

# مفاهيم عامة عن الجودة

أ.د/ فاطمة الزهراء عبد الحميد الجوهري  
مدير وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء

وحدة ضمان الجودة وتقييم الأداء  
كلية الطب البيطري-جامعة المنصورة



# مفاهيم عامة عن الجودة

1

مقدمة عن نشأة الجودة

2

مفهوم الجودة والفرق بين الاعتماد والجودة

3

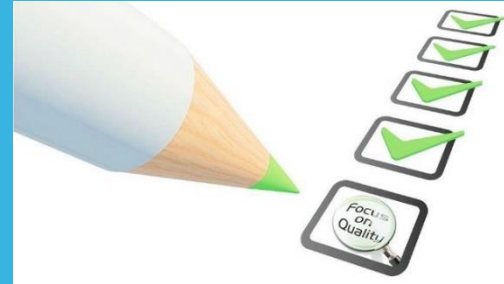
مصطلحات الجودة وأهمية تطبيق الجودة في التعليم

4

ما هي معايير الجودة والمقصود منها

## الالتقان و الجودة في القرآن :

- حظيت الجودة باهتمام كبير في معظم دول العالم ،باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي تهدف إلى مسايرة المتغيرات الدولية و المحلية و محاولة التكيف معها
- على الرغم من حداثة مفهوم الجودة وحداثة تطبيقه في المؤسسات التعليمية ، إلا أنه ليس وليد العصر الحديث ،بل جذوره موعلة في القدم ،فقد كان مفهومها حاضر في كل التعاليم الإسلامية بمضامينه كلها ،و قد حث القرآن الكريم على الجودة الشاملة في كل الأعمال التي يفترض أن يؤديها المسلم ،وقد ارتبط مفهومها في الإسلام بمفهوم الإلتقان و الإحسان ، و الرقابة الذاتية .



# الجودة لغة ومفهوما

**الجودة لغة:** أصل كلمة "الجودة" في اللغة العربية هو: جود: الجيد: نقيض الرديء، على فَعِيل، وأصله جَيِّد... وجاد ال شيء جَوْدَةً، وجَوْدَةً أَي صار جَيِّداً...، ويقال: هذا شيء جَيِّد بَيْنَ ال جَوْدَةِ وال جُودَةٍ. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل. ويقال: أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله يجود جودةً. ١  
أما في اللغة الإنجليزية فقد عَرَف قاموس ويبستر Webster New World Dictionary الجودة: "أنها صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما، كما تعني درجة الامتياز.

## مفهوم الجودة في التعليم:

يتعلق مفهوم الجودة في التعليم بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر مدى التفوق والإنجاز للنتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة احتياجات توقعات الطلاب إلي خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم"

# مفهوم الجودة

يمثل الإتقان وهو يعني أداء العمل وفق معايير عالية  
الدقة وإحكام بحيث يتحقق العمل بنتائج بأعلى  
درجة ممكنة.



# تعريف للجودة

الالتزام والإيفاء  
بمتطلبات  
المتعاملين

ملاءمة المنتج  
أو الخدمة للغرض  
أو الاستخدام

عمل الشيء  
الصحيح بالطريقة  
الصحيحة من أول  
مرة وفي كل مرة

الوفاء بمتطلبات  
المتعامل المتفق عليها  
ضمنياً أو تحديداً بأقل  
سعر من أول مرة،  
وفي كل مرة

# نشأة الجودة

- ❖ بدأت الجودة في الصناعة لتحقيق جودة المنتجات الصناعية ثم تطورت لتشمل مجالات عديدة منها التعليم في ثمانينيات القرن الماضي في أمريكا ثم بعدها انتقلت إلى باقي دول العالم.
- ❖ انشئت الهيئة القومية لضمان والاعتماد بالقانون رقم (٨٢) لسنة ٢٠٠٦ برئاسة الجمهورية، وينص على أن هذه الهيئة تتمتع بالاستقلالية وتكون لها الشخصية الاعتبارية العامة، وتتبع رئيس مجلس الوزراء، ويكون مقرها مدينة القاهرة، وللهيئة أن تنشئ فروعاً لها في المحافظات. كما أصدر السيد/ رئيس الجمهورية قراراً رقم ٢٥ لسنة ٢٠٠٧ بإصدار اللائحة التنفيذية لهذا القانون.
- ❖ تعد الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد إحدى الركائز الرئيسية للخطة القومية لإصلاح التعليم في مصر، وذلك باعتبارها الجهة المسؤولة عن نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع، وعن تنمية المعايير القومية التي تتواءم مع المعايير القياسية الدولية لإعادة هيكلة المؤسسات التعليمية وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع فيها، وزيادة قدراتها التنافسية محلياً ودولياً، وخدمة أغراض التنمية المستدامة في مصر.



QUALITY

# تسليط الضوء على الجودة

- تعبر الجودة بدقة عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها (مدخلات، عمليات، مخرجات) قريبة وبعيدة وتغذية راجعة وكذا التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للمجتمع وعلى قدر سلامة جوهر التربية وحالتها تتفاوت مستويات الجودة.
- وأن الجودة في التعليم تعني إيجابية النظام التعليمي بمعنى أن تكون المخرجات بشكل جيد ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع.

## ومن هنا نميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة في التعليم وهي :

- جودة التصميم: وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل.
- ١. جودة الأداء: يعني القيام بالأعمال وفقا للمعايير المحددة.
- ٢. جودة المخرج: وتعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة.



# رواد الجودة في العصر الحديث



1915  
1989

**Kaoru Ishikawa**

كاورو إيشيكافا  
عالم ياباني  
رائد مفهوم  
حلقات الجودة



1926  
2001

**Philip Crosby**

فيليب كروسبي  
عالم أمريكي  
صاحب نظرية  
العيوب الصفرية



1904  
2008

**Joseph Juran**

جوزيف جوران  
عالم أمريكي  
أطلق ما يعرف  
بثلاثية الجودة



1900  
1993

**Edward Deming**

إدوارد ديمينج  
عالم أمريكي  
عرف بـ  
أبو الجودة



1891  
1967

**Walter Shewhart**

والتر شوهارت  
عالم أمريكي  
لقب بـ أبو المراقبة  
الإحصائية



الشكل (13 - 2): نموذج شيوارت - ديمنج (PDCA) للتحسين المستمر

# ثلاثية جوران The Juran Trilogy

- تتألف عملية التحسين المستمر من وجهة نظر جوران من ثلاث مكونات رئيسية هي :
- التخطيط
- تبدأ عملية التخطيط لتحسين العمليات بالعميل الخارجي وتتضمن هذه العملية ما يلي
- 1- تحديد من هم العملاء؟
- 2- التعرف على احتياجاتهم
- 3- تطوير خصائص المنتج التي تلبى احتياجاتهم وتحقيق الميزة التنافسية
- 4- تحديد العمليات اللازمة لإنتاج المنتج بالخصائص المطلوبة
- 5- تحويل الخطط إلى عمليات تنفيذية من خلال فرق العمل

## رقابة الجودة

- تتضمن هذه المرحلة اختبار ومقارنة نتائج الاختبار بالمتطلبات الأساسية للعملاء واكتشاف الانحرافات وتصحيحها ان وجدت
- كما يتم في هذه المرحلة استخدام أسلوب التغذية العكسية لمعرفة مدى تلبية المنتج لمتطلبات العملاء
- يتم الاعتماد بشكل كبير على الأدوات الاحصائية مثل تحليل باريتو وشكل الانتشار وخريطة السبب والأثر

## التحسين

- تهدف هذه العملية إلى الوصول إلى مستويات أداء أعلى من المستويات الحالية وهي تتضمن انشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها

# الفرق بين الجودة والاعتماد

• ضمان جودة التعليم يقصد بها العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية قد تم تحديدها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعد ملائمة وتقابل أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.

ضمان الجودة

• تلك العملية المنهجية التي تستهدف تمكين المؤسسات التعليمية من الحصول على صفة متميزة، وهوية معترف بها محليا ودوليا والتي تعكس بوضوح نجاحها في تطبيق استراتيجيات وسياسات واجراءات فعالة لتحسين الجودة في عملياتها وأنشطتها ومخرجاتها، بما يقابل أو يفوق توقعات المستفيدين، ويحقق مستويات عالية لارضائهم.

الاعتماد

• وعليه فان تعريف الاعتماد للمؤسسات التعليمية في مصر هو:  
• إقرار الهيئة استيفاء المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مستوى معيناً من معايير الجودة استناداً الى معايير الاعتماد بالهيئة ووفقاً لأحكام قانون الهيئة

اعتماد المؤسسات أو البرامج



# الفرق بين الجودة والاعتماد

## الاعتماد Accreditation

الإعتراف الذي تمنحه الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد للمؤسسة التعليمية، إذا تمكنت من معايير جودة عناصر المنظومة التعليمية بالمستوى المحدد من قبل الهيئة

## التقييم الذاتي Self study / Assessment

توصيف وتشخيص الوضع الراهن في المؤسسة التعليمية وتحديد نقاط القوة والضعف ومجالات التحسين والتطوير الممكنة

## إدارة الجودة الشاملة

## Total Quality Managment

أسلوب في الممارسة الإدارية، يتطلب تحولا كبيرا في طريقة إدارة مدخلات المؤسسة للعملية التعليمية؛ بهدف الوصول إلى التحسن المستمر للمخرجات والخدمات التي تقدمها بما يضمن رضا المستفيدين من العملية التعليمية

## ما أنواع الاعتماد؟

**الاعتماد:** شهادات رسمية تمنحها هيئة معترف بها تؤكد أن البرنامج التعليمي أو المؤسسة التعليمية يفيان بالمعايير المطلوبة.

### الاعتماد المؤسسي

- تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة وفق معايير محددة سلفاً ومن جهة خارجية.

### الاعتماد البرامجي

- تقييم البرنامج والتأكد من جودته ومناسبته لمستوى ونوع الشهادة الممنوحة (معايير عامة ومعايير مهنية).

# أهمية الجودة

- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف المحلي

# أهمية الجودة في التعليم

- -مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب.
- - اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة .
- - تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم الى تطوير حقيقي .
- - ضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية





# مصطلحات الجودة

# مصطلحات الجودة

01

## التقويم

تشخيص الوضع الراهن وتحديد مواطن القوة والضعف بالمقارنة مع معايير محددة بغرض التحسين والتطوير.

02

## التقويم الذاتي

العملية الخاصة بتقويم أداء المؤسسة عن طريق المؤسسة ذاتها وذلك للكشف عن مجالات الضعف والقوة لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية.

03

## الدراسة الذاتية

التقرير الذي تعده المؤسسة نتيجة عملية التقويم الذاتي ويعتمد على تشخيص وتوصيف لوضع الراهن للمؤسسة وتحديد مواطن القوة والضعف ومجالات التحسين والتطوير الممكنة.

04

## التقرير السنوي

تقرير تعده المؤسسة سنويا لتوضيح نتائج التقويم الذاتي لأداء المؤسسة عن العام الجامعي المنقضى ويحتوى أوجه التحسين لمواطن الضعف وأوجه التعزيز لمواطن القوة فى ضوء خطة التحسين والتطوير بالمؤسسة

# مصطلحات الجودة

01

## المراجعة الداخلية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق عمل من المؤسسة ذاتها أو فريق مكلف من جهة تابعة للجامعة أو الوزارة وتوثيق النتيجة في صورة تقرير.

02

## المراجعة الخارجية

عملية تقويم لأنشطة المؤسسة، يقوم بها فريق مراجعين مكلف من قبل جهة خارج الوزارة مثل الهيئة وتوثيق النتيجة في صورة تقرير ويمكن اتخاذ قرار من قبل الهيئة بنتائج التقويم.

03

## معايير الاعتماد

المعايير المعدة من قبل الهيئة لتقويم واعتماد المؤسسات التعليمية وتعد الأداة الرئيسية التي يتم الاستعانة بها في إعداد الدراسة الذاتية من قبل المؤسسة، وتستخدم من قبل المراجعين بالهيئة كأساس لعملية التقويم والاعتماد للمؤسسة.

04

## الأدلة والوثائق

مصدر متاح يمكن الاستناد إليه في الحكم على جودة الأداء والممارسات ويتمثل في البراهين الملموسة من وثائق (مثل قواعد البيانات، ومحاضر الاجتماعات والتقارير السنوية) والمرئية (نتائج الملاحظة) والمسموعة (نتائج المقابلات) التي تؤكد إجراء الممارسات، ويؤخذ في الاعتبار عند تقييم أداء المؤسسة.



## تابع المصطلحات والمفاهيم الرئيسية :

الاعتماد  
التربوي

ارتقاء المؤسسة  
بأدائها لتصل  
إلى مستوى  
المعايير  
المطلوبة.

الجودة الشاملة  
في التعليم

تعنى مدى  
قدرة العملية  
التعليمية  
على تطوير  
معارف و  
مهارات  
وقدرات  
المتعلم

جودة  
التعليم

وينظر إلى الجودة  
على أنها الخلو  
الأخطاء أو أنها  
الملائمة للهدف بمعنى  
أن جودة المنتج تعتمد  
في الأساس على  
ملائمة ما تم تحديده  
من أهداف .

التقويم  
المؤسسي

هي عملية  
تشخيصية  
علاجية  
لتحديد جوانب  
القوة والضعف  
في أداء المؤسسة  
من أجل تعزيز  
نقط القوة وعلاج

## مبادئ عملية ضمان جودة التعليم والاعتماد



- الاهتمام والعناية بالطالب (المستفيد الأساسي)، والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضائه، من خلال تلبية احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والشفافية والموضوعية والعدالة ونمط الإدارة الديمقراطية التي تعتمد المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة بما فيهم الطالب، واستخدام التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتقبل النقد.
- الابتكار والإبداع بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر، والاستفادة من الخبرات المتراكمة، والانفتاح على العالم.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسئوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.

# مراحل استراتيجية ضمان جودة الأداء الجامعي

## المرحلة الأولى :

- ١- نشر ثقافة الجودة بين عناصر المؤسسة التعليمية :وهم : الإداريون ،والعاملون، والهيئات التدريسية والطلبة، بهدف تهيئة البيئة الملائمة للتطبيق ، وخلق حالة الالتزام الكلي بالجودة الشاملة.
- ٢- تحقيق القناعة الكاملة لدى أعضاء هيئة التدريس بأهمية الجودة الشاملة، ويتم ذلك من خلال عقد الندوات وورش العمل والحلقات النقاشية.
- ٣- تحديد الآليات ووضع السياسات والإجراءات اللازمة لتنفيذ استراتيجية تقويم الأداء الجامعي، وضمان الجودة لتعليمية والجودة الشاملة .
- ٤- متابعة إنشاء قاعدة بيانات متكاملة لكل أوجه العمل لتوظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة بهدف تحديد المرتكزات الأساسية في التطبيق العملي.

# مراحل استراتيجية ضمان جودة الأداء الجامعي

## المرحلة الثانية :

القيام بالفعاليات والتطبيقات التي تؤدي إلى ضمان الجودة على المستوى الأكاديمي عن طريق :

- أ- تصميم النماذج الخاصة بتوصيف البرامج و المقررات الأكاديمية للمرحلة الجامعية الأولية والعليا بالكليات .
- ب- تصميم الاستبيانات التي تساعد على متابعة العملية التعليمية والخدمات الجامعية .
- ج- التعرف على المعايير الأكاديمية والعلامات المرجعية الخاصة بالبرامج الأكاديمية

# مراحل استراتيجية ضمان جودة الأداء الجامعي

## المرحلة الثالثة :

- ١- متابعة الخطط التنفيذية لبرامج خطة ضمان جودة الأداء الجامعي بالجامعة .
- ٢- القيام بأعمال الرقابة الداخلية للجودة ، ورصد تنفيذ آليات ضمان الجودة .
- ٣- متابعة تقويم وتطوير العملية التعليمية ، والسعي للحصول على طلب الاعتماد الأكاديمي لبرامجها من الهيئات الإقليمية والعالمية .
- ٤- إقامة قنوات اتصال مع الوحدات والمراكز والهيئات التي تعمل في مجال الجودة في التعليم محلياً وإقليمياً وعالمياً



# أسباب زيادة الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

- الحاجة إلى تحقيق أداء عال في العملية التعليمية.
- الزيادة المتتالية و المستمرة في أعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي.
- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم تحصيل المعرفة إلى ما بعد التخرج (التعليم مدى الحياة).
- ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، و تأثيرها على العملية التعليمية.
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية.
- ضرورة ترشيد الإنفاق و وضع أولويات له و المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع.

# معايير الجودة في التعليم العالي



معايير جودة طرق التدريس



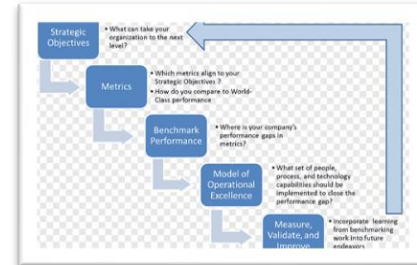
معايير جودة البرامج التعليمية



معايير جودة الطالب



معايير جودة عضو هيئة التدريس



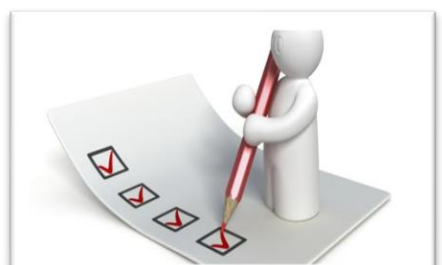
معايير جودة الأداء



معايير جودة الامكانيات المادية



معايير جودة العلاقة بين المؤسسة والمجتمع



معايير جودة طرق تقييم الطلاب

# معايير الاعتماد مؤسسات التعليم العالى

## الفاعلية التعليمية

- ١- الطلاب والخريجون
- ٢- التعليم والتعلم
- ٣- البرامج الأكاديمية
- ٤- أعضاء هيئة التدريس
- ٥- البحث العلمى
- ٦- الدراسات العليا

## القدرة المؤسسية

- ١- التخطيط الاستراتيجى
- ٢- القيادة وحوكمة
- ٣- الجهاز الادارى
- ٤- الموارد المالية
- ٥- إدارة الجودة
- ٦- المشاركة المجتمعية وتنمية البيئة



الضفدع الصغير

# المصادر

- ١- دليل اعتماد كليات ومعاهد التعليم العالي
- ٢- معايير ضمان جودة التعليم العالي
- ٣- الجودة الشاملة في التعليم

**Thank you**

