



Matidja

The Arabic Journal of Human

مجلة متيجة للدراسات الإنسانية

المجلة العربية في العلوم الإنسانية

EISSN : 2014 - 1597

ISSN : 2602-5639

جودة الممارسة الاتصالية في الإدارة الجامعية من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام. دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

د. زروقي محمد الأمين

جامعة البليدة -2-

Amine1358@hotmail.fr

أ. بن زاغوهناء

جامعة تلمسان

hanabenzaghhou@gmail.com

الملخص:

يعتبر التعليم العالي من أهم المراحل التعليمية في حياة الإنسان، حيث يكون كاستكمال لما تم تحقيقه في المراحل التعليمية الأساسية والثانوية، والتي تتكامل فيما بينها لتزويد الطلبة بالمعارف والمهارات اللازمة للمساهمة في تحقيق التنمية وفق التطورات والتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة.

بالإضافة إلى ذلك فهو يعد من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة. ونظرا لما يواجهه قطاع التعليم العالي من تحديات وتغييرات مستمرة يمكن لها أن تؤثر بصورة سلبية على خدمات مؤسسات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي ومواكبة أحدث الأساليب والمعايير التي تكمن من تقييم ومتابعة الجودة على مستوى مؤسساتها التعليمية لتتمكن من مواجهة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها.

بم نهبشبع نقشعآآآ: الأساليب، المعايير، الجودة، التعليم العالي.

Abstract :

Higher Education is one of the most important stages of education in a person's lifespan. It comes as a continuation of what has been achieved in the primary and secondary levels of education, which are integrated with each other to provide students with knowledge and skills that are necessary to contribute to development in accordance with the developments of scientific and technological rapid changes.

In addition, it is one of the most prominent sectors, which any community quest for in order to develop a lifestyle. Regarding the challenges and the changes facing the higher education sector that have negative impacts on higher education institutions services, most communities have sought to adopt different systems to achieve the quality of higher education. They aim to keep up with the latest standards that lie to evaluate and follow up the quality level of educational institutions to be able to cope with various challenges. Therefore, its services gain satisfaction from their beneficiary parties.

Key Words: Standards, Quality, Higher Education.

مقدمة:

ما سيتم الإجابة عنه من خلال التطرق في الجزء الأول من المقال إلى الجودة في التعليم العالي أما الجزء الثاني فقد تم تخصيصه لمعايير تقييم جودة التعليم العالي.

1- واقع التعليم العالي في الجزائر

قبل محاولة التقرب من الجامعة الجزائرية في صورتها الراهنة سواء من خلال واقعها ووضعيتها الحالية من حيث الكم والكيف لابد من ذكر أهم المراحل التي مرت بها والتحولت التي عرفتها.

1-1 المراحل التي مرت بها منظومة التعليم العالي بالجزائر

يقوم التعليم العالي بتركيز على آلية أساسها فن الانتقاء والتحليل والتركيب، فهو لا يعني مجرد جمع المعلومات فحسب وإنما التركيز على ابتداع أدوات للتعامل مع هذه المعلومات. وهذا ما أشارت إليه مجموعة من التعاريف، فحسب عدي عطا التعليم العالي هو: « كل أنواع التعليم الذي يلي مرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته، رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ، وتنمية لمواهبهم، وسدا لحاجات المجتمع

إن الجودة بالأساس مصطلح خاص بالمنظمات الإنتاجية، ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي لمراقبة وتحسين نوعية المنتجات وكسب ثقة الزبائن والسوق. وعليه، تركز الجودة على التفوق والامتياز في نوعية المنتج في أي مجال. وبسبب التطورات السريعة، كثر الاهتمام بالجودة وتطبيقاتها عبر الزمن وعنيت بعناية متزايدة في مختلف المجالات.

إن الجودة في التعليم العالي من أهم أهداف المجتمعات، لأن التعليم العالي يقدم الكوادر الفنية والأكاديمية والمهنية للمجتمع، بالإضافة إلى دوره في انشاء المعرفة وتطبيقها وتوزيعها من خلال البحث العلمي، وتنشئة الاختصاصيين في مجالاته وتطوير وتنويع طرق خدمة المجتمع. ويعتبر العديد من الباحثين في التعليم العالي أنه من غير الممكن الوصول إلى اتفاق حول مفهوم الجودة في التعليم العالي وتحديد معايير قياسها، بسبب تعدد الأطراف المشاركة أو المستفيدة من التعليم العالي والتي تضم الأساتذة، الطلبة، العمال، الخريجين والجهات التي توظف هؤلاء الخريجين والمجتمع ككل. حيث أن كل جهة من هذه الجهات لها مفهوم معين للجودة في التعليم العالي. وبالاعتماد على ذلك، ما هي الجودة في التعليم العالي وما هي دواعي الاهتمام بها، وما هي معايير قياسها؟ هذا

المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة»¹.

كما عرّفه محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة على أنه: «ذلك التعليم المستقطب للمخرجات المميزة من التعليم العام بعد الثانوية العامة، ويقوم بمسؤولياته لتدريب الموظفين، ويتحمل توفير الكوادر البشرية المناسبة لسوق العمل في مجالات الاختصاص»².

فالتعليم العالي في الجزائر شهد بدوره تطورات مهمة خلال العقود الماضية التي عكبت الإستقلال حيث يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى (1962 – 1969): يعود ظهور التعليم العالي في الجزائر إلى تاريخ تأسيس أول جامعة في الجزائر وهي جامعة الجزائر سنة 1907، وتعتبر هذه الجامعة بمثابة أول جامعة عربية، حيث كانت تسير من قبل المستعمر إلى غاية الستينات بعد الإستقلال استحدثت جامعات أخرى جديدة في المدن الكبرى (وهران، قسنطينة، عنابة) أما النظام البيداغوجي المتبع هو ما كان موروثا عن الفرنسيين إذ كانت الجامعة مقسمة إلى كليات، تمنح فيها شهادات الليسانس بعد

ثلاث سنوات دراسة وشهادة الدراسات المعمقة وتدوم سنة واحدة وشهادة الدكتوراة الدرجة الثالثة وتدوم سنتان على الأقل بعد إنجاز أطروحة علمية وهو بمثابة ماجستير هو ما معمول به حاليا وفي الأخير شهادة دكتوراة تصل مدتها إلى خمس سنوات من البحث النظري والتطبيقي مع العلم أن التعليم العالي خلال هذه الفترة كان ملحقا بوزارة التربية.

المرحلة الثانية (1970 – 1988): تبدأ هذه المرحلة بعد إنشاء وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 1970 لتبشر بعد ذلك مباشرة في مشروع إصلاح التعليم العالي سنة 1970 الذي تم تركيز فيه على تنويع وتكثيف التخصصات الجامعية مع زيادة عدد الجامعات موزعة جغرافيا على كل الوطن مع التأكيد على تحسين المستوى العلمي وإحلال اللغة العربية محل الفرنسية حيث أصبحت جل التخصصات الإنسانية باللغة الوطنية.

من جملة الإصلاحات تلك القرارات التي طالت مراحل الدراسة الجامعية حيث أصبحت شهادة الليسانس تمنح بعد أربع سنوات بدلا من ثلاثة سنوات والوحدات الدراسية هي المقاييس السداسية ثم تأتي مرحلة ما بعد التدرج بحصول على شهادة الماجستير بعد مدة تدوم سنتين على الأقل وتحتوي على جزئين الأول مجموعة مقاييس النظرية والثاني فيه إنجاز بحث أكاديمي وبعد

¹ عدي عطا: «معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم». دار البداية، 2011، ص 21.

² محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة: «إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية». مجلة جامعة الملك عبد العزيز للعلوم التربوية، العدد 14، 2001، ص 220.

ذلك تأتي مرحلة ما بعد التدرج الثانية وهي مرحلة الدكتوراه علوم تدوم حوالي خمس سنوات. كما تم وضع الخريطة الجامعية سنة 1984 والتي كانت تهدف إلى تخطيط التعليم الجامعي حتى أفاق 2000 مستندة في ذلك على احتياجات الاقتصاد الوطني بقطاعاته المختلفة من جهة ومن جهة أخرى تحقيق التوازن بين التخصصات العلمية والتخصصات الإنسانية.

المرحلة الثالثة 1988 إلى يومنا هذا : لقد عرف قطاع التعليم العالي في الجزائر إصلاحات كثيرة خلال هذه الفترة تهدف هذه الإصلاحات إلى تنمية هذا القطاع وإعادة توجيهه وهيكلته بالدرجة الأولى حيث تميزت هذه المرحلة بوضع القانون التوجيهي للتعليم العالي الذي يوافق عليه مجلس الحكومة في سبتمبر 1998 والقرار خاص بإعادة تنظيم الجامعة في شكل كليات. وأهم مميزات هذه الفترة الإصلاح الجديد الذي عرفته الجامعة الجزائرية في سنة 2004 والمتمثل في إقحام النظام الجديد LMD³ ويتكون هذا النظام من ثلاث أطوار أساسية بدايتا بطور الليسانس الذي يشمل مجموعة من الوحدات التعليمية موزعة على عدد من التخصصات، حيث يتكون هذا الطور من ست (06)

سداسيات تضمن مرحلتين أولاهما في تكوين قاعدي متعدد التخصصات وثانيهما في تكوين متخصص، أما طور الماستر يشمل مجموعة من الوحدات التعليمية موزعة على أربع (04) سداسيات، الهدف من هذا التكوين هو التمكين من اكتساب تخصص دقيق في حقل معرفي محدد، بما يسمح بالمرور إلى مستويات عالية من الأداء والمهارة أما طور الدكتوراه والأخير من هذا النظام يشمل ست (06) سداسيات و هدف منه تحسين مستوى الطالب عن طريق البحث من أجل تعميق المعارف في تخصص محدد.

2-1 تطور التعليم العالي في الجزائر

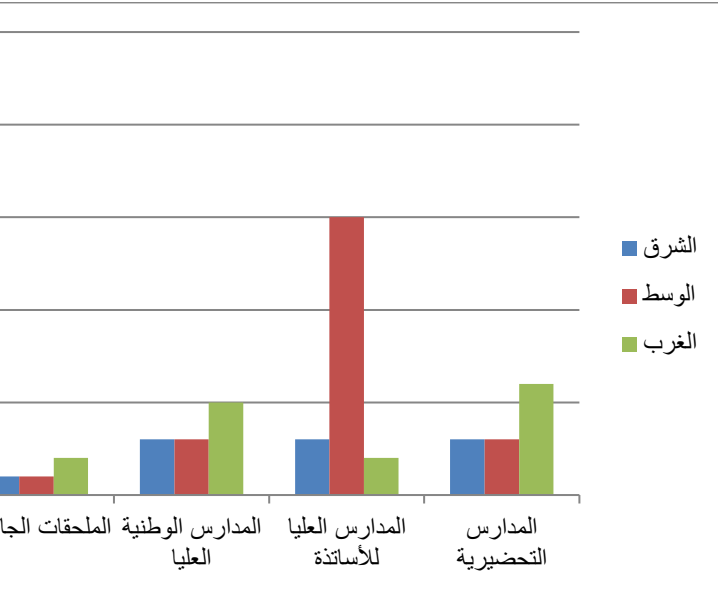
لقد تطور حجم شبكة هيكل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من جامعة وحيدة وهي جامعة الجزائر كانت تسيير من قبل المستعمر الفرنسي إبان الإستعمار لتستحدث جامعات أخرى بعد الإستقلال موزعة على كامل أنحاء البلاد (48 ولاية) حيث وصل عددها سنة 2017 إلى 107 مؤسسة جامعية كما هو موضح في الجدول¹، بإضافة إلى ذلك تشمل شبكة البحث العلمي أحد عشر مركز بحث وأربع وحدات بحث وثلاث وكالات أبحاث بالإضافة إلى مختبرات بحوث عديدة . ويسهر على خدمة الطلبة 59 مديرية خدمات جامعية في حوالي 388 إقامة جامعية، يستفيد 75.5 % منهم من المنح الجامعية و 39 % من حق الإيواء.

³ كياري فطيمة الزهرة : « تمويل التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والتحديات ». مجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 4، ديسمبر 2014، ص 103.

كما تتوزع هذه المؤسسات التعليمية الجامعية على

التراب الوطني من الغرب إلى الشرق حسب الشكل 1.

الشكل 1 : توزيع المؤسسات الجامعية



المصدر :إعداد الباحث اعتمادا على بيانات وزارة

التعليم العالي والبحث العلمي 2017

<https://www.mesrs.dz>،

وبالنسبة لعدد الطلبة المسجلين فاق كل التوقعات في

السنوات الأخيرة ليتجاوز المليون والنصف مليون طالب

سنة 2016 بعدما كان لا يتجاوز 1 173 700 طالب خلال

سنة 2010 حسب الشكل رقم 2 هذه الزيادة هي نفسها

التي عرفت الجامعات الجزائرية لمدة أربعين سنة منذ

1962 بثلاثة جامعات على مستوى الوطن بعدد لا

يفوق 2000 طالب إلى سنة 2001 حيث وصل عدد

جدول 1: شبكة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر

المؤسسة	العدد
الجامعات	48 + جامعة
المراكز الجامعية	05
الملحقات الجامعية	10
المدارس الوطنية العليا	20
المدارس العليا للأساتذة	11
المدارس التحضيرية	12
المجموع	107

المصدر :إعداد الباحث اعتمادا على بيانات وزارة

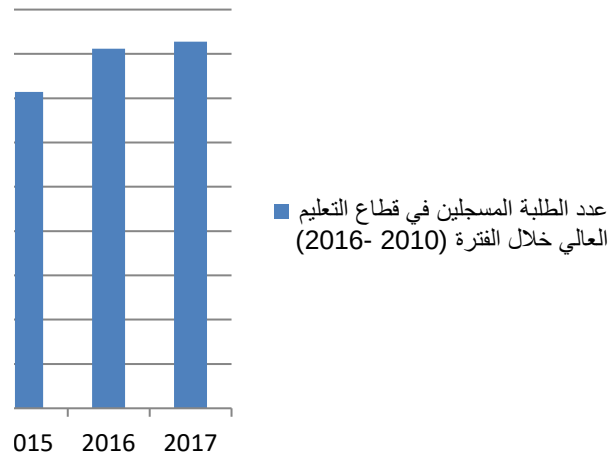
التعليم العالي والبحث العلمي 2017

<https://www.mesrs.dz> ،

من خلال المبالغ الضخمة التي صرفت على هذا القطاع، فقد وصلت قيمة ميزانية القطاع لسنة 2017 ما يعادل 310,12 مليار د.ج مقارنة مع سنة 2010 والتي خصصت لهذا القطاع ما يقارب 173,84 مليار د.ج، وشهدت ميزانية قطاع التعليم العالي معدلات نمو موجبة خلال الفترة 2010 إلى غاية 2017 وتفسر هذه الزيادة المستمرة في الاعتمادات الموجهة إلى قطاع التعليم العالي إلى ارتفاع أجور العمال والهيئة التدريسية التي تشكل الجزء الأكبر من ميزانية القطاع، ارتفاع عدد مخابر البحث وأنشطة البحث في الجامعات، ارتفاع عدد الطلبة المقيمين ما يزيد من حصة النفقات المخصصة للخدمات الجامعية، وارتفاع عدد المسجلين في الجامعات.

الطلبة المسجلين 488 617 طالب كل هذا يفرض على الدولة تحديات مع الزيادات المتسارعة في السنوات الأخيرة للطلبة مسجلين على مستوى 107 مؤسسة جامعية المتواجد بـ 48 ولاية.

الشكل 2 : عدد الطلبة المسجلين في قطاع التعليم العالي خلال الفترة (2010-2016)

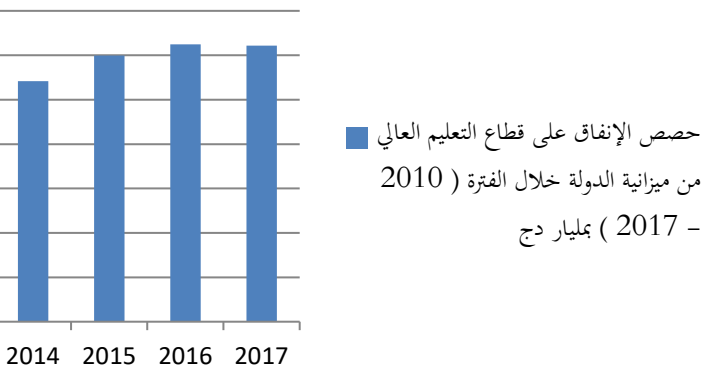


المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على بيانات وزارة

التعليم العالي والبحث العلمي 2017

<https://www.mesrs.dz>

الشكل 3 : حصص الإنفاق على قطاع التعليم العالي من ميزانية الدولة خلال الفترة (2010-2017) (بمليار دج)



هذه الأعداد المتزايدة من الطلبة المسجلين في المؤسسات الجامعية دفع بالدولة إلى بدل كثير من المجهودات من أجل ترقية قطاع التعليم العالي على مر السنوات الأخيرة، حيث ظهر جليا في سياسة الحكومة التركيز الكبير على قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على بيانات وزارة

التعليم العالي والبحث العلمي 2017

<https://www.mesrs.dz>.

من خلال الشكل 4 نلاحظ أن نصيب كل طالب من الاعتمادات المخصصة لقطاع التعليم العالي في الجزائر هو في تطور مستمر وهذا طبيعي يرجع إلى الزيادات التي عرفتها ميزانية قطاع التعليم العالي حيث تضاعف بعد ما كان 90 000 دج سنة 2000 ليصل إلى 212 014 دج سنة 2014 إلا أننا نلاحظ من خلال الشكل انخفاض هذا النصيب في 2015 وهذا يرجع إلى الإرتفاع الذي عرفته الجامعة الجزائرية في عدد الطلبة المسجلين في السنوات الأخيرة الذي لم يقابله نفس الزيادة في الإنفاق بسبب الأزمة التي تمر بها البلاد ما يطرح الكثير من التساؤلات حول مصير قطاع التعليم العالي في الجزائر الذي ينتظره الكثير من التحسينات لمواكبة التنمية الاقتصادية.

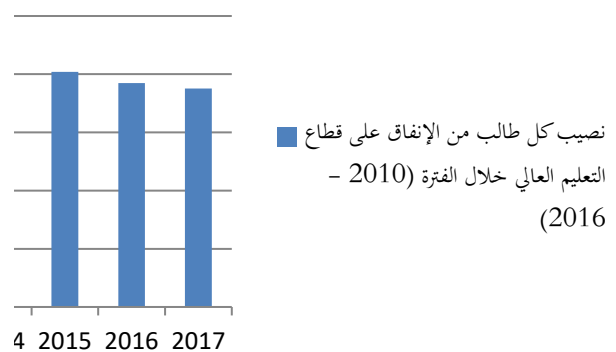
2- الجودة في التعليم العالي

نظرا لكون الجامعة طرفا إجتماعيا فاعلا ينتظر منها أن تسهم بفعالية في تطوير المجتمع، فتكوين الطلبة لحصولهم على الشهادات يعتبر إنجازا بالنسبة للجامعات، إلا أن المشكلة أكبر من ذلك فليست الشهادة فقط معيار على مساهمة الخريج في الحياة العملية، فنظرا للكم الهائل من الطلبة الذين تستقبلهم مؤسسات التعليم العالي الجزائرية سنويا ويتخرج كم كبير أيضا منهم، ورغم تعدد التخصصات التي توفرها هذه المؤسسات لطلبتها، يبقى دائما الحديث عن جودة مخرجات التعليم العالي في الجزائر من أجل تزويد سوق العمل باليد العاملة المؤهلة التي تساهم في

التنمية الاقتصادية.

أصبح في السنوات الأخيرة الاهتمام بموضوع الجودة في المؤسسات التعليمية يحظى باهتمام بالغ لدى المعنيين لدوره الكبير في التحسين المستمر ويشير مفهوم جودة التعليم العالي عند Rhodes بأنه: « عملية إدارية تركز على عدة قيم ومعلومات يتم عن طريقها توظيف

الشكل 4 : نصيب كل طالب من الإنفاق على قطاع التعليم العالي خلال الفترة (2010 - 2016)

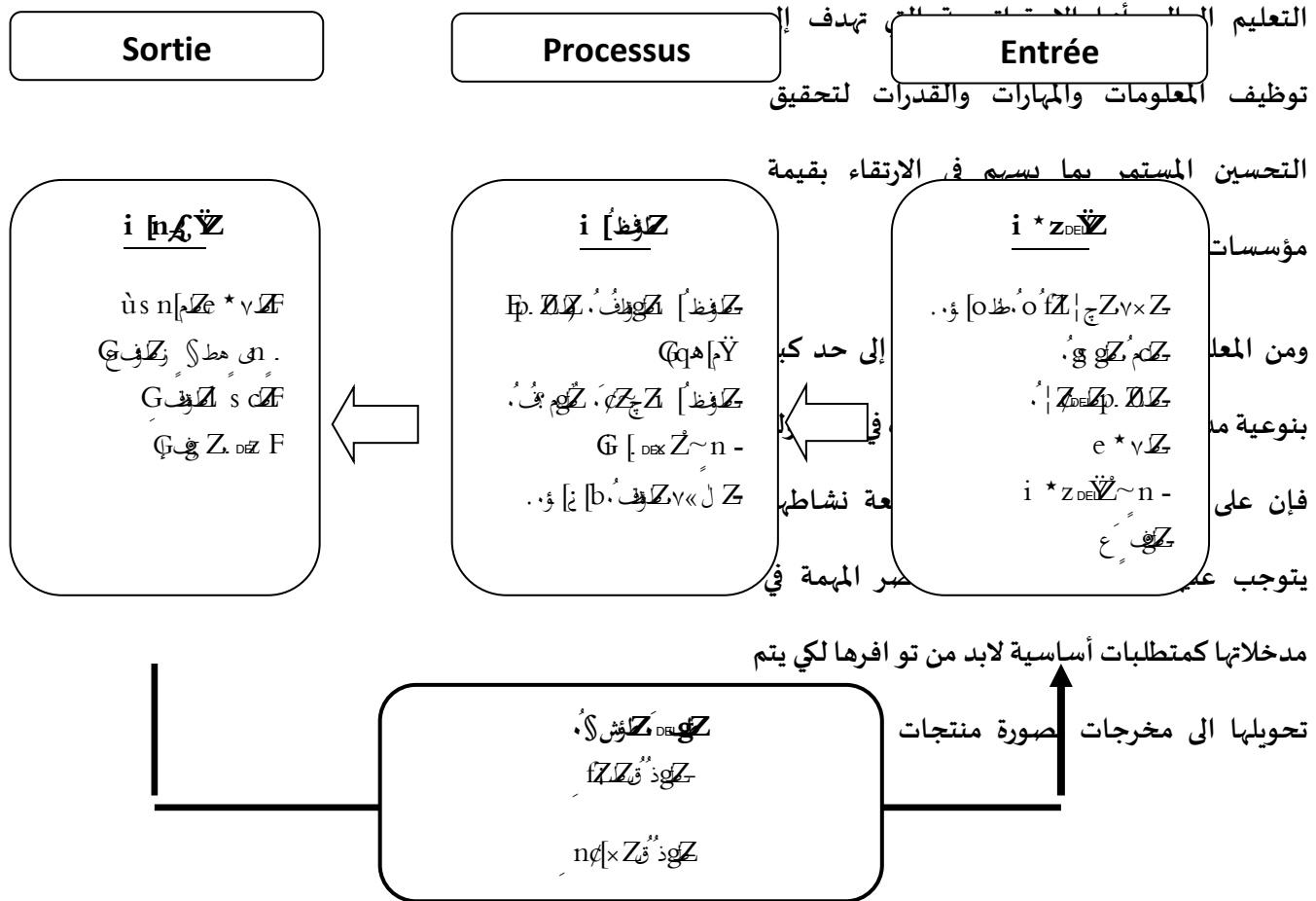


مواهب وقدرات أعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات لتحقيق التحسين المستمر لأهداف الجامعة «⁴.

ويوضح الشكل (5) التعليم العالي حسب المقاربة النظامية⁵.

ولفهم أكثر جودة التعليم العالي يمكن الاعتماد على المقاربة النظامية باعتبار التعليم العالي كنظام مكون من ثلاث مكونات رئيسية وهي المدخلات والعمليات والمخرجات، وبما أن دراستنا تركز على دراسة المخرجات فيمكن وصف جودة مخرجات مؤسسات

الشكل 5 : التعليم العالي حسب المقاربة



⁵ محسن الظالمي : « قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل ». مجلة الإجارة والإقتصاد ، العدد 90، 2012، ص 151.

⁴ خالد أحمد الصرايرة : « إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ». المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، العدد 1، المجلد الأول، ص10.

Feedback

المصدر: إعداد الباحث

- أن يتحلى بالانفتاح على الآخر وعلى العمل الجماعي مما يجعله يفيد ويستفيد ويحقق نموه الذاتي الذي لا ينتهي مدى الحياة.

- أن ينمي لديه الفكر الناقد المساعد على الإبداع⁶.

1-2 مفهوم الجودة في التعليم العالي

- يصعب تحديد تعريف محدد للجودة في مجال التعليم العالي أو النظر إليه من زاوية واحدة، وعليه، أعطت أدبيات البحث العديد من التعاريف للجودة في التعليم العالي وفق عدة مداخل أهمها ما يلي:

- الجودة كاستثناء Quality as Exceptional:

- تعني الجودة بلغة الامتياز الشيء الذي يعني شيء خاص أو استثنائي، أو متميز، أي أنها على مستوى عال، لا يتمكن الغالبية من تحقيقه، فهي تقابل المعايير المرتفعة النادرة.

- الجودة بمعنى الكمال أو المتانة Quality as

- Perfection or Consistency: تعني الجودة وفق هذا المدخل التركيز على العمليات وله منحنيان مترابطان وهما الخلو من العيوب

من خلال دراستنا هذه النظر في مستوى مخرجات نظام التعليم العالي هو مرتبطة بنوعية الطالب المتخرج الذي يعتبر منتجا لا بد أن يستجيب لخصائص معينة تماشيا مع سوق العمل :

- أن يكون مزودا بالمعارف والمهارات والكفاءات التي تساعده في الاندماج في سوق العمل وتحقيق الذات، كمهارات البحث عن عمل، وروح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرار المناسب.

- أن يكتسب خبرة تجعله قادرا على إكتساب المعارف والبحث عنها وإتقانها والوسائل والأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة.

- أن يكون قادرا على التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل.

- أن تقوى لديه الدافعية للتعلم وتطور معارفه وكفايته باستمرار بحيث لا يعتبر تخرجه من الجامعة خاتمة المطاف بل بداية مرحلة للتكفل بالذات في جميع المجالات.

⁶ سيلان جبران العبيدي : « ضمان جودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع ». ورقة عمل للمؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، 10 ديسمبر 2009، ص 10.

وفي التعليم العالي هل المستفيد (العميل) هو مستخدم الخدمة (الطلاب)، أم الذين يدفعون لمقدم الخدمة (الحكومة، منظمات الأعمال)، هل هيئة التدريس من ضمن المستفيدين (العملاء)؟ هل الطالب هو العميل أم المنتج أم الاثنين معا؟ العميل (الطالب) غير قادر دائما على أن يكون في موقع تحديد المواصفات المطلوبة، لذا فالطلاب لا يحددون مواصفات الخدمة أو المنتج، وإنما تحدد متطلباتهم بواسطة مقدم الخدمة عن طريق معرفة ما المفترض أن يحتاجه الطالب. وهذا المدخل (الجودة كمقابلة لمتطلبات العميل) يؤدي إلى الحكم على الجودة عن طريق المخرجات وليس العمليات⁸

إلا أنه يرى بعض الباحثين أن القول بأن الجودة هي الخلو من العيوب أو مطابقة المتطلبات يعتبر تعريف ميكانيكي لا يركز على حاجات الأفراد التي صممت الجودة لتحقيقها، ويؤكدون على أن الجودة هي كل المميزات والخصائص الموجودة في المنتج أو الخدمة التي تؤدي إلى الرضا المطلوب، أو إشباع الحاجات المتضمنة.

zero defects، وعمل الأشياء صحيحة من أول مرة، أي التركيز والتأكد من أن الخطأ لا يحدث في أي مرحلة وهذا كله تجسيد لثقافة الجودة، وبعبارة أخرى أن كل فرد في المنظمة مسؤول عن الجودة وليس مراقب فقط للجودة، فالجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة.

- الجودة بمعنى مطابقة الغرض Quality as Fitness for Purpose: يهتم هذا المدخل بعلاقة الجودة بالغرض من المنتج أو الخدمة بمعنى أن كل منتج أو خدمة تؤدي الغرض منها بحيث يكون منتجا جيدا أو خدمة جيدة. فالجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى منظمة التعليم العالي إلى تحقيقه⁷.

وهذا يثير التساؤل: الغرض بالنسبة لمن؟ وكيف يمكن تقييم مطابقة الغرض؟ وهذا المدخل يقدم بديلين لهما الأسبقية في توصيف الغرض، أولهما يضع العبء أو المسؤولية على المستفيد (العميل)، وثانتهما يضعه على مقدم الخدمة أو المنتج، بأن تصبح احتياجات ومتطلبات المستفيد هي مواصفات الخدمة أو المنتج.

⁸ ياسر ميمون عباس، *بمعجزات لا يمكن أن نبلغهم*؛ المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011، ص05.

⁷ L. Harvey, D. Green, *Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education*, Vol. 18, No. 01, 1993, pp. 9-34.

والمقصود بالمستفيد هنا هو كل من يتأثر بالمنتجات أو الخدمات التي تقدمها منظمة التعليم العالي أو بالعمليات التي تؤدي إلى إنتاج هذه المنتجات أو الخدمات. وهذا المستفيد قد يكون داخليا مثل عضو هيئة التدريس أو خارجيا مثل رجال الأعمال.

2-2 معايير تقييم جودة التعليم العالي

يعرف المعيار بأنه نموذج متحقق أم متصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، ومنه العلوم المعيارية، وهي المنطق، الأخلاق والجمال. والمعيار ¹¹ standard هو المستوى المطلوب من الجودة. كما يعرف على أنه مجموعة من الشروط والأحكام التي تعتبر أساس للحكم الكمي أو الكيفي من خلال مقارنة هذه الشروط بما هو قائم وصولا إلى جوانب القوة والضعف. وتعرف المعايير بأنها عبارة عن مقاييس من خلالها يحكم على أعمال الفرد وسلوكه ¹².

- الجودة كقيمة مالية Quality as Value for Money: يتجه هذا المدخل إلى مساواة الجودة بالقيمة وعلى الأخص القيمة المالية، أي أن الجودة ترتبط بالتكلفة، بمعنى أن المستويات العليا في الجودة تكمن في تقليل التكلفة ⁹.

- الجودة كتحويل Quality as a Transformation: يعتمد هذا المدخل على التغيير الكيفي، فالجودة هي القدرة على التغيير الايجابي لمعارف وسلوكيات الطلاب باستمرار وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي. وبالتالي فإن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بالطالب عن طريق تنمية ملكاته وقدراته الفكرية والمعرفية إلى مرتبة أعلى تسمح له بالنظرة النقدية لنفسه ولخبراته ¹⁰.

يمكن تعريف الجودة في التعليم العالي بأنها قدرة منظمة التعليم العالي على تحقيق رضا المستفيدين وذلك عن طريق مقابلة رغباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم، وتحقيق أهدافها المنشودة لرفي المجتمع.

⁹ L. Harvey, D. Green, **Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education**, Op.Cit, P 34.

¹⁰ ياسر ميمون عباس بمصطلح لا يجمع بين مفهومين؛ مرجع سابق، ص

¹¹ ياسر ميمون عباس، **الجودة في التعليم العالي**، مرجع سابق، ص12.

¹² إبراهيم بوالفلل، رحمان نعيمة، **معوقات تطبيق معايير الجودة في نظام الجديد ل م د**، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم

وفي ضوء ذلك يمكن تعريف معايير الجودة في التعليم الجامعي بأنها مجموعة الخصائص أو الصفات الواجب توافرها في عناصر منظمة التعليم العالي وأبعادها المختلفة بحيث تحقق رضا المستفيدين وتؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة لرفي المجتمع. فالمعايير تعني وجود أسس يتم بموجبها تقييم برامج التعليم العالي، ومدى ملاءمتها للمستجدات العلمية والفكرية، وهذه المعايير تمثل خطة عمل تدير عليها منظمات التعليم العالي في متابعة الجودة، وهي معايير قد تختلف من منظمة تعليمية إلى أخرى ولكنها تلتقي في النهاية حول الأهداف المحددة. والجدول التالي يوضح معايير وأبعاد جودة التعليم العالي التي تناولتها بعض الدراسات:

الجدول رقم(01): معايير الجودة في التعليم العالي كما تناولتها بعض الدراسات

المعايير	الطالب	عضو هيئة التدريس	الإدارة	المباني والتجهيزات
A. Ashworth & R.Harvey	xxx	xxx		xxx
العتيبي، منير مطنى وغالب، محمد سعيد	xxx	xxx	xxx	xxx
Owlia,M.S. & Aspinwall, E. M.	xxx	xxx	xxx	xxx
Cox, B. & A. Ingleby,	xxx			xxx
REES, J. Linda,	xxx	xxx		xxx
سلامة، عادل والنبوي،	xxx	xxx	xxx	xxx

أمين				عبد العزيز، صفاء		المخرجات	xxx	xxx
مصطفى، أحمد سيد	xxx	xxx	xxx	و حسين سلامة xxx	xxx	تقييم الأداء	xxx	xxx
مراد زيدان، مراد صالح	xxx	xxx	xxx	النسبة المئوية	%	الجامعة	%77.9	%88.9
	xxx	xxx	xxx	xxx	66.7	استقلالية	8	
المصدر: ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، العالي في جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011، ص 42.								
حربى منير	xxx	xxx		ويمكن عرض أبرز هذه المعايير المرتبطة بتقييم التعليم العالي				
الخطيب، محمد والجبر، عبد لله	xxx	xxx		العالي فيما يلي:	xxx	الأهداف		
الجندي، عادل	xxx	xxx		- معايير جودة التعليم العالي المؤلفة من الأهداف:	xxx	الأهداف		
محمد، أشرف	xxx	xxx	xxx	بعد الطلاب أحد مدخلات التعليم العالي ومخرجاته أيضا، وبالتالي فإن جودة منظمة	xxx	الأهداف		
K. J. Bomtaia	xxx	xxx	xxx	التعليم العالي ترتبط بجودة طلابها، حيث يأتي	xxx	المخرجات		
L. Harvey	xxx	xxx	xxx	الطالب إلى منظمة التعليم العالي بعد اثني عشر عاما دراسيا على الأقل، لذا ينبغي أن يكون لديه كثير من مهارات البحث عن المعارف والمعلومات الحديثة، ومتدربا على	xxx	البحث العلمي، التنافسية		
الشرقاوى، موسى على	xxx	xxx	xxx	تنمية القدرات التي تمكنه من بدء حياته العلمية ¹³ . وتحدد شروط القبول في الجامعة بصورة	xxx	تقييم الأداء		
محفوظ، أحمد	xxx	xxx	xxx	علمية نوعية للطلاب الذين تجذبهم منظمة	xxx	القبول في الجامعة بصورة		
M. W. Aulls,	xxx	xxx		ياسر ميمون عباس، بمرتبة دكتوراه في الفلسفة، مرجع سابق، ص 13.	xxx			

التعليم العالي للانتماء إليها، فإذا كانت هناك عدة منظمات تعليمية لخدمة المجتمع الواحد، فإن نجاح أية منظمة تعليمية في اجتذاب الطلاب ذوي القدرات والتحصيل الأعظم يعني بصورة أكيدة نجاحها في تحقيق مستويات أكاديمية أعظم. لذا تعتبر الخصائص الشخصية للطلاب هي المحددات لجودة هذا الطالب مثل المستوى التحصيلي، والقدرات العقلية والانفعالية، ومستوى دافعيته واستعداده للتعلم، ومدى قدرته على التواصل الجيد والمناقشة، إضافة إلى ميوله واتجاهاته ومدى التزامه بالقيم والعادات والتقاليد الاجتماعية الموروثة¹⁴.

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بعضو هيئة التدريس: يعتبر الأستاذ الجيد أساس التعليم الجيد في مختلف المراحل التعليمية ولذا كانت جودة الأستاذ محل اهتمام كثير من الأبحاث والدراسات في كافة المراحل التعليمية، ويعتبر عضو هيئة التدريس الكفاء أحد الركائز الأساسية لمنظمة التعليم العالي،

¹⁴ صليحة رقاد، لعكيزة ياسين، ظنيد ميميت قلا نأشيد بيمثان بيمثان: نضين نكش د مة لة مة ظنيد بيميت قلا نأشيد بيمثان بيمثان بيمثان بيمثان، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 10-2012/11/11، ص 04.

وهو أساس المجتمع الناهض لعظم دوره القيادي في إعداد الأفراد للتفاعل بنجاح من أجل إسعاد مجتمعهم، فعضو هيئة التدريس هو نواة العملية التعليمية، بل إنه عامل من عوامل التغيير في المجتمع حيث يتحمل العبء الأكبر في عملية تنشئة العقول وصقل النفوس وبناء الملكات الذهنية المتفتحة المقبلة على التحصيل بإبداع وإتقان وصولاً إلى مرحلة التعلم الذاتي القادر على الاستمرارية لأنه يركز إلى معرفة دقيقة بطبيعة عملية التعلم¹⁵.

وهناك ثلاثة جوانب مرتبطة بعضو هيئة التدريس في علاقته بمنظمة التعليم العالي يمكن من خلالها تحديد أهم معايير الجودة المرتبط بعضو هيئة التدريس وهذه الجوانب هي:

✓ الصفات الشخصية: إن من أهم الصفات المرتبطة بهذا الجانب الاهتمام بالمظهر الخارجي، الالتزام بمواعيد المحاضرات، الالتزام بالساعات المكتبية، حسن الاستماع، النشاط، والتواضع، والالتزام، احترام للوقت، اعتنازه بالمهنة، التحلي بالصبر

¹⁵ ياسر ميمون عباس، بيميت قلا نأشيد بيمثان بيمثان: مرجع سابق، ص 14.

وسعة الصدر والالتزام الأخلاقي، المبادرة والتجديد،
...الخ.

✓ التأهيل العلمي: يعتبر التأهيل العلمي لعضو هيئة التدريس من ضمن سمات الجودة له، وهو نتاج أو محصلة كل من مراحل التعليم السابقة بهيكل برامجها التعليمية، واتساع وعمق قراءاته ودراساته في مجال تخصصه وكذا التخصصات الأخرى المتكاملة معه. ومن أهم الصفات والخصائص التي ينبغي أن يتحلى بها أستاذ التعليم العالي المرتبطة بالتأهيل العلمي الإحاطة بمادته العلمية، والحرص على متابعة ما يجد فيها من أبحاث، والمشاركة في الندوات والمحاضرات العامة، والاهتمام بعمل البحوث والدراسات العلمية والتأليف والنشر، بالإضافة إلى القدرة اللغوية والبلاغية الكلامية،...الخ.

✓ مهارات التدريس: يعتبر التدريس من أهم الوظائف التي يقوم بها عضو هيئة التدريس في منظمة التعليم العالي، حيث تهدف عملية التدريس إلى إعداد الخريجين وتأهيلهم، ولذا فإن جودة التعليم مرتبطة بجودة التدريس بما يتضمن من مهارات وأساليب يتبعها عضو هيئة التدريس لتحقيق الأهداف المنشودة. ومن أهم صفات أستاذ التعليم العالي تنمية روح التفكير والابتكار لدى الطلاب،

الحيادية والموضوعية في التعامل مع الطلاب وتقويمهم، الاستغلال الجيد للحوافز المادية والمعنوية في العملية التعليمية، العناية بإعداد ما يقوم بتدريسه وتحضيره، التفوق في فن التدريس عن طريق العلم بطرق التدريس المختلفة، بالإضافة إلى الاهتمام بتوجيه الطلاب وإرشادهم أكاديمي¹⁶.

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بالإدارة: تقوم الإدارة بدور مهم في حياة المجتمعات وتقدمها، فالإدارة في أية منظمة بمثابة العمود الفقري، فعلى قدر كفاءتها وجودتها تتوقف جودة وفعالية المنظمة. ولما كانت الجودة تعنى تحقيق رضا المستفيد وإشباع حاجاته عن طريق دقة التطابق مع المواصفات المحددة مسبقا للمنتج أو الخدمة أو العمليات أو الأنشطة فإن الجودة في الإدارة بمنظمات التعليم العالي ستكون عنصرا أساسيا في كل وظائف هذه الإدارة فالتخطيط مثلا له مواصفات محددة وبالتالي فإن جودة التخطيط تعنى مطابقة هذه المواصفات مع الواقع ويصدق نفس الأمر على باقي عمليات

¹⁶ صليحة رقاد، لعيكزة ياسين، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي: تصور مقترح لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مرجع سابق، ص 18.

داخل المنظمة التعليمية، وذلك عن طريق عدة إجراءات منها دعم فرص التطوير لكل الأفراد العاملين بها واستخدام التكنولوجيا.

✓ جودة الرقابة وتقييم الأداء: الرقابة هي عملية المتابعة للأداء وذلك باختبار الأداء الفعلي مقارنة بالأداء المخطط له واتخاذ الإجراءات التي من شأنها تصحيح أوجه القصور أو التعديل فيها. وبالتالي التعرف على جوانب القوة وجوانب القصور فيما قامت به منظمة التعليم العالي من أعمال، وما قدمته للطلاب¹⁷.

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بالمنهاج والبرامج: يعد المنهج القضية الأساسية التي تعمل جميع عناصر منظومة التعليم على ترجمتها في صورة معارف ومهارات واتجاهات وقيم تبدو في سلوك الطلاب، وتؤدي إلى تغييرات واسعة تنقل الأمة من واقع معاش إلى مستقبل مأمول، وكلما زاد الارتباط بين المقررات الدراسية والواقع كلما زادت فعالية التعليم وإدراك المتعلم قيمة ما يتعلم، وبذلك يوظف ما اكتسبه من نتائج وخبرات. والمنهج

الإدارة من تنظيم وتوجيه ورقابة. والإدارة

الفعالة هي الاستثمار الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة والمحتملة سعياً نحو تحقيق الأهداف المنوطة بالمنظمة في إطار المتغيرات المجتمعية القائمة والمستقبلية.¹⁴

وتتضح جودة الإدارة في منظمات التعليم العالي في عدة عمليات لعل من أهمها ما يلي:

✓ المشاركة في اتخاذ القرارات: تعد المشاركة في اتخاذ القرارات من خصائص الإدارة الجيدة؛ فالإدارة الجيدة تعمل على وضع خطة واضحة عن سير العمل داخل منظمة التعليم العالي بحيث يشارك في وضعها كل من الطلاب والأفراد العاملين والإدارة، وتأكيد مشاركة المجتمع في عملية صنع القرارات، ووجود لوائح وقوانين مستمدة من المجتمع وتستند على حاجات الطلاب.

✓ الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة: من خلال التنبؤ بأحداث المستقبل والاستعداد لها، هذا إلى جانب توافر التخطيط الاستراتيجي المتكامل على مستوى الجامعات والكليات والأقسام.

✓ تهيئة المناخ الجيد للعمليات التعليمية: فالإدارة الجيدة توفر المناخ الجيد للعمليات التعليمية

¹⁷ ياسر ميمون عباس، «محتوى لأبغ نفع لا يجفم لا؛ مرجع سابق، ص 15.

يمثل السلعة أو الخدمة التي تقدمها منظمة

التعليم العالي، وهذه السلعة أو الخدمة يجب

أن تتوافر فيها عوامل الجودة، ويمكن تعريف

الجودة في مجال المناهج الجامعية بأنها

تحقيق المناهج لأعلى مستوى من القبول لدى

جهات العمل والمنظمات المهنية والطلاب، عن

طريق تحقيقها لأعلى مستوى من المعرفة

والمهارة لدى الخريج.¹⁶

وتتضح جودة المناهج والبرامج فيما يلي:

✓ وضوح أهداف المقررات الدراسية للطلاب وأعضاء

هيئة التدريس: تحديد أهداف المقررات ووضوحها

للطلاب وأعضاء هيئة التدريس يساعد على

تحقيق هذه الأهداف، وبالتالي يعين على تحقيق

أهداف منظمة التعليم العالي حيث إن تصميم

المنهج الجيد ينبغي أن يكون موجها بالأهداف

المطلوب تحقيقها.

✓ تصميم المنهج يعين الطلاب على التعلم الذاتي:

يراعى في تنظيم محتوى المقرر الدراسي التأكيد على

مبدأ التعلم الذاتي، وتنمية القدرة الإبتكارية لدى

الطلاب. لذا فإن من الشروط المهمة لجودة

المناهج الدراسية مساعدتها للطلاب على تطوير

نفسه بنفسه، حيث تعلمه كيفية اكتساب المعرفة

حتى يصبح الطالب قادرا على البحث عن هذه

المعرفة بنفسه.¹⁷

✓ حداثة المقررات الدراسية: تعد حداثة المقررات

الدراسية من الاعتبارات المهمة التي تكمن في جودة

البرامج الأكاديمية والمهنية، لذا فإن من معايير

جودة الخطط والمقررات الدراسية التي يؤكد عليها

أعضاء هيئة التدريس بصفة عامة صياغة كافة

المقررات الدراسية بحيث تتوافر فيها مقومات

التحديث والتفاعل، وبحيث يتحدد محتواها في

ضوء متطلبات التغيرات العالمية.

✓ مناسبة المقررات الدراسية لقدرات الطلاب: من

خصائص المنهج الجيد أن يراعى في تصميمه

تمركزه على الطالب، وتلبيته لاحتياجات الطلاب،

ومراعاته لظروفهم من حيث الموضوعات

الدراسية المناسبة، وطول المقرر، ووقت الدراسة.

وأیضا مراعاة المنهج للحاجات الاجتماعية

والثقافية للدارسين، وأن يشبع الحاجات

التعليمية المتنوعة لدى الطلاب.¹⁸

¹⁸ محمد عبد السميع، *بمكتلن بشرتی یمنه می نتبشغلآلات*
بشجوبث میثعغیث؛ دار الفكر العربي، القاهرة، 2005،
ص 82.

✓ المباني: تعتبر أحد مدخلات العملية التعليمية والتي يتم بداخلها تنفيذ العمليات اللازمة لتحقيق الأهداف التعليمية بما يحتويه من قاعات للدراسة، معامل، ورش، حجرات للإدارة، حجرات لأعضاء هيئة التدريس، أفنية، ملاعب، حدائق،... ويؤدي حسن توظيف المباني إلى تفاعلها بكفاءة مع العمليات والمدخلات الأخرى مما يؤدي إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف التعليمية.²⁰ وهناك بعض المؤشرات التي تدل على جودة المبني التعليمي لعل من أهمها توافر مساحات مناسبة لممارسة الأنشطة، والصيانة الدورية للمبنى وتجميله حيث إن الشكل العام للمبنى يؤثر على الجانب النفسي للطلاب، وأيضا مراعاة الأمان في المباني لحماية الموجودين بها من الأخطار والمحافظة على الصحة العامة للطلاب وتصميمه بطريقة تتيح الفرصة لممارسة الأنشطة المختلفة دون أن يعوق نشاط نشاطا آخر، وتساعد على تنفيذ كل من الأنشطة والمناهج، بالإضافة إلى المرونة بحيث يمكن التوسع المستقبلي أو إعادة تنظيم المباني وترتيب أجزائها داخليا لمواجهة حاجات تعليمية جديدة بأقل تكلفة ممكنة والمرونة في تصميم مباني التعليم العالي وفق الأغراض التعليمية واحتياجات الطلاب العاديين

✓ ارتباط المقررات الدراسية بمتطلبات سوق العمل: يعد التعرف على طبيعة حاجة المجتمع من القدرات الواجب توافرها في الخريج من العوامل المهمة في مرحلة التخطيط الجيد لمناهج التعليم العالي، فتصميم البرامج والمناهج الدراسية ينبغي أن يتم في ضوء دراسة احتياجات ومتطلبات سوق العمل وتوقعات المستفيدين، من حيث المواصفات المتوقعة في المتعلمين.

✓ إعداد المقررات الدراسية الطلاب للتعامل مع المجتمع: يعد ارتباط البرامج والمناهج ومحتواها بالبيئة الاجتماعية، وإثرائها لشخصية المتعلم، ومدى عكسها للشخصية الوطنية والثقافية من العوامل المهمة لجودة هذه البرامج. هذا بالإضافة إلى تنمية المناهج الدراسية لقدرة الطالب على تحديد وحل مشكلاته، والفهم وحسن التقدير لخصائص المهنة وممارستها.¹⁹

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بالمباني والتجهيزات: تتعدد المصادر المادية في منظمات التعليم العالي من مباني، معامل، ورش، أجهزة، ومكتبات، وترتبط جودة التعليم العالي بجودة هذه المصادر كما هو موضح فيما يلي:

والتوسعات المستمرة في المباني والتجهيزات وصيانتها وإمداد وتحديث المكتبات، يكلف الكثير. وترتبط جودة التعليم العالي بجودة الموارد المالية وجودة الإنفاق المالي كما يلي:

✓ جودة الموارد المالية: تتمثل في وجود مصدر مالي دائم، وأن يكون التمويل المخصص كاف للاحتياجات المتعددة والمتواصلة.

✓ جودة الإنفاق المالي: ترتبط باستخدام الموارد المالية المتاحة للاستخدام الأمثل من أجل تحقيق الأهداف المنشودة، عن طريق تطوير التعليم، وتطوير الجهاز الإداري، والبحث العلمي.²²

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بخدمة المجتمع: على الرغم من أن خدمة المجتمع لم تحظ على نسبة كبيرة من اتفاق الدراسات التي تناولت أبعاد الجودة، إلا أن خدمة المجتمع هي الوظيفة الثالثة من الوظائف الرئيسية الثلاث للتعليم العالي، بل تعد هذه الوظيفة محصلة الوظيفتين الأولى والثانية التدريس والبحث العلمي، فالتدريس يساهم في إعداد الكوادر المتخصصة واللازمة لتنفيذ برامج التنمية في المجتمع والبحث العلمي يتناول مشكلات المجتمع في محاولة لإيجاد حلول لها، وبذلك فإن وظائف التدريس والبحث

والمعاقين، وتوافر مباني ملائمة خاصة بالإدارة والتدريس والبحوث على أن يؤخذ في الاعتبار آراء أعضاء هيئة التدريس في كل ما يتعلق بتحسين قاعات الدراسة والبحوث والمعامل.

✓ المكتبة: من معايير الجودة المرتبطة بالمكتبة احتواء المكتبة على عدد كبير وملائم من الكتب والمراجع والمصادر التعليمية الحديثة. هذا بالإضافة إلى المعايير المتعلقة ببعض العوامل الأخرى مثل ساعات العمل بالمكتبة، والمساحة المتاحة بحجرة القراءة، ومدى توافر العاملين بالمكتبة، ومدى المساعدة التي يقدمونها، وسهولة الوصول إلى الكتب أو المراجع، ومدى توافر إمكانيات الكمبيوتر للطلاب وأعضاء هيئة التدريس. بالإضافة إلى الخدمات المكتبية الأخرى مثل التصوير والطباعة والإنترنت... الخ.¹⁹²¹

- معايير جودة التعليم العالي المرتبطة بالتمويل: تعتبر الموارد المالية نقطة الارتكاز الأساسية التي تستند إليها منظمة التعليم العالي في مواجهة أعبائها، وفي التوسع الكمي والكيفي على حد سواء. ومما لا شك فيه أن التعليم الجامعي مكلف، حيث إن الأخذ بالجديد في تكنولوجيا التعليم،

¹⁹ إبراهيم بوالفلل، رحمان نعيمة، نغليث نغلا نغلاش بيمحوت قلا نغلاش بيمحوت من ر، مرجع سابق، ص 14.

العلمي تصب في النهاية في خدمة المجتمع للنهوض

به.²³

الخاتمة:

يعتبر التعليم العالي من أبرز القطاعات التي يتطلع إليها أي مجتمع في سعيه لتطوير نمط الحياة. ونظرا لما يجابه التعليم العالي من تحديات قد تؤثر سلبا على خدمات منظمات التعليم العالي، سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق جودة التعليم العالي حتى تتمكن منظماتها التعليمية من مواكبة مختلف التحديات وتكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها. حيث أن بقاء واستمرار منظمات التعليم العالي في ظل التغيرات الحديثة يتطلب منها رؤية بعيدة المدى ومقدرة عالية على مواجهة هذه التغيرات، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال تبني أحدث المفاهيم والتركيز على الجودة التعليمية، بما يحقق لها أهدافها وأهداف المجتمع ومواكبة المنظمات التعليمية الأخرى.

الجودة في التعليم العالي تعني مجمل الجهود المبذولة من قبل الأفراد العاملين في مجال التعليم العالي لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي بما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع قدرات وسمات وحدة المنتج التعليمي فالعنصر المهم في تعريف جودة التعليم العالي يكمن في خدمة الطلبة وخدمة المجتمع. وعليه فإن مفهوم

الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة في النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية بما يوافق تطلعات الطلبة والمجتمع.

تواجه منظمات التعليم العالي في الجزائر مجموعة كبيرة من التحديات، والتي تفرض عليها أن تغير من طبيعتها وأسلوب عملها التقليدي سواء من ناحية الإدارة أو التعليم أو الأساليب والتقنيات أو الهياكل أو البنى أو الأهداف وطرق التقييم وطرق التعامل مع المجتمع وتزويده بالمهارات العلمية المدربة للقيام بوظيفة التقدم والازدهار.

المراجع:

- 1- عدي عطا: « معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم ». دار البداية، 2011.

- 2- محمد نجيب بن حمزة أبو عظمة : « إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في تطوير التعليم العالي في السعودية ». مجلة

- 7- L. Harvey, D. Green, Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education, Op.Cit, P 34. جامعة الملك عبد العزيز للعلوم التربوية، العدد 14 ، سنة 2001.
- 3- كياري فطيمة الزهرة : « تمويل التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والتحديات». مجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 4، ديسمبر 2014.
- 4- خالد أحمد الصرايرة : « إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق » . المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، الأردن، العدد 1، المجلد الأول.
- 5- L. Harvey, D. Green, Defining quality, Assessment and Evaluation in Higher Education, Vol. 18, No. 01, 1993, pp. 9-34.
- 6- ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم، العالي، جامعة الزرقاء، الأردن، 10-12/05/2011، ص 05.
- 8- زروقي إبراهيم، بدري عبد المجيد، الجودة الشاملة: غاية في حد ذاتها أم وسيلة لرفع مستوى أداء المؤسسات الجامعية، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 11-11/11/2012، ص 03.
- 9- جميل نشوان، تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، جويلية 2004، ص 10.
- 10- مبارك بوعلاق، مؤشر قياس مستوى الخدمة المقدمة للطلاب، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 أوت، 11-11/11/2012، ص 07.
- 11- إبراهيم بوالفل، رحمان نعيمة، معوقات تطبيق معايير الجودة في نظام الجديد ل م د، المؤتمر الدولي الثاني حول الجودة في التعليم

- العالی، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة،
الجزائر، 10-11/11/2012، ص 10.
- 12- ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي،
مرجع سابق، ص 13.
- 13- صليحة رقاد، لعكيكزة ياسين، ضمان الجودة
في مؤسسات التعليم العالي: تصور مقترح
لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات
التعليم العالي الجزائرية، المؤتمر الدولي
الثاني حول الجودة في التعليم العالي، جامعة
20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 10-
11/11/2012، ص 04.
- 14- صليحة رقاد، لعكيكزة ياسين، ضمان الجودة
في مؤسسات التعليم العالي: تصور مقترح
لتطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات
التعليم العالي الجزائرية، مرجع سابق، ص
18.
- 15- سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات،
الجودة والاعتماد الأكاديمي، دار صفاء للنشر
والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 335-337.
- 16- ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي،
مرجع سابق، ص 15.
- 17- رمضان صلاح، تطوير برامج تكوين المعلم في
ضوء معايير الجودة الشاملة، إيتراك للنشر،
القاهرة، 2004، ص 170.
- 18- مجاهد عطوة، بدير إسماعيل، الجودة
والاعتماد في التعليم العالي، المكتبة العصرية
للنشر، مصر، 2006، ص 24.
- 19- ياسر ميمون عباس، الجودة في التعليم العالي،
مرجع سابق، ص 17.
- 20- إبراهيم بوالفل، رحمانى نعيمة، معوقات
تطبيق معايير الجودة في نظام الجديد ل م د،
مرجع سابق، ص 14.
- 21- مجاهد عطوة، بدير إسماعيل، الجودة
والاعتماد في التعليم العالي، مرجع سابق، ص
25.
- 22- إبراهيم بوالفل، رحمانى نعيمة، معوقات
تطبيق معايير الجودة في نظام الجديد ل م د،
مرجع سابق، ص 16.