الجودة في التعليم العالي:
عناوين ومضامين

تأليف

أ. د. زيد عمر العيص

أستاذ الدراسات القرآنية

والباحث في شؤون الجودة والاعتماد الأكاديمي

قسم الثقافة الإسلامية – كلية التربية – جامعة الملك سعود

النشر العلمي والمطابع - جامعة الملك سعود

ص.ب ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ - المملكة العربية السعودية

ح جامعة الملك سعود، ١٤٣١هـ (٢٠١٠م)

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العيص، زيد عمر.

الجودة في التعليم العالي: عناوين ومضامين/ زيد عمر العيص - الرياض، ١٤٣١هـ.

٢١٥ ص؛ ١٧سم × ٢٤ سم

ردمك: ٣ - ٦٠٩ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

١- التعليم العالي - تنظيم وإدارة ٢- ضبط الجودة أ. العنوان

ديوي ٣٧٨,١ ١٤٣١/٢٤٨٤

رقم الإيداع: ١٤٣١/٢٤٨٤

ردمك: ٣ - ٦٠٩ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

حكمت هذا الكتاب لجنة متخصصة شكلها المجلس العلمي بالجامعة، وقد وافق المجلس العلمي على نشره، بعد اطلاعه على تقارير المحكمين في اجتماعه العاشر للعام الدراسي ١٤٣٠/١٤٣١هـ، الذي عُقد بتاريخ ١٤٣١/١/٢٤هـ، الموافق ٢٠١٠/١/١٠م.

النشر العلمي والمطابع ١٤٣١هـ

إهداء

إلى جامعة الملك سعود

دليل انتماء، وتقدير عطاء .

المؤلف

المقدمة

الحمد لله، أتقن كل شيء خلقه، والصلاة والسلام على معلم البشرية الخير، النبي القائل: إن الله يحب معالي الأمور[1]، وسلام على مواكب النور، من هذه الأمة، روادٌ حملوا الرَّايات، ورجالات صنعوا المعجزات على مر العصور. وبعد:

فهذه عناوين، وضعها قلمي، بين يدي السالكين في طريق الجودة، والتحسين، طريق الألف ميل، والذي يبدأ بخطوة، هدفها التوضيح والتصحيح، وتوسيع دائرة التثقيف والتعريف.

صارت الجودة، قدر المؤسسات بخاصة التعليمية منها، بها يعلو ذكرها، ويستقيم أمرها، وكان أتى على بعضها حين من الدهر، تعمل دونما نسق، وتنتج كيفما اتفق بسبب ظروف خاصة وعامة.

(١) حديث شريف – انظر صحيح الجامع، برقم ١٨٩٠، محمد ناصر الدين الألباني، ط/ المكتب الإسلامي

لقد طغى الاحتراق – المهني – بسبب الاستغراق في أعمال اليوم، واختفى الاحتراف – أو كاد – الذي يعنى بالغد من خلال التخطيط، والتجويد، ومسايرة المستجدات، ومتطلبات عامة الأطراف.

وجدت المؤسسة التعليمية – أياً كانت – نفسها، في هذا الزمان في موقع لا يُركن إليه، وموضع لا تُحسد عليه، حين ازدحم المكان بالنظائر، وتعددت حولها الضرائر وتطورت المجتمعات وتنوعت أمامها الخيارات.

لم يعد بالإمكان – والحالة هذه – إلاَّ تغيير العنوان، وذلك بأن تحوز المؤسسة فضل السبق إلى الجودة، فبها تتميز، حين تصبح الجودة لها عنواناً، به تَعْرف طريقها، وفيه يسطع بريقها.

يبرز لهذه المهمة العظمى، والغاية الأسمى، رواد، جُوَّاد، هم طليعة الأبطال، يشدون إلى الجودة الرحال، دونما تباطؤ، أو اتكال، يمهِّدون الطريق للأجيال، وهم يتمثلون قول الشاعر عمر أبو ريشه:

تقضي البطولة أن نمد جسومنا جسرا فقـــل لرفاقنـــــا أن يعـــــبروا

هؤلاء هم الأمل، لأنهم روَّاد العمل، حين تكون الصخور عائقاً في طريق الضعفاء، والمترددين، يجعل منها هؤلاء متكاءً، ووسيلة، يصعدون بها إلى الأعلى، إلى قصر الجودة.

يُرى على جنبات طريق الجودة، أناس، يجفلون من الهمس، ويألمون من اللمس، يستظلون من حر الشمس، بمقولة دع ما كان، على ما كان، فَثمَّ الراحة، والأمان.

قد غاب عن الأذهان، أن هذا كان أيام زمان، يوم أن كان الحلاق يقوم مقام طبيب الأسنان. أمَّا الآن، فإمَّا أن ترفع شعار الجودة، والإتقان، وإمَّا أن تُخلي المكان.

على جهة أخرى، من جنبات طريق الجودة هذه، آخرون غلاظ الأكباد، لا انشراح لدواعي التجديد، ولا انقياد، لم يخطر ببالهم مجرد التفكير، في التغيير، بَلْه[٢] ممارسة خطيئة التنفير. هم الناس، في شأن الجودة ألوان، وأجناس، سابق إلى الخيرات، بيقين، وقاعد مع نفسه، مستكين، وظالم لنفسه مُبين، وعلى الرغم من هذا وذاك، يتجه الحديث لهم جميعاً في هذه العناوين.

مَنْ كان رائداً متقدماً، يُذكر، فيُشكر، ويُدعى إلى المزيد من التجويد، ومن كان دون ذلك، يُذكَّر، ويحذَّر، ومن حذَّر فقد بشَّر، والقافلة تسير بجد، وثبات، في طريق التغيير، نحو الأجود والأليق، ومن يكن فيه خيرٌ يلحق.

أزعم أن بعض أحاديث الناس عن الجودة جافة - أو هكذا تبدو لي - ليس فيها رطوبة، مالحة ليس فيها عذوبة، بسبب ركام من المصطلحات، والترجمات، والتوجيهات، والنماذج، والرسومات، وغموض في العبارات، أساء فيها سوء التعبير، إلى حسن التقدير والتدبير، فجفل نفر من الجودة، والتغيير، على حد قول الشاعر:

تقول هذا جناء النحل تمدحه وإن تشأ قلت ذا قيءُ الزنابير

مدحاً وذماً، وما جاوزت وصفهما والحق قد يعتريه سوء تعبير

(٢) بَلْه: فضلاً عن

أذِن هـذا الفهـم – إن صـح – أن أعـرض عـن الطـرح المهـني المحـض – مـع استحـضار مـضامينه – المتمثـل في بـسط القـول، في التخطـيط الاسـتراتيجي للجـودة، ونظـام إدارة الجـودة وضبطها، وضمانة استمرارها، وقياس الأداء، والتقويم، ومراجعة النظام، والإطار المفاهيمي بتفصيلاته، وما أشبه ذلك، من مفردات، تجعل الجودة، محل اهتمام النخبة فقط، وكأنها قضية علمية، طبية، أو هندسية، تبحث في ندوة تخصصية.

رغبةً في دفـع تـوهم شـديد الخطـورة، يتمثـل في اختـصاص الجـودة، بطائفـة معينـة، مـن أصحاب القرار، وأهل الشأن فقط، فقد عمدت إلى توسيع دائرة مفهـوم الجـودة، ليـشمل الخطـاب كافة منسوبي المؤسسة، لتكون همًّاً عاماً، بغية أن يؤدي كل فـرد المهـام المنوطـة بـه، وهـو يستحـضر أن الجودة إن لم يُعطها المرء من أقواله، وأفعاله، فقد أخذ منها، وأساء إليها بلسان حاله، ومقاله.

ثمة قـضايا، تُصاحب الجـودة، بعـضها مساند كالمبـادرات، والطمـوح، والآخـر معانـد، كغياب الحوافز، وانتشار الأعذار.

يحسن بمن يسعى إلى الجودة، ابتداءً أن يحُط الرحـال، ويُلقـي عـصا التـرحال، عنـد هـذه القـضايا، وأمثالهـا، لأنهـا تاركـة أثرهـا لا محالـة في الجـودة، إيجابيـاً كـان، أو سـلبياً. ويتأكـد هـذا التوجه لأنه كثيراً ما يُغفل عن الجودة، أو يُقلل من شأنها، حين يقتصر الحديث عنها، مـن حيـث هي عملية مهنية، يشتغل بها الخاصة، ويُعرض عنها العامة.

هذا توجهٌ عقيمٌ، حرص هذا الكتاب، وعمـل علـى انحساره، وتـصحيح مساره، حتـى وإن تـسرَّب، إلى بعـض الإفهـام، بعـض الأوهـام أن ثمـة عنـاوين في هـذا الكتـاب، لا ترشـد إلى طريق الجودة.

شجَّع الفهم المتقدم، أيضاً أن أمزج حديثي عن الجودة، وما يتصل بها من قضايا، وموضوعات بشيء من النكهات، أو المطيبات، بتعبير أفصح بدت في مأثورات سديدة، وأشعار مشيدة، ومواقف طريفة عديدة، طُرِّزت بأحسن عبارة، وألطف إشارة.

إنها عناوين في الجودة، أضعها بين يدي القارئ، وأخلِّي بينه وبينها دونما حديث مسبق عنها. أو تمهيد لها، قد يرى البعض من خلال نظرته الشمولية لدلالة الجودة، أن صاحبها شَرَّق فيها، وأشرق، ويرى آخرون في ضوء فهمهم الحرفي، لمعنى الجودة، ودلالته المهنية العرفية، أن المؤلف غرَّب، وأغرب، ولا ضير، فكل منَّا رادٌ، ومردودٌ عليه.

لكن حسبي أن الجودة همي، وإلاَّ ما كان هذا الكتاب الذي أزعم أني لم أسبق إلى مثله من حيث العناوين والمضامين، الذي كان ثمرة حُسن استماع، بغية الانتفاع، صاحبه تفتيش، وبحث بالمناقيش، عن معلومات، وأفكار، ومقولات ذات صلة بهذا الموضوع بكل أبعاده، وإبعاضه جمعت خلال سنين.

تجمَّع بين يديَّ كثير منها، بعضها منسوب إلى قائليه، والآخر لا يُعرف له قائل، حتى المنسوب منها، تعددت فيه الآراء، وحسم مثل هذا الفيلسوف جيرو، وقيل غيره، حين قال: السرقات هي الأصل في الأعمال، أمَّا المبتكر، فلا يمكن معرفته.

بيد أن المنهج الإسلامي يرى أن بركة العلم تكمن في نسبته إلى أصحابه، وهذا ما حرصت عليه، ما أمكن ذلك، مع الإشارة إلى وجود كثير من الفتوحات، التي منَّ الله تعالى بها.

يرى الأديب الجاحظ، أن المعاني، ملقاةٌ على قارعة الطريق، وهو يومئ بهذا، إلى أن العبرة ليست بمجرد الفكرة وإنما بالصياغة، والعرض، والأسلوب، ولقد أحسن التوصيف، وهو ما شجَّع على العناية بالمباني، التي تحتضن المعاني في هذا الكتاب، بعيداً عن السوقي القريب، والوحشي الغريب من الألفاظ.

واستغفر الله تعالى، ثم اعتذر للقارئ العزيز، إن ضاق فهمي، أو طاش سهمي. ولله الحمد في الأولى والآخرة.

المؤلف

أ. د. زيد العيص

الرياض – ١٤٣٠/٧/١هـ

المحتويات

إهداء ..... هـ

المقدمة ..... ز

العنوان الأول: الجودة ١

العنوان الثاني: الاعتماد الأكاديمي ٢١

العنوان الثالث: الاعتماد الداخلي ٤١

العنوان الرابع: توصيف الواقع (التقويم الذاتي) ٥٥

العنوان الخامس: النفير من أجل التغيير ٦٣

العنوان السادس: الرؤية ٧١

العنوان السابع: الرسالة ٧٥

العنوان الثامن: رجال حول القائد ٧٩

العنوان التاسع: المبادرة ٩٣

العنوان العاشر: الموءودات ٩٧

العنوان الحادي عشر: الوضوح ١٠٥

العنوان الثاني عشر: أزمة المصطلح ١١٣

العنوان الثالث عشر: الطموح ١٢١
العنوان الرابع عشر: الحوافز ١٢٧
العنوان الخامس عشر: الأعذار ١٣٥
العنوان السادس عشر: المدخلات ١٤٣
العنوان السابع عشر: المقررات ١٥٥
العنوان الثامن عشر: التقويم المتبادل ١٦٥
العنوان التاسع عشر: نتاج المؤسسات: المخرجات ١٧٣
الخاتمة ١٧٩
المراجع ١٨٥
ثبت المصطلحات ١٨٧
كشاف الموضوعات ٢٠٩