



تقييم واقع تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة

(ISO 21001:2018) / دراسة حالة في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية¹

الباحث مصطفى باسم جبار
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الادارية بغداد
muba222@yahoo.com

أ.م.د. نداء صالح مهدي
الجامعة التقنية الوسطى
الكلية التقنية الادارية بغداد
dr.n.alshaheen@gmail.com

المستخلص

يهدف البحث الى تقييم الواقع الفعلي لإدارة الجودة في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية ومتطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة ISO 21001:2018, أذ ينطلق البحث من حاجة الكلية الى مواكبة التطورات الادارية في مجال تبني نظم ادارة الجودة من اجل تحسين بيئة النظام التعليمي وبما ينعكس على تحسين جودة مخرجاتها. أعتمد منهج دراسة الحالة للوصول الى الحقائق المتعلقة بتطبيق النظام وتحقيق اهداف البحث الذي يعتمد المعايير الميدانية والملاحظة والمناقشة, وأستعملت قوائم الفحص (checklist) لجمع البيانات والمعلومات, فضلاً عن عدد من الادوات الاحصائية لقياس الفجوة وتحليلها, وقد اظهرت النتائج ان فجوة تطبيق المواصفة (ISO 21001:2018) في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية تبلغ (70.67%).

الكلمات الرئيسية: نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية, المواصفة الدولية (ISO 21001:2018).

Abstract:

The aims of this paper is to assess the actual reality of quality management at the Technical College of Electrical Engineering and the requirements of the quality management system in accordance with the specification ISO 21001: 2018, as the research starts from the college's need to keep abreast of administrative developments in the field of adopting quality management systems in order to improve the educational system environment and to be reflected in improving the quality of its output. we adopted the case study approach to reach the fields related to the application of the system and achieve the research objectives that depend on field coexistence, observation and discussion, and checklists were used to collect data and information, as well as a number of statistical tools for measuring the gap and analyzing it, and the results showed that the application gap (ISO 21001: 2018) at the College of Electrical Engineering Technology, it stands at (70.67%).

¹ البحث مستل من رسالة ماجستير (تقييم واقع نظام إدارة الجودة على وفق المواصفة ISO 21001:2018 ودورها في الحوكمة الاكاديمية / دراسة مقارنة في عدد من كليات الجامعة التقنية الوسطى)



المقدمة :

يعد موضوع إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية من الموضوعات المعاصرة التي تستحوذ على اهتمام القائمين على إدارة الجامعات والكليات، فضلاً عن اهتمام المعنيين من الطلبة وأولياء الأمور والمستفيدين والباحثين في هذا المجال وذلك بسبب الدور الذي تؤديه المؤسسة التعليمية في نشر العلم والمعرفة وتزويد المجتمع بخريجين مؤهلين قادرين على الانخراط بسوق العمل، مما يتطلب إدخال أنظمة حديثة لإدارة الجودة تسمح بتنظيم الموارد المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية لتأسيس البنى التحتية ووضع الإجراءات والتعليمات اللازمة لبناء نظام إداري يتمكن من تحقيق جودة خدمة التعليم وتزويد المؤسسات التعليمية بالأساليب الحديثة التي تلبي احتياجات المتعلمين وسوق العمل والمجتمع والمستفيدين الآخرين، ومن هنا فإن المواصفة (ISO21001:2018) توفر أطارا لإدارة نظام الجودة في المؤسسة التعليمية ومنهجية عمل يمكن أن توظيفها لتنظيم مواردها وتمكنها من وضع الإجراءات والتعليمات اللازمة لكافة العمليات والأنشطة وبما يلبي حاجات المتعلمين وسوق العمل . وهذا ماسيتناوله البحث الحالي من خلال تسليط الضوء على المواصفة المذكورة ومتطلباتها ومقارنتها واقع توافرها في الحدود المكانية للبحث المتمثلة بالكلية التقنية الهندسية الكهربائية لتحديد الفجوة القائمة من أجل تقديم التوصيات والمقترحات لتجسيدها.

توزع هيكل البحث على أربع مباحث، الأول منه خصص لمنهجية البحث، أما المبحث الثاني فتضمن الجانب النظري، واختص المبحث الثالث بالجانب العملي، لينتهي المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تواجه مؤسساتنا التعليمية بشكل عام والكلية التقنية الهندسية الكهربائية على وجه الخصوص تحديات وصعوبات عديدة في مجال تطبيق أنظمة إدارة الجودة، لاسيما المواصفة الدولية (ISO21001:2018) المتعلقة بالمؤسسات التعليمية والتي تعد من الأساليب الإدارية الناجحة لتغيير ثقافة المنظمة والعاملين فيها، وحاجة الكلية إلى مواكبة التطورات الإدارية في مجال تبني نظم إدارة الجودة من أجل تحسين بيئة النظام التعليمي وبما ينعكس على تحسين جودة مخرجاتها. لذا شخص الباحثان هذه المشكلة الحقيقية من خلال الزيارة الميدانية الأولية للكلية وإختيارها موضوعاً للبحث والدراسة، وعليه يمكن إثارة التساؤلات للتعبير عن مشكلة البحث وكما يأتي :-

1. ماهي متطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية (ISO21001:2018)؟
2. ما واقع تقييم إدارة الجودة في الكلية ونظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018) ؟

ثانياً: أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :-

1. التعرف على متطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة الدولية (ISO21001:2018).
2. تشخيص الفجوة بين واقع نظام إدارة الكلية الفعلي ومتطلبات المواصفة (ISO21001:2018).



ثالثاً: أهمية البحث

1. سيقدم البحث مساهمة علمية نظرية متواضعة عن نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية ودوره في تحسين بيئة التعليم الإدارية.
2. لفت إنتباه الادارة والعاملين في الكلية إلى أهمية متطلبات نظام إدارة الجودة في بناء نظام اداري تعليمي يسهم في تحسين مخرجات التعليم في الكلية ويلبي متطلبات المتعلمين والمستفيدين.
3. سيقدم البحث مساهمة علمية لتشخيص واقع تطبيق المواصفة الدولية (ISO21001: 2018) في الكلية .

رابعاً : منهج البحث

اعتمد البحث منهج دراسة الحالة (Case Study), لكونه المنهج الاكثر ملائمة لتحقيق اهدافه، الذي يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة من خلال المعاشية الميدانية بقصد الوصول الى الحقائق العلمية.

خامساً: حدود البحث

1. الحدود المكانية: اختيرت الكلية التقنية الهندسية الكهربائية موقعاً لإجراء البحث .
2. الحدود الزمانية : أتمدت مدة إنجاز البحث من (2020/4/19) ولغاية (2020/7/21).

سادساً : اساليب جمع وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

اعدت قوائم الفحص بناءا على متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) وأعتمد المقياس السباعي (Likert) لتشخيص مستوى التطبيق والتوثيق في الكلية التقنية الهندسية الكهربائية للحصول على الدقة المطلوبة، و الاعتماد على المشاهدة الفعلية للدلة لأثبات والتأكد من صحة المعلومات، وقد حددت اوزان المقياس من (0-6) , من ثم تحليل البيانات بشكل كمي وتفسير النتائج، ويوضح الجدول (1) فقرات المقياس السباعي واوزانه .

جدول (1) المقياس السباعي لتحديد درجة التطابق مع المواصفة القياسية

مطبق كلياً مؤثق كلياً	مطبق كلياً مؤثق جزئياً	مطبق كلياً غير مؤثق	مطبق جزئياً مؤثق كلياً	مطبق جزئياً مؤثق جزئياً	مطبق جزئياً غير مؤثق	غير مطبق مؤثق
6	5	4	3	2	1	0

استعملت المعادلات التالية لاستخراج النسبة المئوية لمدى المطابقة وحجم الفجوة وكما يأتي :

$$\text{أ- الوسط الحسابي المرجح} = \frac{(\text{الوزان} \times \text{معدلات})}{\text{مجموع التكرارات}} \dots\dots\dots (1)$$

$$\text{ب- النسبة المئوية لمدى المطابقة} = \frac{\text{المرتبة الحسابي المرجح}}{\text{اعلى درجة في المقياس}} \dots\dots\dots (2)$$

$$\text{ت- حجم الفجوة} = 1 - \text{النسبة المئوية لمدى المطابقة} \dots\dots\dots (3)$$

المبحث الثاني:مراجعة نظرية لنظام ادارة الجودة وفقاً للمواصفة (ISO 21001: 2018)

اولاً : مفهوم وتطور المواصفة الدولية (ISO 21001: 2018) :-

تمثل المواصفة (ISO21001:2018) أداة إدارية مشتركة لمؤسسات التعليم والتدريب التي تقدم المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية إحتياجات المتعلمين والمستفيدين الآخرين بشكل أكثر فاعلية، وهي احدث مواصفة منشورة وصادرة عن منظمة الايزو والتي تخص مجال التعليم الاكاديمي. وقد عدها



الباحثان (Anttila & Jussila, 2016: 7) المواصفة بانها حدث تاريخي غير مسبوق عندما بحثا في حاجة المنظمات التعليمية الى توفير تعليم ذا جودة عالية ويرضي جميع الاطراف المعنية. يمكن تطبيق المواصفة على جميع المؤسسات التعليمية التي توافر المعلومات للمتعلمين من خلال التعليم أو التدريب أو البحث، مما يسهل التفاعل بين أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية والمتعلمين و جميع الأطراف المعنية الأخرى (ISO 21001:2019).

تتوافق المواصفة (ISO 21001) مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى التي تصدرها منظمة (ISO) على سبيل المثال نظام إدارة الجودة و نظام إدارة البيئية ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وغيرها ، وعليه يمكن تطبيق نظام إدارة متكامل للجودة بالمؤسسات التعليمية (Comert, et al.,2019:103).

يعد إصدار مواصفة لإدارة المؤسسات التعليمية (ISO21001) خطوة مهمة لضمان الجودة لأنظمة التعليم الأكاديمي (Baydoun & Hillman, 2019:82). وتوصل (Tohet & Cahyono 2019: 177) الى أن المنظمة التعليمية وإدارتها ستكون قابلة للاختبار عند نشر رسالتها. وان وجود إجراءات إدارية معقدة تحول دون تطبيق المواصفة ISO 21001: 2018 لتحقيق جودة التعليم العالي.

ان المعنيون في منظمة الايزو قد ادركوا بان المصطلحات العامة المستعملة في نظام إدارة الجودة ISO9001 واضحة ومعروفة للمنظمات الصناعية والخدمية، بينما هي غامضة في الممارسات التعليمية، على سبيل المثال، مصطلحات "الزبون" و "صاحب المصلحة" والتي يجري تبادلها في مجال التعليم، اذ يمكن ان ينظر الى المتعلمين بوصفهم زبائن للتعليم، لاسيما الذين يدفعون رسوم او اقساط، كما يمكن النظر ايضا الى الشركات الصناعية على اساس إنها الزبائن الفعليين للتعليم الأكاديمي لأنهم هم المستفيدون من "منتج" التعليم ومخرجاته (Wibisono, 2018 :3).

في أيلول من سنة 2013 كان اول اتفاق على مسودة المواصفة (ISO21001)، وعقد أول أجتماع من قبل لجنة المشروع (ISO/PC 288 (Project Committee) في أيلول سنة 2014 من قبل مجموعة من الخبراء عبر القطاعات الدولية (WG1) التي تعمل في إطار لجنة المشروع ISO/PC 288 لأنظمة إدارة المؤسسات التعليمية - المتطلبات مع إرشادات للاستخدام (iso.org,2018)، شارك ستة وثمانون خبيراً من 39 هيئة تقييم وطنية في تطوير المواصفة، مع إضافة مشاركة من المؤسسات المهمة من مختلف القطاعات التعليمية وأستمرت فرق العمل واللجان بوضع أساسيات المواصفة حتى عام 2017، إذ جرى كتابة المسودة الأخيرة للمواصفة و الاتفاق على صدورها في أيار من سنة 2018 (Martins,2018:19).

ثانياً: مبادئ إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية على وفق المواصفة (ISO 21001:2018):

لنظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية عدد من المبادئ التي ينبغي ان تعتمد عليها هذه المؤسسات عند تبنيها للنظام وهي كما يأتي (ISO21001,2018:39-48) (Vasilevskyi,2019:25) (Camilleri,2017:4) (Kohl,2020:116):

- 1- التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين من المؤسسة التعليمية 2- القيادة البصيرة 3- مشاركة العاملين 4- منهجية العملية 5- التحسين 6- اتخاذ القرارات القائمة على الحقائق 7- إدارة



العلاقات 8- المسؤولية الاجتماعية 9- إمكانية الوصول والعدالة 10 - السلوك الأخلاقي في التعليم 11- حماية أمن البيانات .

يتبن من هذه المبادئ المشار إليها بأنها تشترك مع مبادئ نظام إدارة الجودة SO 9001:2015 السبع منها عدا النقطة الأولى والثامنة والعاشرة والحادي عشر، فضلاً عن ذلك فإن المواصفة تستند على منهج النموذج العملية وفقاً لدورة ديمك المعروفة بدورة التحسين المستمر (حافظ وإبراهيم، 2019: 38) كما هو الحال بالنسبة للمواصفة المذكورة.

ثالثاً: الأطراف المهمة في المؤسسات التعليمية على وفق المواصفة (ISO 21001:2018)

الأطراف المهمة في المؤسسات التعليمية هم الأشخاص والمجموعات والمنظمات التي تتأثر بطريقة أو بأخرى بأداء المؤسسة، وتشمل الأطراف المهمة في التعليم العالي بما في ذلك المتعلمين والمتدربين وأرباب العمل والهيئة التعليمية والحكومة ووكالات التمويل التابعة لها وحملات الاسهم والشركاء والمعاونين والمقيمين والمراجعين، فضلاً عن العاملين والمتطوعين وأفراد المجتمع ووسائل الاعلام ولكل من هؤلاء الأطراف المهمة وجهة نظرهم المختلفة عن الجودة والمتأثرة باهتماماتهم بالتعليم، لذلك ينبغي أن تكون أنظمة الجودة في التعليم العالي وتقييم البرامج ونهج النظام متسقة ومتوافقة مع بعضها البعض فيما يتعلق بالأهداف والهيكل التنظيمي لمنظمة التعليم العالي (Martin &Thawabieh,2018: 3940).

كما تؤكد المواصفة على ضرورة تحديد الأهداف والمتطلبات والرغبات للأطراف المهمة في تقديم الخدمات التعليمية أو التكليف بها، فكلما كانت ملائمة لمتطلباتهم فإنها ستزودهم بالدعم الذي يحتاجون إليه في تقديم احتياجاتهم وأهدافهم التعليمية، لذلك عليها استشارتهم لتحديد الكيفية التي يتوقع بها تطوير المهارات والكفاءة والوعي وكل ما يعد من مؤشرات النجاح لخدمة التعليم و التعلم (Pankina,2015:396).

كما يمكن للأطراف المهمة، أن تشغل أكثر من نوع واحد من العلاقة، على سبيل المثال يمكن لطالب الدكتوراه أن يكون أحد المستفيدين من المؤسسة التعليمية كأن يكون طالبا وموظفا في آن واحد (Wibisono, 2018 :6).

رابعاً : فوائد تطبيق المواصفة ISO 21001 :2018 :-

يحقق تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية العديد من الفوائد لها وكما يأتي (de Melo, et al., 2020: 4) (Latchem, 2017: 46) (Comert, et al., 2019: 103)

1. ضمان مواءمة الأنشطة المؤسسية مع سياساتها ورسالتها التعليمية ورؤيتها والأهداف وخطط العمل.
2. تسهيل التعلم الذاتي وفرص التعلم مدى الحياة، والاستجابة الفاعلة للمتعلمين عن بعد والمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة.
3. عمليات وأدوات تقييم متسقة لإثبات وتعزيز الكفاءة والفاعلية.
4. زيادة الموثوقية بالمؤسسة التعليمية.
5. أداة للمؤسسات التعليمية لإثبات أنها تتبع ممارسات فاعلة لإدارة الجودة.
6. اشاعة ثقافة التطوير والتحسين المؤسسية.
7. مواءمة المعايير الوطنية والخاصة في إطار دولي.



8. مشاركة واسعة من الأطراف المعنية.

خامساً: متطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001 : 2018) :-

تتضمن المواصفة القياسية الدولية (ISO 21001:2018) عشر متطلبات رئيسية، وإن أهم متضمناتها هي كما يأتي :

المتطلب الأول : المجال (Scope) : تحدد المواصفة متطلبات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) عندما تكون المؤسسة بحاجة إلى إثبات قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث. وإلى حاجتها إلى إرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين من خلال التطبيق الفاعل لنظام الإدارة التعليمية، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان التوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.

المتطلب الثاني : المراجع المعيارية (Normative references) : لا توجد مراجع معيارية في هذا الوثيقة

المتطلب الثالث : المصطلحات والتعريف (Terms and definitions) : تتضمن كافة التعريف والمصطلحات الواردة هذه المواصفة ويمكن الرجوع إلى نص المواصفة للتعرف عليها.

المتطلب الرابع : سياق المؤسسة (Context of the organization) : يتضمن (4) متطلبات فرعية، تختص بفهم تحديات البيئة التعليمية التي تؤثر على استراتيجية المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية وهدفها وغرضها، ويحدد السياق الإطار الذي يحدد شروط المجال لنظم إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية، فإن تحديد سياق المؤسسة أمراً حاسماً ولا غنى عنه لفهم احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المهمة وينبغي أن يكون لدى المؤسسة عمليات وأدوات لتحديد وتحليل سياقها.

المتطلب الخامس : القيادة (Leadership) : يتضمن (3) متطلبات فرعية، تختص برسم السياسة التعليمية والأدوار التنظيمية وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإثبات قدرة الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية على القيادة والالتزام والمساءلة.

المتطلب السادس : التخطيط (Planning) : يتضمن (3) متطلبات فرعية، تختص بمراعاة المخاطر والفرص سواء بالمؤسسة التعليمية أو الأطراف المهمة وتحديد كيفية التعامل مع هذه المخاطر.

المتطلب السابع : الدعم (Support) : يتضمن (5) متطلبات فرعية، تختص في جميع ما يتعلق بالموارد والكفاءة والتوعية والاتصال والمعلومات الموثقة من سجلات ووثائق.

المتطلب الثامن : التنفيذ (Operation) : يتضمن (7) متطلبات فرعية، تختص بالعمليات الداخلية والخارجية، ويبدأ بفقرة التخطيط والمراقبة التشغيلية ومتطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وما يتطلب من تواصل مع المتعلمين والمستفيدين لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم ومراجعتها، وما يستلزم ذلك من إجراء عمليات التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات التعليمية لضمان توافرها، فضلاً عن وضع ضوابط للمنتجات والخدمات المقدمة من خارج المؤسسة، ولابد من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية والسيطرة عليها وضبط أي حالات قد تحصل في المخرجات التعليمية غير المطابقة .



المتطلب التاسع : تقييم الاداء (Performance evaluation) : يتضمن (3) متطلبات فرعية, تختص في عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم وعمليات التدقيق الداخلي ومراجعة الادارة للتأكد من التطابق مع متطلبات المواصفة.

المتطلب العاشر: التحسين (Improvement):- يتضمن (3) متطلبات فرعية , تضمن إجراءات التحسين التصحيحية لحالات عدم المطابقة في نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية, فضلاً عن التحسين المستمر وفرص التحسين.

المبحث الثالث / تقييم واقع ادارة الجودة في الكلية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018)

أولاً:- نبذة مختصرة عن الكلية التقنية الهندسية الكهربائية

الكلية التقنية الهندسية الكهربائية احدى تشكيلات الجامعة التقنية الوسطى , تأسست عام 1999 وتقع في بغداد - الدورة - سوق الاثورين مجاور دير الرهبان الكلدان بمساحة (77) دونم و (18) اولك و (64.84) م² وهذه المساحة الواسعة اعطت خصوصية من جانب انتشار الابنية وتوفر مساحات واسعة للتوسع في المستقبل, في بداية تأسيسها كانت تضم ثلاثة اقسام فقط (قسم هندسة تقنيات القدرة الكهربائية , قسم هندسة تقنيات الحاسوب , قسم هندسة تقنيات الاجهزة الطبية) , وفي عام 2003/2002 تم استحداث برنامج الدبلوم العالي قسم هندسة تقنيات القدرة الكهربائية وفي عام 2005/2004 استحدث برنامج الماجستير في قسم هندسة تقنيات الحاسوب ومن ثم قسم هندسة تقنيات القدرة وفي عام 2017/2016 استحدث برنامج الماجستير لفهم هندسة تقنيات الاجهزة الطبية وفي عام 2017/2016 استحدث قسم هندسة تقنيات السيطرة والامتة.

ثانياً:- عرض وتحليل نتائج قوائم الفحص

تتضمن هذه الفقرة تقييم واقع ادارة الجودة في الكلية وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018), من خلال عرض نتائج قوائم الفحص وتحليلها, وبما ان المتطلبات الثلاثة الاولى للمواصفة عامة, فاننا سنعمل على قياس المتطلبات السبعة الاخرى:

المتطلب الرابع : سياق المنظمة

جدول (3) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب سياق المنظمة

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
1	4.1	فهم المؤسسة وسياقها	6	100%	0%
2	4.2	فهم حاجات وتوقعات الاطراف المهتمة	4	66.67%	33.33%
3	4.3	تحديد مجال نظام إدارة المؤسسات التعليمية	2.5	41.67%	58.33%
4	4.4	نظام إدارة المؤسسات التعليمية	0.86	14.33%	85.67%
5	4	المعدل الكلي لمتطلبات سياق المنظمة	3.34	55.67%	44.33%

يتضح من نتائج الجدول (3) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الرابع) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (3.34) من اصل (6) درجات, وبنسبة مطابقة (55.67%), مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (44.33%), كما يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف وكما يأتي:



ت	نقاط القوة	نقاط الضعف:
1	تتبنى الكلية مصفوفة (SWOT) من أجل تحليل بيئتها الداخلية والخارجية، كما يجري مراجعة وتحديث المعلومات المتعلقة بهذه القضايا بشكل سنوي .	لا تمتلك الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام إدارة المنظمات التعليمية على وفق المواصفة (ISO21001:2018).
2	يجري توثيق القضايا المتعلقة بتوجهها الاستراتيجي مثل الرؤية والرسالة والاهداف والقيم الجوهرية للكلية، فضلاً عن التزام الكلية بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المحافظة على البيئة والسلامة المهنية في مختلف مرافق الكلية .	لا توجد خطوات عملية لإنشاء وتنفيذ نظام إدارة المنظمات التعليمية على وفق المواصفة (ISO21001:2018).
3	تحدد وتوثق الكلية الاطراف المهمة بنظام الادارة الخاص بها والتي تشتمل على (المعلمين , إدارة الكلية , العاملين ,سوق العمل الخاص والعام)	
4	تعتمد الكلية هيكلاً تنظيمياً محدداً للوظائف والاقسام الادارية والعلمية , كما أن هناك عملية تحديث للهيكل التنظيمي وإنشاء وحدات جديدة مثل (وحدة البحوث , وحدة متابعة الخريجين)	

المتطلب الخامس: القيادة، يوضح الجدول (4) نتائج تحليل قائمة الفحص متطلب القيادة وكما يأتي:

جدول (4) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب القيادة

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
6	5.1	القيادة والالتزام	2	33.33%	66.67%
7	5.2	السياسة للمنظمة التعليمية	0	0%	100%
8	5.3	الادوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات	2.14	35.67%	64.33%
9	5	المعدل الكلي لمتطلبات متطلب القيادة	1.38	23%	77%

يتضح من الجدول (4) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الخامس) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (1.38) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (23%)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (77%)، يستدل من نتائج قوائم الفحص وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:

ت	نقاط القوة:-	نقاط الضعف (فرص التحسين):-
1	تعتمد الكلية آلية في إعداد خطة إستراتيجية للسنوات (2020-2025) أخذة بنظر الاعتبار مجموعة من الخطط مثل خطة تأهيل المختبرات وخطة تطوير القدرات والحوكمة الالكترونية .	عدم وجود سياسة لنظام إدارة الجودة خاصة بالمنظمة التعليمية مصادق عليها من الادارة العليا تتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) او اي نظام من انظمة الإدارة التي تصدر عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO)
2	تتبنى الكلية رؤية ورسالة واهداف محدثة ومستدامة كما توجد خطة واستراتيجية واضحة لتحقيق الرؤية والرسالة .	لايوجد فريق مختص لمعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة مزود بالموارد , يقدم الدعم المناسب لمن لديه احتياجات ومتطلبات اضافية لتسهيل عملية الوصول للمرافق والبيئات التعليمية لهم .
3	تعمل الادارة العليا على تحديد ادوار ومهام ومسؤوليات مسؤولي الاقسام والشعب , فضلاً عن ادوار ومهام العاملين ضمن وثيقة الحالة التي يعدها قسم ضمان الجودة والاداء الجامعي .	



المتطلب السادس: التخطيط، يوضح الجدول (5) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التخطيط وكما يأتي :

جدول (5) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التخطيط

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
10	6.1	اجراءات لمعالجة المخاطر والفرص	1	16.67%	83.33%
11	6.2	أهداف المؤسسة التعليمية والتخطيط لتحقيقها	4	66.67%	33.33%
12	6.3	التخطيط للتغييرات	0.5	8.33%	91.67%
13	6	المعدل الكلي لمتطلبات بند التخطيط	1.83	30.5%	69.5%

يتضح من الجدول (5) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (السادس) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (1.83) من اصل (6) درجات وبنسبة مطابقة (30.5%)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (69.5%) يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:

ت	نقاط القوة	نقاط الضعف (فرص التحسين):
1	تتبنى الكلية أهدافاً للامسام العلمية وللبرامج التعليمية، ويجري توثيقها وتحديثها وتعديلها عند الحاجة لذلك، وضمن استمارة الوصف الاكاديمي التي تعدها الاقسام	لا توجد آلية موثقة للمخاطر والفرص بشكل يتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).
2	توثق الكلية أهدافها وهي معلنة ومنشورة على الموقع الالكتروني الخاص بها .	لا تتبنى الكلية منهجية لإدارة المخاطر مناسبة مع عملياتها وأنشطتها ويمكن ان تشمل المخاطر على (مخاطر البيئة والصحة والسلامة، مخاطر الملكية الفكرية، مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر الدوران الوظيفي) .
3	تضع الكلية مجموعة من الخطط السنوية التي تتضمن (خطة القبول، خطة البحثية، خطة المؤتمرات والندوات) كما تحدد مدتها الزمنية والمسؤولين عنها .	لا يوجد توافق بين الاهداف وسياسة المنظمة التعليمية وذلك لعدم وجود سياسة جودة خاصة بالكلية من الأساس.
4		لا تتبنى الكلية منهجية مخططة ونظامية لإجراء التغييرات التي قد تحدث في العمليات والأنشطة أو تدريب العاملين أو اختيار الموردين.

المتطلب السابع: الدعم، يوضح الجدول (6) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب الدعم وكما يأتي:

جدول (6) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب الدعم

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
14	7.1	الموارد	2.13	35.5%	64.5%
15	7.2	الكفاءة	2.17	36.17%	63.83%
16	7.3	الوعي	1	16.67%	83.33%
17	7.4	الاتصال	2.2	36.67%	63.33%
18	7.5	المعلومات الموثقة	1.64	27.33%	72.67%
19	7	المعدل الكلي لمتطلبات بند الدعم	1.82	30.33%	69.67%



يتضح من الجدول (6) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (السابع) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (1.82) من أصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (30.33%)، مما يشير إلى وجود فجوة بنسبة (69.67%)، يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:

ت	نقاط القوة	نقاط الضعف (فرص التحسين):
1	تدعم وتبنى الكلية تشكيل فرق (اللجان) لمتابعة مهام وتحقيق أهداف الجودة كما تدعم تطوير عاملها من خلال زجهم في دورات تدريبية يقيمها مركز التعليم المستمر على مدار السنة لتطوير امكانياتهم .	يوجد ضعف في برامج التوعية الخاصة بمعرفة سياسة الجودة واستراتيجية وأهداف نظام إدارة المنظمة التعليمية التي تسهم بتحسين أداء المنظمة التعليمية، فضلاً عن عدم تبني الكلية لسياسة الجودة تتوافق مع المواصفة (ISO21001:2018) .
2	تتبنى طرائق لتقييم إداء جميع العاملين، كما تحتفظ بالمعلومات الموثقة الخاصة بالتدريب والتعليم والمهارات والخبرات بوصفها دليل على الكفاءة.	عدم وجود إجراءات تحافظ على الملكية الفكرية أو زيادة الوعي بقوانين الملكية الفكرية وبإهمية احترامها وتطبيقها .
3	تعتمد الكلية على وسائل وآليات للتواصل الخارجي من خلال وحدة الاعلام والاتصالات على شكل المخاطبات والكتب الرسمية ، فضلاً عن وجود طرائق للتواصل الداخلي مثل المذكرات الداخلية من أجل التعاون وتنسيق الأنشطة .	بالرغم من ان الكلية تضع خطة تدريبية لإشراك العاملين ، الا انها لا تمتلك آلية لتوثيق الكفاءة المطلوبة للأفراد العاملين تحت سيطرتها لمعرفة الفجوات الحاصلة بين الاداء الفعلي والاداء المخطط .
4	تتبنى الكلية نظام إرشفة الالكتروني من أجل حفظ جميع الكتب والسجلات واستمارة وصف البرنامج الاكاديمي ، فضلاً عن تشكيل فرق عمل (اللجان) لحفظ البيانات التي تخص الدرجات والتقدير والتقييم لكل دورة .	لا تتبنى الكلية نظام للتوثيق وفق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).

المتطلب الثامن: التشغيل، يوضح الجدول (7) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التشغيل وكما يأتي:

جدول (7) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التشغيل

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
20	8.1	التخطيط والضبط التشغيلي	3	50%	50%
21	8.2	متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية	2.25	37.5%	62.5%
22	8.3	تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية	2.37	39.5%	60.5%
23	8.4	المراقبة على العمليات والمنتجات والخدمات التعليمية المقدمة خارجياً	1.18	19.67%	80.33%
24	8.5	تقديم المنتجات والخدمات التعليمية	2.84	47.33%	52.67%
25	8.6	أطلاق المنتجات والخدمات التعليمية	3.33	55.5%	45.5%
26	8.7	ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة	2	33.33%	66.67%
27	8	المعدل الكلي لمتطلبات متطلب التشغيل	2.42	40.33%	59.67%

يتضح من الجدول (7) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الثامن) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (2.42) من أصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (40.33%)، مما يشير إلى وجود فجوة بنسبة (59.67%)، يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:



ت	نقاط القوة:-	نقاط الضعف (فرص التحسين):-
1	توثق الكلية وتهتم بعملية انشطة التعليم والتعلم وتعمل على تأمين طرائق ووسائل تعليمية وبيئات تعليمية وتحدد طرائق التقييم وطرائق التعليم والتعلم من خلال استمارة وصف البرنامج الاكاديمي .	ضعف توثيق العمليات اللازمة للتخطيط والتنفيذ الفعال والسيطرة على عملية الخدمة التعليمية التي يمكن ان تشمل هذه الوثائق على العقود والمواصفات والاجراءات وتعليمات العمل .
2	تتواصل الكلية مع المتعلمين لتوضيح الالتزامات والشروط المسبقة قبل بدء العملية التعليمية من خلال (لوحة الاعلانات) مع ذلك ومع بدء العملية التعليمية تتواصل مع المتعلمين لتوضيح محتوى البرنامج التعليمي والوسائل والطرائق المستخدمة في عملية تقديم الخدمة التعليمية .	ضعف في تشكيل فريق عمل مزود بالموارد للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لدعم إمكاناتهم المثلى .
3	توثق الكلية مخرجات التصميم والتطوير في الكلية من خلال استمارة وصف البرنامج الاكاديمي والتي تشمل على الاهداف والمعرفة التي يجب اكتسابها وطرائق تقييم الاداء واستراتيجيات التعليم ضمن خطة المناهج	ضعف في توثيق المتطلبات الضرورية للسياسة والخطة الاستراتيجية التي تضعها الكلية والتي تتأكد من خلالها على قدرتها على تلبية المطالب والخدمات المقدمة بما فيه تلك المطالب الناتجة عن عن تحليل الاحتياجات وسوق العمل والبحث والمطالب والتطورات الدولية ومطالب الصحة والسلامة المهنية .
4	تحمي الكلية ممتلكات المتعلمين والاطراف المعنية من التسرب والضياع والتفادى مثل وثائق وبيانات المتعلمين والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع والشهادات	توجد معايير اختيار للمجهزين إلا انه لا يوجد تقييم لإداء المجهزين وإعادة تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين وفق قدرتهم على تقديم المنتجات والخدمات التعليمية .
5	تحتفظ الكلية بعملية لحفظ بيانات المتعلمين وجرى ارفقة بيانات المتعلمين وهي معلنة على الموقع الالكتروني للكلية كما ان العاملين في وحدة الوثائق والتسجيل	لا يوجد توثيق لمعلومات مقدمي الخدمات الخارجيين لقياس كفاءة(إهلية) وتفاعل المجهز الخارجي مع الكلية.
6		يوجد ضعف في حفظ وتوثيق الوثائق الاكاديمية مثل المحتويات الدراسية والمناهج والمواد المطبوعة والالكترونية (الكتب ومذكرات الدورات والاقراص الضوئية او برامج الكمبيوتر او الملفات)
7		لا تحتفظ الكلية بسجلات تبين معلومات تفصيلية لحالات عدم المطابقة وفق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) .

المتطلب التاسع : تقييم الاداء، يوضح الجدول (8) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب تقييم الاداء وكما يأتي :

جدول (8) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب تقييم الاداء

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
28	9.1	المراقبة والقياس والتحليل والتقييم	2.47	41.17%	58.83%
29	9.2	التدقيق الداخلي	0	0%	100%
30	9.3	المراجعة الادارية	1	16.67%	83.33%
31	9	المعدل الكلي لمتطلبات بند تقييم الاداء	1.17	19.5%	80.5%

يتضح من الجدول (8) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (التاسع) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (1.17) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (19.5%)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (80.5%)، يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:



ت	نقاط القوة:-	نقاط الضعف (فرص التحسين):-
1	تطبق و توثق الكلية وبصورة مستمرة ملف البرنامج للاقسام العلمية باعتباره دليل على الرصد والقياس والتحليل والتقييم أذ يحتوي الملف على توصيف المادة ونسخة من الواجبات والاختبارات كذلك توجد سجلات للمتعلمين تتأكد الكلية من خلالها باستيفاء الشروط والخطط الدراسية وتراعي التسلسل الدراسي	لا توجد إجراءات تدقيق معده من قبل الادارة ضمن خطة وبرنامج لتدقيق نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة التعليمية ووفق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).
2	تتبنى الكلية وسائل واساليب مناسبة للاعتماد عليها لمراقبة وقياس رضا المتعلمين مثل استبيان اداء المتعلمين عن المادة وطرق تدريسها للحصول على المعلومات لمراجعتها	لا يوجد برنامج تدقيق معد من قبل الادارة ضمن خطة وبرنامج لتدقيق نظام المنظمة التعليمية تحدد فيه معايير التدقيق والمسؤوليات وفريق تدقيق لتحديد حالات عدم المطابقة وتحديد فرص التحسين واتخاذ الاجراءات التصحيحية ال.
3	تتبنى الكلية طريقة للتعامل مع الشكاوي والطعون والمقترحات ومثل ذلك وجود صندوق خاص بالشكاوي وكما هو واضح في اروقة الكلية ووجود برنامج خاص بالشكاوي يجري عن طريق الموقع الالكتروني يحافظ على سرية وموضوعية المشتكين .	

المتطلب العاشر: التحسين، يوضح الجدول (9) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التحسين وكما يأتي:

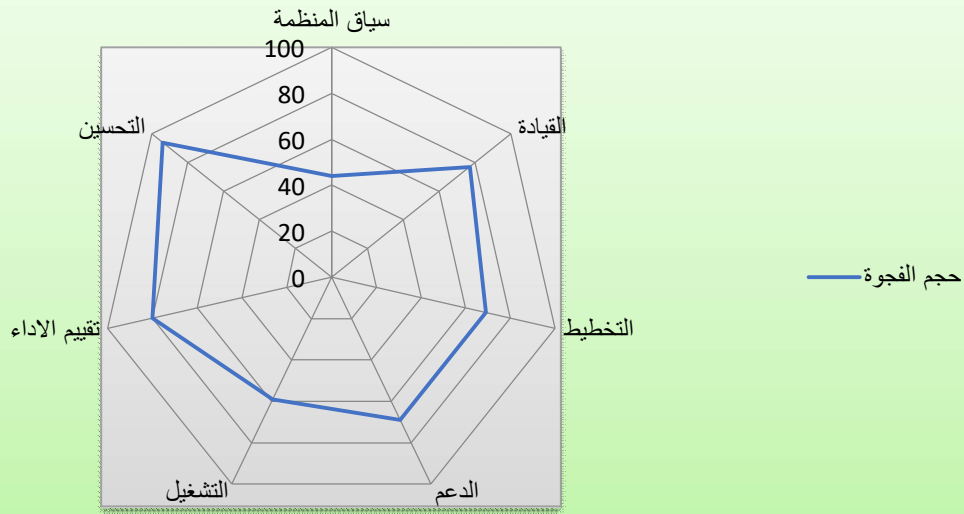
جدول (9) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التحسين

ت	رقم المتطلب	اسم المتطلب	الوسط الحسابي المرجح	النسبة المئوية للمطابقة	حجم الفجوة (%)
32	10.1	الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة	0	%0	100%
33	10.2	التحسين المستمر	0	%0	100%
34	10.3	فرص التحسين	1	%16.67	83.33%
35	10	المعدل الكلي لبنود متطلب التحسين	0.33	%5.5	94.5%

يتضح من الجدول (9) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (التاسع) فقد حققت الكلية وسطاً حسابياً قدرة (0.33) من اصل (6) درجات، وبنسبة مطابقة (5.5%)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (94.5%)، يستدل من النتائج وجود نقاط قوة ونقاط ضعف في الكلية وكما يأتي:

ت	نقاط القوة:-	نقاط الضعف (فرص التحسين):-
1	لا يوجد	عدم وجود برنامج تدقيق داخلي في الكلية مما نتج عنه عدم العثور على حالات عدم المطابقة التي يمكن ان تحدث في خطط التدريب او اداء العاملين والمتعلمين والمواد والخدمات التي يجري تقديمها للمنظمة التعليمية .
2		ضعف في ادامة المعلومات الموثقة
3		لا توجد معلومات موثقة كما ان توثيق عمليات التحسين ضعيف.

يوضح الشكل (3) حجم الفجوة الكلية لمتطلبات نظام إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018)



الشكل (1) حجم الفجوة لمتطلبات نظام إدارة الجودة وفق المواصفة (ISO21001:2018) في الكلية

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

1. تهتم الكلية بالقضايا المتعلقة بتوجهها الاستراتيجي كما انها تتبنى مصفوفة (SWOT) من أجل تحليل بيئتها الداخلية والخارجية، فضلاً عن التزامها بالمسؤولية الاجتماعية من خلال المحافظة على البيئة والسلامة المهنية في مختلف مرافقها.
2. على الرغم من ان الكلية تقدم انواع من المنتجات والخدمات التعليمية , الا انها لاتمتلك معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام إدارة الجودة وفق المواصفة (ISO21001:2018).
3. لا توجد سياسة موثقة خاصة بالكلية ومصادق عليها من قبل الادارة العليا تتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) او اي نظام من انظمة الإدارة التي تصدر عن المنظمة الدولية للتقييس (ISO).
4. تتبنى الكلية رؤية ورسالة واهداف محدثة ومستدامة، كما توجد خطة وأستراتيجية واضحة للسنوات (2020-2025) أستناداً الى الامر الإداري ذي العدد (5497) بتاريخ (2019/11/4) وقد أخذت بنظر الاعتبار خطة تأهيل المختبرات وخطة تطوير القدرات لتحقيق الرؤية والرسالة.
5. لاتوجد في الكلية منهجية لإدارة المخاطر محددة تتوافق مع حجم المخاطر التي تواجهها , هذا يستوجب وضع قائمة بالمخاطر التي تؤثر على أهداف العملية التعليمية .
6. عدم وجود آليات و برامج التوعية الخاصة بمعرفة سياسة الجودة واستراتيجية واهداف نظام إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية التي تسهم بتحسين أدائها، فضلاً عن عدم تبنيها لسياسة الجودة تتوافق مع المواصفة .
7. عدم وجود إجراءات تحافظ على الملكية الفكرية أو زيادة الوعي بقوانين الملكية الفكرية وبإهمية احترامها وتطبيقها.
8. تتبنى الكلية نظام إرشفة الالكتروني من أجل حفظ جميع الكتب والسجلات واستمارة وصف البرنامج الأكاديمي ، فضلاً عن تشكيل فرق عمل (اللجان) لحفظ البيانات التي تخص الدرجات التقييم لكل دورة .



9. ضعف في حفظ وتوثيق العمليات اللازمة للتخطيط والتنفيذ الفعال والسيطرة على عملية الخدمة التعليمية التي يمكن ان تشمل هذه الوثائق على العقود والمواصفات والاجراءات وتعليمات العمل والوثائق الاكاديمية.

10. ضعف في تشكيل فريق عمل مزود بالموارد للمتعلمين ذوي الاحتياجات الخاصة لدعم إمكاناتهم المثلى .

11. لا يوجد برنامج تدقيق داخلي ضمن خطة وبرنامج لتدقيق نظام الادارة التعليمي وفق متطلبات المواصفة.

12. تتبنى الكلية وسائل واساليب مناسبة للاعتماد عليها لمراقبة وقياس رضا المتعلمين مثل استبيان اداء المتعلمين عن المادة وطرائق تدريسها للحصول على المعلومات لمراجعتها.

ثانياً: التوصيات

1. اعتماد نتائج التقييم التي افرزتها قوائم الفحص وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) من اجل الوقوف على الواقع الفعلي لنظام ادارة الجودة في الكلية.

2. الوقوف على نقاط القوة لغرض تعزيزها ونقاط الضعف من اجل تجاوزها وسد الفجوات.

3. وضع خطة عمل يجري من خلالها تحديد الاطراف المهمة ذات الصلة بنظام ادارة الجودة للكلية على وفق متطلبات المواصفة .

4. ضرورة أن تتحمل الادارة العليا في الكلية المسؤولية الكاملة عن فاعلية نظام ادارة الجودة للمؤسسات التعليمية وان تكون مسؤولة بشكل مباشر عن تحديد احتياجات المتعلمين والمستفيدين الاخرين وفهم تلك الاحتياجات وتلبيتها.

5. إعداد سياسة خاصة بنظام ادارة الجودة للمنظمة التعليمية تظهر من خلالها التزام الكلية بالتحسين المستمر والمسؤولية الاجتماعية وإدارة الملكية الفكرية .

6. توفير التدريب المناسب للملاكات في الكلية وتجهيزهم بالموارد والوسائل التعليمية المناسبة لدعم المتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتلبية حاجاتهم المختلفة .

7. وضع خطة لتحديد ومعالجة المخاطر تتناسب مع حجم المخاطر التي تواجهها الكلية .

8. ان تدرك الادارة العليا في الكلية وتدعم انشاء وتنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة للكلية وفق المواصفة (ISO21001:2018).

9. جعل الاهتمام بالتوثيق لجميع الاجراءات والوثائق الاكاديمية التي من شأنها تغلق الفجوة في هذا المجال، عملية مستمرة ولها الاولوية عند تدريب العاملين.

10. تشكيل فرق عمل مدربين ومؤهلين لغرض الاعتماد عليهم في تنفيذ متطلبات نظام ادارة الجودة .

11. تكليف فريق تدقيق داخلي لغرض إجراء التدقيقات لنظام إدارة الجودة لأقسام الكلية كافة لتحديد مدى المطابقة مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).

12. تعزيز الشراكات مع الجامعات العالمية والاقليمية لكي يجري تبادل المعرفة وتحقيق المنفعة المتبادلة.



المصادر

1. حافظ، عبد الناصر، و إبراهيم، حنان مازن، (2019)، تحقيق جودة الخدمة التعليمية بتطبيق متطلبات المواصفة الدولية (ISO21001:2018) دراسة حالة الجامعة التكنولوجية-قسم هندسة كهروميكانيك فرع الطاقة، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد(25)، العدد(114)، ص (32-45).
2. Anttila, Juhani & Jussila, Kari, (2016) " Quality Management in Educational Organizations ", The Journal of Quality in Education, Vol (6), No (7), P(1-9).
3. Baydoun, Elias & Hillman, John, (2019), "Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World: Quality Assurance and Relevance" 1st ed, published by Springer Nature Switzerland AG
4. Camilleri, Anthony, (2017), "Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education" , Conference 12th European Quality Assurance Forum, Riga, Latvia
5. Cömert, Nuran & Akgun, Ilker & Karaköy, Damla & Kaya, Pınar, (2019), " Quality Management Approaches And Their Comparison In Higher Education: Marmara University Faculty Of Business Administration Quality Studies ", Journal of Quality in Higher Education ,Vol (6), NO (3), P(101-111)
6. de Melo, Renata Maciel & dos Santos, Everton Ramos, & Ferreira, Maria, Helena Lasserre & da Silva Santos, Luciano Pereira, (2020), "Quality Management System in Educational Institutions: Integration of FMEA and PROMETHEE II", Global Journal of Researches in Engineering: General Engineering, Vol (20), No (2), P(1-10)
7. ISO, International Organization for Standardization, (2015), " ISO 9001 Quality Management systems -Requirements ", Fifth ed, Geneva, Switzerland.
8. ISO, International Organization for Standardization, (2018), " ISO 21001 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use ", First ed, Geneva, Switzerland.
9. ISO.org, 2018/21001
10. Kohl, Herfried, (2020), Standards for Management System-Systems A Comprehensive Guide to Content Implementation Tools and Certification Schemes , 1st ed, published by Springer Nature Switzerland AG, Switzerland
11. Latchem, Colin, (2017), "Using ICTs and Blended Learning in Transforming TVET", Published by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), Commonwealth of Learning (COL), Canada
12. Martin, Adalia & Thawabieh, Fawaz Ali, (2018), "The Effect of ISO 9001 to Oman Higher Education Operational Performance: Buraimi University College as a Case Study", International Journal of Applied Engineering Research, Vol (13), No(6), p (3939-3947).
13. Pankina, Galina, (2015), "ISO Standard In The Field of Learning Services and The Prospect of its Application in Russia", International Journal for Quality Research, Vol (9), No (3), P (391-400).
14. Tohet, Moch, & cahyono, Dimas, (2019), Quality Improvement Of Higher Education Of Pesantren Through ISO 21001 :2018 , Journal of Islami Education Vol (7), No (1), P (167- 185).
15. Vasilevskyi, Oleksandr, (2019), " higher Education Quality System in the Context of the iso 21001:2018 implementation", measuring equipment and metrology, Vol (80), No (4), P (42).
16. Wibisono, Eric, (2018) "The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it", in *International Seminar on Industrial Engineering and Management*, vol. 11th, Makassar, Indonesia,.