



"المفاهيم الأساسية للجودة و إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي"

من أعداد :

أ.د.محمد سمير عياد

الطالب الباحث. عبد الحق بوسماحة

كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة

أستاذ محاضر "أ" كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة تلمسان

تلمسان

الملخص:

احتل نظام الجودة الشاملة الصدارة في أولويات المفكرين و الدارسين خاصة في ظل ثورة المعلومات و التكنولوجيا إذ أصبحت من أولويات و مبادئ تحسين مستويات التعليم العالي بمختلف هياكله و مؤسساته حيث تهتم القيادة الإدارية في اية مؤسسة بتحقيق و ضمان جودتها لرفع مستوياتها، و تجنب الوقوع في سوء استغلال الموارد خاصة في مؤسسات التعليم العالي و سوء استغلالها، فالجودة الشاملة بعدما كانت تهتم بالمؤسسات الإنتاجية الربحية انتقلت إلى المؤسسات التعليمية للحصول على جودة و نوعية تعليمية للطلبة لتحقيق التطور العلمي و المنافسة العلمية ذات مناهج مؤسسة التعليم العالي تعتبر مصدر إنتاج القدرات و الكوادر و الإطارات في المجتمع التي تستفيد منها المؤسسات الاقتصادية و الإنتاجية و لتحقيق الجودة الشاملة و جب على القائد الإداري انتهاج سياسة مبنية على كوادر و كفاءات التي بدورها تكون قائمة على تدريب و تأطير الطلاب داخل المؤسسات التعليمية وفق مخططات مدروسة و التي تكون في المستقبل نموذج لنجاح المؤسسة التعليمية وفق معيار الجودة و الذي يعتبر السبيل لتحقيق التنمية في جميع المجالات و رفع المستوى التعليمي داخل المجتمع.



Summary:

The TQM system has become the top priority of intellectuals and scholars, especially in light of the information and technology revolution. It has become a priority and the principle of improving the levels of higher education in its various structures and institutions. The administrative leadership in any institution is concerned with achieving quality assurance to raise its standards and avoid misbehavior. Exploitation of resources especially in institutions of higher education and misuse, the overall quality after it was concerned with the productive institutions of profitability moved to educational institutions to obtain quality and quality of education for students to achieve scientific development and scientific competition with the curriculum of the Higher Education Foundation It is the source of the production of capacities, cadres and tires in the society, which benefit the economic institutions and productivity and to achieve the overall quality, the administrative leader must pursue a policy based on cadres and competencies, which are based on training and framing students within educational institutions according to planned schemes and that are In the future a model for the success of the educational institution according to the quality standard, which is the way to achieve development in all areas and raise the level of education within the community.

المقدمة:

أصبحت اشكالية الجودة من بين المفاهيم التي تلقى اهتمام في العديد من دول العالم والتي اهتم بها الباحثون سواء في مجال الادارة او التعليم العالي أو الاقتصاد إذ تعتبر إدارة الجودة من المفاهيم الحديثة في مجال الادارة ولكن أختلف العلماء والباحثين في هذا المجال في تحديد تعريف شامل لمصطلح الجودة والتفريق بينه وبين إدارة الجودة الشاملة في ميدان التعليم العالي حيث كانت تقتصر أفكار المصطلحين وتوجهاتهم على المؤسسات ذات الطابع الربحي فقط وبعد أن أصبحت المؤسسات التعليمية تهدف الى تحقيق نوعية والجودة لمنتوج طلابي في المجال البيداغوجي ومنتوج عالي في مجال الموارد البشرية لتحقيق التطور وخلق الابداع والابتكار داخل



المؤسسة الجامعية لإخراج إطارات وكوادر تتماشى مع تحديات ثورة المعلومات التكنولوجية والتي أصبحت مطلبا أساسيا على مستوى دول العالم.

ومن هذا المنطلق يمكن تحديد المشكلة التالية:

ما هو مفهوم الجودة؟ وماذا نقصد بإدارة الجودة الشاملة؟

وإلى أي مدى وصلت إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؟ وماهي معايير تطبيقها؟

فرضيات الدراسة:

- هناك علاقة ترابطية بين إدارة الجودة الشاملة و مؤسسات التعليم العالي
- يعتبر تطبيق الجودة و إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحقيق مخرجات عالية في التعليم العالي.
- جودة المدخلات تؤدي بنا إلى تحقيق جودة في المخرجات .
- وللإجابة على المشكلة الآتية قسمنا الدراسة إلى ما يلي:

● المحور الأول : ماهية الجودة

● المحور الثاني: دارة الجودة الشاملة

● المحور الثالث :إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

المحور الأول : ماهية الجودة



تشكل الجودة المحور والقاعدة التي تبنى عليها العديد من المفاهيم فلسفة الجودة الشاملة ونقطة الأساس فيها لذلك لا بد أن تعرف أولا على المعنى الذي يتضمنه مفهوم الجودة قبل أن نضيف عليها صفة الشمولية وسوف نعالج في محورنا هذا النقاط التالية:

أولا : تعريف الجودة.

ثانيا : التطور التاريخي.

ثالثا : أهمية وخصائص والأبعاد والمحددات والأنواع.

أولا : تعريف الجودة:

نعتبر الجودة القاعدة الأساسية التي تبنى عليها العديد من المفاهيم الجودة الشاملة والوصول الى تعريف دقيق والمعنى الذي يتضمنه مفهوم الجودة قبل الوصول الى شموليتها.

● مفهوم الجودة:

نظرا للاهتمام الذي عرفته الجودة من قبل الرواد و الباحثين تعددت التعاريف ومن اشهرها ما يلي:

Qualité الجودة : هي مشتقة من الكلمة اللاتينية **Qualités** التي يقصد بها: " صفة الشخص او الشيء و درجة صلاحيتها.



وعرفها اخرون بأنها :

تعني انتاج المؤسسة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة ويكون قادرا من خلالها على الوفاء بالاحتياجات ورغبات زبائنها بالشكل الذي يتوافق مع متوقعاتهم و تحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة او تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها.

وتعني أيضا: قدرة المنتج على اشباع حاجات ورشات المستهلكين.

هي عبارة عن " مجموعة القواعد التقنية المتفق عليها في المنتجين وفي بعض الابحاث العلمية والإنسانية بهدف تنصيبه وتسهيل وتوجيه السلعة او الخدمة المقدمة".

ويعرفها قاموس **Wepster 1985** أنها "مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة او خاصية منفردة او شاملة و يعرفها **oxford** أنها درجة التميز او الافضلية".

وكما عرفها جوزيف **Josèphe juran** بأنها" الملائمة للغرض او الاستعمال أي ان السلع والخدمات يجب ان تلبى احتياجات مستخدميها".

كما يعرفها **ishikwa kauro** الجودة بأنها "تلك العملية التي يتسع مداها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة و جودة المعلومات والتشغيل وجودة القسم والنظام وجودة المورد البشري وجودة الاهداف و غيرها.



من خلال استعراض التعاريف السابقة يظهر لنا بان تعريف الجودة له جوانب متعددة ولا يمكن حصره في تعريف ضيق بل له ابعاد مختلفة ومتعددة تشمل مفاهيم فنية ادارية سلوكية اجتماعية وغيرها. وهنا يمكن تمييز بين ثلاث ابعاد للجودة:

- **جودة التصميم:** ويقصد بها توفر بعض المواصفات الملموسة والغير ملموسة في تصميم السلعة او الخدمة .
- **جودة المطابقة:** ويقصد بها مطابقة السلعة او الخدمة لمواصفات التصميم وخلوها من العيوب و الاعطال أي الجودة التي يجب تحقيقها اثناء العملية الانتاجية.
- **جودة الأداء** ويقصد بها جودة المنتج على الاداء المتوقع منه عند استعماله من طرف المستهلك او ما يعبر عنه باعتمادية و امكانية الصيانة.

ثانيا: التطور التاريخي للجودة

تنسب اقدم الاهتمامات للجودة الى القرن 18 قبل الميلاد في الحضارة البابلية "لحمو راوي" حيث كان من بين 282 قانون يتعلق بتقدير وإعطاء ما هو جيد ومناسب وإصلاح كل ما هو ناقص او غير جيد.

اما في القرن 15 ما قبل الميلاد أكد الفراعنة مفهوم الجودة في البناء و دهن المعابد.

أما عصر صدر الاسلام فقد زاد تأكيد على الجودة حيث يوجد أمثلة في القرآن الكريم تحدث على ذلك قال الله تعالى * و اقيموا الوزن بالقسط و لا تخسروا الميزان "الرحمن" 09.

أما في السنة النبوية * فمن غشنا فليس منا* ا. و كذلك * اذا عمل احدكم عملا فل يتقنه*.



وبعد ظهور الثورة الصناعية في القرن 18 بعد الميلاد تطور مفهوم الجودة ومن خلال هذا التطور الظاهر على المصطلح مر بأربع مراحل وهي كالتالي:

● المرحلة الأولى مرحلة الفحص و التفتيش (بداية الثورة الصناعية 1940)

كانت بداية هذه المرحلة مع ظهور الثورة الصناعية وبروز الحالات الانتاجية الكبيرة وظهور النظام الانتاج الحرفي اذ كان يقوم هذا الاخير بنفسه بفحص انتاجه الذي ينتجه وقد اتسمت هذه المرحلة الانتقالية بالتركيز على المنتجات النهائية والتأكد من مطابقتها لتلك المواصفات أي ان عملية الفحص و التفتيش يتم انجازها بعد استكمال متطلبات الانتاجية لتلك السلع.

● المرحلة الثانية : مرحلة الضبط الاحصائي 1960-1940

لقد ادركت الشركات الصناعية بان فكرة القيام بنشاط الفحص والتفتيش اصبح غير كاف وانما عليها البحث على اساليب واحداث احصائية اكثر تأثير ليصبح المنتج بمستوى الجودة المرغوب بها. ولقد تميزت هذه المرحلة باستخدام واسع وكبير للمخططات الاحصائية في عمليات المنظمة ولاسيما الانتاج والجودة كمخطط باريتو Pareto و مخطط السليبي التأثير Gause-afheet التي اثبتت كفايتها في المشاكل.

● المرحلة الثالثة: مرحلة الضمان او التأكيد الجودة 1980-1960

أصبحت الجودة في هذه المرحلة ركنا اساسيا في الوظائف الادارية من خلال ما حققه اليابانيون من ايجابيات ملموسة بتطبيقهم فكرة حلقات الجودة.



اتسمت هذه المرحلة بالتركيز على اهمية الجودة والتأكيد على اعتبارها ميزة تنافسية للمنتجات السلعية والخدمية فتحقيق الثقة بان كل شيء صحيح وخالي من العيوب هي الميزة التي يتمتع بها أسلوب عمل المنظمات لمبدأ التلف الصفري zero defect الذي اطلقه واستخدمه بشكل واسع Crosby.

● المرحلة الرابعة: ادارة الجودة الشاملة 1980- الى يومنا هذا.

بعد هذه المرحلة من اهم المراحل فهي مدخل اداري متركز على الجودة التي تعتمد مساهمة جميع العاملين من اجل تحقيق نجاح الامد وذلك بتحقيق رضا الزبون.

الى جانب الاهتمام الكبير بنمط الادارة الحديثة شهدت هذه المرحلة تطور المواصفات العالمية مما يضمن تحقيق اعلى درجات المطابقة للمواصفات المطلوبة للزبون و هذا الامر ادى الى ظهور مواصفة عالمية موحدة ذات شهادة لضمان الجودة اطلق عليها سلسلة المعايير الدولية ISO فهذه المواصفات اصبحت شرطا اساسيا في عمليات التبادل التجاري الدولي.

ثالثا: اهمية الجودة و اهدافها.

● أهمية الجودة

تعتبر الجودة من بين الركائز التي تعتمد عليها المؤسسة و كذلك لتقديم اجسن و افضل منتج او خدمة للزبون ومن هنا تظهر لنا اهمية الجودة من خلال:

أ- المخاطر التي قد تتحملها المؤسسة جراء عدم اهتمامها و تحقيقها للجودة:



*زيادة شكاوي الزبائن و المستهلكين بسبب عدم تلبية المؤسسة لحاجاتهم و رغباتهم.

*تأثير سمعة المراجعة في السوق.

* تراجع حجم الطلب عللا منتجاتها.

* تراجع ارباح المؤسسة.

ب- المزايا قد سعت منها المؤسسة إجراءاتها مطابقتها للجودة.

● تلبية رغبات و حاجات الزبون.

● تحسين سمعة المراقبة.

● جذب عدد أكبر من المستهلكين.

● القدرة على رفع الأرباح.

كما سبق يتضح لنا ان أهمية الجودة بالنسبة للمستهلك و المؤسسة على حد سواء باعتبارها مصدر تلبية

حاجات و رغبات المستهلك و الزبون و كسب ثقتهم و رضاهم و مصدرا لتميز المؤسسة و ضمان بقائها

2-أهداف الجودة:

يوجد نوعان من أهداف الجودة هما



أ-اهداف تخدم ضبط الجودة: وهي كل ما يتعلق بالمعايير التي ترغب المنظمة في المحافظة عليها و ذلك باستخدام متطلبات متميزة و متعلقة بالزبون من اجل ارضائه.

ب- اهداف تحسن الجودة: و هي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء ة تطوير منتجات جديدة ترضي حاجات الزبائن بفعالية أكبر و منه تنقسم اهداف الجودة الى خمسة اهداف و هي:

● اهداف الاداة الخارجية: ة تتضمن الاسواق و البيئة و المجتمع.

● اهداف الاداة للمنتوج و تتضمن حاجات الزبائن و المنافسة.

● اهداف العمليات: و تتمثل في مقدرة المنظمة و فعاليتها و مدى استجابتها لتغيرات محيط العمل.

● اهداف اداة العاملين: و يتضمن المهارات و القدرات و التحفيز و تطوير العاملين.

● اهداف الاداة الداخلية: و تتناول مقدرة المنظمة و فاعليتها و مدى استجابتها لتغيرات و محيط العمل.

رابعا: خصائص الجودة و ابعادها:

● خصائص الجودة :

يعتبر توفير خصائص الجودة و تلبية احتياجات الزبائن امرا جديا ليس فقط بين الشركة و غيرها بل ايضا ضمن

الشركة و من فيها و من بين هذه الخصائص مايلي :

● فائقة: حيث الجودة تعني التفوق.



- قائمة على المنتج : التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها.
 - قائمة على المستقبل : قدرة المنتج على إرضاء توقعات ورغبات الزبائن.
 - قائمة على الصنع : تعني الجودة مطابقة لمواصفات تصميم المنتج.
 - القائمة على القيمة: فالمنتج الأكثر جودة يلبي حاجة الزبائن بالسعر الملائم.
 - ابعاد الجودة :
- للجودة القدرة على تلبية متطلبات المستهلك بشكل الذي يرغب به ويفضله والذي يتفق مع توقعاته من خلال مجموعة من الابعاد الاستراتيجية وتعتبر هذه الابعاد تنافسية تمكن المنظمة من الربط بين المنافسة وظروف السوق من جهة ومتطلبات المستهلكين و الانشطة من جهة اخرى و يمكن عرض هذه الابعاد في مايلي :
- الاداء: يشمل اهتمام الافراد بمستوى اداء المنتج من خلال فترة استعماله والعمر المتوقع له و تكلفة الصيانة و امكانية الاصلاح.
 - المظهر او الخصائص: الخصائص الثانوية المحسومة للسعلة و شكلها و رونقها مثل تغليف المنتج.
 - المطابقة: مطابقة مواصفات و معايير الصنع لما اعلن لزبون.
 - مدة الصلاحية: العمر التشغيلي للمنتج فلكل منتج مدة صلاحية و انهاء صلاحية *عدد الاميال المقاومة مدة العمل في ذلك المنتج.



- المتانة : الاستفادة الشاملة الدائمة من السلع.
- الموثوقية : الاعتبارية استمرار الاداء عبر الزمن.
- الاستجابة : التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل المتوقعة.
- الجمالية : احساس العميل بالخصائص المفصلة لديه.
- السمعة : الاداء السابق للمنتج و الفكرة التي يحملها عنه المستهلك.
- امكانية تقديم الخدمة و هذا البعد يؤكد مدى السرعة * الدقة و المعاملة الطيبة عدد تقديم الخدمة

المحور الثاني: ادارة الجودة الشاملة

أولا : مفهوم ادارة الجودة الشاملة

على الرغم من وجود العديد من المحاولات لتعريف ادارة الجودة الشاملة و تحديد ماهي متطلباتها و مبادئها الاساسية و مع ذلك لا نجد لها تعريف محدد و شامل و من هنا تعددت تعاريف و التي بمجملها شكلت لإدارة الجودة الشاملة اطارها و مفهومها و فلسفتها المتميزة في الفكر الاداري الحديث.

تعرفها منظمة التقييس العالمية بانها عرف متأصل و شامل في اسلوب القيادة والتشغيل للمنظمة ما يهدف لتحسين المستمر في الاداء على المدى الطويل من خلال متطلبات و توقعات الزبائن مع عدم اغفال متطلبات المساهمين و جميع اصحاب المصالح الاخرين.



ووردت تعريفات كثيرة للمفهوم ادارة الجودة الشاملة (TQM) و التي تعتبر من مكونات هذا المفهوم و هي كآتي:

الادارة manjante : تعني تطوير القدرات التنظيمية و القيادات الادارية بحيث تصبح قادرة على التحسين المستمر لغرض المحافظة على المستوى العالي من جودة الاداء.

الجودة Qualité : القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بشكل الذي يتطابق مع توقعات و يحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم اليه.

الشاملة Totale: المقصود بها ادخال عناصر العمل كلها بالمنظمة في التحديد و التعريف لتحقيق حاجات الزبون او المستفيد و رغباتهم من سلع المنظمة و خدماتها في العمل على بذل كل جهد جماعي او فردي ممكن في سبيل تحقيق تلك الغايات.

من خلال ما سبق و برغم من تعدد التعريفات التي تناولت ادارة الجودة الشاملة الا انها معظمها يشمل خصائص التالي :

- وجوب جميع الافراد في الاشتراك في رفع الجودة.
- الاعتماد على الاساليب العلمية لقياس الجودة باستعمال الحقائق و البيانات الدقيقة و الكافية لاتخاذ القرارات.
- التحسين المستمر للعملية او الخدمة.
- ثانيا: اهمية ادارة الجودة الشاملة و اهدافها.



● أهمية ادارة الجودة الشاملة:

تؤدي ادارة الجودة الشاملة الى تحقيق الاتي:

- التركيز على حاجات الزبائن و الاسواق مما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن.
- القيام بسلسلة الاجراءات الضرورية لانجاز جودة الاداء.
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل و تحسين العمليات.
- تطوير اجراءات الاتصال لانجاز العمل بصورة جيدة و متميزة.
- الفهم الكامل و التفصيلي للمنافسين و التطوير الفعال للإستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة.

● اهداف إدارة الجودة الشاملة:

يهدف نظام الجودة الشاملة الى تحقيق مايلي:

- تخفيض تكلفة للإنتاج.
- مزايا تنافسية و زيادة الحصة السوقية.
- زيادة رضا العميل من خلال الاهتمام بمتطلباته .
- زيادة حرية و مرونة المؤسسة في تعاملها مع المتغيرات أي قدرة على استثمار الفرص و تجنب المخاطر و المعوقات.



ثالثا: مبادئ ادارة الجودة الشاملة

لضمان تحسين مستوى الجودة قدم إدوارد يمينج أربعة عشر مبدأ المعروفة باسمه والتي تتطلب طرائق السيطرة الإحصائية والمشاركة والتعليم والتحسين الهادف وهي كالآتي:

● **التركيز على المستهلكين وتحقيق الرضا لهم** : إن تطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة لا بد وأن يوضع في سلم الأولويات الحقيقية لأن إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والتطلع نحو تحقيق متطلباتهم المتنامية على مختلف المدة الزمنية، ويعد مصطلح العميل منظويا على كل من المستهلك الداخلي والخارجي، ولذا فإن تحقيق رضا كل من الطرفين يعد محور الاهتمام الرئيسي في تحقيق متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المنظمة.

● **المناخ التنظيمي** : إذ أن المناخ الملائم السليم من شأنه أن يمكن قيادة المنظمة بإعداد بيئة العاملين وفي مختلف مستوياتهم اعدادا نفسيا لقبول وتبني مفاهيم إدارة الجودة الشاملة إذ أن هذا الاتجاه يساعد على تنشيط الأداء ويقلل من مقاومة التغيير ويساهم بزرع ثقافة الجودة بين العاملين.

● **إبعاد الخوف** : وتتضمن إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتوجه دائما نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك بشكل مستمر ودون تردد أو خوف.

● **تقليل الشعارات** : تفادي استخدام الصيغ والأساليب الغير القادرة على تحقيق الأهداف الأساسية لتحسين الإنتاج.

● **توقف الاعتماد على فحص الشامل** : كطريقة أساسية في تحسين الجودة وتتناول اعتمادا الفحص والتفتيش والاختبار باستخدام الأساليب الإحصائية في السيطرة والتخلص من الإخفاقات في الأداء الإنتاجي.



- التحسين المستمر لعملية إنتاج السلع وتجهيز الخدمات : وتعني متابعة المشاكل التي ترافق الأداء وتجاوزها وتحسين الأداء المتعلق بالأنشطة التشغيلية بشكل مستمر والاهتمام باستخدام الأساليب والخرائط الإحصائية .
- تبني فلسفة جديدة : فلا يمكن قبول الأخطاء التي حصلت في الماضي في المواد الأولية والعمل والتأخير في التجهيز وغيرها.

- إزالة ألحواجز بين الإدارات والموردين والمستهلكين والتشجيع بحل المشاكل من خلال فرق العمل والاتصالات المفتوحة الفعالة.

- استخدام الطرق الإحصائية لغرض إيجاد وتحديد النقاط المثيرة للمتعاب.

- تأسيس برنامج ناجح لتدريب العاملين على اكتساب المهارات الجديدة

- إلغاء تقييم العمل على أساس السعر فقط، العمل المربح لا يمكن أن يتجاهل إطلاقاً سعر البيع، ولكن يجب

اعتماد الموردين الذين يعتمدون الجودة في منتجات، وتوطيد العلاقة الحسنة معهم.

- إزالة الحواجز بين الإدارات : السعي لحل الصراعات القائمة بين العاملين، والقائم بين الإدارات وإحلال التعاون بينهم

، وجعلهم يشعرون أن الهدف هو الجودة وليس منافسة بعضهم البعض والعمل بروح الفريق

الواحد، وإنجاز وإنتاج النوعية الممتازة سواء كانت منتج أو خدمة التي ترضي وتفوق توقعات العملاء

- التزام الإدارة العليا : إن القرارات المتعلقة بالجودة تعتبر من القرارات الإستراتيجية ولذا فإن التزام الإدارة العليا في

دعمه وتطويره وتنشيط حركة القائمين عليه يعد من المهام الأساسية التي تؤدي إلى إنجاح النظام المستهدف.



● إدارة الجودة استراتيجيا : تعد الجودة من أكثر المرتكزات الفكرية استراتيجيا إذ بدون الجودة العالية غالبا

ما تتعرض المنظمات الاقتصادية للفشل الذريع أمام المنافسة القائمة في الأسواق ولذا فإن من أهم المتطلبات الهادفة.

المحور الثالث: إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

أولا- مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعد المؤسسة الجامعية محرك المجتمع وخزان الطاقات والإطارات وأساس المجتمعات الذي ينتج القوى البشرية فطبقا لنظرية النظم فتعتبر مدخلات الجامعة والتي هي على شكل قوى بشرية ومحتوياتها في القوى البشرية بعد اجتيازها التدريب والتثقيف مرورا بالعمليات التعليمية فالمؤسسة الجامعية تركز على تحقيق الجودة الشاملة للعملية التعليمية نظرا لأهميتها في المجتمع.

عرف مفهوم الجودة في التعليم العالي في الحقبة التقليدية التركيز على نتائج الطلاب في المرحلة النهائية والتي تسبق المرحلة الاخيرة وهي التخرج دون مراعاة معايير قياس الجودة لدى الطلاب فمثلا نجد طالب مقبل على التخرج يمتلك مهارات وقدرات عالية وذكاء متميز معدله لا يتجاوز 12.00 مقارنة بطالب مقبل على التخرج اقل منه ذكاء وقدرة متحصل على معدل 15.00 من 20 فالجودة هنا كانت غير مدروسة ومبنية على ارقام عشوائية وغير منطقية فالجودة في مجال التعليم العالي تركز على التطور الدائم ولا محدود مع مراعاة الكفاءة والتقديم العادل باعتبار ان مخرجات التعليم العالي والتي تتمثل في الطالب والذي يؤثر في المجتمع وهنا تصبح ثقة المجتمع لمخرجات التعليم العالي تقوم على مبدأ الاعتراف والذي لا يتأتى الى بتحقيق جودة شاملة بكل المعايير



المحلية و الدولية اضافة الى عنصر الطالب داخل مؤسسات التعليم العالي نجد العنصر الفعال والذي يتمثل في العاملين في المؤسسة والذين تكون اهدافهم تنشيط الخدمات وتحسين المنتجات وتسهيل الاتصال عن طريق العلاقات الخارجية لتحقيق علاقة ترابطية بين مؤسسات التعليم العالي و المجتمع فمؤسسة التعليم العالي تعتبر حقل يستفيد منه جميع شرائح المجتمع من الطالب الى الاولياء اعلى المؤسسات العمومية والاقتصادية .

ثانيا: مبادئ ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

في بداية الامر كانت الجودة الشاملة تتعلق بمؤسسات الاقتصادية التي تشهد مؤسساتها روحا تنافسية بين المنتجات من اجل تحقيق ربح معين لتنتقل الى التعليم العالي نظرا لظروف التي يشهدها العالم خاصة في ثورة التكنولوجيا والعمولة والتي تحتاج الى موارد بشري ذو جودة عالية لمواجهة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية.

ولشرح مبادئ ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي يجب التركيز على ثلاث عناصر وهي المدخلات والمخرجات والعمليات التعليمية.

● المدخلات:

ان مدخلات تعتبر اهم عنصر لتحسين الجودة في التعليم العالي وذلك بتوفير جميع العناصر الضرورية من اساتذة اكفاء ومحيط بيداغوجي مجهز بأحدث تكنولوجيا وطلبة يمتلكون روح تنافسية من اجل الحصول على المعلومات وتحليلها وتطبيقها وتوفير الوسائل المادية والمعنوية والتي تلعب دورا هاما وبارزا في تحقيق الجودة ومن هنا نجد ان تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تركز على جودة المدخلات.



● العمليات التعليمية:

تعتبر من العمليات المعقدة والتي يصعب القياس عليها باعتبارها مادة غير ملموسة وهي التعليم والتدريب والاختبار فتحقيق الجودة الشاملة يقترن بالعناصر الثلاثة مع مراعاة جودة المدخلات.

● المخرجات:

والمقصود بها المعارف والمهارات التي يكتسبها الطالب داخل مؤسسة التعليم العالي وهي مرحلة اكمال الطالب لبرنامج التعليم والتي يستخدمها ما بعد تخرجه وتطبيق كل المعارف التي برمج عليها في الحقل العملي في الوظائف التي يتولاها سواء وظائف علمية او ادارية .

ثالثا- فوائده عراقيل تطبيق الجودة في التعليم العالي

● فوائده تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- تراعي بشكل مباشر احتياجات المستفيدين وتحقيق رضاهم.
- تساعد على توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة.
- تمنح للمؤسسة المزيد من الاحتراف والاعتراف العالمي.
- تعمل بفلسفة علمية تقوم على اساس ربط العملية التعليمية باحتياجات سوق العمل.
- تطوير النظام الاداري في مؤسسات التعليم العالي نتيجة وضوح الادوار وتحديد المسؤوليات.



● الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب.

● زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء لجميع الأكاديميين والإداريين.

● عراقيل تطبيق الجودة في التعليم العالي:

● تباين الآراء والاتجاهات بين القيادات الأكاديمية حول مفهوم الجودة واليات تطبيقها.

● طبيعة الهيكل التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.

● عدم توافر قاعدة بيانات متكاملة عن المجالات العمل المختلفة.

● قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع، نتيجة خطط قصيرة الامد.

● كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها.

● قلة التمويل والنمو غير المتوازن في التعليم العالي.

● الفجوة العلمية والتقنية بين الدول النامية والدول المتقدمة.

الاستنتاج:

عرفت المؤسسات التعليمية في عصرنا تراجع كبير في الجودة على مستوى المخرجات نظرا لعدم وجود

إستراتيجية مدروسة و أهداف مسطرة للمدخلات التعليمية فمؤسسة التعليم العالي من بين المراكز المعول عليها

من طرف المجتمع و الهيئات العليا في الدولة و التي تعتبرها خزان الطاقات و الإطارات ،لذا تواجهها مجموعة



من التحديات لتحقيق إدارة الجودة الشاملة بكل جوانبها وفق المعايير و الوسائل التي تتطلبها خاصة و ان المستهدف الأول لتكوينه و الذي يتوجب على المؤسسة التعليمية مراعاة كل شروط تكوينه و تدريبه هو منتج الطالب حيث وجب على منظومة التعليم العالي إنشاء مراكز و خلايا اتصال مجهزة بكل الوسائل المادية و المعنوية لتطبيق ثقافة الجودة في التعليم العالي وصولا إلى تنفيذ و تحقيق إدارة الجودة شاملة بداية بالطالب حتى نصل إلى اخر منصب في المؤسسة و الذي يعطي صورة معبرة على الجودة و حسن الاتصال داخليا وخارجيا وذلك وفق هيكل تنظيمي مسطر من طرف الوزارة الوصية لمواكبة التطورات التي تحصل في مجال تحسين نوعية المخرجات و تطويرها وتوفير كل الوسائل اللازمة لتحقيق الأهداف وجعلها مشروع دائم بتنظيم ملتقيات دولية ووطنية مستمرة لتبادل خبرات تطبيق الجودة في المخرجات التعليمية ليتحقق به إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي .