



مدخل الى علم الجودة

الفصل الأول:

محاضرة 2

لطلاب الفرقة الاولى بكليات جامعه قناة السويس

اعداد

القائمون بتدريس المقرر

تذكر...

- المحاضرة السابقة



- الربط مع المحاضرة الحالية

• الجودة عمل جماعي يشارك فيه جميع العاملين بالمؤسسة

تذكر...

ثانياً: مفاهيم ذات علاقة بجودة النظام التعليمي

الجودة

ضمان الجودة

المعايير

الاعتماد

الهيئة القومية لضمان
جودة التعليم والاعتماد

المراجعون الداخليون &
المراجعون الخارجيون

دراسة التقييم الذاتي

أولاً: مفاهيم ذات علاقة بالنظام التعليمي

نظام التعليم الجامعي

المؤسسة التعليمية

توصيف البرنامج والمقرر
الدراسي

أصحاب المصلحة

المرشد الأكاديمي

التقويم

استبيان رضا الطلاب

المحور الثاني: مفاهيم ذات علاقة بجودة النظام التعليمي

1- الجودة Quality

2- ضمان الجودة Quality Assurance

3-المعايير References

4- الاعتماد Accreditation

5-الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

6-المراجعون الداخليون والمراجعون الخارجيون

7-دراسة التقييم الذاتي



أولاً- الجودة Quality

أولاً- الجودة Quality

- من أبرز من درس وحلل مفهوم الجودة العالمان هارفي و جرین Harvey & Green 1993، وقد حددا تعريف جودة التعليم العالي في عدة مداخل من أبرزها المداخل الأربع التالية

مداخل الجودة



• للجودة العديد من التعريفات

□ فمنها من **قصد به الكمال Perfection او التفرد او التميز** وبالتالي لا يتم الحكم على مدى توافر الجودة من خلال تحقق معايير معينة بل من خلال وجود نموذج مرادفا للكمال.

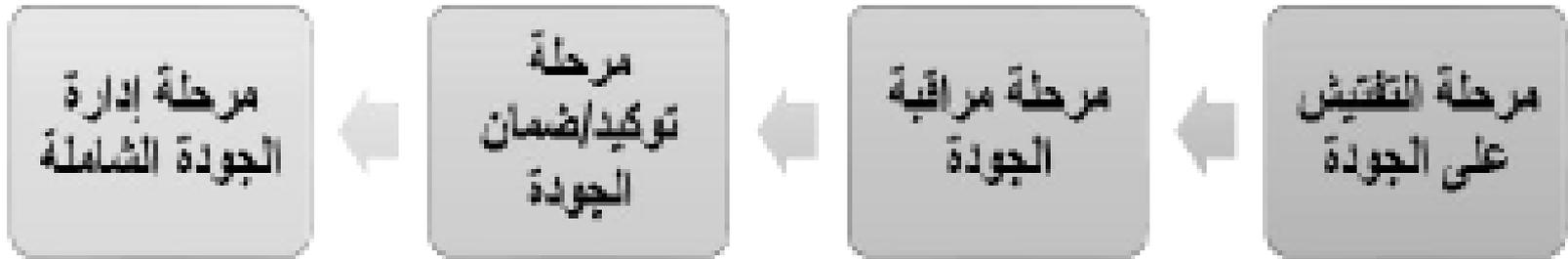
□ ومنها من اهتم **بالجودة في صورة تحقق للأهداف** وبالتالي فالجودة هنا تكون مفهوم نسبي وليس مطلقا كما في المفهوم الاول. حيث ان الجودة تتحقق عندما تتحقق الاهداف الموضوعه من قبل المؤسسة.

□ ومنها ما ربط ما بين **الجودة وما تمثله من قيمة المال** حيث ان المؤسسة التعليمية تتسم بالجودة حينما يتساوى التعليم المقدم من المؤسسة مع ما يدفع من قيمة التعليم.

□ وبعض العلماء ربط الجودة **بالتحول Transformation او بمفهوم القيمة المضافة Added Value** بمعنى ان جودة التعليم تتحقق حينما تتحقق اضافة لمعارف ومفاهيم ومهارات واتجاهات ايجابية للطلاب.

تطور مفهوم الجودة

- يمكن تحديد أربعة مراحل فى تطور مفهوم الجودة



ا- مرحلة التفتيش على الجودة

Inspection:

مع بداية القرن العشرين، ركز مفهوم الجودة على جودة المخرجات فقط دون الاهتمام بجودة المدخلات أو العمليات. فكانت عملية التفتيش/الفحص عملية ختامية للتأكد من مطابقة المنتج للمواصفات والمعايير الموضوعية، بهدف استبعاد المعيب منها، وعدم وصوله للمستهلك/العميل.

وبالتالي فإنه لا يتم منع حدوث الخطأ، بل يتم فقط استبعاده؛ ولذا سميت تلك المرحلة بمرحلة إطفاء الحريق، بمعنى أن المشكلة قد حدثت بالفعل، وما يتم عمله هو تقليل الخسائر فقط.

ب- مرحلة مراقبة / ضبط الجودة Quality Control

ترجع هذه المرحلة الى الثلاثينيات من القرن السابق، وكان مفهوم الجودة يتمحور حول اكتشاف الأخطاء ومنع حدوثها، مع استخدام أساليب إحصائية فى مراقبة الجودة.

وتشمل هذه المرحلة عدة خطوات ينبغي على المؤسسة عملها، مثل تحديد الأهداف، ووضع معايير القياس الخاصة بالأداء والتقييم، وقياس الأداء الحالى، ومدى تطابق الأداء الحالى مع المعايير الموضوعه، واتخاذ الإجراءات التصحيحية.



ج- مرحلة ضمان/ توكيد الجودة Quality

Assurance

ظهر في بداية السبعينيات من القرن السابق، نتيجة لوجود بعض القصور في مفهوم ضبط الجودة. حيث يعتبر مفهوم "محدود الرؤية نسبياً، ذلك أن حل المشكلات بعد وقوعها ليس طريقة فعالة يمكن الاعتماد عليها"

يتمحور مفهوم توكيد الجودة حول منع وقوع الأخطاء/ الخطأ الصغرى. وذلك من البداية في المراحل المبكرة للعمل للوقاية من حدوث الخطأ، وذلك من خلال الاهتمام بجودة المدخلات، والعمليات.



مدخل إلى علم الجودة جاه

د- مرحلة إدارة الجودة الشاملة (TQM)

بدايتها كانت من نهاية الثمانينيات من القرن العشرين، وفيها أصبحت الجودة عملية شاملة تهتم بكل من المدخلات والعمليات والمخرجات الخاصة بأي مؤسسة، شاملة لكل الأنشطة والعناصر.

وبهذا تعتبر هي فلسفة إدارية للتطوير المستمر لكل نظم الأداء الوظيفي والأكاديمي اعتماداً على القيادة، وبإشراك جميع العاملين في فرق عمل، وتهدف إلى القيام بالعمل الصحيح، بصورة صحيحة، من أول مرة، وفي كل مرة.

TQM
Total Quality Management



تعتمد إدارة الجودة الشاملة على عدد من المبادئ منها ما يلي:

- 1- التركيز على العميل Focus on Customer
- 2- القيادة Leadership
- 3- مشاركة جميع العاملين People Involvement
- 4- التركيز على الوسيلة
- 5- اتخاذ الإجراءات على أساس من الحقائق التي تعتمد ليس فقط على تجميع البيانات ولكن أيضا على تحليلها ووضع الاستنتاجات في يد متخذ القرارات.
- 6- التحسين المستمر Continuous Improvement
- 7- الاستقلالية Autonomy حيث تعتمد إدارة الجودة الشاملة على الاستقلالية.

ثانيا- ضمان / توكيد الجودة

ضمان / توكيد الجودة Quality Assurance

عملية بناء ثقة أصحاب المصلحة stakeholders من خلال التأكد من أن كل من المدخلات والعمليات والمخرجات بمؤسسة التعليم العالي تلي توقعاتهم، وتحقق الحد الأدنى من المتطلبات

الأساليب والإجراءات التي تتخذ للوقاية من وقوع المشكلات من مصادرها، للتحكم في درجة جودة المنتج التعليمي، من خلال أنشطة منظمة تتضمن التوثيق، ووضع نظام لإدارة الجودة، وتقييم ملاءمتها للأهداف المحددة، ومراجعة وتقييم النظام نفسه لضمان الأداء الجيد.

هو أسلوب وقائي، يتوقع احتمال حدوث الخطأ ويتلافى وقوعه، ومن ثم يقلل من الفاقد، ويزيد من الإنتاجية، ويضمن جودة الأداء وفق مبادئ ومعايير الجودة

الفرق بين ضمان الجودة وتحسين الجودة

عملية تحسين الجودة
Quality Enhancement
تركز أكثر على علاج
الأخطاء بعد وقوعها،
بمعنى طرح طرق
للتغلب على جوانب
الضعف التي قد
اكتشفت من خلال
عملية تقييم أداء
المؤسسة التعليمية
أثناء عملية ضمان
الجودة.

عملية ضمان الجودة
Quality Assurance
تهدف إلى وضع تدابير
للوفاية من الوقوع
في الأخطاء، من خلال
التأكد من جودة
العمليات التي تتم في
المؤسسة التعليمية
عن طريق تقييمها.



ثالثا- المعايير Standards

مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس- الفرقة الأولى- متطلب جامعة

المعايير Standards

المعيار هو النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة كفاءة شئ ما، وبالتالي تعبر المعايير عن مجموعة من الشروط المضبوطة علمياً والمتفق عليها والتي يمكن من خلال تطبيقها تحديد جوانب القوة والضعف فيما يراد تقويمه.

وتعرف الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد المعايير الأكاديمية على أنها معايير محددة تقررها المؤسسة وتكون مستمدة من مراجع خارجية قومية أو عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والفهم والمهارات المفترض ان يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفى رسالة المؤسسة المعلنة.

رابعاً- الاعتماد



مدخل إلى علم الجودة جامعة قناة السويس- الفرقة الأولى- متطلب جامعة

رابعاً- الاعتماد Accreditation

"إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مستوى معيناً من معايير الجودة استناداً إلى معايير الاعتماد بالهيئة وفقاً لأحكام قانون الهيئة".

وبهذا يتضح أن الاعتماد لا يهدف لترتيب أو تصنيف Ranking Process لمؤسسات التعليم العالي أو لبرامجها، وأنه يعتمد على عملية المراجعة الخارجية External Review للمؤسسة أو لبرامجها، وأنه يهتم بمدى تحقيق معايير محددة توضع من قبل هيئة مسؤولة عن الاعتماد، وعلى مؤسسة التعليم العالي استيفاء وتحقيق تلك المعايير



خامسا- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد



National Authority for Quality Assurance and Accreditation in Education
(NAQAAE)

خامسا- الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد

أنشئت الهيئة بالقانون رقم (82) لسنة 2006 وهي الجهة المسئولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها لكسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محليا ودوليا.



والهيئة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، وتتبع رئيس مجلس الوزراء، ومقرها القاهرة، ويوجد فرع لها في الاسماعيلية

سادسا- المراجعون الداخليون والخارجيون

سادسا- المراجعون الداخليون & الخارجيون Internal & External Reviewers

**المراجعون
الخارجيون
هم**

**الفريق المشكل من
مؤسسة تقييم
خارجية، مثل الهيئة
القومية لضمان هيئة
التعليم والاعتماد،
للقيام بعملية
المراجعة الخارجية.**

**المراجعون الداخليون
هم**

**الفريق الذي تشكله
الجامعة / الكلية /
المعهد من أعضائها
للتحقق من استيفاء
معايير الجودة
بالمؤسسة.**

زيارات المراجعة الخارجية

هي الزيارات التي تتم بمعرفة فريق المراجعة الخارجية المشكل من الهيئة ويزور المؤسسة لأغراض الاعتماد للمؤسسة أو للبرنامج، ليتم التأكد من مصداقية ما ذكر في دراسة التقويم الذاتي، ويتم فيها مقابلة عدة أطراف، من ضمنها الطلاب، للتعرف على آرائهم ووجهات نظرهم فيما تقدمه المؤسسة وما يدرسونه في البرنامج التعليمي.

سابعاً- الدراسة الذاتية

سابعاً- دراسة التقويم الذاتى Self-evaluation

Study

هى أحد الوسائل الأساسية للتقويم الذاتى للمؤسسة/ للبرنامج، وتعتمد على توصيف وتشخيص الوضع الراهن فى المؤسسة/البرنامج. وبالتالى يتم تحديد مجالات القوة والضعف وتحديد للفرص المتاحة والتهديدات التى تتعرض لها المؤسسة.

المؤسسة ترسل دراسة التقويم الذاتى للهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد قبل قيام المراجعون الخارجيون بالزيارة الميدانية

The muddy points and light points

