

إدارة كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية في ضوء معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي

بقلم / د. محمد عبد الله حسن حميد
أستاذ محاضر جامعة حجة - اليمن
قسم العلوم التربوية - كلية التربية

المقدمة

يمثل التعليم العالي الجامعي أهم المرتكزات الرئيسة لريادة التنمية الشاملة، وذلك من خلال ما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والأكاديمية والمهنية لمنظمات المجتمع المختلف، وباعتباره وسيلة لتقدم المجتمع ورقيه وتطوره، وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع، فالجامعات مؤسسات علمية وتربوية ذات مستوى عالٍ، تتركز مهامها في إعداد الكوادر المؤهلة لتبوء مراكز قيادية في مجالات المجتمع المختلفة.

كما إن بناء المجتمع الحديث يتطلب الاهتمام بالبناء المعرفي للمجتمع والذي يعد التعليم أهم ركائزه الأساسية، ولذا من الضروري أن لا يقتصر الاهتمام بالتعليم على المؤسسات الحكومية فقط بل لابد أن يقوم التعليم على الشراكة المجتمعية المتزايدة، ويشترك الجميع في تحقيق طفرة نوعية في التعليم، ولابد أن يواكب كل ذلك تنمية بيئية لتوظف تكنولوجيا المعلومات للارتقاء بالتعليم، لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر من خلال نظام شامل للاعتماد.

ولأهمية دور التعليم العالي في تحقيق طموحات المجتمع وتطلعاته المستقبلية وتحقيق التنمية الشاملة سعت كثير من دول العالم إلى الاهتمام بهذا القطاع وذلك لتنمية مواردها البشرية كوسيلة لتعزيز قدراتها الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية، إلا أن كل هذه التغيرات السريعة التي تميز بهذا العصر في شتى مجالات الحياة أدت إلى ظهور تحديات خارجية تمثلت في : الآثار الثقافية للعولمة والتقدم والانفجار العلمي في مختلف المجالات فألقت بظلالها على جميع الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في دول العالم وامتدت تأثيرها إلى الأنظمة التربوية والتعليمية خاصة الجامعات.⁽¹⁾ مما يتوجب على الجامعات زيادة قدرتها على التغيير وسرعة

الاستجابة والتكيف مع هذه التغييرات والاستفادة منها في رفع كفاءة وجود هذه الجامعات (2) .

ونظراً لاهتمام كثير من دول العالم بالاعتماد الأكاديمي ونظام الجودة الشاملة، فقد سعت الحكومة اليمنية ممثلة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي إلى الاهتمام بهذا الجانب، وبناء على ذلك فقد تأسس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في سبتمبر 2010م. حيث تم صدور قرار إنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان

جودة التعليم العالي، بقرار رئيس الوزراء رقم (206) لعام 2010م. (3) وعلى أن يعنى بإدارة شؤون ضمان الجودة والعمل على تحسين نوعية التعليم ونشر الوعي بثقافة الجودة وتوفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة وأرباب العمل و الارتقاء بنوعية التعليم العالي من خلال مراقبة الجودة وتقييم أداء مؤسساته لرفع قدراته التنافسية في ظل المتغيرات العالمية، وكذلك تأكيد الشفافية والمسائلة لجميع المعنيين بإعداد البرامج الأكاديمية وتنفيذها والإشراف عليها إلى جانب تبادل الخبرات مع الهيئات الأكاديمية المماثلة عربياً و دولياً، ولمساعدة مؤسسات التعليم العالي لتحقيق معايير الجودة بهدف الارتقاء بجودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية.

الأمر الذي سيؤدي عند تبني معايير الاعتماد الأكاديمي في الجامعات اليمنية إلى تطوير نوعية المناهج وقدرتها على استقطاب الطلاب ومواكبتها للعصر و مستجداته في مختلف العلوم التقنية والمعلوماتية ، وفي الدرجات العلمية لأعضاء الهيئة التدريسية وإنتاجهم العلمي والفكري والثقافي ونسبتهم لعدد الطلاب والتجهيزات المكتبية والمعملية وغيرها من المكونات سيكون له الأثر البالغ والإيجابي على مخرجاتها، والتي ستكون ذات كفاءة وقدرات عالية .

مشكلة الدراسة (Statement of the Problem):

يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:
ما درجة تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في إدارة كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بالمجال الإداري والتنظيمي في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 2- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بالبرنامج التعليمي في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 3- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بالخدمات الطلابية في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 4- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بالهيئة التدريسية في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 5- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بالبحث العلمي في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 6- ما درجة تطبيق المعيار الخاص بخدمة المجتمع في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة ؟
- 7- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات استجابات أفراد عينة الدراسة في تحديد تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية تعزى إلى الكلية، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية؟

أهداف الدراسة (Purposes of the study) :

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد في إدارة كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة والتي تشمل المجالات التالية: (المجال الإداري والتنظيمي-البرنامج التعليمي-الخدمات الطلابية-الهيئة التدريسية-البحث العلمي-خدمة المجتمع).
- 2- معرفة إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة حول تحديد درجة تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد في إدارة كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية وفقاً للمتغيرات التالية: الكلية، المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية.

أهمية الدراسة (Significance of the study) :

تكمّن أهمية الدراسة في ندرتها حسب علم الباحث أنه من خلال البحث في المكتبات تبين أن الدراسات التي تناولت موضوع الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات بشكل عام وكلّيات المجتمع بشكل خاص قليلة جداً، بل تكاد تكون نادرة.

حدود الدراسة (Limitations of the study) :

يتحدد مجال الدراسة في الحدود التالية:

- 1- **الحد البشري:** تقتصر الدراسة على القيادات الإدارية (رؤساء الأقسام، عمداء الكليات، نواب العمداء) وعلى أعضاء الهيئة التدريسية بكلّيات المجتمع بالجمهورية اليمنية.
- الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 2014-2015م.

التعريف الإجرائية للدراسة:

تتمثل التعاريف الإجرائية فيما يلي:

إدارة الكلية: Managing College

التعريف الإجرائي لإدارة الكلية هو: جميع العمليات والأنشطة الإدارية المتضمنة (التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتقويم) التي يقوم بها الجهاز الإداري بالكلية والتي يتم على ضوئها توجيه كافة المدخلات من إمكانيات بشرية (طلبة- هيئة تدريس - موظفين) وإمكانيات مالية ومادية ومناهج تعليمية نحو تحقيق الأهداف المحددة للكلية وصولاً لتحقيق الأهداف المنشودة .

المعيار: Standard- Criteria

هو مستوى محدد من الأداء المتوقع والتي يجب تحقيقه في كافة مجالات العمل الإداري والأكاديمي بالكلية يتم اعتماده والاتفاق عليه من قبل جهات معينة ويتم قياس أداء الكلية في ضوءه.

الجودة الشاملة: Total Quality

وتعرف الجودة الشاملة إجرائياً بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات التي يجب تحقيقها في جميع أبعاد المنظومة التعليمية بالكلية (مدخلات, وعمليات, ومخرجات, تغذية راجعة) وذلك من خلال جميع العاملين وجميع العمليات والموارد المتاحة للوصول إلى مخرجات تعليمية عالية المستوى وقادرة على زيادة الإنتاج.

الاعتماد الأكاديمي: Academic Accreditation

الاعتماد الأكاديمي هو عبارة عن عملية تقويم أداء كليات المجتمع إدارياً وأكاديمياً عن طريق جمع المعلومات وتحليلها ومناقشتها للوقوف على نقاط الضعف والقوة بالكليات من أجل الوصول إلى توصيات يعمل بها مستقبلاً لتحسين وتحقيق أهداف الكلية في ضوء معايير الاعتماد الأكاديمي. هناك محاولات لتبسيط أمر هذا التداخل لدى البعض من خلال اعتماد تصنيف سطحي باعتبار أن عضو الهيئة التدريسية والطالب هما عميلين داخليين للمؤسسة التعليمية والمجتمع هو عميل خارجي. الباحثان يخالفان هذا الرأي ويرى أن هذا التداخل في عناصر ومكونات نظام الجودة في المؤسسات التعليمية هو عامل قوة لا ضعف، ويجب الأخذ بعين الاعتبار هذه التداخلات كما هي عند تحديد سياسة الجودة للمؤسسة التعليمية، وأهم ما في الأمر هو إشراك الجميع في صياغة رسالة وأهداف ورؤية المؤسسة التعليمية.

الدراسات السابقة:

سوف يتم تناول الدراسات السابقة وفقاً لإجرائها حسب الأحدث:

- دراسة محمد حمداتو وآخرون (4)

هدفت هذه الدراسة إلى مسح تطبيقات ضمان الجودة ومبادئ الاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في المنطقة العربية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع الدراسة مكون من خمس دول عربية هي: الإمارات العربية المتحدة - عمان - المملكة العربية السعودية - دولة فلسطين - البحرين. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها ما يلي : أن ضمان الجودة والاعتماد مهمة لمؤسسات التعليم العالي والجامعات، ومن خلال هذه الآلية يمكن تحقيق الأهداف من خلال تلبية المستفيدين (طلاب, وأولياء أمور,

ومنظمات). وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظام الجودة والاعتماد هو سر وراء نجاح معظم مؤسسات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم، كما بينت الدراسة أيضاً أن ضمان الجودة هو آلية مثالية للتنبؤ بالفشل واكتشاف المشكلات قبل وقوعها خلال تنفيذ الخطة في المؤسسة التعليمية.

- دراسة رويضة سمam وفاطمة أبو النور (Rowaidah.A. Samman and Fatmah Abualnoor 2013م) (5) :

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف متطلبات تنفيذ ضمان الجودة ومتطلبات الاعتماد لكلية العلوم والآداب في ينبع في ضوء معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي. وتكونت عينة الدراسة من (48) عضو هيئة تدريس. واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة والذي من تكون من ثلاثة جوانب: الأول: تحقيق متطلبات ضمان الجودة في خط مع بعض المجالات. الثاني: وعي أعضاء هيئة التدريس لثقافة الجودة. الثالث: الصعوبات ومتطلبات تحقيق الجودة. وتم أيضاً إجراء مقابلات فردية مع أفراد العينة، بكلية المعلمين، بالإضافة إلى ذلك تم استخدام المنهج الوصفي للتعرف على واقع الجودة والاعتماد في الكلية باستخدام حزمة التحليل الإحصائي لاستخلاص نتائج الدراسة والتي من أهمها ما يلي: أن هناك بعض الصعوبات التي تعوق تحقيق الجودة والاعتماد الأكاديمي في كلية العلوم والآداب في ينبع، منها صعوبة أعضاء هيئة التدريس فهم رؤية ورسالة الكلية وحاجتهم للثقافة في مجال الجودة والاعتماد الأكاديمي، هذا بالإضافة إلى الأدوات والأجهزة ومصادر التعلم التي تتطلب أن تكون معتمدة لتفعيل متطلبات الجودة. في ضوء نتائج الدراسة قدمتا الباحثتان تصور مقترح لتحقيق الجودة والاعتماد في الكلية بالإضافة إلى آلية التنفيذ التي تضمن نجاح ما يعطى من خلال التصور المقترح.

- دراسة (حسين المشهداني 2012م) (6) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تحديد مسارات إرشادية لضمان جودة التعليم التقني تستهدف الفعاليات التعليمية المختلفة، ومتطلبات تنفيذ ضمان جودة التعليم، وكيفية توثيق إجراءات ضمان جودة التعليم، ومسؤولية عمادة الكلية، ثم مراحل تطبيق الجودة. مجتمع الدراسة الكليات التقنية ولم يذكر عينة الدراسة تحديداً، وقد تضمن البحث مقترحاً لبناء ستة مسارات إرشادية

مكملة لبعضها تفرعت منها عدد من المحاور لتكوين هيكليّة لضمان جودة التعليم للبرامج الأكاديمية في الكليات التقنية. وقد توصلت الدراسة إلى عدة مناقشات لتطبيق المسارات الإرشادية لضمان جودة التعليم للبرامج التقنية الأكاديمية إلى ما يأتي:

- 1- تحويل المسارات إلى معايير أكاديمية مرجعية ، كمية ، قابلة للقياس.
- 2- إشاعة ثقافة الجودة بين العاملين في الكلية وخلق بيئة عمل ملائمة لتطبيق مبادئ جودة التعليم
- 3- توفر الرغبة الصادقة لدى جميع العاملين في الكلية التقنية من إدارة ومنتسبين والمستفيدين على تطبيق معايير ضمان جودة التعليم.
- 4- انجاز التقييم الذاتي للفعاليات التعليمية والمساندة في الكلية بحيادية تامة وواقعية وشفافية ، لضمان الارتكاز الصحيح للحكم على جودة التعليم.
- 5- انتقاء لجان الفحص والتحكيم واعتماد ذوي الخبرات للمفتشين عن الأدلة التي تؤكد انجاز المسارات مع توفر الحيادية التامة لتلك اللجان وضمان قدرتها على توجيه الآخرين نحو الانجاز الصحيح.

- دراسة نور هدايه علي وآخرون (7) (Norhidayah Ali &

: Others,2011)

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة لتقييم جودة الأداء لأساسيات موارد البرامج التعليمية في مجموعة مختارة من الجامعات الحكومية الشمالية في ماليزيا، كما حاولت الدراسة اختبار أي المتغيرات التالية (المرافق العامة، نظام المكتبة وبرنامج التعليم) تساهم في جودة الأداء لموارد البرامج التعليمية. وتم استخدام المنهج الوصفي، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة وتكون من خمسة أقسام و (56) عبارة. وتكونت عينة الدراسة من (367) طالب وطالبة (من الأربع الجامعات هي : Kedah- UITM-UUM- UNIMAP). وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة قوية بين جودة الأداء والمتغيرات المستقلة للدراسة (في الجامعات الأربع المختارة للدراسة. الإطار النظري:

مفهوم ضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي:

سيتم تناول مفهوم ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي كما يلي:

مفهوم ضمان الجودة Quality Assurance :

تعد مؤسسات التعليم العالي وما في مستواها مصانع للقوى البشرية ودعامة أي مجتمع في التنمية والازدهار، وطبقاً لنظرية النظم فمدخلات الجامعة هي القوى البشرية ومحتوياتها، فإذا كانت النظم الأخرى سواء التجارية والصناعية تقبل الخطأ أو الصواب في الأداء، فإن مؤسسات التعليم العالي ممثلة بالجامعات لا تقبل إلا الجودة الشاملة للعملية التعليمية لتأثيرها على المجتمع ككل.

حيث يصف كلاوس الجودة الشاملة بأنها منهج يمكن تمييزه بأساليبه، وممارساته، وبمبادئه الثلاثة التي تتمثل في التركيز على العميل، والتحسين المستمر، وعمل الفريق. ويلاحظ أن معظم ما كتب عن إدارة الجودة الشاملة ضمناً أو تصريحاً مبني على هذه المبادئ، وكل مبدأ يتم تطبيقه من خلال مجموعة من الممارسات يتم دعمه بمجموعة واسعة من الأساليب، وتلك المبادئ الثلاثة ترتبط ببعضها بصورة دائمة، فجد التحسين المستمر يجري عمله لتحقيق رضا العميل، ويكون أكثر فاعلية عندما يكون مدفوعاً باحتياجات العميل، لأن العمليات المستهدفة للتحسين المستمر تتجاوز الحدود الهرمية، والوظيفية، والتنظيمية، ويصبح عمل الفريق ضرورياً. (8)

ويعتبر مفهوم الجودة في التعليم العالي تأكيد لجودة التعليم العالي أو الجامعي، والذي يستبعد بالدرجة الأولى على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والتي تتطلب مشاركة الجميع لضمان الجودة والاستمرارية، وهو أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية، إنها فلسفة إدارية لقيادات الجامعة وتركز على إشباع حاجات الطلاب والمستفيدين ويضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحث التي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز. (9) وجودة التعليم تعني تحقيق مجموعة من الاتصالات الفعالة بالطلاب بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة للمنظمات". (10)

ويتضح مما سبق أن الجودة في مجال التعليم تعني مدى الحكم على الانجاز وتحقيق الأهداف وعلى قيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بإنجاز

الأنشطة أو المخرجات التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء المعايير والأهداف العالمية للجودة.

مفهوم الاعتماد Accreditation :

لقد حظي مفهوم الاعتماد بالكثير من الآراء التي اختلفت حول مفهوم محدد له. كما أن مفهومه لا زال يختلف من دولة لأخرى، حيث يعتبر الاعتماد فرصة للمؤسسات الجامعية لتحسين موقعها في سوق العمل على المستوى العالمي، والهدف الرئيس في التعليم العالي الجامعي هو حماية الطالب والعملاء، والمساهمة في العملية المحاسبية التعليمية، وتوفير الدعم والمساندة، والاعتراف بجودة المقررات الدراسية.

ولقد تناولت الأدبيات المعاصرة مفهوم الاعتماد في التعليم بشكل كبير ومن زوايا متعددة، خاصة في الآونة الأخيرة، وفيما يلي عرض لبعض التعاريف التي ذكرت عن هذا المفهوم:

الاعتماد في التعليم يعني " الاعتراف بأن برنامج معين أو مؤسسة تعليمية، يصل إلى مستوى معياري محدد، أو هو الاعتراف الذي يتم منحه من الهيئة لمؤسسة ما، والتي تثبت أن برامجها تتفق مع معايير مقبولة ومُعترف بها، وأنها تمتلك بالفعل أنظمة فعالة لضمان الجودة والتحسين المستمر في أنشطتها الأكاديمية، وذلك وفقاً للضوابط المعلنة التي تنشرها الهيئة". (11)

وبذلك يعتبر الاعتماد الأكاديمي برنامج معين يتم الاعتراف به من الجهة المانحة لمؤسسة ما استخدمت كافة معايير الجودة لتحسين أدائها من خلال أنشطتها المختلفة.

ويرى البعض أن الاعتماد عبارة عن " عملية قياس وتعزيز للجودة تتم من خلال عملية مراجعة تطوعية يقوم بها فريق من النظراء ويتم بواسطتها الاعتراف بمؤسسة تعليمية أو ببرنامج تعليمي، بناءً على معايير معينة متفق عليها مسبقاً". (12)

كما عرفه عبد الرحمن الطريري : بأنه مجموعة العمليات أو الإجراءات أو المعايير التي تقوم بها الجهة المنوط بها الاعتماد الأكاديمي من أجل التحقق من أن جامعة أو كلية أو مؤسسة من المؤسسات التعليمية تحقق الشروط أو المعايير وتتوافر لها الإمكانيات المادية والبشرية ، وبما يتناسب

مع الأهداف التي تقي هذه المؤسسة لتحقيقها في طلابها ، أو في المتدربين فيها وبالمستوى الجيد الذي يتناسب مع التطلعات الاجتماعية والتحديات العالمية والتطورات في الحقول التي تقوم بتدريسها. (13)

والاعتماد كمفهوم يعني " المكانة أو الصفة العلمية التي تحصل عليها المؤسسة التعليمية أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء معايير الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقييم التربوي " (14) .

يتضح مما سبق أن الاعتماد الأكاديمي عبارة عن مجموعة من المعايير والإجراءات يتم تنفيذها والأخذ بها من أجل تحسين نوعية وجودة برامج المؤسسات سواء التعليمية وغير التعليمية، حيث لا يعتبر غاية في حد ذاته وإنما هو وسيلة من وسائل الارتقاء بجودة التعليم وتحسين مخرجاته. **متطلبات ضمان جودة التعليم العالي:**

يستلزم تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة من أي مؤسسة تعليمية لبعض المتطلبات التي تسبق البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة حتى يمكن إعداد العاملين على تبدل الفكرة، ومن ثم السعي نحو تحقيقها بفعالية، ومن نتائجها المرغوبة وهذه بعضاً من المتطلبات الرئيسية المطلوبة للتطبيق كما ذكرها، شفيق إبراهيم (15):-

- 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام غدارة الجودة الشاملة: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج قيادة نشطة وحكيمة وواضحة وقوية تعمل على دعم ومساعدة الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- 2- ترسيخ التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين.
- 3- توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل والعمل على تقليل التكاليف، وذلك من خلال توحيد أسلوب العمل، وهذا يرفع من درجة المهارة داخل مؤسسات التعليم العالي.
- 4- المتابعة: على أن تكون شاملة ومستمرة، وذلك لجميع المعلومات من أجل التقييم ومعالجة الانحرافات عن معايير التطوير

5- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء: أن منح العاملين الثقة وتشجيعهم بالاشتراك في جميع مجالات العمل، وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين من متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

6- تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين.

7- المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: وذلك بالمحافظة على قضايا البيئة والمجتمع، من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

8- استخدام وتطوير أساليب ونماذج حل المشكلات وتدريب المديرين والعاملين، والحرص على إعادة التدريب في ضوء ما تفرغه نتائج تقييم الأداء.

وبذلك فإن متطلبات الجودة الشاملة في التعليم العالي أصبح أمراً ملحاً لما لها من أهمية قصوى تخدم الجانب الإداري والجانب التعليمي على حد سواء، كما أن استمرارية التحسين والتطوير المستمرين يقترن بشكل فعال بالتدقيق المعلوماتي لأنظمة الاسترجاع الفاعلة.

ويمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة باعتبارها ثورة ثقافية، وذلك بسبب اهتمامها فيما يتعلق بالعمل على تحسين الجودة باستمرار، والتركيز على عمل الفريق وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الأهداف وباتخاذ القرارات. وأضافت نجاح زكي عدة متطلبات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة منها ما يلي (16):

- تحديث الهياكل التنظيمية إحداث التجديد التربوي المطلوب: وذلك بتحديد المهام والمسؤوليات الإدارية لكل إدارة أو قسم أو وحدة وتفعيل أداء الإدارات والأقسام والوحدات.

- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. ويمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة تساعد على تطوير نوعية خدمات المؤسسات الإدارية في مواجهة التحديات الصعبة، وكسب رضا المجتمع.

- وعلى ضوء ذلك يمكن تلخيص متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فيما يلي:
- وجود نظام يربط الجودة الشاملة بكافة المجالات.
- إعداد جميع الأنظمة الأكاديمية المتعلقة بجودة التعليم، والتأكد من توفر الموارد المختلفة.
- الالتزام التام بالمتطلبات القانونية واتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن الالتزام بها.
- توفر نظام توثيقي لضبط وحفظ جميع السجلات الخاصة بالمؤسسة التعليمية.
- تجهيز برامج لتمكين الطالب من الحصول على المعلومات الضرورية عن سوق العمل.
- إعداد نظام أكاديمي يلبي المتطلبات والأهداف المطلوب تحقيقها لضمان جودة التعليم و الإدارة في التعليم العالي.
- إعطاء الصلاحية والمسؤولية والسلطة للعاملين بالمؤسسة التعليمية .
- فتح قنوات الاتصال والتواصل داخل المؤسسة التعليمية.

العلاقة بين الاعتماد وضمان الجودة:

توجد علاقة وثيقة بين الاعتماد وضمان الجودة، حيث يعتبر الاعتماد مدخلاً من مداخل ضمان الجودة ، وأنه يساعد في التغلب على بعض المشكلات التي ترتبط بالتطبيق ، حيث يمكن تعريف ضمان الجودة بأنه " تصميم وتنفيذ نظام يضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ، و التي تنظمها المعايير التي تضعها هيئات الاعتماد . ويعتبر الاعتماد وسيلة من وسائل ضمان الجودة ، حيث إن ضمان الجودة كعملية تقييم تتعدى وتتخطى تحقيق الجودة وتمثل نوعاً من التقييم المؤسسي الشامل ، وتؤكد الخبرات أن الاعتماد مدخل تطويري لتحقيق ضمان جودة التعليم ، تختلف الدول في إجراءاته ، إلا أنه مؤسس على التقويم بنوعيه الذاتي والخارجي ويهدف إلى التحسين المستمر في مخرجات النظام ، أي

إن ضمان الجودة هو نظام يعتمد على التغذية الأمامية ، وهو وسيلة للتأكد من عدم وجود الأخطاء كلما أمكن ذلك. (17) وبذلك فإن العلاقة بين الاعتماد و ضمان الجودة علاقة وثيقة حيث يعتبر الاعتماد نظاماً لضمان الجودة ، فالاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة، ويلعب الاعتماد دوراً مركزياً ليس فقط لضمان الجودة لكن أيضاً لتعزيز الثقة في نظام التعليم العالي.

إن أهمية الاعتماد للجامعة ، ومبرراته تستند إلى مفهوم جودة الأداء ، والجودة لا تعني بالضرورة التميز، بل تحقيق الهدف في الوقت المحدد ، وبالتالي فإن ضمان الجودة يتطلب منع حدوث الأخطاء إلى جانب تطبيق أساليب يمكن بواسطتها ضبط الأنشطة والفعاليات المنفذة في جميع مراحل تحقيق المنتج النهائي. (18) وهنا يمكن التفريق بين مفهوم مراقبة الجودة و ضمان الجودة ، فمراقبة الجودة تعني أنها طريقة لفحص واستبعاد الجزء أو العمل المعيب ، ويتم ذلك باستخدام العديد من الطرق الإحصائية ، أي إننا نختبر مجموعة من الأعمال أو المنتجات ؛ لاستبعاد المعيب ، أما ضمان الجودة فهو نظام وقائي يعني منع حدوث الأخطاء ، أي إن العملية صحيحة.

تجربة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي:

إن جودة التعليم سواء الجامعي أو قبل الجامعي يعد من الأمور المهمة لأي دولة خاصة بعد أن أصبح التعليم من أهم مجالات الصراع الدولي، فهو يعتبر الركيزة الأساسية لتطور أي مجتمع، لذا وجب على مؤسسات التعليم العالي وضع المعايير والأساليب لضمان جودة التعليم والاعتماد الأكاديمي. كما أن واقع التعليم العالي في الجمهورية اليمنية يشير إلى أن ثقافة الوعي و الالتزام بالجودة والتحسين والتخطيط والمتابعة والتقييم وإجراء التصحيح الذي تؤدي إلى ضمان الجودة لم تزرع لحد الآن في كل الجامعات اليمنية. ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي مولود حديث في نظام التعليم العالي اليمني ويعكس حقيقة أنه ليس هناك ثقافة ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامج ومؤسسات التعليم العالي.

فتجربة الجمهورية اليمنية في مجال جودة التعليم العالي بدأت في عام 1998م وذلك بطلب من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من الجامعات اليمنية بمراجعة برامجها التعليمية، وقد عقد المؤتمر الأول حول ضمان جودة التعليم العالي في عاصمة اليمن صنعاء في مارس 1997م، بناء على دعوة من اتحاد الجامعات العربية، ووضعت الاتفاقية الإقليمية الأولى حول ضمان الجودة في التعليم العالي، وقدمت وثيقة في هذا السياق ونوقشت في المؤتمر العلمي (19).

وفي عام 2002م، نظمت وزارة التعليم العالي ورشة عمل حول ضمان جودة التعليم العالي، وحضر الورشة رؤساء ونواب الجامعات اليمنية ومدراء العموم، ومسؤولي الوزارة، وتضمنت ورشة العمل مفاهيم تحسين الجودة والمعايير وعملية ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي. (20) وبذلك فقد سعت وزارة التعليم العالي على مساعدة الجامعات من خلال هذه الورشة على كيفية عملية تقييم برامجها الأكاديمية.

وقد بدأ المجلس الأعلى للاعتماد الأكاديمي وجودة التعليم العالي بنشر ثقافة الجودة وذلك عن طريق إقامة العديد من البرامج التدريبية والدورات التأهيلية وورش العمل في مختلف المجالات الأكاديمية، بهدف تعزيز وتطوير القدرات المؤسسية للقيادات الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم في الجامعات وورشات تحت مسمى أسابيع الجودة في أغلب الجامعات اليمنية، حيث عقدت ورشة أسابيع الجودة في جامعة صنعاء لجميع كلياتها، وعقد المجلس ورشة بالتعاون مع جامعة الحديدة وحجة، حيث نفذ المجلس على تدريب أكثر من مائة متدرب ومراجع خارجي في الجامعات اليمنية لتطوير البرامج التعليمية في الجامعات. (21)

ونفذ مجلس الاعتماد الأكاديمي بعض الاتفاقيات بين المجلس وبعض الجامعات الحكومية والخاصة، ومن الجامعات الحكومية التي تم التوقيع على اتفاقية تطبيق معايير الجودة هي جامعة تعز حيث تم الاتفاق على تطبيق معايير الجودة على كليات الطب والعلوم الصحية وكليتي الهندسة والعلوم ومركز الدراسات العليا. (22) وتم توقيع الاتفاقية بين المجلس وجامعة الملكة أروى على تطبيق معايير الجودة على كليتي الهندسة والعلوم الطبية بالجامعة (23). كما وقع المجلس على مذكرة تفاهم بينه وبين الجامعة الإماراتية

الدولية- اليمن، بشأن تقييم كافة البرامج الدراسية في الجامعة وفقاً لمعايير ومستويات ضمان الجودة. (24)

يلاحظ مما سبق أن تجربة اليمن في ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ما زالت ضعيفة وليست بالمستوى المطلوب فهي في بدايتها الأولى لتطبيق معايير الجودة والاعتماد في الجامعات اليمنية، وتحتاج إلى سنوات حتى تصبح قادرة للوصول بالجامعات اليمنية إلى صفوف الجامعات المعاصرة.

إجراءات الدراسة:

تتمثل إجراءات الدراسة فيما يلي

منهج الدراسة (Methods of the study):

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب المسحي الذي " يعتمد على جمع المعلومات والحقائق ثم القيام بتحليلها وتفسيرها للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. (25)

مجتمع الدراسة (Society of the study):

تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكليات المجتمع بالجمهورية اليمنية البالغ عددهم (583) عضو هيئة تدريس. (26)

عينة الدراسة (Sample of the study):

وقد تكونت عينة الدراسة من (132) عضو هيئة تدريس بكليات المجتمع بالجمهورية اليمنية، أي بنسبة (22.64%) من مجتمع الدراسة، وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية.

وبعد تطبيق الاستبانة تم حساب توزيع أفراد عينة الدراسة المستجيبة على متغيرات الدراسة، وذلك طبقاً لعدد الاستبانات المسترجعة، والتي بلغ عددها (127) استبانة، أي بنسبة (21.78) من المجتمع الأصلي.

أداة الدراسة (Tool of the study):

لأغراض الدراسة الحالية تم إعداد استبانة لاستطلاع آراء عينة الدراسة، وذلك بعد الإطلاع على الأدب التربوي، والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

وقد اشتملت الاستبانة في صورتها النهائية على (84) فقرة من نوع مقياس ليكرت ذي التدرج الخماسي وتم الاستجابة عليه بالطريقة التالية : (5) أوافق تماماً, (4) أوافق, (3) أوافق إلى حد ما, (2) لا أوافق (1) لا أوافق تماماً. كما تم تصنيف الاستبيان إلى ثلاثة محاور هي: إدارة وتنظيم الكلية (36) فقرة, البرامج التعليمية في الكلية (23) فقرة, الخدمات الطلابية (10) فقرة, الهيئة التدريسية والإدارية (7) فقرات, البحث العلمي في الكلية (4) فقرات, دور الكلية في خدمة المجتمع (4) فقرات.

ولحساب معامل ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة استطلاعية بلغ عددها (30) عضو هيئة تدريس من مجتمع الدراسة (خارج عينة الدراسة), ثم حسب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا, وبلغت قيمته للمجال الأول (95%), وللـمجال الثاني (97%) وللـمجال الثالث (0.91) وللـمجال الخامس (0.91), وللـمجال السادس (0.85), وللمقياس ككل (0.90), وهي تعتبر قيم عالية ومناسبة لأغراض الدراسة الحالية, وعليه يمكن القول إن المقياس يتمتع بقدر كاف من الثبات لاستخدامه في هذه الدراسة.

ملخص النتائج والتوصيات (Recommendations and findings):

على ضوء ما قام به الباحث من عرض للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة وتفسيرها وتحليلها, فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يتعلق بدرجة تطبيق المعيار الخاص بالمجال الإداري والتنظيمي في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية, فقد تبين من إجابات عينة الدراسة أنهم غير موافقون بدرجة (أوافق إلى حد ما) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.65). وكذا درجة تطبيق المعيار الخاص بالخدمات الطلابية, حصلت على

درجة (أوافق إلى حد ما), حيث بلغ المتوسط العام (2.90).

أما بالنسبة لدرجة تطبيق المعيار الخاص بمجال البرامج التعليمية في كليات المجتمع بالجمهورية اليمنية, فقد اتضح من بيانات الدراسة أن الموافقة على وجود المعوقات كانت بدرجة (موافق بشدة) حيث بلغ المتوسط العام (4.18).

وقد حصل المعيار الخاص بمجال الهيئة التدريسية على متوسط عام (2.63), وبلغ المتوسط العام الخاص بمجال البحث العلمي (2.13), كما

بلغ المتوسط العام لمجال خدمة المجتمع (2.03) أي أن كل هذه المجالات تقع عند درجة استجابة (لا أوافق).

وبالنسبة للفروق ذات الدلالة الإحصائية بين أفراد عينة الدراسة نحو درجة تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي والتي تعزى لمتغيرات الدراسة التالية: الكلية , المؤهل العلمي الوظيفة الحالية, فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في محاور (الهيئة التدريسية, البحث العلمي, خدمة المجتمع) لمتغير الكلية, واتضح أن الفروق كانت بين كلية المجتمع بصنعاء وكلية المجتمع بعدن, ولصالح كلية عدن, وبين كلية عدن , وكلية حضرموت, وكلية حجة, ولصالح كلية عدن, كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في محور (البحث العلمي) بين كلية عدن وكلية حجة, ولصالح كلية عدن, وتوجد فروق أيضاً ذات دلالة إحصائية بين كلية عدن وكلية المحويت ولصالح كلية عدن, وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية أيضاً في محور (خدمة المجتمع) بين كلية المجتمع بعدن وكلية المجتمع بحجة ولصالح كلية المجتمع عدن.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في أربعة محاور بالإضافة إلى مجموع المحاور, لمتغير المؤهل العلمي وهي: محور إدارة وتنظيم الكلية- الخدمات الطلابية- البحث العلمي- خدمة المجتمع- المحاور ككل, وجميعها لصالح أصحاب مؤهلات الدكتوراه, وعدم وجود فروق في محور البرامج التعليمية, والهيئة التدريسية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في جميع محاور الاستبيان ما عدا محور البرامج التعليمية لمتغير الوظيفة الحالية, وقد تم استخدام اختبار شيفية للمقارنة البعدية, لمعرفة مصدر التباين, وكانت الفروق بين (عضو هيئة تدريس- رئيس قسم- نائب عميد - عميد) وكانت معظمها لصالح وظيفة رئيس القسم ونائب العميد.

التوصيات:

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة وفي حدود مجتمعها يمكن اقتراح التوصيات التالية:

- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في كلية المجتمع.

- أهمية إتاحة المزيد من الفرص لمشاركة جميع أعضاء هيئة التدريس في صنع القرارات والتعبير عن آرائهم وتقديم مقترحاتهم مما يساعد على تحسين الأداء, وكذا إشراكهم عند وضع الميزانية السنوية للكلية.
 - تدريب أعضاء هيئة التدريس وجميع العاملين بالكلية على تطبيق إدارة الجودة.
 - إنشاء قاعدة إلكترونية حديثة ومطورة لتمكين منسوبي الكلية من الاستفادة منها.
 - إجراء التقييم المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين في الكلية.
 - ضمان أن الأنشطة العلمية والبرامج الدراسية المعتمدة تلبي متطلبات الجودة والاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات التخصص في مجالات التعلم المختلفة وكذلك حاجات الكلية, والطلبة, والدولة, والمجتمع.
 - تشجيع أعضاء هيئة التدريس على إجراء البحوث البيئية التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد من خلال مهارات عمل الفريق.
 - تقديم برامج مكثفة لتوجيه وإرشاد الطلاب المستجدين لتعريفهم بالكلية وبمواجباتهم وحقوقهم ومسؤولياتهم.
 - المجال الرابع:
 - الحرص على عقد ندوات حوارية بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب, للإجابة عن استفساراتهم وتنمية روح المشاركة.
 - وضع إستراتيجية مناسبة للتعرف على السمات القيادية لدى الهيئة التدريسية بالكلية وتأهيلهم من خلال برامج خاصة بالتعاون مع الجهات المختصة.
 - تشجيع الهيئة التدريسية على الأبحاث المشتركة المرتبطة بالبرامج التعليمية.
 - العمل على المشاركة بين مؤسسات المجتمع المختلفة لتوفير الدعم المالي لأغراض الأبحاث الخدمية, وتقديم الخدمات والأنشطة المجتمعية.
- المقترحات:**
- إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية حول إدارة الجودة في التعليم العالي وعلى سبيل المثال:

- مزايا الحصول على الاعتمادية في مؤسسات التعليم العالي.
- تطوير المناهج الدراسية وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- تطبيق الدراسة الحالية على كليات أخرى في الجامعات اليمنية.
- تدريب أعضاء هيئة التدريس لترقية الأداء وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.
- تبني تدريب موظفي جامعة صنعاء على كيفية استخدام الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات الإرشادية اللازمة لهم من خلال إقامة مشاريع تدريبية وورش عمل تطبيقية حول الإدارة الإلكترونية.
- إجراء دراسة متعمقة حول تأثير نظام الحافز المادي والمعنوي على موظفي جامعة صنعاء بشكل خاص وموظفي القطاع العام بشكل عام.

الخاتمة:

يتطلب لإدارة كليات المجتمع في ضوء معايير ضمان الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي، تدريب الهيئة التدريسية وجميع العاملين بالكلية، مع ضرورة توثيق إجراء يضمن مشاركة جميع العاملين في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم والتحسين ينتج عن تطبيقه الفعال تحقيق انسجام الرسالة والرؤية والأهداف مع متطلبات وحاجات المجتمع من جهة وتوجيه نشاطات وانجازات الكلية لخدمة رسالتها وأهدافها ورؤيتها المستقبلية من جهة أخرى. كما يجب أن تتوفر في هذا الإجراء توفير الإمكانيات اللازمة واللوائح القانونية المرنة حتى يسهل تطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي.

الهوامش:

1. سلامة رمزي و النهار، تيسير (1997). "ضمان النوعية في التعليم العالي : المفهوم والدواعي والآليات" ، ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي المصاحب للدورة الثلاثين لمجلس اتحاد الجامعات العربية المنعقد في صنعاء في الفترة الواقعة ما بين 1- 3 آذار.
2. محفوظ، احمد فاروق، (٢٠٠٤ م). "إدارة لجودة الشاملة والاعتماد للجامعة ومؤسسات التعليم العالي"، المؤتمر السنوي الحادي عشر) العربي الثالث (، آفاق الإصلاح والتطوير بمركز تطوير التعليم الجامعي، بجامعة عين شمس، ص: ١٧- ٤٩.
3. جريدة الجمهورية، العدد 15980 بتاريخ 18 سبتمبر 2013م، صنعاء، قرار رئيس مجلس الوزراء بإنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي برقم (206) لسنة 2010.
4. Hamdatu Mohammed and Others (2013), Application of Quality Assurance & Accreditation in the Institutes of Higher Education in the Arab World (Descriptive & Analytical Survey), American International Journal of Contemporary Research, Vol. 3 No. 4; April 2013.
5. Samman Rowaidah.A. and Abualnoor Fatmah(2013). Quality Assurance and Accreditation Requirments OF The College Of Scince and Arts in Yanbu' in Light of The Standards of The National Commission for Academic Accreditation and Assessment, 1st Annual International Interdisciplinary Conference, AIIC 2013, 24-26 April, Azores, Portugal. Proceedings.
6. المشهداني حسين محمد(2012). " بناء مسارات ارشادية لضمان جودة البرامج الأكاديمية التقنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد(10)، 2012م، ص 101-124.
7. Norhidayah Ali and Others.(2011) Malaysian Education on Implementation of Quality Assurance. Standard, International Conference on Sociality and Economics Development, IPEDR vol.10 (2011) © IACSIT Press, Singapore.
8. Clewes, D. (2005). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. Quality in higher Education n, 9(1), 69-504.
9. النجار، فريد، (2000). إدارة الجامعات و الجودة الشاملة، ايزاك للنشر.
10. عبد العظيم حسين، سلامة (2005) ، ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، الرياض الدار الصولتية 1421 .

11. مصطفى عبد العزيز السعيد, (2007). "معايير الجودة والاعتماد في التعليم العالي المصري في ضوء خبرات بعض الدول (تصور مقترح)" المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس), بعنوان: آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي: 25-26 نوفمبر, جامعة عين شمس: مركز تطوير التعليم الجامعي.
12. طويقات مشهور محمد عبد ربه (2009). "تطوير المعايير الأكاديمية كأحد ركائز نظم ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعي النوعي في الأردن". المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع/ الدولي الأول), بعنوان الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي (الواقع والمأمول) 8-9 إبريل, جامعة المنصورة: كلية التربية النوعية.
13. الطبري, عبد الرحمن سليمان . (1998). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية, الرياض : وزارة التعليم العالي.
14. المهدي سوزان, محمد, (2009). "التجارب العالمية والعربية في إدارة نظم الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الاستفادة منها في مصر". المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع/ الدولي الأول), بعنوان الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي (الواقع والمأمول) 8-9 إبريل, جامعة المنصورة: كلية التربية النوعية.
15. إبراهيم شفيق, (1996). الجودة الشاملة إمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي, القاهرة, دار الكتاب.
16. عبد الرحيم, نجاح زكي, الجودة الشاملة في التعليم, دار البداية, عمان الطبعة الأولى, 2005
17. الدليمي جمال داود, و السامرائي عمار عصام, (2011). "التحديات التي تواجه متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم الجامعي في الجامعات الخاصة", بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي, المنعقد في الجامعة الخليجية من 10-12/ مايو 2011م, البحرين..
18. الدليمي جمال, و السامرائي عمار, 2011, مرجع سابق, ص 18.
19. المكتب الإقليمي للدول العربية التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي . (2009) .مشروع تطوير الاداء النوعي ورفع كفاءة التخطيط المؤسسي في الجامعات العربية :برنامج الأمم المتحدة الإنمائي نيويورك :أمريكا.
20. World Bank (2002). Project Appraisal Document On a Proposed Credit to the Republic Of Yemen For A Higher Education Learning And Innovation Project , 2002. NY: U.S.A
21. مجلس الاعتماد الأكاديمي, [/http://caqaye.org](http://caqaye.org).
22. الجمعية العربية للبحريات الأكاديمية [/http://www.afwinfo.com](http://www.afwinfo.com)
23. موقع جامعة الملكة أروى <http://arwauniversity.org>

24. موقع صحافة يمن <http://www.sahafahyemen.net/show40607.html>
25. O'Sullivan, Morris. (2009). Failing gym is like failing lunch or recess: two beginning teachers' struggle for legitimacy. Journal of Teaching Physical Education, 8, 42-227.
26. الجهاز المركزي للإحصاء, كتاب الإحصاء السنوي (نسخة الكترونية) 2013م , موقع الجهاز المركزي للإحصاء, ص, 18.

قائمة المراجع :

المراجع العربية:

1. إبراهيم شفيق, (1996)._ الجودة الشاملة إمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم الجامعي, القاهرة, دار الكتاب.
2. جريدة الجمهورية, العدد 15980 بتاريخ 18 سبتمبر 2013م, صنعاء, قرار رئيس مجلس الوزراء بإنشاء مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم العالي رقم (206) لسنة 2010م.
3. الجهاز المركزي للإحصاء, كتاب الإحصاء السنوي (نسخة الكترونية) 2013م, موقع الجهاز المركزي للإحصاء, ص, 18.
4. الدليمي جمال داود, و السامرائي عمار عصام, (2011). "التحديات التي تواجه متطلبات الاعتماد الأكاديمي وضمان جودة التعليم الجامعي في الجامعات الخاصة", بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي لجودة التعليم العالي, المنعقد في الجامعة الخليجية من 10-12/ مايو 2011م, البحرين..
5. سلامة رمزي و النهار, تيسير (1997). "ضمان النوعية في التعليم العالي : المفهوم والدواعي والآليات", ورقة عمل مقدمة في المؤتمر العلمي المصاحب للدورة الثلاثين لمجلس اتحاد الجامعات العربية المنعقد في صنعاء في الفترة الواقعة ما بين 1- 3 آذار.
6. الطريري , عبد الرحمن سليمان . (1998). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية, الرياض : وزارة التعليم العالي.
7. طويقات مشهور محمد عبد ربه (2009). "تطوير المعايير الأكاديمية كأحد ركائز نظم ضمان الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الجامعي النوعي في الأردن". المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع/ الدولي الأول), بعنوان الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي (الواقع والمأمول) 8-9 ابريل, جامعة المنصورة: كلية التربية النوعية.

8. عبد الرحيم، نجاح زكي، الجودة الشاملة في التعليم، دار البداية، عمان الطبعة الأولى، 2005
9. عبد العظيم حسين، سلامة (2005)، ضمان الجودة والاعتماد في التعليم، الرياض الدار الصولتية 1421
10. محفوظ، احمد فاروق، (٢٠٠٤ م). "إدارة لجودة الشاملة والاعتماد للجامعة ومؤسسات التعليم العالي"، المؤتمر السنوي الحادي عشر (العربي الثالث)، (أفاق الإصلاح والتطوير بمركز تطوير التعليم الجامعي، بجامعة عين شمس، ص: ١٧- ٤٩.
11. المشهداني حسين محمد (2012). "بناء مسارات إرشادية لضمان جودة البرامج الأكاديمية التقنية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد (10)، 2012م، ص 101-124.
12. مصطفى عبد العزيز السعيد، (2007). "معايير الجودة والاعتماد في التعليم العالي المصري في ضوء خبرات بعض الدول (تصور مقترح)" المؤتمر القومي السنوي الرابع عشر (العربي السادس)، بعنوان: آفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي: 25-26 نوفمبر، جامعة عين شمس: مركز تطوير التعليم الجامعي.
13. المكتب الإقليمي للدول العربية التابع لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي. (2009). مشروع تطوير الأداء النوعي ورفع كفاءة التخطيط المؤسسي في الجامعات العربية: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي نيويورك: أمريكا
14. المهدي سوزان، محمد، (2009). "التجارب العالمية والعربية في إدارة نظم الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الاستفادة منها في مصر". المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع/ الدولي الأول)، بعنوان الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي (الواقع والمأمول) 8-9 إبريل، جامعة المنصورة: كلية التربية النوعية.
15. النجار، فريد، (2000). إدارة الجامعات و الجودة الشاملة، ايزاك للنشر.

المراجع الأجنبية:

1. Clews, D. (2005). A student-centred conceptual model of service quality in higher education. Quality in higher Education, 9(1), 69-504.
2. Hamdatu Mohammed and Others (2013), Application of Quality Assurance & Accreditation in the Institutes of Higher Education in the Arab World (Descriptive & Analytical Survey), American International Journal of Contemporary Research, Vol. 3 No. 4; April 2013.
3. Norhidayah Ali and Others.(2011) Malaysian Education on Implementation of Quality Assurance. Standard, International Conference

on Sociality and Economics Development, IPEDR vol.10 (2011) © IACSIT Press, Singapore

4. O'Sullivan, Morris. (2009). Failing gym is like failing lunch or recess: two beginning teachers' struggle for legitimacy. Journal of Teaching Physical Education, 8, 42-227.

5. Samman Rowaidah.A. and Abualnoor Fatimah(2013). Quality Assurance and Accreditation Requirements OF The College Of Science and Arts in Yanbu' in Light of The Standards of The National Commission for Academic Accreditation and Assessment, 1st Annual International Interdisciplinary Conference, AIIC 2013, 24-26 April, Azores, Portugal. Proceedings

6. World Bank (2002). Project Appraisal Document On a Proposed Credit to the Republic Of Yemen For A Higher Education Learning And Innovation Project , 2002. NY: U.S.A.

المواقع الإلكترونية:

7. <http://cagaye.org>2014 8-22

8. <http://www.afwinfo.com>2014-8-23

9. <http://arwauniversity.org>2014-6-10

10. <http://www.sahafahyemen.net/show40607.html>2014-10-10