

جامعة الازهر - غزة
كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
قسم ادارة الاعمال

بحث بعنوان
استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي

الدكتور/ وفيق حلمي الاغا
الاستاذ/ ايهاب وفيق الاغا
جامعة الازهر - غزة

اكتوبر 2010

ملخص البحث :

لاشك أن الوقت قد حان لكي تتبنى المؤسسات التعليمية الجامعية فلسفة جودة التعليم الجامعي أو إدارة الجودة الشاملة ، فلا يعنى المصطلح المجرد شيئاً بقدر ما يحتويه من رسالة تحسين الأداء و المنتج التعليمي حتى الإتيقان ، لذا عمدنا من فحوي هذه الرؤية أن نركز علي المفهوم والأهمية للجودة كمصطلح وجودة التعليم كمصطلح مرتبط والجودة الشاملة كمصطلح مركب مرتبط بالمصطلحين ، كما إننا فى المقدمة حاولنا أن ننبه القاري أن هناك مصطلحات كانت لها معنى وأهمية في وقتها ، ساهمت بقدر كبير في تحديث العملية التعليمية ثم رويدا تلاشى الجانب الأكبر منها ولم يتبقى سوى اليسير الذي تتناقله الأقسام العلمية على استحياء بعد أن كانت هذه المصطلحات (الكفايات - الاستراتيجية) مشاريع قومية الهدف منها تحسين الأداء التعليمي الجامعي في منطقتنا العربية ، حيث ان الجودة في التعليم الجامعي تعتمد علي كثير من الركائز والمعايير العلمية التي يجب الاهتمام بها حتي نستطيع مواكبة الدول المتقدمة والسير علي خطي تعليمية صحيحة وواقعة لا يشوبها اي نوع من انواع الفشل المحتمل مستقبليا لذا علينا مراعاة كافة المؤشرات والمعايير الخاصة بذلك .

مقدمة

التعليم هو الذي يسهم في بناء الشخصية الوطنية وتكريس الهوية الحضارية من خلال دوره في عملية التنشئة الاجتماعية والثقافية، وهو يمثل الركيزة الأساسية في خلق قوة عمل مدربة تلبي احتياجات التنمية وسوق العمل، ومن خلاله يتم خلق أجيال قادرة على التواصل مع العالم والتعامل مع مستجداته بفاعلية واقتدار. ولذلك، ومنذ سنوات خلت، لم تتوان الدول في دق ناقوس الخطر واتخاذ خطوات جذرية لضمان جودة الأداء الجامعي فيها و ضمان سلامة مخرجات هذا النظام.

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون ميدان تنافسي بين القوى العالمية، وخصوصاً في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوماً، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء من أصحاب الرؤى المختلفة، حيث يرى البعض انه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع إصلاح، الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي في الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير بخطى متوازية نحو التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول في العالم.

منالعرض السابق يتبين أن الجامعات و رغم الدور إلهام والكبير الذي قامت به في تزويد سوق العمل وعبر العقود الماضية بأفراد مؤهلين ومدربين ساهموا بشكل مباشر في التنمية الشاملة ، إلا أنها تعاني من بعض التحديات والصعوبات في ظل واقع احتلال وانتفاضة، لذا جاء البحث لمحاولة النهوض والتطوير للتعليم الجامعي الفلسطيني بوضع مؤشرات و معايير لجودة الأداء الجامعي ، وأيقنت دول العالم أن التعليم المتسم بالجودة الشاملة هو سر التقدم ، فبعد أن كان التعليم للجميع أصبح التعليم للتميز، والتميز للجميع، ولذ أصبح التركيز على النوعية والجودة والاعتماد ، أمراً لا بد منه لتحقيق تميز التعليم للجميع.

ولتفعيل دور الجامعة في ذلك التغيير،ينبغي تطبيق نظام الجودة في التعليم الجامعي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية المستدامة و من هنا يتضح لنا الفارق بين مجتمع يسير سيراً حثيثاً نحو ارتفاع الخدمات المقدمة لأفراده، ومجتمع اخر تختلف خدماته ومسئوليته اتجاههم .

مشكلة البحث:

شهدت مؤسسات التعليم العالي توسعاً كمياً فائقاً، وارتبط التوجه الألهي نحو التعليم العالي، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلبة من خريجي الثانوية العامة، وتساعد درجة الوعي والانفتاح على مظاهر العولمة ، وشهد العالم في نصف القرن الماضي طفرة تعليمية كبيرة. وكان لتزايد أعداد السكان لأسباب طبيعية أو إقليمية معروفة، كالهجرات القسرية والطبيعية، دوره الكبير في انتشار التعليم في كل الأنحاء . كما و أن التسارع المتزايد نحو التعليم العالي، أفرز ظاهرة أهلية واسعة، تمثلت في قيام العديد من الجامعات الأهلية، التي أخذت تحل بدلاً سريعاً عن التعليم في الخارج، ونجحت في استقطاب طلبة من الخارج ، وأعضاء هيئات تدريسية على مستوى كبير من الكفاءة، ويبدو أن الاستثمار في التعليم مجدي، وأن رأس المال المحلي لم يحجم عن الاستثمار في التعليم العالي، وقد فرضت هذه الظاهرة نفسها بقوة ، مما دفع

وزارات التعليم العالي للالتفات نحو ضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي، ووضع معايير معتمدة لتطبيق الجودة المطلوبة.

والمدقق لأحوال التعليم الجامعي هذه الأيام يجد أنه مفضل على فترة من أصعب الفترات التاريخية فمن خلال نتائج العديد من الدراسات التي أجريت على التعليم الجامعي ومن خبرة الباحثان ان الخبرة الأكاديمية والمهنية وجد أن التعليم الجامعي يتعرض للعديد من الإشكاليات التي تعترض المحاولات الجادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فيه. كما يشكو العديد من العاملين في الجامعات، وكذلك العديد من الطلبة من بطء مواكبة التعليم الجامعي و تشكو أيضاً إدارات الجامعات بعامة من معوقات كمية ونوعية تبرز في طريق تطبيق برامج الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وقد ظهر ذلك أيضاً من خلال مؤشرات ضعف مخرجات التعليم الجامعي التي تؤكد على وجود أزمة متصاعدة فيوجه التطبيق الناجح للجودة الشاملة. لذا جاءت هذه الدراسة لتلقي الضوء على مؤشرات و معايير الجودة في الأداء الجامعي وذلك من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي :

مامؤشرات و معايير الجودة في الأداء الجامعي؟

أسئلة البحث :

يحاول البحث الإجابة عن الأسئلة التالية :

ما هو مفهوم جودة الأداء الجامعي؟

ما هي مؤشرات و معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي؟

ما هو التصور المقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية؟

أهداف البحث:

يهدف هذه البحث إلى تحقيق مايلي:

الإلمام بمفهوم جودة الأداء الجامعي .

التعرف على مؤشرات و معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي .

وضع تصور مقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

أهمية البحث :

- إن معرفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة سيساهم في تحديد مدى تحقيق المؤسسات التعليمية بالجامعات لأهدافها وتحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.

- إن إنشاء وحدة الجودة الشاملة بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية من شأنه أن يساهم في تطوير الجامعات ، وبالتالي تطوير الكليات ورفع مستواها وإظهار مكانتها في المحافل الدولية.

- تكمن أهمية البحث في إمكانية استفادة عدة أطراف منه مثل (الجامعات ، وزارات التربية والتعليم العالي، أصحاب سوق العمل والمؤسسات التربوية،الطلبة خريجي الثانوية العامة، والباحثين عموماً).

منهج البحث :

استخدم المنهج الوصفي التحليلي. الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها، للوصول إلى تعميمات مقبولة

حدود البحث:

يتمثل حدود البحث في الحد النظري، ويشمل مؤشرات الجودة في مجالات: الفلسفة والرسالة والأهداف، والمساقات الدراسية، والهيئة التدريسية، والطلبة، والبحث العلمي، واستراتيجيات التعليم والتعلم ووسائله، والبيئة المحيطة، والتقويم والتطوير.

مصطلحات البحث:

عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة **الجودة** بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيداً، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل (ابن منظور، 1984).

ويعرف ونالد كرامب أن الجودة ليست كلاماً يقال ولكن ما نفعه، وأن العنصر الرئيسي في تعريفها يكمن في خدمة العملاء (الطلبة) فالجودة لا تشتق من حجم المنح والميزانيات، ومعدلات أعضاء هيئة التدريس للطلاب، وعدد المجلات في المكتبة، وروعة الأبنية والمرافق في الجامعة فحسب، بل من الاهتمام بخدمة حاجات العملاء (الطلبة) سواء كانوا من داخلها أو من خارجها في المجتمع المحيط بها ويعتقد أن الجودة يمكن قياسها. ولقد وضع أستن معيارين لتعريف الجودة وبخاصة في التعليم العالي، المعيار الأول: يرى أن مفهوم الجودة في التعليم العالي يجب أن يركز على سمعة وشهرة المؤسسة أو مصادرها، فعلى سبيل المثال المؤسسة التي لديها تسهيلات أفضل غالباً ما تكون جيدة، أما المعيار الثاني فيعتقد أن تعريف الجودة في التربية يجب أن يعزز ويقوى عن طريق تطبيق فلسفة تحسين الجودة (زيدان، 1998)

وتعرف (نجدسليمان 2003) مؤشرات الجودة أنها مؤشر اتجودة التعليم الجامعي -جزئياً- كعملية بجودة المجتمع المتشكل في الجامعة أو الكلية، والذي يتميز بستة معايير تمثل محوراً لتحقيق الجودة في تشغيل العمليات في كلية أو جامعة أولاً: مجتمع له هدف تعليمي يعمل فيه الطلاب والأساتذة نحو هدف مشترك، ثانياً: مجتمع مفتوح يتميز بحرية التعبير والقياس، ثالثاً: مجتمع يجسد العدالة ويمجد تضحياتك لفرد ويلحق التنوع رابعاً: مجتمع منضبط يتقبل فيها الأفراد التزاماتهم نحو الجماعة وإجراءات محددة للحكم على السلوك، تتعاطم فيه برامج الرفاهية والخدمة من أجل المصلحة العامة خامساً: مجتمع راع المقدمة لكل أعضائه، وهو أخيراً: مجتمع يحتفل بتاريخ المؤسسة.

ويعرف (علي حسين علي 2003) معايير الجودة بأنها: مدخل نقصد به مسئولية الجميع من الطلاب والمراجع والمكتبات ومراكز الحواسيب الإلكترونية حتى الموازنة والمباني والبيئة والموارد البشرية وقيادات الجامعة، وهو مدخل تحقق آلياته استراتيجية متكاملة لتطوير التعليم الجامعي، حيث تؤمن تلك الآليات أداء العمل الصحيح بأسلوب نموذج يمثل أوامرة تجنب ضياع الموارد. وتتبنى هذه الدراسة التعريف الإجرائي التالي: مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي هي دلال تتطبيق الجودة النوعية في عناصر ومجالات التعليم الجامعي المختلفة من مرحلة التصور والتخطيط، وانتهاءً بالتقويم والتطوير، مروراً بعمليات التنفيذ، لجميع عناصر التعليم الجامعي حسب مواصفات الجودة العالمية.

الدراسات السابقة

(دراسة عبد السميع 2008) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "

تهدف الدراسة إلي عرض مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في الجامعات الأجنبية وطرح إمكانية نقل التجربة وتطبيقها في البيئة الأردنية من خلال توضيحها لإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الأهلية .

(دراسة الدوغلي 2009) بعنوان " نحو إستراتيجية جامعية عربية موحدة "

تهدف الدراسة إلي محاولة تقديم الخطوط العريضة لإستراتيجية متكاملة للجامعات العربية تمكنها من مواجهة التحديات التي تجاهاها في القرن الحالي ومن تخريج طلبة يتمتعون بمهارات التفكير الناقد , والتعليم المستمر , وبالمهارات الأخرى المطلوبة لسوق العمل , ويستطيعون العيش والمنافسة في عصر العولمة وثورة التقنيات , ويعتزون بتراثهم وحضارتهم العربية الإسلامية , ويستطيعون في الوقت نفسه التعايش مع الحضارات العالمية الأخرى . وترتكز هذه الدراسة الإستراتيجية علي التحول بالفعل لا بالقول , من التدريس إلي التعليم , وجعل الطالب محور التعليمية, وتسخير موارد الجامعة وأنشطتها المختلفة لتعزيز تحصيله العلمي , وتوضيح هذه الدراسة بشيء من الإيجاز , طبيعة التعديلات المطلوب من الجامعات وتشجيع البحث العلمي لدي أعضاء هيئة التدريس .

(دراسة أبو حسين 2009) بعنوان "التعليم الجامعي في فلسطين في ضوء التغيرات الاقتصادية والاجتماعية"

تهدف التعرف علي التحديات التي تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية علي التعليم الجامعي في فلسطين ومدى استجابة الجامعات الفلسطينية لمثل هذه التحديات , وقد توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج منها ضعف دور الجامعات الفلسطينية في مواجهة (تحديات زيادة الطلب الاجتماعي من حيث توفير فرص تعليمية لجميع الراغبين في التعليم الجامعي - تناقص المصادر المالية - التقدم العلمي والتكنولوجي .. - الاتجاه نحو الجودة الشاملة من حيث توفير متطلبات الجودة الشاملة , وتوفير أسس الجودة الشاملة , والقيام بالاتجاه الصحيح نحو تطبيقها ..).

(دراسة عبد الصمد 2010) بعنوان "نظام لضمان وتحسين الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين خبرة فلسطين "

استعرضت واقع التعليم العالي في فلسطين واستحداث نظام مهني لضمان وتحسين الجودة والنوعية بمؤسسات التعليم العالي الفلسطيني من حيث الفكرة , والنشأة , والتمويل , والهيكليّة , والمنهجية والإنجازات .

ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية فيما يلي:

- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.

- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبى متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.
- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعمليتي التقييم الخارجي والاعتماد الأكاديمي.

- توفير آلية بمسألة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعة.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث أن التقييم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديل في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقييم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي (Davis & Ringsted, 2006). وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية لا نهدر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسب مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسؤولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي، والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي.

كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين أخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كمنشأ 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، فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية وإن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يُعتمد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب. وتصنف منظمات الاعتماد في الولايات المتحدة إلى فئتين: الفئة العامة، والفئة الخاصة. وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافي تمنح الاعتماد العام أو المؤسسي وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل، أما هيئات الاعتماد التخصصي فهي على المستوى القومي وتتخصص في مهن معينة مثل: الطب، الهندسة، والتربية، وإدارة الأعمال. ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة، وإن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتقوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات، وتقوم كل لجنة بتطبيق

أهمية الجودة في التعليم :

- 1- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب .
 - 2- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر
 - 3- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة .
 - 4- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقييم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية .
- أما فيما يخص بمدخل إدارة الجودة الشاملة فهو من المداخل الإدارية الحديثة ، ورغم حداثة إلا أنه ليس هناك اتفاق نمطي له في المفهوم ، فالواقع إن إدارة الجودة الشاملة تمثل مظلة تحتها عددا كبير من مبادرات الجودة التي يمكن إدارتها و تشمل المكونات التالية :

statistical process control	الضبط الاجتماعي للعملية .	-1
quality circles	دوائر الجودة	-2
customer service	خدمة العميل	-3
tayuchi methodology	تأمين ومراقبة الجودة (منهج تاجوشي)	-4
just in time	الوقت المحدد	-5
educational system quality improvement .	في مجال التربية (تحسين جودة النظام التعليمي)	-6

إطار الجودة في الأداء الجامعي:

يتكون إطار الجودة في التعليم الجامعي من عملية ثلاثية الأبعاد من التخطيط لرسالة الجامعة والمشاركة الفاعلة لعناصرها البشرية بما يحقق الإفادة من جميع تلك العناصر دون استثناء احداها، أو التقليل من قيمة أيمنها، وما يتم في تلك العملية مستمر عليها ؛يؤدي إلى مواكبتها لأحدث ماتوصلت إليها النظرية العلمية في شأنها (منذر، عبدالرحمن: 2009م).

وترتكز المعايير الأساسية لتقييم الجودة النوعية في الأداء الجامعي على الرسالة والأهداف العامة، وهيكلية البرنامج ومضمونه، والبيئة التربوية التعليمية / التعليمية ، ونوعية الطلبة المقبولين ، ونظام الدراسة، ونسب النجاح، ونوعية الخريجين ، و نجاعة نظام الدراسة، ونوعية هيئة التدريس، والمرافق التعليمية /التعليمية، والتواصل الخارجي و التبادل المعرفي، والتقييم الداخلي للنوعية (الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة النوعية لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين: 2003 م).

ومن مجالات التحقق من مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي مايلي:

المجال الأول: الفلسفة والرسالة والأهداف

فالجودة في سياسات التعليم الجامعي تمثل معيار الفاعلية فيه، وتسيره كذلك في طريق واضح المعالم دون تخبط، فعلى صعيد سياسات قبول الطلبة: يجب أن يفتح القبول للقادرين على تحقيق متطلباته، وينبغي استبدال

شهادة ا لدراسة الثانوية كأساس للالتحاق بالجامعة في امتحان للقبول في الجامعات يضعه مركز وطني للامتحانات والقياس، وبجإجراء التغييرات اللازمة على امتحان الثانوية العامة ليتوافق مع ما ورد سابقاً.(المعاني،وليد: 2002).

والإدارة الجامعية الرشيدة تلك التي تهيئ مناخاً تعليمياً و بحثياً مناسباً، والتي تتداخل في مجملها وتتعاون معاً نحو تحقيق أهداف الجامعة الرئيسة.(يوسف،علي: 2005) لذا لابد من إدارة جامعية قادرة على تحديد الفلسفة والأهداف التي تنطلق من رسالة واضحة المعالم دون لبس في المعتقد والنهج المؤدي إليها بطريقة عصرية تواكب تطوراتها.

المجال الثاني:المساقات الدراسية

إن التغييرات المجتمعية التي طرأت حديثاً على الأفراد،ومنها التحول إلى اقتصاديات السوق والنمط الاستهلاكي وتغير اتجاهات وميول الأفراد واستعداداتهم بسبب ظروف العصر حول الأفراد قسراً إلى التحول عن ثقافة الذاكرة والتعلم بالصم،فما عاد للأفراد جهد ولا وقت لتحمل ذلك، وبالتالي تظهر الحاجة ملحة إلى تطوير مناهج الدراسة ولاسيما في مرحلة الجامعة، وأن يرتبط هذا التطوير والتحديث بآليات نقل المعرفة إلى الأفراد- أي طرائق التدريس وتكنولوجيا التعليم التي يجب أن تساير محتوى الدراسة المطور ، ذلك أن استخدام طرق تدريس ومتابعة وتقويم وتكنولوجيا تعليمية أكثر فعالية يؤدي إلى تفعيل العملية التعليمية برمتها.(جودت،محمد: 2009)وتعتمد المساقات الدراسية في التعليم الجامعي بكثير من الدول المتقدمة على أساس موضوعات بحثية، لا كتاب أو ملزمة محددة يتلقاها الطالب حسب طريقة التدريس القديمة، وهذه خطوة أولية لتخريج الطالب الجامعي باحثاً. ان الذي يعتمد في الوصول إلى البيانات والمعلومات على نفسه بتوجيه و إرشاد من المحاضر.

ولابد من عملية مراجعة مستمرة للمساقات الجامعية ،وذلك لضمان كل مما يلي:

الحدثة-المواءمة-التفكير التحليلي-التعلم الذاتي-إكساب المهارات.

كما يجب اكتمال ا المراجعة خلال سنة واحدة وتكرارها كل خمس سنوات، ويجب أن تتضمن

طرائق التدريس :استخدام تقنيات المعلومات الحديثة،و التركيز على التعلم الذاتي،والتفكير التحليلي،ويجب تغيير طرق تقييم الطلبة بحيث تصبح قادرة على قياس مدى تحققالأهداف التعليمية،كمايجب على الطلبة تعبئة نموذج لتقييم المنهاج الذي درسوه والأساتذة الذين علموهم وذلك عند تخرجهم، ولذلك يقترح تشكيل لجنة لدراسة لبرامج الجامعية القائمة من حيث الحاجة له و إمكانية تطبيقها، وتوفر فرص العمل لخريجها،وأن تشكل اللجنة من جميع الجهات المعنية .(المعاني،وليد: 2003)، وهكذا فإن المساقات الجامعية في حاجة إلى تحديث مستمر حتى لا تتخلف وراء التطور الدائم والسريع لعلومها.

ويتضمن المساق الدراسي المناسب برامج ذات علاقة باهتمام بميول الطلبة الأكاديمية والمهنية ومساقات تتركز حول مشكلات معينة بدل من المساقات التي تتركز حول مواد دراسية، ويتم التركيز في المساق على التصورات الجديدة المتعلقة بالمقارنات الثقافية والأحداث الإنسانية العالمية، وعلى فهم الطالب لنفسه ولمكانته في المجتمع، وعلى الأهداف المتعلقة بالكفايات التي سيتقنها في النهاية.(الخطيب،أحمد: 2009)

وتؤكد نتائج الدراسات على أهمية المحافظة على مستوى عالي من الأهمية المعرفية لموضوعات المحتوى، والتواصل مع الجديد في ذلك نظراً للتطور الكبير في ماحدث ويحدث باستمرار على المعرفة وتطبيقاته

التكنولوجية؛ بحيث أصبحت المساقات الدراسية القديمة لاتستوعب تلك التطورات، والحاجة أصبحت ماسة للتعلم من خلال موضوعات بحثية لاموضوعات تقنية .

وقد يساعد ذلك في تخريج الطالب الباحث الذي يعرف مصادر البحث العلمية والعملية؛ تهيئة له في الكشف عن المعارف النظرية والتقنية الجديدة والمتجددة، لذا، تعتبر المناهج التعليمية في الجامعة من أهم العناصر المكونة للنظام التعليمي، وهي تتجاوز في مضمونها المقررات الدراسية والكتب العلمية فقط، ولكنها نظام معرفي متكامل له فلسفته ومضمونه وطرائقه. (القببسي، محمدحسن: 2006)

من هنا كانت الحاجة إلى تغيير طريقة إقرار المساق الدراسي في جامعاتنا بحيث تصبح تعتمد الموضوعات البحثية بدلاً من الملازم أو الكتب الدراسية المعتاد عليها المحاضرون الجامعيون بالطرق التقليدية القديمة.

المجال الثالث: الهيئة التدريسية

إن أهم ما يتعلق بهذا المجال ضرورة تنمية أعضاء هيئة التدريس بعد التأكد من اختيار الكفايات والكفاءات القادرة على التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي .و يفترض في أعضاء هيئة التدريس أن يتمتعوا ببصيرة نظرية؛ أي فهم عقلياً كيفية سببها يقوم بها لإنسان منظر قمعية لتأدية وظيفته، وهذا يتطلب منه أن يكون مهنيًا لاجتماعيًا، وذلك لتمكين أستاذ الجامعة من التدريس في ضوء أهداف واضحة المعالم والصياغة، وفي ضوء فهمه لخصائص طلابه النفسية والاجتماعية وشروط وكيفية تعلمهم وخطوات التدريس وأساليب التعامل معهم والاتصال بهم أهمية خاصة في نجاح العملية التعليمية الجامعية .

فتتمية المعلم الجامعي مهنيًا تفيد في شحذ قدرته على اتخاذ القرار السليم، وذلك لأن عملية التنمية المهنية للمعلم تلقي الضوء على أدواره التدريسية والبحثية وتوضح أهدافهم مما يقلل من نسب الهدر التربوي. (علي: حسيني: 2008)

وبالنسبة لتعيين أعضاء هيئة التدريس في الجامعة؛ يجب وضع سياسة متشددة لتعيين تراعي للأهلية والشفافية، ويجب أن يتوقف تعيين الأساتذة من نفس خريجي الجامعة، ويجب وضع برنامج شامل للإبتعاث في كل الجامعات و تأهيل أعضاء هيئة التدريس الحاليين، إضافة إلى أنه يجبر بط الترقية بمستوى الأداء، واستبدال نظام التثبيت بنظام العقود (المعاني، وليد: 2009)

. وينبغي على المحاضر الجامعي التحلي بالقيم الأخلاقية السامية، ومن أهمها على الإطلاق احترام المؤسسة الجامعية التي يعمل فيها، وكذلك احترام الزملاء والتعاون معهم وإن اختلفوا معه في الرأي، وإتمام عمله في أفضل صورة ممكنة لتمكين من يعمل من أجلهم ومن حوله بأن يشعروا بقيمة الحياة الجامعية لديهم، والمتعة الشعورية في جنباتها.

المجال الرابع: الطلبة

الطلبة هم بؤرة الاهتمام في التعليم الجامعي، وذلك لأن العملية التعليمية برمتها قد بنيت من أجلهم .ومن دواعي ذلك الاهتمام ما توصلت إليه النظريات الحديثة من أن التركيز على الطلبة يعتبر ركيزة أساسية في توجيههم نحو مستقبل يلبي حاجياتهم ورغباتهم، وذلك بما يواكب التطورات العصرية في انفتاح الطلبة على ضرورات حياتهم الحاضرة والمستقبلية.

إن العناية و الاهتمام بإعداد المعلم الكفاء لا تقتصر فقط على تأهيله علمياً في تخصصه وتعريفه بالأصول التربوية وأساليب التدريس وطبيعة التعليم وأهدافه، وخصائص المتعلم ومشكلاته، بل أيضاً في تنمية قدراته على التفكير وعلى التخيل والتصور وعلى التركيب والتحليل، والنقد والمقارنة والتطبيق والاستيعاب واستخلاص النتائج وتكوين الآراء الخاصة والقدرة على التأمل. وبرغم جسامه المسؤولية الخاصة التي تقع على عاتق المعلم فيما يتعلق بتحقيق تنمية وتكامل شخصية المتعلم بأبعادها العقلية والاجتماعية والانفعالية والجسمية، فقد أكدت نتائج العديد من الدراسات بأن إعداد المعلمين في مجال تنمية التفكير غير مرضٍ. (غالب، ردمان محمد سعيد 2000).

ومشاركة الطلبة في اختيار المساقات الدراسية بطريقة منفتحة، والتدريب على كيفية الوصول إلى المعلومات ذاتياً من أهم الأسس الحديثة لجعلهم محور ارتكاز التعليم الجامعي. كما أن التخفيف من أعدادهم في المحاضرات الدراسية؛ بحيث تصبح مناسبة للإفادة العلمية والعملية؛ يؤدي إلى جعل العملية التعليمية أكثر إيجابية وفاعلية.

المجال الخامس: البحث العلمي

لم يعد عضو هيئة التدريس الجامعي مجرد قارئ للمعرفة، وناقلاً لها بل أصبح مبتكراً لها بطريقة علمية في عمليات الصياغة، والإخراج، والتقويم والتطوير معتمداً على قدراته ومهاراته الذاتية في البحث والدراسة بمجال الاختصاص، وذلك نظراً للواقع التطوري المتراكم للمعرفة وتقنياتها.

ويعتبر البحث العلمي الجامعي لكل من الطالب والمحاضر من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معاً، فالبحث في القضايا التعليمية والأكاديمية الجامعية، وكذلك المشكلات المجتمعية تقدم تصورات تطويرية جديدة لكل من الحياة الجامعية والبيئة المحيطة .

وتمثل تلك نزوة العلاقة التعاقدية المتبادلة بين المجتمع والمستوى الجامعي في أي مجتمع من المجتمعات، ومن أهم متطلبات تفعيل العملية البحثية الجامعية ما يلي: (المعاني، وليد: 2009)
-توفير الأموال اللازمة للبحث العلمي عن طريق تفعيل تحصيل نسبة ال 1% المحددة في قانون الشركات.

-توجيه البحث العلمي لخدمة أهداف التنمية وحل المشكلات الوطنية.

-توحيد المجالات العلمية للجامعات في مجالات وطنية.

-اقتنار البحث العلمي المقدم للترقية على الأبحاث المنشورة عالمياً.

-يجب إعطاء الحوافز للجامعات التي تنتج بحوثاً علمية موائمة وذات مستوى رفيع.

وخالصة القول أن البحث العلمي إذا ما وجه التوجيه الصحيح فإنه يعمل على النهوض والرقى بمجالات عمل كل من المؤسسة الجامعية، والمؤسسة المجتمعية؛ بما يحدثه ذلك من أثر إيجابي وفاعل في إطار التنمية المستدامة التي تتأثر مباشرة بنتائج تلك الأبحاث إذا ما أحسن إجراؤها: تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً، ومن ثم إجراء التعديلات التطويرية عليه.

المجال السادس: إستراتيجيات التعليم ووسائله

تلعب إستراتيجيات التدريس ووسائله دوراً أساسياً في توضيح الدروس وفاعلية تأثيرها في حياة الطلبة. فالإستراتيجية الفاعلة تعمل على تبسيط فهم موضوع الدرس المراد عرضه ، وعلاوة على ذلك تعتبر بمثابة تسهيلات مادية ومعنوية تُوظف في عرض الدروس لتقصير مسافة الزمن اللازم لفهمها واستيعابها، ومن ثم

انتقال أثر التعلم من خلال نتائج أثارها على المتعلم، وكذلك تقليل الوقت والجهد اللازمين لتنفيذ الدرس؛ مما يجعل عملية التعليم عملية استثمارية توظيفية لجميع عناصرها البشرية منها والمادية.

وليس هناك من لا يتفق مع أهمية استخدام الطريقة الصحيحة في التدريس، وبسبب عدم وجود وسيلة بسيطة ومباشرة لانتقاء طريقة تدريس؛ علينا مراعاة عدة عوامل منها: غرض أو هدف التعليم، والمستوى المطلوب، وحجم المجموعة، والمقيدات المحلية؛ مثل: الوقت المتاح والتسهيلات، ودرجة استقلالية المتعلمين، وأخيراً تفضيلات أو مكروهات للمحاضر الجامعي. (الخطيب، أحمد: 2009 م) وننوه في هذا الصدد إلى أن الثورة المعرفية والتكنولوجية العصرية تحتاج إلى عملية تعليم وتعلم يقلل من الزمن المستنفذ في كل موضوع من موضوعاتها، ومن ثم الانتقال إلى تعليم وتعلم آخر، وذلك بهدف إحاطة الطالب الجامعي بنصيب وافر من العلوم والمعارف المتجددة باستمرار.

المجال السابع: البيئة المحيطة

تتبادل كل من البيئة الجامعية والبيئة المحيطة علاقة التعاون والتنسيق ليحقق كل منهما أهداف وغايات الآخر. فالمجتمع في حاجة للكوادر المؤهلة التي تُعدها الجامعة لتولي قيادة مؤسساته، والجامعة في حاجة للأموال والتسهيلات التي يمكن أن يقدمها أصحاب الأعمال، ومؤسسات المجتمع لها. وتفعيل العلاقة بينهما يعني تفعيل عملية التعليم والتعلم الجامعي بما يفيد في إيجاد مخرجات تربية وأكاديمية معدة إعداداً يؤهلها لتطوير الحياة الجامعية والمجتمعية معاً.

وعلى ذلك تصبح البيئة المحيطة هي مصدر أبحاث جامعية على مستوى كل من المحاضرين والطلبة. ويمكن أن تكون بعض هذه الأبحاث مدفوعة الأجر من قبل بعض أصحاب الأعمال، ومؤسسات المجتمع. وبعض الجامعات تتجه في تمويل برامجها وأنشطتها الجامعية إلى تلك الأبحاث، فيما يسمى بالجامعة المنتجة. وينبغي التنبيه إلى أن المشكلات المجتمعية سواء السياسية منها أو العائلية تؤثر تأثيراً مباشراً على العملية التعليمية / التعليمية في الجامعة، لذا ينبغي تحييد الجامعات وترفعها عن تلك المشكلات، بحيث تصبح أكثر أمناً للطلبة والأمن يعبر عن حالة نفسية شعورية لدى الطلبة تجعلهم مقبلين على التعليم والتعلم بعقل وفكر متفتح، بعيداً عن قيود الخوف التي تكبل قدراتهم ومهاراتهم المختلفة.

المجال الثامن: التقويم والتطوير في التعليم الجامعي

لقد اعتلى التقويم بمختلف أنواعه ومستوياته مكانة مهمة في فضاء العمل التربوي والتعليمي في ظل تطور النظريات التربوية الحديثة، وتوصلها إلى نتائج توضح الدور الحقيقي الواضح منه والخفي في تفسير دفة العملية التربوية والتعليمية، وإنجاز ما تصبو إليه من أهداف وغايات. وبدونه يصبح التعليم والتعلم مجرد عملية عشوائية لا تتحدد منجزاتها، ولا يعرف ن خلالها جوانب قوتها ونواحي قصورها.

معنى التقويم اصطلاحاً محفوف بتعدد زوايا الاهتمام فضلاً عن كثرة الشواغل المتعلقة به. ويمكن أن نشير إلى المستويات التالية في هذا الإطار: مستوى المقاييس ومستوى الأحكام المهنية، ومستوى بلوغ الغايات، ومستوى البرامج من حيث طريقة التعامل أو القيمة الذاتية، ومستوى الطابع الراجع إلى القرارات المنضوية تحت التقويم. (عمران، كمال: 2003 م) ويؤكد (عمران، كمال: 2003 م) أيضاً على الحاجة إلى وجود مشرف على تقويم التعليم الجامعي، وذلك كما يلي: في ضوء معايير الجودة والنوعية؛ أليست كل مؤسسة جامعية عربية بحاجة إلى منسق لوظيفة التقويم؟ ويضيف أنه من الأكيد أن المنسق في الوظيفة التقويمية لا صلة له البتة بمراقبة المدرسين أو برامج التعليم والدروس، إنه يصبح مصدرًا من مصادر توفير

المعلومة والمواقف الساعية إلى الإصلاح وصون التدريس وتعهده وذلك بالنسبة إلى المدرسين وإلى المؤسسات الجامعية بصفة عامة . وعلى هذا النحو يتعين على المنسق أن يقترح الآليات الخصوصية في الوظيفة التعليمية (من قبيل التقويم عن طريق الفرق متعددة العدد، وعن طريق الملاحظات المتعلقة بدرس أساس، وذلك باختيار طريقة مناسبة لتحقيق الغاية.

والتقويم هو مقدمة ضرورية؛ بل وأساسية لأي عملية تطويرية في التعليم الجامعي . فالتطوير أمر لازم لتحديث المؤسسة الجامعية وما تحويه من برامج وأنشطة و إمكانات وطاقات بشرية ومادية؛ إضافة للاستراتيجيات والوسائل . والتطوير إما أن يتم بخبرات محلية داخلية، أو بخبرات أجنبية خارجية.

مؤشرات و معايير الجودة العالمية في الأداء الجامعي

قد تختلف مؤشرات ومعايير توكيد الجودة والاعتماد في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها ، إلا أنها جميعاً تتفق في المحتوى والمضمون والتوجهات ، ونعرض بإيجاز لهذه المؤشرات والمعايير مصنفة إلى مجموعتين ، تتناول المجموعة الأولى الكيانات المؤسسية للتعليم العالي (الجامعات - الكليات - المعاهد) ، وتختص المجموعة الثانية بالفعالية التعليمية ، وهي كما يلي :

المجموعة الأولى : معايير الكيانات المؤسسية Institutional Context : ويشمل ما يلي

-**المعيار الأول :** الرسالة والغايات والأهداف Mission, Goals and Objectives ، يجب أن يكون للمؤسسة التعليمية رسالة تحدد غرضها في مجال التعليم العالي ، وتوضح لمن تقدم خدماتها ، وما الذي تتوى القيام به ، والكيفية التي تحقق بها أهدافها ، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارساتها وتقييم فعاليتها .

-**المعيار الثاني :** التخطيط وتخصيص الموارد والتجديد المؤسسي Resource Allocation , Planning and Institutional Renewal : تقوم المؤسسة التعليمية بالتخطيط والتخصيص المستمر لمواردها معتمدة في ذلك على نتائج تقييمها للبيئة الداخلية والخارجية ، كما تحدد إجراءات التنفيذ والتقييم لمدى نجاح الخطط الموضوعية والموارد المخصصة في إحداث التغيير المنشود ، والمحافظة على الجودة وتحسينها .

-**المعيار الثالث :** الموارد المؤسسية Institutional Resources : تتوافر الموارد البشرية والمالية والفنية والطبيعية المطلوبة لتحقيق رسالة وأهداف المؤسسة التعليمية ، ويسهل الحصول عليها ، ويتم تحليل وتقييم فعالية وكفاءة استخدام هذه الموارد كجزء من عملية التقييم المستمر للمؤسسة التعليمية .

-**المعيار الرابع :** القيادة والحاكمة (المجالس الجامعية) Leader Ship and Governanc : يحدد النظام المؤسسي للتعليم العالي أدوار المجالس الجامعية بمستوياتها المختلفة في إعداد السياسات واتخاذ القرارات من خلال هيكلية فعالة وبدرجة عالية من الاستقلالية لتأكيد التكامل المؤسسي ، والوفاء بمسؤوليات رسم السياسات وتخصيص الموارد بما يتفق مع رسالة المؤسسة التعليمية .

-**المعيار الخامس :** الإدارة Administration : يتوافر للمؤسسة التعليمية هيكلًا إداريًا يسهل العمليات التعليمية والبحثية ، ويدعم الجودة ، ويساند المجالس واللجان الجامعية على مختلف مستوياتها في القيام بمهامها وأداء أدوارها .

-**المعيار السادس :** العدالة والنزاهة والشفافية Integrity : تظهر المؤسسة التعليمية في إطار ممارساتها

وأنشطتها التعليمية استجابة للمعايير الأخلاقية والمهنية وسياساتها العامة بما يدعم حريتها الأكاديمية .
-المعيار السابع : التقييم المؤسسي Institutional Assessment : تقوم المؤسسة التعليمية بوضع وتنفيذ خطة وإجراءات تقييم الفعالية الكلية للمؤسسة فى تحقيق رسالتها وأهدافها ، وتنفيذ خططها وبرامجها ، وتخصيص مواردها ، وتحديد نفسها ، وممارسة أدوارها الإدارية والخدمية بكفاءة وفى إطار من المعايير الأخلاقية والمهنية فى تعاملها مع العاملين بها والمتعاملين معها .

المجموعة الثانية : معايير الفعالية التعليمية Educational Effectiveness :
ويشمل ما يلي :

-المعيار الثامن: قبول الطلاب Student Admission : تقبل المؤسسة التعليمية الطلاب والدارسين الذين تتفق اهتماماتهم وقدراتهم وتأهيلهم السابق مع رسالة المؤسسة وأهدافها .

-المعيار التاسع: الخدمات الطلابية المساندة Student Support Services : توفر المؤسسة التعليمية الخدمات الطلابية الضرورية لدعم المناخ التعليمي والبحثي ، وتمكين الطلاب من تحقيق أهدافهم المؤسسية وفق رسالة وأهداف المؤسسة .

-المعيار العاشر : أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم Faculty : تقوم المؤسسة التعليمية بإعداد وتنفيذ ومتابعة البرامج التعليمية والبحثية والخدمية ودعمها بمجموعة من المحترفين والمهنيين المؤهلين .

-المعيار الحادي عشر : البرامج التعليمية Educational Offerings : توضح المؤسسة التعليمية المحتويات التعليمية ، وأهداف تعلم الطلاب ، وتعليمهم بما فى ذلك المعارف والمهارات والقدرات .

-المعيار الثاني عشر : التأهيل التعليمي العام General Education : يتم تصميم مناهج تمكن الطلاب من اكتساب المهارات والمعارف الأساسية ، بما فى ذلك الاتصالات الشفوية والمكتوبة ، والمنطق العلمي والتحليل الكمي والنقدي والجدارات التقنية والمعلوماتية المطلوبة لدراسة المقررات التخصصية .

-المعيار الثالث عشر : الأنشطة التعليمية ذات الصلة Related Educational Activities : تقدم المؤسسة التعليمية برامج وأنشطة تعليمية ذات طبيعة خاصة من حيث المحتوى أو مجال التركيز أو أسلوب وجهة التدريس أو التدريب لضمان التوافق مع المعايير المناسبة ،وقد تضم هذه الأنشطة برامج المهارات الأساسية ، برامج الشهادات المعتمدة ، التعليم التجريبي ، والدراسات غير المؤدية إلى درجة علمية ، التعليم عن بعد وغيرها .

-المعيار الرابع عشر : تقييم تعلم الطلاب Assessment of Student Learning : تضع المؤسسة التعليمية نظاماً لتقييم تعلم الطلاب يضمن أن الطلاب يملكون المعارف والمهارات والجدارات المتوافقة مع أهداف المؤسسة والأهداف المنشودة من التعليم العالي عموماً .

معايير الاعتماد من قبل هيئات الاعتماد فى الدول المتقدمة :

تُصاغ شروط تحقيق الاعتماد للمؤسسة التعليمية وبرامجها على شكل حد أدنى من المعايير التى يجب تحقيقها فى نوعية التعليم المقدم ، وعادة ما تصاغ السياسات التى توضح هذه المعايير وكيفية تطبيقها كما تطالب هذه المعايير المؤسسات التعليمية متابعة تحسين وتطوير نوعية التعليم وزيادة كفاءة المؤسسة من أجل الوصول إلى حالة التميز فى الأداء ويتم تقييم مدى تحقيق المؤسسة لهذه المعايير من خلال عملية التقسيم الذاتي والخارجي ، وعلى ضوء ذلك يتخذ القرار المناسب بخصوص الاعتماد .

التصور المقترح لإنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة فى ضوء المعايير الدولية

رسالة الوحدة:

تقويم الأداء التعليمي وتطويره فى كافة عناصر وأنشطة المنظومة التعليمية فى ضوء معايير الأداء المحلية والإقليمية والعالمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة والتطوير المستمر لمنظومة التعليم الجامعي ، والارتقاء بمستوى الكفاءة والقدرة التنافسية لمخرجات التعليم والتي يتحقق معها التواجد لكليات الجامعة خاصة على خريطة الكليات والجامعات المتميزة سواء على المستوى القومي أو العالمي.

أهداف الوحدة:

تهدف الوحدة إلى تقويم الأداء وتطوير العملية التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تقويم العملية التعليمية من خلال قياس مؤشرات الأداء ومدخلات ومخرجات العملية التعليمية (هيئة التدريس - الطلاب - الخريجون).
- 2- تصميم وإعداد نماذج الاستمارات أو الأدوات اللازمة للتقويم بحيث تتضمن آليات ومعايير التقويم والخطوات الإجرائية اللازمة لتنفيذ نظام التقويم.
- 3- نشر ثقافة التقويم بين أعضاء هيئة التدريس وطلاب الكلية من خلال تنظيم حلقات النقاش وورش العمل والدورات التدريبية التي تعنى بتقويم الأداء.
- 4- تبادل الخبرات والأفكار الخاصة بتقويم العملية التعليمية والاستفادة منها في تحقيق التطوير المنشود.
- 5- إنشاء قاعدة معلومات وملفات متكاملة لجميع البرامج الدراسية والمقررات الدراسية لكل الدرجات العلمية التي تقدمها الكليات تمهيداً لاعتماد ما يتفق منها مع المعايير الدولية والهيئات المحلية المختصة.
- 6- تحديد جوانب القوة والضعف في الإمكانيات والبرامج الدراسية التي تقدمها الكليات وتقديم المقترحات والوسائل المناسبة للتغلب عليها ووضع خطط العمل بتقويتات ومسئوليات وتحديد الإمكانيات اللازمة لها.
- 7- متابعة تطوير الكليات لبرامجها ولوائحها للوصول بخريجها إلى مستوى متميز بين خريجي الكليات المناظرة في الجامعات بما يحقق لهم القدرة التنافسية العالية في سوق العمل.
- 8- العمل على إيجاد قنوات اتصال مع الهيئات القومية والدولية التي تهتم بتقويم الأداء في التعليم الجامعي لتبادل الخبرة بما يطور من أداء العملية التعليمية بالكليات.

استراتيجية تحقيق أهداف الوحدة:

تقوم وحدة تقويم الأداء بالكلية بتقويم الأداء وتهيئة الكلية لتطبيق آليات تطوير العملية التعليمية وإشراك الطلاب في تقويم العملية التعليمية من خلال استبيان تقويم أداء أعضاء هيئة التدريس وباقي عناصر العملية التعليمية في المقررات وتطبيق ذلك فى معظم المقررات بالكلية كما يتم تصميم استبيانات أخرى لأخذ رأي الطلاب في أداء المقررات ورأي أعضاء هيئة التدريس التي يدرسونها وكذلك تقرير نصف سنوي يقدمه أعضاء هيئة التدريس لرئيس القسم.

كما تستطيع الوحدة أن تقوم بطبع كتاب سنوي يعطى إحصاءات كاملة حول نتائج الكلية والفرق الدراسية ومقررات كل فصل دراسي و كل مرحلة سنوية وتحليل إحصائي لها ونشر وتحليل نتائج تقييم الطلاب للأداء بالمقررات التي تدرس لهم وآرائهم الحرة حول هذه المقررات.

الهيكل التنظيمي للوحدة:

- 1- يتولى إدارة الوحدة مجلس يشكل بقرار من سعادة الدكتور/ عميد الكلية على الوجه التالي:
 - رئيس الوحدة من وكيلي الكلية (التعليم والطلاب) يدير جلسات الوحدة كما يتابع تنفيذ قرارات الوحدة.
 - عدد 2-3 من أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة والفعالية في مجال تطوير التعليم ويقومون بجانب حضور الجلسات والإشراف ومتابعة أنشطة الوحدة.
 - ويضم سنوياً طالبين من طلبة الكلية من المتفوقين دراسياً ومن الفاعلين في الأنشطة الطلابية يتم اختيارهم في بداية العام الدراسي بواسطة رئيس الوحدة.
 - وتتخذ القرارات بالأغلبية مع عدم حسب أصوات الطلبة.
- 2- تقوم الوحدة بتوزيع مسئوليات الإشراف والمتابعة على أقسامها وهي كما يلي:
 - قسم البرامج الدراسية والطلاب.
 - قسم أعضاء هيئة التدريس.
 - قسم الخريجين وخدمة المجتمع.
 - يساعد الوحدة في أعبائها.
 - عدد 1 أخصائي حاسبات.
 - عدد 2 مدخل بيانات على الحاسب الآلي.

اختصاصات الوحدة:

- 1- وضع استراتيجية لتقويم الأداء بصورة دورية بحيث تأخذ في اعتبارها أي تغييرات داخل أو خارج الكلية مع اقتراح الآليات اللازمة للتطوير.
- 2- الإشراف على تنفيذ استراتيجية لتقويم الأداء
- 3- العمل على أن يكون للوحدة حلقة اتصال بين إدارة الكلية والأقسام بالكلية.
- 4- القيام بالفعاليات والتطبيقات التي تؤدي إلى تطوير الأداء على المستوى الأكاديمي مثل:
 - أ - تصميم النماذج المساعدة (Templates) في توصيف البرامج الأكاديمية والمقررات للسنة الدراسية الأولى ومرحلة الدبلوم بالكلية، وكذلك في عمل التقارير (Reports) الخاصة بالمقررات والبرامج والتقارير النصف سنوية للكلية بالإضافة إلى تصميم استمارات الاستبيانات التي تساعد في متابعة العملية التعليمية.
 - ب - توعية أعضاء هيئة التدريس بمؤشرات تطوير الأداء وتدريبهم على استخدام استمارات البيانات المختلفة خصوصاً التي تتعلق بمواصفات البرامج والمقررات الدراسية وكيفية كتابة التقارير الخاصة بها.
 - ج- معاونة الكلية في عمل دراسات ذاتية (Self - Study) كنظام مراجعة داخلي (Internal Review System) لمدى تحقق عملية التطوير بها.
 - هـ- معاونة الكليات في وضع المعايير الأكاديمية (Standards) والعلامات المرجعية (Benchmarks) الخاصة ببرامجها المختلفة.

التوصيات و المقترحات:

- مما سبق يمكن أن نقدم التوصيات على النحو التالي :-
- يجب على كافة القوى الممثلة للمؤسسة التعليمية فهم ما يحويه مصطلح الجودة ومركباته من (المفهوم والأهمية في العملية التعليمية) حتى يتسنى لهم الاشتراك الفعلي في تحقيق الرسالة.
- خلاف المعرفة للمفهوم والأهمية للمصطلحات الفرضية الآتية ، يجب أن توفر المؤسسات التعليمية البيئة الصالحة للتطبيق .
- ضرورة أن تحدد كل مؤسسة تعليمية سواء كانت في المراحل الأولية أو الوسطي أو العالية رسالتها ثم تعمل على تنفيذها من خلال تدليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعية للجودة .
- زيادة اهتمام إدارات الجامعات بتطبيق مؤشرات الجودة في التعلم الجامعي.
- ضرورة الاهتمام بتقديم خدمة الإنترنت مجاناً لكل من الطلبة والمحاضرين الجامعيين لما لها من نتائج إيجابية في التحفيز على البحث والدراسة لكل منهم . كما يزيد استخدام تلك الشبكة كل من المعلم والطالب مهارة البحث العلمي ، وتوظيف التقنيات في تنفيذ المساقات الدراسية، والأبحاث العلمية.
- هناك حاجة ماسة لإيجاد الجامعة المجتمعية ، أي بمعنى الوجود المجتمعي للجامعة، بتوظيف طاقاتها العلمية و مواردها في إيجاد الكوادر المدربة في كافة مناحي الحياة ، وذلك من خلال عملية الربط بين المساقات الدراسية وحاجات السوق المحلي.
- كما ينبغي أن يكون المقرر الدراسي على هيئة موضوعات بحثية ، وليس في صورة كتاب ملزم للطلبة.
- تنويع الموضوعات الدراسية بما يتناسب مع حاجات السوق المحلي.
- ابتعاث محاضرين إلى الخارج للإفادة من الخبرات العالمية في التعليم الجامعي.
- تدريب المحاضرين والإداريين على كيفية تطبيق الجودة في التعليم الجامعي حسب المواصفات العالمية.
- إعطاء فرصة للطلبة للمشاركة في تطبيق مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي.
- تشكيل فريق تقويم داخلي ممثل نسبياً من الكليات المختلفة.
- اعتماد سياسة التقويم الخارجي للتحقق من مدى تطبيق الجودة في التعليم الجامعي.
- تنويع تقنيات التعليم والتقويم الجامعي.
- احترام الحرية الأكاديمية للجامعات.
- العمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بكليات الجامعة في ضوء المعايير الدولية.

قائمة المراجع :

أولا : المراجع العربية:

1. أبو هلال وآخرون : مدى توافق التعليم العالي مع سوق العمل المحلي دراسة تحليلية، مركز البحوث والدراسات الفلسطينية الدائرة الاقتصادية، سلسلة تقارير الأبحاث رقم (9)، نابلس، فلسطين، 1998.
2. الجسر، سمير : ورقة عمل قدمت لورشة العمل حول "إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص" والتي عقدتها وزارة التربية والتعليم العالي في الفترة 10-24/2/2004، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت ، لبنان، 2004.
3. القبيسي، محمد حسن: الجامعة بين النقد والتقويم - دراسة حالة، جامعة قطر، دراسات في المناهج، كلية التربية، جامعة عين شمس، ع. (39)، القاهرة، صص. 125-169، 1999.

4. الخطيب، أحمد: **إدارة الجامعة - دراسا تحديثية**، مؤسسة حماة للدراسات الجامعي والنشرو التوزيع، عمان، 2001.
5. أبو نبعه، عبد العزيز وفوزيه مسعد : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بحث مقدم لمؤتمر **التعليم العالي في الوطن العربي في ضوء متغيرات العصر**، جامعة الإمارات، 1998
6. النتل ، سعيد: **قواعد التدريس الجامعي**، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، 1997.
7. ابن منظور، لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف ، القاهرة، 1984.
8. بدر، عبد الرحمن : **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات، الكويت، 1984.
9. حسن، عبدعلي: **تقويم التدريس الجامعي**، مجلة العلوم الإنسانية، ع. (4)، مجلس التعاون لدول الخليج العربي ، المنامة، ص. 112-147، 2001.
10. جودت، محمد : **الجودة في التعليم العالي من منظور استراتيجي**، المجلة العلمية للعلوم الاجتماعية، جامعة الأزهر - غزة ، 2009.
11. سليمان، نجدة؛ براهيم : **رؤية مستقبلية لتكامل الجودة والالتحاق وتحقيق جودة التعليم العالي في ضوء تجارب بعض الدول المتقدمة**، 2003 [http://www.cairo.eun.eg/Arabic/d44.htm\(accsed13Jan.2004\)](http://www.cairo.eun.eg/Arabic/d44.htm(accsed13Jan.2004))
12. شحادة، نعمان : **نحو استراتيجية جامعية عربية جديدة**، بحث مقدم للمؤتمر العلمي "دور الجامعات العربية في تعزيز الهوية العربية"، والمقدم للاجتماع السادس والثلاثون لمجلس اتحاد الجامعات العربية والمنعقد بجامعة قطر في الفترة 4-6/10/2003، قطر، 2003.
13. شهاب ، محمد على وآخرون: **تقييم جودة العملية التعليمية في كلية التجارة - جامعة القاهرة دراسة مقارنة للنظم التعليمية المختلفة بالكلية**، <http://www.cairo.eun.eg/arabic/b27.html>
14. غالب ،ردمان محمد سعيد: أساليب التفكير لدى معلمي الثانوية قبل الخدمة، 2000. [http://www.ust.edu/ssm/sup_1.htm\(Accessed12jan2004\)](http://www.ust.edu/ssm/sup_1.htm(Accessed12jan2004))
15. علي، علي، علي حسين: **قضية التحديث في التعليم العالي في جمهورية مصر العربية** ، 2003. [http://www.khayma.com/education-technology/s1.htm\(accessed10jan.2004\)](http://www.khayma.com/education-technology/s1.htm(accessed10jan.2004))
16. منذر، عبدالرحمن : **الجودة في التعليم الجامعي**، دار المنار للطباعة ، غزة ، 2009.
17. مصطفى ، احمد والأنصاري محمد : **برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي**، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، 23-26/6/2002، قطر، 2002.
18. زيدان، مراد صالح : **مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي المصري**، مجلة كلية التربية ، جامعة الأزهر، ع72، 1998.
19. وزارة التربية والتعليم العالي، الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين : **نظام لضمان وتحسين الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي في فلسطين خبرة فلسطينية**، ورقة مقدمة لورشة العمل المتخصصة الأولى حول " تقييم الجودة والأداء النوعي لمؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي " والمنعقدة في جامعة حلب، 22-23 / شباط / 2003، سوريا، 2003.
20. يوسف ، علي: **معايير الجودة في التعليم العالي** ، دار العلم للمليين ، بيروت 2005

ثانيا: المراجع الأجنبية:

- 21-National Quality Assurance and Accreditation. (2004). *The Quality Assurance and Accreditation Handbook*: National Quality Assurance and Accreditation.
- 22- Nugraha ,Paul:(2001)*Management in teaching& learning process*.(Online)Available from:<http://www.petra.ac.id/english/science/tqm/paper5.htm>(accessed 22jan.2003)
- 23-David, B., & Harold, T. (2000).*Quality in Higher Education* (Vol. 6): Routledge, part of the Taylor & Francis Group.
- 24-Brennan, J. (1998).Quality Assurance in Higher Education A Legislative Review and Needs Analysis of Developments in Central and Eastern Europe: EC/Phare/ETF copyright.
- 25- Murray,Harry&Others(1997);Ethical Principles in University TEACHING, Center for DEVELOPMENT OF Teaching LEARNING, VOL.(1), NO.(1), TORINTO-CANADA,JAN.1997.