فلسفة إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع

Total quality management philosophy as a tool to alignment higher education outcomes with the requirements of society

ياسر عبد الرحمان
جامعة البليدة 02،الجزائر، Ey.abderrahmane@univ-blida2.dz
خالد قاشي
المركز الجامعي تيبازة، الجزائر، Khaledgachi2000@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2020/03/29 **تاريخ القبول:** 2020/07/17 **تاريخ النشر:** 2021/01/01

ملخص:

يعتبر التعليم العالي بكافة مخرجاته العنصر الرئيسي في تحقيق التنمية الشاملة بمختلف أشكالها في كل الدول. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تبني مؤسسات التعليم العالي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الموائمة بين مخرجات هذا القطاع ومتطلبات المجتمع، إذ يتطلب تطبيق هذه الفلسفة توجيه كافة الموارد البشرية، السياسات، المناهج، العمليات والبنى التحتية من أجل خلق ظروف مواتية لإعداد مخرجات ذات جودة عالية تتوافق ومتطلبات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: *إدارة الجودة الشاملة؛ التعليم العالي؛ المواءمة؛ مخرجات التعليم العالي.*

Abstract:

Higher education with all its outputs is the main element in achieving comprehensive development in all its forms in all countries. This study aims to highlight the role of institutions of higher education in the philosophy of TQM in achieving harmony between the outputs of this sector and the needs of the community. The application of this philosophy requires directing all human resources, policies, curricula, processes and infrastructure in order to create favorable conditions for producing quality outputs high correspond to the requirements of the community.

Keywords: *Total Quality Management; Higher Education; Harmonization; Higher Education Outputs.*

* المؤلف المرسل: ياسر عبد الرحمان، Ey.abderrahmane@univ-blida2.dz

مقدمة:

يحظى التعليم العالي بأهمية كبيرة في مختلف دول العالم، نظرا لدوره الكبير في عملية التنمية بمختلف أشكالها، حيث يعمل هذا القطاع على إعداد مخرجات تساهم في تلبية احتياجات المجتمع في شتى المجالات.

تؤكد معظم الدراسات التي ناقشت موضوع التعليم العالي خصوصا في عالمنا العربي وجود فجوة جزئية أو كلية بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات الاقتصاديات الوطنية وأسواقها. ولعل هذه الفجوة اتسعت بالتدريج مع الألفية الجديدة، وتسارع الثورة التكنولوجية، وتأثير التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في كل القطاعات.

من أجل معالجة هذه المشكلة سعت معظم الدول إلى تبني مختلف نظم تحقيق الجودة في التعليم العالي من خلال الاهتمام بتحقيق النوعية في جميع مكونات النظام التعليمي، حتى تتمكن مختلف مؤسسات التعليم العالي من مواكبة مختلف التحديات وكسب رضا الأطراف المستفيدة من خدماتها. ولعل من أبرز وأهم المداخل التي تسهم في تحقيق ذلك نجد فلسفة إدارة الجودة الشاملة. وهذا ما نحاول إبرازه من خلال هذه الورقة البحثية وذلك بالإجابة على الإشكالية التالية: **كيف يساهم تبني مؤسسات التعليم العالي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة في تقليص الفجوة بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع؟**

تندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؟
- ما المقصود بمخرجات التعليم العالي؟
- ما سبب وجود فجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع والتنمية؟
- ما هي المحاور التي ترتكز عليها فلسفة إدارة الجودة الشاملة؛ وتجعل منها أداة فعالة لتقليص الفجوة بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع؟

للإلمام بمختلف جوانب هذا الموضوع وإعطائه حقه من الدراسة والتحليل، ارتأينا تقسيمه إلى المحاور الرئيسية التالية:

1. التأصيل النظري لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛
2. ماهية مخرجات التعليم العالي؛
3. ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع؛
4. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق المواءمة بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع.

1. التأصيل النظري لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

أ. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

قبل الإشارة إلى المفاهيم الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، يجدر بنا أولا التعرف على مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة، وذلك على النحو التالي:

- تعريف الجودة:

لا يوجد تعريف موحد وشامل لمفهوم الجودة، حيث تعددت التعاريف المقدمة لهذا المصطلح، نذكر منها ما يلي:

- عرّف Johnson الجودة أنها تعني القدرة على تحقيق رغباب العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته، ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم إليه. (الغامدي 2008، ص. 45) حسب هذا التعريف فإن الجودة ترتبط بالرضا التام للمستهلك، بمعنى أن الجودة تتحقق عندما يكون المستهلك راضيا عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له.

- يرى Juran أن الجودة تعني مدى ملائمة المنتج للاستعمال.(Juran & Godfrey 1998, P. 27) بمعنى آخر أن الجودة تحتوي على جميع مظاهر المنتج الذي يحقق احتياجات وتطلعات العميل من المنتج.

- عرّف Crosby الجودة بأنها المطابقة مع المتطلبات.(Sussland 1996, P. 16) حسب هذا التعريف فإن الجودة تتحق إذا كانت السلعة أو الخدمة تشبع كل المتطلبات المحددة من قبل العملاء.

- ويعرفها Deming بأنها التوجه لإشباع حاجات المستهلك في الحاضر والمستقبل. (Gerald, 1992, P. 11) وفقا لهذا التعريف الجودة تعني العمل على إتقان السلعة عند إنتاجها وتقديمها للمستهلك، أو إتقان الخدمة عند تقديمها للمستفيد، وميزة هذه العملية أنها دائمة ومستمرة.

- أما Taguchi فيعطي تعريف أكثر شمولية مفاده أن الجودة تعبر عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتوج للمجتمع بعد تسليمه، وتتضمن هذه الخسارة الفشل في تلبية توقعات الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية على المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها. (العزاوي 2002، ص. 19)

من خلال التعاريف السابقة، يمكن تعريف الجودة بأنها مجموعة الخصائص والمميزات التي ينطوي عليها منتوج أو خدمة ما، والتي تستجيب لحاجات العميل وتوقعاته، وتراعي سلامة المجتمع.

- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

لقد تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة وذلك نتيجة تباين الخلفية الفكرية والخبرات العلمية للكثير من المفكرين والمختصين في هذا المجال. ومن التعاريف المقدمة لإدارة الجودة الشاملة نذكر ما يلي:

- عرّف Crosby إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام إدارة إستراتيجي متكامل لتحقيق رضا العملاء، يشمل جميع المديرين والموظفين، ويستخدم أساليب كمية للتحسين المستمر لعمليات المؤسسة. (Davis 1994, P. 25) يشير هذا التعريف إلى أن إدارة الجودة الشاملة منهجية منظمة ومتكاملة قائمة على إشراك كل الأفراد بهدف تحقيق التحسين المستمر لعمليات المؤسسة.

- يعرّفJablonski إدارة الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال ويعتمد على القدرات والمواهب المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق

العمل.(Manning et al, 1996, P. 348) الملاحظ أن هذا التعريف قد أشار إلى نقاط مهمة جدا في فلسفة إدارة الجودة الشاملة وهي: ضرورة مشاركة كافة العاملين في المنظمة لأن تحقيق الجودة هي مسؤولية الجميع، التركيز على التحسين المستمر للأنشطة والعمليات، والاعتماد على فرق العمل.

- أما Deming فيعرّف إدارة الجودة الشاملة بأنها عبارة فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل، وتحقيق احتياجاته وتوقعاته حاضرا ومستقبلا .(Gerald, 1992, P. 11) وفقا لهذا التعريف إدارة الجودة الشاملة هي طريقة لإدارة المنظمة تهدف إلى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل التحسين المستمر للسلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء.

- ويعرفها Juran بأنها مجموعة من العمليات الإدارية والأنظمة التي تخلق رضا العملاء، من خلال مشاركة جميع الموظفين بالمؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وتقليص التكاليف. . P ,1999 ,Ross & Perry) (01 حسب هذا التعريف إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية ترتكز على العمل التعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر، مما يؤدي إلى زيادة إيرادات المنظمة وتقليص التكاليف.

مما سبق يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية في المنظمة، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكوناتها، للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها سلعا أو خدمات وبأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى عملائها، من خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه.

- تعريف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تتباين التعاريف والمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، خاصة مع كثرة البحوث والدراسات وتنوعها في هذا المجال، حيث يصعب تحديد تعريف موحد وشامل لها. نذكر منها:

- يعرّف المعهد الجودة الفيدرالي الأمريكي إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بأنها تأدية العمل الصحيح على النحو الصحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء. (الصرايرة، عساف 2008، ص. 10) يشير هذا التعريف إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يركز على كيفية أداء الأعمال بشكل صحيح من الوهلة الأولى لتجنب ومنع حدوث المشكلات، مع ضرورة الاهتمام بقياس رضا الأطرف المستفيدة من الخدمات المقدمة لهم، والاعتماد على هذه المعلومات (التغذية الراجعة) في تحسين الجودة.

- يعرفها Hixon & Lovelace بأنها عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم، على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر في المؤسسة. (بوزيان 2015، ص. 44) الملاحظ أن هذا التعريف ركز على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين المدخلات، العمليات والمخرجات للعملية التعليمية، وبالتالي يتطلب هذا المفهوم التركيز على احتياجات ورغبات الأطرف المستفيدة والعمل على تحقيقها، من خلال العمل على تطوير أداء العاملين من أساتذة وإداريين وتنمية مهاراتهم لاستيعاب مفاهيم فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

- يشيرGanguly إلى أن إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تعتبر فلسفة لتشجيع التغيير في مؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق الجودة في الخدمات التي تقدمها. (Ganguly, 2015, P. 94) ينظر هذا التعريف إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة للتغيير بمعنى أن التحول إلى إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي يحتاج إلى عملية تغيير شامل يمس العديد من المجالات مثل الإستراتيجية، الهياكل، النظم، العاملون ... إلخ، بهدف تحقيق الجودة.

- يعرّفVenkatraman إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بأنها نهج إداري موجه نحو تحسين العمليات وزيادة الفعالية لتحقيق جودة الخدمات التعليمية، وهي عملية ترتكز على العمل الجماعي وإيجاد أفضل الطرق لانجاز المهام وتقاسم المسؤولية.(Venkatraman, 2007, P. 95) الملاحظ أن هذا التعريف يشير إلى نقطتين أساسيتين ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهما: التحسين المستمر للعمليات والأنشطة والعمل الجاعي.

في ضوء التعاريف السابقة يمكن القول أن إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي أسلوب إداري يقوم بتوجيه كافة الأنشطة والعمليات على كافة المستويات في المؤسسة لإشباع رغبات العملاء عن طريق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة للحصول على مخرجات ذات كفاءة عالية.

ب. مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

أشار Deming إلى أن تبني مؤسسات التعليم العالي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة سيساعدها على الحفاظ على قدرتها التنافسية والقضاء على أوجه القصور فيها، كما يساعدها في التركيز على احتياجات السوق، وتلبية رغبات جميع أصحاب المصلحة.(Abu Saleh Md et al, 2016, P. 211) ويمكن إجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية: (مراد 2013، ص. 538)

- الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع من خلال توفير مخرجات بمواصفات عالية الجودة، والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة؛
- تدعم إدارة الجودة الشاملة المؤسسات التعليمية على تقديم خدمات متطورة لعملائها الداخليين والخارجيين؛ (Hasan, 2014, P. 302)
- تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر المجتمع مما ينعكس على زيادة الطلب على مخرجاتها في سوق العمل؛
- الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة، والعمل على أداء الأعمال بشكل صحيح في وقت أقل وبتكلفة منخفضة؛ (العبيدي 2009، ص. 08)
- يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي إلى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل، مع إعطاء الموظفين مزيدا من الفرص لتطوير لإمكانياتهم.

جـ. مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

إن المطلع على الدراسات في مجال جودة التعليم العالي؛ يلاحظ وجود عدد كبير من المبادئ التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وهذا راجع إلى تعدد الدراسات واختلاف

الاتجاهات الفكرية في هذا المجال. حيث أشار Sirvanci إلى وجود العديد من المبادئ لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وحصرها في النقاط التالية: (Sirvanci, 2004, PP. 385-386)

- التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة؛
- مشاركة الموظفين؛
- التركيز على العملاء (الداخليين والخارجيين)؛
- التحسين المستمر؛
- التركيز على العمليات.

د. مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تشير أغلب الدراسات في هذا المجال إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يمر بخمسة مراحل رئيسية، وهي: (عباس 2010، ص. 68)

- **مرحلة اقتناع وتبني إدارة المؤسسة التعليمية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة:** من خلال البدء ببرامج تدريبية لكبار المسؤولين تتناول مفهوم هذه الفلسفة، أهميتها والمبادئ التي تستند إليها؛

- **مرحلة التخطيط**: وتشمل وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد متطلبات تطبيق هذه الفلسفة؛

- **مرحلة التقويم:** وتبدأ ببعض التساؤلات المهمة والتي يتم في ضوء الإجابة عليها تهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة؛

- **مرحلة التنفيذ:** تنطوي هذه المرحلة على اختيار فرق العمل التي سيعهد إليها بعملية التنفيذ ليتم تدريبهم على أحدث الوسائل المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة؛

- **مرحلة تبادل ونشر الخبرات:** حيث يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق هذه الفلسفة.

هـ. معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

يصادف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي العديد من الصعوبات والعراقيل، حيث يشير Pushpa إلى أن أبر عوامل فشل تطبيق هذه الفلسفة في المؤسسات التعليمية يرجع إلى: (Pulsha, 2016, P. 41)

- عدم وجود التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة؛
- ضعف الرؤية والتخطيط؛
- نقص الموظفين المؤهلين تأهيلا عاليا؛
- مقاومة التغيير؛
- ضعف التنسيق بين الموظفين والإدارات؛

- عدم الاهتمام الكافي بالتدريب؛
- توقع النتائج الفورية؛
- غياب قيادة قوية؛
- الهياكل التنظيمية الصلبة (عديمة المرونة)؛
- عدو وضوح الأدوار والمسؤوليات.

2. ماهية مخرجات التعليم العالي:

تعد مؤسسات التعليم العالي من المؤسسات ذات المخرجات المتنوعة والمتعددة إلى حد كبير؛ باعتبارها الوسيلة الأساسية لتقدم وازدهار المجتمعات والدول. وقبل التطرق إليها يجب علينا في البداية الإشارة إلى مفهوم التعليم العالي.

أ. مفهوم التعليم العالي:

لا يوجد تعريف واحد وشامل للتعليم العالي، وهذا راجع إلى اختلاف وجهات النظر بين الباحثين والمفكرين في هذا المجال، من التعاريف المقدمة للتعليم العالي نذكر ما يلي:

-عرّف Manzoor et al التعليم العالي بأنه " ذلك التعليم الذي يتم على مستوى الجامعة، ويقدم عدد من المؤهلات التي تسمح للطالب بالحصول على الشهادات الوطنية العليا". (Manzoor et al, 2012,P. 151)

-تعرّف اليونيسكو (UNESCO) التعليم العالي على أنه: " كل الدراسات، التدريب أو التكوين الموّجه للبحث الذي يتم بعد المرحلة الثانوية على مستوى مؤسسة جامعية، أو على مستوى مؤسسات تعليمية أخرى معترف بها كمؤسسات للتعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة".(UNESCO 1998, P. 01)

-وتعرّف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) التعليم العالي على أنه: " مستوى أو مرحلة من الدراسة تلي التعليم الثانوي، وتباشر مثل هذه الدراسة في مؤسسات التعليم العالي كالجامعات الحكومية والخاصة، وفي الكليات والمعاهد وغيرها من المؤسسات التعليمية الأخرى ". (الربيعي 2008، ص. 23)

تمت الإشارة إلى هدف التعليم العالي بوضوح سنة 1997 من قبل اللجنة الوطنية للتحقيق في التعليم العالي بالمملكة المتحدة، حيث يهدف التعليم العالي إلى: (The Dearing Report 1997, P. 72)

- تمكين الأفراد من تطوير قدراتهم على أعلى مستوى، من أجل المساهمة بشكل فعال في المجتمع؛
- زيادة المعرفة وتعزيز تطبيقها لصالح الاقتصاد والمجتمع؛
- تلبية احتياجات اقتصاد قائم على المعرفة ومستدام وقابل للتكيف على المستويات الدولية والإقليمية والوطنية؛
- لعب دور أساسي في تشكيل وبناء مجتمع ديمقراطي ومتحضر.

أما وظائف التعليم العالي فيمكن حصرها في ثلاثة نقاط رئيسية وهي: إعداد الكوادر البشرية المؤهلة (الطلبة المتخرجون)، البحث العلمي وخدمة المجتمع.

ب. مفهوم مخرجات التعليم العالي وعناصرها:

-تعرف مخرجات التعليم العالي على أنها " مجموعة الخدمات التي تقدمها الجامعة للمجتمع، والتي يتم توفيرها وفقا لاحتياجاته؛ ومتطلبات الحركة التنموية الشاملة والداعمة لتقدمه، ومن تلك الخدمات نوعية الموارد البشرية التي يتم تأهيلها معرفيا ومهاريا بما يحقق تطلعات المستفيدين ". (المسعودي 2013، ص. 22)

-يعرّف سعيد مخرجات التعليم العالي بأنها " كل ما تنتجه صناعة التعليم والتدريب من موارد بشرية، منتجات بحثية وخدمات اجتماعية، وهي بصفة عامة ناتج كل ما يجري من نشاط علمي في مؤسسات التعليم العالي". (سعيد 2009، ص. 04)

مما سبق يمكن القول أن عناصر مخرجات التعليم العالي تشمل كل ما تنتجه مؤسسات هذا القطاع من موارد بشرية مؤهلة تأهيلا عاليا (الطلبة المتخرجون)، بحوث علمية في مختلف المجالات إضافة إلى برامج متنوعة لخدمة المجتمع من بحوث تطبيقية، برامج تدريبية واستشارات علمية.

3. ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع:

تؤكد معظم الدراسات التي ناقشت التعليم العالي خصوصا في عالمنا العربي وجود فجوة جزئية أو كلية بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات الاقتصاديات الوطنية وأسواقها. ولعل هذه الفجوة اتسعت بالتدريج مع الألفية الجديدة، وتسارع الثورة التكنولوجية، وتأثير التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في كل من قطاعي التعليم العالي وسوق العمل، ثم في علاقتهما التعاونية والتكاملية؛ إذ بعد أن كان كل قطاع يعمل في عزلة واستقلال عن الآخر، اتخذ كل منهما عدة إجراءات تصحيحية، وفقا لإطار موحد وهادف إلى تعزيز بناء القدرات الوطنية اللازمة للتنمية بكل مجالاتها. (المفتاح 2017، ص. 02)

أ. مفهوم المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع:

يقصد بالمواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع ارتباط التعليم العالي على وجه الخصوص بدوره كنظام، وبكل واحدة من مؤسساته اتجاه المجتمع من جهة، وبتوقعات المجتمع وماذا ينتظره منه من جهة ثانية. (بوزيد 2002، ص. 266). وهذا يعني أن المواءمة هي المطابقة بين ما تقدمه مؤسسات التعليم العالي أي مخرجاتها وما يتوقعه المجتمع منها.

ويشير Marchal في كتابه " اقتصاديات التعليم " إلى العلاقة القوية التي تربط بين الإنتاج والتعليم من خلال وصفه للمعرفة بأنها أكثر عوامل الإنتاج قوة لدى الإنسان، فهي تمكنه من أن يقهر الطبيعة ويرضي حاجاته. فالتعليم والعمل عنصران متلازمان، ولا بد من التوفيق بينهما قدر الإمكان لتحقيق الموائمة بين مخرجات الجامعة ومتطلبات المجتمع بصفة عامة ومتطلبات سوق الشغل بصفة خاصة، ويؤدي الإخلال بهذه المعادلة إلى هدر الموارد المالية الضخمة التي أنفقت في إعداد إطارات في تخصصات لا علاقة لها ببرامج التنمية واحتياجات سوق العمل. (الجوزي 2013، ص. 35)

كما يلازم عدم المواءمة نمو غير متوازن مع متطلبات التنمية المستدامة، لذا فإن المواءمة بين مخرجات مؤسسات التعليم العالي ومتطلبات سوق الشغل ينبغي أن تنطلق من سياسات خطط التنمية، حيث

تكون هناك رؤية واضحة عند واضعي الخطط للاحتياجات المستقبلية من الكوادر المؤهلة، والتي تمكن الجامعات من إعادة هيكلة وهندرة البرامج التعليمية وفقا للمنظور المستقبلي للدولة.(الربيعي 2008، ص. 170)

ب. أسباب ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع:

يشير المعهد العربي للتخطيط إلى أن أسباب ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع وسوق الشغل كثيرة ومتنوعة، من أبرزها: (الحيالي 2013، ص. 574)

- أدت العولمة وتحرير التجارة والتقدم التكنولوجي إلى تغيير متطلبات سوق العمل المهنية، فزادت الفجوة بين مستويات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل كنتيجة لارتفاع مستويات جودة لأداء والمعرفة التقنية والمهنية ومستويات التدريب والخبرة المطلوبة لأغراض التوظيف، وساهمت هذه التطورات في زيادة الاهتمام بتطوير رأسمال البشري وجعلته العنصر رئيسي في عملية الإنتاج، كما أدت إلى حدوث ثورة في أنماط الطلب على العمل ورفع مستوى أجور العمالة المدربة والماهرة؛
- ساهمت سياسة مجانية التعليم في تخفيض نوعية التعليم العالي وازدياد أعداد الخريجين غير المؤهلين لمتطلبات أسواق العمل، فرغم أن تبني تلك السياسات جاء لتخفيض مستويات الحرمان من التعليم والتدريب؛ إلا أنها أدت إلى إهمال الجانب النوعي للتعليم والتركيز على النواحي الكمية فقط، فازداد عدد الخريجين غير المؤهلين لتلبية شروط سوق العمل، الأمر الذي أدى شيوع البطالة بأشكالها المختلفة؛
- غياب التخطيط الاستراتيجي الذي يربط بين التعليم والتدريب واحتياجات المجتمع من القوى البشرية المؤهلة؛ إذ أنه لا توجد قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها للحصول على حاجات سوق العمل الفعلية من الكوادر المطلوبة؛
- ضعف البرامج التدريبية التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي؛ بحيث أنها لا تواكب التغيرات المتسارعة نتيجة التقدم التكنولوجي؛
- ضعف البحوث والدراسات العلمية التي تحاول معالجة المشاكل التي يعاني منها المجتمع؛
- وجود أعداد كبيرة من الخريجين في العديد من التخصصات تفوق حاجة المجتمع إذ أن النمو السنوي للخريجين أكثر من نمو الوظائف الجديدة المتاحة؛
- انخفاض الكفاءة الخارجية الكمية والنوعية، ويتجلى ذلك في تخريج أعداد كبيرة جدا من الجامعات في تخصصات لا يحتاجها سوق العمل، مع وجود عجز وطلب في تخصصات أخرى.

يمكن القول بأن الفجوة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع لن تسدّ إلا بإيجاد آلية للتنسيق والتعاون والتكامل بين كل الأطراف المعنية: مؤسسات التعليم العالي، مؤسسات القطاع العام والخاص، وذلك بهدف وضع خطة تعتمد على نتائج دراسات علمية عن المجتمع واحتياجاته الفعلية وتسعى للاستفادة من كل الموارد المتاحة.

4. دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في تحقيق المواءمة بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع:

تخدم مؤسسات التعليم العالي المجتمع عن طريق حل مشكلاته، وتحقيق التنمية الشاملة في مختلف المجالات، وتهدف إلى تمكين أفراد المجتمع ومؤسساته وهيئاته من تحقيق أقصى إفادة ممكنة من الخدمات المختلفة التي تقدمها بوسائل وأساليب متنوعة تتناسب مع ظروف المستفيد وحاجاته الفعلية.

في هذا السياق يرى Blasi إلى أن مؤسسات التعليم العالي يجب أن تحل العديد من المشكلات، مثل: أي نوع من الكفاءات يجب تطويره من التعليم العالي؟ مع الأخذ في عين الاعتبار حقيقة أن المجتمع في تطور سريع. (Blasi, 1991, P. 08) كما أشار تقرير لمنظمة اليونيسكو إلى أن التعليم العالي يساهم بدرجة كبيرة في تلبية احتياجات الحكومات، الصناعة، التجارة وجميع فروع المجتمع من خلال تدريب الأخصائيين والمهنيين والعاملين المؤهلين تأهيلا عاليا.(UNESCO, 1991, P. 08)

في حين يؤكد كل من Chatterton & Goddard أن مؤسسات التعليم العالي تستجيب للبيئة المتغيرة، من خلال البحث عن الآليات الكفيلة بتلبية احتياجات أصحاب المصلحة بفعالية أكبر في إطار دور هذه المؤسسات في خدمة المجتمع.(Chatterton & Goddard, 2000, P. 438)

من هذا المنطلق يمكن لمؤسسات التعليم العالي أن تلبي مختلف احتياجات المجتمع، من خلال تبنيها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة؛ من أجل تحقيق التوازن بين مخرجاتها و متطلبات المجتمع في ظل المتغيرات المتسارعة التي يمر بها عالمنا، وذلك من خلال العمل على توفير مخرجات ذات جودة عالية من شأنها أن تتكيف مع كافة هذه المتغيرات. وتبنّي مؤسسات التعليم العالي لفلسفة إدارة الجودة الشاملة يساعدها في تحقيق ذلك؛ من خلال التركيز على تحقيق الجودة في كل عنصر من عناصر نظام التعليم العالي كما يلي: (شرون 2016، ص. ص. 192-193)

أ. جودة البيئة التعليمية:

ويتم تحقيقها من خلال العمل على توفير كل الوسائل اللازمة لاكتساب المهارات التعليمية (الأكاديمية والميدانية) للطلبة كل حسب تخصصه، وتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل المستويات، وإنشاء مخابر ومراكز البحث وتزويدها بتجهيزات متطورة، كل هذه الإجراءات تساعد في تكوين خرّيجين ذات جودة عالية يستطيعون الاندماج في سوق العمل بكل سهولة؛

ب. جودة الطلاب:

يعتبر الطلبة من أهم مدخلات نظام التعليم العالي وتحقيق الجودة في المخرجات لا تكون إلا إذا تحققت الجودة في المدخلات، ويتم ذلك من خلال تحديد الشروط المطلوبة لدخول التخصصات حسب القدرات العلمية والفكرية للطلبة، وإجراء تقييمات دورية من أجل بعث روح التنافس بين الطلاب، إضافة إلى خلق روح المبادرة والتشجيع للأفكار الإبداعية؛

ج. جودة أعضاء هيئة التدريس:

ويتم ذلك من خلال العمل على استقطاب خيرة الأساتذة، وإجراء دورات تكوينية مستمرة في مجالات التخصص واستعمال التكنولوجيات الحديثة في التعليم، إضافة إلى ضرورة تعلم اللغات الأجنبية بهدف الاستفادة من الدراسات والبحوث والتجارب العالمية في مختلف المجالات؛

د. جودة الإدارة:

ويتم ذلك من خلال العمل على اختيار الموظفين الأكفاء ذوي الخبرات العالية للعمل الإداري، ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتعميم الإدارة الإلكترونية وتكريس مبادئ الشفافية والحوكمة في الإدارة؛

هـ. جودة المناهج العلمية:

يتم تحقيقها من خلال التحسين المستمر للبرامج التعليمية وتكييفها مع مختلف المستجدات، والعمل على ربط العمل الأكاديمي بالعمل الميداني من خلال إبرام اتفاقيات تعاون مع مؤسسات المجتمع، من أجل خلق جو ملائم لتطبيق نتائج البحوث العلمية الأكاديمية، إضافة إلى فتح تخصصات علمية تتلاءم و متطلبات المجتمع وسوق العمل.

و. جودة التمويل والإنفاق التعليمي:

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي وبدون التمويل اللازم يقف التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم، والتي تحتاج غالبا تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والخاص، وعوائد مراكز البحث والتدريب. (سلامي، حناش 2018، ص. 92)

لقد استطاعت العديد من الحكومات تحقيق المواءمة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل عن طريق دعم تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة في جامعاتها، في هذا السياق يشير الباحث **محمود الهوش** إلى أن الحكومة الماليزية كان لها دور كبير في تقديم تعليم جامعي متميز من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث اتفقت سياسة التعليم مع سياسة تخطيط القوى البشرية مما أدى إلى وجود توازن بين المدخلات والمخرجات ومتطلبات سوق العمل. (الهوش 2018، ص. 219)

على صعيد آخر يرى كل من Kistiani & Permana أن تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يكون بشكل تدريجي ومستمر، وذلك سيجعل هذه المؤسسات تقدم تعليم ذو جودة عالية يمكنتها من تلبية تطلعات كل الأطراف المستفيدة من خدماتها من جهة، ويمكّنها من المنافسة العالمية من جهة أخرى. (Kistiani & Permana, 2019, P.177)

في ضوء ما سبق يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة تعد من بين أبرز المداخل التي يتم الاعتماد عليها في تطوير وتحسين جودة التعليم العالي بغية جعله يستجيب لحاجات التطور والتغير الذي تعرفه المجتمعات البشرية، فهذه الفلسفة الإدارية تعمل على بناء وخلق ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل وإيجاد قاعدة من القيم التي تجعل كل فرد في المؤسسة التعليمية يعلم أن تحقيق الجودة هو مسؤوليته. كما أن إدارة الجودة الشاملة تركز على مجموعة متكاملة من المبادئ (التزام الإدارة العليا بالجودة، مشاركة الموظفين، التركيز على احتياجات الزبائن، التحسين المستمر) التي تشكل إطارا عاما يساعد مؤسسات التعليم العالي في تحسين أنشطتها وعملياتها، بهدف زيادة قدرتها على تقديم خدمات تعليمية ذات نوعية عالية تسمح بالحصول على المخرجات المتميزة التي تلبي احتياجات المجتمع وسوق العمل وتسهم في تحقيق التنمية.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج نوجزها في النقاط التالية:

- تلعب مؤسسات التعليم العالي دور كبير في النهوض بالتنمية في جميع المجالات، لأنها تعمل على توفير مخرجات (موارد بشرية مؤهلة، بحوث علمية وبرامج لخدمة المجتمع) تساهم في العملية التنموية وتفي بالمتطلبات المختلفة للمجتمع؛
- يعتبر ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع مشكلة تعاني منها العديد من الدول في وقتنا الراهن، خصوصا في عالمنا العربي؛
- ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات المجتمع هو نتيجة لغياب التنسيق بين مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات المجتمع من جهة، ولتخلف المناهج والبرامج التعليمية عن مسايرة التطور السريع في ظل اقتصاد المعرفة من جهة أخرى؛
- تعتبر فلسفة إدارة الجودة الشاملة من أبرز المداخل التي تعتمد عليها مؤسسات التعليم العالي من أجل ضمان الجودة في مخرجاتها، وتركيز جهودها على إشباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع.

في ضوء النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق المواءمة والتوافق بين مخرجاتها ومتطلبات المجتمع، نلخصها في النقاط التالية:

- العمل توفير الجو والمناخ المناسب لتطبيق فلسفة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي؛
- تفعيل دور هيئات ضمان الجودة من خلال التأكيد على المراجعة المستمرة وإجراء البحوث والدراسات للوقوف على واقع تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومعوقاتها؛
- العمل على استحداث تخصصات حديثة بناء على دراسة الاحتياجات الحقيقية للمجتمع؛
- إقامة شراكة حقيقية بين مؤسسات المجتمع ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج المخرج المطلوب؛
- إعادة النظر في خطط مؤسسات التعليم العالي وسياساتها وبرامجها وهياكلها، واعتماد المراجعة المستمرة والتطوير بما يحقق سرعة الاستجابة للتطورات العلمية والمعرفية، وبالتالي القدرة على الوفاء باحتياجات المجتمع بكفاءة وفعالية؛
- ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة في مجال جودة التعليم العالي.

قائمة المراجع

أولا- باللغة العربية:

1. الجوزي، ذ. (2013). الحكم الراشد وجودة مؤسسات التعليم العالي في الجزائر. أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر -3-.

2. الحيالي، إ.ع.ح. (2013). ضمان جودة مخرجات التعليم العالي من أجل تلبية احتياجات المجتمع وسوق الشغل، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، 2-4 أفريل 2013.
3. الربيعي، س. (2008). التعليم العالي في عصر المعرفة: التغيرات والتحديات وآفاق المستقبل، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
4. الصرايرة، خ.أ؛ عساف، ل. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. المجلد الأول. العدد: 01: 1-46.
5. العبيدي، س.ج. (2009). ضمان جودة مخرجات التعليم العالي. جامعة صنعاء. بحث مقدم إلى المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسئولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي، بيروت، 6-10 ديسمبر 2009.
6. العزاوي، م.ع. (2002)، أنظمة الجودة والبيئة ISO 14000 &ISO 9000، الأردن: دار وائل للنشر.
7. الغامدي، م.غ. (2008). ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة في الكليات التقنية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة TQM. رسالة ماجستير . كلية التربية. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
8. المسعودي، ح.ب.ر. (2013). مواصفات المخرجات التعليمية لتجويد قسم الإدارة التربوية والتخطيط بكلية التربية بجامعة أم القرى من وجهة نظر الخبراء. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعة أم القرى. المملكة العربية السعودية.
9. المفتاح،هـ.ع. (2017). التعليم العالي وسوق العمل في قطر: الواقع الآفاق. سلسلة دراسات. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة.
10. الهوش، أ.م. (2018). إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. دار حميثرا للنشر والترجمة، القاهرة.
11. بوزيان، ر. (2015). إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
12. بوزيد، ن. (2002). أهمية تحضير الطلبة إلى الحياة المهنية في ضوء مشاكل التعليم العالي وعلاقته بعالم الشغل، الملتقى العربي: التربية والتعليم في الوطن العربي ومواجهة التحديات 2001، ج 1. وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.
13. سعيد، ع. (2009).جودة المخرجات الأكاديمية وملاءمتها لسوق العمل، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم (AROQAE) حول " آليات التوافق والمعايير المشتركة لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم"، جامعة الدول العربية، القاهرة. 2-3 سبتمبر 2009.
14. سلامي، أ؛ حناش، ي. (2018). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر. المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قسنطينة 3. العدد 04: 80-97.
15. شرون، ر.(2016). إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي كمدخل لتحسين مدخلات سوق العمل. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. المركز الجامعي تامنغست. العدد.10: 175-196.
16. عباس، ب.ع.(2010). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة القادسية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 2: 62-78.
17. ناصر، م. (2013). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم العالي – حالة الجزائر-، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزيتونة، الأردن. 2-4 أفريل 2013.

ثانيا- باللغة الأجنبية:

1. Abu Saleh, M et al. (2016). Implementing Total Quality Management in Education : Compatibility and Challenges. Open Journal of Social Sciences. Scientific Research Publishing. pp. 207-217.
2. Blasi, P. (2005). The Contribution of Higher Education and Research to the Knowledge Society. Council of Europe Publishing.
3. Chatterton, P & Goddard, J. (2000). The Response of Higher Education Institutions to Regional Needs. European Journal of Education. Vol. 35, No. 4. pp. 475-496.

4. Elaine, R. D. (1994). Total Quality Management for Home Care. Gaithersburg: Aspen Publishers, Inc.
5. Ganguly, A. (2015). Exploring Total Quality Management (TQM) Approaches in Higher Education Institutions in a Globalized Environment –Case Analysis of UK and Sweden. British Journal of Education. Vol.3, No.7. pp. 83-106.
6. George, M. (1996). Building The Human Side of Work Community. Minnesota: Whole Person Associates.
7. Hasan, M & Al-Kassem, A.H. (2014). Total Quality Management in Higher Education : A Review. International Journal of Human Resource Studies., Vol. 4, No. 3.pp. 294-307.
8. Joel E. R & Susan, P. (1999). Total Quality Management : Text, Cases and Readings. United States of America: CRC Press.
9. Juran, M.j & Godfrey. A.B. (1998). Juran's Quality Handbook. 5th ed. New York: McGraw-Hill Book Company.
10. Kistiani, D.P & Permana, J. (2019). The Importance of Application Total Quality Management at Higher Education, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, Vol.400. pp.177-180.
11. Manzoor, M et al (2012). The Importance of Higher Education Websites and its Usability. International Journal of Basic and Applied Science, Science Publishing Corporation, Vol. 1, No. 2. pp. 150-163.
12. Pulsha, L. (2016). Implementation of Total Quality Management in Higher Education Institutions. International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER), Volume 4. Issue 5. pp. 39-42.
13. Sirvanci, M.B. (2004). Critical Issues for TQM Implementation in Higher Education.The TQM Magazine. Emerald Group Publishing Limited. Volume 16. Number 6. pp. 175-187.
14. Suarez, J.G. (1992). Three Experts On Quality Management : Philip B. Crosby, W. Edward Deming, Joseph M. Juran. TQLO publication No.92-02.
15. Sussland, W. A. (1996). Le Manager la qualité et les normes ISO : de l'ISO 9000 vers la qualité total. Lausanne : Presses polytechnique et universitaire romandes.
16. The Dearing Report (1997). London: The National Committee of Inquiry into Higher Education.
17. UNESCO (1991). Paris: The Role of Higher Education in Society : Quality and Pertienence. 2nd UNESCO- Non- Governmental Organizations Collective Consultation on Higher Education. 8-11 April 1991.
18. UNESCO (1998). Paris : Déclaration Mondiale Sur L'enseignement Supérieurs Pour Le XXX le Siècle : Vision Et Actions, Conférence Mondiale Sur L'enseignement Supérieurs. 09 October 1998.
19. Venkatraman, S. (2007). A Framework for Implementing TQM in Higher Education Programs, Quality assurance in Education, Emerald Group Publishing Limited, Vol.15, No.1. pp. 92-112.