



جامعة عمان الأهلية



مركز التنمية والتطوير الأكاديمي والإداري بالتعاون مع مكتب
النوعية وضمان الجودة

ثقافة الجودة

ضمان الجودة في الجامعة

2010/07/26



ضمان الجودة:

- ✓ أسلوب عمل يساعد في تقنين العمل وسهولته وتكراره بنفس النوعية و"بدون أخطاء" لكل مراحل وخطوات العمل في المؤسسة.
- ✓ القدرة على الوصول إلى رضا "العملاء" أو التقيد بالموصفات (المعايير) المطلوبة.
- ✓ القدرة على التطوير المستمر بهدف تحسين المنتجات (المخرجات).
- ✓ التمكّن من التحكم بالعمليات في جميع مراحل عمل المؤسسة بهدف تحقيق الأهداف المرسومة لها.
- ✓ التمييز بين المنافسين في تحسين نوعية المنتجات (المخرجات) للحصول على حصة أكبر من السوق.
- ✓ تتضمن محاور ضمان الجودة: التصميم، التطوير، الإنتاج، والخدمات.





ضمان الجودة:

✓ أسلوب إدارة ضمان الجودة TQM يتضمن ثلاث عناصر أساسية.

✓ العنصر الأول: يعنى بالتركيز على تحقيق رغبات العملاء.

✓ العنصر الثاني: يعنى بالعمل الدؤوب للتحسين المستمر.

✓ العنصر الثالث: يعنى بتشجيع المشاركة الفاعلة من جميع العاملين في المؤسسة.





ضمان الجودة:

- ✓ ضمان الجودة وليس ضبط الجودة.
- ✓ المنتجات اليابانية في الستينات مقارنة مع الآن.
- ✓ الفلسفة الأمريكية والفلسفة اليابانية.

✓ ويليام إدواردز ديمينج.

✓ PDCA: Plan, Do, Check and Act

✓ العلاقة بين الجودة والوقت: (1) الاستجابة السريعة

✓ (2 quick response) في الوقت المحدد On time.

✓ العلاقة بين الجودة والأداء.

✓ الموظف هو المحور الأساسي في تبني أسلوب ضمان الجودة.





ضمان الجودة:

- ✓ Plan: Establish objectives and processes required to deliver the desired results.
- ✓ Do: Implement the process developed.
- ✓ Check: Monitor and evaluate the implemented process by testing the results against the predetermined objectives
- ✓ Act: Apply actions necessary for improvement if the results require changes.





ضمان الجودة:

✓ ضمان الجودة يتطلب درجة عالية من التفصيل (المعلومات والبيانات).

✓ عملية التخطيط، على سبيل المثال، تتطلب التحقق من جودة المدخلات، طريقة التصنيع، وأسلوب ضبط الجودة.

✓ عملية التحقق تتطلب التغذية الراجعة من العملاء، إستبانات، أو أدوات تستخدم لجمع المعلومات لمعرفة مدى تحقيق رغبات العملاء.

✓ الإجراءات قد تتطلب مراجعة كاملة للعمليات والنشاطات بهدف تحسين الأداء أو تصحيح الأخطاء أو القصور.





ضمان الجودة:

التنافس لتقديم منتجات أو خدمات مميزة يؤدي إلى نجاحات كبيرة للمؤسسات التي ترغب بذلك، كما يؤدي إلى التغيير الايجابي والنمو طويل المدى.

يضمن ضمان الجودة أن كل ما يقدم للعملاء، كان جديدا أو مطورا، يقدم بأحسن المواد، وبأشمل الطرق، وبأعلى المواصفات.

إن الهدف الرامي للوصول أو تخطي توقعات العملاء بأسلوب قابل للقياس والحساب لا يتحقق إلا بتبني ضمان الجودة من جميع العاملين في كل مستويات الادارة، المؤسسة.





ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

✓ هيكلية التعليم العالي الأكاديمي تتضمن البنية التحتية كأساس مرتبط بأربع عناصر.

✓ العنصر الأول: أخلاقيات المهنة ويعنى بإدارة ضمان الجودة.

✓ العنصر الثاني: الإطار العام لمؤهلات مؤسسة التعليم العالي.

✓ العنصر الثالث: مؤشرات الأداء والقياس.

✓ العنصر الرابع: مواصفات البرامج التعليمية.

المصدر: Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA)





ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتضمن التأكد من أن المعايير الأكاديمية ونوعية التعليم مرضيان لكي يحصل الطلاب وذويهم وأصحاب رأس المال وكل من له علاقة بالعملية التعليمية على عائد مناسب على استثماراتهم في التعليم العالي.

أما تحسين الجودة فيتطلب العمل الدؤوب والمستمر لتحسين نوعية العملية التعليمية من خلال قياس مخرجاتها ومقارنتها الأداء مع مؤسسات مشابهة ومنافسة.

المصدر: Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA)





ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

v تصف المعايير الأكاديمية ما يدرسه مدرسه المادة وما يتعلمه الطلاب وكيفية أداء العملية التعليمية. كما تتضمن محتوى المنهاج، والتدرج في تزويد المعارف والمعلومات وتنمية المهارات، وأساليب التعليم، وأساليب القياس والتقييم.

v تتضمن نوعية تنفيذ العملية التعليمية مدى رعاية الطلاب والاهتمام بهم، بالإضافة إلى نوعية تزويد محتوى المادة وليس ماهية محتواها ونوعية مصادر التعليم والخدمات المساندة المقدمة للطلاب.





ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي

v وعليه يمكن لمدرس أو مؤسسة تعليمية أن يقوم بالتدريس بامتياز ولكن بمعايير ضعيفة، أو التدريس بشكل ضعيف بمعايير ممتازة.

v من هنا تبرز ضرورة الموازنة بين معايير العملية التعليمية وكيفية تنفيذها أو نوعية العملية التعليمية.

v European Association for Quality Assurance in Higher Education





ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية

التزام جميع مستويات الإدارة في الجامعة على تبني أسلوب ضمان الجودة لتحقيق أهداف الجامعة الإستراتيجية.

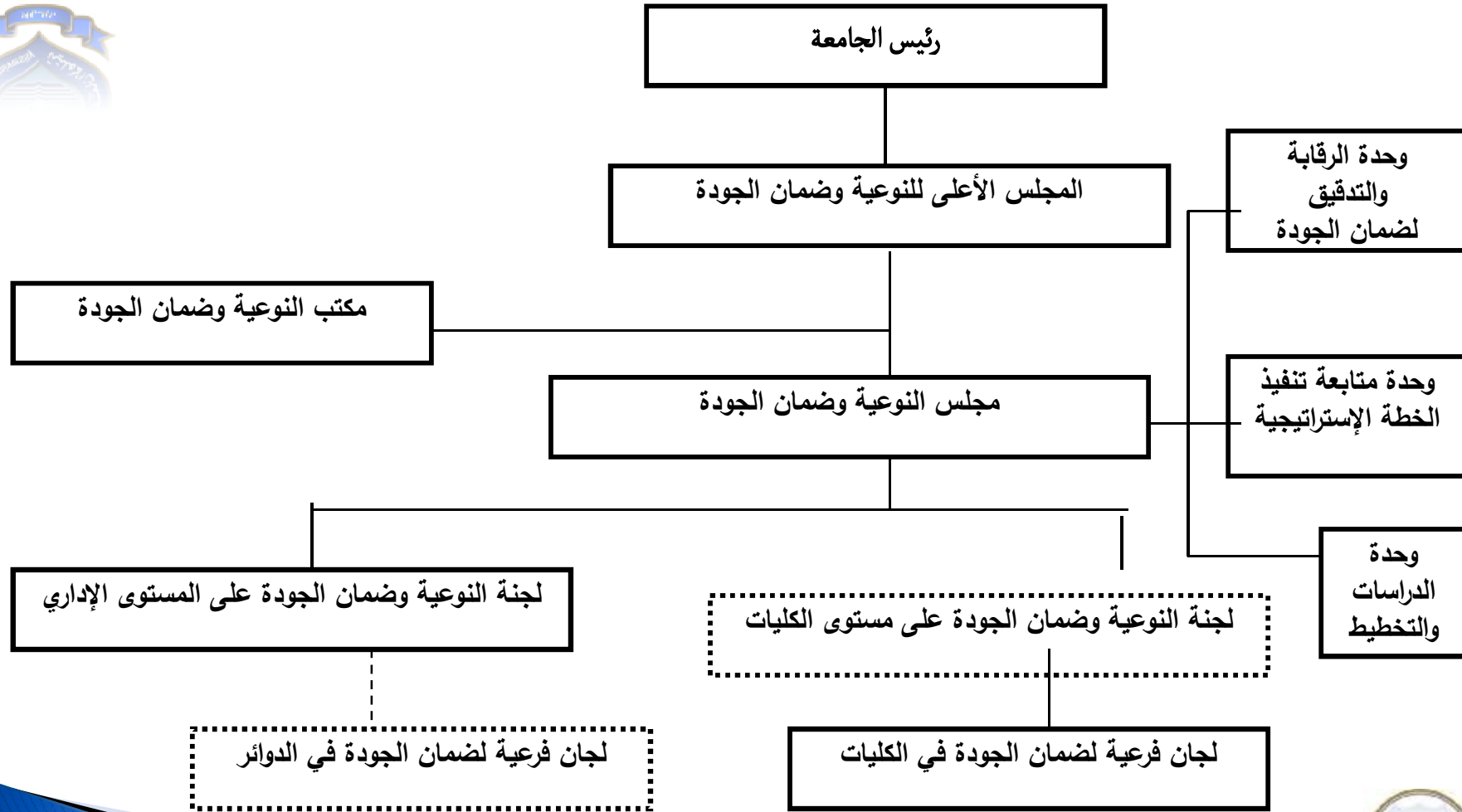
التزام الجامعة في الحصول على شهادة ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي من قبل هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

ضرورة مشاركة جميع العاملين في الجامعة بشكل فاعل في إنجاح مساعي الجامعة تبني أسلوب ضمان الجودة للعمل وللحصول على شهادة ضمان الجودة.





ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية





ما هي العلاقة بين ضمان الجودة والخطة الإستراتيجية؟

ضمان الجودة هو أسلوب عمل وإدارة تتبناه المؤسسة
وتعمل من خلاله إلى الوصول إلى الرؤى والرسائل
والأهداف التي تتضمنها الخطة الإستراتيجية.





ايجابيات تطبيق معايير ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية؟

- الوصول إلى التميز في العملية التعليمية والبحثية
وخدمة المجتمع.
- منافسة الجامعات المحلية والعربية.
- زيادة الإقبال على الدراسة في الجامعة.
- تحسن سمعة الجامعة في سوق العمل.
- الحصول على المكانة المرموقة في مجال التعليم
العالي.





ضمان الجودة في جامعة عمان الأهلية

✓ ضرورة العمل على المستوى الشخصي ومستوى القسم والكلية/ الدائرة/ المركز والجامعة بشكل متناغم و بروح الفريق الواحد.

✓ ضمان الجودة أسلوب إداري جيد ومجرب وناجح ولا يشكل عبئاً إلا على الذين لا يدركون ماهية ضمان الجودة وأهميتها تبني هذا الأسلوب للعمل.

✓ في البداية سيكون هناك عمل دؤوب ومستمر وربما مضمّن، من خلال تعبئة نماذج ومتابعة التوثيق وإجراء التحليلات الإحصائية ... الخ ولكن النتيجة ستبرهن على أهمية هذا العمل وأثره على الشخص والمؤسسة على حد سواء.

