الإطار لمفاهيمي للجودة الأداء في التعليم العالي

The framework for conceptual performance quality within higher education

1.معنصر مسعودة،جامعة وهران 02، mansersouad19@gmail.com

تاريخ الاستلام: 11 /2020/11 تاريخ القبول: 02 /2021/01 تاريخ النشر : 30 /2021/06

ملخص:

لقد بلغ التقدم التكنولوجي الآن درجة كبيرة من التطور، ولقد كان لهذا التطور أثر واضح على التعليم ، لاسيما في الدول النامية و التي هي بحاجة ماسة إلى تنويع مؤسسات التعليم و تكييف برامجه بما يتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة و متطلبات السوق الوطنية لأن الوضع العام للتعليم أصبح يتميز بمعضلات كبيرة نظرا للمتغيرات التكنولوجية المتسارعة التي أثرت على عملية التعليم والتعلم بمختلف الأطوار التعليمية، وبالخصوص التعليم العالي الذي أصبح يواجه حتمية الانخراط في العالم الرقمي،.وحظي موضوع الجودة في التربية والتعليم بالاهتمام ، وأقيمت من أجله الورش والندوات، فالاهتمام بإدارة الجودة في المؤسسات التعليمية لايعني أنها تخطط لجعل -خصوصا المدارس والجامعات- ، منشآت تجارية أو صناعية، تسعى إلى مضاعفة أرباحها عن طريق تحسين منتجاتها، ولكن ما ينبغي أن نستفيد منه كمدخل في إدارة الجودة للتعليم،لتطوير أساليب الإدارة التعليمية تحقيقاً لجودة المنتج التعليمي،. وسعيا إلى مضاعفة إفادة المجتمع من كافة الجهود التعليمية بكل مؤسساته وجماعاته وأفراده في مجال التعليم .

كلمات مفتاحية:التقدم التكنولوجي، التعليم العالي ، المجتمع، الجودة ، المنتج.

Abstract:

.

Technological progress has now reached a great degree of development, and this development has had a clear impact on education, especially in developing countries, which are in dire need of diversifying educational institutions and adapting their programs in line with the diversity of students' needs and market requirements.Because the general situation of education has become characterized

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

by great dilemmas to the rapid technological changes that have affected the process of teaching and learning at various levels of education, especially higher education, which has become faced with the imperative of engaging in the digital world, and the topic of quality in education has received attention. Workshops and seminars have been held for him, and the interest in quality management in educational institutions does not mean that they plan to make commercial or industrial establishments, seek to double their profits byIm proving its products, but what we should use as an entry point in quality management of education, to develop educational management methods to achieve the quality of the educational product, and to double the benefit of society from all educational efforts in all its institutions, groups and individuals in thefield of educatuin.

Keywords: *technological progress, higher education , society , quality, product*

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

مقدمــة:

إن الإهتمام بالقضايا التربوية ومشاكلها ، عرف إهتماماً كبيراً سواء على المستوى المحلي أو العربي ، أو العالمي ، وبذلت فيه جهود كبيرة من طرف العديد من الدول ، وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام إلى الحد الذي جعل بعض المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة، باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة التربوية الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الهائلة على كافة الصعد الإقتصادية والسياسية والإجتماعية والتربوية والتكنولوجية خاصة، ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التعليمي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود المقبلة، وهذا لا يعني إغفال باقي الجوانب التي لا بد وأن تواكب سرعة التطور الحاصل على المجالات كلها.

ظهر الانشغال بالجودة في بادئ الأمر بالمؤسسة الاقتصادية ضمن احترام التنافس والاتجاه نحو إرضاء الزبون، فركمت المؤسسات الخاصة (اليابانية والأمريكية)خبرات معتبرة من خلال تبنيها استراتيجيات قائمة على الجودة الشاملة وأضحت هذه الأخيرة تكوّن أحد أهم المواضيع اهتماما في علم إدارة الأعمال (management) في العقدين الأخيرين. وتبعا لهذا النجاح امتدّ استخدام مبادئ الجودة إلى المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي.

والجودة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعلم والتعليم ، وكذلك بالإدارة، وذلك من أجل ربط التعليم بحاجات المجتمع ، وإحداث تغير تربوي هادف ، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين ،ويحدث التعلم عندما يحدث تفاعل بين المتعلم وبيئته ، ونحن نعرف أن التعلم قد يحدث عندما نلاحظ أن سلوك المتعلم قد تعدل ، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للتعلم ، مما يستوجب وضع معايير للعمليات ، بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

والجودة تكامل لخصائص المنتج ، والتعلم المنتج لابد من أن يلبي إحتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة ضمناً ،ولذلك فلا بد لهذا المنتج من خصائص ومميزات يعبران عن قدرته على تحقيق الأهداف والمتطلبات المتوقعة من متلقي الخدمة، وهذا يلقي بمسؤوليات كبيرة على المؤسسات وخاصة الجامعة التي تقدم هذه الخدمة لتركز أكثر على المهارات المطلوبة.

1-الإطار لمفاهيمي للجودة في إطار التعليم العالي:

تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع(1). وبمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي استراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.

أما الجودة فهي مفهوم إداري يقصد به:- عملية ترتكز على منظومة قيمية تستمد قدرتها على الحركة وديناميكيتها من البيانات والمعلومات المستمدة من نشاط العاملين بقصد الاستثمار الأفضل لكل طاقات العاملين وتوظيفها بشكل إبداعي في مختلف مستويات المنظمة التعليمية لصالح أفضل نتاج إبداعي ممكن الوصول إليه.

وهي عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من تنظيم مواهب العاملين في المؤسسة التعليمية ، واستثمار قدراتهم الفكرية مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر.

ويعرف (رودز) الجودة في التعليم بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

بينما عرفها معهد الجودة الفيدرالالأمريكى أنها: "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الاولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد فى معرفة مدى تحسن الأداء."

والجودة (طبقا لتعريف منظمة الايزو العالمية) تعني "الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تنال رضاء العميل، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة."

كما وعرفها احمد درياس بأنها " أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب ، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها ، الأمر الذي ينطوي حتما على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم ،وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا.(2)

و يمكن القول أن إدارة الجودة في التعليم العالي هي منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق. وهي فلسفة إدارية حديثة ، تأخذ شكل أو نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة ، بحيث تشمل هذه التغييرات : الفكر ، والسلوك ، والقيم ، والمعتقدات التنظيمية والمفاهيم الإدارية ، ونمط القيادة الإدارية ،ونظم وإجراءات العمل ، والأداء ، وغيرها.

يعتبر (ادوارد ديمنج) رائد فكرة الجودة حيث طور أربعة عشر نقطة توضح ما يلزم لإيجاد وتطوير ثقافة الجودة ، وتسمى هذه النقاط " جوهر الجودة في التعليم " وتتلخص فيما يلي-:

1-إيجاد التناسق بين الأهداف.

2-تبني فلسفة الجودة الشاملة.

3-تقليل الحاجة للتفتيش.

4-إنجاز الأعمال المدرسية بطرق جديدة.

5-تحسين الجودة ، الإنتاجية ، وخفض التكاليف.

6 -التعلم مدى الحياة.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

7-ممارسة روح القيادة في التعليم.
8-التخلص من الخوف.
9-إزالة معوقات النجاح.
10-توليد ثقافة الجودة لدى العاملين.
11-تحسين العمليات.
12-مساعدة الطلاب على النجاح.
13-الالتزام.
14-المسئولية.

وحتى يكون للجودة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توفر خمسة ملامح او صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة من اجل الوصول إلى جودة متطورة ومستدامة وذات منحنى دائم الصعود ، وهذه الملامح هي:

-حشد طاقات جميع العاملين في المؤسسة بحيث يدفع كل منهم بجهده وإبداعه تجاه الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة مع التزام الجميع بما يخصه.

-الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات "العميل" أو متلقي الخدمة ، والمنصبة على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية واليومية للعمل.

-قيام المؤسسة على فهم روح العمل الجماعي - عمل الفريق-.

التخطيط لأهداف لها صفة التحدي والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء واضح وملموس في نتائج جودة الأداء.

-الإدارة اليومية المنظمة للمؤسسة- القائمة على أسس مدروسة وعملية - من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة(3).

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

مما سبق يتبين أن الجودة في التعليم العالي ، تمثل معايير عالمية لقياس مخرجاته ونواتجه، وهي إنتقال من ثقافة الحد الأدنى ، إلى ثقافة الإتقان والتميز، فهي نقلة بخطى سريعة نحو المستقبل ، وهي ثورة إدارية جديدة، وتطوير لكل وسائل وأساليب العمل.

ومن منظور العملية التعليمية فالجودة تعني: الوصول الى مستوى الأداء الجيد، وهي تمثل عبارات سلوكية تصف أداء المتعلم عقب مروره بخبرات منهج معين، ويتوقع أن يستوفي مستوي تمكن تعليمي حدد مسبقا.وإدارة الجودة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف للتحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات.

1-1-بعض مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة في التعليم العالي :

1. ارتباط الجودة بالإنتاجية.
2. اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
3. عالمية نظام الجودة ، وهي سمة من سمات العصر الحديث.
4. عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.
5. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية.
6. تدني مستوى السلع ، وعدم وجود معايير وأهداف أدائية واضحة.
7. سوء إدارة العمليات الصغيرة.
8. زيادة وقت القيام بالعمليات ، وزيادة عدد مرات التفتيش،وزيادة عدد الإجتماعات.
9. انعدام روح التجريب،وتفشي روح الانتقاد واللوم(4).

والجودة الشاملة تحتاج في تطبيقها إلى القيادة الواعية، والسياسات والاستراتيجيات التي ينبغي اتباعها لتطبيق نظام الجودة الشاملة في كافة المؤسسات ولاسيما التربوية ، يجب أن تدعم بخطط وأهداف وطرق عمل.ولا بد من يترافق ذلك مع تطوير مهام القيادات الادارية وإطلاق المعارف والقدرات الكامنة عند العاملين

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

بمختلف مستوياتهم الوظيفية على المستوى الفردي والجماعي ، معتمدين على المستوى العام للجامعة والخطط والأنشطة لتوفير الدعم لسياستها وكفاءة الأداء وآليات العمل.

كما يتطلب ذلك تحديد شكل العلاقة بين الشركاء الخارجيين والداخليين في المنظمة التعليمية ، أو المؤسسة التعليمية، وذلك بتحديد كيفية قيام المؤسسة بالتخطيط وإدارة العلاقات مع الشركاء الخارجيين ، في سبيل دعم السياسات والإستراتيجيات وفاعلية الأداء والعمل ، ثم كيف تقوم المؤسسة بتصميم وإدارة وتطوير عملياتها في سبيل دعم السياسات والإجراءات ، ومن ثم إرضاء المستفيدين ، وزيادة المكاسب لكل المساهمين في العملية التعليمية.

2-أهداف الجودة في التعليم العالي :

1-التأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته من سمات العصر الذي نعيشه وهو مطلب وظيفي يجب أن يحتضن جميع جوانب العملية التعليمية والتربوية.

2-تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمؤسسة التربوية.

3-ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية و الفعالية تحت شعارها الدائم " أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة".

4-تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية و التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.

5-الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة والموظفين من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد، مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات- العمليات- المخرجات).

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

6-اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها المؤسسات داخل النظام والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في موقعها الحقيقي.
7-الوقوف على المشكلات التعليمية في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجامعات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الإيجابيات والعمل على تلافي السلبيات(5).

3-فوائد نظام الجودة في التعليم العالي:

- ضبط وتطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
- ضبط شكاوى الطلاب ، والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والأساتذة والعاملين بالجامعة .
- الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والوصول إلى رضاهم وفق النظام العام للوزارة.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في الجامعة.
- تمكين إدارة الجامعة من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية لمنع وقوعها مستقبلاً.
- رفع مستوى الوعي لدى الطلاب تجاه الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والأساتذة في الجامعة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية –الجامعة- والإدارة التعليمية، الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي(6) .

4-مراحل تحقيق الجودة في التعليم العالي :

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

4-1-مرحلة التقييم :

يتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالمؤسسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلاب ومدى العلاقة بين الجامعة والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

4-2-مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة:

في هذه المرحلة يتم تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة لاستيفاء متطلبات المواصفة (أيزو 9002) من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع منسوبي الجامعة ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا.

4-3-مرحلة تطبيق نظام الجودة-:

يتم في هذه المرحلة تطبيق نظام الجودة على الجامعة من أقسام ووحدات إدارية وفنية، وتقوم إدارة التعليم العالي بالمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

4-4-مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب-:

تقوم الجامعة في هذه المرحلة بإعداد مواد التدريب و التعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في الجامعة للإطلاع عليها تمهيداً للتدريب عليها.

4-5-مرحلة التدريب-:

يتم في هذه المرحلة تدريب مجموعة من منسوبي الجامعة على نظام الجودة (الأيزو9002) و تطبيقاته ويقوم هؤلاء بتنفيذ التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلي لإجراء المراجعة الداخلية.

4-6-مرحلة المراجعة الداخلية-:

و تتم عن طريق فريق العمل في الجامعة المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع أقسام الجامعة من تطبيق الإجراءات والتعليمات الخاصة بالنظام واكتشاف حالات عدم المطابقة

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

وتعديلها في ضوء متطلبات المواصفة العالمية (الأيزو 9002) تليها مراجعة الإدارة العليا للتحقق من تطبيق النظام وتفعيلة ميدانياً.

4-7-مرحلة المراجعة الخارجية-:

تقوم الجهة المانحة للشهادة بالمراجعة الخارجية من استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجتها.

4-8-مرحلة الترخيص-:

بعد إتمام المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة يتم اتخاذ القرار بشأن منح الجامعة شهادة الجودة العالمية (الأيزو9002) في حالة المطابقة التامة للمواصفة(7).

5-مستويات الجودة:

5-1-نظام الجودة - الأيزو 9000:

أيزو 9000 (ISO 9000) هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسيةInternational StandardizationOrganization - (ISO) لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمية المختلفة وكلمة أيزو مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي، والرقم 9000 هو رقم الإصدار الذي صدر تحته هذا المعيار أو المواصفة وقد نالت مواصفة الأيزو 9000 منذ صدورها عام 1987م اهتماماً بالغاً لم تنله أية مواصفة قياسية دولية من قبل-:

وتنقسم مطالب أنظمة الجودة أيزو 9000 إلى ثلاث مستويات-:

أولاً : نظام أيزو 9001

يختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والإنتاج والتركيب والخدمات.

ثانياً : نظام أيزو 9002

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

يختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والتركيب والخدمات وحيث أن المدارس كمؤسسات تعليمية لا تقوم بتصميم المناهج فهي تخضع لنظام المواصفة أيزو 9002.

تتضمن المواصفة أيزو 9002 تسعة عشر بنداً تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية عالية الجودة، وهي على النحو الآتي: (مسؤلية الإدارة ، النظام –نظام الجودة - ، قبول تسجيل المؤسسة في النظام ، ضبط البيانات والوثائق ، عمليات الشراء، العناية بالطلاب ، تتبع سير العملية التعليمية – العلمية ، الإختبارات ، التقييم بشكل عام ، حالات عدم المطابقة مع النموذج ، الإجراءات التصحيحية والوقائية ، التخزين والحفظ ، ضبط السجلات ، التدقيق الداخلي ، التدريب ، الخدمة ، الأساليب الإحصائية) .

ثالثاً : نظام أيزو 9003

يختص بالورش الصغيرة فهي لا تصمم منتجاتها وتقوم بعملية التجميع ويمكن ضمان جودة منتجاتها بالتفتيش على المرحلة النهائية للمنتجات.باعتبارها مواصفات وطنية. ولقد تبنت هذه المواصفات أكثرمن 150 دولة(8).

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم يشير إلى قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات المستفيدين من المؤسسة التعليمية (المجتمع) ورضاهم التام عن المنتج (الخريجون) ،بمعنى آخر فالجودة في حقل التعليم العالي تعني مدى تحقق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين،وبما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية.

وتتمثل جودة المناهج الدراسية في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، المجتمع) إلى جانب الاهتمام المماثل بجودة طرق التدريس ووسائل وأساليب التقييم التي يجب أن تكون أولويتها دائماً العمل على تحقيق التحسن المستمر في عمليتي التعلم والتعليم الموجه إلى تحقيق

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

التحسن في قدرات ومهارات الطلاب على نحو متواصل وذلك منذ سنوات الدراسة الأولية سيجنبنا الهدر الهائل في الموارد فيما بعد.

ومن المهم عدم اغفال التوجهات الفلسفية التي تحكم صياغة معايير جودة المنهج الدراسي:

أولاً :- المجتمع الذى يتم فيه تطوير المناهج والذى لابد ان يتوفر فيه العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص والحرية والديمقراطية.

ثانياً :- الارتباط الوثيق بين المناهج الدراسية ومجالات العمل والانتاج.

ثالثاً :- تبنى مفهوم انتاج المعرفة وما يتطلبه ذلك من تكوين العقلية القادرة على هذا الانتاج.

رابعاً :- تبنى مفهوم التعلم الذاتي وما يتطلبه من مهارات.

خامساً :- مواكبة التطورات الحديثة في عالم متغير يعتمد على صنع المعرفة وتعددية مصادرها.

سادساً :- تعزيز نموذج التعلم النشط وتوظيف المعرفة وتطبيقها.

سابعاً :- التركيز على اساسيات العلم من مفاهيم وقوانين ونظريات.

ثامناً :- تبنى الاسلوب العلمي في التفكير واتخاذ القرارات وحل المشكلات.

تاسعاً :- تحديد مستويات الاتقان في جميع المجالات المعرفية والمهارية والوجدانية.

عاشراً:- ترسيخ قيم العمل الجماعي والتدريب على مهاراته.

حادي عشر :- ترسيخ نمط الادارة الفاعلة المرنة التي تتبنى معايير الجودة.

ثاني عشر :- المشاركة المجتمعية وقيم المواطنة الفاعلة.

ثالث عشر :- التقويم فى كافة مراحل بناء المنهج وتطويره.

6-خصائص جودة المنهج:

1-الشمولية: أي انها تتناول جميع الجوانب المختلفة في بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتنفيذه وتقويمه.

2-الموضوعية: وهى لابد ان تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

3 -المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.

4-المجتمعية: أي انها ترتقى مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.

5- -الاستمرارية والتطوير: أي امكانية تطبيقها وتعديلها.

6 -تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات.

إن إدارة الجودة ،هي وسيلة ممتدة لا تنتهى وتشمل كل مكون وكل فرد في المؤسسة ومشاركتهم في منظومة التحسين المستمر للأداء. وادارة الجودة هي ايضا جميع الانشطة للإدارات والاقسام المختلفة التي تديرها سياسة الجودة والتي تشمل: الاهداف والمسئوليات التي يتم تنفيذها بواسطة عناصر الجودة وهي: (التخطيط للجودة، مراقبة الجودة، توكيد الجودة، تحسين الجودة).

ومن الضروري أن يُنظر للجودة على أنها فلسفة مشتركة تشكِّل جزءاً جوهرياً من قيم وثقافة المؤسسة ، وتساعد في تفسير سبب وجود هذه المؤسسة ، وأهداف هذا الوجود ، وكيفية أدائها لأعمالها. وعلى ذلك ، يجب أن يستمر وجود الجودة الشاملة عاماً بعد عام ما دامت المؤسسة موجودة.

الجودة هي فلسفة مشتركة ومترابطة تهدف لتلبية احتياجات متلقي الخدمة المتغيرة، وتوقعاتهم بشكل مستمر وتام وبنجاح أكبر من المنافسين وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعَّالة من الجميع من أجل منفعة المؤسسة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع.

وتمثِّل الثقافة المشتركة مجموعة من القيم والمعتقدات والأنماط السلوكية التي تشكِّل جوهر هويَّة المؤسسة - مركز الجودة الشاملة(9).

وما يجب عمله هو بناء ثقافة مؤسسية تكون فيها الجودة بشكل عام هي القيمة الموجهة لنشاطات الأفراد، ويتحقق هذا عندما تتخذ الإدارة الخطوات الضرورية لتحسين أداء المديرين والإداريين والموظفين والأساتذة داخل المؤسسة التعليمية ، أو أي مؤسسة أخرى.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

ويُعتبر كلً من التعليم والتدريب ضرورياً في هذه العملية حيث أن المناخ المستمر للتعلُّم يساعد الناس على فهم أهمية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتفسير هذا التطبيق.

وإن كان الإعلان عن ثقافة جودة جديدة لا يستغرق وقتاً طويلاً ، إلا أننا نحتاج لسنوات لنجعل آلاف الموظفين يتصرفون بطريقة جديدة مختلفة.

وإذا لم تكن الإدارة مستعدة لإظهار الصبر وبذل الجهد في التخطيط وقيادة عملية التغيير والاستمرار في أسلوبها تجاه الجودة الشاملة ، فلن تتحقق نتائج هامة في المدى المنظور.

ولتحويل فلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة واقعة في مؤسسة ما ، يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية مجردة دون تطبيق عملي. ولذلك وبمجرد استيعاب مفهوم الجودة يجب أن تصبح جزءاً من النظام ، وحلقة في عملية الإدارة التنفيذية من قمة الهرم التنفيذي إلى قاعدته، وهذا ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة. وهي عملية طويلة الأمد تتكون من مراحل محدَّدة وتتبع إحداها الأخرى بحيث تصبح مألوفة للمؤسسة يتم تنفيذها باستمرار.

7-مؤشرات الجودة في التعليم العالي:

1-جودة الطلبة: وهم من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتتلخص تحته العناصر التالية:

-انتقاء الطلبة: تتمثل عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات، باعتبار الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاء، حيث إن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي.

-نسبة عدد الطلبة: من بين مظاهر جودة الخدمة التعليمية الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية. فكلما كان عدد الطلبة قليلا كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار، بالإضافة

تصدرعن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

لعنصر مهم وهو دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة وحبّ الاطلاع والاستكشاف والرغبة في الحصول على ثراء معلوماتي.

2- جودة هيئة التدريس: و يقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع.

3-جودة المناهج : ويرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، إذ أن أولوية جودة الخدمات التعليمية تستدعي تحسين المناهج. ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

1- تحديد استراتيجية التعليم: وذلك بوضع إطار لسياسات يستهدف المحافظة عليها في تكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة وينبغي مراعاة خاصيتين عند تحديد استراتيجية التعليم هما:

أ – وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء: وذلك بإيجاد سلسلة كاملة من العلاقات الداخلية في النظام التعليمي الموجودة بين مستوياته المختلفة، بين النظام التعليمي ككل والبيئة التي يتواجد فيها.

ب- وجوب التركيز على التجديد: بحيث يكون شاملا لجميع جوانب العملية التعليمية بهدف إحداث التوافقات التي يحتاج إليها النظام.

2- دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة: حيث تتضمّن هذه الدراسة طرق التدريس ووسائله وأساليب التقويم، وإعداد الأستاذ وتدريبه بالإضافة إلى الإدارة الجامعية.

3- التخطيط: عبارة عن عملية تتضمّن اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، وخلال فترة زمنية معينة مستعينا بالإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية.

4-جودة القيادة الإدارية:

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

أولا: تعريف القيادة: لقد بذلت عدة محاولات لإعطاء مفهوم صحيح لظاهرة القيادة، وفيما يلي بعض الأمثلة التي حاولت التعرض لهذا المفهوم:

فالقائد على سبيل الاشتقاق هو كائن في المقدمة أو بالأحرى هو الرأس المفكر الذي ينظر ويحسن التصرف لصالح سائر الجسم(أي مرؤوسيه) ، والقيادة سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ الأهداف الجماعية وتحريك الجماعة نحوها، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء، والحفاظ على تماسك الجماعة، وتسيير مواردها، وهكذا يمكن النظر للقيادة أيضا كعملية سلوكية(10).

خاتمة:

إن المتتبّع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لمرحلة يكتشف مدى الصراع لبلوغ الآمال الذي ترجو المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين. وبحسب التطورات الحالية والثورة المعلوماتية لن يتأتى ذلك إلا بمطمح ما يسمى بالجودة، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج يثمر عمّا يأتي:

توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.

المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.

تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.

تبنّي المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبنّي أسلوب فرق العمل.

تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.

تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظّم.

تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.

تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.

تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.

إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية.

قائمة الهوامش:

(1)أحمد إبراهيم أحمد، الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2003. ، ص 32.

(2)جيمكورتوا، الطريق إلى القيادة و التنمية الشخصية، ترجمة سالم لعيسى، الطبعة الأولى، دار علاء الدين، دمشق، 1999، ص 41.

(3)فاروق عبده فليه، اقتصاديات التعليم:مبادئ راسخة واتجاهات حديثة، ط 2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2007.،ص ص 122-129.

(4)عماد أبو الرب وآخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي ،ط1، عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2010، ص 20.

(5) عماد أبو الرب وآخرون، المرجع السابق، ص ص 21-23.

(6) يوسف حجيم الطائي ،محمد فوزي العبادي،هاشم فوزي العبادي،إدارة الجودة الشاملة في التعليمالجامعي،ط1،عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2008، ص 33.

(7) شفيق رضوان، السلوكية و الإدارة، الطبعة الثانية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، لبنان، 2002، ص ص 88-91.

تصدرعن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017

(8) يوسف حجيم الطائي ، المرجع السابق ،ص309.

(10) محمود شحماط، المخل إلى العلوم الإدارية- أسس و مبادئ علم الإدارة العامة، دار العلوم، الجزائر،2010.،ص ص 111-115.

الرقم الدولي المعياري 2602-702X:ISSN الترقيم الدولي الإلكتروني 2592- 2773

الايداع القانوني :ديسمبر 2017