الجودة الشّاملة في التّعليم العالي (مفهومها ومعوقاتها)

د. عبد السّلام محمد عبدالسّلام الكبّار ـ المعهد العالي للعلوم والتقنية ككلة

مقدمة :

أصبحت الجودة الشاملة كمفهوم وتطبيق في المنظمات الخاصة والمنشآت الصناعية العامل الوحيد الأكثر أهمية لتحقيق النّجاح في المجالات والمستويات كافة ، حيث أنَّ هذا المفهوم أمتد ليشمل مجال الخدمات بشكل عام وعلى رأسها الخدمات التّعليمية وخصوصاً منها التّعليم العالي ،إذ إنَّ النجاحات التي حققتها حركة الجودة في القطاعين الصناعي والتجاري جذبت بشدة انتباه التربويين والإداريين ورؤساء المؤسسات التَّعليمية نحوها ،ومن هنا بدأ التَّفكير في محاولة استعارة هذا المدخل من منبته الصناعي لتجربته في الميدان التعليمي ولعل ما يفسره الاهتمام المتزايد بجودة التعليم عموماً والتعليم العالي بوجه خاص الارتقاء بمستواه في معظم الدول، هو الايمان بأنَّ بناء الانسان هو الاستثمار الحقيقي والأمثل، وإنَّ ذلك لا يكون إلا بالتَّعليم الجيد، وأنَّ التَّعليم من أهم أركانه النَّهضة في أي مجتمع باعتباره من بين الاحتياجات الرئيسية للمجتمعات التي تعمل على تلبية احتياجات الحاضر بما يتلاءم مع معطيات المستقبل .

مشكلة الدراسة:

يمر عالمنا المعاصر بأنواع عديدة ومعقدة لتحسين نوعية التعليم وهذا يتطلب وضع فلسفة جديدة لتطوير التَّعليم تهدف إلى إدخال مفهوم الجودة الشاملة وإعادة النَّظر في النظام التّعليمي برمته وتكيفه ليتوافق ويتماشى مع عصر المعلومات؛ وذلك بسبب التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية وإقبال المجتمع المتزايد على التعليم والحاجة الملحة لتوظيف الموارد المتاحة لتحقيق التنمية المستدامة والتغير في نمط الحياة ،ومن هنا تبرز أهمية الجودة الشاملة في التعليم العالي من أجل التفاعل والتكامل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والوصول إلى المعايير لضمان جودة التعليم العالي بعد التعرف على مفاهيم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وأهم المعوقات التي تعيق تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالأسئلة التالية :

1 – ما هو مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة ؟

2 – ماهي متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟

أهمية الدراسة:

لقد أصبحت طرق التعليم التقليدية في حاجة إلى مراجعة بما يتناسب مع متطلبات الحداثة.

ومن هنا تبرز أهمية تطوير وتحسين الجامعة وزيادة فعاليتها وتحقيق جودة العملية التعليمية مهمة حتي يكون لدينا جيل قادر على المنافسة ، وتحقيق طموحات المجتمع، حيث إنَّ تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة بما فيها الجامعات يشكل اهتماماً في جميع دول العالم يضاف إلي ذلك قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية وفعاليته يعتبر من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات ، وتكمن أهمية الدراسة في ما يلي:

- استفادة صانعي القرار من كيفية تحسين العملية التعليمية في الجامعات والمعاهد العليا والكليات وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- تقديم اقتراح وتصويبات لتحسين التعليم الجامعي ليتلاءم مع مفهوم إدارة الجودة الشاملة في ظل الثورة المعلوماتية والتكنولوجية .

أهداف الدراسة:

تعتبر الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية الشديدة بين المؤسسات الإنتاجية حيث يسعي البحث لتحقيق الأهداف التالية :

- وضع تصور ومقترح لتطوير وتحسين جميع مكونات العملية التعليمية في الجامعات على ضوء إدارة الجودة الشاملة وثورة المعلومات والتكنولوجيا.
- التعريف بمعايير الجودة في التعليم العالي في الجامعات والكليات .
- التعريف بمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة في النظام الجامعي .
- التعرف على مميزات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

فرضيات الدراسة : استندت الدراسة على طرح التساؤلات التالية.

1 – ما واقع جودة التعليم العالي في ظل التحديات المحيطة بالمؤسسات التعليمية ؟

2 – ماهي الرؤية التطويرية لجودة التعليم العالي والجامعي ؟

حدود البحث :

تناولت الدراسة النظرية الحالية ،مفهوم وإدارة وضمان الجودة ومعوقات تطبيقها والإجراءات التطبيقية لضمان الجودة في التعليم العالي .

منهجية البحث :

اقتضت طبيعة هذا العمل الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج التي تحقق أهداف البحث، وسيتم الاعتماد على أسلوب الدراسة المكتبية لتحقيق أهداف البحث والحصول على المصادر الثانوية المطلوبة، والوسائل الأخرى من منشورات ودوريات وكافة المصادر المتنوعة الأخرى لإثراء البحث وإظهاره بالشكل الجيد لتعمَّ الفائدة للجميع .

مصطلحات الدراسة والبحث :

الجودة :

هي الحالة المثالية التي يوجد عليها شيء ما ، بمعني أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه .[1]

وعرفتها الجمعية الأمريكية بأنها الهيئة والخصائص الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتوج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية أو هي مجموعة المواصفات والخصائص لمنتج أو خدمة والتي تولد القدرة لإشباع الحاجات المعلنة أو الضمنية.[2]

جودة التدريس :

تعرف بأنَّها تشير إلى الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى المنتج التعليمي (طالب ، مدرسة ، مرحلة) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع أو عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال العاملين في مجال التربية والتعليم .[3]

عضو هيئة التدريس :

هو الذي تتوافر فيه كفاءات التدريس الجامعي ، ومواصلة البحث العلمي والاهتمام بالأمور الإدارية والتأليف في مجال اختصاصه والقدرة على القيام بدور الموجه والمستشار لطلبته ، أو تقديم الاستشارات للمؤسسات الحكومية .[4] ويعرف عضو هيئة التدريس بأنه هو من يحمل شهادة الدكتوراه أو الماجستير ويدرس في الجامعات .

أولا ـ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة عن التعليم العالي وشموليته على التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ، حيث إنَّ الجودة من المخرجات التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع(5).

حيث إن جودة التعليم العالي هي استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة

التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الأساسي والرسمي هو الطالب على أعلى مستوي من الجودة من جوانب النمو والعقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية كافة وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل إرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج (6).

من هنا نستخلص أن مفهوم الجودة الشاملة مرتبط بالتميز وبالتالي الرقي والازدهار على جميع الأصعدة ،أما في مجال التعليم فيتناول مفهوم الجودة للتعليم العالي من خلال الأهداف المرجوة منه والمتمثلة أساساً في التميز والتمييز عن الآخرين عن طريق الملاءمة مع الغايات أو المدخلات مع الطموحات لتحقيق درجة الرضا سواء من حيث الطلبة الوافدون أو المتخرجون وفي علاقة مؤسسات التعليم العالي مع المؤسسات الأخرى خاصة المؤسسات الاقتصادية أو متطلبات السوق الداخلية والدولية ، لأن عملية الجودة التعليمية أصبحت مرتبطة بمتغيرات خارجية لها تأثير مباشر وغير مباشر على المؤسسات التعليمية وبالتالي يمكن القول إن مفهوم الجودة كمصطلح رغم التداول المتزايد عليه يصعب تحديد مفهوم متفق عليه لمعنى الجودة لأن هذه المفردة تشتمل على مجموعة من الأفكار والأبعاد والأهداف المختلفة والمتأثرة بعوامل ايدلوجية ،حيث إن مفهوم الجودة الشاملة بالمفهوم العام مرتبط بالتميز من حيث الرقي والازدهار على جميع الأصعدة .

أما في المجال التعليمي فيتناول مفهوم جودة التعليم العالي من خلال الأهداف المرجوة منه والمتمثلة أساساً في التميز والتمايز عن الآخرين ،عن طريق الملاءمة مع الغايات أو المدخلات مع الطموحات لتحقيق درجة الرضا سواء من حيث الطلبة الوافدون أو الخرجون وحتي في علاقة مؤسسات التعليم العالي مع المؤسسات الأخرى خاصة المؤسسات الاقتصادية أو متطلبات السوق المحلية أو الدولية ، وذلك لأن عملية الجودة التعليمية مرتبطة بمتغيرات خارجية لها التأثير المباشر وغير المباشر على المؤسسات التعليمية .

أهمية تطبيق مفهوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه لم يعد مقتصراً على المؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى الربح المادي فقط ،بل رغبة المؤسسات والمرافق العامة لتحقيق جودة مخرجاتها لا تقل عن رغبة تلك المؤسسات الهادفة للربح خاصة المعاهد والجامعات، إذ إن تحقيق الأهداف بصورة جيدة ومرضية هو في حد ذاته نجاح ومفخرة

لمن قام به بغض النظر عن الربح أو عدمه ، كما تسعى الجامعات حالياً في جميع بلدان العالم إلى التجديد والتطوير والتحديث بسبب تعدد المؤثرات وتنوعها في البيئة المحيطة. وتأخذ الجامعات بأليات متنوعة ومتعددة لتحقيق هذا التحول من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي متمثلة في الآتي:

أ ـ تطوير النظام الإداري في الجامعات نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المستويات .

ب ـ زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين (7).

ج ـ وضع نظام إداري ومالي فعال .

د ـ الارتقاء بمستوي الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم .

هـ ـ رفع مستوى الوعي لدى المستفيد من خدمات الجامعات من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة(8).

مبادي إدارة الجودة الشاملة :

ترتكز إدارة الجودة الشاملة على جملة من النقاط منها:

1ـ التركيز على العميل ،حيث تقوم الجودة الشاملة على أساس استمرار ونجاح نشاطات المنشأة الذي يعتمد إلى حد كبير على توافر احتياجات ومتطلبات العملاء ومحاولة تنفيذ توقعاتهم ، حيث أن رضا العميل يعد الركيزة الأساسية والقاعدة المتينة التي يجب أن تنطلق منها طموحات المنشأة في المستقبل ، وإنّ نظام إدارة الجودة الشاملة يوسع مفهوم دائرة العملاء لتشمل أيضاً الموظفين العاملين داخل المنشأة ويعتبرهم عنصراً مهماً وحيوياً من عناصر مجموعة العملاء.

2 ـ التحسن المستمر للجودة:

تؤكد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر للمنشأة التي ترغب في عملية التطوير، ويركز هذا المبدأ على أساس فرضية مفادها أنَّ العمل هو ثمرة سلسلة من الخطوات والنشاطات المترابطة والتي تؤدي إلى محصلة نهائية (9).

ومن الضروري أن تلقي كل خطوة من هذه الخطوات ما تحتاجه وما تستحقه من اهتمام مستمر حتي يمكن تقليص احتمالات تغير تلك المحصلة النهائية ، وذلك لتعزيز ثقة وإمكانية الاعتماد على إجراءات ونظم العمل ، وإن فكرة التحسين المستمر تنطلق من مبدأ تطوير المعرفة لأبعاد العملية الإدارية واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك التطور، و يعد التحسين المستمر عنصراً مهما لتخفيض الانحرافات بأنواعها الخاصة والعامة التي تحدث في العملية الإنتاجية مما يساعد في الحفاظ على جودة الأداء وزيادة الإنتاجية

من أهداف التحسين المستمر للجودة وجود نظام عمل وعمليات يوثق لها ويعتمد عليها في تحقيق النتائج المرجوة في كل مرة دون حدوث اختلافات في تلك النتائج .

3- التعاون الجماعي بدل من المنافسة:

يركز نظام الجودة الشاملة على أهمية التعاون بين مختلف المستويات الإدارية في المنشأة بدلا من المنافسة بينهم ، حيث أنإَه من خلال هذا التعاون تستطيع الأقسام معرفة احتياجات الأقسام الأخرى من مالية وفنية وغيرها من المستلزمات المختلفة التي تساعد على دعم عملية التحسين المستمر للمنشأة .

4 – الوقاية بدلا من التفتيش :

تنطلق فلسفة إدارة الجودة الشاملة من مبدأ أن الجودة عبارة عن ثمرة العملية الوقائية وليست العملية التفتيشية ، ففي نظريات الإدارة التقليدية نجد أنَّ مراقبة الجودة أو التفتيش على مستوى الخدمات والسلع يكون بعد عملية التصنيع أو تقديم الخدمة، هذه الطريقة التقليدية تستنزف الكثير من الطاقات البشرية والموارد المالية من أجل الكشف عن عيوب وأخطاء العملية الإنتاجية .

أما في حالة تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فإن ذلك سيؤدي إلى تقليص التكاليف وزيادة الإنتاجية ؛ لأن هذا النظام يحاول إدخال عنصر الوقاية في العملية الإنتاجية ومراقبة الانحرافات بأنواعها سواء كانت الانحرافات لأسباب عامة أو انحرافات لأسباب حاصة .

5- المشاركة الكاملة :

تعد مشاركة كل فرد في العمل الجماعي من أهم النشاطات التي يجب التركيز عليها، حيث تساعد في زيادة الولاء والانتماء للمنشأة .

إن العمل الجماعي عبارة عن أداة فعالة لتشخيص المشكلات وإيجاد الحلول المثلي لها من خلال الاتصال المباشر بين الأقسام المختلفة والاحتكاك المتواصل بين أفراد المنشأة الواحدة ، ومن أجل زيادة فعالية الاتصال يؤكد نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية استخدام أسلوب اللامركزية والاتصالات الأفقية بدلا من أسلوب المركزية والاتصالات الرأسية وذلك لدعم فكرة العمل الجماعي بين الأفراد في الأقسام المختلفة

6 – إتخاذ القرارات بناء على الحقائق :

تمتاز المنشأة التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة بأن قراراتها مبنية على حقائق وبيانات صحيحة وليست مجرد تكهنات فردية أو افتراضات أو توقعات مبنية على آراء شخصية فليس بمقدور المنظمة إصدرا القرارات الارتجالية المبنية على أساس ممكن

أن تنجح في عالم يتغير بخطوات سريعة (متسارعة)، إن القرار الذي يتم التوصل إليه يجب أن يكون سريعاً ودقيقاً (10).

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

تهدف إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق ما يلي :

- -ـ خفض التكاليف فالجودة الشاملة تحتاج وتتطلب عمل الأشياء الصحيحة وهذا يتطلب تقليل الأشياء التالفة أو إعادة أنجازها وبالتالي تقليل التكاليف .
- تقليل الوقت لإنجاز المهمات الموكلة.
- تحقيق الجودة من خلال تطوير المنتجات والخدمات حيث إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت لا داء وإنجاز المهام .

أهداف الجودة في التعليم :

تسعي المؤسسات والمنظمات التربوية كافة بمخلف مسمياتها للوصول إلى جملة من الأهداف نوجز بعض النقاط منها متمثلة في الآتي :

أ- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم التي تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والعمل على تفعيل الأنظمة واللوائح والقوانين والواجبات الصادرة بالخصوص والارتقاء بهذا المفهوم من شأنه الارتقاء بمستوى الطلاب .

ب- من المفاهيم التي يتم التأكيد عليها دائماً هو إتقان العمل القائم به والعمل على حسن إدارته وهذا سبب إسلامي أكد عليه في الكتاب والسنة والأخذ به من المفاهيم المتعارف عليها بالإضافة إلى إنه واجب ديني بالدرجة الاولي وواجب وطني .

ج ـ العمل على الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والمعلمين والموظفين في المدارس وتختلف المؤسسات التربوية من خلال المتابعة الفعالة والفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ البرامج التدريبية المقننة بصورة مستمرة والعمل على التأهيل الجيد للكوادر مع العمل على تركيز الجودة الجيدة لجميع أنشطة مكونات النظام التعليمي والمتمثل في المدخلات والعمليات والمخرجات بصورتها النهائية .

د ـ العمل على ترسيخ مفهوم الجودة الشاملة للعاملين من مختلف المستويات تلك القائمة على الفعالية والفاعلية تحت شعارها الحقيقي والدائم والمترسخ في الأذهان وهو أن تعمل الأشياء الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة تفادياً من الوقوع في الخطأ وعدم التطبيق السليم للمرتكزات الأساسية للجودة .

هـ ـ العمل المستمر والتأكيد الدائم على الاهتمام والتركيز على تطوير أداء العاملين وذلك عم طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي كأساس للبناء وصقل المواهب

والعمل على تنمية مهارات العمل وذلك بهدف الاستفادة من الطاقات والجهود كافة من العاملين بالمؤسسة التربوية.

و ـ العمل على الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان ودراسة هذه المشاكل بالأساليب والطرق العلمية المتعارف عليها واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في المدارس التي تطبق نظام الجودة مع العمل على تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات .

ز ـ السعي الدؤوب للتواصل التربوي مع الجهات الحكومية والأهلية التي تطبق نظام الجودة والتعاون مع الدوائر والشركات والمؤسسات كافة التي تعني بنظام الجودة وذلك لتحديد برامج الجودة وتطويرها لما يتفق مع النظام الربوي التعليمي العام .

ح ـ التركيز على إتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها تفادي الوقوع في الأخطاء قبل وقوعها والعمل على رفع درجة الثقة في العاملين وكذلك في مستوي الجودة التي حققتها المؤسسات داخل النظام والعمل على تحسينها بصورة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الريادي الحقيقي.

بالإضافة إلى ذلك هناك أهداف أخري للجودة الشاملة من منظور عام ينبغي تحقيقها ومتابعتها والمتمثلة في الاتي :

ـ تطوير أساليب العمل لتحقيق الجودة الشاملة على مختلف الأصعدة .

ـ متابعة حدوث أي تغيير في جودة الأداء والعمل على تطويره وتحسينه نحو الأفضل .

ـ العمل المستمر والدؤوب للرفع من مهارات العاملين وقدراتهم ، والعمل على تحفيزهم لبذل المزيد من الجهد .

ـ الحرص الشديد على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات والمنظمات على مختلف تسمياتها للرفع من جاهزيتها.

ـ العمل المستمر على تطوير أساليب العمل والبعد عن الرتابة والروتين المقيت لإعطاء دافعية للعمل .

أهداف الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

إن لجودة التعليم الجامعي أهدافا عديدة منها .[11]

1-النظرة الشمولية لعملية التعليم والتعلم والابتعاد عن الجزئية بين عناصر التعليم الجامعي، مع الأخذ في الحسبان عملية التدريب المستمر المعيدين كافة من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية مناسبة .

2- التأكيد على أن الجودة إتقان للعمل وحسن إدارته (مبدأ إسلامي) وأنه من سمات العصر ، وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية والتربوية .
3 – الارتقاء بالمستوى الأكاديمي والانفعالي والنفسي والتربوي للطلبة بوصفهم أحد مخرجات النظام الجامعي .
4 – ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية .
5 – الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرائق العملية واقتراح الحلول المناسبة لها مع متابعة تنفيذها في الكليات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات
6 – التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات ،العمليات ،المخرجات).
7 – اتخاذ الإجراءات الوقائية كافة لتلافي الأخطاء قبل وقوعها .
8 – الاهتمام بمستوي أداء الأساتذة والطلبة من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد .
9 –زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات للطلبة والمجتمع .
10 – توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي.

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي :

نظام ا لجودة الشاملة نظام عالمي يمكن تطبيقه في المؤسسات التربوية وغير التربوية كافة ، غير أن ذلك يحتاج إلى تهيئة المناخ المناسب لتفعيله وإلى النفقات الكبيرة التي تحتاجها المؤسسة أثناء عملية التطبيق وهذا يتطلب :

- ـ تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية .
- قياس الأداء للجودة .
- إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز التعليمي.
- تعليم وتدريب مستمرين الافراد كافة .
- تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة .

مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء .تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة ، بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة من العناصر التي ترتبط بعملية الجودة التعليمية والمتمثلة في

1 –المبني التعليمي : والذي يشمل شكل وتقييم هذا المبني ومدى تأثيره في نفوس الطلاب ، والتصميم الجيد للفصول التي يجب أن تشتمل على أدوات مميزة وتقنيات حديثة ، كما يجب تطوير المعامل والمختبرات وغرف الأنشطة وتزويدها بالأدوات اللازمة بالإضافة إلى أصول السلامة التي يجب أن تتوفر في هذه الأماكن .

2 – الطالب : وهو العنصر الأساسي في العملية التعليمية، حيث إنه يعبر عن مستقبل الامة ، لذلك يجب الاهتمام به ورعايته على أكمل وجه كي يصبح من أفضل مخرجات العملية التعليمية

3 – الإدارة التربوية والتعليمية :- وهي تشير إلى الكوادر البشرية التي تحمل على عاتقها إدارة المؤسسات التعليمية ، ولذلك من الضروري أن تكون هذه الكوادر على أعلى مستوى تعليمي وتأهيلي ، بحيث يتم العمل على تحسين مستواهم بشكل مستمر .

4 – المنهج الدراسي : من الضروري تطويره والاهتمام به لأنه العامل القوي الذي يجذب انتباه الطلاب لكي يتعلموا ، ولذلك يجب تطويره تبعاً لما يناسب متطلبات سوق العمل والمجتمع ويجب تقديمه في أروع صورة ممكنة .

5 – البحوث : وهي التي تعمل على تطوير الكفاءة الداخلية والخارجية بالعملية التعليمية ،ولذلك يجب تحفيز الباحثين للقيام بإجراء أبحاث متعلقة بخدمة المجتمع والسعي إلى حل المشكلات التي تواجهه.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

الجودة الشاملة وفق تعريف معهد الإدارة الفيدرالي هي تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسين الأداء.(12)

إلا أن ذلك لا يخلو من بعض المعوقات التي تقف حائلا أمام تطبيقها على سبيل المثال .(13)

ـ المركزية في اتخاذ القرار بالرغم من أن الجودة الشاملة تركز على المشاركة

ـ عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين ومقاومة التطوير والتغيير خوفاً من كشف العيوب

ـ عدم توفر التمويل المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ـ المنافسة الشديدة بين الجامعات لاستقطاب الطلبة والاحتفاظ بهم ، مما دفعها لاستخدام أساليب التسويق الحديثة في الترويج لخدماتها والإعلان عن تخصصاتها مما قد يخدع الطلبة الجدد والمجتمع والمحالين لضمان الجودة .

ـ قلة توفر الكوادر التدريبية المؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة ، إذ إن التدريب يشكل ركيزة أساسية في نموذج إدارة الجودة الشاملة قبل وأثناء تطبيقها.

ت ـ صعوبة بناء ثقافة الجودة ونشرها بين الكوادر العلمية في المؤسسة .

عدم ملاءمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة ومستوي الجودة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب الجامعي) وأداء هيئة التدريس ت وأساليب التقييم المتبعة وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلبة .

بعض الأساتذة تنقصهم الخبرة في عملية التدريس ، وهم يفضلون الطريقة التقليدية في التدريب وهي إلقاء المحاضرات والامتحانات الفصلية ، ولا يقدرون أهمية استخدام الأساليب الحديثة في التدريب والتي تركز على تشجيع النقاش ومشاركة الطلبة داخل الفصل بشكل أكثر فعالية .

- تباين الآراء والأفكار حول المعايير والإجراءات بين الأكاديميين .
- مقاومة ورفض التغيير من بعض الفئات.
- القصور في وضوح الأهداف والغايات من التطبيق .
- الميل للعمل الفردي وعدم الرغبة في العمل الجماعي .

ثانياً ـ معايير الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي :

الجودة في مؤسسات التعليم العالي تحمل المفهوم العام للجودة إلا أن لها معايير وأهدافا لابد من تحقيقها وتعرف على أنها التطوير الشامل والمستمر في مجالات العمل التعليمي كافة ،وتتمثل في إدارة تحقيق أهداف الطلبة وسوق العمل من خلال تعميم مفهوم الجودة الشاملة على جميع وظائف وأنشطة المؤسسة التعليمية بما يحقق رضا الطلبة ويزيد ثقتهم في المؤسسة التعليمية ويحسن مركزها على الصعيدين المحلي والدولي (العالمي). ومن هنا يجب تسخير الإمكانيات والموارد البشرية كافة والعمل بروح الفريق الواحد بهدف تحقيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .

ومن أهم معايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي والتي تضمن في حال تحقيقها حصول المؤسسة على الاعتماد الأكاديمي وتشمل هذه المعايير عدة مجالات لأنشطة المؤسسات وهي (14).

1. الرسالة والغايات والأهداف.
2. السلطات والإدارة .
3. إدارة ضمان الجودة وتحسينها.
4. التعلم والتعليم .

5. إدارة شؤون الطلاب والخدمات المساندة .
6. مصادر التعليم .
7. المرافق والتجهيزات .
8. التخطيط والإدارة المالية .
9. عمليات التوظيف .
10. البحث العلمي .
11. علاقات المؤسسة التعليمية بالمجتمع .

ولتحقيق المعنى الحقيقي للجودة يتوجب على مؤسسات التعليم العالي التركيز على المواءمة بين المخرجات واحتياجات ومتطلبات مؤسسات سوق العمل لسد تلك الاحتياجات من جهة ولضمان حصول الخريجين على فرص العمل المناسبة لتخصصهم الاعتيادي كونه يساعد في تعزيز مستوى كفاءة المخرجات التعليمية والإسهام في ضمان جودة الخريجين والاهتمام بمبدأ التحسين المستمر في كافة المجالات ذات العلاقة بجودة التعليم وذلك لمعالجة نقاط القوة والضعف التي يتم اكتشافها والارتقاء بنقاط القوي المحققة لمواكبة التقدم العلمي المستمر.

معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي :

إن اعتماد أي مؤسسة أو برنامج تعليمي يعطي تأكيداً عاماً بأن هذه المعايير قد تحققت من خلال ما يجرى من أبحاث علمية وما يقوم من خدمات ، كل ذلك يتأتى من خلال التحقق من المؤهلات التي تمنحها المؤسسات والبرامج الأكاديمية في الدولة التي تعادل نظيرتها من المؤهلات في أي مكان في العالم وسوف نتناول بإيجاز جانبا من هذه المعايير لضمان الجودة للمؤسسات و من هذه البرامج على سبيل المثال :

1. الرسالة والغايات والأهداف .
2. السلطات والإدارة .
3. إدارة ظمأن الجودة .
4. مصادر التعلم والتعليم .
5. البحث العلمي .

وهذه المعايير مبنية بصورة عامة على الممارسات الجيدة المتعارف عليها في قطاع التعليم العالي على مستوى العالم وسوف نتناول هذه المعايير بشيء من الإيجاز والتوضيح والشرح.(15)

أولا- الرسالة والغايات والأهداف : .يجب أن تحدد رسالة المؤسسة بوضوح تام وبشكل مناسب أهداف المؤسسة وأولياتها وتكون هذه الرسالة مؤثرة في توجيه التخطيط والعمل داخل المؤسسة التعليمية .

ثانياً -السلطات والإدارة :

يجب أن يقوم المجلس الإداري الأعلى للمؤسسة بقيادة المؤسسة قيادة فعالة تحقق المصلحة العامة من خلال تطوير سياسات مناسبة للرفع من المستوى العلمي والإداري للمؤسسة التعليمية

ثالثاً - إدارة ضمان الجودة وتحسينها :

يجب أن تتضمن عمليات الجودة ضمانا لجودة كل أقسام المؤسسة التعليمية على أن تتضمن معايير الجودة تقديم المدخلات والمخرجات مع التركيز بصورة أكبر على المخرجات.

رابعاً - التعلم والتعليم :

يجب أن تكون لدى المؤسسة سياسة فعالة لضمان أن جميع البرامج العلمية تحقق المستويات العالية للتعلم والتعليم من خلال متابعة الأداء وتقديم الخدمات على مستوى المؤسسة بما في ذلك التركيز على جودة التدريس ، بحيث يكون التدريس على درجة عالية من الجودة مع استخدام استراتيجيات مناسبة للفئات المختلفة من المخرجات التعليمية مع وجوب أن يكون لدي أعضاء هيئة التدريس المؤهلات والخبرات اللازمة للقيام بمهامهم التدريسية .

خامساً -البحث العلمي :

يتطلب من المؤسسة العلمية وضع استراتيجية للبحث العلمي تتفق مع طبيعتها ورسالتها بوصفها جامعة ذات التزامات بحثية أو كلية للدراسات الجامعية، وهنا ينبغي على جميع أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون في برامج التعليم العالي أن يشاركوا في أنشطة البحث العلمي بكل قوة وبكل ما أوتوا من جهد ، حيث إن هذا الجهد ينعكس على أدائهم التدريسي وهنا يجب العمل على تشجيع الهيئة التدريسية على البحث والتطوير العلمي ومتابعة اهتمامهم وتقديم الدعم لهم وتشجيعهم مادياً ومعنويا من خلال نشر أبحاثهم والاستفادة من نتائجها من خلال مما سبق يجب وضع سياسات واضحة ومنصفة لحقوق الملكية الفكرية وتسويقها ..

مرتكزات معايير الجودة الشاملة في التعليم العالي :

تتعدد معايير مرتكزات الجودة الشاملة في التعليم العالي ومن أهمها ما يلي : (16).

1 – معايير جودة عضو هيئة التدريس ويتمثل هذا المعيار في تأهيل الأساتذة علمياً وسلوكيا وثقافياً ليتمكنوا من إثراء العملية التعليمية ، بحيث يأخذ بعين الاعتبار حجم الهيئة التدريسية وكفايتهم وإسهاماتهم في خدمة المجتمع واحترامهم.

2 – معيار جودة الطالب : تأهيل الطلبة علمياً واجتماعياً وثقافياً ليمكن من استيعاب دقائق المعرفة مع مراعاة نسبة عدد الطلبة ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات المقدمة لهم ودافعيتهم واستعدادهم .

3 – معيار جودة المناهج التعليمية (الدراسية) والتي تقوم على أساس أن الطالب هو محور العملية التعليمية ،حيث تكمن جودة المناهج من مساعدة الطالب توجيه ذاته في دراساته وبحوثه وتكوين شخصيته وتدعيم اتجاهاته أو تغييرها وخلق مهارات جديدة لإثراء مهاراته وتحصيله الدراسي، ويتمثل مقياس جودة المناهج في مستواها ومحتواها وأسلوبها وطريقتها وإمكانية تعبيرها عن الواقع وتماشيها مع التغيرات التكنولوجية والتطورات المعرفية .

4 –معايير جودة البرامج التعليمية : يجب أن تتميز البرامج التعليمية بالشمولية والتكامل والعمق والمرونة لتستوعب التطورات السريعة الحاصلة اليوم في جميع المجالات وإلغاء الطرق التقليدية في التعليم كالتلقين وحشو أذهان الطلبة بالمعلومات والعمل على جعل الحصص الدراسية أكثر إثارة وحماسة وجعل المتعلم هو محور العملية التعليمية وإشراكه في تقديم الدروس من خلال القيام بالبحث عن المعلومة وتقديمها .

5 – معايير جودة طرق التدريس : وهي ضرورية لتحقيق التكامل في عملية التدريس النظري والتطبيقي وربطها بالواقع (المشاكل البيئية) ليتمكن الطالب من استيعابها وتطبيقها في تجارب حياته .

6 : - معايير جودة تقييم الطلاب : - على الأساتذة أن يتنوعوا في استخدام أساليب تقويم أداء الطلبة مع الالتزام بالموضوعية والشفافية والعدالة والتدريب المستمر على التقويم والالتزام بالتنوع في اختيار الأساليب واختيار الأسلوب الأفضل الذي يحدد المستوى الحقيقي للطلاب وقياس مخرجات التعلم كوضع نظام فعال لتقويم أدائهم.

7 :- معيار جودة العلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع :- يجب أن تكون المؤسسة التعليمية متفاعلة مع المجتمع بجميع قطاعاته الإنتاجية والخدمية وتلبي حاجاته وقادرة على حل مشاكله وذلك بوضع تخصصات تخدم سوق العمل .

8 – معيار جودة الإمكانيات المادية : - يقوم على توفير المباني والقاعات والمدرجات المجهزة وكذلك القدرة على تحقيق الأهداف المخطط لها ومدى استفادة الطلبة من بنوك

المعلومات والمكتبات وفضاء الانترنيت ، لأن ذلك يؤثر على جودة التعليم من حيث تنفيذ الخطط التي تم وضعها أو البرامج التي تم إعدادها .

9 – معايير تقييم جودة الأداء :- يتحقق ذلك من خلال تقييم كل المعايير السابقة لضمان جودة التعليم وتحقيق التقدم والتميز .(17)

المواصفات التي يتطلبها اعتماد مؤسسات التعليم العالي : (18)

- الرؤية المستقبلية للمؤسسة وأهدافها.
- حسن وواقعية التخطيط والبرامج التربوية وفعاليتها .
- سياسات قبول الطلاب.
- خدمات الدعم للطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- السعي للإيفاء بمتطلبات البحث العلمي .
- مستوى خدمات المكتبة ومصادر المعلومات .
- متطلبات جودة الإدارة بمستوياتها وشفافيتها .
- المصادر المالية والتمويل .
- البنية التحتية للمؤسسة وإمكانيات التطوير .
- النزاهة المؤسسية .
- التفاعل مع المجتمع .
- الإدارة الداخلية للمؤسسة لضمان الجودة .
- مراعاة المؤسسة للخصوصيات الثقافية والدينية المحلية .
- تشجيع المؤسسة للإبداع والابتكار والتجديد .

دور الجامعات في خدمة المجتمع :

للتعليم دور مهم وحاسم في تطوير وتقدم المجتمع لكونه أهم عامل من عوامل نجاح التنمية ولأيمكن تصور حدوث ذلك بدون حدوث نقلة تنموية مستدامة عن طريق تنفيذ سياسات وخطط ولايتم ذلك إلا من خلال خلق كوادر بشرية مؤهلة، فالتعليم يعد الركيزة الأساسية لتطور أي بلد وله الدور الرئيسي في زيادة التنمية بأشكالها كافة ، وكذلك الارتقاء بحركة التقدم والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة ، وقد حظي التعليم العالي باهتمام كبير من قبل الحكومات من خلال ارتفاع الانفاق العام واعتماد مبدأ ديمقراطية التعليم الذي يتحقق من خلال التوسع في الجامعات وزيادة عدد الطلبة وارتفاع عدد مؤسسات التعليم العالي في العالم، وتعتبر الجامعات من أهم مصادر القوة السياسية والاقتصادية التي تهيء طاقات بشرية تستطيع مواصلة تعلمها الذاتي وإتقانه

والتأثير في البيئة، ويتوقف أداء المؤسسات الجامعية في الدولة على صفتين رئيسيتان وهما :

- تطوير عدد الطلبة المسجلين .
- تطوير أعضاء هيئة التدريس

النتائج والتوصيات:

أولا - النتائج :

أصبحت طبيعة الأعمال الحديثة تتطلب من المدارس إعداد الطلاب لمجموعات مختلفة من المهارات غير تلك التي يتبناها نظام التعليم القديم، كذلك سيكون شكل المؤسسات التعليمية مختلفا اختلافا كبيرا عما هو عليه الان وسيختلف شكل الفصل الدراسي عن سابقه بحيث يكون هناك جهاز حاسوب لكل طالب، كما سيمكن الأقسام في الكليات من الاتصال بالمكتبات المختلفة للحصول على ما ترغب فيه من مراجع ومواد علمية أو برمجيات تعليمية ، وسيختلف شكل المقرر الدراسي عن المألوف والمتواجد وستكون هناك نوعية جديدة من أعضاء هيئة التدريس والطلبة .

ثانياً /- التوصيات :

من خلال الدراسة توصل الباحث إلى جملة من التوصيات كما يلي :-

1. زيادة الانفاق على قطاع التعليم سواء من خلال الحكومة أم من خلال تبرعات الأهالي.
2. تغيير في شكل المباني الجامعية الجديدة بما يتناسب واستعمال التكنولوجيا الحديثة .
3. محاولة استعمال جهاز الحاسب الالي في كل فصل من فصول المدرسة ويفضل إرفاقه بجهاز عرض مرئي .
4. تكوين جهاز متخصص لإداره الجودة الشاملة في التعليم العام ، وهذا الجهاز يكون قادرا على التطبيق والتنفيذ والتقويم للمخرجات التعليمية المطلوبة وبشكل مستمر مع تحديد وظيفة كل فرد في هذا الفريق .
5. أن يركز قطاع التعليم على النوعية أكثر من الكمية وجعل التنافس بين المؤسسات التعليمية لا يقتصر على جلب أكبر عدد من الطلاب، بل بجودة الطالب ونوعيته وقدرته على إحداث التغيير المستقبلي في المجتمع .

6. اختيار وتدريب كوادر قيادية فاعلة في العمل الإداري باستخدام أساليب حديثة في الاتصال والتواصل وأقامه علاقات إنسانية تشجع على العمل وتزيد دافعية جميع الأفراد نحو العمل .
7. التغير والتحسين المستمر في المناهج بما يتلاءم ومبدأ الجودة بالتعليم في عصر تسوده الحاسبات .

الخاتمة :

تواجه المنظمات ومنها المراكز ومؤسسات التعليم العالي موجة من التحديات متمثلة في انخفاض الإنتاجية ، وتبني أساليب غير فعالة لتحقيق الأهداف لمواجهة هذه التحديات.

ولابد من التطبيق السليم والشامل لمفهوم الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة وتمكين المنظمات من التميز وذلك عن طريق تحقيق عدد من الفوائد أهمها تحسين مستوى جودة المنتج والمتمثل في الطالب ، وفي هذا الإطار على مؤسسات التعليم العالي أن تعمل على ترسيخ ثقافة الجودة بين الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية لتبني إدارة الجودة الشاملة ، ذلك أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة وجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير لدى مؤسسات التعليم العالي ،كما يجب على الإدارة العليا لمؤسسات التعليم العالي أن تتصف بوضوح الهيكل التنظيمي بالتركيز على العمليات التي تساند تطور الجودة لضمان الاستمرارية وكفاءة المخرجات ، ولتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل الحصول على مخرجات تعليمية مناسبة ، و لابد من:

1ـ التنسيق بين القيادة التعليمية العليا سواء كانت وزارة التعليم العالي أو الجامعات بغية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة .

2ـ التركيز على تحسين أداء المشرفين الأكاديميين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعات ومتابعة أدائهم باستمرار.

3ـ تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي وخارجها على تقبل وانتشار ثقافة الجودة الشاملة

الهوامش :

1. الفتلاوي ،وسهيلة محسن ، الجودة في التعليم (المفاهيم ، المعايير ، المواصفات ، المسؤوليات) 2008 م عمان ،دار الشروق للنشر والتوزيع .
2. العبادي ، هاشم فوزي العطاش ، يوسف ، التعليم الجامعي من منظور اداري ، عمان 2011م دار اليازعي للنشر والتوزيع.
3. قلية فاروق عبدة ، والزاكي احمد مفتاح ، معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً ، 2004م دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية.
4. -خالد نزيه ،الجودة في الإدارة التربوية والمدرسية والاشراف التربوي ، 2006م ،دار أسامة للنشر والتوزيع.
5. جمال الدين وعيسات مبادي الإدارة الطبعة الاولي دار الهوشة الجزائر 2005
6. جيم كرثوا ،الطريق إلى القيادة والتنمية الشخصية ،ترجمة سالم العيسى ، الطبعة الأولى ، دار علاء الدين ، دمشق 1991.
7. خضير، كاظم محمود (إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء) دار المسرة عمان 2002 ، صص83-84
8. صيام محمد وحيد (التعليم عن بعد كأحد نماذج التعليم العالي وبعض مجالات ضبط الجودة النوعبة في أنظمته)المؤتمر التربوي الخاص، جودة التعليم الجامعي البحرين 2005
9. عمر وصفي عقيلي وأخرون ،مبادي التسويق ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن 1996م .
10. سارة نبيل ،المبادي الأساسية لأداره الجودة ، قسم علوم الإدارة ، إدارة الجودة الشاملة مصر.
11. محسن مولود سليمان ، جودة التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤي التطور، مجلة الدراسات التاريخية والحضارية مجلد (8) العدد(23) كانون الثاني 2016م
12. القحطاني سالم سعيد ،إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الحكومي (مجلة الإدارة العامة العدد (78) 19993م ص7
13. أبو فارة يوسف أحمد (دراسة تحليلية لواقع ضنان الجودة التعليم العالي في جامعة القدس) كلية العلوم الاقتصادية والإدارية 2004 ص. ص 253 -254
14. موفق المومني (مفهوم الجودة في مؤسسات التعليم العالي) مركز اللغة الإنجليزية، جامعة تبوك –جريدة أكاديميا 12 إبريل 2016ن .
15. خالد بن محمد العنقري ،معايير ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي السعودية
16. الغافري صالح عبيد، درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي سلطنة عنان كما يتصورها مديري المدارس، رسالة ماجستير غير منشوره ،2004م جامعة اليرموك .
17. الزهراني محمد بن راشد، تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشوره في علم النفس، جامعة أم القري السعودية ،2009 م ص 215،216.
18. عبدالله العابد ، معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي ،ورقة بحثية ، مقدمة إلى ندوة حول جودة التعليم العالي طرابلس 2009م.