

الجودة في التعليم الجامعي وآليات ضمانها داخل مؤسسات التعليم العالي

د. بواب رضوان

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل ، الجزائر

bouab.redouane@yahoo.fr

تاريخ النشر Publication date	تاريخ القبول Acceptance date	تاريخ التلقي Submission date
2019-11-26	2019-09-27	2019-06-16

الملخص

ترتبط مؤسسات التعليم العالي في وقتنا الحاضر على مبادئ الجودة وإدارة الجودة ، والتي تعبر بدورها عن جوهر التعليم والتربية بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة ، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة واللازمة.

وعليه حرصت العديد من هذه المؤسسات بكل دول العالم المختلفة إلى تبني الجودة في التعليم كمنحنى ومنهج للعمل قادر على تطوير العملية التعليمية ومن ثمة النظام التعليمي والتربوي بغية الحفاظ على ثقة العملاء ومؤسسات المجتمع المحلي من جهة، ومن جهة أخرى إرضاء جميع توقعات المستفيدين من أساتذة وإداريين وطلاب وأولياء وغيرهم بالشكل الذي يضمن إرساء قاعدة من القيم والمبادئ و بناء ثقافة عميقة كفيلة بتحسين كفاءة و فاعلية التكوين داخل هذه المؤسسات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، الجودة الشاملة ، التعليم الجامعي ، مؤسسات التعليم العالي ، جودة التعليم الجامعي.

Abstract

Higher education institutions are currently linked to the principles of quality and quality management, which in turn reflect the essence of education and education, including all dimensions of inputs, processes, outputs and feedback, as well as continuous interactions that lead to achieving the desired goals and necessary.

Therefore, many of these institutions are keen to adopt quality in education as a curve and a method of work that is capable of developing the educational process and hence the educational and educational system in order to maintain the confidence of the customers and the local community institutions on the one hand and to satisfy all expectations of the beneficiaries of professors and administrators Students and parents in a way that ensures the establishment of a foundation of values and principles and building a deep culture that can improve the efficiency and effectiveness of training within these institutions.

Keywords: Quality, Total Quality, University Education, Institutions Of Higher Learning, Quality Of University Education.

أولاً: مدخل ... بصيغة إشكال

يلعب التعليم العالي دوراً أساسياً في تطور وتقدم المجتمعات ، وأصبح يمثل مكانة عالية بين المؤسسات المجتمعية على المستوى المحلي والدولي ، كما أصبح المحور الرئيسي للمعرفة والإدارة الفعالة لتغيير المجتمعات ، فجامعة اليوم هي المؤسسة الصانعة للمعرفة والمحتضنة للإبداع والابتكار في شتى المجالات العلمية ، وانطلاقاً من هذه الأهمية البالغة التي يحظى بها التعليم الجامعي ، فقد بات العمل على تطوير وتحديث أنظمتها وتحسين نوعية التعليم بها مطلباً ضرورياً ، ويتأتى ذلك من خلال ضمان وتبني الجودة كمدخل أساسي لتحسين الأداء في الجامعات.

وعليه تزايد الاهتمام بالجودة في مجال التعليم العالي كونه الزاوية التي تسمح بتطوير جميع أنظمة المجتمع خاصة بعد التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم ، لذلك فالنظم التعليمية في هذه المؤسسات تواجه تحدياً كبيراً هو تحسين الجودة التي تتوقف عليه مسيرة التنمية في المجتمع ، حيث أكدت الكثير من الدراسات أن التحدي الرئيسي للنظم التعليمية لا يقتصر على تقديم التعليم للجميع فحسب ، بل يتعداه إلى التأكيد على تقديمه بجودة عالية.

كما أن ظهور الحاجة في الجامعة للتكامل والانسجام بين مستوياتها المختلفة ، وضعف التعاون بين المجتمع المحلي والجامعة ، وظهور ملامح الضعف في أداء العاملين بها ، والحاجة إلى تعزيز ثقافة جامعية مؤيدة للتطوير والتحديث ، وغموض الأهداف لدى العاملين في الجامعة ؛ كلها أسباب وعوامل سرعت في ضرورة الاعتماد على الجودة الشاملة وأنظمتها لإيجاد بيئة تعليمية فعالة تسمح بتوفير الموارد التي يحتاجها الطلاب لمواجهة التحديات الأكاديمية والاجتماعية الجديدة وإعدادهم وتأهيلهم في صقل المعرفة المختلفة لتلبية احتياجات المجتمع والإسهام في تقدم الفكر الإنساني وتشجيع البحث العلمي ، إضافة إلى تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والمخرجات حتى يتحول إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة العملية التعليمية.

وعليه تتمحور إشكالتنا في الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما هي الجودة و الجودة الشاملة ؟
- 2- ما هي مبادئ تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي ؟
- 3- ما هي سبل وآليات ومؤشرات تحقيق الجودة داخل مؤسسات التعليم العالي ؟

ثانياً: أهداف المداخلة:

- التعرف على مفهوم الجودة و الجودة الشاملة.
- التعرف على خطوات الجودة اللازم تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة في التعليم الجامعي.
- التعرف على أهمية الميكانيزمات والسبل اللازمة لتحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

ثالثاً: المفاهيم المفتاحية للمداخلة:

من بين هذه المفاهيم المحورية لبحثنا هذا نجد: الجودة ، الجودة الشاملة في التعليم ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، الجامعة

1- الجودة:

لغة: من أجاد أي أتى بالجيد من قول أو عمل ، أجاد الشيء صيره جيداً ، الجيد نقيض الرديء وجاء الشيء جوده بمعنى صار جيد (ابن منظور، 2005، ص234)
اصطلاحاً: فالجودة هي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية (qualifies) ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

ويعرف المعهد القومي الأمريكي الجودة بأنها " مجموعة الخصائص والصفات الخاصة بالمنتج أو الخدمة التي تؤثر قابليتها على إرضاء الزبون المحددة والواضحة والضمنية. " (السامرائي، 2007، ص24)
 كما يعرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها " صفة أو درجة كفاءة يمتلكها شيء ما أو درجة الامتياز لنوعية جيدة من المنتج. " (باشيوه، البراوي، 2008، ص169)

أما الجودة طبقاً للتعريف القياسي الذي يحمل رقم أيزو (8402) فهي " تكامل الملامح أو الخصائص بمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً" (التميمي، 2008، ص14)

وانطلاقاً من هذه التعاريف السابقة يمكن القول أن الجودة هي صفة ناتجة عن إتباع جملة من المعايير والمواصفات المحددة لتحقيق نوعية معينة ، أما الجودة في التعليم فهي عبارة عن أسلوب عمل يهدف إلى تحسين وتطوير مختلف عناصر العملية التعليمية من مدخلات ، عمليات ، ومخرجات ، وتغذية راجعة يتبناه المسؤولون عن التعليم قصد تكييفه مع احتياجات عملائه من الطلبة ، أولياء الأمور ، أصحاب العمل والمجتمع ، بالاعتماد على معايير ومقاييس تعليمية محددة.

2- الجودة الشاملة (التعليم):

يقصد بالجودة الشاملة في التربية والتعليم " مجموعة من الخصائص والسمات التي تعبر بدقة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها ، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة ، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع. " (البيلاوي وآخرون، 2006، ص21)

كما تشير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي إلى " تلك الخطة الإستراتيجية التي تنفذها الجامعة من أجل التطوير المستمر للعمليات التي تقوم بها من تطوير أعضاء هيئة التدريس وأساليب التدريس والتقييم للطلاب وغيرها حرصاً على ضمان جودة مخرجاتها ومن ثم تحقيق أهدافها وأداء رسالتها وتلبية احتياجات سوق العمل. " (طعيمة، 2004، ص430)

وعليه فالجودة الشاملة في التعليم هي كل ما من شأنه تطوير وتحديث المنظومة التعليمية والتربوية في الجامعة.

3- إدارة الجودة الشاملة:

تعرف عفيفي غدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها " التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة للعملية على وفق نظم محددة وموثقة تقود إلى تحقيق رسالة الجامعة في بناء الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المتميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة. " (السامرائي، 2007، ص37)

كما تعرف أيضا بأنها " نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات وهي الأفراد والأساليب والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة حيث يقوم العاملون بالإشراك بصورة فاعلة في العملية التعليمية والتركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات لإرضاء المستفيدين. " (الترتوري، 2006، ص76)

ومنه فإن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن عملية إدارية تسعى إلى تقديم خدمة تعليمية متميزة وفق نظام معين بمشاركة كل الفاعلين في هذه المؤسسة التعليمية.

4- الجامعة:

كلمة الجامعة " University " مأخوذة من الكلمة اللاتينية " Universitas " والتي تعني الرابطة التي تضم عملاً أو حرفاً معينة ليصبح اللفظ فيما بعد يطلق على الاتحاد العلمي أو النقابة التي تشمل عدداً من رجال العلم سواء كانوا أساتذة أو طلاباً لتدل على التجمع لهؤلاء.

ويعرف رياض قاسم الجامعة بأنها " حرم العقل والضمير ، حرم العقل لأنها تؤمن بالحقيقة التي يشيدها ، ولأنها لا توقف جهودها على تهذيبه وتنميته ، وبعث قدراته على الإنتاج والإبداع ... وأنها حرم الضمير لأنها تؤمن بأن المعرفة الإيجابية مهما عززت بل قد تنقلب فساداً ما لم تؤديها مناعة خلقية. " (قاسم، 1989، ص81)

ويعرفها آخرون على أنها مؤسسة تعليمية ، ومركز للإشعاع الثقافي ونظام ديناميكي متفاعل العناصر تنطبق عليه مواصفات المجتمع البشري.

ومن خلال هذه التعاريف السابقة يمكن القول أن الجامعة هي مؤسسة عمومية تهتم بالتعليم العالي وذات طابع علمي وثقافي وإداري ومهني ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد معينة تضم عدداً من الكليات والأقسام تقدر لطلابها تعليماً عالياً ومتميزاً نظرياً وعملياً ، وتمنحهم كفايات ودرجات وشهادات في مختلف التخصصات العلمية.

رابعاً: المداخل النظرية لدراسة الجودة في التعليم الجامعي:

أسهم الكثير من العلماء والمفكرين في بلورة وصياغة المبادئ والمداخل الأساسية لفلسفة إدارة الجودة الشاملة ، وقد فتح الرواد أبواباً واسعة للباحثين للإدلاء بدلوهم في هذا الميدان ، مما أثرى هذه النظرية بفيض من المعلومات والنتائج النظرية والتطبيقية رغم حداثة قياسها بالنظريات الإدارية الأخرى ، ومن بين هؤلاء العلماء البارزين ؛ نجد:

1- مدخل والتر شيوارت (Walter Shewart): (السامرائي، 2007، ص80-81)

يعد شيوارت الرائد الأول للرقابة المعاصرة للجودة ، ورأى أن التطوير المستمر يعد أحد مظاهر غدارة الجودة الشاملة وقد وضع تصميمها يتمثل إلى حد كبير مع الطريقة العلمية في تطوير المستمر أطلق عليه دائرة (الخطة ، العمل ، المراجعة ، التنفيذ) ويقصد بهذه العناصر ما يلي:

أ- الخطة plan: وفيها يتم اختيار وتحديد العملية التي سيتم تطويرها بعد أن يتم استعراض الوضع القائم ، وتحديد أين ومتى تحدث المشكلة ؟ وكيف يمكن قياس رضا العمل عن المخرجات ؟ ثم بعد ذلك تحليل العمليات بهدف تحديد الأسباب المحتملة ، ثم يلي ذلك اقتراح التطوير الذي يتطلب وضع إستراتيجية لجمع البيانات المطلوبة لهذا التطوير .

ب- العمل Do: ويراد به تجريب التطوير المقترح على نطاق محدود في بيئة يمكن التحكم فيها والرقابة عليها.

ج- التدقيق Check: وفيها يتم جمع وتحليل البيانات ، لتحديد ما إذا كان التطوير المقترح يحظى بقبول ورضا العميل أم لا.

د- التنفيذ Act: وفيه يتم تنفيذ التغييرات الفعالة المرتبطة بالعملية ، وذلك من خلال ربطها بعملية النظام الجاري.

كما يميز شيوارت بين نوعين من الجودة هما (المحلاوي ، ص 116-117)

أ- الجودة الموضوعية: يقصد بهذا النوع من الجودة هو جودة الأشياء كحقيقة موضوعية مستهدفة ومستقلة عن الوجود الإنساني.

ب- الجودة الشخصية: ويقصد بها جودة الأشياء المنسوبة لمشاعر وإحساس الإنسان كنتيجة للحقيقة الموضوعية.

كما ركز على ضرورة ربط جانبي الجودة (الموضوعية والشخصية) اي ضرورة وجودها في المنتج.

2- مدخل إدوارد ديمينج (Edward Deming):

إن كثير من جوانب التقدم التي تحققت لإدارة الجودة الشاملة يعود الفضل فيها إلى ديمينج ، لذلك يعد من أبرز المؤسسين لهذا المنهج ، وقد رأى ديمينج أن " الإدارة العليا غالبا ما تلوم العاملين على أشياء لا تقع أصلا في نطاق اختصاصهم ، وهذا ما يحتاج إلى التحول الكلي للنمط الرئيسي للإدارة ، وكان يؤمن بتشجيع العاملين ومشاركتهم وجعلهم قادرين على المساهمة في إدخال تحسينات مستمرة من خلال فهمهم للعمليات وكيف يمكن تحسينها "

وقد اختصر ديمينج فلسفته وطرقه في أربعة عشر نقطة لإدارة الجودة الشاملة والمتمثلة فيما يلي: (الطائي، قعادة، 2008، ص 267)

- خلق تناسق بهدف تحسين جودة السلعة والخدمة مع وضع أهداف لتحسين الجودة في المنظمة ونشرها لتكون معروفة من قبل الجميع.
- تبني الفلسفة الجديدة ، فالمنظمة لا يمكن أن تتعايش طويلا مع المستويات المقبولة حاليا من التأخير والأخطاء والعيوب ، وعلى الإدارة تحفيز عملية التغيير.
- عدم الاعتماد على الفحص الشامل لأغراض الجودة واستبداله بالشواهد الإحصائية على مستوى الجودة.
- التوقف على اختيار الموردين و الشراء مع إقامة علاقة طويلة الأمد مع المورد.
- تشخيص المشاكل واعتماد التحسين المستمر للمنتج والعمليات.
- اعتماد الطريقة الحديثة في التدريب.

- اعتماد الطرق الحديثة في الإشراف على العاملين.
- طرد الخوف لدى العاملين ليعملوا بكفاءة وفعالية للشركة.
- إزالة الحواجز بين الأقسام وتشجيع التعاون وإنشاء فرق العمل.
- عدم اعتماد الأهداف الكمية والشعارات غير الواقعية للعمال بالطلب منهم تحقيق مستويات جديدة من الإنتاجية دون توفير الوسائل لهم.
- عدم اعتماد المعايير الكمية في الإنتاج.
- إزالة العوائق التي تمنح العاملين من الفخر بوظائفهم.
- تشجيع التعليم والتطوير الذاتي لكل فرد.
- إجراء التغييرات في الهيكل التنظيمي في الإدارة العليا كي يساهم الجميع في دفع عملية التغيير والتحويل.

3- مدخل جوزيف جوران (Josiph Juran): (الدرادكة، 2006، ص26)

يعتبر جوران من أهم رواد الجودة في العصر الحديث بعد العالم ديمينج ، وقد قدم عام 1986 طريقة شاملة للتفكير في موضوع الجودة أطلق عليها اصطلاح ثلاثية الجودة وهي تعالج موضوع الجودة من خلال ثلاث عمليات وهي:

أ- تخطيط الجودة: وتتم من خلال بناء برنامج لمستوى الجودة يمكن من خلاله متابعة عملية الجودة وأن الهدف من التخطيط هو تطوير المنتجات أو الخدمات أو الأنظمة أو العمليات التي تسهل على المنظمة معرفة توقعات المستفيد.

ب- مراقبة الجودة وضبطها: وتتم من خلال تقييم الأداء الفعلي للإنتاج أو الخدمة مقارنة بالأداء المستهدف ، مع تحديد أوجه القصور ومحاولة تقليل الفجوة بين الإنجاز والأهداف المرسومة ، ثم الاستمرار بالرقابة الفعالة باستخدام الأساليب الإحصائية في معالجة أوجه القصور.

ج- تحسين الجودة: وهي عملية مستمرة تعتمد من خلال:

- بناء اتجاهات إيجابية نحو الحاجة إلى التطوير والتحسين.
- وضع هيكل تنظيمي يناسب تحقيق الهدف.
- وضع برنامج تدريبي من أجل التحسين وتطوير البنية التحتية.
- بناء خطط عمل معينة لحل المشكلات.
- إعداد التقارير عن مدى التحسين في التنفيذ.
- تشكيل فرق خاصة بتحسين الجودة مع تهيئة المستلزمات الكافية لإنجاح عمل فرق التحسين.

وعليه نرى أن جوران قدم أسلوب يعتمد على تنفيذ البرامج لتحسين الجودة عن الأجزاء

المختلفة في المنظمة.

4- مدخل فيليب كروسي (philip Crosby): (السامرائي، 2007، ص 98-100)

هو أحد عمالة إدارة الجودة الشاملة في الو.م.أ، أصدر العديد من الكتب في هذا المجال وتضمنت فلسفته أن الإدارة العليا مسؤولة عن الجودة أولاً ثم مكافأة العاملين وتعليمهم بالإضافة إلى وجوب خفض كلفة الجودة ثم التأكيد على الحماية بدلاً من أسلوب التفتيش. ويرى كروسي وجوب توفير نظام خاص بكل عملية أو ممارسة بصورة تتكامل مع بعضها كشرط لتحقيق الجودة مع ضرورة التواصل مع العملاء. ومع كل هذه الأفكار والآراء فإن فلسفته تتركز برنامجه الخاص، الذي ضمنه عصارة أفكاره، وحدده بأربعة عشر نقطة؛ هي:

- إيمان وقناعة الإدارة العليا بأهمية الجودة والالتزام بها.
- تشكيل فرق عمل ممثلة لأقسام المؤسسة.
- ضرورة قياس الجودة وعرض خرائط من أجل خلق برنامج تحسين الجودة.
- توفير مقياس الأداء من خلال تحديد كلفة الجودة وتحسين النوعية.
- كلفة الجودة السيئة يتحملها جميع العاملين.
- تهيئة مناسبة لتشخيص المشاكل وتحليلها.
- فهم منتسبي المؤسسة ضرورة تحقيق الإنتاج الخالي من العيوب.
- ضرورة تدريب مستويات الإدارة لإدراك أهمية تحسين الجودة.
- تغذية الإدارة لثقافة يوم الإنتاج الخالي من العيوب في المؤسسة.
- وضع أهداف لكل فرد لقياسها.
- تشخيص المشاكل والاقتراحات لإزالة تلك المشاكل.
- تنظيم اجتماعات القيادة الإدارية لتهيئة أفكار جديدة لمزيد من التحسينات.
- استمرارية إعادة عملية تحسين الجودة.

خامساً: معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي: تواجه إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي عدة عقبات منها:

- تعارض مطالب المستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة التدريس والإدارة ومجتمع وغيرهم من المستفيدين مما يعيق الوصول إلى اتفاق لرؤية موحدة للاستجابة لرغباتهم.
- ضعف النظام المالي وصعوبة تمويل غير المصادر التقليدية.
- عدم الاقتناع بأهمية الحصول على التغذية الراجعة من الطلبة.
- المركزية في وضع السياسات واتخاذ القرارات.
- قلة التوافر للكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة. (الطائي، قدارة، 2008، ص 247-

(248)

كما يشير بعض العلماء إلى بعض العوائق منها:

- اتصاف الجامعة بضعف القابلية للتغيير كغيرها من المؤسسات التعليمية.
- خشية أعضاء هيئة التدريس من افتقارهم لخصوصياتهم واستغلالهم من جراء تأكيد إدارة الجودة الشاملة على أهمية العمل الجماعي.
- اهتمام إدارة الجودة الشاملة بالتحسين المستمر وليس إجراء تغييرات جذرية.
- منشأ إدارة الجودة الشاملة كان في القطاع الصناعي ، هذا ما صعب من تطبيقها في قطاع الخدمات لأن لكل قطاع خصوصياته التي تختلف عن خصوصيات القطاع الآخر.

سادسا: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات:

تعمل أنظمة الجودة في مجال التعليم والتربية على مواكبة التغيرات باعتبار أن التعليم أداة تكوين للموارد البشرية وذلك بإيجاد آليات متطورة لتطوير إدارة الجامعات ، كل هذا يكون ياتباع مبادئ أساسية لإدارة الجودة الشاملة تتمثل فيما يلي: (أشرف السعيد، 2007، ص 138-141)

- 1- التركيز على العملاء: من خلال اعتماد رغباتهم واحتياجاتهم ، إدارة الجودة الشاملة تسعى لتحقيق توقعات الطلاب وهيئة التدريس والعاملين بصفقتهم عملاء داخليين ، مؤسسات المجتمع ، الحكومات ومؤسسات التمويل بصفقتهم عملاء خارجيين.
 - 2- التحسين المستمر: جوهر الجودة الشاملة ينصب على جعل كل مظهر من مظاهر العمليات محسنا بدقة ، وفي ظل نطاق الواجبات اليومية لأفراد المسؤولين عنها.
 - 3- تطبيق مبادئ النظام والتدريب المتواصل للعاملين: بحيث يجب أن يكون التدريب مرتبط بتحسين الجودة.
 - 4- العمل الجماعي: من خلال تحقيق الترابط والتعاون بين الأقسام وبين الجهات الإدارية والعاملين.
 - 5- الشمولية: تعني أن مسؤولية الجودة تضامنية بين كل المستويات وبين كل العاملين وكل العناصر والمكونات الداخلية للنظام.
 - 6- الرؤية المشتركة: هي التوجه الموحد للتنظيم ككل ، وهي ثقافة مدعومة للجودة والتي تجعل من الجودة شعارا لكل الوحدات التنظيمية.
 - 7- اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق: مع مراعاة الموضوعية والصدق في عرض البيانات وباستخدام المناهج والطرق العلمية السليمة في تحليل المعلومات.
 - 8- تعهد الإدارة العليا: فالإدارة العليا هي المسؤول المباشر عن إحراز الجودة ، والتي يجب أن تعلن التزامها الصريح والصارم بالجودة.
- وعليه فالجودة في الجامعات ومن خلال مبادئها تعمل على خلق مناخ تعليمي مناسب يلبي معظم رغبات الفاعلين فيها.

سابعا: المحاور الأساسية لتطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

أجمعت آراء معظم الكتاب على توزيع معايير الجودة في التعليم الجامعي على تسعة محاور هي كالآتي: (السامرائي، 2007، ص 42)

- 1- محور الطلبة: الطالب هو حجر الأساس الذي من أجله أنشأت العملية التعليمية، ويقصد بجودة الطالب مدى تأهيله حتى يتمكن من استيعاب المعرفة.
- 2- محور الأساتذة: للأساتذة دور كبير في إنجاز العملية التعليمية، والمقصود بجودة أعضاء هيئة التدريس حسب اليونسكو هو امتلاكهم لكفاءات تتصل بالموارد التدريسية وكفاءات إنسانية وتقويمية ... إلخ
- 3- محور المناهج الدراسية: لا بد من الموازنة بين الأصالة والمعاصرة، فإعداد المناهج من حيث المستوى والمحتوى والطريقة والأسلوب تعد من العوامل المرتبطة بجودة التعليم الجامعي.
- 4- محور القيادة الإدارية: يلعب القائد دوراً في إدارة جودة الجامعة، جودة التخطيط الإستراتيجي ومتابعة الأنشطة ... إلخ
- 5- محور الإمكانيات المادية (السامرائي، 2007، ص43): إن المباني التعليمية وما تشتمله من قاعات وتهوية وإضاءة وغيرها تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته، فكلما تحسنت واکتملت كلما زادت كفاءة الفاعلين في المؤسسة.
- 6- محور علاقة الجامعة بالمجتمع المحلي: إن وظيفة الجامعة هي خدمة المجتمع والنهوض به ويتطلب ذلك وضع الجامعة لإمكاناتها المادية والبشرية في خدمة المجتمع.
- 7- محور استقلالية الجامعة (عليجات، 2004، ص113): من بين مؤثرات جودة التعليم الجامعي الاستقلالية والتحرر من الضغوط بالإضافة إلى حرية اتخاذ القرارات وحرية البحث والتعبير والإبداع والابتكار.
- 8- محور التنوع والتباين بين المؤسسات التعليمية: هذا المؤشر يرتبط بإنتاجية الكليات من المتخرجين من ذوي التخصصات التي يحتاجها المجتمع، بحيث لا بد أن لا يحدث فائض في تخصصات على حساب تخصصات أخرى مما ينجر عنه بطالة متخرجي بعض التخصصات.
- 9- محور تقويم الأداء: لرفع كفاءة وجودة التعليم الجامعي لا بد من تحسين أداء وكفاءة عناصر الجودة، وكل عنصر يحتاج إلى معايير لتقييمه، شرط أن تكون واضحة وعلمية ومحددة.

ثامناً: مؤشرات وآليات ومتطلبات تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي: (الأدوات- المتطلبات)

يستدعي تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي تطبيق الكثير من الآليات والمتطلبات من بينها: (البيلاي وآخرون، ص363-365)

- وجود مساندة ودعم من قادة هذه المؤسسات (عميد، رئيس جامعة، وزير...)
- فهم جيد للعملاء والقياديين لمفاهيم الجودة ومستلزماتها.
- وجود قنوات اتصال مستمرة ومتميزة بين مختلف أطراف العملية التعليمية لتسهيل الفهم الصحيح لمبادئ هذه الجودة.
- وجود ميكانيزمات لتفعيل المجتمع الجامعي والمجتمع المحلي.

- فتح المجال لجميع الفاعلين في المؤسسة ليكونوا شركاء في اتخاذ القرارات وكل ما يخص الجامعة.
- توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين.
- إشاعة روح الفريق بين الأساتذة وباقي الفاعلين.
- الحرص الدائم على التنمية المهنية والتعلم المستمر للعاملين بالمؤسسة وخاصة أعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع مختلف أشكال الإبداع ووضع خريطة للبحث العلمي التي تستثمر في الكفاءات.
- التركيز على إشباع حاجات الفرد وخاصة من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التشجيع على الالتزام بالقيم والأخلاقيات الجامعية بين أعضاء الهيئة الجامعية.
- تحديد المعايير الدقيقة لتقييم أداء العاملين وتوعيتهم وتنظيم اللقاءات المستمرة التي تضمن معرفة العاملين بهذه المعايير قبل المساءلة ، أي قياس الجودة داخل المؤسسة بصفة دورية.
- تخصيص مكافآت وحوافز لجميع الموظفين حتى يقوموا بأداء أعمالهم بجودة عالية.
- التشجيع على التجديد والمبادرة والتحسين المستمر.
- إتباع نوع من المرونة في تطبيق اللوائح والقوانين الجامعية وتقدير الظروف العامة والخاصة.
- الاستعداد لتقبل الاتجاهات العالمية سواء في الإدارة أو التدريس وتطبيق المناسب منها.
- اليقظة من أشكال التكتلات والتغربات بين عملاء المؤسسة الجامعية.

خاتمة:

مهما تعددت المواقف والآراء حول تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي بين مؤيدين ومعارضين ، فالمعارضون يتفقون على أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة لا تنطبق على مؤسسات التعليم العالي لأن ميدان التعليم يختلف عن باقي الميادين الإدارية الأخرى ، أما المؤيدون فهم يستندون في موقفهم هذا على نتيجة أساسية وهي أن العملاء سواء كانوا طلاب أو أساتذة أو إداريين فهم يحتاجون إلى منتج تعليمي يحسن درجة أدائهم للوصول إلى أعلى درجات الجودة ، وأن مؤسسات التعليم العالي مؤسسات لا تختلف عن مؤسسات الميادين الأخرى.

كل هذا الاختلاف لا يمحو بأي شكل من الأشكال إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في الجامعات إذا كانت هناك إرادة وتضامن قوي من جميع الفاعلين والعملاء في هذه المؤسسات.

قائمة المراجع :

- ابن منظور.(2005).لسان العرب.ط5 ،المجلد الثالث ، بيروت ، دار صادر للطباعة والنشر.
- أشرف السعيد.(2007). الجودة الشاملة والمؤثرات في التعليم الجامعي،الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة.
- باشيوه لحسن عبد الله و البراوي نزار.(2008). إستراتيجيات التعليم الجامعي وتحديات القرن الواحد والعشرين.القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

- البيلاوي حسن حسين وآخرون. (2006). الجودة الشاملة في التعليم (الأسس والتطبيقات). ط1 ، الأردن ، دار المسيرة للطباعة والنشر.
- الترتوري مُجدّ عوض و جوكان أغادير. (2006)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ،الأردن ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- التميمي فواز و الخطيب أحمد .(2008). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للأيزو 9001 ، الأردن ، عالم الكتب الحديث.
- الدرادكة مأمون. (2006). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ،الأردن ،عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- السامرائي مهدي. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي.الأردن ، دار جديد للنشر والتوزيع.
- الطائي عبد الله و قداة عيسى. (2008) إدارة الجودة الشاملة ، الأردن ، دار اليازوري ، الطبعة العربية.
- طعيمة أحمد رشدي و البندري مُجدّ بن سليمان(2004). التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير ، القاهرة ، دار الفكر العربي.
- عليمات. (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية.الأردن ،عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- قاسم مُجدّ. (1989). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية ، عمان ، دار المستقبل للنشر والتوزيع.
- المحلاوي علوان. (دس). إدارة الجودة في الجامعات: مفاهيم وعمليات تطبيقية . الأردن ، دار الشروق للنشر والتوزيع.