



THE RIGHT PATH TOWARDS SUCCESS

ضمان الجودة طريقك إلى النجاح

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : "إن الله كتب الإحسان على كل شيء"

رواه مسلم

من أقوال القائد : لابد من إجراء تقييم شامل للعملية التعليمية

الخطاب السامي في افتتاح مجلس الشورى 2011/2010

الجودة: كما هي في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت مؤسدة او .دي.آي .الأمريكية المتخصصة في تدريب وإعداد المؤسسات لتصبح متصفة بالجودة بأنها إتاما للأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

تعريف ضمان الجودة في التعليم العالي:

يعرف ضمان الجودة بأنه " أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب ، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها ، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم ، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا .

لماذا نحتاج للجودة في التعليم؟

1. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2. عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث .
3. نجاح تطبيق نظام الجودة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص في معظم دول العالم .
4. ارتباط نظام الجودة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية .
5. ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات

مالفوائد المرجوة من تطبيق الجودة في التعليم؟

1. ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليم عالي نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة .
2. الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .
3. زيادة كفايات الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسات التعليمية ورفع مستوي أدائهم
4. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع .
5. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية مهما كلن حجمها ونوعها .
6. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي .
7. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق .
8. تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

أنشئ بكل كلية من كليات العلوم التطبيقية قسم لضمان الجودة يتبع العميد ويختص القسم بالآتي:

- تنسيق أعمال ضمان الجودة بالكلية وحفظ وتوثيق المستندات الخاصة بذلك
- القيام بالدراسات وإعداد التقارير اللازمة لضمان الجودة بالكلية
- العمل على ضمان الجودة ونشر ثقافتها في الكلية
- دراسة المعايير وأسس ضمان الجودة الواردة من الجهات ذات العلاقة واقتراح سبل تفعيلها
- التنسيق مع الجهات المعنية بضمان الجودة داخل وخارج الكلية
- رفع تقرير فصلي لعميد الكلية ومجلس الكلية بشأن ضمان الجودة بالكلية
- أية مهام أخرى يكلف بها من قبل العميد

*ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في السلطنة.....البداية ومراحل التطبيق:

*مقتبس من مقال ل محمد نجيب السعد أكاديمي وباحث عراقي... جريدة الوطن - العدد (10105)-4 أبريل 2011

يتألف قطاع التعليم العالي في سلطنة عمان من منظومة من المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة . وتطرح هذه المؤسسات برامج دراسية محلية وأجنبية تم اعدادها جميعا وفقا لأنظمة ضمان جودة خاصة بها . ويشهد نظام ادارة الجودة في قطاع التعليم العالي تطورات مهمة لمواكبة هذه الحالة.

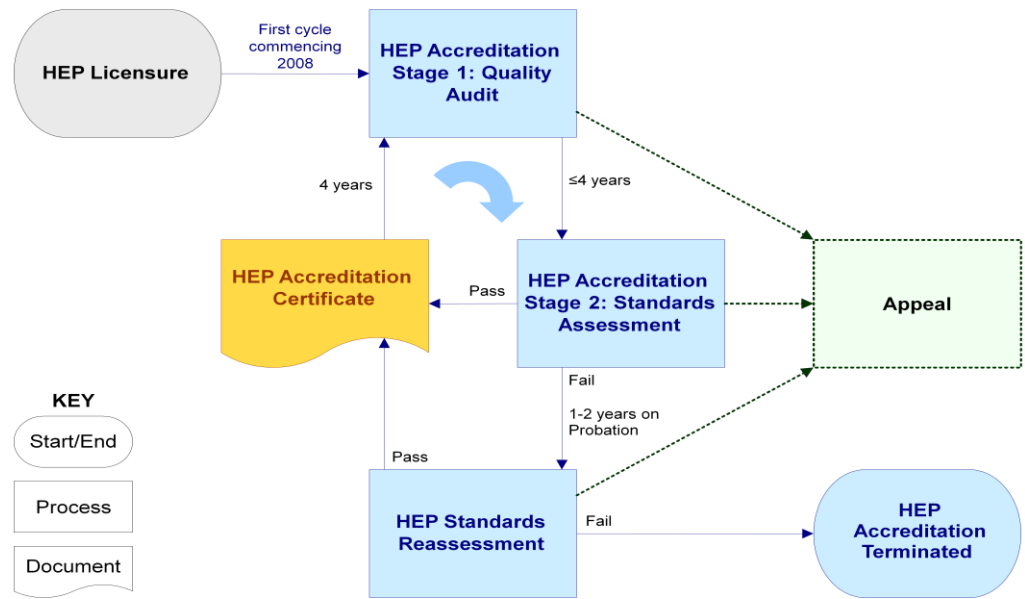
البداية: في العام 2001 أصدر صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - مرسوما سلطانيا (رقم 2001/74) بتأسيس مجلس الاعتماد ليرسل بذلك إشارة في غاية الوضوح حول أهمية الالتفات الى مسألة الجودة في التعليم العالي، وقد أنيطت بهذا المجلس مهمة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وبرامجها من خلال استخدام المعايير والمعلومات والمراجعات وعمليات تعزيز الجودة وتحسين النوعية والعمل على مراجعة الإطار الوطني للمؤهلات العلمية . وفي العام 2006 انتدب المجلس أحد الاستشاريين الدوليين ليقوم بتحليل التقدم الحاصل في ذلك المجال ورفع التوصيات بخصوص المزيد من التطوير والتحسين وكانت النتيجة اعداد مسودة عرفت بخطة ادارة نظام جودة التعليم العالي في سلطنة عمان . ما بين العامين 2001 و2004 قام مجلس الاعتماد وبمساعدة خبرات دولية بإعداد مجموعة من المعايير الخاصة بالتعليم العالي والإجراءات الخاصة بالاعتماد المؤسسي واعتماد البرامج الأكاديمية وقد تم جمع هذه المعايير، الى جانب النسخ الأولية من الإطار الوطني للمؤهلات العلمية في سلطنة عمان ونظام التصنيف المؤسسي في إصدار واحد سمي متطلبات نظام الجودة في التعليم العالي في سلطنة عمان وتعرف اختصارا روسكا (ROSQA) وقد طلب من جميع مؤسسات التعليم العالي التقدم بطلب الاعتماد استنادا لتلك الوثيقة، الا أنه تبين أن غالبية تلك المؤسسات لم تكن على دراية جيدة بتلك المعايير ولم تكن مستعدة لعملية الاعتماد . وفي العام 2006 ولم مجلس الاعتماد بمراجعة شاملة لإطار متطلبات نظام الجودة في التعليم العالي في السلطنة (روسكا) والتشريعات والقرارات ذات العلاقة ووجدت لجنة المراجعة أن سقف تلك المعايير مرتفعا جدا

النظام الجديد للاعتماد : بعد المزيد من الدراسة والتشاور مع المؤسسات ذات العلاقة تبلور نظام جديد للاعتماد يقوم على مرحلتين الأولى تدقيق الجودة وتليها عملية تقويم مقابل المعايير . ان هذا النظام الجديد من شأنه أن يؤسس لمسار تصاعدي نحو المعايير العالمية وفي الوقت عينه يمكن من حفظ التوازن المناسب مع الحاجة للمراقبة والمحاسبة . وقد تبين في دراسة أجريت لقطاع التعليم العالي ضعف التعاون بين المؤسسات الجامعية نتيجة لروح المنافسة القوية بينها في استقطاب الطلاب، وكذلك عدم وجود هيكل تنظيمي يجمع تحت خيمته ممثلي

مؤسسات التعليم العالي لا سيما تلك المناطة بها مسؤوليات تنسيق وإدارة العمليات المتعلقة بضم ان الجودة في مؤسساتهم، لكي يتمكنوا من لقاء بعضهم البعض بشكل دوري ومنتظم لينتشاروا في التفكير سوية لتطوير عملهم وتذليل الصعوبات . واستجابة لذلك أنشئت الشبكة العمانية للجودة لتكون شبكة مستقلة وغير ربحية تضم تحت خيمتها مؤسسات التعليم العالي العاملة في السلطنة إضافة الى وزارة التعليم العالي ومجلس الاعتماد الذي أصبح يعرف فيما بعد الهيئة العمانية للاعتماد الأكاديمي (OAAA) بعد صدور المرسوم السلطاني (رقم 54/2010). ووفقا لنظام الاعتماد الجديد الذي أشرنا اليه سابقا يجب أن تحصل أي مؤسسة تعليم عال على تصريح ممارسة من قبل وزارة التعليم العالي أو من أي وزارة حكومية مخولة تتبعها.

وتنقسم عملية اعتماد مؤسسات التعليم العالي في عمان من قبل هيئة الاعتماد الأكاديمي الى مرحلتين:

HEI Quality Assurance Framework



المرحلة الأولى (Stage 1): تدقيق الجودة

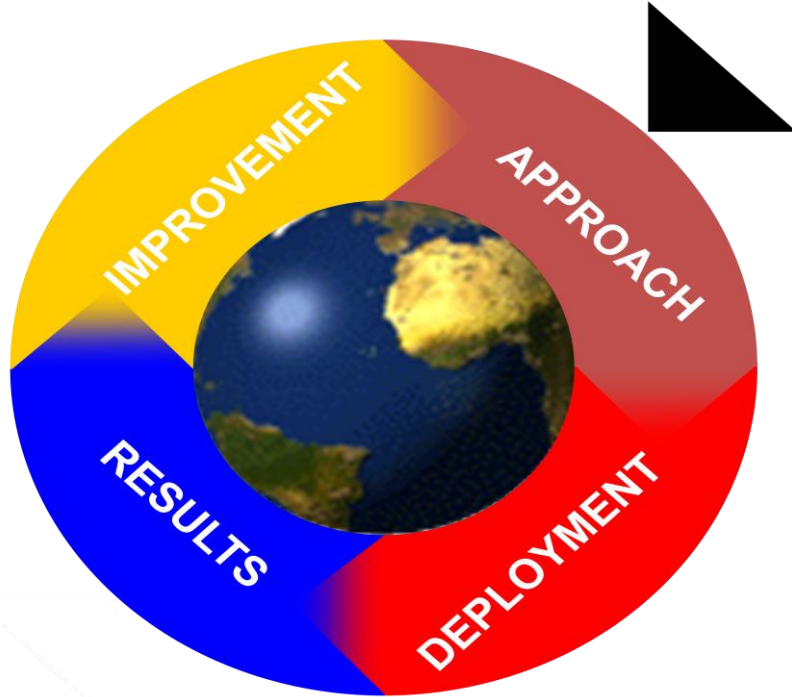
في هذه المرحلة تخضع مؤسسات التعليم العالي إلى تقييم مدى فاعلية نظم وعمليات الجودة التي تضعها المؤسسة لتحقيق رؤيتها ورسالتها، تحديد إمكانياتها وقدراتها التي تساعد في تحقيق طموحاتها في التطور المستمر. بتعبير آخر أن التركيز سيكون على تقييم الخطة الإستراتيجية بشكل عام وكيفية تطبيقها، وستجري عملية التدقيق من خلال ملف التدقيق الذي تقدمه المؤسسة والنتائج عن الدراسة الذاتية لجميع أنشطتها وتتلخص في تسعة مجالات وهي

1. الحكم والإدارة ،
2. المقررات الدراسية،
3. البحوث الطلابية،
4. البحث العلمي لعضء هيئة التدريس،
5. خدمات دعم الموظفين،
6. خدمات الدعم الأكاديمي،
7. خدمات دعم الموظفين ،
8. خدمات دعم المجتمع،
9. التسهيلات وخدمات الدعم العام.

ما هو ملف التدقيق؟ إن ملف التدقيق عبارة عن دراسة تحليلية تقوم بها المؤسسة لنفسها بغية تأشير نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف للتخلص منها أو لتقليصها . وهو يغطي جميع نشاطات المؤسسة، ويوضح رؤية ورسالة المؤسسة والخصائص الخاصة بها . علاوة على أنه يقدم خلاصة موجزة لأنظمة ضبط الجودة لكل نشاط بالمؤسسة . ويقدم تحليلا واضحا وسليما لفاعلية هذه الأنظمة . كما أنه يوضح نقاط القوة والممارسات الجيدة. وكذلك يؤشر المناطق التي يجب العمل على تحسينها . ومن المهم أن يعزز التقرير بإثباتات توثق كل ما يذكر فيه ويجب أن مكتوبا بلغة من السهل فهمها.

وتنقسم إجراءات عملية تدقيق الجودة إلى ثلاث مراحل:

أ - إجراءات ما قبل زيارة التدقيق: تقوم الهيئة بتكوين فريق تدقيق خارجي للقيام بعملية تدقيق الملف المقدم من قبل المؤسسة مستخدمين نموذج ضبط الجودة ADRI (وهو نموذج عمل لضمان الجودة بصورة مستدامة يستخدم في اجراء التقويم الذاتي والمراجعات الخارجية من خلال أربع مراحل عمل متسلسلة هي: النهج والتنفيذ والنتائج والتحسين).



وبعدها تخاطب الهيئة المؤسسة لإعلامها بالتواريخ المقترحة للزيارة المبدئية وزيارة التدقيق وأسماء المرشحين للتدقيق الخارجي . وللمؤسسة حق الاعتراض على أسماء المرشحين . وترسل الهيئة ممثلاً لها لزيارة المؤسسة لمناقشة مقترح جدول الزيارة وكذلك لعمل الترتيبات اللازمة للمكان الذي سوف يستخدمه الفريق خلال الزيارة، وقد يطلب من المؤسسة بتقديم دلائل ومستندات إضافية . وبعدها يرسل مقترح جدول أعمال الزيارة إلى المؤسسة.

ب- إجراءات خلال زيارة التدقيق : تعتبر الزيارة هي احد أجزاء عملية التدقيق . أن الغرض الأساسي من الزيارة هو توضيح الأمور والتأكد من دقة ما ورد بملف التدقيق بطريقة أعمق . وتدار الزيارة من قبل فريق محترف بأسلوب إيجابي وودود . وهي عبارة عن مقابلات شخصية مع كل من إدارة الكلية من عميد ومساعديه ورؤساء الأقسام الأكاديمية والأساتذة والطلبة والموظفين، والغرض من المقابلات مقارنة آراء وخبرات الأشخاص بما تم ذكره في الملف . وتكون جلسات المقابلات الشخصية سرية، بحيث يحق لفريق التدقيق استخدام المعلومات بدون البوح بهوية من أعطى المعلومة.

ج- إجراءات ما بعد زيارة التدقيق : بعد اتمام الزيارة يقوم فريق الهيئة بكتابة تقرير يحتوي على جملة من ا لمؤشرات الايجابية والسلبية مع توصيات ومقترحات لتعزيز نقاط القوة والتخلص من نقاط الضعف . تقوم الهيئة بإرسال صورة من التقرير إلى المؤسسة مطالباً المؤسسة التعليق على التقرير خلال أسبوعين من استلام التقرير مع تقديم الإثباتات على ادعاءاتهم. وبعدها تقوم الهيئة بكتابة التقرير النهائي.

ومن ثم تقوم قبل النشر تسليم 20 نسخة من التقرير النهائي إلى المؤسسة لمناقشتها مع منتسبي المؤسسة وإتاحة الفرصة للمؤسسة بحق الاعتراض إن لزم الأمر . ويمكن للمؤسسة الاعتراض على تقرير التدقيق خلال الفترة من حصول المؤسسة على التقرير النهائي وقبل موعد النشر بـ 24 ساعة. ويكون التقرير وثيقة عامة تنشر على الموقع الإلكتروني للهيئة.

المرحلة الثانية (Stage 2) : مرحلة تقييم المعايير : وتتم بعد اربعة سنوات من المرحلة الاولى . وتخضع مؤسسات التعليم العالي في هذه المرحلة إلى تقييم مدى قدرتها على تحقيق متطلبات المعايير الوطنية . وكذلك تقييم ذاتي لأداء المؤسسة نحو الإيفاء بالمتطلبات والمعايير الوطنية. علاوة على التحقق من مدى التزام المؤسسة بتنفيذ التوصيات التي احتواها تقرير تدقيق المرحلة الاولى . يتضمن نظام إدارة الجودة الوطنية الشامل لقطاع التعليم العالي عددا من الأطر والعمليات المتميزة والمتداخلة وهي بالتأكيد عملية متواصلة لنشر ثقافة الجودة بين كافة منتسبي القطاع ومن خلالهم للمجتمع . ويواصل هذا النظام النمو والتقدم ويواصل أيضا التجدد والتطور تبعا للتطورات المتسارعة التي تشهدها السلطنة والتعليم العالي في العالم.