نظام الجودة الشاملة كآلية لتحسين تنافسية الجامعات.

Total Quality System as a Mechanism to Improve the Competitiveness of Universities.

ط.د/ شهرة عامر[1]، أ.د/ نادية أمينة كاري[2]

[1] جامعة تلمسان (الجزائر)، chahra.ameur@univ-tlemcen.dz

[2] جامعة تلمسان (الجزائر)، nadiaamina.kari@univ-tlemcen.dz

تاريخ الإرسال: 01-11-2021 **تاريخ القبول:** 03-06-2022 **تاريخ النشر:** 15-06-2022

ملخص: شكل موضوع الجودة في التعليم العالي محور إهتمام الحكومات خاصة مع تزايد حدة التنافس العالمي، لذلك اتجهت معظم الدول إلى تطوير مؤسسات التعليم العالي إستجابة لجملة من التحديات أدت إلى توجيه الإستثمار في المعرفة والبحث العلمي إضافة إلى إعتماد المنافسة الإقتصادية في الأسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الإنتاج. ولهذا لجأت القيادات إلى تطبيق سياسات جديدة في الجامعات قصد تمكين منظومة البحث من العمل بشكل فاعل في ضوء الأهداف العلمية لضمان جودة التعليم العالي.

ومن هنا، فإن الهدف من هاته الدراسة، إستعراض المتطلبات الإستراتيجية لتطبيق الجودة الشاملة وتوضيح أهمية ومزايا تبني معايير الجودة الشاملة الدولية في مؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق القدرة التنافسية للجامعات.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة؛ التحسين المستمر؛ جودة التعليم العالي؛ تنافسية الجامعات.

Abstract: The quality in higher education has been the focus of attention of governments, especially with the increasing intensity of global compétition. Indeed, most countries have turned to the development of higher education institutions in response to a number of challenges that led to the investment in knowledge and scientific research in addition to the dependence of economic competition in global markets on the capacity of human knowledge resources to product. Therefore, the leaders resorted to applying new policies in universities in order to enable the research system to work effectively in the light of scientific objectives to ensure the quality of Higher Education.

Thus, The objective of this study is to review the strategic requirements for the application of TQ and to clarify the importance and advantages of adopting international tqs in higher education institutions in order to achieve the competitiveness of universities.

Keywords: The Overall Quality; Continuous Improvement; Quality Of Higher Education; Competitive Universities.

المؤلف المرسل: شهرة عامر، **الإيميل**: chahra.ameur@univ-tlemcen.dz

1. مقدمة:

يواجه التعليم العالي تحديات لا حصر لها، تفرضها عليه متغيرات العصر الحديث والمعروفة بعصر المعلوماتية والتكنولوجيا، وقد فرضت التحولات التي يشهدها العالم في مختلف المجالات وخاصة في مجال العلوم والمعرفة فرضت على التعليم العالي تحديات كبيرة، حيث تعاظم تأثير التعليم العالي في تطور الدول وأصبح له دور محوري في خلق الميزة التنافسية.

وقد أدركت العديد من الدول الدور الذي يؤديه التعليم في دعم تنافسيتها، ونظروا إلى التعليم كقوة تأخذ بيد الفرد والمجتمع نحو مكانة تنافسية أفضل، وهذا ما أجبر القيادات على البحث عن حلول من أجل تحسين كفاءة نظام تعليمها العالي، وإعادة إصلاحه وهيكلته، والبحث عن تحسين القدرة التنافسية للجامعات والحصول على ترتيب متقدم في التصنيفات الدولية، ومع تزايد التحديات بشكل حاد خاصة مع نمو قطاع التعليم العالي فرضت على الدول ضرورة الإرتقاء بنظمها التعليمية من خلال تبنى توجهات جديدة لتحسين نوعية التعليم، ومن هذا المنطلق فقد إعتمدت الجامعات في دول العالم المختلفة منهجا إستراتيجيا يهدف لتحسين مخرجات التعليم، وضبط جودته، وذلك من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، حيث تمثل إدارة الجودة الشاملة أحد أهم التطورات الفكرية المعاصرة، والتي سرعان ما تحولت من أطر ومداخل نظرية جديدة إلى ممارسة عملية أكثر ملائمة للتغيرات السريعة في عالم الأعمال لمواكبة التنافس ومواجهة التحدي من أجل البقاء.

– مشكلة الدراسة:

يعتبر التميز والتفوق والإبتكار في الجامعات بوابة لدخول عصر المنافسة والعولمة الإقتصادية وأحد الصفات الأساسية للتعليم الجامعي والتي تميزه عن غيره من أنماط التعليم خاصة أن الجامعات في العصر الحالي تواجه ضغوط المنافسة العالمية التي أفرزتها العولمة وقد أدى ذلك إلى زيادة المنافسة بين مؤسسات التعليم سواء على الصعيد المحلي أو العالمي؛ فالجامعات اليوم تعد من أهم العناصر الحيوية في تقدم الدول بل يمكن إعتبارها عامل رئيسي لنهوض الدول وتقدمها. وعليه لكي تستطيع الجامعات تحقيق الميزة

التنافسية لابد لها من الإستفادة من فلسفة الجودة الشاملة وتوظيفها، وتطبيق المعايير المستندة على الجودة الشاملة من أجل التحسين المستمر في الموارد البشرية والمادية بما يحقق التميز للجامعات؛ لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإشكالية التالية:

كيف تساهم إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الميزة التنافسية للجامعات؟.

وللإجابة على إشكالية الدراسة تم صياغة الفرضية التالية:

تساهم إدارة الجودة الشاملة إسهاما فاعلا في تعزيز تنافسية الجامعات.

– أهداف الدراسة:

1. تستهدف الدراسة إلقاء الضوء على الجودة الشاملة في الجامعات والمتركزة أساسا على أهم معايير ومؤشرات الجودة ومتطلبات تطبيقها في التعليم العالي من أجل ضمان الجودة في العملية التعليمية لكسب مكانة عالمية.
2. الإسهام في تكوين إتجاهات إيجابية نحو الاعتماد على مبادئ الجودة الشاملة في العملية التعليمية كركيزة أساسية لخلق قيمة مضافة للجامعات.
3. توضيح دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية العملية التعليمية، وتحقيق جودة التعليم.

– أهمية الدراسة:

إستمدت الدراسة أهميتها من:

1. الأهمية النظرية لتسليط الضوء على قضية تأثير منهج الجودة على تنافسية الجامعات.
2. أهمية نشر وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة من تطبيق الجودة الشاملة (زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين).
3. الدراسة الحالية تكتسب أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث يعد موضوع تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات من المواضيع المهمة التي تهتم بها الجهات المسؤولة نظرا لأهميتها في

مساعدتهم على تحقيق أهداف العملية التعليمية في الجامعات، خاصة وأن مخرجات مؤسسات التعليم العالي هي المورد الأهم للبلد بإعتباره المحرك الأساسي والرئيسي لمؤسسات القطاعات الأخرى.

4. تكمن أهمية البحث في تسليط الضوء على دور الجودة الشاملة في تحقيق الأهداف العلمية والتربوية والمجتمعية التي تسعى الجامعات لتحقيقها من خلال ما تضعه من برامج وخطط، تنسجم مع التغيرات الإقتصادية والإجتماعية والتربوية والتكنولوجية التي تتعرض لها المؤسسات عموماً والتعليمية خصوصاً.

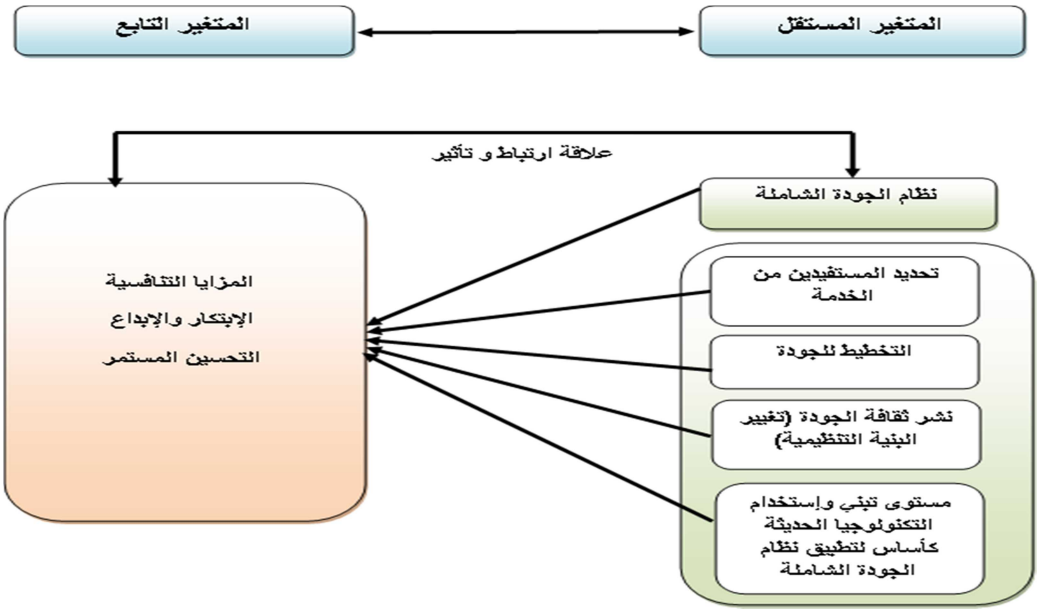
– مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

تحددت مصطلحات الدراسة في:

1. **التنافسية العالمية**: عرّف المجلس الأمريكي التنافسية العالمية على أنها: "قدرة الدولة أو المؤسسة على إنتاج سلع وخدمات تنافس بها في الأسواق العالمية، وفي نفس الوقت تحقق مستويات عالية من التميز في الأجل الطويل (سعيد، 2015، صفحة 305).
2. **التحسين المستمر**: هو كافة العمليات والإجراءات التي تقوم بها الجامعات لتطوير وتحسين كل من مدخلات وعمليات ومخرجات الجامعة(بني أحمد و حوامدة، 2015، صفحة 106).
3. **الجودة الشاملة**: عرّف المعهد الفرنسي لتقييس «AFNOR » الجودة الشاملة كسياسة لتعبئة وتجنيد جميع موارد المنظمة لإرضاء عملائها. ونتيجة لذلك، تصبح الجودة الشاملة إستراتيجية تتبناها إدارة المؤسسة تعتمد هذه الإستراتيجية بشكل أساسي على نهج الجودة (EL KAHRI, 2021, p. 1137).
4. **جودة التعليم العالي**: هي إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة.

– أنموذج الدراسة:

وهو عبارة عن مجموعة من علاقات الإرتباط والتأثير بين نظام الجودة الشاملة (متغير مستقل) والميزة التنافسية (متغير تابع)، ويمثل الشكل (01) صورة عن متغيرات البحث ويمكن توضيحه بالشكل التالي:



الشكل 1: يوضح أنموذج الدراسة.

المصدر: من إعداد الباحثتين.

وتأسيسا على ما سبق، ستتم الإجابة عن الإشكالية المطروحة، والفرضية المصاغة، وفقا للعناصر التالية:

2. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

سيتم التطرق لجملة من العناصر، وسيتم معالجتها على النحو التالي:

1.2 مفهوم إدارة الجودة في التعليم العالي:

قبل معالجة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، سنحاول تحديد بعض مفاهيم الجودة بصفة عامة.

2.2 مفاهيم حول الجودة:

كلمة الجودة تأتي من الكلمة اللاتينية Qualitas وتعني (الملكية، الجودة، القيمة، الميزة، القدرة)، وأصبحت الجودة العامل الرئيسي للبقاء في السوق في عالم تنافسي للغاية وخاصة مع زيادة طلبات المستهلكين، لتحقيق الربحية والتفوق، ليس فقط للقطاعات والمنظمات، ولكن أيضا لإقتصاد البلد بأكمله (Vlašié, Vale, & Križman Puhar, 2009, p. 566)، وتعرّف الجودة بأنها تحقيق رغبات وتوقعات العميل من خلال تعاون الأفراد في مختلف جوانب العمل داخل بيئة العمل بكفاءة، وتعتمد الجودة على تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل طريقة وبأقل جهد وتكلفة (تمارة، 2011، صفحة 185)، ودعا كروسبي – هو أحد المؤسسين لإدارة الجودة–، إلى فكرة لا معيب أو تصنيع بلا عيوب، وشدد على أن هذا لا يعني أن المؤسسة لا تتوقع في أخطاء من الموظفين وأن العامل ليس معصوم عن الخطأ، وأشار إلى أنه إذا لم نؤمن بإمكانية تحقيق عيوب صفرية، فلن نكون قادرين على تحقيق الهدف على الإطلاق (بن ونيسة و بن عبو، 2015، صفحة 107).

الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) عرفت الجودة بأنها: "مجموع المزايا والخصائص التي تؤثر على قدرة المنتج أو الخدمة لتلبية إحتياجات معينة" (العزاوي، 2005، صفحة 7).

وبالتالي يمكن القول أن الجودة هي قابلية المخرجات للإستجابة لجميع المتطلبات (المطابقة للمواصفات).

3.2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

إدارة الجودة الشاملة هو أحد أحدث مفاهيم الإدارة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة تبنيها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن يؤهلها لكسب مركز تنافسي عالمي. وتعرف الجودة الشاملة على أنها: إستثمار الطاقات لتحسين المنهج الإداري ومواصفاته، ويرى آخرون أن الجودة الشاملة تشمل الكفاءة والفعالية معا؛ ذلك لان الكفاءة تعني الإستخدام الأمثل للمدخلات من أجل الحصول على مخرجات ترقى لتطلعات العميل بأقل تكلفة ممكنة (جابر المصري، وآخرون، 2018، صفحة 3).

حددت وزارة الدفاع الأمريكية إدارة الجودة الشاملة بأنها: فلسفة أو مجموعة من المبادئ التوجيهية التي تدعم التحسين المستمر للمنظمة، وتشمل مجموعة من الأساليب بما في ذلك تطبيق الأساليب الكمية، وإستخدام الموارد البشرية؛ لتحسين جميع العمليات داخل المنظمة؛ لتلبية إحتياجات المستهلكين الحالية والمستقبلية (مصطفى، 2016، الصفحات 16-17).

عرفت المنظمة الدولية الآيزو الجودة الشاملة بأنها: " الدرجة التي تشبع فيها الإحتياجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال مجموعة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا"(محمد، 2010، صفحة 4). أما معهد الجودة الفيدرالي، فقد قدم تعريفا لإدارة الجودة الشاملة على أنها نهج تطبيقي شامل يهدف إلى تلبية إحتياجات وتوقعات العميل (يمكن أن يكون المستهلك في المجال الصناعي، ويمكن أن يكون الطالب وأولياء الأمور في العملية التربوية)، حيث يتم استخدام الأساليب الكمية للتحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة (رشاد البنا، 2006، صفحة 3).

ويعبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة أيضا عن "مجموعة من المبادئ والأساليب والمهارات التي تهدف إلى التحسين المستمر لأداء العمليات والوظائف والمنتجات والخدمات والأفراد، بإستخدام الموارد المالية والبشرية، من خلال الإلتزام والإستمرارية لتلبية إحتياجات وتوقعات العملاء الحالية والمستقبلية وتحقيق

رضاهم"، ومن المهم أيضا أن الجودة الشاملة ينبغي أن تكون جزءا أساسيا من ثقافة المنظمة، والأساس الذي تقوم عليه المنظمة(راضي و العربي، 2016، صفحة 25).

من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نستنتج أن إدارة الجودة الشاملة هي مجموعة من الأدوات والطرق والمناهج والمخططات التي يلتزم بها جميع مستخدمي المنظمة؛ من مديرين وموظفين على كافة المستويات من أجل تحقيق مخرجات ترقى لتطلعات العميل بأقل التكاليف؛ أي أن المنظمة تتبنى منهج يتمحور حول الجودة ويعتمد على تجنيد المنظمة على كافة المستويات وبشكل مستمر لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

تعتبر الجودة في مؤسسات التعليم العالي نهجا جديدا نسبيا، إنتقل من مجال الأعمال إلى المجال التعليمي موجها نحو العملية التعليمية لزيادة الإنتاجية وخفض التكلفة مع رضا الطلاب (Mahmood, Noreen, & Javed, 2021, p. 1699) ؛ وبالتالي تسعى الجودة الشاملة إلى ترجمة إلى إحتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التعليمية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم. كما تهدف الجودة الشاملة إلى إعداد الطلاب لمواكب عصر المعرفة والقدم التكنولوجي، مما تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة (ريكان، الشنجار، و سلمان، 2020، صفحة 33).

ويشير مفهوم الجودة في التعليم العالي إلى القدرة على التوفيق بين مخرجات التعليم وسوق العمل، حيث تكمن تلك القدرة في الجهود التي تبذلها المؤسسة الجامعية لتطوير العملية التعليمية، التي من المفروض أنها تفرز كم هائل من المعارف والطرائق الفكرية المبدعة، التي تعد جوهر وقاعدة أساسية للعملية التعليمية (عرعور، 2013، صفحة 186).

3. آليات تحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

لابد أن تعمل مؤسسات التعليم العالي الممثلة بالجامعات، على وجه الخصوص، على التحقق من أن إحتياجات عملائها تم تلبيتها، من خلال عمليات التصميم للنظام التعليمي وعملية التعليم ذاتها؛ ولتحقيق هذا الهدف، يجب على الجامعات التركيز على ما يلي:

- ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بين الجامعة والمستفيدين من العملية التعليمية، لتبادل الخبرات والعمل من أجل حل المشاكل التي يواجهها هؤلاء المستفيدون؛
- وجود إدارة سريعة الإستجابة وغنية بالمعلومات والعمليات التي تركز على رضا العملاء (الطلاب)؛
- قيام الجامعة بقياس مدى رضا المستفيدين عن أداء خريجيها وإمكانية مقارنة هذه النتائج بنتائج خريجي الجامعات الأخرى من داخل وخارج البلاد وإستخدام هذه النتائج والمعلومات في تقييم وتحسين العملية التعليمية داخل الجامعة؛
- ربط جميع إحتياجات المستفيدين مع تصميم العملية التعليمية في الجامعة (حسون الطائي و رؤوف، 2019، صفحة 75)؛
- إشراك جميع أصحاب المصلحة في المؤسسات الجامعية (الطلاب والأساتذة وأولياء الأمور والمجتمع المحلي) ضروري لتحقيق الهدف الرئيسي لجودة التعليم العالي؛
- توظيف أعضاء هيئة التدريس ذات كفاءة (كفاءة الأطر التربوية) والتي من شأنها تنفيذ نهج شامل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة في الجامعات (Karageorgos, Kriemadis, Travlos, & Kokaridas, 2021, pp. 1-2).

4. المتطلبات الإستراتيجة لتطبيق جودة الشاملة في الجامعات:

إن ضمان الجودة في التعليم العالي هو آلية منهجية، متكاملة ومستدامة، وحتى تتمكن الجامعات والمؤسسات التعليمية من تطبيق الجودة بطريقة منهجية وشاملة من الضروري توفر مجموعة من المتطلبات منها: (Sokib Zunaidi, Rochaida, & Siti, 2021, p. 02)

- وضوح الأهداف والغايات لجميع المشتركين؛
- المشاركة الفعالة لجميع الطلاب على جميع المستويات؛
- إجراء التدقيق الداخلي والتقييم الذاتي والمستمر؛
- الإتساق بين الأهداف والإستراتيجيات؛
- كفاية الموارد البشرية والمادية اللازمة لتلبية جميع الإحتياجات(الطائي و رؤوف، 2017، صفحة 45)؛
- تطوير وتأهيل العنصر البشري؛
- تحديث التعليم والتدريب؛
- جودة المناهج والمقررات الدراسية؛
- كفاءة الأطر التربوية والإدارية (فارس و الطلحي، 2011، صفحة 16).

إن نجاح الإستراتيجيات يحتاج إلى زرع التوعية والقناعة بضرورة تبني نظام الجودة الشاملة على مستوى جميع الهيئات التعليمية وإتباع سياسات تتماشى مع نظم وأساليب وبرامج تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين الأداء وضمان جودة مخرجات مؤسسات التعليم العالي.

5. إدارة الجودة الشاملة كتوجه تنافسي في الجامعات:

يهتم هذا المحور بتوضيح العلاقة بين الميزة التنافسية وإدارة الجودة الشاملة بالإضافة إلى تقديم وعرض تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة مخرجات التعليم العالي.

5 .1. التنافسية في مؤسسات التعليم العالي:

من المعروف لدى المنخرطين في المجال التعليمي أن المصطلحات والمفاهيم الجديدة تظهر أولا في مجالات الصناعة والتجارة والإقتصاد، وتنتقل تدريجيا إلى مجال التعليم، وعليه يمكننا القول أن مفهوم التنافسية بدأ ينتقل مؤخرا إلى مجال التعليم، حيث تشهد المؤسسات التعليمية، وخاصة الجامعات، مجموعة من التحديات الجديدة مثل الحاجة إلى تحقيق معايير الجودة والحصول على إعتراف وتصنيف عال في قوائم أفضل الجامعات على المستويات العالمية وغيرها من التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي في العالم (إبراهيم، 2009، صفحة 1).

1.1.5. تعريف الميزة التنافسية: هي قدرة المؤسسة على التفرد لإشغال موقع تنافسي متقدم بناء على ما تملكه من المدخلات الفعالة وذات كفاءة تؤهلها لأداء أنشطتها الداخلية بفعالية من أجل زيادة القيمة وتقديم المنتجات والسلع أو الخدمة تكون من الصعب المنافسين مجاراتها" (حسين الحيالي و كريم مبارك، 2013، صفحة 638).

2.1.5. تنافسية قطاع التعليم العالي: يشير إلى جميع المؤسسات التعليمية والتدريبية والبحثية للتعليم العالي. وتجدر الإشارة أن الإزدهار الإقتصادي والمادي للدول يعتمد على فعالية التعليم العالي، وذلك لأن واحدة من المزايا التنافسية الرئيسية في العصر الحالي هو التطبيق الفعال للمعرفة العلمية والتكنولوجية، والإعتماد على نظام الجودة في التسيير تمثل المنافسة الكونية؛ حيث يركز تقرير تنافسية قطاع التعليم العالي في جل دول العالم على القول بأن نجاح قطاع التعليم العالي يستند على الشراكة المميزة بين مؤسسات التعليم العالي وطلبتها وأساتذتها وإشراكهم في إتخاذ القرار وهذا يعتبر أهم مؤشر تعتمد عليه فلسفة الجودة لتحقيق الجودة التعليمية (بن عبد الله، 2012، صفحة 298).

وعلى ضوء ما سبق تعرف القدرة التنافسية للجامعات بأنها: قدرة الجامعات على إستثمار إمكانياتها لتحسين أدائها بمستوياتها الأكاديمية والبحثية والخدمية، ورفع مستوى جودة مخرجاتها مما يجعلها

تكتسب مزايا تنافسية تساعدها على الإستمرارية والمنافسة، وتؤهلها لتحقيق مراكز متقدمة في التصنيف العالمي للجامعات. كما يمكن تعريف القدرة التنافسية في التعليم الجامعي بأنها سباق الجامعات لتحقيق الأفضل في وظائفها الثلاث (التعليم والبحث وخدمة المجتمع) والوصول إلى المستويات العالمية (الغامدي، 2019، صفحة 87).

6. الرقمنة كآلية لضمان جودة التعليم العالي:

تلعب تكنولوجيا المعلومات، والإتصالات دورا كبيرا في تطوير العملية التعليمية وتحسين جودتها، فمعظم الدراسات تؤكد أن توظيف نظام المعلومات والبرامج التكنولوجية بطريقة ملائمة في عناصر العملية التعليمية تسهم بشكل كبير في زيادة فعاليتها، وتحسين جودة مخرجاتها، وتحقيق جودة التكوين والتحسين المستمر في المنتوج التعليمي وهو ما يساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية تؤهلها للتنافس الدول. وبالتالي تلعب تكنولوجيا المعلومات دور كبير في ضمان جودة التعليم، حيث يمكن من تحسين الدورات والمواد التعليمية وعملية التدريب بشكل عام، بالإضافة إلى تعزيز وتأمين التعلم الجيد اللازم للطلاب وتطوير مهاراتهم (أحمودة، 2021، الصفحات 62 - 64).

7. الميزة التنافسية في التعليم الجامعي وعلاقتها بالجودة الشاملة:

أصبحت مؤسسات التعليم العالي ملزمة ببناء قدرتها التنافسية والسعي للتميز عن المؤسسات الأخرى، ويتم ذلك فقط من خلال الإيمان بحتمية التغيير في فلسفة التعليم العالي، والطريقة للقيام بذلك هي بناء مزايا تنافسية للمؤسسة الأكاديمية وفقا للشروط والبيئة التنافسية الصحية، ووفقا لمعايير الجودة والجودة بما يتفق مع المعايير الدولية؛ وهذا ما يحتم على الجهات الوصية عن قطاع التعليم العالي بناء مؤسسات معنية بتطبيق الجودة؛ بحيث تضمن لها إستخدام الموارد بطريقة رشيدة وإدارة فعالة يخلق لها مكانة أكاديمية يساعدها على التطوير والتحديث والمتفوق بطريقة مستمرة ومتجاوبة مع متطلبات المستفيدين من خدماتها بمعايير الجودة والأداء العالي لضمان المنافسة بين مؤسسات هذا القطاع (العقلة، 2016، صفحة 61).

وقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن برامج إدارة الجودة الشاملة له تأثير دلالي على قدرتها التنافسية، أي وجود علاقة طردية موجبة بين كبل من الجودة الشاملة والميزة التنافسية بالجامعات، فالإدارة الناجحة التي تعتمد على مبادئ الجودة الشاملة يمكن أن يؤدي إلى نتائج إيجابية في مستوى أدائها ودرجة التميز. ولا يتحقق التميز إلا إذا تحقق الإلتزام بالجودة على جميع مستويات الأداء، أي إدارة الجودة تضمن جودة العمليات والنواتج (Anatolijs, Kunicina, Kevric, Ktena, Ziravecka, & Jokic, 2021, p. 2)

إن النظام الجامعي كمؤسسة خدماتية لاتصل إلى تقديم مستوى عال من التميز إلا من خلال كفاءة وفعالية تنظيمية مستمرة، وتمثل الجودة الشاملة إستراتيجية فعالة لتحقيق جودة التعليم وكسب وضع تنافسي أفضل، فالتحسين المستمر في الجودة هو مؤشر على زيادة الحصة السوقية للجامعات، وشعار إدارة الجودة الشاملة "إفعل الشيء الصحيح من النظرة الأولى" هو معيار يجب تطبيقه في مختلف أنشطة ومجالات الجامعة من أجل تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات الجامعية المختلفة وتحقيق المستوى الأمثل من الفعالية والكفاءة التنظيمية (توازن و زايري، 2017، صفحة 274).

وعليه، يمكن أن نستنتج الفائدة المرجوة من تطبيق نهج الجودة في العليم العالي فيما يلي:

- تصبح رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة؛
- توفر خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات ومبينة على أسس علمية؛
- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية.....إلخ)؛
- تحديد الإجراءات العملية ووضوحها من أجل تحقيق معايير الجودة؛
- توفر تدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية؛

– إمتلاك المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة (بودلال و مسعودي، 2014، صفحة 68).

8. خاتمة:

نظرا لأهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛ حاولنا من خلال هذه الورقة إسقاط الضوء على ممارسات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ودورها الفعال في تحقيق التحسين المستمر على مستوى العمليات التعليمية لتطوير الجامعات، ويستوجب ذلك على جهات التنفيذ تبني إستراتيجية قائمة على نهج الجودة الشاملة وتطوير نموذج مناسب وشامل للجودة في بيئة التعليم العالي من أجل معالجة كل مجالات الخدمات التعليمية المقدمة.

أيضا حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية مناقشة الآثار المحتملة لإعتماد منظور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الاتجاهات التالية:

- ✓ يبدو أن منظور إدارة الجودة الشاملة أصبح كأداة للتحسينات على مستوى الهيكل التنظيمي في نظام مؤسسات التعليم العالي المعاصر.
- ✓ يبدو أن التعليم العالي يحمل عددا من الخصائص التي كانت في السابق شائعة في التجارة والصناعة: الإنتاج الضخم في وحدات فرعية معزولة وليس في العمليات، ورصد عدم المطابقة، وإعادة صياغة المنتوج في نهاية المطاف.؛ هذا النمط تم تبنيه أيضا في العمليات التعليمية بشكل متزايد في الآونة الأخيرة في التعليم العالي.
- ✓ يبدو كما لو أن التغيير بشكل عام وتحسين الجودة بشكل خاص لا يمكن أن يكون تعامل على أنها مسألة إدارية عادية بل يجب التخطيط لها بشكل جيد، ولكن يبدو من الصعب إتقان الالتزام والرغبة في تجربة نهج جديد مثل نهج الجودة، إذا جل نتائج الأدبيات وخاصة العربية منها توصلت إلى أن المديرون يحاولون إطلاق برامج جديدة

للتغيير دون الإستعداد لقيادة الطريق للتحسن حتى النهاية، خاصة في المنظمات ذات الانتشار المتعدد للقيادة مثل منظمات التعليم العالي.

علاوة على ذلك، يستلزم تحديد المنهجيات لتنفيذ النهج الشمولي للجودة من خلال تجنيد المنظمة على كافة المستويات وبشكل مستمر، بحيث تكون قادرة على تغيير دور الجامعات من مجرد آلة إنتاجية لأعداد هائلة من الطلبة إلى التوجه بالتسويق للجامعات مما يكسب مؤسسات التعليم العالي طابع التفوق والتميز.

وبالتالي، يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة ليست العلاج الوحيد للقضايا التي تواجه التعليم العالي وفي مقدمتها مسألة تنافسية الجامعات، حيث أنه بالرغم من إعتماد منظور إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يمكن أن يشكل وسيلة لمعالجة جوانب مهمة للنظام التعليمي المعاصر يؤهلها للمنافسة المحلية والعالمية ولكن أيضا مفهوم التعليم العالي كنظام في حاجة إلى تغيير جوهري متكامل الجوانب من أجل تحسين القدرة التنافسية للجامعات في سوق العمل إقليميا وعالميا.

9. قائمة المراجع:

إبراهيم جابر المصري وآخرون. (2018). *الجودة الشاملة في التعليم*. القاهرة: دار العلم والإيمان.

أحمد السيد مصطفى. (27 6 2016). *إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحديد الأسبقيات التنافسية*. تاريخ الاسترداد 2021 ، من إدارة الجودة الشاملة: https://almerja.com/reading.php?idm=51527.

ايهاب عبد الرزاق حسين الحيالي، وندى عبد الامير كريم مبارك. (2013). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تطوير الميزة التنافسية في مؤسسات التعليم العالي. *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي* (الصفحات 365-645). الأردن: جامعة الزيتونة الأردنية.

بسمة عدنان العقلة. (2016). القدرة التنافسية لجامعة دمشق وفق معايير الجودة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية دراسة ميدانية في جامعة دمشق (رسالة ماجستير). كلية التربية، دمشق: جامعة دمشق.

بهجت عطية راضي، وهشام يوسف العربي. (2016). *إدارة الجودة الشاملة (TQM)*. القاهرة: روابط.

حمد حمدان الغامدي. (2019). تحسين القدرة التنافسية للجامعات الناشئة وفق متطلبات خصخصة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية: تصور مقترح. *المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 8* (9)، 84-97.

رانيا أحمد بني أحمد، و باسم علي حوامدة. (2015). التحسين المستمر في الجامعات الأردنية المتقدمة للحصول على شهادة ضمان الجودة من هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن. *دراسات وأبحاث، 7* (19)، 102-118.

رياض رشاد البنا. (2006). إدارة الجودة الشاملة في التعليم. *مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول التعليم الإبتدائي: جودة شاملة ورؤية جديدة*، (الصفحات 1-27). البحرين.

عامر كيسو تمارة. (2011). متطلبات تحقيق جودة التعليم المحاسبي بالتطبيق على قسم المحاسبة. *مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والإقتصادية، 1* (2)، 172-204.

عبد الرحيم محمد. (2010). الجودة الشاملة: المفهوم والتطبيق. *دراسات أمنية* (2)، 45-76.

عثمان الصالح بن عبد الله. (2012). تنافسية مؤسسات التعليم العالي: إطار مقترح. *مجلة الباحث* (10)، 297-310.

عقيل عباس ريكان، أحمد علي الشنجار، وعامر ضاحي سلمان. (2020). الجودة الشاملة وأهميتها في مؤسسات التعليم العالي. *إشراقات تنموية ، 5* (22)، 29-50.

علي بودلال، وعبد الكريم مسعودي. (2014). الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين الواقع والمأمول. *المجلة الجزائرية للمالية العامة، 1* (4)، 49-71.

علي حسون الطائي، ومحمد عماد رؤوف. (2019). الحوكمة وتأثيرها في جودة التعليم العالي. *مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة* (59)، 63-84.

علي حسون الطائي، و محمد عماد رؤوف. (2017). عوامل الإختيار الإستراتيجي وتأثيرها في جودة التعليم العالي. *مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، 24* (103)، 54-36.

علي محمود فارس، و عمر عبد النبي الطلحي. (2011). دور إدارة الجودة الشاملة في تأكيد فاعلية مخرجات التعليم العالي. *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي*. الأردن: جامعة الزرقاء الأهلية.

فاطمة توازن، و بلقاسم زايري. (2017). الأبعاد الإستراتيجية لتطوير أداء الجامعات لخلق ميزة التنافسية. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا* (16)، 269-282.

ليلى بن ونيسة، وجيلالي بن عبو. (2015). واقع جودة التعليم العالي في الجزائر من منظور التصنيفات الدولية. *مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، 1* (01)، 107-117.

محمد إبراهيم أحمودة. (2021). الرقمنة كآلية لضمان جودة التعليم. *مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الدولي " الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة* (الصفحات 56-82). الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية.

محمد عبد الوهاب العزاوي. (2005). *إدارة الجودة الشاملة*. عمان: دار اليازوري.

محمد نصحى إبراهيم. (2009). المشروعات التنافسية في الجامعات المصرية بين الواقع و المأمول مع التطبيق علي كليات التربية. *المقدم إلي المؤتمر الدولي الثاني لتطوير التعليم العالي – إتجاهات معاصرة فى تطوير الأداء الجامعي-* . مصر: جامعة المنصورة.

مليكة عرعور. (2013). الجودة في التعليم العالي الجزائري (دراسة تحليلية مبنية على معالجة وثيقة). *مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 6* (2)، 181-202.

نجاة بنت محمد سعيد. (2015). التخطيط الإستراتيجي والميزة التنافسية العالمية في الجامعات السعودية. *المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي* (الصفحات 305-320). الإمارات العربية المتحدة: جامعة الشارقة.

ANATOLIJS, Z., Kunicina, N., Kevric, J., Ktena, A., Ziravecka, A., & Jokic, D. (2021). Acquisition of Learning Outcomes Applying Active Learning Approach and Quality Assurance process at Elemend project. *Mediterranean Conference On Embedded Computing* (pp. 1-5). Budva: Montenegro.

EL KAHRI, L. (2021). Le management par la qualité totale et l'innovation : Deux composantes indissociables Cas des entreprises agroalimentaires de la ville d'Agadir. *Revue Internationale du Chercheur , 2* (2), 1132-1151.

KARAGEORGOS, C., Kriemadis, A., Travlos, A., & Kokaridas, D. (2021). Planning and implementing total quality management in education: the case of cyprus. *International Journal of Educational Management and Innovation , 2* (1), 1-12.

MAHMOOD, M., Noreen, S., & Javed, Z. (2021). Implementation Of Total Quality Management In Higher Education: An Evaluation Of The Results Achieved By The Public And Private Universities. *Elementary Education Online , 20* (6), 1697-1705.

SOKIB ZUNAIDI, A., Rochaida, E., & Siti, M. (2021). Turnitin report- The Influence of Trust and Organizational Commitment on Quality Management Education. 02-13.

VLASIE, S., Vale, S., & Križman Puhar, D. (2009). QUALITY MANAGEMENT IN EDUCATION. *5*, 565-573.