001) بالتعليم الجامعي.
- إطار فكري حول المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO -9001)؛ وإمكانية تطبيقها بإدارة بالتعليم الجامعي بدولة الكويت؟

مصطلحات البحث:

المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO -9001) :

سلسلة من المعايير المكتوبة تحدد وتصف المعايير القياسية الرئيسية المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة الذي تتبناه إدارة المنظمة لتتأكد من أن منتجاتها أو حاجات أو رغبات وتوقعات العملاء مقبولة عالميا. (ناصر محمد عامر، ٢٠٠٥، ١٠٧)؛ ويعرفها الباحث بأنها " سلسلة من المواصفات القياسية المتفق عليها عالمياً تصدرها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي والتي ينبغي توافرها في إدارة بإدارة البحث العلمي بالتعليم الجامعي؛ للتأكد من أن مخرجاتها وعملياتها تحقق رغبات الدارسين وتوقعات المجتمع.

<u>الأطار والاسس النظرية للبحث:</u>

يواجه قطاع الصناعة حالة من التحدي التي تواجهها المؤسسات التعليمية في ظل المنافسة العالمية المتزايدة، فقد أصبح قطاع الصناعة في الآونة الأخيرة مطالب بتحقيق جودة عالمية بأقل تكلفة، مع ضرورة الإبقاء على استخدام التكنولوجيا المعلوماتية المتطورة وتطبيقها في الإنتاج، وقد وجدت العديد من المنظمات جزء من حل هذه المشكلات في تطبيق مجموعة من المعايير الدولية لضمان الجودة وهي سلسلة الأيزو(ISO-9001).

وأصبح التعليم الجامعي؛ مطالب باتباع نظائره في تطوير نظمه وتوكيد الجودة بها؛ وفقاً لمعايير الأيزو، الأمر الذي سيوفر الثقة لأصحاب العمل، والطلاب، وأفراد المجتمع، ويؤكد لهم بأن متطلباتهم يتم تلبيتها، ويجعل جهود وتحسين الجودة واضحة للعيان.

وفي ضوء ذلك فإن هذا الجزء من الإطار النظري يسعي إلى إلقاء الضوء على الإطار الفكري لمفهوم الأيزو تمهيداً للإجابة عن التساؤل الأول من تساؤلات البحث والذي ينص علي **ما الأسس الفكرية لمفهوم الأيزو(٩٠٠١- ISO) ، وما صعوبات تطبيقه بالتعليم الجامعي** ؟ وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأسس الفكرية لمفهوم الأيزو (ISO):

إن الحاجة إلى القياس ليست وليدة عصرنا الحاضر، وإنما هي حاجة رافقت الإنسان في حياته اليومية. منذ أقدم الأزمنة، فقد حاول الإنسان منذ آلاف السنين إيجاد وسائل تساعده على التعامل مع الآخرين لتلبية احتياجاته؛ ومع مرور الزمن وتقدم الحضارات تطورت هذه الوسائل إلى مواصفات ومقاييس.

وبعد الحرب العالمية الأولى ، أدركت الدول الصناعية الكبرى أهمية القياس في القضاء على الحواجز التكنولوجية والصناعية والتجارية، وجعل المواد المصنعة من قبل المنتجين قابلة للتداول بينها دون عوائق، مما شجع على بدء التنسيق بين بعض المنظمات الدولية للقياس، فعقد مؤتمراً في نيويورك أسفر عن تأسيس الاتحاد الفدرالي للجمعيات الوطنية للتقييس International federation of the National standardization association في عام ١٩٢٨م ، وفي عام ١٩٤٤ م تشكلت لجنة الأمم المتحدة لتنسيق المواصفات United Nations Standards coordination committee (UNSCC) والتي شكلتها المنظمات الوطنية من (١٨) دولة ، وفي عام ١٩٤٦م اجتمع (٦٤) مندوباً من (٢٥) دولة في لندن لمناقشة أمر إنشاء منظمة دولية جديدة يكون هدفها تسهيل التنسيق والتنميط الدولي للمواصفات الصناعية ، وأسفر الاجتماع عن تأسيس المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس؛ ومن ثم جاءت المواصفات القياسية لنظم الجودة من بينها نظام الأيزو ٩٠٠٠ من المواصفات القياسية لحلف الناتو AQAPI، والمواصفات القياسية البريطانية (BS-5750) التي أصدرها المعهد البريطاني.(Wouter,1998,15-16)

وما بين عام ١٩٨٧م-١٩٩٤م مرت المعايير القياسية لإدارة الجودة بحوالي (250) تعديل، وتغير هدف الأيزو من مجرد نموذج لضمان الجودة لمجموعة فعالة من المعايير إلى نظام لإدارة الجودة؛ وتم دمج المعايير السابقة للأيزو: (٩٠٠١: ١٩٩٤)،(٩٠٠٢ : ١٩٩٤) ، (٩٠٠٣ : ١٩٩٤)، في المواصفة الدولية لإدارة الجودة(٩٠٠١ :٢٠٠٠). (Tricker & Sherring, 2001)

مفهوم الأيزو (ISO):

استمد مفهوم الأيزو من الكلمة اليونانية أيزوس (ISOS) والتي تعني تعادل أو تساوي؛ وتستعمل كلمة أيزوس كجزء من العديد من الكلمات التي لها علاقة بالمساواة؛ ككلمة (Isometric) وتعني مقاسات متساوية، وكلمة (Isonomy) وتعني مساواة الناس في القانون؛ هذا وقد أدى التفكير من التساوي إلى القياسي إلى اختيار الأيزو (ISO) كاسم للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي. (Phollis&Bray,1996)

وتأسست المنظمة الدولية للتوحيد القياسي في منتصف الأربعينيات في جنيف بسويسرا في عام ١٩٤٦ م لوضع مجموعة عامة من المعايير للصناعة والتجارة والاتصالات، وتشجيع وتطوير المعايير الدولية والأنشطة ذات الصلة لتسهيل التبادل العالمي للسلع والخدمات؛ وتتكون المنظمة الدولية للتوحيد القياسي من أكثر من مائة دولة مشاركة تشارك في وضع المعايير وتمثل منظمات الدولية للتوحيد والقياس Joseph (&Tsiakals&West,2002,12)

والأيزو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام ١٩٧٨م تحدد وتصف العناصر الرئيسية لنظم الجودة المطلوب توافرها في المؤسسة التي تسعي للحصول عليها؛ للتأكد من أن منتجاتها تتوافق مع حاجات العملاء، أما حروف الأيزو (ISO) فهي الحروف الأولي من إسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (International Standardization Organization) .(Patino,2007,18)

ويري الباحث أن نظام الأيزو هو نظام للرقابة الكلية على الجودة يشتمل على معايير محددة لتحقيق الجودة في كل نشاط من أنشطة المؤسسة، يجب الالتزام بها من أجل تحقيق مستوى أداء وجودة عاليين؛ ويرتبط نظام الأيزو بكافة العناصر ذات التأثير على كفاءة وجودة الأنشطة وجودة المنتج النهائي بالمؤسسة، مثل القواعد والإرشادات، والتي يمكن من

خلالها التأكد من أن المواد والمنتجات والعمليات والخدمات تكون مطابقة للمواصفات التي وضعت من أجلها بصرف النظر عن نوع وحجم وطبيعة المؤسسة.

المواصفة الدولية لإدارة الجودة (ISO-9001): (المفهوم – الأسس والمبادئ – الأهداف – خطوات)

تشير المواصفة الدولية لإدارة الجودة إلي ضرورة إلزام المؤسسات العاملة بها؛ بإتباع الإجراءات اللازمة لتحقيق ضمان جودة المؤسسة وفقاً لعناصر ومتطلبات سلسلة المواصفات القياسية الدولية لإدارة وتوكيد الجودة (ISO-9001).

ومعيار الأيزو هو الاسم الشائع لمجموعة من المعايير العالمية التى تسعي إلى تحقيق الجودة فى المنظمات، " ويرجع تاريخها إلى تطور الصناعة العسكرية الأمريكية فى أوائل الخمسينات عندما أدى التوسع فى الإنتاج إلى زيادة متطلبات تحقيق الأمن، هذا ونلاحظ تطورات مشابهة فى الخمسينات والسيتينات فى العالم فى مجالات أخرى مثل القطاع النووى وصناعة الأدوية وصناعة السيارات وغيرها من الصناعات الأخرى." (Wouter,1998, 15)

وتتحدد متطلبات تطبيق معايير الأيزو ISO-9001 في ثلاثة أنواع من المتطلبات؛ وهي كالآتي: متطلبات عامة لنظام الجودة (مسئولية الإدارة، إجراءات وأدلة الجودة، تعيين مديرى الجودة، توفير الهيئة والموارد المؤهلة)؛ إجراءات توثيق العمليات الأساسية للمنظمة (التصميم، التطوير، الشراء، التسليم) وتنفيذ الأنشطة وفقا للإجراءات؛ وآليات محددة لضمان الجودة (التفتيش، والإختبار، حفظ سجلات الجودة، التعامل مع المنتجات غير المطابقة للمواصفات، حفظ الوثائق، إجراء التدقيق الداخلى وعمل مراجعات دائمة للإدارة). (Wouter,1997, 21)

أسس ومبادئ تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (ISO-9001):

يوجد ثمانية أسس تعتمد عليها المؤسسات في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ ويمكن أن تستخدم هذه المبادئ كدليل عمل لإرشاد المؤسسة نحو أسلوب تحسين الأداء بها (Adriana,2001) &(Patino,2007,17-18) & (Nayanthara,2001,4-6) وهي:

الأساس الأول: تحديد متطلبات الزبون أو العميل وتلبيتها: حيث تعتمد المنظمات على زبائنها؛ وبالتالي ينبغي تلبية متطلبات الزبون والسعي نحو تجاوز توقعات العملاء، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة وتحسين ولاء العملاء لها.

الأساس الثاني: قيادة الأفراد وتحقيق وحدة الهدف بالمؤسسة: يسعى القادة بأي مؤسسة إلى تحقيق وحدة الهدف بالمؤسسة، بما يتناسب والاتجاه السائد بها، وينبغي عليهم الحفاظ على البيئة الداخلية للمنظمة، حيث يستطيع جميع الأفراد المشاركة في تحقيق أهداف المنظمة.

الأساس الثالث: تدعيم مفهوم المشاركة بين الأفراد: فالأفراد على جميع المستويات هم جوهر المنظمة وبمشاركتهم الكاملة يمكن استغلال قدراتهم لصالح المنظمة؛ وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تحقيق الالتزام، والمشاركة، والإبداع، والمشاركة المبتكرة والفعالية.

الأساس الرابع: استخدام مدخل العمليات في إدارة الانشطة: وذلك عندما تدار الأنشطة والموارد المتصلة بها كمدخل للعمليات، وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ في تحقيق التحسين وفقاً للنتائج المتوقعة بتكلفة أقل ودورة إنتاجية أقصر.

الأساس الخامس: تجديد وفهم نظام الإدارة وعملياتها: يحقق هذا المبدأ فهم واضح لإدارة العمليات المترابطة بالمنظمة باعتبارها نظام يسهم في زيادة فعالية وكفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها، وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ فى تركيز الجهد على متطلبات العميل وتدعيم الثقة لديه نحو قدرة المؤسسة على تلبية متطلباته.

الأساس السادس: التحسين المستمر لإداء المؤسسة: والذي ينبغي أن يكون الهدف الأسمى للمنظمة؛ وتتحدد الفوائد الرئيسية لهذا المبدأ فى تحقيق تحسين الأداء التنظيمي؛ والمواءمة بين القدرات وتحسين الأنشطة على جميع المستويات الإدارية.

الأساس السابع: استخدام مدخل الواقعية لصنع واتخاذ القرار: بما يسمح بتبني القرارات الفعالة فى تحليل البيانات والمعلومات، وتحديد الفوائد الرئيسية فى تحقيق القرارات الصائبة، وزيادة القدرة على تقديم الخدمة واتخاذ القرارات.

الأساس الثامن: تدعيم علاقة المنظمة بالمورد: يشير هذا المبدأ إلى ضرورة وجود علاقة قوية بين المنظمة وموردیها، وهذه العلاقة ترتبط برابطة المنفعة المتبادلة بينهم.

متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة (معايير الأيزو ISO) بتايلاند:

لتسهيل تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بالجامعة، حددت الجامعة مجموعة متنوعة من المتطلبات والأنشطة الداعمة اللازمة لتحقيق ذلك؛ منها: (Damrong,2005,527-529)

أولا: تقييم عملية التعليم والتدريس: حيث بدأت الجامعة بتقييم التعليم والتدريس باستخدام وتوظيف برامج الحاسب الآلي لتسهيل عملية التقييم، هذا وتقدم الجامعة (١٢) شكل من أشكال التقييم المختلفة؛ بحيث تسمح للمعلمين للاختيار منها بما يتناسب مع نمط التدريس.

ثانياً: الزيارات التفتيشية للإدارة: وتبدأ الجامعة بزياراتها التفتيشية للإدارة مع لجنة مفوضة من داخل وخارج الجامعة لترى ما إذا كان للقسم نظام للجودة؛ وما نقاط القوة والضعف وما الذي يجب تحسينه، كذلك تحديد المقترحات لتحقيق المزيد من التطوير والتحسين

ثالثاً: تعزيز قدرة ضمان جودة العاملين بالجامعة: قامت الجامعة بتدريب وتطوير العاملين بالجامعة لتحقيق الجودة من خلال تنظيم المؤتمرات وتنظيم الحلقات الدراسية حول العديد من الموضوعات؛ ويشمل التدريب برامج حول كتابة دليل الجودة ومراقبة الجودة الداخلية وورش المناقشة بين مقيمون الجودة الداخلية؛ ومؤتمرات حول دور المفتشين لإصدار شهادات باسم الجامعة؛ كما تم تنظيم حلقات دراسية حول مواضيع مختارة حول أبعاد توكيد جودة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

رابعاً: الميزانية المخصصة لتطبيق معايير الأيزوISO : وفيها خصصت الجامعة ميزانية إضافية لتمويل أنشطة ضمان الجودة وهذه الأنشطة هى: المؤتمرات والتدريبات والحلقات الدراسية التى تنطوي على التخطيط والدراسة الأولية للوضع الحالي؛ فضلاً عن عمليات التفتيش والتقييم الخارجي للجودة.

خلاصة نتائج الدراسة التحليلية:

١- تفرض التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية في الوقت الراهن ضرورة تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-

9001) للنهوض بمستوى العمل الإداري بإدارة البحث العلمي وتجويدها بالتعليم الجامعي بدولة الكويت.

٢- يحتاج تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) وتعميمها إلى تمويل كبير لتوفير الإمكانيات اللازمة للبحث العلمي.

٣- أن هناك إدراك بدرجة كبيرة بأهمية ومميزات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) **بالنسبة للقيادات الإدارية** العليا بالكلية بدأ من العميد ووكلاء الكلية ورؤساء الأقسام، وتتضح تلك الأهمية في:

- توفير مناخاً إدارياً أفضل للتدريس والتدريب والبحث العلمي بالكلية.
- تساعد القيادات بالكلية على الاتصال مع القيادات الإدارية بإدارة الدراسات العليا وحل ومناقشة بعض المشكلات الإدارية معها.
- تساعد على تقويم وتشخيص نواحي القوة والضعف بإدارة الدراسات العليا.
- وجود خريطة للبحوث التربوية تحدد الأولويات والتوجهات التربوية المعاصرة.

٤- أن هناك إدراك بدرجة كبيرة أهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) **بالنسبة لطلاب البحث العلمي** وذلك من خلال:

-تيسير عملية حفظ سجلات الدارسين وعمل ملفات الإلكترونية لهم.

-تسهيل عملية قبول الدارسين وتسجيلهم إلكترونيا.

٥- أن هناك إدراك بدرجة كبيرة بأهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) **بالنسبة للعاملين بإدارة البحث العلمي** من خلال:

-توفير قاعدة بيانات ونظم معلومات يعتمد عليها الموظف في عملية التخطيط.

-حفظ ملفات العاملين واسترجاعها إلكترونيا بسهولة.

٦- أن هناك إدراك بدرجة كبيرة بأهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) **بالنسبة لمؤسسات المجتمع المحلي** وذلك من خلال:

- نشر رسالة وأهداف ورؤية المؤسسة لأفراد المجتمع والمستفيدين.
- توفير سبل أفضل للاتصال بين الخريج والكلية لمتابعته مهنياً بعد التخرج.

٧- أن هناك إدراك بدرجة كبيرة بأهمية تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) **بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم** وذلك من خلال:

- استخدام مقاييس دقيق للتعرف على احتياجات الدارسين والافادة منها عند تصميم برامج ومقررات الدراسات العليا.
- الاعلان عن الساعات المكتبية للأساتذة والمشرفين بالأقسام التربوية المختلفة.

<u>الاليات المقترحة لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في التعليم الجامعي بالكويت:</u>

يعد وضع خطة إجرائية أمر ضروري للغاية إذا أرادت إدارة البحث العلمي بالتعليم الجامعي تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (IS0-9001)؛ من خلال المرور بالمراحل التالية:

أ - مرحلة الإعداد والتحضير لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة:

وتعتبر مرحلة الاعداد والتحضير الأساس الذي تبني عليه مراحل تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (IS0-9001)؛ ويتم في هذه المرحلة ما يلي

- كسب دعم وزارة التعليم العالي والبحث العلمي والمجلس الأعلى للجامعات لتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (IS0-9001) من خلال تنفيذ ندوة تهدف إلى تعريف المجلس بمفاهيم ومتطلبات وأهمية تطبيق معايير الأيزو بإدارة البحث العلمي.

- تشكيل مجلس أعلي لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ ثم البدء بالإعلان بالتطبيق لكافة كليات الجامعة، والأمانة العامة بالجامعات والأجهزة الإدارية التابعة لها ليصدق عليها مجلس كل جامعة.

ب- مرحلة التقييم:

ويقصد بالتقييم هو توفير المعلومات الكافية عن مدى توافق نظام الجودة مع متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ وذلك من خلال المقارنة مع الجامعات والكليات ذات الجودة العالية وتحديد مجالات التطوير اللازمة للتوافق مع المواصفات المطلوبة؛ وهذا يتطلب:

- تحليل نظام الجودة الحالي بكليات الجامعة وتحديد مدى تطابقه مع المعايير القياسية لإدارة الجودة.
- إعداد خطة للتطوير تمهيداً لإقرارها والتصديق عليها من مجلس الكلية؛ ثم مجلس الجامعة لبدء التنفيذ والتطبيق للمعايير.

جـ- مرحلة التوثيق بكليات الجامعة:

يعد نظام التوثيق هو الدليل العملي لوجود نظام للجودة، مع ملاحظة أن حجم التوثيق قد يختلف وفقاً لحجم ونوعية النشاط الإداري، وهذا يتطلب تحديد:

(١)إعداد دليل الجودة:

وهي وثيقة تحدد أسلوب بكليات الجامعة في تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بها؛ ويتضمن سياسة وأهداف الجودة مقسمة وفقاً لتسلسل المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001).

(٢)تحديد إجراءات الجودة:

وهي وثائق توضح خطوات تنفيذ العمليات الخاصة بتطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بكليات الجامعة وتشمل:

- ملفات المواصفات للتحقق من فهم واستيعاب متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001)؛ وتشمل المواصفات الاستراتيجية والمواصفات التشغيلية والمواصفات التكتيكية والمواصفات البيئية والمؤشرات التنافسية العالمية.
- سجلات الكلية؛ بهدف تسهيل عملية التطبيق والربط بين الكليات المتناظرة.

(٣) تحديد تعليمات العمل بكليات الجامعة:

وهي وثائق أكثر تفصيلا من الإجراءات؛ توضح الخطوات التفصيلية لتنفيذ العمل بإدارة الدراسات العليا التربوية، حيث يوجد قانون التعليم العالي ولوائح منظمة للأعمال الأكاديمية والإدارية والمالية الخاصة بكليات الجامعة، غير أن تلك اللوائح والنظم تحتاج إلى تطوير لبعض بنودها ومحتوياتها بما يتوافق مع المواصفات العالمية للجودة.

(٤) وضع خطط الجودة اللازمة لتطبيق المعايير القياسية بكليات الجامعة:

وهي المستندات التي تصف كيف ينبغي على كليات الجامعة أن تطبقها أثناء تنفيذ برامج وسياسات وإجراءات المعايير القياسية لإدارة الجودة، والتي يجب أن تشمل المحاور التالية:

- **محور طلاب الدراسات العليا** بكليات الجامعة:
  - انتقاء الطلاب ويفضل استخدام معيار القبول والنسبة المئوية.
  - نوعية الخدمات المقدمة للطلاب؛ وخاصة الخدمات الاجتماعية والارشادية والمالية.
- **محور أعضاء هيئة التدريس** بكليات الجامعة:
  - حجم أعضاء هيئة التدريس في الأقسام والمراكز العلمية والبحثية.
  - نوع التأهيل والبرامج التدريبية الحاصلين عليها.
  - تفرغ أعضاء هيئة التدريس للعمل الجامعي.
- **محور البرامج ومقررات الدراسات العليا** بكليات الجامعة:
  - جودة البرامج والمقررات وفق أخر ما توصل إليه العلم من حيث المستوي والمحتوي والطريقة والاسلوب.

- قدرة البرامج والمقررات المقدمة على التوافق مع حاجات سوق العمل.
- مدى تركيز البرامج والمقررات على النواحي التطبيقية والعملية عند الحاجة ومدى توافقها مع حاجات المتعلم ومتطلبات البيئة والمجتمع.

- **محور الإمكانيات المادية** بكليات الجامعة:

- المباني ومدى توافقها مع مواصفات الجودة الهندسية والتعليمية.
- الاعتمادات المالية الكافية التي تحقق النمو المستمر.

- **محور الدراسات العليا** بكليات الجامعة **وعلاقتها بالمجتمع:**

يتناول علاقة كليات التربية بالمجتمع المحلي ودورها في إحداث التنمية وذلك عن طريق الدراسات والأبحاث والاستشارات والمخرجات من الكوادر البشرية ذات الجودة العالية.

(٥) سجلات الجودة:

وهي مجموعة النماذج التي ينبغي استيفاء بياناتها، وتقدم كأدلة على المعلومات المطلوبة ومرحلة التنفيذ والتي يمكن استخدامها حسب طبيعة مراحل تأهيل الدراسات العليا للحصول على شهادة الأيزو.

د- مرحلة التشغيل والتطبيق للمعايير القياسية لإدارة الجودة بكليات الجامعة:

تتمثل هذه المرحلة في اتاحة الفرصة للعاملين بكليات الجامعة لتطبيق وثائق وإجراءات وخطط الجودة لاكتشاف مجالات القصور وتحسينها، ويشرف على تنفيذ هذه المرحلة فريق تم إعداده للقيام بمهمة مراجعة نظام الجودة وتطويره.

هـ- مرحلة التدقيق والمراجعة:

تعتبر عملية المراجعة أحد متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة بكليات الجامعة، ويقصد بعملية المراجعة؛ فحص مخطط وموثق ومستقل، ينفذ وفقاً لإجراء وقوائم

محددة للتاكد من ان عناصر وإجراءات وخطط الجودة قد تم تنفيذها وفقاً لمتطلبات المواصفات العالمية، وتتضمن المراجعة ما يلي:

(١) مراجعة الكفاية ويقصد بها مدى كفاية إجراءات وسجلات الجودة المطبقة لتحقيق متطلبات تطبيق المعايير القياسية لإدارة الجودة.

(٢) مراجعة مدى التزام العاملين بكليات الجامعة بتطبيق وثائق المواصفات العالمية للجودة، وهذه المرحلة تتطلب تحديد ما يلي:

- إعداد وتخطيط عملية المراجعة من قبل فريق المراجعة بالكلية لتقييم مدي كفاية مستندات وإجراءات نظام الجودة المطبق بكليات الجامعة مقارنة بمتطلبات المعايير القياسية لإدارة الجودة، وتعتمد أولويات المراجعة على تقارير وشكاوى العملاء ونتائج مراجعة الجهة المناحة لشهادة الايزو.
- اعتماد خطة المراجعات الداخلية من قبل ممثل رئاسة الجامعة، مع ضرورة إخطار إدارة البحث العلمي بمواعيد وعناصر المراجعة بهدف استكمال الوثائق وتطبيق الاجراءات الخاصة بالجهة المانحة لشهادة الأيزو، ويمكن الاسترشاد بخطة المراجعات الداخلية.

و- مرحلة تسجيل بكليات الجامعة **للحصول على شهادة المطابقة:**

وتمثل هذه المرحلة التأكيد بأن بكليات الجامعة تتبع وتطبق المعايير القياسية لإدارة الجودة في ضوء المواصفة الدولية للجودة (ISO-9001) ، وتتطلب الخطوات التالية : اختيار الجهة المانحة لشهادة المطابقة ، ومخاطبتها واستيفاء طلب التسجيل؛ التقدم بطلب تقييم أولي من خلال المجلس الأعلى للجودة ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، وإرسال دليل الجودة الى الجهة المانحة للتقييم؛ استلام تقرير المراجعة من الجهة

المانحة استقبال فريق المراجعة أثناء المراجعات الدورية وتصحيح حالات عدم المطابقة المدونة بتقارير المراجعة؛ الحصول علي شهادة المطابقة العالمية للجودة .

ى- مرحلة الصيانة (الاستمرار في مواصفات الجودة):

وهذه المرحلة تمثل كيفية المحافظة على شهادة الأيزو، وذلك بمتابعة تطبيق الوثائق وتصحيح الانحرافات الواردة بمراجعة الجهة المانحة للشهادة وتقارير المراجعة الداخلية عن طريق الكوادر المؤهلة والمدربة في الجامعة، وتتطلب هذه المرحلة ما يلي: مراجعة تقارير الجهة المانحة وتقارير المراجعة الداخلية؛ متابعة تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية وتعديل وثائق النظام؛ تنفيذ برامج تدريب تنشيطية؛ المتابعة اثناء المراجعات الدورية للجهة المانحة.

توصيات ومقترحات البحث:

١-تطوير برامج ومقررات إدارة البحث العلمي بهدف تخريج أجيال جديدة من الباحثين المتميزين وأعضاء هيئة التدريس والبحث المؤهلين لربط البحث العلمي بتنمية المجتمع.

٢- ضرورة وجود خريطة بحثية بكليات الجامعة؛ بحيث تكون مرتبطة بمشكلات التنمية والبيئة المحيطة، على أن تكون هذه الخريطة قيداً على المبادرات البحثية المبدعة.

٣- انشاء كلية دراسات عليا على مستوي كل جامعة تتولي التخطيط لبرامج الدراسات العليا في كل تخصص، وتسعي لتجسير العلاقة بين كافة التخصصات المتشابهة والمتقاربة

٤- توظيف تقنيات التعلم الحديثة من مكتبات ومختبرات بما يواكب التطور العلمي الذي لا يتوقف ويعني ذلك الاهتمام بالمكتبات الرقمية والعمل على توسيع شبكات اتصالها بمصادر المعلومات والمعرفة المختلفة.

المراجع

أولا: المراجع العربية:

١-جامعة قطر، "ندوة واقع وتفعيل التعليم العالي في دول الخليج العربية في ضوء المؤتمر العالمي لليونسكو حول التعليم العالي"، مجلة التربية، اللجنة القطرية للتربية والثقافة والعلوم، العدد (١٣٢)، مارس ٢٠٠٠م، ص ٦-١.

٢-خالد عبد الله العتيبي، " تقويم برامج الدراسات العليا في الجامعات السعودية "، الرياض: المطابع الوطنية الحديثة، ٢٠٠٠، ص ١٦.

٣-سعيد محمد سعيد الهاشمى، "اللوائح التنظيمية للقبول والاشراف لطلبة الدراسات العليا بجامعة السلطان قابوس: دراسة نقدية "، ندوة الدراسات العليا بجامعات دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية: التنسيق والتعاون، ملخصات البحوث، جامعة الملك فيصل، (٥-٦) ذو القعدة ١٤٢٧هـ (٢٠٠٦).

٤- صالحة سنقر، الدراسات العليا في الجامعات العربية: مقوماتها ودورها فى خدمة التنمية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم والمركز العربي لبحوث التعليم العالي، دمشق، ١٩٨٤، ص ٣.

٥- عبد الدايم عبد الله، الآفاق المستقبلية للتربية في البلاد العربية، بيروت: دار العلم للملايين ،٢٠٠٠م، ص٢٢٣.

٦-عبد الرازق محمد زيان، " منظومة معايير ومؤشرات الجودة النوعية الشاملة للدراسات العليا التربوية بالجامعات المصرية والعربية ومعوقات الوفاء بها: دراسة تحليلية "، المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس) لمركز تطوير التعليم الجامعي بعنوان آفاق جديدة فى التعليم الجامعي العربي فى الفترة من (٢٥-٢٦) نوفمبر ٢٠٠٧، مركز تطوير التعليم الجامعي، جامعة عين شمس، ٢٠٠٧م، ص ٢٩٥ -٤٠٠

٧-فواز التميي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للأيزو ٩٠٠١، الأردن: عالم الكتب الحديثة، ٢٠٠٨، ص ٤٩.

٨- محسن محمد العبادى،"التعليم الإلكتروني والتعليم التقليدي: ما هو الاختلاف"، مجلة المعرفة، العدد (٩١)، ديسمبر ٢٠٠٢م، ص ٢٠.

٩- محمد بن عبدالله البكر،" أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية "، المجلة التربوية، تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، المجلد (١٥)، العدد (٦٠) صيف ٢٠٠١، ص ص ١-٤٠.

١٠-محمد شحات الخطيب، الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي فى التعليم، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤، ص ٦٩.

١١- ياسين عبد الرحمن قنديل،" نظم الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات الافتراضية "، بحث مقدم إلي المؤتمر العربي الثاني بعنوان تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة فى الفترة من (٢٧-٣١) مايو ٢٠٠٧، شرم الشيخ، جمهورية مصر العربية، ٢٠٠٧ م، ص ص ١٠٠ -١٣٧.

ثانياً : المراجع الاجنبية :

12- Adriana , H. , Quality Management and Quality Assurance for Academic Education , TU-Wien – Vienna University of Technology,2001.

13- Carmen, P., & Wing, F.,' Commitment To Quality Education Services Through ISO9000: A Case Study of Romania , Loyola University New Orleans, Ph.D,2005, PP.1-15.

14- Hoyle, D., ISO 9000 Quality Systems Handbook, 4th edn. Woburn: Butterworth-Heinemann,2001.

15- Kanji, G.K., and Abdul Malek A Thambi , Total Quality Management in UK Higher Institutions, Total Quality Management, Vol 10 (1),1999, pp 129-153.

16- Lewis ,R. & Smith,D., Total Quality in Higher Education, St. Lucie Press, Delray Beach, Florida, (1994).

17- Manchester Business School , ISO 9000 – Does it Work?, SGS Yardley International ,East Grinstead,1995.

18- Matsuoka, T., Continuous Progress in Education Accredited with ISO 9001 : Challenge in the Faculty of Fisheries, Kagoshima University NEWSLETTER , No.5, March 31, 2005.

19- MS ISO 9000:2000 ; Quality Management System – Fundamentals and Vocabulary. Department of Standards Malaysia, Kuala Lumpur.

20- Nayantara , Padhi , 'Developing A Model For ISO 9000:2000 Certification Of Course Material Development In Open And Distance Learning : An Indian Study, India Gandhi National Open University, New Delhi ,2001,P.1:15