



توظيف معايير الجودة في التعليم العالي

(PP 390 - 397)

<https://doi.org/10.21271/zjhs.23.s3.26>

محمد عبد مطشر اللامي

الجامعة المستنصرية / كلية التربية

خمائل شاكر الجمالي

جامعة بغداد / مركز إحياء التراث العلمي العربي

dr.khamael_sh@yahoo.com

Supplementary Vol.23, No.3, 2019
Second Education Conference of Colleges of Basic
Education in Kurdistan Region

ملخص

إن التغيير السريع الذي حصل في مجالات الحياة كافة العلمية ، والثقافية ، والمعرفية ، والتكنولوجية أدى إلى الاهتمام ببذل الجهود من أجل التقويم والتطوير المستمر وتقديم الخدمات للمؤسسات التعليمية ومنها التعليم الجامعي، فضلاً عن ذلك زيادة الإقبال الاجتماعي على التعليم الجامعي ، وهذا بدوره أدى إلى اتساع وانتشار الحاجة الملحة إلى تحمل المسؤوليات وإدارة الأعمال بشكل جيد والحاجة الفعالة هي التي تسير وتعزز التعليم ويُدرك المعنيون إن ذلك التعلم إنما يُقاس بنوعية مخرجات المؤسسة الجامعية الذي يتحقق بأشكال مختلفة . وقد أصبحت قضية جودة التعليم موضع اهتمام المعنيين بالتعليم على الصعيدين الإقليمي والعالمي ، إذ يرى الكثيرون أن السبيل لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين يتمثل في رفع جودة نوعية التعليم وتحسين مخرجاته. وإن أساليب التعليم القديمة ومحتوياتها وطرائق تقويمها لم تعد ملائمة لعصر العولمة.

المقدمة

مفهوم الجودة في التعليم:

لابدّ بداية من تحديد مفهوم الجودة ، فأصل الكلمة " جود " والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة أي ، صار جيداً ، وأحدث الشيء فجاء ، والتجويد مثله، إن مفهوم الجودة لم يكن مقتصرًا على العصر- الحديث بل عرفته البشرية منذ القدم، فكانت دائمة البحث عن الأمور والأشياء الأفضل لحياتها ، ومن هنا واصلت تقدمها وتطورها بشكل مستمر ودائم فالجذور التاريخية للمفهوم تعود إلى العصور القديمة ، إذ قام المصريون القدماء حوالي عام (٢٠٠٠ ق.م) بوضع وتطوير مقاييس في المساحة والأطوال لاستعمالها كمقاييس معيارية . وفي الدولة الإسلامية فضّيت الجودة باهتمام خاص على المستوى الأخلاقي وعلى المستوى العملي. وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة التعليم بأنها " عملية تستهدف تحقيق منتج تعليمي عالي الجودة، عن طريق توفير المدخلات اللازمة والعمل على تحسينها بما يحقق الأهداف المنشودة وفق معايير محددة، ويكفل تلبية حاجات سوق العمل، ويكون الدافع الأساس لذلك كله، الحرص على إرضاء الله عز وجل ". فيما نجد العكس عند تعريف مفهوم الهدر في التعليم العالي بأنه وقوع خلل وقصور وسوء استعمال الموارد البشرية وسوء التشغيل في أي من مخلات النظام التعليمي وعملياته المختلفة، مما يؤدي إلى انخفاض كفايته الاجتماعية والإنتاجية، وبالتالي انخفاض إنتاج النظام التعليمي ككل.

أهمية تطبيق الجودة في التعليم العالي :

- 1- ضبط وتطوير النظام الإداري في المنظمة التعليمية.
- 2- الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع المجالات.
- 3- ضبط شكاوى الطلبة وأصحاب المصالح والإقلال منها ووضع الحلول.
- 4- زيادة الكفاية التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمنظمة.
- 5- الوفاء بمتطلبات الطلبة وأصحاب المصالح والمجتمع والوصول إلى رضاهم على وفق النظام العام للمنظمات التعليمية.
- 6- تمكين المنظمة التعليمية من تحليل المشاكل بالطرائق العلمية.
- 7- رفع مستوى الطلاب وأصحاب المصالح أزاء المنظمة التعليمية عن طريق إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- 8- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المنظمة والعمل بروح الفريق.



تطبيق نظام الجودة يمنح المنظمة التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف المحلي.

المبحث الأول

أولاً : مفهوم الجودة

لابدّ بداية من تحديد مفهوم الجودة ، فأصل الكلمة " جود " والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة أي ، صار جيداً ، وأحدث الشيء فجاد ، والتجويد مثله .(ابن منظور، ١٩٨٤ ، ص٧٢) إن مفهوم الجودة لم يكن مقتصرًا على العصر- الحديث بل عرفته البشرية منذ القدم ، فكانت دائمة البحث عن الأمور والأشياء الأفضل لحياتها ، ومن هنا واصلت تقدمها وتطورها بشكل مستمر ودائم فالجذور التاريخية للمفهوم تعود إلى العصور القديمة ، إذ قام المصريون القدماء حوالي عام (٢٠٠٠ ق.م) بوضع وتطوير مقاييس في المساحة والأطوال لاستخدامها كمقاييس معيارية . وفي الدولة الإسلامية فحُضيت الجودة باهتمام خاص على المستوى الأخلاقي وعلى المستوى العملي.

وتعد معايير الجودة من الفلسفات الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية بين المؤسسات الإنتاجية المختلفة في دول العالم المتقدم ، ونتيجة لهذا النجاح بدأ الأخذ بهذه الفلسفة في مؤسسات التعليم العالي لتحسين التعليم وتجويده ، وذلك من أجل التفاعل مع التغيرات السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية المصاحبة للانفجار العلمي، والتكنولوجي والتوسع العلمي، والضغط الاجتماعي على الجامعات ، ولزيادة الطلب والرغبة في الالتحاق بالبرامج الجامعية بمستوياتها المختلفة . وما تشهده مؤسسات التعليم العالي في العراق من تزايد في الإقبال على الالتحاق في البرامج التعليمية في الجامعات والكليات ، ومن تدني مستوى نوعية التعليم الأمر الذي بات هماً وطنياً. (المحياوي ، ٢٠٠٧، ص١٤٨)

ثانياً : مفهوم الجودة في التعليم العالي

تناول الباحثين و الكتاب مفاهيم جودة التعليم العالي و المصطلحات المرادفة و بما يسهم في تطوير الاعمال في التعليم العالي.

ومنها ما اوضحه (Anninos) إن الجودة طبقت أساساً على الوظائف الادارية في منظمات التعليم العالي و نتائج البحوث و التقارير في مجال رضا الزبائن و فرق العمل و تمكين العاملين و التغيير الثقافي. و أن هذه الانظمة هي جزء من الاستراتيجية في مستوى الإدارة إلا على حيث تتضمن كل الافراد وكل الاشياء و التعلم والتكيف للتغيير فهي عناصر النجاح الاساسية، وهي تعتمد على الطرق العلمية و المساهمات الفردية و الجماعية . (Anninos; 2007, 315).

إدارة الجودة الجامعية ، عبارة عن اسلوب متكامل يطبق في جميع فروع و مستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة و المستفيدين من التعليم و البحوث الجامعية ، أو هي تمييز وقياس ومحاولة اشباع حاجات الطلبة الحاليين و المرتقبين عن طريق آليات البدء من المجتمع وحاجاته ، ورجوعاً إلى الأدوار و المهمات الواجبة التنفيذ لتحقيق تلك الاهداف (العاني واخرون، 2002، ص49)

ويذكر أن إيجاد تعريف لجودة التعليم يواجه صعوبات لانبثاق المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة ، ويعرف جودة التعليم على إنها " تحقيق مجموعة من الاتصالات بالزبائن (الطلبة) بهدف اكسابهم المعارف ، و المهارات ، والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الاطراف المستفيدة (المنظمات)". (العزاوي ، 2002، ص105).

إن مفهوم الجودة في التعليم له معنيان مترابطان أحدهما واقعي والأخر حسي، فجودة التعليم بمعناها الواقعي (تعنى التزام المنظمة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل معدلات تكلفة التعليم الجامعي) ؛ أما المعنى الحسي لجودة التعليم فيرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم . (حافظ ، 2011، ص34) وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف جودة التعليم بأنها : " عملية تستهدف تحقيق منتج تعليمي عالي الجودة ، عن طريق توفير المدخلات اللازمة والعمل على تحسينها بما يحقق الأهداف المنشودة وفق معايير محددة ، ويكفل تلبية حاجات سوق العمل ، ويكون الدافع الأساس لذلك كله ، الحرص على إرضاء الله عز وجل ". فيما نجد العكس عند تعريف مفهوم الهدر في التعليم العالي بأنه : " وقوع خلل وقصور وسوء استعمال الموارد البشرية وسوء التشغيل في أي من مخلات النظام التعليمي وعملياته المختلفة ، مما يؤدي إلى انخفاض كفايته الاجتماعية ، والإنتاجية ؛ وبالتالي انخفاض إنتاج النظام التعليمي ككل. (الزبيدي ، 2000، ص14)



إن مفهوم الجودة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر (1998) ينص على أن :
" الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته " مثل :-

- 1- المناهج الدراسية.
- 2- البرامج التعليمية.
- 3- البحوث العلمية.
- 4- الطلاب.
- 5- المباني والمرافق والأدوات.
- 6- توفير الخدمات للمجتمع المحلي .
- 7- 7- التعليم الذاتي الداخلي.
- 8- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً. (حسن ، 2007، ص 4)

ونظراً لأهمية الجودة والاعتماد في التعليم العالي ؛ فإن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع قد تنوعت بشكل يمكن القول عنه أنها قد هيأت وبشكل كبير لانطلاق ثورة خاصة بمستويات التعليم على وفق القياسات العالمية ، بشكل يتطابق مع المواصفات المعتمدة دولياً ، فخدمة التعليم العالي قد تطورت واصبحت لها مواصفات ومعايير تحدد مستوى القبول العالمي لها عن طريق ايجاد منظمات متخصصة تسهم في بناء وتحديد المتطلبات الخاصة باعتماد التخصصات العلمية أو اعتماد الجامعات و الكليات و الاقسام العلمية ومنحها شهادة بذلك الاعتماد الذي يراجع بعد مرور مدة زمنية محددة للتأكد من استمرار التوافق مع المواصفات المعتمدة.

وتعدّ عمليات تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي من المفردات المهمة لتحسين التطبيقات الادارية المرتبطة بإدارة العمليات التعليمية في الجامعات و من الامور المهمة ذات التأثير البالغ في تعزيز الثقة بمخرجات المنظمة التعليمية ، التي تُعدّ مدخلات أساسية لمنظمات اخرى (كالصناعة ، والتجارة ، والزراعة ، و ...الخ).

لقدّ لقيت الجودة اهتماماً كبيراً من القيادات الإدارية ، والباحثين الأكاديميين ، وتعددت الآراء حول إمكانية تبنيها في مؤسسات التعليم العالي بين مؤيد ومعارض ؛ غير أن ما حققته من نجاحات في العديد من المؤسسات التربوية العالمية والعربية تؤكد على النتائج الإيجابية من تطبيقه ، وتواجه مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي تغيرات كبيرة خلال العقدين الأخيرين أثر على المستوى المهني والمؤسسي- ومنها: المستوى الشمولي للنظام وواجهت ضغوطاً متزايدة وتحديات كبيرة.

6-1 ضبط الجودة في منظومة التعليم

تتعدد الادوات و المؤشرات التي تتضمنها عملية ادارة الجودة في التعليم العالي بناء على المكونات الاساسية التي تتضمنها طبيعة الإدارة الجامعية و التي تعد تخصص لها خصائص واضحة تميزها عن غيرها من اختصاصات الادارة نظراً لكونه يجمع بين حقلين هما الادارة بأبعادها المختلفة و التنظيم الاكاديمي ومستلزماته الفنية التي تعد من اهم صفات الجو العلمي في المنظمات التعليمية.

يعود الفضل في تطور تطبيقات الجودة على المستوى العالمي الى اسهامات رواد الجودة، والى المؤشرات التي تم التركيز عليها، التي يتم تكيفها على وفق متطلبات العمل الاداري في المنظمات المختلفة.

قدم Deming برنامج من ثلاثة عشر نقطة يمكن تطبيقه في الجامعات يتضمن الآتي خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي.

- 1-تبني خلق فلسفة جديدة للتطوير المستمر.
- 2-منع الحاجة للتفتيش 100%.
- 3-عدم بناء القرارات الجامعية على اساس التكاليف فقط.
- 4-تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
- 5-الاهتمام بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية.
- 6-توفر قيادة جامعية واعية وديمقراطية.



- 7-القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة.
- 8-الغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين و القيادات.
- 9-منع الشعارات و التركيز على الانجازات و الحقائق.
- 10- منع استعمال الحدود القصوى للأداء و لا حدود للتفوق و اطلقوا العنان للأداء و الانتاجية.
- 11-تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز و الثقة.
- 12-تطبيق برنامج التحسين المستمر في جميع الكليات.
- 13-استعمال Deming Cycle في جوانب العمل المختلفة. (العاني واخرون، 2002، ص50)

ثالثاً : أهمية الجودة في التعليم العراقي

إن التوسع الهائل الذي يشهده العراق في عدد الجامعات الرسمية ، والأهلية واستحداث تخصصات جديدة ينعكس على المخرجات التعليمية ، وهذا يتطلب الارتقاء بمعايير الاعتماد وصولاً إلى تطبيق مفاهيم إدارة الجودة على الجامعات كافة. لا سيما إن معايير الجودة هي طريقة حديثة لأداء الأعمال تبدأ من الإدارة العليا وتندفق في المستويات كافة كطريقة للحياة داخل المنظمة وذلك في إطار التركيز على العميل والعمل على تحسين المنتج باستمرار لضمان الميزة التنافسية (Babbar sanil, 1995: 37)

فإذا وضعنا هذه الحقيقة نصب أعيننا مقرونة بالطابع التنافسي السائد عالمياً ؛ لاتضح لنا أهمية الجودة في المؤسسات العلمية ، والتربوية وإدارتها بشكل كفوء وفعال ، ويرى مختصون أنها انسجامٌ مع مفاهيم إدارة الجودة الشاملة التي ظهرت في العالم المتقدم منذ تسعينات القرن الماضي والتي شملت كافة المؤسسات الصناعية والخدمية على حد سواء أصبح لزاماً على مؤسساتنا التعليمية تطبيق تلك المفاهيم للارتقاء بجودة التعليم العالي وصولاً إلى جودة المفردات التعليمية بما يضمن كفاءة الخريجين والبقاء في معايير الجودة المقبولة عالمياً والحصول على الاعتماد من هيئة مختصة ومعترف بها دولياً (الخطيب، 2010، ص 1). تهدف تطبيق معايير الجودة في الجامعات العراقية إلى إعداد الطلبة بمؤهلات ومهارات مناسبة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمر والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في تلقي المعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والإفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعليم لذلك فإن هذه المرحلة تتطلب إنساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل بفاعلية وهذا يتطلب تحولاً كبيراً في دور المؤسسة التعليمية ، وتوفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التغيير والمناقشة ومساعدة الطلاب على التعلم الذاتي . (الاسدي، 2010، ص 103).

إن تطبيق معايير جودة ؛ تعني إن لكل منظمة أهدافها الخاصة بها تستطيع مع غيرها من المؤسسات أن تحقق معايير الجودة ، ولا يتم لها ذلك إلا عن طريق عدة عوامل ومتطلبات رئيسة تحقق الجودة الشاملة بالنسبة للمنظمة ككل... تشمل مدخلاتها وعملياتها ويتطلب ذلك إدارة فاعلة للجودة . (عطية وآخرون 2008 ص 21 - 22)

المبحث الثاني

أولاً : مزايا الجودة وفوائدها

- تحسين جودة المنتج أو الخدمة.
- استعمال الوقت بشكل أكثر كفاءة.
- ازدياد الحصة الإنتاجية طريق الميزة التنافسية المستدامة.
- زيادة رغبة المنظمة عن طريق العمل الصحيح من أول وهلة.
- المحافظة على حيوية المنظمة ،التجديد، التحسين، التكيف.
- كسب رضا الجميع عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المتجددة.
- جعل المنظمة أكثر استجابة لمتغيرات البيئة وزيادة قدرة المنافسة.
- تطوير علاقات العمل بين العاملين وزيادة الولاء التنظيمي وتخفيض معدلات دوران العمل عن طريق الحوافز المقدمة.
- تمكن من اكتشاف الأخطاء منذ الوهلة الأولى.
- تقديم الحلول لمشاكل الجودة في المنظمة.

ثانياً: أسباب الاهتمام بالجودة



تعد الجودة من المرتكزات الأساسية لها ، وذلك لما أثبتته تجارب العديد من المنظمات وبشكل خاص في اليابان على وجود علاقة قوية بين ترسيخ استعمال معايير فلسفة الجودة ، وبين زيادة ارباحها وإنتاجيتها وتعزيز مركزها التنافسي في الأسواق . وقد تضافرت العديد من العوامل والتي أدت إلى الاهتمام بالجودة . وإن الجودة في مجال التعليم من وجهة نظر تطبيق معايير الجودة تتسم بما يلي :-

- 1- إنها معيار للتميز والكمال يجب تحقيقه وقياسه.
- 2- إنها معيار تسعى عن طريقه المنظمة التعليمية لتقديم أفضل ما لديها لربائتها من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم.
- 3- إنها تسعى لإدخال السعادة إلى نفوس الأفراد و تحقيق رضاهم.
- 4- إنها تعتمد الاهتمام بكل شيء ، وبالتفاصيل على حد سواء، من أجل الوصول إلى الكمال ، فلا مجال للمصادفة أو التخمين.
- 5 - إن لها علاقة بتوقعات (النتائج) .
- 6- الدقة والإتقان.
- 8- الأداء المتميز.
- 9- تقديم السلعة أو النتيجة في الوقت المرغوب فيه.
- 10- تقديم السلعة أو النتيجة بتكلفة مناسبة.
- 10 - إنها مؤشر لعدد من الجوانب ومن أهمها ما يلي:
 - أ- خلو الخدمة من العيوب أو الأخطاء.
 - ب- تصميم متميز للعمليات.
 - ت- رقابة فعالة على كل شيء.
 - ث- خلو العمل من التداخل والازدواجية.
 - ج- تكلفة قليلة مقارنة بمستوى الجودة المرغوب فيه من الزبون.
 - ح- تميز في تخطيط الوقت وتنظيمه واستثماره.
 - خ- استعمال فعال للموارد البشرية والمادية.
 - د- انخفاض نسبة الهدر الفاقد إلى أدنى مستوى.
 - ذ- سرعة في الأداء. (الغامدي ، 2007 ص7)

ثالثاً: متطلبات اعتماد الجودة في التعليم العالي

تعددت المتطلبات بتعدد المنظمات المانحة لشهادة اعتماد الجودة ؛ والاسباب الموجبة لقيام تلك المنظمات المتخصصة. خلال المدة التي جرى بها اعتماد عدد من المنظمات التعليمية والمعتمدة بشكل واسع على نوع المنظمة، لجميع المنظمات التي طبقت عمليات الاعتماد، ومعايير التميز هي معايير يتم من خلالها منح شهادة الاعتماد من جمعية الولايات الوسطى للتعليم العالي لمنظمات التعليم العالي و هي (Middle State Association of Colleges and Schools; 1994,4):

- 1- التكامل في مكونات المنظمة التعليمية لكل الانشطة عن طريق انشطة الموارد البشرية و التعامل مع السياسات المتوازنة مع الطلبة و إدارة الكلية و الملاك الاداري و التدريسي و الجمهور الاخرين (اصحاب المصالح) .
- 2- وضع غاية واضحة و مستقرة و اهداف ملائمة لموارد المنظمة و حاجات الجمهور.
- 3- استقرار العمل و اعتماد سياسات ملائمة للطلبة للغاية (Mission) و الاهداف و البرامج و موارد المنظمة.
- 4- خدمات التعليم الملائمة للطلبة و احتياجات الوظائف المستقبلية لهم.
- 5- إدارة الكلية التي لديها كفاءات مهنية ملائمة للغايات و البرامج الخاصة بالمنظمة و التي تتطور فكرياً و مهنياً بشكل يتلاءم مع برامج الدعم الملائمة.
- 6- البرامج والفصول (الكورسات) الدراسية التي تطور المهارات الفكرية العامة مثل القدرة على العدالة و الاستقلال و الفهم المتوازن للقيم و النظريات الموجودة و التفاعل الفعال مع الثقافات العالمية.



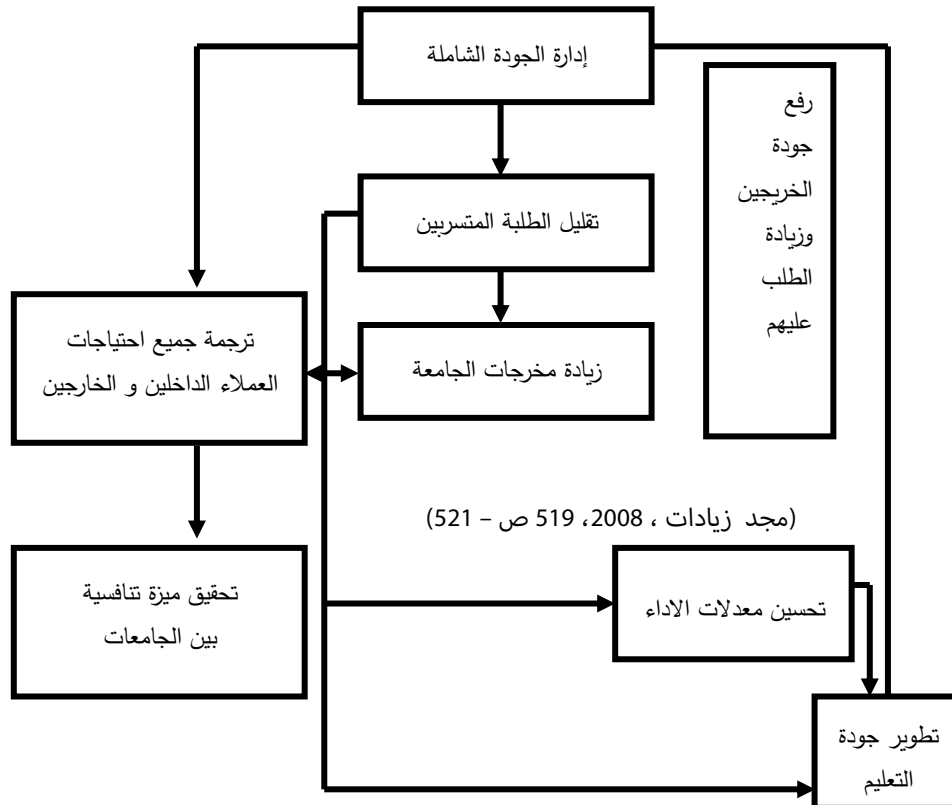
- 7- المناهج الدراسية التي توفر التجديد الاكيد في تعليم الآداب و العلوم ، و لا سيما عندما تدار بمستلزمات مهنية ملائمة.
- 8- المكتبة أو موارد التعليم و تقديم الخدمات لدعم البرامج التعليمية المتوافقة مع استعمال الموارد والمكتبة.
- 9- استمرار عملية التقييم الذاتي للمنظمة التعليمية ، و اعطاء الأولوية للتخطيط لزيادة الفاعلية التنظيمية.
- 10- التأكد من كفاية الموارد المالية لاستمرار جودة البرامج المنظمة و الخدمات.
- 11- مجلس إدارة المنظمة التي تقدم التسهيلات للتعليم و البحث العلمي و التعلم و التي تسرع عملية التحسين مع حماية الرصانة الاكاديمية.
- 12- تفعيل مجلس الإدارة بشكل كامل و مسؤولياته و السياسة لتطوير الموارد.
- 13- التسهيلات المالية التي توفر احتياجات برامج المنظمة وانشطتها.
- 14- المصدقية و الموثوقية في مستلزمات الطباعة و الاصدارات و النشر و العلاقات الاعلامية.
- 15- الاستجابة لحاجات التغيير التنظيمي و التلاؤم المتجدد (التكيف) لغايات واهداف و موارد المنظمة. (الخطيب ، 2010 ، ص 133-134)

المبحث الثالث

أولاً: من المعوقات و المشاكل التي تواجه الجامعات العراقية ، و تحول دون تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي و ذلك عن طريق ما يأتي:

- 1- تحديد الصعوبات الراهنة التي يمكن أن تقف حجر عثرة دون تطبيق مفاهيم معايير الجودة في الجامعات العراقية .
- 2- تصنيف هذه الصعوبات إلى خمس مجموعات و هي : الجوانب القيادية، الجوانب تنظيمية، الجوانب التعليمية و المعرفية، جوانب البحث العلمي، جوانب خدمة المجتمع.
- 3- التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس بخصوص كل مجموعة.
- 4- مدى اختلاف درجة الصعوبة في تطبيق معايير الجودة ا في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للتخصصات.
- 5- مدى اختلاف درجة الصعوبة في تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً للخبرة. (الأسدي ، 2010 ، ص 117)

مخطط فوائد تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي





ثانياً : التوصيات

- 1- الاستفادة من التجارب العالمية في تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي.
- 2- ربط مفهوم تطبيق معايير الجودة بالتوجهات الحديثة التي تؤكد على ضرورة جودة وإتقان العمل.
- 3- يتعين على إدارة مؤسسات التعليم العالي توفير كافة الأدوات الإدارية والمستلزمات الخاصة واللازمة لتسهيل عملية تطبيق نظام معايير الجودة.
- 4- توفير قنوات اتصال فاعلة بوصفها وسيلة مهمة لتطبيق فلسفة تطبيق معايير الجودة والتي يمكن عن طريقها التعرف على احتياجات الطالب ورغبته وتطلعاته في حقل العمل والمجتمع.
- 5- ضرورة العمل على نشر ثقافة وفلسفة تطبيق معايير الجودة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
- 6- إقامة دورات نوعية ثقافية لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي ونشر ثقافة تطبيق معايير الجودة والتعرف عليها والاستماع لمقترحات العاملين والطلبة بشأن تطوير العمل الإداري في المؤسسات.

ثالثاً : المقترحات

- 1- إجراء دراسات مقارنة بين الجامعات الأجنبية والعربية والجامعات العراقية في تطبيقها معايير الجودة والتعرف على جوانب القصور والتغلب عليها والاستفادة منها مستقبلاً.
- 2- إجراء دراسات للوقوف على معوقات تطبيق معايير الجودة في جامعات القطر كافة .
- 3- إجراء دراسة حول بناء الانموذج لتطبيق معايير الجودة في جامعات العراق كافة .

المصادر

- ابن منظور. **لسان العرب** ، ج ٢، القاهرة: دار المعارف ، ١٩٨٤.
- الاسدي ، سعيد جاسم . **الطريق إلى الجودة الشاملة في التعليم الجامعي والعالي** ، بغداد - شارع المتنبي، دار الفكر ، 2010.
- حافظ ، عبدالناصر علك . **تصميم نظام لضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي: دراسة حالة في ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي** ، مع برنامج مقترح، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، 2011.
- الخطيب ، سمير كامل. **دليل تطبيق الجودة في المنطقة للحصول على شهادة الاعتماد، هيئة التعليم التقني** ، 2010.
- الزبيدي ، سلمان عاشور مجلي . **مشكلات التعليم العالي في الوطن العربي - دراسة وصفية تحليلية نقدية**، ط1، مطبعة 2 مارس ، طرابلس، ليبيا ، 2000.
- العاني، خليل ابراهيم محمود والقزاز، اسماعيل ابراهيم وكوريل، عادل عبد المالك؛ **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ISO 9001:2000**؛ الطبعة الاولى؛ مطبعة الاشقر، بغداد؛ 2002
- العزاوي، محمد عبد الوهاب، تجربة قسم علوم الحاسبات ونظم المعلومات، **الندوة العلمية الثانية لادارة الجودة الشاملة: اللجنة الوطنية للجودة الشاملة** ، بغداد 18/كانون الاول/ 2002.
- عطية ، محسن علي . **الجودة الشاملة والمنهج**. الأردن ، دار المناهج 2008 .
- الغامدي ،علي بن محمد زهيد . تصور مقترح لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية و التعليمية السعودية في ضوء المواصفة الدولية للجودة ISO 9002 ، **مؤتمر الجودة في التعليم العام**- الجمعية السعودية للعلوم التربوية و النفسية (جستن) القصيم .
- مجيد ، سوسن شكر والزيادات، محمد عواد. **الجودة الشاملة في التعليم دراسات تطبيقية**، الطبعة الأولى، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان ، 2008.
- المحيوي ، قاسم نايف . **إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة** . " مجلة اتحاد الجامعات العربي. (العدد المتخصص، ٤ نيسان - ابريل ٢٠٠٧ م.

المصادر الاجنبية :

- 1-Babber Sunil, (1995) Ccnplying T.Q.M. to Eduction in struction Case study From a us public university internat ional journal of public sector manage ment Ns.N New York
- 2- Anninos, Loukas N., The archetype of excellence in universities and TQM; journal of Management History, Vol. 13, No. 4, 2007



Employment of quality standards in higher education

Mohammed Abdul Mutsher Lami

Faculty of Education / Mustansiriyah University

Khameel Shaker Al – Jamali

Center for Revival of Arab Scientific Heritage/
University of Baghdad

Abstract

The rapid change in the scientific, cultural, cognitive and technological spheres of life has led to an interest in efforts to evaluate and continuously develop and provide services to educational institutions, including university education, as well as increase social demand for university education. The urgent need to assume responsibilities, manage business well and the effective need is the one that moves and promotes education. The learners realize that this learning is measured by the quality of the outputs of the university institution, which is achieved in different ways.

The issue of the quality of education has become the focus of attention on education at the regional and global levels, as many see the way to meet the challenges of the twenty-first century as raising the quality and quality of education. Old methods of education, their contents and methods of evaluation are no longer appropriate for the era of globalization.

The concept of quality in education

It is necessary to define the concept of quality, the origin of the word "good" and good contrast to bad and serious quality, which is good, and the most recent thing, and Tajweed like him.

The concept of quality was not limited to the modern era, but was known by mankind since ancient times. It was always searching for the things and things that are best for its life. Hence, it continued to progress and develop continuously. The historical roots of the concept date back to ancient times. .) To develop and develop measurements in the area and lengths to be used as standard measures. In the Islamic State, quality was examined with special attention at the moral and practical levels.

In the light of the above, the quality of education can be defined as "a process aimed at achieving a high quality educational product, by providing the necessary inputs and improving them in order to achieve the desired objectives according to specific criteria, and ensure that the needs of the labor market are met. Almighty ". In contrast, when we define the concept of waste in higher education as failure, misuse, misuse of human resources and poor functioning in any of the educational system and its various processes, the social and productive efficiency of the educational system is reduced.

The importance of applying quality in higher education;

1-control and development of the administrative system in the educational organization.

.2-Upgrading the level of students in all fields

3-control and reduce the complaints of students and stakeholders and the development of solutions.

4-Increasing the educational efficiency and raise the level of performance of the staff of the Organization.

5-meet the requirements of students and stakeholders and the community and access to their satisfaction in accordance with the general system of educational organizations.

6-Enable the educational organization to analyze problems by scientific methods.

7-Raise the level of students and stakeholders at the educational organization by highlighting the commitment to quality system.

8-The interdependence and integration of all teaching staff and administrators in the organization and teamwork0

The application of the quality system gives the educational organization respect, local recognition and local recognition