

## قياس فجوة تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018) دراسة حالة في الكلية التقنية الصحية والطبية<sup>١</sup>

أ.م.د. نداء صالح مهدي      الباحث مصطفى باسم جبار

الجامعة التقنية الوسطى - الكلية التقنية الادارية بغداد

### المستخلص :

يهدف البحث الحالي الى قياس الفجوة بين الواقع الفعلي ومتطلبات نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة ISO21001:2018 في الكلية التقنية الصحية والطبية , أذ ينطلق البحث في ان هناك مشكلات عديدة تواجه النظام التعليمي بما لا يوافر للمتعلمين والمستفيدين الدعم المناسب لتحقيق جودة مخرجات التعليم , وقد عبر عنها بتساؤلات عديدة اهمها, مامدى اهتمام الكلية بالبحوث بتطبيق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) وماهي الفجوة بين واقع نظام ادارة الكلية ومتطلبات المواصفة المذكورة؟, أعتمد منهج دراسة الحالة الذي يعتمد المعاشية الميدانية والملاحظة والمناقشة, كما أستعملت قوائم الفحص (checklist) بوصفها اداة لجمع البيانات والمعلومات, واستعملت عدد من الادوات الاحصائية لقياس الفجوة وتحليلها, وقد اظهرت النتائج ان فجوة تطبيق المواصفة (ISO21001:2018) في الكلية التقنية الصحية والطبية تبلغ (٧٦,٥%).

الكلمات الرئيسية: نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية, المواصفة الدولية (ISO21001:2018).

### Abstract:

The current research aims to measure the gap between the actual reality and the requirements of the Quality Management System in accordance with the ISO21001: 2018 Specification in the Health and Medical Technical College, as the research starts with the fact that there are many problems facing the Educational System in a way that does not Provide the Learners and the beneficiaries with adequate support to achieve the Quality of Education outcomes, and it was expressed in questions. The most important of them is, what is the interest of the researched faculty in implementing the requirements of the standard (ISO 21001: 2018)? What is the gap between the reality of the College Management System and the requirements of the mentioned standard? And information, and a number of statistical tools were used to measure and analyze the gap, and the results showed that the application gap (ISO21001: 2018) in the College of Health and Medical Technology is (76.5%).

Key words: Quality Management System for Educational Organizations, International Standard (ISO21001: 2018).

### المقدمة :

يعد موضوع نظام إدارة الجودة في مجال التعليم من الموضوعات التي تستحوذ على اهتمام المعنيين والباحثين والمتخصصين في هذا المجال بسبب الدور الذي تؤديه المؤسسات التعليمية في نشر العلم والمعرفة, ليس لخريجها فقط وانما للمجتمع ككل , وهو الهدف الاساس الذي تسعى الى تحقيقه المجتمعات للوصول الى مصافي الدول المتقدمة, مع ذلك فان المصلحة العامة تقتضي توفير خدمات التعليم بالجودة المطلوبة بهدف تحقيق الفائدة للمتعلمين والاطراف الاخرى المستفيدة , ومن هنا تظهر الحاجة الى وجود منهج لبناء نظام اداري خاص بالمؤسسات التعليمية , لذلك فان نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة (ISO21001:2018) تقدم أطارا ومنهجية عمل يمكن ان توظفها المؤسسات التعليمية لتنظيم



مواردها ووضع الإجراءات والتعليمات اللازمة لكافة عملياتها وأنشطتها , وبما يلبي حاجات المتعلمين وسوق العمل والمجتمع .  
يتكون البحث من اربع مباحث ، الأول منه سيخصص لمنهجية البحث , اما المبحث الثاني فسيتضمن الجانب النظري, وسيختص المبحث الثالث بالجانب العملي, لينتهي المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.  
**المبحث الاول / منهجية البحث**

#### أولاً: مشكلة البحث

شخص الباحث من خلال الزيارات الميدانية الاولى لقسم ضمان الجودة والاداء الجامعي في الكلية التقنية الصحية والطبية في ان هناك مشكلات عديدة تواجه النظام التعليمي, بما لا يوفر للمتعلمين والمستفيدين الدعم المناسب للتميز وتحقيق جودة مخرجات التعليم, بناء على ذلك فان عملية النهوض بواقع التعليم يتطلب تطبيق نظام متكامل لنظام إدارة الجودة لمساعدة ادارة الكلية المبحوثة في تحسين جودة مخرجاتها, لاسيما وان هناك مواصفة خاصة لادارة الجودة للمؤسسات التعليمية متمثلة بالمواصفة الدولية (ISO 21001:2018), وعليه يمكن اثاره التساؤلات للتعبير عن مشكلة البحث وكما يأتي :-

١- مامدى اهتمام الكلية المبحوثة بتطبيق متطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) ؟

٢- ماهي الفجوة بين واقع نظام ادارة الكلية ومتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) ؟

#### ثانياً: أهداف البحث

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :

١- التعرف على اهتمام ادارة الكلية بنظام ادارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018).

٢- تشخيص الفجوة بين واقع نظام ادارة الكلية الفعلي ومتطلبات المواصفة (ISO 21001:2018).

#### ثالثاً: أهمية البحث

١. يعد البحث الحالي مساهمة علمية جادة لتشخيص واقع تطبيق المواصفة الدولية (ISO 21001: 2018) في الكلية المبحوثة .
٢. سيسهم البحث في زيادة مستوى أدراك العاملين للكلية التقنية الصحية والطبية لأهمية تبني المواصفة الدولية (ISO 21001:2018) لما لها من تأثير فعلي على بناء نظام إداري فاعل يلبي متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين .
٣. سيسهم البحث في تقديم أدلة رقمية واقعية مستوحاة من واقع التشخيص الفعلي لادارة الكلية من اجل تحسين مخرجاتها التعليمية والبحثية.

#### رابعاً : منهج البحث

سيعتمد منهج دراسة الحالة (Case Study) , وذلك لانه المنهج الملائم لتحقيق اهداف البحث، اذ انه يتجه الى جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة المدروسة, من خلال المعيشة الميدانية بقصد الوصول الى الحقائق العلمية.

#### خامساً: حدود البحث

١. الحدود المكانية: اختيرت الكلية التقنية الصحية والطبية موقعاً لإجراء البحث .
٢. الحدود الزمانية : أعتمدت مدة إنجاز البحث من (٢٠٢٠/٥/٢٠) ولغاية (٢٠٢٠/٧/٢١).

#### سادساً : اساليب جمع وتحليل البيانات وإستخراج النتائج

جرى اعداد قوائم الفحص بناءا على متطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) وأعتماد المقياس السباعي (Likert) لتشخيص مستوى التطبيق والتوثيق في الكلية التقنية الصحية والطبية للحصول على الدقة المطلوبة, وجرى الاعتماد على المشاهدة الفعلية للباحثين وعلى الأدلة لأثبات والتأكد من صحة المعلومات, وقد حددت اوزان المقياس من (0-6) , من ثم تحليل البيانات بشكل كمي وتفسير النتائج, ويوضح الجدول (١) فقرات المقياس السباعي واوزانه .

#### جدول (١)

المقياس السباعي لتحديد درجة التطابق مع المواصفة القياسية



| مطبق كلياً موثق كلياً | مطبق كلياً موثق جزئياً | مطبق كلياً غير موثق | مطبق جزئياً موثق كلياً | مطبق جزئياً موثق جزئياً | مطبق جزئياً غير موثق | غير مطبق غير موثق |
|-----------------------|------------------------|---------------------|------------------------|-------------------------|----------------------|-------------------|
| 6                     | 5                      | 4                   | 3                      | 2                       | 1                    | 0                 |

المصدر: الخطيب, سمير كامل, (٢٠٠٨), ادارة الجودة الشاملة والايزو- مدخل معاصر, دار المرتضى للنشر, بغداد, ٣٢٦ .

استعملت المعادلات التالية لاستخراج النسبة المئوية لمدى المطابقة وحجم الفجوة وكما يأتي :

أ- 
$$\text{الوسط الحسابي المرجح} = \frac{(\text{الأوزان} \times \text{تكراراتها})}{\text{مجموع التكرارات}} \dots\dots\dots (١)$$

ب- 
$$\text{النسبة المئوية لمدى المطابقة} = \frac{\text{الوسط الحسابي المرجح}}{\text{اعلى درجة في المقياس}} \dots\dots\dots (٢)$$

ت- 
$$\text{حجم الفجوة} = 1 - \text{النسبة المئوية لمدى المطابقة} \dots\dots\dots (٣)$$

#### المبحث الثاني / الجانب النظري للبحث

##### أولاً : مفهوم وتطور المواصفة العالمية (ISO 21001: 2018) :-

تعد المواصفة (ISO21001:2018) أحدث المواصفات المنشورة لادارة الجودة للمؤسسات التعليمية , وتسمى "بأنظمة الإدارة للمؤسسات التعليمية - المتطلبات مع إرشادات للتطبيق".

تمثل المواصفة ( ISO21001:2018) أداة إدارة مشتركة للمؤسسات التعليمية والتدريب التي تقدم المنتجات والخدمات التعليمية لتلبية إحتياجات المتعلمين والمستفيدين الآخرين بشكل أكثر فاعلية (onda & etal, 2018:15).

يمكن تطبيق المواصفة على جميع المنظمات التعليمية التي توافر المعلومات للمتعلمين من خلال التعليم أو التدريب أو البحث, مما يسهل التفاعل بين أنظمة إدارة المؤسسات التعليمية والمتعلمين و جميع الأطراف المعنية الأخرى.

تتوافق المواصفة (ISO21001) مع مواصفات نظم الإدارة الأخرى التي تصدرها منظمة (ISO) على سبيل المثال نظام إدارة الجودة و نظام إدارة البيئية ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وغيرها , وعليه يمكن تطبيق نظام إدارة متكامل

للجودة بالمؤسسات التعليمية (Comert & et al, 2019:103).

تبنت المؤسسات التعليمية أجزاء من سلسلة إصدارات ISO لاسيما نظام إدارة الجودة (ISO9001) , إلا ان إصدار مواصفة خاصة بإدارة المؤسسات التعليمية (ISO21001) يعد خطوة مهمة نحو المواصفات المستقبلية لأنظمة التعليم

و ضمان الجودة المرتبطة بها (Baydoun & Hillman, 2019:82) .

لقد أدرك المعنيون أن المصطلحات العامة في نظام إدارة الجودة ISO9001 واضحة للشركات الصناعية, بينما هي غامضة في الممارسات التعليمية , على سبيل المثال , مصطلحات "الزبون" و "صاحب المصلحة" والتي يمكن تبادلها في

سياق التعليم, اذ يمكن ان ينظر الى المتعلمين بوصفهم زبائن للتعليم , لاسيما الذين يدفعون رسوم او اقساط , كما يمكن النظر ايضا الى الشركات الصناعية على اساس إنها الزبائن الفعليين للتعليم الاكاديمي لأنهم هم المستفيدون من "منتج"

التعليم ومخرجاته (Wibisono, 2018 :3).

تؤكد المواصفة على ضرورة تحديد الأهداف والمتطلبات والرغبات للأطراف المهتمة في تقديم الخدمات التعليمية أو التكليف بها , فكلما كانت ملائمة لمتطلباتهم فانه سيجري تزويدهم بالدعم الذي يحتاجون اليه في تقديم أحتياجاتهم واهدافهم

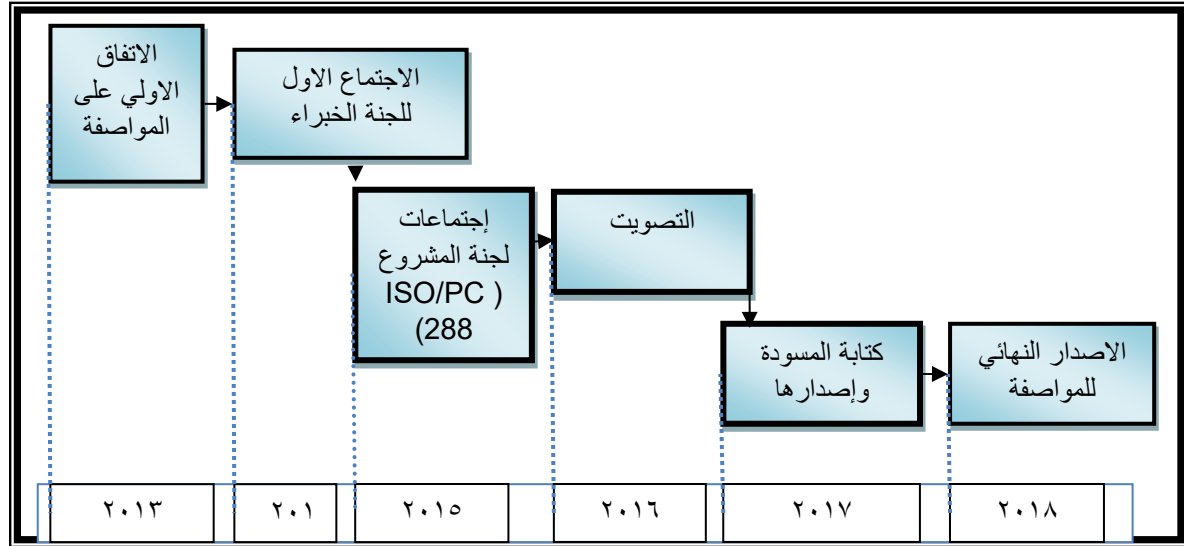
التعليمية. لذلك على المؤسسة استشارة الاطراف المهتمة لتحديد الكيفية التي يتوقع بها تطوير المهارات والكفاءة والوعي وكل ما يعد من مؤشرات النجاح لخدمة التعليم و التعلم (Pankina, 2015:396)

أن أول اتفاق على مسودة المواصفة (ISO21001) كان في أيلول من سنة ٢٠١٣ , وجرى عقد أول أجتتماع من قبل لجنة المشروع (Project Committee) ISO / PC 288 في أيلول سنة ٢٠١٤ من قبل مجموعة من الخبراء عبر القطاعات

الدولية (WG1) التي تعمل في إطار لجنة المشروع ISO /PC 288 لأنظمة إدارة المؤسسات التعليمية - المتطلبات مع إرشادات للاستخدام (iso.org, 2018), شارك ستة وثمانون خبيراً من ٣٩ هيئة تقييس وطنية في تطوير المواصفة , مع

إضافة مشاركة من المؤسسات المهتمة من مختلف القطاعات التعليمية وأستمرت فرق العمل واللجان بوضع أساسيات المواصفة حتى عام ٢٠١٧ , إذ جرى كتابة المسودة الاخيرة للمواصفة و الاتفاق على صدورها في أيار من سنة

٢٠١٨ (Martins, 2018:19). والشكل (١) يوضح مراحل صدور المواصفة.



الشكل (١) تطور المواصفة الدولية (ISO21001:2018)

Source: [www.iso.org/iso21001](http://www.iso.org/iso21001)

إعداد الباحثين بالاستناد الى

#### ثانياً: فوائد تطبيق متطلبات المواصفة (ISO 21001:2018) :-

أن تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية له تأثير إيجابي وبحقق العديد من الفوائد لها وكما يأتي:  
(Tohet & (de Melo & et al, 2020:4) (Comert & et al,2019 :103) (Latchem,2017:٤٦) (Cahyono,2020:177)

١. ضمان مواءمة الأنشطة المؤسسية مع سياسات المؤسسة التعليمية ورسالتها التعليمية ورؤيتها والأهداف وخطط العمل .
٢. التعليم الشامل والمتساوي للجميع .
٣. تسهيل التعلم الذاتي وفرص التعلم مدى الحياة .
٤. المزيد من التعلم الشخصي والاستجابة الفعالة للمتعلمين عن بعد والمتعلمين ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة .
٥. عمليات وأدوات تقييم متسقة لإثبات وتعزيز الكفاءة والفاعلية .
٦. زيادة موثوقية المؤسسة التعليمية .
٧. أداة للمؤسسات التعليمية لإثبات أنها تتبع ممارسات فاعلة لإدارة الجودة .
٨. ثقافة التطوير والتحسين المؤسسية .
٩. مواءمة المعايير الوطنية والخاصة في إطار دولي .
١٠. مشاركة واسعة من الأطراف المعنية.
١١. تحفيز التميز والابتكارات.

#### ثالثاً: مبادئ نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية على وفق المواصفة (ISO 21001:2018) :-

يعتمد نظام إدارة الجودة لمؤسسات التعليم على عدد من المبادئ التي ينبغي الأخذ بها من قبل هذه المؤسسات عند تبنيها النظام وهي كما يأتي: (ISO21001,2018:39-48) (Vasilevskyi,2019:25) (Camilleri,2017:4) (Kohl,2020:١١٦)

- ١- التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين ٢- القيادة البصيرة ٣- مشاركة العاملين ٤- منهجية العملية ٥- التحسين ٦- اتخاذ القرارات القائمة على الأدلة ٧- إدارة العلاقات ٨- المسؤولية الاجتماعية ٩- إمكانية الوصول والانصاف ١٠ - السلوك الأخلاقي في التعليم ١١- أمن البيانات وحمايتها .

#### رابعاً : دورة PDCA ( خطط , نفذ , أفحص , حسن ) للتحسين المستمر :-

الترويج لدورة (PDCA)(Plan-Do-Check-Act)، المعروفة أيضاً باسم دورة Deming نسبة الى رائد الجودة المعروف W. Edwards Deming ، هي نموذج التحسين المستمر للعمليات والخدمات والمنتجات التعليمية والتي تتكون



من أربع مراحل، أذ إنها دورة مستمرة تؤدي إلى التحسين وتقرب المؤسسة من تحقيق أهدافها وهي كما يأتي:

(Mohammed & et al , 2016 :10)

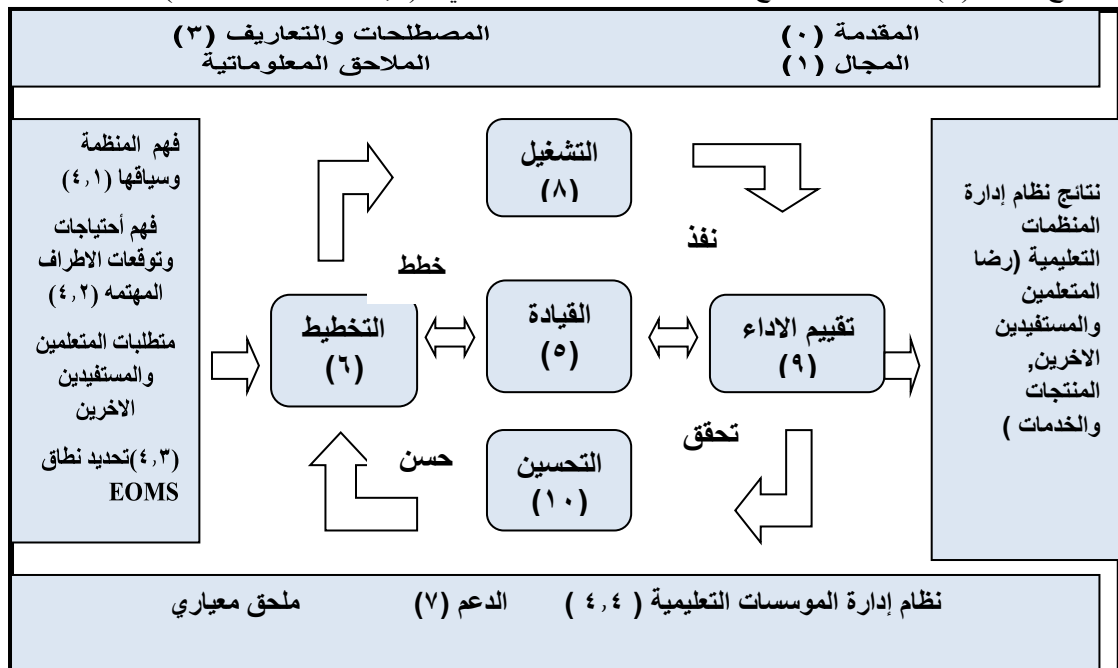
١- **التخطيط Plan** : تحديد أهداف النظام وعملياته والموارد اللازمة لتحقيق النتائج وفقاً لمتطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين وسياسات المؤسسة وتحديد المخاطر والفرص ومعالجتها .

٢- **نفذ Do** : تنفيذ ما جرى تخطيطه .

٣- **التحقق Check** : مراقبة العمليات والمنتجات والخدمات وقياسها ومقارنتها أستاذنا إلى السياسات والأهداف والمتطلبات والأنشطة المخطط لها والإبلاغ عن النتائج

٤- **حسن Act** : اتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحسين الأداء.

عند اكتمال جميع هذه المراحل واستيفائها بالكامل ، فإن جميع الأعمال أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات الموحدة ستستمر في التحسن ، وبالتالي فإن دورة PCDA يجري تكرارها ليكون المنتج مناسباً دائماً ويلبي متطلبات سوق العمل (Hanh,2019: 525), يمكن تطبيق دورة التحسين المستمر على نظم إدارة المؤسسات التعليمية وجميع عملياتها ويوضح الشكل (٢) كيف يمكن تجميع البنود من ٤ إلى ١٠ وكما يأتي : (ISO 21001:2018,1)



شكل (٢) تطبيق دورة التحسين المستمر (PDCA) على نظم إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وجميع عملياتها

Source: Project Committee PC/288, (2018), " **Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use**" INTERNATIONAL STANDARD ISO 21001, Publishing in Switzerland, p:7.

#### خامساً: متطلبات المواصفة القياسية الدولية ( ISO 21001 : 2018 ) :-

تتضمن المواصفة القياسية الدولية (ISO ٢١٠٠١:٢٠١٨) عشر متطلبات رئيسة ، وسنحاول في هذه الفقرة عرض لإهم متضمناتها وكما يأتي :

١- **المتطلب الاول : المجال (Scope)** : تحدد المواصفة متطلبات نظام الإدارة للمؤسسات التعليمية (EOMS) عندما تكون المؤسسة:

- أ- بحاجة إلى إثبات قدرتها على دعم اكتساب وتطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث.
- ب- تهدف إلى تعزيز إرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين من خلال التطبيق الفاعل لنظام الإدارة التعليمية ، بما في ذلك عمليات تحسين النظام وضمان التوافق مع متطلبات المتعلمين والمستفيدين الآخرين.



جميع متطلبات المواصفة ( ISO 21001:2018 ) عامة وقابلة للتطبيق على أي منظمة تستخدم منهجاً دراسياً لدعم تطوير الكفاءة من خلال التدريس أو التعلم أو البحث ، بغض النظر عن نوع أو حجم أو طريقة التسليم.

تتطبق هذه المواصفة على المؤسسات التعليمية التي لا يتمثل نشاطها الأساسي في التعليم فقط، مثل أقسام التدريب المهني.

٢- **المتطلب الثاني : المراجع المعيارية (Normative references) :** لا توجد مراجع معيارية في هذا الوثيقة  
٣- **المتطلب الثالث : المصطلحات والتعاريف (Terms and definitions) :** تتضمن كافة التعاريف والمصطلحات الواردة هذه المواصفة ويمكن الرجوع الى نص المواصفة للتعرف عليها.

٤- **المتطلب الرابع : سياق المنظمة (Context of the organization) :** يتضمن (٤) متطلبات فرعية , تختص بفهم تحديات البيئة التعليمية التي تؤثر على استراتيجية المؤسسة ومسؤوليتها الاجتماعية وهدفها وغرضها, وبعد السياق الإطار الذي يحدد شروط المجال لنظم إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية , فإن تحديد سياق المؤسسة أمراً حاسماً ولا غنى عنه لفهم احتياجات وتوقعات جميع الأطراف المهمة وينبغي أن يكون لدى المؤسسة عمليات وأدوات لتحديد وتحليل سياقها.

٥- **المتطلب الخامس : القيادة (Leadership) :** يتضمن (٣) متطلبات فرعية , تختص برسم السياسة التعليمية والادوار التنظيمية وتحديد المسؤوليات والصلاحيات وإثبات قدرة الادارة العليا في المؤسسة التعليمية على القيادة والالتزام والمساءلة.  
٦- **المتطلب السادس : التخطيط (Planning) :** يتضمن (٣) متطلبات فرعية , تختص بمراعاة المخاطر والفرص سواء بالمؤسسة التعليمية او الاطراف المهمة وتحديد كيفية التعامل مع هذه المخاطر.

٧- **المتطلب السابع : الدعم (Support) :** يتضمن (٥) متطلبات فرعية , تختص في جميع ما يتعلق بالموارد والكفاءة والتنوعية والاتصال والمعلومات الموثقة من سجلات ووثائق.

٨- **المتطلب الثامن : التنفيذ (Operation) :** يتضمن (٧) متطلبات فرعية , تختص بالعمليات الداخلية والخارجية, ويبدأ بفقرة التخطيط والمراقبة التشغيلية ومتطلبات المنتجات والخدمات التعليمية وما يتطلب من تواصل مع المتعلمين والمستفيدين لمعرفة متطلباتهم واحتياجاتهم ومراجعتها, وما يستلزم ذلك من إجراء عمليات التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات التعليمية لضمان توافرها, فضلاً عن وضع ضوابط للمنتجات والخدمات المقدمة من خارج المؤسسة, ولكي يبدأ التشغيل الفعلي لابد من تقديم المنتجات والخدمات التعليمية والسيطرة عليها وضبط اي حالات قد تحصل في المخرجات التعليمية غير المطابقة .

٩- **المتطلب التاسع : تقييم الاداء (Performance evaluation) :** يتضمن هذا المتطلب (٣) متطلبات فرعية , تختص في عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتقييم وعمليات التدقيق الداخلي ومراجعة الادارة للتأكد من التطابق مع متطلبات نظام إدارة الجود للمؤسسة التعليمية.

١٠- **المتطلب العاشر : التحسين (Improvement) :-** يتضمن (٣) متطلبات فرعية , تضمن إجراءات التحسين التصحيحية لحالات عدم المطابقة في نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية, فضلاً عن التحسين المستمر وفرص التحسين. ويمكن توضيح متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) في الجدول (٢) الاتي :-

جدول (٢) متطلبات المواصفة الرئيسية والفرعية لنظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفقاً للمواصفة

(ISO21001:2018)

| المتطلب | ISO   | المتطلب                                  | ISO  |
|---------|-------|--|--|
|         | ٨,٢,١ | تمهيد                                    | تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية        |
|         | ٨,٢,٢ | المقدمة                                  | تحديد متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية        |
|         | ٨,٢,٣ | المجال                                   | التغييرات في متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية |
|         | ٨,٣   | المراجع المعيارية                        | تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية         |
|         | ٨,٣,١ | المصطلحات والتعاريف                      | عام  |
| ٤       | ٨,٣,٢ | سياق المؤسسة                             | تخطيط التصميم والتطوير                           |
| ٤,١     | ٨,٣,٣ | فهم المؤسسة وسياقها                      | مدخلات التصميم والتطوير                          |
| ٤,٢     | ٨,٣,٤ | فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية     | ضوابط التصميم والتطوير                           |
| ٤,٣     | ٨,٣,٥ | تحديد نطاق نظام إدارة المنظمات التعليمية | مخرجات التصميم والتطوير                          |



|   |          |   |       |
|---|----------|---|-------|
| تغييرات التصميم والتطوير                              | ٨,٣,٦    | نظام إدارة المنظمات التعليمية (EOMS)              | ٤,٤   |
| التحكم في العمليات والمنتجات والخدمات المقدمة خارجياً | ٨,٤      | القيادة   | ٥     |
| عام   | ٨,٤,١    | القيادة والالتزام                                 | ٥,١   |
| نوع ومدى السيطرة                                      | ٨,٤,٢    | عام   | ٥,١,١ |
| معلومات لمقدمي الخدمات الخارجيين                      | ٨,٤,٣    | التركيز على المتعلمين والمستفيدين الآخرين         | ٥,١,٢ |
| تقديم المنتجات والخدمات التعليمية                     | ٨,٥      | متطلبات إضافية لسياسة تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة | ٥,١,٣ |
| مراقبة تسليم المنتجات والخدمات التعليمية              | ٨,٥,١    | السياسة التعليمية                                 | ٥,٢   |
| التعريف والتتبع                                       | ٨,٥,٢    | تطوير السياسة                                     | ٥,٢,١ |
| الممتلكات الخاصة بالأطراف المعنية                     | ٨,٥,٣    | توصيل السياسة                                     | ٥,٢,٢ |
| الحفظ   | ٨,٥,٤    | الأدوار والمسؤوليات والسلطات التنظيمية            | ٥,٣   |
| حماية وشفافية بيانات المتعلمين                        | ٨,٥,٥    | التخطيط   | ٦     |
| التحكم في التغييرات في المنتجات والخدمات التعليمية    | ٨,٥,٦    | إجراءات معالجة المخاطر والفرص                     | ٦,١   |
| إطلاق المنتجات والخدمات التعليمية                     | ٨,٦      | أهداف التنظيم التربوي والتخطيط لتحقيقها           | ٦,٢   |
| مراقبة المخرجات التعليمية غير المطابقة                | ٨,٧      | تخطيط التغييرات                                   | ٦,٣   |
| تقييم الأداء  | ٩        | الدعم   | ٧     |
| المراقبة والقياس والتحليل والتقييم                    | ٩,١      | الموارد   | ٧,١   |
| عام   | ٩,١,١    | عام   | ٧,١,١ |
| إرضاء المتعلمين والمستفيدين الآخرين والموظفين         | ٩,١,٢    | الموارد البشرية                                   | ٧,١,٢ |
| الاحتياجات الأخرى للرصد والقياس                       | ٩,١,٣    | المرافق   | ٧,١,٣ |
| طرق المراقبة والقياس والتحليل والتقييم                | ٩,١,٤    | بيئة تشغيل العمليات التعليمية                     | ٧,١,٤ |
| التحليل والتقييم                                      | ٩,١,٥    | رصد وقياس الموارد                                 | ٧,١,٥ |
| المراجعة الداخلية                                     | ٩,٢      | المعرفة التنظيمية                                 | ٧,١,٦ |
| مراجعة الإدارة  | ٩,٣      | الكفاءة   | ٧,٢   |
| عام   | ٩,٣,١    | عام   | ٧,٢,١ |
| مدخلات مراجعة الإدارة                                 | ٩,٣,٢    | المتطلبات الإضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة   | ٧,٢,٢ |
| نتائج مراجعة الإدارة                                  | ٩,٣,٣    | الوعي   | ٧,٣   |
| التحسين   | ١٠       | التواصل   | ٧,٤   |
| عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية                     | ١٠,١     | عام   | ٧,٤,١ |
| التحسين المستمر                                       | ١٠,٢     | أغراض الاتصال                                     | ٧,٤,٢ |
| فرص التحسين   | ١٠,٣     | ترتيبات الاتصال                                   | ٧,٤,٣ |
| الملاحق   |          | المعلومات الموثقة                                 | ٧,٥   |
| (معياري) متطلبات إضافية لتعليم الطفولة المبكرة        | الملحق أ | عام   | ٧,٥,١ |



|       |  |           |  |
|-------|--|-----------|--|
| ٧,٥,٢ | إنشاء وتحديث   | الملحق ب  | (إعلامي) مبادئ EOMS  |
| ٧,٥,٣ | التحكم في المعلومات الموثقة                                      | الملحق ج  | (إعلامي) تصنيف الجهات المعنية في المنظمات التعليمية        |
| ٨     | التشغيل  | الملحق د  | (إعلامي) إرشادات للتواصل مع الأطراف المعنية                |
| ٨,١   | التخطيط والمراقبة التشغيلية                                      | الملحق هـ | (إعلامي) العمليات والتدابير والأدوات في المنظمات التعليمية |
| ٨,١,١ | عام  | الملحق F  | (إعلامي) مثال لرسم الخرائط على المعايير الإقليمية          |
| ٨,١,٢ | التخطيط التشغيلي المحدد والسيطرة على المنتجات والخدمات التعليمية | الملحق ز  | (إعلامي) اعتبارات الصحة والسلامة للمؤسسات التعليمية        |
| ٨,١,٣ | المتطلبات الإضافية لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة                  |           |  |
| ٨,٢   | متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية                              |           |  |

المصدر: اعداد الباحث بالاستناد الى المواصفة القياسية ISO 21001:2018

#### المبحث الثالث / الجانب العملي

##### أولاً: نبذة عن الكلية التقنية الصحية والطبية

الكلية التقنية الصحية والطبية / بغداد إحدى تشكيلات الجامعة التقنية الوسطى تأسست في عام ١٩٩٥ وتهدف إلى تخريج ملاك صحي وطبي في مختلف الاختصاصات الصحية، وتمنح شهادة (بكالوريوس تكنولوجيا طبية للأقسام العلمية كـ...) وتضم العديد من العيادات الطبية الاستشارية منها عيادة التقنيات البصريا و عيادة التقنيات الاسنان و عيادة السونار والاشعة. وتضم أيضاً العديد من المختبرات العلمية وعددها (٢٤) مختبر للأقسام العلمية كما تضم قاعة للكتب بكافة الاختصاصات الطبية والإنسانية المساعدة للمناهج التعليمية وقاعة للمطالعة وقاعة للمكتبة الالكترونية لمساعدة الطلبة على برنامج هيناري ولتزويدهم بالإصدارات والأبحاث والكتب الحديثة، وجرى افتتاح المكتبة الافتراضية والتي تقوم بتسجيل المنتسبين والتدريسين بلقب أستاذ وأستاذ مساعد ومساعدة طلبة الدراسات العليا في كتابة بحوثهم.

##### رؤية الكلية

ان تتبوأ كلية التقنيات الصحية والطبية مكانة علمية متفردة في الوسط العلمي الأكاديمي محلياً وعربياً وتؤدي دوراً تطبيقياً فاعلاً ومؤثراً في الميدان التقني والصحي والطبي، ملية بذلك حاجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل .

##### رسالة الكلية

تقديم تعليم تقني متميز قادر على تشخيص صحة المجتمع وتحليل طبيعة امراضه المزمنة والسريرية، سعيًا من كل ذلك إلى دعم وجهة نظر بصيرة علميا، لا تستسلم لأي محاولة تخديرية لطموحات الشباب الواعد.

##### ثانياً: عرض وتحليل نتائج المواصفة القياسية (ISO21001:2018)

تتضمن هذه الفقرة عرض نتائج قوائم الفحص وتحليلها عن واقع الكلية المبحوثة ومستوى تطبيقها لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018)، وبما ان المتطلبات الثلاثة الاولى للمواصفة عامة، فاننا سنعمل على قياس المتطلبات السبعة الاخرى المتمثلة ب (سياق المؤسسة , القيادة , التخطيط , الدعم , التشغيل , تقييم الاداء , التحسين) والتي تعكس المضمون الفعلي للتطبيق. وفيما يأتي نتائج تقييم نظام إدارة الجودة للكلية التقنية الصحية والطبية وفقا لمتطلبات المواصفة (ISO21001:2018) وكما يأتي :

##### ١ - المتطلب الرابع : سياق المؤسسة

جدول (٣) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب سياق المؤسسة

| ت | رقم المتطلب | اسم المتطلب         | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|---|-------------|---------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| ١ | ٤,١         | فهم المؤسسة وسياقها | 5                    | %83.33                  | %16.67         |



|   |     |  |      |        |        |
|---|-----|--|------|--------|--------|
| ٢ | ٤,٢ | فهم حاجات وتوقعات الاطراف المهمة         | 3.33 | 55.5%  | 44.5%  |
| ٣ | ٤,٣ | تحديد مجال نظام إدارة المنظمات التعليمية | 2.5  | 41.67% | 58.33% |
| ٤ | ٤,٤ | نظام إدارة المنظمات التعليمية            | 0.86 | 14.33% | 85.67% |
| ٥ | ٤   | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب سياق المؤسسة | 2.92 | 48.71% | 51.29  |

يوضح الجدول (٣) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب سياق المؤسسة وكما يأتي:  
يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٣) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الرابع) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (٢,٩٢) من اصل (٦) درجات، وبنسبة مطابقة (٤٨,٧١٪)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٥١,٢٩٪)، يعود ذلك الى :

١. تتبنى الكلية مصفوفة (SWOT) من أجل تحليل بيئتها الداخلية والخارجية، كما يجري مراجعة وتحديث المعلومات المتعلقة بهذه القضايا بشكل سنوي .
٢. لا تمتلك الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام إدارة المؤسسات التعليمية على وفق المواصفة (ISO21001:2018).

## ٢ - المتطلب الخامس : القيادة

يوضح الجدول (٤) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب القيادة وكما يأتي :  
جدول (٤) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب القيادة

| ت | رقم المتطلب | اسم المتطلب                            | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|---|-------------|--|----------------------|-------------------------|----------------|
| ٦ | ٥,١         | القيادة والالتزام                      | 1                    | 16.6%                   | 83.3%<br>3     |
| ٧ | ٥,٢         | السياسة التعليمية                      | 0                    | 0%                      | 100%           |
| ٨ | ٥,٣         | الادوار التنظيمية والمسؤوليات والسلطات | 1.57                 | 26.1%                   | 73.8%<br>3     |
| ٩ | ٥           | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب القيادة    | 0.86                 | 14.2%                   | 85.7%<br>2     |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٤) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الخامس) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (٠,٨٦) من اصل (٦) درجات، وبنسبة مطابقة (١٤,٢٨٪)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٨٥,٧٢٪)، يعود ذلك الى :

١. عدم وجود سياسة موثقة خاصة بالكلية تتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) او اي نظام من انظمة الإدارة التي تصدر عن المؤسسة الدولية للتقييس (ISO).
٢. ضعف دعم الادارة العليا لتبني طرائق سليمة لإشراك ودعم العاملين للمساهمة في فاعلية نظام إدارة الجودة للمؤسسة التعليمية والذي يعد من مسؤوليتها الاساسية.

## ٣ - المتطلب السادس : التخطيط

يوضح الجدول (٥) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التخطيط وكما يأتي :  
جدول (٥) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التخطيط

| ت  | رقم المتطلب | اسم المتطلب                               | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|---|----------------------|-------------------------|----------------|
| ١٠ | ٦,١         | اجراءات لمعالجة المخاطر والفرص            | 0.33                 | 5.5%                    | 94.5%          |
| ١١ | ٦,٢         | أهداف المؤسسة التعليمية والتخطيط لتحقيقها | 2.67                 | 44.5%                   | 55.5%          |



|    |     |                                     |      |            |            |
|----|-----|-------------------------------------|------|------------|------------|
| ١٢ | 6.3 | التخطيط للتغييرات                   | 0.5  | %8.33      | %91.6<br>7 |
| ١٣ | ٦   | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب التخطيط | 1.17 | %19.4<br>4 | %80.5<br>6 |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٥) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (السادس) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (١,١٧) من اصل (٦) درجات وبنسبة مطابقة (٩٤,٤٩٪)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٨٠,٥٦٪) ويعود ذلك الى :

١. تضع الكلية مجموعة من الخطط السنوية التي تتضمن (خطة القبول، خطة البحثية، خطة المؤتمرات والندوات) كما يجري تحديد مدتها الزمنية والمسؤولين عنها .
٢. لا توجد آلية موثقة للمخاطر والفرص بشكل يتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).

#### ٤ - المتطلب السابع : الدعم

يوضح الجدول (٦) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب الدعم وكما يأتي :

جدول (٦) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب الدعم

| ت  | رقم المتطلب | اسم المتطلب                       | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| ١٤ | ٧,١         | الموارد                           | 2.07                 | %34.5                   | %65.5          |
| ١٥ | ٧,٢         | الكفاءة                           | 1.67                 | %27.8<br>3              | %72.1<br>7     |
| ١٦ | ٧,٣         | الوعي                             | 1                    | %16.6<br>7              | %83.3<br>3     |
| ١٧ | ٧,٤         | الاتصال                           | 1.8                  | %30                     | %70            |
| ١٨ | ٧,٥         | المعلومات الموثقة                 | 1.72                 | %28.6<br>7              | %71.3<br>3     |
| ١٩ | ٧           | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب الدعم | 1.65                 | %27.5<br>3              | %72.4<br>7     |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٦) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (السابع) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (١,٦٥) من اصل (٦) درجات، وبنسبة مطابقة (٢٧,٥٣٪)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٧٢,٤٧٪)، ويعود ذلك الى :

١. عدم وجود إجراءات تحافظ على الملكية الفكرية أو زيادة الوعي بقوانين الملكية الفكرية وبإهمية احترامها وتطبيقها .
٢. تدعم وتنبئ الكلية تشكيل فرق (اللجان) لمتابعة مهام وتحقيق أهداف الجودة , كما تدعم تطوير عاملها من خلال زجهم في دورات تدريبية يقيمها مركز التعليم المستمر على مدار السنة لتطوير امكانياتهم .

#### ٥ - المتطلب الثامن : التشغيل

يوضح الجدول (٧) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التشغيل وكما يأتي :

جدول (٧) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التشغيل

| ت  | رقم المتطلب | اسم المتطلب                         | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| ٢٠ | ٨,١         | التخطيط والضبط التشغيلي             | 3                    | %50                     | %50            |
| ٢١ | ٨,٢         | متطلبات المنتجات والخدمات التعليمية | 2.25                 | %37.5                   | %62.5          |



|    |     |   |      |       |       |
|----|-----|---|------|-------|-------|
| ٢٢ | 8.3 | تصميم وتطوير المنتجات والخدمات التعليمية                          | 2.37 | %39.5 | %60.5 |
| ٢٣ | 8.4 | المراقبة على العمليات والمنتجات والخدمات التعليمية المقدمة خارجيا | 1.18 | %19.6 | %80.3 |
| ٢٤ | 8.5 | تقديم المنتجات والخدمات التعليمية                                 | 2.84 | %47.3 | %52.6 |
| ٢٥ | 8.6 | أطلاق المنتجات والخدمات التعليمية                                 | 3.33 | %55.5 | %45.5 |
| ٢٦ | 8.7 | ضبط المخرجات التعليمية غير المطابقة                               | 2    | %33.3 | %66.6 |
| ٢٧ | ٨   | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب التشغيل                               | 2.42 | %40.3 | %59.6 |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٧) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (الثامن) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (٢,٤٢) من اصل (٦) درجات، وبنسبة مطابقة (٤٠,٣٣)٪، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٥٩,٦٧)٪، يعود ذلك الى :

١. لا توثق الكلية ماهي العمليات اللازمة للتخطيط والتنفيذ الفاعل والسيطرة على عملية الخدمة التعليمية التي يمكن ان تشمل هذه الوثائق على العقود والمواصفات والاجراءات وتعليمات العمل .
٢. تتبنى الكلية خطة عمل مستمرة ومحدثة لتحديث وتصحيح المناهج وبصورة سنوية كما انها تنظر في خطتها الى مراحل العملية المطلوبة والترابط بين المراحل الدراسية، فضلا عن ذلك تحدد المسؤوليات والصلاحيات التي تتعلق بالتصميم والتطوير، كذلك تاخذ بالإعتبار الاحتياجات من الموارد من مرافق امانة وتوافر المختبرات وتوضع خطة عمل ملائمة لذلك .

#### ٦ - المتطلب التاسع : تقييم الاداء

يوضح الجدول (٨) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب تقييم الاداء وكما يأتي :

جدول (٨) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب تقييم الاداء

| ت  | رقم المتطلب | اسم المتطلب                              | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|--|----------------------|-------------------------|----------------|
| ٢٨ | ٩,١         | المراقبة والقياس والتحليل والتقييم       | 2.33                 | %38.8                   | %61.1          |
| 29 | ٩,٢         | التدقيق الداخلي                          | 0                    | %0                      | %100           |
| 30 | ٩,٣         | المراجعة الادارية                        | 0.25                 | %4.17                   | %95.8          |
| 31 | ٩           | المعدل الكلي لمتطلبات متطلب تقييم الاداء | 0.86                 | %14.3                   | %85.6          |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٨) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (التاسع) فقد حققت الكلية وسطا حسابيا قدرة (٠,٨٦) من اصل (٦) درجات، وبنسبة مطابقة (١٤,٣٣)٪، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (٨٥,٦٧)٪، يعود ذلك الى :

١. تتبنى الكلية طريقة للتعامل مع الشكاوي والطعون والمقترحات، ألا انه لا توجد آلية موثقة وواضحة للتحقيق والرد واغلاق الشكاوي والطعون، فضلا عن حلها .
٢. تتبنى الكلية وسائل واساليب مناسبة للاعتماد عليها لمراقبة وقياس رضا المتعلمين، على سبيل المثال استبيان اداء المتعلمين عن المادة وطرائق تدريسها للحصول على المعلومات لمراجعتها .

#### ٧ - المتطلب العاشر: التحسين

يوضح الجدول (٩) نتائج تحليل قائمة الفحص لمتطلب التحسين وكما يأتي :

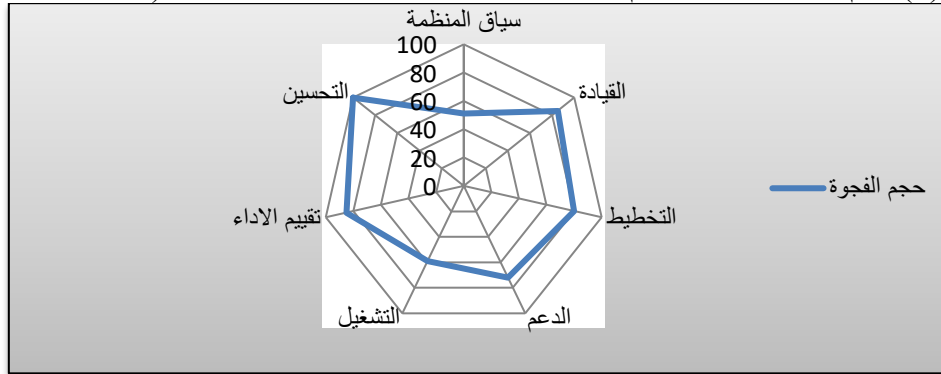


جدول (٩) نتائج قائمة الفحص المتعلقة بمتطلب التحسين

| ت  | رقم المتطلب | اسم المتطلب                       | الوسط الحسابي المرجح | النسبة المئوية للمطابقة | حجم الفجوة (%) |
|----|-------------|-----------------------------------|----------------------|-------------------------|----------------|
| 32 | ١٠,١        | الاجراءات التصحيحية لعدم المطابقة | 0                    | %0                      | %100           |
| 33 | ١٠,٢        | التحسين المستمر                   | 0                    | %0                      | %100           |
| 34 | ١٠,٣        | فرص التحسين                       | 0                    | %0                      | %100           |
| ٣5 | ١٠          | المعدل الكلي لبنود متطلب التحسين  | 0                    | %0                      | %100           |

يتضح من خلال نتائج قائمة الفحص في الجدول (٩) مستوى التطبيق والتوثيق الفعلي للمتطلب (العاشر) لم تحقق الكلية اي مستوى للمطابقة والتوثيق، اذ كانت نسبة المطابقة (%٠)، مما يشير الى وجود فجوة بنسبة (%١٠٠)، يعود ذلك الى :  
١. عدم وجود برنامج تدقيق داخلي في الكلية مما نتج عنه عدم العثور على حالات عدم المطابقة التي يمكن ان تحدث في خطط التدريب او اداء العاملين والمتعلمين والمواد والخدمات التي يجري تقديمها للمؤسسة التعليمية .

يوضح الشكل (٣) حجم الفجوة لمتطلبات نظام ادارة الجودة للمؤسسة التعليمية وفقا للمواصفة (ISO21001:2018)



الشكل (٣) حجم الفجوة لمتطلبات نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018) / في الكلية التقنية الصحية والطبية  
المصدر : اعداد الباحث

#### المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

سيعرض هذا المبحث اهم الاستنتاجات التي توصل اليها البحث مع اهم التوصيات وكما ياتي:

##### اولا : الاستنتاجات

١. تهتم الكلية بالقضايا المتعلقة بتوجهها الاستراتيجي كما انها تتبنى مصفوفة (SWOT) من اجل تحليل بيئتها الداخلية والخارجية.
٢. على الرغم من ان الكلية تقدم انواع من المنتجات والخدمات التعليمية , الا انها لاتمتلك الكلية معلومات موثقة عن مجال تطبيق نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفق المواصفة (ISO21001:2018).
٣. لاتوجد سياسة موثقة خاصة بالمؤسسة التعليمية مصادق عليها من قبل الادارة العليا تتوافق مع متطلبات المواصفة (ISO21001:2018) او اي نظام من انظمة الإدارة التي تصدر عن المؤسسة الدولية (ISO).
٤. لا توجد قنوات اتصال او فريق او مختص مزود بالموارد والتدريب المناسب لدعم إمكانية وصول المتعلمين من ذوي الاحتياجات الخاصة للمرافق والبيئات التعليمية .
٥. لاتوجد في الكلية منهجية لإدارة المخاطر محددة تتوافق مع حجم المخاطر التي تواجهها، مما يستوجب وضع قائمة بالمخاطر التي تؤثر على أهداف العملية التعليمية .
٦. لا توجد آليات و برامج التوعية الخاصة بمعرفة سياسة الجودة للمؤسسة التعليمية واستراتيجية واهداف نظام الادارة ذات الصلة التي تسهم بتحسين الاداء، فضلاً عن عدم تبني الكلية لسياسة الجودة التعليمية تتوافق مع المواصفة (ISO21001:2018) .
٧. لا توجد إجراءات تحافظ على الملكية الفكرية أو زيادة الوعي بقوانين الملكية الفكرية وبإهمية احترامها وتطبيقها .



٨. تدعم وتتنبى الكلية تشكيل فرق عمل لمتابعة مهام الجودة، كما تدعم تطوير عاملها من خلال زجهم في دورات تدريبية يقيها مركز التعليم المستمر على مدار السنة لتطوير امكانياتهم .
٩. لدى الكلية ضعف في حفظ وتوثيق الوثائق الاكاديمية، علفى سبيل المثال المحتويات الدراسية والمناهج والمواد المطبوعة والالكترونية (الكتب ومذكرات الدورات والاقراص الضوئية او برامج الكمبيوتر او الملفات).
١٠. توثق الكلية وتهتم بعملية انشطة التعليم والتعلم وتعمل على تأمين طرائق ووسائل تعليمية وبيانات تعليمية وتحدد طرائق التقييم وطرائق التعليم والتعلم من خلال استمارة وصف البرنامج الاكاديمي .
١١. تحمي الكلية ممتلكات المتعلمين والاطراف المعنية من التسرب والضياع والتقدم مثل وثائق وبيانات المتعلمين والرسائل الجامعية وبراءات الاختراع .
١٢. لا يوجد برنامج تدقيق داخلي معد من قبل الادارة ضمن خطة وبرنامج لتدقيق نظام ادارة الجودة للمؤسسة التعليمية وفق متطلبات المواصفة (ISO21001:2018).
١٣. عدم وجود برنامج تدقيق داخلي في الكلية مما نتج عنه عدم العثور على حالات عدم المطابقة التي تحدث في خطط التدريب و اداء العاملين والمواد والخدمات التي يجري تقديمها للمؤسسة التعليمية .

### ثانياً: التوصيات

١. الاخذ بكافة النتائج الواردة في قوائم الفحص والافادة منها من اجل تجسير فجوة التطبيق بين نظام الادارة الحالي ومتطلبات المواصفة المذكورة.
٢. أن تتحمل الادارة العليا في الكلية المسؤولية الكاملة في تبني ودعم تطبيق نظم ادارة الجودة الخاصة بالمؤسسات التعليمية لتحسين مخرجات التعليم، لاسيما المواصفة المذكورة، وان تكون مسؤولة بشكل مباشر عن تحديد احتياجات المتعلمين والمستفيدين الاخرين وفهم تلك الاحتياجات وتلبيتها.
٣. ان تحدد الكلية المخاطر المتوقع حدوثها والفرص الممكن اقتناصها، وتضع اجرائاتها لمعالجة المخاطر واقتناص الفرص.
٤. ان تعمل الكلية على تطوير وتأهيل المورد البشري، لما له من دور رئيس في تنفيذ السياسة والاستراتيجية والخطط للعمليات، من خلال زجهم في دورات تدريبية لتطوير مهاراتهم وامكانياتهم.
٥. القيام بمراجعات ادارية دورية خلال مدد زمنية محددة تخص نظام إدارة الجودة للمؤسسات التعليمية وفق المتطلبات الواردة في المواصفة (ISO21001:2018).
٦. ضرورة تشكيل فريق تدقيق من المدققين الداخليين لغرض المساعدة في إجراء التدقيقات الداخلية المستمرة لنظام الادارة الخاص بالكلية والعمل على مطابقتها مع المتطلبات الواردة في المواصفة (ISO21001:2018).

### المصادر

١. الخطيب، سمير كامل، (٢٠٠٨)، إدارة الجودة الشاملة والايزو- مدخل معاصر، دار المرتضى للنشر، بغداد.
2. Baydoun, Elias & Hillman, John, (2019), **"Major Challenges Facing Higher Education in the Arab World: Quality Assurance and Relevance"** 1<sup>st</sup> ed, published by Springer Nature Switzerland AG .
3. Camilleri, Anthony, (2017), **"Standardizing Management Systems for Educational Organizations: Implications for European Higher Education"** , Conference 12th European Quality Assurance Forum, Riga, Latvia .
4. Cömert, Nuran & Akgun, Ilker & Karaköy, Damla & Kaya, Pinar, (2019), **" Quality Management Approaches And Their Comparison In Higher Education: Marmara University Faculty Of Business Administration Quality Studies"** , Journal of Quality in Higher Education ,Vol (6), NO (3),P(101-111).
5. de Melo, Renata Maciel & dos Santos, Everton Ramos, & Ferreira, Maria, Helena Lasserre & da Silva Santos, Luciano Pereira, (2020),**"Quality Management System in Educational Institutions: Integration of FMEA and PROMETHEE II"**, Global Journal of Researches in Engineering: General Engineering, Vol (20), No (2),P(1-10) .
6. ISO, International Organization for Standardization, (2015) , **" ISO 9001 Quality Management systems -Requirements "**, Fifth ed, [Geneva, Switzerland](http://www.iso.org).



7. ISO, International Organization for Standardization, (2018) ,**" ISO 21001 Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use "**, First ed, [Geneva, Switzerland](#).
8. **iso.org , 2018/٢١٠٠١**
9. Kohl , Herfried , (2020), **Standards for Management System-Systems A Comprehensive Guide to Content Implementation Tools and Certification Schemes** , 1<sup>st</sup> ed, published by Springer Nature Switzerland AG, Switzerland.
10. Latchem, Colin, (2017), **"Using ICTs and Blended Learning in Transforming TVET"**, Published by the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), Commonwealth of Learning (COL), Canada.
11. Pankina, Galina,(2015), **"ISO Standard In The Field of Learning Services and The Prospect of its Application in Russia"**, International Journal for Quality Research, Vol (9), No (3), P (391-400).
12. Tohet, Moch, & cahyono, Dimas, (2019), **Quality Improvement Of Higher Education Of Pesantren Through ISO 21001 :2018** , Journal of Islami Education Vol (7), No (1), P (167- 185).
13. Wibisono, Eric, (2018) **"The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it"** , in *International Seminar on Industrial Engineering and Management*, vol. 11<sup>th</sup>, Makassar, Indonesia,.