

رؤية تشخيصية لأسس و معايير جودة أداء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية

Diagnostic vision to the basics and standards of quality performance of faculty in Algerian University

الدكتورة بوزيد سليمة*

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر
بسكرة .

الملخص:

إن تحقيق الجودة في التعليم الجامعي يعد مطلباً أساسياً واستراتيجياً تسعى إليه مختلف البلدان المتقدمة والمتخلفة على حد سواء على اعتبار تأثيره المباشر على اقتصادياتها وذلك لتحقيق المواءمة بين مخرجات الجامعة و سوق العمل حسب المعايير و المواصفات التي يطلبها هذا السوق ومن المهم اعتماد معايير جودة عالمية في التعليم الجامعي من خلال ربط الجودة بالأهداف التعليمية و تطوير المهارات القيادية وكذا الهيئة التدريسية مع الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و المادية .

وعليه سأنقش في هاته الورقة البحثية مسألة الدور الحيوي والبارز الذي يؤديه الأستاذ الجامعي على مستوى العملية التعليمية وكذا العملية البحثية أو على المستوى العملية المجتمعية ومدى الجودة التي يحققها من خلال تنفيذه لمختلف المهام و البرامج والأهداف الموكلة إليه بالإضافة إلى بعض المعوقات التي تواجه الأستاذ الجامعي و تحد من طاقاته و إمكاناته وتنعكس سلباً على الأداء الجامعي.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، الأستاذ الجامعي، الجامعة، معايير الجودة، معوقات الجودة.

Abstract:

* البريد الإلكتروني: bouزيد_mail@yahoo.fr

Different developed and developing countries seek to achieve quality in their university education because it is an essential and strategic requirement and also it has direct impact on their economy in order to achieve adjustment between the university's outputs and the labor market according to the standards and specifications require this market. It is important to adopt standards of international quality in University education by linking quality with educational goals and developing leadership skills as well as faculty with the optimal use of human and material resources.

So ,in my research paper , i will discuss the issue of the vital and noticeable role that the university professor played at the level of the educational process, as well as the research process or at the level of the societal process and the extent of quality achieved through its implementation of the different tasks, programs and goals assigned to it in addition to some obstacles that faced him and challenge Of its energies and potentials and reflected negatively on university performance.

Keywords: Total quality, University professor, University, Quality standards, Quality barriers.

مقدمة:

في ظل التطورات التقنية الحديثة ازدادت الحاجة إلى إعداد كوادر بشرية قادرة على الدخول إلى مجالات العمل المختلفة وهذا يفرض على التعليم العالي أن يكون قادرا على إنتاج مخرجات ذات جودة عالية لمواكبة هذه التطورات من خلال تطبيق مبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي للحصول على درجة عالية من الجودة في التعليم

العالي حيث تتفق الحكومات في العالم المتقدم أموال طائلة لتضمن نجاح وجودة المستوى التعليمي الممنوح في المؤسسات التعليمية المختلفة.

إن تطبيق تقنيات وأساليب الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي يعتبر أمر ذو أهمية لمواكبة المستجدات والمتغيرات الاقتصادية والعلمية الحديثة، إضافة إلى أن العمل على تحقيق الجودة وإتقان العمل ومنع الكلف العالية غير المبررة هو واجب وطني، إذ يجب علينا أن نعرف ونتعلم كيف نعمل الأشياء بصورة صحيحة من المرة الأولى من خلال التعرف على أهمية الجودة في العمل والتركيز على أسسها ونشر الوعي في المجتمع بالتأكيد على الضرورة الحتمية لتطبيق الجودة وغرس هذه الثقافة في المجتمع خاصة الجيل الجديد.

وتأتي هذه الورقة البحثية لتؤكد على الوظيفة الشمولية للجامعة ورسالتها الحيوية في البيئة والمجتمع في سبيل بلورة آليات تجاوز الركود والعقبات التي تواجهها الإدارات الجامعية المسؤولة عن إدانة العملية التعليمية وصيانتها وإنجاحها وتطويرها، ومن ثم تحقيق جودة التعليم الجامعي (Quality higher of education QHE).

فما هي يا ترى معايير الجودة لدى هيئة التدريس؟ هل هي فعلا محددة وواضحة المعالم؟ وكيف يمكن لنا اعتمادها في تطوير التعليم الجامعي؟ هذا ما سنحاول كشفه من خلال التعرف على فلسفة إدارة الجودة الشاملة بوصفها آلية متميزة للتطوير الإداري في المؤسسة الجامعية.

أولاً: المفاهيم الأساسية في البحث

1- تعريف مصطلح الأداء:

الأداء هو السلوك الذي يقوم به الطالب، المدرس الذي يمكن ملاحظته وقياسه وفق بطاقة ملاحظة معدة لذلك. (الحطاب، 2004: 210).

2- تعريف الأستاذ الجامعي:

الأستاذ الجامعي حجر الزاوية في العملية التربوية وهو القائم بهذه العملية بوصفه ناقدا للمعرفة، ومسؤولا عن السير الحسن للعملية البيداغوجية في الجامعة فالجامعة لاتضع الخبرة بواسطة الهيكل الإداري والتشريعات فحسب، بل لابد أن في تجمع في مدرجاتها ومخابرها عدد من المدرسين الباحثين الذين لا يكتفون بتلقين طلابهم مجموعة من المعلومات المعروفة

سابقا أو مجرد نقل الخبرة الموجودة في البلاد الأجنبية، ولكنهم يتعاونون معهم على اكتشاف الطريق الأمثل لاستخدام تلك المعلومات وتمثيلها وإعادة صياغتها وتطويرها وفقا لواقع الوطني. (دليو، ف. 2001: 93).

ويعد الأستاذ الجامعي العنصر الفعال والأهم في العملية التعليمية الجامعية وهو المحرك الأساسي لها، فخصائصه الشخصية والمعرفية والمهنية لها دور في نجاح الإدارة الصعبة في الجامعة، فالأستاذ الجامعي ذو الكفاءة العالية يمكن أن يعوض أي نقص أو قصور في العناصر التعليمية الأخرى.

وعليه يعرف الأستاذ الجامعي بأنه الشخص الذي يحمل مؤهلا علميا عاليا كالمجستير والدكتوراه وله الإمكانيات والمهارات التي تؤهلها لتدريس في الجامعة فهو بذلك لا يعني أن الشهادة التي تحصل عليها هي بمثابة التأشيرة التي ينتقل بها إلى الجامعة، وإنما ما يحمله من كفاءات وإمكانيات تؤهله لذلك.

إن الأستاذ الجامعي إذا امتلك مهارات وقدرات الأداء التدريسي الجيد لا بد أن ينمي كثير من المهارات، لأن الطالب الذي يدخل قاعة الدرس، ويقوم بدور المتلقي والصاغي لما يلقي عليه من الأفكار والمعلومات، فالطالب الجامعي اليوم صار نتاج كل شيء من حوله، فهو متصفح للإنترنت ومطلع على كل شيء وهو بذلك غير مقتنع بالمعلومات والأفكار والأساليب التقليدية في التدريس فضلا عن كونه متصيد للهفوات والأخطاء التي يقع فيها الأستاذ الجامعي، لذلك لا بد أن يكون الأستاذ متحصن بعلمية جيدة وجديدة أكثر تطورا وحدثا في كل ما يمتلكه في جوانبه العملية التعليمية.

إن عضو هيئة التدريس (الأستاذ الجامعي) الذي يحتاجه الطلبة في عصرنا هذا الذي يشهد طوفانا معرفيا وتدفعاً للمعلومات، وتنوعا في أساليب التدريس، وظهور المفاهيم الحديثة وغيرها، هو الأستاذ الباحث والمفكر والمرشد والمصلح وهو الذي تلقى على عاتقه متطلبات المجتمع ومشكلاته، وهو الذي لا بد أن تتوفر لديه الإمكانيات والمؤهلات والقدرات والمواصفات التي تجعله يتواءم مع ما يستجد من تطورات حديثة.

إن عملية التميز في أداء الأستاذ الجامعي تستدعي معرفة جوانب الضعف والقوة في كل عنصر من عناصر الأداء الذي يمارسه داخل قاعة الدرس، ومع طلبته والمجتمع المحي؛

إذ إن عملية تطوير أداء الأستاذ الجامعي تساعد المؤسسات الجامعية في تحقيق جملة من الأهداف من بينها قياس مدى تقدمه أو تأخره في عمله وفق معايير موضوعية والحكم على الموائمة بين متطلبات مهنة التدريس ومؤهلات الأساتذة الجامعيين وخصائصهم. (الناصر، ك، محسن، م. 2016: 73-74).

3- مفهوم الجامعة:

إن الجامعة تعني السلوكات الاجتماعية لأفراد يمثلون شخصية ما تعلن في سياق اجتماعي معين، كما أنها تعني الفعل أو التأثير الذي يمارسه أفراد معينين في تفاعل معين أو مجموعة، أو أي سيرورة اجتماعية. (بوسيونو، ج. 2008: 131).

هنا كمنير بأن الجامعة هي المصدر الأساسي للخبرة والمحور الذي يدور حول النشاط الثقافي في الآداب والعلوم والفنون، فمنهما كانت أساليب التكوين وأدواته. ومن ثم فإن المهمة الأولى للجامعة ينبغي أن تكون دائما هي التوصيل الخلاق المعرفة الإنسانية في مجالاتها النظرية والتطبيقية، وتمهيد الظروف الموضوعية بتنمية الخبرة الوطنية التي لا يمكن بدونها أن يحقق المجتمع أية تنمية حقيقية في الميادين الأخرى. (ولدخليفة، م. 1989: 177).

في ذات السياق فالجامعة هي مؤسسة التعليم العالي أينمكنا لدراسة بغية الحصول على رتبة علمية أو درجات عليا في البحث (147: 2000, oxford)، وهي أيضا مؤسسة تكوينية لا ترسم أهدافها بمعزل عن البيئة الاجتماعية والاقتصادية التي تنبثق عنها، بل العكس من ذلك هي التي تستلهم من المجتمع إطاراتها وتختار قيمها وأهدافها (Benachenhou, m, 4: 1980) وعليه وانطلاقا من التعاريف السابقة يمكننا القول: بأن الجماعة هي مؤسسة رسمية ذات طابع علمي تعمل على نشر وإنتاج المعرفة وخدمة مختلف القطاعات التنموية في المجتمع.

4- مفهوم الجودة:

لقد قدمت تعريفات كثيرة حول الجودة وما زال المتخصصون في ذلك يتطلعون إلى صياغة تعريف موحد لكلمة الجودة، وفي هذا المجال نذكر بعض التعريفات:

- في قاموس أكسفورد الجودة تعني "الدرجة العالية من النوعية والقيمة"، كما أنها تعني "تلبية المستفيد (المجتمع) وتجاوز توقعاته"، وهي أيضا "الوفاء بالمتطلبات - انعدام العيوب - تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة".

وبالعموم فإن المفهوم القديم للجودة هو "خلو الخدمة أو المنتج من العيوب، أما المفهوم الحديث ينطلق من مبدأ تلبية متطلبات المستفيد وتجاوز توقعاته. " (الرملي، ف:1).

من جهته يعتبر مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبيا، والذي أكدت عليه إدارات جميع المنظمات في الدول المتقدمة صناعيا، فضلا عن العديد من المنظمات في الدول النامية وعملت على تطبيقه، ومنها مؤسسات التعليم العالي وذلك لمواجهة القوى المؤثرة على عملها ومنها المنافسة بين الجامعات الحكومية والخاصة.

ولأجل تسليط الضوء على مفهوم إدارة الجودة الشاملة نستعرض رأي "أشر Asher" الذي يرى أن إدارة الجودة الشاملة هي عملية التحسين المستمر سواء تعلق الأمر بالأفراد وأقسام المنظمة المختلفة من أجل تحقيق حاجات ورغبات الزبائن (Acher, M. 1996: 18).

إن إدارة الجودة الشاملة هي تلك التركيبة الإدارية التي تتضمن عدد من المهام والأعباء التي من خلالها (بالاستعانة بعدد من الوسائل)، يتم انجاز كافة المهام والأهداف المطلوبة من مواصفات المنتجات التي ينبغي أن تتسم بمستويات معينة من الجودة، ولإدارة الجودة الشاملة تأثير كبير على معظم الصناعات والخدمات المقدمة لسببين وهما كما يلي:

الأول: أن الأفكار الواردة في (T.Q.M) لها قابلية على جذب انتباه العديد من الأفراد المتخصصين في العلوم الإدارية.

الثاني: أن استخدام هذا المدخل لغرض التحسين المستمر يبين أن يكون السبب في زيادة فاعلية المنظمة (الفضل، م. 2003: 316)، في ذات السياق يمكن إعطاء تعريف آخر لإدارة الجودة الشاملة بأنها: "عبارة عن دور الإدارة العليا في قيادة الجودة الشاملة باتجاه ضمان الجودة المطلوبة للمنتج المنفذ".

5- الإدارة: تعني التطوير والكيفية التي يمكن للمنظمة من خلالها المحافظة على تحسين الجودة بشكل مستمر.

6- الجودة: تعني الالتزام والوفاء باحتياجات المستهلك.

7- الشاملة: التي تتبنى مبدأ البحث عن الجودة في أي مكان من العمل، وبناء على ما تقدم يمكن الاستنتاج بأن إدارة الجودة الشاملة هي:

أ- فلسفة إدارية حديثة نابعة من الدراسات القديمة.

ب- اعتبار المنظمة نظام متكامل لا يقبل التجزئة.

ج- إنها فلسفة تعتمد على أساليب التحسين المستمر.

د- إنها فلسفة تأخذ بعين الاعتبار مشاركة جميع الأفراد العاملين في العملية الإنتاجية واتخاذ القرار ويقع على كل فرد مسؤولية تنفيذ التزامه.

هـ- إن هدف هذه الفلسفة هو الكيفية التي يتم بها إشباع حاجات المستهلك والمستفيد.

و- إنها فلسفة متجددة كونها وليدة الأفكار الخاصة بالفرد.

ز- إنها الطاقة الكامنة التي يجب أن تستغلها المنظمة لأجل البقاء وتحقيق الميزة التنافسية.

ج- إنها جواز سفر للانتقال إلى الألفية الثالثة لأن العالم أصبح يتطلع إلى منتجات ذات المواصفات الخاصة.

ومنه يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) هي نمط إداري جديد يمثل مدخلا لتطوير شامل لكافة مجالات ومراحل الأداء ويشكل مسؤولية تضامنية للإدارة العليا وكافة الإدارات والأقسام وفرق العمل والأفراد. (مجيد، س. 76).

وبعد استعراض مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الإنتاجي، ما المقصود بتطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم؟

يقصد بتطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم بذل الجهود على جميع المستويات المتعلقة بالقطاع لرفع مستوى أداء كافة الوحدات التابعة له من خلال وضع خطة عمل تستهدف الارتقاء بمستوى خدمة التربية والتعليم التي تقدمها لمجتمع من أجل تحقيق رضائه. (العور، م. 2007: 2).

ثانيا: نظام الجودة العالمي في التعليم (الإيزو):

هو نظام إدارة يتضمن مجموعة من البنود المتفق عليها عالميا تتضمن مواصفات تقنية أو معايير محددة ليتم اعتمادها باستمرار كقواعد أو كخطوط موجهة أو كتعريفات للميزات، وذلك للتأكد من أن المادة أو المنتج أو العملية أو الخدمات (ومنها التعليم) تناسب أهدافها وتحققها. (المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO، 2004).

إن مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة قد نشأ في ميدان الصناعة وكان الهدف الأساسي منه تقويم السلع والمنتجات الصناعية، ولكن ما لبث أن انتقل هذا المصطلح إلى الميدان التربوي حيث بدأ تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي في ثمانينات القرن العشرين ويشير "لويس وسميث" إلى أن أول مدرسة اهتمت بإدارة الجودة الشاملة هي مدرسة "MT. Edgecumbe" في مدينة "Stika" بولاية ألاسكا الأمريكية، وقد استخدمت المدرسة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة مبدأ عملية تعليم وتعلم إلى عمل بروح الفريق الواحد. (الشلبي، إ. 2010: 251).

في هذا الإطار يرى "Schargel" أن هناك ثلاث موجات لإدارة الجودة الشاملة:

-الموجة الأولى: عندما أدخل ديمينغ "Deming" هذه المبادئ إلى اليابان في الخمسينات.

-الموجة الثانية: عندما بدأت الصناعات الأمريكية بتطبيقها في الثمانينات.

-الموجة الثالثة: عندما بدأ تطبيقها في ميدان التربية والتعليم في التسعينات. (كايد الله شاكر، ش. 2006: 45).

وعليه تم تعريف إدارة الجودة الشاملة في التربية بأنها: "جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التربوي (الطالب) بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، ومما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى المنتج التربوي من خلال تضافر جهود كل العاملين في مجال التربية". (أبو ملح، م. 2004: 1).

ثالثا: ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي؟

يرى "محجوب" أن مضامين إدارة الجودة الشاملة في المنظمات بعامة ومنظمات التربية والتعليم الجامعي بخاصة هي مدخل فكري وثقافي وإداري وتنظيمي جديد تعتمد عليه الإدارات الجامعية لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود جميع العاملين في أقسام الجامعة المختلفة ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن وكسب رضاهم للوصول إلى الأهداف التي تصبوا إليها إدارة الجامعة في البقاء والنمو في البيئة الخارجية المحيطة بها، وتغطي عملياتها جميع الأقسام العلمية والإدارية والفنية والإنتاجية في الجامعة، فضلا عن الأهداف الاستراتيجية للجامعة وشعارها الجودة مسؤولية الجميع". (طويل، أ. الكوراني، ف. 2006: 8).

رابعاً: أسباب تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم العالي:

لو نظرنا إلى واقع التعليم في الوطن العربي بشكل عام وفي الجزائر بشكل خاص لوجدنا أن الأسباب التي تدفع بالحاجة إلى إتباع أسلوب الجودة الشاملة في قطاع التعليم تتزايد يوماً بعد يوم سواء على المستوى الجامعي أو مستوى التعليم العام ويمكن اختصارها بما يأتي:

- الزيادة المتتالية والمستمرة في أعداد الطلبة وخاصة الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي.
- الحاجة الماسة لتحقيق أداء فعال في العملية التعليمية.
- امتداد الحاجة للاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة إلى ما بعد التدرج (التعليم المستمر)، مما يتطلب تعليم الطلاب الاعتماد على الذات في تحصيل المعرفة.
- ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية.
- الاستمرار في تقديم الخدمة التعليمية وبأسلوب يحقق الطموحات المطلوبة.
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية والجامعات.
- ضرورة ترشيد الإنفاق ووضع أولويات للصرف.
- المسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع. (النجار، ف. 2003: 50).

خامساً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

- 1- العمل على ثبات الهدف في اتجاه تحسين الطلبة والخدمات وإيجاد الطلبة ذوي الجودة العالية.
- 2- التركيز على معرفة احتياجات وتوقعات المستفيدين، والسعي إلى تحقيقها.
- 3- تأكيد أهمية التحسين والتطوير على نحو مستمر.
- 4- التركيز على الوقاية بدلا من التفتيش.
- 5- التركيز على العمل الجماعي.
- 6- شمولية الجودة بحيث تشمل مجالات الخدمة جميعها والعلماء والخارجين والعاملين جميعهم.
- 7- استحداث دائرة تسمى "دائرة الجودة الشاملة" تلحق بمكتب المدير العام لنشر الجودة ومتابعة تطبيقها.
- 8- العمل على تدريب الطلبة والأساتذة والعاملين والإداريين وتعليمهم الكفاءات والمهارات التي تتطلبها وظائفهم لمواكبة المستجدات.
- 9- تشجيع الجميع على العمل بفاعلية، وعدم تقييد الفكر والإبداع، وتوفير البيئة التي تشجع الجميع على التعليم والعمل بحرية.
- 10- انسيابية الاتصال داخل المؤسسة وخارجها مع المؤسسات التي ترتبط بها.
- 11- استحداث نظام للحوافز وتفعيله بما يراعي تحقيق متطلبات العدالة التنظيمية. (الشلبي، إ. 251 - 252).

سادسا: متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

تناولت الأدبيات المعاصرة في إدارة الإنتاج والعمليات بعامة وإدارة الجودة الشاملة بخاصة مفهوم متطلبات الجودة إذ يصفها (Heizer and Render) على أنها "الحجر الأساس لتحقيق الصنف العالمي شريطة توفر القيادة الإدارية للجودة الشاملة والتركيز على أداء الأعمال بصورة صحيحة منذ اللحظة الأولى وفهم حاجات الزبائن وتحقيقها، فضلا عن تحقيق الجودة المطلوبة للسلع والخدمات".

ويبين (Nahmias 1997) بأن متطلبات إدارة الجودة الشاملة هي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها إدارة الجودة الشاملة من خلال تنظيم الجودة وجعلها لتنسيق العمل بين جميع الوظائف بالمنظمة فضلا عن جعل الزبائن جوهر اهتمامها من خلال تحقيق حاجاتهم ورغباتهم المتعلقة بالسلع والخدمات التي يطلبونها. (Heizer, j. Render, B. 1996: 98).

وعليه اتفق أغلب الباحثين على أن هناك متطلبات عديدة لإدارة الجودة الشاملة؛ ويمكن إبراز هذه المتطلبات على النحو التالي:

- خلق بيئة عمل مناسبة وبصورة متدرجة لغرض النظام من خلال:
- استثمار أهمية التدريب قبل وأثناء الخدمة للكادر التدريسي.
- أهمية استثمار العقول البشرية العلمية المتوفرة.
- أهمية بناء وتشكيل فرق العمل التي تقوم بتطبيق وتقييم الجودة الشاملة. (مجيد، س: 11).

وفي هذا الإطار أشارت إحدى الدراسات قام بها نوبل (Noble 2001) بعنوان: "تقييم تصورات المعلم والطالب حول العناصر اللازمة لضبط نظام المدرسة الثانوية وكيفية استخدام هذه العناصر مع نظرية إدارة الجودة الشاملة"، إلى أن المعلمين والطلبة يتصورون بأن العمل الجماعي والتواصل والاحترام المتبادل بين إدارة المدرسة والمعلمين والطلاب تمثل عناصر هامة لتحقيق نظام ضبط فاعل في المدرسة الثانوية، وبالتالي فإن هذه المفاهيم ترتبط ارتباطا مباشرا بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة. (الشليبي، إ. 461).

- أهمية استحداث طرق وأساليب لتحفيز العاملين على تطبيق وتقييم الجودة الشاملة.
- توفير وتوزيع أدلة إرشادية علمية لجميع الأعمال داخل القطاع التعليمي.
- إنشاء قاعدة معلومات وبيانات إحصائية داخل القطاع التعليمي.
- التنسيق بين الجهات التعليمية ضمن المؤسسة التعليمية الواحدة فيما بينها كمنظومة متكاملة.
- وضع معايير تقييم قبل وأثناء أداء أي عمل ضمن القطاع التعليمي.
- اعتماد العمل بالدراسات القائمة على البحث العلمي المتقن.

-دراسة تجارب الآخرين والإفادة منها بما يتناسب مع واقعنا، وتأكيدا على هذا المطلب؛ قام كل من (خليل والزهيري 2001) بدراسة تحت عنوان "إدارة الجودة الشاملة في التعليم خبرات أجنبية وإمكانية الإفادة منها في مصر" هدفت هذه الدراسة إلى الاهتمام بتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ومبادئها في التعليم بالاستفادة منها من تجارب بعض الدول المتقدمة المطبقة لهذا النظام في تعليمها، والتوصل إلى نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة يمكن الاستفادة منه في التعليم المصري. (الشليبي، إ. -461-462).

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب قيادة إدارية فاعلة وقادرة على تحقيق التكامل والتفاعل بينها وبين المرؤوسين وإيجاد تعاون وانسجام وتأخي بين جميع المرؤوسين، وتكوين فرق عمل متعاونة في ظل إدارة الجودة الشاملة لابد من إعادة النظر في جوانب القيادة الثلاث: المهام والخصائص والأسلوب الذي تختلف عنه في ظل القيادة التقليدية. (السعود، ر. 2002: 73).

سابعا: نماذج إدارة الجودة الشاملة:

لقد ظهرت نماذج عديدة في مجال إدارة الجودة الشاملة، والتي قام بوضعها عدد من المفكرين ومن أشهر تلك النماذج نموذج "إدوارد ديمينغ"، ونموذج "برايس وشن"، ونموذج "جوزيف جوران" ونموذج "مالكوم بالدريج"، ونموذج "جيمس سايلور" الذي أسماه (Victory C) ونموذج "هامبر"، ونموذج "تشارلز هاندي"، ونموذج "توم بيترز"، ونموذج "فيليب كروسبي"، ونموذج "اندرو ارفن" ونموذج "جاديبي متواني وكوماراشوك" ونموذج جامعة ولاية أوريغون، ونموذج شركة "IBM"، ونموذج "المؤسسة الأوروبية" ونموذج "أحمد الخطيب" وغيرها...

وقد تباينت تلك النماذج من حيث العناصر الرئيسية التي تتألف منها، وإن كانت جميعها ترمي إلى هدف واحد يتمثل في تحسين سمعة المنظمة، وزيادة ربحيتها من خلال جودة منتجاتها وخفض كلفتها. (السعود، ر. 2002: 66).

ثامنا: معايير الجودة من منظور الأستاذ الجامعي:

لإدارة الجودة الشاملة مجموعة معايير تضمن نجاح الجودة وضبطها وتتمثل في:

- اشتراك جميع العاملين بالمنظمة في حل المشكلات التي تواجهها.

- تنمية ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في المنظمة.
- التركيز على التعليم والتدريب على جميع أشكال التقويم والمتابعة.
- استخدام الطرائق الإحصائية، والتركيز على تفادي حدوث المشكلات.
- تقويم عمل المنظمة بواسطة الرئيس، وأعضاء مجلس الجودة (مرتين سنوياً).
- تقويم العلاقة بين العاملين في المنظمة وبين المستفيدين. (كنعان، أ. 2009: 33 - 34)

تاسعا: تطبيق معايير الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي:

- أشارت الكثير من الدراسات إلى أن تطبيقات الجودة في بعض الجامعات الأجنبية وصلت إلى أن إدارة الجودة الشاملة أصبحت واحداً من مقررات كليات الإدارة والهندسة، تم تطبيقها على المجالات المساعدة للعملية التعليمية كإدارة العاملين والمالية والمباني، وأيضاً تطبيقها في المجال الأساسي للعمل الجامعي وهو العملية التعليمية كهدف كلي.
- كما أن نطاق إدارة الجودة الشاملة المطبق في التعليم الجامعي يتمثل بإحلال الجودة عبر محاور ومجالات كثيرة منها:
- الجودة المتوقعة: (معرفة حاجات المجتمع وآماله، وتحديد حاجات المستفيدين).
 - تصميم الجودة: (عملية التحويل إلى مواصفات للعملية التعليمية ومواصفات الخريج).
 - الجودة المتحققة فعلياً: (الخريجون، الخدمات والبحوث).
 - الجودة بالإدراك: (التغذية الراجعة أو المرتدة).
- ومنها أيضاً الجودة في عضو هيئة التدريس والطالب والبرامج التعليمية، وطرق التدريس والمباني والتجهيزات والإدارة الجامعية والتشريعات واللوائح، والخطط الدراسية، والإنفاق الجامعي وتقييم الأداء الجامعي، ومنها كذلك ما طبقته كلية الأعمال في جامعة جنوب كولورادو الأمريكية) إذ اعتمدت على أبعاد الجودة وهي:
- تحديد الرسالة الكلية في التميز.

- الفائدة المتحققة للمستفيد المباشر (الطالب) فضلا عن الفائدة المتحققة للمستفيد النهائي (المنظمات) في البيئة التي سيعمل فيها الطالب عقب تخرجه. (الفهداوي، ف. 35:2009).

على أساس للطلاب أدوار عديدة في عملية تأمين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي أهمها أن نتائج تقويمهم لجودة التعليم في المحاور المختلفة للعملية التعليمية تشكل مادة أساسية لعمليات تقويم الجودة من قبل مراقبي الجودة الخارجيين والداخليين في المؤسسة التعليمية فضلا عن مستوى جودة التعليم في المؤسسات التربوية عموما.

- تحقيق جودة الخريج عبر المعارف والمهارات المكتسبة وتطبيق مفهوم جودة الخريج طيلة حياته الوظيفية.

أخيرا تطوير المنهج وتطوير هيئة التدريس في هذا الإطار قام (Rieley) بدراسة تهدف إلى التعرف على خصائص المدرس الجيد من وجهة نظر الطلبة في عدد من الكليات في ولاية "مينيسوتا" الأمريكية، وتوصل من خلالها إلى أن أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر لدى المدرس الجيد هي: التوحيد وسهولة الاتصال، والذكاء والاحترام، والعدالة والموضوعية وفهم وتقدير ظروف الطلبة بوصفهم زبائن، ومراعاة الفروق الفردية لديهم. (Rieley, J. 1997: 80)

عاشرا: مؤشرات جودة أداء الأستاذ الجامعي:

عند الحديث عن الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي سوف يتبادر إلى الذهن المهام التي تقع على عاتق الأستاذ الجامعي، سواء أكانت هذه المهام على مستوى العملية التربوية التعليمية أو على مستوى العملية البحثية، أو على مستوى المسؤولية المجتمعية، فتحقيق الجودة والاعتماد في التعليم الجامعي إنما تعتمد بشكل كبير على جودة أداء الأستاذ الجامعي، وما يبذله من ممارسات وأنشطة وسلوكيات تهدف في جلها لتحقيق الأهداف المنشودة من التعليم الجامعي. (مرجين ، ح . 1)

- متوسط خبرة التدريس الجامعي بعد الدكتوراه
- نسبة الحاصلين علي درجة الدكتوراه من جامعات أجنبية.
- نسبة الحاصلين علي درجة الدكتوراه من مؤسسات أخرى غير التي يعملون بها.
- السمعة العلمية للأساتذة الجامعيين.

- نسبة الحاصلين علي جوائز أو شهادات تقدير محلية أو عالمية.
- نسبة المشاركين منهم في تقييم بحوث المجالات و الدوريات المختلفة.
- نسبة المشاركين في عضوية الجمعيات العلمية أو المهنية محليا و عالميا.
- نسبة المشاركين منهم في لجان التربية.

الحادي عشر: الإنتاجية العلمية للأستاذ الجامعي:

- متوسط إنتاجية العضو من الكتب المؤلفة و المنشورة في خمس سنوات.
- متوسط إنتاجية العضو من الكتب المترجمة و المنشورة في خمس سنوات.
- متوسط إنتاجية العضو من البحوث المنشورة في خمس سنوات.
- متوسط عدد الرسائل التي اشرف عليها العضو في خمس سنوات.
- نسبة الحاصلين منهم علي براءات اختراع أو اكتشاف.
- متوسط عدد المؤتمرات التي حضرها العضو في خمس سنوات.
- التدريس و الإشراف علي الطلاب.
- الكفاءة التدريسية لأعضاء هيئة التدريس.
- الكفاءة في القيام بمهام الإشراف علي الرسائل العلمية المختلفة.

الثاني عشر: وظائف الأستاذ الجامعي: من الوظائف التي يمارسها الأستاذ:

- الاجتهاد من أجل الامتثال ما أمكن للمعايير العليا في ممارسة نشاطه المهني.
- السهر على احترام سرية مضمون المداولات والنقاشات التي تدور في الهيئات التي يشارك فيها.
- المشاركة في ديناميكية عملية تقييم النشاطات البيداغوجية والعلمية في جميع المستويات.
- عدم التعسف في استعمال السلطة التي تمنحها إياه مهنته.
- الامتناع عن تسخير الجامعة لقضاء أغراض شخصية.
- التسيير الأمين لكل الاعتمادات المالية الموكلة إليه في إطار الجامعة.

-التصرف كمحترف في التربية عن طريق الاطلاع على المستجدات، والسهر على

التحيين المتواصل لمعارفه وطرائقه في التدريس والتكوين، والقيام بالتقييم الذاتي مع البرهنة على الحس النقدي والاستقلالية والدراية التامة بتحمل المسؤولية.

-القيام بالتدريس والبحث تماشيا مع المعايير الأدبية والمهنية العالمية بعيدا عن جميع أشكال الدعاية والاستمالة المذهبية، وبهذا يكون الأستاذ الباحث مطالبا بتقديم تعليم ناجح بقدر ماتسمح به الوسائل التي وفرتها له مؤسسات التعليم العالي في جومن العدل والإنصاف تجاه جميع الطلبة بدون أي استثناء، مشجعا التبادلات الحرة للأفكار بينهم، ومستعدا لمرافقتهم عند الحاجة.

-الامتناع عن كل أشكال التمييز على أساس الجنس أوالجنسية أوالانتساب الاثني أوالوضع الاجتماعي، أوالانتماءالديني، أوالآراءالسياسيةأو الإعاقة والمرض.

-تقدم عرض واضح للأهداف البيداغوجية لمقرره الدراسي، واحترام قواعد التدرج البيداغوجي (دورات الاختيارات، هذه الامتحانات، سلما لتنقيط، مراجعة الوثائق وتصحيحها استقبالا لطلبة قبل ضبط العلامات بصفة نهائية.

-التمكن من تقييم أداء الطلبة تقييما موضوعيا.

-توجيه نشاطاته في الخبرة والاستشارة نحوأعمال كفيلة بإثراء مادته العلمية والمساهمة في إعطاء دفع لأبحاثه.

-احترام أعمال البحثا لخاصة بزملائه الجامعيين وبالطلبة وذكرأسماء المؤلفين،وعليه فإن السرقات العلمية تعدمن الأخطاء الجسيمة غيرالمبررة، التي يمكن أن تؤدي إلى الطرد(وزارةالتعليم العالي والبحث العلمي.7-10).

ثالث عشر: أسس و معايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي:

تقع مهام تحقيق أهداف الجامعة بالدرجة الأولى على عاتق أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي فإن المدى الذي يتمكنون بموجبه من القيام بتنفيذ خطط وبرامج تحقق تلك الأهداف، وتعتبر مهمة تقييم الأستاذ الجامعي من أهم المعضلات، التي تواجهها الإدارة لصعوبة تحديد

أسس ومعايير قابلة للتحديد الواضح والدقيق وعلى العموم هناك جملة من المعايير، التي يمكن اعتمادها في عملية التقييم:

- التدريس و إلقاء المحاضرات وتضم الأسس التالية:
- قدرة الأستاذ الجامعي على إيصال أو نقل المادة العلمية إلى طلبته.
- قدرة الأستاذ الجامعي علي انجاز المقرر الدراسي في المدة المحددة.
- قدرة الأستاذ الجامعي على استخدام التقنيات الحديثة في التدريس.
- قدرته كعضو ضمن هيئة التدريس على إغناء وتطوير مضامين المقررات الدراسية.
- قدرة الأستاذ على استقبال استفسارات الطلبة وإفادتهم.
- قدرة عضو هيئة التدريس على الاستخدام الكفاء لوقت المحاضرة والتسهيلات المتاحة.
- انجاز اختبارات رصينة ذات مؤشرات صحيحة.
- قدرة الأستاذ الجامعي على تدريس أكثر من مساق ضمن اختصاصه العام.
- قدرة الأستاذ الجامعي على تحسين أداء طلبته وإثارة المنافسة المشروعة بينهم.
- قدرة الأستاذ الجامعي على المساهمة في برامج الدراسات العليا ومسابقاته.(زركان، ل . 125-127).

رابع عشر: معيقات تطبيق الجودة في التعليم الجامعي:

توجد مجموعة من المعوقات التي تعيق المؤسسة التعليمية عن تحقيق الجودة ولعل أبرزها:

- جهود التنظيم في بعض مؤسسات التعليم الجامعي التي تهتم بالشكل التنظيمي بغض النظر عن مدى ملاءمته لظروف واحتياجات العمل، حيث يكون التركيز على المبادئ التنظيمية المجردة كتفويض السلطة أو تسلسل خطا لقيادة دون النظر إلى مناسبة تلك المبادئ لظروف التنفيذ ومتطلباته.
- ضعف الاهتمام بالبحث والتطوير.
- عدم توفر اتصالات فعالة.

-الافتقار إلى العمل الجماعي.

-شيوع الأنماط الإدارية المتسلطة والمتصلبة.

-عدم الاهتمام بإنسانية الأفراد.

-عدم مراعاة احتياجات المستفيدين ورغباتهم.

-معايير الحكم عن الجودة ليست محسوبة، ومعظم هذه المعايير تركز على مؤشرات كمية في الوقت الذي يتميز فيه التعليم في بعض جوانبه بالتفاعلات التي يصعب قياسها كمياً.

-الوقت الطويل الذي تحتاجه المؤسسة الجامعية حتى تصل إلى النتائج المتوقعة ورفض البعض التغيير والتمسك بآراء وقيم إدارية تعوق تنفيذ الجودة.

-التركيز على الكم دون الكيف في التعليم، مما أدى إلى تزايد إعداد الخريجين دون الاهتمام بالمهارات والقدرات الابتكارية والإبداعية.

-الكثافة العالية داخل الأقسام، وتدني تحصيل الطلبة كلها معوقات أدت إلى صعوبة تحقيق جودة داخل جامعاتنا الجزائرية. (عزب، م. 2006: 44).

خاتمة:

إن إدارة الجودة الشاملة تقوم على ركن أساسي وهو الاهتمام بالموارد البشرية، وتقيم وزناً كبيراً لدور العنصر البشري في إنجاح هذا النهج الإداري، ولذا فهي تؤكد ضرورة توفير الرعاية الجيدة والحوافز المناسبة، والتدريب المستمر للأساتذة والعاملين كافة.

وإذا كانت الموارد البشرية في المنظمة تمثل واحداً من أركان ثلاثة وهي: الموارد البشرية والموارد المادية والمناخ التنظيمي، إلا أنها في الجامعة تمثل العمود الفقري، فهي الوسيلة والهدف في حد ذاته ذلك أن الجامعة هي التي يعول عليها في صيانة الإنسان وتطوير وتنمية قدراته ومهاراته، ومن ثم الدفع به إلى العمل في ميادين مختلفة، فإذا كانت مستويات الجودة لديه عالية انعكس ذلك إيجاباً على أدائه في تلك الأعمال، ولن يتحقق ذلك إلا باعتماد على معايير علمية محددة وواضحة تقاس من خلالها مستويات الجودة للمنظومة الجامعية، وتعمل دائماً على تحسينها وتطويرها، للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

المراجع المعتمدة:

1. الحطاب. (2004)، فعالية برنامج تعليمي للتربية العملية في أداء الطالب المدرسي للمهارات التدريسية واتجاهاته في مهنة التدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ، جامعة عين شمس ، مصر.
2. دليو، فضيل وآخرون.(2001)، إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة.
3. الناصر ، علاء حاكم . محسن ، منتهى عبد الزهرة .(2016)، "تطوير الكفايات التدريسية للأستاذ الجامعي في ضوء معايير دورة ديمنغ للجودة (PCDA)"، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 80 .
4. بوسيونو، جيوفاني.(2008)، نقد المعرفة في علم الاجتماع، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والتوزيع والنشر، بيروت.
5. ولد خليفة، محمد العربي،(1989)، المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية، الديوان الوطني للطباعة والنشر، الجزائر.
6. Oxford.(2000), advanced learns, dictionary of currant english edited by sally wehmeier sixth edition.
7. Benachenhou, Mourad. (1980), Vers l'université algérienne : Réflexions Sur Une Stratégie Universitaire, alger.
8. الرملي، فتحي محمد عثمان . "الجودة الشاملة في التعليم العالي، المؤتمر العربي حول التعليم العالي وسوق العمل"، كلية العلوم، جامعة قارسونس.
9. Acher, M,(1996), Managingquality in the service secov, LTD, ST, Iven Pic England.
10. الفضل، مؤيد عبد الحسين .(2003)، إدارة الجودة من المستهلك إلى المستهلك، دار الوزارة للنشر والتوزيع، 2003.
11. عباس مجيد، سمية . "تطبيقات إدارة الجودة الشاملة (I.Q.M) في مجال التعليم - دراسة تطبيقية في قطاع التعليم" - قسم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية .
12. العور، منصور.(2007)، تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم.
13. المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO(2004)، تعريف نظام مواصفات الجودة ISO، www.iso.org، 2004/10/30.

14. الشلبي، إلهام علي أحمد. (2010)، "أثر إدارة الجودة الشاملة في برامج التنمية المهنية للمعلمين – تجربة وكالة الغوث الدولية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع.
15. كايد الله شاكر، شفيق. (2006)، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثالث عشر، ص 45.
16. أبو ملح، محمد يوسف. (2004)، الجودة الشاملة في التدريس.
17. طويل، أكرم أحمد. الكوراني، فارس يونس. (2006)، "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الموصل (دراسة على مجموعة مختارة من كليات الجامعة)، مجلة تنمية الرادين"، أكتوبر، فلسطين.
18. النجار، فريد، (2003)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.
19. الشلبي، إلهام علي أحمد. (2010)، "أثر إدارة الجودة الشاملة في برامج التنمية المهنية للمعلمين – تجربة وكالة الغوث الدولية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع.
20. Heizer, j, and Render, B, (1996). Production and operations management strategic and tactical dicisions, 4thed, Prentic-hill-inc, Newjersey.
21. عباس مجيد، سمية. " تطبيقات إدارة الجودة الشاملة (I.Q.M) في مجال التعليم -دراسة تطبيقية في قطاع التعليم"، قسم إدارة الأعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية .
22. الشلبي، إلهام علي أحمد. (2010)، "أثر إدارة الجودة الشاملة في برامج التنمية المهنية للمعلمين – تجربة وكالة الغوث الدولية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع.
23. الشلبي، إلهام علي أحمد. (2010)، "أثر إدارة الجودة الشاملة في برامج التنمية المهنية للمعلمين – تجربة وكالة الغوث الدولية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع.
24. السعود، راتب. (2002)، "إدارة الجودة الشاملة نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الثاني.
25. السعود، راتب. (2002)، "إدارة الجودة الشاملة نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد الثاني.
26. كنعان، أحمد علي. (2009)، "تقييم برامج تربية المعلمين ومخرجاتها وفق معايير الجودة من وجهة نظر طلبة السنة الرابعة في قسم معلم الصف وأعضاء الهيئة التعليمية"، مجلة دمشق، المجلد 25، العدد (4+3).
27. الفهداوي، فهمي خليفة صالح. (2009)، "إدارة الجودة الشاملة في الجامعة اختيار معرفي مزدوج بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية للإدارة"، المجلد 29، عدد 2 ديسمبر.

28. Rieley, J.(1997), Total quality management in higher education, Vol 6 N 2.
29. مرجين ، حسين سالم . "الأستاذ الجامعي ومعايير الجودة والاعتماد الليبية بين عراقيل الواقع وآفاق المستقبل جامعة طرابلس أنموذجا"، قسم علم الاجتماع جامعة طرابلس .
30. ميثاق الأخلاقيات والآداب الجامعية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، ص 7-10.
31. زركان ، ليلي . "اقتراح بناء برنامج تدريسي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي سطيف 1-2 نموذجا"، رسالة دكتوراه، جامعة سطيف ، الجزائر .
32. عزب، محسن عبد الستار .(2006)، "إدارة الجودة الشاملة في التعليم، مجلة التربية والتعليم"، العدد 42.