دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحسين مخرجات التعليم العالي في الجزائر

د. العلواني عديلة
جامعة بسكرة

ملخص:

شهد العالم في الآونة الأخيرة إهتماما بالغا بموضوع ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وأصبح مفهوم الجودة الشاملة أحد المفاهيم الأساسية الواجب على مؤسسات التعليم العالي الإهتمام بها وتطبيقها على أرض الواقع في ظل التنافس الشديد بين مؤسسات التعليم العالي، وهذا دفع بالعديد من الجامعات في الدول النامية والعربية لتبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة منها الجزائر في ظل ما تعانيه الجامعة من إنخفاض في مستوى التكوين والبحث العلمي، وإنعدام الإمكانيات الضرورية والتكنولوجيات الحديثة لتحسين مستوى التحصيل العلمي، لذا حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية العمل على إيجاد تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين مخرجات مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية : مؤسسات التعليم العالي – تحسين المخرجات – تطبيق الجودة الشاملة- واقع الجامعة الجزائرية.

Abstract :

In recent years, the world has seen great interest in quality assurance in higher education institutions, And the concept of total quality has become one of the basic concepts that the institutions of higher education must take care of and ensure their practical application and control, This prompted many universities in developing and Arab countries to adopt the principles of TQM, Including the Algerian University with the reality of the decline in the level of training and scientific research, and the lack of necessary facilities and modern technologies to improve the level of educational achievement, and Through this paper, we tried to find the application of the principles of the overall quality to improve the outputs of the institutions of higher education in Algeria.

Keywords : institutions of higher education, improve the outputs, adopt the principles of TQM, The reality of the Algerian university.

مقدمة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحد المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي إدارة أن تتبناها، وذلك من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن، وقد بدأت المنظمات تعي على نحو متزايد أن إدارة الجودة تتعلق بتغيير ثقافي وفلسفي في المنظمات، وهذا أكثر من كونها مجموعة ممارسات متفرقة فإدارة الجودة أصبحت من مستلزمات الإنتاج الناجح الذي يؤدي إلى تحقيق مكانة تنافسية عالمية.

وقد شهدت هذه المنشآت الصناعية في الدول المتقدمة شيوعا واسعا في تطبيق هذا المنتج وحققت المنافع منه في تحسين مركزها السوقي والتنافسي وفي زيادة الأرباح والإرتفاع بمستوى الأداء، وامتد تطبيق ذلك المنهج إلى قطاع الخدمات بفعل ذات الأزمة التي سبق أن شهدتها منشآت الأعمال الصناعية في الغرب، ومن بين المؤسسات الخدمية التي سارعت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الغرب مؤسسات التعليم العالي من جامعات وكليات، والتي شهدت في مطلع الثمانينات أزمة حادة لإنخفاض مواردها المالية نتيجة إنخفاض عدد الطلبة المسجلين ونقص الدعم المالي من هيئات البحث العلمي، وقد مكن ذلك بوجه خاص

من تغيير مركزها التنافسي وأدى إلى زيادة الأرباح والإرتفاع بمستوى الأداء وقد يساعد على تطبيق مبدأ الجودة الشاملة التوجه نحو تخصيص الجوائز وإقامة المسابقات في الجودة لتحفيز منتجيها على تطويرها.

أما في البلدان العربية والنامية فبدأ التوجه حديثا في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على القطاعات الخدمية، وهذا في إطار رغبة نحو تحقيق تعليم جامعي تنافسي وقادر على خلق مخرجات تستجيب لحاجات الشغل المطلوبة وإلى طموحات المسؤولين المشرفين على العملية التعليمية.

ومنه يمكن صياغة الإشكال التالي كيف يحسن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من مخرجات التعليم العالي في الجزائر؟

وسيتم الإجابة على الأشكال المطروح من خلال التعرض للنقاط التالية:

I. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: إدارة الجودة الشاملة "Total Quality Management" تعد منهجا إداريا يسيطر على فكرة وتصرفات الممارسين والمهنيين في أغلب المؤسسات المعاصرة، التي تتسابق جاهدة نحو تحقيقها، لا سيما منذ نهاية الثمانينات من القرن الماضي بعدما حقق نجاحا باهرا في المؤسسات اليابانية ثم انتقل تدريجيا إلى المؤسسات الخدمية التي منها مؤسسات التعليم العالي، ويعتبر قطاع التعليم العالي من أهم القطاعات في أي دولة ومن المصادر الأساسية للكوادر البشرية[1]، وقبل التطرق بالتفصيل لأهمية الجودة الشاملة في هذا القطاع سوف يتطرق أولا لتعريف الجودة الشاملة.

I.1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM): ومنه يمكن تعريفها كما يلي[2]:

- تعريف Josef M.Juran: "وتعرف بأنها ليست مجرد سلسلة من البرامج بل هي نظام إداري والذي من خلاله يمكن تطبيق الكثير من الأدوات التي قامت إدارة الجودة بتطويرها بصورة فعالة على المؤسسة، في حين لا يمكن جني الفوائد دون إحداث تغيير في سلوكيات العاملين، وكذلك إحداث تغيير على أوضاع التشغيل اليومية وأولوياتها، من أجل تحقيق النجاح في عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة".
- ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها مصطلح إدارة الجودة الشاملة (TQM) كما يلي[3]:

- إدارة: والتي تعني التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير المواد اللازمة.
- الجودة: والتي تعني متطلبات العميل وتوقعاته.
- الشاملة: والتي تتطلب مشاركة وإندماج كافة موظفي المؤسسة، وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة.

- ويعرفها Ciampa: بأنها تعرف من ثلاثة أوجه على الأقل[4]:

- أولها من خلال وصف المبدأ الأساسي الذي تعتمده وهو الإخلاص الكلي للعميل.
- ثانيهما من خلال وصف مخرجاتها فهي تسعى إلى تحقيق الولاء لدى المستهلك عن طريق تلبية توقعاته أو ما يفوقها، تقليص الكلف والوقت اللازم للإستجابة للمشاكل والحاجات والفرص إلى أقل ما يمكن، مع تحقيق مناخ يدعم ويشجع فريق العمل ويقود إلى مزيد من الرضا والتحفيز للعاملين، والتحفيز المستمر.

- ثالثهما: من خلال الأدوات والأساليب والعناصر الأخرى التي تقود إلى تحقيق مخرجاتها وهذه تشمل أدوات تقليدية مستمدة من نظام تماما في الموعد JIT، وبعض عناصر وأساليب التطوير المنظمي، والمفاهيم الحديثة في القيادة.

I.2. مفهوم التعليم العالي: حظي التعليم بإهتمام خاص من قبل الإقتصاديين منذ نشأة علم الإقتصاد، ففي ثنايا تاريخ الفكر الإقتصادي منذ زمن الكلاسيك ثمة ما يؤكد ذلك الإهتمام الذي تطور من مجرد إشارات وتلميحات في معرض كتابات الإقتصاديين الأوائل، إلى علم مستقر في حقل الدراسات الإقتصادية له على غرار سائر العلوم موضوعه ومنهجه وأهدافه.

وفي ضوء ذلك يمكن التمييز بين مرحلتين رئيسيتين، حيث تبدأ الأولى مع ظهور كتاب ثورة الأمم (1776) الذي ضمنه آدم سميث بعض أفكاره عن القيمة الإقتصادية للتعليم وتمتد إل غاية نهاية خمسينات القرن الماضي، بالمقابل تبدأ المرحلة الثانية مع بداية الستينات والتي يؤرخ لها على أنها الإنطلاقة الفعلية لعلم "إقتصاد التعليم"[5].

ويمكن تعريف التعليم العالي على أنه:

تعريف(1): ويعرف على أنه أنماط التعليم الأكاديمية والمهنية والتكنولوجية أو إعداد المعلم والتي تقدم في مؤسسات مثل الجامعات، كليات الفنون الحرة، المعاهد التكنولوجية، وكليات المعلمين بحيث يجب أن تتوفر على الشروط التالية[6]:

- أن يكون الفرد قد تم دراسته الأساسية والثانوية.
- السن المعتاد للإلتحاق هو 18 عاما.
- تقود المقررات إلى إعطاء (تكوين علمي بالخارج، إسم، درجة، دبلوم، شهادة تعليم العالي).

تعريف (2): " وهو كل أنواع التعليم التي تلي المرحلة الثانوية أو ما يعادلها وتقدمه مؤسسات متخصصة، وهو مرحلة التخصص العملي في كافة أنواعه ومستوياته، وهذا رعاية لذوي الكفاءة والنبوغ وتنمية لمواهبهم، وسدا لحاجات المجتمع المختلفة في حاضره ومستقبله، بما يساير التطور المفيد الذي يحقق أهداف الأمة وغايتها النبيلة[7]."

تعريف (3):" وهو تغير في السلوك له صفة الإستمرار وصفة بذل الجهود المتكررة حتى يصل الفرد إلى إستجابة ترضي دوافعه وتحقق غاياته، وهو يتضمن تحسن في الأداء، وطبيعة هذا التحسن يمكن ملاحظتها نتيجة تغيرات أثناء التعليم[8]."

I.3.إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: في الثمانينات من القرن العشرين عانت كلية الأعمال في مؤسسة روشتر للتكنولوجيا في الولايات المتحدة الأمريكية من مشاكل عديدة تتضمن تناقص الطلبة المسجلين وإنخفاض إنتاجية البحث العلمي وتناقص مستوى الطلبة وإتجهت إلى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وقد نجحت بذلك في حل مشاكلها، ويشير BurKhalter -1996- إلى وجود 160 جامعة في الولايات المتحدة التي تطبق الجودة الشاملة.

وفي مطلع التسعينات من نفس القرن بدأت العديد من المؤسسات التعليمية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية بتنفيذ إدارة الجودة الشاملة ورافقها النجاح أيضا، وفي المملكة المتحدة كان التقدم في هذا المجال بطيء قياسا بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث نفذت تطبيقات جزئية لإدارة الجودة الشاملة في مجال تحسين أداء الطلبة وتحسين الخدمات، وتقليل الكلف ورضا المستهلك.

والملاحظ في تتبع إنتشار تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الدول المتقدمة أن ما حفز هذا التوجه هو الأزمة التي تمر بها الجامعات (الخاصة) غير الحكومية، التي تجلت في قلة الموارد المالية، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى قلة الطلبة المسجلين

(نتيجة المنافسة الشديدة بين الجامعات)، وإنخفاض الدعم المالي الخارجي الناتج عن إنخفاض إنتاجية البحث العلمي، بالإضافة إلى العديد من الأسباب الأخرى.

أما في البلدان النامية فإنه لا يوجد ما هو في الواقع الجامعي المعاش الكثير من الأبحاث والمعلومات عن تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، ولكن التزايد في أعداد الطلبة المتخرجين من الدراسة الثانوية، وعدم قدرة الجامعات الحكومية على إستيعابهم أدى إلى تنامي التعليم العالي الخاص تدريجيا في بعض الدول وظهور وبشكل محتشم تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في بعض هذه الجامعات[9].

1.الجوانب ذات الأهمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مؤسسات التعليم العالي: وتتمثل في[10]:

- إن نقطة بداية التحول إلى إدارة الجودة الشاملة هو إيمان الإدارة العليا بهذا المنهج والعمل على إشاعة المناخ المنظمي الداعم لعملية التحول إبتداءا من القيادات الإدارية الأدنى ثم العاملين عموما.
- أن الحاجة تبرز إلى تغير منطق العلاقات التنظيمية السائدة في المنظمة بإزالة الحواجز أو المعوقات أمام الإبداع، بالإضافة إلى المباشرة بتمكين الأفراد في المشاركة في التنظيم في النظام الجديد من خلال التأهيل والتدريب في برامج مخصصة لذلك.
- خلق التنظيم الإداري لإدارة نشاط الجودة في الجامعة وضمان ديمومته كي لا يكون عابرا أو شكليا، وهذا التنظيم هو الذي يتولى تطبيق الإطار المقترح لإدارة الجودة الشاملة في عملياته وإشاعة مبادئه، وترسيخ مفهومه للجودة لدى الجامعة ككل (الكادر التدريبي والوظيفي).
- للتعليم العالي خصوصية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وخصوصا في مبدأ رضا العميل الخارجي، حيث أنه في خدمة التعليم العالي يكون هناك عميل خارجي ومباشر وآخر غير مباشر، قد تتعارض مصالحهم خاصة خلال إستلام العميل المباشر للخدمة داخل الجامعة، فخلال فترة تقديم الخدمة يكون العميل الخارجي هو الطالب، لكن بعد إستلام الخدمة (التخرج) يكون العميل الخارجي هو مختلف المؤسسات والمصالح التي ستوظف هذا الطالب وتستفيد من معارفه ومهارته، وإذا كان الطالب خلال مرحلة تلقي الخدمة (الدراسة) يحمل رغبات معينة (مثل تخفيف المنهج الدراسي، تخفيف مستوى الأسئلة الإمتحانية للحصول على علامات عالية، وغيرها من الرغبات التي تؤثر سلبا في مستواه العلمي) فقد يجد عدم ملائمتها بعد التخرج وعدم طلب خدماته من العميل الخارجي الآخر وعند ذلك سوف يشكل رأيا سلبيا إتجاه مستوى الخدمة لجامعته. وبكلمة أخرى فإن جودة الأداء في الجامعة لا يمكن قياسها من العميل المباشر وخلال فترة إستلامه الخدمة ولا بد من تعزيزها بقياسات أخرى بعد التخرج وأيضا قياس جودة الأداء للجامعة من وجهة نظر المنشآت والمصالح العامة.
- كما أن للتعليم العالي خصوصية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للعاملين وخصوصا أعضاء الهيئة التدريسية، فبحكم التأهيل العلمي العالي لهم والبناء السابق للشخصية قد يصعب تقبلهم لعملية التحويل.

2.ركائز الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي: وتستند الجودة الشاملة في التعليم العالي على جملة من الركائز هي[11]:

- الفلسفة: حيث تهدف الجودة الشاملة إلى التطوير والتحسين المستمر لجميع عناصر النظام سواء المدخلات والعمليات والمخرجات ويؤدي في النهاية إلى الحصول على منتج تعليمي جيد.

- هندسة التغيير: فالجودة الشاملة معنية بهندسة التغيير التي تتعدى نطاق المبادرات الفردية مهما كانت الإمكانيات إلى تحسين آليات ليست فقط ذات خبرات وإمكانيات بحثية أفضل، بل لها شكل قانوني يضمن قدرتها على تقنين الإجراءات التنظيمية اللازمة لأحداث الموائمة بين الأهداف والوظائف والهياكل الإدارية والتقويم في الجامعة من جهة وحركة العصر وخدمة المجتمع من جهة أخرى.
- الأهداف: تتبنى الجودة الشاملة في المجال التعليمي مجموعة من الأهداف المحددة مسبقا والتي تسعى إلى تحقيقها وفقا لنظام الجودة الشاملة، فأهداف التعليم العالي ليست ثابتة ولا مطلقة بل تنطوي على حركة تضمن تعزيزها وتغييرها بمجرد تحقيقها وتتم عمليات التعديل والتطوير في الأهداف وفقا لعوامل داخلية وخارجية تستوعب المتطلبات والإحتياجات المتجددة وإمكانية تنفيذها.
- دعم وتأييد الإدارة لنظام الجودة الشاملة: ومن أهم العوامل التي تضمن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم هو دعم وتأييد الإدارة العليا لها، والذي ينبع من إقتناعها وإيمانها بضرورة التطوير والتحسين، حيث يعد قرار تطبيق إدارة الجودة الشاملة قرارا إستراتيجيا يتخذ من جانب القيادة الإدارية على مستوى الإدارة العليا.
- السياسة التعليمية للجودة: تقوم سياسة الجودة على الوضوح التام لرؤية المؤسسة وترشيد الإنفاق وزيادة الموارد من خلال المنافسة في تحسين الجودة وتتحدد مسؤوليات سياسة الجودة في النقاط التالية:
  - مسؤولية الجامعة عن إقامة نظام الجودة.
  - تعدد الآليات المسؤولة عن مراقبة ومراجعة نظامها.
  - صياغة الإجراءات الواضحة للأعباء والمهام.
  - كيفية مراقبة تقيد تلك الإجراءات.
  - كيفية تصحيح الإختناق في الإلتزام بالإجراءات وقياس للإنتاجية والجودة.
- تهيئة مناخ العمل: تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة التعليمية، حيث يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم تهيئة العاملين نفسيا لقبول الثقافة الجديدة والإقتناع بها، مما يفرض عليهم ضرورة الإلتزام بها وتقليل مقاومة التغير لها، ومن ناحية أخرى فإن نجاح المؤسسة في تطبيق الجودة رهن بالتهيئة الشاملة الثقافية للمؤسسة في جميع جوانبها والتي ينظر إليها على أنها مجموعة من المعتقدات الراسخة حول الكيفية التي يتم تنظيم العمل بها والأسلوب الذي يتم وفقا له ممارسة السلطة وأسلوب تقييم كفاءة العاملين وكيفية مراقبة أدائهم.
- تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة: الجودة الشاملة هي لغة مشتركة بين جميع الإدارات وأقسام المؤسسات ترقى بالتوصيل الهادف والتفاعل اللطيف لأطراف المنظومة وإدارتها، ومن ثم فإن معايير الجودة الشاملة تستبدل ذلك النظام القائم على التفريق والعزل بين الأقسام والتخصصات بنظام معلوماتي يسير تبادل المعلومات وتوزيع المسؤولية بين كل فئات المنظومة، ويتوقف على هذا المعيار نجاح العمل وفق معايير (المنافسة والسوق والأداء) وذلك في تحقيق الأهداف ونجاح الإتصالات المحققة للتغذية المرتدة الأمنية في الوقت المناسب ويشترط أساسا لزيادة فرص الإبداع والتحسين المستمر.

إن نقل المفاهيم والمبادئ الأساسية للجودة يتطلب تأهيل كافة العاملين من خلال وضع خطة للتدريب والتعليم على كافة المستويات الإدارية، وإن كان محتوى البرامج سوف يختلف من مستوى لآخر وفقا لنوعية المهارات والمعارف والسلوكيات اللازمة لكل منهما.

3.مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم: لا يتم تطبيق أي شيء من دون أن يكون هناك مبرر لهذا التطبيق، فلإدارة الجودة الشاملة يوجد مبررات كثيرة لتطبيقها في مجال التعليم وأن هذه المبررات تؤكد أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي لا يتوقف على تحسين الأداء وإنما تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات، ولذلك كان للإهتمام بالجودة في التعليم العديد من المبررات أهمها[12]:

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم بإعتباره العامل الحاسم في التنمية المجتمعية.
- إكتشاف الدول المتقدمة إنخفاض مستويات التحصيل الدراسي بين طلابها والوضع أسواء في الدول النامية.
- تزايد الرغبة عالميا في الوصول إلى معايير جديدة عن الجودة والإهتمام بها على المستويين النظري والتطبيقي.
- الحاجة إلى مواجهة المتغيرات العالمية مستقبلا من خلال إعداد الفرد لمواجهتها والتعايش معها.
- يصل العالم من خلال الجودة إلى تخفيف حدة التناقضات التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين وذلك من خلال الموازنة:
  - بين العالمي والمحلي وذلك بمطالبة الفرد أن يكون عالميا دون أن ينفصل عن جذوره.
  - بين الكلي والخصوصي، وذلك في كيفية المحافظة على التقاليد والثقافة الخاصة وسط التطورات الجذرية.
  - بين التقاليد والحداثة وذلك في كيفية التجاوب مع التغيير دون التنكر للهوية.
  - بين التوسع الهائل في المعارف وقدرة الإنسان على إستيعابها.
  - بين المعنوي والمادي فالعالم يتطلع إلى أخلاقيات سامية وهذه مهمة نبيلة للتربية.
- أن الثروة التكنولوجية الشاملة والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، تمثل تحديا للعقل البشري، وهو ما جعل المجتمعات تتنافس على تحقيق جودة نظمها التعليمية.

4.متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: وتتمثل في:

- دعم الإدارة العليا: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
- التمهيد قبل الإنطلاق: وذلك بزرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والإلتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.
- 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 عموما داخل مؤسسات التعليم العالي.
- شمولية وإستمرار المتابعة: من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الإنحرافات عن معايير التطوير.

- سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل، وخاصة في إتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
- تغيير إتجاهات جميع العاملين: بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عالي بين جميع العاملين بروح الفريق.
- المسؤولية الأخلاقية والإجتماعية: والمحافظة على قضايا البيئة والمجتمع كجزء أساسي من فلسفة (TQM) من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة والصحة العامة[13].

5.مراحل تطوير نظام الجودة الشاملة في الجامعات: إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم ومنها الجامعات يعطي فوائده إذا تم إجتياز جميع مراحل تطبيقه كما يلي[14]:

- مرحلة التقويم: ويتم فيها التعرف على الوضع القائم بالجامعة من حيث الإمكانات المادية والطريقة التي يطبق بها نظام التعليم فيها، ونتائج التحصيل العلمي للطلاب ومدى العلاقة بين الجامعة ومجتمعها، ومدى توافق هذه العلاقة مع حاجات سوق العمل فيه.
- مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة: ويتم فيها تنفيذ خطة تطويرية شاملة لإستيفاء متطلبات المواصفات والمعايير من خلال نشر دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب، وذلك بالتعاون مع جميع العاملين في الجامعة من أكاديميين وإداريين ثم إعتماده والتوافق عليه من قبل إدارة الجامعة.
- مرحلة تطبيق نظام الجودة ويتم فيها تطبيق نظام إدارة الجودة على الجامعة بكل كلياتها وأقسامها والوحدات الإدارية فيها، ويقوم فريق عمل إدارة الجودة بمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.
- مرحلة إعداد برامج التدريب: لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه البرامج التدريبية على جميع العاملين للإطلاع عليها تمهيدا للتدريب عليها.
- مرحلة التدريب: بحيث يتم تدريب الإدارة العليا في الجامعة على نظام الجودة وتطبيقاته وهؤلاء بدورهم يقومون بتدريب الإدارة العليا في وحداتهم وكلياتهم لاحقا، ويركز التدريب في هذه المرحلة على إجراء المراجعة الذاتية.
- مرحلة المراجعة الذاتية والتأكد: وتتم من أعضاء فريق العمل الداخلي للجامعة بحيث تهدف المراجعة الذاتية إلى التأكد أن جميع الإجراءات وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة مطبقة في الجامعة وإكتشاف حالات عدم المطابقة وتعديلها في ضوء المواصفات والمعايير.
- مرحلة المراجعة الخارجية: وتقوم فيها الجهات المانحة للشهادة أو الجائزة الخاصة بالجودة بالمراجعة الخارجية بهدف التأكد من إستيفاء الجامعة لمتطلبات نظام الجودة الشاملة لمواصفاتها ومعاييرها، وإكتشاف عدم المطابقة والتوجيه لإتخاذ الإجراءات التصحيحية و الوقائية التي يجب أن تقوم بها الجامعة.
- مرحلة الترخيص: والتي تلي إتمام مرحلة المراجعة الخارجية بإصدار وإتخاذ القرار بشأن منح الجامعة شهادة الجودة العالمية في حالة المطابقة للمواصفات والمعايير المناسبة.

6.فوائد تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العالي: وتتمثل في[15]:

- إن تطوير النظام الإداري في الجامعة يكون نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- الإرتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب والتي تنعكس على جوانب شخصياتهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.
- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.
- تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا.
- رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الإلتزام بنظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.
- تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بمنح الجامعة إحتراما وتقدير وصورة إيجابية.

7.معايير تحقيق جودة العملية التعليمية في التعليم العالي: ويمكن إبراز أهم هذه المعايير في النقاط التالية[16]:

- طرق التدريس: حيث يجب أن تتضمن المحاضرة إعطاء معلومات وذلك من خلال مناقشة الطلبة للأستاذ، وكذلك البحوث التي تعطى للطلبة يتم إعدادها في شكل فرق أو مجموعات طلابية لتقديم فكرهم ورأيهم في تلك البحوث والتي يتم مناقشتها بين الطلبة، إعطاء أمثلة، إستخدام وسائل تعليمية للمساعدة مثل أساليب العرض، الأفلام التعليمية، الأنترنت، وهذا كله يساهم في تحقيق الجودة.
- لغة التدريس: حيث يجب أن تكون أكثر اللغات المفهومة للطالب، وأن تكون اللغة الأكثر إستخداما في المنظمات التي يعمل فيها الطالب بعد التخرج.
- التطبيقات: حيث يجب أن يصاحب معظم المقررات تطبيقات لحالات معينة أو تمارين إضافية يقوم بها المدرسون المساعدون، وهذا يؤدي إلى تمكن الطالب من المقرر، وإمكانية إستخدام تلك المعرفة في الواقع العلمي.
- التدريب العملي: ويجب أن يحصل الطالب على تدريب عملي في مجال تخصصه بعدة أقسام بمنظمات الأعمال قبل التخرج. وأغلبية ذلك يكون عن طريق إجازات علمية أو يخصص لذلك فصل دراسي معين ويعطي التدريب العملي ساعات معتمدة وتقدير يقرر نظامه القسم العملي بموافقة مجلس الكلية.
- الحضور: حيث يجب على الطالب حضور التطبيقات، وتوجد بعض الجامعات التي تفرض الحضور في المحاضرة كما هو معمول به في الكليات والأقسام.
- نظم الإمتحانات: حيث لا يجب أن يكون الإمتحان أداة لقياس عدة قدرات للطالب، وهي قدرات التحصيل، قدرات التحليل، قدرات الربط، قدرات الإبتكار والإبداع، قدرات تطبيق المعرفة، وهذا كله يستلزم تنوع في الأسئلة.
- تقويم الطالب: حيث يتم تقييم الطالب في التطبيقات على عدة معايير وهي الحضور، المشاركة، السلوك، حل التمارين، القيام بالواجبات المترلية، البحوث... إلخ.

- إستخدام الحاسوب الآلي في التدريس: حيث يساهم إستخدام الحاسوب الآلي في التدريس في إثراء المعرفة المرتبطة بالمقرر أو الدرس، وهذا من خلال إستخدام بعض أشرطة الكمبيوتر، الأقراص المضغوطة والمدمجة، الفلاش ديسك... إلخ.

وكل هذه المعايير تساهم في تحقيق جودة التعليم العالي التي ترغب معظم الجامعات في الوصول إليها وبلوغها ولو بنسبة.

8.معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: قد تواجه المؤسسة الجامعية عند تطبيقها لـــ(TQM) المعوقات التالية[17]

- ضعف بنية نظام المعلومات وقلة البيانات المطلوبة.
- قلة الكوادر المؤهلة في مجال الجودة.
- المركزية في صنع السياسات وإتخاذ القرارات.
- ضعف النظام المالي.
- إهتمام المؤسسة الجامعية بالأرقام الكمية في تحقيق أهدافها دون الإهتمام بنوعية المنهج والمنتج.
- قصور التخطيط في المؤسسة الجامعية.
- نقص وعي العاملين بسياسة الجودة.
- ضعف تواصل الإدارة، العاملين، وهيئة التدريس، الطلبة.
- إستبعاد متطلبات المجتمع من مفهوم الجودة.
- تقرير تطبيق إدارة الجودة الشاملة قبل إعداد البيئة الملائمة لتقبلها.
- التركيز على تقييم الأداء وليس على القيادة الواعية التي تساعد الأفراد على تحقيق الجودة الأعلى وبالتالي تتحول الإدارة إلى إدارة بالتخويف.
- الجودة الشاملة (TQM) تحتاج إلى المزيد من الوقت والجهد في بداية التطبيق.
- إتباع أنظمة وسياسات وممارسات لا تتوافق مع مدخل (TQM).
- عدم إدراك بعض المسؤولون لدورهم الإداري في ظل (TQM).
- تبني وصفات جاهزة لتحسين الجودة قد لا تتفق مع إحتياجات المؤسسة الجامعية. عدم كفاية التدريب المقدم للعاملين في الجامعة مع مبادئ(TQM).
- صعوبة إستيعاب كل الإداريين لآليات إدارة الجودة الشاملة وإلتزاماتها، وكيفية إجتذاب الموظفين والعاملين في المؤسسة وتحفيزهم على تغيير أنماط التفكير السائدة وإعتناق أصول الثقافة الجديدة التي تعكسها مبادئ الجودة الشاملة.

II.واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجزائر: وسيتم التطرق إلى مايلي:

II.1. مراحل تطور التعليم العالي في الجزائر: ويمكن تقسيم المراحل التي مر بها التعليم العالي إلى[18]:

المرحلة الأولى (1962-1969): تمتد هذه المرحلة منذ الإستقلال إلى تأسيس أول وزارة متخصصة في التعليم العالي والبحث العلمي وقد تميزت هذه الفترة بإنشاء جامعات في المدن الرئيسية، فبعد أن كانت هناك جامعة واحدة بالجزائر

العاصمة، إفتتحت جامعة وهران سنة 1966،تلتها جامعة قسنطينة سنة 1967، ثم جامعة العلوم والتكنولوجيا هواري بومدين بالجزائر وجامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف بوهران وجامعة عنابة.

أما النظام البيداغوجي الذي كان متبعا فهو ما كان موروثا عن الإستعمار الفرنسي، حيث كانت الجامعة مقسمة إلى كليات وهي: كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، كلية الطب وكلية العلوم الدقيقة. كما كانت الكليات بدورها مقسمة إلى عدد من الأقسام، تدرس تخصصات مختلفة وكان النظام البيداغوجي مطابقا للنظام الفرنسي، حيث كانت مراحله كما يلي:

- مرحلة الليسانس: وتدوم ثلاث سنوات في غالبية التخصصات، تنتهي بالحصول على شهادة ليسانس في التخصص المدروس.
- شهادة الدراسات المعمقة: وتدوم سنة يتم التركيز فيها على منهجية البحث، إلى جانب أطروحة مبسطة لتبسيط ما جاء بالدراسة النظرية.
- شهادة دكتوراه الدرجة الثالثة: وتدوم على الأقل سنتان على الأقل لإنجاز البحث (أطروحة علمية).
- شهادة دكتوراه دولة: قد تصل مدة تحضيرها إلى خمس سنوات من البحث النظري أو التطبيقي، حسب تخصصات الباحثين وإهتماماتهم.

وقد كانت هذه المرحلة تهدف إلى توسيع التعليم العالي والتعريب الجزئي والجزأرة مع المحافظة على نظم الدراسة الموروثة.

المرحلة الثانية 1970-1997: تبدأ هذه المرحلة بإستحداث وزارة متخصصة بالتعليم العالي والبحث العلمي، تلاها مباشرة إصلاح التعليم العالي سنة 1971 ، وتمثل هذا الإصلاح في تعويض الكليات بمعاهد مستقلة تضم أقسام متجانسة وإعتماد نظام السداسيات محل الشهادات السنوية.

كما أجريت التعديلات التالية على السنوات الدراسية:

- مرحلة الليسانس: ويطلق عليه أيضا مرحلة التدرج وتدوم أربع سنوات، أما الوحدات الدراسية فهي المقاييس التي تدرس في نصف فصل دراسي(سداسي).
- مرحلة الماجيستر: وتسمى أيضا مرحلة ما بعد التدرج الأولى وتدوم سنتين على الأقل. وتنقسم إلى فترتين الفترة الأولى مجموعة من المقاييس النظرية بما فيها التعمق في منهجية البحث، أما الفترة الثانية فتستغل في إعداد بحث يقدم في صورة أطروحة للمناقشة.
- مرحلة دكتوراه علوم: ويطلق عليها تسمية مرحلة ما بعد التدرج الثانية وتدوم حوالي خمس سنوات من البحث العلمي.

كما أضيفت في البرامج الجامعية الأشغال الموجهة والتطبيقات الميدانية. كما عرفت هذه المرحلة فتح مجموعة من المراكز الجامعية في عدة ولايات لمواجهة الطلب المتزايد على التعليم العالي.

وعرفت هذه المرحلة وضع الخريطة الجامعية سنة 1984، بهدف تخطيط التعليم العالي إلى آفاق سنة 2000، في ضوء إحتياجات الإقتصاد بقطاعاته المختلفة. حيث أنها عمدت إلى تحديد الإحتياجات من أجل تلبيتها وتحقيق التوازن من حيث

توزيع الطلبة على التخصصات كالحقوق والطب، كما تم بموجب الخريطة الجامعية تحويل معاهد الطب إلى معاهد وطنية مستقلة.

المرحلة الثالثة 1998-2003:وتميزت هذه المرحلة بالتوسع التشريعي والهيكلي والإصلاح الجزئي. وأهم الإجراءات التي عرفتها هذه المرحلة ما يلي:

- وضع القانون التوجيهي للتعليم العالي في سبتمبر 1998.
- قرار بإعادة تنظيم الجامعة في شكل كليات.
- إنشاء ستة فروع مشتركة للحاصلين على شهادة الثانوية العامة(بكالوريا) الجدد.
- إنشاء ستة مراكز جامعية في كل من: ورقلة، الأغواط، أم البواقي، سكيكدة، جيجل وسعيدة.
- إنشاء جامعة بومرداس وتحويل المراكز الجامعية لكل من بسكرة، بجاية ومستغانم إلى جامعات.

وبحلول سنة 1999 أصبح قطاع التعليم العالي لديه حوالي: 17 جامعة، 13 مركزا جامعيا، 6 مدارس عليا للأساتذة، 14 معهدا وطنيا للتعليم العالي و12 معهدا ومدرسة تخصصية. كما ظهرت بعد ذلك جامعات ومراكز أخرى وملاحق لجامعات، مما ساهم في تدعيم هياكل التعليم العالي وتجسيد ديمقراطيته.

المرحلة الرابعة وتبدأ سنة 2004: لقد تم في السنوات الأخيرة تنفيذ العديد من المشروعات والبرامج الهادفة إلى تطوير التعليم العالي وأساليب التكوين. حيث لم يعد خافيا توجه أنظمة التعليم العالي في العالم نحو تنظيم نمطي يتخذ شكل هيكلية تعليمية من ثلاث أطوار هي: الليسانس، الماستر(دراسة سنتين بعد ليسانس) والدكتوراه، الشيء الذي يمنح مقروئية أفضل لهذه الأطوار وللشهادات المتوجه لها، على الصعيدين الوطني والدولي، ويتشكل كل طور من وحدات تعليمية موزعة على سداسيات:

- الليسانس: يشتمل على ستة سداسيات (أي الفصل الدراسي مقسم لفترتين)كما يتضمن مرحلتين أولهما تكوين أساسي شامل لكافة التخصصات وثاني مرحلة التخصص في تكوين في شعبة محددة.
- الماستر: ويشتمل أربعة سداسيات أي فصليين دراسيين، يحضر هذا التكوين لمهمتين مهنية وبحثية.
- الدكتوراه: يضمن هذا الطور تكوينا تبلغ مدته ست سداسيات ويتوج هذا الطور من التكوين بشهادة دكتوراه بعد مناقشة الأطروحة

نظام ال LMD(نظام ليسانس من خلال ثلاثة فصول دراسية وستة سداسيات) (إستجابة للتوجيهات العالمية في التعليم العالي: يهدف التطوير إلى تمكين النظام التعليمي من الإستجابة إلى متطلبات العصر الجديدة وإستيعاب التطورات العلمية والتكيف مع المستجدات الإجتماعية، الثقافية والإقتصادية والتكنولوجية ومواجهة التحديات التي تواجه الفرد والمجتمع والتفاعل الإيجابي مع المتغيرات.

وقد عرفت منظومة التعليم العالي في الجزائر تطورا كميا لافتا وما تطور الشبكة الجامعية الجزائرية، ثلاثة وثمانون(83) مؤسسة للتعليم العالي، موزعة على ستة وأربعين (46) ولاية عبر التراب الوطني. وتظم خمسة وثلاثون (35) جامعة، خمسة

عشر(15) مركزا جامعيا، وستة عشر (16) مدرسة وطنية عليا، وخمس (05) مدارس عليا للأساتذة وعشرة (10) مدارس تحضيرية وقسمان(02) تحضيريان مدمجان(www.mesrs.dz).

II.2.واقع التعليم العالي في الجزائر: حضي التعليم العالي في الجزائر بالكثير من الجهود من أجل تطويره وتحسينه وزيادة كفاياته لتحقيق الأهداف المرجوة ومع ذلك فإن الحاجة إلى التطوير والتحسين لا تزال مستمرة بغية الوصول إلى الجودة اللازمة للإسهام في تحقيق الأهداف التنموية في البلاد[19]. غير أن الواقع وللأسف في بلادنا غير ذلك بالرغم من المحاولات المتعددة لتجديد وإصلاح مناهج التعليم العالي بإعتماد برامج وطرق حديثة تساير التغيرات والتحديات وأكثر تكيفا مع المعطيات الإقتصادية والإجتماعية الحالية. غير أن العديد من الباحثين والخبراء يجمعون على أن مؤسسات التعليم العالي بالجزائر تعاني العديد من المشكلات والسلبيات التي تعيق نموه وتطوره وتحد من كفاءته وفعاليته وجودته، ويمكن ذكر أهم المعوقات فيمايلي:[20]

❖ تدني نوعية التكوين الجامعي: يركز التكوين الجامعي في الجزائر على معطيات قديمة وتقليدية نظرا لعدم توفر المراجع الحديثة فهذا الأسلوب من شأنه أن يدعم ثقافة الإمتثال والإنصهار، ويحارب الإبتكار والإبداع، ويمجد فكرة الحصول على الشهادة فقط، ولا يشجع على التعلم الحقيقي الهادف والإعتماد على النفس.

- عدم التركيز على الجوانب الأدائية والتطبيقية في التكوين إذ أن الغالبية المطلقة من برامج التكوين الجامعي ترتكز على قاعدة خاطئة مؤداها أن الطالب الذي يعرف يمكن أن يوظف معارفه في الميدان العملي، وبالتالي تركز تلك البرامج على الجوانب المعرفية النظرية وتمثل الجوانب التطبيقية.
- إفتقار برامج التكوين إلى أهداف واضحة ومحددة وإفتقادها إلى إطار تطوري للتكوين يؤطر ممارسته ونشاطاتها.

❖ ضعف معايير التقويم وجودتها: تفتقد أغلبية الجامعات الجزائرية إلى رقابة علمية فعملية تقويم الطلبة تركز غالبا على التقويم التحصيلي والإفراط في إستعماله من دون اللجوء إلى أنواع التقويم الأخرى، مما ولد إنتشار ظاهرة الغش وإهدار الوقت في طول الإمتحانات على حساب البرامج التكوينية الأمر الذي ساهم في تدني جودة التعليم ومخرجاته.

❖ ضعف مناهج التعليم وقدمها: تعاني المناهج والمقررات التعليمية بالجامعة الجزائرية من عدم التجديد وغياب برامج واضحة ومفصلة للمحاور الدراسية، أنها عادة ما تكون غير قادرة على تغطية جميع المهارات الأساسية للتعلم لعدم تطابقها مع الحاجات التنموية للمجتمع. إلى جانب إنعدام التنظيم والتخطيط السليم للبرامج المتبعة في التعليم العالي والإعتماد فقط على النقل الحرفي لمقررات وبرامج المواد الدول المتطورة والتي لا تتوافق ومستوى الطالب الجزائري وبيئته التعليمية، وهذا ما سعت إليه الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة من خلال نظام L.M.D في إطار الإصلاحات التي مست جميع الأطوار التعليمية هذا النظام الذي يلقى خاصة معارضة شديد من طرف المجموعة الجامعية.

❖ ضعف عملية التأطير: لعل من أسباب تدني نوعية التعليم في بلادنا هو عدم توفر أغلب الأساتذة على تأهيل في طرائق التدريس والتقنيات التربوية الحديثة، إن القدرة على البحث لا تعني القدرة على التدريس، كما أن إسناد بعض المقاييس إلى أساتذة ليسوا في التخصص يولد عدم القدرة على تطبيق المناهج. والمقررات الدراسية، زد على ذلك فإن معظم الجامعات الجزائرية تعتمد على عدد معتبر من الأساتذة المؤقتين الذين يفتقدون للخبرة الكافية، إلى جانب ضعف عملية الإختيار

والتوظيف، يضاف إلى ذلك نوعية طرق التدريس المتبعة والتي هي إملاء للمحاضرات يحفظها الطلاب ويعيدون كتابتها على ورقة الإمتحان.

❖ ثقافة التعليم السلطوية: إن الإرتباط الكيفي للتعليم العالي في الجزائر بمراحل التعليم (الإبتدائي، المتوسط والثانوي) في ثقافته وهياكله ومناهجه وأساليبه جعلت ثقافة التعلم في الجامعة تقوم على سيطرة الجانب الإلقائي للأستاذ الذي يلقي ويلقن وسلبية الطالب الذي يتلقى إلى جانب تكدس الطلبة داخل الأقسام أدى إلى تباعد المسافة بين الطلبة والأساتذة وإنعدام الرعاية الأكاديمية بين الأستاذ والطالب، فلا يخصص للطالب ساعات للمناقشة والإستشارة حول مواضيع معينة وعادة ما تكون هذه الإستفسارات في إتجاه واحد داخل الصف أو عند الخروج منه.

❖ عدم التوازن بين النمو الكمي والإعداد النوعي لطلاب الجامعة: ترتكز السياسة التعليمية في الجزائر على الكم لا على الجودة بسبب التزايد غير المحسوب لأعداد الطلبة الملتحقين بالتكوين الجامعي، حيث أصبح قبول الطلبة وسيلة تلجأ إليها الجامعة لإستجلاب الترضية الإجتماعية كما يعبر عليه تقرير التنمية البشرية لسنة 2003، حيث وصل عددهم 423000 طالب من بينهم 89000 طلبة جدد للسنة الدراسية 2000/1999 يؤطرهم 17130 أستاذ من بينهم 15.04 % فقط يمثلون أساتذة تأطير من الصنف العالي أي لكل 152 طالبا أستاذ محاضر واحد.

❖ ضعف الإنفاق على التعليم العالي وإنعدام مصادر التمويل: تكتسي عملية الإنفاق على التعليم العالي أهمية بالغة في التأثير على نوعية مخرجات التعليم، فبالرغم من المجهودات التي بذلتها الجزائر من أجل النهوض بالتعليم العالي بالزيادة في مستوى الإنفاق عليه لا تزال هذه السياسة لم تبلغ أهدافها المسطرة بعد لكون النسبة العظمى من الميزانية توجه مباشرة نحو التسيير والتجهيز (الخدمات الجامعية، الرواتب وغيرها)، الأمر الذي ينعكس على التطوير النوعي للتعليم العالي خاصة ما تعلق بتجديد المختبرات العلمية ومحتويات المكتبات الجامعية التي تعاني من نقص شديد في المصادر والوثائق خاصة المتخصصة وقد كانت ميزانية الإنفاق على التعليم العالي من سنة 1999 إلى سنة 2002 كما يلي:

السنوات	1999	2000	2001	2002
ميزانية تسيير للقطاع	25.77 مليار دج	35.06 مليار دج	37.71 مليار دج	47.12 مليار دج
ميزانية التجهيز للقطاع	10.97 مليار دج	11.27 مليار دج	10.85 مليار دج	18.53 مليار دج
الميزانية العامة للقطاع	36.74ر مليار دج	46.34 مليار دج	48.56 مليار دج	65.65 مليار دج

المصدر: جدول يوضح ميزانية الإنفاق على التعليم العالي في الجزائر

أما بالنسبة للمعدل السنوي للإنفاق على الطالب الجامعي فقد بلغ سنة 1999 مبلغ 3600 دج، وهو ضعيف جدا لتكوين إطار ذو مواصفات عالية مقارنة بالمعدل السنوي لإنفاق على طالب واحد في دول الإتحاد الأوربي والمقدر 6500 دولار على الطالب الواحد، مما يؤثر على العملية التعليمية و درجة التكوين المحصلة للطالب الجامعي ومنه كنتيجة ضعف جودة مخرجات الجامعة الجزائرية.

كما أن نمط التسيير المركزي العمومي للجامعة الجزائرية لايسمح لها من تنويع مصادر التمويل ويحد من علاقاتها بالمؤسسات الإقتصادية سواء العامة أو الخاصة، التي يمكن أن تكون مصدر مهم في تمويل الجامعة مقابل تزويدها بالطلبة المتخرجين أو المشاركة في عملية التكوين والتدريب لإطارات هذه المؤسسات في شكل بحوث تعاقدية ونشاطات إنتاجية...

❖ عدم توافق مخرجات التعليم العالي مع سوق العمل: تعاني الجامعة الجزائرية من عدم توافق مضامين التعليم العالي وبين متطلبات سوق العمل خاصة تلك المتعلقة بالتقنيات التكنولوجية والمعلوماتية التي لا توفرها الجامعة، وإن وجدت فهي ليست بالكفاءة المطلوبة زد إلى ذلك فالتوجيه نحو هذه التخصصات ضعيف لأن معظم إتجاهات الطلبة تتجه نحو تخصصات العلوم الإنسانية والإجتماعية أو الطبيعية أو الطبية مقابل نسبة ضعيفة توجه نحو التخصصات التقنية والتكنولوجية.

كنتيجة لهذه الوضعية فإن سوق العمل يجد نفسه مجبرا على صرف النظر عن مخرجات التعليم العالي لأنها مكلفة وتتطلب إعادة التأهيل[21].

II. 2. التوصيات المقترحة لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر:

في ضوء واقع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وبعد التعرف على المعوقات العامة لتطبيقها في الجامعات، يبدو جليا أن الوقت قد حان لكي تتبنى المؤسسات التعليمية الجامعية العربية بصفة عامة والجزائرية بصفة خاصة فلسفة جودة التعليم الجامعي أو إدارة الجودة الشاملة، لما تحتويه من تحسين الأداء والمنتج التعليمي حتى الإتقان، لذا من أجل تحسين جودة التعليم في الجامعات الجزائرية يمكن وضع تصور واضح لعدة من التوصيات للإرتقاء بكفاءة ونظام التعليم العالي، ولا يكون ذلك من خلال النصوص والتشريعات ولكن من خلال التطبيق الفعلي والميداني وكذا المتابعة المستمرة والتقييم الدوري وهذا ماتفتقده أغلبية جامعتنا وذلك على النحو التالي[22]:

1. زيادة إهتمام القيادة التعليمية العليا سواء كانت في وزارة التعليم العالي أو الجامعات بقضية التحسين والتطوير المستمر لعملية التعليم بالجامعة بطريقة تواكب التغيرات والتطورات الحديثة.

2. تكوين جهاز متخصص لإدارة الجودة الشاملة يتبع مباشرة لرئاسة الجامعة، وتمنح له الصلاحيات الكافية يضم مجموعة من الأكاديميين من ذوي الإختصاص والخبرة في الشؤون الجامعية وفي شؤون الجودة، ويجب أن يكون الجهاز قادرا على التطبيق والتنفيذ والتقويم للمخرجات التعليمية المطلوبة وبشكل مستمر، مع تحديد وظيفة كل فرد فيه، حتى يكون التطوير الجامعي أكثر سهولة.

3. أن يتصف التعليم العالي بالمرونة وقابلية التجديد في برامجه وأهدافه وبنيته التنظيمية وعملياته الإدارية لإستيعاب أي متغير جديد يؤثر في عملية التطور المجتمعي.

4. تعديل الهيكل التنظيمي التعليمي بطريقة تحدد وظائف ومسؤولية جهاز إدارة الجودة الشاملة، وطريقة ونوعية وأساليب التدريب المطلوب للفريق تسهل عمليات التطوير والتحديث.

5. إتاحة الفرصة للمزيد من الديمقراطية في العمل والإبتعاد عن المركزية المفرطة والروتين الذي يضعف أداء أعضاء التدريس في الجامعات.

6. التركيز على نوعية التعليم وجودة المخرجات وعدم التركيز على كم الطلبة المتخرجين وأعدادهم.

7. زيادة تمويل الجامعات وبرامجها التعليمية التي تعتمد على الجودة الشاملة والتي تقدم خدمات ملموسة للمجتمع.

8. إنشاء مركز "فعال" أو معهد للجودة الشاملة تابع لوزارة التعليم العالي يقوم بعمليات التطوير والتنفيذ والتقويم وإمداد المؤسسات التعليمية بالخبرة المطلوبة لمساعدة المجتمع ومؤسساته ومتابعة الأداء من أجل ضمان حدوث الجودة في التعليم.

9. منح جائزة مادية ومعنوية للكليات والأفراد الذين يسهمون في تطبيق الجودة الشاملة ضمن المعايير التي تم الإتفاق عليها.

10. عقد اللقاءات والندوات المثمرة المتبوعة بعمل جدي يعنى بثقافة الجودة الشاملة ودورها في تنمية المجتمع سواء في وسائل الإعلام وإقامة المزيد من المؤتمرات حول هذا المفهوم الجديد.

11. عدم التبني النظري لمفهوم الجودة أو من خلال التشريعات والنصوص ولكن من خلال إرادة حثيثة لتطبيق مفهوم الجودة الشاملة وذلك في مراحل مبكرة، وذلك في جميع الأطوار الإبتدائي والمتوسط والثانوي حتى تزداد الخبرة والوعي لدى الطلاب في كيفية الإستفادة من تطبيقه في مراحل لاحقة.

12. التقويم والمتابعة الميدانية والمستمرة لخطوات تطبيق الجودة الشاملة ومراقبة عملية الإنتاج التعليمي بما يحقق جودة أفضل وهذا لم يتم تجسيده عمليا في جامعتنا.

13. وضع نظام واضح في التعامل مع معايير الجودة، تلتزم به الأقسام والكليات وإدارة الجامعة، وهذا يشمل توضيح الأهداف، وخطوات العمل، وآلية التنفيذ.

14. وضع معايير الجودة ونشرها بين الإداريين والطلاب لتصبح ثقافة راسخة في المحيط الجامعي والتي يتم بموجبها تقييم برامج التعليم، ومدى ملائمتها للمستجدات العلمية والفكرية وهذه المعايير تمثل خطة عمل تسير عليها الجامعات في متابعة الجودة، وهي معايير قد تختلف من جامعة إلى أخرى، ولكنها تلتقي في النهاية حول الأهداف التي تحددها وزارة التعليم العالي والجامعات التابعة لها، ويجب أن تكون آلية تطبيق هذه المعايير واضحة ومحددة للجميع إبتداءا من الطالب وإنتهاءا بلجنة الضبط العليا في الجامعة، ولضمان تطبيق هذه المعايير وتسلسلها، ومراجعتها من وقت لآخر.

15. تطبيق مبدأ القياس المرجعي (المقارنة بالغير) مع بعض المؤسسات العالمية للتعليم العالي المشابهة في مقامتها، والإستفادة من الخبرات العالمية في كافة الدول التي تبنت إدارة الجودة الشاملة والتي ثبت نجاحها بشكل كبير على النمو الإقتصادي والتعليمي والإجتماعي فنأخذ منها ما يتناسق مع قيمنا وثوابتنا.

الخاتمة:

إن تطوير التعليم الجامعي أصبح ضرورة ملحة، خاصة في ظل مافرضه الواقع المعاصر والتوقعات المستقبلية من ضرورة إعادة النظر في كثير من الجوانب المتعلقة بالتعليم العالي، وقد حاولت الجزائر على غرار العديد من الدول العربية النهوض بهذا القطاع الحساس والفاعل من خلال تبني مبادئ الجودة الشاملة، إلا أن واقع الجامعة الجزائرية لازال بعيدا عن النتائج المرجوة مقارنة بنظيراتها من الدول العربية أو العالمية، حيث مازالت مخرجات المؤسسات الجامعية دون المستوى المطلوب نتيجة لضعف الإمكانيات المادية والبشرية وسوء التسيير، مما يتطلب إعادة هيكلة شاملة أثناء تطبيق هذه العملية بما يكون له أثر مباشر في تحسين المخرجات مستقبلا وزيادة مصداقية الجامعات الجزائرية عربيا وعالميا.

المراجع والهوامش:

[1] - محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي- دراسة حالة بعض المؤسسات الجامعية- رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية جامعة بسكرة، السنة الجامعية: 2016/2015.

[2]- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة TQM. دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2013، ص: 23.

[3]- أحمد بن عيشاوي، مرجع سابق، ص ص:24-25.

[4]- رائد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة. اليازوري، الأردن، 2008، ص: 75.

[5]- فيصل أحمد بوطيبة، العائد من الإستثمار في التعليم. اليازوري، الأردن،2013، ص:13.

[6]- طارق عبد الرؤوف عامر، التعليم الجامعي. اليازوري، ط2، الأردن ،2015، ص:100

[7]- عدي عطا، معايير الجودة والأداء والتقييم في مؤسسات التعليم العالي في ضوء التجارب المعاصرة للجامعات الرصينة في العالم. دار البلدية، ط1، 2011، ص: 21

[8]- هاشم فوزي دباس العيادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر. الوراق للنشر والتوزيع، ط1، عمان- الأردن، 2008، ص:34.

[9]- عيسى قدادة وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي. دار الصفاء، ط1، عمان- الأردن، 2010، ص: 126.

[10]- عيسى قدادة وآخرون، مرجع سابق، ص ص: 132-133.

[11]- طارق عبد الرؤوف عامر، مرجع سابق، ص ص:130-131.

[12]- محسن عبد الستار محمد عزب، تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص ص:178-179.

[13]- خالد أحمد طريرة، ليلى عساق، مقال: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان التعليم الجامعي، ص:21.

[14]- عيسى قدادة وآخرون، مرجع سابق، ص ص:147-148.

[15]- عيسى قدادة وآخرون، مرجع سابق، ص ص:148-149.

[16]- حامد أحمد رمضان بدر، تطوير مناهج التعليم الإداري التجاري الجامعي في الوطن العربي. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، ص ص:37-41 بتصرف.

[17]- لرقط علي، إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائري. –المبررات والمتطلبات الأساسية- ،مذكرة ماجستير في علوم التربية، جامعة الحاج لخضر باتنة، السنة الجامعية:2008-2009، ص ص : 57-58.

[18]- نوال نمور، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم –دراسة حالة كلية العلوم الإقتصادية والتسيير- جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، السنة الجامعية:2011-2012، ص ص : 116-118.

[19]- بن عمارة منصور، مداخلة حول: الإبداع و الإبتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي مداخلة في ملتقى حول –الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة- دراسة وتحليل تجارب وطنية ودولية يومي 18 و19 ماي. جامعة باجي مختار، 2011.

[20]- سمايلي محمود، مقال حول: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين نوعية التعليم العالي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية. جامعة سطيف 2.

[21]- سمايلي محمود، مرجع سابق،

[22]- عابدي عبد العظيم، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. مذكرة ماستر في العلوم السياسية –جامعة محمد خيضر بسكرة-، السنة الجامعية :2014/3013، ص ص: 59-62.