مجلة رفـوف
المجلد: السابع/ العدد: الثاني
ISSN: 2335-1381
جوان 2019

إدارة الجودة الشاملة في ضمان العملية التعليمية

Managing Global Quality in Insuring the Quality of the Educational Process

د. إكرام تكتـك /أستاذة محاضرة أ بجامعة أدرار
- البريد الإلكتروني: ikramyoussra4@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2019/03/20	تاريخ القبول: 2019/06/16	تاريخ النشر: 2019/06/30

الملخص: يشهد قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا في معظم دول العالم وعلى كافة المستويات، كما حظيت عمليات الإصلاح في هذا القطاع المهم برعاية خاصة، وذلك لما له من أهمية كبيرة فيما يسهم فيه من دور أساسي في تطور المجتمع، والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الحاجات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية عن طريق رفده بالكوادر الفنية المؤهلة علميا وعمليا ومن خلال إعداد القيادات للمستقبل وبمختلف الحقول. وتواجه مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تحديات وتهديدات بالغة الخطورة نشأت عن متغيرات لعبت دورا كبيرا في تغير شكل العالم فأوجدت نظاما عالميا جديدا يعتمد العلم والتطوير التكنولوجي المتسارع أساسا لها، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لهذه المؤسسات القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها.

إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management(TQM) من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها والتي تدل على مجمل السمات الخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة وباحتياجات المستفيدين الظاهرة والكاملة.

الكلمات المفتاحية: الجودة، التعليم العالي، الجامعة، التعليم، البحث العلمي،

Abstract:

The sector of higher education witnesses great interest in most countries in the world all levels. Actions of reforms in this sector knew great interest and special care due to its importance and basic role in the development of the society. It also contribute to meeting the renewable needs of the society through providing it with highly qualified personnel and through preparing future leadership in different fields. The institutions of higher education in the Arab countries face very serious challenges and threats arising from variables that have played a major role in shaping the world. They gave birth to a new world order based on an accelerated technological development backed on high technology and excellence. This situation made of acting urgently and without hesitation a necessity to start global technological programmes and updating the institution to make them able to overcome their problems and weaknesses. Total Quality Management (TQM) is one of the most important trends that has attracted the attention of the leaders, managers, practitioners and academic researchers as one of the dominant and desirable administrative concepts in the current period. This concept is related to the quality itself which refers to the total signs and features linked to the service and the apparent and complete needs of beneficiaries.

Keywords: Quality, Higher Education, University, Education, Scientific Research, Assurance.

مقدمة:

تلقى إدارة الجودة الشاملة هذه الأيام قبولا في مؤسسات التعليم العالي لأنها تشجع على التنافس في استقطاب الطلبة (الزبائن أو المستفيدون الأساسيين) إضافة إلى ذوي الاهتمام الخارجي (أرباب العمل والتوظيف، والحكومة، ومقيمي الجودة وسلطات الممثلة لها) فهم ينظرون لوجود أساليب مؤسسية للجودة، وليس للمبادرات الخاصة بهذا الموضوع بعينه وبقرارات تصحيحية تتخذ لتصويب الأخطاء التي حدثت.

فالطلبة يبحثون عما يؤكد لهم إن ما يدرسونه سَيُلبِّي حاجاته وأن الشهادات التي يحصلون عليها سوف تقدر عالميا ويعترف بها من قبل الآخرين.

لقد لقيت إدارة الجودة الشاملة اهتماما كبيرا من القيادات الإدارية والباحثين الأكاديميين، وتعددت الآراء حول إمكانية تبنيها في مؤسسات التعليم العالي بين مؤيد ومعارض غير أن ما حققته من نجاحات في العديد من المؤسسات التربوية العالمية والعربية تؤكد على النتائج الايجابية من تطبيقها، وتواجه مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي تغيرات كبيرة خلال العقدين الأخيرين اثر على المستوى المهني والمؤسسي وعلى المستوى الشمولي للنظام وواجهت ضغوطا متزايدة وتحديات كبيرة منها:

1_ عدم قدرة هذه المؤسسات على استيعاب الإعداد المتزايدة من الطلبة الراغبين في الالتحاق بهذه المؤسسات نتيجة الطلب الاجتماعي على التعليم العالي.

2 _ البطالة المتزايدة في إعداد الخريجين حيث بدأت تتراكم في العديد من الأقطار العربية وعدم مطابقة المخرجات مع احتياجات سوق العمل وخطط التنمية.

3 _ اتسام التعليم العالي في الوطن العربي بصفة عامة بالتقليدية والتقليد إذ أن وظيفته كانت تنحصر بتقديم المعرفة والتركيز على التخصصات في الأقسام النظرية وتدني مستوى البحث العلمي وعدم توافر الدعم الكافي.

4 _ عدم توافر أو النقص في إعداد أعضاء هيئة التدريس المؤهلين في كثير من التخصصات.

عدم ملائمة أو ضعف مدخلات التعليم العالي من طلبة الثانوية العامة من حيث طرق التدريس والتفكير التحليلي النقدي.

5 _ تطابق محتوى البرنامج الدراسية المطرحة في معظم الجامعات إذ لوحظ وجود بعض التغيرات في السنوات الأخيرة إلا أنها لا تتبع من حاجات المجتمع ولم تواكب التغيرات التكنولوجية والمعرفية.

وتعد إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية بين المؤسسات الإنتاجية المختلفة في دول العالم المتقدم, ونتيجة لهذا النجاح بدأ الأخذ بهذه الفلسفة في مؤسسات التعليم العالي لتحسين التعليم وتجويده، وذلك من اجل التفاعل مع التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

1-مدرســـة الجــودة:

- الإدارة بالأهداف " Management by Objectives "

وهذا الأسلوب يركز على توضيح أهداف المنظمة ومحاولة المديرين والمرؤوسين العمل سويا في تحقيق الأهداف التنظيمية وتنمية خطة لتحقيق أهدافهم، ويمر هذا الأسلوب بعدة مراحل منها:

مشاركة جماعة العمل.

مشاركة المدير والمرؤوس.

تحديد الأهداف المراد تحقيقها.

تحديد ما تم إنجازه.

المراجعة والتقييم وإعادة الدورة..

ويؤكد هذا المدخل أيضا على مبدأ تحقيق المؤسسة على شكل النتائج التي ترجو تحقيقها، ومن الضروري أن تكون الأهداف لدى جميع العاملين.

2- **التطوير التنظيمي Organization of developement:**

يعتبر التطوير والتغيير التنظيمي في الأجهزة ومنظمات العمل من أهم العمليات التي يجب على القادة الإداريين والمديرين والمشرفين فهمها وإدراكها وتبنيها، وذلك لضمان أداء فعال وناجح، وتتبع أهمية التطوير والتغيير نتيجة للتغيرات المستمرة والسريعة ليس على البيئة الخارجية والعالم فحسب، بل على بيئة المنظمة الإدارية وفي شتى نواحيها[1].

ويعرفه " بنيس " Bennis،1981 بأنه إستراتيجية متطورة للتعليم تستهدف تغيير العقائد والاتجاهات والقيم وكذلك الهياكل التنظيمية لتتناسب مع الاحتياجات الجديدة، وتستطيع التعايش مع التحديات التي تفرضها التغييرات الهائلة في البيئة الاجتماعية والثقافية والاقتصادية[2].

[1] ناصر محمد العديري، ادارة السلوك التنظيمي، دار النشر، الرياض السعودية، ط 1993،1 ص 451.

[2] إدارة السلوك التنظيمي، المرجع نفسه، ص452.

والتطوير التنظيمي هو في الواقع خطة تعتبر إيجابية أي تطوير أداء الجهاز أو المنظمة، وتحسينها ونقلها من مرحلة إلى مرحلة أخرى أكثر فعالية ونجاحا وملائمة لتغيرات البيئة والحياة المتغيرة دائما، لأن الجهاز أو المنظمة في العمل يجب أن لا يظل جامدا حتى لا يضطر إلى التغيير الاجباري وغير المرغوب.

3-إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

وترجع أهمية هذا الأسلوب نظرا للمتغيرات المستمرة المتسارعة الشاملة لكل مجالات الحياة، والالتجاء لابتكار أساليب وتقنيات إدارية لمواجهة آثار هذه التغييرات، وقد تعددت تعاريف الجودة، وتباينت بشكل يصعب معه وضع تعريف شامل وجامع يتفق عليه الكتاب والمهتمين بموضوع الجودة.

4-مكونات نظام الجودة:[1]

ويتكون نظام الجودة الشاملة من خمسة عناصر (أو خمسة أنظمة) كما مبين في الشكل أدناه، وهذه الأنظمة هي: عملية الجودة، التكنولوجية، الهيكل التنظيمي، الأفراد، والوظائف، وأن أي خلل في تحقيق الموازنة الفاعلة لهذه المنظمة يؤدي إلى فقدان الكثير من قوة ومتانة نظام إدارة الجودة الشاملة، ويشمل نظام عملية الجودة على كل من العمليات الإدارية والإرشادية والإنتاجية، في حين أن التكنولوجيا تشمل على العديد من المفردات والمكوناتcomponents الضرورية لأداء الوظائف.

كما يشمل الهيكل التنظيمي Structure على مسؤوليات الأفراد وظروف عملهم أو المنظمة بالإضافة إلى قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية، أما نظام الأفراد البشرية، فيشمل على التعليم والتدريب والتطوير وتغير الثقافات وغيرها من

[1] إدارة السلوك التنظيمي، مرجع سابق ص 68.

العناصر، وأخيرا، تشمل الوظائف على موضوعات الجودة ووظائف الأعمال وغيرها، ويبين الجدول الآتي هذه الوظائف.[1]

عملية الجودة التكنولوجية الهيكل التنظيمي، الأفراد، العمال، والوظائف.

جدول (المحاور الخمسة لإدارة الجودة الشاملة):

عملية الجودة	التكنولوجية	الهيكل التنظيمي	الأفراد	العمال والوظائف
-المنظمة وأنظمة تخطيط الجودة. قيادة المنظمة والسيطرة	-الخط الإنتاجي. -نظام المعلومات.	-المسؤوليات. -الاتصالات. -التوجيه.	-تشكيل فريق العمل. -التعليم والتدريب. -تطوير الإدارة ونظام الحوافز (المكآفات).	-قضايا الجودة. -التغير الثقافي. -الأعمال. -الوظائف.

وقد عرض " جوران " فلسفته فيما يخص الجودة على شكل مايسمى بثلاثية الجودة Quality Trilogyحيث أكد على أن إدارة الجودة تشمل على ثلاثة مراحل أو عمليات هي:

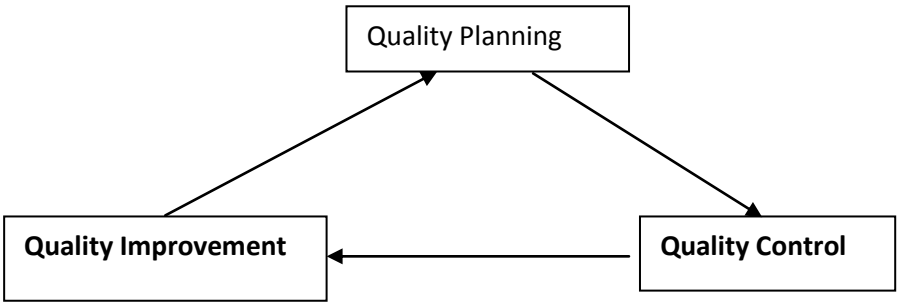
- تخطيط الجودة Quality Planning

[1] عبد الستار العلي، تطبيقات في ادارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى 2008 عمان،ص30.

- السيطرة على الجودة Quality Control

- تحسين الجودة Quality Improvemnt

ويبين الشكل أدناه ثلاثية جوران:



- ويتلخص مدخل جوران في التركيز على الأبعاد الإدارية والعمليات والتخطيط والتنظيم والرقابة وأهميته والتأكد على مسؤولية الإدارة في التحقيق وضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، وتحسين الجودة).

5. تحول المفهوم التقليدي لضمان جودة التعليم العالي:[1]

تتحدد سمعة المؤسسة التعليم العالي ومكانة الشهادة التي تمنحها من خلال نظامين: الأول يقوم على منح الشهادة من المؤسسة المعروفة في مجال من المجلات المعرفة وإكتسابات سمعتها عبر الزمن. هذا النظام القديم قدم التعليم العالي ذاته، فقيمة الشهادة تقدر بسمعة ومكانة المؤسسة في مجالها الأكاديمي

وتطوير هذا النظام فيما بعد ليظهر بما يسمى بالإعتراف بالمؤسسة أو البرنامج الذي يركز على مدى تلبية نظام تعليمي مجموعة من المعايير العالمية للتعليم،

[1] السعيد بن محمد الربيعي، التعليم العالي في عصر المعرفة،التغيرات والخدمات وآفاق المستقبل دار الشروق للنشر والتوزيع، 2018 عمان الأردن، ص 324.

نلاحظ أنه لا يوجد نظام واحد من النظامين ويمكن إعتماد عليه دون آخر، لذا فإن الإتحاد الحالي هو ضرورة المزاوجة بينهما والاستفادة من مميزات كلا النظامين، وتأخذ أنظمة ضمان الجودة الأشكال مختلفة وفق قضايا أساسية التي تواجه مؤسسة التعليم العالي والجدول التالي يوضح تنوع دور ضمان الجودة بتنوع القضايا.[1]

6-مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

لا بد بداية من تحديد مفهوم الجودة، فأصل الكلمة " جود " والجيد نقيض الرذيل، وجاد الشيء جودة أي صار جيدا، وأحدث الشيء فجاد، والتجويد مثله (ابن منظور 1984 -72).

إن مفهوم الجودة لم يكن مقتصرا على العصر الحديث بل عرفته البشرية منذ القدم، فكانت دائمة البحث عن الأمور والأشياء الأفضل لحياتها، ومن هنا واصلت تقدمها وتطورها بشكل مستمر ودائم الجذور التاريخية للمفهوم تعود الى العصور القديمة، حيث قام المصريون القدماء حوالي عام (2000 ق. م) بوضع وتطوير مقاييس في المساحة والأطوال لاستخدامها كمقاييس معيارية، وفي الدول الاسلامية فحظيت الجودة باهتمام خاص على المستوى الاخلاقي وعلى المستوى العلمي.

يقول الله تعالى: ﴿ قل هو الله أحد الله الصمد لم يلد ولم يولد ولم يكن له كفوا أحد ﴾ سورة الإخلاص، وفي آية أخرى قال تعالى:﴿ وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون﴾ (التوبة 105)، وقال تعالى: ﴿من عمل صالحا فلنفسه ومن أساء فعليها وما ربك بظلام للعبيد﴾ (فصلت 48)، وفي آية أخرى يقول سبحانه تعالى:﴿ من

[1] التعليم العالي في عصر المعرفة،التغيرات والخدمات وآفاق المستقبل، مرجع سابق، ص 206.

عمل صالحا فلنفسه ومن أساء فعليها ثم إلى ربكم ترجعون﴾ (الجاثية)،وفي آية أخرى:﴿ صنع الله الذي أتقن كل شيء إنه خبير بما تفعلون﴾ (النمل).

وأما في السنة النبوية المطهرة فورد عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه " (رواه مسلم)، فالجودة في الإسلام تعني الأداء على أكمل وجه، وفي الوقت المناسب وبأقل الموارد المتاحة،والأداء بمهارة عالية، والعدالة بالمعاملة، وضمن المعايير والمقاييس المعتمدة، ومن هنا أن هناك الكثير من الألفاظ القرآنية أو ما ورد على لسان رسول الله صلى الله عليه وسلم المتنوعة تطابق معنى الجودة منها: الإحسان، الإتقان، التسديد، السداد والإكمال.

وفي العصر الحديث نشأت إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي في اليابان والو.م.إ [1](lagrosen ,seyyed hashemi a leitner,2006)، إذ شهدت الكثير من التغيرات والتطورات العلمية والتقنية، فبرز العديد من العلماء والمفكرين الذين طوروا هذا المفهوم، فأصبح من بين المفاهيم الأكثر انتشارا في مجال تطوير العمل وأساليب إدارية، فظهرت اجتهادات كثيرة لوضع تعريف شامل لها، ولكن جاءت هاته التعريفات لتعبر عن آراء كاتبيها ومؤلفيها وتخصصاتهم، وفي ما يأتي عرض لبعض هذه التعريفات:

فعرفها " إدوارد ديمينج edward deming" بأنها: فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل، وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضرا ومستقبلا (1986، deming) وأما جوزيف جابلونسكي(joseph jablonski)فعرفها بأنها: شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خال فروق العمل (جابلونسكي 1993، ص 4). وعرف مفهوم إدارة الجودة الشاملة على أنها:

(1) التعليم العالي في عصر المعرفة، مرجع سابق، ص 209

مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها على أحسن منها (barton et marson ،1991).

وأما في التعليم فهي تتعلق بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، ويعرفها آخر: " إدارة الجودة الشاملة بأنها: أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطق التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية، بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. أما هيكسون(hixon et lovelace 1992:2,) فعرفها بأنها: "عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف المستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق تحسين المستمر للمنظمة"[1].

وعرفها رودز (rhodes ,1992 ,p37) بأنها: "عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمنظمة"[2]. وهي ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات الدارسين، خريجي الجامعة، كمخرجات لنظام التعليم في الجامعات إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج، وتكون أساسا لتصميم برامج مع التطوير المستمر وهي شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل، ولقد عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي بأنها:

(1) التعليم العالي في عصر المعرفة، مرجع سابق، ص 211.
(2) المرجع نفسه، ن ص.

تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستفيد في معرفة تحسن الأداء.

وانطلاقا من التعريفات السابقة فإن إدارة الجودة الشاملة في إطار مؤسسات التعليم تضم مجموعة من المضامين أهمها (الدرادكة 2002):

- الاعتماد على العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما تمتلكه العناصر البشرية في المنظمة من قدرات ومواهب وخبرات.
- الحرص على استمرارية التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
- التقليل من الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من المرة الأولى، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل الكلفة إلى الحد الأدنى مع الحصول على رضا المستفيدين من العملية التعليمية.
- حساب تكلفة الجودة داخل المنظمة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم سمعة المؤسسة.
- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

مما سبق يمكن ملاحظة أن التعريفات السابقة تشترك في العديد من المسلمات أهمها:

1. التركيز على تحسين المخرجات النهائية.
2. اعتمادها على إستراتيجية طويلة الأمد، لذا فهي تحتاج الى تكاثف جهود العاملين وتنسيقها.
3. أنها تحتاج إلى توافر قيادات قادرة على الابتكار والتطبيق الفعال.
4. أن العاملين يحتاجون إلى تدريب مستمر لحل المشكلات وبأساليب علمية.
5. أنها تحتاج إلى توافر بنية هيكلية ملائمة لتطبيقها.

بالإضافة إلى أنه يمكن الوصول إلى مجموعة من المبادئ المشتركة لإدارة الجودة الشاملة هي: وجودة ثقافة تنظيمية للجودة في المؤسسة، والتخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة، ومشاركة جميع العاملين في صناعة القرارات ومنحهم الصلاحيات اللازمة، إيمان الإدارة العليا في المؤسسة بفلسفة الجودة الشاملة، والالتزام بها، التركيز على المستفيدين وكسب رضاهم.[1]

7-أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والفوائد المرجوة منه:

يعد القرن 21 قرن الجودة طبقا لما أكده رائدها الأمريكي جوزيف جوران، إذ تشير الدراسات الإحصائية إلى أن المستهلك أصبح أكثر وعيا واهتماما بالجودة.

أما عن أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فيرى البعض أن الجودة الشاملة مجموعة الخصائص / السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهرها وحالتها بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب وجود أرضية متينة في كافة بنيانها التنظيمية والإدارية والاجتماعية داخل المنظمة بحيث تعمل على توفير المناخ المناسب والثقافة الملائمة المؤمنة بإمكانية تطبيقها، لذا فلا بد من توافر القناعة التامة لدى الإدارة العليا والمجالس الأكاديمية فيها بأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبضرورة تطبيقه واتخاذه في مقدمة استراتيجياتها والعمل على نشر قناعاتها لجميع العاملين فيها (1994، costing)، وتأتي أهميته تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم من خلال:

1. عالمية نظام إدارة الجودة الشاملة وأنه أحد سمات العصر الحديث.

[1] خليل احمد السيد، ادارة الجودة الشاملة، مقترح لاصلاح التعليم، المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي البحرين 2005، ص20.

2. ارتباط إدارة الجودة الشاملة بالإنتاجية واستمراريتها وتحسين مخرجات العملية التربوية شمولية نظام إدارة الجودة الشاملة للمجالات كافة.
3. تدعيم إدارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم العالي.
4. العمل على تطوير قيادات إدارية للمستقبل.
5. زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد.
6. اجراء المزيد من التحسينات والتطوير المستمر في العملية التربوية المبنية على تطلعات المستفيدين من خدمات هذه المؤسسات.
7. ارتباط عملية إدارة الجودة الشاملة بالتقويم الشامل للنظام التعليمي.

إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى:

- تحسين كفاءة إدارة مؤسسات التعليم العالي.
- رفع مستوى أداء أعضاء الهيئات التدريسية.
- تنمية البيئة الإدارية في هذه المؤسسات.
- تحسين مخرجات النظام التعليمي.
- إتقان الكفاءات المهنية.
- تطوير أساليب القياس والتقويم.
- تحسين استخدام التقنيات التعليمية.

إن أهم ما يميز إدارة الجودة هو الاعتبارات التالية: الاهتمام بتعريف التحصيل استنادا لهدف التربية وغايتها، وليس استنادا للاختبارات المعيارية، لذا يجب أن يكون هدفها تزويد الطالب بفرص ليطور نفسه في مجالات أربعة: المعرفة التي تمكنه من الفهم، كيفية عمل الأمور التي تمكنه من العمل، الحكمة التي تمكنه من تحديد الأولويات، الشخصية التي تمكنه من التعاون المثمر والمثابرة واكتساب الاحترام والثقة كعضو في المجتمع، الاهتمام بالعمليات بدلا من المؤسسات وذلك لتسمح للشكل أن يكون دالة الوظيفة، الاهتمام بتحسين العمليات بدلا من العمل فقط في مجال المخرجات فقط، الاهتمام بإشراك كافة الأطراف في عملية التحسين

وليس أعضاء الهيئات التدريسية فقط، الاهتمام بأن يفهم كل شخص في النظام كيفية عمل هذا النظام، وماذا يفترض أن يعمل؟ وما مدى إتقان النظام للعمل المطلوب منه؟ الاهتمام بتعظيم أداء النظام وكفايته بدلا من التركيز على تعظيم مكوناته، أي الاهتمام أكثر برفع الدرجات في موضوعات محددة ومتخصصة، الاهتمام بأن يكون كل شخص مثقفا بشكل يسمح له بالاشتراك في تحسين العملية، أي أن يصبح قادرا على الاستجابة.[1]

وفيما يأتي عرض لبعض الأسباب التي تستدعي تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي[2]:

1. ما يمكن أن يترتب عليها من مزايا لحفظ ما يقارب من 45% من تكاليف الخدمات التي تضيع هدار بسبب غياب التركيز على الجودة الشاملة.
2. أصبح تطبيق الجودة الشاملة ضرورة حتمية تفرضها المشكلات المترتبة على النظام البيروقراطي، إضافة إلى تطور القطاع الخاص في المجالات المختلفة.
3. المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة.
4. متطلبات العملاء وتوقعاتهم في ازدياد مستمر.
5. متطلبات الإدارة لخفض المصروفات والاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية.
6. متطلبات العاملين فيما يخص أسلوب العمل وجودته.
7. تعديل ثقافة المؤسسات التربوية بما يتلائم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة، وإيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيمها.

---

(1) رشيدي محرر،الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير، دار المسيرة، ط1، عمان.

(2) توفيق محمد بن محسن، مراقبة الجودة، مدخل لإدارة الجودة الشاملة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة 2002

8. الجودة الشاملة تؤدي إلى رضا العاملين التربويين والمستفيدين (الطلاب) وأولياء أمورهم والمجتمع بمؤسساته المختلفة[1].
9. يعتمد أسلوب إدارة الجودة الشاملة بوجه عام على حل كل المشكلات من خلال الأخذ بآراء المجموعات العاملة التي تزخر بالخبرات المتنوعة.
10. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يتطلب وجود مقاييس ومؤشرات صالحة للحكم على جودة النظام التعليمي، وضرورة الاستفادة من أخطاء المرحلة السابقة في المرحلة اللاحقة.

ويمكن القول أن وراء الاهتمام المتزايد بتبني إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي عدد من المبررات منها:

1- التعليم العالي بوصفه نتاج قوة إنسانية عالية الجودة وهي عملية تعمل على إشباع حاجات سوق العمل بقوى بشرية مؤهلة وذات قيمة نفعية في الاقتصاد والتنمية.
2- التعليم العالي بوصفه تدريبا على البحث العلمي، فالتعليم العالي يعمل على إعداد الأفراد عاليا ويكسبهم مهارات البحث العلمي ويتم قياس الجودة اعتمادا على جودة الإنتاج العلمي الذي يتم إنجازه وعلى القدرة في الاكتشاف والتحليل للوقائع ومعالجة المشكلات وحلها.[2]
3- التعليم العالي بوصفه مسألة توسيع فرص الحياة: إذ يعد وسيلة للتطور الاجتماعي وعرض الفرص للجميع للمساهمة في بناء المؤسسات المختلفة.

---

[1] مراقبة الجودة، مرجع سابق، ص72.

[2] أحمد الخطيب، البحث العلمي والتعليم العالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، الطبعة الأولى،ص12

الخلاصة والتوصيات:

لا بد لمؤسسات التعليم العالي من تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وذلك من أجل النهوض بمستوى أدائها والرفع من مستوى إنتاجيتها وتحسين جودة مخرجاتها المؤهلين علميا وعمليا وتقنيا لخدمة المجتمع وتحقيق أهدافه واللحاق بركب التقدم والتطور العالي لتسهم في تنمية هذه المجتمعات وتدفع مسيرة التنمية فيها في جميع مناحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وتمارس دورها في تحديث المجتمعات وتطويرها من خلال نوعية الخريجين المؤهلين علميا وعمليا الذين يشكلون مخرجات هذه المؤسسات، وبالتالي نوصي بالآتي:

1. تعد فلسفة إدارة الجودة الشاملة منهجا إداريا مناسبا لتنسيق الجهود في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي وبالتالي فهي تسهم في إحداث تغيرات ترفع مستوى كفاءة أداء التعليم العالي.
2. إن تبني إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في إدارة مؤسسات التعليم العالي يمثل تحولا جذريا في إدارتها من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة.
3. إن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تسعى وتهدف إلى تحقيق رضا المستفيدين من هذه المؤسسات (طلبة، أعضاء هيئة التدريس، أولياء أمور، أرباب العمل، المؤسسات، المجتمع ككل).

4. إن إدارة الجودة الشاملة تعمل على تطوير وتغيير دور أعضاء الهيئة التدريسية من خلال تطوير العمل في الكليات والأقسام المختلفة وغرس قيمة العمل الجماعي والعمل بروح الفريق الواحد.

مكتبة البحث:

* القرآن الكريم

1. سعيد بن محمد الربيعي :**التعليم العالي في عصر المعرفة، التغيرات والخدمات وآفاق المستقبل**، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،،2008ط.

2. عبد الستار العلي، **تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص2008، ط1 عمان.

3. توفيق محمد عبد المحسن، **مراقبة الجودة :مدخل إدارة الجودة الشاملة وأيزو**، 9000 مكتبة النهضة المصرية، القاهرة،،:2002. نقلا عن :محفوظ أحمد جودة :إدارة الجودة الشاملة –مفاهيم وتطبيقات، ط2،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن،،2006

4. ناصر محمد العديري، **ادارة السلوك التنظيمي**، دار النشر، الرياض السعودية، ط 1،1993.

5. خليل احمد السيد، **ادارة الجودة الشاملة**، مقترح لاصلاح التعليم، المؤتمر التربوي الخامس لجودة التعليم الجامعي البحرين 2005.

6. رشيدي محرر، **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير**، دار المسيرة، ط1، عمان.

7. أحمد الخطيب، **البحث العلمي والتعليم العالي**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.