

أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

The importance of total quality management in higher education institutions

تاريخ الإرسال: 2022 / 03 / 31 تاريخ القبول: 2022 / 06 / 07 تاريخ النشر: 2022 / 06 / 10

الزهرة بن عاشور

Email : zahra_blida@outlook.com ، لونيبي علي، الجزائر، جامعة البليدة 2.

الملخص:

تسعى الجامعات إلى توفير كل مقومات التطوير المستمر للتعليم، لمواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية، وإجراء البحوث، وخدمة المجتمع، وتطوير الأداء الجامعي، والارتقاء بخريجي الجامعة إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية العالية، وذلك عملاً بالمفهوم الحديث في إدارة الجودة الشاملة. وسنحاول من خلال مقالنا معرفة أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وكيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي. بالإضافة إلى عرض أهم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع. الكلمات المفتاحية: الجودة؛ إدارة الجودة الشاملة؛ التعليم العالي.

المؤلف المرسل: الزهرة بن عاشور، Email : zahra_blida@outlook.com

Abstract:

Universities seek to provide all the ingredients for the continuous development of education, to keep pace with scientific and technological developments, conduct research, serve the community, develop university performance, and raise university graduates to the level of excellence and high competitiveness, in accordance with the modern concept of total quality management. Throughout article.

We will try to learn importance about total quality management in higher education, and how to apply total quality management in higher education institutions. In addition to presenting the most important studies that dealt with this topic. Keywords: quality; Total Quality Management; Higher Education.

Keywords: Quality; Total Quality Management; Higher Education.

1. مقدمة:

يحظى التعليم الجامعي باهتمام متزايد في معظم المجتمعات المتقدمة والنامية، حيث يعد التعليم الجامعي قمة الهرم التعليمي. ولا تنحصر أهمية التعليم الجامعي في كونه آخر مراحل النظام التعليمي، ولكن في النمو القيمي والحضاري الذي يؤثر في النظام الاجتماعي من حيث التقدم أو الثبات، كما يعد قطاع التعليم العالي من القطاعات الحيوية الفاعلة التي تساهم في نمو الاقتصاد الوطني وتنمية الموارد البشرية، حيث يمثل التعليم العالي أهم المرتكزات الرئيسية لريادة التنمية الشاملة، وذلك بما يمثله من مكانة في إعداد الأطر الفكرية والعلمية والمهنية لمنظمات المجتمع، بالإضافة إلى



دوره الأساسي في الوصول إلى المعرفة وتطويرها واستخدام وإجراء البحوث العلمية وخدمة المجتمع.

وقد دفعت ظاهرة العولمة العديد من الدول إلى التركيز على تطبيق مفاهيم الجودة والتميز لضمان جودة منتجاتها وتحسين مستوى خدماتها وصولاً إلى رفع الإنتاجية والتنافس مع الاقتصاديات الأخرى. ولذا فقد بات من المسلم به ضرورة الارتقاء بجودة التعليم الجامعي لما له من أهمية في تحسين القدرة التنافسية في الاقتصاد العالمي القائم على المعرفة، حيث تكثف معظم الدول استثماراتها في رأس المال البشري وإنتاج المعرفة وتقديم البحوث والابتكار.

فقد أصبحت مهمة بعض المؤسسات التعليمية للأسف تخريج أكبر عدد ممكن من الطلبة دون الاهتمام بمسائل الجودة النوعية، مما أدى إلى انحدار مستوى التعليم في جميع أنحاء العالم، وأصبح مساره منفصلاً عن متطلبات المجتمع ومتخلفاً عن التطورات العلمية المتسارعة. ولهذا عادت موجة المطالبة بجودة التعليم لتحتل من جديد أولويات العمل في جميع دول العالم.

لقد شهدت الجودة اهتماماً وتطوراً واسعاً في الدول الغربية منذ منتصف القرن الماضي، وامتد في أواخر القرن الماضي تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في الدول الغربية إلى قطاع الخدمات وعلى رأسها مؤسسات التعليم العالي. (دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، 2017، ص 08)

1.1 إدارة الجودة الشاملة:

2.1 مفهوم الجودة:

- الجودة لغة: أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء.
- اصطلاحاً: فهي مشتقة من الكلمة اليونانية Qualities ويقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه.

وعرفها معهد الجودة الفيدرالي: "بأنها أداء العمل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء" (صالح ا.، 2007، صفحة 27).

وتعني الجودة النوع الجيد والمتقن لأي عمل أو إنتاج ،بمعنى أنها تعني:النوعية الجيدة للمنتجاتالصناعية،وتعني التميز والفعالية للمخرجات التعليمية(فرحاتي، 2011، صفحة 21).

ويرى ويليامز أن الجودة هي مجموعة سمات ومواصفات أي منتج أو خدمة والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ومحددة العميل(فاضل، 2011، صفحة 13).

2.2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة

"الجودة" و"إدارة الجودة"هي مصطلحات مستحدثة نشأت في المجال الاقتصادي في النصف الثاني من القرن العشرين (الحارثي، 2014، صفحة 15). وتستعمل كلمة جودة عموما للإشارة إلى صفة أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما، كما تعني درجة الامتياز والدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهي تعني أيضا درجة صلاح الشيء أو الشخص(بودلالي، 2014، صفحة 53). أما في مجال نظرية الجودة الاقتصادية، فالمقصود بها مستوى الإشباع الذي حققه المنتج من خلال تلبية حاجيات الزبون (العميل) ودرجة رضا هذا الأخير.

وتشير كلمة الإدارة للاستخدام الكفاء والفعال للموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية والزمنية من خلال العمليات الإدارية، متمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بغرض تحقيق أهداف المنظمة. أما كلمة الشاملة، فهي ذات علاقة بكل مناحي الشيء أو الشخص، وهي تعني في سياق النظرية الاقتصادية البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءا بالتعرف على احتياجات العميل وانتهاء بتقييم رضاه عن المنتجات المقدمة كما يعم مفهوم الشمولية كل أجزاء ومستويات المؤسسة(البرواري، 2011، صفحة 145).

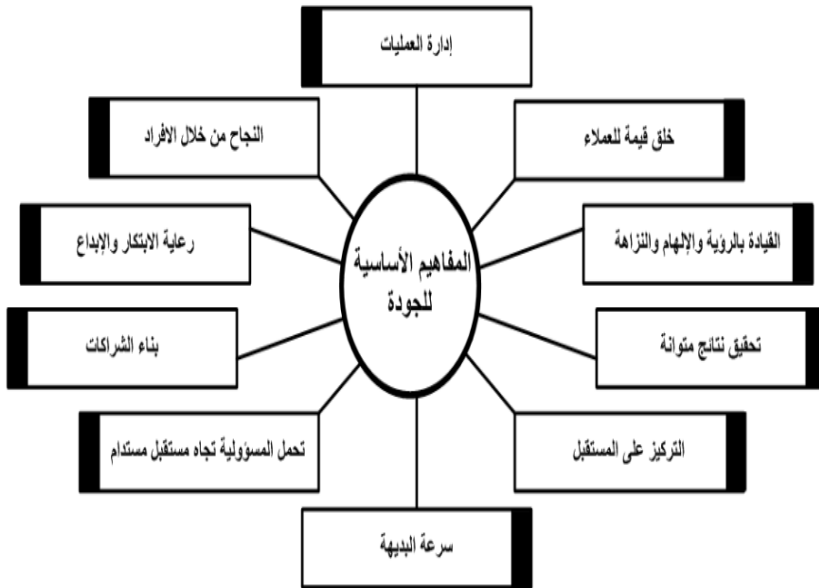
اصطلاحا، تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها تفاعل للمدخلات (التي تمثل الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة) لتحقيق جودة عالية للمخرجات، وهذا ما يعني إشراك العاملين كافة بصورة فاعلة في العمليات الإنتاجية والخدمية مع التركيز المستمر على جودة المخرجات بهدف تحقيق رضا العميل(العلي، 2008، صفحة 29). ويؤكد "فيليب كوسبي" Philip Cosby على أن إدارة الجودة الشاملة تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير

النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا وهي الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء، واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفعالية(كاظم، 2002، صفحة 75).

وقد ظهرت مجموعة من النظريات والنماذج التي حاولت تجسيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة، إلا أن جميعها تشترك في جملة من القواعد لخصها الخطيب فيما يلي (الخطيب، 2003):

- 1- الوعي بمفهوم بإدارة الجودة الشاملة.
 - 2- ضرورة اقتناع الإدارة العليا للمؤسسة بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والالتزام بدعمها.
 - 3- الاهتمام بالجمهور المستفيد الذي تقدم له الخدمة.
 - 4- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بعملهم.
 - 5- تشكيل فرق العمل.
 - 6- التدريب المستمر للعاملين.
 - 7- إظهار التقدير والاحترام للعاملين والاعتراف بإنجازاتهم.
 - 8- التحسين المستمر.
 - 9- اعتماد مبدأ الوقاية من الأخطاء.
 - 10- الحوافز الفاعلة التي تدفع العاملين إلى إتقان العمل.
- 3.2 المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة:
- اعتمدت شهادات وجوائز الجودة العالمية على المفاهيم الأساسية للجودة الشاملة، وقد تم تجميعها من خلال المقارنة المرجعية معالمفاهيم الأساسية لجوائز الجودة العالمية المعتمدة، وكما هو موضح في الشكل.

الشكل 1: المفاهيم الأساسية للجودة.



المصدر: دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، 2017: 4

3. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

يشير مصطلح إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم إلى مجموعة من المعايير والإجراءات، ويهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، كما تشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي، وفي العمليات والنشطة التي تحقق من خلالها تلك المواصفات والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية.

ويعرّف النجار إدارة الجودة الشاملة في التعليم على أنها أسلوب متكامل يطبق في جميع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوّفر للعاملين وفرق العمل الفرصة، لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات

تعليمية وبحثية واستشارية بأكفاً الاساليب و اقل التكاليف و اعلى جودة ممكنة(الجابري، 2015، صفحة 235).

1.3 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لقد تناولت بعض التعاريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ونذكر منها:(الجابري، 2015، الصفحات 235-236).

يرى فريوان على أنها: مدى قدرة المؤسسة التعليمية (الجامعة) على رسم السياسات وإنجاز المهمات، التي من شأنها ان تطور سلوك المتعلم ليكون قادرا على الابداع والتجديد في حياة الأمة العربية بما يواكب العصر.

وعرفها (Albrecht) بانها: مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بهدف تحقيق قيمة معينة لكل الطراف الذين لهم علاقة بالمنظمة (إدارة الجامعة، والعاملين، والطلبة) على أن تأخذ بعين الاعتبار، التزام الإدارة العليا للجامعة أو الكلية بذلك، وحاجات كل من الجامعة أو الكلية والعملاء الخارجين (طلاب وسوق العمل).

ان من أهم أدوات ادارة الجودة الشاملة في الجامعات نجد ما يلي :

- 1-التدريب والتعليم المستمر .
- 2 - التقييم الذاتي .
- 3 - التركيز على خدمة المجتمع .
- 4 - المشاركة في اتخاذ القرارات .
- 5- التخطيط و التوجيه مع القيادة الديمقراطية .
- 6 - حلقات الجودة وروح الفريق .
- 7-التعاون بين القيادات و الكليات مع التجديد و التحسين المستمر .
- 8 - قياس الجودة بصفة دورية و الاعتراف بالاداء الفعال مع التكامل مع العمل .
- 9 - المنافسة مع الجامعات الاخرى بتطبيق التفكير المنتظم و مراقبة الجودة(الترتوري، 2009، الصفحات 114-115).

في حين ان ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي كنظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات و هي الافراد و الاساليب و الاجهزة لتحقيق مستوى عالي من الجودة حيث

يقوم العاملون بالاشتراك في العملية التعليمية و التركيز على التحسن المستمر لجودة المخرجات لارضاء المستفيدين(يعقوبي، 2011، صفحة 3).

2.3 أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي:

من اهم اهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليم، ما يلي(الجابري، 2015، صفحة 241):

1.تحسين كفايات المشرفين الأكاديميين، ورفع مستوى الداء الإداريين من خلال التدريب المستمر.

2.ضبط وتطوير النظام الإداري بالجامعة، نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي، وفقا لقدراته ومستواه.

3.توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين في النظام التعليمي.

4.الارتقاء بمستوى الطلاب الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي، باعتبارهم أحد مخرجات النظام التعليمي.

5.النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها، والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم مع الأخذ بعين الاعتبار عمليات التدريب المستمر، لكافة المعنيين والمشاركين من أجل التطوير والتحسين للوصول إلى مخرجات تعليمية ملائمة ذات صبغة تنافسية.

6.زيادة الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العلمي بالمؤسسات التعليمية ، لما تقدمه من خدمة مختلفة للطلاب والمجتمع من خلال المساهمة في تنمية المجتمع المحلي.

7.رفع مستوى الوعي لدى الطلاب اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعلم الذاتي بصورة أكثر فاعلية.

8.تطوير الهيكلية الإدارية للجامعة، بطريقة تسهل عملية التعلم بعيدا عن البيروقراطية وتسمح بالمشاركة في اتخاذ القرارات التعليمية.

3.3 أبعاد للجودة في التعليم العالي تستدعي اهتماما خاصا وهي:

1- البعد الأكاديمي: وهو التمسك بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

2- البعد الفردي: وهو اهتمام المؤسسة التعليمية بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجياتهم المتنوعة في كافة الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية. البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجيات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه (بودلال، 2014، صفحة 54).

في هذا الإطار، حدد رواد الجودة والمفكرين خمسة شروط لتنفيذ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بشكل تتابعي على النحو التالي (التيجاني، 2017، صفحة 12):

1- تعليم الإدارة الالتزام قبل التطبيق: إذ لا بد أن يخضع رئيس الجامعة وكبار مساعديه إلى برنامج تدريبي حول أسس الجودة الشاملة ثم يتدرج بعد ذلك إلى مديري الإدارات الوسطى.

2- تدريب وتعليم أعضاء هيئة التدريس والعاملين على أسس إدارة الجودة الشاملة ووسائلها وأساليبها وكيفية تحسينها، وما يحتاجون إليه لتطبيقها كون ذلك يؤدي إلى التزامهم بالنموذج الجديد.

3- ترسيخ الثقة: فعندما تتواجد الثقة بالجامعة فإن الأفراد العاملين بها سيشعرون بأنهم مفوضون، ولديهم سيطرة أكبر على وظائفهم مما يجعل وظائفهم أكثر فعالية

4- غرس الاعتزاز في العمل المهني، وذلك بالاعتراف بالأداء والمشاريع الأكثر ابتكاراً لأن ذلك سيشجع أعضاء هيئة التدريس والأفراد العاملين بها على توسيع آفاقهم وتطوير إبداعاتهم كما يوحي بأن الثقة موجودة حتى لو حدثت الأخطاء

5- تغيير ثقافة الجامعة، وقبل ذلك يجب على القائد فهم كيفية نشوء الثقافة الحالية.

4.3 خطوات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

وبخصوص خطوات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي فإنها تمر بثلاث مراحل، أولها التمهيد وهي المرحلة التي يتم تهيئة العاملين بالكلية أو الجامعة لتقبل مفهوم الجودة الشاملة، ثم تنفيذ هذا المفهوم من خلال توزيع المهام والمسؤوليات وتحديد السلطة المناسبة للأفراد والمستويات التنظيمية، وأخيراً التقويم وذلك بتطبيق

منهج المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى نهاية مرحلة التطبيق (عرفات، 2009، الصفحات 131-132).

5.3 الأسباب التي تستدعي تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

1. متطلبات العاملين فيما يخص أسلوب العمل وجودته.
 2. الجودة الشاملة تؤدي إلى رضا العاملين التربويين والمستفيدين (الطلاب) وأولياء أمورهم والمجتمع بمؤسساته المختلفة.
 3. يعتمد أسلوب إدارة الجودة الشاملة بوجه عام على حل المشكلات من خلال الأخذ بآراء المجموعات العاملة التي تزخر بالخبرات المتنوعة.
 4. تعديل ثقافة المؤسسات التربوية، بما يتلاءم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة، وإيجاد ثقافة تنظيمية تتوافق مع مفاهيمها.
 5. متطلبات الإدارة لخفض المصروفات، والاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية.
 6. ما يمكن أن يترب عليها من مزايا لحفظ ما يقارب من (45 بالمئة) من تكاليف الخدمات التي تضيق هدرًا بسبب غياب التركيز على الجودة الشاملة.
 7. أصبح تطبيق الجودة الشاملة ضرورة حتمية تفرضها المشكلات المترتبة على النظام البيروقراطي، إضافة إلى تطور القطاع الخاص في المجالات المختلفة.
 8. تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، يتطلب وجود مقاييس ومؤشرات صالحة للحكم على جودة النظام التعليمي، وضرورة الاستفادة من أخطاء المرحلة السابقة في المرحلة اللاحقة.
 9. متطلبات العملاء وتوقعاتهم في ازدياد مستمر (الجابري، 2015، صفحة 242).
 4. جهود الجزائر في تطبيقات استراتيجيات الجودة الشاملة في التعليم العالي: (مجلة كلية التربية، 2015، ص 799)
- تعتبر الجزائر من الدول العربية الآخذة في تطبيق بعض الاستراتيجيات المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي، وبالرغم من حداثة تطبيقات الجودة في التعليم في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية الجزائر إلا أنها عازمة على توظيف الجودة في مؤسسات التعليم العالي بشكل يساعد على إنجاح الخطط والبرامج الموضوعة .

انطلقت مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من عدة منطلقات لتبني استراتيجية لإدارة الجودة الشاملة منها إصلاح منظومة التعليم العالي من خلال تقديم كفاءة نوعية لضمان زيادة درجة الاستقلالية في مؤسسات التعليم العالي .

وقد تم إعادة الهيكلة والتكوين بهدف تحسين مستويات التعلم وبناء القدرات والمهارات، وكذلك بعث حركة جديدة في البرامج والتخصصات الأكاديمية والنمط الإداري وإعادة النظر في توزيع ميزانية القطاعات من حيث تكلفة الطالب وغيرها من الجوانب التربوية.

ففي سنة 2004/2005 طبقت الجامعات الجزائرية نظام LMD والذي يعني اختصار (ليسانس - ماستر- دكتوراه) الذي يعد من أحد الاستراتيجيات المهمة لأنه يقوم على فلسفة التقويم المستمر من خلال التفاعل الدينامي بين تحقيق الجودة والشهادات المعترف بها عالميا، والذي يتطلب انجازه العديد من الجوانب المهنية والعلمية لتأسيس ثقافة الجودة داخل منظومة التعليم العالي بشكل كلي وفقا للمعايير العالمية.

ويعد هذا النظام هو الأساس في منهج ضمان الجودة مما أدى إلى إنشاء اللجنة الوطنية للتقييم تدعيما للجامعات الجزائرية باستراتيجية وطنية لتلبية احتياجات المجتمع والاقتصادية، وفي عام 2008/2009 تم إنشاء ضمان الجودة (QA) على مستوى كل الجامعات الجزائرية لتنفيذ ضمان الجودة في التعليم العالي بشكل أدى للتطور الكمي، مما يساهم في تحقيق الرؤية الاستراتيجية من خلال محاور التمكين والبحث والحوكمة والاطار العام لحياة الطلاب، ولكن على صعيد النوعية الأمر يحتاج لمزيد من الجهود.

1.4 الدراسات السابقة:

1.دراسة كوت (Coate) بعنوان "تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي" استهدفت الدراسة تحقيق سياسة الجودة الشاملة في جميع انحاء جامعة أوريغون، حيث تم الاتصال بخمس وعشرون جامعة ومؤسسة تعليمية ومن ضمنها جامعة أوريغون. وأبرزت نتائجها أن (17) مؤسسة تعليمية منها تعمل على انجاز سياسة الجودة الشاملة في جزء من مناهد الطلاب الخريجين ، بجانب أن نصف المؤسسات التعليمية التي خضعت للاستطلاع قد نفذت سياسة الجودة الشاملة إلى حد بعيد من

خلال تشكيل فرق دراسية، وتطرفت أيضا لسياسة الجودة الشاملة في المجال البحثي، بجانب التطرق النواحي الخدمية بالجامعات، وتشابه هذه الدراسة مع البحث الحالي في تناولها الجوانب التنفيذية للجودة الشاملة في التعليم العالي (استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها بمؤسسات التعليم العالي العربية، 2015، صفحة 782).

2. دراسة خالد الصرايرة وليلى عساف (2008) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق"، وهدفت الدراسة الى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وكذلك مؤشرات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالإضافة الى محاور إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والتعرف على تجارب بعض الدول في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العال وتوصلت الدراسة في أهمية تنسيق الجهود في جميع جوانب العمل الأكاديمي والإداري في مؤسسات التعليم العالي لرفع مستوى كفاءة أداء التعليم العالي وأهمية التحول من الاتجاه التقليدي إلى الاتجاهات الحديثة، وأهمية العمل على تطوير وتغيير دور أعضاء الهيئة التدريسية من خلال تطوير العمل في الكليات والأقسام المختلفة وغرس قيمة العمل الجماعي والعمل بروح الفريق بالإضافة الى نشر ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

3. دراسة: أسماء عميرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير الموارد البشرية، موضوع الدراسة : إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة جامعة جيجل-، حاولت الدراسة الإجابة على الإشكال التالي: ما مدى إدراك هيئة التدريس بجامعة جيجل لمفهوم إدارة الجودة الشاملة؟

- الفرضيات الدراسية:

1. إدارة الجودة الشاملة هي منهج إداري متكامل يركز على جملة من المبادئ، يؤدي تطبيقها الصحيح إلى تحقيق الجودة ويعمل على تحسينها باستمرار ، وهو لا يتعارض مع مدخل الايزو 9000 ISO.

2. يمثل مدخل إدارة الجودة الشاملة مصدرا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال المساهمة في إعداد الموارد البشرية ذات المستوى العالي، لا سيما في ظل اشتداد المنافسة الدولية عليها.



3. تدرك هيئة التدريس بجامعة جيجل أهمية إدارة الجودة الشاملة، كأسلوب إداري ناجح وقادر على تحسين نوعية خدمات المؤسسات التي تتبناها.

4. تعمل جامعة جيجل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، قصد بلوغ النتائج التي حققتها العديد من الجامعات التي تبنت هذا المنهج.

- العينة الدراسة:

112 أستاذًا يمثلون العينة التي وزعت على خمس كليات: كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - منهج الدراسة:

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الذي يمكن من جمع البيانات والحقائق وتحليلها تحليلًا دقيقًا، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره وكما تم الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية في عملية عرض وتحليل البيانات.

- الأدوات المستخدمة في الدراسة: الملاحظة والاستبيان والمقابلة.

4. لقد توصلت هذه الدراسة بأنه بالرغم من وعي أعضاء الهيئة التدريسية بالدور الذي يلعبه تبني مؤسسات التعليم العالي لنظام إدارة الجودة الشاملة باعتبارها منهجًا مهمًا لتحقيق هدفها والمحافظة على النجاح والرقى بالمستوى العلمي للجامعة رغم توفر العديد من المبررات التي تلح على ضرورة السعي للنهوض بالأداء الجامعي وإيجاد المؤهلات المناسبة لمناصب العمل المعروضة من قبل قطاعات المجتمع، وتقديم تعليم عصري متفتح على التقدم العلمي والتقني ويأخذ بعين الاعتبار الواقع الاجتماعي الجزائري إلا أن الجامعة الجزائرية لا تزال بعيدة عن مواكبة مسيرة العطاء، وتزويد سوق العمل بيد عاملة يعتمد عليها، الأمر الذي يستدعي ضروري التفكير بالتركيز على النوع جانبًا إلى جنب مع الكم.

2.4. توصيات مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية في تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

تطرق إعلان بيروت للتعليم العالي في الدول العربية إلى ضرورة أن تقوم مؤسسات التعليم العالي بإعطاء أولوية لضمان جودة البرامج والتدريس والمخرجات والإجراءات

والمقاييس اللازمة لضمان النوعية، وعلتطوير المستويات الضرورية لكي تتماشى مع المتطلبات العالمية دون الإخلال بالخصوصيات لكل قطري. وتحقيقاً لذلك، قام اتحاد الجامعات العربية بإنشاء مجلس ضمان الجودة والاعتماد في اتحاد الجامعات العربية، والذي أخذ على عاتقه مهمة تطوير مؤسسات وبرامج التعليم العالي العربية والارتقاء بها، وذلك من خلال نشر ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية والمجتمع، وتنمية المعايير العربية التي تتواءم مع المعايير الدولية لتحسين جودة أداء العمليات ومخرجات المؤسسات التعليمية وبرامجها الأكاديمية على النحو الذي يؤدي إلى كسب ثقة المجتمع بها، وزيادة قدراتها التنافسية دولياً وإقليمياً ومحلياً (دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، 2017، صفحة 20).

5. خاتمة:

من خلال ما سبق تعد الجودة أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء به في العصر الحالي، وتحقيق الجودة في التعليم العالي من خلال إنشاء مراكز جودة محلية في كل إدارة تعليمية، وتوفير المؤهلين والكوادر بهذه المراكز، والعمل على تهيئة بالمؤسسات التعليمية، وكذلك عقد دورات تخصيصية للقيادات التعليمية لتوعيتهم، والاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة في التعليم العالي.

ولهذا، يتوجب على مؤسسات التعليم العالي التي تبني نهج إدارة الجودة الشاملة أن تسعى إلى تحقيق درجة الفعالية لمواردها البشرية عن طريق تحقيق فرص العمل والتنمية والتطور لأفرادها حتى تكون لديهم حزمة من القيم الإيجابية كقيم الانتماء والتي تترجم إلى العمل البناء والاجتهاد في بذل أقصى الجهود لتحقيق الأهداف المسطرة.

📌 قائمة المراجع:

1. استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها بمؤسسات التعليم العالي العربية دراسة مقارنة (2015). *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد 164، الجزء الثاني.*

2. بودلال، علي ومسعودي، عبد الكريم. (2014). الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، *المجلة الجزائرية للمالية العامة*، العدد الرابع، ديسمبر 2014، ص ص 49-71.

3. بريري، محمد أمين وبكيحل، عبد القادر، أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر.

4. البرواري، نزار عبد المجيد ولحسن، عبد الله. (2011). إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، الأردن: دار الوراق للنشر، الطبعة الأولى.

5. التجاني، عاصم وشمعون، إبراهيم. (2017). مدى تطبيق مستلزمات إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحقيق الميزة التنافسية بالجامعات السودانية، *مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية*، العدد 18، ص ص 11-27.

6. العلي، عبد الستار. (2008). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، الأردن: دار الميسرة للنشر، الطبعة الأولى.

7. السامرائي، مهدي صالح. (2007). إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط 1، عمان، الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.

8. الخطيب، محمد بن شحات. (2003). الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي، إدارة الخريجي للنشر والتوزيع، الرياض.

9. الحارثي، إبراهيم بن أحمد مسلم. (2014). تجويد التعليم باستخدام المعايير وإدارة الجودة الشاملة، مكتبة الشقري، الرياض: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.

10. الترتوري، محمد عوض وجويحان اغادير عرفات. (2009). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، عمان : دار المسيرة ، ص ص 114، 115.

11. سنان، كاظم وأبو حامد، آل علي. (2002). مفاهيم إدارية معاصرة، الأردن: دار الوراق للنشر، الطبعة الأولى.



12. فرحاتي، العربي وآخرون. (2011). مقالات في الجودة التعليمية بحث في المفاهيم والمعايير والتجارب (مقاربة مفاهيمية حول الجودة الشاملة في التعليم العالي)، باتنة، الجزائر: منشورات مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية.
13. فاضل، مهيا بنت قاسم بن احمد. (2011). إدارة الأقسام الأكاديمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعة أم القرى والملك عبد العزيز-دراسة ميدانية على شطر الطالبات-، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
14. ردمان، محمد سعيد غالب وعالم توفيق علي. (2008). التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس -مدخل للجودة الشاملة في التعليم العالي-، *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، العدد 1.
15. الجابري، توفيق نور الدين. (2015). اقتصاديات التعليم. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
16. يعقوبي، خليفة و آخرون. (2011). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة)، ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات بجامعة منتوري بقسنطينة يوم 10 - 11 ماي.
17. محسن، عبد الستار وعزب، محمود. (2008). تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، المكتب الجامعي الحديث، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية.
18. مجلس ضمان الجودة والاعتماد اتحاد الجامعات العربية. (2017). دليل الجودة لمؤسسات التعليم العالي العربية، عمان، الأردن.