مجلة

العلوم الإنسانية

علمية محكّمة - نصف سنوية

Journal of Human Sciences

تصدرها كلية الآداب / الخمس

جامعة المرقب. ليبيا

Issued by Faculty of Arts - Alkhums - Elmergib University - Libya

29

العدد

التاسع

والعشرون

سبتمبر

2024م

تصنيف معامل التأثير العربي 2024م (2.05)

تصنيف معامل ارسيف Arcif 2024م (0.0185)

تصنيف الرقم الدولي (ISSN/2710-3781)

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية (2021/55)

رؤية مقترحة لضمان جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي

إعداد: د. ناصر مفتاح الزرزاح

الملخص:

نظرا لما يتصف به العصر الحالي من تطور سريع في كافة مجالات المعرفة، وما تميز به من ثورة في عالم الاتصالات والتكنولوجيا، كان لزاماً على كل مجتمع يريد أن يحتفظ لنفسه بمكانة مرموقة بين المجتمعات أن يواكب هذا العصر– عصر العلم والتقنية – بتغير وتطوير وتحسين النظم التعليمية بما يتلائم مع ذلك التفجر المعرفي، والانتقال بمشروعات التطوير والتحسين من مستوى الأفكار والرؤى إلى مستوى الممارسة الفعلية على أرض الواقع.

يهدف البحث إلى التعرف على الجودة وعلاقتها بالمؤسسات الأكاديمية، والتي تتمثل في الجامعات من خلال

–تحديد السبب الذي يجب أخذه بعين الاعتبار عند التعامل مع جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي.

–تحديد المعوقات التي تواجه الجامعة ووضعها بطريقة يمكن تصورها بالجودة داخل المؤسسات الأكاديمية

–التوصل إلى أهم التوصيات التي من الممكن أن تتغلب على الصعوبات أمام العمل على تطبيق الجودة بالإضافة إلى تطبيقها داخل المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي. ومما يميز الدراسة:

–مكثفة البحث حول نظام الجودة الشامل ومراجعة النظام الشبيهة والتجارية الناجحة لتأثيرها على تطبيقها ومواءمتها مع طبيعة المرحلة التي تمارسها المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي والسياق الثقافي ولها.

–تطبيق الجودة على برنامج معين من برامج المؤسسة، حتى سهولة التعرف على قدرتنا في تطبيق هذا النظام العالمي الجديد.

الكلمات المفتاحية: . (رؤية – ضمان الجودة – التعليم العالي)

Abstract:

The research aims to identify quality and its relationship with academic institutions, which are represented by universities through

- Determine the reason that must be taken into consideration when dealing with the quality of academic institutions in higher education.
- Identifying the obstacles facing the university and placing them in a way that can be visualized with quality within academic institutions
- Reaching the most important recommendations that can overcome the difficulties in working on implementing quality in addition to applying it within academic institutions in higher education. What distinguishes the study is,
- Intensive research on the comprehensive quality system and review of the similar and successful commercial system for its impact on its application and its compatibility with the nature of the stage practiced by academic institutions in higher education and its cultural context.

- Applying quality to a specific program of the organization, so that it is easy to recognize our ability to implement this new global system.

Key words: . (Vision - Quality Assurance - Higher Education)

المقدمة :

إن الأحداث المتلاحقة التي شهدتها بداية الألفية الجديدة أحدثت تغيرات كثيرة في النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتركت بصماتها قسراً أو اختياراً على كثير من النظم التعليمية في المجتمعات المختلفة، وجعلت التغيير للارتقاء بالتعليم أمراً ضرورياً للبقاء، ومن يرفض التغيير أو يعيقه يحكم على نفسه بالفناء، وفرضت الاهتمام بالمواصفات والشروط التي يتم بمقتضاها الحصول على شهادة الجودة العالمية.

ولما كان نجاح الإدارة يرتبط بالكفاءة الإنتاجية، لذا ظهرت إدارة الجودة الشاملة (TQM) لتحقيق رفع الانتاجية واستمرارية الجودة، وأصبحت إدارة الجودة الشاملة استراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات الإنتاجية والخدمية، ومنها المؤسسات التعليمية؛ لأنها إدارة تركز على أداء العمل بطريقة صحيحة، وبأسلوب نموذجي

ومثالي يتجنب تبديد الموارد أو سوء استغلالها، ويقلل المنازعات بين العاملين، ويرضي المستفيدين ويدعم الابتكار والتجديد. [1].

إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية نبع من النظر إلى التعليم باعتباره سلعة –كغيره من السلع– لا بد له أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة. فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحاً بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل، وأولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية.

كما يرى بعض الباحثين أن عدم النهوض بمخرجات التعليم لتكون ذات إسهامات فعالة في تنمية المجتمع، يترتب عليه ظهور البطالة في صفوف المتعلمين، وانخفاض المستوى المعيشي لعدد كبير من الأسر، وعدم الارتباط بين

[1] مصطفى عبد الباقي، التخطيط لتأسيس آلية وطنية للتقييم والاعتماد الأكاديمي لكليات التربية بسلطنة عمان، الندوة العلمية المشتركة الأولى بعنوان "متطلبات الجودة الشاملة بكليات التربية " ، كلية التربية بالرستاق 10– 11 مايو سنة 2003م.

تخصصات التعليم ومتطلبات سوق العمل والدراسة الحالية تركز على تقصي تطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

مشكلة البحث وتساؤلاته:

رغم ازدياد أهمية التعليم لدى جميع الدول العربية بعامة، وليبيا بخاصة، ورغم رصد المبالغ الطائلة من ميزانياتها لترفع من شأن مواطنيها من خلال برامج التعليم بمستوياته المختلفة، إلا أن هناك الكثير من الانتقادات التي توجه إلى تدني جودة ونوعية المخرجات التعليمية في تلك الدول، وعدم مواءمة مخرجات التعليم مع متطلبات خطط التنمية، وعدم مناسبة مخرجات التعليم لحاجات سوق العمل، وارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالية وزيادة الهدر التربوي في المؤسسات التعليمية.

وقد أكد إعلان بيروت للتعليم العالي في الدول العربية على أهمية جودة مخرجات التعليم، وطلب من "جميع أنظمة ومؤسسات التعليم أن تعطي الأولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات والإجراءات والمقاييس اللازمة لضمان النوعية، لكي

تتمش مع المتطلبات العالمية دون الإخلال بالخصوصية لكل قطر أو مؤسسة أو برنامج" [1]

كما أنه من الصفات الفارقة لهذا الزمن الذي تتسابق أحداثه، وتتراكم معارفه، وتتنوع أشكال الصراع فيه، أنه عصر يتميز بدرجة عالية من التنافس تسود مختلف مجالات الحياة سواء على مستوى الأفراد بين بعضهم البعض أو بين المؤسسات بعضها البعض من أجل الوصول لمستويات اعلى سواء على مستوى الإنتاج أو على مستوى الخدمات .

إن تحقيق الأهداف في مستوياتها المتدنية لم تعد هي الغاية التي تقف عندها جهود الأفراد والمؤسسات، وإنما صار الوصول إلى درجة عالية مقبولة من إتقان العمل وارتفاع مستويات الأداء إلى أعلى ما يمكن الطموح إليه هو الغاية المنشودة والسقف الذي يحاول الجميع الوصول إليه، والأمل الذي يطمحون في تحقيقه.

من بين المؤسسات التعليمية –المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي التي يجب أن تواكب حركات التجديد، وأن تترجم شعارات التميز والجودة إلى أساليب عمل حتى تلحق بركب التقدم، وتجد لها على ساحته موقعاً، وعلى خريطته

[1] محمد أحمد محمد تصور مقترح إدارة الجودة الشاملة، أطروحة دكتوراه، جامعة أسيوط كلية التربية، سنة2001م ص60

مساحة، من هنا برزت فكرة ضمان الجودة وتطبيقها داخل تلك المؤسسات؛ لأنها تعتبر أداة تكوين الموارد البشرية، وتنميتها، التي تحدث التغيير وتقوده بفعالية وابتكار للوصول للأهداف المرجوة تحقيقها في ظل هذا العصر، وكذلك للوصول إلى تصور عملي للتوفيق بين مخرجاتها ومتطلبات السوق.

وسوف يتناول هذا البحث بالتحليل ضمان جودة المؤسسات الأكاديمية، وكيفية تطبيقها، والمعوقات التي تعترضها، وكيفية وضع تصور مقترح لتطبيق الجودة في هذه المؤسسات وبعض المقترحات التي يراها الباحث بأنها تساهم في العمل على تطبيق الجودة داخل هذه المؤسسات.

كما تجدر الإشارة إلى أن تطور هذا النوع من المؤسسات أصبح ضرورة ملحة خاصة في ظل ما فرضه الواقع المعاصر، والتوقعات المستقبلية، فإنه من الضرورة إعادة النظر في واقع تلك المؤسسات الأكاديمية، وما تحتويه من قوى بشرية، وخدمات إدارية، ووظيفية، وإمكانات مادية، ومناهج، وأعضاء هيئة تدريس، وطرق وأساليب، وتقنيات تدريسية، ولوائح وتشريعات وقوانين معمولاً بها داخل هذه المؤسسات، والعمل على مواجهة المشكلات والمعوقات التي تواجهها، وإيجاد الحلول لها، واقتراح بعض السبل لتطويرها، والعمل على تطبيق نظام الجودة، وضمانه في هذه المؤسسات.

واستناداً لما سبق فإن مشكلة البحث تتحدد في موضوع "ضمان جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي".

كما يحاول الباحث أن يتوصل إلى إجابة التساؤلات التالية:

تساؤلات البحث:

1- ما هي القضايا التي تؤخذ في الاعتبار عند التعامل مع جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي؟

2- ما هي المحاور الرئيسية للمؤسسات الأكاديمية (مكوناتها وعناصرها)؟

3- ما هي المعوقات التي تواجه المؤسسات الأكاديمية في تطبيق نظام الجودة وضمان تطبيقه ؟

4- ما هو التصور المقترح لتطبيق نظام الجودة داخل المؤسسات الأكاديمية التي أشارت إليها بعض الدراسات؟

5- ما هي التوصيات والمقترحات التي من شأنها تدليل الصعوبات أمام العمل على تطبيق نظام الجودة، وضمانه داخل المؤسسات الأكاديمية؟

أهمية البحث:

تنبثق أهمية البحث من أهمية الجودة وضمان تطبيقها داخل المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي، وذلك من أجل المحافظة على استمراريتها، والاطمئنان عليها، واستجابتها لمعطيات العصر، وقدرتها على مواجه تحدياته، وتساعد الجودة تلك المؤسسات على الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية، ولتحسين أدائها الأكاديمي والإداري، المهني والوظيفي، وتحقيق التنمية الشاملة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من هذه المؤسسات التعليمية الأكاديمية .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الآتي:

1- التعرف على بعض القضايا التي تؤخذ في الاعتبار عند التعامل مع جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي.

2- التعرف على محاور المؤسسات الأكاديمية (عناصرها ومكوناتها).

3-التعرف على المعوقات التي تواجه المؤسسات الأكاديمية في تطبيق نظام الجودة، وضمان تطبيقه .

4- وضع تصور مقترح لتطبيق الجودة داخل المؤسسات الأكاديمية التي أشارت إليها بعض الدراسات .

5- التوصيات والمقترحات التي من شأنها تدليل الصعوبات أمام العمل على تطبيق نظام الجودة داخل المؤسسات الأكاديمية.

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي في جمع البيانات والمعلومات حول هذا الموضوع؛ لأنه يمكن من خلاله تحقيق الأهداف الموضوعة لهذا البحث.

الجانب النظري:

تحرص العديد من الجامعات في التعليم العالي في بعض الدول المختلفة إلى تبني الجودة كاتجاه ومنهج للعمل، وهناك أسباب عديدة دعت مؤسسات التعليم العالي للاتجاه إلى ذلك، واهمها : أهداف مؤسسات التعليم العالي وتعددها، التوسع في الطلب على التعليم العالي، وظهور انواع جديدة للجامعات، وتعدد بيئات التعليم العالي، وتنوع مستوى الشهادات والمؤهلات الدراسية الممنوحة، وخفض التمويل الحكومي، والتوسع في التعليم العالي الخاص، وظهور وسائط تعليمية جديدة، هذه التغيرات وغيرها التي شهدها التعليم العالي دعت القائمين على هذه المؤسسات

السعي إلى تطبيق ضمان الجودة في هذه المؤسسات لإقناعها بجودة العمليات القائمة في هذه المؤسسات، وبظهور مفهوم عالمية التعليم العالي والتوسع في استخدامه وتطبيقه أصبحت الحاجة ملحة لاتجاه مؤسسات التعليم العالي إلى فحص جودة عملياتها في ضوء مبدأ العالمية، وعدم الاقتصار في التعامل مع قضايا ضمان الجودة على المستوى القوم[1]

من خلال المقومات السابقة تسعى الجامعات إلى سلك نهج الجودة والاعتماد المؤسسي والبرامجي، للحصول على تقدم المسار التعليمي القائم بها، وللحفاظ على ثقة العملاء ومؤسسات المجتمع المحلى.

بعض القضايا التي تؤخذ في الاعتبار عند التعامل مع جودة المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي:

هناك مجموعة من القضايا الرئيسية تؤخذ في الاعتبار عند التعامل مع جودة مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي ، ومن هذه القضايا ما يلي:

1- تطور مفهوم وأنظمة ضمان الجودة وعلاقته بمؤسسات التعليم العالي .

[1] عبد العظيم أنيس: مقترحات لتحسين الجودة في التعليم العالي: المؤتمر العلمي حول التعليم العالي وتحديات القرن الواحد والعشرين 'مصر ' جامعة المنوفية'2003م

يرى ضمان الجودة على أنه مفهوم مصطلح متدول حديثا، يضم عدة وظائف ونشطات التعليم العالي: التدريس، البرامج الأكاديمية، البحث العلمي، العاملين بالمؤسسة، الطلاب، المباني، والتجهيزات المادية، والخدمات المصاحبة للعملية التعليمية، والخدمات المجتمعية، وتتم عملية الفحص بالذاتي والخارجي (تقييم اللجنة الخارجية بالاستاذة الحيادية، ويتم اختيارهم من خلال مهارات الدولية المعنية بالرفع من برمج الجودة).

ومما سبق يتضح أن مؤسسات التعليم العالي قد عملت على الاستفادة من التجارب والدروس المكتسبة من تطبيق الجودة في قطاع الاقتصاد، ومحاولة توظيفها في مساعدتها على مواجهة العديد من المشكلات، وتقليل من حدتها، مثل: المتعلقة بالتمويل، و بانتقال الطلاب والأساتذة، ومصداقية الشهادات والمؤهلات ....الخ .

2- الفلسفات والمداخل الحاكمة لنظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

هناك العديد من الفلسفات والمداخل لنظام الجودة التي اهتمت بفحص وتقييم عمليات التدريس والبحث العلمي، وتقييم الأداء وكفاءة وقدرة المؤسسة على الاستمرار في تحقيق أغراضها، لغرض البحث عن الحقيقة والوصول للمعرفة، وتلبية احتياجات المجتمع، وهذا يتطلب من مؤسسات التعليم العالي بالتغير ومواكبة

تحديات العصر، والتغلب على الكثير من المشكلات، وكيفية التعامل مع العديد من القضايا التي ظهرت نتيجة هذا التغيير الذي حدث في المجتمع، مما حدث التغير في بعض الأدوار التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي، ومثل هذه القضايا: الغرض من التعليم، ووسائل وأساليب خدمة المجتمع المحلي، والعمليات المعقدة المرتبطة بالتدريس، والتعليم والتقييم.

3- إدارة وتنظيم عمليات ضمان الجودة :

تتوقف مسالة عملية ضمان الجودة على هيئة مستقلة تحرص على وجود عدة معايير ذات مستوى عالي، وتوجد العديد من الهيئات والمنظمات لها دور مرتبط بضمان جودة التعليم العالي، . كذلك العمل على تعزيز ودعم التنمية المستمر للجودة، وتوفير معلومات واضحة ومحددة للطلاب والعاملين وغيرهم حول جودة المؤسسة.

4- الرفع من مستوى التعليم العالي في عمليات ضمان الجودة:

فمن الضرورة المزاوجة بينهما ، والاستفادة من مميزات كلا النظاميين[1].

محاور الجودة في المؤسسات الأكاديمية (عناصرها ومكوناتها):

[1] روبرت كبروكسي 'تطبيقات ادارة الجودة في التعليم العالي . ص70

من هنا يمكننا أن نقول: أن المؤسسات الأكاديمية للتعليم العالي تتضمن مجموعة من العناصر، وهي بمثابة القاعدة الأساسية التي ترتكز عليها تلك المؤسسات. وأن تطبيق نظام الجودة على هذه العناصر يضمن لنا ضمان جودة المؤسسة الأكاديمية للتعليم العالي، وقدرتها على مواكبة تقدم هذا العصر، ومواجهتها لتحدياته ومجارات متطلباته، وسوف نتناول في هذا الإطار هذه العناصر على شكل محاور، وفهم هذه العناصر تعتبر الخطوة الأولى في تحقيق نظام الجودة وضمانته، ويمكن تحديد هذه المحاور على النحو التالي :

يعتبر الاستاذ الجامعي في الترتيب الاول من حيث الاهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور في الخدمات التربوية والتعليمية، ومهما بلغ هذه البرامج من جودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفاء مدربون تدريباً كافياً، ومؤهلون تأهيلاً مناسباً، لتحقيق ذلك يستلزم وجود صفات للمعلمين . [1]

1- الصفات الشخصية:

يجب أن تكون المرونة في التفكير وثقة بالنفس، وتفهم غيره تقبله، ولا يعتمد على ما سبق أحكام.

[1] مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، ص54.

2- الكفاءات المهنية:

بأن يكون مع الطلبة، يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة، وويساعدهم في إنجاز مهماتهم، ويحتهم على التنافس والتعاضد فيما بينهم.

3- الخبرات الموقفية:

يتم ذلك عن طريق معرفة المعلم المتعمقة في مجال تخصصه وقدراته على تقبل الغرابة والأصالة، والتنويع في استجابات الطلبة، والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية، وقدرته على استخدام مهارات الاستماع للطلبة.

4- الخبرة العلمية:

هي إلمام المعلم بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة، ويقدم لهم تلك المعلومات بالشكل السليم.

5- الخبرة في المجال التعليمى والتربوى:

أن يعرف المعلم الطريقة الصحيحة للتعامل مع الطلاب بمجالات التدريس التربوى.

6- القدرة على التواصل:

هو أ يستطيع المعلم معرفة الطريقة المناسبة لايصال المعلومات للطلبة.

7- الدافعية لمجال التعليم:

وهى أن يملك المعلم الرغبة في إنجاح عمليته التعلمية.

8- أن يساهم في خدمة مجتمعه.

9- تفعيل التدريب العملى والتدريبي للمعلمين.

10- المساهمة في تشجيع نشر الأبحاث العلمية.

11- مشاركتهم في تكوين الجمعيات العلمية والمهنية.[1]

ثانياً- جودة الطالب:

الطالب هو حجر الزاوية في العملية التعليمية التي من أجله أنشئت، ويقصد بجودة الطالب: مدى تأهيله في مراحل ما قبل المؤسسة التعليمية علمياً، وصحياً، وثقافياً، ونفسياً، حتى يتمكن من استيعاب دقائق المعرفة، وتكتمل متطلبات تأهيله، وبذلك تضمن أن يكون هؤلاء الطلبة من صفوة الخريجين القادرين على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته.

[1] شبكة الانترنت العالمية.-www.yahoo.com

وهناك مجموعة مؤشرات في جودة الطالب منها:[1]

1- التناسب بين عدد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.

2- توافر خدمات مناسبة للطالب.

3- استعداد الطلبة للتعلم.

- جودة المباني التعليمية وتجهيزاتها:

المكان المخصص وتجهيزاته يعتبر محور هام للعملية التعليمية، وهو ميزة فاعلة لبناء جودة التعليم داخل المؤسسة، ولما لها أيضا من تأثير فعال على العملية التعليمية وجودتها، ويشكل إحدى علاماتها البارزة، ومن الجدير بالذكر أن المباني التعليمية بمشتملاتها المادية والمعنوية مثل القاعات، التهوية، الإضاءة، المقاعد، الصوت، النادي الطلابي، الحدائق وغيرها، فهي تؤثر على جودة التعليم داخل المؤسسة التعليمية ومخرجاتها، وكلما ادخلت بعض التحسينات والتطورات على المباني التعليمية كلما زادت جودة التعليم، وأصبح قادراً على مجاراة العصر، ومواجهة تحدياته .

[1] حسن البيلاوي،: الجودة الشاملة ص33 -34

– جودة الجوانب الرياضية والتنشطية:

وذلك باستخدام الاداوات والوسائل المتطورة والمتقدمة التي تقوم عليها الادوار المتعلقة بالتخطيط ومراكز المختبرات والأجهزة المخبرية ومشروع تطوير مكتبات المؤسسات الأكاديمية، وفي تطوير الامتحانات والاختبارات وطرق القياس والتقويم، حيث تهدف هذه التكنولوجيا في تسهيل الحصول على المعلومات، بشكل يحقق الأهداف التي إدارة المؤسسة الأكاديمية وبالطريقة الأفضل.[1]

– جودة المنهج التعليمي:

وهي القيام بتطوير المناهج حسب التطورات العالمية المحيطة بالمؤسسة

– جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح داخل المؤسسات الأكاديمية:

الالتزام باللاوائح والقوانيين داخل المؤسسة التلعيمية وتطبيقها بشكل كامل .

المعوقات التي تواجه المؤسسات الأكاديمية في تطبيق نظام الجودة فيها:

على رغم ما ذكر سابقاً حول التأكيد عل تطبيق وضمان الجودة على المؤسسات الأكاديمية إلا أن هناك بعض المعوقات التي جعلت من المؤسسات الأكاديمية في

[1] صالح عليمات : إدارة الجودة الشاملة . ص 65.

التعليم العالي غير قادرة على تطبيق الجودة على نظامها التعليمي وبرامجه، ومن هنا يمكن الإشارة إلى بعض هذه المعوقات وهي كالآتي:

1- الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام الجودة.

2- تباين الآراء والاتجاهات بين الأكاديميين حول الجودة.

3- تأثر الجودة الكامل بمبدأ المحاسبية.

4- عدم وجود حد أعلى لتحقيق نظام الجودة.

5- عدم توافر المناخ المناسب لثقافة الجودة.

6- ضعف القدرة على إعداد تقرير التقييم الذاتي في الوقت المحدد والطريقة المناسبة . [1]

إن الدراسات المستقبلية التي اهتمت بضمان الجودة تشير إلى أن المستقبل القريب سيشهد تغيرات مرتبطة بثلاث قضايا حيوية، وهي:

1- ثقافة الجودة.

2- علامة الجودة.

[1] هاشم فوزي : إدارة التعليم الجامعي ص 38- 42 .

3- الضمان للجودة .

كما أشارت دراسات أخرى إلى توقع انتشار أنماط جديدة لمواجهة عالمية التعليم العالي.

من المنطلق الواسع لرسالة المؤسسات الأكاديمية، وأهمية دراسة وتطوير الإدارة في مختلفة المجالات لابد لنا أن نضع رؤى مستقبلية لتطبيق نظام الجودة داخل تلك المؤسسات من خلال وضع مقترحات للجودة، وتشمل العديد من المحاور، وهي تتمثل في الآتي:

أولاً- التهيئة وتوضيح الرؤية:

ويقصد به بناء وعي فردي وجماعي بأهداف وفلسفة إدارة الجودة الشاملة حتى تكون واضحة للجميع مع التركيز على النقاط التالية:

1-إيجاد الترابط بين الجودة الشاملة، ورسالة المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي.

2-جعل الطالب هو مركز الاهتمام؛ لأنه المستفيد الأول من تحقيق الجودة على نحو كلي داخل منظمات التعليم.

ثانياً– البيئة المواتية لتطبيق النظام:

تتطلب في المقام الأول التزام قادة المؤسسات الأكاديمية بتشكيل بيئة مواتية لتطبيق النظام يراعي فيها ما يلي:

1–تعليم وتدريب كافة العاملين بما يضمن تزويدهم بالقدر الكافي عن تقييم أهداف الجودة الشاملة مع تنمية وعيهم وتدريبهم على كيفية التعرف على أوجه القصور، وتحديد الأولويات في الاحتياجات التعليمية .

2–إحلال الشراكة محل العلاقة الهرمية في إدارة التعليم، الأمر الذي يتطلب إشراك الجميع في مختلف المراحل، مع إعطاء السلطات والصلاحيات التي تتناسب مع المسئوليات.

3–إيجاد نظم جديدة تنحصر مسئولياتها في تطبيق الجودة الشاملة، والعمل على التخلص من الخوف، وإيجاد نظام الحوافز.

ثالثاً- تطبيق الجودة الشاملة:

من أجل أن تعمل المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي على تحقيق أهدافها، ومسايرة التطورات العلمية والتكنولوجية، وما صاحبها من ثورة معلومات يجب عليها أن تقوم بالآتي:

1-الانتقال من العموميات إلى تحديدات واضحة، الأمر الذي يتطلب توضيح أهداف المؤسسات الأكاديمية في ظل الجودة لجميع العاملين على مختلف مستوياتهم.

2-ربط تلك الأهداف بالطموحات والأهداف الفردية حتى تقل مقاومة التطوير.

3-تحديد الأهداف الفرعية لكل مستوى وترجمتها إلى ممارسات وأفعال، بحيث تتوافق مع تحقيق أهداف المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي.

رابعاً- التقييم والتحسين:

1- مقارنة الأداء للعاملين في ظل تطبيق الجودة الشاملة بالأداء قبل التطبيق.

2- معرفة احتياجات الطلبة وتقييم مدى رضاهم، وملاحظة أداء العاملين بالإضافة إلى تقييم أساليب العمل.

3- التحسين المستمر لما يسفر عنه التقييم، مع ملاحظة إشراك بعض الخبراء والطلبة في جهود التحسين، وتبادل الخبرات معهم، وتوجيه تلك الجهود بحيث تتوافق مع أهداف المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي .

أسباب الحاجة إلى إتباع أسلوب الجودة الشاملة في التعليم العالي [1]

1. ارتفاع اعادد الطلبة
2. الوصول الى اعلى المعدلات .
3. التعليم المستمر لما بعد التخرج.
4. استخدام التقنية الحديثة .

المعايير الدولية والمواصفات القياسية للجودة[2]

هناك معايير وضعتها الهيئة الدولية للمواصفات القياسية منها المعدل أيزو 9002 وتحتوى عل 16 بنداً عبارة عن مواصفات متكاملة من المتطلبات . وهي على النحو التالي: المسؤولية الإدارة –النظام التسجيل –التدقيق في البيانات – عمليات الشراء– العناية بالطلاب– تتبع سير العملية التعليمية– الاختبارات– التقييم– عدم المطابقة –اجراءات الوقائية– الحفظ– ضبط السجلات.

[1] الهلالي الشربيني: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 37 مايو 1998ف ، ص 98.

[2] صالح ناصر كتاب إدارة الجودة ص 170

فوائد نظام الجودة الشاملة[1]"

لها فائدة تظهر نتائجها بعد التطبيق التي تقوم بها الجامعة او المؤسسة التعليمية منها:

1- الرفع من التعليم الجامعي والعملية التربوية برمتها.

2- تطوير العاملين بالمؤسسة.

3- الامانة العلمية .

4-استخدام القوانيين

5-تحمل المسؤولية العمل

6: تقنيين الانفاق .

7- المصادقة على الشهادات للخرجين .

ويخضع إلى اجراءات الاعتماد والتي لا بد أن تتضمن مخرجات تتعلق بالآتى:

1. التنظيم الإداري والأكاديمي والهيئة التدريسية والمباني والمرافق الأكاديمية والرياضية والعامة والمختبرات والتجهيزات والوسائل التعليمية .
2. تتضمن أيضًا تحديد القدرة الاستيعابية للجامعة وبرامجها الأكاديمية وأسس رفعها.

[1] عمر وصفي : مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، ص 32.

3. تضع هذه الهيئة الشروط لاعتماد الجامعات والمؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية.

وعلى سبيل المثال لا بد من:

أ. إقرار الخطط الدراسية للجامعات الخاصة، ومقارنة الاهداف بالمهارات الممنوحة.

ب. تحديد النسبة بين الطلبة وعدد اعضاء هئية التدريس .

ج. الحد الأقصى للعبء الدراسي ونسبة الطلاب الى القاعات .

د. شروط صلاحية مرافق الجامعة.

وفي خلال تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة يجب أن لا ينسى الأستاذ ومشاكله وأن نحاول تجنب المشاكل التي واجهت وتواجه تطبيق هذه المفاهيم في الدول المتطورة ماذا يجب أن نفعل حاليًا لضمان الجودة في المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي؟[1]

متطلبات تصلح لقياس مستوى الجودة في المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي:

1- الجوانب الأساسية للتعليم كالمناهج والأهداف وطرق تحقيقها.

2- طريقة التدريس وخدمات الجامعة

3- توجيه الطلبة ورعايتهم ونسبة حضورهم للمحاضرات والمختبرات.

[1] أحمد إبراهيم "الجودة الشاملة في التعليم العالي :.ص40

4- نسبة عدد الطلبة إلى عدد الأساتذة ذوي الشهادات والدرجات العلمية المختلفة.

5- معدلات الانتاج العلمي .

6- مناسبة القاعات للطلاب .

7- توافق عدد الاجهزة مع عدد الطلاب .

8- مدى صلاحية القاعة للمحاضرة .

ويحاول الباحث صياغة تصور مقترح لضمان جودة المؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي:

الروية المقترحة لتطوير التعليم العالى [1].

هذا التقدم يحتاج في مراحله الى صياغة جديدة للرؤية والرسالة والأهداف والاستراتيجيات.

الأهداف:

يهدف المركز إلى الارتقاء بالمخرج التعليمي والبحثي إلى مستوى المنافسة الدولية بتطبيق المعايير الرجعية الأكاديمية المتعارف عليها في مختلف جامعات العالم، ويعمل المركز بوجه خاص على:

[1] شبكة المعلومات الدولية الغوغل

1-رسم استراتيجية شاملة لضمان الجودة بالمؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي مع تحديد الأهداف الاستراتيجية والبرامج التشغيلية.

2-توفير نظام توكيد الجودة بالمؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي وتحديد إجراءاته تفصيلياً (نظم – معايير – نماذج).

3-نشر ثقافة الجودة في مختلف كليات الجامعة وبين الطلاب والعاملين بها.

4-التحسين المستمر لجودة عمليات التعليم والتعلم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.

5-التأكيد على التحديث المستمر للمعارف والمهارات التي يتم تضمينها برامج مختلف الكليات.

6-التأكيد على أهمية تفعيل الأنشطة الطلابية داخل وخارج قاعات التدريس.

7-الحث على تأصيل رسالة عضو هيئة التدريس من خلال تنمية مهاراته المهنية والشخصية، ووضع آليات لتحقيق التوازن بين حقوقه وواجباته.

8-التعريف بأهمية الاستغلال الأمثل الموارد المتاحة للجامعة والكليات وتنميتها وتحسين نوعيتها بما يضمن تعظيم انتاجية جميع العاملين بالجامعة.

9-نشر الوعي بأهمية التحسين المستمر للعمليات الإدارية في مختلف مراكز الجامعة وفي مختلف المستويات الإدارية، وضمان فعالية وكفاءة الإدارة بما يسهم في تدعيم رسالة الجامعة.

10-رسم سياسة للتدريب المستمر لأعضاء الهيئة الأكاديمية والإدارية بالتعاون مع مركز تنمية القدرات والتدريب المستمر بالجامعة.

11-دعم كافة كليات ووحدات الجامعة المختلفة لإنشاء وحدات وتطوير النظم الداخلية لضمان الجودة بها.

12-دعم عملية ضمان الجودة الشامل في الجامعة وكلياتها حتى يتم إعداد التقدم للاعتماد القومي.

13-إنشاء النظام العام لضمان الجودة على مستوى الجامعة ووحداتها المختلفة.

14-متابعة الخطط التنفيذية لاستراتيجية ضمان الجودة بالجامعة.

15-التعاون مع المجتمع الأكاديمي والمهني في مجالات ضمان الجودة والاعتماد.

16-إنشاء الدليل الموحد لتجويد الكليات والبرامج الأكاديمية والمؤتمرات الدراسية.

17-إصدار المطبوعة والنشرات في مجال ضمان الجودة والاعتماد.

18-نشر الوعي بأهمية ضمان الجودة وذلك بين أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين بالجامعة.

19-تكوين كوادر مدربة من أعضاء هيئة التدريس في مجال ضمان الجودة.

20-تقديم المشورة الفنية للمؤسسات الأكاديمية في مجال ضمان الجودة.

21-التعاون مع المراكز المشابهة محلياً وإقليمياً وعالمياً.

22-تقديم برامج دراسية متميزة ذات جودة عالية مسايرة لما يستجد فى شتى مجالات الآداب والعلوم الإنسانية: النظرية والتطبيق

23. تقديم برامج دراسات عليا متميزة تسهم فى تطوير المجتمع وتأهيل الباحثين وتنمية قدراتهم المنهجية والفكرية والعلمية.

24. الارتقاء بجودة المخرجات التعليمية والأنشطة الطلابية والمجتمعية.

25بناء الشخصية العربية والحفاظ على الهوية وتنمية قيم الوطنية وسماحة المواطنة لدى الطلاب.

26. تقديم الخدمات الاستشارية والبحثية المتعلقة بمجالات الآداب والعلوم الإنسانية إلى كليات الجامعة ومؤسسات المجتمع على المستوى المحلى والإقليمي.

27. تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس البحثية ومهاراتهم التدريسية.

28. تنشيط التبادل الثقافي والعلمي مع كليات التميز بالداخل والخارج وتعميق الاستفادة منها.

29. تحويل الكلية إلى الإدارة الإلكترونية وزيادة مجالات التميز وتعظيم الاستفادة من مصادر المعلومات.

30. زيادة القدرة الاستيعابية للكلية مع ضمان الجودة

متطلبات الجودة

1- الدعم الإرشادي:

أولاً- تحديد مرشد أكاديمي لكل مجموعة من الطلاب ولكل فرقة من الفرق الأربعة ولكل قسم من أقسام الكلية.

ثانياً- تحديد واجبات المرشد الأكاديمي في الآتي :

- يقوم عضو هيئة التدريس المكلف بالإرشاد الأكاديمي بتوجيه الطلاب علمياً ودراسياً وسلوكياً وتعريفهم بالروح الجامعية الحقيقية
- بحث مشاكل الطلاب المتعثرين دراسياً وعرضها على مجلس القسم وكذا متابعة الطلاب المتفوقين واقتراح ما يراه نحوهم
- متابعة شئون الدراسة للفرقة التي يختص بالإرشاد الأكاديمي لها

- عمل تقرير شهري بما تم إنجازه مع الطلاب
- يحدد كل عضو هيئة تدريس موعداً أسبوعياً لمدة أربع ساعات أسبوعياً وتعلن المواعيد للطلاب في مكان بارز، ويبلغ وكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بهذه المواعيد

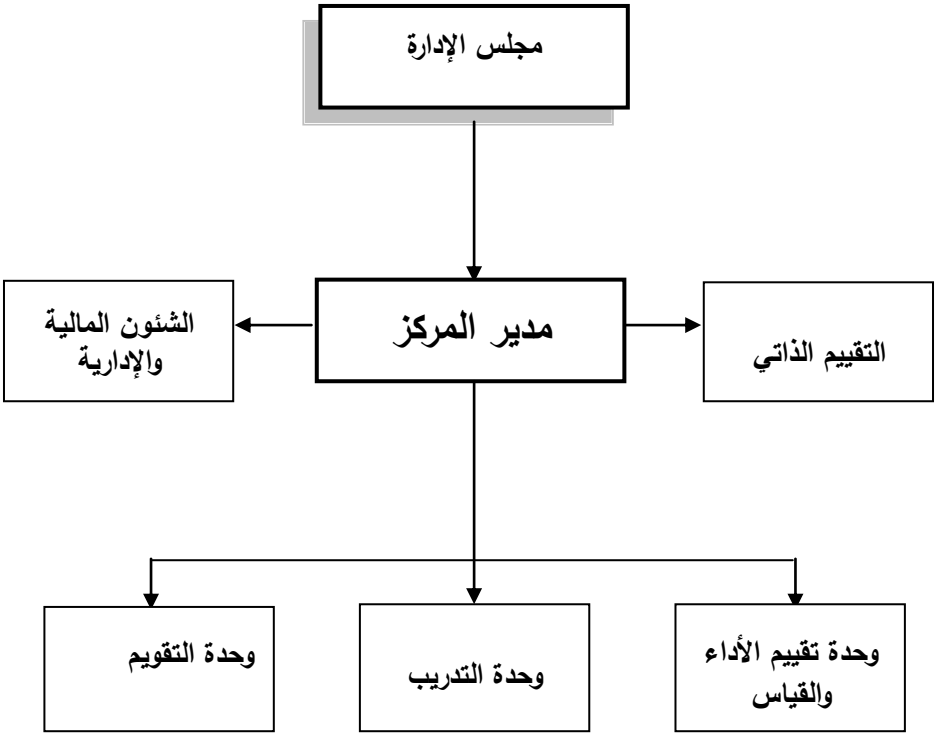
2-الدعم الأكاديمي:

وضع خطة لدعم الطلاب المتفوقين والكشف عن الطلاب المتعثرين ومعاونتهم، وتشمل الخطة مستويات مختلفة هي:

بالنسبة للطلاب المتفوقين

- تصرف مكافأة مالية للطلاب الحاصلين 80% فما فوق فى الثانوية العامة

تصرف مكافأة مالية للطلاب الحاصلين على تقدير جيد جداً وامتياز للفرق (الثانية والثالثة والرابعة) ويستمر صرف المكافآت طالما كان الطالب متفوقاً بالنسبة للطلاب المتعثرين.



يتم تقديم مساعدة مالية بنسب متفاوتة طبقاً للحالة والظروف، وأيضاً طبقاً للموارد المالية بصندوق الموارد المالية.

3 –التعليم والتعلم

وضع سياسة واضحة للتعليم الذاتي الفعال للطلاب والأساتذة:

- التعليم الذاتي هو أن يتولى الطالب والأستاذ (كليهما) عملية استكمال وتطوير إمكانياته ذاتياً، ومبررات ذلك أن كثرة الطلاب أعجزت المدرسة والجامعة عن الوفاء بمسئولياتها. وبالنسبة للأساتذة فإن تعدد مسئولياتهم تستلزم التوسع الموفي لديهم
- يلزم ذلك إعداد برامج تثقيفية، يطلب من الطلاب والأساتذة تدارسها ذاتياً، وتجرى حول مسابقات ذات جوائز مادية ومعنوية.

-أنواع الاعتماد بالتعليم العالي:

هناك نوعين من أنواع الاعتماد بالتعليم العالي هما:

1 – الاعتماد المؤسسي (الترخيص الأولى)

يهتم بتقويم القسم ويركز على تقييم الأداء بالقسم بصورة شاملة وهو لا يعني بدراسة أي برنامج معين من برامجها التعليمية دراسة تفصيلية موسعة، ويمنح هذا النوع من الاعتماد تأهيلا مبدئيا للقسم والحصول على هذا النوع من الاعتماد يعد الخطوة الأولى للبدء في العمل والتأكد من أن القسم قد استوفى المعايير ومنها:

– معايير معمارية تخص الأبنية والمساحات المتوفرة لكل قسم.

– معايير أكاديمية تخص (البرامج التعليمية بالقسم – أعضاء هيئة التدريس بالقسم – عدد الطلبة)

– معايير إدارية تخص (الهيكل الإداري – والموظفون والعاملون)

– معايير مالية تخص (الهيكل والموارد المالية للقسم)

– معايير الموارد والخدمات (مكتبة القسم – الخدمات التعليمية المختلفة بالقسم)

– معايير الأنشطة الخاصة بأعضاء هيئة التدريس بالقسم.

وهذا الترشيح لا يعني بالضرورة أن القسم قد حصل على الاعتراف الكامل بل يعني فقط بأنه قد استوفى المعايير الأولية لأداء وظيفته، وقد يطلق على هذه الخطوة عملية الحصول على الأهلية، ومن المعايير الضرورية للحصول على الأهلية ما يلي:

– أن يحدد القسم أهدافه التعليمية والتربوية بما يتلاءم مع حاجة المجتمع.

– أن يكون له مجلس قسم قوى يعمل كأداة مستقلة لرسم السياسات العامة بالقسم ويكون من بين أعضائه ممثلون للمصالح العامة من قادة المؤسسات المجتمعية.

– أن يتوفر لديه عدد كافٍ من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الأهلية والخبرات التدريسية الملائمة للتخصصات المطروحة.

– أن تقدم الدلائل بأن القسم لديه كافة القدرات والوسائل التعليمية لأداء عمله بشكل جيد (قاعات دراسية – مكتبات).

– أن يكون لديه قاعدة مالية واضحة مع احتياط مالي كاف لضمان استقراره المستقبلي وأن تقدم كافة الوثائق التي تثبت ذلك.

2 –الاعتماد التخصصي:

أما النوع الثاني من الاعتماد بالمؤسسات الأكاديمية بالتعليم العالي هو الاعتماد المهني التخصصي الذي يركز على الاهتمام بالبرامج التعليمية للقسم ويعنى بالاعتماد الأكاديمي المتخصص ويعرف بأنه "الاعتراف بالكفاءة الأكاديمية للقسم في ضوء معايير تصدرها هيئات ومنظمات أكاديمية متخصصة على المستوي المحلي والإقليمي، ويمنح هذا النوع من الاعتماد بعد إجراء عملية تقويم متكاملة يتم من خلالها فحص كل ما يتعلق بالبرامج الدراسية في كافة مراحلها، وأعضاء هيئة التدريس بالقسم ومؤهلاتهم الأكاديمية وخبراتهم ونشاطاتهم البحثية، وعدد الطلاب

وأدائهم في الامتحانات الشهرية والنهائية وسجلاتهم الأكاديمية، وتوافر مصادر التعلم كالمكتبة وكافة المستلزمات لأخرى.

التوصيات والمقترحات:

هناك بعض التوصيات والمقترحات يرى الباحث أنها تسهم في التغلب على بعض الصعوبات والمعوقات التي تعيق المؤسسة الأكاديمية على تحقيق الجودة على نظامها وعناصرها، وبرامجها، وعلى أدائها الأكاديمي والمهني، وهي:

1-تكثيف البحث حول نظام الجودة الشاملة ومراجعة النظم الشبيهة والتجارب الناجحة لاستخلاص مؤشرات تطبيقها ومواءمتها مع طبيعة المرحلة التي تمر بها المؤسسات الأكاديمية في التعليم العالي والسياق الثقافي والاجتماعي لها.

2-إنشاء وحدة أو مركز مصغر أو لجنة لتحقيق الجودة وضمان تطبيقها ومتابعتها على أن تتمتع باستقلالية في خططها وقراراتها.

3-توعية العاملين بالمؤسسة بمقومات الجودة، وذلك من خلال إلقاء المحاضرات أو تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية لهم.

4-إجراء دراسات تتبعية حول ضمان تطبيق الجودة ومعوقاتها حتى يمكن تذليلها.

5-تطبيق الجودة على برنامج معين من برامج المؤسسة حتى نستطيع التعرف على قدرتنا في تطبيق هذا النظام العالمي الجديد.

قائمة المصادر والمراجع

1- مصطفى عبد الباقي، التخطيط لتأسيس آلية وطنية للتقييم والاعتماد الأكاديمي لكليات التربية بسلطنة عمان، الندوة العلمية المشتركة الأولى بعنوان "متطلبات الجودة الشاملة بكليات التربية " ، كلية التربية بالرستاق 10- 11 مايو 2003ف.

2- محمد أحمد محمد برقعان 'تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة حضرموت 'رسالة دكتوراه ' كلية التربية، جامعة أسيوط.2001م

3- عبد العظيم أنيس: مقترحات لتحسين الجودة في التعليم العالي: المؤتمر العلمي حول التعليم العالي وتحديات القرن الواحد والعشرين 'مصر ' جامعة المنوفية'2003م

4- روبرت كبروكسي 'تطبيقات ادارة الجودة في التعليم العالي 'الإمارات 'مركز الإمارات الدولي للتعليم العالى'2003م.

5- مهدي صالح السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، عمان : دار جرير،2006م.

6- شبكة الانترنت العالمية.-www.yahoo.com

7- حسن البيلاوي، وآخرون: الجودة الشاملة في التعليم العالي، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2008ف.

8- صالح ناصر عليمات : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، عمان ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2004 .

9- هاشم فوزي دباس العبادي، وآخرون: إدارة التعليم الجامعي (مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر)، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008 ف.

10- الهلالي الشربيني: إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 37 مايو 1998ف.

11- صالح ناصر عليمات: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية (التطبيق ومقترحات التطوير)، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2004.

12- عمر وصفي عقلي: مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، وجهة نظر، عمان، دار وائل للنشر والطباعة، 2001.

أحمد إبراهيم أحمد "الجودة الشاملة في التعليم العالي :الاسكندرية "دار الوفاء ’2006م.