



**Tikrit Journal of Administration
and Economics Sciences**

مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**Availability of the requirements of the international standard
ISO 21001:2018 in educational institutions
a case study in the College of Administration and Economics,
University of Mosul**

Assist. Lecturer: Alaa Abdulwahab Abdulsalam
College of Administration and Economics
University of Mosul
alaa.abdulwahhab@uomosul.edu.iq

Abstract:

The current research reviews the knowledge of the extent to which the international standard ISO 21001:2018 is applied in the College of Administration and Economics / University of Mosul in order to achieve the quality of educational service and prepare the college to obtain a certificate of conformity with the requirements of the international standard SIO 21001:2018, which is concerned with the management of educational institutions, for this reason the current research comes As an attempt to determine the availability of the specification requirements in the College of Administration and Economics, by adopting a checklist distributed to the administrative leaders in the college in the field of research and in light of the data collected from that list that was analyzed, where a set of conclusions was reached indicating the extent of availability of the requirements of the international standard SIO 21001:2018, of which it was revealed The results of the checklist analysis that the item (the context of the organization) and the item (leadership) achieved a percentage of agreement (100%) in the college under study, and this indicates that there is no gap between these two items and the actual reality (0.00). Management of educational institutions in the college, including the need for the management of the college under study to adopt the international standard ISO 21001:2018 management system for educational institutions and make it within the objectives and strategy of the College, because the level of application and documentation is good for most of the requirements of the main standard, according to the results of the evaluation of the checklist.

Keywords: International Standard SIO 21001:2018, quality of educational service

مدى توافر متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في المؤسسات التعليمية

دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل

م.م. آلاء عبدالوهاب عبدالسلام

كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الموصل

المستخلص:

يستعرض البحث الحالي معرفة مدى تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 في كلية الإدارة والاقتصاد/جامعة الموصل من أجل تحقيق جودة الخدمة التعليمية وتهيئة الكلية للحصول على شهادة المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 والتي تعنى بإدارة المؤسسات التعليمية، لهذا السبب يأتي البحث الحالي كمحاولة للوقوف على مدى توافر متطلبات المواصفة في كلية الإدارة والاقتصاد باعتماد قائمة فحص وزعت على القيادات الإدارية في الكلية ميدان البحث وعلى ضوء البيانات المجمعة من تلك القائمة التي تم تحليلها حيث تم التوصل الى مجموعة استنتاجات تؤشر مديات توافر متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 منها كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص ان البند (سياق المنظمة) وبند(القيادة) حقق نسبة اتفاق (100%) في الكلية المبحوثة وهذا يشير الى عدم وجود فجوة بين هذان البندين والواقع الفعلي (100%). وفي ضوء ذلك تم تقديم مجموعة من المقترحات لإدارتها لتعزيز متطلبات إدارة المؤسسات التعليمية في الكلية منها ضرورة قيام إدارة الكلية المبحوثة باعتماد المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 وجعلها ضمن أهداف واستراتيجية الكلية وذلك لكون مستوى التطبيق والتوثيق جيداً لمعظم متطلبات المواصفة الرئيسية وفقاً لنتائج تقييم قائمة الفحص، وهذا ما يتطلب من إدارة الكلية توفير الدعم اللازم لكل من الموارد المادية والبشرية للأقسام المعنية لإكمال تطبيق المواصفة والحصول على الشهادة.

الكلمات المفتاحية: المواصفة الدولية ISO 21001:2018، جودة الخدمة التعليمية

المقدمة

يعد التعليم هو الأساس والرافد الرئيسي لعملية تقدم المجتمعات، لما له من إمكانية في تطوير البلدان في شتى المجالات إذا تم استثماره بشكل صحيح، لذلك توليه الدول المتقدمة اهتماماً كبيراً وتحرص على جودته لخطورته، ونتيجة التطورات الحاصلة أصبح من الضروري ان يكون هناك معيار دولي على المنظمات ان تطبيقه متخصص بإدارة المؤسسات التعليمية، ولعل المواصفة الدولية ISO 21001:2018 خير أداة لهذا الامر. اذ لا بد للمؤسسات التعليمية البدء بمراجعة موقفها والعمل على تهيئة مجموعة من الإجراءات لكي يتم المطابقة مع متطلبات هذه المواصفة من أجل الحصول عليها، وعلى أساس ما تقدم فالبحث الحالي يعرض الموضوع من خلال أربعة مباحث خصص الأول لمنهجية البحث وخصص الثاني لعرض الإطار النظري اما الثالث خصص للجانب الميداني والأخير خصص لعرض الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: من خلال المسح الاولي للباحثة لتشخيص مشكلة البحث تبين وجود فجوة في تهيئة متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018 على الرغم من ان هناك خطوات جادة من قبل القيادات الإدارية في كلية الإدارة والاقتصاد لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 لأثبتت قدرتها على تلبية متطلبات واحتياجات وتوقعات الجهات المستفيدة، وعلى وفق ما ورد أعلاه يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

1. هل لدى الكلية المبحوثة تصورا واضحا عن متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018؟

2. ما مدى استعداد الكلية المبحوثة لتطبيق متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 والعمل للحصول الشهادة؟

ثانياً. أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث بالآتي:

1. تسليط الضوء على موضوع يتسم بالحدثة في القطاع التعليمي.
2. محاولة معرفة مدى تطبيق متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 في الكلية المبحوثة وبالتالي تحديد الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات المواصفة.

3. السعي نحو التميز في المؤسسات التعليمية والتسابق في الحصول على تصنيف دولي.

ثالثاً. اهداف البحث: في ضوء تحديد مشكلة البحث واهميتها فانه يمكن تأشير مجموعة من الاهداف وعلى النحو الآتي:

1. تحديد إمكانية تطبيق متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 في الكلية المبحوثة.
2. تقديم بعض الاستنتاجات والمقترحات الى إدارة الكلية المبحوثة التي تسهم في تعزيز امكانياتها في الحصول على هذه المواصفة وبالتالي تساعد في رفع جودة الخدمة التعليمية.

رابعاً. فرضية البحث: اعتمد البحث الفرضية التالية: تتوافر متطلبات المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 لدى الكلية المبحوثة.

خامساً: حدود البحث:

- أ. الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية من (٢٠٢١/٨/١) لغاية (٢٠٢٢/١/١٥)
- ب. الحدود المكانية: يشمل البحث كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة الموصل.
- ج. الحدود البشرية: القيادات الإدارية في الكلية المبحوثة المتمثلة بالسيد العميد والسادة معاونين العميد والسيد مسؤول وحدة ضمان الجودة.

سادساً. اساليب جمع البيانات: اعتمدت الباحثة في إعداد البحث الحالي على الأساليب الآتية:

- أ. الجانب النظري: تم الاعتماد على الكتب والرسائل والأطاريح والبحوث العلمية والتعليمات الصادرة من المنظمات الدولية التي تخص الموضوع.

- ب. الجانب العملي: تم الاعتماد على قائمة فحص مطابقة مع بنود المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018.

سابعاً. الأساليب والأدوات الإحصائية المعتمدة: اعتمدت الباحثة في تصميم قائمة الفحص على المقياس السباعي وكما هو موضح في الجدول (١) لتحديد مدى توافر متطلبات المواصفة ISO 21001:2018 في الكلية المبحوثة.

الجدول (١): اوزان المقاييس لتحديد درجة التطابق مع المواصفة

ت	فقرة المقاييس	وزن كل فقرة (الدرجة)
١	مطبقة كلياً وموثق كلياً	٦
٢	مطبقة كلياً وموثق جزئياً	٥
٣	مطبقة كلياً وغير موثق	٤
٤	مطبقة جزئياً وموثق كلياً	٣
٥	مطبقة جزئياً وموثق جزئياً	٢
٦	مطبقة جزئياً وغير موثق	١
٧	غير مطبق وغي وموثق	٠

تم استخدام المؤشرات الإحصائية الآتية في تحليل بيانات قائمة الفحص:

١. الوسط الحسابي المرجح: لقياس المطابقة مع المتطلبات كما يلي:
الوسط الحسابي المرجح = مجموع (الوزن * التكرار) ÷ مجموع التكرارات
٢. النسبة المئوية لمعدل الالتزام بالمواصفة = الوسط الحسابي المرجح ÷ ٦
٣. حجم الفجوة لكل قائمة فحص = ١ - النسبة المئوية لمعدل الالتزام بالمواصفة

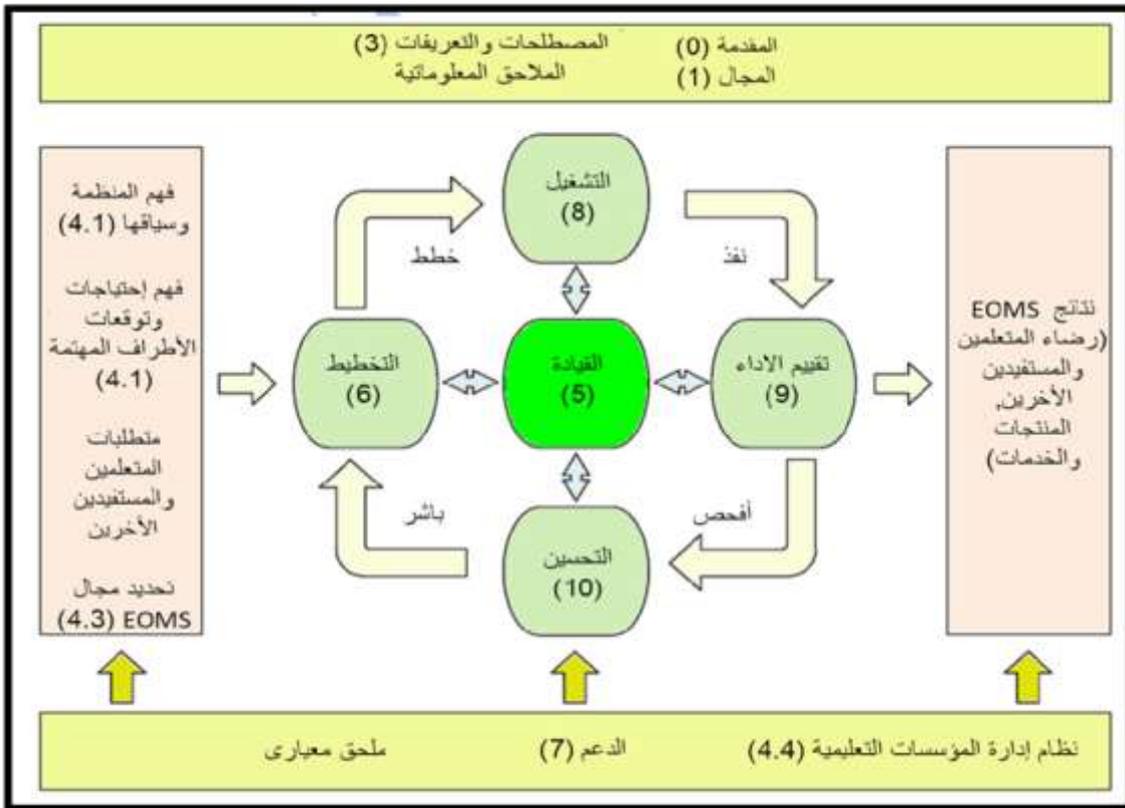
المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً. الجذور المعرفية والمفهوم للمواصفة الدولية ISO21001:2018: شهد عام ٢٠١٤ طفرة جديدة في الجهود المبذولة لصياغة معايير دولية مشتركة لإدارة المنظمات التعليمية، عندما بدأت اللجنة الفنية للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO/PC 288 بمشاركة ٨٦ متخصصاً من ٣٩ دولة في تطوير معيار ISO تهدف إلى تنفيذ أنظمة إدارة محددة للمنظمات التعليمية. (Bretaña, et al., 2020: 3) صدرت المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001 ويرمز لها بـ EOMS في إصدارها الأول في شهر مايو من عام ٢٠١٨ لتكون المرجع والمعيار الأول المطبق لنظم إدارة الجودة في المنظمات التعليمية العامة والخاصة. تمثل المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية 2018: ISO 21001 أداة إدارة للمنظمات التي تقدم المنتجات والخدمات التعليمية الراجعة والقادرة على إرضاء الاحتياجات المتوقعة للمتعلمين (Kovalenko, et al., 2020: 4)، والتي تتضمن كلاً من التدريب المنظم في أي من مستوياته والتدريب غير المنظم (تعليم الكبار، والتعليم الخاص، والتدريب المستمر، واللغات)، بأي شكل يتم تدريسه، سواء كان ذلك شخصياً أو عن بُعد أو عبر الإنترنت أو التعليم المدمج. يمكن أن يساعد نموذج الإدارة من هذا النوع في الحد من انتشار اللوائح الوطنية أو الإقليمية أو القطاعية، والتي يحتمل أن تكون متناقضة أو غير متوافقة مع بعضها البعض، ويسهل لغة مشتركة للتعاون بين المؤسسات التعليمية المختلفة (Bretaña, et al., 2020: 3). تهدف هذه المواصفة إلى تحسين عملياتها وبالتالي يمكن المتعلمين وأصحاب المصلحة الآخرين من الحصول على نتائج أكثر اتساقاً، وتقديم منتجات وخدمات تعليمية قادرة على تلبية احتياجات وتوقعات ومتطلبات المتعلمين

وأصحاب المصلحة الآخرين، وتركز هذه المواصفة على التفاعل المحدد بين المؤسسة التعليمية والمتعلم والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة كما وتساعد هذه المواصفة مقدمي الخدمات التعليمية على مواءمة انشطتهم بفعالية مع مهمتهم ورؤيتهم:

International Organization for Standardization ISO Central Secretariat, 2018: 1

يتبع ISO 21001:2018 الهيكل العام لـ ISO 9001: 2015، والذي يتماشى مع Annex SL، المواصفة لجميع مواصفات إدارة ISO. تحتوي المواصفة على مجالين رئيسيين: هيكل أساسي يعتمد على دورة التحسين PDCA ونموذج شامل يسمى EOMS أو نظام إدارة للمؤسسات التعليمية. يوضح الشكل (1) أدناه علاقة دورة PDCA و EOMS مع الأقسام المختلفة للمواصفة (J. Gilbert, 2020: 49)



الشكل (1): دورة PDCA في إطار EOMS لـ ISO 21001: 2018.

Source: Wibisono, Eric, 2018, The new management system ISO 21001: 2018: What and why educational organizations should adopt it, Department of Industrial Engineering, University of Surabaya, p: 69.

يمكن وصف دورة PDCA باختصار على النحو التالي: (1) (ISO 21001: 2018, 2018: 1)

١. **التخطيط:** تحديد أهداف النظام وعملياته والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وسياسات المنظمة، وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها
٢. **افعل:** نفذ ما تم التخطيط له
٣. **افحص:** مراقبة و(إن أمكن) قياس العمليات والمنتجات والخدمات الناتجة مقابل السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها، والإبلاغ عن النتائج.
٤. **نفذ:** اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء، حسب الضرورة.

تقدم المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 فكرة نموذج نظام التشغيل للمؤسسات التعليمية (EOMS)، يعتمد نموذج نظام التشغيل على المفهوم التأسيسي لاستخدام العمليات لتحديد الجوانب الرئيسية للمؤسسة. لا يفرض ISO أي نهج عملية معين، وهناك العديد من الخيارات المتاحة للاختيار من بينها، على سبيل المثال اختيار تكامل نموذج نضج القدرات معهد (CMMI) أو إطار تصنيف العمليات (APQC) مع انتقال التعليم من الاعتماد الحصري على التدريس الشخصي في الفصول الدراسية إلى التعليم المعتمد على التكنولوجيا (التعليم المدمج)، تغطي المواصفة أي مزود التعليم من مرحلة ما قبل الروضة إلى الدراسات العليا في الجامعات. بالإضافة إلى التدريب المهني هو مثال على كيفية توسيع المواصفة لضمان الجودة المعياري إلى ما بعد الاعتماد (J. Gilbert, 2020: 50)

ثانياً أهمية تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001: 2018 في المنظمات التعليمية: ان أهمية هذه المواصفة تكمن من خلال تمكين المؤسسات التعليمية من إثبات قدرتها على توفير تعليم متنسق للمتعلمين يتوافق مع المتطلبات القانونية والتنظيمية وبالتالي زيادة مصداقية المنظمة، كما يعمل على تعزيز رضا الأطراف المهتمة بالمنظمات التعليمية، وتنصح هذه المواصفة المؤسسات التعليمية بتطوير إدارة الجودة الخاصة بها والتي يمكن أن تعزز لتحديد مكان تلبية المتطلبات، وأين قد توجد فجوات، والمجالات التي يمكن إجراء التحسين فيها (Anttila & Jussila, 2018: 2). في حين يرى (Azcuay & González, 2020: 1) ان أهمية هذه المواصفة تبرز من خلال:

١. تساعد ISO 21001:2018 على تقديم خدمات تعليمية أكثر فاعلية وكفاءة، مما يوفر تجربة مخصصة لكل متعلم والتي تدعم أيضاً الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمتعلمين عن بعد
٢. تساعد ISO 21001:2018 على التركيز على التفاعل بين المنظمة التعليمية والمتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى ذات العلاقة.
٣. تساعد ISO 21001:2018 المؤسسات التعليمية على ضمان حصول المتعلمين على الجودة المطلوبة من التعليم.

يرى (بن نايف، ٢٠٢٠: ١٠) ان أهمية هذه المواصفة تكمن في حاجة المؤسسات التعليمية لتقييم مدى تلبيةها لمتطلبات المتعلمين وغيرهم من المستفيدين، والأطراف المعنية ذات العلاقة، ومن أجل تحسين قدرتها على مواصلة القيام بذلك. تقدم هذه المواصفة العالمية إرشادات حول كيفية تقديم خدمات تعليمية عالية الجودة في ظل البيئة التعليمية التنافسية المعاصرة. وتركز المواصفة ISO 21001:2018 على نظم إدارة المؤسسات التعليمية وكذلك تأثير تلك النظم على المتعلمين وغيرهم من الأطراف المعنية ذات العلاقة، وهي تحدد متطلبات نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS) عندما:

١. تحتاج تلك المؤسسات التعليمية إلى إثبات قدرتها على توفير ومشاركة وتسهيل بناء المعرفة باستمرار مع الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها
 ٢. تهدف المؤسسات التعليمية إلى تعزيز رضا المتعلمين والموظفين من خلال التطبيق الفعال لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) بما في ذلك عمليات تحسين النظام
- ثالثاً اهداف المواصفة الدولية ISO 21001:2018: يرى (Bretaña, et al., 2020: 3) ان هناك ثلاثة اهداف رئيسة يمكن تحقيقها عند تطبيق هذه المواصفة وهي:

١. ضمان تعليم شامل ومنصف وعالي الجودة، وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع.
٢. الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها .
٣. جعل المدن والمستوطنات البشرية شاملة وآمنة ومرنة ومستدامة
كما تهدف هذه المواصفة ايضاً إلى مساعدة المؤسسات التعليمية على العمل على مسار التحسين المستمر من خلال تطبيق نظام إدارة قوي وموحد (Wibisono, 2018: 67).
رابعاً. فوائد المواصفة الدولية ISO 21001:2018: هناك مجموعة من الفوائد المتوقعة التي تعود على المنظمات التعليمية من تنفيذ هذه المواصفة والتي اتفق عليها كل من: (V. Silaeva, et al, 2019: 300)، (V. Silaeva & P. Semenov, 2018: 71) (International Organization for Standardization ISO Central Secretariat, 2018: 2) وهي:

١. مواءمة أفضل للأهداف والأنشطة مع السياسة بما في ذلك المهمة والرؤية.
٢. تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير تعليم جيد شامل ومنصف للجميع
٣. تعلم أكثر تخصيصاً واستجابة فعالة لجميع المتعلمين وخاصة للمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة والمتعلمين عن بعد وفرص التعلم مدى الحياة
٤. عمليات وأدوات تقييم متسقة لإثبات وزيادة الفعالية والكفاءة.
٥. زيادة مصداقية المنظمة
٦. وسيلة تمكن المؤسسات التعليمية من إظهار التزامها بممارسات الإدارة التربوية الفعالة.
٧. ثقافة التحسين التنظيمي.
٨. مواءمة المعايير الإقليمية والوطنية والمفتوحة والخاصة وغيرها من المعايير ضمن إطار دولي.
٩. توسيع مشاركة الأطراف المهتمة.
١٠. تحفيز التميز والابتكار.

وترى (TUV, 2020: 2) ان فوائد تطبيق المواصفة الدولية ISO 21001:2018 هي:

١. تحسين إنتاجية المتعلم وسلامته ورفاهيته: من خلال توفير بيئة تعليمية عالية الجودة.
٢. تعزيز التنافسية والمصداقية: من خلال تنفيذ نظام EOMS فعال، والذي يكمل النهج المتمحورة حول المتعلم ويحسن الشفافية التشغيلية.
٣. التميز التشغيلي: من خلال تنفيذ نظام EOMS الفعال، يمكن تقييم الأنشطة المتعددة والمتراصة بشكل منهجي ومراقبتها وإدارتها والتحكم فيها.
٤. النمو المستدام: يتعامل نظام EOMS القوي مع التحديات الرئيسية لقطاع التعليم، مما يجعلك في وضع أفضل لتقييم الفرص الجديدة وتحقيقها.
٥. تعزيز سمعة العلامة التجارية: مع شهادة معترف بها دولياً.

خامساً. مبادئ المواصفة الدولية ISO 21001:2018: وفقاً لما نشرته جامعة Toronto عام ٢٠١٨ فضلاً عما بينه (Silaeva & P. Semenov, 2018: 72-73) انه يستلزم تنفيذ نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) مبادئ الإدارة التالية:

١. التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين: التركيز الأساسي لنظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS) هو تلبية متطلبات المتعلم والمستفيدين الآخرين وتجاوز توقعاتهم. يجب على المنظمات

- التعليمية إشراك المتعلمين بنشاط في تعلمهم، مع مراعاة احتياجات المجتمع، ورؤية المنظمة التعليمية ورسالتها، وأهداف الدورة ونتائجها.
 ٢. القيادة الحكيمة: تتمثل القيادة الحكيمة في إشراك جميع المتعلمين والمستفيدين الآخرين في إنشاء وكتابة وتنفيذ مهمة ورؤية وأهداف المنظمة وأصحاب العمل.
 ٣. اشراك الجميع: من الضروري أن يتمتع جميع الأشخاص المعنيين بالكفاءة والتمكين والمشاركة في تقديم القيمة.
 ٤. نهج العملية: يتم تحقيق نتائج متسقة ويمكن التنبؤ بها بشكل أكثر فعالية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها كعمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك، بما في ذلك المدخلات والمخرجات
 ٥. التحسين: تركز منظمة التعاون الاقتصادي الناجحة باستمرار على التحسين.
 ٦. القرارات المسندة بالأدلة: من المرجح أن تؤدي القرارات والمناهج التي تستند إلى تحليل وتقييم البيانات والمعلومات إلى النتائج المرجوة.
 ٧. إدارة العلاقات: لتحقيق النجاح المستدام، تدير منظمات التوظيف علاقاتها مع الأطراف المهمة، مثل مقدمي الخدمات.
 ٨. المسؤولية الاجتماعية: المنظمات الخارجية المسؤولة اجتماعياً مستدامة وتضمن النجاح على المدى الطويل.
 ٩. إمكانية الوصول والمساواة: تكون المنظمات التعليمية الناجحة شاملة ومرنة وشفافة وخاضعة للمساءلة، من أجل تلبية احتياجات المتعلمين الفردية والخاصة واهتماماتهم وقدراتهم وخلفياتهم.
 ١٠. السلوك الأخلاقي في التعليم: يتعلق السلوك الأخلاقي بقدرة مكتب الأخلاقيات على خلق بيئة مهنية أخلاقية يتم فيها التعامل مع جميع الأطراف المعنية بإنصاف، وتجنب تضارب المصالح، وإجراء الأنشطة لصالح المجتمع.
 ١١. أمن وحماية البيانات: توفير بيئة حيث يمكن لجميع الأطراف المهمة التفاعل مع المؤسسة التعليمية بثقة تامة بأنهم يحتفظون بالسيطرة على استخدام بياناتهم الخاصة، وأن المؤسسة التعليمية ستتعامل مع بياناتهم بعناية وسرية مناسبتين.
- سادساً. **متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018**: جميع متطلبات ISO 21001:2018 عامة وتهدف إلى أن تكون قابلة للتطبيق على جميع المؤسسات التعليمية التي توفر وتشارك وتسهل بناء المعرفة للمتعلمين من خلال التدريس أو التدريب أو البحث، بغض النظر عن النوع وحجم الخدمة التعليمية المقدمة (Anttila & Jussila, 2018: 5).
- يتكون تنسيق المواصفة حسب الملحق (Annex SL) من ١٠ بنود تشترك جميع المواصفات في البنود من (٣-١) والتي تختص بالمواصفة نفسها (تعريف المواصفة)، بينما البنود من (١٠-٤) تتكون من المتطلبات التي يجب على المنظمات الالتزام بها لتطبيق النظام حسب كل مواصفة، ويمكن توضيحها ذلك بشكل جدول مبسط (بن نايف، ٢٠٢٠: ١٠)، والجدول (٢) يوضح المتطلبات الرئيسية (البنود الرئيسية) للمواصفة الدولية ISO 21001: 2018.

الجدول (٢): المتطلبات الرئيسية (البنود الرئيسية) للمواصفة 2018: ISO 21001

ت	المتطلب (البند)	العناصر الأساسية
١	النطاق	
٢	المراجع المعيارية	
٣	المصطلحات والتعريفات	
٤	سياق المنظمة	١-٤ فهم المنظمة وسياقها
		٢-٤ فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
		٣-٤ تحديد مجال نظام إدارة المؤسسات التعليمية
		٤-٤ نظام إدارة المؤسسات التعليمية (EOMS)
٥	قيادة	١-٥ القيادة والالتزام
		٢-٥ السياسة
		٣-٥ الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية
٦	تخطيط	١-٦ إجراءات معالجة المخاطر والفرص
		٢-٦ الأهداف التنظيمية والتربوية والتخطيط لتحقيقها
		٣-٦ التخطيط للتغييرات
٧	الدعم	١-٧ الموارد
		٢-٧ الكفاءة
		٣-٧ الوعي
		٤-٧ الاتصالات
		٥-٧ المعلومات الموثقة
٨	العملية	١-٨ تخطيط العمليات والتحكم فيها
		٢-٨ تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية
		٣-٨ متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية
		٤-٨ السيطرة على العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً.
		٥-٨ تقديم المنتجات والخدمات التعليمية
		٦-٨ إصدار منتجات وخدمات تعليمية
		٧-٨ ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة
		١-٩ المراقبة والقياس والتحليل والتقييم
٩	تقييم الأداء	٢-٩ التدقيق الداخلي
		٣-٩ مراجعة الإدارة
		١-١٠ عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
١٠	التحسين	٢-١٠ التحسين المستمر
		٣-١٠ فرص التحسين

Source: J. Gilbert, Douglas, 2020, ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation, International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS), VOL: 6, p.49.

سابعاً. وصف المتطلبات الرئيسية (البند الرئيسية) لمعيار ISO 21001:2018 بحسب رأي (Breña, 2020: 7-15) و (Anttila & Jussila, 2018: 6) و (Wibisono, 2018: 70-73) و (J. Gilbert, 2020: 49).

١. سياق المنظمة: الغرض من هذا البند هو أن يكون لدى المنظمة فهم كامل لأصحاب المصلحة وتوقعاتهم. تم تحديد أربعة بنود فرعية ولا توجد اختلافات جوهرية بين هذا الموصفة والمواصفات الأخرى، سوى ان ISO 21001:2018 أكثر تحديداً للأطراف المعنية، أي المتعلمين والمستفيدين والموظفين. يمكن لطرف مهتم أن يشغل أكثر من منصب واحد، على سبيل المثال، يمكن اعتبار طالب الدكتوراه كطالب وموظف. ويمكن اعطاء وصف أكثر تفصيلاً لأصحاب المصلحة على النحو التالي (Wibisono, 2018: 70-73):

أ. المتعلمون: الطلاب، المتدربين.
ب. المستفيدون: الحكومة وسوق العمل والآباء والأوصياء.
ج. الموظفون: الموظفون والمتطوعون.
د. أخرى: المؤسسات التعليمية والإعلام والمجتمع ومقدمي الخدمات الخارجيين والمساهمين والشركاء التجاريين والخريجين.

٢. القيادة: في البند الفرعي العام للقيادة، تسرد ISO 21001:2018 نقاطاً أكثر من باقي المواصفات، وتتطرق إلى قضايا مثل الخطة الاستراتيجية، والمتعلمين الذين يحتاجون إلى احتياجات خاصة، والمسؤولية الاجتماعية، والتي ليست شائعة في المنظمات غير التعليمية الأخرى. تستخدم مصطلحات "المتعلمون والمستفيدون الآخرون" في مقابل "الزبون" لمعالجة مسألة من هم الزبائن في المؤسسات التعليمية (Breña, 2020: 7-15).

٣. التخطيط: يعالج هذا البند قضايا المخاطر والفرص، وأهداف التنظيم/الجودة والتخطيط لتحقيقها، والتخطيط للتغييرات في نظام إدارة الجودة/نظام إدارة المخاطر، وبغض النظر عن ذلك، شرط التخطيط هو شرط حاسم لأن إدارة المخاطر عادة ما تكون بمثابة مدخل لنظام الإدارة بأكمله (Wibisono, 2018: 70-73).

٤. الدعم: تم توضيح هذا البند بشكل أكثر تفصيلاً، بحيث تم إضافة خمسة بنود فرعية لهذا البند والذي يضم كل من البند الفرعي موارد، والذي يتناول تفاصيل مثل مشاركة التعلم والرضا وكذلك مشاركة الموظفين ورضاهم. اما البند الفرعي كفاءة فهو يلخص المتطلبات العامة وكذلك متطلبات تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة. كما ويتم التركيز على تقييم أداء الموظفين وتحسينه المستمر. اما البند الفرعي اتصال فهو يهتم بقضايا خصائص الزبائن (المتعلمون) في التعليم حيث، على عكس الزبائن بشكل عام، يشارك زبائن المؤسسات التعليمية (المتعلمون) بنشاط في عملية تقديم الخدمة وبالتالي يلزم الاتصال المكثف بين المتعلمين والمؤسسة، في البند الفرعي الأخير من المعلومات الموثقة يتم توفير الملاحظات في ISO 21001:2018 للحصول على أمثلة على المعلومات الموثقة، والتي تختلف بشكل طبيعي عن تلك الموجودة في الشركات العادية، مثل التقويم الأكاديمي، والمناهج الدراسية، وكتالوج الدورة التدريبية، والدرجات، والتقييم، ومدونة قواعد السلوك/الأخلاق (Breña, 2020: 7-15).

٥. العملية: البند ٧ و ٨ هما أكثر تفصيلاً في ISO 21001:2018، تمت ملاحظة البنود الفرعية في هذا البند والتي تشمل التخطيط والتحكم التشغيلي المحدد في التصميم والتطوير والنتائج المتوقعة

لمخرجات التعلم وطرق التدريس وبيئة التعلم ومعايير التقييم وتقييم التعليم وطرق التحسين والخدمات المساندة، يصف ISO 21001:2018 مزيد من التفصيل ما وكيف يتم توصيل متطلبات المنتجات والخدمات. يجب أن تأخذ مرحلة التخطيط في تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية في الاعتبار إلى أي مدى يحتاج المتعلمون إلى مسارات تعلم فردية وتوفير أدوات التعلم. في ضوابط التصميم والتطوير، يعد المنهج الدراسي منتجاً رئيسياً يتم التأكيد عليه، ويشمل عناصر مثل نتائج التعلم والأنشطة والموارد والفرص. بالإضافة إلى ذلك، يجب أيضاً التحكم في التقييم النهائي لضمان: (1) العلاقة بين تصميم التقييم ونتائج التعلم المراد تقييمها، (2) مبادئ الشفافية وإمكانية الوصول والإنصاف، (3) التعريف الصحيح والتحقق من الصحة نظراً لنطاقه المرتبط بالعملية الرئيسية، يمكن اعتبار تقديم المنتجات والخدمات (التعليمية) الجزء الفرعي الأكثر أهمية في نظام إدارة الجودة (Breña, 2020: 7-15).

تبدأ العملية العامة في المؤسسات التعليمية بالقبول، ثم يتبعها عملية التدريس والتعلم، التقييم الختامي، وإغلاقه ببعض أشكال التعرف على التعلم، على سبيل المثال إعلان نتيجة الامتحانات وإصدار تقرير الدرجات.... إلخ (Wibisono, 2018: 70-73).

ان تحديد متطلبات الحماية والشفافية لبيانات المتعلمين في ISO 21001:2018. يلبي حاجة المنظمة إلى إنشاء طريقة يتم من خلالها جمع بيانات المتعلمين وتخزينها والوصول إليها وحمايتها ومشاركتها بموجب الموافقات. يتشابه إصدار المنتجات والخدمات (التعليمية) مع المعايير الأخرى، على الرغم من أن المنتجات والخدمات في السياق التعليمي تكون أكثر تنوعاً (الكتب والدرجات والدبلومات وما إلى ذلك) وبالتالي يمكن إصدارها في مراحل مختلفة، أخيراً البند الفرعي الأخير في التحكم في المنتجات غير المطابقة له اختلاف بسيط حيث يتطلب ISO 21001:2018 أن تحتفظ المنظمة بالمعلومات الموثقة التي تصف تسليم البرامج (Breña, 2020: 7-15).

٦. **تقييم الأداء:** بالإضافة إلى البنود العامة، تتطلب ISO 21001:2018 من المنظمة تحديد معايير القبول. إن إرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين عبارة عن بند فرعي أكثر تفصيلاً يتناول متطلبات التعامل مع الشكاوى والطعون، وكيف يتم الحفاظ عليها كمعلومات موثقة وإعلام الأطراف المعنية. تمت إضافة فقرتين فرعيتين إضافيتين في ISO 21001:2018 لاستيعاب احتياجات المراقبة والقياس الأخرى بالإضافة إلى متطلبات طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم، تتطلب ISO 21001:2018 إدراج رضا المستفيدين والموظفين. تختلف الفقرة الفرعية للتدقيق الداخلي فقط في الجزء الذي يتم فيه تحديد فرص التحسين في ISO 21001:2018، وبالمثل، فإن البند الفرعي لمراجعة الإدارة لا يختلف كثيراً، فقط في ISO 21001:2018، يجب اعتبار نتائج التقييم التكويني والختامي وتعليقات الموظفين كجزء من مدخلات مراجعة الإدارة (J. Gilbert, 2020: 49).

٧. **التحسين:** يتضمن هذا المطلب تحديد حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر وأنشطة إعادة التنظيم وعمليات الابتكار يمكن الكشف عن عدم المطابقة في عمليات المراقبة والقياس أو نتيجة لتعليقات المتعلمين والأطراف المهتمة الأخرى. تساعد مراجعات الإدارة والتقييمات الذاتية في تحديد فرص التحسين ووضع خطط العمل المقابلة (J. Gilbert, 2020: 49).

الجدول (٤): اجابات الافراد المبحوثين ازاء متطلب (القيادة)

ت	القيادة (١-٥) (٢-٥) (٣-٥)	مطبق كليا وموثق كليا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق كليا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق جزئيا
١	تظهر إدارة الكلية القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المؤسسات التعليمية من خلال التأكد من ان سياسة واهداف الكلية قد تم وضعها وتوافقها مع الاتجاه الاستراتيجي للكلية.	*							
٢	تتضمن سياسة الكلية الالتزام بالتحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية.	*							
٣	تقوم ادارة الكلية بأسناد المسؤوليات والسلطات من أجل ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة.	*							
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠	
	التكرار	٣							
	النتيجة	١٨							
	معدل التطبيق				٦,٠٠				
	النسبة المئوية				٪١٠٠				
	حجم الفجوة				٠,٠٠				

يؤشر الجدول (٤) حصول الكلية المبحوثة على (١٨) نقطة لجميع الفقرات تتعلق الفقرة الأولى تظهر إدارة الكلية القيادة والالتزام فيما يتعلق بنظام إدارة المؤسسات التعليمية من خلال التأكد من ان سياسة واهداف الكلية قد تم وضعها وتوافقها مع الاتجاه الاستراتيجي للكلية، اما الفقرة الثانية تتضمن التزام سياسة الكلية بالتحسين المستمر لنظام إدارة المؤسسات التعليمية. والفقرة الثالثة قيام ادارة الكلية بأسناد المسؤوليات والسلطات من أجل ضمان ان العمليات تؤدي الى تحقيق المخرجات المطلوبة، وعلية فان معدل التطبيق (٦,٠٠) في حين كانت النسبة المئوية لمعدل الالتزام (١٠٠%) وهذا يعني ان ليس هنالك فجوة في التطبيق (٠,٠٠).

الجدول (٥): اجابات الافراد المبحوثين ازاء متطلب (التخطيط)

ت	التخطيط (١-٦) (٢-٦) (٣-٦)	مطبق كليا وموثق كليا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق كليا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق جزئيا
١	تنظر ادارة الكلية في المسائل المشار اليها في البند ١-٤ والبند ٢-٤.	*							
٢	ان اهداف الجودة مطابقة للمنتجات والخدمات وتعزز رضا الزبائن (المتعلمون).	*							
٣	تقوم ادارة الكلية بعرض الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة.	*							
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠	
	التكرار	١	٢						
	النتيجة	٦	١٠						
	معدل التطبيق				٥,٣٣				
	النسبة المئوية				٠,٨٨				
	حجم الفجوة				٠,١٢				

يؤشر الجدول (٥) حصول الكلية المبحوثة على (٦) نقطة للفقرة تنظر ادارة الكلية في المسائل المشار إليها في البند ٤-١ والبند ٤-٢، كما حصلت (١٠) نقاط لفقرتين ان اهداف الجودة مطابقة للمنتجات والخدمات وتعزز رضا الزبائن (المتعلمون)، وكذلك فقرة قيام ادارة الكلية بعرض الغرض من التغييرات وعواقبها المحتملة، وعلية فان معدل التطبيق (٥,٣٣) في حين كانت النسبة المئوية لمعدل الالتزام (٠,٨٨) وهذا يعني هنالك فجوة مقدارها (٠,١٢).

الجدول (٦): اجابات الافراد المبحوثين ازاء متطلب (الدعم)

ت	الدعم (١-٧) (٢-٧) (٣-٧) (٤-٧) (٥-٧)	مطبق كليا وموثق كليا	مطبق كليا وغير موثق	مطبق جزئيا وموثق كليا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وغير موثق	غير مطبق وغير موثق
١	تقوم إدارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد الضرورية لضمان تحقيق نتائج صالحة وموثوقة عند القيام بالضبط والقياس للتأكد من مطابقة الخدمة للمتطلبات.				*		
٢	تحدد إدارة الكلية الكفاءات اللازمة للأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتها وهذا سينعكس على أداء وفعالية الكلية.	*					
٣	تقوم إدارة الكلية بالتأكد من أن الأشخاص الذين يعملون تحت مسؤوليتها على دراية من الآثار المترتبة من عدم المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018.	*					
٤	تقوم إدارة الكلية بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية.				*		
٥	تقوم إدارة الكلية بتوثيق المعلومات حسب بنود المواصفة الدولية (ISO 21001:2018).			*			
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١
	التكرار	٢		١	٢		
	النتيجة	١٢		٣	٤		
	معدل التطبيق			٣,٨			
	النسبة المئوية			٠,٦٣			
	حجم الفجوة			٠,٣٧			

يؤشر الجدول (٦) حصول الكلية المبحوثة على (١٢) نقطة لفقرتين تحدد ادارة الكلية الكفاءات اللازمة للأشخاص الذين يعملون تحت سيطرتها وهذا سينعكس على أداء وفعالية الكلية، وكذلك فقرة قيام ادارة الكلية بالتأكد من أن الأشخاص الذين يعملون تحت مسؤوليتها على دراية من الآثار المترتبة من عدم المطابقة مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018، كما حصلت (٣) نقاط للفقرة تقوم إدارة الكلية بتوثيق المعلومات حسب بنود المواصفة الدولية (ISO 21001:2018). كما حصلت (٤) نقاط للفقرتين قيام ادارة الكلية بتحديد وتوفير الموارد الضرورية لضمان تحقيق نتائج صالحة وموثوقة عند القيام بالضبط والقياس للتأكد من مطابقة الخدمة للمتطلبات، وكذلك الفقرة قيام ادارة الكلية بتحديد الاتصالات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة المؤسسات التعليمية، وعلية فان معدل التطبيق (٣,٨) في حين كانت النسبة المئوية لمعدل الالتزام (٠,٦٣) وهذا يعني هنالك فجوة مقدارها (٠,٣٧).

الجدول (٨): اجابات الافراد المبحوثين ازاء متطلب (تقييم الاداء)

ت	تقييم الاداء (١-٩) (٢-٩) (٣-٩)	مطبق كليا وموثق كليا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق
١	تقوم إدارة الكلية بتحديد أساليب للرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان النتائج الصحيحة.	*					
٢	تقوم إدارة الكلية بإجراء عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة ليحدد فيما إذا كانت سياسة الكلية تتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018.				*		
٣	تقوم إدارة الكلية بمراجعة نظام إدارة المؤسسات التعليمية على فترات مخططة لها.	*					
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١
	التكرار	٢			١		
	النتيجة	١٢			٢		
	معدل التطبيق	٤,٦٦					
	النسبة المئوية	٠,٧٧					
	حجم الفجوة	٠,٢٣					

يؤشر الجدول (٨) حصول الكلية المبحوثة على (١٢) نقطة لفترتين قيام إدارة الكلية بتحديد أساليب للرصد والقياس والتحليل والتقييم اللازمة لضمان النتائج الصحيحة، كذلك الفقرة قيام إدارة الكلية بمراجعة نظام إدارة المؤسسات التعليمية على فترات مخططة لها، كما حصلت (١) نقاط للفقرة قيام إدارة الكلية بإجراء عمليات تدقيق داخلية على فترات مخططة ليحدد فيما إذا كانت سياسة الكلية تتطابق مع متطلبات المواصفة الدولية ISO 21001:2018. وعلية فان معدل التطبيق (٤,٦٦) في حين كانت النسبة المئوية لمعدل الالتزام (٠,٧٧) وهذا يعني هنالك فجوة مقدارها (٠,٢٣).

الجدول (٩): اجابات الافراد المبحوثين ازاء متطلب (التحسين)

ت	التحسين (١-١٠) (٢-١٠) (٣-١٠)	مطبق كليا وموثق كليا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق كليا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	مطبق جزئيا وموثق جزئيا	غير مطبق وموثق
١	تقوم إدارة الكلية باتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتحسين وتصحيح عدم المطابقة.	*					
٢	تقوم إدارة الكلية بوضع في الاعتبار مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو فرص التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر.						
٣	تقوم إدارة الكلية بتحديد والتقاء الفرص للتحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية للإيفاء بمتطلبات وتعزيز رضا الزبائن.	*					
	الأوزان	٦	٥	٤	٣	٢	١
	التكرار	٣					
	النتيجة	١٥					
	معدل التطبيق	٥,٠٠					
	النسبة المئوية	٠,٨٣					
	حجم الفجوة	٠,١٧					

يؤشر الجدول (٩) حصول الكلية المبحوثة على (١٥) نقطة للفقرات قيام إدارة الكلية باتخاذ الإجراءات اللازمة لمراقبة وتصحيح عدم المطابقة، وكذلك الفقرة قيام إدارة الكلية بوضع في الاعتبار مخرجات التحليل والتقييم وكذلك مخرجات مراجعة الإدارة لتحديد ما إذا كانت هناك احتياجات أو فرص التي يجب معالجتها كجزء من التحسين المستمر، وكذلك الفقرة قيام إدارة الكلية بتحديد وانتقاء الفرص للتحسين وتنفيذ أي إجراءات ضرورية للإيفاء بمتطلبات وتعزيز رضا الزبائن، وعلية فان معدل التطبيق (٥,٠٠) في حين كانت النسبة المئوية لمعدل الالتزام (٠,٨٣) وهذا يعني هنالك فجوة مقدارها (٠,١٧).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات:

١. تعد هذه المواصفة معياراً دولياً يوفر أداة إدارية للمنظمات التعليمية التي تهدف الى تحسين عملياتها، وتلبية احتياجات وتوقعات أولئك الذين يستخدمون خدماتها.
٢. اعتماد المواصفة الدولية ISO 21001:2018 يعد منطلقاً للتفوق لجميع المنظمات التعليمية نحو تحقيق السمعة والتميز والابداع في كافة المجالات العلمية والارتقاء بالمنظمة التعليمية محلياً ودولياً وضمان جودة التعليم.
٣. امتلاك مسؤول وحدة ضمان الجودة في الكلية المبحوثة الخبرة والمهارة التي تؤهله لتقديم أفضل الخدمات، وتأمين قنوات اتصال داخلية وخارجية تؤدي تحقيق الأهداف في الوقت المناسب لضمان عملية الاتصال من قبل القائمين عليها.
٤. كشفت نتائج تحليل قائمة الفحص ان البند (سياق المنظمة) حقق نسبة اتفاق (١٠٠%) في الكلية المبحوثة وبذلك تكون الفقرة واقعة في درجة تقييم "مطبق كلياً وموثق كلياً" وهذا يشير الى عدم وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي (٠,٠٠).
٥. حقق بند (القيادة) نسبة مئوية للاتفاق بلغت (١٠٠%) تكون الفقرة في درجة تقييم "مطبق كلياً وموثق كلياً" وهذا يشير الى عدم وجود فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي (٠,٠٠).
٦. البند (التخطيط) حقق نسبة اتفاق (٠,٨٨) وهي قيمة تقع ضمن تقييم "مطبق كلياً وموثق جزئياً" وهذا يعني وجودة فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (٠,١٢).
٧. البند (الدعم) حقق نسبة اتفاق (٠,٦٣) وهي قيمة تقع ضمن تقييم "مطبق كلياً غير موثق" وهذا يعني وجودة فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (٠,٣٧).
٨. البند (العملية) حقق نسبة اتفاق (٠,٦١) وهي قيمة تقع ضمن تقييم "مطبق كلياً غير موثق" وهذا يعني وجودة فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (٠,٣٩).
٩. البند (تقييم الاداء) حقق نسبة اتفاق (٠,٧٧) وهي قيمة تقع ضمن تقييم "مطبق كلياً موثق جزئياً" وهذا يعني وجودة فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (٠,٢٣).
١٠. البند (التحسين) حقق نسبة اتفاق (٠,٨٣) وهي قيمة تقع ضمن تقييم "مطبق كلياً موثق جزئياً" وهذا يعني وجودة فجوة بين هذا البند والواقع الفعلي مقدارها (٠,١٧).

ثانياً. المقترحات:

١. ينبغي على ادارة الكلية المبحوثة بذل المزيد من الجهود وتوفير المستلزمات الاساسية من اجل الحصول على شهادة المواصفة ISO 21001:2018 وعلى ضوء ما اشرته نتائج البحث الحالي.

٢. ضرورة قيام إدارة الكلية المبحوثة باعتماد المواصفة الدولية نظام إدارة المؤسسات التعليمية ISO 21001:2018 وجعلها ضمن أهداف واستراتيجية الكلية وذلك لكون مستوى التطبيق والتوثيق جيداً لمعظم متطلبات المواصفة الرئيسة وفقاً لنتائج تقييم قائمة الفحص، وهذا ما يتطلب من إدارة الكلية توفير الدعم اللازم لكل من الموارد المادية والبشرية للأقسام المعنية لإكمال تطبيق المواصفة والحصول على الشهادة.

٣. على إدارة الكلية المبحوثة استخدام نهج العملية والتفكير المبني على المخاطر والفرص كسياق عمل يتم اعتماده في كافة إجراءات وعمليات الأقسام.

٤. اعتماد مبدأ التوثيق الدقيق لجميع المعلومات ورقياً وإلكترونياً والعمل على تصنيفها لتسهيل عملية الرجوع إليها.

٥. استمرار التحسين والتطوير لقدرات التدريسين في مجالات التعليم المختلفة.

٦. ضرورة إشراك الجميع في عملية التصميم والتطوير للعملية التعليمية من ضمنهم الطلبة.

٧. القيام بعملية الرقابة والقياس والتحليل والتقييم بمدد زمنية يتم تحديدها وفق الضوابط والتعليمات القانونية والتنظيمية المعمول بها، وتعزيز اليات التوثيق المتبعة بمسك السجلات والمستندات والوثائق.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. بن نايف، محسن، ٢٠٢٠، الدليل الإرشادي لتطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، الرياض.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Anttila, Juhani & Jussila, Kari, 2018, Quality management in educational organizations, Academician, M.Sc. (Electrical Engineering) International Academy for Quality Aalto University, Department of Industrial Engineering and Management Rypsiukuja 4, FI-00660 Helsinki, Finland.
2. Bretaña, Rosa Mayelín Guerra; Azcuy, Fridel Julio Ramos & González, Rosalba Roque, 2020, Aplicación de la norma ISO 21001:2018 a la calidad de los programas de posgrado académico, Educación Médica Superior, Universidad de La Habana, Centro de Biomateriales. La Habana, Cuba.
3. Interational Standrd ISO21001:2018, 2018, Educational organizations/Management systems for educational organizations/Requirements with guidance for use, University of Toronto, First edition.
4. International Organization for Standardization ISO Central Secretariat, 2018, Educational organization management systems, Chemin de Blandonnet 8 Case Postale 401 CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland iso.org.
5. J. Gilbert, Douglas, 2020, ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation, International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS), VOL: 6, P.P2469-6501.
6. Kovalenko, S. M.; Romelashvili, O. S.; Zborovska, T. V.& Blagun, O. D., 2020, General Aspects of Introduction of Management Systems in Educational Organizations

in Pursuance of ISO 21001:2018, Management Economy and Quality Assurance in Pharmacy, No:4

7. TUV, 2020, ISO 21001/Management systems for educational organizations (EOMS) Benchmark and harmonise processes for enhanced education ecosystem collaboration, www.tuvsud.com/system-certification.
8. V. Silaeva, Vera; P. Semenov, Viktor & B. Zvezdova, Aleksandra, 2019, Algorithmization of Internal Quality Management Systems of Educational Organizations on the Base of International Standards, Department of Management and Quality Systems, Saint Petersburg Electrotechnical University LETI.
9. V. Silaeva, Vera & P. Semenov, Viktor, 2018, Internal Education Quality Assurance through Standardization of Educational Organization Management System, Department of Management and Quality Systems Saint Petersburg Electrotechnical University "LETI" St. Petersburg, Russia.
10. Wibisono, Eric, 2018, the new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it, Department of Industrial Engineering, University of Surabaya.