



معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 2022/07/13

تاريخ القبول: 05/11/2022

Printed ISSN: 2352-989X

Online ISSN: 2602-6856

تطبيق الجودة في التعليم العالي: قراءة في المتطلبات والتحديات

*Applying Quality in Higher Education:
Requirements and Challenges*

زهية بختي

¹ جامعة زيان عاشور الحلفة (الجزائر)، مخبر استراتيجيات الوقاية ومكافحة

المخدرات في الجزائر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على كيفية تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك بالتطرق الى تعريف العليم العالي وأهدافه ووظائفه، وكذا مفهوم جودة التعليم العالي وأسباب اعتمادها ومحاورها، كما هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستلزمات و آليات وخطوات تطبيق الجودة في التعليم العالي وأهم التحديات التي تواجهها. لنصل في الأخير الى تقديم تصور مقترح لإصلاح التعليم العالي وفق محاور الجودة الشاملة.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، جودة التعليم العالي، الجامعة، ثقافة الجودة.

ABSTRACT

Enter This study aims to investigate and learn about the way to apply quality in higher education institutions by identifying higher education, its objectives and functions. It also identifies the concept of higher education quality, the reasons for its accreditation, and its axes. Furthermore, this work sheds light on the different requirements, mechanisms and steps of applying quality in higher education and its most important challenges. Finally, some recommendations and solutions are provided for higher education reform.

Keywords: Higher education, Higher Education Quality, University, the Culture of Quality.

1- مقدمة:

تعتبر الجودة من المفاهيم الحديثة التي تم تبينها من طرف مؤسسات التعليم العالي، حيث أنها تشكل الحجر الأساس لبناء مؤسسات جامعية لها وزنها ومكانتها، فالجامعة هي مصدر الإطارات والكوادر البشرية التي تضمن تنمية البلاد وتطويرها في مختلف المجالات والقطاعات، لذا تولي مختلف الدول الاهتمام البالغ بهذا القطاع، وتزوده بمختلف الموارد المادية والبشرية اللازمة لترقيته.

وتسعى مختلف الجامعات لتحسين نوعية التعليم العالي وتجويده عن طريق معرفة الأسس والعناصر التي تقوم عليها الجودة الشاملة وألياتها وخطواتها، حيث أن تطبيق الجودة في الجامعات يشمل مجموعة من العناصر والتي تتمثل في جودة اللوائح والتشريعات المنظمة للجامعات، جودة الإدارة الجامعية ومدى اهتمامها بالجودة وتطبيقها، جودة المباني الجامعية وتجهيزها وتجهيزها، جودة أعضاء الهيئة التدريسية ومستوى كفاءتهم التدريسية، جودة المناهج والبرامج الدراسية ومدى تطورها، المستوى التحصيلي للطلبة، وجودة الانفاق والتمويل التعليمي.

ويواجه تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي العديد من العقبات والصعوبات، والتي تحول دون الوصول الى نتائج المرجوة، كالاكتفاء على الأساليب التقليدية ومركزية القرار على عكس الجودة التي تتطلب المشاركة في اتخاذ القرارات والتجديد والتنوع في الأساليب، فمقاومة التغيير التي يتبناها معظم المسؤولين تشكل عائقا أمام تطبيق الجودة التي تحتاج الى تغيير تام وكامل في ثقافة العمل و طرائقه.

كما أن الجودة تحتاج الى موارد مادية معتبرة لتطبيقها على أرض الواقع، وهو ما يشكل عبئا إضافيا على وزارات التعليم العالي. بالإضافة الى ما سبق نجد أن ضعف مستوى طلبة الملتحقين بالجامعة وعدم وجود تعاون كاف بين المدرسين والإدارة الجامعية يشل حاجزا أمام تبني الجودة، كأسلوب اداري وتعليمي في التعليم العالي.

وللإجابة عن الإشكال المطروح نقوم بطرح التساؤلات التالية:

- ماذا نقصد بنظام التعليم العالي؟
- ما مفهوم جودة التعليم العالي؟ وما هي أهم محاورها؟
- ماهي متطلبات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟
- ماهي التحديات والعقبات التي تواجه الجودة في التعليم العالي؟

2- التعليم العالي:

2-1- التعريف بالتعليم العالي:

يعرف التعليم العالي على أنه: عبارة عن مراحل تعليمية أكثر من مرحلة الجامعة ذاتها لأنه يشمل ما بعد المرحلة الثانوية بصفة عامة، ويتضمن ذلك مرحلة المدارس العليا التي تمتد ما بين عامين إلى خمسة أعوام أو تشير أيضا إلى مرحلة الجامعة أو ما يسمى بمرحلة الدراسات العليا "ويضيف أيضا" مفهوم الجامعة يستخدم ليشير فقط إلى مفهوم الجامعة والتي تكون ما بين أربع وخمس سنوات أو قد تمتد أحيانا إلى مرحلة الدراسات العليا الجامعية (عبدالرحمان، 2012، صفحة 21)

ويقصد بالتعليم العالي كل أشكال التعليم التي تمارسها المؤسسات التي قد تكون جامعات أو كليات أو معاهد أو مدارس عليا أو أكاديميات أو غير ذلك، في مستويات تعليمية تعقب المدرسة الثانوية، والحصول في أغلب الأحوال على شهادتها العامة (عبدالحى، 2006، صفحة 99)

ويعتبر التعليم العالي الرصيد الاستراتيجي الذي يغذي المجتمع بكل احتياجاته من الكوادر البشرية التي يحتاج إليها المجتمع للنهوض بأعباء التنمية في مجالات الحياة المختلفة، ويوفر الرؤية العلمية والفنية المتخصصة حول مختلف القضايا المتعلقة بكافة مجالات العمل الوطني و تسهم في نشر المعرفة من خلال عملية التدريس و تطبيق المعرفة، ومن خلال استخدامها في حل مشكلات المجتمع، وذلك من خلال ما يقدمه من أبحاث ودراسات ومعارف جديدة، فهو بذلك يعد رافعا من روافع التقدم التطوري (قدوري، 2005، صفحة 75).

2-2- أهداف التعليم العالي:

يساهم التعليم العالي في التنمية والتطوير المستدامين للمجتمع لذا نجد أن جل أهدافه تسعى إلى خدمة المجتمع ، تتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- إعداد خريجين ذوي خبرات عالية ومواطنين مسؤولين قادرين على تلبية متطلبات كل قطاعات النشاطات البشرية وذلك عن طريق إتاحة فرص الحصول على مؤهلات مناسبة، بما في ذلك مجالات التدريب المهنية، حيث تجمع بين المعارف والمهارات ذات المستوى الرفيع من خلال دورات ومضامين دراسية تطوع باستمرار لتلبية الاحتياجات الراهنة والمقبلة للمجتمع.

- إتاحة المجال للتعليم على مستوى عالٍ والتعلم مدى الحياة يتيح للدارسين أكبر قدر من الخيارات مع المرونة للدخول في النظام والخروج منه، كما يتيح فرص التنمية الذاتية والحراك الاجتماعي في إطار رؤية عالمية شاملة ومن أجل بناء القدرات الذاتية وتوطيد أركان حقوق الإنسان والتنمية المستدامة والديمقراطية والسلام في ظل العدالة.
- تطوير واستخدام ونشر المعارف عن طريق البحوث، الاصطلاح، كجزء من مهمته في خدمة المجتمع، بتوفير الخبرات لمساعدة المجتمعات في عمليات التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية وتشجيع وتنمية البحث العلمي والتكنولوجي والبحوث في مجالات العلوم الاجتماعية والإنسانية وفنون الإبداع المساعدة على فهم الثقافات الوطنية والإقليمية والدولية والتاريخية. وتفسيرها وصونها وتعزيزها وتطويرها ونشرها وضمان إطار التعددية الثقافية والتنوع الثقافي.
- المساعدة على حماية وتعزيز القيم المجتمعية عن طريق ضمان تلقين الشباب القيم الأساسية التي تنهض عليها المواطنة الديمقراطية، وعن طريق فتح مجالات التفكير والنقد المستقل التي تساعد على مناقشة الخيارات الاستراتيجية وتعزيز التوجهات ذات النزعة الإنسانية.
- الإسهام في تحسين وتطوير التعليم بكافة مستوياته، لا سيما عن طريق إعداد المعلمين لذلك حيث يضمن تكوين المثقفين، كما يعتبر المحرك الضروري للعلوم والتقنيات فيرفع المستوى الثقافي للمجتمع (طعيمة و البندري، 2004، صفحة 455).

2-3- وظائف التعليم العالي

حددت وظائف التعليم العالي في المؤتمر العالمي لمنظمة الـ UNESCO المنعقد سنة 1998 وقسمت إلى ثلاثة وظائف رئيسية هي:

- **التعليم:** وهي أول وظيفة للتعليم العالي، فمن المتوقع أن تقوم الجامعات بإعداد الكوادر المطلوبة التي ستقوم بشغل الوظائف العلمية والتقنية، المهنية والإدارية ذات المستوى العالي.
- **البحث العلمي:** أصبح البحث العلمي و انتاج معرفة جديدة من أهم وظائف التعليم العالي (الذي كان يقتصر على حفظ المعرفة القديمة)، حيث أن الجمع بين التعليم و البحث هو ما أدى إلى ظهور الجامعة الحديثة في القرن 18 و 19 في كل من اسكتلندا و ألمانيا على الترتيب، والتي اهتمت بالبحث العلمي. يعد البحث العلمي من الركائز الأساسية للنهوض الحضاري في أي بلد، فالاكتشافات تأتي من خلال البحث والتمحيص و متابعة الأحداث و الأفكار و محاولة تطويرها و دعمها و رعايتها. فكثير من الابتكارات، الاكتشافات و الاختراعات ما هي إلا نتيجة للأفكار الابتكارية لأساتذة الجامعات والطلاب المتميزين. وبالرغم من أن مهمة انتاج معرفة جديدة تقع أساسا على مؤسسات التعليم العالي، فإن معظم أعضاء هيئة التدريس لا يجرون إلا القليل من البحوث، و يرجع ذلك إلى أن معظم وقت المدرسين مخصص للتدريس، مما لا يتيح لهم مجالا للعمل الإبداعي (عبء كبير: أعداد كبيرة للطلبة) بالإضافة إلى ذلك فإن كثيرا من البحوث

تتطلب أموالاً و تمويلاً، للإتفاق على الباحثين و توفير المصادر اللازمة. و تسخر نتائج البحث العلمي لخدمة المجتمع بما يحقق التنمية و التطور في مجالات الحياة كافة .

- خدمة المجتمع: من المفروض أن تتأقلم الجامعات لتتلاقى و احتياجات المجتمع، فالجامعة في العصور الوسطى كانت تهتم أكثر بعلوم الدين و فلسفة أرسطو أكثر من التنمية الاقتصادية، و بعد الثورة الصناعية بدأت تتأقلم بشكل جزئي مع احتياجات المجتمع، حيث بدأت في القرن 19 بتوفير تعليم في تخصصات فرضتها الوظائف الجديدة التي ظهرت، منها: العلوم، الهندسة، المحاسبة. لكن فقط في القرن العشرين، أصبحت الجامعة تدرس

تقريباً جميع التخصصات التي يتطلبها المجتمع الجديد بما فيها علم الاجتماع، إدارة الأعمال (نمور، 2012، الصفحات 31-32)

3- جودة التعليم العالي :

3-1- مفهوم جودة التعليم العالي:

تعرف الجودة في التعليم العالي بأنها جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم لرفع وتحسين وحدة المنتج التعليمي، وبما يتناسب مع رغبات المستفيد ومع مقدرة وسمات وخصائص وحدة المنتج التعليمي (زاهر، 2005، صفحة 75).

الجودة في التعليم العالي هي عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الجامعة ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم والبحث العلمي .أو فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية وبجئية بأكفأ الأساليب وأقل تكلفة وأعلى جودة ممكن (الشرقاوي، 2003، صفحة 82).

ويمكن تعريف الجودة في التعليم العالي على أنها ذلك النظام الذي يتم من خلال تفاعل المدخلات (الأفراد، الأساليب، الأجهزة) لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم الأفراد بأداء العملية التعليمية بشكل فعال و يحرصون على التحسين المستمر لجودة المخرجات (الكوادر المتخصصة من الخريجين)، قصد التلبية الحقيقية و الفعلية لسوق العمل (مؤسسات المجتمع التي تقوم بتوظيف هؤلاء الخريجين) (منصوري، 2011، صفحة 4)

وقد نص مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس شهر أكتوبر 1998 على أن: "الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائف التعلم والأنشطة من: المناهج الدراسية، البرامج، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات، وتوفير الخدمات للمجتمع المحلي والتعليم الذاتي الداخلي (الربيعي، 2008، صفحة 180)

3-2- أسباب اعتماد الجودة في التعليم العالي:

تتمثل في العناصر التالية:

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينيات مع التضحية بالجودة في التعليم، مما ساهم في زيادة معدلات البطالة.
- زيادة التسابق الاقتصادي والمنافسة جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي، باعتباره الوسيلة والسلاح في مواجهة المتغيرات العالمية، وذلك بتكوين المواطن ذي القدرات الفعالة في مواجهة التنافس الاقتصادي والعولمة.

- أن الثورة التكنولوجية الشاملة، والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، يمثل تحدياً للعقل البشري، واسترجاعها، واستخدامها في الوقت المناسب بسرعة متناهية، وهو ما جعل المجتمعات تنافس في تجويد نظمها التعليمية، على أساس للجودة ناتجة من وفي اتجاه ظاهرة العولمة.
- تنادي ظاهرة العولمة بما يسمى بالحياة في قرية عالمية قائمة على أساس التنمية والتفاهم والتسامح بين الشعوب وتقوية الديمقراطية، وكلها أسس لصبغ النظم التعليمية بصبغ معينة تحت اسم الجودة الشاملة.
- تركيز المصادر المحدودة للمؤسسة على الأنشطة التي ترضي حاجات الطلبة.
- الاستجابة السريعة لاحتياجات الطلبة.
- عمل التحسينات بطريقة منتظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
- استثمار إمكانيات الأفراد وطاقاتهم الإبداعية.
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في المؤسسة التعليمية.
- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة والذي يسهل مراجعة وتطوير المناهج الدراسية.
- طريق لنقل السلطة إلى فرق العمل مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.
- تطوير المهارات الإدارية والمهنية لأعضاء فرق العمل.
- الاتصال الفعال داخل المؤسسة التعليمية (رواب و غربي، 2015، صفحة 5)

3-3- محاور جودة التعليم العالي:

وتتمثل هذه المحاور في:

- **جودة عضو هيئة التدريس:** سواء من ناحية الكفاءة العملية والتربوية أو الرغبة في التعليم والخبرة المهنية واستيعاب التوجهات العالمية المعاصرة والكفاءة في استخدام التقنيات التكنولوجية الجديدة من أجل التطوير والتحسين المستمرين.
- **جودة الطالب:** حيث يجب أن يكون الطالب ذو تركيز واستجابة عاليين من أجل تفاعل صفي فعال كما يجب أن يكون ملتزم بالنظام المدرسي ومرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالمكتبة لأجل تنمية ثقافته وتوجهاته العلمية. حيث لم تعد الجودة محصورة في خلق المعرفة و تعليم وتعلم الطلبة، هذا يدل على الطبيعة المتغيرة للجودة.
- **جودة المناهج والبرامج التعليمية وطرق التدريس:** سواء من ناحية شمولها وعمقها ومرونتها أو مدى تناسبها مع المتغيرات والمستجدات العملية والمعرفية في العالم.
- **جودة الوسائل والتجهيزات التعليمية:** وذلك من ناحية الكتاب التعليمي والمباني التعليمية (قاعات، إنارة، تهوية، والتي تؤثر على جودة التعليم ومخرجاته بشكل غير مباشر، وكذلك جودة التقنيات والأجهزة الحديثة في المختبرات والتي تسهل عملية الحصول على المعلومات والمعارف ونشرها.
- **جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح:** وتدخل فيها جودة التخطيط والهيكلة التنظيمي ومتابعة الأنشطة التي تؤدي إلى خلق ثقافة الجودة الشاملة.

- **جودة التمويل والإنفاق التعليمي:** ويكون ذلك من خلال توفير التمويل اللازم لكل الحاجيات المادية والبشرية وترشيد الإنفاق، لأن جودة التعليم تمثل متغير تابع للقدرة على التمويل في كل مجال من مجالات النشاط التعليمي، فتوفير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم له أثره الكبير والفعال على تنفيذ البرامج التعليمية.
- **جودة الأداء التعليمي:** سواء كانت امتحانات أو مسابقات أو طرق التقييم والتقييم إصلاحي في أي مجتمع للتعرف على حقائق البيئة وتاريخها وجغرافيتها من ناحية تقبل التغيير والتجديد (الطائي و اخرون، 2008، صفحة 275).

4- تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي وتحدياتها:

4-1- مستلزمات نجاح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لنجاح تطبيق الجودة الشاملة في ميدان التعليم العالي ينبغي العمل بما يلي:

- تأسيس نظم معلوماتية توظف التقنيات الحديثة و وسائط الاتصالات المتطورة التي تتيح لصانعي القرار والعاملين في المؤسسات الجامعية إمكانية الحصول بسرعة و دقة على البيانات الضرورية لتطبيق هذا النموذج.
 - إعداد الكوادر التدريبية المؤهلة عن طريق عقد دورات مكثفة لتأهيل هذه الكوادر وتدريبها على تطبيقات نموذج الجودة الشاملة حتى تقوم بتدريب العاملين في المؤسسات التعليمية المختلفة.
 - التوسع في تفويض الصلاحيات والمسؤوليات في المؤسسات التعليمية الجامعية.
 - صميم برامج للجودة الشاملة تتوافق مع البيئة العربية من حيث : قيمها معتقداتها وتقاليدها وعاداته.
 - إنشاء وحدات تعني بأمرور الجودة وإحاطها بإدارات التعليم العالي في الميدان.
 - إعادة النظر في أساليب التقويم ووسائله.
 - ضرورة التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين من خدمات القطاع الجامعي و العمل على تلبيتها.
 - إعادة صياغة الإطار الفكري للعمل التربوي لتغدوا الجامعات مؤسسات لا تعتمد على ضخ المعارف وحشوها في أذهان الطلبة فقط بل تتعدى ذلك إلى شحذ الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لديهم وتنميتها.
- إضافة لكل هذا ومن أجل تحقيق نجاح الجودة الشاملة عند تطبيقها ينبغي مراعاة ما يلي:
- ارتباط تحقيق الجودة التعليمية الحقيقية بدرجة كبيرة بالإصلاحات الخاصة بالتوجهات الجديدة في المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية فجودة النظام التعليمي تمثل جزءا مهما من حجم النشاط الاقتصادي.
 - سرعة التغيير في النظم التعليمية و مرونتها وتجديد الأجهزة والمعدات.
 - استقلالية الجامعات في توظيف المدخلات التعليمية وتهيئة البيئة التعليمية بما يتفق مع الظروف المحلية.
 - تلبية احتياجات المجتمع عن طريق تحقيق أقصى إمكانات أبنائه في التعلم والتحصيل.
 - الحرص والمحافظة على استمرار التحسين والتطوير في الخدمة التعليمية.
 - تنمية طرق التعليم الإيجابي والاهتمام بمسؤولية الفرد في التعلم وممارسة التفكير الناقد والتفكير الإبداعي.
 - مراعاة المناهج الدراسية لعملية الانفتاح الحضاري حتى نستطيع مجابهة التحديات المختلفة.

- الإمام بأعمال الآخرين حتى تحقق الاتصال الجيد والتفاعل المشترك ، فالجودة الشاملة لا تعترف بالانفصال بين الأقسام والأنظمة داخل الجامعة بل تؤكد على التفاعل القوي وتبادل المعلومات والتقييم المستمر للجهود المبذولة.
- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في النظام التعليمي حتى يعمل الجميع باقتناع في نجاح تنفيذها.
- جودة النظام التعليمي تعتمد اعتماداً أساسياً على جودة المعلم الذي يقوم بتنفيذ الخطط التعليمية، حيث أن اكتساب المتعلمين أفضل تعليم مرتبط بمن يقوم بتعليمهم بأفضل إعداد و تدريب (يزيد، 2012، الصفحات 58-59).
- ولتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي فلا بد من توافر بعض المتطلبات التي تسبق البدء بهذه العملية
- وفيما يأتي بعض المتطلبات الرئيسة المطلوبة للتطبيق
- **إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية :** إن من متطلبات إدخال أي مبدأ جديد لمنظمة ما يتطلب إعادة تشكيل لثقافتها، فقبول العاملين أو رفضهم لهذا المبدأ يعتمد على ثقافتهم ومعتقداتهم، لذا فالأخذ بمبدأ الجودة الشاملة يستلزم ثقافة تختلف اختلافاً جذرياً عن الثقافة التقليدية، من هنا يجب إيجاد الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيقها.
- **الترويج وتسويق المبدأ الجديد:** يجب نشر مفاهيم الجودة الشاملة ومبادئها لجميع العاملين في المؤسسات وذلك قبل اتخاذ أي قرارات بشأن تطبيقها فتسويق هذه الطريقة لجمهور المؤسسة سواء أكان من الداخل أو من الخارج يساعد في التقليل من المعارضة للتغيير وكذلك يمكن التعرف إلى المخاطر المتوقعة عند بدء التطبيق واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- **التعليم و التدريب:** ليتم تطبيق الجودة الشاملة بالشكل الصحيح يجب تدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق وتعليمهم بالأساليب والأدوات اللازمة لهذه الطريقة حتى تطبق على أساس متين وتؤدي إلى النتائج المرغوبة وللبعد عن الأخطاء والتخبط والعشوائية في التطبيق ولا يمكن تحقيق ذلك دون توافر برامج تدريبية فعالة.
- **الاستعانة بالاستشاريين:** إن الهدف من الاستعانة بالخبراء والاستشاريين المختصين بتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خارج المؤسسة عند بدء التطبيق هو تدعيم ومساندة الخبرات الداخلية والمساعدة في إيجاد الحلول للمشكلات التي تظهر عند التطبيق الفعلي.
- **تشكيل فرق العمل:** تشكل فرق عمل تضم عضوية كل واحدة منها ما بين (5 - 8) أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون العمل المراد تطويره وأن يكون أعضاء هذه الفرق من الأشخاص الموثوق بهم وممن لديهم الاستعداد للعمل والتطوير والتضحية والانتماء للمنظمة وأن تكون لديهم الصلاحيات اللازمة للمراجعة وتقييم المهام وتقديم الاقتراحات للتحسين.

- **التشجيع والتحفيز:** لا بد من تقدير العاملين نظير قيامهم بأعمال متميزة لتشجيعهم وزرع الثقة بينهم تدعيماً للأداء الفعال، فهذا التشجيع والتحفيز يلعب دوراً في تطوير فلسفة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها ويكون ذلك من خلال إيجاد نظام للحوافز يراعي الأداء المتميز.
- **الإشراف والمتابعة:** إن الإشراف على فرق العمل يعد إحدى الضروريات المطلوبة لتطبيق الجودة الشاملة إذ أنه يعمل على تعديل أي انحرافات عن المسار الصحيح ومتابعة لإنجازات هذه الفرق وتقويمها عند الحاجة وبالإشراف والمتابعة يمكن التنسيق بين العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية وبين جميع الإدارات في المؤسسة وتذليل الصعوبات التي تعترض عمل هذه الفرق.
- **إستراتيجية التطبيق:** لا بد لإستراتيجية تطوير الجودة الشاملة وإدخالها لحيز التطبيق في المؤسسة أن تمر بعدة مراحل وكما يأتي:
 - مرحلة الإعداد: وهي مرحلة يتم فيها تبادل المعرفة ونشر الخبرات ووضع الأهداف وتحديد مدى الحاجة للتحسين وإجراء المراجعة وتجارب المؤسسات الأخرى.
 - مرحلة التخطيط: إذ يتم فيها وضع خطة لكيفية التطبيق وتحديد مصادر التمويل اللازمة.
 - مرحلة التقييم: ويتم ذلك باستخدام الطرق الإحصائية للتطوير المستمر وقياس مستوى الأداء وتحسينها (الصرايرة و العساف، 2008، الصفحات 19-20)
 - (الصرايرة و العساف، 2008، ص 19-20).

2-4- آليات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- إن توفير بيئة تعليمية للتعليم العالي مرتفع الجودة ليس بالأمر اليسير على كافة الأطراف المعنية، ولكن هناك وسائل مساعدة و مساندة لتحقيق هذه الجودة لعل من أهمها:
- **أسلوب التعلم العملي و بحوث العمل:** وفي هذا الأسلوب لا بد من تشجيع التعلم عن طريق العمل التعاوني و البحوث العملية بحيث توسع دائرة إجراء البحوث حول موضوعات التدريس التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس، ويشاركهم العاملون في المؤسسات التعليمية، وعلى الثاني وهو التعليم العملي بحيث من الواجب على الأكاديمي أو أستاذ الجامعة أن يكون مطلعاً وخبيراً ويكون قادراً على العمل كمعلم و مربّي، فالخبرة وحدها لا تكفي أما تزاوجهما هو الحل المناسب.
 - **التقويم الذاتي:** وهو يعني التعرف على ما إذا كانت المؤسسة أو الجامعة أوضحت الأغراض، و ما إذا كانت طرق التدريس و التعلم القائمة متمشية و متوافقة مع العصر، وهل تعكس الفعاليات و الأنشطة طموحات سوق العمل، وكثير من القطاعات لا تعبر هذا النوع من التقويم الأهمية التي يستحقها ربما لأسباب مادية أو معنوية أو كليهما.
 - **مراجعة النظير:** وهو يعتبر مكملاً لأسلوب التقويم الذاتي، وهو التواصل بين المؤسسات و الجامعات المتناظرة في التعليم العالي و محاولة الاستفادة المتبادلة والأخذ بالمشورات و النصائح و الاستشارات و يمكن تطبيقه من خلال تعيين مستشارين مدرّبين، مع الاهتمام بالعموميات و الكليات دون الدخول بالجزئيات و التفصيلات.

- **الاعتماد بنوعيه:** الأكاديمي والمهني، وهو الأكثر استخداماً في الوقت الحاضر ذلك أن مواكبة التعليم العالي و تفاعله مع عصر الإنتاج والاقتصاد والتقنية فرض على المسؤولين عن تطويره مسؤولية البحث عن وسائل مناسبة لتحسين جودته وزيادة فاعلية العمليات التعليمية، واعتبر الاعتماد الأكاديمي الخيار الأمثل للحكم على الجودة الشاملة من عدمها. وتركز مقاييس الاعتماد على مدى استقامة البرامج، و الأمانة الإدارية والمالية، و الكفاءة الإدارية و العملية، والقدرة على مواكبة الجديد، ومواكبة المناهج الدراسية مع متطلبات المجتمع، وغيرها مما هو متواصل مع المجتمع و فائدة الطالب.
- **الدراسة الذاتية:** وعادة ما تجرى الدراسات الذاتية على أساس أنها تقع ضمن متطلبات الاعتماد الأكاديمي لبرامج المؤسسة (الطاهر، 2007، الصفحات 20-22).

3-4- خطوات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

تتمثل هذه الخطوات في:

- التمهيد:** وهي مرحلة تهيئة العاملين بالمنظمة التعليمية لتقبل مفهوم الجودة الشاملة، والالتزام بهذا المفهوم وما يتطلبه من إجراءات ومتطلبات في العمل، وتتضمن هذه العملية الممارسات الآتية:
 - توضيح مفهوم الجودة الشاملة و أسسها و مقوماتها لجميع العاملين.
 - تشجيع العاملين على المشاركة في مناقشة الأسس و المقومات.
 - تحديد احتياجات العملاء الداخليين (المتعلمين) أو الخارجيين (احتياجات مؤسسات الأعمال المختلفة في القطاعين العام و الخاص و المنظمات الخدمية و غيرها).
 - تحديد معايير الجودة التي ينبغي الوصول إليها في كل نشاط أو مجال من مجالات التعليم بالمنظمة التعليمية.
 - تحديد خطوات العمل و إجراءاته في كل مجال بدقة.
 - تحديد المهام و المسؤوليات اللازمة لتنفيذ الأعمال المختلفة.
 - توضيح الخصائص و الصفات الواجب توافرها في القائمين بالعمل في مختلف الأقسام و المجالات بدقة من حيث المؤهلات العلمية و المهارات الشخصية.
 - توفير الموارد المالية و المعلومات اللازمة لبداية التنفيذ.
- **التنفيذ:** و يتضمن الممارسات الآتية:
 - توزيع المهام و المسؤوليات على الأفراد بما يتفق مع قدراتهم و إمكانياتهم.
 - تحديد السلطات المناسبة لكل فرد بما يتفق مع مسؤولياته .
 - زيادة القدرات و المهارات اللازمة للتنفيذ من خلال عمليات التدريب المستمر سواء بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس أو الإداريين.
- **التقويم:** تجدر الإشارة إلى أن هذه العملية لا يقصد بها فقط التقويم النهائي للحكم على نجاح وجود التغيير الذي تم انجازه، ولكن تصاحب هذه العملية كل مراحل العمل السابقة سواء التمهيد أو التنفيذ، وذلك

للاستفادة من التقييم المستمر في ترشيد عمليات الجودة في المرات الآتية، ومن أبرز الممارسات التي تتضمنها تلك العملية:

- المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى نهاية مرحلة التنفيذ.
- مقارنة الأداء بمعايير الجودة التي تم تحديدها في مرحلة التمهيد.
- تقييم أداء العاملين ووضع رتب لأدائهم.
- إعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للعمل، وتحديد الأخطاء و الانحرافات عن الهدف الموضوع، وتقديم الخبرات اللازمة لتصحيح الأخطاء و التحسين المستمر.
- المراجعة المستمرة للجودة بغرض التأكد من مدى فعالية نظام الجودة الشاملة و مدى مناسبتها لطبيعة العمل بالجامعة (الطائي و اخرون، 2008، الصفحات 238-239)

4-4- تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

يواجه تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مجموعة صعوبات ومعوقات تحد من الحصول على فوائدها مثل:

- المركزية في اتخاذ القرار بالرغم من أن الجودة الشاملة تركز على المشاركة.
- الاعتماد على الأساليب التقليدية في التطبيق و عدم التوجه نحو اعتماد الأساليب و المعلومات و أساليب القياس غير التقليدية.
- الافتقار إلى الحصول على التمويل المناسب لتطبيق الجودة الشاملة.
- عدم تقبل أساليب التطوير و التحسين و مقاومة التغير خوفا من كشف العيوب (أبوالرب و اخرون، 2010، صفحة 149).

كما قد صنفت المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة في الجامعات إلى :

- معوقات تتعلق بدرجة وعي الأساتذة والطلبة والعاملين بالجامعة بمفاهيم الجودة.
- معوقات خاصة بالتشريعات واللوائح التي تنظم العمل بالجامعة.
- معوقات خاصة بأعضاء هيئة التدريس.
- معوقات خاصة بالتجهيزات اللازمة للتدريس والتعليم.
- معوقات خاصة بنظم التدريس والتقييم الجامعي.
- معوقات خاصة بالمناهج والكتب الجامعية.
- معوقات خاصة بالإدارة والقيادة بالجامعة.
- معوقات مرتبطة بالطلبة (دهيمي، 2017، صفحة 267).

فليست جميع المؤسسات على حد سواء في درجة نجاحها عند تطبيق نظام الجودة الشاملة فهناك مؤسسات تحقق نجاحا كبيرا و أخرى لا يرقى أداؤها إلى مستوى النجاح، وهناك أسباب لفشل المؤسسة التعليمية في تطبيق نظام الجودة الشاملة منها:

- عدم التزام الإدارة العليا (الوزارة أو رئاسة الجامعة أو المديرية العامة) بتطبيق برنامج الجودة الشاملة، فتنطبق البرنامج يقتضي التزام الإدارة العليا و تعهدا بالتطبيق، وأن تلم بخطوات النظام، وتوجد له هيكل تنظيمي، ونظام مكافآت و في حال عدم توافر ذلك فإن هذا سيكون سببا من أسباب الفشل.
 - عدم التركيز على النظام ككل و الاقتصاد على أساليب معينة في الجودة، إذ يجب النظر إلى الجودة الشاملة على أنها نظام متكامل من الأجزاء المختلفة المرتبطة معا و على أن تحسين الجودة هو عملية لا أسلوب فقط.
 - عدم الحصول على مشاركة الموظفين في برنامج الجودة.
 - عدم تحويل التزام الإدارة بتطبيق البرنامج و تدريب العاملين فيها إلى حيز الواقع و عدم وضع مشاريع للتحسين.
 - تشديد المؤسسة الجامعية على تبني طرائق وأساليب الجودة الشاملة التي لا تتوافق مع نظام إنتاجها و موظفيها، فعندما تقوم المؤسسة الجامعية باستعمال أساليب غير مناسبة فإن ذلك لا يؤدي إلى فشل هذا الأسلوب فحسب بل يؤدي إلى زعزعة الثقة بنظام الجودة.
 - مقاومة التغيير و التجديد لنقص في ثقافة الجودة لدى المديرين و العاملين في المؤسسة لأن تحسين الجودة و تبني نظام الجودة يقتضي تغييرا تاما في ثقافة العمل و طرائقه فيها.
 - تخوف بعض العاملين في المؤسسة التعليمية من تحمل المسؤولية و الالتزام بمعايير حديثة كما تبدو لهم.
 - اعتماد برامج الجودة الشاملة على خبراء بالجودة أكثر من اعتمادها على الأشخاص العاديين في المؤسسة التعليمية (عطية ، 2008، الصفحات 151-152)
- وهناك من يرى أن المعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة في المؤسسات الجامعية تتمثل في :
- تباين الآراء و الاتجاهات بين القيادات الأكاديمية حول مفهوم الجودة وآليات تطبيقها.
 - طبيعة الهيكل التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي.
 - عدم توافر قاعدة بيانات متكاملة عن المجالات العمل المختلفة.
 - قصور العلاقة بين الجامعة والمجتمع، نتيجة الخطط قصيرة الأمد.
 - كثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها.
 - قلة التمويل والنمو غير المتوازن في التعليم العالي.
 - الفجوة العلمية والتقنية بين الدول النامية والدول المتقدمة.
 - عمد مواكبة حركة تطوير المناهج لمتطلبات التطوير وغياب التخطيط المستمر للمناهج.
 - ضعف التزام الإدارة العليا بمبادئ وممارسات الجودة.
 - ضعف الإمكانيات المادية للمؤسسة وضعف الميزانية الموصدة لأنشطة الجودة.
 - الضعف في مستوى طلبة المتخرجين من الثانوية في استعمال الحاسوب ومهارات التواصل.
 - ضعف التعاون بين الهيئة التدريسية والإدارية مع مسؤولي الجودة (حرنان، 2017، صفحة 714)

4-5- تصور مقترح لإصلاح التعليم العالي وفق محاور الجودة الشاملة:

- يعتمد نجاح عملية إصلاح التعليم العالي وجودته على مدى ترابط محاور الجودة وسرعة تواصلها وسوف يتم طرح بعض المقترحات والحلول لإصلاح التعليم العالي وفق محاور الجودة الشاملة كما يلي:
- تبني فلسفة الاعتماد: التي تمثل شعار الجودة في مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال انتساب المؤسسة الجامعية إلى إحدى مجالس الاعتماد العالمية وبعدها البدء في التقييم الذاتي الداخلي وصولاً إلى التقييم الخارجي من قبل مجالس الاعتماد، فالجودة تعني تحقيق التفوق الأكاديمي الذي يعتمد على سمعة مؤسسة التعليم العالي لجذب الطلبة وإعطاء مصداقية لشهادتها و برامجها و خريجها.
 - تعريف وتحديد المعايير: والتي تبين شروط التحاق الطلبة بمختلف المراحل والفروع الجامعية، مثل السماح فقط لحملة شهادة البكالوريا بالالتحاق بالجامعة.
 - تحديد خصائص المؤسسة الجامعية: ومن أهم هذه الخصائص أنها مؤسسات غير ربحية لها رسالة واضحة هي التعليم والبحث العلمي من أجل خدمة المجتمع، وتعتمد على مبدأ المساواة والحرية في تطوير البرامج التعليمية والبحثية التي لها صلة بالمجتمع.
 - تعريف أنواع المؤسسات التعليمية والبحثية: من كلية ومعهد ومركز جامعي وجامعة.
 - تحديد شروط الترخيص ومنح الشهادات العلمية باسم المؤسسة: يجب ربط الترخيص أو منح الشهادة باسم المؤسسات جدية بالحصول على الاعتماد المؤسساتي الذي يركز على أنظمة الأداء الإداري والأكاديمي والمالي وإدارة الجودة فيه.
 - تحديد الشروط الترقية من كلية ومعهد إلى جامعة: ففي بريطانيا مثلاً يجب توفر مجموعة من الشروط نذكر منها: أنه على الكلية حتى تكون مرخصة لإعطاء الشهادات باسمها أن يتخرج منها أكثر من 30 دكتور و 60 ماجستير.
 - خلق نظام تعليمي لإعطاء قيمة أكبر للشهادة الممنوحة.
 - عمل آليات تطوير البحث العلمي والتعليمي والاقتصادي.
 - نشر الإنجازات المحققة سنوياً لتستفيد السياسة التربوية: عن طريق منح جوائز وتعزيز روح المنافسة.
 - إنشاء هيئة وطنية لضمان الجودة وتطوير مجلس التعليم العالي (مرادسي، 2010، صفحة 32)

خاتمة :

- خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن تلخيصها فيما يلي:
- أن التعليم العالي هو آخر مرحلة من مراحل التعليم ، ويتمثل في كل أشكال التعليم التي تمارسها الجامعات أو المعاهد أو المدارس عليا، ويقوم بوظائف التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع.
- جودة التعليم العالي هي تطبيق مجموعة من المعايير و المواصفات اللازمة لرفع مستوى جميع جوانب العمل التعليمي والإداري في الجامعات.
- تفرض ظاهرة العولمة تبني الجودة الشاملة كأسلوب في الجامعات.
- تشتمل الجودة على عدة محاور تتمثل في: جودة عضو هيئة التدريس، جودة الطالب، جودة المناهج والبرامج التعليمية وطرق التدريس، جودة الوسائل والتجهيزات التعليمية، جودة الإدارة التعليمية والتشريعات واللوائح، جودة التمويل والإنفاق التعليمي، جودة الأداء التعليمي.
- تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية وتزويدها بمفهوم الجودة وذلك من خلال العمل على تدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق، بالإضافة الى الاستعانة بالخبراء الخارجيين لحل المشكلات التي تظهر عند التطبيق الفعلي، مع وجود لجان داخلية خاصة بالإشراف والمتابعة.
- تقوم الجودة على عدة خطوات تتمثل في التمهيدي وهي مرحلة تهيئة العاملين بالمنظمة التعليمية لتقبل مفهوم الجودة الشاملة، والالتزام بهذا المفهوم وما يتطلبه من إجراءات ومتطلبات في العمل، التنفيذ وذلك بتوزيع المهام والمسؤوليات على الأفراد بما يتفق مع قدراتهم وإمكاناتهم. التقويم ويشمل المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيدي حتى نهاية مرحلة التنفيذ.
- تواجه الجودة في التعليم العالي عدة معوقات وتحديات تتمثل في: اختلاف الآراء بين المسؤولين حول مفهوم الجودة وآليات تطبيقها، انخفاض الموارد المادية المخصصة لتطبيقها، عدم مواكبة المناهج الدراسية للتغيرات والتطورات العلمية الحاصلة، قلة التعاون بين الهيئة التدريسية والإدارية مع مسؤولي الجودة، ضعف المستوى العام للطلاب، كثرة اللوائح والقوانين وعدم وضوحها.

مقترحات :

- في ظل النتائج المتوصل إليها موضوع التعليم العالي وجودته موضوع جدير بالدراسة و البحث فيه ، و لذا تقترح الموضوعات البحثية التالية:
- القيام بدراسات تكميلية لهذه الدراسة و ذلك بإضافة جانب ميداني لها.
- اجراء دراسة مقارنة بين جودة التعليم العالي في الدول النامية والمتطورة.
- دراسة إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التربية والتعليم.

قائمة المراجع:

1. أبو الرب، عماد ، وآخرون،(2010)،ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي- بحوث ودراسات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
2. حرنان نجوى،(2010)،معايير جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية من وجهة أعضاء هيئة التحرير، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة خنشلة، المجلد الرابع، العدد2، ص703-724.
3. دهيمي شهرزاد،(2017)،سبل تخطي معوقات ضمان جودة التعليم العالي في الجامعة الجزائرية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة الجزائر،المجلد9، العدد1، ص265-286.
4. الربيعي، سعيد بن مُجّد،(2008)،التعليم العالي في عصر المعرفة-التغيرات والتحديات وأفاق المستقبل،دار الشروق والتوزيع، الأردن.
5. رواب، عمار، وغربي، صباح،(2015)،جودة العملية التعليمية، مجلة دفاتر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مُجّد خيضر بسكرة،الجزائر،العدد05،ص497-504.
6. زاهر، ضياء الدين،(2007)،مستقبل التعليم الجامعي العربي رؤى تنموية (أبحاث علمية و فعاليات أكاديمية)، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
7. الشرقاوي، مريم مُجّد إبراهيم،(2003)، دراسات في الإدارة التعليمية، مكتبة النهضة المصرية، مصر.
8. الصرايرة، خالد أحمد،والعساف، ليلي،(2008)،إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،الأردن،العدد1،ص180-203.
9. الطائي، يوسف حجيم، وآخرون،(2008)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، دار الوراق، الأردن.
10. طعيمة، رشدي أحمد، والبندري، مُجّد سليمان،(2004)، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، دار الفكر العربي، مصر.
11. عبد الحي، رمزي أحمد،(2006)،التعليم العالي و التنمية - وجهة نظر نقدية مع دراسات مقارنة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر.
12. عبد الرحمان، حكيم،(2000)،نظام التعليم وسياسته، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.
13. عطية، محسن علي،(2008)،الجودة الشاملة والمنهج، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
14. قدوري، الحاج،(2005)،الإهدار التربوي لدى طلاب كلية العلوم و العلوم الهندسية بالجامعة الجزائرية- ورقة أنموذجا، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة ورقلة، الجزائر.
15. مرادسي، حمزة،(2010)، دور جودة التعليم العالي في تعزيز النمو الاقتصادي -دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة باتنة، الجزائر.
16. منصور، الزين،(2011/05/12-10)،أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي-حالة الجزائر، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.

17. نمور، نوال، (2012)، كفاءة أعضاء هيئة التدريس وأثرها على جودة التعليم العالي، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
18. يزيد، فادة، (2012)، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية- دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير و العلوم التجارية، جامعة تلمسان، الجزائر.