

الاعتماد الأكاديمي ودوره في تحسين الأداء والجودة في الجامعات

علي حمدان حمد أبو برهم*

مقدمة:

الاعتماد هو الثقة بالشيء وإجازته والموافقة عليه فالاعتماد الأكاديمي هو مجموعة من الخطوات والإجراءات التي تقوم بها أحدى الجهات المختصة للتأكد من أن الجامعة ومن في حكمها تتحقق فيها الشروط والإمكانات المادية والبشرية وبما يتفق مع أهداف المؤسسة وبما يتناسب مع رؤيا ورسالة الجامعة. ويعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير المعروفة وذلك لتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية والقدرة على التميز والمنافسة أما الجودة فهي رفع وتحسين جودة الأداء وتطويره باستمرار من خلال رفع مستوى المنتج التعليمي وسوف أتطرق إلى العناصر الرئيسية لعناصر الاعتماد الأكاديمي وأثره على التحسين والجودة.

أولاً:- الرسالة: يكون للجامعة رسالة مكتوبة تحتوي على الأهداف والبرامج والإستراتيجية لفترة مستقبلية مناسبة وأن يعكس النشاط الاستراتيجي على الهيكل التنظيمي علي الجامعة ويجب أن تتسم الرسالة بالعمومية وتكون واضحة ويمكن استخدامها كدليل للتخطيط والتطوير ويجب أن تحدد أهداف المؤسسة والتي من الممكن تحقيقها من خلال الرسالة ويجب أن تعكس الرسالة القيم واحتياجات المجتمع الاقتصادية والثقافية ويجب أن يعلم جميع العاملين بمحتوي الرسالة ويوافقون عليها ويجب أن يتم مراجعة الأهداف والغايات بصورة دورية.

* مستشار رئيس جامعة العلوم التطبيقية - مملكة البحرين

العلاقة بين الرسالة والأهداف:

- 1- تضع جميع الوحدات الأكاديمية والإدارية أهداف طموحة يمكن تنفيذها وتعتبر عن رؤيتها وأهدافها التربوية العامة والخاصة.
- 2- يجب أن تكون الأهداف محددة و مشتقة من الرسالة وشاركت جميع الأطراف المعنية داخل وخارج الجامعة في صياغة رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها وتم توضيح الرؤيا والرسالة.
- داخل الجامعة وخارجها. ويجب أن تنعكس الأفكار الواردة في الرسالة علي أهداف الجامعة.
- 3- يجب أن تحدد مستويات الأداء بمعايير محددة وتنفذ خلال جدول زمني.
- 4- يجب أن تقوم وحدات الجامعة بمراجعة الأهداف بشكل دوري وعمل التعديلات اللازمة في ظل الظروف المتغيرة من أجل عملية التطوير والتحسين المستمر.
- 5- أهداف الجامعة المحددة والمعلنة يجب أن تكون قابلة للقياس.
- 6- يجب أن تركز أهداف الجامعة علي تشجيع البحث العلمي وتنمية روح العمل الجماعي.
- 7- من أهداف الجامعة العناية بالحضارة العربية والإسلامية ونشر تراثها والاهتمام بالقيم الدينية وبالمجتمع وتعزيز الانتماء الوطني .
- 8- وجوب آلية لمراجعة الإستراتيجية وبرامجها وإجراء التعديلات التنظيمية في الوقت المناسب .

9- مراعاة تقدم البحث العلمي ونشر وتطبيق نتائجه.

10- وجوب وجود آلية لتنفيذ ما سبق الإشارة إليه.

العلاقة بين الرسالة وتحسين الأداء والجودة:

تقوم كل وحدة في الجامعة بتحديد الرسالة الخاصة بها وذلك عن طريق العصف الذهني بابتكار الأفكار وفرزها وعن طريق التشاور والحوار الايجابي يمكن التوصل إلي رسالة وأهداف يلتزم بها الجميع ويكون كل عنصر في المؤسسة ملتزم بها ويدافع عنها لأنه مشترك في وضع هذه الأسس. فعملية وضوح الأهداف الواجب تحقيقها تكون معروفة للجميع والجميع يسعى إلى تحقيقها.

ثانياً: - معلومات أساسية:

(اسم الجامعة - الموقع - العنوان البريدي - العنوان الالكتروني - هاتف - فاكس - رقم قرار الاعتماد الترخيص - تاريخه - رقم قرار الاعتماد العام - تاريخه - الجهة المشرفة علي الجامعة).

معلومات خاصة:

(الكلية- القسم الأكاديمي- التخصص- عدد طلبة الكلية- عدد طلبة القسم الأكاديمي- التخصص- عدد طلبة السنة الأولى - السنة الثانية -السنة الثالثة - السنة الرابعة-السنة الخامسة).

المعلومات الأساسية والخاصة السابقة وأثرها على تحسين الأداء والجودة:

المعلومات الأساسية عن الجامعة وقرار الاعتماد العام لهم دور كبير في عملية تحسين الأداء والجودة حيث أن الجامعة في حصولها على الاعتماد العام يجب

أن يتوفر فيها قاعات دراسية مريحة لإعطاء المحاضرات ووسائل عرض وخدمات عامة ومكاتب أعضاء هيئة التدريس ومدرجات وأماكن مريحة لاستراحة الطلبة ومكتبة تفي بحاجة الطلبة لأجراء بحوثهم وغيرها من الأمور التي تخدم العملية التعليمية فكلما كانت جميع الخدمات وقاعات المحاضرات مريحة للطلبة هذا بدوره يؤدي إلى تحسين الأداء.

ثالثاً: - البرامج والتخصصات الأكاديمية:

- 1- معرفة النظام المتبع في الجامعة (نظام الساعات المعتمدة - نظام فصلي - نظام سنوي)
- 2- الإطلاع علي التخصصات التي توفرها الجامعة علي مستوى (البكالوريوس - الماجستير - الدكتوراه).
- 3- اللائحة الأساسية للجامعة بخصوص مكونات الخطة الدراسية لكل درجة جامعية وكل تخصص وماهية معايير الخطة الدراسية (نسب - ساعات).
- 4- الأسس التي تراعيها الأقسام العلمية في إعداد الخطة الدراسية للتخصصات.
- 5- وجود مقياس يوضح كيفية التزام الأقسام العلمية بتطبيق محتوى المواد العلمية.
- 6- ماهية الأسس التي تعتمدها الأقسام العلمية في إقرار الخطط الدراسية للتخصصات.
- 7- بيان الوسيلة التي تستخدمها الجامعة لضبط التداخل في أوصاف المواد وتحقيق الترابط.

8- مكونات الخطة الدراسية.

البرامج الأكاديمية Academic Programs:

هي مجموعة البرامج الدراسية والمقررات التي تساعد علي تحقيق رسالة المؤسسة وتترجم أهدافها مراعية معايير الجودة ويجب أن يكون هناك ملفات متكاملة للمقررات تتضمن بيانات مفصلة من حيث اسم المقرر ومستواه وعدد الساعات النظرية والعملية المعتمدة وكذلك وصف مختصر للمقرر والمفردات التي يشتمل عليها المقرر وكذلك مخرجات تعلم المقرر ووجوب التأكد من مدي ملائمة البرامج لاحتياجات المجتمع وسوق العمل. يجب أن تصمم البرامج علي أساس تزويد الطالب بالمعارف الأساسية للتخصص الملتحق به وتزويده بمجالات معرفية عامة واسعة. ويجب التأكد من أن محتوى الكتاب الجامعي حديث ويثير دافعية الطلبة ويحفزهم على البحث العلمي ويجب التأكد من وجود تناسب بين حجم الكتاب وعدد الساعات المقررة ونص الكتاب من حيث أسلوب العرض ومدى مناسبته للمستوي العقلي والتأكد من أن الكتاب معد ومصمم بطريقة جيدة من حيث الشكل والطباعة والورق وغيرها من الأمور الفنية. ويجب مراجعة البرامج الدراسية والعمل باستمرار لتطويرها بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل مع تطوير طرق التدريس وتطوير المختبرات ليتلاءم مع الأجهزة الحديثة.

مكونات الخطة الدراسية:

أ- تتأكد لجان الاعتماد من توزيع الساعات المعتمدة على مكونات الخطة الدراسية فتكون في العادة علي أساس متطلبات الجامعة 16% من نسبة عدد ساعات الخطة الدراسية وكذلك متطلبات الكلية 19% ومتطلبات القسم التخصصية 63% والمواد الحرة 2%.

ب- وتنقسم متطلبات الجامعة إلى متطلبات جامعة إجبارية 71% ومتطلبات جامعة اختيارية 29%.

ج- متطلبات الكلية تنقسم إلى متطلبات كلية إجبارية 87.5% ومتطلبات كلية اختيارية 12.5%.

د- متطلبات قسم تخصصية ومساندة وتنقسم إلى متطلبات قسم تخصصية إجبارية 59.3% ومتطلبات قسم تخصصية اختيارية 7.4% ومتطلبات تخصصية مسانده 33.3%.

ومن الملاحظ :

- 1- أن متطلبات الجامعة يجب أن تكون محددة بوضوح ويجب أن تكون موزعة علي العلوم الإنسانية والاجتماعية والطبيعية والطبية وتعمل علي تطوير الوعي لدي الطالب بالمجالات الرئيسية للمعرفة.
- 2- متطلبات الكلية تكسب الطالب المعرفة بالمجالات العامة التي تطرح في الكلية ذات العلاقة بتخصص الطالب.
- 3- متطلبات تخصص إجبارية تكسب الطالب مجالات معرفية وتشكل المحور الرئيسي للتخصص.
- 4- متطلبات حرة أو اختيارية وهي لاكتساب المعرفة حسب رؤيته الخاصة.

رابعاً: - أعضاء هيئة التدريس:

توفير واختيار العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس المؤهلين والقادرين علي التواصل مع الطلبة في مرحلة التعليم الجامعي وفي جودة الخدمة التعليمية (التدريس، التقويم، الإرشاد والتوجيه، والتطوير المهني، والعمل الجامعي بكافة أنواعه وخدمة المجتمع المحلي) لتنفيذ البرامج والخدمات التربوية وملائمة

عددهم يعتبر عنصر أساسي من عناصر الاعتماد الأكاديمي للجامعة وكذلك تخصصاتهم الدقيقة بما يتناسب مع التخصصات المطروحة وهو من المعايير المهمة لقياس الجودة ويجب أن يتوفر أعضاء هيئة تدريس لديهم المؤهلات الضرورية والخبرة اللازمة للقيام بمسئولياتهم التدريسية من خلال أساليب التدريس التي تتلاءم مع مختلف أنواع نواتج التعلم بالإضافة إلي مشاركتهم الهادفة لتحسين جودة التعليم من خلال الدورات التدريبية وعمل برامج تطوير مهني لهم وباستمرار وغيرها من النشاطات ويجب أن يكون لدي الجامعة خطة خاصة بأعضاء هيئة التدريس يراعي فيها الآتي :-

- 1- وجود برامج لتقويم وقياس أداء أعضاء هيئة التدريس.
- 2- أن تكون لدي الجامعة لائحة التعيين والترقية لأعضاء هيئة التدريس مع الأخذ بمبدأ الكفاءة والتنافس عند التعيين.
- 3- لا يتجاوز حملة درجة الماجستير من أعضاء هيئة التدريس عن 20% من حملة الدكتوراه.
- 4- يكون معدل عدد الطلبة إلي أعضاء هيئة التدريس في الأقسام المتعارف عليها أكاديمياً: -

35:1 في كليات الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية

25:1 في كليات العلوم والزراعة

20:1 في كليات الهندسة والصيدلة والطب والمهن الطبية المساعدة

5- مساعدا أعضاء هيئة تدريس.

- وتعد جودة التدريس أمراً مهماً مما يعني أهمية توفر أعضاء هيئة تدريس ذوي مستويات عالية من المعرفة والمهارة تتناسب مع البرامج التي سيتولون

تدريسها ولا شك في توفر أعضاء هيئة تدريس وتوزيعهم وفق التخصص لتدريس المقررات يؤدي إلي جودة العملية التعليمية. فجودة أساليب التدريس المستخدمة تعكس نواتج التعلم التي ترغب الجامعة في تنميتها. ويجب أن يتوفر لدي أعضاء هيئة التدريس الخبرات اللازمة التي تؤهلهم للقيام بأعباء تدريس المقررات التي يدرسونها. ويجب أن تتألف هيئة التدريس من نسبة متوازنة من أعضاء هيئة تدريس يعملون بالجامعة كل الوقت (متفرغين) ويجب أن لا تقل عن نسبة 75% (وغير متفرغين) بنسبة 25% ويجب أن يضم فريق التدريس في البرامج

المهنية متخصصين من أهل الخبرة والمؤهلات العليا. ومن الملاحظ أعلاه أن في البند رقم 4 تحديد عدد الطلبة المكافئ لكل مدرس يعطي مردودا متميزا بالنسبة لعطاء عضو هيئة التدريس بالجامعة وكذلك بالنسب للبند رقم 1 وجود برنامج للتقويم والقياس لعضو هيئة التدريس بإعطاء مؤشر جيد ببيان ما إذا كان عضو هيئة التدريس بحاجة إلي تدريب وتطوير وأن جميع البنود الوارد ذكرها لها تأثير جيد في الجودة الشاملة على العملية التعليمية.

كيفية حساب الطاقة الاستيعابية للتخصص:-

يجب توفر البيانات التالية:

- 1- عدد الطلبة الفعلي.
- 2- مجموع ساعات التخصص.
- 3- عدد ساعات الخطة الدراسية.
- 4- نسبة مواد التخصص.

5- عدد الطلبة المكافىء.

6- نسبة طالب:أستاذ المقررة

7- عدد أعضاء هيئة التدريس اللازمين

نسبة مواد التخصص = مجموع ساعات التخصص في الخطة / عدد ساعات الخطة الدراسية%

$$= 2 / 3\%$$

عدد الطلبة المكافىء = عدد لطلبة الفعلي * نسبة مواد التخصص

$$= 1 * 4$$

عدد أعضاء هيئة التدريس اللازمين = عدد الطلبة المكافىء /نسبة (طالب :أستاذ) المقررة

$$= 5 / 6$$

الطاقة الاستيعابية للتخصص = (عدد أعضاء هيئة التدريس *نسبة إلى أعضاء هيئة التدريس) / النسبة المئوية لمواد التخصص.

خامساً: - المكتبة ومصادر المعلومات Library & Information Resources:

الهدف الأساسي من وجودها دعم عملية التدريس والبحث العلمي فهي عملية إجراء البحث العلمي من قبل الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وتخدم المجتمع المحلي وتقدم خدماتها بشكل يسهل عملية تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها ويتم تحديد مصادر المعلومات بناء على طبيعة البرامج الأكاديمية التي تقدمها الجامعة ويجب أن تكون مقتنيات المكتبة كافية من أجهزة وأدوات ويجب أن يشارك جميع العاملين في المكتبة وأعضاء هيئة التدريس والطلبة في عملية التخطيط والتحسين والتطوير المستمرة وفي توثيق السياسات والتعليمات والإجراءات

الخاصة بالمكتبة والعمل علي توفير الخدمات المحسوبة والتكنولوجيا الحديثة. يجب علي الجامعة أن تعمل علي توفير الكتب والمراجع تبعاً لاحتياجات البرنامج ويجب أن تكون الكتب والمراجع حديثة ويبين في مكتبة الجامعة الكتب المتوفرة لكل مقرر في الخطة الدراسية وأسم المؤلف والناشر وتاريخ النشر ويجب توفير الأتي من:

أ- الكتب:

- خمس عناوين مختلفة علي الأقل لكل مادة من مواد الخطة الدراسية بواقع نسختين علي الأقل لكل عنوان.

- خمسون عنواناً علي الأقل من الكتب المتقدمة في مجال التخصص.
- مع مراعاة ما ورد أعلاه يجب إن لا يقل عدد العناوين عن 150 عنواناً
- 10% علي الأقل من الكتب من الإصدارات الحديثة لآخر سنتين.
- يراعى توفير عدد مناسب من العناوين باللغات الأجنبية الضرورية للتخصص.

ب- الدوريات:

توفير 10 دوريات بنوعها الورقي والالكتروني في مجال القسم، 5 دوريات في مجال كل تخصص يضمه القسم ويكون ذلك لخمس سنوات سابقة. وفي جميع الأحوال يجب توفير ما لا يقل عن 50% من مجموع عناوين الدوريات المطلوبة للتخصص بصورتها الورقية.

ج- المعاجم والموسوعات والمصادر الأخرى:

يجب توفير العدد الكافي من المعاجم والموسوعات والمراجع اللازمة للتخصص. فالكتاب الجامعي عنصر أساسي في العملية التعليمية ولقياس جودة

الكتاب الجامعي يجب أن يتضمن موضوعات تطبيقية متنوعة وشاملة وتناسب محتوى الكتاب مع الساعات المقررة له ومدى تشجيعه للطالب علي التعلم الذاتي ومدى صلته في المحتوى مع المواد الدراسية الأخرى وهل يتضمن الكتاب ما يشجع الطالب عل الاستنتاج والتفكير ومدى صلته بخدمة الطالب من معلومات تخدمه في سوق العمل والمجتمع فإذا توفرت هذه الأمور فهي تؤدي إلى تحسين جودة الأداء.

المؤشرات الكمية للمكتبة وإدارة الجودة الشاملة:-

لا بد من التأكد من مساحة المكتبة ونسبة استيعابها من طلبة الجامعة وكذلك نسبة الكتب العلمية إلى الكتب الإنسانية وكذلك عدد زوار المكتبة وعدد رواد المكتبة في اليوم ومعدل الإعارة على الكتب التي تحتويها المكتبة ونسبة عدد الطلبة المستفيدين من الكتب وكذلك عدد المستفيدين من أعضاء هيئة التدريس وماهي الخدمات التي تقدمها المكتبة للمجتمع المحلي كالإعارة والمطالعة وغير ذلك وما هي عدد الكتب والمصنفات التي تفقد كل عام ونسبتها من مجموع مقتنيات المكتبة للسنوات الخمسة الأخيرة موزعة حسب التخصصات وماهية العلاقة التي تربط المكتبة مع المكتبات الأخرى وكذلك عدد العاملين وتخصصاتهم وكذلك عدد الأماكن المخصصة للمطالعة منسوبة إلى عدد الطلبة والنظر إلى كفاية أجهزة الحاسب وكذلك يجب النظر لمجموعة عناوين الإصدارات الحديثة من الكتب لآخر خمس سنوات وكذلك من الدوريات وكذلك يجب النظر إلي عدد الموظفين المتخصصون في علم المكتبات والمعلومات وكذلك مدى توفر أجهزة التصوير والنسخ والأقراص الحاسوبية وقواعد البيانات وغيرها فكلما كانت مساحة المكتبة كافية ومهيئه لاستقبال جميع روادها ومتوفرة فيها تلك الأمور السابق الإشارة لها فسوف يكون لها التأثير الجيد على جميع الرواد سواء الطالب والباحث أو عضو هيئة التدريس. فسهولة الوصول

إلى المكتبة من قبل المستفيدين من الحصول علي الخدمات من حيث النوعية والمستوي والكمية والجودة وكذلك توفر خدمة الاستعارة وتوفير المقاييس التي تستخدم لتقرير فاعلية وكفاية التسهيلات كلها تعمل علي تحسين جودة الأداء .

سادساً: - البحث العلمي Scientific Research:

البحث العلمي يعتمد علي التخطيط والدقة بدلا من العفوية ولنجاحه ولا بد أن يكون تنسيق بين الجامعة والجامعات الأخرى داخل الدولة الواحدة وكذلك الجامعات الأخرى خارج البلد وذلك لتبادل الأفكار والخبرات فيما بينهم. ويجب أن يكون هدفا من الأهداف الإستراتيجية للجامعة ووضع ميزانية حقيقية مستقلة له.

يجب على الجامعة أن يكون فيها عمادة للبحث العلمي تقوم بإعداد خطة للبحث العلمي وإدارة شئونها وإحصائية بإعداد البحوث المنشورة وسجل بالأبحاث المنشورة ومجالاتها وكذلك مجلة علمية محكمة تصدرها ويجب على عمادة البحث العلمي أن تقوم بالأمر التالية :

1. توفير مناخ بحثي ملائم تتوافر فيه الأجهزة والمختبرات والمعامل الحديثة المتطورة
2. العمل علي توثيق العلاقات مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية.
3. إصدار مجلات علمية محكمة.
4. منح الأولوية للأبحاث العلمية الميدانية ذات المردود المادي والاقتصادي.
5. تشجيع البحث العلمي من خلال إصدار مجلة علمية محكمة لنشر الأبحاث.
6. الاتصال والتواصل مع مؤسسات البحث العلمي العربية والعالمية.
7. الاتصال والتواصل مع قطاعات الإنتاج المختلفة وإبلاغهم بما هو جديد.

8. تشجيع أعضاء هيئة التدريس بعمل أبحاث يعود بالفائدة على المجتمع .
9. تقديم الاستشارات العلمية للجامعات الأخرى فيما يتعلق بتطوير وتحسين أساليب البحث العلمي بما يخدم جهات العمل ويدعم القوي الاقتصادية والمدنية محلياً وإقليمياً.

سابعاً: - خدمة المجتمع Community Service:

1- يجب على الجامعة أن توفر وحدة داخل الجامعة لتعزيز العلاقة مع مؤسسات المجتمع المحلي والإقليمي وسوق العمل وأن تقدم خطة لخدمة المجتمع وبيان بالأنشطة المخطط إقامتها وكذلك بيان الاتفاقيات والعقود المخطط إبرامها مع مؤسسات المجتمع والدورات المخطط القيام بها وكذلك العيادات الطبية الممكن فتحها لخدمة المجتمع المحلي والمعارض التي تنوي الجامعة فتحها بالتعاون مع المجتمع المحلي والمنح الدراسية والعمل على استحداث تخصصات جديدة يحتاجها المجتمع ويطلبها سوق العمل وإنشاء مراكز للتعليم المستمر وتقديم الدراسات والاستشارات لمؤسسات المجتمع العام والخاص وإنشاء مركز لخدمة المجتمع الريفي وتستهدف المرأة وغيرها من النشاطات المختلفة.و أن تعزز إدارة الجامعة مفهوم الشراكة الاجتماعية وبيان دورها تجاه تنمية المجتمع:للجامعة دور تنقيفي وإرشادي لخدمة المجتمع دون التقيد بالعمر ما دام يحمل المؤهل الأكاديمي وأن تقدم خدمة تعليمية متميزة وبتكلفة محدودة أو مجانية للفئات التالية (ذوي الاحتياجات الخاصة-الأرامل- المطلقات). ورفع كفاءة العاملين في القطاعين العام والخاص ونشر الوعي في مجال تعليم الحاسوب ونظم المعلومات واللغات والقانون وتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها وإنشاء قناة تلفزيونية تعليمية خاصة بها.

ويجب التأكد من أن الخدمات المقدمة من قبل الجامعة مبنية علي دراسات وأن تكون هذه الخدمات قابلة للتقييم والقياس ويجب العمل على تحسينها وتطويرها

باستمرار وفي كل الأحوال يجب بيان الدعم المادي والمالي والبشرى الذي توفره الجامعة للمجتمع وبيان مدي النمو والتطور والتحسين المستمر عليا ومعرفة نتائج هذا الدعم وما هو تأثيره. ويجب العمل علي توثيق دور الجامعة في خدمة المجتمع والترويج لبرامجها الأكاديمية وكذلك العمل على توثيق الشراكة بين الجامعة والمجتمع لإتاحة الفرص خلال الدراسة لاكتساب الخبرات الميدانية وتفعيل مفهوم التعليم التطبيقي لطلاب الجامعة.

ثامناً: - التقييم Evaluation:

وهي عملية تقوم بها الجامعة لتحديد نقاط القوة والنقاط الممكن القيام بتحسينها وتطويرها ويجب أن تتوفر في كل عمادة الأمور الآتية:

نظام الامتحانات- نماذج من أسئلة الامتحانات - إحصائيات عن نسب النجاح والرسوب - آلية متابعة الطلبة الخريجين .

يجب أن يكون في الجامعة نظام الممتحن الداخلي والخارجي وذلك لبيان مدي ارتباط الأسئلة بالأهداف التعليمية للجامعة وتمثيلها لمحتوي المقرر الدراسي وهل تتم الأسئلة عن الفهم - المعرفة - الاستنتاج - الجانب التدريبي ومراعاتها للفروق الفردية. ويجب التأكد من أن نتائج هذه الاختبارات تدخل في تقييم أعضاء هيئة التدريس، وكذلك مدي استخدام هذه النتائج مع مستوي الجودة.

تاسعاً: - الأخلاقيات الجامعية Academic Ethics:

يجب على الجامعة أن تضع ميثاقاً أخلاقياً للجامعة وتهيؤ جواً من الشفافية في التعاملات الإدارية والمالية ونظام للثواب والعقاب وتؤكد على جميع الأبعاد الأخلاقية ويجب أن توفر نظام لتكافؤ الفرص. ويجب أن يتمتع جميع موظفي

الجامعة بالأخلاق المهنية التي تضمن الوصول بطريقة متميزة لي حسن سيراً لعملية التعليمية بالجامعة ومن هذه الأخلاقيات:

- 1- الدقة (accuracy) فكلمة كنت دقيقاً في إعطاء المعلومات للعملاء الداخليين والخارجيين ولزملائك وللمراجعين فأنت تخاف ربك وصادق وأمين وتطلب رضا الله.
- 2- تقديم معلومات واضحة ومحددة ولها علاقة مباشرة بالسؤال ودقيقة للطلبة ولمن يطلبها وهذا يؤدي إلي كفاءة العملية التعليمية.
- 3- الخصوصية (privacy) قد توجد معلومات للموظفين وبعض المستندات الخاصة لا يجب الإفصاح عنها أو التحدث فيها أو إفشائها لتحقيق أهداف شخصية وهي أمانة لدي العاملين.
- 4- التعامل بحيادية وعدالة: يجب التعامل مع العملاء الداخليين والخارجيين وزملاء العمل دون النظر إلي الناحية المذهبية أو العرقية والطائفية أو نوع الجنس أو علي أساس العلاقات الشخصية أو علي أساس الجنسية فاجمع سواسية ويجب أن يأخذ كل ذي حق حقه.
- 5- النزاهة والصدق (honesty & integrity) أن نخاف الله في عملنا وفيما يوكل إلينا من أعمال وأن يبدأ الموظف عمله في الموعد المحدد وإعطاء العمل حقه والعمل الصحيح من الوهلة الأولى والاستغلال الأمثل للوقت والحفاظة علي موجودات الجامعة والاستغلال الأمثل للوقت.
- 6- عدم تقبل الهدايا سواء كانت مادية أو غير مادية وأية أمور تؤثر علي حياديتك
- 7- المسؤولية الذاتية (self responsibility) ويجب علي العاملين عدم التدخل في شئون زملائهم ويجب علي العاملين تحمل مسؤولياتهم.
- 8- الإخلاص في العمل

9- الاستغلال الأمثل للوقت وحسن إدارته يجب العمل بأمانه وتقديم الخدمة بسرعة للعملاء لأن هذا يوفر الوقت ليك ولمن يطلب الخدمة وعدم تضييع وقت الزملاء في أمور خارج نطاق العمل وكلما استغلّيت الوقت وأحسنت إدارته فهو مقياس لإخلاصك في العمل.

عاشراً: -

الاعتماد يجب أن يكون ابن بيئته ولا يمكن أن يكون مستورداً لأنه مرتبط بسوق العمل العربي وبأخلاقيات العمل العربي. يجب أن يكون الاعتماد من قبل مؤسسات عربيه. يجب أن يكون لوزارة التعليم العالي دور في مسألة الاعتماد ولا يمكن إن تكون الوزارة الحكم والحاكم بل يجب أن تكون مستقلة. يجب أن لا تستثني الجامعة الرسمية من بعض الموجبات، بينما يطلب من غيرها الالتزام بها.

كيف يمكن قياس الجودة:

يمكن قياس الجودة بعدة طرق منها :

- 1- قياس الجودة بدلالة المدخلات مثل معدلات الثانوية العامة ، الامتحانات المعيارية ، المواد الأولية الداخلة في عملية الإنتاج، الخطط الدراسية ، القاعات الدراسية.
- 2- قياس الجودة بدلالة العمليات وهي عمليات التعلم والتعليم (جودة البرامج) مثل جودة الخطة الدراسية من حيث المحتوى والمستوي ومدى علاقتها بسوق العمل والتخصصات الدقيقة لأعضاء هيئة التدريس وخبرتهم وكيفية اختارهم وكيفية تنمية قدراتهم .
- 3- قياس الجودة بدلالة المخرجات مثل مستوي الخريجين وعمل استبيان لأرباب العمل وبيان المشاكل التي يواجهها الخريج في سوق العمل ومدى

- معرفته للمهارات الأساسية اللازمة للتخصص أو عن طريق عمل امتحان كفاءة وكيفية اجتيازهم لهذه الامتحانات ونسب النجاح ومدى الطلب علي الخريج من هذه الجامعة.
- 4- قياس الجودة بدلالة الخبراء ويتم عن طريق بيوت الخبرة أو المستشارين الخارجيين.
- 5- قياس الجودة عن طريق المقارنات المرجعية مع مؤسسات أخرى.
- 6- قياس الجودة عن طريق مقارنة بن أهداف المؤسسة والمطابقة بما حققته من هذه الأهداف.
- 7- قياس الجودة عن طريق العملاء أي جودة الخدمة المقدمة
- 8- قياس الجودة عن طريق الخدمة المجتمعية.
- 9- تقاس الجودة عن طريق قياس جودة العاملين في المؤسسة سواء كانت وحدات إدارية أو أكاديمية أو عاملين.
- 10- جودة التشريعات واللوائح.
- 11- تقاس الجودة بالنظر للوصف الوظيفي وكيفية توزيع المهام على العاملين.
- 12- مباني الجامعة والمختبرات والمكتبة.
- 13- جودة الميزانية التقديرية.
- 14- حل مشاكل الطلبة بالطريقة العلمية الصحيحة.
- 15- تقاس الجودة بواسطة طبيعة العمليات الجامعية والنشاطات وطرق تحسينها.

خاتمة:

نخلص مما سبق إلى أن الاعتماد الاكاديمي يلعب دوراً مهماً في تحسين الاداء والجودة في الجامعة. ولكي تصل المؤسسة الاكاديمية الى مرحلة الاعتماد الاكاديمي، لا بد من توافر عدد من العناصر المهمة مثل وضوح الرسالة والغايات العريضة التي تسعى المؤسسة الى بلوغها، بالاضافة الى توفر المعينات اللازمة مثل القاعات والمعامل ووسائل العرض الحديثة، والمكتبة الشاملة ووجود برامج علمية تحقق رسالة الجامعة وتترجم اهدافها ، كما لا بد من توفر اعضاء هيئة التدريس المؤهلين والقادرين على ادارة العملية التعليمية بكفاءة واقتداء، مع ضرورة الالتزام بنسبة الطلبة الى الاساتذة وسعة المكان الذي تجرى في العملية التعليمية، كما ولا بد من التخطيط للبحث العلمي في صميم الخطة الاستراتيجية للمؤسسة التعليمية، وان تفتح الجامعة على المجتمع المحلي والاقليمي وسوق العمل من خلال أنشطة تحقق هذا الهدف، ولا بد من وجود معايير واضحة لتقييم اداء الطلبة والتزام المؤسسة التعليمية بالاخلاق العلمية.

التوصيات:

- 1- الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلامية والعمل على تطبيقها سواء في إدارة الجودة الشاملة وفي أي عمل ومن هذه المبادئ القيم وحب العمل وحسن المعاملة للغير في العمل وحسن استخدام الوقت وان تكون على خلق تعامل الناس بالاحترام وان تكون رقابة رب العباد هي الأساس .
- 2- تحديد رسالة الجامعة بوضوح وبما يجعلها مفهومة لكل اطراف العملية التعليمية فيها .
- 3- توفير المعينات الحديثة اللازمة لاجراء عملية تعليمية غير تقليدية .
- 4- الاهتمام بالبحث العلمي وتشجيعه وسط الاساتذة .

- 5- الانفتاح على مؤسسات المجتمع وسوق العمل .
- 6- الالتزام بالاخلاقيات العلمية ووضع النظم واللوائح التي تضمن ذلك .

المراجع:

- 1- القران الكريم .
- 2- عقيل عمر وصفي (2002)مدخل إلي المنهجيه المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة وجهة نظر ط1(عمان ودار وائل للنشر والتوزيع).
- 3 – فتحي ،شاكرا (1996)رؤية معاصره للأصول العامة (دار معارف 214 القاهرة.
- 4- طاش وسلامة (1990) الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية.
- 5- دليل ضمان الجودة واعتماد الجامعات العربية المملكة الأردنية الهاشمية. الهيئة الوطنية للاعتماد الأكاديمي والتقويم 2010.