



تضمین کیفیت نظام آموزش عالی

(ماهیت، ضرورت‌ها، چالش‌ها و راهکارها)

اسماعیل جعفری^۱، جمیله علم الهدی^۲، فرزانه مظاهری^۳

۱-استاد یار دانشگاه شهید بهشتی

۲-دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

۳-دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شهید بهشتی

چکیده

هدف اساسی مقاله حاضر، ارائه‌ی راهکارهای برون رفت از چالش‌های پیشرو در تضمین کیفیت نظام آموزش عالی می‌باشد که به شیوه توصیفی و از نوع تحلیل اسنادی انجام شده است. در این زمینه مطالعات و منابع داخلی و خارجی مرتبط با موضوع با استفاده از فرم‌های فیش‌برداری گردآورده شده و به شیوه کیفی به ارائه یافته‌های پژوهش، پرداخته شد. نتایج اصلی پژوهش نشان می‌دهد؛ در دنیای پیچیده و به شدت در حال تغییر امروز، نظام آموزش عالی برای مقابله با چالش‌ها و رفع نیازهای پیش رو، لازم است به استقبال انواعی از تجدید حیات و تغییرات گسترده و متنوع در اهداف، وظایف و کارکردهای خویش اقدام نموده تا بتواند به خواسته‌های متنوع؛ اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی به نحو مطلوب پاسخ دهند به گونه‌ای که فارغ التحصیلان دانشگاهی، حس مسئولیت‌پذیری بیشتری نموده و از نظر انواع توانایی‌های علمی و مهارت‌های کاری، اثربخش‌تر و کارآتر از گذشته شوند، دست‌یابی به اهداف مذکور، جزء با استقرار و توسعه نظام تضمین کیفیت در آموزش عالی کشور امکان‌پذیر نخواهد بود. **واژگان کلیدی:** تضمین کیفیت، نظام آموزش عالی، ضرورت، چالش‌ها، راهکارها.



۱- مقدمه

نظام های آموزش عالی در کشورهای مختلف، در اثر تحولات جهانی در دو دهه گذشته، با روندهایی روبرو شده اند که نه تنها فرایند عملیاتی آنها را تحت تاثیر قرار داده بلکه هدف های آنها را نیز متحول کرده است. از جمله این روندها، می توان به جهانی شدن و دانش -محور شدن اقتصاد و نیز به فناوری های اطلاعات و ارتباطات اشاره کرد (بانک جهانی، ۲۰۰۲). نظام های آموزش عالی^۱ از جمله دستگاه های عظیم برای توسعه و پیشرفت اجتماعی به حساب می آیند. آن ها از یک سو، حافظ و انتقال دهنده میراث فرهنگی و ارزش های حاکم بر جامعه بوده و از سوی دیگر، پاسخ گوی نیازهای اجتماعی جهت اشاعه و توسعه دانش و فناوری به شمار می روند (فیتزپاتریک^۲ و همکاران، ۲۰۰۴). هم چنین به آموزش عالی به عنوان عاملی مؤثر در تحقق سیاست های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نگریسته می شود؛ زیرا شالوده توسعه سیاسی - اقتصادی در دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی بنا می شود (و بر^۳، ۲۰۰۳). در صورت آموزش عالی به عنوان نظامی پویا و هوشمند، دارای دو بعد کمی و کیفی بوده و رشد موزون، متناسب و متعادل این نظام، مستلزم رشد هر دو بعد به موازات یکدیگر است. رشد و گسترش کمی آموزش عالی بدون توجه به کیفیت^۴، به مسائلی همچون؛ ترک تحصیل، بی سوادی، افت تحصیلی، مردودی، وابستگی علمی، عرضه نیروی انسانی متخصص مازاد، عدم فرصت مناسب جهت خلاقیت و شکوفایی و غیره منجر می شود. بهبود کیفی آن نیز، بدون در نظر گرفتن کمیت، به محرومیت انسان ها از حق تحصیلات و افزایش تبعیضات اجتماعی منتهی می شود (قورچیان، ۱۳۷۳). با توجه به نقش حیاتی آموزش عالی که همانا اتخاذ راهبردهای اثربخش جهت تربیت نیروی انسانی متخصص، تولید دانش نو و ارائه خدمات تخصصی و فناوری روز می باشد، توسعه کمی به تنهایی کافی نبوده (ادوارد، ۱۳۸۰) و در کنار آن توجه به مقوله کیفیت در نظام آموزش عالی و مؤسسات دانشگاهی کشور نیز، از ضرورت اساسی برخوردار است.

تشخیص فرصت ها و پی بردن به قوت ها، دانشگاهها و موسسات آموزش عالی و پژوهشی می توانند نارسایی ها و نقاط ضعف خود را کاهش دهند و پیشرفت های علمی کشور را تسهیل کنند. (ترابیان، طباطبایی، ۱۳۹۸).

کیفیت از موضوعات اساسی مورد توجه آموزش عالی بوده که همواره به آن پرداخته شده ولی شدت و قوت آن متفاوت بوده است. از سال ۱۹۹۰ کیفیت، از وضعیتی حاشیه ای به موضوعی برجسته و قابل توجه در کنار مسائل مالی، مبدل گشته است. در ایران نیز بحث کیفیت در آموزش عالی پس از دو دهه تأخیر نسبت به سایر کشورهای جهان، از اواخر دهه ۱۳۷۰ شمسی به گفتمان غالب، بین کنش گران ستادی نظام آموزش عالی کشور، مبدل شد (بازرگان، ۱۳۹۰). به طوری که واژگان مرتبط با این مفهوم، نظیر؛ بهبود کیفیت، ارتقای کیفیت، ارزیابی کیفیت، سنجش کیفیت، رتبه بندی کیفیت و تضمین کیفیت به کرات در این برهه زمانی مطرح شده و به دایره واژگان آموزش عالی کشور، راه یافته است (محمدزاده و همکاران، ۱۳۸۶). امروزه رشد سریع و بی سابقه دانش و ظهور سازمان های دانش محور، نقش سیستم های آموزشی را

1. higher education systems

2. Fitzpatrick

3. Weber

4. quality



به عنوان ابزاری که دسترسی به دانش و مهارت های نوین را تسهیل می کنند، برجسته تر ساخته و ضرورت توجه به بهبود کیفیت در این سیستم ها را آشکارتر نموده است. دانشگاه ها، ناگزیرند به کیفیت آموزش های خود توجه کنند تا از این طریق بتوانند به موفقیت و پیشرفت، نایل شوند (سالیس، ۲۰۱۴). در حال حاضر، دانشگاه ها به عنوان عامل کلیدی توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی جوامع بشری، نقشی حیاتی در امر آموزش سرمایه انسانی ایفا می کنند (موحدی و همکاران ف ۱۳۹۸)

رونتوپولو کیفیت را مفهومی چند بعدی می داند که از بخش صنعت و خدمات وارد آموزش عالی شده است و بنا به نیت دولت ها، معلمان، دانشجویان، کارگزاران اجتماعی و اقتصادی به ابعاد متفاوت آموزشی نظیر سازماندهی و مدیریت موسسه شرایط آموزشی و پژوهشی محتوای آموزشی و ارزش مدارک در بازار کار، قابلیت بازیابی مدارک دانشگاهی مربوط می شود. (یمنی ۱۳۸۰)

در گذشته مفهوم کیفیت در آموزش عالی^۱، عمدتاً مبتنی بر انطباق دستاوردها با برخی معیارهای ملی و بین المللی، بهبود سطوح آموزش و یادگیری، حفظ آن، نحوه تأمین بودجه و سایر منابع به منظور تحقق کیفیت آموزش عالی بوده است در حالی که کیفیت در رویکردهای نوین، به تحقق کیفی پروندهها، ایجاد فرایندهای مطلوب مدیریت (به منظور نظارت بر موقعیت) و میزان تحقق اهداف و مقاصد، ارزیابی نسبت فارغ التحصیلان به نیازهای بازار کار و مشاغل موجود و نیز فراهم کردن اطلاعات لازم برای افراد ذی نفع به منظور اطمینان بخشی به آن ها از کیفیت و اعتبار برون دادها، معطوف شده است. بنابراین تفاوت های اصلی مفهوم کیفیت در رویکردهای سنتی و جدید در آن است که کیفیت در رویکرد سنتی به درون دادها و استانداردهای یکسان ملی و بین المللی وفادار است در حالی که در رویکردهای جدید، اساساً بر فرآیندهای مدیریت، اثربخشی، ارزیابی مطلوب برون دادها، نظارت بر عملکرد و چگونگی برآورده سازی نیازهای دانشجویان، تأکید می شود (هرمان و میک، ۲۰۰۰).

شایان ذکر است، کیفیت آموزش عالی، تنها موضوعی درونی و صرفاً مرتبط با جامعه دانشگاهی از جمله؛ اعضای هیأت علمی، دانشجویان و مدیریت دانشگاه نبوده بلکه به جامعه خارج از دانشگاه، خانواده، دولت، تأمین کنندگان منابع عمومی، استخدام کنندگان، کارفرمایان، جامعه محلی و حتی نسل های آتی آن جامعه نیز مربوط می شود. هر کدام از ذی نفع های مذکور، انتظارات خاصی از دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی در عرصه های آموزشی، پژوهشی و خدمات تخصصی دارند که لازم است همراه با سطح مطلوب تری از کیفیت و بهینگی به طور پیوسته حاصل شود.

امروزه نظام آموزش عالی به واسطه؛ تشدید تقاضاگرایی، رشد مشتری گرایی، ضرورت تعامل با جامعه جهانی، تأمین نیازهای بازار کار و ضرورت تناسب با آن دسته از نیازهای متحول و نوپدید به علاوه ضرورت تنوع بخشی مکرر به منابع مالی با مسأله کیفیت، بیش از پیش دست به گریبان شده است. اعضای هیأت علمی و دانشجویان در درون دانشگاه ها و همتایان علمی و حرفه ای آنان در دنیای دانش با توجه به شرایط جهانی و بین المللی شدن نظام های دانشگاهی، بهبود مداوم، ارتقاء کیفیت یاددهی - یادگیری، توسعه تحقیقات علمی، رشد فرآیندها و بهبود پرونده های نظام آموزش عالی را

¹. quality in higher education

². Harman & Meek



انتظار دارند به عبارت دیگر هم ذی‌نفع‌های بیرونی و هم ذی‌نفع‌های درونی، در مطالبه کیفیت آموزش عالی و ضرورت بهبود و ارتقای آن با یکدیگر، هم صدا شده‌اند (چی^۱، ۲۰۰۳).

کیفیت آموزش عالی، تطابق دروندادها، فرایندها، محصولات، برون‌دادها و پیامدها با استانداردهایی است که به منظور بهبود فعالیت‌های آموزش عالی و با توجه به رسالت، اهداف و انتظارات آموزش عالی، صورت می‌گیرد (بازرگان، ۱۹۹۸). توسعه کیفیت در آموزش عالی با تعهد باز و فعال نسبت به کیفیت در تمام سطوح، تمایل به تعهد به خود ارزشیابی، ساختار هدفمند و مستمر برای رویه‌ها، مسئولیت‌پذیری کیفیت در قابل تضمین کیفیت، تأکید بر خود-ارزشیابی، تعهد روشن نسبت به شناسایی و ترویج عملکرد مطلوب و عملکرد مدیریتی مطلوب برای حل مسائل و مشکلات با کمک اطلاعات جامع صورت می‌گیرد (نیوتن^۲، ۲۰۰۶).

کیفیت آموزش عالی و دانشگاهها مفهومی پربعد است. کیفیت دانشجویان، مدرسان، مدیران، کارکنان، سازماندهی فعالیتهای دانشگاهی و... از یکسو و کیفیت زندگی تحصیلی و اجتماعی قبلی دانشجویان، فرآیند تحصیلی مدرسان، مدیران، آموزشهای اولیه ی کارکنان و... از سوی دیگر، چنین ابعادی را نشان می دهد. بنابراین نمی توان کیفیت آموزش عالی را از بالا به پایین و از قبل تعیین کرد. می توان اقداماتی را (تصمیمها، برنامه ها، سیاستها و...) برای بهبود آن به عمل آورد. ولی این اقدامات در موقعیتی خنثی قرار نمی گیرند: در موقعیتهایی وارد می شوند که هر کدام از آنها نیز تصمیمها، برنامه ها و سیاستهای خاصی برای خود دارند. (یمنی، ۱۳۹۱)

کیفیت آموزش عالی تابعی از فلسفه و مأموریت شکل‌گیری دانشگاه است. هر سازمانی برای موجودیت خود، فلسفه‌ی منحصر به فردی دارد که در قالب اهداف بیان نموده‌اند، حتی اگر سیاست‌گذاران آن‌ها را به صورت صریح، مشخص نکرده باشند. لذا دانشگاه نیز با پیکره و ساختار عظیم خود، برای موجودیت خود، دلیلی منحصر به فرد داشته و هدف خاصی دنبال می‌کند. ویژگی منحصر به فرد مذکور و هدف و علت وجودی در مأموریت دانشگاه، منعکس می‌شود. دانشگاه، محصول اجتماعی و فرهنگی جامعه تلقی می‌شود و باید به نقش آفرینی‌های فرهنگی در پیدایش آن توجه نمود. مأموریت دانشگاه، گزاره‌ی اعتقادات، بیان مقصود، بیان فلسفه، بیان هنجارها و باورهایی که معرف آن هستند. فلسفه‌ی شکل‌گیری دانشگاه، باید دانشگاه را بدان‌گونه که هست و آنچه در نظر دارد بدان دست یابد، معرفی نموده و دانشگاه در یک جامعه‌ی خاص را از دانشگاه در سایر جوامع متمایز نماید و به عنوان چارچوبی عمل کند که بتواند به این طریق فعالیت‌های کنونی و آینده را ارزیابی نماید. با توجه به آینده‌نگری، فلسفه و مأموریت حاکم بر دانشگاه بازتابی از قضاوت‌هایی است که درباره‌ی سیاست‌ها و خط‌مشی‌های جامعه می‌شود از این‌رو برای تضمین کیفیت آموزش عالی نخست باید محیط خارجی آموزش عالی مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد تا ارزش‌های بنیادی حاکم بر محیط کلان آموزش عالی مشخص شود. پس از آن، مأموریت و فلسفه وجودی آموزش عالی در آن محیط تبیین شود و سپس عرصه‌های فعالیت آموزش عالی متناسب با ارزش‌های بنیادین و مأموریت مشخص گردد.

تحقق اهداف و رسالت‌های آموزشی، پژوهشی، خدماتی و رشد حرفه‌ای در دانشگاهها نیازمند یک برنامه و مدیریت کیفی

¹.Chea

². Newton



جامع است. علی رغم تلاشهایی که در آموزش عالی صورت گرفته است آموزش عالی کشور از برخی نارسایی ها در ابعاد کیفی رنج می برد. خراسانی (۱۳۸۶)

در این راستا، هدف اساسی مقاله حاضر، ضرورت تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی با تمرکز بر چالش ها و ارائه راهکارها می باشد. در مقاله حاضر پس از تبیین مفهومی کیفیت به بحث در خصوص کیفیت در آموزش عالی پرداخته شده و در ادامه تضمین کیفیت در آموزش عالی، اهداف و ضرورت تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی به بحث گذارده شده و در پایان مقاله به چالش های نظام آموزش عالی در تضمین کیفیت و ارائه راهکارها، پرداخته شده اس

۲- روش پژوهش

پژوهش درصدد ارائه راهکارهای برونرفت از چالش های پیشرو در تضمین کیفیت نظام آموزش عالی می باشد. با عنایت به عنوان و مسأله اساسی، پژوهش حاضر به شیوه توصیفی و از نوع تحلیل اسنادی انجام شده است. در این راستا مطالعات و منابع داخلی و خارجی مرتبط با مسأله اساسی پژوهش، گردآوری شده و به شیوه کیفی و از نوع تحلیل اسنادی، به ارائه یافته های حاصل از پژوهش، پرداخته شده است.

۳- یافته های کیفی پژوهش

۳-۱- تضمین کیفیت آموزش عالی

تضمین کیفیت^۱، اصطلاحی پایه بوده و به عنوان مرجعی برای انواع اصطلاحات؛ پایش، ارزیابی و یا بازبینی بیرونی کیفیت، مورد استفاده قرار گرفته است هم چنین ممکن است به عنوان فرایند اطمینان بخش برای افراد ذی نفع (در خصوص دروندادها، فرآیندها و برون دادها) نیز استفاده شود تا بتواند، انتظارات را برآورده ساخته و یا رضایت حداقلی را تأمین نماید (مارتین و استلا، ۱۳۸۸: ۲۱-۲۳) بر این اساس، تضمین کیفیت به معنای اعم همان اطمینان از وقوع کیفیت در تمامی مراحل، فعالیت در حال انجام است.

میک و هرمن^۲ (۲۰۰۰)، تضمین کیفیت را «فرایندهای؛ بررسی، سنجش و نظارت مستمر و پیوسته بر انواع فعالیت ها با هدف تحقق استانداردها» دانسته اند که البته ضروری است همه اجزاء فرایندهای مورد استفاده فوق، برای همه ذی نفعان شناخته شده باشد (حاجی احمد^۳، ۲۰۰۴).

پوند^۴ (۲۰۰۳) اذعان می دارد؛ تضمین کیفیت به معنای قضاوت و برنامه ریزی منظم یک مؤسسه یا برنامه، جهت دستیابی به استانداردهای قابل قبول در آموزش، پژوهش و هدف های سازمانی است که با حفظ کیفیت در حال حاضر و نیز تقویت آن در آینده نیز، انجام می شود (پوند، ۲۰۰۳، ص ۳۳).

مفهوم «تضمین کیفیت آموزش عالی»^۵ از اوایل دهه ۱۹۹۰ به مسئله ای بین المللی، مبدل (گرافت^۱، ۱۹۹۴) و جایگزین

¹. quality assurance

². Meek & Herman

³. Haji- Ahmad

⁴. Pound

⁵. higher education quality assurance



سیستم رتبه بندی ساده‌ی رایج در دانشگاه‌های آن زمان گردید. مفهوم مذکور همچون مفهوم «کیفیت»، تعریف ثابتی نداشته و بر اساس سیاست‌های خاص هر نظام دانشگاهی، فعالیت‌ها و نیز کارکردهای مورد انتظار، متفاوت شده است زیرا سیاست‌های خاص ریشه در زمینه‌های؛ فرهنگی، تاریخی، اجتماعی و اقتصادی جوامع دارد و همین امر باعث شده تا تمایز بین مؤسسات آموزش عالی، آشکارتر گردد.

تضمین کیفیت آموزش عالی، شامل؛ فرایند بررسی و امتحان اهداف، ساختار، درون داده‌ها، فرآیندها، برون داده‌ها و پیامدهای آموزش عالی است که موجب حفظ، بهبود و ارتقاء کیفیت خواهد شد. نظام‌های آموزش عالی و مؤسسات دانشگاهی به علت عهده داری بالاترین سطح آموزش مرتبط با توسعه و بهسازی منابع انسانی متخصص، بیش از سایر سطوح، نیازمند تضمین کیفیت و رعایت استانداردها و معیارها از یک سو و انعطاف‌پذیری سنجیده و هدایت شده از سوی دیگر می‌باشند (ابوالقاسمی، ۱۳۸۸).

یونسکو (۲۰۰۸) معتقد است؛ تضمین کیفیت در آموزش عالی، فرایندی منظم برای حفظ؛ ارتقاء و تضمین کیفیت بیشتر جهت تحقق بخشی به استانداردهای تدوین شده برای مؤسسات، برنامه‌ها، درون‌داده‌ها، فرایندها و برون‌داده‌ها است (یونسکو، ۲۰۰۸).

چن و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان شاخص‌های کیفیت مهم در برنامه‌های آموزشی دانشگاهی کشور نتیجه گرفتند که تحقیق و توسعه، نوآوری، منابع انسانی، و مدیریت دانش ورهبری به عنوان شاخص‌های کیفیت آموزشی برنامه‌های دانشگاهی شناخته می‌شوند که تاثیر مهمی بر این آموزش‌های دانشگاهی می‌توانند داشته باشند. اما کیفیت در آموزش عالی از یک سو با مفهوم کیفیت در کسب و کار فرق دارد و یک نظام آموزشی زمانی با کیفیت شناخته می‌شود که بدون کژی و کاستی باشد؛ چرا که این کاستیها در یک نظام به منزله نواقص و عیوب آن است و نتیجه مطلوبی از آن نظام حاصل نخواهد شد. از اینرو، استقرار یک نظام کارآمد ارزیابی که با آن بتوان ضمن بهبود و ارتقای کیفیت آموزشی، پژوهشی و خدماتی، بهبود کل نظام دانشگاهی را مدنظر قرار داد، ضرورت دارد (دادرس و همکاران، ۱۳۹۶). در مجموع، تضمین کیفیت در آموزش عالی اشاره به کلیه؛ سیاست‌ها، فرآیندها و فعالیت‌های منسجم و برنامه‌ریزی شده‌ای دارد که هدف اساسی آن‌ها؛ حفظ و ارتقاء کیفیت دانشگاهی بوده و مستلزم مسئولیت‌پذیری علمی همه دست‌اندرکاران مؤسسات دانشگاهی است بنابراین تضمین کیفیت آموزش عالی به معنای؛ مدیریت نظام‌مند و سیستماتیک جهت حصول اطمینان از تحقق انواع کیفیت‌های خاص در ابعاد مختلف آموزش عالی است.

۳-۲- اهداف تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی

اهداف تضمین کیفیت به صورت پیوستاری از؛ «بهبود» شروع و پس از گذشتن از «پاسخ‌گویی عامه‌ی مردم» به «اهداف دولت، تخصیص منابع و عقلانی سازی» خواهد رسید. بر این اساس، معیار قضاوت درباره کیفیت؛ «اهداف تصریح شده» سپس «دیدگاه‌های همگنان» و در نهایت، «هنجارها و مقایسه‌های دولتی» خواهد بود (کلنز، ۱۹۹۵ به نقل از محمدزاده و

1. Graft

2. Kells



همکاران، ۱۳۸۶).

از نظر وان دام^۱ (۱۹۹۹)، اهداف تضمین کیفیت در آموزش عالی، به قرار زیر است:

- ۱) بهبود کیفیت آموزشی در دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی.
 - ۲) فراهم کردن زمینه‌ی پاسخ‌گویی در برابر دولت و تأمین کنندگان منابع مالی، مصرف‌کنندگان و حتی عموم مردم.
 - ۳) ارائه‌ی اطلاعات جامع به جامعه و شفافیت در قبال بازار کار (پاسخ‌گویی).
 - ۴) هدایت نظام آموزش عالی در زمینه انواع منابع و برنامه‌ریزی بهینه (وان دام، ۱۹۹۹).
- از دیدگاه دیگر، اهداف تضمین کیفیت در آموزش عالی شامل؛ پاسخ‌گویی، تقویت آموزش، مدیریت منابع، شفاف سازی و مظهر قدرت است که هر یک از این اهداف نیازمند زمینه خاصی هستند که بر کارکرد تضمین کیفیت تأثیر می‌گذارند.

۱) پاسخ‌گویی: هدف اولیه تضمین کیفیت پاسخ‌گویی است. وان دام (۲۰۰۰) خاطر نشان کرده است که پاسخ‌گویی صریح، منطقی اولیه برای ایجاد تضمین کیفیت در بخش آموزش است. خط مشی گذاران آموزش عالی پاسخ‌گویی مؤسسه‌ای را تقویت می‌کنند تا اعتماد بیشتری در بین مردم به دست آورند (وان دام، ۲۰۰۰).

۲) تقویت آموزش: هاروی^۲ (۱۹۹۸) و وان دام (۲۰۰۰) تقویت آموزش را به عنوان هدف اصلی فرایند تضمین کیفیت در آموزش عالی توصیف نموده‌اند. آن‌ها می‌افزایند که تقویت مرتبط با تعریف کیفیت همانند تبدیل‌کننده^۳ است. به علاوه، آن‌ها موافقتند که هدف از تضمین کیفیت کمک به مؤسساتی است که درونداد لازم را کسب کنند، فرایندها را بهبود بخشند و استانداردهای برون‌دادها را بهبود بخشند. این نگرش به فرایند تضمین کیفیت، منجر به فرایندهای انتقال و نوآوری مؤسسه‌ای شده است (هاروی، ۱۹۹۸؛ وان دام، ۲۰۰۰).

۳) مدیریت منابع: هدف سوم تضمین کیفیت مدیریت منابع است. وان دام (۲۰۰۰) پیشنهاد داده است که بعضی از کشورها سرمایه‌ها و منابع دیگر خود را با بررسی و مطالعه شاخص‌های کیفی مؤسسات بالقوه توزیع کنند. وی می‌افزاید که فرآیندهای تصمیم‌گیری مربوط به برنامه‌های علمی و اداری نیز، مبتنی بر این کارکرد تضمین کیفیت است (وان دام، ۲۰۰۰).

۴) شفاف سازی: (روس، ۲۰۱۰) اذعان می‌دارد این هدف بر حقوق افراد و مشتریان بالقوه‌ای چون؛ دانشجویان و کارفرمایان تأکید می‌کند تا اطلاعات جزئی پیرامون عملکرد مؤسسات آموزش عالی وابسته به استانداردهای کیفی، درجه‌های موفقیت علمی و تسهیلات آموزش و یادگیری را شناسایی کنند (روس، ۲۰۱۰).

۵) مظهر قدرت: و نهایتاً مظهر قدرت به عنوان هدف آخر تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی مطرح است. نیوتن (۲۰۰۴) دو نوع کارکرد قدرت فرایند تضمین کیفیت را تشریح نموده است. نخست، دولت در قبال فرآیند تضمین کیفیت می‌تواند نقش مظهر قدرت را با کنترل نظام آموزشی ایفا نموده و رشد غیر قابل کنترل را محدود کند (نیوتن

1. Van Damme

2. Harvey

3. transformeter



۲۰۰۴ به نقل از روس ۲۰۱۰). بر طبق گفته هاروی و نیوتن، این امر همچنين، به وسيله کنترل مالي يا به وسيله کاربرد پيامدهای نظارت کيفی برای افزایش یا محدود کردن رشد محقق می شود. دوم، قدرت ها تمایل به کنترل اوضاع، قوانین و مقاومت مؤسسات درون نظام آموزش عالی دارند.

در مجموع، عمده ترین اهداف تضمین کیفیت در نظام های آموزش عالی، به قرار زیر است:

- ۱- شفاف سازی؛ مأموریت، اهداف و عملکرد دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.
- ۲- تعیین و ترسیم وضعیت مطلوب عملکرد برای فعالیت ها و اقدامات دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.
- ۳- طراحی و استقرار نظام های ارزیابی مستمر عملکرد جهت بررسی و بهینه سازی پیوسته عملکرد دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.
- ۴- توسعه نگرش مترقی به فرآیندهای؛ آموزشی، پژوهشی و مدیریتی خدمات دانشگاه.
- ۵- توانمندسازی اعضای هیأت علمی و کارکنان در جهت عملکرد اثربخش دانشگاهی در مؤسسات آموزش عالی.
- ۶- ارزیابی میزان رضایت ذی نفعان درونی و بیرونی نظام دانشگاهی هم چون؛ سیاست گذاران و تصمیم گیران آموزش عالی، مدیران دانشگاه ها، اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان دانشگاهی به همراه؛ خانواده ها، دولت، بنگاه های اقتصادی، کارفرمایان خارجی جامعه و سایر ذی نفع ها.
- ۷- توسعه آینده نگری و افزایش توان رقابتی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی در سطوح داخلی و بین المللی.
- ۸- افزایش سطح کارآمدی دانش آموختگان دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.
- ۹- بهبود فرایند جذب دانش آموختگان در انواع فرصت های شغلی متناسب با رشته تحصیلی آن ها به واسطه ارتقاء سطح مطلوبیت خدمات آموزشی، پژوهشی و تخصصی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.
- ۱۰- توسعه فرهنگ بازنگری مداوم در محتوای رشته ها و برنامه های درسی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی.

۳-۳- ضرورت تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی

با گذار از قرن بیست به قرن بیست و یکم، نظام های آموزش عالی جهان با تحولات متعددی روبرو شده اند از یک سو، زمینه هایی چون؛ تأثیر دیدگاه های زیربنایی معرفت شناختی بر ساخت دانش، کاربرد فناوری های هم گرا^۱ در عرصه ی جهانی، توجه به توسعه ی پایدار، کارآمدی و اثربخش سازی نظام های آموزش عالی را دستخوش دگرگونی نموده و از سوی دیگر کاربرد فناوری های هم گرایی چون؛ فناوری زیستی، ریز فناوری (نانو)، فناوری اطلاعات و ارتباطات و علوم شناختی، باعث شده که روندی ناخواسته، دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی را تحت تأثیر قرار دهد و در آستانه ی هزاره ی سوم، آن ها را به چالش بکشاند بر این اساس اغلب کشورهای جهان، برای هماهنگ تر کردن نظام آموزش عالی و برنامه های دانشگاهی خود با نیازهای توسعه و تحول جهانی، تضمین کیفیت را در اولویت کار خود قرار داده اند (شبکه بین المللی نهادهای تضمین کیفیت در آموزش عالی^۲، ۲۰۰۳).

¹. converging technologies

². International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE)



همچنان که توده ای شدن و جهانی شدن آموزش عالی افزایش می یابد، موسسات آموزش عالی با افزایش تاثیرات خارجی و سطح پاسخگویی مواجه شده اند و تلاش برای تضمین کیفیت آموزش عالی از طریق روش های ارزیابی رسمی و فرایندهای پاسخگویی افزایش یافته است. دولت ها، نهادهای آموزش عالی را برای بیان آنچه انجام می دهند و برای اندازه گیری میزان دستیابی به اهدافشان مورد سؤال قرار می دهند. این تغییرات بدان معنی است که هم دولت و هم دانشجویان به طور فزاینده انتظارات زیادی از دانشگاهها برای پاسخگویی آشکار به منظور بازگشت سرمایه گذاری خود دارند. (کار و همکاران، ۲۰۰۵).

عوامل متعددی می تواند بر پیشرفت یک کشور اثر بگذارد که یکی از مهمترین آنها نقشی است که دانشگاه ها ایفا می کنند. برای ایفای این نقش یکی از مهمترین و ابتدایی ترین این عوامل [کیفیت آموزش می باشد چرا که کیفیت پایین آموزش در دانشگاه ها می تواند منجر به فقر دانشی و بیبش و مهارتی نیروی انسانی منجر می شود و در نتیجه برنامه های رشد و توسعه کشور با مشکلات عمده ای مواجه می کند. (ترابیان، طباطبایی، ۱۳۹۸)

گسترش آموزش عالی، هزینه های در حال فزونی آن و افزایش تقاضا به ویژه در چشم انداز اقتصاد دانش، توجهات را بیش از پیش به مقوله ی تضمین کیفیت در انواع کارکردهای دانشگاهی، معطوف داشته است هم چنین فراگیر شدن آموزش عالی و محدودیت منابع عمومی، حساسیت ذی نفعان را نسبت به تضمین کیفیت^۱ و ارزش افزوده در این بخش، فزاینده تر (برنان و شاه^۲، ۲۰۰۰: ۲۰-۲۲) به همان میزان که تقاضا برای آموزش چه در سطح اجتماعی آن و چه در سطح بنگاه ها و دولت، بیشتر می شود، حساسیت نیز نسبت به کیفیت فرآیندها و بروندهای دانشگاهی، افزایش می یابد. فرایند تمرکز زدایی نیز از سوی دیگر، سبب شده که دولت ها در ازای اختیاراتی که به دانشگاهها تفویض می کنند، انتظارات پاسخ گویی عمومی بیشتری از آنها، داشته باشند (ماسی^۳ به نقل از فراستخواه و همکاران، ۱۳۸۶).

به زعم اتون^۴ (۲۰۰۴)، تقاضای روز افزون دانش به ویژه در چشم انداز اقتصاد دانش، شرایطی را ایجاد نموده که ذی نفعان، خواهان اطلاعات بیشتر از آموزش عالی جهت اطمینان از تقاضامحوری و مشتری گرایی آن باشند. از نظام های آموزش عالی، انتظار می رود که خود را به صورت شفاف در معرض ارزیابی های عمومی ذی نفعان قرار داده و اطلاعات متنوعی در خصوص؛ منابع، فرایندها، بروندها و پیامدهای خود را در اختیار گذاشته و پاسخ گویانه، گزارش دهند که، چگونه عمل می کرده، چگونه هزینه نموده و به چه شکل اثربخشی هزینه های خود را محاسبه می نمایند و مهم تر از همه این که، چقدر ارزش افزوده ایجاد می کنند؟ پاسخ گویی به این که آیا منابع عمومی همراه با کیفیت و اثربخشی کافی هستند، در حوزه نظام آموزش عالی به طور اعم و دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی به طور اخص، بیش از گذشته اهمیت یافته است.

دانشگاهها به دلیل ضرورت های؛ تقاضاگرایی، مشتری گرایی، تعامل با جامعه و جهان کار، تناسب با نیازهای متحول، انتظارات نوپدید و تنوع بخشی به منابع مالی با مسأله کیفیت، مواجه هستند. اعضای هیأت علمی و دانشجویان در درون

1. kualitas

2. Brennan & Shah

3. Massy

4. Eaton



دانشگاه‌ها و هم‌تایان علمی و حرفه‌ای آنان در دنیای دانش نیز با توجه به بین‌المللی شدن آموزش عالی، انتظارات وسیعی در حوزه‌های؛ ارتقای مداوم کیفیت یاددهی- یادگیری، پژوهش، فرآیندها و بروندهای آموزش عالی پیدا نموده‌اند به عبارت دیگر هم‌ذی‌نفعان بیرونی (بازار کار، دولت، اجتماع و فرهنگ عمومی) و هم‌ذی‌نفعان درونی (سیاست‌گذاران و تصمیم‌گیران حوزه آموزش عالی، مدیران دانشگاهی، اعضای هیأت علمی، دانشجویان و کارکنان)، در ضرورت بررسی کیفیت و تضمین ارتقای مداوم آن، هم‌صدا شده‌اند (شورای اعتبارسنجی آموزش عالی^۱ به نقل از فراستخواه و همکاران، ۱۳۸۶).

در مجموع و با عنایت به مطالب فوق، ضرورت‌های اساسی تضمین کیفیت در نظام‌های آموزش عالی و مؤسسات دانشگاهی، به قرار زیر است:

الف- الزام اخلاقی؛ ارتباط با مشتریان مؤسسات آموزش عالی:

در این نوع الزام، تأکید بر آن است که مشتریان و ارباب رجوع خدمات آموزشی (درون و برون نظام دانشگاهی) شایسته خدماتی با بهترین کیفیت آموزشی و در سطح عالی هستند. فراهم‌آوری بهترین فرصت‌های آموزشی ممکن، با شناسایی وضعیت موجود و تعیین فاصله با وضعیت مطلوب، میسر می‌شود و این نیز جز با ارزشیابی جامع و بی‌عیب و نقص، ممکن نیست.

ب- الزام حرفه‌ای؛ ارتباط با نقش حرفه‌ای اعضای هیأت علمی و مدیران مؤسسات آموزش عالی:

الزام حرفه‌ای با الزام اخلاقی، ارتباط تنگاتنگی دارد. الزام حرفه‌ای، نشان‌دهنده‌ی وظایف همه‌ی کسانی است که درگیر خدمات آموزشی بوده و تلاشی مضاعف برای فراهم‌آوردن استانداردهای بالای آموزشی برای دانشجویان دارند. بنابراین، الزام حرفه‌ای، مسئولیت بیشتری جهت تضمین این امر که، فعالیت‌های آموزشی و اداری مؤسسات آموزشی عالی، بالاترین استانداردهای ممکن را متوجه اعضای هیأت علمی و مدیران دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی فراهم می‌سازد.

پ- الزام رقابتی؛ ارتباط با رقبا در حوزه‌ی مؤسسات آموزش عالی:

رقابت در دنیای آموزش به خصوص آموزش عالی، واقعیتی انکارناپذیر است. کاهش ثبت نام می‌تواند به معنی، کارکنان مازاد باشد که در نهایت موجودیت مؤسسه را تهدید می‌کند. در بازار آموزشی جدید، افراد باید چالش‌های رقابتی را به وسیله فعالیت‌های متنوع منطقی خود در جهت تضمین کیفیت؛ محصولات، خدمات و مکانیزم‌های انتقال، خنثی نمایند از این رو تضمین کیفیت، گاهی وسیله‌ی تبیین اختلاف و سطح تفاوت بین دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی خواهد شد.

ت- الزام مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی جامع؛ ارتباط با گروه‌های مؤسس در مؤسسات آموزش عالی:

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، جزئی از جامعه بوده و باید خواسته‌های جامعه را در تربیت نیروی انسانی مسئولیت‌پذیر، تحقق استانداردهای عالی‌تر و بهینه‌سازی محصولات (انواع دوره‌ی آموزشی، انواع یادگیری‌ها، فارغ‌التحصیلان) و خدمات مطلوب، برآورده سازند (ادوارد، ۱۳۸۰) به عبارت دیگر، دانشگاه‌ها اعم از خصوصی و دولتی به جامعه تعلق

¹. Council for Higher Education Accreditation



دارند لذا باید شفاف عمل کرده و پاسخ گو باشند. این پاسخ گویی و شفافیت، حمایت جامعه از دانشگاه‌ها را در پی خواهد داشت (وبر و همکاران، ترجمه عباسی، ۱۳۸۰).

ث- الزام جهانی؛ ارتباط با جهان بین المللی در حوزه مؤسسات آموزش عالی:

جهانی شدن و بین المللی شدن، آموزش عالی را در شرایط رقابتی قرار داده و ضرورت‌های تحقق نظام تضمین کیفیت را بیشتر کرده است. در بافت در حال تغییری که با جهانی سازی فعالیت‌های اقتصادی و گسترش آموزش عالی نمایان شده است، آموزش عالی به دغدغه‌ای ملی با ابعاد بین المللی تبدیل شده است. کشورها برای کنار آمدن با این محیط متحول، تحت فشار قرار گرفته اند تا کیفیت آموزش عالی را با معیارهای قابل قبولی در سطح ملی و بین المللی تأمین و تضمین نمایند (استلا، ۲۰۰۳).

بعضی از صاحب نظران تحولات جهانی شدن را برای آموزش عالی مثبت ارزیابی نموده، درحالیکه گروهی دیگر از محققان نگاهی انتقادی داشته اند. تولید و اشاعه ی دانش و نقد آن، کارکردی است که عمدتاً از مؤسسات آموزش عالی انتظار می رود. (یدالله مهرعلی زاده)

در مواجهه با قرن جدید نظام های آموزشی خصوصاً آموزش عالی و مدیران آن نیازمند نگرشی هستند که به همه ی ابعاد توجه نموده و به جای ساده سازی و تقلیل گرایی امور، به درک و فهم مسایل جهت تبیین، پیش بینی و حتی کنترل پدیده های آموزش عالی پردازند. در دنیای کنونی، برداشت سطحی و سنتی از پدیده ی آموزش عالی معاصر، به اتخاذ راهکارهای غیر منطقی و کوتاه نگرانه منجر خواهد شد: دستیابی به دیدگاهی جامع، عمیق، منعطف، پویا و سیستمی، نیازمند اداره ی علمی نظام آموزش عالی است. (محمود کاظمی)

۳-۴- چالش‌های نظام آموزش عالی در تحقق تضمین کیفیت

عمده ترین چالش‌های پیشروی نظام آموزش عالی کشور در تضمین کیفیت، به قرار زیر است:

۱) تنزل کیفیت دوره‌های تحصیلی

در بین دوره‌های مختلف نظام آموزش عالی، تحصیلات تکمیلی از اهمیت و منزلت بالاتری برخوردار است زیرا وظیفه تربیت نیروی انسانی متخصص در عرصه‌های؛ آموزش، پژوهش و خدمات را بر عهده دارد. در سال‌های اخیر، رشد کمی تحصیلات تکمیلی در کشور، رشد روزافزونی داشته است ولی توسعه کیفی آن کمتر مورد توجه واقع شده است. در صورتی که گسترش کمی دوره‌های تحصیلات تکمیلی بدون توجه به توسعه کیفیت، ضررهای جبران ناپذیری بر دانش کشور وارد می کند و سطح کیفی و تخصصی آن‌ها را به شدت کاهش می دهد. مطالعات و بررسی‌های انجام شده توسط محققان نیز، نشان می دهد که نظام آموزش عالی کشور از نظر کیفی به ویژه در دوره‌های تحصیلات تکمیلی سطح مطلوب و قابل قبولی قرار ندارد و نتایج مطالعات درخصوص اثربخشی این دوره‌ها حاکی از فقر کیفیت و پایین بودن میزان مطلوبیت این دوره‌ها است. به زعم بازرگان و اسحاقی (۱۳۸۷) در سه دهه اخیر نسبت جمعیت دانشجویی کشور به افراد گروه سنی ۱۸ الی ۲۴ سال از ۵ درصد به بیش از ۲۰ درصد افزایش یافته است، ولی نسبت افزایش سایر حوزه‌های

¹. Stella



شاخص در آموزش عالی از جمله؛ هیأت علمی، فضای آموزشی و غیره با رشد جمعیت دانشجویی همراه نبوده است (بازرگان و اسحاقی، ۱۳۸۷). این در حالی است که یکی از مهم ترین اولویت های نظام آموزش عالی باید ایجاد فرایندی منسجم بر اساس تناسب سطح کیفیت آموزشی، امکانات و توانمندی های پژوهشی با تعداد پذیرفته شدگان دوره های مختلف تحصیلات عالی باشد.

همچنین اعضای هیئت علمی خوب آموزش دیده و دارای انگیزه ی قوی نقش اساسی در ارتقای کیفیت موسسه های آموزش عالی دارند. متأسفانه، حتی در دانشگاه های برجسته ی کشورهای در حال توسعه بسیاری از اعضای هیئت علمی و گاهی هیچ یک از آنان، آموزشی در سطح تحصیلات تکمیلی ندیده اند. این نازل بودن سطح علمی بر دانشجویان تاثیر منفی دارد و از توانایی آنها در دسترسی به دانش موجود و ارائه ایده های نو می کاهد. (باقریان، فاضلی، ۱۳۸۷)

ارزیابی برنامه های توسعه آموزش عالی کشور نیز، بیانگر این واقعیت است که عمده ی اهداف برنامه های مذکور به ویژه در برنامه توسعه سوم نیز نظیر؛ ایجاد هماهنگی بیشتر بین توسعه نظام آموزش عالی و توسعه ملی، تنوع بخشی به نظام آموزش عالی، بازنگری برنامه های درسی، توسعه ی دانش سازمان یافته، توسعه ی همکاری های بین المللی و غیره محقق نشده است (عزیزی، ۱۳۸۵). بدیهی است که برای مدیریت و بهبود کیفیت خدمات ارائه شده دانشگاه ها باید به طور مرتب کیفیت خدمات را اندازه گیری کنند (عبدالله، ۲۰۰۶، چونگ و احمد، ۲۰۱۲). این اقدامات به طور قطع می تواند دانشگاه ها را در اولویت بندی کیفیت خدمات موثر بر رضایت دانشجویان یاری دهد. با این حال این یک چالش بزرگ برای توسعه است. (لطیف و همکاران، ۲۰۱۹)

۲) تغییر در شکل و محتوای آموزش عالی

مساله پیش روی دیگر نظام آموزش عالی در دنیای به شدت رو به تغییر و دگرگونی، تغییر و تحولات اساسی در شکل و محتوای دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی است. با این که مراکز آموزش عالی توانسته اند به درستی محتوا و نحوه ترکیب بندی اجزای خود را تغییر دهند، اما هنوز ابزارهای سنجش کیفیت آموزش عالی در فارغ التحصیلان آنها بسیار ناکارآمد بوده و اختلاف فاحشی بین سطوح توان کارشناسی و تخصصی فارغ التحصیلان دانشگاه های متفاوت دیده می شود. تفاوت هایی که گاه اصالت بعضی مدارک دانشگاهی را زیر سؤال می برد و هنوز استاندارد آموزشی در شناسایی کیفیت محصولات متنوع وجود ندارد. فرایندهای بهبود کیفیت که اهداف برنامه نویسی کوتاه مدت. بلند مدت را تعیین می کنند منجر به دستیابی به نتایج قابل اندازه گیری می شوند که برای بهبود کیفیت برنامه ها مورد استفاده قرار می گیرند. (هدریک و همکاران، ۲۰۱۹)

۳) بیکاری دانش آموختگان

امروزه، بیکاری دانش آموختگان دانشگاهی، به عنوان بحرانی عظیم پیش روی مدیریت نظام آموزش عالی کشور است. چالش مذکور نه فقط یکی از مهم ترین مسائل اجتماعی روز کشور به شمار می آید، بلکه با توجه به میزان رشد جمعیت در دو دهه ی گذشته می توان آن را مهم ترین چالش اجتماعی در چند دهه ی آینده به حساب آورد. امروزه به لحاظ کمی جامعه اشباع شده و با تعداد زیادی بیکار مدرک به دست رو به رو است، در حالی که به شدت به نیروهای کیفی و کاردان نیاز دارد ولی دانش آموختگان فقط مدرک در دست دارند و از تخصص و کارایی کافی برخوردار نیستند.



افزایش چشم گیر مؤسسات آموزش عالی و ایجاد عطش کاذب گرایش به مدرک و تحصیلات عالی بدون توجه به کیفیت و کارایی، آسیب جدی بر پیکره نظام آموزش عالی کشور وارد می کند (عزیزی، ۱۳۸۵: ۹۹-۹۸). عصر دانشگاه ایستا و منفعل با روش سنتی جهت تربیت نیروی انسانی مدرک به دست جویای کار، سپری شده است، دیگر دانشگاه نباید مکانی باشد که دانش آموخته های؛ غیر حرفه ای، غیر خلاق و غیر کارآمد تربیت کند، بلکه باید محلی باشد که نیروی انسانی خلاق، کارآفرین و مبتکر تربیت نماید.

اثر آموزش براشتغال موضوع گسترده در مطالعات اقتصادی است. در حوزه گستردهای همچون رابطه آموزش عالی و بازار کار، به ویژه مهارت و توانایی های دانش آموختگان دیدگاه های متعددی جود دارد. (۱)

۴) نبود ارتباط مطلوب بین دانشگاه و صنعت

مشارکت دانشگاه با صنعت، به عنوان شاه کلید ایجاد اقتصادهای موفق در قرن بیست و یک به حساب می آید. رشد منافع صنعت در تحقیقات دانشگاهی، بیشتر به عنوان یک فرصت، تا نوعی تهدید مورد توجه قرار می گیرد. دانشگاه به عنوان کانونی جهت نشر و کاربردی نمودن یافته های علمی و صنعت به عنوان یکی از بخش های عمده و تأثیرگذار در فعالیت های اقتصادی، نقشی مؤثر در ارتباط بین دانشگاه و صنعت ایفا می کنند. در واقع، دانشگاه به عنوان مهد علم و صنعت به عنوان عرصه ی عمل، دو بال پرواز در راستای توسعه ی همه جانبه و پایدار بوده، نوع، میزان و نحوه ی ارتباط آن ها در بلندمدت می تواند درجه موفقیت برنامه های توسعه را تعیین کند.

مطالعات و تحقیقات انجام گرفته در خصوص رابطه بین دانشگاه و صنعت بر این مهم تأکید دارد که بین دانشگاه و صنعت ارتباطی مستحکم و مناسب جود ندارد و بیشتر بر مبنای سلیقه ها ارتباطات افراد است (مشکوری، ۱۳۸۳) و به اعتقاد احسانی (۱۳۸۳) ارتباط دانشگاه و صنعت در ایران مستحکم و قانونمند نیست. (بهریزی، ۱۳۸۸، ص ۶۸) جذب و به کارگیری فارغ التحصیلان دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی در بازار کار منوط به داشتن ویژگی ها و توانایی هایی است که یخش عظیمی از ها می یابست در طول دوران تحصیل در دانشگاه ایجاد گردند. به همین دلیل دانشگاهها یه عنوان یک پل ارتباطی هم پاسخگوی این نیاز عظیم اجتماعی و هم نیازها تقاضاهای صاحبان صنایع قلمداد می شوند. بنابراین علوم یاید به روز با محوریت زندگی رفع نیازهای بخشه ای مختلف اقتصادی، صنعتی کشا ورزی باشند. تا این نیروی انسانی آموزش دیده یه یک سرمایه انسانی مبدل شودو بتواند دانسته های خود را در حوزه زندگی و نیازهای مختلف جامعه کاربردی نماید. بدون شک میتوان گفت بهترین سرمایه گذاری برای توسعه کشورها سرمایه گذاری در آموزش نیروی انسانی است. متأسفانه در کشورهای در حال توسعه یر خلاف کشورهای توسعه یافته بین مراکز آموزش عالی با بنگاه های اقتصادی و صنعتی رابطه تنگاتنگی جود ندارد. محصول دانشگاه ها نیاز صنعت را تامین نمی کند. (همان، ص ۱-۲)

نیاز به بازانديشی در مورد ارتباط هم زیستی بین آموزش عالی و الزامات بازار نیروی کار، در اغلب اوقات نادیده گرفته شده است. از جمله عمده ترین موانع ارتباط بین دانشگاه با صنعت در کشور را می توان به مواردی چون؛ ضعف برنامه ریزی نظام بند و اصولی در مدیریت نظام صنعتی و تحقیقاتی، عدم توجه به مقوله تحقیقات، عدم وجود مشاوره به صنایع به عنوان وظیفه ای در ساخت دانشگاه، خرید صنایع از خارج بدون توجه به توان تحقیقاتی و تولید داخلی، عدم



اطلاع رسانی از توانمندی‌های دانشگاه و نیازهای صنعت، عدم وجود بستر مناسب رقابت جهت تولیدات و نیاز به ارتقاء کیفیت و کاهش قیمت جهت ورود به بازار، عدم تربیت نیروی انسانی در مؤسسات دانشگاهی متناسب با نیازهای دستگاه‌های اجرایی و غیره اشاره کرد (شفیعی، ۱۳۸۲: ۱۰۵).

۵) بحران مالی

چالش دیگر نظام‌های آموزش عالی در اواخر قرن بیستم میلادی، کاهش وابستگی آن‌ها به حمایت بودجه‌های متمرکز و ضرورت در کاهش هزینه است. در واقع ریشه بسیاری از مشکلاتی که آموزش عالی با آنها مواجهه است در فقر منابع است. در اکثر کشورهای جهان از جمله نظام آموزش عالی کشور، قسمت اعظم بودجه‌ی دانشگاه‌ها را دولت تأمین می‌کند، بدین معنی که دولت‌ها چه به طور مستقیم و چه غیرمستقیم از نظام آموزش عالی حمایت می‌کند. دولت بودجه اولیه مورد نیاز مراکز آموزش عالی را برای ساخت تأسیسات و اجرای طرح‌ها (پروژه‌ها) سرمایه‌ای تأمین نموده و بودجه‌های عظیمی را برای ارتقای امر آموزش و تحقیقات بنیادی اختصاص می‌دهد. در دهه‌های اخیر مباحث عمده‌ای هم چون؛ خصوصی سازی و کاهش هزینه دولت‌ها و استقلال دانشگاه‌ها (کاهش کنترل دولت)، نظام آموزش عالی کشور را با مسأله نحوه تأمین بودجه مواجه کرده است. در این راستا تنوع منابع و ارتقای کارایی به عنوان پاسخ‌گویی در بحران مالی مطرح شده است (بحرینی، ۱۳۸۵).

علاوه بر این منابع و هزینه‌های اجرایی هماهنگی خوبی ندارند. غالباً امکانات جدیدند، اما برای اجرا و نگهداری این امکانات پولی نمانده است. جهان در حال توسعه مملو است از ساختمان‌های در حال انهدام، کتابخانه‌های ناکافی و آزمایشگاه‌های رایانه‌ای که به ندرت باز هستند و نیز تجهیزات علمی که به دلیل نیاز به لوازم و قطعات قابل استفاده نیستند. (باقریان، فاضلی، ۱۳۸۷)

۶) تمرکزگرایی آموزش عالی

در گذشته شاید علت متمرکز بودن دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی در مراکز قدرت به علت نیاز به منابع مالی سنگین، عدم توان بخش خصوصی در تولید آموزش عالی، کم بودن تقاضای مؤثر برای آن و نیز با هدف تولید نخبگان برای تصدی پست‌های حساس دیوانی بوده است ولی امروزه، کلیه مناطق، شهرها و استان‌های کوچک‌تر و حتی محروم نیز هر یک به سهم و نوبه خود مؤسسات متفاوت آموزش عالی را تأسیس نموده و به تولید نیروی ماهر و متخصص برای تصدی شغل‌های حساس خود می‌پردازند. بومی شدن دانش از فضای جهانی به فضای محلی و پاسخ به سؤالات اساسی محلی و منطقه‌ای با وجود اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌های مستقر در استان‌ها و مناطق محروم امکان‌پذیر گردیده و فرصت تعریف و اجرای پروژه‌های بنیادی، توسعه‌ای و کاربردی محلی و منطقه‌ای به وجود آورده است. این فرصت امروزه بسیاری از مسایل حاد مناطق محروم را ریشه‌یابی نموده و قدرت چانه‌زنی و رقابت را به این مناطق در مقابل سایر مناطق توسعه یافته‌تر داده است.

۷) مسأله محور نبودن پژوهش و تحقیقات علمی

چالش مهم دیگر فراروی مدیریت نظام آموزش عالی کشور در تحقق تضمین کیفیت، مسأله محور نمودن پژوهش‌ها و تحقیقات علمی است. در جهان پیشرفته کنونی، کمبود منابع، بودجه، فرصت‌ها، زمان و امکانات از یک سو و سرعت در



پیشرفت و سختی رقابت از سوی دیگر، به اندازه‌ای است که کسی به خاطر تعلق خاطر روحی یا علائق و سلايق شخصی و سازمانی به تحقیق و پژوهش نمی‌پردازد، بلکه هر پژوهش‌گری در هر حوزه‌ای از جمله؛ علوم انسانی و اجتماعی، بنا به ضرورت باید به مسأله پژوهشی مطرح پاسخ دهد و مسأله و مشکل موجودی را مطرح کند و گرنه انجام آن تحقیق بلا موضوع می‌شود. مسأله محوری باید بر اساس نیازهای بین‌المللی کشور، هم‌چنین نیازهای ملی، استانی و محلی با رویکردی کاملاً کاربردی، سیاست‌گذاری و اجرا شود، اعم از این که پژوهش‌ها بنیادی، توسعه‌ای یا کاربردی باشند (علیخانی، ۱۳۸۹).

در گردهمایی گلیون^۱ که توسط انجمن بین‌المللی دانشگاه‌ها^۲ در سال ۱۹۹۸ برگزار شد، چالش‌های اساسی آموزش عالی در هزاره سوم شامل زمینه‌هایی چون؛ محیط دست‌خوش تغییر (شامل؛ جهانی‌سازی یا بین‌المللی‌شدن و فناوری اطلاعات و ارتباطات)، رسالت‌ها (دانشگاه‌های پاسخ‌گو و ظهور رقیب‌های جدی برای دانشگاه‌های سنتی)، دانشجویان و تدریس (تدریس بر اساس نیازها، دست‌یابی جمعی به آموزش عالی)، حرفه آکادمیک (نقش متغیر مدرسان، استخدام هیأت علمی و پرورش نسل‌های جدید کارکنان)، سرمایه‌گذاری در آموزش عالی (ایجاد درآمدها و کاهش هزینه‌ها)، نظارت و سرپرستی (بهبود روش‌های نظارت و سرپرستی دانشگاه‌ها و شناخت نقاط ضعف) و غیره، توصیف شده است.

۴- نتیجه‌گیری و ارائه‌ی پیشنهادات

در عصر حاضر، نظام‌های آموزش عالی و مؤسسات دانشگاهی به واسطه‌ی تشدید تقاضاگرایی، رشد مشتری‌گرایی، ضرورت تعامل با جامعه جهانی، تأمین نیازهای بازار کار، تناسب محصولات با نیازهای متحول و نوپدید و نیز تأمین تنوع بخشی به منابع مالی خود، با مسأله کیفیت بیش از پیش، دست به‌گریبان شده‌اند. چالش‌های مدیریت آموزش عالی در خصوص کیفیت را می‌توان از دو جهت مورد توجه قرار داد. از یک سو، جامعه و دولت خواهان؛ پاسخ‌گویی، شفافیت و مسئولیت‌پذیری بیشتر در قبال منابع، بودجه و سرمایه‌گذاری‌های صورت گرفته در آموزش عالی هستند و تشدید این تقاضا حتی در شرایطی موجب کاهش بودجه و منابع مالی اختصاصی به آموزش عالی نیز شده است و از سوی دیگر، انتظار می‌رود که کیفیت آموزشی و پژوهشی نظام دانشگاهی نه تنها حفظ که ارتقاء نیز یابد. تا حدی شاهد آن هستیم که تضمین کیفیت به واسطه‌ی ماهیت آزادمنش، حوزه‌های آموزشی، بعضاً غیر انسانی تلقی شده و به علت فقدان چشم‌انداز مشترک و حتی عدم انطباق بین مدیریت کیفیت با فرآیندهای آموزشی، این دسته از مباحث چنان‌چه باید، جای خود را به طور وسیع باز نکرده‌اند اما در آینده بی‌تردید، فرهنگ دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی بالاجبار به سمت توسعه‌ی آشکار این زمینه‌ها، گرایش پیدا خواهد کرد. بر این اساس، در دنیای پیچیده و به شدت در حال تغییر، نظام آموزش عالی و مؤسسات دانشگاهی برای مقابله با چالش‌ها و رفع نیازهای پیش‌رو، لازم است به استقبال انواعی از تجدید حیات و تغییرات گسترده و متنوع در اهداف، وظایف و کارکردهای خویش اقدام نموده تا بتوانند به خواسته‌های متنوع اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی به نحو مطلوب پاسخ دهند به گونه‌ای که فارغ‌التحصیلان دانشگاهی، حس مسئولیت‌پذیری بیشتری

¹. Glion

². International Association of Universities



نموده و از نظر انواع توانایی های علمی و مهارت های کاری، اثربخش تر و کارآتر از گذشته شوند، دست یابی به اهداف مذکور، جزء با استقرار و توسعه نظام تضمین کیفیت در مدیریت نظام آموزش عالی کشور امکان پذیر نخواهد بود.

در این بخش به ارائه ی راهکارهای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی کشور، پرداخته می شود:

۱. ساختارسازی تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی کشور از طریق مطالعه و بررسی تجارب سایر کشورها در استفاده از الگوهای شاخص تضمین کیفیت همچون؛ مدیریت کیفیت جامع، بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت، مهندسی مجدد فرآیندها، شش سیگما و گسترش عملکرد کیفیت و غیره و در نتیجه بومی سازی و توسعه الگوی تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی (تناسب با زمینه های اجتماعی و فرهنگی کشور)

۲. تحلیل سیستماتیک کیفیت مؤسسات و برنامه های آموزش عالی برای کسب اطمینان از احراز حداقل های استانداردها و شاخص های عملکردی و استقرار نظام کارآمد ارزشیابی و اعتباربخشی کیفیت در مؤسسات آموزش عالی با همکاری و تعامل شبکه ای از کلیه ذی نفع ها همچون؛ دانشگاه ها، انجمن های علمی، نهادهای غیردولتی، دولت، بازار کار و غیره به منظور گذار آموزش عالی کشور به تراز کیفیت جهانی.

۳. فرهنگ سازی برای بهبود کیفیت و خود انتقادی و انتقاد پذیری در سطح گروه های آموزشی دانشگاهی با توجه به سطح اشتغال ذهنی و علمی اعضای هیأت علمی با فعالیتهای آموزشی و پژوهشی و ضرورت تغییر دیدگاه و نگرش آنها به امر ارزشیابی و اعتبارسنجی کیفیت در نظام آموزش عالی.

۴. اختیار دهی به هیأت های امنای مؤسسات دانشگاهی با به رسمیت شناختن استقلال، آزادی علمی و ابتکار عمل آنان در زمینه مشارکت برای هدف گذاری و برنامه ریزی آموزشی، پژوهشی و خدماتی در راستای وظایف خود و نیازهای جامعه و بازار کار.

۵. برنامه ریزی راهبردی در جهت برقراری ارتباطات بین المللی در نظام آموزش عالی کشور نظیر؛ اعزام دانشجو به خارج از کشور، استفاده از انواع دوره های فرصت مطالعاتی خارج از کشور برای دانشجویان ممتاز داخلی به منظور جذب و صدور خدمات علمی و فنی با ملاحظه مقتضیات کنونی جهانی شدن.

۶. بهره گیری از پارادایم فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در بهبود کیفیت مدیریت، بهره وری، ارتقاء تولید، بهبود آموزش و ارتقای سطوح آموزشی، توسعه فعالیتهای پژوهشی و عرضه خدمات با بررسی و مطالعه دقیق تجارب جهانی موفق در این زمینه.

۷. بسترسازی جهت حضور و مشارکت فعالانه دانشگاهیان و اعضای هیأت علمی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی کشور در گردهمایی ها و مجامع علمی و استفاده از انواع دوره های فرصت مطالعاتی خارج از کشور به منظور جذب و صدور خدمات علمی و فنی به کشور.

۸. ایجاد شرایط مناسب اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی برای جذب و نگهداشت نخبگان علمی و افراد مستعد در تمامی سطوح دانشگاهی به منظور جلوگیری از پدیده ی فرار مغزها و نخبگان و استفاده از توان فکری و ذهنی خلاقانه آنان در توسعه و پیشرفت کشور.

۹. تلاش برای کارآفرینی و مشارکت فزاینده تر در فرآیند نوآوری و توسعه تکنولوژی و مشارکت گسترده در عرصه ی



تجارت به منظور بازاریابی تولیدات و یافته‌های حاصل از پژوهش و تحقیقات علمی مؤسسات آموزش عالی کشور.

فهرست منابع:

- ابوالقاسمی، م (۱۳۸۸)، کنترل کیفیت و انعطاف پذیری در انگلستان، مجلس و پژوهش، سال ۱۵، شماره ۵۹. ادوارد، س (۱۳۸۰)، مدیریت کیفیت فراگیر در آموزش، ترجمه سید علی صدیقی، تهران.
- بازرگان، ع (۱۳۹۰)، ارزشیابی آموزشی (مفاهیم، الگوها و فرایندهای عملیاتی)، تهران: انتشارات سمت.
- بازرگان، ع و اسحاقی، ف (۱۳۸۷)، تحلیل فرایند هدف گذاری در ارزیابی درونی کیفیت گروه های آموزشی دانشگاهی: مطالعه موردی، فصلنامه مطالعات تربیتی و روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، شماره ۹ (۱)، صص ۷۲-۵۷.
- باقریان، ف و فاضلی، ع (۱۳۸۷) آموزش عالی در کشورهای در حال توسعه بیم و امید (ترجمه گزارش بانک جهانی) بحرینی، ص (۱۳۸۵)، «بررسی تحلیلی اجرای مهندسی مجدد فرآیندها در آموزش عالی کشور»، فصلنامه اندیشه صادق، مرکز تحقیقات دانشگاه امام صادق، شماره ۲۳.
- پارسا فرد، ن، ن، بررسی چالشهای نظام آموزش عالی در ارتباط کارآمد با بازار کار خلیل پور، ب، بین المللی کردن برنامه درسی آموزش عالی در ایران
- شفیعی، م (۱۳۸۲)، ارتباط صنعت و دانشگاه، آینده ای تابناک و پیشینه ای تاریک، تهران: مرکز نشر دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- عزیزی، ن. ا (۱۳۸۵)، توسعه آموزش عالی در ایران با تأکید بر علوم انسانی، تهران: پژوهشکده مطالعات فرهنگی و اجتماعی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.
- علیخانی، ع. ا (۱۳۸۹)، شیوه های تحول و بهبود آموزش عالی و پژوهش در ایران با تحلیلی بر برخی مطالعات انجام شده، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال سوم، شماره ۱.
- فراستخواه، م (۱۳۸۸)، دانشگاه ایرانی و مسأله کیفیت، تهران: مؤسسه انتشارات آگه، چاپ اول.
- فراستخواه، م (۱۳۸۸)، دانشگاه ایرانی و مسأله کیفیت، تهران: مؤسسه انتشارات آگه، چاپ اول.
- فراستخواه، م؛ بازرگان، ع و طباطبایی، ق (۱۳۸۶)، تحلیل مقایسه ای نظام های تضمین کیفیت آموزش عالی در جهان؛ وجوه اشتراک و افتراق در تجربه های جهانی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۴.
- قورچیان، ن. ق (۱۳۷۳)، تحلیلی بر مکعب کیفیت در نظام آموزش عالی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۷ و ۸، صص ۲۰-۱۳.
- کاظمی، م، جهانی شدن و چالش های فراروی آموزش عالی در هزاره ی سوم
- مادهو پادهای، م (۱۳۹۰)، مدیریت کیفیت جامع در آموزش، ترجمه فاخته اسحاقی؛ صدیقه شریعتی؛ فرشته صادقی و رضا محمدی، تهران: انتشارات سازمان سنجش، چاپ اول.
- مارتین، م؛ استلا، آ (۱۳۸۸)، تضمین کیفیت در مؤسسات آموزشی، ترجمه محمدرضا کرامتی، تهران: رسانه تخصصی، چاپ اول.



محمدزاده، س؛ حجازی، ی؛ بازرگان، ع (۱۳۸۶)، الگویی برای تضمین کیفیت در نظام آموزش عالی ایران: دیدگاه اعضای هیئت علمی کشاورزی و منابع طبیعی، فصلنامه پژوهش برنامه‌ریزی در آموزش عالی، سال سیزدهم، شماره سوم، صص ۸۶-۱۰۵

محمدی، ر؛ فتح آبادی، ج؛ یادگارزاده، غ. ر؛ میرزامحمدی، م. ح و پرند، ک (۱۳۸۴)، ارزشیابی کیفیت در آموزش عالی: مفاهیم، اصول، روش‌ها و معیارها. تهران: سازمان سنجش آموزشی کشور.

معروفی، ی؛ کیامنش، ع. ر؛ مهرمحمدی، م و عسکری، م. ع (۱۳۸۶)، "ارزشیابی کیفیت تدریس در آموزش عالی: بررسی برخی دیدگاه‌ها"، فصلنامه مطالعات برنامه درسی، شماره ۵.

وبر، ل. ا و همکاران (۱۳۸۰)، دانشگاه، رسالت‌ها و ارزش‌ها، ترجمه مهدی عباسی، تهران: وزارت علوم، تحقیقات و فناوری.

یمینی دوزی سرخابی، م و بهادری حصار، م (۱۳۸۷)، مقایسه برخی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزش دوره‌های کارشناسی ارشد در دانشگاه‌های شهید بهشتی و صنعتی شریف، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، سال اول، شماره ۱. رحمان پور، م، لیاقتدار، م، افشار، ا، ۱۳۹۳، چالش‌های فرهنگی - اجتماعی و نیروی انسانی آموزش عالی ایران در بعد توسعه فناوری اطلاعات

یمینی دوزی سرخابی، (۱۳۹۱) کیفیت در آموزش عالی

خلیل پور، ب، ۱۳۹۵، بین‌المللی کردن برنامه درسی آموزش عالی در ایران: موانع و چالش‌های بین فرهنگی فرارو کمالی کرمانی، ن، ۱۳۹۷، مبنای تعهدی و مدیریت منابع اقتصادی دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی دولتی وزارت علوم تحقیقات و فناوری ایران

بخشی، ای، ۱۳۹۷، پیشایندها و پسایندهای یادگیری الکترونیکی در نظام آموزش عالی

سرخوش، ش، ۱۳۹۷، تبیین چالش‌های بین‌المللی کردن برنامه‌های درسی در آموزش عالی ایران طاهر نژاد، ع، امینی زارع، س، ۱۳۹۷، آموزش عالی و جهانی شدن

خسروی پور، ب، جابری، ز، ۱۳۹۷، ارزیابی کیفیت آموزشی در آموزش عالی

سامیان، م، موحدی، ر، صالحی عمران، ا، ۱۳۹۷، آموزش مبتنی بر شایستگی در نظام آموزش عالی ایران قلعه گلایی، م، ۱۳۹۸، ارائه مدلی جهت بررسی عوامل مؤثر در بهبود کیفیت آموزشی در آموزش عالی

ترا بیان، ا، طباطبایی، ط، ۱۳۹۸، بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت آموزشی در دانشگاه قم

جلیلیان، ج، پژوهش، ب، ۱۳۹۸، ارائه مدل پیشنهادی کیفیت نظام آموزش عالی در تولید دانش و کارآفرینی اقتصاد دانش بنیان

Bazargan, A (۱۹۹۸); Introduction to Assessing Quality in Higher Education in Iran; Research and Planning in Higher Education Quarterly, Vol. ۶, No. ۱-۲, pp. ۱۳۵-۱۳۸ (in Persian).



- Brennan, J and Shah, T (۲۰۰۰); Managing Quality in Higher Education. An International Perspective Institutional Assessment and Change; Buckingham, open University Press.
- CHEA (۲۰۰۳); Introducing the CHEA Almanac of External Quality Review .Washington DC: Council for Higher Education Accreditation.
- Clark, B.R (۱۹۸۳); the Higher Education System; Berkeley, University of California Press.
- Collins, A; Rubanju, G (۲۰۰۸); Quality Challenges in Higher Education Institutions In Uganda; M. Phil Higher Education (HE), Faculty of Education, Institute for Educational Research, University of OSLO.
- Epel, O. B (۲۰۰۴); a Participatory Process for Development Quality Assurance Tools for Health Education Programs; Patient Education and Counseling, ۵۴, pp. ۲۱۳-۲۱۹.
- Fitzpatrick, J; Sanders, L; Worthon B (۲۰۰۴); Program evaluation: alternative approaches and practical guidance. ۳rd ed. Boston: Pearson/ Allyn & Bacon Press.
- Garvin, D (۱۹۹۸); Managing Quality, the Free Press; New York, NY.
- Graft, A (۱۹۹۴); International Developments in Assuring Quality in Higher Education; London: Flamer.
- Haji-Ahmad, H.A (۲۰۰۴); Quality Assurance of the assessment process in Brunei Darussalam vocational and technical education: Stakh older perceptions and future challenges; Doctoral Dissertation, Murdoch university.
- Harlen, W (۲۰۰۷); Criteria for Evaluation Systems for Students Assessment; Studies in Educational Evaluation, ۳۳, pp. ۱۵-۲۸.
- Harman, G. and Meek, V (۲۰۰۰); "Repositioning Quality Assurance and Accreditation in Australian"; the Report of Department of Education Training and Youth Affairs.
- Harvey, L (۱۹۹۸); "An assessment of past and current approaches to quality in higher education" Australian Journal of Education, Vol. ۴۲, No. ۳, pp. ۲۳۷-۲۵۰
- INQAAHE (۲۰۰۳); Quality Assurance Agencies. "International Network for Quality Assurance Agencies In Higher Education" And "International Association of University Presidents"; Dublin, Higher Education And Training Awards Council.
- McGinn, N. F. & A. M. Borden (۱۹۹۵); Framing Question, Constructing Answers: Linking Research with Educational Policy for Developing Countries; Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Newton, J (۲۰۰۶); What is Quality/ Embedding Quality Culture in Higher Education; a Selection of papers from the ۱st European Forum for Quality Assurance, pp. ۱۴-۲۰.
- Pound, W.K (۲۰۰۳); Distributed Education in the ۲۱ST Century Implication for Quality Assurance, Education American online Denver Colorado, Technology Review Series. U.S.A.
- Ross, A (۲۰۱۰); Implementing Quality Assurance at the Royal University of PENH, CAMBODIA; Perceptions, Pract: cesand challenges.
- Sahney, S.D, Banwet K, Karuzes S (۲۰۰۶); an integrated framework for quality in education: application of quality function development; interpretive structural modeling and path analysis. Total quality management Journal. ۱۷(۲), pp. ۲۵۶-۲۸۵.



- Schneider, B & white, S (۲۰۰۴); Service Quality: Research Perspective; Sage Publications, London.
- Srikanthan, G & Dalrymple, J (۲۰۰۲); Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education; Quality in Higher Education, Vol. ۱, No. ۳.
- Stella, A (۲۰۰۳); External Quality assurance in Indian Higher Education: case study on the national assessment and accreditation council (NAAC) Paris: IIEP- UNESCO.
- UNESCO (۲۰۰۰); Higher Education in the twenty first century; word conference on Higher Education; UNESCO: Paris.
- UNESCO (۲۰۰۸); global initiative for quality assurance capacity (GIAC), unesco: paris.
- Van Damme, D (۱۹۹۹); Internationalization and Quality Assurance: Towards Woeld Wide Accreditation? Brussels.
- Van Damme, D (۲۰۰۰); Internationalization and Quality Assurance: Toward World Wide Accreditation? European Journal for Education Law and Policy, pp. ۴ - ۲۰.
- Weber, H (۲۰۰۳), Justification and Methods of University Education, A European Perspective.
- Woodhouse, D (۲۰۰۶); Quality as fitness for purpose; a presentation to Asia- Pacific Quality Network (APQN), Shanghai, March ۲۰۰۶.
- In ۲۰۱۹(Khawaja Fawad Latif, Imran Latif, Umar Farooq Sahibzada & Mohsin Ullah- search of quality: measuring Higher EducationService Quality (HiEduQual)
- Jason S. Hedrick^۱ & Scott Cottrell^۱ & Debra Stark^۲ & Erica Brownfield^۳ & Hugh A. Lecretia A. Buckley^۴ & C. Randall Clinch^۵ & Stoddard^۶ & S. Marshall Angle Jr^۷ & -A ۲۰۱۹(Karin Esposito^۷ & N. Kevin Krane^۸ & Vicki Park^۹ & Cayla R. Teal^{۱۰} -
- Schools Review of Continuous Quality Improvement Processes at Ten Medical -)۲۰۰۹(Akbar Zolfaghari, Mohammad Shatar Sabran, Ali Zolfaghari- Challenges, strategies, policies and programs Internationalization of higher education: