

(الجودة في المؤسسات -دراسة نظرية-)

د/ مخلوف سعاد

غرابي خولة ، جامعة باتنة

ملخص:

غزى مصطلح الجودة جميع مناحي الحياة سواء الاقتصادية او الاجتماعية او سياسية او التربوية، وأصبحت كل المؤسسات تسعى الى تطبيق هذا النظام في منشآها من اجل النهوض بها والتخلص من الفكر القديم، الذي يركز على الكم بدلا من النوعية والجودة، ففي جانب التعليمي أيضا نجد ان الجودة أصبحت امر بالغ الأهمية لما له علاقة بسوق العمل، والجامعات الجزائرية كغيرها من الجامعات تسعى الى رفع مستواها التعليمي ومنافسة الجامعات الكبرى، كالجامعات البريطانية والأمريكية.....الخ لذا هي تسعى الى تطبيق نظام الجودة الشاملة من اجل تحقيق التنمية في شتي المجالات. ويعمل المسؤولون في هذا المجال جاهدين على توفير كل الوسائل والطرق من اجل نجاح نظام الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.

ومن خلال ما سبق سنجيب على التساؤلات التالية:

1. ماهو مفهوم الجودة ؟ وماهي خصائصها؟
2. وماهي مبادئها وأهدافها؟
3. ماهي متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟
4. وماهي التحديات التي تعرقل تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي؟

كلمات مفتاحية: الجودة ، المؤسسات، الجامعة الجزائرية، دراسة نظرية.

Résumé :

Le terme de qualite totale a envahi tous les aspects de la vie, qu'il soit économique, social, politique ou éducatif, et toutes les institutions se sont efforcées d'appliquer ce système dans ses locaux afin de le promouvoir et d'éliminer la pensée ancienne que privilégiait la quantité et non la qualite devient tres importante en ce qui concerne le marche du travail. Les universités

algeriennes, comme d'autres universités cherchent à elever leur niveau d'enseignement et à concurrencer les grandes universités telles que les universités britanniques et americaines, ect... elles cherchent doc à mettre en œuvre un système de qualite complet afin de parvenir dèveloppement dans tous domaines.....

Les responsables dans ce domaine s'efforcent de fournir tous les moyens et méthodes nécessaires ou succès du système de gestion de la qualite totale dans les établissements d'enseignement supérieur.

A travers ce qui precede, on va reprendre aux questions suivantes:

_ Quel est concept chevalerie de qualite?

_ Quelles sont leurs caracteristiques?

_ Quels sont les défis qui entravent l'application de la gestion de la qualite totale dans les établissement d'enseignement supérieur?

مقدمة:

حصلت الكثير من التطورات في السنوات الأخيرة من القرن الماضي، وظهرت الكثير من المفاهيم في شتى المجالات، ومصطلح الجودة الشاملة من ضمن هذه المفاهيم الحديثة، حيث يركز هذا المصطلح بمفهومه العميق على النوعية الجيدة، ونجاح في الأداء من المرة الأولى.

وتهتم الكثير من المنشآت بموضوع الجودة باعتباره نموذج الناجح للإدارة المعاصرة، فالجودة الشاملة هي مدخل الى تطوير شامل مستمر يشمل كافة مراحل الأداء، ويشكل مسؤولية كل عامل بالمؤسسات.

1. مفهوم الجودة:

يفهم بعض الناس الجودة بأنها تعني النوعية او الخامات الاصلية، ويقصد بها الكم والكيف.

يرى جوزيف جوزان 1989: ان الجودة هي درجة المتوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة.

او هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى، ومع الاعتماد على تقييم المستفيد المعرفة ومدى تحسن الأداء (1)

إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب لتأكيد الفاعلية والكفاءة القصوى للمنظمة بتطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التفوق وتمنع الأخطاء، وتؤكد أن كل نشاط بالمنظمة مرتبط بحاجيات العملاء "

2. خصائص الجودة: (2)

- الشمولية: أي انها تتناول جميع الجوانب المختلفة ... في بناء والتنفيذ والتقييم.
- الموضوعية: وهي لا بد من ان تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من اهداف.
- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات.
- المجتمعية: أي انها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه وقضاياه.
- الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها
- تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات

3. مبادئ الجودة:

يمكن ان نجعل المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة فيما يلي: (3)

1. التركيز على العميل:

تقوم الجودة الشاملة على أساس ان استمرار ونجاح نشاطات المنشأة يعتمد الى حد كبير على توافر احتياجات ومتطلبات العملاء ومحاولة تنفيذ توقعاتهم، حيث ان رضا العميل يعد الركيزة الأساسية والقاعدة المتينة التي يجب ان ينطلق منها طموحات المنشأة في المستقبل، ان انضمام إدارة الجودة الشاملة يوسع مفهوم ودائرة العملاء لتشمل العاملين داخل المنشأة، ويعدهم عنصرا مهما وحيويا من عناصر مجموعة العملاء.

2. التحسين المستمر:

تؤكد فلسفة إدارة الجودة الشاملة على أهمية التحسين المستمر للمنشآت التي ترغب في عملية التطوير، ويرتكز المبدأ على أساس فرضية مفادها ان العمل هو ثمرة سلسلة من الخطوات والنشاطات المترابطة والتي تؤدي الى محصلة نهائية ومن ضروري ان تلقى هذه الخطوات ما تحتاجه من اهتمام مستمر حتى يمكن تقليص احتمالات تغيير تلك المحصلة النهائية، وكذلك لتعزيز الثقة وإمكانية الاعتماد على إجراءات ونظم العمل.

3. التعاون الجماعي بدلا من المنافسة:

يركز نظام الجودة الشاملة على أهمية التعاون بين مختلف المستويات الإدارية في المنشأة بدلا من المنافسة بينهم، حيث انه من خلال هذا التعاون تستطيع الأقسام معرفة احتياجات الأقسام الأخرى من موارد مالية وفنية وغيرها من المستلزمات المختلفة التي تساعد في دعم عملية التحسين المستمر للمنشأة.

4. الوقاية بدلا من التفتيش:

تنطلق فلسفة إدارة الجودة الشاملة من مبدأ ان الجودة عبارة عن ثمرة العملية الوقائية وليست العملية التفتيشية، ففي نظريات الإدارة التقليدية نجد ان مراقبة الجودة او التفتيش على مستوى الخدمات او السلع يكون بعد عملية التصنيع او تقديم الخدمة، هذه الطريقة التقليدية تستنزف الكثير من الطاقات البشرية والموارد المالية من اجل الكشف على عيوب او أخطاء العملية الإنتاجية، اما في حالة تطبيق نظام الجودة الشاملة فان ذلك سوف يؤدي الى تقليص التكاليف وزيادة الإنتاجية لان هذا النظام يحاول ادخال عنصر الوقاية في العملية الإنتاجية ومراقبة الانحرافات بأنواعها سواء كانت انحرافات لأسباب عامة او لأسباب خاصة.

5. المشاركة الكاملة:

تعد مشاركة كل فرد في العمل الجماعي من اهم النشاطات التي يجب التركيز عليها حيث يساعد في زيادة الولاء والانتماء للمنشأة، ان العمل الجماعي عبارة عن أداة فعالة لتشخيص المشكلات، وإيجاد الحلول المثلى لها خلال الاتصال المباشر بين الأقسام المختلفة والاحتكاك المتواصل بين الافراد في المنشأة الواحدة، ومن اجل زيادة فاعلية هذا الاتصال يؤكد نظام إدارة الجودة الشاملة على أهمية استخدام أسلوب اللامركزية والاتصالات الافقية، بدلا من أسلوب المركزية والاتصالات الرأسية.

6. اتخاذ القرارات بناء على الحقائق:

تمتاز المنشآت التي تطبق نظام الجودة الشاملة بان قراراتها مبنية على حقائق وبيانات صحيحة وليست مجرد تكهنات فردية او افتراضات او توقعات مبنية على اراء شخصية، فليس بمقدور المنظمة اصدار قرارات ارتجالية المبنية على أساس ممكن ان تنجح في عالم يتغير بخطوات متسارعة، اذ القرار الذي يتم التوصل اليه يجب ان يكون سريعاً ودقيقاً.

4.اهداف الجودة:

تهدف ادارة الجودة الشاملة الى تحقيق العديد من الأهداف الاساسية وسوف يتم التطرق اليها فيما يلي: (4)

- حدوث تغيير في جودة الأداء.
- تطوير أساليب العمل.
- الرفع من مهارات العاملين وقدراتهم.
- تحسين بنية العمل.
- الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية.
- تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة.
- تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها للوقت والتكلفة

5. معايير الجودة :

يعدد فيليب كروسبي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لابد منها لضمان وصول المؤسسات الى الجودة الشاملة وهي: (5)

- التكيف والتعديل طبقاً لمتطلبات الجودة.
- وصف نظام تحقيق الجودة على انه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للاداء الجيد/ السيء/ العالي/ المنخفض.

- تحديد مستويات الأداء ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الجيد.
- تقييم الجودة، فإذا ما تم تحقيق الجودة يتم تقييمها من خلال قياسها بناء على المعايير الموضوعية.
- ويضيف احمد إبراهيم معايير إضافية لضمان وضبط الجودة تتمثل في:
- اشراك جميع العاملين بالمؤسسة في حل المشكلات التي تواجهها.
- تنمية ثقافة الجودة لدى العاملين في المؤسسة.
- التركيز على التعليم والتدريب على جميع اشكال التقييم والمتابعة.
- استخدام الطرق الإحصائية والتركيز على تفادي حدوث المشكلات.
- تقييم عمل المؤسسة بواسطة الرئيس وأعضاء مجلس الجودة.
- تقييم علاقة العاملين في المؤسسة ودوافعهم تجاه العملاء والمستفيدين ويشمل مفهوم الجودة ثلاثة معايير هي:
- الأول: يشمل على كل العمليات التي تؤدي الى دقة وبناء وتصميم المنتج الخدمة التعليمية المقدمة داخل المؤسسة التعليمية. والتي تتطلب التجديد المستمر في الوظائف والعمليات التي يجب ان تعمل على تحسين الجودة.
- الثاني: يشتمل على محصلة كل عمل يوازي الأفضلية في تقدم الإنتاج المعقد والذي لا يتوقع ان يحدث فيه أي أخطاء.
- الثالث: يجب ان يكون كل فرد في النظام مسئولاً، او قادراً على الوفاء والالتزام من اجل جودة العمل الذي يقوم به.

6. مراحل تطور الجودة: (6)

المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية:

في هذه المرحلة لم يكن المصنع موجود بمعنى الكلمة إنما وجود ورشات، فالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم من قبل العامل نفسه ومنفرداً، مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.

المرحلة الثانية: بعد الثورة الصناعية.

في هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه، بل من قبل المشرف المباشر، الذي كانت عليه مسؤولية التحقق من الجودة.

المرحلة الثالثة: الإدارة العلمية.

في هذه المرحلة ظهر مفهوم فحص الجودة الذي سحب بموجبه مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر، وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة.

المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة:

ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931 الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط و توحيد الإنتاج كوسيلة للإقلال من أخطاء تصنيع السلعة ، فقد صمم كل من هارولد دوج و هاري رومينغ أسلوباً إحصائياً لفحص عينات من الإنتاج بدلاً من فحصه كله.

المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة.

بدأ التفكير بمفهوم تأكيد الجودة عام 1956 ثم طور بعد ذلك ليأخذ أبعاده كأسلوب فعال في مجال الرقابة على الجودة على فلسفة مفادها ما يلي:

إن الوصول إلى مستوى عالي من الجودة وتحقيق إنتاج بدون أخطاء، يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات و ذلك من مرحلة تصميم المنتج حتى مرحلة وصوله للسوق ليد المستهلك و هذا يعني وجود جهود مشتركة من قبل جميع الإدارات المعنية بتنفيذ هذه المراحل.

المرحلة السادسة: إدارة الجودة الإستراتيجية

ظهر هذا المفهوم عن الجودة ما بين عامي 1970 و 1980 و كان ذلك بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات اليابانية التي غزت أسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة المتميزة و الأسعار المعقولة و لعل شركة إ.ب.م الأمريكية هي أولى الشركات الأمريكية التي تبنت إدارة الجودة الاستراتيجية.

المرحلة السابعة: إدارة الجودة الشاملة

ظهر هذا المفهوم عن الجودة في الثمانينات و مازال مستمر حتى يومنا هذا و سبب ظهوره هو تزايد شدة المنافسة العالمية و إكتساح الصناعة اليابانية للأسواق و خاصة البلدان النامية ، و خسارة الشركات الأوروبية و الأمريكية لحصص كبيرو من الأسواق .

7- متطلبات الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

وسوف يتم التطرق الى اهم المتغيرات التي يجب مراعاتها في تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي: (7)
 . المتغير الأول: جودة الطلبة: وهم من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتتلخص تحته العناصر التالية:

1. انتقاء الطلبة: تتمثل عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي احدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاء، حيث ان انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي.
2. نسبة عدد الطلبة: من بين مظاهر الخدمة التعليمية الاخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، اذ يجب ان تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق الفعالية العملية التعليمية..... فكلما كان عدد الطلبة قليلا كان ذلك افضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة اكبر للمشاركة وتبادل الأفكار، بالإضافة الى عنصر مهم وهو دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة وحب الاطلاع والاستكشاف والرغبة في الحصول على ثراء معلوماتي.

. المتغير الثاني: جودة هيئة التدريس:

ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تاهيله العلمي، الامر الذي يسهم حقا في اثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع.

ويحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور في الخدمات التربوي والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة، فانها لا تحقق الفائدة المرجوة منها اذا لم يجب توافر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها جملة من السمات الشخصية والنفسية والقدرة على الاتصال بالإضافة الى الالتزام بالمنهج العلمي والعمل على تنمية المهارات الفكرية

التنافسية بين الطلبة خدمة للجامعة التي ينتمي اليها زيادة على خدمة المجتمع والوطن. وبالتالي تصنف أدوار عضو هيئة التدريس وفق هذا المفهوم الى:

- أدوار اتجاه طلابه.
- أدوار اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها.
- أدوار اتجاه المجتمع المحيط به
- أدوار اتجاه نفسه.

- المتغير الثالث: جودة المناهج:

تعد الموازنة بين الاصاله والمعاصرة في اعداد المناهج، من حيث المحتوى والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، ويرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية ان تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، اذا ان أولوية جودة الخدمات التعليمية تستدعي تحسين المناهج. ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

1. تحديد استراتيجية التعليم
2. دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة.
3. التخطيط.

- المتغير الرابع: جودة القيادة الإدارية:

تتلخص جودة القيادة الإدارية في المعايير الاكاديمية والمناهج الجديدة مواكبة لتغيرات البيئية، وتنمية وترقية البحث العلمي، وكذلك المعايير التربوية المتمثلة في انخفاض معدلات المشاكل سواء للطلبة او الأساتذة او الاثنين معا. وأيضا معايير الإدارة المتمثلة في انخفاض معدلات المخالفات الإدارية، وعنصر التحفيز، وسهولة تنفيذ المعاملات الإدارية.

- المتغير الخامس: جودة الانفاق والتمويل (الإمكانات المادية):

يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون تمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، اما اذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ولاشك ان جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط. ويعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم امرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها. وكذلك فان سوء استخدام الأموال سيؤدي الى تغيير خطط وبرامج التعليم.

8- فوائد تطبيق فلسفة الجودة في التعليم العالي:

ان المتتبع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لمرحلة يكشف مدى الصراع لبلوغ الامال الذي ترجو المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة واداريين. وبحسب التطورات الحالية والثورة المعلوماتية لن يأتي ذلك الا بمطمح ما يسمى بالجودة، والتي يجب اخذ بها وتبنيها كفكرة ومنهج يثمر عما يأتي:

- توسيع افق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.
- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.
- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب ثقة ورضا العملاء.
- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من شركات ومؤسسات العمل في المجتمع.

9- تحديات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

تواجه مسألة تحسين جودة التعليم العالي عدة عراقيل تحد من الوصول الى الأهداف المرجوة، وتصعب الطريق للوصول الى تحقيق نظام الجودة خاصة بقطاع التعليم العالي. وسنحاول وضع النقاط على الحروف وتحديد التحديات الحقيقية التي سنكشف الستار عنها من خلال العناصر التالية:

- غياب ثقافة الجودة بالتعليم العالي: ان المتتبع لنظام التعليم العالي بالجزائر يدرك ان عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية. فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موجهة نحو الكم، لا الجودة بسبب التزايد الغير محسوب لاعداد الطلبة الملتحقين بالتكوين الجامعي. حيث اصبح قبول الطلبة وسيلة تلجا اليها الجامعة لاستجلاب الترضية الاجتماعية.
- ضعف عملية التأطير الخاصة بالأستاذ الجامعي والتي تتمحور في:

1. النشاطات المقامة من اجل التكوين في الجامعات الجزائرية عبارة عن تجارب ذاتية.
2. ضعف الموازنة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل التي تعود الى تدني مستوى المعارف المحصلة والتاهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية.
3. تعليم يطغى عليه أسلوب التلقين وليس المقاربة بالكفاءات كما هو موجود عالميا.

خاتمة:

من خلال ما سبق يمكن القول ان الجودة الشاملة مفهوم عميق يمس كل جوانب سواء السياسية او الاجتماعية او الاقتصادية او التربوية، وكل المؤسسات اصبحت هدفها هو تحقيق هذا المفهوم داخل نسقها، من اجل رفع سمعتها وتحدي المنافسة سواء المحلية او عالمية، وارتقاء الى مراتب الأولى.

فالجودة جعلت من بعض المؤسسات التي كانت في الحضيض ان تنهض وتصبح رائدة في مجال الاعمال، وعكس اهمال هذا الجانب أدى بمؤسسات أخرى الى الإفلاس وتشوهت سمعتها.

قائمة المراجع:

1. حامد عبد الله السقان: مفهوم إدارة الجودة الشاملة. www.khayma.com
2. www.qk.org.sa/vb/showthread
3. رحاب حسين كاظم: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، 15:02:30 2013/11/05
4. <http://edusp20yahooocom.blogspot.com.eg/2009/05> الجودة في التعليم العالي (أنواعها مبادئها متطلباتها)
5. الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي: www.abahe.uk/total-quality
6. كساب: أهمية إدارة الجودة الشاملة للتسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة.
7. قاصدي فايضة، طبيب فتيحة: مفهوم الجودة في التعليم العالي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27.
8. قاصدي فايضة، طبيب فتيحة: مرجع نفسه
9. قاصدي فايضة، طبيب فتيحة: مرجع نفسه