تجارب عالمية ومحلية في توظيف نظم إدارة الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الإفادة منها بجامعة حائل

إعداد

د/ هيفاء علي طيفور

أستاذ مساعد تخصص الإدارة التربوية

عضو هيئة تدريس في جامعة حائل - فرع موقق

تجارب عالمية ومحلية في توظيف نظم إدارة الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الإفادة منها بجامعة حائل

إعداد

د/ هيفاء علي طيفور

أستاذ مساعد تخصص الإدارة التربوية

عضو هيئة تدريس في جامعة حائل - فرع موقق

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى عرض تجارب الدول الأجنبية والعربية في توظيف نظم إدارة الجودة بمؤسسات التربية والتعليم، والتعليم العالي، وتقديم تحليل لتلك التجارب وتحديد سبل الاستفادة من تلك التجارب في نظام الجودة والتطوير في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية . وتم استخدام المنهج المسحي والوصفي في الدراسة، كما تم إعداد استبانه متخصصة لقياس مدى معرفة ووعي أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل حول نظام الجودة والتطوير في الجامعة.وأبرزت نتائج الدراسة أن جامعة حائل لديها كوادر إدارية وتعليمية تستطيع تطبيق نظام إدارة الجودة والتطوير في كافة إجراءات وبرامج وأنشطة الجامعة الأكاديمية والفنية .

مقـــدمـــة:

منذ تأسيس الجامعة في مدينة حائل في المملكة العربية السعودية أدركت إدارتها ضرورة وأهمية تفعيل نظام إدارة الجودة في جميع الكليات والأقسام التابعة لها، فأولت معايير الجودة التعليمية والأكاديمية إداريا وتعليميا اهتماما كبير وتوسعت في تنفيذها، فاهتمت بالجودة اهتماما خاصا وعاما، وجاء هذا الاهتمام من إدارة الجامعة لإيمانها بأهمية وفائدة الجودة بتحقيق الأهداف والطموحات الأكاديمية التعليمية والفنية الإدارية، وبما ينعكس إيجابا على أهم منتج للجامعة الا وهو (الطالب الخريج، والبحث العلمي) فهما أهم وأبرز منجزاتها، وبدونهما لا يمكن أن يتم السير قدما بعملية تطوير التعليم المنشودة في الجامعة والمنسجمة مع خطة التحسين والتطوير لجامعات المملكة العربية السعودية بشكل خاص والجامعات العربية والعالمية بشكل عام .

وأولت الجامعة موضوع الجودة في التعليم العالي وبجميع كلياتها وأقسامها وتخصصاتها الدراسية، وكرست الإمكانيات وطوعت الصعوبات وبذلت كافة التسهيلات للنهوض بالتعليم الجامعي بشكل يتناسب مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة العالمية والإقليمية والمحلية، ولذا تم توجيه كافة المعنيين لتنفيذ مهام إدارة الجودة، ساعية لتكريس كل ما يخدم النظام لتحقيق الهدف المنشود النهائي لإبراز عمل الجامعة .

وسعت الجامعة جديا لتحقيق الجودة، فتواصلت عالميا وإقليميا ومحليا مع كافة المعنيين للاستفادة من تجاربهم وخبراتهم السابقة في إعداد البرامج الأكاديمية والمؤسسية لبرامج وكليات الجامعة، مع ضرورة التنظيم الإداري لضمان تقديم خدمة الجودة في ظل تبني إدارة الجامعة لإدارة الجودة الشاملة في ضوء التجارب العربية والعالمية، كالجودة التي تتعلق وتخص كل من العناصر (الأستاذ، مستويات الطالب، البرامج التعليمية الأكاديمية وطرق التدريس،الاختبارات والنتائج، البرامج الجامعية المؤسسية، الادارة، المباني و... .

أهـــداف الـــدراســـة

١- عرض تجارب الدول الأجنبية في نظام إدارة الجودة والتطوير والمقدمة لخدمة المجتمع في المؤسسات التعليمية وفي ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد العالمي.

٢- عرض تجارب الدول العربية في نظام إدارة الجودة والتطوير في مؤسساتها التعليمية وفي ضوء تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد العالمي والعربي .

٣- الإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة بنظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد في جامعة حائل .

٤- تقديم تصور مقترح لتفعيل دور نظام الجودة والتطوير في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد في جامعة حائل، وبما يتوافق مع نظام إدارة الجودة في هيئة الاعتماد للمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة :

إن مشكلة البحث عند الباحثة تنبع من إحساسها بأهمية وضرورة تطبيق نتائج عالمية في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد في جامعة حائل في المملكة العربية السعودية، وأهمية وعي ومعرفة أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل، بالأنظمة العالمية والعربية المعمول بها والتي يتم استخدامها في أنظمة الجامعات الأجنبية والعربية في نظام الإدارة والتعليم الأكاديمي المؤسسي للجامعة ومقرراتها، وضرورة استخدام جامعة حائل بعض هذه التجارب في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد، في المملكة العربية السعودية .

فرضية وأسئلة الدراسة

افترضت الدراسة أن جامعة حائل تهتم بنظام إدارة الجودة والتطوير الأكاديمي والتعليمي بهدف انعكاسه على مخرجات الجامعة من طلبة خريجين وأبحاث تربوية وتعليمية ومن مختلف الكليات والأقسام التابعة للجامعة، وبهدف التأكد من هذه الفرضية تم طرح وصياغة الأسئلة التالية بهدف الوصول إلى إجابات عليها ومن ثم الوصل إلى هدف الدراسة :

١- ما هي أبرز واهم تجارب الجامعات العالمية والعربية والمحلية في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد الجامعي في التعليم العالي ؟

٢- هل أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل يمتلكون معرفة ووعي حول أنظمة إدارة الجودة والتطوير في الجامعات العالمية والعربية ؟

٣- هل أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل يمتلكون معرفة ووعي حول أنظمة إدارة الجودة والتطوير في جامعة حائل ؟

منهجيـــــة الـــــدراســـــة:

١- المنهج المستخدم في الدراسة :

تم استخدام منهج البحث المسحي والوصفي في هذا الدراسة، حيث تم مسح ووصف البيانات والمعلومات المتعلقة بنظام الجودة التعليمي للمؤسسات التعليمية لبعض تجارب جامعات الدول العالمية والعربية ، لتحديد تجارب جامعات الدول الأجنبية والعربية في نظام إدارة الجودة العالمي والعربي في مؤسسات التعليم، ووصفها، وعرض نتائجها .

تم إعداد استبانه متخصصة لقياس مدى معرفة ووعي أعضاء هيئة التدريس حول تجارب الجامعات العالمية والعربية في نظام إدارة الجودة والتطوير .

٢- مجتمـــع الـــدراســـة :

أعضاء هيئة التدريس في كليات وأقسام جامعة حائل في المملكة العربية السعودية.

٣- عينـــة الـــدراســـــة :

عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل وذلك لتحديد معرفتهم ووعيهم في تجارب جامعات الدول العالمية والعربية في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد .

٤- ادوات الـــدراســـة :

دراسة ومسح بيانات تجارب جامعات الدول الأجنبية والعربية في نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد وتحليلها إحصائيا بشكل كمي ونوعي من خلال عرض أهم التجارب للجامعات في نظام إدارة الجودة والتطوير للتعليم الأكاديمي في دول عالمية وعربية ومحلية، حيث تم الاعتماد على تحليل الأدبيات المتعلقة بالفكر الإداري في مجال إدارة نظام الجودة والتطوير وجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها للاستفادة منها في موضوع الدراسة . وقد تم عمل استبيان لتحديد وعي ومعرفة أعضاء هيئة التدريس في جامعة حائل حول نظام إدارة الجودة والتطوير والاعتماد، ومدى تطبيق نظام إدارة الجودة والتطوير في أعمالهم .

الأدب النظري للدراسة :

سيتظمن الأدب النظري للبحث عرض لتجارب أنظمة إدارة الجودة في جامعات دولية عالمية ومن ثم تجارب إقليمية عربية ومن ثم أهم التجارب الداخلية لجامعات المملكة العربية السعودية.

أولاً: من الضروري عرض بعض تعريفات الجودة كما عرفها بعض الخبراء والعلماء :

فعرفها (إدوارد ديمينج Deming Edward) بأنها فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضراً ومستقبلاً (١٩٨٦) Deming

وأما (جوزيف جابلونسكي، Jablonski Joseph)فعرفها بأنها : شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خال فرق العمل (جابلونسكي، ١٩٩٣ ،ص ٤) عرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة على أنه : مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها على أحسن منها (Barton & Marson, 1991).

وأما في التعليم فان الجودة تتعلق بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها (الرشيد،١٩٩٥، ٤). (ويعرف النجار، ١٩٩٩، ٧٣) إدارة الجودة الشاملة بأنها : أسلوب متكامل بق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. أما هيكسون (٢: ١٩٩٢ Lovelace & Hixon) فعرفها بأنها : عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

وضبط جودة التعليم وسيلة للتأكد من أن العملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، والتطوير التربوي في المؤسسات التعليمية تتم جميعاً وفق الخطط المعتمدة والمواصفات

القياسية، فهي تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة وإستراتيجية ومعايير ومواصفات، فجودة التعليم في ظل التطور والتحديث في جميع مجالات الحياة الإنسانية على مختلف نظم التعليم مما استدعى المؤسسات التعليمية وفي كافة المراحل إعادة النظر في بنية التعليم ومناهجه وأهدافه، وفى مقدمتها مؤسسات التعليم العالي التي بادرت إلى إعادة النظر بجدية في وظائف المؤسسات التعليمية وأهدافها ووسائلها بغية الوصول إلى مخرجات تنسجم ومتطلبات سوق العمل والتطور الاقتصادي والاجتماعي والسياسي المنشود للمجتمع وبهدف التركيز على مخرج مجتمعي به صفات ومميزات تجعل منه منتج متميز ومقبول ويحتل مراكز عالية إذا تم وضعه في معايير عالمية أو إقليمية أو حتى محلية، ونظرا للنجاح الذي حققه مفهوم الجودة والتطوير في التنظيمات الاقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة فقد سارعت المؤسسات التعليمية وعلى رأسها مؤسسات التعليم الجامعي في تطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام للحصول علي مخرج وعائدا تعليما أكثر فاعلية وجودة في الأداء والإخراج (النجار، ١٩٩٩) و (جابر، ٢٠٠٩)

ثانياً: بعض تجارب الدول الأجنبية في أنظمة الإدارة في الجودة والتطوير :-

أنشئت منظمات تربوية غير ربحية للاهتمام في نظام إدارة الجودة والتطوير في النظام التعليمي العام والتعليم العالي الجامعي كمنظمة ضمان الجودة في التعليم بهدف الاهتمام بتطبيق معايير الجودة في التعليم أن المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم ، (The Arab Organization For Quality Assurance in EDUCATION) AROQA)هي منظمة غير ربحية تأسست في بلجيكا في عام 2007 ، غايتها الأساسية النهوض بجودة التعليم في العالم العربي، وقد بارك على تأسيسها معالي الدكتور عمرو موسى الأمين العام لجامعة الدول العربية.

ومنذ ذلك الوقت ، تقدم مجموعة طلال أبو غزالة في الأردن الدعم التقني و المادي والفني اللازم لتأسيس المنظمة ويعقد أعضاء مجلس إدارتها اجتماعات دورية للتخطيط ألهداف المنظمة والقيام على تنفيذ إستراتيجياتها وسير عملياتها، وتضم المنظمة حاليا ٢٥ عضوا، ١٧ منهم أعضاء

كاملين و ٨ منهم أعضاء منتسبين . كما وبادرت المنظمة إلى توقيع العديد من اتفاقيات التعاون مع مؤسسات وإقليمية عالمية ، منها :الأمانة العامة – جامعة الدول العربية .إتحاد الجامعات العربية .هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن) (HEACمعهد الاعتماد والترخيص وضمان الجودة) (ACQUINمذكرة تفاهم مع المجلس البريطاني للاعتماد)FIBAA (BAC.) مؤسسة الاعتماد الدولي لبرامج إدارة الأعمال) (مجلس المدارس الأمريكية والدولية في الخارج) (CAISA) التابع لمؤسسة نيوانجالند للمدارس والكليات)(NEASC.) المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (٢٠١٥) المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، نحو تعليم مميز في العالم العربي، وغايتها النهوض بمستوى التعليم في العالم العربي، مجموعة أبو غزالة فانوديشن) .

١- الـــولايـــات المتحـــدة الأمـــريكيـــة :

بدأ يظهر الاهتمام بمفهوم الجودة والتطوير في بداية عقد الثمانينات من القرن العشرين عندما طبقها بعض القادة التربويين في الولايات المتحدة الأمريكية (١٩٩٦ Holmes ,.)وكانت بدايتها بتطبيق أفكار إدوارد ديمنج) Deming Edwards) في حقل التعليم العالي خلال العام (١٩٩١-١٩٩٢) في الولايات المتحدة الأمريكية (١٩٩٣) Marchese , ونظراً لأهمية إدارة الجودة الشاملة فإن من المتوقع والمأمول عند اعتمادها وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على إحداث تطوير نوعي في أدائها لأعمالها وبالتالي على مخرجات النظام التعليمي والأكاديمي . (الصرايرة، وآخرون، ٢٠٠٨)

بدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بداية الأمر بالولايات الأمريكية المتحدة، وما قامت به بعض المدارس الثانوية والكليات والجامعات بعملية إصلاح للتعليم، ثم بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق هذا النظام. وأشار" بيرخالترBurlkhalter " عام ١٩٩٦إلى أن أكثر من ١٦٠ جامعة في الو. م. أ تضمنت تقويم مبادئ تحسين الجودة، وعن طريق استخدام مبادئ الجودة وعناصرها وأساليبها يمكن زيادة رضا الزبون وتقليص التكاليف، ويمكن أن تركز الإدارة التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة على خمسة عناصر أساسية تعمل معا للإنجاز وهي: التركيز على الزبون، التخطيط، الإدارة العلمية، التحسين، التحسين الكلي (قدادة، ٢٠٠٨)

ومن أجل ضمان حداً من معايير الجودة الأساسية، فإن ممارسة الاعتماد هو وسيلة غير حكومية لتقييم الأداء الجامعي . وهنالك ستة مؤسسات يعتمدها مجلس اعتماد التعليم العالي مستوى على خاص مجلس وهو Council for Higher Education Accreditation (CHEA) جميع الولايات ولكنه ليس حكومياً .

ورغم كل الاهتمام بمعايير الجودة والتطوير، والاعتماد الأكاديمي في التعليم الجامعي الا انه يوجد الكثير من المؤسسات التعليمية العليا التي لا يوجد لديها اعتماد ولكنها تعمل بموجب ترخيص من الولاية المعنية (٢٠٠٣). CHEA ,وتتمحور أهداف اعتماد التعليم العالي في الولايات المتحدة حول ضمان الجودة، **فالاعتماد** هو الطريقة الوحيدة التي تثبت للطلبة وتمنح المؤسسة تقدم النوعية المطلوبة للتعليم العالي ،وهو متطلب إلزامي للحصول على تمويل من الحكومة، وتمكين الطلبة من الحصول على قروض من الحكومة الفدرالية وتسهيل انتقالهم من مؤسسة تعليم عالٍ لمؤسسة أخرى، إضافة إلى أهميته لأصحاب الأعمال الذين يوفدون موظفيهم ويدعمونهم لإكمال دراستهم العليا (٢٠٠٣). CHEA ,أما في بريطانيا فرغم أن الجامعات والكليات في بريطانيا مستقلة وهي مسئولة عن إدارة شؤون المعايير والجودة الأكاديمية للشهادات التي تمنحها، غير أن معظمها يعتمد على تمويل من الحكومة. وتتولى وكالة ضمان الجودة QAA). (Agency Assurance Quality ، وهي وكالة مستقلة تم إنشاؤها في عام ١٩٩٧ ،ضمان الجودة بالحكم على مدى جودة تأدية الجامعات والكليات لمسؤوليتها .

كما ويتم تصنيف الأداء التعليمي للجامعات ولأدائها الأكاديمي، و تحصيل الطلبة ، ونوعية الخريجين ومعرفتهم ، وكذلك في مستوى أداء هيئة التدريس في التعليم والبحث العلمي . وعلى ذلك فقد تصنف بعض الجامعات في الدول المتقدمة كمؤسسة أبحاث Institute Research لتميزها في الدراسات والبحث العلمي، ولذا فإنها تؤكد على معايير الجودة والتطوير وحتى التميز في أعضاء هيئة التدريس فيها، أو كمؤسسة تعليمية Institute Teaching لتميزها في تعليم مجال معين من العلوم الأكاديمية .

وجاءت نتائج الدراسات والأبحاث التربوية، انه تتأثر نوعية ومستويات التعليم في الجامعة بنوعية أساتذتها أكثر من تأثرها بأي من العناصر الأخرى التي تحدد مدى الجودة فيها . ويرجع

ذلك إلى أن أعضاء الهيئة الأكاديمية هم المسئولون عن وضع المناهج وتحديد محتوى المقررات وتعليمها ونشر القيم والأعراف العلمية لدى الطلاب .

أن العناصر الرئيسة والمتداخلة التي تمثل منظومة التعليم العالي والمسئولة عن تحقيق الجودة فيه تتمثل بعناصر مستوى الطلبة، الهيئة الأكاديمية، البرامج الأكاديمية، الإدارة الجامعية والمباني والمرافق الطلابية (سارة،١٩٩٧)

فالتعليم ذو النوعية العالية يعني "التميز" في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية وفقا لمعايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا وذوي العلاقة مع الجامعة والمؤسسة الأكاديمية، وهم الطلبة وذويهم والمؤسسات والهيئات الاقتصادية و.يتطلب ذلك من الجامعة أن تتأكد من أن مخرجاتها لتتواءم مع متطلبات هذه الجهات .

وفي دراسة (أمين، ٢٠١٥) حول الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرها من جامعة دهوك، أن الهدف العام من الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي هو الحفاظ على مظاهر الجودة فضلاً عن الموازنة مابين استقلالية المؤسسة التعليمية وخدمة مصالح المجتمع، ومحاولة إبراز سبل التكامل مابين هذين البعدين في سبيل نشر أبعاد المعرفة. وهذا يتطلب من حين إلى آخر التعديل على تعليمات الاعتماد بوصفها وسيلة للتقويم، الأمر الذي من شأنه التطوير الذاتي وإعادة صياغة السياسات بما يتواءم مع احتياجات وتغيرات المستقبل (محمود، ٢٠٠١) .

أما (Hamalainen, 2004) فقد أدرج الأهداف الآتية للاعتماد :

أ) تحسين، وتطوير الجودة لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية.

ب) توفير المعلومات المتعلقة بجودة البرامج المقدمة للجمهور للاطلاع عليها .

ج) تدعيم المصداقية لمؤسسات التعليم العالي، لتتمكن هذه المؤسسات من استخدام المصادر المتاحة لها لتقديم أفضل الخدمات .

د) التأكد من استيفاء المؤسسة للحد الأدنى من معايير ومتطلبات الجودة.

هـ) المساهمة في التخطيط لمؤسسات التعليم العالي ، وتقديم الاقتراحات

٢- تجارب محلية فى أنظمة الجودة بجامعات المملكة العربية السعودية :

أ) جـــامعـــة الملك خـــالـــد :

أما دراسة (آل سفران، ٢٠١٥) تجربة جامعة الملك خالد للحصول على الاعتماد الأكاديمي فهدفت إلى تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، وقد تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس، وطلبة ذكور، وإناث)، الدراسات العليا بكلية التربية في أبها جامعة الملك خالد، وتكونت عينة الدراسة من ٥٠ عضو هيئة تدريس (إناث وطالبة من طلبة الدراسات العليا، وقد أتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وصمم الباحث استبانه مكونة و(٢٧٩) طالبا من (٨٠ فقرة موزعة على (٨ محاور) ، وقد تم حساب صدقها وثباتها. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن محاور معايير الجودة تحققت جميعها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بدرجة متوسطة، عدا محورين تحققا بدرجة مرتفعة. كما تحققت محاور معايير الجودة جميعها من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا، والدرجة الكلية بدرجة متوسطة. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠١,٠) بين استجابات أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا في درجة توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في برامج الدراسات العليا في خمسة محاور، بالإضافة للدرجة الكلية لدرجة توافر معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لصالح أعضاء هيئة التدريس. كما وصلت الدراسة إلى أنه لا بين استجابات الطلاب والطالبات في درجة جميع محاور معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي جميعها توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠١,٠) لصالح الإناث. كما توصلت حيث وجدت فروق دالة إحصائياً واحدا في برامج الدراسات العليا عدا محورا الدراسة إلى المعايير التي تحتاج إلى تطوير، ومنها:- " المقررات توازن بين الجوانب النظرية والتطبيقية، القسم العلمي يلتزم بتنفيذ اللوائح المعتمدة، البرنامج يتوافر فيه نظام فعال لقبول تظلمات طلبة الدراسات العليا، ومراجعتها، وتقويم أعمال السنة والتقويم البرنامج يتوافر فيه دليل معتمد للطالب يواكب تطورات البرنامج بصفة ، والمكتبة توفر الكتب النهائي يوجد بينهما توازن، و دورية والمراجع والدوريات المطلوبة. والتخصصات العلمية لأعضاء

هيئة التدريس تتوافق مع المقررات الخاصة بالبرنامج " ومن التوصيات والمقترحات : - " تطوير يتفق مع متطلبات المجتمع، واحتياجاته. وفي ضوء نتائج الدراسة قدمت عددا المعايير في كلية التربية بجامعة الملك خالد التي تحتاج إلى تطوير؛ حتى تستطيع أن تحصل على الاعتماد الأكاديمي" .

ب) جامعة نجران بالمملكة العربية السعودية:

منذ أن نشأت جامعة نجران وضعت إدارتها صوب عينها عملية الجودة والتطوير كأولى اهتماماتها واعتبرتها من الأولويات الإدارية والأكاديمية في الجامعة و بداءت خطواتها سعيا وراء تحقيق درجة من الجودة والتطوير بكافة مناحي واهتماماتها وعلى جميع الأصعدة سواء بالنظام الداخلي أو الخارجي، حيث كانت وما زالت تؤمن بان مسار الجودة والتطوير خيار لا بعد عنه، ومن هنا اتخذت كافة الإجراءات والخطوات اللازمة لتحقيق نظام إداري متطور للجودة والتطوير التربوي التعليمي والأكاديمي في كلياتها ومختلف أقسامها .

إن تجربة جامعة نجران في المملكة العربية السعودية في إنشاء النظام الداخلي للجودة تعتبر نموذجاً للجامعات الناشئة، والذي بدأ مع مشروع التقويم الذاتي الأولي مرورا بتصميم خطة إستراتيجية معتمدة للجودة بالجامعة تضمنت اثني عشر مشروعا تطويريا تلبي متطلبات إنشاء أنظمة الجودة الشاملة بكافة وحدات الجامعة الأكاديمية والإدارية. (المالكي، ٢٠١٢)

ج) جامعة حائل بالمملكة العربية السعودية:

أصبح من تقاليد وأعراف العمل الأكاديمي والعلمي في جامعة حائل الالتزام والتقيد بأسس الجودة الأكاديمية ومعايير الكفاءة العلمية والتعليمية في بنيتها المؤسسية وبرامجها التعليمية وإنتاجها العلمي ومخرجاتها التعليمية، ويتجلى ذلك من خلال تأسيس وتفعيل منظومة تقويم متكاملة من الوحدات الفنية واللجان الأكاديمية والآليات التنفيذية المحققة للهدف المراد والغاية المنوية في الجامعة، ومن هنا اتخذت الجامعة آليات العمل الآتية:

وفي الإطار المؤسسي عملت جامعة حائل على :

١- أنشئ منذ عدة سنوات مضت وفي إطار كلية المجتمع بحائل مركز للتخطيط الاستراتيجي مهمته الأساسية وضع الخطط والتصورات المستقبلية للبنى الهيكلية والأطر التنظيمية والمؤسسات الأكاديمية في جامعة حائل على النحو الذي يحقق للجامعة الجودة في الإطار المؤسسي.

٢- أنشأت جامعة حائل عمادةً مستقلةً للتطوير الأكاديمي معنية مباشرة بتطوير الأداء الأكاديمي في جميع مستوياته ومجالاته بما يضمن اتساقه مع معايير الجودة وأسس الكفاءة وحيوية وفاعلية التنفيذ الذي يضفي عليه آلية النمو الذاتي والمواكبة المستمرة للتقدم العلمي والتعليمي والبناء المؤسسي الأمثل.

٣- تم إنشاء مركز للجودة يضطلع بكل المهام والمسؤوليات المرتبطة بأسس ومعايير الكفاءة والجودة في الأداء الأكاديمي بمختلف تخصصاته ومجالاته على نحو مؤسسي يضمن الاستمرارية والتجدد.

في الإطار البرامجي قامت جامعة حائل بخطوات حقيقة لتحقيق وضمان الجودة كما يلي:

١- حرصت جامعة حائل على استمرار الممارسة المتبعة منذ سنوات سابقة في التقييم الدوري للبرامج الأكاديمية في جميع الكليات والأقسام بهدف استكشاف أوجه الضعف والقوة فيها ليتم إزالة مظاهر الضعف ومعالجة أوجه القصور إن وجدت وفي نفس الوقت تعزيز مظاهر القوة وأوجه التميز وترسيخها وتطويرها.

٢- تلتزم جامعة حائل وبشكل دوري ومنتظم بالقيام بعملية تقييم دوري ومستمر للأداء التعليمي مع نهاية كل فصل دراسي وبصورة تبادلية يشترك فيها طلاب كل مقرر دراسي ومدرسه ورئيس القسم الأكاديمي وعمادة الكلية المعنية وعمادة شئون الأساتذة والموظفين ووكالة الجامعة للشئون الأكاديمية ولجنة شئون الأساتذة والموظفين بغرض ضمان سلامة وجودة الأداء الأكاديمي وكفاءته.

٣- تعقد الأقسام الأكاديمية المتخصصة اجتماعات دورية في كل فصل دراسي للوقوف على سير العملية التعليمية على مستوى كل مقرر دراسي بغية الاطمئنان على سلامة الأداء وكفاءة التنفيذ.

٤- تولي جامعة حائل التدريب التعاوني والممارسة الميدانية والتطبيق العملي أهمية بالغة وعناية خاصة إلى الحد الذي جعلت منه متطلباً عاماً لنيل أي درجة علمية وفي جميع الأقسام والتخصصات والبرامج باعتباره جسرا للتواصل بين العلوم النظرية الأكاديمية والواقع العملي والتنفيذي، فضلا عن كونه يمثل أحد المؤشرات الأولية لمدى كفاءة وجاهزية مخرجاتها وبالتالي جودة برامجها التعليمية.

٥- تأصل في التقاليد الأكاديمية لجامعة حائل تشجيعها للبحث العلمي من خلال تبني سلسلة من الندوات وورش العمل في كل الاختصاصات ولكل الأقسام مما يشجع أعضاء هيئة التدريس على استمرار البحث العلمي والإنتاج الفكري المبدع وهو ما ينعكس إيجابيا على إثراء العملية التعليمية ومستوى الأداء الأكاديمي، واعتبر هذا النشاط جزءاً أصيلا لتقييم أداء وفاعلية أعضاء هيئة التدريس في كل التخصصات والأقسام الأكاديمية للجامعة.

٦- تحرص جامعة حائل على ضمان العمق الكافي والشمول اللازم في كافة برامجها وتخصصاتها الأكاديمية لترقي بها إلى مستوى الجودة والكفاءة المطلوبة وطنيا وعالميا.

نتائج الدراسة :

أولا : بعد عملية المسح البحثي والوصفي لبيانات الدراسة تم الوصول إلى النتائج التالية :

- أوضحت نتائج البحث وجود كم هائل من أنظمة إدارة الجودة موجودة في مؤسسات التعليم تطبق في مستويات تعليمية متنوعة بجامعات الدول الأجنبية أو العربية وكلياتها وأقسامها، وتم تحليلها وعرضها في أشكال بيانية توضح كمية وحجم الاستخدام لبعض الجامعات .
- من خلال التحليل للبيانات أصبح بالإمكان الاستفادة وتطبيق بعض أنظمة جامعات الدول العربية والأجنبية في نظام إدارة الجودة التابع إلى جامعة حائل .

- بعد تحليل أداة البحث (الاستبانة) المعدة لأعضاء هيئة التدريس وجد أن جامعة حائل بكوادرها الإدارية والتعليمية تستطيع إن تستخدم أي نظام أجنبي أو عربي اثبت نجاحه ونجاح تطبيقه في الكليات والأقسام التابعة لها.
- من خلال الإجراءات التحليلية للبيانات والمعلومات البحثية في البحث تم التوصل إلى أن جامعة حائل تستطيع ابتكار نظام إداري مستحدث يتناسب ونظام هيئة التعليم السعودي في المملكة وبالتوافق مع الجامعات التي خطت خطوات سابقة في إدارة نظام الجودة والتطوير بشكل واقعي ملموس من خلال أعضاء هيئة تدريس وكوادر مدربة وواعية بأنظمة إدارة الجودة والتطوير والاعتماد .

ثانيا : بعد تحليل استبانه الدراسة تم الوصول إلى النتائج التالية :

المحور الأول : مجال خدمات إدارة وحدة الجودة والتطوير التربوي في الجامعة :

م	العبـــــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الاستجابة
١	توظف إدارة نظام إدارة الجودة في الجامعة ما لديها من مرافق لخدمة عضو هيئة التدريس .	٢,٥٥	٠,٥٠٤	١	قليلة
٢	تخصص إدارة نظام إدارة الجودة في الجامعة نسبة مئوية محددة من موازنتها لدعم نظام الجودة في مقررات التدريس لدعم إمكانيات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة	٢,٦٥	٠,٤٨٣	٣	كبيرة
٣	تقدم إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مشروعات مهنية إنتاجية أعضاء هيئة التدريس في الجامعة تتعلق بمواضيع الجودة والتطوير	٢,٣٥	٠,٧٦٩	٣	كبيرة
٤	تشرك إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة طلابها و أعضاء هيئة التدريس في نشاطات الجامعة على اختلافها.	٢,١٢	٠,٦٠٧	٣	كبيرة
٥	تقدم إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة خدمات استشارية منظمة لأعضاء هيئة التدريس بما يتناسب مع التخصصات والمقررات الدراسية	٢,٤	٠,٦٧٢	٣	كبيرة
٦	تتعاون إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مع عضو هيئة التدريس في تقديم الفعاليات والنشاطات الترفيهية المختلفة في الجامعة .	٢,٠٧	٠,٥٢٦	١	قليلة

م	العبـــــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الاستجابة
٧	تتعاون إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مع عضو هيئة التدريس المختلفة في إحياء المناسبات الدينية والوطنية.	٢,٤	٠,٦٧٢	٣	كبيرة
٨	تقدم إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة إرشادا مهنيا ووظيفيا لأعضاء هيئة التدريس لمساعدتهم في القيام بمهام متطلبات الجودة المعتمد في الجامعة.	٢,١	0.545	٢	متوسطة
٩	توفر إدارة نظام الجودة في الجامعة مركزا ثقافيا يتولي تقديم الخدمات والتوعية الثقافية لأعضاء هيئة التدريس في نظام وحدة الجودة والتطوير في الجامعة	٢,١٥	0.678	٢	متوسطة
١٠	تصدر إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مطويات ومنشورات إعلامية لنشر الوعي بمشاكل تطبيق نظام وحدة التطوير والجودة في الجامعة	١,٨٧	0.579	٣	كبيرة

المحور الثاني : مجال التدريب والتعلم المستمر لإدارة نظام وحدة الجودة والتطوير

م	العبـــــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الاستجابة
١	يتوفر في إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة وحدة تدريبية تابعة لعمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر من أعضاء هيئة التدريس	2.05	0.504	٣	قليلة
٢	تنفذ إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مجموعة من البرامج التدريبية التي تنمى مهارات أعضاء هيئة التدريس.	2.35	0.662	١	كبيرة
٣	تنفذ إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مجموعة دورات في مجالات محو الأمية وتعليم الكبار وتشرف على تنفيذها مجموعة من أعضاء هيئة التدريس.	2.0	0.452	٣	قليلة
٤	تنفذ إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة مجموعة ندوات وورش العمل تناقش قضايا التطوير مع أعضاء هيئة التدريس	1.97	0.423	١	كبيرة
٥	تشجع إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة أعضاء هيئة التدريس علي المشاركة في الندوات وورش العمل التي تنفذها الجامعة.	2.4	0.672	١	كبيرة

المحور الثالث: مجال البحوث التطبيقية في نظام الجودة والتطوير

م	العبـــــارة	المتوسط	الانحراف المعياري	ت	درجة الاستجابة
١	تشجع إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة أعضاء هيئة التدريس على عمل أبحاث تطبيقية تخدم أعضاء هيئة التدريس .	2.3	0.648	١	كبيرة
٢	تتبنى إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة الموضوعات البحثية المميزة لأعضاء هيئة التدريس .	2.4	0.671	١	كبيرة
٣	تقوم إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة بنشر نتائج البحوث التطبيقية ل أعضاء هيئة .	2.3	0.464	١	كبيرة
٤	يصدر لنظام وحدة الجودة في مجلة تربوية دورية متخصصة تخدم أعضاء هيئة التدريس للقيام بالمهام الموكلة إليهم في الجامعة .	2.5	0.506	١	كبيرة
٥	تشكل إدارة نظام وحدة الجودة فريق بحث من أعضاء هيئة التدريس لدراسة مشكلات أعضاء هيئة التدريس والعمل على حلها.	2.4	0.496	١	كبيرة
٦	توجد لدى إدارة نظام وحدة الجودة خطة لتنمية البحث العلمي مرتبطة بتنمية مهارات أعضاء هيئة التدريس .	2.4	0.496	١	كبيرة
٧	تشجع إدارة نظام وحدة الجودة في الجامعة علم البحوث الإجرائية المشتركة لحل مشكلات أعضاء هيئة التدريس في نظام وحدة الجودة والتطوير	2.5	0.5	١	كبيرة

مناقشة النتائج :

بداية علينا ربط ما تم من دراسات وأبحاث بنفس موضوع الدراسة عالميا وعربيا حيث إن جميع الدراسات والأبحاث في جودة التعليم ، تؤكد على معايير الجودة في المدخلات من الطلبة إضافة إلى أعضاء هيئة التدريس والعملية التعليمية. من أجل ذلك فإن المعايير المحددة لاعتماد الجامعات في الدول المتقدمة وتصنيفها واعتماد برامجها، و غالبا ما تأخذ بعين الاعتبار ضرورة تمتع الجامعة بجودة عالية في مستوى الطلبة والخريجين وأعضاء هيئة التدريس والبحوث والدراسات والمنشورات العلمية، كما وأن برامجها التعليمية متنوعة و مناهجها متطورة ، إضافة إلى اعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية والتفاعل المستمر مع البيئة الخارجية . ففي الولايات المتحدة مثلا لا يوجد وزارة فدرالية للتربية أو أي سلطة مركزية تمارس صلاحيات على قطاع التعليم العالي الذي يشمل ٦٥٠٠ مؤسسة تعليم عال، فالجامعات ومؤسسات التعليم العالي في مختلف الولايات لديها استقلالية مما أوجد اختلافا كبيرا بين مختلف الجامعات من حيث التنظيم ونوعية البرامج كما في دراسة (ادحيريح، ٢٠١٢)

ويمكن تحديد حاجة التعليم لتطبيق نظام إدارة الجودة والتطوير في التعليم العالي بناء على مسح البيانات والمعلومات في نظام إدارة الجودة في التعليم العالي في العناصر التالية:

١- تحسين مخرجات العملية التربوية.

٢- وسيلة إرضاء الطالب واعتباره العميل الأساسي في العملية التربوية.

٣- استجابة لضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة.

٤- استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد العاملين في العملية التربوية.

٥- الحاجة لتغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية.

٦- مواكبة المؤسسات التعليمية والجامعات لعولمة نظام الجودة حيث أصبح سمة من سمات العصر.

٧- اتصاف نظام الجودة بالشمولية والمنظومة في كافة مجالات الأداء التعليمي.

٨- ارتباط الجودة بالإنتاجية في كافة مجالات العمل بالمؤسسات التعليمية.

٩- تلبية تطلعات الخريجين الحاضرة والمستقبلية في الحصول على فرص عمل في سوق العولمة.

١٠- تلبية الاحتياجات الوظيفية للهيئات والمؤسسات والشركات المحلية والإقليمية والعالمية والتي تأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة.

١١- إكساب الخريجين مهارات عالية للتعامل مع التكنولوجيات المتقدمة والعالية.

١٢- تعظيم دور المشاركة المجتمعية في تدعيم منظومة الأداء عن طريق رضاء الطلاب وأولياء أمورهم ورجال الأعمال والمجتمع والبيئة عن الأداء التعليمي وخاصة الجامعي.

١٣- حماية الأمن القومي للدول عن طريق إمداد قطاعاتها المختلفة بخريجين قادرين على تحسين جودة الأداء في كافة قطاعاتها، وبذلك تقوى منظومة القوة الشاملة للدولة في مقابل منظومات العولمة السياسية والاقتصادية والتجارية والدفاعية.

١٤- الارتقاء بجودة الأداء في منظومة البحث العلمي لأن البحث العلمي هو الوجه الآخر للتعليم؛ فجودة مكونات منظومة التعليم سوف تنعكس إيجاباً على جودة أداء الخريجين العاملين في منظومة البحث العلمي.)، (رياض البنا، ٢٠٠٧)، (عماد الدين حسن،٢٠٠٨)، (محمد جابر، ٢٠٠٩)

وهذا ما أكدت علية دراسة تقويم التعليم العالي (Assessment Of University Education) على المستوي العالمي فقد أصبح جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية، وأصبحت الجامعات تتنافس في إثبات سلامة الإجراءات وسلسلة التعليميان التي تضمن تطبيق نظام إدارة لجودة التعليم للتأكد من حسن سلامة المنتج الا وهو الطالب الخريج و البحث العلمي المنتج من كليات وأقسام الجامعة. (أحمد مصطفى، ١٩٩٨)

كما أكدت دراسة الجامعات كمؤسسات تعليمية، فانه لا يمكن أن ننظر للجامعات على أنها مؤسسات تعليمية فقط لأن دورها يختلف تماماً عن دور المدارس فالتركيز على الجامعات كمؤسسات تعليمية أكثر من الأدوار الأخرى أدى إلى تدنى مستوى الأداء في كافة الجوانب وغياب

دور الجامعة الحقيقي أمام المجتمع، فهي منظومة تهتم بالرقى بالمتعلم وعضو هيئة التدريس والإدارة الناجحة، مع تطوير أساليب ووسائل التعليم الجامعي ومحاولة للتغلب على بعض معوقات الأداء المرتبطة بانتقال وسفر المتعلمين(جابر، ٢٠٠٩) .

وأيضا توافقت هذه الدراسة مع دراسة عبيدات من حيث مفهوم الجودة، فأن مصطلح الجودة في التعليم العالي هو مصطلح مستورد أساسا من قطاع الصناعة المعروف ب . "إدارة الجودة الشاملة و". تمثل إدارة الجودة Management Quality في التعليم العالي، حسب تعريف وكالة ضمان الجودة البريطانية أيضا ، دليلاً للممارسات الجيدة حول كيفية إدارة المعايير والجودة الأكاديمية للجامعات والكليات . (عبيدات، ٢٠١٠)

ورأت دراسة أخرى انه من الضروري على المؤسسة الأكاديمية أو الجامعة أن تحدد رؤيتها وأهدافها وغاياتها لكي يمكنها من تقييم أداءها وإنجازاتها بناء على هذه الأهداف والغايات، أن الجودة تعني "الملائمة والتوافق مع الأهداف و" أن أي منهج أو تخصص أكاديمي هو ذا جودة إذا توافق مع المعايير المحددة له مسبقا. وتعني "المعايير الأكاديمية Academic Standards " ، حسب تعريف وكالة الجودة البريطانية، مستوى الإنجاز الذي يتعين على الطالب بلوغه للحصول على شهادة أكاديمية .(أسعد، ٢٠٠٦).

وهذه الدراسة توافقت مع دراسة (الورثان، ٢٠٠٦) حيث يرى أن الاعتماد الأكاديمي فلسفة أمريكية بحته تتصل بالعمليات الاختيارية التي يقوم بها فريق من المتخصصين من خلال جمعيات غير حكومية لإنجاز هدفين هما: جعل المؤسسات الأكاديمية مسؤولة أمام بعضها البعض عن تحقيق أهداف محددة وملائمة لها ولبرامجها التربوية، وفحص مدى وفاء هذه المؤسسات وبرامجها بمعايير محددة.

وتم تطابق هذه الدراسة مع دراسة (سعيد، ٢٠٠٦) من حيث الاعتماد الأكاديمي، بان الاعتماد الأكاديمي يشير إلى العملية التي يتم من خلالها تحديد ما إذا كانت المؤسسة تطبق معايير الجودة الموضوعة، ومن ثم يمكن اعتمادها ومنحها شهادة تفيد بتوافر المعايير داخلها، كما يعد الاعتماد إطاراً مرجعياً معيارياً إذ يقارن بين الأداء الملحوظ والمعايير الموجودة والتي حددت من قبل وكالة الاعتماد .

توصيات الدراسة :

قدمت هذه الدراسة التوصيات التالية:

١- توصي الباحثة بضرورة إجراء دراسة تحليل المضمون لإدارة نظام الجودة والتطوير في جامعة حائل، للأعوام التي مضت وسلسلة الإجراءات التي اتبعت في إدارة نظام إدارة الجودة في الجامعة وكلياتها وأقسامها وفروعها، وكافة الوثائق والسجلات التي تم اعتمادها، بهدف تطوير نظام إدارة يتماشى مع كل المعطيات العالمية والإقليمية والمحلية بان واحد، ويتم العمل على نشر النظام داخل الكلية بحيث يتم تطبيقه بكل يسر وسهولة، ويتم الانطلاق إلى استخدام نظام دولي يميز الجامعة ويمنحها ضمان في كلياتها وأقسامها وكافة البرامج التابعة للجامعة .

٢- كما توصي الباحثة بالتواصل مع هيئات اعتماد عالمية وعربية لضمان الجودة الأكاديمية بهدف العمل والتأكد من الاستمرارية فيما خطت به الجامعة من خطوات جادة في الجودة والاعتماد الأكاديمي .

٣- واهم توصية للباحثة في هذه الدراسة هي أن يتم الاستمرار في إجراء الأبحاث التربوية التي من شانها تقديم التوصيات اللازمة للتغذية الراجعة لعمل الجامعة والحرص على مخرجاتها ودوام الاستمرار في إدارة نظام الجودة والتطوير وبكافة المستويات .

٤- الاستمرار في السير قدما في الخطوات الجدية للجودة والاعتماد المؤسسي والأكاديمي، مع الاستمرار بنشر ثقافة الجودة بين منتسبي الجامعة وخصوصا الطلبة وأعضاء هيئة التدريس من خلال برامج تدريبية مكثفة وحديثة والابتعاد عن الروتين في هذه الدورات من خلال اتخاذ كافة السبل للوصول للهدف المراد .

٥- إجراء العديد من الأبحاث المماثلة للوصول إلى نتائج بحثية علمية يتم الأخذ بها في نظام إدارة الجودة في جامعة حائل و في الجامعات الاخري .

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

١- قدادة، يوسف عيسى،٢٠٠٨ . إيجابيات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد ٣، جامعة بسكرة.

٢- المالكي، سعيد بن علي أبو عشي ، والشهري، محمد بن علي .٢٠١٢. تجربة جامعة نجران في تطبيق إدارة الجودة الشاملة،المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، ٢٠١٢، الجامعة الخليجية،البحرين.

٣- شرف، ليلى (٢٠٠٧) ، ندوة قضايا التعليم العالي تنتقد قرارات الوزارة والمجلس، شبكة المعلومات،

٤- عربيات، سليمان (٢٥ أيلول ٢٠٠٨ (الجامعات الخاصة : زواج غير متكافئ بين العلم ورأس المال " السجل- شركة المدى للصحافة والإعلام، صفحة ٨ ،العدد ٤٥ ، السنة الأولى .

٥- القرالة، مروان (٢٠٠٧) " التعليم العالي في الأردن تحول إلى البزنس ، " الحقيقة الدولية ، http://www.factjo.com

٦- أبو رمان، حسين (٢٥ أيلول، ٢٠٠٨" (التعليم الجامعي الخاص أمام أزمة الوفرة : الجامعات الخاصة نجاح يعيقه منطق الربح والذهنية البيروقراطية ، " السجل - شركة المدى للصحافة والإعلام، صفحة ١ ،العدد ٤٥ ، السنة الأولى

٧- ادحيريح، صالح الحسين (٢٠١٢) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي، الجامعة الخليجية ،البحرين، ص ٦١٥.

٨- عبيدات، سليمان خالد (٢٠١٠) ، مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الثانية، دار المسيرة، عمان، الأردن.

٩- أسعد، نديم أكرم (٢٠٠٦)، ثقافة الجودة الشاملة : مدخل لنظام جودة بمضامين محلية، الناشر هو المؤلف نفسه، إربد، الأردن .

١٠- المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (٢٠١٥) المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، نحو تعليم مميز في العالم العربي، غايتها النهوض بمستوى التعليم في العالم العربي، مجموعة أبو غزالة فانوديشن) .

١١- نصر، محمد (٢٠٠٩) التعليم العالي والنوعي في مصر والعالم العربي بين تحديات الحاضر ورؤى المستقبل لتحقيق الجودة، المؤتمر السنوي الدولي الأول – العربي الرابع، في مصر والعالم العربي " الواقع والمأمول، ٢٠٠٩، ١٤٣٠.

١٢- محجوب، بسمان فيصل (٢٠٠٣) إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية .

١٣- امين، هنار إبراهيم (٢٠١٥) الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرها، جامعة دهوك .

١٤- آل سفران، محمد (٢٠١٥) تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا، دراسات، العلوم التربوية، المجلد، 2015 ، 3العدد، ٤٢ .

١٥- النافع، محمد عبد العزيز (١٢٤٩هـ)، معايير ومتطلبات بناء خطط التعليم الجامعي والتقويم الأكاديمي الذاتي: تجربة جامعة حائل، ورقة عمل مقدمة للقاء الثاني لوكلاء الجامعات السعودية، ١٧-١٨ ربيع الأول ١٤٢٩هـ

١٦- المرجع (موسوعة ويكيبيديا، ٢٠١٧) الالكترونية . مصر والتعليم .

١٧- المرجع صحيفة اليوم السابع (٢٠١٧ م)، (http://www.youm7.com ، رئيس التحرير، خالد صلاح . مصر وجودة التعليم .

١٨- صادق و محمد (٢٠١٦) الجودة الشاملة في التعليم، Arab Group، ص ٥٣. كتاب إلكتروني على الموقع https://books.google.dz/books?id 26/02/2016 : .

١٩- الابراهيم، عدنان بدري .(٢٠١١) ، تطوير إدارة مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، المؤتمر الثالث عشر للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي، تطوير إدارة التعليم العالي في الوطن العربي، أبو ظبي، ٨،٧ ديسمبر ٢٠١١ ص ٢٢٤.

٢٠- العزاوي، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٥) إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري ، عمان، الأردن.

٢١- المحياوي، قاسم نايف علوان (٢٠٠٥) إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق، عمان، الأردن،

٢٢- دوبينز لويد وماسون كراوفورد (١٩٩٧) ، إدارة الجودة : التقدم والحكمة وفلسفة ديمنج، ترجمة حسين عبد الواحد، الجمعية المصرية لنشر المعرفة، القاهرة، مصر .

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1- Sabri, H & Al- Refae, G (2006), Accreditation in Higher Business Education in the Private Sector: The Case of Jordan, Journal of Marketing for Higher Education, Vol.16, (1/2006), Haworth Press USA.

2- World Bank, (February, 2008), "The Road not Travelled: Education Reform in the Middle East and North Africa", from www.subzeroblue. com/archives/2008/02/ world_ bank_ report_on.html

3- Ranking Web of World Universities (January & July, 2009), http://www.webometrics. info/graphics.html

4- QAA website: http://www. qaa.ac.uk/international/ student Guide /Arabic . readers (أنظر موقعهم على الإنترنت . الوكالة البريطانية) .

5- Hixon, J. & Lovelace, K. (1992). "Total Quality Management Challenge to Urban School" Education Leadership, 50 (3), pp. 6- 24.

6- Hamalainen, (2004) Mandatory subordinated Debt the Corporate Governance .