

تاريخ القبول: 2020/11/15

تاريخ الإرسال: 2020/09/25

تاريخ النشر: 2021/06/01

آليات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية

Mechanisms of Total Quality Management at the Algerian University

الدكتور العابد ميهوب

جامعة الجلفة (الجزائر) . labeledmihoub@yahoo.fr**ملخص:**

يسهم التعليم العالي في تحريك عجلة تطور المجتمع، ويدفع بها نحو التقدم وتحقيق الجودة الشاملة، لجمود استراتيجيات التعليم العالي العربي وضعف الصلة بين البحث العلمي والممارسات التطبيقية. وتهدف هذه الدراسة إلى تطوير البحث العلمي وتشجيع إجراء تجاربه داخل الجامعة وخارجها ومحاولة الإسهام في تعديل الاتجاهات في المجتمع المحيط بالجامعة، وخلصت الدراسة إلى إصلاح البنيات الأساسية وتوسيع دائرة التعليم العالي بالجزائر والاصلاح على مستوى المورد البشري.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة؛ التعليم العالي؛ التدريس النشط الفعال.

Abstract:

Higher education contributes to moving the wheel of society's development and pushing it towards progress and achieving comprehensive quality, due to the rigidity of Arab higher education strategies and the weak link between scientific research and applied practices. This study aims to develop scientific research, encourage conducting its experiments inside and outside the university, and try to contribute to modifying

trends in the community surrounding the university, and the study concluded on reforming the infrastructure, expanding the circle of higher education in Algeria, and reforming the human resource.

Keywords: Comprehensive quality /Higher Education /Active, Active Teaching

المؤلف المرسل: العابد ميهوب، الإيميل: LABEDMIHOUB@YAHOO.FR

1. مقدمة:

يسهم التعليم العالي في تقدم وتنمية المجتمعات والإسراع في عملية تطوير الجامعة، لذا يحظى التعليم الجامعي في كل دول العالم باهتمام وخاص من قبل الحكومات والمؤسسات والأفراد، فالتعليم الجيد والتدريب والتعلم المستمران هما بمثابة المحرك الرئيس لجهود التنمية المستدامة، لدوره في صقل المهارات وتنمية ملكات الإبداع والابتكار لدى المتعلمين، وفي ظل هذا الواقع أصبح من الضروري ابتكار برامج طموحة لتطوير التعليم العالي، وذلك بتطبيق مفاهيم ميدانية لجودة الشاملة لما يطرحه هذا المعطى في ظل اتسام التعليم العالي في الدول النامية بالنظرة التجزئية والتبعيضية في غياب نظرة شمولية تأخذ في حسابها كافة التطبيقات الواقعية والميدانية لمفهوم الجودة الشاملة. ومن جملة ما يطرحه من إشكال في ظل أزمة التعليم الجامعي هو عدم قدرة الجامعة على تحقيق طموحات، ورغبة الطالب في تطوير مهاراته من جهة وعدم كفاية التقنيات البحثية لدى الأستاذ الجامعي من جهة أخرى، لأن تطوير البرامج في التعليم العالي وتحسينها وتكييفها مع التطور الحاصل والسريع في تطور التقنيات في ظل سيادة مفهوم العولمة مع بدايات القرن الحادي والعشرين. وتهدف هذه الدراسة إلى إتباع معايير الجودة الشاملة وتحسين أداء التعليم العالي في الجزائر.

2. مفهوم الجودة: بالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الجودة إلا أن الملاحظ أن هناك اختلافات في تعريف الجودة وفقا لاختلاف وجهات النظر للكتابات في هذا الموضوع.

يرى كروسبي (ph.Crosby) أن الجودة هي "المطابقة للمواصفات، ويقول بأن الجودة هي مسؤولية الجميع، ورغبات المستهلك هي أساس التصميم.¹ أما ديمينج (W. Edwards Deming) فيرى أن "الجودة توجه إلى احتياجات المستهلك الحالية والمستقبلية"²؛ وحسب المواصفات القياسية الدولية (ISO 900 /ISO/isD8402) تعرف الجودة: "بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمنا".³

أولاً: المفهوم الاصطلاحي لإدارة الجودة الشاملة:

تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة. والجودة هي الحصول على نتائج تتال رضا كل أفراد المؤسسة، ويتضمن التعريف أيضا خلق تقييم وتحسين مستوى المستهلك بصفة دائمة.⁴ ولم يكن ثمة تعريف محدد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ودلالات الكلمات المكونة لهذا المفهوم، وهي لا تخرج عن كونها: أ/ الإدارة: هي القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف المرغوبة.

ب/ الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها.

ج/ الشاملة: تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل، ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد.⁵

وهناك إجماع مفهوم الجودة و اتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم بباريس في أكتوبر(1998) مفاده أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج

التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات و كذلك توفير الخدمات للمجتمع المحلي والتعليم الذاتي الداخلي وتحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً.⁶

ويشير جوزيف جابلونسكي إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة إذ إنه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة فيها.⁷

وإدارة الجود الشاملة تعني في مجملها " أنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعّالة من الجميع من أجل منفعة الشركة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع.⁸

ثانياً: تعريف الجودة الشاملة:

في السياق التالي نورد التعريفات التالية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ثم نحللها لتوضيح الاتفاق والاختلاف في المفهوم والمعنى.

أ/ تعريف روبرت كرونسكي **Robert Kronsky** " هي: فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة ".⁹

ب/ ويرى الميمي أن المفهوم التقليدي الذي يعتبر الجودة مطابقة للمواصفات لم يعد مواكباً لأنه لا يساير المفاهيم الجديدة التي تتطلب التعرف بصورة تفصيلية على

حاجات المستهلكين ورغباتهم، يرى البعض أن الجودة مرتبطة بمجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته على تلبية حاجات المستهلكين و متطلباتهم.¹⁰

ج/ تعريف **Robert Kronsky** " هي فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة ".¹¹

من خلال هذه التعريفات نستخلص مجموعة من التقاطعات المشتركة و هي:

أ/ **جودة المنتج:** وهذه الجودة يمكن ملاحظتها من خلال علاقة الثقة بين المورد والزبون، وأن استقاء شروط الجودة يتم من خلال هذه العلاقة، وهي تتضمن معرفة رغبات وحاجيات كل من المورد و الزبون.

ب/ **التبادل المركز على الجودة:** وينشأ هذا التبادل بمجرد وجود رغبة للزبون في مواصفات معينة و مدى قدرة الزبون على تليبيتها.¹²

ج/ **التبادل المرتكز على الجودة:** و ينشأ هذه التبادل بمجرد وجود رغبة للزبون في مواصفات معينة ومدى قدرة المورد على تليبيتها.

د/ **المكانة التفضيلية:** التي أصبح يحتلها الزبون في علاقة التبادل، فمن خلال رغباته وطلباته يتم تعريف الجودة، وبالتالي القيام بالتبادل.¹³

هـ/ **الأبعاد الثلاثة لجودة المنتج:** والتي يركز عليها شرح تعاريفها:

أولاً: مطابقة المنتج: أي كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والأداء الصحيح من أول مرة، وما له من أثر على تحسين العملية السوقية.

ثانياً:الصلاحية"الفترة الزمنية: و يشير هذه البعد إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة.

ثالثاً: الاعتمادية: ويشير إلى الثبات في الأداء، ويجب أن يكون هناك درجة من الاعتمادية والثقة في أداء المنتج أو الخدمة.¹⁴

3 . فلسفة الجودة الشاملة: شروطها ومقوماتها في التعليم العالي: إن المحك الحقيقي لفلسفة الجودة الشاملة واستيعاب مفهومها من المجال النظري إلى الممارسة الميدانية يتطلب ثقافة تنظيمية من قبل الإدارة التنفيذية تأخذ في حسابها الارتقاء الهرمي من الأسفل إلى الأعلى، مُشكّلة في ذلك تقليد أساس يتم الالتزام به لكي تتحول الجودة الشاملة إلى حقيقة وواقع داخل المؤسسات

أ/ مقومات الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي :

يمكن إيجاز مقومات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي بما يأتي:

أولاً: وجود أهداف واقعية ومهام قابلة للتحقق.

ثانياً: وجود سياسات ونظم وآليات، لتنفيذ للوصول إلى الأهداف.

ثالثاً: وجود معايير ملزمة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري والمجال الطلابي والمجال الخاص بالبنية الأساسية والموارد

رابعاً: وجود محددات مرجعية لتوضيح طبيعة وصفات البرامج الدراسية والدرجات العلمية الممنوحة في التخصصات المختلفة والقياس عليها.

خامساً: وجود نظم قياس ومؤشرات أداء محددة ومنظورة للحكم على السياسات ونظم وآليات التنفيذ في إطار الأهداف و المهام.

سادساً: وجود نظام مؤسسي مستمر لإدارة الجودة يهدف إلى المراجعة والمحاسبة.

سابعاً: وجود آليات تطوير ذاتي مستمرة ومراكز للفكر والتخطيط للمستقبل.¹⁵

ب/ شروط تكامل منظومة الجودة الشاملة في التعليم العالي و متطلباتها:

من شروط تكامل منظومة الجودة الشاملة في التعليم العالي نذكر ما يلي:

أولاً: توافر وتفاعل واستمرارية نظم الجودة ومقوماتها داخل مؤسسات التعليم وضمان فاعليتها في المراجعة والتطوير المستمر.

ثانياً: وجود كيان أو كيانات لتقييم الأداء وضمان الجودة على أن تكون خارج سيطرة المؤسسة التعليمية.

ثالثاً: وجود صندوق خاص لتطوير التعليم .

رابعاً: توافر مركز أو أكثر للدراسات الإحصائية لمعلومات التعليم العالي.

خامساً: وجود مخطط عام لمنظومة التعليم العالي يحدث كل فترة زمنية طبقاً للمعطيات والمستجدات الاقتصادية والتنموية والاجتماعية والسكانية والتكنولوجية وخلافه.¹⁶

ج/ متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

من متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من أجل الرفع من أداء منظومة الجامعة ككل نذكر:

أولاً. دعم الإدارة العليا: إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً. التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.

ثالثاً. توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.

رابعاً. شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.

خامسا . سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصةً في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.

سادساً . تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.

سابعاً، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة (TQM) من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.¹⁷

4 . أسباب الحاجة إلى إتباع أسلوب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تضطلع الجامعة بصناعة الأجيال للمستقبل، ومن ثم بناء دولة قوية تمشي بثبات في فضاء المستقبل بغية إيجاد موضع قدم لها في مصاف الدول المتقدمة، لذا إن مراعاة الجودة الشاملة ليس ترفاً فكرياً بقدر ما هو خيار استراتيجي تفرضه متغيرات الحاضر والمستقبل انطلاقاً من تاريخ الأمة وتراثها، لذا فمن الأسباب التي تفرض نفسها على الجامعة الجزائرية نذكر الأسباب التالية:

- الزيادة المتتالية والمستمرة في إعداد الطلاب الملتحقين بالتعليم العالي.
- الحاجة إلى تحقيق أداء عال في العملية التعليمية.
- ثورة تكنولوجيا المعلومات وما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية بأسلوب لا يحقق الطموحات المطلوبة.
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية.
- المسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع.
- القيم والافتراضات الأساسية للمؤسسات التعليمية.
- الجامعات مؤسسات تعليمية ذات طبيعة تعليمية مستقلة.¹⁸

5 . إمكانيات تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في التعليم العالي في الجامعة:

لتحسين وتطوير التعليم العالي في الجزائر، يمكن صياغة مقترح لتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في ضمن النقاط الآتية:

أولاً: الإقرار بأن العالي بشكل خاص يواجه أزمة حقيقية في الجزائر.

ثانياً: الإقرار بأن التعليم في جميع مراحل مسؤولية الجميع بدءاً بالحكومة ممثلة في أجهزة وزارتي التربية والتعليم العالي والمدارس والجامعات فضلاً عن أولياء الأمور والطلبة و باقي المجتمع.¹⁹

ثالثاً: اتخاذ الإجراءات الكفيلة بإصلاح وتطوير التعليم في الجزائر.

رابعاً: وضع رؤية مستقبلية شاملة للتعليم في الجزائر لعشر سنوات قادمة .

خامساً: وضع أهداف إستراتيجية معلنة لنظام التعليم تشمل تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

سادساً: تشكيل لجنة عليا دائمة لتطوير وتحسين التعليم تضم قيادات من المسؤولين والخبراء المتميزين في مجال التعليم وخارجه من قيادات الصناعة والزراعة والخدمات والنقابات والخبراء المتخصصون في المجالات ذات الصلة تتولى مسؤولية الإشراف على وضع وتحديد الرؤية المستقبلية والأهداف والخطط ، من خلال :

أولاً: نشر ثقافة الجودة في مجال التعليم العالي مع البدء بأنفسهم في التعليم والتدريب.

ثانياً: الإسراع بتعديل وتطوير المناهج الدراسية في مختلف مراحل التعليم الجامعي.

ثالثاً: بناء شبكة من العناصر تشمل المؤسسات الحكومية والخاصة والأفراد ذوي الخبرة في مجال التعليم العالي للمشاركة في مخابر وفرق ومجموعات العمل وتقديم المساعدة والدعم للجهود والمشروعات الهادفة إلى تطوير التعليم في الجزائر.²⁰

6 . الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية:

يقصد بإدارة الجود الشاملة في المجال التربوي التعليمي أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج

التعليمي بأقل جهد وتكلفة محققا الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا. ويعرفها أحمد درياس بأنها " 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 فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم ،وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا.²¹

وحتى يكون للجودة الشاملة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توافر خمسة ملامح أو صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة:

أولاً: حشد جميع العاملين داخل المؤسسة بحيث يدفع كل منهم بجهدته تجاه الأهداف الإستراتيجية كل فيما يخصه.

ثانياً: الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات "العميل" والمنصبية على جودة العمليات والإجراءات.

ثالثاً: قيام المؤسسة على فهم العمل الجماعي.

رابعاً: التخطيط لأهداف لها صفة التحدي القوي، والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء ملحوظ في نتائج جودة الأداء.

ويجب أن تتحمل الجامعة . يضيف بلقاسم زايري . الأعباء لتحمل أدوار محورية غير تقليدية في ظل متغيرات دولية جديدة من المزايا من أجل تحقيق الجودة الشاملة:

- يشمل نظام الجودة الشاملة على عدة مرتكزات، الغاية منها تعد تحقيق الاستمرارية، فعلميا نتائج الجودة الشاملة لا تكون إلا في المدى المتوسط أو البعيد كتلك المتعلقة بوضع الرؤية الشاملة لمستقبل الجامعة، أو الاعتماد على الجودة بما في ذلك جودة الكفايات البشرية التي تعد استثمار طويل المدى.

- يحقق الأخذ بترتيبات الجودة الشاملة في الجامعة العديد من مزايا القدرة على التميز وتحسين سمعة الجامعة في المجتمع المحلي والوطني.
- تتميز ثقافة تنظيمية جديدة قوامها الشفافية والتميز ومشاركة العالمين.
- إحداث تغيير في أدوار القيادة الجامعية من قيادة تهتم باللوائح والانضباط إلى التركيز على ابتكار طرق حديثة لإدارة الموارد المادية والبشرية للجامعة.
- منح العاملين بالجامعة المزيد من الصلاحيات والمسؤوليات والحرية في تطبيق ما يناسب من أساليب لأداء مهامهم الإدارية والتدريسية.
- إن نموذج إدارة الجودة الشاملة هو مجموعة متشابكة ومتفاعلة فيما بينها من المبادئ والمرتكزات التي يؤثر كل منها في الآخر، الأمر الذي قد يثير خوف الجامعة من تنفيذه، وفي المجال لا بد من وضع الاعتبارات الواجب مراعاتها لنجاح تطبيقه منها:

أ / احترام خصوصية الجامعة: إن نموذج الجودة الشاملة قد شهد العديد من التطبيقات والتجارب الناجحة سواء في مؤسسات خاصة أو عمومية إنتاجية كانت أم خدمية، إلا أن هذا لا يعني بالضرورة نجاح تطبيقه في أي جامعة، دون مراعاة العديد من الخصوصيات ، إن تطبيق هذا المنهج يركز على إحداث تغيير في فكر وثقافة الأفراد فمن مجرد اعتبارهم مستخدمين إلى غرس فكر وسلوك مسؤوليتهم عن نتائج الجامعة.

ب/ تنقلات المدراء السريعة: إن معدل التنقل السريع لمدراء الذين يقفزون من مركز جامعي إلى آخر، دون خبرة بنمط التسيير والمسيرين قد يؤثر على تطبيق هذا المنهج باعتبار أن تطبيقه أول ما يركز عليه هو التزام الإدارة بتطبيقه.

ج/ عدم إعطاء أهمية للأهداف قصيرة الأجل . الأولوية للأهداف :: ينبغي على الجامعة أن لا تسعى إلى تحقيق الأهداف قصيرة الأجل، لأن الهدف من تطبيق الجودة الشاملة كإستراتيجية هو إعطاء سمعة ومكانة جيدة لخريجي الجامعة، وهذا لا

يتحقق إلا على المدى البعيد ، كما ينبغي أن تستبعد الجامعة الشعارات وأساليب حظ العاملين بها على تحقيق الأهداف.²²

7. الجودة الشاملة والتدريس النشط الفعال:

إذا كانت الجامعة هي مناط الشعوب ورهاناتها من أجل أخراج جيل من الشباب قادر عن التعبير عن نفسه ومناكفة المجتمعات الأخرى قدم بقدم في فضاء أصبح لا يعترف إلا بالخصوصية والتميز والابتكار في مجال العلم والتقنية وعلى حد كبير بالذكاء الذي يجد حلولاً لمشاكل المجتمع، لذا تعتبر الجامعة هي البوتقة التي تنصهر فيها مجمل الطاقات الإنسانية التي تجعل من الجامعة الفضاء العلمي الكفيل باستتال اعتراف الجامعات الغربية في مجال البحث العلمي والتكنولوجي، لذا نرى أنه من الواجب الإلزامي على الطالب أن يفتح على التجارب الإنسانية الأخرى في الجامعات العربية أو الغربية لكي يتسنى له تغيير وتجديد روح الجامعة من الرتابة والملل الموجود داخل فصول و مدرجات الجامعة، نذكر منها:²³

أ/ مشاركة الطلاب للأستاذ في المحاضرة في التخطيط لموضوع الدرس، وتنفيذه بما يحقق مبدأ التعليم التشاركية.

ب/ تأدية الدرس البيداغوجي . الذي يتطلب منهجية علمية بحتة . من بدايته حتى نهايته بطريقة صحيحة وملهمة. وذلك برسم مخطط الدرس ومساراته بعيد عن العصف الذهني والإلقاء الارتجالي دون تحضير للمحاضرة.

ج/ إذا كان التدريس النشط الفعال يقوم على أساس مبدأ المنافسة والتحفيز الذي يستلزم ضرورة تسليح الطالب بالأفكار والآراء جديدة، ومعارف حديثة من قبل المعلم والمتعلم.

د/ لتحقيق التدريس النشط الفعال عندما نطبق مبدأ المشاركة التعاونية، ويكون من خلاله التقييم الفصلي أو السنوي للمقياس، يتطلب مبدأ المشاركة الذاتية إتاحة الفرصة كاملة أمام جميع، وتتمثل مظاهر التدريس الفعال في المؤشرات التالية:

- التسلح بالعمل المنهجي والأكاديمي في الدرس البيداغوجي، لأن المعلومة متوافرة وموجودة لكي العمل المنهجي هو الذي يفرق بين الكفاءات.
- شمول جميع أركان التدريس في المواقف التعليمية التعليمية. من الأهداف إلى التخطيط إلى توفير الوسائل والأدوات ثم التقييم كعملية نهائية.
- التطوير المستمر والحديث في أساليب التدريس والأنشطة التربوية.
- تخطيط وتنظيم وتحليل الأنشطة التعليمية التعليمية.
- عزوفهم الطلاب لجميع جوانب المواقف التدريسية والمشاركة في تنفيذها.
- تحقق جودة جميع جوانب الأداء التدريسي مع ترابط وتكامل تصميم الموقف التدريسي وتنفيذه.²⁴

8 . المزاي و المتطلبات والمؤشرات التي تتحقق من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التدريس:

إن الحديث عن الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية ليس ترفا فكرا نرصد به حديثا في المقاهي واللقاءات الخاصة، أو كلاما جانبيا نلقي من خلاله اللاتمة على بعضنا البعض من أجل تحسين الأداء أو الرفع من مستوى الجامعة، بقدر ما هو خيارا إستراتيجيا ترسمه الكفاءات الجديدة والخبرات السابقة للقدرات الجليلة التي مرت أو مازالت في الجامعة، وتحمل نفسا عبقا وخلاقا قادرة على إضافة في هذا المجال من خلال تجربتها ورواها، ويمكن أن نلخص هذه المزاي التي نحققها من خلال تطبيق الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية:

- تهيئة البيئة التنظيمية الملائمة لجودة التعليم.
- متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطورها.
- تطوير القوى البشرية.
- اتخاذ القرار في خدمة المجتمع.²⁵

يبدو من الوهلة الأولى . ولكي لا نعطي صورة سوداوية . أن الجامعة في العالم العربي أو العالم الغربي بصفة عامة لم تكن على أهبة لمثل هكذا أزمات كالتي نعيشها منذ فيفري 2020، أو ما يعرف بوباء كورونا، وكرست خواء كبيرا في خريجها، فأصبحت كل الدول في حاجة ماسة إلى مختبراتها وإلى أداء موظفي التحليل، التي لم تكن في البداية مستعدة لأويئة وأمراض تطرق كل الأبواب ولا تستأذن أصحابها، برغم وجود هذه المختبرات أو وجود أجهزة تفلل أو تطوق هذا المرض، لكن في الحقيقة هو يعكس بعمق الأزمة بين الجامعة والمجتمع، الذي أصبح ينظر إليها نظرة تقصير وعدم انفتاحها عليه بالقدر المقبول، ولم تستطع جحافل المتخرجين أن تفتح لنفسها مختبرات في كل أرجاء الوطن للتقليل من آثاره للحد من انتشاره و تشبيهه.

ومن أهم المؤشرات عن غياب الجودة الشاملة في مؤسسات الجامعة: (تدني دافعية الطلاب للتعلم، تدني تأثر الطالب بالتربية المدرسية . زيادة عدد حالات الرسوب، والتسرب من المدرسة . تدني دافعية المعلمين للتدريس . العزوف عن العمل في هذا المجال . زيادة الشكاوى من جميع الأطراف . تدني رضا أولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم . تدني رضا المجتمع . تدني رضا المؤسسات التعليمية العليا كالمعاهد والجامعات . تدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها).²⁶

خاتمة و توصيات:

لا شك أننا نعيش في بدايات هذا القرن وفي مرحلة مفصلية من حياة البشرية، والبقاء فيه للذي يحسن إدارة مؤسسة سيادية كالجامعة، التي تعتبر صمام أمان لكافة الشعوب من مآلات المستقبل التي تنذر بالخطر المحقق، ومن أجل بناء استراتيجيات واضحة لإدارة الجودة الشاملة وإعادة بناء أنظمة التعليم الجامعي في الجامعات الجزائرية لا بد من التحكم في أداء الجامعة في كافة تخصصاتها العلمية من أجل

تحقيق الجودة الشاملة، لذا حاولت في هذه الورقة أن أجمع مجموعة من الرؤى والتصورات من أجل تحسين رسالة الجامعة وتطويرها لجعلها هدفا وطنيا لتنمية الأداء التعليمي. وتتمثل هذه الرؤية في النقاط التالية:

أولاً: توسيع إدارة التعليم العالي بالجزائر

يتم توسيع إدارة التعليم العالي بالجزائر عن طريق:

- يجب على كافة القوى الممثلة للمؤسسة التعليمية فهم ما يحويه مصطلح الجودة و مركباته حتى يتسنى لهم الاشتراك الفعلي في تحقيق الرسالة.
- تحديد مسؤوليات العملية الإدارية.
- مطابقة مواصفات العملية التعليمية الجامعية مع هذه المتطلبات.
- إيجاد وتطوير المعايير المستخدمة في نظام التعليم الجامعي.
- تحسين العملية التعليمية الجامعية، بالمساهمة الكاملة من كافة العاملين فيها.
- يجب أن تتوافر مؤسسة الجامعة على البيئة الصالحة للتطبيق.
- تحديد رسالة المؤسسة ثم العمل على تنفيذها وتذليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعية للجودة.

ثانياً: إصلاح الهياكل و توسيع دائرة الشراكة

ويشمل هذا الإصلاح النقاط التالية:

- إصلاح شأن المكتبات والمخابر والورشات وفرق البحث.
- تحسين ظروف هيئة وأعضاء التدريس ماديا ومعنويا.
- التعاون مع الفنيون والتقنيون وأصحاب الاختصاص خارج أسوار الجامعة.
- التعاون مع المنظمات والمؤسسات التعليمية الأخرى.

ثالثاً: على مستوى الأفراد

تطبيق إستراتيجية تعتمد علي توجيه الكفاءات البحثية نحو المواضيع الأكثر ارتباطاً بالاقتصاد الوطني وعملية التنمية.

- تطوير إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في النظام الجامعي مع تحديد الأهداف.
- الدعم المطلق من قبل الإدارة الجامعية التطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- اعتماد برامج تطويرية وتنموية فعالة لكافة العاملين في الجامعة وبمختلف تخصصاتهم ومهاراتهم.
- المحافظة علي الكفاءات الوطنية ووقف تسرب هذه الكفاءات خاصة مع المنافسة غير العادلة التي تفرضها العولمة وظهور السوق العالمي للكفاءات والذي يرمي إلى استقطاب رأس المال البشري دون مراعاة للحدود؛ منها:

- تنسيق الجهود العلمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي والاستفادة من الخبرات البينية بين الجامعات .
- إنشاء اتحاد ما بين الجامعة وبين منظمات الأعمال والتجارة المحلية لغرض التعاون المشترك في تحسين جودة الخريجين والعملية التعليمية.

مراجع والهوامش:

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، ط1، عمان، دار اليازودي، 2005، ص 135

² بابكر، عبدالباقي عبدالغني، و آخرون 2004م التقويم والاعتماد في التعليم العالي - المفهوم، الأسس، النماذج والتجارب -سلسلة إصدارات الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، السلسلة رقم(1)وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الخرطوم - السودان. ص 312.

³ حسين عبد الواحد، إدارة الجودة التقدم والحكمة وفلسفة ديمينج، ط1، دار الفجر 1997. ص 74.

⁴ . التيجاني الهادي محمد، 2005، جودة التعليم فوق الجامعي، ورشة عمل قضايا التعليم فوق الجامعي المعاصرة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، كلية الدراسات العليا،

- ⁵ سمير محمد عبد العزيز، جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة و الإيزو 9000، 10011، رؤية اقتصادية فنية وإدارية. الإشعاع الفنية 1999. ص 101.
- ⁶التنقاري مدثر، واقع البحث العلمي بالجامعات السودانية وسبل تطويره، ورشة عمل "قضايا التعليم فوق الجامعي المعاصرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا" - كلية الدراسات العليا - الخرطوم يناير 2005. ص 128
- ⁷ جوزرف جابلونسكي، إدارة الجودة الشاملة: تطبيق إدارة الجودة الشاملة. نظرة عامة . الجزء 2، تر: عبد الفتاح السيد النعماني، سلسلة إصدارات بيكم، مركز الخبرات المهنية، القاهرة، ص 56
- ⁸ابوشينة، المبروك، 2005م الدراسات العليا وأهداف البحث العلمي بالجمهورية - ورشة عمل قضايا التعليم فوق الجامعي المعاصرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات العليا الخرطوم يناير 2005م.
- ⁹ رأفت عبد العزيز البوهي و آخرون، الجودة الشاملة في التعليم، ط1، دار العلم و الإيمان، القاهرة، 2019، ص66
- ¹⁰ الميمي و آخرون، 2004، الجودة في الجامعات الفلسطينية الإجراءات و الممارسات ، ورقة علمية أعدت لمؤتمر التوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله ، فلسطين.
- ¹¹ رأفت عبد العزيز البوهي و آخرون، الجودة الشاملة في التعليم، ط1، دار العلم و الإيمان، القاهرة، 2019، ص66
- ¹²با بكر، عبد الباقي عبد الغني، مرجع سابق، ص 115
- ¹³عبدالله ، عبد الله احمد ، 2005م، متطلبات التعليم فوق الجامعي (التعليم العالي) ، ورشة عمل قضايا التعليم فوق الجامعي المعاصرة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات العليا - الخرطوم يناير 2005
- ¹⁴الميمي وآخرون ، مرجع سابق، ص 75
- ¹⁵مكاوي ، عبدالعزيز، المفهوم الحديث للتعليم فوق الجامعي وفقا للرؤيا المستقبلية - ورشة عمل قضايا التعليم العالي المعاصرة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية الدراسات العليا - الخرطوم يناير 2005م. ص 230

- ¹⁶عبدالله ، عبدالله احمد ، 2005، مرجع سابق، ص 45
- ¹⁷بابكر، عبدالباقي عبدالغني، والزند، وليد خضر ، مرجع سابق، ص 105
- ¹⁸الميمي و آخرون، مرجع سابق، ص 106
- ¹⁹قوي بوحنية، التعليم العالي في ظل البيئة الدولية المعاصرة مقارنة من خلال مدخل الجودة، المؤتمر الثاني لتخطيط و تطوير التعليم و البحث العلمي، المجلد 1، فيفري 2008، ص 218
- ²⁰زايري بلقاسم، إمكانيات و تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر. المؤتمر الثاني لتخطيط و تطوير التعليم و البحث العلمي في الدول العربية، المجلد 1، فيفري 2008. ص 201
- ²¹مصطفى السايح محمد، الجودة - جودة التعليم - إدارة الجودة الشاملة [18-19 ديسمبر 2005، مركز تطوير التعليم الجامعي - جامعة عين شمس. ص 91.
- ²²زايري بلقاسم، مرجع سابق، ص 201
- ²³قوي بوحنية، مرجع سابق، ص 218
- ²⁴زايري بلقاسم، مرجع سابق، ص 201
- ²⁵قوي بوحنية، مرجع سابق، ص 218
- ²⁶علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهل للإيزو 9000، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع 1995. ص11