جودة التعليم العالي في ضوء معايير الإعتماد

أ.م.د.زهرة عبد محمد*

المستخلص

يهدف البحث إلى تقديم آلية توضح تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية للحصول على الاعتماد. كما يهدف البحث إلى التعرف على معايير الاعتماد الخاصة بجمعية تطوير كليات الاعمال والمحاسبة. تركزت أهمية البحث في التعرف على مفهوم جودة التعليم في المؤسسات التعليمية، الوقوف على الإشكاليات التي تواجه التعليم العالي في الوطن العربي، فضلاًعن تحديد المقومات المطلوب توافرها لنجاح تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية. أعتمد البحث على المنهج الوصفي لمناسبته لموضوع البحث وهدفه. وقد أوصى البحث بضرورة إقامة شراكات وتحالفات استراتيجية مع جامعات الدولة المتقدمة، وبما يؤهلها للحصول على الاعتماد اللازم من المؤسسات الدولية أو الإقليمية أو المحلية. كما أوصى البحث بضرورة تبادل الخبرات بين الدول العربية في مجال تطبيق معايير الاعتماد للأستفادة من التجارب العربية الناجحة.

Abstract

The research aims to provide a mechanism to clarify the application of quality assurance in educational institutions for accreditation. The research aims to identify the accreditation standards of the Association to Advance Collegiate Schools of Business and Accounting. Focused on the importance of research to identify the concept of quality of education in educational institutions, stand on the problems facing higher education in the Arab world, as well as determine the availability of the ingredients required for the successful application of quality educational institutions. The Search rely on the descriptive approach to the appropriateness of the research topic and purpose. The research recommended the need to establish partnerships and strategic alliances with universities in the country developed, including position to get the necessary provision of international institutions, regional or local. Search also recommended the need to exchange experiences among Arab countries in the application of accreditation standards to take advantage of the successful Arab experiences.

مقدمة.

من أهم مظاهر ثورة المعرفة والمعلوماتية التي نعيشها حالياً، هو تحول المجتمع الحديث من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي، وبروز ما يعرف باقتصاد المعرفة والذي يفرض على التعليم الجامعي ضرورة إعادة النظر في أهدافه، حيث أصبح من الضروري أن تنطلق تلك الأهداف من مقولة أن العرض يخلق الطلب وليس العكس، كما هو معمول به حالياً وبشكل خاص في الدول النامية. كذلك فأن العولمة ومانتج عنها من

* قسم إدارة الأعمال/ كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية

ظاهرة التنافسية العالمية، فرضت على المؤسسات التعليمية ضرورة القيام بمراجعة برامجها الأكاديمية بشكل دوري، والتحقق من جودة مخرجاتها، وبشكل خاص مستوى خريجيها، حيث أن الأهتمام بجودة مخرجات البرامج الأكاديمية يعد بمثابة الدعامة الاساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة متقدمة أو نامية. ولأن التعليم الجامعي في ظل مجتمع المعرفة يعد من أهم مراحل التعليم التي تعمل على إعداد الملاكات العلمية المدربة والمؤهلة لقيادة مؤسسات المجتمع. وهذا ما جعل مختلف المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء، تجعل التعليم الجامعي في أعلى سلم أولوياتها، مع الأخذ بعين الاعتبار الفارق في درجة ذلك الاهتمام بين المجتمعات المتقدمة والنامية. لذلك صار السعي وراء تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية مطلباً ضرورياً، يستلزم أيجاد معايير اعتماد عام وخاص.

تضمن البحث اربع محاور، فقد ركز المحور الأول على منهجية البحث، وركز المحور الثاني على المفاهيم الأساسية لجودة التعليم في المؤسسات التعليمية، وتناول المحور الثالث ضمان الجودة والاعتماد، إذ تناول المحور آلية التطبيق، أنواع، ومزايا الاعتماد ، فيما تناول المحور الرابع معايير جمعية تطوير كليات الأعمال Association to Advance Collegiate Schools of Business - AACSB ، أما المحور الخامس فقد قدم أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

المحور الاول
منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث

شهد التعليم الجامعي في العراق تطوراً تمثل في زيادة عدد الكليات في القطاعين العام والخاص وازدياد عدد الطلبة الملتحقين بالتعليم الجامعي، إلا أن هذا التوسع لم يقابله تحسن في مستوى الخريجين، وهذا قد ينتج عن ضعف كفاءته الداخلية والخارجية، والتفكير التقليدي المستمر، وسيادة طابع النقل والاستعارة، وعدم التجديد والابتكار، وضعف البحث العلمي، وعدم القدرة على مسايرة التقدم العلمي والتكنولوجي. فضلاً عن ذلك فان العلاقة ما زالت بين التعليم والنمو الاقتصادي ضعيفة، ولم يتم بعد سد الفجوة بين التعليم والتوظيف. ومن المعلوم أن التعليم الجامعي لا يمكن أن يحقق أهدافه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية إذا كانت أوضاعه غير مستقرة، ومناهجه غير قادرة على تلبية احتياجات سوق العمل، لذلك فإن الاهتمام بجودة نظام التعليم الجامعي بكافة عناصره يمثل أهمية قصوى ينبغي على الإدارة الجامعية أن تعيرها جل اهتمامها، لهذا يحظى موضوع الجودة بأهتمام كبير في عملية إصلاح التعليم، فأصبح المجتمع الدولي ينظر إلى الجودة والإصلاح في التعليم على أنهما وجهان لعملة واحدة. ومن هذا المنطلق لابد من تطبيق مفهوم ضمان الجودة والذي يتضمن أعتماد معايير الجودة وحسب تخصصات أقسام المؤسسات التعليمية. وأحدى المؤسسات التعليمية المهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية هي كلية الإدارة والاقتصاد والتي يتعين عليها أن تشرع بتطبيق ضمان الجودة من خلال تطبيقها معايير جمعية تطوير كليات الأعمال Association to Advance Collegiate Schools of Business والتي يرمز لها أختصاراً AACSB.

ثانياً: هدف البحث.

يهدف البحث إلى تقديم آلية توضح تطبيق ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية للحصول على الاعتماد. كما يهدف البحث إلى التعرف على معايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بجمعية تطوير كليات الأعمال والمحاسبة AACSB، فضلاً عن خطوات الحصول على الاعتمادية من AACSB.

ثالثاً: أهمية البحث.

تكمن أهمية البحث في:-

1- يعد موضوع تطبيق مفهوم ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي من الموضوعات الحديثة في المؤسسات التعليمية في العراق، لذلك مازالت المكتبة العراقية بحاجة للبحوث والدراسات المختصة في هذا الموضوع.
2- التعرف على مفهوم جودة التعليم في المؤسسات التعليمية.
3- الوقوف على الإشكاليات التي تواجه التعليم العالي في الوطن العربي.
4- تحديد المقومات المطلوب توافرها لنجاح تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية

رابعاً: منهج البحث.

أعتمدت البحث على المنهج الوصفي الأكاديمي لمناسبته لموضوع البحث وهدفه، حيث تم الاعتماد على ما متوفر في الأدبيات من بحوث، مقالات، مؤتمرات، ندوات، وكذلك من خلال التصفح في شبكة المعلومات الدولية (Internet) والتي ساهمت باغناء البحث.

المحور الثاني
جودة التعليم في المؤسسات التعليمية

اولاً: نبذة عن تطور معايير جودة التعليم

شهدت معايير الاعتماد تطورات عديدة وفي مختلف دول العالم، سواء على الصعيد العالمي أو العربية. وفيما يلي عرض موجز لتلك التطورات.

اولاً: التجارب العالمية.

1- الولايات المتحدة الأمريكية.

تتصف التجربة الأمريكية في مجال الاعتماد وضمان جودة التعليم العالي في مؤسساتها التعليمية بالتميز، كونها تنطلق من الجامعات ذاتها، حيث تسعى الجامعات الأمريكية طوعياً إلى أن تحصل على اعتراف أكاديمي من أحد مؤسسات الاعتماد الستة الإقليمية والتي تضم اتحادات الكليات والمدارس العليا في الولايات المتحدة الأمريكية وهي : الولايات الوسطى، ونيو انجلند، وشمال وسط، وشمال غرب، والجنوبية، والغربية، وجميعها جمعيات غير حكومية. وتقوم مؤسسات الاعتماد هذه باعتماد الجامعة اعتماداً عاماً بناء على تقويم خارجي أو اعتماد خاص للتخصصات التي تطرحها. كما تسعى مؤسسات التعليم العالي الأمريكية جاهدة للحصول على الاعتراف من مؤسسات الاعتماد المهنية حيث يوجد لأغلب التخصصات في الولايات المتحدة الأمريكية جمعيات مهنية كجمعية تطوير كلية الأعمال (AACSB)، وجمعية القانون (APA)، وجمعية علوم الحاسوب (SAB) وغيرها.

2- المملكة المتحدة.

أما في المملكة المتحدة فان حركة الاعتماد تعد الأحدث وذلك بالمقارنة مع التجربة الأمريكية، حيث اسندت في عام 1992 مهمة تقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي الى مجالس تمويل التعليم العالي في انكلترا وويلز. وفي عام 1997 انتقلت هذه المسؤولية الى وكالة ضمان جودة التعليم العالي وهي هيئة تهدف الى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات التعليم العالي.

3- دول الاتحاد الأوربي.

تعد تجربة الاتحاد الأوربي من أحدث التجارب العالمية في مجال الاعتماد الأكاديمي، حيث بدأت أوربا مجتمعة في إنشاء الآليات المناسبة لكي تتابع جودة التعليم العالي بدولها المختلفة، تأكيداً على وحدة سوق العمل. وبالرغم من اختلاف آليات التقييم والهيئات التي تشرف على الاعتماد من دولة إلى أخرى في الاتحاد الأوربي، إلا أنها تركز بشكل أساسي على مرحلتين هما التقييم الداخلي والتقييم الخارجي. هذا وقد حدد الاتحاد الأوربي في تقريره عام (2003) على ضرورة وجود مجموعة من المعايير الأوربية الموحدة لضمان الجودة ولهيئات ضمان الجودة الخارجية

ثانياً: التجارب العربية.

1- المملكة العربية السعودية.

تعد الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) هي الجهة المسوؤلة عن التقويم والاعتماد الأكاديمي بالمملكة، حيث تم إنشاؤها في عام 2004 وهي هيئة مستقلة، تعنى بشوؤن اعتماد البرامج الأكاديمية وضمان تحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة. وقد انتهت الهيئة مؤخراً من وضع معايير التقويم بمشاركة مستشارين عالميين وخبراء وطنيين، ولقد بدأت في عام 2006 في تنفيذ برامجها للتقويم والاعتماد الأكاديمي على عدد من مؤسسات التعليم العالي.

(عطية وزهران،10،2008-14).

2- جمهورية مصر العربية.

تداركت وزارة التعليم العالي في مصر ضرورة الاهتمام بجودة التعليم ومخرجاته في ظل التوجهات السياسية المستمرة لرفع القدرة الاستيعابية في منظومة التعليم العالي، مما أدى إلى تدهور وضع هذه المنظومة في غياب وجود نظام وطني لضمان الجودة والاعتماد، لذلك تم تشكيل اللجنة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد عام 2001 وذلك للعمل على إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء الهيئة الوطنية لضمان الجودة

والاعتماد في التعليم (NQAAC) . وقد أصدرت الهيئة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد عشرة معايير أساسية تستخدمها كمرجعية لتقييم جودة البرامج والمؤسسات التعليمية.

3- التجربة العمانية.

حظيت قضية الجودة باهتمام كبير حيث نظمت وزارة التعليم العالي بالتعاون مع اليونسكو مؤتمراً عالمياً بالسلطنة في عام 2001 حول جامعة القرن الواحد والعشرين، وتمت التوصية بتأسيس مجلس الاعتماد كجزء من نظام ضمان الجودة بالسلطنة، وبناء عليه فان مجلس الاعتماد تأسس بالسلطنة في نفس العام. ومجلس الاعتماد يتبع مجلس التعليم العالي وهو المجلس المسوؤل عن وضع السياسات العامة للتعليم العالي بالسلطنة.

(البيلاوي وأخرون،2008،257-258،299)

ونظراً للأهمية الكبيرة للجودة في التعليم العالي وبسبب التطورات العالمية التي دعت لأهتمام المنظمات الدولية والعربية الى عقد العديد من المؤتمرات من اهمها :-

1- مؤتمر اليونسكو الذي عقد في اذار عام 1998 الذي حمل شعار (التعليم العالي للعالم العربي في القرن الحادي والعشرين).
2- المؤتمر الثامن لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي والذي عقد في القاهرة عام 2001، وقد اقر هذا المؤتمر عدد من التوصيات منها:
   - وضع معايير عربية للجودة.
   - انشاء هيئات وطنية لضبط الجودة وضمانها.
   - انشاء نظام عربي لضمان الجودة.
3- المؤتمر التاسع لوزراء التعليم العالي و البحث العلمي في الوطن العربي و الذي عقد في دمشق عام 2003، واوصى المؤتمر بإعداد دراسة لإنشاء هيئة عربية مستقلة للاعتماد.
4- المؤتمر العاشر لوزراء التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي.
5- المؤتمر الثاني عشر لوزراء التعليم العالي الذي عقد في بيروت عام 2009.

(حافظ،2011،48-49).

ثانياً: الإشكاليات التي تواجه التعليم الجامعي في الوطن العربي.

يواجه التعليم الجامعي في الوطن العربي عدداً من الإشكاليات أبرزها (الدحام،13،2007-14):-

1- التبعية العلمية للجامعة الأجنبية. فالجامعات العربية تعتبر امتدادا للتقاليد الجامعية الأوروبية والأمريكية، وتنقطع صلتها بالمجتمعات العربية وتقاليدها وثقافتها وتتفاعل مع الجامعات الأجنبية ثقافيا وعلميا أكثر مما تتفاعل مع بعضها البعض، وتفتقد طابع الأصالة العربية والتعبير عن الخصائص الذاتية للأمة العربية، وتستمد معظم تقاليده من الفلسفات والنظم المسيطرة على الجامعات الغربية.
2- عدم قدرة الجامعات العربية على استيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب الراغبين في الالتحاق بهذه الجامعات.
3- اختلال التوازن بين النمو الكمي لأعداد الطلاب الملتحقين بالجامعات، وبين نوعية وجودة التعليم الجامعي.
4- النمطية في التخطيط والبرامج الدراسية ونظم قبول الطلاب ونظم تعيين وترقية أعضاء هيئة التدريس ونظم التمويل ونظم التقويم المعتمدة في الجامعات العربية، ولقد ترتب على هذه الظاهرة التصلب والجمود والشكلية في النظم والإجراءات فضلا عن أن هذه النظم تتصف بالمحافظة والتقليدية وانعدام المرونة.
5- انعدام المواءمة أو الموازنة بين مخرجات التعليم الجامعي واحتياجات خطط التنمية الوطنية.
6- الاختلال أو عدم التوازن في الوظائف التي تضطلع بها الجامعات العربية.حيث إنه من المسلم به عالميا أن الوظائف الرئيسة للجامعات تنحصر في مجالات ثلاثة هي: التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع.والملاحظ أن الجامعات العربية تكاد تقتصر على التدريس فقط في حين يلاحظ أن هنالك إهمالاً مخلاً في الوظيفتين التاليتين، وهما البحث العلمي وخدمة المجتمع.
7- انعدام التناسق أو الترابط بين سياسات التعليم الجامعي وبين سياسات التوظيف في المؤسسات العامة والخاصة الأمر الذي أدى إلى بروز ظاهرة بطالة الخريجين في غالبية الدول العربية.
8- شيوع ظاهرة الإهدار في الجامعات العربية والذي يتمثل في ارتفاع كلفة البنى التحتية للجامعات،وانخفاض معدلات الاستثمار للموارد المادية والبشرية والمالية، فضلا عن ضعف الكفاءة الداخلية والكفاءة الخارجية لهذه الجامعات.

ثالثاً: الاتجاهات الحديثة في أنظمة ضمان الجودة

1- التاكيد على تحسين الجودة، لا مجرد التوافق مع أدنى مستويات معايير الجودة.
2- أهمية تقديم الأدلة والبراهين على الجودة
3- التشجيع على التنوع والإبداع
4- التركيز على مخرجات التعلم
5- التركيز في توصيف البرامج العلمية على مهارات التفكير.
6- إدخال عمليات ضمان الجودة ضمن العمل اليومي المعتاد.
7- مشاركة جميع العاملين في المؤسسة التعليمية في مشاريع الجودة.
8- يكون اختيار الافراد على وفق معايير المؤهلات والدرجات العلمية

(الزهراني،2008،2) ، (www.elc.edu.sa)

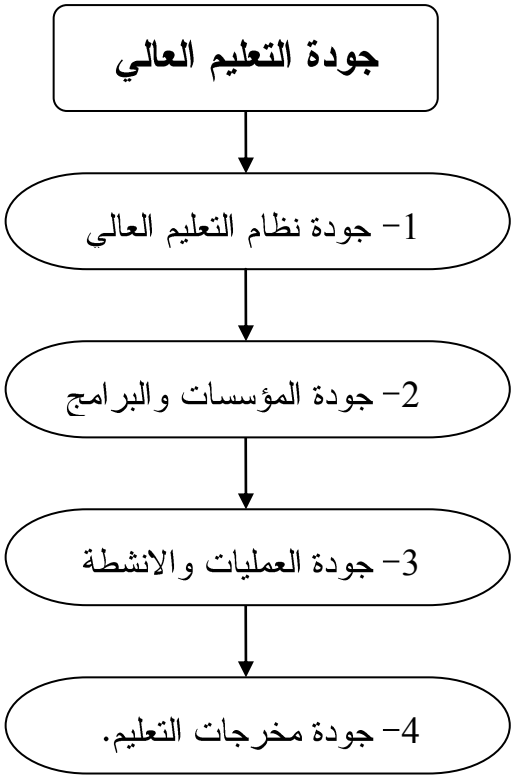
رابعاً: مفهوم الجودة في التعليم العالي

إن وجود مؤسسات التعليم العالي مهم لتحقيق الملايين من أهداف التطور. فمؤسسات التعليم العالي تعلم العديد من الافراد ولمدى واسع من التخصصات (مثل الصحة، الزراعة، العلوم والتكنولوجيا، الهندسة، العلوم الأجتماعية، البحوث، والخدمات الاستشارية) والتي تكون الاساس للتنفيذ الفعال للملايين من أهداف التطور والتي تسهم في تشكيل السياسات القومية والعالمية (Materu, 2007, 7).

يؤكد (Juran,1988) أن تحقيق الجودة في التعليم العالي هو منهج وعملية إدارية تهدف إلى تحقيق كفاية التعليم العالي وخلق وتهيئة الجو الأكاديمي المناسب للطلبة للحصول على شهادة الجامعية. وقد عرفت وكالة الجودة البريطاني QAA الجودة الأكاديمية بانها مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلبة في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة. والعمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعال، والمساندة، والتقييم، والفرص التعليمية الملائمة والفعالة (صبري،2009،152).

كما يمكن تحديد مفهوم الجودة بأنها جملة المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات، التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته، ورغبات المتعلمين وحاجاتهم، وتتحق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة (المدهون والطلاع،2006،258).

والجودة في التعليم العالي يمكن أن تعني تعليمياً ذا نوعية عالية أو متوسطة أو متدنية. فالتعليم ذو الجودة العالية يعني التميز في التعليم وفي نوعية الخريجين وهيئة التدريس والعملية التعليمية والبحوث العلمية وفقاً لمعايير معتمدة تؤهلها لنيل رضا المجتمع وذوي العلاقة مع الجامعة والمؤسسة الأكاديمية، وهم الطلبة وذووهم والمؤسسات والهيئات الاقتصادية .ويتطلب ذلك من لجامعة أن تتأكد من أن مخرجاتها تتواءم مع متطلبات هذه الجهات. وهذا بالضرورة يتطلب بناء الثقة بين الجامعة وهذه الجهات المستفيدة، ولبناء هذه الثقة يتوجب ضبط الجودة في عناصر التعليم العالي من أجل تقديم مخرجات معينة ذات مواصفات محددة (صبري،2009،153). والشكل (1) يوضح الجودة في التعليم العالي.



شكل (1) : جودة التعليم العالي
المصدر: (الحازمي،2009،3)

خامساً: مقومات نجاح تطبيق الجودة بالمؤسسات التعليمية.

1- تحديد معايير ومؤشرات لتقييم جودة المؤسسات والبرامج التعليمية.
2- وجود دليل معايير الممارسات الجيدة لضمان الجودة الأكاديمية.
3- وجود دليل بمتطلبات سوق العمل.
4- وضع رؤية وأهداف واضحة لكثير من الجهات التعليمية والإدارية في الجامعة.
5- وضع إستراتيجية شاملة لتطبيق الجودة بالمؤسسة.
6- تعاون ومشاركة وتفاعل جميع العاملين في المؤسسة التعليمية مع قسم ضمان الجودة.
7- وضع تشريعات تشجع على الجودة وتسهل عملها.
8- توفير الإمكانيات المناسبة لتطبيق الجودة.

(الحازمي،2009،4)

9- التدريب والتعليم للعاملين في مجال الجودة ولأعضاء الهيئات التدريسية
10- أهتمام إدارة الجامعة أو الكلية بجودة مدخلات عملية التعليم الجامعي والعملية التعليمية ومخرجاتها.
11- الاهتمام بسلامة البرامج التعليمية وجودتها

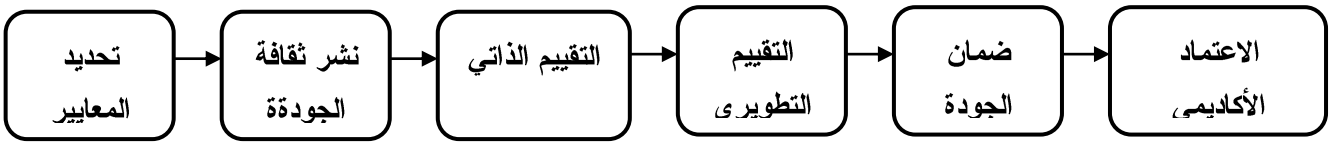
(الملاح،2005،37)

المحور الثالث
ضمان الجودة والاعتماد.
(آلية التطبيق، أنواع، ومزايا الاعتماد)

اولاً: آلية تطبيق ضمان الجودة.

إن التعليم العالي يعد من ركائز التعليم والمعرفة، وهذا يتطلب تحسين جودته وضمان نوعيته. وفي ظل العولمة والمنافسة كان لابد من وضع آليات ومعايير لضمان النوعية والجودة في التعليم العالي بما يتناسب مع المعايير الدولية (المدهون والطلاع،2006،271).

وتقاس جودة التعليم بمقارنة مواصفات التعليم مع مواصفات قياسية تعرف بالمعايير. ولكي تصبح المواصفات معايير يجب أن تحضى بالقبول العام والاعتماد من قبل جهة رسمية مختصة (الحازمي،2009،11). والشكل (2) يوضح آلية تطبيق ضمان الجودة.



شكل (2)
آلية تطبيق ضمان الجودة
المصدر: إعداد الباحثة بتصرف من (الحازمي،2009،11)

1- المعايير الأكاديمية.

مجموعة المحددات التي يجب على أي جامعة أو برنامج أكاديمي استيفائها ليتم اعتمادها عاماً (مؤسسي) أو خاصاً (برامجي) وهي تشكل الحد الادنى من متطلبات جودة العملية التعليمية. كما تعرف المعايير أنها تمثل الخطوط الإرشادية في عملية التقييم والتي تشير إلى طريقة تقويم المؤسسة التعليمية (فاضل،2011،31-32). كما تعرف المعايير الاكاديمية حسب وكالة الجودة البريطاني QAA مستوى الانجاز الذي يتعين على المتعلم بلوغه للحصول على شهادة أكاديمية (صبري،2009،153)

2- نشر ثقافة الجودة.

في المؤسسات التي تطبق الاعتماد لأول مرة ينبغي عليها أن تعمل على نشر ثقافة الاعتماد الاكاديمي بين جميع العاملين فيها. أن ثقافة الجودة هي كل القيم والأعراف والإجراءات والتوقعات التي تعزز الجودة في المؤسسة، وتسعى إلى تحسينها باستمرار.
أما أهمية نشر ثقافة الجودة فتتضح فيما يلي:-

1- إنها مطلب من متطلبات عصر العولمة
2- تسهم في تعديل وتطوير اللوائح والانظمة التي تحكم سير العمل في المؤسسة بما يواكب المتغيرات المعاصرة.
3- إنها تسهم في رفع مستوى الوعي لدى منسوبي المؤسسة حول فلسفة الجودة، وأهمتها، وأهدافها ومضامينها، وآليات تطبيقها، وذلك من خلال ما يكتسبونه من معارف واتجاهات وقيم ومهارات مرتبطة بالجودة.
4- إنها تسهم في حث المنتسبين على تحسين أدائهم الوظيفي بما يؤدي إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية للمجتمع.
5- إنها تسهم في الحد من مقاومة التغيير والتطوير في المؤسسة التعليمية.

(فلاته،2009،2-3)

التقييم الذاتي.

عرفت المؤسسة الاوربية لإدارة الجودة التقييم الذاتي بأنه المراجعة الشاملة والمنتظمة والدورية لفعاليات ونتائج المؤسسة التعليمية (Slack et.al,2004 ,743)._أو أنه عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة، ويمكن أن يكون التقييم الذاتي (للمؤسسة، أو الوحدة، أو قسم دراسي، أو منهج دراسي معين). (دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية،2008،21).

تقوم المؤسسة أو القسم الذي يطلب الاعتماد بأجراء التقييم الذاتي الذي يقيس أدائها في ضوء معايير منظمة الاعتماد المعنية. وتقع مسؤولية التقييم الذاتي على المؤسسة نفسها وتجري المؤسسة تقييماً ذاتياً، موضوعياً، وعلمياً كوسيلة مجدية لمراجعة البرامج الاكاديمية ومخرجاتها وتحدد تلك البرامج مع رسالة وسياسة المؤسسة. يبين تقرير التقييم الذاتي نقاط القوة في البرنامج لتؤكد استمراريتها ونقاط الضعف والقصور فية، كذلك يتم تحديد الاجراءات والمقترحات المطلوبة لتحسينها. يعد التقييم الذاتي أهم العناصر في عملية التقييم الخارجي (الاعتماد) (www.almarefh.org).

4- التقييم التطويري.

ويطلق على هذا النوع من التقييم (المراجعة المبدائية، مراجعة النظراء، الحكم المستقل، أو التقييم التعاوني). حيث تقوم لجنة أو فريق من بعض أعضاء هيئة التدريس، والخبراء المتخصصون من مؤسسات مماثلة وأعضاء النقابات المهنية، وأعضاء المجتمع المهتمين بقضايا التعليم، بدراسة وفحص ما جاء بتقرير التقييم الذاتي (الدهشان،2007،8). ويتم تنفيذ التقييم التطويري للتأكد من صحة المعلومات والمؤشرات الواردة في تقرير التقييم الذاتي، وعند الأنتهاء من عملية التقييم التطويري يتم إعداد تقرير بذلك ثم إرساله إلى الجهات التي ستقوم فيما بعد بالزيارات الميدانية (فاضل،2011،36).

أن الهدف من التقييم التطويري هو التحقق من وجود ثقافة المعايير وتطبيق هذه المعايير في أعمال المؤسسة التعليمية كما يتضح من تقرير التقييم الذاتي وما يرتبط به من وثائق وما يلاحظه فريق التقييم التطويري من ملاحظات أثناء التقييم (الزهراني،2008،5).

5- ضمان الجودة.

إن مدخل ضمان الجودة Quality Assurance Approach هو مدخل يهدف إلى تحسين الجودة بشكل دائم ومستمر ويعمل على رفع مستوى فعالية المؤسسة من خلال التقييم المؤسسي الشامل والمراجعة المستمرة. حيث يهتم هذا المدخل بتحديد مجموعة الأنشطة والأساليب والإجراءات التي تنفذ للتحكم في جودة المنتج التعليمي بغرض تلبية احتياجات السوق بأفضل صورة وأنسب تكلفة. ويشتمل مدخل ضمان الجودة على عمليات التقييم المستمرة لجميع مكونات وأنشطة المؤسسة التعليمية وأداء كل مكون من مكوناتها والخدمات التي تقدمها وكذلك يشمل تحليل جميع الأعمال والنتائج ومقارنتها بمطالب الجودة ومعاييرها (عطية وزهران،2008،5).

يشير مصطلح ضمان الجودة (Quality Assurance) الى تلك العمليات التي يتم أتباعها لضمان تحقيق مستوى من الجودة، وطمأنة الطلبة، والآباء، وارباب العمل، وغيرهم ممن يهمهم الأمر الى أن مستوى الجودة في المؤسسة التعليمية أو البرنامج العلمي مرتفع بالفعل (www.elc.edu.sa). ويعني ضمان الجودة حسب تعريف الوكالة البريطانية كافة الأنظمة والموارد والمعلومات المكرسة للمحافظة على المعايير والجودة وتحسينها ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم، والخدمات المساندة للطلبة (صبري،2009،152).

كما تعرف ضمان الجودة بأنها عملية مراجعة مخططة ونظامية للمؤسسة أو للبرنامج لتحديد فيما أذا كانت معايير التعليم والمتمثلة بالمناهج الدراسية والبنية التحتية مقبولة أو لا، وذلك من أجل توفيرها والمحافظة عليها وتعزيزها (Materu, 2007, 3).

ويرى (الجلبي،2011) بأن ضمان الجودة هو نظام لتوجيه وتقييم الأداء لضمان تحقيق جودة المخرجات وتحسين مستوى الانجاز ولبناء الثقة لدى المشاركين في جودة الإدارة. كما يقصد بضمان الجودة تقييم وتنفيذ نظام يتضمن سياسات واجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة ومراقبة الجودة على مستوى وظائف المؤسسة التعليمية ككل. بمعنى أخر فأن ضمان الجودة يشير إلى مجموعة الإجراءات المنهجية اللازمة لأعطاء ثقة كافية بأن المنتج التعليمي أو العملية التعليمية المؤداة تفي بمتطلبات الجودة (الجلبي،2011،3).

إن الغرض من تطبيق ضمان الجودة في التعليم العالي هو رفع مستوى تعليم الأفراد لتطوير المجتمع من خلال تحقيق الجودة داخل الجامعات وزيادة قدرتها خارجياً للاستجابة مع حاجات المجتمع المتغيرة (فاضل،2011،27-28).

6- الاعتماد

يقصد بمفهوم الاعتماد (Accreditation) أن تحصل المؤسسة التعليمية على الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي اللازم لبرامجها من المجالس والمنظمات والهيئات المحلية والدولية التي تعنى بوضع معايير ينبغي على مؤسسة التعليم أن تحققها من أجل اعتمادها (عطية وزهران،2008،5). كما يشير مصطلح الاعتماد إلى مجموعة من العمليات والإجراءات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة المعتمدة لدى مؤسسات التقويم (www.jinan.edu.ib/). كما يعرف الاعتماد بأنه عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة وفقاً للمعايير القومية. أو أنه شهادة تمنح لمؤسسة أو برنامج تعليمي مقابل استيفاء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوى المحلي والاقليمي (الدهشان،2007،4).

والاعتماد هو عملية فحص معايير الجودة المتبعة في البرنامج أو في المؤسسة التعليمية ككل، لتحديد فيما أذا المؤسسة أو البرنامج تفي أو تتفوق على المعايير الموضوعة (Materu, 2007, 3).

تقوم فكرة اعتماد المؤسسات التعليمية على أساس أنه من حق المجتمع أن يتأكد من أن هذه المؤسسات تقوم بدورها الذي أنشئت من أجله بأفضل أداء ممكن، وأنها تحاول دائماً البحث عن مواطن قوتها لدعمها، وعن مواطن ضعفها لإصلاحها.

ويعتبر الاعتماد الأكاديمي شهادة على أن خريجي البرنامج وفقا للتخصص المعتمد يملكون من الإمكانات العلمية والقدرات الشخصية المماثلة لخريجي نفس التخصص في الأقسام المناظرة في الجامعات العالمية المتقدمة بصفة عامة والجامعات الأمريكية على وجه الخصوص، وترفض الشركات الأمريكية الكبرى والشركات متعددة الجنسيات تعيين الخريجين الجدد إن لم يكونوا متخرجين من تخصصات حاصلة على الاعتماد الأكاديمي، وعلى ذلك فإن خريج البرامج المعتمدة أكاديمياً يسهل عليه الحصول على وظيفة مرموقة ويسهل عليه الترقي المهني بل ويسهل عليه الالتحاق ببرامج الدراسات العليا في الجامعات الكبرى. (www.arabiyat.com)

ثانياً: أنواع الاعتماد

ينقسم الاعتماد إلى (فاضل،2011،34-35):-

1- الاعتماد المؤسسي.

يركز على تقويم كل جزء من أجزاء المؤسسة التعليمية باعتبار أنها وحدات متكاملة وهي تعتبر أهم خطوة ضرورية للتأكد من أن المؤسسة قد حققت وأستوفت جميع الشروط والمعايير في كل التجهيزات الإدارية والبشرية والخدمات المختلفة. وهذا النوع من الاعتماد يتضمن اعترافاً كاملاً بكيان المؤسسة.

2- الاعتماد البرامجي.

يمنح هذا النوع من الاعتماد للبرامج الأكاديمية، حيث يتم التركيز على الأنسجام البرنامج مع أحتياجات المجتمع وارتباط البرنامج بهدف الجامعة. وهذا النوع من الاعتماد لا يمنح إلا بعدمرور سنة واحدة من تخرج أول دفعة على الأقل وذلك حتى تضمن الجامعة الحصول على تقويم متكامل لكل ما يتعلق بالبرامج في كافه مراحلها ومن جميع جوانبه. فهذا النوع من الاعتماد هو بمثابة اعتراف بالكفاءة الأكاديمية للبرامج الدراسية تمنحها هئيات علمية متخصصة تقرر أن البرنامج يحقق معايير الجودة التي تعتمدها هذه الهئيات.

ثالثاً: مزايا الاعتماد

يحقق الاعتماد العديد من المزايا (الدهشان،2007،8):-

1- اعادة النظر فى البرامج الأكاديمية للكلية أو الجامعة، وتحسينها فى ضوء متطلبات العصر
2- تأمين النمو الأكاديمي والمهني للعاملين فى المؤسسة التعليمية.
3- أنجاز العمل الأكاديمي وفق منظومة فعالة توفر الرضا لجميع العاملين فى المؤسسة.
4- زيادة التعاون والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء هيئة التدريس فى المؤسسة.
5- رفع دافعية العمل لدى أساتذة الجامعة.
6- تحقيق الانضباط الذاتي لدى العاملين فى المؤسسة.
7- زيادة المساهمات العلمية والأكاديمية للأستاذ الجامعي.
8- توطيد العلاقة بين خريجي الجامعة وأساتذتها.
9- زيادة دافعية الطلبة نحو التعليم، وتنمية مهارات التعلم الذاتي لدى الطالب الجامعي.
10- إشاعة القيم الإيجابية ونبذ الاتجاهات السلبية فى المؤسسة.

المحور الرابع

معايير جمعية تطوير كليات الأعمال AACSB

Association to Advance Collegiate Schools of Business

اولاً: نبذة عن معايير جمعية تطوير كليات الأعمال AACSB

تطبق كليات الإدارة والاقتصاد معايير AACSB الصادر من قبل جمعية تطوير كليات الأعمال Association to Advance Collegiate Schools of Business التي تم تأسيسها عام 1916 وهي جمعية امريكية غير هادفة للربح متخصصة بالدعم لجودة برامج التعليم في إدارة الأعمال والمحاسبة، (The Association to Advance Collegiate Schools of Business,2011,55) . وكانت الجمعية تمنح الاعتماد لإدارة الأعمال فقط، وفي عام 1981 بدأت في خطوات الاعتراف الأكاديمي للبرامج المحاسبية كنتيجة للجهود المبذولة المشتركة مع المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) وجمعية المحاسبة الأمريكية (AAA) وجمعية المحاسبين القوميين (NAA)، ومعهد التنفيذيين الماليين (FEI) بالأضافة إلى الاستشارات من كليات المحاسبة، ومكاتب المحاسبة الحكومية، وممثلين لمكاتب المراجعة الوطنية (عطية وزهران،2008،11).

ثانياً: المعايير والاجراءات المتبعة لمنح الاعتماد الأكاديمي AACSB

1- معايير AACSB

والمعايير الصادر عن جمعية تطوير كليات الأعمال AACSB تشمل أحدى وعشرون معياراً هي :-

1- بيان الرسالة
2- المساهمات الذكية (الذهنية)
3- رسالة الطلبة
4- أهداف التحسين المستمر
5- الإستراتيجيات المالية
6- قبول الطلبة
7- أستبقاء الطلبة (القدرة على الاحتفاظ بالطلبة)
8- كفاية الهيئة التعليمية – ودعم الطلبة
9- كفاية الكلية
10- مؤهلات الكلية
11- إدارة ودعم الكلية
12- المسؤولية الأجمالية للكلية وللهيئة التعليمية
13- مسؤولية تعلم أفراد الكلية
14- المسؤولية التعليمية للطلبة
15- إدارة المنهج (المقرر) الدراسي
16- أهداف التعليم لغير الخرجين
17- المستوى التعليمي لغير الخرجين
18- إدارة أهداف التعليم للمستوى العام للماجستير
19- أهداف التعليم لمنح درجة الماجستير
20- المستوى التعليمي للماجستير
21- أهداف التعليم للدكتوراه

ويوجد داخل كل معيار مجموعة من المؤشرات، كذلك يوجد عرض لوصف كل مؤشر ويطلق على هذا الوصف الممارسات الجيدة ، إذ يمكن من خلالها انجاز العمل في المؤسسة التعليمية بصورة صحيحة. فعلى سبيل المثال المعيار الاول بيان الرسالة يتضمن المؤشرات الأتية:-

1- أستخدام بيان الرسالة في أتخاذ القرار
2- أصدار بيان الرسالة
3- تطوير بيان الرسالة
4- مناسبة بيان الرسالة
5- حكم الخبراء في معيار بيان الرسالة
6- حكم الخبراء في مراجعة الاعتماد

7- التوقعات العامة للرسالة
8- الأنسجام مع رسالة المؤسسة
9- تضمين أصحاب المصالح عند صياغة بيان الرسالة
10- تعقب تحقيق الرسالة ومراجعات بيان الرسالة
11- أتساع الرسالة

(The Association to Advance Collegiate Schools of Business, 2011, 55)

3- خطوات الحصول على الاعتماد من جمعية تطوير كليات الأعمال AACSB

لكي يتم الحصول على الاعتماد من جمعية تطوير كليات الأعمال هناك عدة خطوات يجب على المؤسسات التعليمية أتباعها، وسيتم عرض الخطوات على شكل مراحل هي:

المرحلة الأولى: الحصول على عضوية المنظمة:

تتطلب هذه المرحلة تقديم طلب للحصول على عضوية المنظمة تتقدم به الهيئة التعليمية الى المنظمة.

المرحلة الثانية : ما قبل الاعتماد (Reaccreditation): وتتضمن:-

1- إرسال طلب التأهل للاعتماد Eligibility إلى اللجنة المسؤولة عن مرحلة ما قبل الاعتماد ((Reaccreditation Committee (PAC).
2- تراجع اللجنة طلب المتقدم قبل تقديمه إلى لجنة تنسيق عملية الاعتماد Coordinating (Accreditation Committee (ACC))
3- بعد قبول الطلب تقوم الهيئة بتعيين مراقب للإشراف على المتقدم.
4- يقوم المتقدم بالتعاون مع المراقب بصياغة خطة الإعتماد و ذلك من خلال الخطة الإستراتيجية الخاصة بالمتقدم.
5- تقوم لجنة ما قبل الاعتماد (PAC) بمراجعة الخطة.
6- تقوم لجنة ما قبل الاعتماد (PAC) بتقديم الخطة مترافقة مع نتائج المراجعة على لجنة الإعتماد المبدئي ((Initial Accreditation Committee (IAC)

المرحلة الثالثة: الإعتماد المبدئي:

تتم في هذه المرحلة الخطوات الاتية:-

1- تقوم لجنة الإعتماد المبدئي IAC بمراجعة خطة الاعتماد.
2- ثم توضع الخطة للتنفيذ الفعلي.
3- يقوم المراقب بتقديم تقرير مبدئي إلى لجنة الإعتماد المبدئي IAC للمراجعة مع التقرير السنوي للكلية.
4- بعد مرور سنتين على تطبيق خطة الإعتماد تقوم لجنة الإعتماد المبدئي IAC بتعيين رئيس للجنة الاعتماد الخاصة بالمتقدم.
5- يقوم رئيس لجنة المراجعة بتقديم التقارير الخاصة فضلاً عن توصياته الخاصة.
6- تقوم لجنة الإعتماد المبدئي IAC بمراجعة التقارير المقدمة والتوصيات.
7- يقوم المتقدم ورئيس اللجنة بإعداد تقرير التقييم الذاتي، وتعديل الخطط الإستراتيجية.
8- يقوم المتقدم والمراقب ولجنة الإعتماد المبدئي IAC بإختيار فريق المراجعة ويقوم الفريق بمراجعة التقارير المختلفة للمتقدم.
9- يقوم الفريق بتحديد موعد للزيارة قبل 45 يوما على الأقل.
10- بعد القيام بالزيارة يقوم فريق المراجعين بتقديم تقريرهم عن الزيارة و التوصيات الخاصة بهم.
11- يحق للمتقدم التقدم بتقرير للتعليق على تقرير اللجنة.
12- بعد الإطلاع على تقرير اللجنة تتقدم اللجنة بالإتفاق أو الرفض مع رأي لجنة المراجعة.
13- لجنة متابعة الإعتماد ((Maintenance of Accreditation Committee (MAC) تقوم بمراجعة الخطة الإستراتيجية.
14- تقوم لجنة الإعتماد المبدئي ICA بالتقدم بتوصيتها النهائية إلى مجلس المنظمة للتصديق .
15- في حالة موافقة المجلس يحصل المتقدم على علامة الجودة لمدة ستة سنوات على أن تخضع للمراجعة في العام الخامس.

المرحلة الرابعة: إدامة الاعتماد Maintenance Accreditation

تخضع شهادة الاعتماد إلى متابعة سنوية وبعد مرور ثلاثة سنوات من الحصول على الاعتماد

اولاً: سنوياً يتم تقديم الاتي:-

1- مراجعة وتنقيح الخطط الإستراتيجية.
2- إعداد تقرير المتابعة السنوي
3- المشاركة في جمع المعلومات الخاصة بالمنظمة.

ثانياً: بعد مرور ثلاث سنوات :

بعد مرور ثلاث سنوات من آخر زيارة يقوم العضو بالتقدم لتحديد زيارة المراجعة المناسبة له، مرفقة مع قائمة الدرجات الممنوحة وخلال سنتين من الطلب تقوم لجنة المراجعة بالزيارة حيث تقوم المنظمة:-

1- يقوم فريق المراجعة بالزيارة.
2- تقوم اللجنة بتقديم تقريرها إلى لجنة متابعة الإعتماد MAC والتي تقوم بمراجعته والتقدم إلى مجلس المنظمة بتوصياتها، يقوم مجلس المنظمة بالمراجعة ويقرر إستمرار الإعتماد لستة سنوات أخرى من عدمه.

(حافظ،2011،80-81)

المحور الخامس
الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات

1- يوجد أهتمام بجودة الخدمة التعليمية في دول العالم المتقدمة، وكذلك في بعض الدول العربية كونها أصبحت مطلبا ملحاً على المؤسسات التعليمية، وذلك للاستجابة لضرورات العصر ومتطلبات التنمية الشاملة وما صار يعرف بالاقتصاد المدفوع بالمعرفة.
2- إن عملية نشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد تسهل من عملية تطبيق معايير الاعتماد، لذلك ضرورة التأكيد على مرحلة نشر ثقافة الجودة.
3- تطبيق معايير الاعتماد يحقق الجودة في العملية التعليمية من خلال أعادة النظر في المناهج الدراسية باستمرار وبما يواكب تطورات العصر.
4- الجامعة أو الكلية التي تحصل على الاعتمادية يحصل خريجيها على فرص أكبر في سوق العمل.
5- إن وجود آلية واضحة ودقيقة لتطبيق ضمان الجودة يقلل من الأخطاء التي قد تحدث، ويسهل عملية التطبيق .

ثانياً :التوصيات

يقدم البحث جملة من التوصيات تتمثل بالاتي:-

1- البدء بتطبيق مفهوم ضمان الجودة في البرامج الأكاديمية (الأقسام الأكاديمية)
2- إقامة شراكات وتحالفات استراتيجية مع جامعات الدولة المتقدمة، وبما يؤهلها للحصول على الاعتماد الأكاديمي اللازم من المؤسسات الدولية أو الإقليمية أو المحلية.
3- تبادل الخبرات بين الدول العربية في مجال تطبيق المعايير للاستفادة من التجارب العربية الناجحة.
4- ضرورة قيام المؤسسات التعليمية بالتخطيط لإعداد خريجين يحتاج إليهم سوق العمل، وتخريج ملاكات يرغب بها المجتمع.
5- يوصي البحث كلية الإدارة والاقتصاد بالشروع في تطبيق معايير جمعية تطوير كليات إدارة الأعمال والتهيئة للحصول على الاعتمادية
6- أعادة النظر بنوعية البرامج الأكاديمية وكذلك المناهج الدراسية لمواكبة التغيرات والتطورات
7- ضرورة القيام بتوصيف جميع برامج (أقسام) الكلية، وكذلك توصيف المناهج الدراسية
8- عقد الندوات التي تبين أهمية تطبيق ضمان الجودة ولكافة العاملين في مختلف المستويات الوظيفية
9- اقامة الدورات التدريبية وورش عمل لأعضاء الهيئة التدريسية تتعلق بضمان الجودة

المصادر

1- أبو الشعر، هند غسان، "معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، جامعة آل البيت، الاردن"، www.jinan.edu.ib/
2- البيلاوي، حسن حسين، رشدي أحمد طعيمة، سعيد احمد سليمان، عبد الرحمن النقيب، محسن المهدي سعيد، محمد بن سليمان البندري، مصطفى احمد عبد الباقي، " الجودة الشاملة في التعليم: بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات"، الطبعة الاولى، دارة المسرة، عمان، الاردن، 2008

3- الجلبي، سوسن شاكرمجيد، " ضمان جودة واعتماد البرامج الأكاديمية في المؤسسات التعليمية"، مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الاوربي، 2011 www.higher.edu.gov.ib

4- الحاج، فيصل عبد الله، ومجيد، سوسن شاكر، وجريسات، الياس سليمان، " دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، أتحاد الجامعات العربية، الامانة العامة، مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، عمان، 2008 . www.saufa.yu.edu.jo

5- الحازمي، أحمد ، " مبررات ومتطلبات الجودة الاكاديمية" ، ندوة حول جودة التعليم العالي، جامعة الفاتح، ليبيا، 2009 . www.faculty.ksu.edu.sa

6- الدحام، محمد بن عبد الكريم، " خطوات الاعتماد الأكاديمي في التعليم التعالي: مفهومه، أهدافه، بعض التجارب المحلية والعربية والعالمية"، كلية التربية، جامعة الملك سعود، 2007 www.faculty.ksu.edu.sa/

7- الدهشان، جمال علي، " الاعتماد الأكاديمي: الخبرة الاجنبية والتجربة المحلية"، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، " معايير ضمان الجودة والاعتماد في التعليم-كلية التربية النوعية- جامعة المنصورة، 2007 . www.mohyssin.com/

8- الزهراني، سعد بن سعيد، " الاستعدادات المطلوبة للوفاء بمتطلبات المراجعة الخارجية لفريق التقويم التطويري للجامعة وبرامجها"، 2008 . www.kus.edu.sa/quality

9- المدهون، محمد أبراهيم ، والطلاع، سليمان أحمد ، " مدى توافر عناصر نموذج الهيئة الوطنية للاعتماد والجودة والنوعية لمؤسسات التعليم العالي في الجامعات الفلسطينية"، مجلة الجامعة الاسلامية (سلسلة الدراسات الانسانية) المجلد الرابع عشر – العدد الثاني، غزة، فلسطين، 2006

10- الملاح، منهى أحمد علي، " درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية" رسالة ماجستير منشورة،2005 www.scholar.najah.edu/

11- حافظ، عبدالناصر علك، " تصميم نظام لضمان الجودة والاعتماد في التعليم العالي دراسة حالة في ديوان وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - مع برنامج مقترح"، دكتوراه فلسفة علوم في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، 2011.

12- صبري، هالة عبد القادر، " جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي :تجربة التعليم الجامعي الخاص في الاردن "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 4، 2009 .

13- فاضل، مهاء بنت قاسم بن أحمد، " إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد : بجامعتي أم القرى والملك عبد العزيز، دراسة ميدانية على شطر الطالبات"، رسالة ماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، كلية التربية،2011

14- فلاته، ابراهيم بن مجمود حسين، " خطة مقترحة لنشر ثقافة الجودة في المؤسسات المعنية بالتدريب " ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009 www.uqu.edu.sa/files2/

15- كلية الهندسة، جامعة الملك عبد العزيز، 20011. www.arabiyat.com

16- تطورات عبر موجات متعاقبة: نماذج الجودة والاعتماد التربوي. www.almarefh.org/news/php

17- مؤتمر الجودة الثاني " الجودة في التعليم العالي" ، الرياض ، المملكة العربية السعودية، 2009 (www.elc.edu.sa)

18 - Eligibility Procedures and Accreditation Standards for Business Accreditation "AACSB International – The Association to Advance Collegiate Schools of Business, Revised January www.aacsb.edu 31, 2011.

19- Materu, Peter, "Higher Education Quality Assurance in Sub-Saharan Africa: Status, Challenges, Opportunities, and Promising Practices", the World Bank Washington, D.C, United States of America, 2007.

20 - Slack, Nigel, Chambers, Stuart, Johnston, Robert, "Operations Management", Fourth edition, Financial Times Prentice Hall is an imprint of PEARSON, England, 2004

.....

.....

.....