

مبادئ و معايير جودة التعليم العالي

Principles and standards of quality of higher education

الأستاذة: مسعودة عجال، جامعة بسكرة، الجزائر

Mail :adjalmassaouda@gmail.com

تاريخ القبول : 2018/05/28

تاريخ الاستلام : 2018/02/09

الملخص:

إن التطورات والتغيرات التي يشهدها العالم في المجتمعات الحديثة في جميع المجالات المعرفية والتكنولوجية، جعلت العالم يدرك أهمية التعليم المتميز في مواكبة المستجدات ومواجهة التحديات المحيطة به، إضافة إلى أهميته في تطوير المجتمعات لما يلعبه من دور فعال في تنمية الموارد البشرية، وهو ما أوجب على المفكرين والباحثين ضرورة البحث عن نماذج جديدة لإصلاح التعليم العالي تتوافق مع احتياجاتها الحالية والمستقبلية، وأصبح موضوع جودة الخدمات التعليمية وإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي من أهم المواضيع المتداولة في العالم المتحضر.

الكلمات المفتاحية: الجودة؛ التعليم العالي.

Abstract:

The developments and changes that the world is witnessing in modern societies in all fields of knowledge and technology have made the world aware of the importance of distinguished education in keeping abreast of developments and facing the challenges surrounding it, in addition to its importance in the development of societies for their effective role in human resources development. And researchers need to search for new models for the reform of higher education in line with current and future needs, and the subject of the quality of educational services and quality management in the educational field is one of the most important topics in the civilized world.

Keywords: Quality; Higher Education

مقدمة:

تسعى المؤسسات التربوية الناجحة في قطاع التعليم العالي لان تكون جديدة بمسؤولياتها نحو المجتمع والوطن لذلك فهي دائمة الاستمرار على تطوير نظمها التعليمية من اجل تحقيق اعلى درجات الجودة والتميز لمواجهة التحديات والصعوبات والمشاكل التي قد تعترض مسيرتها الراقية، والدول المتميزة والمتطورة في العصر الحديث استلهمت نھضتها من فلسفة وثقافة الجودة لعلماء نشروا فكر ومبادئ الجودة واهم مداخلها وأهدافها وأسسها وخصائصها واهتموا اهتمام كبير بتطبيقها في الجامعات وأهمهم ادوارد ديمنج وهو استاذ في جامعة نيورك وهو الذي اقترح أربعة عشر مبدأ، ومن أهمهم ايضا كروزبي وبالدرج وجوزيف جوران وكلهم تبناوا فلسفة التطوير المستمر لتحسين جودة الجامعات من خلال التدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية وتطبيق فلسفة التحسينات المستمرة، وتوفير قيادة جامعية واعية وديمقراطية ومنع الشعارات والتكرار على الانجازات والحقائق.

وإصلاح التعليم في كل مراحل و خاصة مرحلة التعليم العالي في الجامعة لاقى اهتمام كبير في كل دول العالم التي تبحث عن الجودة والتميز خاصة اليابان وارويا وأمريكا. ويرى المهتمين والخبراء في هذا المجال ان هذا العصر هو عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول أن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي ستواجهه الأمم في العقود القادمة.

ولهذه الاهمية الكبيرة جاء موضوع بحثنا بمبادئ ومعايير جودة التعليم العالي، رغبة منا في التعرف على فلسفة جودة التعليم العالي والوصول بجامعاتنا الجزائرية لمستوى الجودة التي وصلت اليها الدول المتقدمة في العالم من خلال توضيح آليات تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

1. - المصطلحات والمفاهيم الأساسية لجودة التعليم:

الهدف من تطبيق معايير الجودة على أي برنامج تعليمي هو الارتقاء به لكي يتطابق مع معايير الجودة المطبقة عالميا في كل مجال من مجالات الاختصاصات المختلفة، ولكل برنامج تعليمي معايير الخاصة للجودة، فمعايير الجودة لبرنامج تعليمي في كلية الطب مختلفة عن معايير الجودة لبرنامج في كلية الهندسة أو العلوم أو غيرها من الكليات، والحكم على برامج الأكاديمية يمكن أن يخضع لإحدى الوسائل المتبعة عالميا، وهي⁽¹⁾:

الاعتماد (Accreditation) وهو عبارة عن إخضاع برنامج أو مؤسسة لمعايير محددة والإعلان عن مدى مطابقتها لهذه المعايير أو عدمها، وتقوم بها مؤسسة متخصصة. والاعتماد التربوي هو عملية تقويم جودة المستوى التعليمي تتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة لمجالات العملية التعليمية⁽²⁾.

■ **التدقيق (Audit)** وهو عبارة عن تقييم مدى قوة أو ضعف وسائل تطبيق الجودة لنشاطات الخدمات وبرنامج المؤسسة، وتقوم بها المؤسسة لمصلحتها الذاتية من أجل نموها وتقديمها.

■ **التقويم (Evaluation):** يهدف إلى تطوير برنامج أو مؤسسة، حيث يجري تقويم جميع الأعمال الإدارية لجهة (استراتيجيات الإدارة- اتخاذ القرار- العمليات المالية والإدارية- الخدمات والتقديمات، بالإضافة إلى برامج التعليم والخطط البحثية)، والتقويم عملية مستمرة تعنى بجمع المعلومات وتحليلها بشكل دوري، للتعرف على مواطن القوة والضعف، بهدف تحسين الأداء وتمثل أساسا للتطوير وضمان الجودة.

■ **الجودة:** الجودة هي درجة التميز الذي يمكن التنبؤ به من خلال استعمال معايير أكثر ملائمة وأقل تكلفة.

وطبقا لتعريف منظمة "الإيزو 9000" العالمية تعني الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها؛ بحيث تنال رضا العميل، ويكون المنتج ذو جودة عالية وتكلفة اقتصادية معتدلة⁽³⁾.

جودة الخدمة: هي جودة المنتج سواء كان سلعة أو خدمة وقدرته على إشباع متطلبات العميل وتوقعات العملاء⁽⁴⁾. فهي مجموعة الصفات والخصائص التي تجعل المنتج قادرا على الإيفاء باحتياجات العميل بالاعتماد على جودة التصميم والمطابقة⁽⁵⁾.

■ **التخطيط للجودة (Quality Planning):**

وهي الأنشطة التي تحدد الأهداف والمتطلبات الخاصة بالجودة، وتطبيق عناصر نظام الجودة وتشمل تخطيط المنتج، والتخطيط الإداري، وتخطيط العمليات، وإعداد خطط الجودة، ووضع الترتيبات اللازمة لتحسين الجودة⁽⁶⁾.

■ **ضبط الجودة (Quality Control):**

وهي الأساليب والأنشطة الإجرائية المستخدمة لتلبية متطلبات الجودة، وتشتمل على الأساليب والأنشطة الإجرائية الهادفة إلى مراقبة العمليات، والحد من أسباب الأداء غير المقبول في جميع مراحل تحقيق المنتج للوصول إلى الفاعلية الاقتصادية المرجوة. وينظر-عادة- إلى ضبط الجودة على أنه وسيلة للكشف عن العيوب، وليس لمنع حدوثها، فهو يعتمد بشكل أساسي على التفتيش بفضل مفتشين يقومون بفحص عينات المنتج، إما بشكل دوري أو بعد تصنيع دفعة منه، بهدف الكشف عن الوحدات المعيبة.

وتعني الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا للمعايير (7).

■ ضمان الجودة (Assurance Quality):

وهو جميع الأنشطة المنهجية والمخطط لها، المطبقة ضمن نظام الجودة، ويتم إثباتها عند الحاجة؛ لدعم الثقة الكافية بأن المؤسسة قادرة على تلبية متطلبات الجودة، كما أن ضمان الجودة يعتمد على الوقاية أو منع حدوث العيوب بدلا من الكشف عنها، ويركز على الحاجة إلى تطبيق أساليب ضبط موثوقة على الأنشطة في جميع مراحل تحقيق المنتج، وتعد عائلة المواصفات (ISO9000 Family) الطريقة المتفق عليها عمليا لتطبيق أنظمة الجودة والتي يمكن من خلال تطبيقها منع حدوث المشكلات المتعلقة بالجودة (8).

■ تحسين الجودة (Quality Improvement):

وهي عبارة عن الأعمال المتخذة عبر المؤسسة لزيادة فاعلية الأنشطة والعمليات ومردودها، بهدف تحقيق فوائد إضافية للمؤسسة ولزبائنهم.

ويتم تحسين الجودة من خلال تنفيذها بطرق جديدة، ويعود تحسين الجودة أساسا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management TQM) الذي تعود جذوره إلى مفهوم ضبط الجودة الشاملة (9).

■ إدارة الجودة الشاملة:

فلسفة إدارية حديثة، تأخذ شكل أو نظام إداري شامل، قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة، بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، المنظمة، للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع أو خدمات) وبأقل تكلفة، وبهدف تحقيق أعلى درجة من الرضى لدى زبائنها، عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم، وفق ما يتوقعونه. كما عرفها كوستين (Costin, 1994) بأنها نظام مستمر لتحسين المنتجات والخدمات لإحراز رضى وقناعة الزبون، من خلال إشراك كافة العاملين في المنظمة في الحرص على الجودة، وتطبيق المنهج الكمي لبلوغ التحسين المستمر لخدمات ومنتجات المنظمة⁽¹⁰⁾.

II - تعريف جودة التعليم العالي:

يرى "بسمان فيصل محبوب" أنه يصعب إيجاد تعريف للجودة في التعليم لانفتاح المفاهيم من مصادر فلسفية مختلفة لذلك فهو ينوء عن تبني أي فلسفة ويعرفها حسب خبرته وممارسته بـ: «تحقيق مجموعة من الاتصالات بالطلبة، بهدف إكسابهم المعارف والمهارات والاتجاهات التي تمكنهم من تلبية توقعات الأطراف المستفيدة (المنظمات)»⁽¹¹⁾.

ويعرفها "عبد الجليل التميمي" بأنها: «مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني، والمرافق والأدوات، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً»⁽¹²⁾.

ويرى مهدي "صالح السامرائي" أن جودة التعليم تشمل تطوير كل عناصر العملية التعليمية، وما يتعلق بإدارة الجامعة وعلاقتها بالمحيط، ونظمها لوائحها وتشريعاتها، ووسائل التحويل والتسويق ثم المادة العلمية والمختبرات والمرجع وطرق التدريس وأماكن التلقي وأوقات والتعلم، ثم التقويم لجميع العناصر ومقاييسه وإجراءاته⁽¹³⁾.

كما يعرفها "غرهام غيبس" (Graham Gibbs) أنها: «كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والخيالية عند الطلاب وتحسين مستوى الفهم والاستيعاب لديهم»⁽¹⁴⁾ وتعرفها "أمينة رشيد": « بجودة مناهج التعليم التي تعطي خريجين أكثر كفاءة في العمل وجودة البحوث العلمية ذات التميز على المستوى الدولي»⁽¹⁵⁾.

من التعاريف السابقة نلاحظ أنها تركز كلها على العملية التعليمية، أو تأخذ بعد من أبعادها، وهناك تعاريف أخرى تعرف جودة التعليم العالمي على أساس أنها فلسفة إدارية حديثة، ومنها:

- تعرف "ناهده السائس" جودة التعليم العالمي أنها « نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغييرات: الفكر، السلوك، القيم والمعتقدات التنظيمية، والمفاهيم الإدارية، ونمط القيادة، ونظم وإجراءات العمل الإداري».

وحتى يكون للتربية الشاملة وجود في مجال التطبيق الفعلي، لا بد من توفر خمسة أمور للتنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة، من أجل الوصول إلى جودة متطورة ومستدامة، وذات منحى دائم الصعود، وهي:

1. حشد طاقات جميع العاملين في المؤسسة بحيث يضع كل منهم جهده وإبداعه لخدمة الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.
2. الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات "العميل" أو متلقي الخدمة، والمنصبية على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية اليومية للعمل.
3. قيام المؤسسة على فهم روح العمل الجماعي - عمل الفريق -.
4. التخطيط لأهداف لها صفة التحدي والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء واضح وملحوس 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) (16). وقد عرف "رودس" (Rhodes, 1992) إدارة الجودة الشاملة في التربية، على أنها: «عملية إدارية (إستراتيجية إدارية) تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مستويات التنظيم المختلفة، على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر في التربية» (17).

III - الجودة في مؤسسات التعليم.

III-1- ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسات التعليمية:

يرتبط مفهوم الاعتماد في الجامعات والكليات بمبادئ وأسس ضمان الجودة والتي تبدو منسجمة ومتداخلة في المضامين والإجراءات من ناحية، ومن ناحية أخرى هناك ارتباط وثيق بين الاعتماد والاعتراف بالشهادات والترخيص لمزاولة المهن مثل الطب والهندسة والمحاماة والتدريس وغيرها. ويعرف الاعتماد بشكل عام على أنه الاعتراف بأن برنامج تعليمي معين أو مؤسسة تعليمية يصل إلى مستوى معياري محدد "Certain Standard"، أو بمعنى آخر المستوى والمكانة التي يمكن أن تحصل عليها مؤسسة التعليم العالي أو البرنامج التعليمي نظير تطبيق واستيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة لدى الهيئات والمجالس المتخصصة في مجال التقييم والاعتماد، وتعزيز التعاون بين مؤسسات التعليم العالي لوضع إطار الدرجات العلمية وتنفيذه (18).

وهو حافز على الارتقاء بالعملية التعليمية ككل، ومبعث على اطمئنان المجتمع لخبرجي هذه المؤسسة، وليس تهديدا لها، ولا يهدف إلى تصنيف أو ترتيب المؤسسات التعليمية، وليس حجرا على الحرية الأكاديمية أو تعريضا لقيمتها، فهو تأكيد وتشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية مميزة بناء على منظومة معايير أساسية "Basic Standards" تضمن قدرا متفقا عليه من الجودة، وليس طمسا للهوية الخاصة بها (19).

الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية، ولكن يهتم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية، والغرض من ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية (الاعتماد الأكاديمي وفقا للمصطلح الأمريكي) كما حددته وزارة التربية الأمريكية في ضمان الحد الأدنى من الجودة بهدف (20):

- التحقق من أن مؤسسة أو برنامج التعليم يحقق الحد الأدنى من المعايير.
- مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامج مقبولة.
- مساعدة مؤسسات التعليم العالي من تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلبة من مؤسسة إلى أخرى.
- حماية التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة.

• تطوير أهداف للتحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة، وحثها على الرقي بالمعايير لتطوير أداؤها.

• إشراك أعضاء هيئة التدريس والعاملين جميعا في التخطيط والتقييم المؤسسي.

• وضع معايير للترخيص والإجازات المهنية للرقى بمحتويات هذه التخصصات.

• توفير مصدر(ضمن مجموعة مصادر) للحكم على الأهمية في المعونات الحكومية.

أما النظام البريطاني فإن الغرض من ضمان الجودة(وفقا لما حددته هيئة ضمان الجودة البريطانية QAA) يتمثل في تعزيز ثقة الجماهير في جودة ما يطرحه التعليم العالي من برامج وما يمنحه من شهادات، وذلك من خلال (21):

• تعزيز التعاون بين المؤسسات التعليمية العالي من أجل التحسين المتواصل في نوعية ومستويات البرامج المطروحة.

• توفير معلومات وبيانات واضحة ودقيقة للطلبة وأصحاب الأعمال وغيرهم حول نوعية ومستويات البرامج المطروحة.

• تقديم المشورة فيما يتعلق بصلاحيات منح الدرجات العلمية والألقاب الجامعية وتسهيل وضع دليل شاف ينبه إلى المستويات في كافة المواد الدراسية.

• إصدار أدلة للممارسات وإبراز الممارسات الجيدة، وبرامج مراجعة وتقييم الأداء المؤسسي(هيئة ضمان الجودة البريطانية Agency Quality Assurance).

III -2- خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي (22):

1- تبني الإدارة العليا تطبيق الجودة بصورة مستمرة ودائمة، وتشمل الجوانب التالية:

* القناعة والتأييد والدعم.

* إقناع جميع القياديين على المشاركة والمساندة.

* تقدير ومكافأة الإنجازات.

* تذليل المعوقات والصعوبات.

* توفير الموارد المطلوبة.

* تعميم الجهة المعنية بتنفيذ وإقرار التحسينات والقرارات المتخذة.

- وينبغي التركيز هنا على:

- * تكوين سياسة الجودة وأهداف للجودة بالمؤسسة والحفاظ عليها.
- * ضمان التركيز على المستفيد عبر المؤسسة.
- * التأكيد على أن التطبيق من فرضيات العمل وليس عملاً إضافياً.
- * ضمان تشكيل الفرق بقناعة ودعم المسؤول المباشر.
- * إشراك المدراء والرؤساء في اختيار العمليات المراد تحسينها.
- * ضمان تكريم فرق العمل المتميزة في الأداء والإنجاز.
- * ضمان المراجعة والمتابعة المستمرة.

2- التوعية ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة ودائمة: ويتم ذلك من خلال استخدام جميع الوسائل المتاحة لنشر مفهوم الجودة وهي (23):

- * إنشاء موقع للجودة على الإنترنت.
- * نشرات ومطويات عن الجودة الشاملة.
- * دورات تدريبية عن الجودة الشاملة.
- * زيارات ميدانية للمنشآت التي تطبق الجودة الشاملة.
- * توزيع أشرطة فيديو أو أقراص CD عن الجودة الشاملة.
- * توفير المعلومات على الشبكة الداخلية.
- * المشاركة في الندوات واللقاءات بالداخل والخارج.

3- دراسة اتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة:

- * استطلاع اتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة.
- * دراسة وضع العاملين والمؤسسة وإمكانية تطبيق الجودة.
- * دراسة اللوائح التنظيمية والقواعد الأساسية لأعمال المؤسسة التعليمية.
- * دراسة الإمكانيات المادية والبشرية للمؤسسة التعليمية.

4- تقييم وتشخيص الوضع الحالي:

- * تقييم الوضع القائم للمؤسسة التعليمية لدعم الإيجابيات وتفادي السلبيات.
 - * تقييم الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية للمؤسسة التعليمية.
 - * تحديد المواد والأدوات والموارد المطلوبة (ميزانية - أجهزة - دورات).
 - * تحديد علاقة المؤسسة التعليمية بالجهات الخارجية الأخرى.
 - * وضع جدول زمنية بالأهداف والأعمال والمهام المطلوبة تحقيقها.
- 1- الإعداد والتهيئة داخل المؤسسة التعليمية: وذلك من خلال الحوار الآتية (24):

- المحور الأول: المستفيد الأول (المتعلم) ويتضمن العناصر الآتية:

- * نوعية المتعلم (صحيا، عقليا، تحصيليا، ثقافيا، ماديا).
- * مدى كثافة أعداد المتعلمين في الغرف الدراسية.
- * نسبة تكلفة المتعلم في المرحلة التعليمية.
- * مدى الدافعية والاستعداد للتعليم لدى المتعلم.
- * نسبة الرسوب والتسرب.
- * مستوى المتعلم المتخرج من جميع الجوانب مقارنة بغيره في نفس المرحلة التعليمية.

- المحور الثاني: الإدارة التعليمية وتشمل العناصر الآتية (25):

- * مدى الالتزام بمعايير الجودة.
- * مدى القدرة على تطوير وتحديد الأساليب التربوية والتعليمية.
- * مدى توافر العلاقات الإنسانية والروح المعنوية بالمؤسسة.
- * مدى القدرة على التفاعل مع المجتمع المحلي والإفادة منه.
- * مدى توافر الخبرة والدراية الإدارية والتربوية المناسبة.
- * مدى القدرة على تحقيق العدالة والإنصاف بين العاملين.
- * مدى القدرة على تهيئة مناخ تربوي تعليمي تعاوني مناسب.

– المحور الثالث: الهيئة التعليمية وتشمل العناصر الآتية (26):

- * مدى تناسب أعداد العاملين وكفايتهم العددية وتخصصاتهم.
- * مدى إدراك العاملين لأهداف التعليم في المرحلة التعليمية.
- * مدى استمرارية التدريب على المستجدات العلمية والعملية.
- * مستوى الإعداد والتدريب للعاملين قبل وأثناء الخدمة.
- * الاحترام والتقدير المتبادل بين العاملين والمتعلمين.
- * القدرة على تعزيز الدافعية للتعلم لتحقيق إيجابية المتعلم.
- * القدرة على اكتشاف المواهب وتنمية القدرات على الابتكار والتجديد.

– المحور الرابع: المبني التعليمي ويشمل العناصر الآتية (27):

- * مرونة المبني وقدرته على تحقيق أهداف التعليم.
- * مدى مراعاة الشروط الهندسية والصحية في المبني.
- * مدى مراعاة شروط السلامة والإجراءات المتبعة في حالة الكوارث.
- * مدى توافر المعامل والورش والملاعب والمكتبة وعيادة الإسعافات الأولية.
- * مدى توافر أماكن والأجهزة لخدمات الإنترنت وقواعد المعلومات.
- * مدى توافر خدمات التغذية وصالة الطعام المناسب.
- * مدى توافر الوسائل التعليمية ومصادر التعلم المناسبة.
- * مدى مناسبة حجم المباني التعليمية وقابليتها للاستيعاب.

– المحور الخامس: المناهج التعليمية وتشمل العناصر التالية (28):

- * مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل.
- * مدى ملائمة المناهج للبيئة المحلية.
- * مدى ملائمة المناهج وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر المذهلة.
- * مدى ملائمة المناهج وقدرتها على تنمية طرق التفكير النقدي العلمي.

* مدى قدرة المناهج على تبسيط ترسيخ قيم العلم.

* مدى قدرة المناهج في مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الحياتية.

* مدى قدرة المناهج على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن.

- المحور السادس: العلاقات الداخلية.

- المحور السابع: المستفيد الخارجي⁽²⁹⁾.

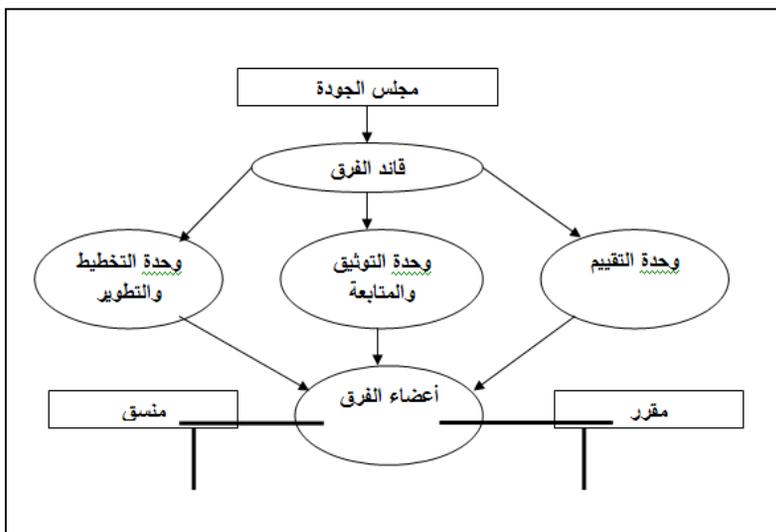
6- بناء وتكوين فرق العمل وتحديد منهجية عملها:

أ- تشكيل مجلس للجودة داخل المؤسسة التعليمية: ومن مهام المجلس هي⁽³⁰⁾:

- رسم السياسات اللازمة لتحقيق أهداف نظام الجودة الشاملة والمراجعة الدورية لأسلوب التطبيق لإدخال التحسينات المطلوبة.
- تحديد واعتماد الأهداف الأساسية والإجرائية والرسالة والرؤية المستقبلية.
- تحديد المهام والمسؤوليات لكل عضو في التنظيم الإداري لمجلس الجودة.
- تحيد الطرق المثلى لنشر مفهوم الجودة ومتابعة آليات التوعية بالجودة.
- توجيه ومتابعة التطبيق.
- المشاركة في آلية تكريم الفرق واختبار الفريق المميز في المؤسسة.
- التوجيه بعمل تغطية إعلامية بما يخدم في تفعيل دور العاملين ويشجعهم.

ب- إعداد هيكل تنظيمي لتطبيق الجودة من خلال فرق العمل:

وفيما يلي شكل(04) نموذج مجلس الجودة:



المصدر: سوسن شاكر مجيد ومحمد عواد الزيات، الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، ص210.

إذا لا بد لأي مؤسسة تعليمية عند عزمها على تطبيق مبدأ الجودة أن تكون قد توفرت لديها بعض العناصر الأساسية لضمان نجاح تطبيق الجودة فيها، وبدون توفر هذه المقومات فقد تتعثر الجهود المبذولة ولا تصل إلى تحقيق المطلوب من تطبيق الجودة، والمقومات الأساسية للنجاح تلتخص في الآتي⁽³¹⁾:

- وضوح الرؤية في التشريعات والنظم، وكذلك أهداف وغايات المؤسسة.
- دعم الإدارة العليا لتطبيق النظام.
- نشر الوعي بأهمية تطبيق الجودة أو ما يسمى بثقافة الجودة.
- وضوح أدوات قياس الجودة وإجراءاتها وعملياتها.
- وضوح الأدوار والمهام التي يقوم بها العاملين بالمؤسسة.
- توفير فرص التدريب المستمر لجميع الأفراد.
- تبنى أنماط قيادية مناسبة.

- إشعار ومشاركة جميع العاملين بالمؤسسة بتطبيق نظام الجودة.
- إيجاد نظام دقيق للمعلومات والسماح بتدقيقها وتوفيرها لأي مستفيد.
- توفير آليات ملائمة للتقييم والمتابعة والتطوير.

7. توفير نظام اتصال فعال: من الضروري أن يكون هنالك نظاما فعالا للاتصالات باتجاهين سواء بين الرئيس والمروؤوس أو بين داخل المنظمة وخارجها. وينبغي أن يكون نظام الاتصالات قادرا على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين وإبلاغهم وإبلاغ مرؤوسيههم بمضمونها في أقرب وقت. ويقول توفيق محمد عبد المحسن أن من الخصائص المميزة لأسلوب الإدارة اليابانية والذي ساهم في تطبيق الجودة الشاملة هو نهجها الواقعي في تبنيها انظم اتصالات فعالة إيمانا منها بأن نظام الاتصال بالمنظمة هو الجهاز العصبي لها (32).

8. تطبيق نظام الإيزو(ISO)2000-9001 في التعليم العالي (33)

الإيزو كمصطلح هو اختصار "International Standardization Organization"، ويعبر عن مسمى "المنظمة العالمية للمعايرة" حيث قامت هذه المنظمة بوضع مقاييس (معايير) عالمية لنظام إدارة الجودة في أية منظمة، سواء كانت إنتاجية أم خدمية، وتشتمل مواصفات الجودة العالمية (ISO9000) التي وضعتها المنظمة الدولية للمعايرة على سلسلة من المعايير على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها، وهي 9001-9003، وذلك من أجل تطبيق وتحقيق نظام إدارة الجودة في ثلاثة أنواع من الشركات، بحيث توضح كل شهادة معايير تطبيق نظام إدارة الجودة في نوع معين واحد من الأنواع الثلاثة من هذه الشركات، وقامت المنظمة الدولية للمعايرة بإصدار دليل مرشد لتطبيق نظام الجودة في الأنواع الثلاثة وأعطته رقم (ISO9004) (34).

فالإيزو(9000) هي شهادة تمنحها المنظمة الدولية للمعايرة للشركات التي توفر لديها مجموعة من المقاييس والمعايير والمطالب التي تتعلق بمستوى جودة معين تطلبه هذه المنظمة الدولية، بحيث يمكن لأي شركة في العالم- إذا ما وفرت هذه المقاييس أو المطالب في نظام جودتها، بإمكانها أن تحصل على هذه الشهادة وتشترط هذه المنظمة الدولية للمعايرة على الشركة التي تسعى للحصول

على(ISO9000) أن تحفظ لديها بسجلات جودة عددها(17 سجلا)، لكي تثبت أن نظام الجودة لديها يعمل بكفاءة، ومن هذه السجلات:- سجل الجودة- سجل مراجعة العقود- سجل تدقيق الجودة- سجل التدريب.

ويعد مقترح نظام إدارة الجودة لمؤسسة جامعية المعد أساس التوافق مع متطلبات نظام الجودة ISO 9001-2000 بحيث يقود لاكتشاف حالات عدم المطابقة ويطوع عناصر المواصفة المذكورة وصولا للإيفاء الكامل بمتطلباتها، محاولة جادة بهذا الاتجاه(35).

إن الأداء المقترح يمكن أن تستخدم لقياس كفاءة نظام إدارة جودة الخدمات التعليمية في المؤسسات الجامعية بالاستناد إلى أدوات التوثيق المعتمد للابتعاد عن الاجتهادات الشخصية، مع الاعتماد على المشاهدة والملاحظة المباشرة وإجراء المقابلات ومسح الوثائق ومراجعتها لدعم النتائج التي سيتم التوصل إليها والتي تكشف واقع الفجوة من خلال تشخيص حالات عدم المطابقة Nonconformance أو حالات الكفاءة Inefficiencies المشخصة في النظام والمكونة لتلك الفجوة. وجدير بالذكر أن حصول المؤسسات الجامعية على شهادة الجودة وفقا للمواصفة ISO9001، أو أية مواصفة وطنية، يمكن أن يحقق لها المنافع الآتية(36).

- تحسين نوعية الخدمات التعليمية والتدريبية المقدمة.
- زيادة خبرة العاملين عن طريق القيام بعمليات التدقيق المستمر.
- تحسين كفاءة الأنشطة العلمية والخدمية.
- التحسين المستمر وخصوصا في المجال المعرفي الإبداعي.
- وضوح سياقات العمل وإجراءاته.
- تقليل التكاليف.
- توفير المعلومات وتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسينها.
- تقليل الهدر والتسرب والضياع.
- تحسين الاتصالات، واتسامها بالوضوح والواقعية.
- وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات للعاملين جميعا.

• الوعي العالي للمسؤولية من قبل العاملين.

9- جودة الخدمات التعليمية:

أ- المدخلات:

تعتبر المدخلات الأساس في تحسين جودة التعليم؛ حيث أن المدرسين الكفوئين المهرة والصفوف المتكاملة من حيث تقنيات التعليم ومستلزماته، بالإضافة إلى الطلبة الذين يملكون الدافعية الذاتية والرغبة العالية في الدراسة. كل هذه الأمور تقدم مساهمة كبيرة تلعب دورا بارزا في بناء العملية التعليمية ذات الجودة العالية، وهذا يعني، أن تحقيق مفهوم الجودة الذي يصاحب العملية التعليمية والعلاقة المتبادلة بين المستويات المختلفة من الموارد الموجهة نحو العملية التعليمية (والتي تقاس عادة على المستوى الوطني بنسبة مؤوية من الدخل القومي للبلد) وبين الجودة بالإدراك للتعليم أو ما يطلق عليها في بعض الأحيان بالجودة المتوقعة لمخرجات التعليم. وهذا يعني، بأن جودة التعليم تفهم على أساس جودة المدخلات التي تسيطر على سياسة التعليم في البلد (37).

ب- العملية التعليمية:

تقع عادة القوة المحركة الأعظم لحركة الجودة على تحسين جودة العملية التعليمية...، وبمعنى آخر، فإن تحسين جودة المدخلات تعادل في مضمونها تحسين جودة العملية التعليمية برمتها..وهنا يصعب الجدل بهذا الخصوص من الناحية النظرية، إلا أنه في الواقع العملي كثير من الإسهامات في تطبيقات الجودة يعود إلى تحسين جودة التعليم. ويمكن القول في هذا المفهوم بأن العملية التعليمية ما هي إلا صناعة محددة الأبعاد كما وأن العملية التعليمية الأساسية مثل التعلم والتدريس يعتبران من الفعاليات المعقدة طالما أن جزءا من هذه العمليات غير منظور مما يجعله صعب القياس.

ج- المخرجات:

تعود جودة مخرجات التعليم إلى المفاهيم التقليدية المعروفة والشائعة مثل معايير التعلم والمهارات والتطور المعرفي، وأن أحد الأسباب التي تؤدي إلى تحديد مفهوم خاص لجودة التعليم من خلال مفهوم المخرجات يعود إلى الشعور بإمكانية قياس مثل هذه المخرجات في الغالب. إلا أنه من الناحية الأخرى، لتحقيق المعايير المحددة للتعليم (والتي غالبا ما تقاس من خلال استخدام أسلوب الاختبارات النمطية) هي في حقيقة الأمر لا تكافئ التعليم (38).

والمقصود بالتعلم هنا هو المخرجات وليس العملية التعليمية والتي تعود إلى العلاقة النسبية Ratio ما بين الحالة الأولية Initial State، أي الحالة المعرفية لدى الطالب عن دخوله في البرنامج والحالة النهائية Late State، أي عند إكمال الطالب لدراسته بالبرنامج، وببساطة يمكن القول بأن العملية تعني بأن الطالب يملك ما مقداره (X) من المعرفة في بداية إتحاقه بالبرنامج الدراسي ويحصل على ما مقداره من المعرفة في نهاية دراسته؛ أي أن الطالب لا يملك شيء من المعرفة في العلوم الإدارية مثلا في البداية حيث يصبح بعد بضعة سنوات من الدراسة مالكا لمقدار معين من المعرفة في تلك العلوم. وفي ضوء ذلك يمكن تحديد التعلم على أنه العلاقة ما بين (X) و (Y) "Learning Y/X=L".

ومن المفيد أيضا تعريف (R) على أنه مستوى الموارد (أو المدخلات) الضرورية للحصول (L)،.. مثل عدد الحصص الدراسية ومدة الدراسة وتكلفة الحصة الواحدة. وتحت مثل هذه المفاهيم المتعلقة بالجودة، سوف نحاول تعظيم قيمة (L) باعتبارها دالة إلى (R). وهذا يعني تحقيق تعظيم التعليم بأقل مستوى من الموارد المستخدمة" $L=F(R)$ (39).

V - مبادئ رواد جودة التعليم العالي:

تعود بدايات نجاح النظام الذي تحقق في مجال تحسين الجودة بالأساس إلى الباحثين Joseph Juran و W. Edwards Deming أمريكيي الأصل، ومن بعدهما المفكرون الرواد

اليابانيون اللذين ساهموا في إظهار عمليات تحسين الجودة على ما هي عليه في الوقت الحاضر. ومن بين هؤلاء الرواد برز كل من Taguchi و Ishikawa. أما في الولايات المتحدة الأمريكية، فقد برز الكثير من الباحثين في مجال إدارة الجودة، ومن أبرزهم Phillip Grosby و Feigenbaum و Armand اللذان قدما الكثير من الأعمال في المراحل المبكرة لظهور وتطوير نظام إدارة الجودة الشاملة. وسيتم ذكر أهم هذه المبادئ:

أ- مبادئ ديمينج في تحسين جودة التعليم العالي:

البروفيسور "إدوارد ديمينج" أستاذ الجودة في جامعة نيويورك، اقترح برنامج من 14 نقطة كالتالي (40).

1. خلق حاجة مستمرة للتعليم الجامعي.
2. تبني خلق فلسفة جديدة للتطور المستمر.
3. منع الحاجة إلى التفتيش 100%.
4. عدم بناء القرارات الجامعية على أساس التكلفة فقط.
5. تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
6. الاهتمامات بالتدريب المستمر في جميع الوظائف الجامعية.
7. توفر قيادة جامعية واعية وديمقراطية.
8. القضاء على الخوف لدى قيادات الجامعة.
9. إلغاء الحواجز في الاتصالات بين العاملين والقيادات.
10. منع الشعارات والتركيز على الإنجازات والحقائق.
11. منع استخدام الحدود القصوى للأداء - لا حدود للتفوق - أطلقوا العنان للأداء والإنتاجية.
12. تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز والثقة.
13. تطبيق برنامج التحسينات المستمرة في جميع الكليات.
14. توفيق التعرف على جوانب العمل المختلفة بالتبديل.

ب- جوران وجودة التعليم الجامعي:

تؤدي فلسفة "جوران" في تطوير جودة التعليم الجامعي إلى ما يلي (41):

- تخطيط الجودة- مراقبة الجودة- تحسين الجودة- إنشاء مجلس أعلى للجودة الجامع.
 - تحقيق زفرات ضخمة في الأداء الجامعي عن طريق القياس وحل مشاكل تدهور الجودة.
- ويعتمد "جوران" على 10 مبادئ لتطوير الجودة (42).

1. بناء الاهتمام بفرق التحسين.
2. تحديد أهداف التحسين في المؤسسة.
3. التنظيم لتحديد الهدف.
4. تقديم التدريب و التعليم في مجال الجودة.
5. تنفيذ مشاريع حل المشاكل.
6. تقديم التقارير.
7. الاعتراف.
8. نشر النتائج والاتصال.
9. تسجيل و تدوين الأهداف والنتائج.
10. خلق المناسبة والذكرى يجعل عملية التحسين المستمر جزء عمل المنظمة.

ج- "كروزي" وجودة التعليم الجامعي:

وينتج عن تطبيق مبادئ الجودة لدى "كروزي" في التعليم الجامعي ما يلي (43):

- الجودة الجامعية هي التطابق مع المواصفات النمطية المتفق عليها.
- تعني منظومة الجودة منع وتجنب الانحرافات.
- معدل الأداء الجامعي تحقق فقط أخطاء أصغر به.
- قياس الجودة هي تكلفة عدم التطابق.

ويجب أن تهتم الإدارة الجامعية بالالتزام، أي تطبيق مبدأ الإدارة بالالتزام والقياس الجودة ونشر الوعي بأهمية الجودة والاستثمار في الموارد البشرية والتأكيد على التعليم المستمر ومراجعة وتقييم التحسينات واعتبار الجودة عملية مستمرة في الجامعة.

- ويضع "جوران" 14 مبدءاً لتطبيق الجودة وهي كالآتي (44).

- التزام الإدارة العليا.
- فرق تحسين الجودة.
- مقاييس الجودة.
- تكاليف الجودة.
- الانتباه للجودة و الاهتمام بها.
- الخطوات التصحيحية.
- تخطيط للمعيب الصفري.
- تدريب المشرفين.
- يوم المعيب الصفري.
- وضع الأهداف.
- القضاء على أسباب حدوث العيوب.
- الاعتراف (هؤلاء العمال المتميزون في أداء الوصول إلى الأهداف).
- مجالس الجودة.
- كررها ثانية (كرر الخطوات من 1 إلى 13 من أجل التأكد من أن عمليات التحسين مستمرة و غير منتهية).

د- فلسفة "بالدريج" وجودة التعليم الجامعي:

تقوم تلك الفلسفة على أهمية ما يلي (45):

- التركيز على إرضاء الطلاب والمستفيدين.
- الاهتمام بنتائج الأداء الجامعي.
- تنمية الموارد البشرية الجامعية.

- الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي الجامعي .
- تطوير القيادات الجامعية .
- بناء شبكة معلومات متطورة .

IV الخاتمة:

نلاحظ ان البحث عن الجودة في عصرنا الراهن اصبح الشغل الشاغل والموضوع الاساسي لكل الدول والمنظمات التي تطمح للتميز والتطور والاستمرارية وإيجاد مكان لها في ظل المنافسة العالمية الشرسة في جميع المجالات الاقتصادية والسياسية والتربوية الاجتماعية وغيرها للحفاظ على بقائها وهويتها وتجاوز تحديات ظاهرة العولمة والتطور التقني والتكنولوجي السريع والانفجار المعرفي وغيرها من التحديات والصعوبات والمشاكل والنقائص التي تتعرض لها خاصة مؤسسات التربية والتعليم في العالم العربي خاصة وكل الدول النامية في العالم كضعف المستوى الدراسي لخريجي الجامعات وارتفاع نسب الرسوب وعدم تحقيق الاهداف المرجوة... وغيرها من المشاكل، لذلك يسعى هذا البحث الى التعرف على ثقافة الجودة في قطاع التعليم العالي والاستفادة من فكرها وفلسفتها اضافة الى الاستفادة من الطرق العملية لتطبيقها في قطاع التعليم العالي داخل جامعاتنا التي تعتبر العصب الحيوي الذي يمكن من خلاله العودة للفعل الحضاري من خلال تراثنا العريق والنهضة ببلادنا ومجتمعنا والتطلع لمستقبل واعد ومشرق ومزدهر خاصة في الجامعة الجزائرية.

❖ هوامش البحث

- (1) سعيد بن محمد الربيعي(2008): **التعليم العالي في عصر المعرفة،** التغيرات والخدمات وآفاق المستقبل، عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، ص396.
- (2) حسن حسين البيلالي وآخرون(د ت): **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد-الأسس والتطبيقات،** عمان الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص19.
- (3) جابر نصر الدين، تاويرت نورالدين: متطلبات ضمان جودة التعليم العالي في الجزائر-المبررات والمتطلبات، الملتقى البداغوجي الرابع، جامعة بسكرة، 25-26 نوفمبر 2008 ص: 102.

(4) François Gaby & Claude Jambart, **La qualité dans les services, Fondement témoignages, outils economica,** 2^{ème} Edition, Paris, P25.

(5) Joy Hazer, Barry Render,(2001) **Operation Management,** Prentice Hall, 3rd Edition, New-jersey, P171.

- (6) أحمد الخطيب ووداح الخطيب(2006)، إدارة الجودة الشاملة(تطبيقات تربوية)، الأردن: عالم الكتب الحديث، إربد، ط2، ص:31-32.
- (7) حسن حسين البلوي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص:22.
- (8) المرجع السابق، ص نفسها.
- (9) المرجع السابق، ص نفسها.
- (10) أحمد الخطيب(1424هـ-2003م): البحث العلمي والتعليم العالي، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص206.
- (11) بسمان فيصل محبوب(2003): إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، دراسات تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارية، مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص105.
- (12) عبد الجليل التميمي: تداعيات العولمة في التعليم العالي في البلاد العربية، من موقع: [http://midad.org/invision/upload/index.php?showpic=18251\(21/02/2008-14:30\)](http://midad.org/invision/upload/index.php?showpic=18251(21/02/2008-14:30))
- (13) مهدي صالح السمراي(د ت): إدارة الجودة الشاملة في القطاعين للإنتاجي والخدمي، عمان، الأردن: دار الجريز للنشر والتوزيع، ص38.
- (14) أحمد مصطفى(1997): معايير التقويم جودة التعليم لدى المدرسين، دار البيادق، الأردن، لبنان، ص:12.
- (15) آمنة رشيد: العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي، من موقع: [http://jamahir.alwehda.gov.sy/View_news2.asp?FileName=53642768320080901231457\(13-11-2008.16:00\)](http://jamahir.alwehda.gov.sy/View_news2.asp?FileName=53642768320080901231457(13-11-2008.16:00))
- (16) ناهده الساييس: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز الجودة في مؤسسات التعليم والتدريب التقني والمهني، ملتقى بالكويت حول تعزيز الجودة، دول مجلس التعاون، الكويت، 24-26 مارس آذار 2008. من موقع: <http://www.paaet.edu.kw/ws/papers/nahida.doc> (12-2008 10:26)
- 15
- (17) أحمد بطاح: قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2006، ص:124.
- (18) سعيد بن محمد الربيعي: مرجع سابق، ص:393-394.
- (19) المرجع نفسه، ص:394.
- (20) المرجع نفسه، ص نفسها.
- (21) المرجع نفسه، ص نفسها.

- (22) المرجع نفسه، ص:206.
- (23) المرجع نفسه، ص:206.
- (24) المرجع نفسه، ص:207.
- (25) المرجع نفسه، ص نفسها.
- (26) المرجع نفسه، ص:208.
- (27) المرجع نفسه، ص نفسها.
- (28) المرجع نفسه، ص:208-209.
- (29) المرجع نفسه، ص:209.
- (30) المرجع نفسه، ص نفسها.
- (31) المرجع نفسه، ص:387-388.
- (32) توفيق محمد عبد المحسن، مراقبة الجودة: مدخل إدارة الجودة الشاملة وأيزو9000، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2002، ص:172. نقلا عن: محفوظ أحمد جودة: إدارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص:207.
- (33) بسمان فيصل محبوب: إدارة الجامعات العربية (دراسة تطبيقية لكليات العلوم الإدارية والتجارة)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، إدارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية، القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2003، (ب ط)، ص:121.
- (34) المرجع نفسه، ص:121.
- (35) المرجع نفسه، ص:209-210.
- (36) المرجع نفسه، ص:121-122.
- (37) عبد اليسار العلى: تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2008، ص:290.
- (38) المرجع نفسه، ص:291-292.
- (39) المرجع نفسه، ص نفسها.
- (40) فريد النجار: إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1999، ص:76.
- (41) المرجع نفسه، ص:77.
- (42) محمد عيشوني: الباب الثامن - مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة،

من موقع:

<http://hctmetrology.tripod.com/quality/chap8.ppt>

(43) فريد النجار، مرجع سابق، ص: 77.

(44) محمد عيشوني، موقع سابق.

(45) فريد النجار، مرجع سابق، ص: 77.