نحو بناء إستراتيجية تربوية لتنمية المنظومة القيمية والنسق الأخلاقي في التعليم الجامعي في ضوء إدارة الجودة الشاملة

Towards building an educational strategy to develop the value system and ethical system in university education in the light of total quality management

Stratégies éducatives pour l'amélioration du système de valeurs éthiques dans la formation universitaire

أ.د. جمال مرازقة

جامعة الجزائر3

تاريخ الإرسال: 21-11-2019 - تاريخ القبول: 05-12-2019 - تاريخ النشر: 28-02-2022

ملخص

يكمن الهدف من هذه الورقة البحثية في وضع إستراتيجية تربوية تهتم بتنمية المنظومة القيمية والنسق الأخلاقي في ميدان التعليم الجامعي، وهذا باعتبار أن العناية بالأساس القيمي والأخلاقي (Moral and value System)، أكبر محفز سلوكي ومعنوي في النهوض بالعملية التعليمية. ولما كان ولا يزال الجانب التعليمي والأكاديمي يعتبر حجر الزاوية وجوهر البناء الاجتماعي والاقتصادي والثقافي للمجتمعات، كان الضرورة الملحة للعناية بأهمية النسق القيمي والأخلاقي للفرد والمجتمع في مجال التعليم العالي والبحث العلمي العمل في المساهمة على إبراز المهارات الإبداعية وتطوير القدرات التعليمية، وهنا تبرز ثقافة الجودة الشاملة بما تحمله من معايير وأسس تعمل على الارتقاء بهذه القيم الأخلاقية من خلال تشجيع التنافس الشريف ، والتنظيم المحكم ، والإنتاج العلمي ذو الجودة العالية ، والاهتمام بأخلاقيات الباحث والأمانة العلمية، وتحفيز الكوادر العلمية المبدعة، وحسن التدبير في اختيار الكفاءات العلمية ،إدارة المنظومة التعليمية بكل هيئاتها ومنظماتها المختلفة، وكذلك البحث على أنجع الطرق والأساليب التربوية المناسبة لتنمية القيم الأخلاقية والهدف من ذلك العمل على تكوين شخصية إيجابية لدى الطالب والكادر التعليمي. ومن هذا المنطلق برزت الفكرة من أجل وضع علاقة ارتباطية ما بين الاهتمام بالنسق القيمي والأخلاقي والاستفادة من إدارة الجودة الشاملة (Total quality management). فالتساؤل المطروح كيف يساعد هذا التصور في وضع إستراتيجية تربوية تكون أكثر فعالية في تنمية وتطوير البعد القيمي والأخلاقي مرحلة التعليم الجامعي.

الكلمات الدالة: الإستراتيجية التربوية؛ النسق القيمي؛ النسق الأخلاقي؛ التعليم الجامعي؛ إدارة الجودة الشاملة.

Abstract
This article examines the importance of ethic and moral values in education in general and in higher education in particular. Because ethics has an important place in our life and the ethical values are influenced by culture, in this study we also discussed why teaching ethics is important in education system. Ethics is the foundation of our human relationship to our lives and the world around us. The purpose and role of ethics has always been the preservation of the human dignity and scientific research. As a result, some policy recommendations are formulated for enhancing the quality of education towards improving our society, in addition to suggestions for future research.

Keywords: Educational strategy; value system; - ethical system; - university education; total quality management.

Résumé
L'objectif de ce travail de recherche est de discuter le développement des *stratégies éducatives* axées sur l'amélioration du système de valeurs éthiques dans la formation universitaire. Ce processus repose sur la mise en évidence des éléments de la dimension éthique, la réflexion sur la notion de l'éthique dans l'enseignement universitaire et le comportement pédagogique de tous les acteurs de l'éducation afin d'établir un système de qualité totale pour améliorer le processus de formation universitaire sur la base de la morale. L'éthique est un des sujets qui méritent la plus grande attention en raison de son importance dans le contexte de recherche de la qualité de l'enseignement universitaire.

Mots-clés: valeurs éthiques*;* stratégies éducatives*;* formation universitaire; comportement pédagogique; qualité dans la formation universitaire.

مقدمة

ينظر إلى التعليم في الوقت الحاضر على أنه استثمار هام للعنصر البشري وباعتباره كذلك تحدى كبير من اجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، التي يصبو إليها أي مجتمع وما تمثله مؤسساته الرسمية بكل هيئاتها وأعضائها الفاعلين فيها، ولعل التعليم الجامعي هو أكثر القطاعات حساسية وجذباً للاهتمام في ظل التغيرات المتسارعة والمتلاحقة التي تحدث في المجتمعات ، وبالتالي أضحى يرجع إليه في كل الحالات من أجل البحث عن أنجع الحلول من أجل مواجهة التحديات الحاصلة وتشخيص الاختلالات

التي تواجه المناخ التعليمي في مجاله الكيفي والنوعي، وهذا من اجل تطوير نوعية وجودة التعليم ذلك الهدف المنشود.

وإذا كان التدريس في التعليم العام غالباً ما يعتمد على معارف يقدمها المعلم والكتاب المدرسي، فإن التدريس الجامعي يعتبر عملية معايشة يومية متفاعلة وديناميكية بين الأستاذ الجامعي وطلابه، بهدف بث ونشر روح البحث والتمحيص وأساليب العلم والتغذية العصرية، وبنفس القدر من الأهمية والاهتمام بهدف بث ونشر أخلاقيات العلم والعلماء، وتأصيل القيم والمبادئ التي تحكم العمل الجامعي. (راشد،2007، ص ص14-15) وعليه فقد كان دائما الهدف من وجود الجامعة هو إنتاج ما يسمى بالصفوة أو النخبة القادرة على بعث مجتمعاتها نحو الرقي والازدهار، وخاصة توعية الجماهير الواسعة، والعمل على الحفاظ على خصوصية وعبقرية هذه المجتمعات. كما عملت على التفتح على الأخر والبحث عن السبل العملية والمساعدة على التقارب بين الحضارات ولكن دون الذوبان أو الانسلاخ. (دفاتر المخبر، 2006، ص29)

وتعد الجامعات في الوقت الحاضر- كما كان حالها في الماضي- معقل الحفاظ على التراث الثقافي ومصدر الإشعاع الفكري الذي تتطور المعرفة من خلاله وتتواصل، كما أنها قد أصبحت أيضاً في الوقت الحاضر كياناً اجتماعياً وجزاءً لا ينفصل عن المجتمع المحيط بها، وعلى ذلك فمشاركتها في تخطيط الإستراتيجيات وتعزيز التنمية الاجتماعية واهتمامها بعلاقة الإنسان ببيئته وغي ذلك قد وسع من مسؤولياتها وواجباتها تجاه البشرية. وعلى ذلك، فنظام التعليم الجامعي إذا ما أريد له أن يلعب دوراً فعالاً في إعادة تشكيل المجتمع وتحقيق تقدمه، أن يكون ثمة فهم واضح لأبعاد ومتضمنات أوجه القصور والنقص التي أضعفت النظام في الماضي، وأن تبذل جهود لمعالجة هذه المشكلات. (الهلالي الشربيني، 2007، ص35)

وتعتبر القيم (Values) من المفاهيم الهامة للتوجهات الإستراتيجية فإنها تمثل المعتقدات الأساسية والمبادئ الإرشادية والسلوكيات السائدة عند الإدارة العليا والمدرين وأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين، وتمثل القيم الأولويات الأساسية في ثقافة المؤسسة وينبغي أن تكون واضحة ومحددة وتعكس ثقافة المؤسسة، والقيم تعني مجموعة من المعتقدات والتقاليد المشتركة لدى العاملين في المؤسسة التعليمية. (الجبوري،2010، ص125)

وفي المقابل فإن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تنظر إلى المنشأة ليس فقط كنظام فني وإنما كنظام اجتماعي (Social System) يحتوي على أفراد، وعليه فإن الجوانب المرتبطة باتجاهات الأفراد، والطموحات، والدوافع، والسلوكيات، والتفاعل بين الجماعات في مواقع العمل تصبح أيضاً موضع اهتمام. وبالتالي فإن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تقوم على أساس تحقيق التكامل بين النظامين الفني والاجتماعي من خلال نظام إداري (Managerial System) يركز على الوفاء باحتياجات كل من العملاء، والعاملين، وأصحاب الأموال، إضافة إلى المتطلبات الفنية. (سيد مصطفي،1998، ص65)

إن تحسين جودة التعليم أصبحت هدفاً أساسياً من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، حيث أكدت الكثير من الدراسات والمؤتمرات الدولية أن التحدي الرئيس للنظم التعليمية في هذه الأيام ليس فقط تقديم التعليم لكل المواطنين ولكن التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية. (التميمي،2008، ص81)

1. الإطار العام لفلسفة التعليم العالي

يساهم التعليم العالي، بشكل أساسي في خدمة المجتمع والارتقاء به حضارياً لتصبح مؤسسات التعليم العالي فيه موطناً للفكر الإنساني على أرقى مستوياته ومصدراً لتنمية الموارد البشرية، متوخياً بذلك رقي الفكر والإبداع والابتكار وتقدم العلوم الطبيعية والطبية والاجتماعية والإنسانية والتطبيقية وتنمية القيم الإنسانية والمساهمة في المعرفة الكونية على أساس من الندية والتكافؤ وترسيخ الأصالة وتطويرها والنهوض بها إلى مستوى المعاصرة إذ تشير أغلب أدبيات اقتصاديات التنمية الاقتصادية على دور التعليم العالي كمحدد أساسي للإنتاجية، ورفع القدرة التنافسية، ويبدو هذا بوضوح في اهتمام الدول بإنشاء الجامعات وربطها بنظام الإنتاج وحاجات المجتمع. (بن حمد، 2008، ص 225-226).

وفي العالم العربي شهد التعليم الجامعي تطوراً ملحوظاً تمثل في زيادة الطلب على التعليم وارتفاع عدد الطلبة الملتحقين في مستوياته المختلفة والانتشار الكمي لمؤسسات التعليم العامة والأهلية، كما حظي هذا القطاع بدعم وتأييد الدول ووضع تحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستواه ومخرجاته لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال التعليم العالي على سلم أولويات الدولة.

وعلى الرغم من تلك الجهود إلا أن الكثير من الدراسات أثبتت تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية في تلك الدول، وعدم مواءمة مخرجات التعليم مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسسات التعليمية. مما فرض على الجامعات إعادة النظر في أوضاعها حيث بدأت معظم الجامعات في تطبيق برامج ومشروعات لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، وأنشئت وحدات متخصصة بالكليات لهذا الغرض، وتسابق الكثير منها على عقد الاتفاقيات مع هيئات الاعتماد المعتمدة دوليا، كم حصلت الكثير منها أيضا على شهادة الاعتماد، ولكن بالرغم من ذلك فانه منذ بدء ظهور التصنيف الأكاديمي العالمي للجامعات عام 2008م؛ فإن معظم الجامعات العربية لم تخرج من التصنيف تماما، وأحتل القليل منها مراكز متدنية. (أبو بكر، 2011، ص897)

إن تحديد الإطار العام لفلسفة الجامعة لابد من أن ينطلق من المبادئ والاتجاهات التي تحددها الفلسفة المستمدة من فلسفة المجتمع لذلك لا بد عند وضع السياسة التعليمية مراعاة (التل وآخرون، 1997، ص98) أن المجتمعات البشرية تمر بمرحلة تغيير اجتماعية جذرية في جميع مجالات حياتها تفرض على جميع أجهزة المجتمع ومؤسساته بما فيها الجامعة أن تساهم في التغيير.. فالتعليم لا يتحدد على انعكاس لأوضاع قائمة وحسب وأن وظائفه تتحدد على أنه مجرد نقل لأنماط ثقافية سائدة، بل يجب أيضاً النظر إليه على أنه قوة دافعة قادرة على بناء الحياة التي تحددها الفلسفة الاجتماعية السائدة. وإن التغير الاجتماعي العشوائي أصبح غير مقبول كما أن نتائجه لا تلبي الحاجات المادية والمعنوية للناس، والمطلوب هو تنمية اجتماعية شاملة ومدروسة من أجل تحقيق النتائج المرجوة في فترة زمنية محددة.

إن مؤسسات التعليم وبخاصة التعليم الجامعي ينبغي أن تكون منفتحة للتغيرات الحاصلة وأن تسعى إلى شرحها واستيعابها وأن تساهم في حماية المجتمع من الانحرافات التي تظهر في فترة التغير السريع، والمساهمة في حل المشكلات المختلفة، وهذا لا يتأتى إلا بتوثيق الروابط بين هذه المؤسسات والمجتمع لتأخذ دورها الإيجابي في معركة البناء، وبما أن فلسفة الجامعة تنطلق من فلسفة المجتمع فإنها أيضاً تسعى إلى تنميته وتنظيمه من خلال :(التل وآخرون، 1997، ص99)

- توفير فرص الدراسة والتخصص في ميادين العلم والمعرفة المختلفة والتعمق في الدراسة الأكاديمية والبحث العلمي، وفتح آفاق معرفية جديدة، وتنمية روح الاستقلال الفكري والتعليم الذاتي المستمر، وأهمية احترام العمل التعاوني.
- إعطاء اهتمام متواصل للأبعاد الحضارية والثقافية وتنمية الشعور بالانتماء والمساهمة في تطوير العلوم والمعارف.
- مواكبة التطور العلمي والتقني العالي نظريا وتطبيقيا.
- العمل على تمتين العلاقات الأكاديمية مع جامعات العالم، ومع الهيئات المختلفة محلياً وعربياً وعالمياً.
- التركيز على تنمية الإنسان المفكر.
- تمتين وتطوير قدرات الأفراد في المجتمع المحلي المحيط بالجامعة.

وتمثل مؤسسات التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسية لزيادة التنمية الشاملة وذلك لدورها في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع؛ للوصول إلى جودة النوعية والتميز في الأداء لإحداث تغيير شامل في المجال المعرفي والثقافي والمهني والبحثي والمجتمعي، وهذا يتطلب تعزيز ثقافة الجودة والتميز بين العاملين والتي من أهمها ثقافة التواصل المعرفي والثواب والعقاب والصدق مع الذات والجدارة والأهلية والعمل المنتج والإبداع والابتكار والخبرة والكفاءة وتقويم الذات، وهذه الجوانب ينبغي على مؤسسات التعليم العالي العربي الأخذ بها كي تحقق أهدافها وتحسن من بنيتها التعليمية والإدارية والتنظيمية لتحقيق الجودة والتميز. (الهادي،2013، ص233)

2. أهمية القيم الأخلاقية في المؤسسة التعليمية وعلاقتها بالجودة الشاملة

يعرف رودز (Rhodes)؛ "الجودة الشاملة في التربية 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 للمؤسسة"، وتعرف كذلك بأنها: "إيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة في خدمة المستفيد، بما يدعم الهدف الرئيسي لإدارة المدرسة". وتعرف أيضاً: "أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل

والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية، ليس في إنتاج الخدمة فحسب ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً، وزيادة نصيبها في سوق العمل". (عليمات، 2004، ص98)

تتجسد أهمية القيم في العديد من جوانب العمل أبرزها (الجبوري،2010،ص125)، التفكير وتوجه جهود المؤسسة في المجالات المختلفة وتحدد أولويات العمل الأساسية في المؤسسة وتشخيصها وترسيم صورة واضحة المعالم لتوقعات المؤسسة وتوصلها إلى الآخرين واستقطاب العاملين وبالتحديد ذوي المهارات والكفاءات في العمل نقلاً عن، وتحديد الأسلوب الذي سوف يتبع لتوجيه وتنظيم وإدارة المؤسسة وتجسيد مبدأ الاحترام المتبادل في السلوك اليومي بين مختلف الأطراف وتعزيز الجانب الإنساني بما يؤدي إلى حماس العاملين ورفع معنوياتهم في العمل. (Morrissey, 1996)

وفي هذا الإطار يشير عبد اللطيف محمد خليفة: "أن القيم ما هي إلا انعكاس للأسلوب الذي يفكر الأشخاص به في ثقافة معينة، كما أنها هي التي توجه سلوك الأفراد وأحكامهم واتجاهاتهم فيما يتصل بما هو مرغوب فيه أو مرغوب عنه من أشكال السلوك فبضوء ما يضعه المجتمع من قواعد ومعايير، وقد تتجاوز الأهداف المباشرة للسلوك إلى تحديد الغايات المثلى في الحياة، فهي على حد تعبير " روكيش" إحدى المؤشرات الهامة لنوعية الحياة، ومستوى الرقي، أو التحضر في أي مجتمع من المجتمعات". (محمد خليفة، 1992، ص14)

3. البعد الأخلاقي في عملية التعليم (Ethics) وعلاقته بجودة الأداء التدريسي

يؤكد حنبكة الميداني (2010): "على أنه بينت التجربة الإنسانية، والأحداث التاريخية، أن الارتقاء القوى المعنوية للأمم والشعوب ملازم لارتقائها في سلم الأخلاق الفاضلة، المتناسب معه، وأن انهيار القوى المعنوية للأمم والشعوب ملازم لانهيار أخلاقها، ومتناسب معه، فبين القوى المعنوية والأخلاق تناسب طردي دائماً، صاعدين وهابطين. وذلك لأن الأخلاق الفاضلة في أفرد الأمم والشعوب تمثل المعاقد الثابتة التي تعقد بها الروابط الاجتماعية، ومتى انعدمت هذه المعاقل أو انكسرت في الأفراد لم تجد الروابط الاجتماعية مكاناً تنعقد عليه، ومتى فقدت الروابط الاجتماعية سارت الملايين في الأمة المنحلة عن بعضها مزودة بقوة الأفراد فقط، لا بقوة الجماعة، بل ربما كانت القوة

المبعثرة فيها بأساً فيما بينها، مضافا إلى قوة عدوها. وإذا كانت الأخلاق في أفراد الأمم تمثل معاقد الترابط فيما بينهم فإن النظم الإسلامية الاجتماعية تمثل الأربطة التي تشد المعاقد إلى المعاقد، فتكون الكتلة البشرية المتماسكة القوية، التي لا تهون ولا تستخذي. (حنبكة الميداني، 2010، ص34-35)

والتقدم العلمي والتقني ليس فقط شرطاً للنهوض، وبناء المستقبل، وتحقيق الاستقلال، والتخلص من التبعية والتحكيم الأجنبي، وإنما يتجاوز ذلك البعد الديني، والمسلك الأخلاقي الذي يترتب على فعله الثواب، وعلى تركه العقاب والتأثيم؛ إنه الفروض الكفائية، ومن المعلوم أن فرض الكفاية واجب اجتماعي تكافلي مسؤوليته ذات بعدين: بعد فردي، بحيث يصبح فرض عين على من باشره وتوجه إليه إذا تعين قيامه بهذا الفرض لكافة الأمة؛ وبعد اجتماعي لأن أداءه منوط بأفراد المجتمع جميعهم، ثواباً في حالة الكفاية، وعقاباً في حالة العجز والعطالة. (النجار، 2006، ص8)

ويشير البعد الأخلاقي أو أخلاقيات المهنة إلى إبراز القيم المرتبطة بعملية التعليم والتعلم، مثل: الأمانة والمسئولية والمنافسة الشريفة، والجد والاجتهاد والمثابرة وواجبات المعلم ومسئولياته تجاه تلاميذه وتجاه نفسه وتجاه مجتمعه...إلخ. فعملية التدريس إجمالاً هي عملية أخلاقية بالدرجة الأولى. ومن هنا فإن على الطالب المعلم كممارسي مهني أن يتحلى بالأبعاد الأخلاقية لعملية التدريس، والتي يمكن أن تتضح في النقاط التالية: (النبوي، 2007، ص129-130)

- إدراكه الأسس الأخلاقية للمجتمع المستمدة من الدين الإسلامي الحنيف، ومن التقاليد العريقة للمجتمع العربي؛
- تمسكه بقيم الأمانة والنزاهة والموضوعية في الحكم على التلاميذ، واحترام كرامتهم والحرص على نمو ذاتهم، وتنشئتهم بالطرق التربوية الصحيحة، وغرس السلوك والقيم الدينية والمجتمعية المرغوب فيها، والنهوض بهم في شتى جوانب النمو؛
- اتخاذه القواعد الأخلاقية وأخلاقيات المهنة نقطة ارتكاز في عمله في مجتمعات التعلم داخل المدرسة وخارجها، يجعل منه قدوة حسنة أمام تلاميذه، ونموذجاً يحتذي به في حياتهم المهنية المستقبلية؛

- إدراكه لمسئولياته الأخلاقية تجاه نفسه، وزملائه وتجاه المجتمع، وتجاه المهنة، وتجاه تلاميذه، وتجاه المؤسسات المهنية الأخرى، باعتباره طرفاً فاعلاً في بيئة التعلم المحيطة؛
- اهتمامه بربط قضايا التعليم بالقيم الأخلاقية، واعتبار القيم منطلقاً من منطلقات الأداء والتقويم.

وفي الحقيقة ينبغي ألا تنتهك مسؤوليات المهنة القيم الأخلاقية التي تؤكدها تعاليم الدين الإسلامي، وكذلك المعايير الخلقية المتفق عليها بالشكل العام (الخلق العام **Morality**)، كما يجب أن تسهم في إنجاز أهداف المجتمع في التنمية والأهداف التعليمية للجامعة.

لقد أكدت تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمها إتقان العمل لإرضاء الله عز وجل ثم إرضاء الآخرين، وفي الشريعة الإسلامية التأكيد على الكثير من قيم الخلق العام التي تصب في مراعاة المسؤوليات الأخلاقية في شؤون الحياة التي توصف في التعليم بأشكاله ومراحله المختلفة مما يمكن بلورتها على شكل مفاهيم متكاملة في التزام الأستاذ الجامعي بأخلاقيات مهنته، وهي: (الفتلاوي، 2008، ص174-175)

- استثمار الوقت والجهد لحساب أداء المسؤوليات الأخلاقية في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وفي ذلك قوله تعالي:(والعصر ان الإنسان لفي خسر إلا الذين آمنوا وعملوا الصالحات وتواصوا بالحق وتواصوا بالصبر) سورة العصر: آية1؛
- التأكيد على القيم في أدوار ومسؤوليات الأستاذ الجامعي وفي ذلك ورد الحديث الشريف (إن الله كتب الإحسان في كل شيء) الحديث؛
- إتقان العمل بجودة عالية قال عليه السلام: (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) الحديث؛
- في التعامل بالعدل وإعطاء كل ذي حق حقه قال عليه الصلاة والسلام: (أعط الأجير آجره قبل أن يجف عرقه) الحديث؛
- في التعامل مع الناس باحترام وتعاون، وفي ذلك قوله تعالى: (وأنك لعلى خلق عظيم). سورة القلم: آية 4؛

- الموضوعية والدقة والالتزام في ذلك، بمقاييس ومعايير تحدد - مبادئ السلوك والتنظيم بما يعود بالنفع والخير على الآخرين، وفي ذلك قوله تعالى:(فمن يعمل مثقال ذرة خيراً يره. ومن يعمل مثقال ذرة شراً يره) سورة الزلزلة: آية 7-8؛
- تطوير المهارات التعليمية والعلمية والفنية والإدارية، وفي ذلك قوله تعالى:(إن خير من استأجرت القوى الأمين) سورة القصص: آية 26؛
- في استخدام المواد المتاحة بتعقل وبدون إسراف خير للإنسان والمجتمع، وفي ذلك قوله تعالى: (ولا تسرفوا إنه لا يحب المسرفين) سورة الأعراف: آية 31؛
- إشاعة الشورى (الديمقراطية) في الفصل الدراسي وفي التعاون مع الزملاء وعموم الأفراد، وكذلك تبادل الرأي فيما بينهم، وفي ذلك قوله تعالى: (وأمرهم شورى بينهم) سورة الشورى: آية 38؛
- في القياس والتقويم الموضوعي العادل لطلابه، وفي ذلك قوله تعالى (وإن حكمت فاحكم بينهم بالقسط) سورة المائدة: آية 42، وكذلك قوله تعالى: (وأقيموا الوزن بالقسط ولا تخسروا الميزان) سورة الرحمن: آية 8؛
- في الأمانة، وذلك بتبني الصدق والتعاون في البحث العلمي، وفي ذلك قوله تعالى: (والذين هم لأماناتهم وعهدهم راعون) سورة المؤمنون: آية 8؛
- في المسؤولية الاجتماعية، بتحقيق الخير للجميع، ودفع الأذى وإبداء المنفعة، والالتزام في إنتاج خدمات ذات قيمة اجتماعية لكل من الطالب والجامعة والمجتمع، مما يثمر زيادة فاعلية التعليم الجامعي، وفي ذلك قوله تعالى (لتبتغوا فضلاً من ربكم ولتعلموا عدد السنين والحساب وكل شيء فصلناه تفصيلا) سورة الإسراء: آية 12.
- في المسؤولية بالتفاعل مع المعايير أو القواعد الاجتماعية والتعليمية وتقويم صلاحيتها والمشاركة في تغييرها وتعديلها وتطويرها في قواعد أو معايير جديدة لصالح المجتمع أو المؤسسة الجامعية، وفي ذلك قوله تعالى: (وجادلهم بالتي هي أحسن) سورة النحل: آية 125.

أما فيما يتعلق بالالتزام بالمعايير الأخلاقية في ميدان البحوث العلمية لدى الباحثين، فقد أكدت إحدى الدراسات (الحبيب، الشمري، 2013، ص 339)؛ أن من بين القواعد التي يجب أن تتضمنها: قواعد السلوك والمبادئ الأخلاقية المتضمنة، والكفاءة في العمل وحماية مصالح من يعملون معهم، والنزاهة في مجالات التطبيق، واحترام حقوق وكرامة الأفراد

والاهتمام بمصالح الآخرين، ومراعاة المسؤولية نحو المجتمع، والتزود بالخبرة ورفع مستوى الكفاءة المهنية، وعدم التحيز والحفاظ على الخصوصيات والسرية، والحصول على موافقة المؤسسة قبل إجراء البحث، وتقديم معلومات دقيقة عن خطة البحث، والالتزام بالخطة بعد الموافقة عليه.

واستناداً إلى كل ذلك تتعاظم الحاجة إلى إستراتيجية تربوية وتعليمية لتطوير التعليم الجامعي في العالم الإسلامي ترتكز من حيث الرؤية على القواعد التالية: (إتحاد جامعات العالم الإسلامي، 2007، ص 9-10)

- القاعدة الإيمانية: التي تستمد تصورها للفعل التعليمي من تعاليم الإسلام السمحة؛
- القاعدة التربوية التي تعد الرسالة القيمية أساس الفعل التعليمي؛
- القاعدة الإنسانية: التي تعد الإنسان وسيلة وغاية لكل تقدم وتطور منشودين؛
- القاعدة الحضارية: التي تربط التربية بمختلف وجوه التنمية انطلاقا من مبدأ "لا تنمية بدون تربية"، وتجعلها قاعدة لكل بناء حضاري؛
- القاعدة التعاونية: التي تعد التعاون العربي الإسلامي والدولي قوةً وغنى للتعليم الجامعي؛
- القاعدة التوازنية: المستندة إلى الثوابت المنفتحة والمتغيرات الإيجابية.

بهذه المرتكزات المتنوعة تتحرك الإستراتيجية في إطار ثلاثة مستويات رئيسية:

- المستوى الفردي: يروم تكوين الإنسان في شتى أبعاده الروحية والعقلية والجسمية وعلاقاته المختلفة.
- المستوى المجتمعي: يعمل على تعزيز قيم التعاون والتوحد والاختلاف في إطار الوحدة والتنوع.
- المستوى العالمي: يسعى إلى ترسيخ القيم الإنسانية المشتركة، مثل قيم الحوار، صلاح البيئة، السكان، السلام...الخ.

4. وصف الإستراتيجية القيمية والأخلاقية في الجامعة في ضوء الجودة الشاملة

1.4 إعداد نظام القيم بالنسبة للكلية أو الجامعة

من بين متطلبات أو الشروط المسبقة لاستعداد الكلية للاعتراف الأكاديمي من قبل " National Council For Accreditation Of Teacher Education" (NCATE)؛ وجود فلسفة وأهداف للكلية أو ما يسمى بنظام القيم. ولتوضيح ذلك وضعت كلية التربية

بجامعة الإمارات مجموعة من القيم الأساسية Core Values، مستمدة من قيم الجامعة وهي: الاعتزاز بالتراث Heritage وأخلاقيات المهنة Ethics والقيادة Leadership والاتصال الفعال Effective Communication والتجديد Innovation **والالتزام** بالجودة Commitment To quality والتعلم Learning وتحطيم الحواجز بين الأقسام العلمية Transcending disciplinary boundaries والمسئولية Responsibility وتطبيق أعلى معايير المحاسبة Maximum Accountability. (النبوي، 2007، ص133)

2.4. إعداد نظام القيم بالنسبة لعضو هيئة التدريس

وقد ذكرت نتائج دراسة (تمام، 2010)؛ على أن عضو هيئة التدريس بالتعليم العالي عليه ان يراعي مجموعة من الجوانب وأهمها: تحديد عضو هيئة التدريس بالتعليم العالي الأهداف التربوية وأن يكون على علم تام بأهدافه التعليمية والتربوية، ويسعى إلى تحقيقها بتفهم ووضوح ومباشر، وأن يعمل على تنمية معارف طلابه وأساليب تفكيرهم وتدريبهم على بعض المهارات المتعلقة بمادة تخصصه، كما أنه يعمل على تنمية الجوانب الروحية والوجدانية، وأن يتسم بالواقعية والموضوعية في عمله، وأن يساعد طلابه على التعلم الذاتي وعلى استقلال تفكيرهم، وأن يستطيع استمالة الفضول العقلاني للطلاب وأن ينمي فيهم الشخصية المستقلة الناقدة. (تمام، 2009، ص65)

وفي دراسة علمية تتعرف على خصائص الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب والطالبات – جاءت أهم هذه الخصائص كالتالي. (علي راشد، 2007، ص 39-40)

5. أسباب وفوائد تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

1.5 الأسباب

يمثل تجويد التعليم العالي على المستوى العالمي أحد المهام والشروط والطموحات لدخول نادي المنافسة، وذلك بالتحديث والتطوير وتحقيق متطلبات سوق العمل، وإدارة المنشآت الجامعية وفق معايير الجودة والاعتماد للوصول للتميز في الأداء والجودة في شتى الميادين البشرية والتقنية والمنهجية والإدارية. (الهادي، 2013، ص248)

وفيما يأتي عرض لبعض الأسباب التي تستدعي تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: (الصرايرة، العساف،2008، ص:18)

- حفظ ما يقارب من (45%) من تكاليف الخدمات التي تضيع هدراً بسبب غياب التركيز على الجودة الشاملة.
- أصبح تطبيق الجودة الشاملة ضرورة حتمية تفرضها المشكلات المترتبة على النظام البيروقراطي، إضافة إلى تطور القطاع الخاص في المجالات المختلفة.
- المنافسة الشديدة الحالية والمتوقعة في ظل العولمة.
- متطلبات العملاء وتوقعاتهم في ازدياد مستمر.
- متطلبات الإدارة لخفض المصروفات، والاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية.
- متطلبات العاملين فيما يخص أسلوب العمل وجودته.
- تعديل ثقافة المؤسسات التربوية بما يتلاءم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة، وإيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيمها.
- الجودة الشاملة تؤدي إلى رضا العاملين والمستفيدين(الطلاب)، وأولياء أمورهم والمجتمع بمؤسساته المختلفة.
- يعتمد أسلوب إدارة الجودة الشاملة بوجه عام على حل المشكلات من خلال الأخذ بآراء المجموعات العاملة التي تزخر بالخبرات المتنوعة.
- 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.

2.5 الفوائد

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة. (إمام، أحمد،2011، ص25-27)

- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
- رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
- خطة ’إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية.
- هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة - للمؤسسة.
- وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات: خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية.
- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.
- ترابط وتكامل عال بين الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعات والعمل وبروح الفريق.
- احترام وتقدير الجامعات محليا وعالميا.
- حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
- رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.

- نوعية جودة عالية للخدمة والمنتجات بنفقات اقل.
- الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.

خاتمة

ذكر كل من كمال إمام ومحمد أحمد عدة معيقات تكون حجرة عثرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وكانت على النحو الآتي: (إمام، أحمد،2011، ص27-28).

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافة التنظيمية (القيادة – الهياكل والنظم- التحسين المستمر- الابتكار).
- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى فلسفة التعليم الحالية وأهدافها وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي.
- عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص بالكتاب الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة وفعالية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب.
- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل من حيث مدى تطور المناهج طبقا لمتطلبات سوق العمل.
- تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
- مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى.
- توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

المراجع

1. إبراهيم ناصر، 2006.التربية الأخلاقية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

2. إتحاد جامعات العالم الإسلامي، 2007. منشورات المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة، إيسيسكو، الرباط، المملكة المغربية.

3. أمين محمد النبوي، (د.ت). الاعتماد الأكاديمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: آفاق تربوية متجددة، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

4. خالد أحمد الصرايرة، ليلي العساف، 2008. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد1.

5. سعيد التل وآخرون، 1997. قواعد التدريس في الجامعة- دليل عمل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي-، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

6. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، 2008. الجودة في التعليم: المفاهيم-المعايير- المواصفات- المسؤوليات، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

7. شرف ابراهيم الهادي، 2013. ادارة تغيير مؤسسات التعليم العالي العربي نحو جودة النوعية وتميز الاداء، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد السادس- العدد الحادي عشر2010، مجلة عربية علمية محكمة نصف سنوية تصدر عن الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية، صنعاء، الجمهورية اليمنية.

8. عبد اللطيف محمد خليفة، 1992. ارتقاء القيم دراسة نفسية، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، الكويت.

9. علي راشد، 2007. الجامعة والتدريس الجامعي، دار ومكتبة الهلال للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.

10. مجوعة من المؤلفين، 2006. دفاتر المخبر، الجامعة الجزائرية والتحديات الراهنة، جامعة محمد خيضر، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد الثاني، (سبتمبر2006)، دار الكتاب العربي، الجزائر.

11. مقداد يالجن، 2002.الأخلاقيات الإسلامية الفعالة للمعلم والمتعلم وآثارها على النجاح والتقدم العلمي، (سلسلة كتاب تربيتنا:9)، الطبعة الثانية، دار علم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

12. نواف محمد البادي، 2010. الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الآيزو، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

13. الهلالي الشربيني الهلالي، 2007. التعليم الجامعي في العالم العربي في القرن الحادي والعشرين، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.