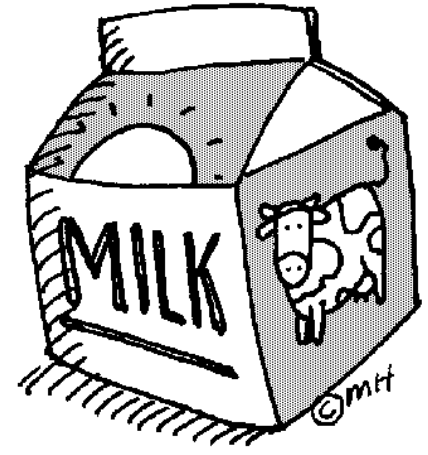
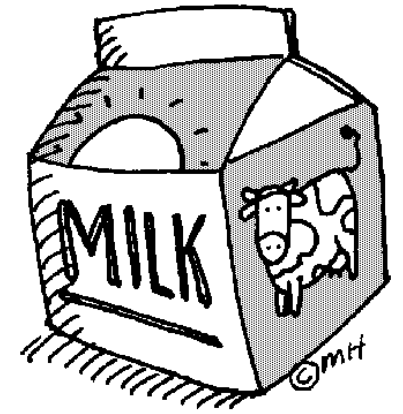


الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي



خبير نظم الجودة
جامعة عين شمس





الجودة ؟ Quality





هل الجودة مستوردة من الخارج؟

▶ إن تعبير الجودة ليس تعبيراً جيداً، وخير دليل على ذلك الآيات القرآنية التالية :

▶ قال تعالى :

- " صنع الله الذي أتقن كل شيء " - النمل 88
- " الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً " - الملك 2
- " الذي أحسن كل شيء خلقه " - السجدة 7
- " إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً " - الكهف 30

◦ وعن الرسول صلى الله عليه وسلم:

▶ " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " - رواه مسلم



الجودة: Quality?

- ▶ المطابقة للمواصفات Conformance to Specifications
- ▶ إشباع وتحقيق متطلبات السوق Meeting Market Requirements
- ▶ أو كما يختصرها عالم الجودة جوران Juran في المواءمة للاستخدام Fitness for Use
- وتتطلب المواءمة للاستخدام كمرادف للجودة كما يراها جوران: -
 - التخطيط Planning،
 - الرقابة Control،
 - التحسين Improvement، بما يضمن الاستدامة Sustainability



الجودة: Quality?

هي درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها
المستهلكين، سواء كانت متطلبات متفق عليها
أو متطلبات ضمنية

Customer Satisfaction

Customer (Internal /
External)?

Product ?



من هو المستهلك: Customer؟ وما هي متطلباته؟

هو ذلك المستفيد من ناتج العملية أو الذي يتأثر بها
سواء كان عميلا داخليا أو خارجيا

- ▶ **الطلاب:** تحقيق توقعاتهم
- ▶ **هيئة التدريس (العاملون):** استقرار في وظائفهم ورواتب عادلة
- ▶ **المجتمع:** يطلب منتجات/خدمات (خريج) آمنه وتمثل قيمة مضافة
- ▶ **أصحاب المصلحة:** **يطلبون أرباح** واستثمار طويل الأجل



الجودة الأكاديمية: Academic Quality

▶ التطوير الشامل والمستمر للأداء بإتقان وبدون أخطاء لمطابقة المعايير أو المتطلبات، مع الرقابة والمتابعة والتغذية العكسية،

▶ أداء أكاديمي مطابق للمعايير القياسية القومية، والمعايير الأكاديمية، ومن ثم خريجين لهم مواصفات متطابقة مع المعايير المحددة للجودة من ناحية ومطابقة لمتطلبات السوق من ناحية أخرى،

▶ ضمان الجودة للأداء الأكاديمي يتحقق من خلال التخطيط الجيد للعملية التعليمية، الرقابة الوثيقة على الأداء من جانب جميع العناصر البشرية بالعملية التعليمية، والتحسين المستمر للأداء لضمان استدامة الجودة.



الجودة في النظام التعليمي

- استهداف التميز.
- الاعتماد على رأس المال المعرفي.
- المرونة لتلبية الاحتياجات المتغيرة.
- توظيف التكنولوجيا لخدمة العملية التعليمية.
- استشعار حاجات سوق العمل والمجتمع باستمرار.
- الاعتماد على نظام معلومات واتصال فائق السرعة والدقة.
- الانفتاح والمنافسة عالمياً.

لماذا الجودة ؟



- ▶ الاحتفاظ بمركز قيادي من حيث جودة الخدمة ؟ بالمقارنة بالمنافسين.
- ▶ تحسين العائد المادي بتحسين مواعمة السلعة ؟ للاستخدام.
- ▶ القضاء على أسباب زيادة نسبة التالف والعيوب ؟ سواء ظهر العيب داخل المنشأة أو خارجها (عند المستهلك ؟.... خدمة بأبعد البيع ؟)
- ▶ البحث عن أساليب فنية في العمل تقلل من الفاقد والمعاد اصلاحه وتقلل من تكاليف الفحص.
- ▶ إخضاع المواد والعمليات الانتاجية ؟ للمواصفات القياسية .



تطور مفاهيم الجودة

مرات الجودة بأربعة مراحل رئيسية :

INSPECTION **مرحلة التفتيش**

تهدف الى فصل المعيبات عن المنتج مستخدمة في ذلك أجهزة التفتيش والاختبار ومعامل الاختبارات .

QUALITY CONTROL **مرحلة مراقبة الجودة**

تهدف الى تقليل نسبة المعيبات مستخدمة بالإضافة الى المرحلة الأولى تطبيق الأساليب الاحصائية في ضبط الجودة .

QUALITY ASSURANCE **مرحلة ضمان وتوكيد الجودة**

الهدف منها استمرار المحافظة على المستويات التي تم تحقيقها وضمان ثباتها واستخدمت في ذلك التخطيط وإدارة نظم الجودة بالإضافة الى ما سبق ذكره .

TOTAL QUALITY MANAGEMENT **مرحلة ادارة الجودة الشاملة**

تهدف الى التطوير الشامل والمستمر لنظم الجودة واتساع المفهوم التطبيقي للجودة ليشمل جميع عناصر التنظيم، وكان من أبرز هذه المرحلة استخدام وتطوير نظم معلومات ادارة الجودة .

مراحل تطور الجودة

إدارة الجودة الشاملة

TQM

المؤسسة

العمليات

المنتجات

توكيد الجودة

QA

العمليات

المنتجات



+ التحكم في الجودة
التفتيش

QC + I

المنتجات



ضمان الجودة فى التعليم



النظام المصري لضمان الجودة في التعليم

- اقتراح نظام مصري لضمان الجودة في التعليم العالي يتوافق مع المعايير العالمية بهدف تبادل الاعتراف بينه وبين النظم الإقليمية والعالمية.
- أصدرت اللجنة دليل ضمان الجودة والاعتماد في التعليم المصري.

وفي إطار تحقيق الهدف الإستراتيجي للجنة وهو تهيئة مؤسسات التعليم العالي في مصر للاعتماد اتفق على تنفيذ هذا النظام علي مرحلتين:

المرحلة الأولى:

- 1- مشروع إعداد الخطة الاستراتيجية لضمان الجودة على مستوى الجامعات
- 2- مشروع إنشاء مركز ضمان الجودة على مستوى الجامعات
- 3- مشروع إنشاء نظام داخلي لضمان الجودة على مستوى الكليات
- 4- مشروع إنشاء المعايير الأكاديمية المرجعية القومية على مستوى لجان القطاع

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة الاعتماد والتي ستقوم بها الهيئة القومية للاعتماد وضمان الجودة.

مدخل الجودة الشاملة : Total Quality Approach

• الأخذ بمدخل الجودة الشاملة فضلا عن أنه يفيدنا في ضبط جودة تعليمنا الجامعي الحكومي، فإنه يفيدنا أيضا في ضبط أداء التعليم الجامعي الخاص

-الذي تزايد حجمه، تزايد الإقبال عليه، في الفترة الأخيرة،

وخاصة أن هذا التعليم واجه في بداية نشأته بنظرة شك، تخوفا من تدنى مستوى مخرجاته بل اعترضت بعض التنظيمات المهنية كنقابة الأطباء على اعتماد خريجه للعمل في مجال المهنة، وربما يدعم هذا التخوف من مستوى مخرجاته، ما ظهر مؤخراً في عدم التزام بعض الجامعات الخاصة بمعايير القبول.



الاختلاف بين الثقافة الأكاديمية وقيم إدارة الجودة الشاملة

قيم إدارة الجودة الشاملة

المهمة : التعلم وتنمية المواهب

الدرجة من خلال الأداء

الاعتماد على حكمة الفريق

المسئولية الجماعية

الجودة محددة المعايير ويمكن إدارتها

الإدارة: تسعى للقيادة

التطوير وبشكل متسق للنظام ككل

السعي للتحسن المستمر

الثقافة الأكاديمية

المهمة: التدريس وفرز المواهب

الدرجة من خلال الساعات المعتمدة

القيادة في العمل تكون للمنجز المبدع

استقلالية أعضاء هيئة التدريس

الجودة مبهمه

الإدارة: تسعى لتصيد الأخطاء

يتم التحسين بشكل جزئ

الرضا عن الذات

كيف تواجه نظم الإدارة الحديثة هذه التحديات ؟

التخلص من القوالب التنظيمية الجامدة والإتجاه إلى تصميم تنظيمات مرنة تتكيف مع الظروف والمتغيرات البيئية.

تزايد الاهتمام بالعنصر البشري وتنمية قدراته.

إستخدام تكنولوجيا المعلومات كأساس لتحقيق ترابط وتكامل وتناسق المؤسسة التعليمية.

التوجه لتحقيق الجودة الشاملة لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة.



أهم التحويلات التنظيمية نحو الإدارة الحديثة

الإدارة الحديثة المنفتحة

مشاركة العاملين في الرؤية (الرؤية المشتركة)

المشاركة في صنع القرار و التمكين

إلى فلسفة و قيم يشترك في وضعها الجميع

إدراك الأخطاء و تجنب الفشل

الإدارة بالمعلومات

التعاون هو أساس المنافسة

مهمة الإدارة تعليم و تمكين و صناعة قرارات

التركيز على الحلول

الإدارة الهرمية (التقليدية)

الرؤية مركزية إن وجدت

القرار و الإدارة و التقييم مركزي

من فلسفة و قيم الإدارة غير المعلنة

إخفاء جوانب القصور

الإدارة بالرأي الشخصي

الاحتكار هو أساس المنافسة

مهمة الإدارة: إشراف و مراقبة وإصدار قرارات

التركيز على المشاكل

كفاءة الإدارة ومستواها هي معيار
التمييز بين الدول و تصنيفها إلى
متقدمة ومتطورة، أو نامية متخلفة
.. بصرف النظر عن ثروتها
ومواردها



ولكن

كيف للجامعة أن تتميز وتتفوق على المنافسين؟
كيف للجامعة أن تزيد من حصتها النسبية في السوق؟

لابد إن يكون للجامعة

ميزة تنافسية

Competitive Advantage

تجعلها أكثر قدرة من المنافسين على ارضاء المستهلك



إذا المؤشر الحقيقي للميزات التنافسية هو :
رضاء المستهلك

والسؤال : متى يرضى المستهلك ؟

حين يحصل على السلعة او الخدمة التي تحقق رغباته .
Customer Satisfaction

إذا إشباع رغبات المستهلك هو سر التميز والتفوق

وهو في نفس الوقت تعريف "الجودة"

من هنا ندرك سر الاهتمام بالجودة .



QAAP

مشروع

التطوير المستمر والتأهيل للاعتماد

(CIQAP)



رسالة المشروع

مساعدة الكليات في تنفيذ الخطة التنفيذية للمشروع خلال مدة زمنية محددة وذلك لتحقيق رسالتها وتأهيلها للاعتماد المؤسسي لها ولبرامجها التعليمية، ويشمل ذلك تقديم الدعم الفني والمالي اللازمان لتنفيذ هذه الخطة؛ في إطار من الجدية التامة والشفافية.



نظام اعتماد مؤسسات التعليم العالي

المحور الثاني:
الفاعلية التعليمية

المعايير 1- 8



المؤشرات

المحور الأول:
القدرة المؤسسية

المعايير 1- 8



المؤشرات

ضمان جودة العملية التعليمية

التحسين المستمر للأداء لضمان استدامة الجودة

القدرة المؤسسية

التخطيط الاستراتيجي
الهيكل التنظيمي

القيادة والحوكمة
القدرة التصديقية والإخلاقيات
الجهار الإداري

الموارد المالية و المادية
المشاركة المجتمعية و تنمية البيئة

التقويم المؤسسي و الجودة
التعليمية

إدارة الموارد

البشرية و المادية

القياس
والتحليل
والتحسين

الفاعلية التعليمية

خريج

Output

الفاعلية التعليمية

الطلاب و الخريجون
المعايير الأكاديمية
و المقررات الدراسية

التعليم و التطعم
أعضاء هيئة التدريس
البحرر العلمى

التقويم المستمر للفاعلية التعليمية
Key-activity

Key

Information Flow

العقبات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة

الجهل الإداري بطرق وأساليب الإدارة الحديثة

انعدام الرؤية ، انعدام الأهداف .

المركزية، وعدم المشاركة في القرار

ضعف التزام الإدارة العليا الفعلي بإدارة الجودة الشاملة من حيث تخصيص الموارد والوقت اللازمين لتطبيق البرنامج

ضعف اقتناع الادارة العليا بجدوى التغيير

ليس في الامكان أحسن مما كان

فقد الثقة في البرنامج بعد فترة

زمنية طويلة من بدء التنفيذ



العقبات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة الشاملة

وجود حلقة مفقودة نحو الهدف بين الإدارة والعاملين حول ما الذي يراد تحقيقه؟

عدم وجود معايير واضحة و متجددة لقياس مدى التقدم والانجاز

قلة جهود التوثيق وسجل الاعمال والنتائج

صعوبة تغيير الثقافة التنظيمية بما يرافقه متطلبات برنامج إدارة

الجودة الشاملة

عدم فعالية شبكة الاتصالات الداخلية

معدل الدوران العالي للمديرين الرئيسيين وتغييرهم

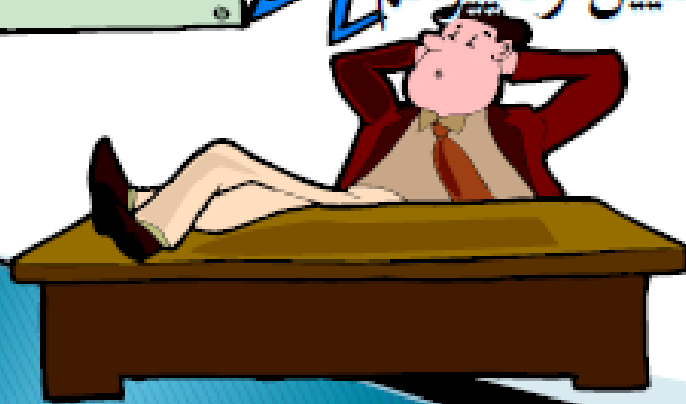
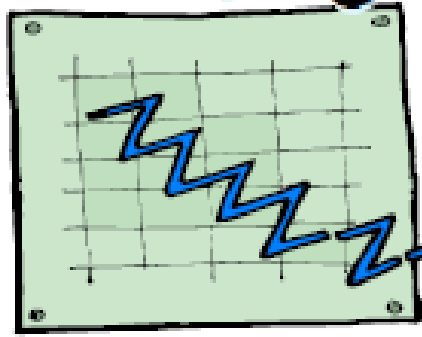
البحث عن أعداء :

■ وضعنا مختلف

■ مشكلتنا

مختلفة

الله غالب





صعوبات تطبيق نظام الجودة

تعتبر " مقاومة التغيير " أهم صعوبة يمكن أن تواجه تطبيق نظام الجودة

لذا ينبغي وضع الأسس والإستراتيجيات المناسبة لمعالجتها والتعامل معها بحكمة وحنكة.

ويتمثل التغيير في عاملين اساسيين هما :

1. تغيير دور العاملين . (Changing Role of the Employee) .
2. تغيير دور القيادات . (Changing Role of the Leaders) .



أسباب مقاومة التغيير

▶ الخوف، فأول شيء يفعلته الأفراد عندما يسمعون بالتغيير، أنهم يحولونه إلى إهتمام شخصي، ويتساءلون عن كيفية تأثير التغيير عليهم.

أنّ التغيير، يعني أداء الأشياء بشكل مختلف وإيجاد معرفة جديدة ومعلومات إضافية يجب تعلمها وتطبيقها، مما يجعل الأفراد يدركون فقد السيطرة على ما يؤدونه من عمل

▶ القلق، من عدم القدرة على أداء الأشياء الجديدة.

أنّ التغيير قد يعني مزيدا من أعباء العمل

▶ التجارب السابقة وعدم التفكير والتخطيط للمستقبل.

▶ عدم الثقة في إدارة الجودة الشاملة.

▶ عدم الرغبة في تحمّل المسؤولية والالتزام.



متطلبات التغيير

رؤية – تحديد الهدف

المهارات – المعرفة (الأدوات) لتنفيذ العمل

حوافز – نظام للمكافآت

الموارد – الوقت والمعدات لإنجاز العمل

البرنامج الزمني – خطوات تنفيذ العمل بالتفصيل

رؤية

+

مهارات

+

الحوافز

+

موارد

+

برنامج
زمني

=

نجاح
التغيير

مهارات

+

الحوافز

+

موارد

+

برنامج
زمني

=

تشويش

رؤية

+

الحوافز

+

موارد

+

برنامج
زمني

=

قلق

رؤية

+

مهارات

+

موارد

+

برنامج
زمني

=

بطء
لا تغيير

رؤية

+

مهارات

+

الحوافز

+

برنامج
زمني

=

فشل

رؤية

+

مهارات

+

الحوافز

+

موارد

=

بدايات
خاطنة



الخلاصة

▶ يتبين لنا أن نظام إدارة الجودة الشاملة الذي أصبح يطبق في الكثير من منظمات الأعمال المعاصرة بما فيها التعليم ، هو مدخل للتغيير الشامل في المؤسسة التعليمية يمس جميع أفرادها لغرض تعزيز قدرتها التنافسية.

▶ هذا المدخل لا ينحصر في تطبيق بعض الأدوات الجديدة أو الشعارات كما يعتقد البعض، وإنما يهدف لإحداث تغيير عميق في المؤسسة التعليمية ويتطلب سلوكيات وقيم ومعتقدات جديدة لكل أفرادها، مما يعني صعوبة تطبيق التغيير بسبب ظهور مقاومة التغيير، والتي يجدر بإدارة المؤسسة أن تعالجها بصبر وثبات ودعم .



أين نحن الآن؟

❖ لدي الكلية مشروع إنشاء نظام داخلي لضمان الجودة وأعدت الكلية التقرير السنوي الذاتي الأول ومرفقاته وهي:

(1): توصيف المقررات

(2): تقارير المقررات

(3): توصيف البرنامج

(4): تقرير البرنامج

قدمت الكلية التقرير السنوي الذاتي ومرفقاته للجنة القومية لضمان الجودة والإعتماد لترشيح فريق من المراجعين النظراء (Peer Reviewers) لإجراء عملية التطوير بالمشاركة (Developmental Engagement) من خلال زيارة ميدانية للكلية لمدة أربعة أيام ؛ لكي تحدد نقاط القوة والنقاط التي في حاجة إلى تحسين تمهيداً للتقدم لطلب الإعتماد من الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد.



Accreditation

الإعتماد

► هو الاعتراف الذي تمنحه الهيئة للمؤسسة التي تستطيع إثبات أن برامجها تستوفي معايير مقبولة وأنها لديها أنظمة فعالة قائمة لضمان الجودة والتحسين المستمر لأنشطتها الأكاديمية وفقاً للضوابط المنشورة بواسطة الهيئة.

► يعد الاعتماد مفتاح الوصول إلى الجودة الشاملة، وهو يعتبر أيضاً حافزاً للمؤسسات للتوسع في العمليات التعليمية المتكاملة وفي تطبيق نظم الجودة بما يضمن رفع مستوى الثقة في المؤسسة وخريجها.

► سوف تشتمل عملية الاعتماد على ثلاثة أنشطة أكاديمية أساسية لكل المؤسسات، وهي: البرامج التعليمية، والأبحاث والأنشطة العلمية الأخرى، والمشاركة المجتمعية.

► وسوف تسعى الهيئة إلى اعتماد كل المؤسسات القادرة على إثبات أنها مستوفية للضوابط والشروط المنشورة.

Some Functions of Accreditation **بعض فوائد الاعتماد**

- ▶ التحقق من أن المؤسسة أو البرنامج يحقق وينجز المعايير المتفق عليها.
- ▶ مساعدة الطلاب الواعدين في تحديد المؤسسات الجيدة والأكثر قبولا.
- ▶ مساعدة المؤسسات في طلب تمويل اضافى.
- ▶ **حماية المؤسسة ضد الضغوط الداخلية والخارجية.**
- ▶ إيجاد أهداف للتحسين الذاتى للبرامج الضعيفة مع التحفيز لرفع مستوى المعايير بين المؤسسات التعليمية.
- ▶ مشاركة جميع العاملين فى التخطيط والتقويم للمؤسسة.
- ▶ **توفير أحد الاعتبارات العديدة المستخدمة كأساس لتحديد أهلية وجدارة المؤسسة المعتمدة لتلقى المساعدة الحكومية.**





ما هي خطوات الاعتماد؟

What are the Procedures of Accreditation?

دعوة المؤسسة للتقدم يطلب الاعتماد Applying for accreditation: عندما تكون مؤهلة لذلك وتثبت استيفائها لضوابط الاعتماد.

تقييم الدراسة الذاتية Self-Study Evaluation: التي تقيس أداء المؤسسة في مقابل المعايير. **التقويم الميداني On-site Visit:** يتم اختيار فريق من هيئة الاعتماد لزيارة المؤسسة للتحديد بصفة مبدئية إذا كان المتقدم مستوفيا للمعايير الموضوعه.

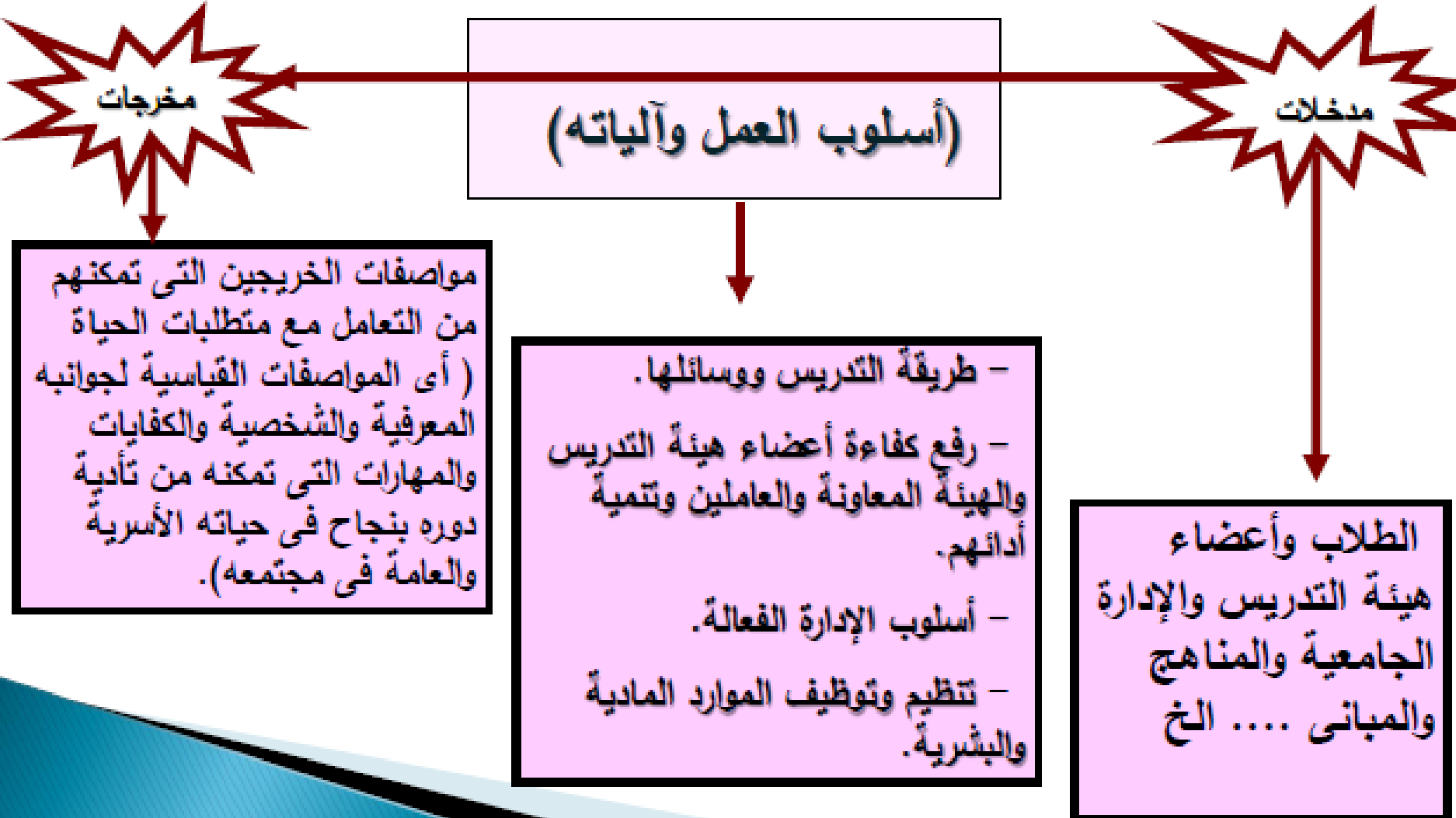
النشر Publication: تقوم الهيئة بإدراج المؤسسة في سجل منشور رسمي (برامج أو مؤسسات معتمدة).

المراقبة Monitoring: تقوم الهيئة بمراقبة كل مؤسسة معتمدة خلال فترة الاعتماد الممنوحة للتحقق من أنها مستمرة في استيفاء المعايير المتفق عليها.

إعادة التقويم Re-Evaluation: تقوم هيئة الاعتماد بصفة دورية بإعادة تقويم كل مؤسسة تم إدراجها في القائمة للتأكد من كونها (أ) - مستمرة في تحقيق المعايير المتفق عليها وبالتالي تحقق ضوابط الاعتماد. أو

(ب) - مستمرة في وضعها في عدم تحقيق المعايير المتفق عليها.

العملية التعليمية



(أسلوب العمل وآلياته)

مخرجات

مدخلات

مواصفات الخريجين التي تمكنهم من التعامل مع متطلبات الحياة (أي المواصفات القياسية لجوانبه المعرفية والشخصية والكفايات والمهارات التي تمكنه من تأدية دوره بنجاح في حياته الأسرية والعامه في مجتمعه).

- طريقة التدريس ووسائلها.
- رفع كفاءة أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين وتنمية أدائهم.
- أسلوب الإدارة الفعالة.
- تنظيم وتوظيف الموارد المادية والبشرية.

الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة الجامعية والمناهج والمباني الخ



QUALITY الجودة

Degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements.

هي مدى مطابقة خصائص المنتج للمتطلبات المحددة

ISO 9000:2000



مراقبة الجودة QUALITY CONTROL

Part of Quality Management
focused on fulfilling requirements.

هي جزء من إدارة الجودة يركز على استيفاء المنتج للمتطلبات والاشتراطات



توكيد الجودة QUALITY ASSURANCE

Part of Quality Management
focused on providing confidence
that

quality requirements will be fulfilled.

هي جزء من إدارة الجودة يركز على توفير الثقة في أن المتطلبات والاشتراطات

قد تم استيفائها



QUALITY SYSTEM نظام الجودة

Set of interrelated or
interacting elements

مجموعة من العناصر المرتبطة أو المتفاعلة



QUALITY MANAGEMENT

إدارة الجودة

Coordinated activities to direct and control an organization with regard to quality.

أنشطة متعاونة لإدارة ومراقبة الجودة بالمؤسسة

Quality is everyone's responsibility

الجودة مسئولية كل فرد بالشركة





ISO 9000 MOTTO

شعار الأيزو

- ▶ Say What You Do
- ▶ Do What You Say
- ▶ Be Able To Prove It

ضمان الجودة Quality Assurance

مدى استيفاء معايير الجودة فى جميع عناصر العملية التعليمية من:

▪ مناهج و برامج دراسية.

▪ مؤسسات تعليمية.

▪ قيادات جامعية.

▪ أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والعاملين.

▪ مختلف الأنشطة التى ترتبط بالعملية التعليمية.

بهدف تطويرها وتحسينها بصورة مستمرة.





الاعتماد Accreditation

هو نشاط مؤسسى علمى موجه نحو النهوض
والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج
الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة
العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية
تطويرها.



الأعتّاد "تابع"

الإعتماد في التعليم Accreditation in Education

- الاعتراف - بواسطة هيئة الاعتماد - باستيفاء البرنامج الدراسي أوالمؤسسة التعليمية لمستوى معين من معايير الجودة.

بمعنى :

- أن المؤسسة التعليمية لها نظم وبرامج تعليمية تحقق المعايير الأكاديمية التي وضعتها لنفسها وأن هذه المؤسسة تطبق نظام الجودة (توكيد الجودة وضمان التحسين المستمر لجميع أنشطتها).

من هذا يتضح أن الاعتماد في التعليم ليس هدفاً بل هو الآلية والطريق إلى:

- تحقيق وضمان جودة العملية التعليمية.
- ضمان جودة المخرجات التعليمية (تحقيق المتعلم لمستويات أداء مرغوبة والتمكن من المعارف والمهارات طبقاً للمعايير القومية المتفق عليها).



الهدف من



الاعتماد:

1. توكيد الجودة في المؤسسات التعليمية والبرامج الدراسية بما يضمن تحقيق المؤسسة (أو البرنامج الدراسي) للمواصفات القياسية أو المعايير التي تم تحديدها سلفاً بواسطة المؤسسة التعليمية.

2. اطمئنان المستفيدين من الخدمة إلى جودة المؤسسة التعليمية وبرنامجها الأكاديمية. وهؤلاء المستفيدون هم :

- **الطلاب** : أنهم يتعلمون تعليماً متميزاً.
- **أولياء الأمور** : أن المؤسسة التعليمية تحقق الحد الأدنى للمواصفات والمعايير القياسية.
- **رجال الأعمال** : أن الخريجين قد أعدوا إعداداً جيداً لممارسة الحياة العملية.
- **المجتمع** : أن الخريج سيجد فرصة عمل مناسبة في السوق المحلي والإقليمي والعالمي.



3. خلق روح المنافسة بين المؤسسات التعليمية.

ويتم ذلك من خلال تقويم شامل للعملية التعليمية من هيئة الاعتماد بغرض التأكد من مطابقة الهياكل والنظم والبرامج الدراسية وأعضاء هيئة التدريس والمواد التعليمية وتقنيات التعليم وأنماط وأساليب الإدارة في تلك المؤسسات لمعايير الجودة المتعارف عليها في إطار من الاستقلالية والحيادية والشفافية.



أنواع الاعتماد

1- الاعتماد المؤسسي: "Institutional Accreditation"

يركز على تقييم الأداء بالمؤسسة التعليمية بصورة شاملة.

2- الاعتماد التخصصي: "Subject/Program Accreditation"

يركز على الاهتمام بالبرامج الأكاديمية التخصصية التي تطرحها المؤسسة بشكل منفرد.



إدارة الجودة الشاملة

"Total Quality Management"

وسيلة ممتدة لا تنتهي "TQM a never-ending process" وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة وإدخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمر، وتركز على تلافى حدوث الأخطاء بالتأكد من أن الأعمال قد أديت بالصورة الصحيحة من أول مرة لضمان جودة المنتج والارتقاء به بشكل مستمر.

مبادئ عملية ضمان الجودة والاعتماد



- ▶ التركيز على العميل
- ▶ القيادة
- ▶ إشراك العاملين
- ▶ التركيز على العمليات
- ▶ دعم الإدارة
- ▶ التحسين المستمر الاستقلالية
- ▶ تبني إتخاذ القرارات التي تبني على الحقائق
- ▶ المنافع المتبادلة

التركيز على الزبون

القيادة

المنافع المتبادلة

مبادئ إدارة الجودة
الشاملة

مشاركة العاملين

ISO9000:2000

الحقائق أساس
اتخاذ القرار

مفهوم العملية

التحسين المستمر

دعم الإدارة كنظام

المبدأ الأول : التركيز على الزبون Customer Focused

يجب أن تتفهم المؤسسات الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات، والعمل هنا هو الطالب والمجتمع وسوق العمل الذي يستوعب الخريجين .

المبدأ الثاني : القيادة Leadership

تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والاستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.



المبدأ الثالث : مشاركة العاملين **People Involvement**

التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة كل حسب موقعه وبنفس الأهمية سيؤدي إلى اندماجهم الكامل في العمل وبالتالي يسمح باستخدام كل قدراتهم وطاقتهم الكامنة لمصلحة المؤسسة التعليمية.

المبدأ الرابع : اسلوب العملية **Process Approach**

تحقق النتيجة المرغوبة بكفاءة أكبر عندما تدار الموارد والأنشطة ذات العلاقة كعملية .

- وهو الفرق الجوهرى بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تظهر أولاً بأول.



المبدأ الخامس : مفهوم الإدارة كنظام System Approach To Management

تحديد وفهم وإدارة العمليات المرتبطة كمنظومة يؤدي إلى تحسين فعالية وكفاءة المؤسسة في تحقيق اهدافها .

المبدأ السادس : التحسين المستمر Continual Improvement

يجب أن يكون التحسين المستمر هدفاً دائماً للمؤسسات التعليمية.

المبدأ السابع : مفهوم الحقائق لصنع القرارات
القرارات الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع
الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.

المبدأ الثامن : علاقات المصالح المشتركة مع الموردين
علاقة المصالح المشتركة مع الموردين (SUPPLIERS) تؤدي إلى
زيادة مقدرة كلا المؤسستين لخلق قيمة مضافة لكل منهما

