

جودة مخرجات التعليم
ووصايا البنك الدولي لتطوير التعليم

العناصر الرئيسة للمحاضرة

- × مقدمة.
- × مفهوم وأسس التحكم في الجودة، وضمان الجودة، وإدارة الجودة.
- × النماذج الحالية لضمان الجودة في التعليم العالي.
- × مسار تنظيمي لضمان الجودة في التعليم العالي.
- × مكونات نظام ضمان الجودة.

مقدمة

للمناقشة:

ما وظيفة الجامعات والكليات التقنية؟
(الغرض من وجودها)

مفاهيم أساسية في الجودة

× ما مفهوم الجودة (صفة عامة . . . في أي مؤسسة أو منشأة) ؟

1. المناسبة للغرض أو الاستخدام
2. الجودة هي قدرة المنتج أو الخدمة بصورة ثابتة على تلبية توقعات الزبون أو تزيد .
3. تحقيق المواصفات المطلوبة
4. طبيعة أو مواصفات المنتج أو الخدمة التي تعكس القدرة على تحقيق الاحتياج .
5. المنتج أو الخدمة التي تلي توقعات الزبون (العميل)

أبعاد الجودة

- ✘ الأداء (الصفة الأساسية أداء المنتج أو الخدمة) .
- ✘ الصفات الظاهرية للمنتج أو الخدمة .
- ✘ الصفات الإضافية (المميزة للمنتج أو الخدمة) .
- ✘ تحقيق التوقعات (إلى أي مدى يلبي المنتج أو الخدمة توقعات الزبون) .
- ✘ السلامة (تحقيق شروط السلامة والتقليل من الخطر) .
- ✘ الثبات (ثبات أداء المنتج أو الخدمة)
- ✘ قوة المنتج أو الخدمة (مدى حياة المنتج أو الخدمة) .
- ✘ السمعة (التقويم الخارجي غير المباشر) .
- ✘ المتابعة (بعد التنفيذ للخدمة أو تسليم المنتج) .

الفرق بين ضبط الجودة وضمان الجودة

× ضبط الجودة:

العملية التي يتم فيها تقويم المخرجات بناءً على معايير محددة، ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة لتصحيح المسار عندما لا تحقق الخدمة أو المنتج تلك المعايير.

× ضمان الجودة:

العملية التي يتم من خلالها وضع خطة محددة ومنتظمة لمنع حدوث أي مشكلات في جودة المنتج أو الخدمة، وتشتمل الخطة على: تحديد مواصفات المنتج أو الخدمة، المراجعة المستمرة، المراقبة، التوثيق.

ضمان الجودة يتطلب نظام إدارة الجودة

سياسة الجودة

× عبارة عن سياسة أو إطار يوجّه الممارسات والسلوك الضروري لتحقيق الجودة في النظام ككل (نظام الكلية مثلاً). وينبغي أن يتم تطبيق هذه السياسة من قبل جميع المنتمين لنظام معين بصورة منتظمة ومستمرة. وينبغي أن تشمل سياسة الجودة على:

× الهيكل التنظيمي للجودة في المنشأة متضمنًا:
القواعد والمسؤوليات التي تنظم العمل.

× كيف يتم تحديد احتياج الزبون (العميل)
وانطباعاته ورضاه عن المنتج أو الخدمة.

عناصر سياسة الجودة

- × كيف تسعى المؤسسة (الكلية) إلى تلبية احتياجات العميل (الزبون) مراعية الجانبين الفني (التخصصية) والاقتصادي (الكلفة).
- توفير نظام إدارة الجودة وأسلوب العمل أو تشغيل النظام.
- كيف يتم من أن المدخلات تلي معايير الأداء والكفاءة المحددة.
- × كيف سيتم تطبيق نظامي منع حدوث الخطأ وكذلك التحسين المستمر عبر الوقت في المنشأة.
- كيف سيتم توظيف الاتصالات والمعلومات والمعارف وتطوير العاملين في جهود المنشأة لتطبيق نظام الجودة.
- كيف سيتم مراجعة أنظمة الجودة وإدارة الجودة في المنشأة من أجل التحقق أنها تعمل في المسار الصحيح نحو تحقيق المعايير.

من المسؤول عن الجودة

× الإدارة العليا .

× جميع الأقسام .

× قسم / وحدة / إدارة ضمان الجودة .

× العلاقات العامة .

الجودة في التعليم العالي

أهم ثلاثة مخرجات للتعليم العالي

- ✘ الخريجين
- ✘ الابحاث العلمية
- ✘ خدمة المجتمع

نماذج الجودة في التعليم العالي

النموذج الإنجليزي ويعتمد على المحاور التالية:

- × محكمين للنظام من الخارج
- × وضع معايير للاعتماد
- × مراجعه دورية للنظام من مراجعين معتمدين
- × هيئات متخصصة لكل فرع من فروع العلم لمنح الاعتماد .

نماذج الجودة في التعليم العالي (تابع)

النموذج الأمريكي ويعتمد على المحاور التالية

- × هيئات محلية للاعتماد
- × هيئات على المستوى القومي للاعتماد
- × الاعتماد على المراجعة الذاتية للمؤسسات التعليمية.

المدخلات

الطلاب

المقررات

هيئة التدريس

المعامل وخدمات الحاسب

مختلف العمليات الادارية
والفنية

البنية الاساسية للجامعة

الدعم الفني والمالي
والاداري للجامعة

العمليات التعليمية
والمعرفية

الخريجين من طلاب
الجامعة المحققين
لأهداف النموذج
التعليمي

والمتابعة/ التقييم

نموذج ضمان جودة

ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

الطلاب:

ويشمل المحاور التالية

- × سياسات القبول بالجامعة
- × برامج الاعداد وشروط القبول للكليات
- × برامج لإكساب الطلاب مهارات خاصة
(لغة انجليزية - تفكير علمي)

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

المقررات الدراسية:

وتشمل المحاور التالية

- × أهداف المقررات الدراسية
- × تصميم المقررات
- × مدى ملائمة هذه المقررات لقواعد التعليم بشكل عام.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

- × هيئة التدريس:
- وتشمل المحاور التالية
- × سياسة التعينات
- × تطوير قدرات هيئة التدريس
- × خطط التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

البنية الأساسية:

- ✘ المعامل وتطويرها
- ✘ خدمات الحاسب المركزي والاتصال.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

الدعم والتسهيلات الاساسية

مباني مناسبة للكليات ومناطق خضراء

✘ قاعات دراسية مناسبة ومجهزه

✘ مكاتب

✘ خدمات اتصال بالشبكة الدولية

✘ دعم مالي

✘ دعم تقنى ويشمل العاملين المؤهلين.

(تابع) ضمان جودة المدخلات في التعليم العالي

العمليات:

وتشمل ما يتم من اعمال في المجالات التالية:

✗ القبول والتسجيل

✗ العينات

✗ وسائل التعليم وطرق بناء المعرفة

✗ تطوير المقررات

✗ تقييم المقررات الدراسية ووسائلها المختلفة

✗ وغيرها

التدريس والتعليم

× التحول من الاعتماد على التدريس بشكل رئيسي الى الاعتماد على التعلم.

× كيف نضمن جودة كل من التدريس والتعلم؟

نعمد على المحاور التالية

× أعضاء هيئة تدريس مدربين

× التقييم المستمر للنظام من محكمين معتمدين

× الاهتمام بالتقييم الطلابي لكل عناصر المنظومة.

تقدير المخرجات

- ✘ تطوير أهداف واضحة للبرامج الدراسية ومخرجاتها .
- ✘ توجد طريقتان لتقدير مخرجات البرامج الدراسية وقياس مدى توافقها مع اهداف البرامج الدراسية:
- + طريقة مباشرة تستخدم تحليل الاختبارات الطلابية ونتائجها .
- + طريقة غير مباشرة وتعمل على تحليل التقارير التي ترد من مختلف الادارات المرتبطة بالمنظومة التعليمية .

مسئولية متابعة تحقيق الجودة في التعليم الجامعي

- × اقتناع الادارة العليا بسياسة تجويد التعليم والالتزام بها .
- × رئيس القسم له دور محوري على مستوى القسم في تحقيق منظومة الجودة .
- × المجتمع والبيئة المتعاملة مع الجامعة .

معايير الجودة للتعليم العالي

- ✗ الرسالة والأهداف .
- ✗ السلطات والإدارة .
- ✗ إدارة ضمان الجودة وتحسينها .
- ✗ التعلم والتدريس .
- ✗ إدارة شؤون الطلاب .
- ✗ موارد التعلم .
- ✗ المرافق والتجهيزات .

(تابع) معايير الجودة للتعليم العالي

- × التخطيط المالي والإدارة المالية.
- × عمليات التعاقد مع الموظفين ومع أعضاء هيئة التدريس.
- × أبحاث التعليم العالي.
- × علاقات المؤسسة التعليمية مع المجتمع.

مدى مواءمة مخرجات التعليم العالي العربي لمتطلبات سوق العمل وحاجات

المجتمع

- على الرغم من الجهود التي بذلت من أجل تطوير وتحسين وزيادة كفايات التعليم العالي في الدول العربية لتحقيق الأهداف المرجوة وعلى الرغم من الزيادة الكبيرة في عدد الجامعات ، إلا أن فعالية نظام التعليم العالي العربي لا تزال محدودة نتيجة لارتفاع الرسوم الدراسية إلى مستويات باهظة في الجامعات الخاصة، هجرة العقول العربية إلى الخارج ، ضعف مستوى محتويات المكتبات الجامعية وتدني مستوى الخريجين وعدم مواءمتهم لمتطلبات سوق العمل وحاجات المجتمع .

• ويشير دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي في مستوى المخرجات الذي تطلبه إدارة الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي أن تكون مخرجاتها، أي محصلة اشتغالها، متوائمة مع غاية التعليم وأهدافه، وأن ضمان جودة المخرج منه يقتضي التركيز على المتعلم في ملامحه المعرفية والسيكولوجية والاجتماعية والثقافية، وأن الاهتمام بتلك الملامح قبل انخراط الطالب في الوسط الجامعي، وأن تحقيق الجودة بالتعليم العالي ليس بمعزل عن ضرورة تحقيقها في مستوى المرحلة الثانوية، نظرا للترابط الوثيق بين مخرجات التعليم العام ومخرجات التعليم العالي.

إلا أن النظر في مستوى المخرجات يميلنا بالضرورة إلى الأهداف والغايات المتوقعة من منظومة التعليم العالي في صلتها بالمتعلم (أي أن الطالب هو أهم زبائن المؤسسة على الإطلاق) وبالمعرفة وبالجمتمع .

والمخرجات ذات الصلة بالمتعلم تتعلق أساساً بنوعية الخريج باعتباره منتجاً لا بد أن يستجيب لخصائص معينة مثل :

- أن يكون مزوداً بالمعارف والمهارات والكفايات التي تساعد في الاندماج في عالم العمل وتحقيق الذات ، كمهارات البحث عن عمل ، وروح المبادرة والقدرة على اتخاذ القرار المناسب .
- أن يكتسب خبرة تجعله قادراً على اكتساب المعارف والبحث عنها وإتقانها والوسائل والأدوات الموصلة إليها حتى يتحقق لديه التعليم مدى الحياة .

- أن يكون قادراً على التكيف مع ما يستجد من أحداث وتغيرات في عالم العمل .
 - أن تقوى لديه الدافعية للتعلم وتطور معارفه وكفاته باستمرار بحيث لا يعتبر مخرجه من الجامعة خاتمة المطاف بل بداية مرحلة للتكفل بالذات في جميع المجالات .
 - أن يتحلى بالانتقال على الأخر وعلى العمل الجماعي مما يجعله يفيد ويستفيد .
 - ويحقق نموه الذاتي الذي لا ينهي مدى الحياة .
 - أن ينمي لديه الفكر الناقد المساعد على الإبداع .
- والمخرجات في صلتها بالمعرفة والتي يتوقع من المؤسسة الجامعية القيام بالتالي :**
- أن تلعب الدور المنوط بها في إنتاج المعرفة عن طريق البحث العلمي في المجالات ذات الأولوية بالنسبة إلى النمو الاقتصادي والاجتماعي محلياً وعالمياً وخاصة في المجالات التي تعتبر استراتيجية .

- أن يتناول البحث العلمي مجالات تتيح الاستباق وتقوي القدرة على المنافسة، وتشكل إسهاما في إنماء الثقافة الإنسانية .
- وينبغي ألا يتوقف ذلك على العلوم " الصحيحة " المتفق على دورها في تطوير مجالات الحياة بكل مظاهرها ، بل أن تنال العلوم الإنسانية والاجتماعية حظها من الاهتمام لإضافتها المتميزة لجعل الإنسان واعيا بالموقع الذي يحتله في هذا الكون وحتى تحقق الاستفادة الرشيدة من المعارف المنتجة وتسخيرها لخدمة الإنسان لا لأن تكون وباءً عليه .

• **والمخرجات في صلتها بالمجتمع** تمثل أساساً في الاستجابة المثلى لحاجات المجتمع الحقيقية وفي توظيف قدرات كل فرد في تحقيق النماء الاقتصادي والاجتماعي ، حتى لا يكون خريجو المؤسسات الجامعية عبئاً على الفئات المنتجة في المجتمع .

• وهذا ما شكل أحد عناصر الرؤية المستقبلية للتعليم في الوطن العربي والمتمثل فيه " إعداد أفراد قابلين للتعلم الذاتي والمستمر ، وقادرين عليه عوضاً عن مجرد متعلمين ، لذلك يتعين أن يكتسب التعليم العالي مقومين أساسيين: التنوع والمرونة ، خاصة في الاستجابة لمقتضيات التغيرات السريعة محلياً وعالمياً .

- ولهذه الاستجابة وجهان : كمي ونوعي ، كما أنها تدخل في إطار الوظيفة التقليدية للتعليم العالي، إلا أن مسألة ضمان الجودة تتطلب من الخريجين الاتصاف بنخصال أساسية كالكفاءة وروح المسؤولية والتشبع بأخلاقيات المهنة التي ينخرطون فيها، إلى جانب القدرة على التكيف مع المستجدات التي تمثل في بعض مظاهرها في القدرة على تغيير النشاط المهني كلما تطلب الظروف ذلك ، دون شعور باختلال التوازن الذاتي أو بعدم الاستقرار، وتبنى مبدأ التكوين المستمر باعتباره ضرورة ومصدر إنماء ذاتي وليس ترفاً يمكن تجاوزه.

- ولا يفوتنا أن نشير هنا ، إلى أن مخرجات التعليم العالي الدالة على جودته ومساهمته بصورة غير مباشرة في تحسين تلك الجودة ، تزويد المدرسة الثانوية بالمدرسين الأكفاء القادرين على تخرج طلبه تتوفر لديهم المعارف والكفايات والمهارات التي تيسر اندماجهم في منظومة التعليم العالي .
- وترجع الدراسات والأبحاث ضعف الموازنة ما بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل والمجتمع إلى:
 - انخفاض الكفاءة الداخلية النوعية لمؤسسات التعليم العالي التي من مؤشراتهما (تدني التحصيل المعرفي والتأهيل التخصصي وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية ، والقصور في تعزيز القيم والاتجاهات الإنتاجية) .

- انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتمثل ذلك في تخرج أعداداً من الخريجين في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.

الوصايا العشر للبنك الدولي لتطوير التعليم

- ✘ أعد البنك الدولي بالاشتراك مع منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي تقريرا عن استمرار تطوير نظام التعليم في الدول العربية لضمان استجابته لمتطلبات سوق العمل والحد من عدم الانصاف الاجتماعي بسبب تفاوت فرص التعليم
- ✘ وقد صدر تقرير تقييم نظام التعليم العالي والذي جاء بعنوان والبنك الدولي ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي , متضمنا عشر وصايا لتطوير التعليم العالي منها

الوصايا العشر للبنك الدولي لتطوير التعليم

- ✘ جاءت **التوصية الأولى تحت عنوان** " توضيح القدرات المتوقعة للخريجين " حيث يحتاج الطلاب والمؤسسات التعليمية وأرباب العمل الى مؤشرات أكثر وضوحاً عن الغرض من التعليم العالي ومعنى المؤهلات العلمية ومعايير انجاز الخريج ويلزم اتباع نهج جديد ازاء التعليم والتعلم من اجل تطوير مهارات القدرة على التوظيف.
- ✘ ومن الضروري وضع محددات للمؤهلات ومسارات للأفراد من اجل بناء مستويات تحصيلهم الدراسي تدريجياً

✘ **في التوصية الثانية** المتعلقة بتحسين التوازن بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل أوضح التقريران التعليم العالي يحتاج الى أن يصبح أكثر اتصالا بالظروف المعاصرة في مصر ويتطلب المزيد من التوازن في المعروض من خريجي الجامعات والتعليم الفني والمهني .

✘ **وقد جاءت التوصيتان الثالثة والرابعة** لتؤكد الحاجة الى القدرة على توجيه تطوير نظام منسق واتخاذ خطوات نحو احلال المزيد من التوازن الفعلي بين التنظيم الذاتي لنطاق وهيكل وجودة وتكلفة نظام التعليم العالي في مصر ويمكن النظر في انشاء مجلس اعلى واحد للتعليم العالي يبع كلا من وزير التعليم العالي ووزير الدولة للبحث العلمي والتوسع في الخدمات التعليمية التي يقدمها القطاع الخاص وزيادة استخدام التعليم الإلكتروني حيث أن التعليم والتدريب الفني والمهني الحالي ضعيف جدا ويلقي تقديرا ضعيفا في المجتمع المصري .

× ودعت **التوصيتان الخامسة والسادسة** الى زيادة المرونة المؤسسية والقدرة على المداره الذاتية بحيث يمكن لمصر أن تتجه تدريجيا الى نظام تدريب الطلاب وربطه مع الابتكار يختاروا مكان دراستهم ولما يدرسونه وتستطيع به المؤسسات ان تمارس الاستقلال في ممارسة رسالاتها وقدراتها .

× أما **التوصية السابعة** فتدعو الى التوسع في معايير القبول للاعتراف بالإمكانيات المتنوعة حيث ان الاعتماد على الدراسة الثانوية كأساس وحيد للقبول في التعليم العالي يحد من الفرص أمام العديد من الطلاب ، ويمكن النظر في توسيع نطاق التعليم العالي بإعداد اختبار أولى في المهارات الذهنية ومهارات التفكير العام استكمالا لامتحانات تأهيل بعد الدراسة الثانوية .

✘ وقد أوصت **التوصيتان الثامنة والتاسعة** برفع جودة المدخلات وإدماج ضمان الجودة كمسئولية مؤسسية لأن تحسين جودة التعليم والتعلم يستلزم مواجهة تدرى حالة التعليم العالي كما تحتاج المؤسسات الحكومية الى تطوير قدراتها على الإدارة الذاتية المسؤولة.

✘ كما يجب تدعيم قدرات البحث الجامعي وربطه بالابتكار حيث يجب رسم خريطة توضح مواطن القوه البحثية في الجامعات الحكومية اما **التوصية العاشرة والأخيرة** فتتعلق ببناء عدد من النماذج الرائدة حيث أن ادارة التحول من الأساليب القديمة الى الأساليب الجديدة في التخطيط والمتابعة.



مناقشة !!!