

أبعاد جودة التعليم العالي

The dimensions of the quality of higher education

حمودي رابح¹، جامعة الشلف (الجزائر)فضالة خالد²، جامعة البويرة (الجزائر)Dr. Hammoudi Rabeh¹, Chlef University (Algeria)Dr. Feddala Khaled², Bouira University (Algeria).

تاريخ الاستلام: 2023/10/10؛ تاريخ القبول: 2023/11/11؛ تاريخ النشر: 2023/12/31

ملخص:

شهد قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة سواء من الناحية العلمية أو الكمية، فلقد تعددت ميادين التكوين فيه بتخصصاتها المختلفة من جهة ومن جهة أخرى تضاعف عدد الطلبة والأساتذة والإداريين، ورغم ذلك يشهد قطاع التعليم العالي تحديات كبيرة أدت إلى تدني جودة مخرجاته وعدم ملائمتها لحاجات سوق العمل...، كل هذا يحتم على مؤسسات التعليم العالي السعي الجاد للرفع من جودة وكفاءة أداؤها.

ومن هذا المدخل تهدف هذه المداخلة إلى وضع إطار عام نظري لأبعاد جودة التعليم العالي، كمسعى إلى تأطير أساليب تقييم أداء قطاع التعليم العالي والتي تعد وسيلة مهمة لتطويره وتحقيق الجودة الشاملة فيه بما يساعد على بناء السياسات والاستراتيجيات الكفيلة بزيادة كفاءة وفعالية القطاع.

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، نظام الجودة، جودة التعليم، أبعاد الجودة.

Abstract:

The higher education sector has witnessed a great development in terms of science and quantity, as there have been many fields of training in it, and the number of students and professors has multiplied, and despite this, the higher education sector is witnessing great challenges that have led to a decrease in its quality, all of this necessitates that higher education institutions strive to raise their quality.

This intervention aims to develop a theoretical framework for the dimensions of higher education quality as a means to develop it and achieve its comprehensive quality.

Key words: Higher education, Quality system, Education quality, Quality dimensions.

1. مقدمة:

تعد مؤسسات التعليم العالي بميكلها المختلفة مركز بحث وتقدم علمي لبناء المجتمع والحضارات، وهي تسعى إلى تنمية المجتمع بقطاعاته المختلفة سواء الاقتصادية أو الاجتماعية، العلمية والثقافية، التربوية والسياسية...، فهذه الأهمية دعت الدول إلى الاهتمام بقطاع التعليم العالي ودفعت بها إلى تبني استراتيجيات موجهة لإحداث تطور نوعي في أداء هذا القطاع بما يتلاءم مع المستجدات التعليمية والتطورات العلمية والتنظيمية لتحقيق أفضل النتائج على مستوى المستفيدين من مخرجات هذا النظام.

¹ المؤلف المرسل: حمودي رابح البريد الإلكتروني: rabahhamoudi@mail.com

تسعى مؤسسة التعليم العالي وبشكل مستمر لضمان جودة مخرجاتها بالشكل الذي يتلاءم ويلبي متطلبات سوق العمل، فهذا المطلب يتحقق بتحسين جودة المنتج التعليمي ورفع كفاءة هيئة التدريس والطقم الإداري، وبعبارة أخرى تسعى مؤسسة التعليم العالي إلى الاهتمام بالعنصر البشري بجذب الكفاءات المهنية الفعالة.

1.1 الإشكالية

- ما هي الأسس والأبعاد التي تقيم على أساسها جودة أداء مؤسسة التعليم العالي؟

2.1 أهمية الدراسة

تحتل هذه الدراسة بأهمية نابعة من أهمية الموضوع الذي تناولته، فجودة التعليم العالي تسهم في تحقيق جودة قطاعات عديدة في المجتمع وبالتالي هذا يؤدي إلى تطور ورفي المجتمع ككل.

3.1 أهداف الدراسة

بيان أهمية تحقيق الجودة في التعليم العالي مع تحديد الأبعاد الأساسية التي تقوم عليها عملية تقييم أداء مؤسسات التعليم العالي لمعرفة مدى ملائمتها لمتطلبات واحتياجات السوق.

2. مفهوم التعليم العالي

يعتبر التعليم العالي مرحلة هامة في العملية التعليمية للإنسان بحيث تمثل قمة الهرم التعليمي، فهو يعد نسقا فرعيا للتعليم.

1.2 تعريف التعليم

التعليم يقصد به الترتيب المتعمد للظروف التعليمية لتعزيز بلوغ الأهداف المطلوبة، ويساعد التعليم في اكتساب الخبرات المطلوبة لإحداث تغيير مطلوب وبالتالي يحدث التعلم (تيموثي: 26).

2.2 تعريف التعليم العالي

يعرفه اليونسكو (UNESCO, 1998) على أنه برامج الدراسة والتدريب على البحوث بعد المرحلة الثانوية، توفرها الجامعات والمؤسسات التعليمية الأخرى المعترف بها بصفتها مؤسسات التعليم العالي من قبل السلطات الرسمية للدولة. كما يعرف أيضا على أنه تلك الهيكلية التي تشتمل عليها المرحلة الثالثة من التعليم، حيث يحتل موقعا فريدا في قمة المنظومة التعليمية، بمعنى أن التعليم العالي بمعاييره ووكلياته وجامعاته وسائر مؤسساته يمثل معنى التعمق في الفكر والاستزادة الراقية منه في تجلياته النظرية والعلمية (النحاس، 2017: 03).

3. مفهوم الجودة

1.3 تعريف الجودة

الجودة لغة: من "أَجَادَ" أي "يَأْتِي بِالْفِعْلِ الْجَيِّدِ مِنْ قَوْلٍ أَوْ فِعْلٍ" وأجاد بالشيء: صَيَّرَهُ جَيِّدًا، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء بمعنى صارَ جَيِّدًا (مصطفى، 1960: 146).

جاءت كلمة الجودة في القرآن الكريم بمعنى كلمة أتقن إذ قال عز وجل شأنه في سورة النمل من الآية الثامنة وثمانون: "صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَّنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ" (سورة النمل: الآية 88)، ويدل معنى قوله: "أتقن كل شيء" أي "أتقن كل ما خلق، وأودع فيه ما أودع" (الحافظ: 217)، بمعنى أن الله سبحانه وتعالى أحكم إتقانه في خلقه وخلقه بصفة جيدة، وليس كمثله شيء. وقد روي عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" (حديث شريف، رواه البيهقي)، يتضح من الحديث أن الجودة أوردت في كلمة الإتقان.

وفي قاموس petit Larousse تعرف الجودة على أنها: "الخصائص التي تجعل طبيعة الشيء أكثر تميزاً، بمعنى جيد أو سيء إلى ما هو متوقع" (Dictionary frenchlarousse).

ويرجع أصل الكلمة الإنجليزية Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، والتي كانت تعني قديماً الدقة والإتقان خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو استخدامها لأغراض الحماية (الدراكة، 2008: 16).

الجودة تعني: "التحرر من العيوب أو الخطأ وأوجه القصور التي تتطلب القيام بأعمال أكثر من مرة واحدة، وتؤدي إلى الفشل الميداني الذي يسبب إستياء العملاء، وهذا المعنى موجه لتخفيض التكاليف، أي جودة أعلى خطأ أقل، رضا أكبر وتكلفة أقل" (Joseph, 1998: 2.1).

يتضح من خلال التعريفين أن "جوران" يربط الجودة بمدى رضا العملاء بالخصائص التي تحملها المنتجات وهذا يعني ملائمة الاستخدام مع ما يتوقعه العميل كما كان قد أشار في تعريف آخر له أن الجودة هي "ملائمة الاستخدام" (Kenneth, 2008)، وأكد على أن زيادة التكاليف مفهوم خاطئ في الجودة فليس بالضرورة الجودة العالية تعني تكلفة عالية فقد فسر ذلك بتجنب الخسائر الناتجة عن الوحدات المعيبة التي تؤدي إلى الفشل في العمل الذي ينجر عنه تكاليف تصحيحية، والخسائر الناتجة عن استياء العميل، فهذا ما يجعل الجودة لا تصاحب مصطلح التكلفة المرتفعة.

تعريف ديمينغ Deming: "الجودة هي أي شيء يقوله العميل" (دوينز لويد، 2008: 30)، يتضح من تعريف ديمينغ أنه يشير إلى أن الجودة مرتبطة بالمستهلك ولا يمكن تحديدها في كل الأحوال، لكن تبقى نظرتهم للجودة من شقين أساسيين هما: المواصفات التي يحملها المنتج، ونظرة المستهلك إليها، أي لا بد أن تتوفر جملة من الخصائص التي تحقق رضا المستهلك حتى نقول أنه هناك جودة.

يعريف فليب كروسبي "Philip crosby's" الجودة على أنها: "المطابقة للمتطلبات" ويشير الكاتب باري دايل "Barrie dale" إلى أن كروسبي أتى بحجة أن إرتفاع الجودة يقلل التكاليف ويرفع الأرباح (Barrie, 2003: 50-51). كما ركز كروسبي في تعريفه للجودة على أنها مطابقة خصائص المنتج مع المتطلبات المحددة التي ترضي العميل وتحقيق أقل التكاليف عن طريق الوقاية من الوقوع في الأخطاء.

يشير هذا التعريف أن للجودة بعد أكبر من المطابقة للمواصفات فقط الذي كان قد أشار إليه "فليب كروسبي" إذ يؤكد على أن الجودة تعبر عن مجمل الجهود التي تهدف إلى تحقيق رضا المستهلك بشكل كامل أي تحقيق رضاه عند أدنى التكاليف. تعريف الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة: "الجودة هي مجمل السمات والخصائص لمنتج أو خدمة تحمل القدرة على تلبية احتياجات العميل المعلنة أو الضمنية" (Philip Kotler: 129).

أضاف هذا التعريف أن الجودة تلي احتياجات العميل المعلنة ذات البعد الفيزيولوجي والضمنية ذات البعد النفسي كطمأنينة والأمان.

تعريف المنظمة العالمية للتقييس حسب معيار ISO9000 version 2000: "الجودة تمثل مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو بالنظام، أو بالعملية الإنتاجية والتي تلي رغبات العملاء والأطراف الخاصة الأخرى" (Les projets de) (ISO9000 version 2000:Norme, 2000: 10).

نلتمس من كلا التعريفين أنهما يركزان على مبدأ تحقيق رضا العميل من خلال الجودة التي يشيدان إليها أنها تتمثل في السمات والخصائص المرضية للزبون، إلا أن المنظمة العالمية للتقييس أضافت في تعريفها بعداً آخر للجودة عن تعريف الجمعية الأمريكية ألا وهو: أن الجودة تتجسد أيضاً في العملية الإنتاجية والنظام الإنتاجي ككل، وأن هذه الجودة هدفها تحقيق مصلحة

المؤسسة أيضا، رغم أنها كانت أصدرت تعريفا للجودة في معيار ISO8402 version 1994 يركز على رضا العميل (Comie M.Borrer, 2009: 8).

تعريف بعض الكتاب الآخرين:

الجودة هي: "درجة أو مستوى من التميز، أو المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشمل على قدرتها في تلبية الاحتياجات" (النعمي، 2008: 16).

إنَّ هذا التعريف هام جداً في عملية الربط بين العميل والمفاضلة لديه بين البدائل المتاحة في السوق، فمنه يمكن التعبير عن درجة المفاضلة لدى العميل بين البدائل عن طريق مستوى الجودة التي توفره هذه المنتجات أو العلامات ومقدار ما يدركه العميل لها. تعريف John.L Ashford: "الجودة هي محصلة الخصائص التي تجعل من منتج ما مقبول في السوق، سواء كان هذا المنتج سلعة أو خدمة كالسياحة والتجارة، أو ممارسة الطب" (John, 2003: 3).

الجودة هي: "مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المؤسسات ويعتمد على التخطيط، التنظيم والتحليل لكل أنشطة المؤسسات ويعتمد على مشاركة ومساندة كل المستويات متتابعة" (لعويسات، 2003: 14). نظر المؤلف في هذا التعريف للجودة من زاوية المؤسسة فقط، فإذا ما عمدت المؤسسة على إنتاج منتج وتقديمه وفق ما يريد العميل ويتوقع، فهي بذلك تسعى لتحقيق النجاح الذي تعتبر الجودة معياراً لقياسه.

تعريف David Hoyle: الجودة هي درجة من التميز تلازمها مجموعة من الخصائص التي تفي بحاجة متوقعة ولها معاني أخرى كثيرة سطرها في النقاط التالية (David Hoyle, 2007: 10):

- وجود درجة من التميز؛
- المطابقة مع المتطلبات؛
- مجمل الخصائص التي لها القدرة على تلبية الاحتياجات المعلنة والضمنية للعميل؛
- سهولة الاستخدام؛
- التحرر من العيوب؛
- إسعادها العملاء.

2.3 مداخل الجودة

اختلفت تعاريف الكتاب والمفكرين لمفهوم الجودة، لذلك قام الباحث "David Garvin" بجمع كل المفاهيم المتعلقة بالجودة وحددها بخمسة مداخل أساسية قدمها في كتابه "Managing Quality" في عام 1988 وتمثل هذه المداخل فيما يلي (علوان، 2005: 21):

1.2.3 مدخل التفوق

ويقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملائمة المنتج، أي قدرة أداء المنتج للاستخدام وفقاً للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك من خلال تقديم أداء أفضل وأدق صفات تشبع رغبات المستهلك، وهذا المدخل يتفق مع تعريف "Feigenbaum" للجودة على أنها تحقيق رغبة المستهلك.

2.2.3 مدخل المنتج

ضمن هذا المدخل ينظر للجودة على أنها الدقة والقدرة على قياس الخصائص المطلوبة في المنتج التي من شأنها أن تحقق رغبات المستهلك، ومن هذا فإن الجودة هي قياس لإشباع الحاجات المستهلك.

لكن يبقى هذا التعريف محدود الاعتمادية لأنه في أغلب الأحيان تقاس المواصفات والخصائص حسب التفضيل الشخصي للمستهلك التي تكون مضللة في عملية القياس.

3.2.3 مدخل المستخدم

تتمثل الجودة ضمن هذا المدخل في قدرة المنتج في التفوق على توقعات العميل، لذلك فهي عبارة عن مفهوم شخصي ذاتي تتغير فيه ردود الفعل تبعاً للعديد من العوامل كالمستوى الاجتماعي والثقافي ومستوى الإشباع، عكس المفهوم السابق الذي يعتبر مفهوم موضوعي، لذلك فالجودة هنا هي: الملائمة بين خصائص السلعة أو الخدمة مع توقعات المستهلك. حيث أكد "إدوارد ديمينغ" على ذلك من خلال تعريفه للجودة على أنها: درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات على رغم أهمية المدخل إلا أنه يجعل من المؤسسة غير قادرة على المطابقة بين الجودة في الخصائص ورضا المستهلك لتعدد حاجات هذا الأخير وفي ظل هذا يمكن للمؤسسة المفاضلة بين استراتيجيتين هي: استراتيجية تقسيم السوق، أو السوق الكلي.

4.2.3 مدخل الإنتاج

تعني الجودة وفق هذا المدخل إنتاج منتجات خالية من النسب المعيبة من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة وهذا يتفق مع مفاهيم الجودة في اليابان "عمل الشيء الصحيح من أول مرة"، ويمتاز هذا المدخل بتحقيق معايير قياس الجودة المستخدمة بأقل تكاليف الجودة المطلوبة.

فمواصفات التصميم يمكن تحديدها بالاعتماد على حاجات العملاء التي تترجم إلى خصائص تبني عليها عملية تصنيع المنتج ولتحقيق الجودة في المنتج يجب الأخذ بعين الاعتبار أربعة جوانب أساسية:

- تحقيق الجودة في تحديد احتياجات العميل؛
- تحقيق مطابقة مع التصميم أو ما يعرف بجودة الإنتاج؛
- تحقيق الجودة في التصميم؛
- تحقيق الجودة في الأداء وتظهر للمستهلك النهائي عند الاستعمال الفعلي للمنتج.

يتضح مما سبق أن هناك علاقة وثيقة بين المواصفات والاحتياجات لدى العملاء، إذ لا يمكن أن تتواجد مواصفات دون تواجد احتياجات تقاس عليها، فهما يشكلان عنصران أساسيين للجودة.

5.2.3 مدخل القيمة

يهدف هذا المدخل إلى تحديد عناصر السعر، أي مدى إدراك المستهلك لقيمة المنتج الذي يرغب في الحصول عليه من خلال مقارنة خصائص المنتج ومدى وملاءمتها لحاجته مع سعر شرائه، ومتى تحقق ذلك للمستهلك، فإن المنتج يصبح بنظره ذو قيمة عالية، فالجودة يعبر عنها بدرجة التمايز بالسعر المقبول وتحقيق السيطرة على متغيراتها بالتكلفة المقبولة.

من خلال ما سبق من تعاريف بأساليب متباينة ومداخل مختلفة يمكن استخلاص تعريف شامل للجودة، على أنها: "جملة السمات والخصائص المكونة للمنتج سواء كان سلعة أو خدمة، والتي تتحقق بتضافر الجهود الخاصة بالعملية الإنتاجية في المؤسسة بطريقة منظمة ومخطط لها، بهدف تلبية احتياجات المستهلك وفق توقعاته، والتي تعود بالإيجاب على المؤسسة".

4. الجودة في التعليم العالي

تختلف طبيعة العمل في المؤسسات التعليمية عن المؤسسات الإنتاجية للسلع والخدمات السوقية، الأمر الذي يقتضي اختلافاً في المفاهيم والأبعاد المرتبطة بالجودة وآليات تحقيقها.

1.4 تعريف جودة التعليم العالي

ليس من السهل تحديد مفهوم الجودة في التعليم لأن التعليم ليس سوقا ولا مصنعا للسلع، وهو متعدد الأغراض لذا فكرة الجودة في التعليم فيها شيء من التعقيد وقد ذهبت سالي براون إلى أن الجودة في التعليم تمثل كل ما يؤدي إلى تطوير القدرات الفكرية والحسية لدى الطلاب، وكل ما يؤدي إلى تحسين مستوى الفهم والاستيعاب، ويزيد من قدراتهم على حل القضايا، والمشكلات التي تواجههم، ويزيد من قدراتهم على توصيل المعلومات بشكل فعال واستثمارها عند التصرف مع الأمور التي تواجههم، وفيما يدرسون ويتعلمون (عطية، 2009: 103).

2.4 مبادئ جودة التعليم العالي

هناك عدة مبادئ أساسية لضمان جودة التعليم العالي، نورد منها ما يلي (الديك، 2012: 253):

- الاهتمام بالمستفيد الأساسي (الطالب) والعناية به والحرص على تحقيق مستويات عالية من رضاه من خلال تحقيق احتياجاته ورغباته وتوقعاته.
- القيادة والحوكمة الموجهة بالفكر والتخطيط الاستراتيجي والموضوعية والشفافية والعدالة.
- نمط الإدارة الديمقراطية، التي تعتمد على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف ذات المصلحة، وتستخدم التفويض والتمكين في سلطات اتخاذ القرارات وتتقبل النقد.
- الابتكار والابداع، بغرض التغيير الهادف والتحسين والتطوير المستمر.
- الاستقلالية بما يضمن احترام المؤسسة التعليمية ومسؤوليتها في إدارة عملياتها وأنشطتها الأكاديمية والإدارية.
- الالتزام وعدم التحلي عن المسؤولية والواجبات التي تحددها الأدوار الخاصة بالمؤسسات أو الأفراد.
- التعلم المستمر من جانب المؤسسة التعليمية من طلاب وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وعاملين والأطراف المجتمعية.
- الاهتمام بالعمليات التشغيلية والفنية في المؤسسة، التي تقوم بإنتاج الخدمات التعليمية والبحثية والمجتمعية.
- الاهتمام بالتغذية المرتدة، والحرص على جمع المعلومات وتوثيقها لتفهم ردود الأفعال والاستفادة منها، لتحسين وتطوير مخرجات النظام المؤسسي.

3.4 أهمية الجودة في التعليم

إن الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية قد تفوق على الاهتمام بالسلع في كثير من بلدان العالم، وتنبع أهمية تطبيق الجودة ومبادئها ومتطلباتها في ميدان التعليم العالي وتأثيره الكبير على مختلف القطاعات الأخرى، فمخرجات التعليم العالي (الخريجين) هي مدخلات للمنظمات الأخرى، والدراسات والبحوث التي يقدمها الباحثون في التعليم العالي هي أهم أدوات التطوير لعمل عديد من القطاعات العامة والخاصة، فضلا عن الاستشارات العلمية والفنية لحل المشكلات التي تواجهها القطاعات الأخرى، ومن تلك الأهمية وللدور الكبير للجامعات في بناء مجتمع متسلح بالعلم والمعرفة والمساهمة الفاعلة لرفع المستوى العلمي للمجتمع، فالجامعات تتسابق لزيادة عدد المتعلمين لوصف المجتمع بالمتعلم الذي يكون أغلب أبنائه من حملة المؤهلات العلمية؛ هناك أدلة واضحة على أهمية جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي وفقا للكثيرين، إذ تتلقى مفاهيم ونماذج التقييم في قطاع التعليم العالي اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة، لذا تعتبر الجودة في التعليم كمنهج إداري يتضمن التغيير الشامل والمستمر في مختلف النشاطات في مؤسسة التعليم العالي، وهو يقوم أساسا على مجموعة المبادئ، ويعتبر العنصر البشري احد ابرز هذه المبادئ فينبغي الاهتمام به وتلبية متطلباته واحتياجاته، ولكي تدار العمليات بنجاح فعلى المدير أن ينظر إلى وظيفة إدارة الجودة على أساس احتياجات المؤسسة، فان ذلك سيؤدي إلى إيجاد مناخ عملي أفضل وتنمية مهارات العاملين فضلا عن تنمية الالتزام التنظيمي لديهم (بصير، 2019: 479).

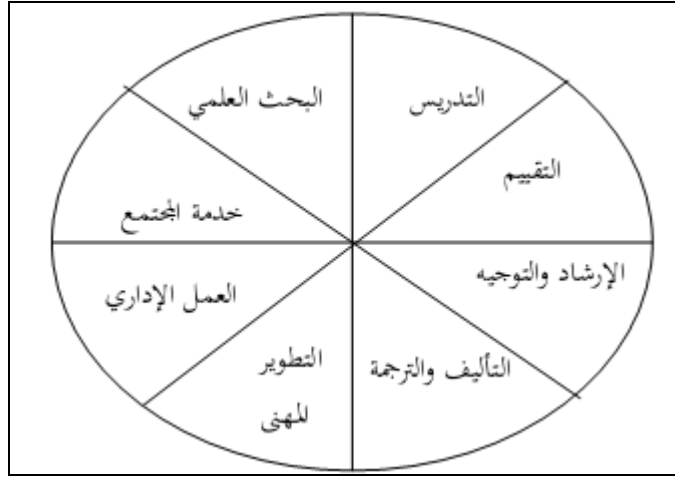
5. أبعاد جودة التعليم العالي

يمكن تلخيص أهم المحاور التي ترتبط بها جودة التعليم العالي في العناصر والأبعاد التالية (يعقوبي: 274):

1.5 جودة عضو هيئة التدريس

يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث الأهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج في جودتها فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء، مدربون ومؤهلون، ولتحقيق ذلك يجب توفر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها السمات الشخصية، الكفاءات المهنية، الخبرات الموقفية، الكفاءات العلمية، الكفاءات التربوية، الكفاءات الاتصالية، الرغبة في التعليم، ويمكن توضيح دور عضو هيئة التدريس من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): دور عضو هيئة التدريس



المصدر: يعقوبي خليفة، بليّة محمد، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي - وجهة نظر محور العملية التعليمية-، مجلة الإدارة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 3، العدد 5، جامعة ابن باديس، مستغانم، الجزائر، ص 274

يشير الشكل إلى أن أدوار عضو هيئة التدريس مختلفة الاتجاهات، فمنها: أدوار تجاه الطلبة، وأدوار تجاه الكلية، وأدوار تجاه المجتمع المحيط به، وأخرى تجاه نفسه.

2.5 جودة الطالب

يعتبر الطالب محور العملية التعليمية ولتحقيق جودته لا بد أن تتوفر لديه الاستجابة والالتزام بالنظام الجامعي المعمول به، كما عليه أن يخضع نفسه لعملية التقييم والتقييم الذاتي، بالإضافة إلى وجوب شمولية التقييم والتقييم الذي يخضع له الطالب من قبل عضو هيئة التدريس أو الإدارة لكافة الجوانب وألا يقتصر على الجانب المعرفي فقط.

تواجه المؤسسات الجامعية عموماً والجامعات العربية خاصة تحديات خلال القرن الواحد والعشرين منها قضية تكافؤ الفرص التعليمية لجميع الطلاب، من خلال استخدام سلسلة من معايير القبول وليس الاقتصار على درجات اختيار مقننة، الطلبة من كبار السن، قضية تمويل التعليم العالي وجعله ميسوراً للجميع...

3.5 جودة المناهج

يتم تطوير المناهج من خلال مجموعة من الخطوات، نذكر منها:

- تحديد استراتيجية التعليم، والتي ينبغي مراعاة خاصيتين في إعدادها:
 - وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء؛
 - وجوب التركيز على التجديد.

- دراسة الواقع الحالي في ضوء الاستراتيجية المرسومة، لتتضمن طرق ووسائل التدريس، أساليب التقويم، إعداد الأستاذ وتدريبه.
- التخطيط باتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، وخلال فترة زمنية معينة.

4.5 جودة الإدارة التعليمية

إن قيادة إدارة الجودة تعتبر أمراً حتمياً، وجودة الإدارة للمؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد، وذلك من خلال تبني التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة. يعد القسم العلمي والوحدة الأكاديمية القاعدية في الهرم الجامعي الأكاديمي، وعليه فإن فاعلية دوره وقدرته على ممارسة مهامه العلمية مؤشر على فاعلية الكلية والجامعة بالضرورة.

تتسم القيادات الإدارية والأكاديمية في المؤسسة الجامعية ممثلة بكلياتها وأقسامها ومراكزها البحثية ووحدتها الإدارية السائدة بخصائص وسمات تجعلها تختلف كلياً عن القيادات لمؤسسات إنتاجية أو خدمية، الأمر الذي يظهر تأثيره على معايير وآليات تعيين واختيار تلك القيادات، إن القائد عموماً هو الذي يملك القدرة على التأثير في سلوك الأفراد، ولذلك فإن عبد الكلية هو القائد الأكاديمي، ما يتطلب امتلاكه لمجموعة المهارات الفنية والإنسانية والإدراكية.

وتؤكد مواصفات ISO 9001-2000 في مبدئها الثالث "إشراك العاملين"، أن العاملين على كل المستويات هم وقود "جوهر" المنظمة، ومشاركتهم الفعالة تمكنهم من إظهار قدراتهم ومواهبهم واستخدامها لصالح المنظمة.

6. الخاتمة

إن تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي يعد ضرورة حتمية تفرضها بيئة العمل المعاصرة، فالجودة أصبحت واقعا عمليا لا بد من تطبيقه بجدية ومتابعة مستمرة.

كما أن تطبيق الجودة في قطاع التعليم العالي وتقييمها يقوم على تطبيق وتقييم أبعادها الأساسية المرتبطة بجودة هيئة التدريس، وجودة الطالب والبرامج التعليمية، بالإضافة إلى جودة الإدارة التعليمية، وهذا حتى تكون مؤسسة التعليم العالي قادرة على تلبية متطلبات سوق العمل واحتياجات القطاعات الأخرى في المجتمع. فبناء على ما سبق نقدم بعض الاقتراحات التي من شأنها تعزيز جودة أداء مؤسسة التعليم العالي بأبعادها المختلفة، وذلك من خلال:

- تحديد مؤشرات قياس جودة الأداء الجامعي من خلال تحديد مقاييس لمختلف أبعاد جودة التعليم العالي المتمثلة في جودة هيئة التدريس وجودة الطالب والمناهج التعليمية، وجودة الإدارة التنظيمية.
- تعزيز تشاركية ومبادرة عناصر العملية التعليمية التعليمية في البيئة الجامعية من طلبة وهيئات التدريس وإدارة تنظيمية، وحتى الهيئات والمؤسسات التي تستفيد من مخرجات التعليم العالي.
- ضرورة وعي القيادات الإدارية على مستوى المؤسسات التعليمية بأهمية تقييم جودة أداء قطاع التعليم العالي بالاعتماد على أبعاد مختلفة.
- تبني استراتيجيات تطويرية لنظم التعليم الجامعية ترتبط بالعناصر الأساسية للعملية التعليمية التعليمية على المستوى الكلي والجزئي.
- إنشاء هيئة وطنية لمتابعة وضبط جودة مؤسسة التعليم العالي في الجزائر.

7. المراجع

7-1 المؤلفات العربية:

1. مصطفى إبراهيم و آخرون، (1960)، المعجم الوسيط، الجزء الأول، مصر، مجمع اللغة العربية.
2. الحافظ أبي الفراء إسماعيل القرشي الدمشقي، (دون تاريخ)، تفسير القرآن العظيم، تحقيق محمد بن سلامة، الجزء السادس، السعودية، دار طيبة.
3. الدراكة مؤمن، (2008)، إدارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء، الطبعة الأولى، عمان، دار صفاء للنشر و التوزيع.
4. دوينز لويد (2008)، الجودة الشاملة-التطور الاقتصادي وإدارة الجودة الشاملة- ترجمة حسين عبد الواحد، مصر، دار الكتاب الحديث.
5. محمد عبد العالي النعيمي، (2008)، راتب جليل صويص، SIX Sigma تحقيق الدقة في الإنتاج- مفاهيم وتطبيقات، الأردن، مكتبة الجامعة.
6. جمال الدين لعويسات، (2003)، إدارة الجودة الشاملة، الجزائر، دار هومه.
7. قاسم نايف علوان، (2005)، إدارة الجودة الشاملة و متطلبات الإيزو 2000.9001، الطبعة الأولى، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
8. عطية محسن علي، (2009)، الجودة الشاملة والجديد في التدريس، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
9. تيموثي نيوباي، دونالد ستبتش، جيمس ليمان، جيمس راسل، آن أوتينبريت ليفتويتش، (دون تاريخ)، التقنية التعليمية للتعليم والتعلم، ترجمة سارة بن ابراهيم، السعودية، دار جامعة الملك سعود.

7-2 المقالات:

10. يعقوبي خليفة، بلبية محمد، (دون تاريخ)، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بالجزائر، وجهة نظر محور العملية التعليمية، مجلة الإدارة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 3، العدد 5.
11. بصير خلف خزعل، (2019 مارس)، واقع تطبيق أبعاد جودة خدمة التعليم العالي وأثرها في تنمية الالتزام التنظيمي: دراسة استطلاعية لعينة من تدريسي جامعة كركوك، مقال بمجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 3، العدد 1.

7-3 المداخلات:

12. الديك محمد يوسف، (2-3 سبتمبر 2012)، سياسات ضمان الجودة، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الرابع للمنظمة العربية لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم، القاهرة، مصر.
13. النعاس حسام مراجع مؤمن، (3-4 ديسمبر 2017)، أثر الاختلاف في التخصصات الأكاديمية على تطبيق معايير ضمان الجودة- دراسة ميدانية في جامعة طبرق، ليبيا، المؤتمر السنوي السابع للمنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم، حول ضمان الجودة والاعتماد: تحديات وآفاق، القاهرة، مصر.

7-4 مواقع الانترنت:

- Dictionary french larousse (2020)
www.larousse.com/en/dictionaries/french/qualité/65477#64734, le 05/03/2020 à 8heures et 13minuts.

5-7 المؤلفات الأجنبية:

- Joseph M, Juran A, Blanton godfrey(1998),Juran's Quality Handbook, Fifth edition library of congress, USA, Cataloging-in- publication data.
- Kenneth H/ Rose, (2005),Preject Quality management,What and Haw, USA ,Libary of congresecataloging-in- publication Data.
- Edited By Barrie G, (2003) ,Managing Quality ,Fourthedition, USA, Library of congresscataloging-in- publication data.
- Philip Kotler, Kevin lane Keller,Marketing managment, 13 th édition.
- Les projets de Norme:ISO9000 version 2000, (2000) , Paris, Recueil n'arme, Edition afnor.
- Comie M.Borrer, Editor, (2009), The certified Quality. Engainer Handbook, Third édition, USA, Library of congresscataloging-in- pubication, Data.
- John L. Ashford, (2003), The Management of Quality in cons traction, France, Taylor of francise, Library.
- David Hoyle, (2007) ,Quality Management Essentials, USA, Library of Elsevier limited.