

مقترح نموذج (جائزة الجودة) لمؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي

Proposed Model for Quality Award at Arabic Higher Education Institutions

الأستاذ المساعد الدكتور محمد حسين منهل

جامعة البصرة

الملخص

تعد الجودة واحدة من أهم ضروريات الميزة التنافسية , كما أن جميع المنظمات في عصر التقدم العلمي والتقني تحاول جاهدة الحصول والوصول إليها , ومن ثم الحصول على المنافع كتقليل الكلفة والعيوب وزيادة التحسينات في الأسواق التنافسية .

لقد أصبحت الجودة أكثر أهمية في مجال التعليم العالي بسبب تركيزها على جودة المعرفة , ورأس المال الفكري كأداة لبناء للإنجاز التنمية , وكل هذا يحتاج إلى نظام تنمية وتطوير والية داعمة من اجل تنفيذ برامج الجودة التي تعتمد على دمج دوافع تنفيذ نظام جائزة الجودة يمثل واحدة من أهم الأنظمة التي تعزز ممارسات الجودة , وبالاعتماد على الحقائق السابقة نقترح نموذج لجائزة الجودة في مؤسسات التعليم العالي العربية .

معلومات البحث

تاريخ البحث:

الاستلام: ٢٠١٧/٦/١٨

القبول: ٢٠١٧/٨/١٣

النشر: خريف ٢٠١٧

DOI:

10.25212/lfu.qzj.2.5.15

الكلمات المفتاحية:

Quality award systems;
Quality of knowledge; Higher
education institutions

المقدمة

أصبحت الجودة في ظل التقدم العلمي والتكنولوجي، وكثافة المنافسة الدولية، والتطور الهائل في ممارسات الابداع من الميزات التنافسية الجوهرية التي تهتم المنظمات فيها و بطرائق اكتسابها والاحتفاظ بها، فضلاً عن الرغبة في تحقيق المنافع المترتبة عليها، وفي مقدمة هذه المنافع خفض الكلفة، والتخلص من المضيعات، وتعزيز التسابق في سوق المنافسة، وتصبح الجودة (ممارسات ونتائج) أكثر أهمية في مستوى التعليم العالي، لأنها تركز على الجودة المعرفية، ورأس المال الفكري، وبناء الاداة التي تصنع التطور، وهذا يتطلب تطوير نظم واليات سائدة لتنفيذ برامج الجودة ومتطلباتها، وتعتمد التمازج بين التحفيز والتنفيذ، وفي مقدمة هذه النظم جوائز الجودة، لما لها من تأثيرات في تعزيز ممارسات الجودة، وتطويرها..

- تأسيساً على ما سبق ذكره كان مبرر تطوير نموذج مقترح (لجائزة الجودة) في مؤسسات التعليم العالي العربي، واعتمد البحث تساؤلاً مفاده : هل يمكن تطوير جائزة لقياس مستوى جودة التعليم العالي العربي وتحسينه ومكافأته؟؟ . واتخذت الدراسة مسارات التحليل وصولاً لتعميم الجائزة الخطوات الاتية :
1. تحليل واقع التعليم العالي العربي .
 2. اجراءات الاصلاح والتحسين في مؤسسات التعليم العالي العربي .
 3. عرض وتحليل بعض جوائز الجودة العالمية .
 4. النتائج المستخلصة من جوائز الجودة وإجراءات التحسين .
 5. تصميم نموذج (جائزة الجودة العربية) في مستوى التعليم العالي العربي .
- وقد انقسمت الدراسة إلى أربعة محاور وكالاتي :

المحور الأول

منهجية الدراسة

أولاً : مشكلة الدراسة :

- أظهرت المرحلة الحالية نوعاً من الاهتمام لدى مؤسسات التعليم العالي العربي بإجراءات الإصلاح والتحسين لواقع التعليم العالي فيها ، إلا أنها تتباين من حيث المستوى والاهتمام من بلد عربي لآخر، ومع ان بعض البلدان العربية (البلدان الخليجية ومصر)، كانت قد أظهرت ممارسات متقدمة مقارنة بالبلدان العربية الأخرى ، إلا أنها جميعاً لا زالت لم ترتقي الى مستوى الطموح ، أو ما تقتضيه متطلبات المرحلة الحالية، وذلك لأسباب من أهمها :-
1. غياب الرؤية الواضحة لأفاق التعليم العالي المستقبلية وفلسفته...
 2. تفتقر الى البرنامج الاستراتيجي (المتكامل والبعيد المدى)، لتحديد توجهات الاصلاح والتحسين وخطته المرحلية.
 3. التأثيرات الكبيرة للقيادات السياسية في توجيه وتنفيذ برامج الاصلاح مقارنة بالقيادات العلمية والاكاديمية.
 4. ضعف التمويل لبرامج الاصلاح والتحسين، والتأثيرات المضافة للأزمة المالية الاخيرة.
 5. الافتقار الى ممارسات السيطرة على مسارات برامج او (اجراءات) الاصلاح والتحسين، وتوافقها مع المحفزات التي تعزز من متطلبات تنفيذ الاصلاح والتحسين في مؤسسات التعليم العالي .
- تأسيساً على ما تقدم ذكره يتضح ان اجراءات الاصلاح والتحسين الحالية لا تجاري متطلبات واهداف التحسين للمرحلة الحاضرة، وهي بحاجة الى حوافز وآليات تعزز من تنفيذ برامج التطوير والتحسين، وتسرع في ردم الفجوة بين أهداف التعليم العالي التي تفرضها حاجات المرحلة، والممارسات الفعلية بهذا الاتجاه، وتتركز المشكلة وطرائق معالجتها الاولية في (انشاء وتبني) جائزة للجودة في التعليم العالي ، ولحقت المشكلة في التساؤل الاتي :
- (هل يمكن إنشاء وتطوير جائزة للجودة في التعليم العالي العربي ، تعزز من ممارسات التحسين ، وتضبط مساراته باتجاه الأهداف؟؟)

ثانيا : أهداف الدراسة : تسعى الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لجائزة عربية في مستوى التعليم العالي للوطن العربي ، لتعزيز مستوى الجودة في التعليم العالي و تحسين الأداء الشامل لمؤسسات التعليم العالي العربية ، لترتقي به إلى مستوى مقارب لأداء الجامعات العالمية .

ثالثا : أهمية الدراسة : تتجلى أهمية الدراسة في الآتي :

1. الإسهام في تحسين أداء التعليم العالي ، وتشجيع الاهتمام بإجراءات واليات العمل في منظومة التعليم العالي العربية.

2. توفير أداة قياس موحدة لتنظيم التعليم العالي في الوطن العربي بغية إثارة روح التنافس والتسابق بين مؤسسات التعليم العالي العربي .

رابعا : طريقة ومنهج الدراسة : تتأسس طريقة الدراسة على الخطوات الآتية .

1 - تحليل واقع التعليم العالي في الوطن العربي ، وعرض بعض إجراءات الإصلاح والتحسين .

2 - عرض جوائز الجودة في المستوى العالمي .

3 - تصميم نموذج مقترح بعنوان (جائزة الجودة في التعليم العالي العربي).

المحور الثاني

واقع التعليم العالي في الوطن العربي وإجراءات الإصلاح والتحسين

أولا : بيئة التعليم العالي العربي وانعكاساتها على واقع التعليم العالي .

تتصف بيئة التعليم العالي العربي بالخصائص الآتية: (Abdel bage, 2007, p : 23)

1. النمو المتزايد في أعداد السكان ، والتزايد في أعداد الطلبة المسجلين في الدراسات الجامعية (جامعات ومعاهد).

2. ضعف الاستجابة لمتطلبات الهيكل التحتي لمؤسسات التعليم العالي (القاعات ، المرافق ، السكن ، النقل ، مستلزمات التعليم) ، ضعف إجراءات التطوير وتحسين أداء الهيئات الأكاديمية نتيجة لمحدودية برامج (التدريب والتطوير).

3. الحاجة الى التنوع في البرامج والتخصصات الأكاديمية ، و الافتقار إلى برامج واضحة تنظم طرائق التعامل مع المؤسسات المجهزة للتعليم العالي بالطلبة (الاعداديات ، والمعاهد المهنية).

محدودية الممارسات والاليات التي تفعل نظم الشفافية والمشاركة في التعليم العالي ، و ضعف الاهتمام ببيئة الجودة في التعليم العالي ، ومتطلبات الجودة .

ولقد انعكست تأثيرات بيئة التعليم العالي سابقة الذكر على طبيعة التعلیم العالي للمرحلة واتجاهاته ، وتم تلخيصه بما يأتي:- (اتحاد الجامعات العربية ، 2008 ، 7)

1 - الميل إلى التوسع في فتح الجامعات والمعاهد التقنية الممولة من القطاع الخاص والقطاعات الأخرى غير الحكومية ، أكثر من الأخرى الممولة حكوميا ، و التزايد في أعداد الطلبة المسجلين في مؤسسات التعليم العالي ، مقابل محدودية توفير المتطلبات التي تتناسب مع هذا التزايد العددي.

- 2 - التباين بين التزايد في أعداد الطلبة المسجلين في مؤسسات التعليم العالي والتمويل المخصص للتعليم العالي ..
- 3 - محدودية التوصيف الواضح والمساند بالمعايير (المواصفات القياسية) لبرامج التعليم العالي (البحث ، خدمة المجتمع ، الدور الاجتماعي لمؤسسة التعليم العالي ، البرامج التعليمية).
- 4 - التوسع المستمر في الفجوة بين (متطلبات التعليم العالي في المستوى العالمي ، وواقع التعليم العالي العربي). ولقد أطرت التطورات الأكاديمية لردم الفجوة ، وتأشير الاتجاهات المستقبلية بالنقاط الآتية :- (Uni esco,2009,44)

1. التركيز على عمليات إنتاج المعرفة ، وعدها في مقدمة اولويات مؤسسات التعليم العالي ، و العمل على بناء التفكير المستقل للقوى المحركة للتعليم العالي (الطالب ، التدريسي ، الباحث) ، على أن ي تصف هذا التفكير (بالحرية والإبداع).
2. التوجه إلى المزاوجة بين (المتطلبات العلمية والسلوكية) ، في تحسين أداء الهيئات الأكاديمية والوظيفية ، والطلبة ، و العمل على وفق المنظور الاستراتيجي في التخطيط لعمليات ونشاطات مؤسسات التعليم العالي . وبخصوص التحديات وفرص تطبيق نظام الجودة في الجامعات العربية بالنسبة لنظام التعليم العالي في الجامعات العربية فلم يكن بمعزل عما يجري في العالم من تجارب إصلاحية وتحولات في أنماطه ومناهجه وفلسفته وبنيته ، فالجامعات العربية وتحت وطأة المشاكل و السلبيات التي تعاني منها والمتمثلة أساس ف ي تراكم وتكدس الطلاب وتدني مستوى الخريج ، وعدم ملائمة تكوين الخريجين ومهاراتهم لمتطلبات واحتياجات سوق العمل المحلي والدولي ، مع هزاله محتوى البرامج والمناهج وضعف أداء هيئه التدريس أضافه إلى المشاكل المرتبطة بالجوانب الإدارية والتنظيمية كالبيروقراطية وترهل الجهاز الإداري والأساليب التقليدية في الإدارة والتنظيم التي لا تتناسب مع الوضع الجديد . (منصوري ، 2012 ، 61) ويشير كل من (القيسي ، 2011 ، 257-285) (الحولي ، 2012 ، 205) : إلى إن التحديات التي تواجه التعليم العالي في الوطن العربي والتي منها :
 1. الارتقاء بالمستوى الأكاديمي للخريج ، وزيادة فاعلية البحث العلمي في الجامعات في ضوء التدفق التقني والتراكم المعلوماتي الهائل والمتسارع .
 2. ربط التعليم العالي بمتطلبات التنمية وسوق العمل ، وتحفيز أعضاء هيئة التدريس على التفاعل مع مؤسسات الإنتاج والخدمات في المجتمع ، والسعي لربط الأطروحات بقضايا المجتمع ومشكلاته .
 3. العمل على تحقيق المزيد والتعاون والاتصال بين مؤسسات التعليم العالي ، والبحث عن مصادر إضافية أو بديلة لتحويل البحث العلمي ، و الأخذ بفلسفة التعليم المستمر في التعليم العالي .
 4. غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخ ريجي الجامعات الوطنية ، وتزايد البطالة بين الخريجين من الجامعات الوطنية ، وزيادة المعروض من الخريجين الجامعيين عن الطلب عليهم . (النجار ، 1999 ، 72) . الجدول (1)

جدول (1)

التحديات التي تواجه التعليم لعالي العربي

التحديات التي تواجه التعليم العالي العربي	
المركزية وضعف الاستقلالية	تطبيق نظام ضمان الجودة
يعتبر تحدي الجودة من أهم التحديات التي تواجه منظومة التعليم العالي العربي ، ويمثل تحدي الموازنة مع السوق الإقليمية والعالمية، وتحدي الابتكار والإبداع ، والذي لا يمكن تحقيقه دون قدر مناسب من الاستقلالية واللامركزية. (صبري ، 2009 ، 165) .	ضمان الجودة : هو المستوى الذي تستطيع عنده مجموعة من المواصفات انجاز مجموعة من الأهداف المحددة مسبقاً ممثلة في التوجه العام والهدف والإستراتيجية ومجموعة الأهداف المعرفية والمهارات المرغوب تحقيقها 0 (قديمي ، 2009 ، 50) .
تغليب المعايير الكمية على المعايير النوعية	إشكاليات التوسع الكمي
على الرغم من إن الاعتماد رتبة أو وضع أكاديمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة لمعايير الجودة الوطنية أو الدولية وفق ما يتفق عليه مع هيئات الاعتماد (اتحاد الجامعات العربية ، 2008 ، 13) ، إلا أن الاتجاهات الحديثة في إدارة ال جودة وقياسها يتطلب توافر الخصائص الاتجاهية والمعرفية والمهارية والسلوكية في الخريجين عند قياس مخرجات النظام التعليمي في الجامعات .	إن ازدياد أعداد الطلبة والتوسع في إنشاء الجامعات وظهور أنماط جديدة من التعليم ، رافقه جملة من الإشكاليات المتمثلة بعدم موازنة مخرجات التعليم الجامعي العربي مع متطلبات وخطط التنمية الاجتماعية والاقتصادية ، فضلاً عن تدني مستوى جودة التعليم الجامعي إما بسبب العجز المتراكم في موازنات الجامعات والترهل الوظيفي في الأجهزة الفنية والإدارية ، الأمر الذي يلقي بظلاله على قدرة الجامعة على تحقيق أهداف نظام الجودة في برامجها الأكاديمية والبحثية.
البحث العلمي	التطور التكنولوجي ومجتمع المعرفة
يعد البحث العلمي أساساً للتميز ، فهو دالة لمستويات التميز والريادة في المجالات العلمية المتخصصة التي تسعى الجامعات لتحقيقها ، وعلى الرغم من أن للجامعة دوراً مهماً في إنماء وتطوير المعرفة من خلال مضمار البحث العلمي والتطور في البرامج والأنشطة البحثية ، إلا إن اغلب البحوث العلمية في الجامعات تنحصر في مجالات علمية بحثه كالترقية العلمية ، ومن الأهمية بمكان توجيه ميادين البحث العلمي نحو السياسات الاقتصادية والإنمائية لإحداث التنمية المستدامة .	من اجل مواكبة المؤسسات الأكاديمية المتميزة ومواجهة تحديات التطور التكنولوجي وتعاضم دور وأهمية مجتمع المعلومات والتطورات الهائلة الحاصلة في تكنولوجيا الاتصال والإعلام ، فإن الجامعات العربية تواجه تحدياً استراتيجياً يتمثل في مدى قدرتها على صياغة رؤية إستراتيجية ثابتة وتبني رسالة واضحة وأهداف ومرامي تلائم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للانجاز مهامها لمواجهة متطلبات التنافس والتميز في بيئة الألفية الثالثة .

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء المصادر الواردة في متن الجدول أعلاه .

ثانيا : اتجاهات الإصلاح والتحسين في التعليم العالي العربي :-

يعرف الإصلاح لأغراض الدراسة بأنه (الإجراءات والممارسات في صناعة المهارات المعرفية وإعادة تشكيلها وتهيئتها للمستقبل) ، ويستكمل الإصلاح بـ (عملية التحسين التي تضمن استمرارية قدرة مؤسسات التعليم العالي على الاستجابة لتحديات التطور)، وتتأسس إجراءات الإصلاح والتحسين على مجموعة من القواعد العامة ، التي تشكل الأرضية الملائمة لتطويرها ، ومنها :-

1. الاهتمام بالتعليم العالي بصفته الاسبقية الاولى عند تحديد أهداف التنمية الوطنية ، و تهيئة الثقافة والمناخ الملائمين لإجراءات الإصلاح والتحسين .

2. وضع السياسات التي تضمن ملاحقة التعليم العالي العربي لمستويات التعليم في البلدان المتقدمة ، و التركيز على المعايير والمواصفات القياسية عند تخطيط و تقويم عمليات ونشاطات التعليم العالي ونظمه وبرامجه . لقد اتخذ الإصلاح والتحسين في التعليم العالي اتجاهات متعددة تم تلخيصها بالتوجهات الآتية :- (العيسى ، 2009 ، 17)

1. التركيز على الاستثمار المعرفي ورأس المال البشري ، والتوجه نحو تزايد الاهتمام بتمويل البحث ا لعلمي، و العمل على تطبيق نظم إدارة الجودة والتحسين المستمر في مؤسسات التعليم العالي .

2. تشجيع وتمييز الإبداع بممارساته المختلفة (أفكار، وبراءات اختراع) ، و ملاحقة التقدم التكنولوجي والتوسع في بناء قواعد البيانات.

3. إدخال التقنيات الحديثة في ممارسات التعليم الـعالي، و العمل على (إعادة هندسة النظام التعليمي) ، بالتركيز على التجانس بين الحوافز والنواتج ، وتعزيز برامج المساءلة.

الاتجاه نحو تجارب واقعية تسهم في تحقيق الإصلاح والتحسين مثل (مشروع التقويم الشامل للتعليم، وبرنامج تطوير المناهج التعليمية وتحسين البيئة الـتربوية ، تطبيق نظم ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي).

غير أن واقع الإصلاح يكشف عن التباطؤ في إجراءات الإصلاح ، ومحدودية تأثير النتائج المترتبة عليها

وذلك لأسباب من أهمها : (Hawat,2007,23)

1. غياب الرؤية السياسية والإدارة الحاسمة، و الافتقار إلى سياسة تعليمية واضحة وجديدة .

2. التذبذب وفقدان وحدة اتجاه برامج الإصلاح مع الزمن ، و الاعتماد على التوجهات الإدارية ذات الطبيعة السياسية، أكثر من التوجهات الأكاديمية ذات الطبيعة الاختصاصية .

3. الافتقار إلى برنامج شامل ومنظم لمتابعة تنفيذ إجراءات الإصلاح ، وقياس مستوى التقدم في التنفيذ ... ومع هذا فإن مؤسسات التعليم العالي العربية بصفة عامة ، قد استمرت في ملاحقة وتنفيذ برامج التحسين ، بالاعتماد على برامج الجودة في التعليم العالي (نظم ادارة الجودة ، نظم ضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي) ، وان اختلفت من حيث الاهتمام ومستوى التنفيذ ، ومدى الاقتراب من معايير التصنيف العالمي ، او مقاييس الحصول على الشهادة .

وتعمل النسبة الأكبر من مؤسسات التعليم العالي العربي وفقا لمعايير التقويم التي طورها (اتحاد الجامعات العربية)، والمتضمنة احدى عشرة محورا هي (الرؤية والرسالة والاهداف والخطط ، القيادة والتنظيم ، الموارد ، هيئة

التدريس ، شؤون الطلبة ، الخدمات الطلابية ، المقاييس الاكاديمية وطرائق التدريس ، البحث العلمي ، خدمة المجتمع ، التقويم ، الاخلاقيات الجامعية).

ورغم المحاولات الجدية لبعض مؤسسات التعليم العالي في تبني برامج الاصلاح والتحسين ، الا ان مؤشرات التقويم والمقارنة تكشف عن الآتي :-

1. التأثير المحدود لبرامج الإصلاح في تحسين واقع التعليم العالي العربي، مع استمرار الدعوى نحو تطوير وتنفيذ برامج اصلاح شاملة وجذرية .
2. لم تستطع اي من مؤسسات التعليم العالي العربي ، بما فيها المؤسسات في البلدان العربية المهتمة فعلا بالتحسين ، من الحصول على شهادة الجودة في التعليم معترف بها من المنظمة الدولية للتقييس ISO .
3. لم تظهر مؤسسات التعليم العالي العربي تسلسلا متقدما ومقبولا في التصنيفات العالمية المتعددة للجودة ، اذ ان افضل الجامعات العربية قد وقع ضمن التسلسل (500)، اما الأخرى فتتراوحت بين تسلسل (6000- 8000) للتصنيف العالمي.
4. تفتقر الجامعات العربية إلى معايير (تقويمية وتحفيزية) موحدة ، تضمن التنافس بين المؤسسات التعليمية من جانب ، وقياس التقدم باتجاه معايير الجودة العالمية من جانب آخر، كل ما تقدم شجع المهتمين بضمان الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي للاهتمام بتطوير نموذج موحد (لتقويم وتحفيز) ممارسات الجودة في مؤسسات التعليم العالي العربي ، ولضمان ضبط استمرارية الالتزام والعمل بموجب برامج تحسين الجودة ، ويمكن ان يكون هذا النموذج بصيغة (جائزة عربية للجودة).

المحور الثالث

عرض وتحليل بعض جوائز الجودة العالمية والعربية :

أولا: الجوائز العالمية للجودة ..

من خلال اطلاع الباحثين على الأدبيات المنشورة حول موضوع جوائز الجودة العالمية والعربية جرى تلخيص مضامينها وعرضها فيما يأتي:-

1 - جائزة مالكوم بالدرج للجودة

طورت الولايات المتحدة الأمريكية خلال عقد الثمانينات وتحديداً عام (1987)، جائزة للجودة حملت عنوان (جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة) أسهم في صياغتها (المركز الوطني للتكنولوجيا المعيارية National institute of standard technology) ، وتم العمل بها في ولاية الرئيس الأمريكي (رونالد ريغان) ، وهي من الجوائز العالمية المستخدمة في تقويم وتحسين الجودة ، تركز الجائزة على شركات الأعمال . وكان من أهم مبررات طرح هذه الجائزة ما يأتي:-

- ✓ إثارة روح المنافسة النبيلة (التسابق) بين الشركات في مجال تحسين الجودة ..
- ✓ تصميم إطار يوحد سياسات الشركات الأمريكية في موضوع تنفيذ الجودة وتحسينها ..
- ✓ التزام شركات الأعمال بمعايير موحدة للجودة ..
- ✓ ضمان التزام شركات الأعمال باستمرارية ملاحقة إجراءات برامج تحسين الجودة.

أما أهم أهداف هذه الجائزة فنلخصها فيما يأتي:-

- ✓ الارتقاء بمستوى أداء الشركات إلى مستوى المعايير العالمية التي تضمن التميز.
 - ✓ نشر التجارب والممارسات المتميزة على المستويين الوطني والدولي ..
 - ✓ ضمان توفير أدلة تسترشد فيها شركات الأعمال في تقدير وإدارة برامج الجودة.
- التغيير في ثقافة وممارسات شركات الأعمال بما يمكن من بلوغ الجودة المميزة عالمياً . والجدول (1) يبين عناصر ومقاييس جائزة مالكولم بالدرج العالمية

جدول(1) عناصر ومقاييس جائزة مالكولم بالدرج

ت	العناصر	التقدير	الإجمالي
1	القيادة • القيادة التنظيمية..... • المسؤولية والمواطنة....	85 40	125
2	التخطيط الاستراتيجي: • تطوير الإستراتيجية..... • نشر الإستراتيجية.....	40 45	85
3	التركيز على السوق • إدراك السوق والذبون..... • رضا الذبون وعلاقات الذبون....	40 45	85
4	المعلومات والتحليل • قياس أداء المنظمة..... • تحليل أداء المنظمة.....	40 45	85
5	التركيز على الموارد البشرية • نظم العمل..... • تعليم العاملين وتدريبهم... • سعادة العاملين ورضاهم....	35 25 25	85
6	إدارة العملية		

85	55 15 15	<ul style="list-style-type: none"> • عمليات المنتج والخدمة..... • العمليات الساندة..... • عمليات المجهز والشريك.... 	
450	115 115 25 115 80	<p>نتائج الأعمال</p> <ul style="list-style-type: none"> • النتائج المعتمدة على الزبون.... • النتائج المالية والسوقية.... • نتائج المجهز والشريك.... • نتائج الفاعلية التنظيمية.... • نتائج الموارد البشرية..... 	7
	1000=	إجمالي النقاط	

Source : (Scott & Meredith,1994,p:310)

2-الجائزة الأوروبية للجودة : (EFQM) (European foundation quality Management)

تعرف باسم (القواعد الأوروبية لإدارة الجودة) , طورها الاتحاد الأوروبي على غرار جائزة (مالكوم بالدرج للجودة) , وخصصت لتقدير وتشجيع الجودة للشركات الأوروبية , كان منظورها للجودة يعتمد منظور (النظام المتكامل), تقود القيادة العليا للشركة وتوجه التخطيط للمشكلات وعملية تحويلها إلى مخرجات تستجيب لأهداف الجائزة , وكان من أهم مبررات طرح هذه الجائزة ما يأتي:

(David & David ,1996, p: 202)

- تشجيع الشركات الأوروبية على انجاز التميز في الجودة لمنتجاتها , و تعزيز قدرة الشركات الأوروبية على مواجهة تحديات وضغوط المنافسة الدولية. أما أهم الأهداف المتوخاة من هذه الجائزة فكانت:
- ✓ الارتقاء بالشركات الأوروبية إلى مستوى الجودة المميزة عالمياً , و تشجيع الشركات الأوروبية على البقاء والاستمرار في السوق الدولية.

✓ ضمان متابعة تنفيذ نظام ضمان الجودة في الشركات الأوروبية موضعها الجائزة

وندرج فيما يأتي عناصر ومقاييس الجائزة الأوروبية للجودة:

اعتمدت الجائزة العناصر الرئيسية الآتية:

✓ القيادة ..

▪ الالتزام بثقافة ومتطلبات الجودة الشاملة .

▪ إشراك الزبون والمجهز.

▪ تقدير المجهودات ومكافأتها .

✓ السياسة والإستراتيجية...

▪ المعلومات التي تسهم في صياغة الإستراتيجية.

▪ التوصيل والتنفيذ.

▪ التحديث والتحسين.

✓ إدارة الموارد البشرية.

- التخطيط للموارد البشرية.
- الاحتفاظ بالمقدرات وتطويرها.
- تطوير أهداف محددة، والمراجعة المستمرة للأداء.
- الإشراف، والتمكين، والتميز.
- ✓ الموارد.
- الموارد المالية والمعلوماتية.
- المواد والعلاقات مع المجهز.
- الأبنية والمعدات والموجودات الأخرى.
- التكنولوجيا والملكية الفكرية.
- ✓ العمليات.
- تشخيص عوامل النجاح الحدية.
- المراجعة والتحسين.
- التغييرات وفقاً للمنافع.
- ✓ رضا الزبون...
- معرفة العاملين بالمنظمة ومنتجاتها.
- استخدام مقاييس أخرى.
- ✓ التأثير في المجتمع...
- الاستجابة لحاجات المجتمع وتوقعاته. والجدول (2) يبين عناصر ومقاييس الجائزة الأوربية للجودة

جدول (2) عناصر ومقاييس الجائزة الأوربية للجودة

القيادة	السياسة الإستراتيجية	إدارة الموارد البشرية	الموارد	العمليات	رضا الزبون	رضا العاملين	التأثير في المجتمع	نتائج الأعمال
100	80	90	90	140	200	90	60	150
10%	8%	9%	9%	14%	20%	9%	6%	15%
القدرات 500 نقطة = 50%	النتائج 500 نقطة = 50%							

أدى (دمنك E. Deming) دوراً مهماً في إعادة صياغة الجودة في اليابان , وتقديراً للجهود المتميزة في بناء الجودة اليابانية , طور اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين جائزة يابانية خاصة بالجودة حملت عنوان (جائزة دمنك للجودة) , وكان من أهم مبررات جائزة Deming ما يأتي:

✓ الاحتفاظ بالمستوى المتميز للجودة اليابانية, و البقاء والاستمرار في السوق العالمية , رغم تحديات المنافسة.

✓ تشجيع الإبداع وتعزيز دور المورد البشري.

وتهدف الجائزة لمجموعة من النقاط هي:

✓ تحقيق التميز في الجودة من خلال عملية التحسين المستمر, و مواجهة الضغوط والتأثيرات المتزايدة للمنافسة الدولية.

✓ تعزيز الموقع التنافسي المتميز للشركات الصناعية اليابانية.

اشتملت الجائزة على مجموعة من العناصر لإغراض التقويم , إلا أنها (وحسب المتوفر للبحث) لم تحدد تقديرات كمية لكل عنصر. وندرجها فيما يأتي:

✓ الأهداف والسياسات.

✓ التنظيم الإداري.

✓ التدريب والتعليم المستمر.

✓ نظم المعلومات.

✓ استخدام الطرائف العلمية في التحليل.

✓ توحيد المعايير.

✓ استخدام نظم المراقبة.

✓ تطبيق أسلوب الجودة الشاملة.

✓ تقويم النتائج وتحليلها.

✓ وضع الخطط المستقبلية.

ثانياً: الجوائز العربية للجودة ..

من خلال مراجعة الأدبيات الخاصة بالمكتبة العربية فيما يخص الجودة بشكل عام وجودة التعليم العالي بشكل خاص, تبين أن هناك محاولات لجوائز جودة تمتاز بطابعها العربي الذي بلا شك أنه يتلاءم وطبيعة بيئة الأعمال العربية, وفيما يأتي عرض للجوائز العربية في مجال الجودة:

1 - جائزة الملك عبد العزيز لجودة التعليم العالي :

طورت المملكة العربية السعودية جائزة خاصة بجودة التعليم العالي , حملت عنوان (جائزة الملك عبد العزيز

للجودة) , وقد خصصت لتميز جودة التعليم العالي في المملكة , وهي لا تختلف من حيث العناصر الأساسية والمقاييس عن جوائز الجودة العالمية سابقة الذكر .

تتلخص مبررات إنشاء الجائزة بالآتي :

✓ تحفيز القطاعات الإنتاجية والخدمية على تبني مبادئ الجودة الشاملة وأسسها , و العمل على رفع مستوى جودة القطاعات الإنتاجية والخدمية , وتعزيز قدرتها في الدخول في سوق المنافسة .

✓ تفعيل التحسين المستمر للمؤسسات في هذه القطاعات , بتكريم المؤسسات ذات الأداء المتميز. أما أهم أهداف الجائزة فقد كانت:

- ✓ نشر الوعي بالجودة الشاملة وأهمية تطبيقها ، وحث المنظمات على الالتزام بالمواصفات والمقاييس الوطنية والدولية ، وزيادة فاعلية المنشآت في بناء وخدمة المجتمع ، وتبني التخطيط الاستراتيجي للجودة لرسم ووضع الخطط والأهداف ووسائل بلوغها .
- ✓ تدريب وتطوير الكوادر البشرية الوطنية ، وتوفير الظروف الملائمة للعمل ، وزيادة الكفاءات والقدرات الفنية والعلمية في مجال الجودة ، وكما في الجوائز العالمية فإن جائزة الملك عبد العزيز تمتلك عناصرها ومقاييسها الخاصة ، ويبين الجدول (3) أهم عناصر ومقاييس الجائزة

جدول (3) عناصر ومقاييس جائزة الملك عبد العزيز لجودة التعليم العالي

ت	العناصر	التقدير
1	القيادة الإدارية : توجهات الإدارة (40) ، مراجعة أداء المنشأة (40) ، ثقافة الجودة ونشرها (40) .	120
2	التخطيط الإستراتيجي : عملية إدارة التخطيط الإستراتيجي (30) ، الأهداف والإستراتيجية وخطط العمل (20) ، البحث والتطوير (30) ..	80
3	الموارد البشرية : تخطيط الموارد البشرية واختيارها (25) ، التدريب والتعليم (25) ، الأداء والتقدير (15) ، رضا العاملين وبيئة العمل (20) ، مشاركة العاملين (15) .	100
4	الموردون والشركاء : اختيار وتقييم وتحسين جودة الموردين (40) ، إدارة المشروعات والاتفاقات بعيدة المدى (40) .	80
5	إدارة العمليات : نظم إدارة الجودة الإدارية والتعليمية والبيئية والصحية والسلامة المهنية (30) ، التحسين المستمر (20) ، إدارة البرنامج الأكاديمي (40) ، إدارة موارد التعلم (20) ، إدارة المرافق والتجهيزات (20) ، إدارة الموارد المالية (20) ، تطبيق المواصفات السعودية أو الدولية المعتمدة (20) .	170
6	التركيز على المستفيد : تحديد المستفيدين ومتطلباتهم (30) ، إدارة العلاقات مع المستفيدين (30) ، قياس وتقدير رضا المستفيدين (30)	90
7	التأثير في المجتمع : الإسهام في التنمية الوطنية (20) ، المسؤولية المجتمعية (20) ، المشاركة في تدريب المجتمع وتعليمه (20) ..	60
8	نتائج الأعمال : رضا المستفيد (110) ، النتائج المالية (35) ، الموارد البشرية (60) ، الموردون / الشركاء (35) ، الاستثمار في البحث والتطوير (60) .	300
	المجموع	1000

2 - جائزة الخليج العربي لإدارة الجودة (GQMA)

عملت المنظمة الخليجية للجودة ، أسوة بالهيئات والمنظمات العربية والعالمية ، على تطوير جائزة للجودة ، تركز على تحسين جودة منظمات الأعمال الخليجية ، وتساهم في تعزيز دورها في سوق المنافسة الخليجية والعالمية ، وكانت

الجائزة بعنوان (جائزة إدارة الجودة الخليجية) ، (Gulf Quality Management Award .. GQMA) ، ولقد كان من أهم مبررات طرح هذه الجائزة ما يأتي:

- ✓ تشجيع مؤسسات الأعمال الخليجية على الدخول بنجاح في سوق المنافسة الدولية ..
- إثارة روح التسابق نحو التميز في الجودة بين المؤسسات الصناعية والخدمية الخليجية ، و ضمان الالتزام بمعايير وخصائص الجودة العالمية . وتهدف الجائزة لما يأتي:
- ✓ نشر الوعي بالجودة بين بلدان الخليج العربي ، و التنافس الشريف بين المؤسسات والصناعات في بلدان الخليج العربي ..
- ✓ تعزيز دور بلدان الخليج العربي في سوق المنافسة العالمية ، و تمييز جهود الجهات الملتزمة بالمعايير والمقاييس الخليجية ، وللجائزة مجموعة عناصر ومقاييس خاصة نعرضها في الجدول (4)

جدول (4) عناصر ومقاييس جائزة إدارة الجودة الخليجية

ت	العناصر	التقدير
1	المنظمة : الاتصال الخارجي ، الخدمات الاجتماعية ، الموردون ...	100
2	الإدارة العليا : الالتزام ، القيادة ، الخطط الإستراتيجية ، الأهداف ، بيئة العمل ، الثقافة ، التدريب ، الاتصال الداخلي ، التطوير ، الموارد ...	200
3	متطلبات الجودة : تحقيق الجودة ، التحليل ، المراقبة ، التدقيق الداخلي ، التقييم ، التحسين المستمر ...	100
4	العاملون : الولاء ، العمل الجمعي ، التطبيق ، الاتصال الداخلي ، التدقيق الداخلي ..	200
5	العمليات : إجراءات العمل ، النماذج ..	200
6	النتائج : رضا العاملين ، رضا الزبون ، رضا المجتمع ..	200
	المجموع	1000

اتضح من خلال عرض ومقارنة جوائز الجودة العالمية والعربية ما يأتي ...

- تهتم جميع جوائز الجودة عدا جائزة الملك عبد العزيز بالجودة في منظمات الأعمال الصناعية
- تم تخصيص جائزة الملك عبد العزيز لتقدير التميز في الجودة في التعليم العالي السعودي .
- جميع جوائز الجودة الرصينة والمعترف بها دولياً ، هي جوائز عربية ، أما الجوائز الوطنية الأخرى عربية وغير عربية ، فهي تقليد بنسبة كبيرة للجوائز العالمية الرئيسة الثلاث .
- لم تنطرق أي من جوائز الجودة عدا جائزة الملك عبد العزيز صراحة إلى تقدير مستوى الجودة في التعليم العالي .
- معظم جوائز الجودة بما فيها العربية كانت ذات طبيعة وطنية ، أي تتحدد ضمن البلد الواحد ، ولا تتعدى ذلك للإقليم أو الأمة .
- تشترك جميع جوائز الجودة بصفة عامة بالعناصر الآتية .
- ✓ القيادة والإدارة (الالتزام ، الأدوار ، الصلاحيات ، المسؤوليات ، الهيكل التنظيمي ، الوصف الوظيفي) .
- ✓ التخطيط الإستراتيجي (التوجه الإستراتيجي ، خطط العمل) ..

- ✓ إدارة الموارد (كفاءة استخدام الموارد ، البيئة والهيكل التحتي) ..
 - ✓ تحقيق المنتج أو العمليات (التصميم والتطوير ، التكنولوجيا ، الإبداع ، المتطلبات)
 - ✓ التقويم والتحسين (عدم المطابقة ، الإجراءات التصحيحية والوقائية ، خطة التحسين)
 - ✓ النتائج (رضا الزبون ، رضا العاملين ، التأثير في المجتمع) ..
- سوف يتم اعتماد ما سبق التطرق إليه كأسس عامة في تطوير عناصر وطرائق قياس الجائزة العربية المقترحة للجودة .

المحور الرابع

(الجائزة المقترحة لجودة قطاع التعليم العالي العربي):

يعد قطاع التعليم العالي الركيزة الأساس في بناء البلد وتقدمه ، فهو الذي يرفد البلد بالمهارات الفنية والمعارف العلمية التي تعزز حركة التنمية والتطور ، إلا أن قطاع التعليم العالي العربي بصفة عامة لا زال دون متطلبات التطور العربي للمرحلة الحاضرة ، ولا زال دون المستوى مقارنة بالبلدان المتقدم ة وشبه المتقدمة ، وقد بذلت بعض البلدان العربية وخاصة السعودية والخليجية جهوداً جادة من أجل تنمية وتطوير هذا القطاع ، إلا أنها لا زالت دون مستوى الطموح ، إذ يتطلب التعليم العالي قفزة نوعية تعتمد الالتزام بنظم إدارة وضمان الجودة في التعليم العالي ، وتبني الطرائق والآليات التي تسهم في نجاح متطلبات التطبيق ، وخاصة تلك التي تسهم في ردم الفجوة في المستويين العربي والعالمي ، و تلاؤم بين متطلبات التنفيذ والتحفيز والتسابق ، وتدعو هذه جميعاً إلى التبنى والالتزام (بجائزة عربية للجودة) ، تراعي خصوصية قطاع التعليم الع الي ، وتقود التنفيذ باتجاه الإصلاح وتحسين الجودة ، وتعزز روح التنافس بين مؤسسات التعليم العالي العربية .

1. مبررات الجائزة المقترحة: يمكن أن نبرر مقترحنا لتقديم جائزة عربية لجودة التعليم العالي بما يأتي:

- الاستجابة الفاعلة لمتطلبات النهوض بواقع التعليم العالي العربي
- تعزيز مبادرات الإصلاح والتحسين للتعليم العالي العربي ..
- العمل على التقارب بين مستويات التعليم العالي في البلدان العربية ..
- الحاجة إلى تعزيز روح التنافس والتسابق بين مؤسسات التعليم العالي العربية .
- تحقيق الاستجابة الفاعلة لمتطلبات التنمية والتطور ..
- توحيد ونشر ثقافة الجودة بين البلدان العربية ..

2. الأهداف : نهدف من وراء تقديم هذا المقترح لما يأتي:

- تحسين واقع التعليم العالي العربي .
- كشف المشكلات والمعوقات التي تتعرض لمحاولات الإصلاح والتحسين ..
- تحسين مستوى مخرجات التعليم العالي ..

- التطبيق والالتزام بمعايير الجودة العالمية ..
- الارتقاء بمستوى الجودة لما يتلاءم وحاجات سوق العمل عربيا ودوليا ..
- ضمان توازن التقدم في تحسين الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربي ...
- ضمان التنسيق والتعاون بين مؤسسات التعليم العالي العربي ..

3. العناصر والمقاييس : الجائزة المقترحة تنفر د بعناصرها ومقاييسها الخاصة والمستوحاة من مجموعة العناصر

والمقاييس العالمية والعربية ، والجدول (5) يبين مجموعة العناصر والمقاييس الخاصة بالجائزة المقترحة.

جدول (5) عناصر ومقاييس جائزة الجودة التعليم العالي العربي المقترحة

ت	البعد الرئيسي	المعايير الفرعية	نقاط التقدير
1	القيادة والتنظيم		150
		1. الخضوع لمعايير اختيار القيادة	50
		2. القدرة على التخطيط الاستراتيجي	50
		3. القدرة على الاحتفاظ بالهيئات الأكاديمية والوظيفية .	5
		4. مدى القدرة على توفير الموارد والعدالة في التوزيع .	15
		5. الاحتفاظ باحتياطي كافي من الموجودات الجامعية .	10
		6. الكفاءة الإدارية والتنظيمية	10
		7. السمعة الجامعية .	10
2	العملية التعليمية		200
		1. الطالب	60
		• تكامل خطة القبول وإجراءاته	10
		• الاحتفاظ بالطلبة طيلة مدة الدراسة	10
		• الهدر والتسرب	10
		• التحسن في نسب النجاح النوعية	10
		• الالتزام بالأخلاقيات الجامعية	10
		• معلومات الطالب	10
		2. التدريسي	60
		• الإعداد العلمي والسلوكي والخبرة العلمية والمهنية	15
		• الدورات التدريبية والتعليمية	15
		• المشاركة في الندوات والمؤتمرات (الوطنية , والإقليمية , والدولية)	15

15	• النتاج العلمي		
60	3. طرائق التدريس		
15	• تكامل خطة التدريس		
15	• استخدام التكنولوجيا التعليمية		
15	• التجديد والإضافة		
15	• الإثارة والتفاعل داخل القاعة		
30	4. البرامج والمناهج		
6	• التوثيق		
6	• التغطية		
6	• المحتوى		
6	• المصادر (الرئيسية والمساعدة)		
6	• التنظيم والترتيب		
10	5. طرائق التقويم		
2	• مدى التنوع والتعدد في اختبارات الطلبة		
2	• مدى التنوع والتعدد في طرائق تقويم الهيئات الأكاديمية والوظيفية		
3	• المراجعات التقويمية		
3	• الإجراءات التصحيحية والوقائية		
10	6. المستلزمات والتسهيلات		
2	• تقنيات التعليم		
2	• اللوحات البيضاء والسوداء		
2	• كفاية المقاعد		
2	• كفاية القاعات (العدد والاستيعاب)		
2	• مستلزمات أخرى		
100		العملية البحثية	3
40	1. خطة البحث العلمي		
8	• عدد البحوث المخططة		
8	• إجراءات اختيار وإقرار البحوث		
8	• نسبة البحوث المنشورة والمقبولة للنشر إلى البحوث المخططة .		
8	• نسبة البحوث الأصيلة إلى البحوث المنشورة .		
8	• نسبة البحوث التعاقدية إلى البحوث المخططة		
30	2. مساندة البحث العلمي		

10	• توفير المتطلبات المادية والمكتبية للباحث		
10	• تسهيلات النقل		
10	• تسهيلات الطبع والاستنساخ		
30	3. الاستثمار في البحث العلمي		
15	• كفاية تخصيص البحث العلمي		
15	• العوائد المالية للبحث العلمي		
50		خدمة المجتمع	4
5	1. توفر وحدة تنظيمية للعلاقة مع المجتمع		
5	2. المؤتمرات والندوات المخصصة لمواضيع تطوير المجتمع .		
5	3. الندوات والمؤتمرات المشتركة مع المنظمات الحكومية ومنظمات المجتمع المدني .		
15	4. الاستشارات والبحوث		
20	5. مدى المشاركة في معالجة المشكلات الجوهرية للدولة والمجتمع		
50		البيئة الجامعية	5
10	1 - ملاحقة التطورات العلمية والتكنولوجية		
10	2 - المشاركة والتعاون مع المؤسسات والمراكز العلمية الأخرى داخل وخارج البلد .		
10	3 - توفير الظروف الجامعية الملائمة (الطبيعية والمادية والاجتماعية والثقافية)		
10	4 - العلاقات الإنسانية والأخلاقيات الجامعية		
10	5 - إشراك الهيئات الأكاديمية والوظيفية في النشاطات الجامعية		
100		النشاطات الساندة	6
30	1 - الإدارية		
5	• مدى كفاية الهيئات الوظيفية والخدمية		
5	• مستوى الخدمات المقدمة للتدريسي		
5	• الكفاية ومستلزمات الراحة لمكاتب التدريسيين		
5	• تكامل المعلومات عن الهيئات التدريسية والوظيفية		

5	• المكتبات		
5	• انسيابية الأوامر والتعليمات		
40	2 - المالية		
8	• الهبات والمنح المقدمة للجامعة		
7	• العدالة في نظم الحوافز والمكافآت		
5	• مدى كفاية تخصيص الأقسام الداخلية		
5	• التكافل الاجتماعي		
5	• التخصيص المالي للبرامج التدريبية داخل وخارج البلد		
5	• المنح الدراسية		
5	• الموازنة الجامعية		
30	3 - التقنية والمعلوماتية		
10	• توفير أجهزة الحاسوب للتدريسيين , والهيئات الوظيفية ذات العلاقة .		
10	• عدد المواقع على الشبكة ولغاتها		
10	• توافر نظم وقواعد البيانات		
350		نتائج الأعمال	7
1000		المجموع الكلي	

4 - ملاحظات حول مقياس الجائزة المقترحة:- ندرج أدناه مجموعة من الملاحظات حول الجائزة المقترحة :
أولا : تقديرات المحاور الرئيسة للجائزة ...

- 1 - القيادة والتنظيم150
- 2 - العملية التعليمية200
- 3 - العملية البحثية100
- 4 - خدمة المجتمع50
- 5 - البيئة الجامعية50
- 6 - النشاطات الساندة100
- 7 - نتائج الأعمال350
- 8 - المجموع1000

ثانيا : الخصائص ضمن أبعاد كل محور رئيس : أعطيت تقديرات بما يتلاءم مع متطلبات دقة تقدير قيمة المحور.
ثالثا : القيمة الكمية لنتائج الأعمال: تستخدم لقياس قدرة المؤسسة التعليمية على إنجاز الأهداف.

5 - إجراءات منح الجائزة : ندرج أدناه مجموعة الإجراءات المقترحة لمنح جائزة التعليم العالي العربي، والتي تمثل المتطلبات الرئيسية الواجب الإيفاء بها من قبل مؤسسات التعليم العالي العربية الراغبة بالحصول عليها والتي تجد أنها مؤهلة لذلك.

- تعمم مقاييس الجائزة وتقديراتها على مؤسسات التعليم العالي العربية ..
- تكون المنظمة العربية للتنمية الإدارية وبالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية ، هي المسؤولة عن التخطيط والمتابعة وتقييم الجائزة ..
- تشكل لجنة من الأساتذة من أصحاب الخبرة والمعرفة بنظم إدارة الجودة للقيام بعملية التقييم ، لأغراض منح الجائزة ، وبإشراف المنظمة العربية للتنمية الإدارية ..
- تمنح الجائزة سنويا وفي احتفال خاص يقام لهذا الغرض .
- يفضل أن تكون الجائزة لخمسة مستويات (الأولى ، الثانية ، الثالثة ، الرابعة ، الخامسة)
- أي متطلبات أخرى، تكون مهمة تراها إدارة منح الجائزة وقد تكون ذات خصوصية لكل مؤسسة تعليمية ترغب بالحصول على الجائزة.

الخاتمة

- 1- إن التحديات البنيوية المرتبطة بفلسفة وطبيعة وبنية النظام التعليمي العربي تتطلب مواجهتها ، ويعد مقترح الجائزة فرصة جيدة يمكن استغلالها وتوظيفها لتشكيل قاعدة الانطلاق نحو بناء نظام تعليمي مستمر ومتطور في جامعاتنا العربية .
- 2- تعد جائزة الجودة التي نقترحها ونشدها لجامعاتنا العربية أداة لإنتاج قيم أصيلة في قوالب معاصرة ، للتعامل الايجابي مع المتغيرات والمستجدات والتطورات العلمية والعالمية بوصف الجامعات مركزاً للإنتاج الفكري والعلمي فلسفياً وعلمياً ، نظراً لما تمتلكه جامعاتنا من أصول معرفية وطاقات إنمائية قادرة على إحداث التطوير والتغيير والتحسين التدريجي والتراكمي في نظم الجودة والاعتماد الأكاديمي والبرامجي لمواجهة متطلبات التنافس والإبداع .
- 3- إن اعتماد الجائزة المقترحة يحقق للجامعات العربية الآتي :
 - تعزيز الممارسات والسلوكيات التي تركز ثقافة الجودة في الجامعات العربية من خلال تهيئة نمط من القيادة الأكاديمية قائم على أساس العمل الجماعي ، ويتصف باستقلالية القرار واللامركزية في الإدارة والمرونة التنظيمية ، الأمر الذي يمكنها من إعداد قوى بشرية وأصول معرفية في مجالات البحوث والدراسات العلمية ، فضلاً عن توظيف وتطبيق التكنولوجيا لتنمية وخدمة المجتمع ، الأمر الذي يلقي بظلاله على إمكانيات وقدرات

وطاقات الأكاديميين والإداريين في الجامعات العربية في مواجهة متطلبات ومعايير المنافسة المحلية والدولية والعالمية .

- تنمية المجتمع وخدمته من خلال البرامج البحثية التي تستجيب لمعايير ومؤشرات الجودة في البحث العلمي , فضلاً عن التطوير المهني والمهاري لأعضاء هيئة التدريس وبما يتوافق مع نظم وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات وخصوصية مجتمعات المعرفة في بيئة الألفية الثالثة.
- دعم وتعزيز القيم الاجتماعية والأخلاقية لمجتمعاتنا العربية والإسلامية , من خلال غرس قيم وتقاليدها عمل تنمي وتطور الالتزام والانضباط والاحترام والمشاركة والتعاون وقيم المواطنة كمبادئ وموجهات للمنظومة الأخلاقية في الجامعة ونظمها وبرامجها التعليمية والبحثية , فضلاً عن إنها تعبر عن المهارات الناعمة (soft skills) المتعلقة بالسلوك الاجتماعي في الجامعة والتي سوف يحملها الخريجين إلى القطاعات والمجالات كافة في سوق العمل , فمفهوم جودة المخرجات الأكاديمية وان حمل صفات المطابقة والتفرد في النوعية والمواصفة يجب ان تتضمن صفات التميز الأخلاقي الذي يساهم ويحقق احتياجات المجتمع وسوق العمل والتنمية المستدامة , فضلاً عن انه يحمل في ثناياه ويعبر في مضمونه عن المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية للجامعات والذي يتجسد في سلوكيات وقيم خريجيها .

المصادر

• المصادر العربية

- 1 - قدومي , عبد الرحيم , التعرف على مدى تطبيق ركائز ضمان الجودة في الأقسام الأكاديمية لكليات المال والأعمال , المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي , العدد 1 , 2008 .
- 2 - صبري , هالة عبد القادر , جودة التعليم العالي ومعايير الاعتماد الأكاديمي , تجربة التعليم الجامعي في الأردن , المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي , العدد 4 , 2009 .
- 3 - اتحاد الجامعات العربية , دليل التقويم الذاتي الخارجي والاعتماد العام للجامعات العربية , أعضاء الاتحاد العام , مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية , عمان , 2008 .
- 4 - القيسي , هناء محمود , فلسفة إدارة الجودة في التربية والتعليم العالي الأساليب والممارسات , دار المناهج للنشر والتوزيع , عمان , الأردن , 2011 .
- 5 - الحولي , عليان عبد الله , ضمان الجودة في الجامعات العربية :- المفهوم واليات التطبيق , المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم , المنعقد في القاهرة للفترة من 2-3 أيلول , جمهورية مصر العربية .
- 6 - النجار , فريد , إدارة الجامعات بالجودة الشاملة , ايتراك للنشر والتوزيع , القاهرة , جمهورية مصر العربية .

- 7 - منصورى ، تحديات وفرص تطبيق نظام ضمان الجودة في الجامعات العربية ، المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم ، المنعقد في القاهرة للفترة من 2-3 أيلول ، جمهورية مصر العربية .
- 8 - أحمد العيسى ، إصلاح التعليم العالي في السعودية : بين غياب الرؤية السياسية وتو جس الثقافة الدينية وعجز الإدارة التربوية ، دار الساقى ، لبنان ، بيروت ، 2009 ..
- 9 - إتحاد الجامعات العربية ، المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي للجامعات العربية ..

المصادر الأجنبية

- 1- Baker Abdel bage, A.G; Higher education in the Arab region : Some trends and challenge , 2007
- 2- Haw at ,A; Funding higher education in Arab state : Thoughts reflections on the topics , Rabat , Morocco , 20073 – Uniesco Bureau public information ; The impact of global crisis , 2009 .
- 3- Shafer Scott M& Meredith , Jack R ; Operations management ; 4th Ed , west publishing CO, New York , 1994 .
- 4- Goatish David& David S. B ; Introduction to total quality management for : production, processing, and services ; 2nd Ed ,Prentice- Hill , 1997

Abstract

Quality become one of essential competitive advantages, All organization at the time of scientific and technological advancement trying hard to obtaining and maintaining then get benefits like reducing costs, defects, and enhancing the jockeying in the competition market, the quality became more important in the field of higher education because it focusing at the quality of knowledge, intellectual capital and building tool which performing development. Which requires developing systems and supportive mechanisms for implementing quality programs which depending on integrating the motivation and implementation, quality award systems represent one of the most important system which enhancing quality exercises .Based on the previous facts we suggest a proposed model for quality award in Arabic higher education institutions.