



الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بالتعليم العالي

تأليف

د. / عبد الحكيم بن عبد المحسن أبابطين / أ.د. / رضا حلمي أحمد سمور
عميد عمادة التطوير والجودة (سابقاً) / مستشار التطوير والجودة
جامعة الملك سعود

دار جامعة
الملك سعود للنشر
KING SAUD UNIVERSITY PRESS



ص.ب ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ المملكة العربية السعودية

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

أبا بطين ، عبدالحكيم عبدالمحسن

الجودة الشاملة ولاعتقاد الأكاديمي بالتعليم العالي / عبدالحكيم عبدالمحسن أبا بطين ؛ رضا حلمي سمور ،

الرياض ، ١٤٤١هـ

٢٤٠ ص ؛ ١٧ × ٢٤ سم

ردمك : ٩-٨٠٠-٥٠٧-٦٠٣-٩٧٨

١- التعليم العالي ٢- ضبط الجودة أ. سمور ، رضا حلمي (مؤلف مشارك).

ب. العنوان

ديوي ١ ، ٣٧٨

١٤٤١/١٤٠٩

رقم الإيداع: ١٤٤١/١٤٠٩

ردمك : ٩-٨٠٠-٥٠٧-٦٠٣-٩٧٨

يتقدم المؤلف بالشكر لعمادة البحث العلمي لدعمها هذا الكتاب من خلال برنامج " دعم تأليف كتاب "

صدر هذا الكتاب عن عمادة البحث العلمي ، وقد وافقت العمادة على نشره بعد استيفائه الشروط العلمية للنشر بالجامعة بخطابها رقم ٤/٦٧/١٠١٥١٥ وتاريخ ١٤٣٨/٣/٩هـ

جميع حقوق النشر محفوظة. لا يسمح بإعادة نشر أي جزء من الكتاب بأي شكل وبأي وسيلة سواء كانت إلكترونية أو آلية بما في ذلك التصوير والتسجيل أو الإدخال في أي نظام حفظ معلومات أو استعادتها بدون الحصول على موافقة كتابية من دار جامعة الملك سعود للنشر .

مقدمة الكتاب

أصبح العالم قرية صغيرة، بفضل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات، مما أدى إلى زيادة حدة التنافس بين جميع المؤسسات على اختلاف أنشطتها ومهامها وما تقدمه من خدمات ومنتجات. وقد ترتب على هذا التنافس اهتمام المؤسسات المختلفة بجودة خدماتها ومنتجاتها، حتى تستطيع البقاء في عصر أصبحت العولمة والسموات المفتوحة من سماته الأساسية. وفي هذا المضمار لم تكن الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بمنأى عن العصر ومستحدثاته، فكيف تكون بعيدة عن العصر، وهي منار المعرفة والإبداع، وقاطرة التطوير والتحديث، ومصنع القوى البشرية التي تقوم عليها نهضة الأمم وريادتها. لذا تبارت الدول في الاهتمام بجودة التعليم، ورصدت له الميزانيات، ووضعت في صدر الأولويات. وقد تمثل اهتمام الجامعات ومؤسسات التعليم العالي بالجودة في إنشاء نظم داخلية لضمان الجودة بهدف إعادة التقويم الحقيقي للوضع الراهن بالمؤسسة، وإعادة توجيه المسيرة للمؤسسة نحو التحسين المستمر والتنمية المستدامة. وقد برزت في السنوات الأخيرة توجهات عالمية تدعو إلى تطوير التعليم العالي وبرامجه والأخذ بأنظمة الجودة على أن تتولى هيئات أو مؤسسات مستقلة عن الجهات التي تقدم الخدمة (وزارة التعليم العالي والجامعات) بحيث تكون مهمتها متابعة مؤسسات التعليم العالي وبرامجها وتقويم أداؤها بصفة دورية لضمان التزامها بالمعايير العلمية في التخصصات والبرامج الأكاديمية، بما ينعكس مباشرة على جودة مخرجات التعليم العالي. وقد أفرز هذا إنشاء هيئات للاعتماد سواء على المستوى الوطني أو الإقليمي أو الدولي. وقد جاء هذا الكتاب ليتناول الجودة والاعتماد الأكاديمي من الجانب المعرفي والتطبيقي، حتى ييسر للقائمين على أمر الجودة والمهتمين بها من الولوج إليها خطوة خطوة، وتنفيذها في الواقع المعاش بدقة واحتراف. ويقع هذا الكتاب في تسعة فصول، سنلقي الضوء عليها في السطور التالية:

الفصل الأول: يؤصل هذا الفصل تاريخياً للجودة منذ نشأتها الأولى حتى وقتنا هذا، كما يتناول نشأتها في التعليم العالي، إضافة إلى مجموعة من المفاهيم والمصطلحات الضرورية للإلمام بها في مجالي الجودة والاعتماد.

الفصل الثاني: يلقي الضوء على الفرق بين الخطة الإستراتيجية، وخطة العمل، ومعوقات التخطيط الإستراتيجي في الجامعة، وبنود الخطة الإستراتيجية، ومراحل التخطيط الإستراتيجي، والأدوات المستخدمة في تحليل الوضع الحالي للمؤسسة، وإعداد الخطة الإستراتيجية، وتحديد الأهداف طويلة وقصيرة المدى اعتماداً على الإستراتيجيات.

الفصل الثالث: يتناول هذا الفصل الإطار التنظيمي والمؤسسي للجودة بمؤسسات التعليم العالي، على المستوى الإستراتيجي، والمستوى العملي أو الإجرائي والمستوى التنفيذي بشيء من التفصيل، ومن خلال عرض نماذج مطبقة في بعض الجامعات.

الفصل الرابع: يتناول جودة الأداء المؤسسي من حيث المفهوم، وطريقة القياس، إضافة إلى الأساليب المتبعة في تقويم جودة الأداء المؤسسي، ومؤشرات ومعايير الجودة في الأداء الجامعي.

الفصل الخامس: اشتمل على مفاهيم الجودة ومبررات إدارة الجودة الشاملة وفوائدها وأهدافها ومحاورها ومؤشراتها ومتطلباتها ومراحل تطبيقها. كما عرض دراسة حالة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات بنموذج جامعة الملك سعود. وانتهى هذا الفصل بطرح معوقات تطبيق إدارة الجودة، والجودة الشاملة وتطوير الأداء بالمؤسسات التعليمية في ضوء المعايير الدولية.

الفصل السادس: يتناول التقويم الذاتي للمؤسسة التعليمية من ناحية المفهوم والأهداف والخطوات، إضافة إلى استمارة وتقرير التقويم الذاتي.

الفصل السابع: يدور حول مفهوم وأنواع وأهداف والعلاقة بين الاعتماد المؤسسي والبرامجي والخطوات الرئيسة لعملية الاعتماد، ومعايير المراجعة الخارجية، واختيار فرق المراجعة، إضافة إلى الزيارة الميدانية للمؤسسة أو البرنامج التعليمي.

الفصل الثامن: يناقش تجارب تطبيقات نظام إدارة الجودة الشاملة في نماذج من الجامعات العالمية ونماذج أخرى من الجامعات العربية

الفصل التاسع: يتناول مستقبل ضمان الجودة من ناحية الجوانب القيادية والإدارية والتنظيمية، والجوانب التعليمية والمعرفية، وجوانب الإسهامات المجتمعية، وجوانب دعم تعليم الطلاب، وجوانب البنية التحتية؛ إضافة إلى رؤية لإصلاح الجامعات، والتطورات المستقبلية لضمان الجودة بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي.

أحسب أن هذا الكتاب سيكون مرجعاً مهماً للمهتمين بجودة الأداء بالجامعات ومؤسسات التعليم العالي بما يحتوي من مفاهيم وأسس ومبادئ وقواعد لا غنى عنها، ولا سبيل لتطوير الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في منطقتنا العربية إلا بها ومن خلالها، آمليين من ذلك التطوير والتحسين المستمر لمعارف ومهارات خريجي الجامعات، إحداث نهضة اقتصادية، تثمر رفاهية اجتماعية وتطلل المنطقة بالأمن والسكينة، وتؤمن لنا مكاناً في مقدمة ركب البشرية. والله الموفق.

المحتويات

هـ.....	مقدمة الكتاب.....
١.....	الفصل الأول: الجودة تاريخ ومفاهيم
٢.....	(١, ١) مقدمة عن الجودة.....
٣.....	(١, ٢) لمحة تاريخية عن الجودة.....
١١.....	(١, ٣) نشأة الجودة في التعليم العالي.....
١٢.....	(١, ٤) مفهوم الجودة في التعليم العالي.....
١٣.....	(١, ٥) مفاهيم ومصطلحات أساسية.....
١٩.....	(١, ٦) المراجع.....
٢٣.....	الفصل الثاني: التخطيط الإستراتيجي
٢٤.....	(٢, ١) مقدمة.....
٢٧.....	(٢, ٢) الفرق بين الخطة الإستراتيجية وخطة العمل.....
٢٨.....	(٢, ٣) التوصيف الخاطئ للتخطيط الإستراتيجي.....
٢٩.....	(٢, ٤) معوقات التخطيط الإستراتيجي في الجامعة.....
٣٢.....	(٢, ٥) بنود الخطة الإستراتيجية.....
٣٤.....	(٢, ٦) مراحل التخطيط الإستراتيجي.....
٣٦.....	(٢, ٧) الأدوات المستخدمة في تحليل الوضع الحالي للمؤسسة.....
٣٩.....	(٢, ٨) إعداد الخطة الإستراتيجية.....

- ٥٠ (٢, ٩) تحديد الأهداف قصيرة المدى اعتماداً على الإستراتيجيات وخطة العمل
- ٥٢ (٢, ١٠) المراجع
- ٥٥ الفصل الثالث: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
- ٥٦ (٣, ١) مفاهيم الجودة
- ٥٩ (٣, ٢) مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
- ٦١ (٣, ٣) فوائد تطبيق نظم إدارة الجودة في مؤسسات وبرامج التعليم الجامعي
- ٦٢ (٣, ٤) أهداف تطبيق نظم إدارة الجودة في مؤسسات وبرامج التعليم الجامعي
- ٦٣ (٣, ٥) محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٦٤ (٣, ٦) مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي
- ٦٦ (٣, ٧) متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٧٠ (٣, ٨) مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٧٢ (٣, ٩) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٧٥ (٣, ١٠) الجودة الشاملة وتطوير الأداء بالمؤسسات التعليمية في ضوء المعايير الدولية
- ٨٢ (٣, ١١) المراجع
- ٨٥ الفصل الرابع: جودة الأداء المؤسسي
- ٨٦ (٤, ١) مفهوم الأداء المؤسسي
- ٨٦ (٤, ٢) قياس جودة الأداء المؤسسي
- ٨٩ (٤, ٣) الأساليب المتبعة في تقويم جودة الأداء المؤسسي
- ٩١ (٤, ٤) مؤشرات ومعايير الجودة في الأداء المؤسسي
- ١٣٩ (٤, ٥) المراجع

الفصل الخامس: الإطار التنظيمي والمؤسسي للجودة في مؤسسات التعليم العالي	١٤٣
(١, ٥) مقدمة	١٤٤
(٢, ٥) الإطار التنظيمي والمؤسسي للجودة بالمستوى الإستراتيجي	١٤٥
(٣, ٥) الإطار التنظيمي والمؤسسي للجودة بالمستوى العملي أو الإجرائي	١٥٠
(٤, ٥) الإطار التنظيمي والمؤسسي للجودة بالمستوى التنفيذي	١٦١
(٥, ٥) المراجع	١٧٥
الفصل السادس: التقويم الذاتي	١٧٧
(١, ٦) مقدمة	١٧٨
(٢, ٦) مفهوم التقويم الذاتي	١٧٨
(٣, ٦) أهداف التقويم الذاتي	١٧٨
(٤, ٦) خطوات التقويم الذاتي	١٧٩
(٥, ٦) استمارة التقويم الذاتي	١٨٣
(٦, ٦) تقرير التقويم الذاتي	١٨٤
(٧, ٦) المراجع	١٨٥
الفصل السابع: الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي	١٨٧
(١, ٧) مفهوم الاعتماد الأكاديمي	١٨٨
(٢, ٧) أنواع الاعتماد الأكاديمي	١٨٩
(٣, ٧) أهداف الاعتماد الأكاديمي	١٩٠
(٤, ٧) العلاقة بين الاعتماد المؤسسي والاعتماد البراجمي	١٩٢
(٥, ٧) الخطوات الرئيسة لعمليات الاعتماد	١٩٤
(٦, ٧) معايير المراجعة الخارجية	١٩٧
(٧, ٧) فريق المراجعة الخارجية للاعتماد	١٩٨

- ٢٠١ (٧, ٨) الزيارة الميدانية للمؤسسة أو البرنامج التعليمي
- ٢٠٦ (٧, ٩) المراجع
- ٢٠٩ الفصل الثامن: تطبيقات نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العالمية والعربية.
- ٢١٠ (٨, ١) مقدمة
- ٢١١ (٨, ٢) تطبيقات نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العالمية
- ٢١٩ (٨, ٣) تطبيقات نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العربية
- ٢٢٤ (٨, ٤) المراجع
- ٢٢٧ الفصل التاسع: مستقبل ضمان الجودة - التحديات والتطورات المستقبلية
- ٢٢٨ (٩, ١) مقدمة
- ٢٢٩ (٩, ٢) مستقبل ضمان الجودة: التحديات
- ٢٣٥ (٩, ٣) رؤية الإصلاح والتوصيات
- ٢٣٨ (٩, ٤) مستقبل ضمان الجودة: التطورات المستقبلية
- ٢٣٨ (٩, ٥) المراجع