

## الممارسات التطبيقية لنظم الجودة بمؤسسات التعليم العالي ( الكليات والمعاهد العليا )

يعتمد نجاح نظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي على توافر عدة عناصر أساسية تتمثل في الآتي:

١- وحدة ضمان الجودة

٢- قيادة واعية تدعم نظم الجودة

٣- سياسات و آليات و أدوات توكيد الجودة و التقويم الذاتي

### اولاً: وحدة ضمان الجودة :

تعد الوحدة المعنية بضمان الجودة من اهم ادوات المؤسسة للتقويم المستمر سواء للقدرة المؤسسية او للفاعلية التعليمية ، ومركزا لنشر ثقافة الجودة بين افراد المؤسسة وتنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس و الجهاز الاداري . و تتلخص اهم مسؤولياتها في:

١- نشر ثقافة الجودة بين افراد المؤسسة.

٢- متابعة تطبيق الأقسام و الوحدات الأخرى لآليات نظم الجودة.

٣- تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس و الجهاز الإداري في مجال الجودة.

٤- التقويم المستمر سواء للقدرة المؤسسية او للفاعلية التعليمية.

٥- عرض ومناقشة قضايا الجودة في مجلس الكلية ومجالس الأقسام.

٦- تنسيق إصدار التقرير السنوي للمؤسسة

٧- تنسيق جهود المؤسسة للتقدم للاعتماد

و يجب أن يتوافر لوحدة ضمان الجودة هيكل تنظيمي معتمد وموثق ذو تبعية تنظيمية واضحة في هيكل المؤسسة يتسم بالآتي :

١- وجود مجلس إدارة معتمد وموثق يخدم تشكيله أغراض الوحدة، و يعقد بصورة دورية وتحفظ الوحدة بمحاضر اجتماعاته وتقارير لمتابعة تطبيق قراراته.

٢- وجود لائحة إدارية ومالية معتمدة وموثقة تنظم العمل وتحدد بدقة السلطات والمسؤوليات

٣- وجود لجان عمل تضم ممثلي مختلف فئات أعضاء هيئة التدريس و معاونيهم/ ممثلي الفرق الدراسية المختلفة من الطلاب/ ممثلين عن الإداريين، ويراعى تباين الخبرات والمهارات لتغطية المهام المتعددة للوحدة.

٤- يحدد الهيكل التنظيمي للمؤسسة علاقة الوحدة بمركز الجودة بالجامعة بما يسهم في تفعيل دورها ودعمها فنياً ويساند أنشطتها، و ذلك من خلال:

- مراجعة المركز لخطط الوحدة لضمان توافقها مع أهداف الجامعة،
- تقديم الوحدة تقريراً سنوياً عن نشاطها للمركز.
- مشاركة مدير الوحدة أو من ينوب عنه في الاجتماعات والدورات التدريبية التي ينظمها مركز الجودة بالجامعة.
- تبادل الخبرات و الممارسات الجيدة مع وحدات الجودة بالكليات الأخرى بالجامعة.

### ثانياً: دعم القيادة الأكاديمية لإدارة نظم الجودة:

على القيادة دعم نظم الجودة الداخلية ويكون هذا الدعم في الصور التالية:

١- دعم مادي:

- توفير مكان ملائم وتجهيزات مناسبة للوحدة المعنية بإدارة الجودة.
- إمدادها بالكوادر المؤهلة و الحرص على تنمية قدرات العاملين بها.
- توفير مخصصات مالية مناسبة من مصروفات التشغيل و حوافز.
- توفير تسهيلات كافية ومناسبة لتنفيذ أنشطة وحدة توكيد الجودة (أدوات ، وسائل الاتصالات، عمالة، وما شابه ذلك).

٢- دعم معنوي : متمثلاً في التقدير والاعتراف والمساندة والتمكين من خلال التفويض وإتاحة حرية اتخاذ القرارات التشغيلية.

٣- دعم إداري: التوجيه والمتابعة للأقسام الأكاديمية والإدارية للالتزام بتنفيذ سياسات وإجراءات النظام الداخلي لتوكيد الجودة

### ثالثاً: سياسات و آليات و أدوات توكيد الجودة و التقويم المستمر

يتطلب التأكد من القدرة المؤسسية و كفاءة العملية التعليمية و فاعليتها وجود منظومة متكاملة للتقييم المستمر بما يقيس مدى تحقيق الأهداف و يحدد مواطن الضعف و القوة. و تقييم القدرة المؤسسية يتناول تناسب عناصر القدرة المؤسسية مع رسالة المؤسسة و أهدافها و يرصد كفاءة استخدام الموارد و أداء الأفراد و كذلك الأنشطة المجتمعية و يرصد آراء و احتياجات الأطراف المجتمعية. أما تقييم فاعلية العملية التعليمية يستهدف المقررات الدراسية من حيث المحتويات، و طرق ووسائل تدريسها، و مصادر التعليم والتعلم، و الامتحانات و أداء المعلم، و علاقاته المهنية بطلابه و زملائه. ولا يتوقف تقييم العملية التعليمية على ما يدور داخل القاعة الدراسية أو المؤسسة التعليمية بل يتخطاها إلى رصد أثرها الممتد في المجتمع و في المستقبل المهني للخريجين.

## يتطلب التقييم الذاتي الشامل وجود نظام يتضمن:

١. **التخطيط لعملية التقييم:** تحديد مناطق الأداء الرئيسية (key performance areas)، تحديد مؤشرات القياس، تحديد الأطراف المعنية و حجم العينة، التخطيط لدورية الحدث و آلية التطبيق، الخ... و يجب ان تتعدد مؤشرات و مصادر تقويم الاداء لتشمل على سبيل المثال:
  - تقويم الطلاب للمقررات الدراسية، ولأعضاء هيئة التدريس، ولمصادر التعليم و التعلم المتاحة، و الامتحانات.
  - تقويم ن آراء رؤساء الأقسام في أداء الأعضاء و معاونيهم في العملية التعليمية.
  - آراء المستفيدين من الأطراف المجتمعية .

٢. **تصميم وسائل وأدوات التقييم و تقنيها:** بالاستعانة بالخبراء من اعضاء هيئة التدريس و بالنماذج المرشدة التي تصدرها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم، مع التحقق من ملائمة الأدوات المستخدمة لما يتم قياسه و للجماهير المستهدف. و يفضل ان تستخدم الوحدة وسائل متنوعة لممارسة أنشطتها على سبيل المثال لا الحصر: تغذية مرتجعة/ مراجعين خارجيين/ تدقيق داخلي /... إلخ.

٣. **الإشراف على تطبيق التقييم:** من خلال اللجان المختلفة بالوحدة مثل: لجنة متابعة البرامج التعليمية، لجنة تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس، لجنة الخدمات المجتمعية، لجنة التوعية الإعلامية والتدريب، وغيرها.....

٤. **إعداد التقارير المفسرة لهذه النتائج و استخدامها في التعزيز و التطوير.**
  - فحص نتائج استمارات التقييم المختلفة و تحليلها
  - دراسة تقارير البرامج و المقررات.
  - عقد لقاءات مع منسقي البرامج و المقررات.
  - إعلام كل طرف من أطراف التقييم بنتائجه بشكل مناسب يضمن التعامل مع النتائج بإيجابية و يدفع إلى الإفادة منها
  - عقد لقاءات يحضرها القيادات الأكاديمية و أطراف عملية التقييم لعرض النتائج العامة و بيان مواطن القوة و الضعف.
  - تستخدم المؤسسة نتائج التقييم الشامل للعملية التعليمية في تصميم خطط للتحسين و التطوير.