تاريخ استقبال المقال: 2014/07/28 تاريخ قبول نشر المقال: 2015/02/11 تاريخ نشر المقال: 2015/06/30

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الجوف)

د.أكرم محمد احمد الحاج علي

جامعة الجوف- السعودية

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء الأكاديمي في الجامعات السعودية وذلك من خلال معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجوف من وجهة نظر منسوبيها أعضاء هيئة التدريس وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها منسوبيها أعضاء هيئة التدريس وتفعيل دور المهتمين والقائمين على إدارة جامعة الجوف، والجامعات الأخرى بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمل على تعزيزها وتطويرها وكذلك التعرف على متطلبات الجودة الشاملة في النظام التعليمي والتعرف على مدى ملائمة النظام التعليمي في جامعة الجوف لإدارة الجودة الشاملة. بحيث تتمثل مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في جامعة الجوف كما يدركها منسوبيها من خلال أربعة مبادئ وهي متطلبات الجودة في التعليم, متابعة العملية التعليمية، تطوير القوى البشرية (أعضاء هيئة التدريس)، قرارات الإدارة الأكاديمية.

وقد خلُصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها ضرورة تركيز الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية على عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم الجامعي وتوجيه عملية صناعة القرارات بالجامعات السعودية وخاصة جامعة الجوف.

Apply the principles of total quality management and its impact on academic performance in Saudi universities efficiency

Abstract:

This study aims to identify the Total quality of management and its impact on academic performance in Saudi universities efficiency through the knowledge level of the application of the principles of total quality management in Al-Jouf University, from the standpoint of its employees faculty more TQM principles and identify the members of the application at the university as seen by its staff members faculty and activating the role of interested people and those in charge of Al-Jouf University of management, and other universities to apply the principles of total quality management and work to strengthen and develop, as well as to identify the overall quality requirements in the educational system and to identify the suitability of the educational system in Al-Jouf University quality Management Alchamlh.laket is to study the problem in survey the principles of total quality management applied in Al-Jouf University as perceived by its employees through a four principles of quality requirements in education, follow-up of the educational process, the development of human resources (faculty members), the decisions of academic administration The study concluded that many of the recommendations including the need for senior management focus in educational institutions on the process of applying the principles of total quality management to

improve university education and guide decisions in Saudi universities and private industry process Jouf University system

مقدمة :

يشهد العصر الذي نعيش فيه جملة من المتغيرات في كافة مناحي الحياة حيث أسهم التقدم العلمي والتكنولوجي في زيادة إدراك متطلبات التغيير والتطوير ومواكبة كل المستجدات الحضارية مما أدى إلى اهتمام كبير في عمليات إصلاح التعليم في معظم دول العالم ونالت الجودة الشاملة اهتمام منقطع النظير إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الحديثة لمواكبة التطورات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها وأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة وتعد المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في إطار التطبيق العلمي لها في مختلف المؤسسات ، غير أن هذه المرتكزات من شانها أن تشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يرتكز إليها عند الشروع باستخدام هذا الأسلوب تطبيقا عمليا في مختلف المنظمات إذ يشير إلى بناء الأفكار الفلسفية التي يستند إليها الجانب العلمي في التطبيق وقد تباينت أراء الأكاديميين والمفكرين في شان تحديد أولويات وأهمية هذه المرتكزات من باحث لآخر إلا أنها من حيث المنطلق الفكري لازالت تشكل المنعطف الحاسم في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة, وهنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى اهتمام وتطبيق المؤسسات التعليمية لإدارة الجودة الشاملة ومبادئها لإنتاج مخرجات تعليمية عالية المستوى تحقق الأهداف والميزة التنافسية لهذه المؤسسات تقوم على التطوير والتحسين المستمر للعملية التعليمية من خلال القائمين والعاملين بها على حد سواء وحيث أن جامعة الجوف أحد هذه المؤسسات التعليمية الحديثة في المملكة العربية السعودية والتي تبنت مبادئ الجودة الشاملة كهدف تسعى إلى تحقيقه من بداية إنشاءها للحصول على مخرجات تعليمية تنافس السوق المحلي والعربي والعالمي فقد هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في المملكة العربية السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الجوف)، ولتحقيق هذا الهدف سيقوم الباحثين بتصميم استبانة، وتوزيعها على مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس في جامعة الجوف.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في استقصاء مبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة في جامعة الجوف كما يدركها منسوبيها من خلال أربعة مبادئ وهي متطلبات الجودة في التعليم، متابعة العملية التعليمية، تطوير القوى البشرية (أعضاء هيئة التدريس)، قرارات الإدارة الأكاديمية في محاولة للإجابة عن الأسئلة التالية: –

أ. ما هو أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الأكاديمي في جامعة الجوف؟

ب. ما هو أثر متطلبات الجودة في التعليم على كفاءة الأداء الأكاديمي في جامعة الجوف؟

ج. ما هو أثر متابعة العملية التعليمية على كفاءة الأداء الأكاديمي في جامعة الجوف؟

د. ما هو أثر تطوير القوى البشرية (أعضاء هيئة التدريس) على كفاءة الأداء الأكاديمي في جامعة الجوف؟

هـ. ما هو أثر قرارات الإدارة الأكاديمية على كفاءة الأداء الأكاديمي في جامعة الجوف؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله إلى جانب اهتمام المكتبات العربية وخاصة السعودية في مثل هذه الدراسات, كما تمثل هذه الدراسة مرجعاً يفيد الدارسين والطلاب والمهتمين بإظهار الدور الذي تلعبه الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية بعملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين نظام التعليم الجامعي فضلاً

عن كونها تفيد صناع القرارات بالجامعات السعودية وخاصة جامعة الجوف في إعداد كوادر أكاديمية مؤهلة على قيادة عملية التغيير والتأثير على الكفاءة والإنتاجية وصولاً لمخرجات تعليمية ذات جودة عالية.

أهداف الدراسة:-

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على:

أ. معرفة مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجوف من وجهة نظر منسوبيها أعضاء هيئة التدريس.

ب. تحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها منسوبيها أعضاء هيئة التدريس.

ت. تفعيل دور المهتمين والقائمين على إدارة جامعة المجمعة، والجامعات الأخرى بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والعمل على تعزيزها وتطويرها.

ث. التعرف على متطلبات الجودة الشاملة في النظام التعليمي.

ج. التعرف على مدى ملائمة النظام التعليمي في جامعة الجوف لإدارة الجودة الشاملة.

محددات الدراسة: -

- حدود مكانية: المملكة العربية السعودية-جامعة الجوف.
- حدود بشرية: أعضاء هيئة التدريس في جامعة الجوف والكليات التابعة لها.

مصادر جمع المعلومات والبيانات: -

- المصادر الأولية وتتمثل في المقابلات الشخصية للمهتمين بأمر الجودة الشاملة وأمر التعليم الجامعي وجامعة الجوف وملاحظة الباحث والاستبيان.

- المصادر الثانوية وتتمثل في بعض المراجع والكتب والدوريات و السمنارات وأوراق العمل والشبكة العنكبوتية التي قدمت في هذا المجال.

ثانياً

اشتراك كل من الإدارة العليا والموظفين ببذل جهود فعالة لتطبيق هذه الإدارة التي تساعد بدورها في ترقية الأداء، كما يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين جودة المنتجات، تطبيق إدارة الجودة الشاملة تطبيقاً شاملاً يؤدي إلى الرضا الوظيفي للعاملين لأن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى تجويد العمل في كل مرحلة كما تعمل على تجويد أداء الموظفين والاهتمام بهم وتحسين أوضاعهم المعيشية.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ان مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعتبر من المفاهيم الادارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير الاداء بصفة مستمرة وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل.(1) لقد جرت محاولات عديد لتقديم تعريف لمفهوم الجودة (Quality) وكانت كل من التعريفات التي نتجت عن هذه المحاولات تتولى ابراز سمة معينة تقوم بالتمحور حولها ومن هذه التعاريف:

- مدى ملائمة المنتج للاستعمالJ. M. Juran( )
- مدى المطابقة مع المتطلبات (كروسى 1979 م)
- دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد (جوزيف جوران 1989م)
- درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة (ديمنج 1986)

ونستنتج من هذه التعاريف ان العميل يقارن بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة التي يتلقاها وبين مستوى الخدمة التي تلقاها بالفعل. فاذا كان مستوى الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة المتوقعة او اكثر فان تلك الخدمة تتمتع بالجودة. اما اذا كان مستوى الخدمة المقدمة فعلا اقل من مستوى الخدمة المتوقعة فان تلك الخدمة لا تتمتع بالجودة المطلوبة.[1] وهناك تعاريف عديدة لمفهوم ((إدارة الجودة الشاملة)) ويختلف الباحثون في تعريفها إلا أن هناك بعض التعاريف التي اظهرت تصور عام لمفهوم (TQM) فمثلا كانت اول محاولة لوضع تعريف لمفهوم ((إدارة الجودة الشاملة)) من قبل (BQA) منظمة الجودة البريطانية حيث عرفتالـ (TQM) على انها ((الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق اهداف المشروع معاً)). كما تعرف بانها الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل)) جونا وكلاند. و أيضاً تعرف بأنها أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة مدى تحسين الأداء) معهد الجودة الفيدرالي.وهي الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على خلق قيمة مضافة لتحقيق اتباع حاجات المستهلكين. (Royal mail)

وهي نظام ادارى يضع رضا العمال على راس قائمة الاولويات بدلاً من التركيز على الارباح ذات الامد القصير، اذ ان هذه الاتجاه يحقق ارباحاً على المدى الطويل اكثر ثباتاً واستقراراً بالمقارنة مع المدى الزمن القصير.كول(COLEk.1995)[2]إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على صنع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية . (كروسى) وهي (الفلسفة الادارية وممارسات المنظمة العملية التي تسعى لتضع كل من مواردها البشرية وكذلك الموارد الخام لان تكون اكثر فاعلية وكفاءة لتحقيق اهداف المشاة).

التعريف الشامل لمفهوم (إدارة الجودة الشاملة)

هو التطوير المستمر للعمليات الادارية وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الاداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة والغير ضرورية للعميل او للعملية وذلك بتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندين في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل.[3]

نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين ثم انتشر بعدها في امريكا والدول الاوربية ثم باقي دول العالم وقد كان هناك مساهمة عديدة من قبل عدد من العلماء والمفكرين في تحديد مفهوم الجودة وتطويره ففي عام 1931م w Edwards Demingبإعطاء محاضرات عن الجودة والأساليب الإحصائية في الجودة للعديد من المهندسين. وقد انتشرت افكاره بسرعة واصبحت عناوين الجودة منشورة في عدة مجلات علمية في اليابان.

أما Joseph Juran فقد نشر أول كتاب له عن خيط الجودة في عام 1951م حيث أكد فيه على مسؤولية الإدارة عن الجودة. وفي السبعينات من القرن العشرين طرحPhilip Crosby مفهوم العيوب الصغرية والذي يتطلب العمل الصحيح من المرة الأولى. ولقد مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأربعة مراحل رئيسية.

المرحلة الاولى: الفحص

كانت تحليلات الجودة تركز فقط علي المنتج، وكان القرار الرئيسي السائد خلال تلك الحقبة هو القرار الخاص بتحديد متى يتم فحص المنتجات وما هو عدد المنتجات التي تخضع للفحص. وتتضمن عملية الفحص الانشطة المتعلقة بقياس واختيار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعة، وبالتالي فان المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها إلى العميل، أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات الفنية فإنها

اما ان تتلف او يعاد العمل عليها او يتم بيعها بأسعار اقل، ان عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على اكتشاف الاخطاء والقيام بتصحيحها فالخطأ او العيب او التلف قد حصل فعلاً، ان عملية الفحص اكتشفت الخطأ، ولكنها لم تقم بمنعه من الأساس.

المراحل الثانية: ضبط الجودة

يشمل ضبط الجودة علي كافة النشاطات والاساليب الاحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة. وكما يقول Dale Bester بان ضبط الجودة هو استخدام الادوات والقيام بالأنشطة المختلفة لتطوير جودة السلعة او الخدمة، وبالتالي فضبط الجودة يشمل التأكد من ان تصميم السلعة مطابق للمواصفات المحددة،والتأكد وبناء على ذلك فقد امتدت عملية ضبط الجودة لتشمل التصميم والاداء ويمكن القول ان هذه المرحلة اعتمدت على استخدام اساليب احصائية حديثة لمراقبة الجودة.

ووفقا لهذا المفهوم فان ضبط الجودة يعتبر مرحلة متطورة عن الفحص فيما يتعلق بالأساليب وتطور الانظمة المستخدمة.[4]

المرحلة الثالثة:تأكيد الجودة

تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الاخطاء وبالتالي وصفت المرحلة بانها تعتمد على نظام اساسة منع وقوع الاخطاء منذ البداية.فإيجاد حل المشكلة عدم مطابقة المواصفات ليست طريقة فعالة، حيث الافضل من ذلك هو منع وقوع المشكلة اصلاً والقضاء على اسبابها منذ البداية.ان عملية تأكيد الجودة تتضمن كافة اجراءات اللازمة لتوفير بالثقة بان المنتج أو العملية تفي بمتطلبات الجودة، وبناء على ذلك فان أسلوب تفكير الإدارة ينبغي أن يتغير ليطور فلسفة رقابية تعتمد على الوقاية بدلاً من الفحص واكتشاف الخطأ بعد فوات الاوان.

ان تأكيد الجودة مرحلة تشمل بمنظورها عملية التخطيط للجودة، بالإضافة إلى ضرورة دراسة تكاليف الجودة ومقارنتها بالفوائد الممكن تحصيلها من تطبيق نظم تأكيد الجودة.

المرحلة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة

بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينات من القرن العشرين حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج، ويركز على العمل الجماعي ونشجع مشاركة العاملين واندماجهم،بالإضافة إلى تركيز على العملاء ومشاركة الموردين وهنالك فروقات عديدة إجمالا بين التقليدية وإدارة الجودة الشاملة.[5]

أهداف وفوائد إدارة الجودة الشاملة

اولاً: الأهداف

لا أحد يستطيع أن يصمد في وجه المنافسة إلا من يسعى إلى إرضاء العميل وتحقيق متطلباته ورغباته بدرجة عالية، وتخطيها، وبشكل مستمر ودائم. ان تحقيق المقولة الانفة الذكر والتي عن هدف إدارة الجودة الشاملة بشكل عام لا يكون في الواقع إلا من خلال استراتيجية متكاملة، تضع نصب عينيها هدفا اساسيا وهو تحقيق مستوى جودة عالي، في سبيل تحقيق رضاء وسعادة عالية المستوى لدى العملاء، لضمان البقاء والاستمرار والتطور. ونجد أن إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى ما يلي :

أ. فهم حاجات ورغبات العميل (المستهلك – الجمهور) لتحقيق ما يريده.

ب. توفير السلعة او الخدمة وفق متطلبات العميل من حيث: الجودة . التكلفة . الوقت . الاستمرارية.

ت. التكيف مع المتغيرات التقنية، والاقتصادية، والاجتماعية، بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.

ث. توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملا مستمرا.

ج. جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.

ح. التميز في الاداء عن طريق التطور والتطوير والتحسين المستمرين للمنتج او الخدمة، وجعل الكفاءة الانتاجية بشكل عام عالية في تخفيض التكلفة إلى أقصى حد ممكن، لكن ليس على حساب الجودة بل من ترشيد الإنفاق.

مراحل ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

اولاً: مراحل تطبيق الجودة الشاملة:

تمر عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بخمس مراحل اساسية على النحو التالي:

المرحلة الاولى: مرحلة الاقناع

هنا تتبنى الإدارة فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المنشأة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ويبدأ كبار المدراء بالمنشاة بتلقي برامج متخصصة عن مفهوم إدارة الجودة واهدافها وفوائدها وتقوم الإدارة العليا بنقل هذه الافكار للعاملين بالمنشاة.

المرحلة الثانية: مرحلة التخطيط

وفيها يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الموارد اللازمة واختيار الفريق القيادي لبرنامج إدارة الجودة الشاملة والمقررين والمشرفين ويتم التصديق على هذه الخطة بعد الموافقة عليها من أعضاء الفريق.

المرحلة الثالثة: مرحلة التقويم

تبدأ هذه المرحلة بتهيئة الارضية للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال تحديد اهداف المنشاة وما يجب عليها القيام به لتحقيق هذه الاهداف ومعرفة المنافع التي يمكن ان تتحقق والمعوقات التي يمكن ان تعوق تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

المرحلة الرابعة: مرحلة التنفيذ

في هذه المرحلة يتم اختيار الافراد الذين يقومون بعملية التنفيذ بعد تدريبهم ونشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة ومفاهيمها لهم.

المرحلة الخامسة: مرحلة تبادل ونشر الخبرات

في هذه المرحلة يتم استثمار الخبرات والنجاحات التي تم تحقيقها من تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث تدعى جميع ادارات واقسام المنشاة وكذلك المتعاملين معها من العملاء والموردين المشاركين في عملية التحسين وتوضيح المزايا التي تعود عليهم جميعا.

ثانياً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

اجمع الكثير من الكتاب والمفكرين على ان هنالك مجموعة من المشاكل والمعوقات والتي تِؤدي إلى فشل الكثير من برامج إدارة الجودة الشاملة، والتي تقف حائلاً دون تطبيق ناجح لإدارة الجودة الشاملة ومن ابرز هذه المشاكل ما يلى :

أ. عدم الالتزام الجدي من قبل الإدارة العليا وقد يعود ذلك قلة التدريب والخبرة الضرورية

ب. معارضة العاملين حيث ان الموظفين غالبا ما يقاومون نظام الجودة الشاملة وذلك بسبب الاهداف الطويلة او الخوف من التغير.[6]

ت. الفشل في تغيير فلسفة المنظمة حيث أن عدم قدرة الإدارة على خلق ثقافة يتم من خلالها تشجيع الافراد على المساهمة بآرائهمومقترحاتهم

ث. تركيز المنظمة على اساليب – غير متوافقة مع نظام الانتاج والافراد فيها
ج. التركيز على ادوات محدودة أكثر من التركيز على النظام حيث ان التركيز يجب ان يكون على النظام بأكمله وعلى تحقيق وتحسين الجودة للعمليات
ح. توقع نتائج سريعة لنظام إدارة الجودة الشاملة
خ. البدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل متزامن مع مشاكل عدم الاستقرار في الإدارة العليا.
د. فشل الإدارة في توفير الجهد الملائم للتحسينات المختلة
ذ. فشل الإدارة في توفير المكافئات وتقدير انجاز الافراد وغياب نظم فعالة للاتصال

أهداف ومميزات جودة التعليم العالي

اهداف جودة التعليم الجامعي

ان التنمية فيجوهرها، عملية تحرر ونهضة حضارية، قوامها تعبئة الطاقات الذاتية وتعظيمها وتوجيهها لغرض الانعتاق من شبكة علاقات السيطرة التبعية التي تحكم النظام الاقتصاديالدوليالقائم، من ناحية واشباع الحاجات الاساسية، الماديةوالمعنوية، لجماهير الشعب كأولويةاولى، مع رفع مستوى رفاه المجتمع . كل المجتمع . بأطرافه من ناحية ثانية.

وتوكد التجربة العالمية ان طاقات البشر هي المورد الاول والاهم للتنمية، بل ان التنمية في تحليلها النهائي،هي تنمية بشر وليست مجرد انتاج سلع او ادامة اشياء، ومن هنا تأتى اهمية اولوية التركيز على البشر وتعظيم الطاقات البشرية في كل استراتيجية سليمة للتنمية.

ومن المسلم به ان التعليم من اهم ادوات التنمية الطاقات البشرية . ان لم يكن اهمها جميعا.

لكن النظرة إلى التعليم كأداة في هذه التنمية لا تقف عند حدود التعليم النظامي، وانما تمتد لتشمل سائر الانشطة التربوية فيالمجتمع. كذلك فان التعليم، بشقية النظامي وغير النظامي، ولكى يصبح أداة فعالة في تنمية الطاقات البشرية لابد ان يكون على مستوى حاجات الافراد ومطالب المجتمع واتجاهات العصر الذي يوجد فيه . وهذا يعنى ضرورة وجود تعليم متطور كشرط اساس لكل تنمية سليمة.

لكن التعليم، مهما اتسعت النظرة اليه، وامتدت اليه يد التطور، لا يمكنه وحدة تنمية الطاقات البشرية، وإنما ينبغي أن ترافقه عمليات او عوامل اخرى كثيرة،واهمها: الصحة والتغذية والحرية والمشاركة والعدالة والعمل، وما وراء هذا كله من تنظيم اجتماعي.[7]

وتشير العديد من التجارب الدولية المتعلقة بالتطوير التربوي إلى ضرورة اعتماد التطوير التربوي على عدد من المبادي والمرتكزات ومن اهمها:

1. الشمولية: ويقصد بالشمولية ان تغطى عملية التطوير التربوي جميع عناصر ومكونات النظام التربوي، من حيث مدخلاته وعملياته ومخرجاته.

2. المنهجية العلمية: ان تعتمد خطة التطوير التربوي المنهجية العلمية واعتماد خطوات الطريقة العملية في التصدي للمشكلات والمعضلات والاختناقات التي تواجه النظام التربوي ومعالجتها على اسس علمية.

3. المشاركة المجتمعية: ضرورة مشاركة جميع قطاعات وفعاليات المجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية والمهنية في برامج التطوير التربوي، من منظور ان عملية التطوير التربويمسؤولية مشتركة.

4. القاعدة المعلوماتية: ان تعتمد خطة التطوير التربوي على قاعدة من المعلومات والبيانات والاحصائيات الدقيقة والحديثة والمتعلقة بجميع عناصر ومكونات النظام التربوي بشكل خاص ، ومكونات المجتمع السكانية والاقتصادية

والمادية والمالية بشكل عام ، وان تتم عملية صناعة القرار المتعلقة ببرامج التطوير التربوي اعتمادا على هذه القاعدة المعلوماتية .

5. التجريب: ان يتم اعتماد مبدا التجريب للمشاريع والبرامج المتعلقة بالتطوير التربوي على نطاق ضيق محدود، ومن ثم يصار إلى إجراء التعديلات المطلوبة قبل اعتمادها وتعميمها على مستوى النظام التربوي ككل.

6. توافر الإدارة السياسة: أن يتوافر التزام من قبل القيادة السياسة العليا لتوفير الدعم السياسي لخطط التطوير التربوي وتوفير الدعم المالي المناسب لتنفيذ هذه الخطط.

7. المتابعة والتقويم: ان يتم اعتماد اليات المتابعة والتقويم للمشروعات والبرامج في خطط التطوير التربوي للتأكد من مدى كفاءة وفاعلية تنفيذ هذه الخطط.

اهداف ومميزات التعليم الجامعي:

كانت الجامعات تاريخيا مفتوحة فقط لأبناء الصفوة من المجتمع، وبذلك كانت اهداف الجامعات تعكس بشكل كبير اهداف فئات محدودة من المجتمع والتي غالبا ما كانت الفئات العليا فقط . ولما اتسعت رقعة التعليم العالي وتنوعت برامجه وتعددت خلفيات منتسبة كان لابد من ان تتغير اهداف التعليم الجامعيتباعاً. ولذا لم تعد اهداف التعليم الجامعي مقتصرة على التعليم والبحث ولم تعد الجامعات قابعة في أبراجها العامية، وإنما اصبحت اهدافها متعددة بقدر التنوع والتعدد المتوفرين في المجتمعات التي توجد فيها الجامعات. ولعل اكبر جهد ، والمتعلق بصناعة اهداف ومميزات التعليم العالي بصورة حديثة هو ذلك الجهد الذي قامت به لجنة التعليم العالي . والتي أشارت في تقريرها إلى الكثير من الأهداف والمميزات الشاملة والمتنوعة بحيث تكاد تغطى كل ما تحاول جامعات العصر الحديث تحقيقه .

الجود الشاملة في التعليم العالي

الجودة الشاملة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز ، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى اليه ، والانتقال من تكرس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن. ولتحقيق الجودة الشاملة في التعليم، لابد من تطوير جميع العناصر المتضمنة في العملية التعليمية،والتي من اهدافها تحقيق النمو الشامل للطالب وتمتعه بشخصية متوازنة تطور حركة تنموية وسط التيار الثقافيالسريع، ويرجع مفهوم الجودة الشاملة إلى تحسين مدخلات العملية التعليمية بوجه عام بما تتضمنه من معلم ومتعلم وإدارة ومبنى ومناخ عام ، وتحسين العمليات التعليمية بتطبيق الأسس العلمية في تخطيط وتنفيذ المنظومة التعليمية على ضوء اهداف تربوية محددة يمكن قياسها.[8]أما في القطاع التربوي والتعليمي فإنها تعرف بأنها (عملية استراتيجيه تؤثر في عمل مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تعكس في إطارها في توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة). ويركز هذا التعريف مفهوم إدارة النظمالذي يربط بين المدخلات والتعليمات والمخرجات للعلمية التعليمية.وبالتالي يتطلب هذا المفهوم النظر إلى كل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الاسلوب وكيفية اعداد المؤسسة لهم لتحقيق حاجاتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية وكذلك المعلمين والاداريين والعاملين الذين هم بحاجة إلى تدريب وتطوير لمهارتهم وكفاياتهم لاستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وفق مبادئ الجودة الشاملة لدمنج وغيره من المختصين، وهذا يتطلب فحص الهيكل التنظيمي للنظام التربوي في مؤسسة تعليمية، حتى يتوافق مع فلسفة الجودة الشاملة مع توفر مناهج توافق متطلبات الحياة العصرية.

اهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي:

أما في المجال التعليمي فان أهداف الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تشمل:

* ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوظيف الادوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي وهى قدراته ومستواها.

* الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديميوالانفعاليوالاجتماعيوالنفسيوالتربوي باعتبارهم احد مخرجات النظام الجامعي.

* تحسين كفايات اعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى الاداء لجميع الاداريين من خلال التدريب المستمر.

* توفير جو من التفاهم والتعارف والتعاون والعلاقات الانسانية بين جميع العاملين في النظام الجامعي.

* تطوير الهيكلية الادارية للجامعة بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.

* رفع مستوى الوعى لدى الطلاب تجاه عملية التعليم واهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.

* زيادة الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلى.

كفايات أعضاء هيئة التدريس في التعليم الجامعي في ضوء الجودة الشاملة:

في ضوء تقبل إدارة الجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي للنهوض بالمستوى التعليمي فان لأعضاء هيئة التدريس دور مهم في عمليات تطبيق وتنفيذ البرنامج بكونهم هم الحلقة الوسط والاهم بين المدخلات التعليمية والمخرج المطلوب وهو الطالب من جانب وبين إدارة العليا وما تمثله من فلسفة الجامعة واهدافها من جانب اخر فأعضاء هيئة التدريس هم قادرون بالدرجة الاولى على انجاح او فشل البرنامج لانهم هم الذين يتعاملون بشكل مباشر مع اهم مخرجات العملية التعليمية وهم الطلاب ، وكذلك فقد حظى أعضاء هيئة التدريس في التعليم الجامعي بأهمية كبيرة في العصر الحديث وذلك لأهمية الدور الذي يؤذونه في عملية التعليم الجامعي فهم ركن أساس في النظام التعليمي الجامعي ، حيث تكتسب الجامعات بعضا من سمعتها وشهرتها التنافسية من الصفات والمميزات التي يمتلكها أعضاء هيئة التدريس في كافة المجالات الأكاديمية والمهنية والثقافية والانسانية والبحثية ومدى توفر قيادات ادارية واعضاء هيئة تدريس يملكون كفايات ومهارات كافية تجعلهم قادرين على تحديث التطور والتحسين للنظام التعليمي الجامعي في كافة المجالات لمواكبة التطور العلمي الحديث لما فيه من مصلحة للجامعة والطلاب وخدمة المجتمع .

وقد لوحظ الاهتمام الشديد في المملكةالعربيةالسعودية بالتعليم والتطوير الجامعي والتركيز على استقطاب افضل الكفاءات سواء من داخل المملكة او خارجها والمحاولات الشديدة من قبل وزارة التعليم العالي ومدراء الجامعات على تطبيق الجودةالشاملة ومعاييرها على الجامعات مع الاخذ بعين الاعتبار دور عضو هيئة التدريس في عملية التنمية والتطوير والتحديث وصولا إلى الجودة الشاملة والتنافس في طرح مخرجات تعليم كفئة قادره على تحمل المسؤولية بعد حصولهم على العلم والمعرفة من جامعاتهم من خلال اعضاء هيئة تدريسيه تميزوا بأدائهم جراء المحاولات الحثيثة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الجامعات .

ثانياً : التوصيات

لدعم النتائج الإيجابية ولتلافي السلبيات فقد خلصت هذه الدراسة الي التوصيات التالية:

- ضرورة تركيز الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية على عملية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين نظام التعليم الجامعي.
- توجيه عملية صناعة القرارات بالجامعات السعودية وخاصة جامعة الجوف في إعداد كوادر أكاديمية مؤهلة لقيادة عملية التغيير والتأثير على الكفاءة والإنتاجية للوصول لمخرجات تعليمية ذات جودة عاليه.

- ضرورة الاهتمام بعمليات إدارة الجودة الشاملة باعتبارها محدد لعملية ضمان الجودة في المنظمات التي لا تهدف إلي الربح أي المنظمات الخدمية مثل المؤسسات التعليمية.
- ضرورة تبني الدولة ممثلة في وزارة التعليم العالي نظاماً فاعلا لتحقيق ضمان تفعيل جودة التعليم الجامعي نحو مؤسساتها التعليمية.
- ضرورة اهتمام الجامعة في المحافظة على تماسك ثقافة الجودة وأن تقدر وتدرك جهود الآخرين.
- على الجامعة الاهتمام بالتقرير الفعال للجودة الكلية داخل المنظمة وخارجها والاهتمام بفريق العمل ودعوتهم للمشاركة في عملية التحسين المستمر.
- ضرورة التزام الجامعة بتشكيل السياسات والاستراتيجيات داخل المنظمة بناءعلى مفهوم الجودة الكلية والاعتماد على المعلومات الشاملة والحقيقة ذات الصلة من أجل تخطيط العمل لإجراء التطوير والتحسين المستمر.
- ضرورة التزام الجامعات السعودية بالتطوير والتحسين المستمر بما يتماشي ويتوافق مع سياساتها الاكاديمية.
- ضرورة تشجيع البحث العلمي في المجالات الإدارة الحديثة كإدارة الجودة الشاملة ونظم إدارة الجودة وغيرها من الأساليب الحديثة.
- لابد من تأهيل وتدريب القائمين على متابعة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات حتي تتمكن من الالتزام بعمليات التطوير والتحسين المستمر، باعتباره مرتكز أساس من مرتكزات إدارة الجودة الشاملة.
- اجراء المزيد من الدراسات حول موضوع الدراسة.

الهوامش:

[1] **خضير كاظم حمودة، إدارة الجودة الشاملة، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.ت 74**

[2] **محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره ص 72**

[3] **محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2004م.**

[4] **محفوظ أحمد جودة، مرجع سبق ذكره ص 126**

[5] **محفوظ أحمد جودة، مرجع بق ذكره ص 27**

[6] **مازن عبد العزيز ، أثر الموارد البشرية في تحقيق الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه، 2004م. ص 75**

[7] **أحمد الخطيب، الإدارة الجامعية، الأردن، عالم الكتب الحديثة، 2006م. ص 301**

[8] **خالد محمد الزواوي، الجودة الشاملة في التعليم، مجموعة النيل العربية، 2003م. ص 3**