تنافسية مخرجات الجامعة في ظل العولمة:تطوير فلسفة وأداء التعليم العالي في إطار نظرية إدارة الجودة الشاملة(TQM)

من إعداد الأستاذ: **بوحنية قوي**

– أستاذ مساعد في العلوم السياسية–جامعة ورقلة

Email:bouhania2000@yahoo.com

Tel:071118937

Fax:029729376

ملخص:

أدت التطورات التكنولوجية والمعلوماتية السريعة في البيئة المحيطة بالجامعات إلى ضرورة إتباع منهج يعني بملاحقة هذه التطورات ومحاولة السيطرة عليها وذلك لتمكين الجامعات من الاحتفاظ بالميزة التنافسية،بما يستدعي ضرورة وجود نظام متكامل يهدف إلى الوفاء بمتطلبات جودة الخدمة المقدمة للعملاء،تحاول هذه الورقة الإجابة على التساؤل الجوهري التالي:

ماهي المرتكزات الأساسية التي يجب أن تتبناها مؤسسات التعليم العالي لتكوين رأس المال البشري قادر على التنافسية في البيئة العالمية المعقدة؟

ويتفرع عن هذه الإشكالية التساؤلات التالية:ماهي العلاقة بين العولمة وتغير الأدوار الإستراتجية للتعليم العالي؟ماهي المداخل المختلفة لتخطيط لتأسيس فلسفة جديدة للتعليم العالي؟ كيف يمكن تطوير الأداء الجامعي من خلال مدرسة إدارة الجودة الشاملة تعني مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها والأخذ بها إلى تحسين المستمر في المنتج التعليمي مع مراعاة أن هذه الإجراءات لا تقتصر على فرد دون آخر في المؤسسة ولا على وظيفة دون أخرى وإنما تشمل كل العناصر المادية والبشرية بالمؤسسة.

اتبع الباحث الخطة التالية في الإجابة على التساؤلات السابقة:

I–العولمة وتغيير الأدوار الإستراتجية للتعليم العالي

II–التخطيط لجودة فلسفة التعليم الجامعي في ضل المتغيرات العالمية

III–مداخل التخطيط المختلفة في التعليم العالي

IV–تجسيد الجودة الشاملة في الجامعات العربية:رؤية مستقبلة

مقدمة:

في ظل ثورة المعلومات أصبح الحديث عن تطوير وتدريب رأس المال البشري القادر على المشاركة في البيئة التنافسية الدولية أكثر من ضرورة،وبهذا الصدد استحوذ موضوع تطوير التعليم العالي وإعادة النظر في فلسفة تجديد منطلقاته وأهدافه وتكيفه مع البيئة الدولية بما يتناسب مع إعداد رأس المال البشري المؤهل والمدرب،وتأسيسا على ذلك تم تناول موضوع تطوير التعليم العالي من عدة زوايا،لأجل ذلك تحاول هذه الورقة معالجة هذا المنحى من منطلق مدرسة إدارة الجودة الشاملة.

أولا:العولمة وتغير الأدوار الإستراتجية للتعليم الجامعي:

تعتبر العولمة كسيرورة وظاهرة تجتاح العالم بمثابة المسار التاريخي الذي أفرز في سياق مجموعة من التحولات المعرفية والاقتصادية والإعلامية والثقافية العملاقة،والجامعة كمنظومة منفتحة على الأفاق الدولية الكبرى تأثرت بمجريات هذه الظاهرة

ترى ساندرا تايلور Sandra Taylor أن العولمة (1)" أصبحت بمثابة الفكرة الأساسية التي يحاول بها واضعوا النظريات الاجتماعية أن يفهموا ويفسروا كيفية انتقال المجتمع الإنساني إلى الألفية الثالثة "،وتحرك هذه الظاهرة عدة عوامل أثرت بدور ها على رسالة الجامعة في الألفية الثالثة،لعل أهمها:

1)الثورة العلمية التكنولوجية:تعتبر الثورة التكنولوجية أحد أهم الإنجازات الضخمة التي ظهرت في الربع الأخير من القرن العشرين،والآخذة في النمو نموا أساسيا خلال القرن الحادي والعشرين في المجالات الإلكترونية والهندسية و البيولوجية والكيميائية والمعلوماتية وغيرها من المجالات(2).

وقد أدت هذه الثورة العلمية إلى ظهور عدد ضخم من الابتكارات التي أثرت في مجال التنمية البشرية،فقد ازداد متوسط العمر المتوقع .تحسنت الحالة الصحية لاكتشاف عديد من العلاجات للأمراض المختلفة،وارتفع معدل الإنتاج الزراعي،وظهرت بعض المؤشرات الدالة على تحسن نوعية الحياة،كما ساعد التطور التكنولوجي على استغلال الطاقات والموارد المتاحة و زيادة فرص تحرر الأفراد من الأعمال الشاقة،وازدادت أهمية العمل في مجال البرمجيات والهندسة الإلكترونية وصناعة المعلومات.

ومع هذا التطور العلمي والتكنولوجي اتسع نطاق الأنشطة الاقتصادية الخدمية وبدأ تفعيل مصطلح المراجحة كمصطلح اقتصادي قائم على عالم المعلومات والمعرفة بحيث تصبح المعرفة حرة عن طريق مراجحة المعلومات وانتقاء أفضلها وتوظيفها،وإعادة تركيبية لإنتاج معلومات أخرى أكثر قوة،وقد أدي هذا المتغير الثوري للانتقال من مفهوم الميزة النسبية القائمة على الموروثات من موارد طبيعية وموارد بشرية إلى مفهوم الميزة التنافسية المصنوعة والمكتسبة بفضل التقدم العلمي وتوظيفه تكنولوجيا(3).

ومن تأثيرات العولمة على الأداء الجامعي مايلي:

1)-إبراز الدور الإستراتيجي للجامعات والمراكز البحثية في إعداد رأس المال البشري القادر على التنافسية.

2)-تعاظم دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء العلمي للجامعات وبروز نماذج تعليمية جديدة مثل التعليم عن بعد،والتدريب عن بعد.

3)-تزايد المناداة بدفع التعليم العالي للمشاركة العالية في التنمية من خلال الاستفادة من النماذج العالمية،وبروز اقتصاديات التعليم.

2)المعرفة والقدرة التنافسية:مفاهيم جديدة ذات صلة بالجامعة:

امتدت آثار المعرفة العلمية والتكنولوجية إلى تحول في علاقة الإنتاج وفرص العمالة وقيمة الميزة النسبية،حيث أصبحت التكنولوجيا الجديدة هي مفتاح القدرة التنافسية،وباختصار أصبحت الميزة التنافسية لأي دولة هي المعرفة –التراكم المعرفي–الرصيد المعرفي العام ولعلنا في حاجة إلى معامل أو معيار جديد بدلا من الدخل Gross Domestic Product GDP أو الدخل القومي الإجمالي Gross National Product GNP وهو ما يمكن أن يطلق عليه بالرصيد المعرفي القومي National Information Reserve و ذلك مع ضرورة توافر أعداد متزايدة من المتميزين والعلماء.

ومع ذلك فإن القدرة التنافسية لأي دولة تعتمد بدرجة أكبر على الثروة المعرفية القومية التي تستمد من شريحة عريضة من القوى العاملة،رجالا ونساء،من المتعلمين المتميزين والعلماء البارزين،ومن محصلة الخبرات والقدرات التي يمثلها الشعب بأسره لكي تحقق جدوى أكبر وإنجاز أسرع،وأخطارا وإخفاقاً أقل،وسعرا أرخص،وتلك هي ثروة الأمم في الألفية الثالثة. من هنا ظهرت فكرة أساسية وهي "وظيفية المعرفة "وتطبيقاتها في المجالات المختلفة والقائمة على التدقيق اللامتناهي،واللامحدود للمعلومات والأفكار،فالمعرفة قوة اقتصادية واجتماعية

وسياسية كنتيجة مباشرة لتطبيقها في مجال الإنتاج والتنافس على امتلاكها،كما أن القوة تسعى دائما لإنتاج المعرفة وتجديدها وتوظيفها.

3)رأس مال بشري لعصر المعلومات:

أصبح في ظل الإفرازات السابقة للعولمة أن تواكب الجامعات تحديات الاقتصاد القائم على المعرفة في عصر المعلومات،وتعد القدرات والمهارات هامة لمكان العمل الناشئ،وإذا أردنا أن يصبح الطلبة مستخدمين أذكياء للتقنية والمعلومات،فإن عليهم أيضا أن يتعلموا كيف يصبحوا مبدعين ومبتكرين،إذ يجب أن يشاركوا في حل المشكلات وإعداد الدراسات،كما يجب أن يكونا قادرين على تناول دراسات الحالة، وأن يفهموا كيفية تحليل البيانات والوصول إلى استنتاجات ذكية،وعل الطلبة والباحثين أن يعرفوا كيفية استعمال التقنيات الجديدة والمعلومات من مصادرها الجديدة ونشر أفكارهم بشكل فعال،كما يتعين أن يبقى التفوق والمساواة أولوية في كل سياسة تعليمية جديدة، ويتطلب التعليم في القرن الحادي والعشرين مايلي(4)

*مناهج جديدة متكاملة مع الوسائط الفعالة متعددة التفاعلية.

*وسائط متعددة تفاعلية يعكف على إعدادها علماء ((دوليون)) بارزون على أن تنتجها أفضل دور النشر والبرمجيات

*مستويات الاتصالات وتقنية الحوسبة الملائمة لمستوى كل طالب وباحث،لتنشيط الإبداع والأبحاث والدراسات،علاوة على المهارات الجديدة

*تغيير الكتب المدرسية بأكملها،على أن تستبدل بمناهج من الكتب ذات الأغلفة الصلبة ومجموعة واسعة من البرمجيات الدراسية،وأجهزة الحاسوب الشخصي،وأجهزة الحاسوب المحمولة والأقراص المدمجة،والتلفاز التربوي،والفيديو ،والمذياع التفاعلي،والاتصالات التربوية عبر التلفزيون الخطي الكابلي والأقمار الاصطناعية.

*أدوار جديدة للأستاذ وتدريب جديد(أثناء الخدمة وخارجها)لجمع المعرفة وتقاسمها،يجب أن يتحول المعلمون من مجرد محاضرين.

إلى مستخدمين التقنية، ومشرفين،وباحثين،ومستخدمين للمعرفة ومتعلمين مدى الحياة.

*مشاركة قوية بين المنزل والمدرسة بمساعدة أولياء الأمور والتعلم عن طريق الأقراص المدمجة.

*مشاركة المجتمع والمناطق المجاورة.

*مشاركة مجتمع رجال الأعمال من خلال إتاحة الفرص للتدريب في بيئة تشابه بيئة العمل وعليه فإن مجتمع الأعمال يصبح مشاركا

في إعداد رأس المال البشري مستقبلا لمكان العمل الذي تسوده المنافسة.

*طريقة جديدة لتقويم الطلبة والأساتذة وتحديد قدراتهم وميولهم بشكل يتلاءم مع العصر المعلومات

*تنوع التعليم بعيدا عن الأشكال التقليدية التي برزت بعد الثورة الصناعية،والمضي نحو منهج ابتكاري قائم على عدة مباحث علمية متداخلة،وذلك بهدف تطوير قدرات جديدة.

*القدرة على استكشاف المعلومات وتمثيلها بطريقة دينامكية وبأشكال مختلفة .

أما شبكة المعلومات على مستوى المدرسة التي توفر الترابطية والتفاعلية فضرورية في عملية التعليم بشكلها الجديد،وجماعات المستخدمين والمتعاونون الذي يبحثون عن المعلومات سوف يفتحون آفاقا جديدة من التفكير وسوف يصبحون مستقلين من خلال مناهج التعلم المستقلة،أما الوضع الجديد للصف التعليمي فتقرره عملية التعلم لعصر المعلومات.

وبهذا الصدد وتماشيا مع هذه التغيرات،فقد شهد التعليم العالي توسعا في النمو في الدول الصناعية المتقدمة والدول النامية،فحسب إحصائيات اليونسكو ارتفع مجموع الملتحقين بالتعليم العالي من 20 مليون سنة 1965 إلى 60 مليون في سنة 1990،ورغم أنه تم تحقيق الكثير فيما يتعلق بالجودة النوعية للتعليم من خلال سياسة التعليم للجميع التي تبنتها منظمة اليونسكو،فإن قضية الجودة النوعية لم تلق ما تستحقه من الاهتمام،وقد استجابة بعض الجامعات للتحدي المتمثل في تخريج طلبة متميزين يمكنهم أن ينافسوا بجدارة في سوق العمل من خلال(5)

*إعادة توجيه المنهج والبيئة التعليمية بما يناسب قدرات الطالب واحتياجاته.

*استثمارات متلاحقة في مجال تقنيات الأقراص المدمجة التفاعلية وشبكات الحاسوب.

*دراسة حالة وإدارة المشروعات والدراسات والتطوير لتنمية المشروعات.

*مقررات متعددة التخصصات الأكاديمية مع التدريب أثناء العمل.

*التعليم المستمر بما يتيح إعطاء المهنية بعدا جديدا.

4)الاستثمار في التعليم العالي:مدخل لاقتصاد المعرفة:

إن أحد أهم التوجهات الرئيسية التي كشف عنها تقرير العلوم العالمي World Science Report لسنة1996والذي أعدته اليونسكو هو غياب التناسق والتماثل في توزيع العلوم حول العالم،اذ نرى أن الدول النامية مجتمعة مسؤولة عما نسبته 10% من الإنفاق الكلي على الأبحاث والتطوير بينما ينسب إلى الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ما نسبته85 % وفيما تنفق الدول الصناعية مابين 2% و3% من الناتج المحلي الإجمالي على الأبحاث والتطوير فإن دول الجنوب لا تنفق إلا كسرا صغيرا من هذا الرقم،على سبيل المثال في أمريكا اللاتينية وإفريقيا بلغت نسبة الاستثمار 0.4% أو أقل بل إن بعض الدول التي تتمتع بتجمعات علمية مهمة مثل البرازيل والصين فإنها لا تقدر أن تخصص أكثر من 0.7%،وتتكرر القصة نفسها إذا ما أخذنا عدد العلماء والمهندسين العاملين،فرغم أن نحو 25% من العلماء موجودون في الدول النامية فإن الأرقام الإقليمية تظهر اختلالا واضحا فمثلا يوجد في دول الإتحاد الأوروبي عالمان لكل ألف نسمة والولايات المتحدة 3.7،واليابان 4.1 علماء لكل ألف نسمة،إلا أن الأرقام الخاصة بالدول النامية متدنية للغاية بالمقارنة،فالنسبة في دول جنوبي الصحراء الكبرى الإفريقية تقل عن 0.1 عن القيمة اليابانية (6)

بينما أنفقت البلدان العربية عن التعليم العالي في عام 1992 ما مجموعه 396 مليارا دولار كان نصيب الجامعات منها 3.71 بليون دولار أي ما يعادل 94% مقابل 6% بالمعاهد الفنية والكلية المتوسطة،ويعادل ذلك حوالي 0.8% من الدخل الإجمالي العربي الذي بلغ 489 بليون دولار لذلك العام،وطبعا تتفاوت الدول العربية في نسبة الإنفاق بناء على متغيرات كل دولة وظروفها الاقتصادية والمجتمعية(أنظر الملاحق)

وهنا تبرز أهمية الالتزام الواضح من قبل الحكومات والسياسيين بالأداء التعليمي وضرورة الاستثمار الواسع في بناء القدرات وتقوية البنية التحتية العلمية وتطوير الموارد البشرية.

ثانيا:التخطيط لجودة فلسفة التعليم الجامعي في ظل المتغيرات العلمية:

يؤكد علماء التخطيط وخبراء التربية أن رسالة الجامعة مرتبطة بمرتكزات ثلاثة وهي(8)

*إعداد القوى البشرية–ما أصبح يسمى لاحقا رأس المال البشري.

*البحث العلمي.

*التنشيط الثقافي والفكر العام.

ويـرتبط بهـذه المرتكـزات شـجرة مختلفـة مـن الأدوار والقـرارات الإسـتراتجية وعـدد مـن الظروف المتشابكة المتكاملة.

هذا وقد أدت المتغيرات العالمية إلى إحداث انعكاسات كبرى على الأداء التعليمي يمكن إجمالها في مايلي(9)

الانعكاس الأول:ويظهر في الاتجاه نحو تطبيق المعايير الاقتصادية عن الأنظمة التعليمية والمتمثلة في المنافسة وكفاءة الأداء وتعظيم العائد وتأكيد الربحية وتؤدي هذه المعايير إلى تحجيم الرؤى التربوية وتقليصها بما تتضمنه من قيم إنسانية وثقافية واجتماعية،وإثارة الجدل حول أدوار التعليم بين كونها إحدى النظم المساعدة على انتقال التراث المجتمعي إلى الأجيال الجديدة لتطويرها ومساعدة الأفراد على تحقيق أهدافهم كمواطنين من ناحية،وبين كونها مجرد وسيلة لإعداد وتخريج عمال لشغل مواقع الإنتاج من الناحية الأخرى،وهذا ما يعني أن التعليم أصبح سلعة توظف لإنتاج سلعة أخرى ويطلق على هذه الظاهرة "تسليع التعليم"وقد أثرت أيضا هذه المعايير على النسب المخصصة لميزانيات التعليم كنتيجة لتفعيل دراسات الجدوى الاقتصادية على حساب الجدوى الاجتماعية،وهو ما يشير إليه عدد من التقارير التي توضح كيف أن الحكومات استجابت للضغوط الناتجة عن برامج الإصلاح الاقتصادي حيث قامت بخفض الإنفاق عن التعليم والخدمات الاجتماعية.

الانعكاس الثاني:ويتمثل في الاتجاه نحوى خوصصة التعليم كاستجابة لعدم وفاء الحكومات بمتطلبات توفير نوعية جديدة من التعليم، وتقلص مسؤولياتها وأدوارها الاقتصادية والاجتماعية ومن أشكال خصخصة التعليم:

أ)- ظهور المدارس والجامعات الخاصة وانتشارها بسرعة كبيرة تحت تمويل شركات خاصة وبإشراف بسيط من الحكومة.

ب)- تحميل الطلاب التكلفة الكاملة للتعليم العام أو جزء منها في صورة رسوم وضرائب.

ج)- تطبيق نمط من الخصخصة من داخل النظام الحكومي،حيث يوجد داخل النظام الحكومي في بعض الدول مدارس ذات نوعية جيدة أو أقسام داخل كليات جامعية متميزة تتلقى جميع نفقاتها من الحكومة،إلا أنها لا تفتح أبوابها إلا لنوعية خاصة من الأفراد في مقابل رسوم دراسية بسيطة،وتعمل هذه الظاهرة على تحيز تخصيص المواد العامة لصالح الفئات العليا في المجتمع –وهذا النظام غير مطبق

في الجزائر نظرا للذهنية التاريخية الراسخة لدى الشعب الجزائري من أن مجانية التعليم في جميع مراحله معطى مقدس رغم أن هذا الرؤيا في حاجة إلى دراسة ومراجعة بما يتفق مع إمكانيات الشعب الجزائري

د)- تطبيق نظام القروض الطلابية عن طريق البنوك،مع التعهد بتسديد هذه القروض بصورة أقساط أو دفعة واحدة ولاشك أن أشكال خصخصة التعليم المتسارعة في النمو تأثر سلبا على التعليم الحكومي ونوعية الخرجين ويضعف من تأثيره في تكوين الأفراد القادرين على التعامل مع تحديات العولمة في إطار المصالح الوطنية.

الانعكاس الثالث: تحويل التعليم الحكومي العام الذي لا يبادر إلى تطوير هيكله ومضامينه من ميزة تنافسية ووسيلة للنمو والتقدم والتنمية إلى أداة لتكريس التفاوتات وتعميق الفجوات بين عالمي الشمال المتقدم المصدر للعولمة والجنوب المتخلف المتحمل لضغوطها.

الانعكاس الرابع: يرتبط هذا الانعكاس بسابقه بحيث تتجه العديد من الدول النامية للبحث عن شركاء لمساعدتهم على العبور فجوات التخلف بين الشمال والجنوب لتدعيمهم في تنفيذ برامجهم التنموية ولهذا الاتجاه نحو شراكة مع الدول والمنظمات الدولية الأخرى تأثيراتها على السياسات التي تتبعها تلك الدول في مجالات التنمية المختلفة حيث لا يترك لتلك الدول بمفردها حرية وصنع وصياغة سياستها التنموية في مجال التعليم أو التنمية الاجتماعية،وفيما تأتي هذه السياسات تعبيرا عن الشراكة والشركاء،هذا التعاون والتبادل تصحبه زيادة

في الطموحات الاجتماعية والطلب عن التعليم بدءا من برامج محو الأمية إلى أعلى درجة علمية ويصحب ذلك التوجه نحو زيادة المعروض من الفرص التعليمية بإحداث التكامل بين التعليم الرسمي وغير الرسمي والحكومي وغير الحكومي وتحديث الأطر الفكرية والمنهجية و التجهيزية في المنظمة للنظم التعليمية.

الانعكاس الخامس:و يتضح في تغيير المناخ الثقافي للسياسات التعليمية فمن الملاحظ أن أي عملية يمكن أن تتم تسهيلها من خلال الظروف التكنولوجية الجديدة،وبفعل الأوامر الاقتصادية للعولمة تتأثر عملية وضع القرار،وضع سياسة تعليمية حيث استخدمت التكنولوجيا لتفعيل عامل الوقت والمكان في صياغة السياسة التعليمية وتطوير مناهج التفكير و أدواته وتدريب القائمين على صنع القرار وتوجيههم

الانعكاس السادس: اضطراب العلاقة بين عالمي العمل والتعليم فالمتأمل لعالم العمل القائم تقليديا على التدرج الهرمي،بدء من العمالة غير الماهرة وانتهاء بالعمالة المتخصصة يلاحظ التشابه الكبير بينه وبين التدرج الهرمي للمستويات التعليمية،بينما لم يعد هذا التشابه بينهما من الأمور المستقرة،فقد كان السائد في العصور الماضية أن الصناعة تكون أكثر قدرة على التنافس مع وفرة اليد العاملة المدربة الماهرة وشبه الماهرة للقوة العاملة لبدء من زيادة كثافة الطلاب خاصة المشكلات في الأنظمة التعليمية الموردة للقوة العاملة لبدء من زيادة كثافة الطلاب خاصة في مراحل التعليم الأولى المرتبط بالحاجة إلى الأيدي العاملة لتلبية احتياجات الصناعة التقليدية و انتهاءا بانخفاض مستوى جودة العملية التعليمية ومردودها في المجتمع.

2)-مبررات التخطيط لتطوير التعليم العالي:

إن هناك العديد من المبررات –الكيفية–ناهيك عن الكمية التي تجعل ضرورة الاهتمام بتطوير منظومة التعليم العالي عربيا،بهذا الصدد يمكن رصد عدد من الملامح المصورة لبعض الجوانب الكيفية.(10)

1) تشكوا معظم النظم التعليمية العربية من انفصال ناتج التعليم الرسمي عن مطلب سوق العمل وغياب التنسيق بين التخطيط للتعليم والقوى العاملة،وبين ما تتطلبه مشاريع التنمية وأهدافها،نضيف إلى ذلك عدم التوازن بين التخصصات النظرية والعملية خاصة في بلدان الخليج التي يعرف شبابها الذكور عن الالتحاق بالتخصصات العلمية وميولهم إلى تلك التي تأهلهم أو تضعهم في المناصب الإشرافية والإدارية ذات الطابع المكتبي.

2) لا ديمقراطية التعليم،فعلى الرغم من شيوع مجانية التعليم،إلا أن هناك العديد من الممارسات التي تهدر القيم الديمقراطية في التعليم، مثال اتساع دائرة الدروس الخصوصية والهوة الواسعة بين أهداف التعليم المعلنة،وأهداف التعليم الغير معلنة التي تبدي فيما أصبح بما يعرف بالمنهج الخفي وهذا لتنوع لأساليب الغش والتفاوت الحادين للخدمة التعليمية في الريف وبينها في الحضر،وداخل الحضر نفسه، نجدها تنحاز لصالح المقاطعة التي يسكنها الأثرياء على حساب المناطق الفقيرة.

3) ازدواجية التعليم كما نراها في ثنائية بين التعليم الديني والتعليم المدني،والتعليم بلغات أجنبية والتعليم باللغة العربية،و التعليم للنخبة،والتعليم للعامة،وفي دول الخليج تعليم للعرب المقمين وآخر للعرب الوافدين،وفي بعض الدول العربية لم يقتصر التعليم العسكري على

المعاهد العليا،بل امتد لينشيء له تعليما أساسيا وتعليما ثانويا لتترسخ بذلك الازدواجية القائمة،هذا فضلا عن تعليم مختلف يقدم للجاليات الأجنبية ويلتحق به بعض أبناء البلاد المقمين أو الوافدين.

4) أساليب التعليم في معظمها تكاد تعتمد بالدرجة الأولى على التلقين مما يرسخ في عقول الأبناء صور ة التفكير ذي الاتجاه الواحد،الذي عليه أن يتلقى دون أن يناقش وينقد،فضلا عن قيام التعليم على الطاعة التي تعد النموذج والمثل الأعلى،وتؤخذ المخالطة والمغايرة دائما على أنها انحراف وتمرد لابد أن يقابل بالعقاب.

5) يكاد البحث العلمي يفقد فاعليته سواء داخل الجامعات والمعاهد العليا وذلك لانفصال كثير من موضوعاته عن المشكلات العملية التي تعاني منها قطاعات الإنتاج والخدمات،وتنحو معظم جامعاتنا إلى التركيز على مهمتها التعليمية وإغفال مهمة البحث وإنتاج المعرفة الجديدة، إذا أن معظم أساتذة الجامعات في الدول العربية يعزفون عن البحث العلمي إلا لأغراض الترقية.

ثالثا:مداخل التخطيط المختلفة في التعليم العالي:

يرتبط تخطيط التعليم من حيث فلسفته وأهدافه بفلسفة التربية في المجتمع والتي تشتق من فلسفة المجتمع الذي يعتبر التعليم أحد نظمه الفرعية المتشابكة والمتفاعلة ويتم توجيه التعليم عن طريق السياسات التعليمية التي توجه النشاط التعليمي لتحقيق الأغراض والتوقعات أو التطلعات التي ينشدها المجتمع في مراحل التطور ،وتخطيط التعليم وفقا لذلك يمثل(الجهد العملي المنظم الذي يستهدف الوصول إلى الأغراض التي تتضمنها السياسة التعليمية وذلك بأقصى درجة من الإنجاز والكفاءة وعلى هذا يكون تخطيط التعليم بمثابة الدراسة الشاملة المتكاملة اللازمة للسير في مراحل واضحة لتحقيق أهداف محددة سلفا في مدى زمني محدد) (11)

ويمكن حصر مداخل تطبيق التخطيط في التعليم العالي وفقا المرتكزات التالي:(12)

أ)–تخطيط التعليم وفق الحاجة للقوى العاملة وهو يتناول مسالة العرض والطلب في العمالة وتحديد الفجوة بين طرفي هذه العمالة.

ب)–تخطيط التعليم وفق الطلب الاجتماعي:يكون تخطيط التعليم وفق هذا لهذا المدخل من منظور الحاجات الثقافية والاجتماعية التي تطلبها الشرائح الاجتماعية،ومن ثم يركز المخطط التعليمي على كفاءة النظام التعليم من زاوية مدى تحقيق الحاجات الثقافية والاجتماعية

لطالبي الإستفادة من رواده بغض النظر عن حاجات سوق العمل،وبالرغم من تأثير هذا المدخل على التربية كقيمة وبالرغم من استجابته لرغبات أفراد المجتمع إلا أن هذا المدخل يتجاهل نوع ومستوى القوى العاملة المطلوبة لأنشطة الاقتصادية،ويغفل المشكلة القومية فيما يتعلق بتخصيص الاعتمادات المالية للتعليم ومن ثم فإن تطبيقه تعترضه عقبات مثل:صعوبة وضع معايير لنمو التعليم.

ج)-تخطيط التعليم وفقا لمعدل العائد منه:يعتبر ظهور هذا المدخل استجابة طبيعية من جوانب بعض الاقتصاديين الذين اتجهوا إلى تطوير مفهوم جديد يضع في حسبانه مشكلة الموارد المالية المتاحة للإنفاق على التعليم حيث يؤكد هذا المدخل على قياس العائد الاقتصادي للتعليم والسؤال المطروح هو هل تخطيط التعليم وفقا العائد منه يعد مدخلا أم أداة تخطيطية ؟ إن هذا المدخل ما هو إلا طريقة من طرق تحليل العلاقة بين التعليم والعائد منه بهدف إظهار دور التعليم في التنمية الاقتصادية وفقا لوجهة النظر هذه فإن هذا المدخل ليس في الأساس إلا أداة وأسلوبا تخطيطيا وهو مدخل لتحليل(الكلفة/المنفعة) .

ويرى فريق من الباحثين أنه بإمكان الاستفادة من تطبيق هذا الدخل كأداة تخطيطية بحساب القيم الصافية لتدفقات التمويل المستقبلي لكل برنامج بالأسعار الحالية،وفي حالة البرامج التي لها قيم صافية موجبة يمكن تحفيزها،وفي المقابل يجب اختزال البرامج التي لها قيم سالبة

أو مساوية للصفر.

●ملاحظة هامة:يمكن إحداث نوع من التكامل بين المداخل الثلاثة -في دولنا العربية بحيث يمكن الاستفادة من ميزات كل منها وبذلك نحقق هدفا مشتركا هو توظيف وإعداد رأس مال بشري كفؤ من خلال ما تقدمه المنظومة الجامعية والتربوية.

رابعا:تطوير الأداء الجامعي من خلال مدرسة إدارة الجودة الشاملة:مقاربة وتحليلية

1) تجديد التعليم الجامعي:كمدخل لتطبيق الجودة(الإطار الفلسفي والممارساتي):

1-أ- التجديد في الإطار الفلسفي الذي تقوم عليه الجامعة:يمكن حصر أهم التجديدات في هذا المجال في ثلاثة نقاط أساسية(14):

1-إن الجامعة أو التعليم الجامعي لم يعد قاصرا على الصفوة بل بات مفتوحا لعدد كبير من الأفراد.

2-إن الجامعة أو مؤسسات التعليم العالي لم تعد مؤسسات حكومية فقط.

3–لم تعد الجامعة قاصرة في أهدافها على إعداد الخريجين وإجراء البحوث الأكاديمية وإنما تجاوزت ذلك إلى الاهتمام بالتعليم المستمر وتقديم خدماتها للمجتمع.

1–ب–التجديد في أهداف التعليم العالي:

* فيما يتعلق بالتعليم: تعليم الطالب كيفية التعليم الذاتي والتقويم الذاتي–اكتساب الطالب الاستقلالية الابتكارية والقدرة على الإبداع–اكتساب الطالب القدرة على التحكم في التغيير– اكتساب الطالب القدرة على المشاركة في تنمية المجتمع–اكتساب الطالب الرغبة في الاستمرار في التعلم– اكتساب الطالب القدرة على تحديد ما يريد أن يكون عليه والقدرة على تنمية شخصيته.

* فيما يتعلق بخدمة المجتمع والتعليم المستمر: تدريب العاملين عن الجديد في مجال عملهم– معاونة مؤسسات المجتمع المختلفة في ظل ما يواجه من مشكلات من خلال الدراسات والبحوث –الانفتاح عل الثقافات الإنسانية لدى الشعوب الأخرى–الإسهام في حل المشكلات العالمية–تزويد الباحث والدارس بالمعارف والخبرات التي تمكنه من معرفة أصول ثقافته وتراثه الوطني

*فيما يتعلق بالبحث العلمي: المساهمة في مجال العلم والتكنولوجيا والإضافة إليها – الربط بين نوعية البحوث العلمية ومشاكل المجتمع المحلي– إجراء البحوث البينية التي تعالج بعض المشكلات المتداخلة من خلال أكثر من تخصص– التعاون العلمي مع الجامعات العربية والأجنبية

1-ج-التجديد في أنماط التعليم وبنيته:مثل

*الجامعات المفتوحة :Open Universityيمكن هذا النوع من التعليم الطلاب من الحصول على الشهادات الجامعية للطلاب البالغين غير المتفرعين،وفرص الالتحاق بها متاحة للجميع،دون التقييد بشروط السن أو المؤهلات العلمية.

*جامعات الهواء :University of Airالجامعات التربوية الإذاعية،الجامعات الإذاعية التلفزيونية وغيرها

*الجامعات بدون جدران :University Without Wall وهي مؤسسة مستقلة لها كيانها القانوني المستقل تقوم بتنظيم دراسات جامعية تلقى عبر البريد الإلكتروني في شكل برامج إذاعية مسموعة ومرئية دون أن يكون لهذه المؤسسة مبان أو منشآت تمارس فيها العملية التعليمية

*التوسع في مؤسسات التعليم العالي التعاوني:Cooperative Higher Education

*التوسع في مؤسسات التعليم العالي قصير المدى Short cycle higher Education

1-د-التجديد في العملية التعليمية الجامعية:التحول من نظام العام الأكاديمي الكامل إلى نظام الفصول الدراسية-الأخذ بالتقنيات الحديثة في طرق التعليم- تطوير المناهج والمقررات الدراسية-الاهتمام بالتقويم المستمر بكل جوانبه التعليمية(الطالب،الأهداف،المحتوى التعليمي)-توجيه المزيد من الاهتمام بالخدمات الطلابية.

1-هـ - التجديد في تنمية أعضاء هيئة التدريس:الاهتمام بالإعداد التربوي لأعضاء هيئة التدريس عن طريق تنظيم دورات تدريبية في مجال التقويم وتعديل اللوائح المنظمة للعمل- الاهتمام بالنمو العلمي والمهني للأستاذ الجامعي وذلك من خلال تيسير فرص اشتراك عضو هيئة التدريس في المنتديات والملتقيات العالمي-الاستفادة من النظريات والمفاهيم المتعلقة بنظرية الأداء الإنساني وتكنولوجيا الأداء،وهندسة التغيير،وإعادة الهيكلة ونظم إدارة الجودة الشاملة TQM.

(2)الإطار الفلسفي لإدارة الجودة الشاملة:

تعددت التعريفات التي تناولت مفاهيم إدارة الجودة الشاملة،ويمكن تصنيف التعريفات التي قدمت لإدارة الجودة الشاملة إلى ثلاثة مجموعات:(15)

*المجموعة الأولى:ترتكز على مبادئ الجودة الشاملة حيث:

يعرفها Sunil(16) بأنها الطريقة لأداء الأعمال التي حثت عليها الإدارة العليا وتتدفق كطريقة للحياة خلال المنظمة وذلك في إطار التركيز على العميل والعمل على تحسين المنتج باستمرار لضمان الميزة التنافسية.

وفي تعريف أشمل ذكره James Saylor(17) أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة ومجموعة من المبادئ الرشيدة التي تعد كأساس المستمر للمنظمة وهي أيضا تطبيق لأساليب كمية وجهود شاملة للمنظمة تسعى إلى تهيئة وخلق مناخ يقوم العاملون فيه بتحسين مستمر لقدراتهم من أجل تحسين جميع العمليات المنفذة وتحسين الدرجة التي يفي بها منتج المنظمة احتياجات العميل الحالية والمستقبلة،فإدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق تكامل الأساليب الإدارية والأدوات الفنية وجهود التحسين المبذولة من أجل التركيز على التحسين المستمر.

*المجموعة الثانية:ترتكز على كيفية أداء إدارة الجودة الشاملة:

يقسم ERIC(18)مصطلح إدارة الجودة الشاملة TQM إلى ثلاثة كلمات:

الشاملة:(TOTAL) تعني أن كل شخص في المنظمة يجب أن يشترك في برنامج الجودة سواء شخصيا أو من خلال فرق العمل الجماعي،والاشتراك الكلي يعتمد على تفويض السلطة والتدريب والاتصال.

الجودة Quality:تعني التأكد من أن العملاء يتلقون كل ما يردونه وما يزيد عن هذا إن أمكن،وهذا يتطلب الإتصال بالعميل والتأكد من أن السلع والخدمات تتناسب مع احتياجات السوق وكذلك بناء علاقة طيبة مع الموردين.

إدارة Management: يجب أن يكون هذه الفلسفة قوامها التركيز على العميل وذلك من خلال التنظيم لا الإشراف والإدارة نعني أيضا تغيير الثقافة وإزالة العقبات والتأكد من أن الأدوات المستخدمة لأداء الوظيفة المتاحة وأن تجعل المنظمة من العمل متعة.

المجموعة الثالثة:ترتكز على الأهداف والنتائج

يعرفها Dan Cimpa(19) بأنها ولاء مستمر للعميل وانخفاض مستمر في التكاليف ومناخ يساعد على العمل الجماعي والتحسين المستمر.

لأن يمكن الاتفاق على أن الملامح الأساسية لمدخل الجودة الشاملة في النقاط التالية:(20)

- مدخل شامل بمعنى أن يشمل كافة القطاعات والمستويات والوظائف في المنظمة.
- مدخل يهدف إلى تحسين المستمر في كافة الأنشطة بالمنظمة.

- مدخل يعتمد على تخطيط وتنظيم وتحليل كل نشاط المنظمة.
- مدخل يعني على تفهم ومشاركة واقتناع كل فرد في المنظمة بالجودة.
- مدخل يعتمد على تعاون وتفاهم وترابط وتشابك كل أفراد المنظمة في إنجاز الأعمال لتحقيق الأهداف.
- مدخل يتطلب من الإدارة تبني فلسفة منع الخطأ وليس مجرد اكتشافه.
- مدخل يهدف إلى إحداث تغيير فكري وسلوكي في الأفراد لإكسابهم فلسفة العمل الصحيح من أول مرة.
- مدخل يقوم على فرق العمل للتحسين المستمر للجودة وليس العمل الفردي المنقطع.
- مدخل يعتمد على الرقابة الذاتية.
- مدخل يرتكز على أساس القدرة التنافسية والتميز.

لقد كان Deming أول عالم أمريكي قدم مبادئ الجودة إلى اليابانين على نطاق واسع وذلك من خلال لقائه برجال الأعمال المدرين والمهندسين حيث حاضرهم في أسلوب تحسين قاعدتهم الصناعية لدرجة أن اليابان خصصت باسمه Deming Prize لتمنح كجائزة للجودة المتميزة،ولقد أوجز ديمنغ فلسفته في أربعة عشر نقطة لتكون إطارا عاما للإدارة العليا إذا أراد تحقيق الجودة:

1- التفكير الدائم في هدف تحسين المنتج

2- تبني أو تطبيق الفلسفة الجديدة

3- التوقف عن الاعتماد على أسلوب الفحص لإنجاز الجودة

4- إنهاء أسلوب المفاضلة بين الموردين على أساس السعر والمفاضلة بينهم على أساس نوعية المواد مع إقامة علاقات طيبة وطويلة الأصل معهم

5- استخدام الإحصائيات في التحسين المستمر لنظام الإنتاج والخدمات

6-استخدام طرق حديثة للتدريب على الوظائف

7- استخدام طرق حديثة في الإشراف

8-الشعور بالأمان أو البعد عن الخوف

9-العمل على إزالة العوائق بين الأقسام

10-عدم الاعتماد على المعايير الرقمية للإنتاج لأن ذلك يبعد العامل عن الجودة

11- مراجعة مستويات العمل لإنجاز الجودة

12-إزالة العوائق التي تمنع العاملين من الاعتزاز بأدائهم

13-إقامة برنامج نشط للتدريب عن المهارات الجديدة

14-على الإدارة العليا أن تعمل على التحرك لتطبيق ما سبق.

3-المبادئ والمتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يمكن تنظيم أهم مبادئ تطبيق الجودة الشاملة في مايلي:

1-التوجه بالعميل(رضا العميل)

2-التحسين المستمر في كافة الأنشطة والعمليات

3-مشاركة العاملين

4-تبني مفهوم منع الأخطاء

5-الإعتماد على فرق العمل في إنجاز أعمال التحسين

6-التركيز على النتائج والعمليات معا

7-القيادة الإدارية الفعالة لدعم وتأييد برنامج إدارة الجودة الشاملة

8-الإدارة الفعالة للموارد البشرية في المنطقة

9-التعليم والتدريب المستمر

10-تهيئة مناخ العمل وثقافة المنطقة

11-تأسيس نظام معلومات فعال

12- قياس الأداء للإنتاجية والجودة.

4-مرتكزات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

يعرف Likins Peter(21) أن الجامعة نظام له عدة أغراض لإمداد الأفراد بالفوائد المتعلقة بالتعليم على وجه التحديد فإن هذه الفوائد مشتقة من الأنشطة التي توصف بالتدريس والبحث والخدمة العامة،ويرى Likins أنه عندما نريد الجامعة تطبيق إدارة التدريس الجودة الشاملة يجب عليها الالتزام بالمبادئ التالية:

*الحاجة إلى أن يقوم كل فرد بالجامعة بتحديد رسالته الأساسية حتى تستطيع تطوير استمرارية الهدف

*تحديد الأهداف والمنافع والعملاء المواد وخدمتهم ومحاولة فهم احتياجاتهم

*التركيز على احتياجات ورعاية عملاء الجامعة وقدرات الموردين،وعملاءهم الطلاب،الأفراد الذين يشترون الأبحاث،والموردون(الدارس الثانوية–الكليات–المعاهد الأخرى)

*إن من مبادئ الجودة الشاملة أن يتم التعامل مع الموردين على أنهم شركاء وليس كمصادر توريد فقط .

*الالتزام بالجودة الشاملة،بمعنى أن تتبنى الجامعات كل هذه المبادئ والالتزام بمعنى الجودة في كل مكان في المناهج والبرامج والمكتبات ومختبرات البحث والالتزام بمعنى أيضا الجودة لكل شخص.

هناك ركائز ثلاثة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات:

أ–الركيزة الأولى:تقويم ملائمة الثقافة التنظيمية بالجامعات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

ب–الركيزة الثانية:مبدأ الوجه للعميل كأساس لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

ج–الركيزة الثالثة:تقويم ملائمة الأداء الجامعي لمتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

5–خطوات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن عرض خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يتطلب تشكيل فريق إدارة الجودة ومجالسها وتوضيح المسؤوليات التي ينبغي القيام بها وذلك وفق الآليات التالية:(22)

*مجلس الجودة:ويمثل المستوى القيادي لاتخاذ القرارات وإعطاء السلطة اللازمة لتوجيه ودعم عملية TQM وينبثق من مجلس الجامعة أو الكلية ويرأسه رئيس الجامعة أو عميد الكلية،ليتولى المسؤوليات التالية:

1–وضع الخطط اللازمة لتنمية ثقافة الجودة

2–قيادة عملية التخطيط الشاملة

3–إنشاء وتوجيه أنشطة الفرق القيادية الأخرى للجودة مثل لجنة تصميم وتنمية الجودة ولجنة توجيه الجودة،ولجنة

قياس الجودة

4–توفير الموارد المالية والبشرية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة

5–وضع الأهداف السنوية 6–متابعة أعمال دوائر الجودة.

*فريق تصميم الجودة وتنميتها:يعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة ومهمته الأساسية وضع استراتيجية تطوير نظام الجودة وتتمثل مسؤولياته في:

1-دراسة مفاهيم TQM وتطبيقاته

2-تصميم البرامج التدريبية لقيادات الجودة وفرق العمل

3-تحدي متطلبات العملاء داخل الجامعة أو الكلية وخارجها

4-اقتراح خطة مبدئية للعمل بالجامعة،وتحديد خطواتها الأساسية وما يتطلبه من تجهيزات وأماكن عمل وغيرها

5-تحسين الجودة داخل الجامعة.

*لجنة توجيه الجودة:وتعتبر مركز عملية إدارة الجودة وتتمثل أهم مسؤولياتها في:

1-توثيق الصلة بين الجامعة والمؤسسات الأخرى

2-وضع الخطط اللازمة لتطوير برنامج دوائر الجودة

3-إزالة الخوف ونشر الخبرات الفائقة والدروس المتعلمة داخل الجامعة أو الكلية.

*لجنة قياس الجودة وتقييمها: وتتمثل أهم مسؤولياتها في تقويم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات العملاء،والتأكد من استخدام الطرق العلمية في التنفيذ.

وبخصوص خطوات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي فإنها ثلاث مراحل أولها التمهيد وهي المرحلة التي يتم تهيئة العاملين بالكلية أو الجامعة لتقبل مفهوم الجودة الشاملة،ثم تنفيذ هذا المفهوم من خلال توزيع المهام والمسؤوليات وتحديد السلطة المناسبة للأفراد والمستويات التنظيمية،وأخيرا التقويم وذلك بتطبيق منهج المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى نهاية مرحلة التطبيق

6-إدارة الجودة الشاملة:بعض التجارب والاتجاهات العالمية:

6-1-جامعة نورث ويست ميسوري ستايت::Norht Missourt State University

بدأت هذه الجامعة التي تعد رائدة في مجال TQM تجربتها سنة 1986 وذلك بعد عامين من تولي (Dr.Dean Hubbard) رئاسة الجامعة إذ في عام 1991 قامت الجامعة بتطوير ثقافتها النوعية،في سنة 1994 تقدمت الجامعة بطلب للحصول على جائزة ميسوري للجودة وعندما تبنت هذه الجامعة ثقافة الجودة أسهمت هيئة التدريس والموظفين في إنتاج قائمة ضمن ما يزيد على 200 فكرة تتعلق بالتغيرات الممكنة في الحرم الجامعي تم اختيار 42 بندا من القائمة ليتم تنفيذها على مدى سبع سنوات وفي نهاية تلك الفترة قامت الجامعة بتنفيذ مايلي بنجاح(23)دمجت سبع كليات في أربع-ألغت 24 برنامجا كانت المشاركة فيه دون

المستوى المطلوب أو متدنية الجودة–حولت6% من مخصصات الإدارة والخدمات الأكاديمية المساندة في الميزانية إلى التدريس–زادت رواتب أعضاء هيئة التدريس بنسبة 15% دون مستوى نظائرهم في المؤسسات التعليمية المماثلة لها في النقطة فوق المعدل–أزالت تراكما لمشروعات الصيانة غير المنجزة خلال الست أشهر إلى ثمانية عشر شهرا السابقة–حددت الكفاءة الرئيسية التي ينبغي على كل طالب الإلمام بها والمقررات المطلوبة لإيصال التعليم –حولت عجزا مقداره مليون دولار إلى احتياطي مقداره ثلاثة ملايين دولار–زادت تسجيل الطلاب بنسبة 26% من القدرة الاستيعابية – أقامت حرم جامعي إلكتروني شامل في أمريكا –أقامت امتحانا نهائيا شاملا للتخرج في الأقسام الدراسية كافة تقريبا.

6–2–فكرة بيت الجودة في اليابان:تأسست هذه التجربة في المجال الصناعي في الجامعات اليابانية،ويعني بيت الجودة "مجموعة من المفاهيم الأساسية التي تسهم في تحقيق الجودة الشاملة،وتحدد مرتكزاتها في(24)

– السطح أو البنية الفوقية وتتكون من ثلاثة أنظمة تؤثر في الجودة الشاملة وأداتها وهي النظام الاجتماعي والنظام الإداري والنظام التقني.

– ركائز الجودة وهي:خدمة العمل،احترام البشر،والإدارة بالحقائق،والتحسين المستمر.

–الأصول والأحكام الحجرية التي يرتكز عليها السقف والأعمدة،ويتكون كل منها من أربع عمليات .

*الأصول استراتيجية،وعمليات،ومشروع،وإنسانية الإدارة.

*الأركان،المهمة،الرؤية،القيم،الأهداف والقضايا.

6–3.المشروع الأوربي الرائد لجودة التقويم في التعليم العالي: The Eurpean Pilot Project For Evaluation Quality in Higher education

ركز هذا المشروع الذي إقامته اللجنة الأوروبية European commission على تقويم التدريس والتعليم في الجامعات مع الأخذ في الحسبان أنشطة البحث ومدى تأثيرها على العملية التعليمية في مادتين دراسيتين هما:العلوم الهندسية وعلوم الاتصالات والمعلومات وشاركت 46 مؤسسة تعليمية تم تقويمها في نفس الفترة الزمنية الممتدة من نوفمبر 1994 إلى يونيو 1995 ونتج عنه 46 تقرير للتقويم الذاتي وعدد مماثل من تقارير التقويم على المستوى المؤسسي 18 تقريرا قوميا يحلل الخبرة على المستوى القومي وتقريرا نهائيا

على مستوى الأوروبي نوفمبر 1995 قائم على التقارير القومية يعرض ويحلل خبرة الأول مع المشروع الرائد ويقدم مقترحات التعاون المستقبلي وأنشطة المتابعة المستقبلية.

اعتمدت اللجنة الأوروبية وجماعاتها الاستشارية على جماعة الإدارة التي قدمت لها القيادة التقنية والفنية للمشروع ووضعت إطار العمل المنهجي لنقل الخبرة بين الدول المشتركة نكانت تتكون من ستة خبراء من أجهزة التقويمي الدانمرك وفرنسا ونيوزلندا والمملكة المتحدة وممثل كل من ألمانيا والبرتغال والنرويج وقامت السكرتارية المفوضة بعملية الربط بين الدول المشتركة،وتم وصف أهداف وطريقة تنظيم المشروع إلى جانب وضع خطط إرشادية وتعليمات تتعلق بالتقويم الذاتي وبعمليات مراجعة العملاء وتشكيل مسؤولية الجماعات المتنوعة المسؤولة قوميا عن المشروع والمبادئ العامة الأربعة للتقويم هي:استقلالية الإجراءات المتعلقة بتقويم الجودة–التقويم الذاتي–التقويم الخارجي عن طريق جماعة مراجعة الزملاء–النشر وكتابة التقويم الذي يبين نواحي القوة ونواحي الضعف ويقترح التحسينات

خامسا:تجسيد الجودة الشاملة في الجامعات العربية:(رؤى مستقبلة)

1–التغيرات المطلوبة لتنفيذ برنامج TQM في التعليم العالي:

لابد من إحداث بعض التغيرات في اداء الهيئة التدريسية وكذا أفراد الهيئة الإدارية كي تتم تنفيذ برنامج TQM ويتحقق ذلك من الآتي(26)

1–تدريب أعضاء هيئة التدريس والإداريين على كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة.

2–لابد أن تكون أهداف الجامعة واضحة كي يعرف كل فرد ماذا يستفيد من هذه المنظومة.

3–لابد من الأخذ في الاعتبار نوعية الأفراد الذين ينتمون للجامعة عند قياس نجاح أو فشل هذه المؤسسة.

4–كل فرد في الجامعة لابد من أن يشعر بالانتماء لها ويتحمل المسؤولية تجاهها ويحقق أهدافها.

5–لابد من عمل تقييم دائم للأداء لجميع أفراد الجامعة.

6–لابد أن تقوم الجامعة بتدريب العاملين بها كيفية تحقيق أهداف الجامعة وإزالة المعوقات التي تواجهها وتحسين الأداء.

2–نموذج تعظيم جودة التعليم العالي من منظور التحسينات المستمرة:(27)

تتطلب ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإنترنت اليوم تعظيم جودة الجامعات والتعليم العالي ليس فقط لمواجهة الضغوط والتحولات المحلية،ولكن أيضا لمواجهة المنافسة لذلك لم تصبح الجامعات حريصة فقط على البحث عن الجديد التكنولوجيا من منظور الإستراد وفلسفة ردود الأفعال ولكن الجامعات مطالبة أيضا بالمبادرات والاختراعات والسبق العالمي في حقول العلوم التكنولوجيا المتقدمة ويعتمد هذا النموذج بالدرجة الأعلى على قيادة الموارد البشرية لمواجهة التحديات فالطلاب اليوم يتوقعون الكثير من الجامعات زمن غير الجامعات،وبالتحديد يبحث الطلاب عن:

أ-أفضل خدمة تعليمية وبحثية واجتماعية وثقافية ب-أقل تكلفة ممكنة للحصول على كل الحاجات ج-أعلى مستوى للجودة في الخدمة المختلفة د-الأمان والاطمئنان في الحياة الجامعية هـ-الاحترام والحب والولاء والانتماء للجماعة و-ثقة في أن المستقبل سوف يكون أكثر إشراقا(الوظائف المرتبات-الحياة السعيدة الشريفة)ويعتمد النموذج على التحسينات المستمرة في التعليم العالي(أنظر الملاحق)ويجب تحديد الوظائف القيادية المسؤولة عن التحسينات المستمرة في التعليم العالي وجودته،ويجب أن يتكون فريق قيادة التطور الجامعي من:

رؤساء الجامعات-نواب رؤساء الجامعات-مجلس الجامعة-عمداء الكليات والوكلاء-فريق الخبراء الاستشاريون-قيادات البنية والمجتمع-أداء أولويات الأمور والآباء وللطلاب.

خاتمة:إن التعليم العالي في العالم العربي في حاجة إلى تطوير وتجديد فلسفة التعليم وإجراءات الأداء وتعزيز القدرات البشرية في الجامعات والاستشراف الدقيق للمستقبل.

الهوامش والمراجع:

(1)Sandra Taylor،Educational Policy and th Polilies of change،London،and new York، T،J،Press roue Ltd،1997،P56

(2)حسين كامل بهاء الدين:التعليم والمستقبل،دار المعارف االقاهرة،1997،ص،36-37

(3)حسين كامل بهاء الدين،الوطنية في عالم بلا هوية،تحديات العولمة،دار المعارف،القاهرة،2000،ص:(36-42).

(4)عدنان بدران(آخرون،رأس المال البشري والإدارة بالجودة:استراتجيات لعصر العولمة،مؤلف جماعي بعنوان:التعليم العالي العربي، تحديات الألفية الثالثة،مركز الدراسات الإستراتيجية الإمارات،2000، ص136-137

(5)نفس المرجع،ص149

(6)نفس المرجع،ص158

(7)تحرير ،فـاتن البسـتاني،اعدا مجموعـة مـن المـؤلفين،التعليم العـالي فـي البلـدان العربية،السياسـات والآفاق،منشورات،منتدى الفكر العربي،1997،ص27-28

(8)محمد منير مرسي،الإتجاهات الحديثة في التعليم العالي الجامعي العام،عالم الكتب،2002،ص22

(9) لمياء أحمد السيد،العولمة ورسالة الجامعة،رؤية مستقبلة،الدار المصرية اللبنانية 2002،ص90-93

.أنظر بهذا العدد في:

Culture ،wellmanMGlobal Prospects for Education Devlopment،Paris and Henry M،g،Scott p72،1998،(washington:American Psychological Association،and Schooling

(10)سـعيد اسـماعيل علـي،التعليم والإعلام،مجلـة عـالم الفكر،المجلـد24،العـدوان الأول والثـاني،يوليو-أكتـوبر 1995ص121-122.

(11)محمـــد الهـــادي عفيفي،فـــي أصـــول التربية:الأصـــول الفلســـفية للتربية،القاهرة،المكتبـــة الأنجلومصرية،1980،ص71.

(12)لمزيـد مـن التفاصـيل يمكـن دراسـة الورقـة العلميـة لـ(شووقي عبـد الجليـل،التخطيط التعليمي:المفهـوم والمنهجيةنالمجلة المصرية للتنمية والتخطيط معهد التخطيط القومي،العدد1993،2،1،ص:140-161

(13)للتفصيل أكثر يمكن الإطلاع على:

Cohn،E،Economics of Education،London،Mas،Bahinger Publishing Company،1979

(14)شبل بدران،جمال دهشان،التجديد في التعليم الجامعي،دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة،200،ص ص:70-80

(15)صـلاح حسـن علـي سـلام،ادارة الجـودة الشـاملة رسـالة دكتـواه فـي ادارة الأعمال،جامعـة عـين شمس،2001/ص33،32

(16)Babbar Sunil،Applying Total Quality Managment to Education Instruction:A case Study Fom A us public university،International Journal of public sector Managment،N°8،N7،1995،p35-55

(17)James H.Saylor،TQM Field Manual،new york:Mcgraw Hill Book co)1992،p6

(18)Eric Sandelands،strategics for Quality Achievment customer service،Managment Decision،No32،n5،1994،pp30-40

(19)Dan cimpa،Total qual:A user's Guide for Implemetation (M،A:Addison-wesley Publishing company)،1992،p:10

(20)صلاح علي حسام،المرجع السابق،صص33-34

(21)جوزيف بلوسكي،تطبيق ادارة الجودة الشاملة نظرة عامة ترجمة عبد الفتاح النعماني،القاهرة،مركز الخبرات المهنية للإدارة،1996،ص ص:54-60

(22)فتحي درويش عشيبة،الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري:دراسة تحليلية،مجلة الإدارة العامة السعودية،ص ص:543-545.

(23)روبرت كورنسكي،تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،التدريب،مؤلف جماعي سبق ذكره(التعليم والعالم العربي)ص ص:212-213

(24)فتحي درويش،المرجع السابق،ص:549

(25)نجدة ابراهيم علي سليمان،رؤية مستقبلة لتقويم الجودة وضمان الجودة في التعليم العالي في مصر في ضوء بعض التجارب العالمية،المؤتمر القومي السنوي الخامس،معهد البحوث والدراسات التربويةجامعة القاهرة ص ص 132-133

(26)كمال إمام كامل،ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي،المؤتمر السنوي السابع،إدارة الأزمة التعليمية كلية التجارةجامعة عين شمس ص:607

الملاحق:

ملحق(1)نمو إعداد الملتحقين بالتعليم في المنطقة العربية

	1991		1996		المجموع
	مجموع الطلبة الملتحقين	سنة الطلاب حسب الدرجة	مجموع الطلبة الملتحقين	سنة الطلاب حسب الدرجة	
كليات المجتمع	359.000	15.8	380.000	12.4	1.5
بكالوريوس	1.792.00	78.6	2.536.000	82.4	8.4
ماجستير	97.000	4.3	118.000	3.8	4.3
دكتوراه	30.000	1.3	43.000	1.4	8.6
المجموع	2.278.000	100.0	3.077.000	100.0	7.0

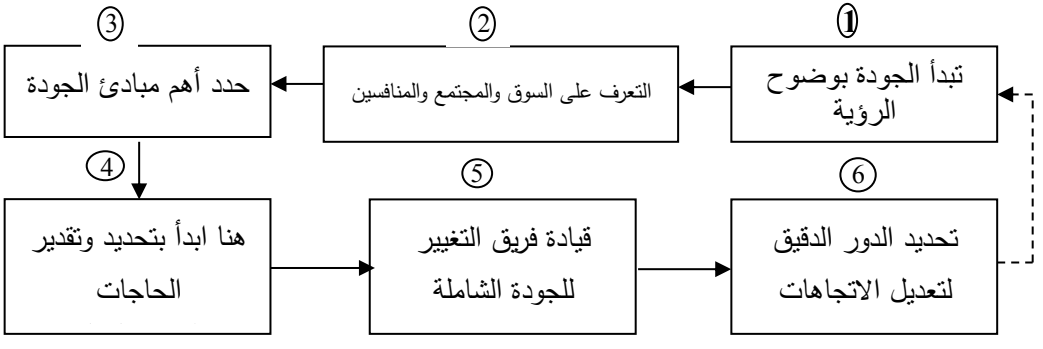
المصدر:UNESCO world Science Report1998،

ملحق (2)مؤسسات التعليم العالي في المنطقة العربية:

	1990	1996	نسبة التغيير
كليات المجتمع	398	539	%74
الجامعات	116	175	%66

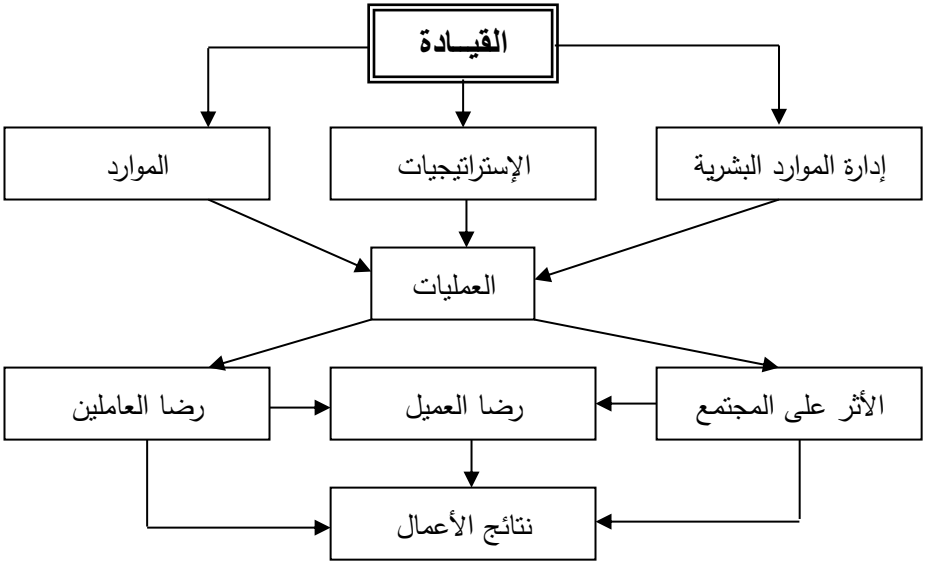
المصدر:نفس المرجع

ملحق (3) التحسينات المستمرة في التعليم العالي



المصدر:النجار،ص:170

ملحق(4)



نموذج الجائزة الأوروبية للجودة

المصدر : **Rao Ashok and other، Total Quality Management:Agross Functional Perspective، John Wiley:new york، 1996، p:93**