

معايير قياس الجودة الشاملة (TQ) في التعليم العالي (الكلية التقنية الإدارية / بغداد – أنموذج تطبيقي)

الأستاذ المساعد الدكتور جاسم مشنت دواي
جامعة بغداد/ الكلية التقنية الإدارية

المستخلص

تعد تطبيقات معايير الجودة الشاملة (TQ) هدفاً أساسياً في التعليم العالي لتقديم خدمة تعليمية ذات جودة عالية. لذا فإن هدف البحث هو تقدير نسبة مطابقة الجودة في الكلية التقنية الإدارية/بغداد كأنموذج تطبيقي، إذ استعملت قائمة الفحص وتحليل الفجوة Gap Analysis Checklist لهذا الغرض، وتم بموجبها التوصل الى مجموعة من النتائج منها : ان نسبة مطابقة الجودة في الكلية بلغت ٧٦% بمستوى جيد، وإنها تهتم بتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي والمتمثلة بـ (جودة عضو هيئة التدريس، وجودة الخطط الدراسية، وجودة خدمة المجتمع، وجودة المرافق والتسهيلات الجامعية، وجودة الأبحاث ، وجودة البرامج التعليمية، وجودة تقييم الأداء، وجودة التمويل، وجودة الطالب) وبناءً على ذلك قدمت مجموعة من التوصيات.

Abstract

Applications of total quality criteria are considered as basic aim in higher education for presenting educational service of high quality. Accordingly this research aims at estimating the quality conformable rate in the technical college of management/ Baghdad as a practical sample if (Gap Analysis Checklist) is used for this purpose accordingly number of results were reached among which are:

The rate of quality conformity in the college was 76% (good level). It focuses on the implementation of total quality criteria in higher education represented by the quality of teaching member staff, quality of the study plans, quality of community service, quality of university activities and facilities, quality of researches, quality of teaching programmers, quality of performance evaluation, quality of financing and student's quality and accordingly number of recommendations were reached.

المقدمة

بدأت التنظيمات والمؤسسات على اختلاف مسمياتها وأهدافها و في مختلف دول العالم، تضع تصوراتها ورؤاها المستقبلية وترسم السياسات لمواجهة الصعوبات والتحديات التي أفرزتها ثورة العلم والمعلوماتية والعولمة لتتمكن من استيعاب التوقعات ووضع الحلول اللازمة لها . وعلى مستوى العراق عقدت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها للمدة ٢٧-٢٩ نيسان ٢٠٠٩ تحت شعار (نحو صياغة استراتيجية جودة موحدة لمؤسسات التعليم العالي في العراق ... طموح مشروع ونظرة مستقبلية) فان الجامعات العراقية وهيئة التعليم التقني أصبحت بحاجة الى تقويم وتطوير مع ضرورة عدم بقاها على النمط التقليدي في التعليم الذي لا يركز على معايير جودة التعليم العالي .

المبحث الأول

منهجية البحث ودراسات سابقة

أولاً: منهجية البحث

يتناول هذا المبحث المنهجية من خلال ما يأتي:

١ - **مشكلة البحث :** تواجه نظم التعليم العالي تحدياً كبيراً يتمثل بضرورة تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية والذي أصبح هدفاً أساسياً لها، كما أكدت ذلك الكثير من المؤتمرات الدولية لان التحدي الكبير للنظم التعليمية ليس تقديم العلم لكل المواطنين بل التأكيد إن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية ويحقق رضا المستفيدين عن المخرجات والخدمات التعليمية المقدمة لهم . وعليه تتبلور مشكلة البحث في اختبار مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي واختيرت الكلية التقنية الإدارية /بغداد كأنموذج تطبيقي لتقدير نسبة مطابقة الجودة التي تسعى اليها . والأسئلة الآتية تساعد في تقدير نسبة مطابقة الجودة :

١. هل يمتلك القادة الاستراتيجيون في الكلية رؤية مستقبلية عن كليتهم ؟
٢. هل هناك تصور واقعي لدى القادة الاستراتيجيين في الكلية عن نسبة مطابقة الجودة في الكلية في ضوء معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي ؟
٣. ماهي نقاط القوة والضعف في اداء الكلية في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي؟

٢- أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في الآتي:

١. تقديم إطار مفاهيمي عن معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.
٢. تسليط الضوء على أهمية ودور الجودة الشاملة في تحسين الخدمات التعليمية.
٣. التأكيد على دور معايير الجودة الشاملة في ترصين المخرجات والخدمات التعليمية .

٣- أهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الاتية :

١. تقدير نسبة مطابقة الجودة الكلية في الكلية التقنية الإدارية /بغداد كأنموذج تطبيقي.
٢. تشخيص مكامن القوة والضعف في تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكلية التقنية الإدارية/بغداد.
٣. توجيه وإثارة الانتباه إلى أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي والعمل على تهيئة مستلزمات وسبل نجاح تطبيقاتها .

٤- طرائق جمع وتحليل البيانات

تم جمع البيانات عن طريق استخدام قائمة الفحص وتحليل الفجوة (Gap Analysis Checklist) التي تهدف إلى تشخيص الفجوة القائمة بين واقع نظام ادارة الجودة الشاملة وبين المعايير القياسية ومن اجل ترجمة الإجابة عن فقرات قوائم الفحص الى تعابير كمية واستخدمت فقرات مقياس سباعي لتقدير مدى مطابقة التنفيذ الفعلي للمعايير وكما يأتي:

(الخطيب ، ٢٠٠٨ : ٣٢٥-٣٢٦ ، ٣٥٠ ، ٣٥١-)

الجدول (١) المقياس السباعي لتحديد درجة المطابقة وتحديد حجم الفجوة

ت	فقرة المقياس	وزن الفقرة (الدرجة)
١	مطبق كلياً وموثق كلياً	٦
٢	مطبق كلياً وموثق جزئياً	٥
٣	مطبق كلياً وغير موثق	٤
٤	مطبق جزئياً وموثق كلياً	٣
٥	مطبق جزئياً وموثق جزئياً	٢
٦	مطبق جزئياً وغير موثق	١
٧	غير مطبق وغير موثق	٠

إذ قام الباحث بتسجيل إجابات عينة البحث مباشرة، لأن فقرات المقياس تتطلب تطبيق فعلي لمعايير جودة الخدمة التعليمية وليس اجابة مجردة بدون توثيق من قبل المستجيبين.

وبعد تحديد الدرجات لكل محور في ضوء الاجابات على قوائم الفحص في الجانب التطبيقي وكما سيرد ذلك لاحقاً يتم اعتماد المعادلات الاتية لاستخراج النسب المئوية لمدى المطابقة وكما يأتي:

أ- حساب المعدل التقريبي لمدى المطابقة مع المتطلبات لاستخراج الوسط الحسابي المرجح (Weight Mean) من خلال حساب قيم التكرارات لكل قائمة من قوائم الفحص وعلى وفق المعادلة الآتية:

الوسط الحسابي المرجح = المجموع (الأوزان X تكرارها)

مجموع التكرارات

ب- حساب النسبة المئوية لمدى مطابقة التنفيذ الفعلي من قبل الكلية باستخدام المعادلة الآتية:

النسبة المئوية لمدى المطابقة = $\frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{الوسط الحسابي المرجح}}$

٦ (أعلى درجة في المقياس)

ج- حساب حجم الفجوة من خلال طرح النسب المئوية لمدى المطابقة من الرقم (١) وكم يأتي:

حجم الفجوة لكل قائمة فحص = ١ - النسبة المئوية لمدى المطابقة

٥- منهج البحث

اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة "Case study" بعده المنهج الذي يمتاز بالوصف التفصيلي الدقيق في المعلومات ذات العلاقة فضلا عن تعدد سماته من حيث امكانيته في الجمع بين اكثر من اسلوب بحثي في آن واحد.

٦- حدود البحث

تحدد البحث بالنقاط الآتية:

١. الحدود الزمانية: استغرق البحث المدة الواقعة من كانون الثاني ٢٠٠٩ ولغاية تشرين الثاني ٢٠٠٩ .

٢. الحدود المكانية والجغرافية: اجري البحث في الكلية التقنية الإدارية/بغداد والواقعة ضمن الحدود الجغرافية لمحافظة بغداد.

٣. الحدود البشرية: شمل البحث العاملين في المستويات الإدارية العليا في الكلية متمثلة بـ (عميد الكلية، معاوني العميد، رؤساء الأقسام العلمية، ومسؤولي بعض الوحدات) .

٤. الحدود البحثية: اقتصر البحث على معايير مطابقة الجودة والمتمثلة بـ (جودة عضو هيئة التدريس، وجودة البرامج التعليمية، وجودة الخطط الدراسية، وجودة المرافق والتسهيلات الجامعية، وجودة الابحاث، وجودة خدمة المجتمع، وجودة الطالب، وجودة التمويل، وجودة تقييم الاداء) والتي تم وضعها كفقرات في قائمة الفحص للمستجيبين لتقدير مطابقة الجودة للخدمة التعليمية.

٧- موقع اجراء البحث- الكلية التقنية الإدارية / بغداد

هي احدى مؤسسات العليم العالي في هيئة التعليم التقني، تاسست عام ١٩٩٩ ، لتواكب التطورات العلمية والتكنولوجية والتوجهات الحديثة لمختلف العلوم وجوانبه التطبيقية واستيعاب التطورات الحاصلة في بيئة الاعمال وحقوقها الإدارية والتنظيمية كافة في المجالات الإنتاجية، والمالية، والمصرفية والمعلوماتية . مدة الدراسة في الكلية ٤ سنوات، يتلقى الطالب خلالها الجوانب النظرية فضلا عن ممارسة التطبيقات العملية في الاختصاص، يمنح بعدها الخريج شهادة البكالوريوس التقني، اذ بلغ عدد الطلبة (٣٠٠٣) طالب وطالبة في الدراسات الأولية علما ان عدد الاساتذة في الكلية لسنة ٢٠٠٩-٢٠١٠ بلغ (٧٦) تدريسيا بين استاذ واستاذ مساعد ومدرس ومدرس مساعد وان عدد الكادر الاداري (٢٩) وعدد الفنيين (٨٢) فنيا للسنة نفسها.

الغرض من العلم
الاختصاصات والادارة

وتنفذ الكلية خطة طموحة في مجال الدراسات العليا، اذ شملت هذه البرامج كل من برنامج الماجستير والدبلوم العالي في تخصصات تقنيات العمليات والتقنيات المالية والمحاسبية بمنح الخريج بعد انتهاء البرنامج شهادة ماجستير تقني او دبلوم عالي تقني (HDT) في مجال الاختصاص اذ بلغ عدد الطلبة (٣٣) طالبا وطالبة في مرحلة الدبلوم العالي والماجستير مع الارتقاء بهذه الدراسات مستقبلا الى مرحلة الدكتوراه.

كما تتوافر في الكلية وحدة بحوث الجودة ومكتب استشاري يهدفان الى تطوير مجالات البحث العلمي في التخصصات المختلفة وانجاز البحوث والدراسات التطبيقية لاسيما في مجال الجودة لخدمة المجتمع فضلا عن إقامة الدورات التدريبية والتطويرية في الشركات الصناعية والخدمية.

٨- مبررات اختيار موقع البحث

تم اختيار الكلية التقنية الإدارية بـغداد كأنموذج تطبيقي للبحث للمبررات الآتية:

أ- تبني الكلية تطبيقات ادارة الجودة الشاملة حيث حددت رؤيتها بـ(أن تكون كلية تقنية قائدة ومبتكرة في تقديم برامج وخدمات تعليمية عالية الجودة في بيئة عالمية عالية التقنية شديدة المنافسة) فضلا عن رسالتها وقيمها الجوهرية وكذلك الاهداف التي تسعى إلى تحقيقها واعلنت ذلك بشكل رسمي وواضح وصريح.

ب- توافر الكادر التدريسي والمرافق والتسهيلات الجامعية بشكل كافٍ مقارنة بالكلية الاخرى مع وجود اسناد ودعم لزيادتها.

ج- ارتفاع الحد الأدنى للقبول في الكلية للعام الدراسي الحالي ٢٠٠٩-٢٠١٠ مقارنة باغلب الكليات الاخرى المناظرة لها نتيجة زيادة الطلب على الخدمات التعليمية التي تقدمها للمستفيدين.

ثانياً: دراسات سابقة

يتناول هذا الجزء بعض الدراسات والبحوث التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية، لان فلسفة الجودة الشاملة، وافكارها ليست قاصرة على مجال الانتاج الصناعي فقط، وانما توجد تجارب دولية ناجحة في تطبيقها في التعليم عموماً وفي التعليم الجامعي بشكل خاص وكما يأتي:

١- دراسات العربية

١-١ دراسة الكيومي (٢٠٠٢)

- عنوان الدراسة: تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان.

- هدف الدراسة: التعرف على تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان من وجهة نظر الإداريين والتدريسيين فيها.

- اهم النتائج: أن وجهة النظر جاءت تقريبا متطابقة وان درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم ادارة الجودة الشاملة كانت بدرجة كبيرة على جميع مجالات الدراسة (رسالة الجامعة، وعمل الفريق،

وصناعة واتخاذ القرار، والتقييم المستمر، واللامركزية والإدارية، والتدريب المستمر) أما الطريقة العلمية فقد جاءت (متوسطة) من وجهة نظر كل من الإداريين والتدريسيين.

١-٢ دراسة الكنانى (٢٠٠٥)

عنوان الدراسة: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد/جامعة بغداد.

- هدف الدراسة: تحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد. إذ أعدت استبانة على وفق معايير جائزة مالكوم بالدريج واحتوت الاداة سبعة معايير هي: (القيادة، والتخطيط الاستراتيجي، ونظام المعلومات، وإدارة الموارد البشرية، وتصميم العمليات، وقياس وتقييم الجودة، والتركيز على رضا المستفيد).

- اهم النتائج: تبين انه ليست هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ٥% بين اجابات عينة الكليتين. كما امكن التوصل إلى بعض الاستنتاجات التي ابرزها أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مؤيدة من اعضاء الهيئة التدريسية بدرجة عالية أي إنهم يشعرون بأهميتها وفائدتها.

٢- دراسات أجنبية

٢-١ دراسة (Xue 1999) :

Effective practices of continuous quality improvement in United States Colleges and Universities

- عنوان الدراسة: الممارسات المتعلقة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعايير مالكوم بالدريج.

- هدف الدراسة: التعرف على الممارسات المتعلقة بالجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. - اهم النتائج: توصلت نتائج الدراسة إلى توزيع مؤسسات التعليم العالي إلى ثلاث مجموعات من حيث تطبيقها للجودة. * المبتدئون في التطبيق.

* ذوو الخبرة المحدودة في تطبيق الجودة. * ذوو الخبرة الطويلة في تطبيق الجودة. وتوصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى أن مؤسسات التعليم العالي تحتاج إلى بناء نموذج خاص لإدارة الجودة الشاملة.

٢-٢ دراسة (Kolcinski 2000) :

Evaluation of success and failure factors and criteria in implementation of total quality management principles in administration at selected institutions of higher Education

- عنوان الدراسة: الاخفاق والنجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. - هدف الدراسة: تحديد مدى النجاح والفشل في تطبيق الجودة الشاملة في (١٨٤) مؤسسة تعليمية عامي ١٩٩١ و ١٩٩٦.

- أهم النتائج: * وجد أن عدد المؤسسات التي تطبق أسس إدارة الجودة الشاملة قد زاد بين عام ١٩٩١ وعام ١٩٩٦ إلى (١٠٠) مؤسسة فضلاً عن أن ١٦% من هذه المؤسسات تشجع على اتباع أسس الجودة الشاملة في عملياتها الإدارية. و ٥٧% من هذه المؤسسات قامت خلال السنوات الماضية بتقويم مدى اتباعها لاسس الجودة الشاملة.

** ٣٧% من هذه المؤسسات اوضحت انها تعاني قلة الدعم الإداري وضعف القيادة وتعد ذلك معوقاً كبيراً في تطبيق أسس الجودة الشاملة.

*** ٩٣% من هذه المؤسسات أكدت أنها واجهت معوقات ومشكلات في تطبيق أسس الجودة الشاملة. فضلاً عن ذلك أن مؤسسات التعليم العالي تعاني تقريباً المعوقات نفسها التي يواجهها قطاع الأعمال حين يطبق أسس الجودة الشاملة كما اوضحت الدراسة أن المؤسسات التي استطاعت أن تطبق أسس الجودة كانت تحظى بدعم إداري ورؤية جيدة وقيادة قوية وتعمل في إطار فريق عمل واحد داخل المؤسسة الواحدة.

المبحث الثاني

إدارة الجودة الشاملة

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية اليابانية من جهة والأمريكية والأوروبية من جهة أخرى وذلك للحصول على رضا المستهلك. (أبو نبعه، ٢٠٠٤، ١٣٠) ومن وجهة نظر (Summers , 2006 : 16) فإنها تعد أسلوباً إدارياً يركز على استمرارية العمليات وتحسين النظام لتحقيق قناعة الزبون لضمان نجاح الشركة على المدى البعيد. وقد أنتقل تطبيق هذا المفهوم من قطاع الصناعة إلى قطاع التعليم، إذ يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي برزت إلى حيز التطبيق في القطاع التربوي، ويرتكز هذا المفهوم على فلسفه مفادها أن الجودة هي عملية تحسين تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل.

وفي الحضارة الإسلامية توجد الكثير من الآيات القرآنية الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة للرسول محمد (صلى الله عليه وسلم) إذ يقول سبحانه وتعالى (أنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً) (سورة الكهف، ٣٠) وكذلك الحديث الشريف لنبيينا الكريم محمد (صلى الله عليه وسلم) "أن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه". وكذلك المشاهدات العملية في الدول العربية الإسلامية والتي تؤكد على أتقان العمل.

وقد وردت لهذا المفهوم عدة تعريفات ومن أبرز تعريفات الجودة :-

١ - الجودة على وفق مفهوم (Ishikawa): هي درجة وفاء المنتج لاحتياجات المستهلك ومتطلباته مهما كانت

٢ - الجودة على وفق تعريف (Juran): وهي ملائمة المنتج للأستخدام

٣ - الجودة على وفق تعريف (Crosby): هي المطابقة للمتطلبات التي تضعها الإدارة

٤ - الجودة كما يعرفها (الخطيب): وتعني تحقيق متطلبات الزبائن في السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة والسعي الحثيث لتقديم مستويات جودة أعلى من توقعاتهم. (الخطيب ٢٠٠٨ ، ٢٨)

٥ - الجودة على وفق تعريف (Goetsch & Davis , 2006 : 6): الجودة وقناعة الزبون يمثلان نفس الشيء ، والجودة مفهوم واسع يذهب ابعد من مجرد جودة المنتج (سلعة او خدمة) ليشمل جودة كل من الافراد والعمليات وجميع الجوانب الاخرى في المنظمة .

٦ - الجودة على وفق تعريف (المنظمة الأوروبية للسيطرة على الجودة): هي مجموعة خصائص ومميزات منتج أو خدمة ذات صلة بمقدرته على الإيفاء بحاجة معينة. (العاني وآخرون ٢٠٠٢ ، ٧) ويرى الباحث أن إدارة الجودة الشاملة هي جملة الجهود التي يبذلها العاملون في مؤسسات التعليم العالي لدفع وتحسين المخرجات التعليمية، وبما يتناسب مع رغبات المستفيدين، و مع قدرات وسمات وخصائص هذه المخرجات.

ثانياً :- مبادئ الجودة في التعليم

هناك مجموعة من مبادئ الجودة في التعليم، ومنها:- (أحمد ٢٠٠٣ ، ١٧٦)

(١) التركيز على رضا وسعادة المستفيد من خلال تلبية توقعاته الحالية والمستقبلية.

(٢) دعم كامل من قيادات المؤسسات التعليمية لقيم وثقافة الجودة الشاملة.

(٣) تشجيع وتبني الأفكار المبدعة والمبدعين.

(٤) التغيير في أسلوب الإدارة من أسلوب التسلط والتخويف إلى أسلوب التفويض والتمكين.

(٥) شمولية الجودة بحيث تشمل جميع مجالات الخدمة وجميع المستفيدين الخارجيين وجميع العاملين.

(٦) تكامل السياسات لتحقيق الجودة والتميز في سلسلة عمليات الجودة، ومن ثم مخرجاتها وهي تقديم خدمة تعليمية متميزة بكل جوانبها.

(٧) التركيز على روح الفريق للتحويل إلى أستخدام فرق العمل ذاتية الإدارة.

أن المتتبع لتطور التعليم العالي في العديد من دول العالم يجد انه على الرغم مما بذل من جهود لتطويره، ألا أن الأهتمام بالكم في المدة الماضية طغى على الأهتمام بالكيف، ولذلك ركزت خطط التنمية على أهمية تحسين نوعية التعليم، واكتشاف المؤشرات الكمية والنوعية، ونقاط القوة ونقاط الضعف،

ثالثاً :- أهداف تطبيق إدارة الجودة في العملية التعليمية

تتحدد أهداف تطبيق إدارة الجودة في العملية التعليمية بعدد من الأهداف من أهمها: - (الأحمدي ١٤٢٧هـ ، ٨٨)

- (١) تحسين أداء وأرضاء الطالب
- (٢) زيادة الثقة لدى الطالب.
- (٣) تحسين مركز الكلية وتعظيم دورها في المجتمع.
- (٤) تنمية الموارد البشرية.
- (٥) الحفاظ على القيم الأخلاقية.
- (٦) معالجة الأخطاء بطريقة علمية.
- (٧) زيادة فاعلية العملية التعليمية
- (٨) رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية
- (٩) هيكل واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة للمؤسسة التعليمية.
- (١٠) معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في المؤسسة التعليمية (خدمية، وإنتاجية، وأكاديمية، وإدارية، ومالية)

أن ذلك لن يتحقق دون التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وبالتالي العمل على توفيرها ودعمها مادياً ومعنوياً، والوفاء بكل ما من شأنه توظيف هذه المتطلبات لتكون إدارة الجودة الشاملة واقعاً ملموساً يمكن ملاحظته وتقييمه، والاستفادة من الجوانب الإيجابية للتطبيق وتعزيزها، والعمل على تلافي الجوانب السلبية وعلاجها، مما سيؤدي بالنهاية إلى تحقيق جودة المخرجات، والوصول إلى الغاية النهائية من تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي رضا جميع المستفيدين من الخدمات التعليمية والتربوية التي يقدمها التعليم العالي.

رابعاً :- أدوات الجودة في العملية التعليمية

يرى النجار (النجار ٢٠٠٠ ، ٧٨) أن من أهم أدوات الجودة في العملية التعليمية استخدام:-

- (١) التدريب والتعليم المستمر. (٤) التخطيط والتوجيه.
 - (٢) التقييم الذاتي. (٥) حلقات الجودة وروح الفريق. (٨) التجديد والتحسين المستمر.
 - (٣) التركيز على خدمة المجتمع. (٦) التعاون بين القيادات
- ومن ثم تعزيز الجوانب الإيجابية والتخلص من جوانب الضعف ومعالجتها، وأعداد خطط تفصيلية لمستقبل التعليم من حيث النظام والبرامج والمناهج والأدارة والتمويل، والعمل على رفع كفاءة التعليم وفاعليته، وتحسين النوعية والاستفادة من التجارب الدولية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي.

خامساً :- تقنيات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

تعتبر العديد من التقنيات الشائع استخدامها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة طرقاً قياسية وعناصر فعالة لبرنامج تطوير الإدارة ككل. وفي السنوات الأخيرة ثبت نجاح هذه التقنيات في تحسين فعالية إدارة المؤسسات التربوية ومن هذه التقنيات:- (عليمات ٢٠٠٧ ، ٢٥)

- (١) دعم الإدارة العليا لتحقيق أهداف إدارة الجودة الشاملة
- (٢) انتماء الهيئة التعليمية بالمؤسسة ومشاركتها الفاعلة في جميع أنشطتها.
- (٣) تفويض السلطة.
- (٤) الإدارة عن طريق تحقيق النتائج.
- (٥) بناء فريق عمل.
- (٦) تطوير مهارات المدير.

ولتأكيد فلسفة إدارة الجودة الشاملة ظهرت مجموعة من الأدوات و الوسائل الكمية الوصفية التي تتبع أفضل طريقة لأداء العمل وتسمح بقياس الجودة المحسنة باستمرار والأشراف بالإنجاز عندما تحقق الهدف الخاص بتحسين الإنتاجية وتحقيق معدلات الأداء والكفاية فيه وتحسين ظروف العمل فالهدف واحد في أي مؤسسة إنتاج أو خدمات وهو أداء العمل الصحيح من أول مرة. (الأحمدي ١٤٢٧هـ ، ٥)

سادساً :- مؤشرات ومعايير الجودة الشاملة في التعليم العالي

نظراً لصعوبة الوصول إلى تعريف قطعي لمفهوم الجودة النوعية في التعليم العالي فقد رأت بعض القطاعات الأخذ بمبدأ الحرية أي أن تقوم كل مؤسسة من المؤسسات المعنية بالتعليم العالي بوضع مفهومها الخاص وفقاً لوظيفتها وأغراضها شريطة أن يكون متوافقاً مع أهداف النظام التعليمي في ذلك البلد، وإن الولايات المتحدة كانت أول من رعى مبدأ التوازي بين (الحرية والجودة) (David & Harold , 200 : 16). وعلى ضوء ذلك يتخذ الاعتماد شكلين هما

- اعتماد مؤسسي Institutional Accreditation وتقوم به مجالس اقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها
 - اعتماد تخصصي Program Accreditation تقوم به لجان متخصصة
- أما دول أوروبا الغربية وعلى الأخص منها (فرنسا وانكلترا وهولندا) تتم فيها عمليات تقويم ومتابعة جودة التعليم بصورة مختلفة نوعاً ما عن النوع الأمريكي أخذاً بعين الاعتبار التوجه نحو نظام تعليمي جامعي متناسق للدول الأوروبية .
- أما الأنموذج الياباني فهو متأثر ولأسباب تاريخية بالأنموذج الأمريكي اذ يتم اعتماد الجامعات اليابانية من خلال نظامين :

النظام الاول : الاعتماد Accreditation الذي يمنح للجامعات التي تتقدم لأول مرة لطلب العضوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

النظام الثاني : اعادة الاعتماد Re-Accreditation الذي يمنح بعد مرور خمسة سنوات بعد الاعتماد الاول .

(National Quality and Assurance and Accreditation ,2004)

وعليه ظهرت المعايير والنماذج العالمية للجودة الشاملة ، مثل معايير بالدريج في امريكا Baldrige Criteria وجائزة ديمنج في اليابان Deming Awards ، وظهرت مراكز التميز والجودة ومؤسسات الاعتماد الأكاديمي والمهني Accreditation والمواصفات الدولية للجودة الشاملة ISO بتقسيماتها المختلفة ، وأنظمة الرقابة على الجودة الشاملة ، وظهرت الكثير من النماذج التطبيقية للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي والعالي في الكثير من الدول.

من هذا المنطلق يرى (الخطيب ٢٠٠٣ ، ٧٨) أن فكرة إيجاد مقاييس للجودة هو الخيار الأمثل المتاح لدراسة جودة التعليم العالي.

ويذكر (عابدين ١٤٢١ هـ ، ١١٢) أن التباين في تعريف الجودة قد أثمر تباينات أكثر تشعباً وعمقاً بخصوص قياسها، لذا تعددت مدارس قياس الجودة إلى أشكال متعددة من أهمها:

قياس الجودة بدلالة المدخلات، ومن خلال العمليات، ومن خلال المخرجات، ووفقاً لأراء الخبراء (مدخل السمعة) ، وبدلالة الخصائص الموضوعية وأخيراً المنظور الشمولي في قياس الجودة، وهو الذي يقوم على المبدأ الشمولي لجميع ما سبق مع الأخذ باعتبار الموازنة بين (الأهداف الداخلية والخارجية وذلك وفقاً لمستويات ثلاث: - المجتمع، المؤسسة التعليمية، الفرد)

و يشمل هذا القياس المجالات التالية: - تصميم الخدمة التعليمية، العناصر التي تتضمنها العملية التعليمية، المدخلات البشرية والمقصود بهم (الكادر التدريسي والإداريين والفنيين)، عملية تنفيذ الجودة وما هي مراحلها المرحجة ومتطلبات تدريب القائمين على تنفيذ الجودة، والإجراءات التصحيحية اللازمة عند ظهور قصور في الجودة قبل تقديم البرنامج التعليمي أو بعد تقديمه.

ومن خلال مراجعة أدبيات الجودة يمكن تحديد أهم معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي بما يلي: (جودة ٢٠٠٧ ، ٧) (David & Harold ,2000 : 18) (Davis & Ringsted , 2006 : 305-313) (National Quality Assurance and Accreditation , 2004 (Verrall, et al, 2006:245)

١) جودة عضو هيئة التدريس:-

ينبغي تأهيل عضو هيئة التدريس علمياً وسلوكياً مما يزيد من فاعليته في تقديم المحاضرات والتفاعل مع الطالب من خلال : المستوى العلمي و الخلفية المعرفية ، وإدراك احتياجات الطلاب ، والانتظام في العملية التعليمية ، والالتزام بالمنهج العلمي ، وتنمية الاتجاه التحليلي .

٢) جودة المنهج العلمي :-

جودة البرامج التعليمية من أهم المعايير التي يجب التركيز عليها وذلك لأنها تعكس الفلسفة التعليمية التي تسير عليها الجامعة وتتمثل بنواحي درجة تغطية المواضيع الأساسية والتناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة والارتباط بالواقع العملي والالمام بالمعارف الأساسية وإعداد الطالب لعصر العولمة .

٣) جودة المرجع العلمي : ينبغي أن تتوافر في المرجع العلمي الخصائص المتعلقة بدرجة المستوى العلمي والموثوقية ، وشكل وأسلوب اخراج المرجع العلمي ، ووقت توافر المرجع العلمي ، واصالة المادة العلمية ونوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي ومدى الاستفادة من المرجع العلمي

٤) جودة الخطط الدراسية

الخططة الدراسية الجيدة هي الخططة التي يتوفر فيها ما يأتي:-

أ- وجود أهداف لكل خطة دراسية.

ب- دراسة احتياجات سوق العمل.

ج- الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الاعتماد ومعايير الجودة.

د- مشاركة الطالب في مراجعة الخططة الدراسية.

هـ-مراعاة تسلسل الموارد واختلاف المهارات المكتسبة في المستويات الدراسية.

٥) جودة المرافق والتسهيلات الجامعية

يجب ان تكون المباني والمكتبات والمختبرات والقاعات واسعة وكافية وتلبي متطلبات الاعتماد، ومجهزة بأحدث العدد والأجهزة وتناسب مع طبيعة العملية التعليمية وتنمية واشباع الناحية الجمالية .

٦) جودة الأبحاث

أن الاعتماد على العلم والتكنولوجيا والأهتمام بالبحث العلمي وأعطاء الأولوية لسياسة البحث العلمي من أجل التطوير يساهم بدرجة كبيرة في تطوير الجامعات.

٧) جودة خدمة المجتمع

احد أهم أهداف وجود الجامعات هو أيجاد العلاقات الحسنة مع المجتمع المحلي وتقديم الخدمات المتمثلة بالاستشارات والدورات والابحاث المشتركة التي يحتاجها المجتمع.

النقري للعلوم (اللاتصاوية والادارة)

٨) جودة الطالب:-

تتضمن العملية التعليمية مدخلات ونشاطات ومخرجات، وهذه العناصر محورها الطالب الجامعي منذ بداية قبوله بالجامعة وتسجيله للمواد وتلقيه الإرشاد الأكاديمي وحضوره المحاضرات وممارسة كافة الأنشطة وحتى تخرجه مؤهلاً علمياً وتربوياً وجسدياً.

٩) جودة التمويل

يتطلب التعليم الجيد تمويلاً عالياً لشراء التجهيزات وبناء المباني وتجهيز القاعات وشراء الكتب وشراء الأجهزة والمعدات للمختبرات وغيرها.

(١٠) جودة تقييم الأداء

يجب أن تتوفر في الجامعة وسائل لتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والمجالس واللجان، والبرامج التدريسية، وطرق التدريس وغيرها، وذلك بهدف الحكم على مدى تحقيق كل ذلك للأهداف المنشودة تتصف بدرجة من الموضوعية والاتساق، والموثوقية والشمول، وعدم التركيز على التلقين، والتركيز على القدرة التحليلية، والتركيز على التفكير الانتقادي.

(١١) جودة الإدارة

إذا توافرت الإدارة الجيدة والتي تقوم بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة للأداء بشكل كفوء فإن ذلك سيؤدي إلى تهيئة الطالب والأستاذ والعملية التدريسية بشكل أفضل ومن خلال توافر المعلومات اللازمة والتوجه نحو سوق العمل والمناخ الجيد وكفاءة وفعالية النظام الإداري وتلقي الشكاوي والتعامل معها.

(١٢) جودة طرق التدريس

تتصف طريقة التدريس الجيدة بأنها تأخذ بعين الاعتبار أهداف المادة والمخرجات التعليمية المتوقعة من تدريس المادة.

(١٣) جودة النشاطات اللاصفية

هناك ممارسات لاصفية يمارسها الطالب فضلا عن أدائه في مجال العملية التعليمية، متمثلة بالأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية وغيرها.

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

بهدف التوصل الى تطبيقات الجودة الشاملة في الكلية التقنية الإدارية/ بغداد كأنموذج تطبيقي تم استخدام قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة المطابقة وتحليل حجم الفجوة باستخدام المعادلات الوارد ذكرها في منهجية البحث في الفقرة رابعاً، فقد تم تثبيت النتائج على قوائم الفحص وكما يأتي :

اولاً: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة المطابقة وتحليل حجم الفجوة من قبل عمادة الكلية/

السيد العميد

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق	مطبق
	كلياً	كلي	كلي غير	جزئي	جزئي	جزئي	غير
	موثق	موثق	موثق	موثق	موثق	غير	غير
	كلياً	جزئي	جزئي	كلي	جزئي	موثق	موثق

					☒	١ - تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين
					☒	٢ - تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية
					☒	٣ - تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها
					☒	٤ - تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.

					☒	٥ - تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.
					☒	٦ - تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لتمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
					☒	٧ - الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطائهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
					☒	٨ - توفير الموارد المالية لمضاغفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
					☒	٩ - تطبيق الكلية نظاماً متكافئاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة

الغرض للعلم (الأنشطة والبرامج)

٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	٠	١	١	٠	٤	٣	التكرارات
٠	٠	٢	٣	٠	٢٠	١٨	النتيجة
						4.8	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٨٠	النسبة المئوية لمدى المطابقة

ثانيا : قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة من قبل السيد معاون عميد الدراسات العليا

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلي موثق جزئي	مطبق كلي غير موثق	مطبق جزئي موثق كلي	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	غير مطبق جزئي غير موثق
١ - تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين				☒			
٢ - تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية				☒			
٣ - تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها				☒			
٤ - تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.	☒						
٥ - تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.					☒		
٦ - تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لمتتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع	☒						

						☒	٧- الأهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطاهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
						☒	٨- توفير الموارد المالية لمضاعفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
						☒	٩- تطبيق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	٠	٠	٢	١	١	٥	التكرارات
٠	٠	٠	٦	٤	٥	٣٠	النتيجة
						٥	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٨٣	النسبة المئوية لمدى المطابقة
						٠.١٧	حجم الفجوة

ثالثاً: قائمة الفحص (Checklist) لتحديد نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة من قبل السيد

معاون العميد لشؤون الإدارية والمالية

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً	مطبق كلي	مطبق جزئي	مطبق كلي	مطبق جزئي	مطبق جزئي	مطبق جزئي	غير مطبق
١ - تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين	☒							
٢ - تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تتسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية	☒							

٣ - تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها	☒							
---	-------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

الغرض من العلم

						☑	٤ - تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تساهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.
						☑	٥ - تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.
						☑	٦ - تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لتمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
		☑					٧ - الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطائهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
		☑					٨ - توفير الموارد المالية لمضاغفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
	☑						٩ - تطبيق الكلية نظاماً متكاملاً لأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة

الجنة الثانية - العرو الثاني والعشرون

٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	١	٢	٠	١	٣	٢	التكرارات

النتيجة	١٢	١٥	٤	٠	٤	١	٠
الوسط الحسابي المرجح	٤						
النسبة المئوية لمدى المطابقة	٠.٦٧						
حجم الفجوة	٠.٣٣						

رابعاً: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة من قبل السيد معاون العميد لشؤون الطلبة

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلياً موثق جزئي	مطبق كلياً غير موثق	مطبق كلياً موثق جزئي	مطبق كلياً غير موثق	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	مطبق جزئي غير موثق
١ - تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين	☒							
٢ - تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية	☒							
٣ - تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها	☒							
٤ - تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.	☒							
٥ - تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.	☒							
٦ - تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لمتنن العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع		☒						

الفرق للعلم (الأنصاف والواجب)

							٧- الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطاهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
							٨- توفير الموارد المالية لمضاغفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
							٩- تطبيق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	٠	٠	٠	٤	٤	١	التكرارات
٠	٠	٠	٠	١٦	٢٠	٦	النتيجة
						٤.٧	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٧٨	النسبة المئوية لمدى المطابقة
						٠.٢٢	حجم الفجوة

خامساً: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة في قسم

تقنيات العمليات

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئي	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئي	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئي	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئي	مطبق كلياً موثق	مطبق كلياً جزئي
١- تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين											
٢- تطبيق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية											
٣- تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها											
٤- تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.											

							٥- تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.
							٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لتمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
							٧- الأهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وإعطاءهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
							٨- توفير الموارد المالية لمضاغفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
							٩- تطبيق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	٠	٣	١	١	١	٣	التكرارات
٠	٠	٦	٣	٤	٥	١٨	النتيجة
						٤	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٦٧	النسبة المئوية لمدى المطابقة
						٠.٣٣	حجم الفجوة

سادسا : قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة قسم التقنيات المالية والمحاسبية

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً	مطبق كلي	مطبق جزئي	مطبق جزئي	مطبق جزئي	مطبق جزئي	غير مطبق
١- تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين							
٢- تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية							
٣- تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها							
٤- تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشراؤها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تساهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.							

الغرض من العمل (اللائحة) واللائحة

						٥- تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.
						٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لـتـمـتـيـن العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
						٧- الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطائهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
						٨- توفير الموارد المالية لمضاغفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
						٩- تطبيق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة

الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠
التكرارات	٣	٣	٠	٢	١	٠	٠
النتيجة	١٨	١٥	٠	٦	٢	٠	٠
الوسط الحسابي المرجح	4.6						
النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.77						
حجم الفجوة	0.23						

سابعاً: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة في قسم المعلوماتية

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلي موثق جزئي	مطبق كلي غير موثق	مطبق جزئي موثق كلي	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	غير مطبق غير موثق
١- تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين							
٢- تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية							

☒	٣- تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها						
☒	٤- تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.						
☒	٥- تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.						
☒	٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لتمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع						
☒	٧- الأهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطائهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية						
☒	٨- توفير الموارد المالية لمضاعفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها						
☒	٩- تطبيق الكلية نظاماً متكاملًا للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة						

الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠
التكرارات	2	4	3	0	0	0	0
النتيجة	12	20	12	0	0	0	0
الوسط الحسابي المرجح	4.89						
النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.81						
حجم الفجوة	0.19						

الغري للعلوم والأفصاونة والأولادانية

ثامنا: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة في قسم تقنيات إدارة الجودة

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلي موثق جزئي	مطبق كلي غير موثق	مطبق جزئي موثق كلي	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	غير موثق
١- تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين	☒						
٢- تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية	☒						
٣- تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها			☒				
٤- تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تساهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.	☒						
٥- تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.	☒						
٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لمتن العالقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العالقة والروابط مع المجتمع	☒						
٧- الاهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطاهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية			☒				
٨- توفير الموارد المالية لمضاعفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها	☒						
٩- تطبق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وأدارية عادلة	☒						

الجنة الثانية - العرو الثاني والعشرون

الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠
---------	---	---	---	---	---	---	---

٠	٠	٠	٠	٢	٤	٣	التكرارات
٠	٠	٠	٠	٨	٢٠	١٨	النتيجة
						٥.١	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٨٥	النسبة المئوية لمدى المطابقة
						٠.١٥	حجم الفجوة

تاسعا: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير نسبة مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة في وحدة بحوث الجودة

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلي موثق جزئي	مطبق كلي غير موثق	مطبق جزئي موثق كلي	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	غير مطبق
١ - تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين	☒						
٢ - تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية		☒					
٣ - تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها	☒						
٤ - تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشرائها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.		☒					
٥ - تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.	☒						

الغرض للعلوم الاقتصادية والاجتماعية

☒						٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لثمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
☒						٧- الأهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطاهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
☒						٨- توفير الموارد المالية لمضاعفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
	☒					٩- تطبق الكلية نظاماً متكاملاً للأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة

الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠
التكرارات	٢	٣	٠	٠	٣	٠	١
النتيجة	١٢	١٥	٠	٠	٦	٠	٠
الوسط الحسابي المرجح	3.7						
النسبة المئوية لمدى المطابقة	0.62						
حجم الفجوة	0.38						

عاشرا: قائمة الفحص (Checklist) لتقدير مطابقة الجودة وتحليل حجم الفجوة في الوحدة العلمية

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً	مطبق كلي موثق جزئي	مطبق كلي غير موثق	مطبق جزئي موثق كلي	مطبق جزئي موثق جزئي	مطبق جزئي غير موثق	غير مطبق غير موثق
١- تمتلك إدارة الكلية منظومة قيم مبنية على الأخلاص في العمل والعدالة وتكافؤ الفرص بين الكفاءات العلمية والمنتسبين	☒						
٢- تطبق الكلية المعايير التعليمية التي تنسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها التعليمية	☒						
٣- تقوم الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بغية تطويرها وتحقيق أهدافها	☒						
٤- تعمل الكلية جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشراؤها وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.	☒						

						☒	٥- تعتمد الكلية المكون البحثي في مختلف مقاييسها التفضيلية بين الأساتذة والعاملين وتنمية فرص البحث المشترك بين أقسامها المختلفة.
						☒	٦- تنظيم دورات مستمرة للأساتذة تهدف لتمتين العلاقة بين الكلية وقطاعات الإنتاج والخدمات في محيطها مع تعزيز العلاقة والروابط مع المجتمع
		☒					٧- الأهتمام بالطلبة المتفوقين والمبدعين وزيادة مخصصات المنح المقدمة لهم وأعطاهم الفرص التي تكسبهم المهارات الفنية والتقنية
			☒				٨- توفير الموارد المالية لمضاعفة النفقات والدعم للباحثين والمؤتمرات العلمية والندوات والحلقات النقاشية وغيرها
						☒	٩- تطبق الكلية نظاماً متكاملاً لأداء لتقييم الأساتذة والفنيين والعاملين على أسس علمية وإدارية عادلة
٠	١	٢	٣	٤	٥	٦	الأوزان
٠	٠	١	١	٠	٣	٤	التكرارات
٠	٠	٢	٣	٠	١٥	٢٤	النتيجة
						4.9	الوسط الحسابي المرجح
						٠.٨٢	النسبة المئوية لمدى المطابقة
						0.18	حجم الفجوة

الجدول (٢)/يوضح خلاصة بنسب مطابقة الجودة وحجم الفجوة على وفق المستويات الإدارية مع ترتيب الأهمية

ت	المستويات الإدارية	نسبة مطابقة معايير الجودة في التعليم العالي	حجم الفجوة	الترتيب حسب الأهمية
١	عمادة الكلية/ السيد العميد	٠.٨٠	٠.٢٠	5
٢	معاون العميد للشؤون الدراسات العليا	٠.٨٣	٠.١٧	٢
٣	معاون العميد للشؤون الإدارية والمالية	٠.٦٧	٠.٣٣	٨
٤	معاون العميد لشؤون الطلبة	٠.٧٨	٠.٢٢	٦
٥	رئيس قسم تقنيات العمليات	٠.٦٧	٠.٣٣	٩
٦	رئيس قسم التقنيات المالية والمحاسبية	٠.٧٧	٠.٢٣	٧
٧	رئيس قسم المعلوماتية	٠.٨١	٠.١٩	٤

الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية

٨	رئيس قسم تقنيات ادارة الجودة	٠.٨٥	٠.١٥	١
٩	مسؤولة وحدة بحوث الجودة	٠.٦٢	٠.٣٨	١٠
١٠	مسؤول الوحدة العلمية	٠.٨٢	٠.١٨	٣
-	النسبة الكلية لمدى مطابقة الجودة وحجم الفجوة	٠.٧٦	٠.٢٤	-

يظهر الجدول (٢) النتائج والتفسيرات الآتية:

١- حققت الكلية مستوى جيد في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي إذ بلغت نسبة التطبيق (٧٦%).

وهي نسبة جيدة تعكس الجهود التي تبذلها الادارة الاستراتيجية في الكلية للوصول الى تلك النتيجة في ظل الظروف البيئية التي تحيط بها.

٢- بلغت نسبة حجم الفجوة (Gap) بين تطبيق معايير الجودة الشاملة المستعملة في التعليم العالي والواقع الفعلي في الكلية بنسبة (٢٤%).

ويعود سببها بشكل اساسي الى التطبيق الجزئي لبعض المعايير فضلا عن عدم التوثيق لبعضها مع نسبة قليلة تتراوح (1.1%) تتعلق بعدم التطبيق والتوثيق.

٣- هناك تباين بدرجة متوسطة في تطبيق معايير الجودة الشاملة من قبل المستويات الإدارية في الجدول المذكور.

٤- يبين الجدول (٢) ترتيب تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكلية والتي تنحصر بين اعلى نسبة تطبيق لقسم ادارة الجودة إذ بلغت النسبة (٨٥%) وبين ادنى نسبة تطبيق لمسؤولة وحدة بحوث الجودة إذ بلغت النسبة (٦٢%) وتقع بقية نسب التطبيق بين تلك النسبتين.

الجدول (٣)/يوضح تكرارات المعايير المستعملة ونسبتها في تقدير نسبة مطابقة الجودة الشاملة

وتحليل حجم الفجوة في الكلية التقنية الإدارية- بغداد

معايير مطابقة الجودة وتحليل الفجوة	مطبق كلياً موثق كلياً		مطبق كلياً جزئي جزئي		مطبق كلياً غير موثق		مطبق جزئي موثق كلياً		مطبق جزئي غير موثق		غير مطبق غير موثق	
	عدد التكرارات	النسبة المئوية	عدد التكرارات	النسبة المئوية	عدد التكرارات	النسبة المئوية	عدد التكرارات	النسبة المئوية	عدد التكرارات	النسبة المئوية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
١- جودة عضو هيئة التدريس	٢	٢٠	٧	٧٠	١	١٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٢- جودة البرامج التعليمية	٢	٢٠	٥	٥٠	٠	٠	١	١٠	٢	٢٠	٠	٠
٣- جودة الخطط الدراسية	٦	٦٠	١	١٠	٢	٢٠	١	١٠	٠	٠	٠	٠
٤- جودة المرافق والتسهيلات الجامعية	٦	٦٠	٢	٢٠	٠	٠	١	١٠	١	١٠	٠	٠
٥- جودة الابحاث	٢	٢٠	٦	٦٠	٠	٠	٠	٠	٢	٢٠	٠	٠

٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٠	٢	٢٠	٢	٦٠	٦	٦- جودة خدمة المجتمع
٠	٠	٠	٠	٣٠	٣	٢٠	٢	٢٠	٢	٢٠	٢	١٠	١	٧- جودة الطالب
١٠	١	٠	٠	١٠	١	٢٠	٢	٣٠	٣	١٠	١	٢٠	٢	٨- جودة التمويل
٠	٠	١٠	١	٢٠	٢	٠	٠	٢٠	٢	٤٠	٤	١٠	١	٩- جودة تقييم الأداء
0	١	2	3	4	5	6								الأوزان
1	1	١١	٧	١٢	٣٠	٢٨								التكرارات الكلية
0	1	22	21	48	150	168								النتيجة الكلية
1.1	١.١	12.2	7.8	13.3	33.4	٣١.١								النسبة المئوية
						4.56								الوسط الحسابي المرجح
						0.76								النسبة المئوية لمدى المطابقة
						0.24								حجم الفجوة

يبين الجدول (٣) النتائج والتفسيرات الآتية

- ١- حققت الكلية النسب الكلية الآتية في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:
 - أ- التطبيق الكلي لكل المعايير كآتي: (مطبق كليا موثق كليا ٣١.١%)، مطبق كليا موثق جزئيا ٣٣.٤%، مطبق كليا غير موثق ١٣.٣%) ويتضح من ذلك ان نقاط قوة الكلية تتركز بشكل واضح بهذه النسبة من التطبيق مع الحاجة إلى التوثيق.
 - ب- التطبيق الجزئي لكل المعايير كآتي: (مطبق جزئيا موثق كليا ٧.٨%)، مطبق جزئيا موثق جزئيا ١٢.٢%، مطبق جزئيا غير موثق ١.١%) ويتضح من ذلك ان نقاط الضعف تتمركز بشكل واضح بهذه النسبة من التطبيق بسبب التطبيق الجزئي للمعايير مع ضعف التوثيق في بعضها.
- ٢- عدم التطبيق والتوثيق الكلي للمعايير بنسبة (١.١%) اذ توضح تلك النسبة نقطة ضعف مؤكدة لدى الكلية وبالتحديد في معيار جودة التمويل.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

في ضوء ما تقدم من مضامين أساسية وعلمية في المحاور السابقة في الجانب النظري والتطبيقي يمكن ان نتوصل الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن ايرادها في الاتي:

أولاً:- الاستنتاجات

تم التوصل الى عدد من الاستنتاجات الخاصة بالبحث وهي تتمثل بـ

١- وجود رؤية استراتيجية مستقبلية واضحة لدى القادة الاستراتيجيين في الكلية عن اهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة والعمل باستمرار على تحسينها والارتقاء بتطبيقها وهذا ما افصحت عنه نسبة مطابقة الجودة التي بلغت (٧٦.٠%).

٢- اتضح ان الكلية في المرحلة الأولى التي تهتم بتطبيق معايير الجودة الشاملة وبما ينسجم مع المعايير العالمية في استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها الفعلية الا انها تعاني من التطبيق الجزئي وضعف في توثيق ذلك وهذا ما افصحت عنه نسبة حجم الفجوة التي بلغت (٢٤.٠%).

٣- صعوبة مجازاة الكلية التقنية الإدارية /بغداد للتطورات الحديثة العالمية كما أن بعض البرامج التعليمية ليست محدثة أو شاملة بشكل كاف وذلك نتيجة الظروف التي مر بها القطر ولازال.

٤- قيام الكلية بمراجعة الخطط الدراسية في جميع التخصصات بصورة محدودة لتطويرها وتحقيق أهدافها.

٥- على الرغم من تدني التسهيلات الضرورية للتطوير النوعي للتعليم التقني ألا أن الكلية تعمل جاهدة على تحديث وتطوير المختبرات العلمية ورصد الأموال لشراء وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.

٦- أن أكثر الأساليب النمو المهني هو الجهد الذاتي الذي يقوم به الأستاذ الجامعي في مجال تخصصه ألا أنه في نفس الوقت تغيب الجهات التي ترعاه وتدعمه وتحفزه وتترك اعتمادها على المكون البحثي للتفضيل بين الأساتذة مع قلة الاهتمام بالبحث المشترك بين أقسام الكلية المختلفة.

٧- الضعف في عملية احتضان الأوائل والمبدعين من الطلبة نتيجة غياب البرامج والسياسات الخاصة بهذا النشاط وعدم توفير المخصصات المالية التي تمنح لهم في سبيل تعزيز مهاراتهم وتشجيعهم.

٨- بما أن الكلية التقنية الإدارية/بغداد هي أحد المؤسسات التعليمية الحكومية الأمر الذي يجعلها ملتزمة دائماً بالأنظمة المالية العامة الأمر الذي يقلل من دعمها للباحثين والمؤتمرات العلمية ويفقدها الكثير من الحركة والتطوير المستمر والاستجابة لتغيرات البيئة.

٩- وجود نظام لتقييم أداء الأساتذة والفنيين والعاملين إلا انه غير مؤكد وذلك بسبب ضعف توثيق إدارة الكلية لهذه العملية.

ثانياً:- التوصيات

فيما يأتي عدد من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها لمعالجة تقليص حجم الفجوة في الخدمة التعليمية وهي:

- ١- ضرورة استمرار القادة الاستراتيجيين في الكلية في العمل الدؤوب على تحقيق الكلية رؤيتها ورسالتها وترسيخ القيم الجوهرية التي تعمل من أجلها فضلاً عن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها.
- ٢- يجب ان تقوم الكلية بشكل مستمر بتحسين فاعلية نظام ادارة الجودة الشاملة من خلال سياسة الجودة ونتائج تدقيق اهداف الجودة.
- ٣- أجراء مقارنة أداء الكلية بالجامعات العالمية المتفوقة والتمتيزه وذلك لغرض معرفة معايير هذه الجامعات ومعرفة برامج ومناهج التعليم الجامعي والسياسات والاستراتيجيات المتبعة.
- ٤- تبني إستراتيجية واضحة لتطوير برامج ومناهج التعليم الجامعي بحيث تحقق الأهداف المجتمعية المرجوة منها وتواكب الجديد في العلم والتكنولوجيا.
- ٥- توفير التسهيلات الضرورية للتطوير النوعي للتعليم الأكاديمي والمساهمة في تحديث وتطوير المختبرات العلمية وشراء وتوفير المستلزمات والتجهيزات التي تسهم في تحقيق جودة المرافق والتسهيلات الجامعية.
- ٦- ضرورة الاهتمام بالأستاذ الجامعي وتطوير كفاءته المهنية من خلال وجود مراكز خاصة بالنمو المهني بالجامعة وتنظيم ورش العمل وحلقات البحث والمحاضرات في تخصصات مختلفة تتيح للأستاذ الجامعي مواكبة كل جديد في ميدان تخصصه.
- ٧- رعاية الطلبة الأوائل والمبدعين واحتضانهم وتسهيل الإجراءات المتبعة لأكمال دراساتهم.
- ٨- تخصيص صندوق لدعم الباحثين والمؤتمرات والندوات العلمية مما يساعد على التطوير المستمر والاستجابة للتغيرات البيئية.
- ٩- الاهتمام بتوثيق وتأكيد أي نظام متبع في الكلية ولاسيما نظام تقييم أداء الأساتذة والفنيين والعاملين لما له من أهمية بالغة في تحسين وتطوير أداء الأساتذة والعاملين.

المصادر

المصادر العربية

القرن الكريم.

- ١ - أبو نبعه، عبد العزيز، (٢٠٠٤)، دراسات في تحديث الإدارة الجامعية، الوراق للنشر، عمان، الطبعة الأولى.
- ٢ - أحمد، إبراهيم أحمد، (٢٠٠٣)، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الأسكندرية، دار الوفاء
- ٣ - الأحمدي، حميد محمد، ١٤٢٧ هـ، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارات التربية والتعليم بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية جامعة الأزهر
- ٤ - الخطيب، محمد شحات، (٢٠٠٣)، الجودة الشاملة والأعتماد الأكاديمي في التعليم، الرياض، مكتبة الملك فهد.
- ٥ - الخطيب، سمير كامل، (٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة والايزو ISO مدخل معاصر، مكتبة مصر ودار المرتضى للنشر والتوزيع، بغداد - العراق.
- ٦ - العاني، خليل إبراهيم محمود والقزاز، أسماعيل إبراهيم وكوريل، عادل عبد الملك، (٢٠٠٢)، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ٢٠٠٠-٩٠٠١، بغداد، مطبعة الأشقر.
- ٧ - الكناني، صبيح كرم. (٢٠٠٥). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية التربية ابن الهيثم وابن رشد في جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ابن الهيثم، جامعة بغداد.
- ٨ - الكيومي، عبد الله، (٢٠٠٢)، تقدير درجة امكانية تطبيق بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد - الاردن.
- ٩ - النجار، فريد، (٢٠٠٠)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة آروى التنمية المتواصلة، القاهرة، أيترك للنشر والتوزيع.
- ١٠ - جوده، محفوظ أحمد، (٢٠٠٧)، الأطار المفاهيمي والعملياتي لتطوير جودة الأداء الجامعي، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الأول للجامعات العربية التحديات والأفاق المستقبلية، الرباط.
- ١١ - عابدين، محمود عباس، (١٤٢١ هـ)، علم أقتصاديات التعليم الحديث، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الأولى.
- ١٢ - عليما، صالح ناصر، (٢٠٠٧)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العربي الأول للجامعات العربية التحديات والأفاق المستقبلية، الرباط.

المصادر الأجنبية

- 13- David,B., & Harold , T., (2000).Quality in Hgher Education (Vol.6): Routledge , part of the Taylor & Francis Group.
- 14- Davis ,D.,J.,& Ringsted , C., (2006) Accreditation of Undergraduate and Graduate Medical Education : How do the standards contribute to quality ? Adv Health Sci Educ Theory Pract 11(3) , 305-313.
- 15- Goetsch,D.L., & Davis , S.B. ,(2006), Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production , Processing and Services , New Jersey Pearson Prentice Hall .
- 16- Klocinski, John Robert. (2000). Evaluation of success and failure factors and criteria in implementation of total quality management principles in administration at selected institutions of higher education. DIA-A 60/70, 2403.
- 17- National Quality Assurance and Accreditation (2004) .The Quality Assurance and Accreditation Handbook.
- 18- Summers,D.C.S.,(2006), Quality , New Jersey Pearson Prentice Hall.
- 19- Verrall ,G.,Brukner,P.D., & Seward ,H.G. (2006) 6 doctor on the sidelines.Med J Aust 184(5), 244-248.
- 20- Xue, Zhiming. (1999). Effective practices of continuous quality improvement in United States colleges and universities. DAI-A 59/07, p. 2294- 177.