تاريخ استقبال المقال: 16 / 10 /2017 تاريخ قبول نشر المقال: 03/ 01 /2017 تاريخ نشر المقال:2018/01/31

تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة

Application of Total Quality Management in Higher Education In Order to Achieve Sustainable Development Institutions

د. سمير أبيـــــش
جامعة جيجل- الجزائر

ملخص:
تهدف هذه الدراسة إلى تبين الدور الذي يمكن أن يلعبه تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي في الوصول إلى تحقيق التنمية المستدامة، التي أضحت تستهدفها مختلف الدول والحكومات كأحد النماذج التنموية البديلة القادرة على التوفيق بين النمو الاقتصادي والمتطلبات الاجتماعية ودون الإضرار بالبيئة الطبيعية، وذلك كله نتيجة للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي أصبحت تفرض هذا النموذج التنموي البديل المبني على الحكامة والترشيد العقلاني.
الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، مؤسسات التعليم العالي، التنمية المستدامة.

Abstract:
This study aims at identifying the role of the TQ, in higher education institutions, in achieving a sustainable development which is targeted by various countries and governments for it is capable to reconcile between economic growth and social requirements, without harming the natural environment. All of these are the result of the social, economic and environmental changes that have imposed this wise alternative.

Key words: *Total Quality, Higher Education, Sustainable Development*

مقدمة:

إن التغيرات الكبيرة التي شهدها العالم خلال العقود الأخيرة، خاصة داخل الساحة المعرفية والتكنولوجية، وما صاحبها من إفرازات على مختلف الأصعدة الاجتماعية والثقافية والبيئية أثرت على الجهود التي كانت تبذلها الدول من أجل التنمية، الأمر الذي جعل العديد من هذه الحكومات تسعى جاهدة إلى البحث عن نماذج جديدة للتنمية بإمكانها مواجهة جملة التحديات التي أفرزتها هذه التغيرات.

وخلال رحلة البحث الطويلة التي كانت جارية لأجل إيجاد مخرج لمأزق مخاطر انعكاسات التكنولوجية الحديثة على الإنسان والبيئة، اهتدى القائمون على المؤتمر الذي عقد بالبرازيل إلى مفهوم التنمية المستدامة، كنموذج تنموي بديل عن النماذج القديمة، يحقق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة ويراعي المتطلبات الاجتماعية، ومند ذلك الوقت سارعت العديد من الدول إلى تبني هذا الخيار التنموي الذي وصف بالرشيد، ومن بينها الجزائر الذي أخذت على عاتقها خيار التنمية المستدامة.

غير أن الوصول إلى تحقيق هذا الخيار المتكامل يتطلب التحكم والتمكن من الدعامات الأساسية التي يقوم عليها، وهي الدعامات التي تمثل جودة التعليم العالي أوكدها وأوثقها، نتيجة للعلاقة التي أضحت تربط التعليم بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة بمجالات وخطط التنمية، الأمر الذي جعل الكثير من الفاعلين داخل مؤسسات التعليم العالي ينادون بضرورة البحث عن الوسائل الكفيلة بالارتقاء بمستوى التعليم العالي إلى المكانة التي تجعل منه قادرا على المساهمة في تحقيق خيار التنمية المستدامة.

ومن بين أكثر التدابير التي كانت تجد لها إلحاحا من طرف المختصين هو ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم، لما يمكن أن يقدمه هذا الإجراء من فوائد تعود بالنفع على الجامعة والمعرفة العلمية، خاصة مع النتائج الكبيرة التي استطاع أن يحققها داخل الكثير من المؤسسات على غرار المؤسسات الاقتصادية.

ولذلك جاءت هذه الورقة كمحاولة لإلقاء الضوء على المدى الذي يمكن من خلاله أن تساهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم في تحقيق خيار التنمية المستدامة

أولاً – مفهوم الجودة:

يأخذ مفهوم الجودة عدة معاني ودلالات حسب روادها الأوائل (فأرماند فيخبوم 1956) الذي يعرفها بأنها الرضا التام للعميل، (وجوزيف جوران 1989) الذي يقول عنها بأنها دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد، وفي قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وتضمنت المواصفة القياسية الدولية لمصطلحات الجودة إصدار عام 1994 تعريفا للجودة باعتبارها: مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج للخدمة وقابليته لتحقيق الاحتياجات والرضاء أو المطابقة للغرض.

ولقد أدى الاهتمام المتزايد بتحسين الجودة إلى الانتقال من التركيز على السلعة وأهمية إنتاجها بمواصفات تلبي رغبات المستهلكين، إلى اعتبار الجودة ما هي إلا محصّلة للأداء الجيّد لمختلف وظائف المؤسسة ونتيجة للاستغلال الأمثل لمواردها و أصولها المالية والبشرية والتكنولوجية.

ونتيجة لهذا التغير الذي مسّ مفهوم الجودة ظهر مفهوم جديد يعرف بالجودة الشاملة المرتبط بجميع وظائف المؤسسة لا بالمنتج فقط، وأن تسييرها يتّم من قبل جميع الأفراد لا المختصين بالجودة، بالإضافة إلى أن مفهوم الزبون أصبح واسعا ليشمل الزبون الداخلي والخارجي.(رحال ويحياوي،2001، ص 4)

إنّ الجودة الشاملة تمثّل التكيّف المستمر للمنتجات أو الخدمات مع ما ينتظره الزبون أو العميل من خلال التحكّم في وظائف المؤسسة وأساليب العمل، حيث تتميّز ببعدين هما:

- البعد الاقتصادي المرتبط بتخفيض التكاليف للحصول على الجودة.

- البعد الاجتماعي المرتبط بتعبئته وتحفيز العاملين وإرضاء العملاء.

ثانياً - مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة وحركيتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمؤسسة.

وتعرف إدارة الجودة الشاملة أيضا بأنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل أو نهج نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة، بحيث تشمل هذه التغيرات الفكر، السلوك، القيم والمعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية ونظم وإجراءات العمل والأداء وغيرها.

وكذلك بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال وبتحريك المواهب والقدرات لكل من العاملين والإدارة لتحسين الإنتاج والجودة بشكل مستمر.

ثالثا- الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي:

إن الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي هي فلسفة إدارية موجهة لقيادات الجامعة، تركز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نمو الجامعة والتوصل إلى أهدافها، وهي تضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في العقل العلمي والتي تؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز.(النجار، 1999، ص 73)

كما يأخذ مفهوم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم مفهوم الفلسفة التنظيمية التي تتيح بيئة مناسبة لتحقيق الجودة المستهدفة لعمليات التعليم، وتوفر متطلبات إقامة نظام نوعي لمخرجات ذات سمات تنافسية، وتعرّف أيضا بأنها إحدى الطرائق الإدارية الهادفة إلى تحقيق الفاعلية والمرونة والقدرة التنافسية للجامعة، شاملةً الهيكل التنظيمي برمته كل قسم وكل نشاط وكل فرد وفي مجمل المستويات الإدارية والأكاديمية.

وهناك من يعرف إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم بأنها أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها، ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعليم.

كما نجد من يعتبرها أنها مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات وإدارة الجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المنظمات التعليمية.

رابعا- أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

يقدم اعتماد أسلوب إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فوائدة كثيرة لعل أهمها ما يلي:

- زيادة رضا الطلبة عن جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم.
- زيادة رضا المجتمع عن مستوى المعرفة الجامعية.
- زيادة رضا سوق العمل عن كفاءة وفعالية مخرجات التعليم العالي.
- المساهمة في حل الكثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية.
- إيجاد ميزة تنافسية لمؤسسات التعليم العالي داخل الفضاء المحلى والإقليمي والدولي.
- تنمية روح التنافس والمبادرة بين مختلف مؤسسات التعليم العالي.(كاظم، 2005، ص 80)
- ضبط وتطوير النظام الإداري داخل المؤسسات التعليمية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
- زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية وباقي مؤسسات المجتمع.
- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين داخل المؤسسة التعليمية.
- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة التعليمية من قبل الطلاب والمجتمع.
- الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التعليمية للعمل بروح الفريق الواحد.

- يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير والاعتراف العلمي.(ضيف وبعلي، 2008، ص48.)
- توفير بيئة تشجع على الابتكار.
- ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي بين العاملين.
- اختصار الوقت في إنجاز الأعمال.
- سهولة قياس أداء العاملين والعملية التعليمية عموما وفق معايير مضبوطة وواضحة.
- الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
- إشراك الكادر الأكاديمي في التطوير والتحسين المستمر.
- الوقاية من الأخطاء الأكاديمية قبل وقوعها.
- إعطاء الموظفين مزيداً من الفرص لتطوير إمكاناتهم وتقويتها.
- تعد وسيلة لتشجيع عمل التحسينات داخل الكلية وممارسة الأساليب الإدارية الجيدة.
- تعد أداة اتصال فعالة داخل الكلية.
- تعد وسيلة لنشر الثقافة بين العاملين في الجامعة. (السقاف، 2017)

وينبغي الإشارة إلى أن أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي تنبع من كونه منهجا شاملا للتغيير أبعد من كونه نظاما يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات، وإن الالتزام من قبل أي منظمة يعني قابليته على تغير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة ومن ثم تطبيقه، وهو ما يعني أن المؤسسة باتت تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لمجهود وتعاون الزبائن الداخليين والخارجيين، كما أن أهميته لا تنعكس على تحسين العلاقات المتبادلة بين المجهزين والمنتجين فحسب، وإنما على تحسين الروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق والإحساس بالفخر والاعتزاز حينما تحسس سمعة المنظر.(محمد الحربي، 1429 هـ، ص14)

خامسا – أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: يهدف تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي إلى الوصول إلى النقاط التالية:

- إيجاد بيئة ملاءمة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر.
- إشراك جميع المنتسبين بعملية التطوير.
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على الطلبة.
- تحسين نوعية المخرجات.
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي.
- تعليم اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق لا المشاعر.
- تقليل المهام عديمة الفائدة.
- تحسين الثقة بأداء التدريسيين لعملهم.
- زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسة للمنظمة.
- تحسين رضا الطلبة وزيادة ثقتهم بالكليات التي ينتمون لها.
- تقليل الفاقد والضياع إلى أدنى مستوى ممكن.
- تنمية الموارد البشرية.
- الحفاظ على القيم الأخلاقية.
- تحسين مركز الجامعة في الأسواق محليا وعالميا.

– تحسين نصيب الجامعة في سوق العمل، فضلا عن تعظيم دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع.
– ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة من حيث طريقة العمل وأداء العاملين.
– الكشف عن نقاط الضعف والعمل على تلافيها مما يظهر نقاط القوة، والتركيز عليها في العمل.
– المساعدة على تخفيض الهدر في إمكانات المؤسسة التعليمية من حيث الجهد والوقت والموارد.
– التحفيز على التميز وإظهار الإبداع والتميز بالمرونة والقدرة على التكييف ومواجهة التغيرات البيئية المتسارعة.
– التشجيع على المشاركة في أنشطة المؤسسة التعليمية لأنها تأخذ بمبدأ العمل الجماعي.
– زيادة ولاء وانتماء ورضا الزبائن الداخليين والخارجين، من خلال ما تقدمه من خدمات تتلاءم مع احتياجاتهم ورغباتهم.
– اتخاذ قرارات سليمة تعتمد على كمية كبيرة من البيانات والمعلومات نتيجة للدراسات الشاملة. (السقاف، 2017)
– اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطار قبل وقوعها ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها المؤسسات داخل النظام والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائما في موقعها الحقيقي.
– الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان، ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في المدارس التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

سادسا– مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: هنالك مجموعة من المبررات التي دعت إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي نذكر منها:

– ارتباط الجودة بالإنتاجية.
– ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
– عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر.
– ضرورة الحصول على ميزة تنافسية في ظل التحديات العالمية.
– نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات في معظم دول العالم.
– ارتباط نظام الجودة الشاملة بالتقويم الشامل للتعليم بالجامعة.
– ضعف جدوى الإصلاحات الهيكلية الكبرى في التأثير على العملية التعليمية داخل المؤسسات العالمية(سعيد، 1998، ص45)

سابعا– متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: للوصول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي لا بد من ضمان توفير الشروط التالية:

❖ الثقافة التنظيمية: تلعب الثقافة التنظيمية دورا حاسما في تعزيز تطبيقات جودة الإدارة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية وذلك من خلال جملة المفاهيم والقيم التي تعمل على إكسابها لعامليها، وإن نجاح إدارة الجودة الشاملة متوقف بالأساس على المدى الذي يمكن أن تلعبه ثقافة أفراد المؤسسة.

❖ القياس والتحليل: تتصف القرارات التي تتم في ظل إدارة الجودة الشاملة بالموضوعية، لاعتمادها على الأساليب والأدوات العلمية الصحيحة في عملية جمع وتحليل البيانات والمعلومات، وهي البيانات التي تعمل على توجيه وإرشاد كافة العاملين والمساهمين في إدارة الجودة.

❖ مشاركة وتحفيز العاملين: وذلك من خلال مشاركتهم في فرق العمل وحلقات الجودة التي تمتلك صلاحيات القرار، لأن العاملين هم الأكثر دراية بالمشكلات الإدارية والتربوية، مما يجعلهم الأقدر إلى الوصول إلى إيجاد

الحلول المناسبة، كما أن الاستجابة لاقتراحات العملاء وآرائهم من شأنه أن يشكل لهم دعما وحافزا نفسيا أكبر نحو بدل المزيد من العطاء والعمل، ويساهم لديهم في تحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الوعي بالانتماء للمؤسسة.

❖ التدريب: وهو من أكثر المميزات التي يقوم عليها برنامج إدارة الجودة الشاملة، وذلك لأنه سلوك إداري مبني بالأساس على التطوير والاستمرارية، فالتدريب المستمر والجيد للعملاء يجنب المؤسسة الهدر التربوي والمالي ويختصر الوقت ويجنب الوقوع في الخطأ ويكسب العاملين المفاهيم والمهارات والسلوكيات اللازمة لأداء العمل بأكبر جودة وإتقان.

❖ التزام الإدارة العليا بالجودة: يعد دعم الإدارة وإيمانها بان النجاح يتصل اتصالا مباشرا بالتحسين الدائم للجودة، وتقديم القدوة والمثل لجميع العاملين ودعمهم من أجل اتخاذ القرارات المناسبة وتشجيع المشاركة الايجابية وتحفيزها وتطوير قنوات الاتصال وتدعيمها وتطوير أساليب التدريب والتعليم والعمل على الإفادة الكاملة من إمكانيات العاملين وأخيرا بناء الثقة مع العاملين.

❖ التركيز على العملاء: يمثل رضا العملاء المحور الأساسي للجودة ومعيار نجاح المؤسسة، ويتمثل العميل الداخلي في مؤسسات التعليم العالي في هيئة التدريس والطلبة وباقي الموظفين التابعين للمؤسسة والذين يتوقف عليهم عمل ونجاح المؤسسة، أما العملاء الخارجيين فيتمثلون في باقي مؤسسات المجتمع التي تستفيد من منتجات المؤسسة الجامعية وتعد شريكا استراتيجيا لها، ويجعل التركيز على العميل الداخلي وإشراكه في صنع القرار ومختلف عمليات التغيير عملا يسهل من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

❖ التحسين المستمر: وهي العملية التي تشكل سر النجاح في المؤسسة من خلال إدخال التحسينات اللاّزمة والمستمرة على هذه العملية في ضوء البيانات المتجددة المتمثلة في التغيرات المستمرة التي تمس مختلف العملاء الداخليين والخارجيين، وإن عملية التحسين هذه تكون بشكل دوري وبناء على أطر علمية دقيقة مما يكسبها مصداقية عالية ونتائج مضمونة خاصة مع تحقيقها لرغبات العملاء وتطلعاتهم.

❖ التخطيط الإستراتيجي للجودة: يبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع رؤى مستقبلية واضحة ومحددة، ووضع أهداف بعيدة المدى تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، إضافة إلى تحديد المراحل والخطوات الرئيسية المتبعة لتحقيق تلك الأهداف ووضع أهداف خاصة لكل مرحلة تحققها، إضافة إلى التخطيط لبقاء التنظيم واستمراره من خلال عمليات التنبؤ المدروس والمنظم للمستقبل ووضع التقديرات والاحتمالات الدقيقة لاتجاهات الأحداث المستقبلية بناء على أسس علمية.(الراشد، 2011، ص30)

❖ منع الأخطاء قبل وقوعها: وتأخذ إدارة الجودة الشاملة بمبدأ الوقاية من الأخطار والعيوب عن طريق الفحص والمراجعة والتحسين المستمر للوقوف على المشكلات قبل وقوعها وإيجاد الحلول المناسبة لها بغية تفادي الوقوع فيها، وبهذا تأخذ إدارة الجودة الشاملة بأن تكاليف الوقاية أقل بكثير من تكاليف العلاج وهو أشبه بالصيانة المستمرة للمنظمة من خلال مراجعة وتحليل العمليات التي تقوم لها المنظمة بشكل دائم.

ثامنا– معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: يظهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال المعايير التالية:

1– جودة الإدارة: إذا توفرت الإدارة الجيدة التي تقوم بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة للأداء بشكل كفؤ، فان ذلك سيؤدي إلى تهيئة الطالب والأستاذ والعملية التدريسية بشكل أفضل.

2– جودة البرامج التعليمية: وذلك في مختلف مستويات التكوين، إذ تتصف هذه البرامج بالجدية والأصالة وتراعي متطلبات الواقع وتهيئ الطلاب لاكتساب جودة المعرفة وتضمن مخرجات نوعية لسوق العمل.

3– جودة هيئة التدريس: من حيث الكفاءة والاستيعاب المعرفي وطرق التدريس والتواصل مع الطلاب والمشاركة في الفعاليات والتظاهرات العلمية ومستوى البحوث والدراسات المنجزة والروح العلمية وغيرها.

4- جودة طرق التدريس: تتصف طريقة التدريس الجيدة بأنها تأخذ بعين الاعتبار أهداف المادة والمخرجات التعليمية المتوقعة من تدريس المادة ومستوى الطلاب العقلي.

5- جودة المرافق والتسهيلات الجامعية: وذلك من حيث التجهيزات والمباني والمكتبات والمختبرات، فالقاعات يجب أن تكون واسعة وكافية والمكتبات يجب أن تتضمن عددا كافيا من الكتب الحديثة العربية والأجنبية والمختبرات التي ينبغي أن تكون مجهزة بأحدث المعدات والأجهزة.

6- جودة التموين: حيث يتطلب التعليم تمويلا عاليا لشراء التجهيزات وبناء المباني وتجهيز القاعات وشراء الكتب والأجهزة والمعدات فالإدارة الجيدة توفر الأموال اللازمة، وتصميم أنظمة للرقابة على الصرف.

7- جودة تقييم الأداء: يجب أن تتوفر في الجامعة وسائل تقييم أداء أعضاء هيئة التدريس والمجالس واللجان، والبرامج التدريسية، وطرق التدريس وغيرها وذلك بهدف الحكم على مدى تحقيق كل ذلك للأهداف المنشودة.

8- جودة الأبحاث: يعد البحث العلمي جانب هام في إعداد الطلبة وتجهيزهم لسوق العمل، إن الاعتماد على العمل والتكنولوجيا والاهتمام بالبحث العلمي وإعطاء الأولوية لسياسة البحث العلمي من أجل التطوير يساهم بدرجة كبيرة في تطوير الجامعات.

9- جودة خدمة المجتمع: أحد أهم أهداف وجود الجامعات هو إيجاد العلاقات الحسنة مع المجتمع المحلي وتقديم الخدمات التي يحتاجها ذلك المجتمع كالمساعدات المباشرة والمشاركة في المناسبات وإقامة المشاريع التنموية وتعبيد الطرقات وبناء الحدائق والتدريب.

10- جودة الخطط الدراسية: وهي الخطة التي يتوفر فيها:

- وجود أهداف لكل خطة دراسية.
- دراسة احتياجات سوق العمل.
- الاستئناس برأي المنظمات الأخرى.
- الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الاعتماد ومعايير الجودة.
- مشاركة الطالب في مراجعة الخطة الدراسية.
- الأخذ بعين الاعتبار مخرجات التعليم المستهدفة.
- مراعاة تسلسل الموارد واختلاف المهارات المكتسبة في المستويات الدراسية.

11- جودة النشاطات اللاصفية: وتتمثل في النشاطات الأخرى خارج النشاطات التعليمية مثل الفضاءات الترفيهية كقاعات الانترنيت والملاعب والنوادي الجامعية والجمعيات الطلابية وغيرها.

12- جودة الطالب: تتضمن العملية التعليمية مدخلات ومخرجات وهذه العناصر محور الطالب الجامعي منذ بداية قبوله بالجامعة وتسجيله للمواد وتلقيه الإرشاد الأكاديمي وحضوره المحاضرات وممارسة كافة الأنشطة وحتّى تخرجه مؤهلا علميا وأخلاقيا وجسديا.(الحربي، 1429 هـ، ص 27-29)

تاسعا- التنمية المستدامة:

هذا المفهوم الذي فرضته التغيرات الحاصلة في العالم خلال السنون الأخيرة بعد إدراك المجتمع العالمي لحجم المخاطر التي أصبحت تهدد عيش إنسان هذا العصر بسبب التغيرات البيئية والاقتصادية والنماذج التقليدية للتنمية المبنية أساسا على التنمية الاقتصادية.

1- مفهوم التنمية المستدامة:

إن الأبعاد المختلفة التي تعالجها التنمية المستدامة جعلت منها موضوعا لعلوم شتّى وأعطاها مفاهيم متعددة بتعدد جوانب التناول وأبعاد المعالجة، ومن بين هذه المفاهيم نجد :

مفهوم المفوضية العالمية للبيئة والتنمية سنة (1988) الذي ترى فيه: أن التنمية المستدامة تشمل زيادة على النمو، تغييرا في محتوى النمو بحيث يصبح أقل مادية واستخداما للطاقة وأكثر عدالة في تأثيراته ويجب تحقيق هذه التغيرات في جميع الدول كجزء من مجموعة الإجراءات للمحافظة على رأس المال البيئي ولتحسين توزيع الدخل وتخفيض درجة الحساسية للأزمات الاقتصادية.

أما (الفاو) فقد عرف التنمية المستدامة بأنها إدارة وحماية قاعدة الموارد الطبيعية وتوجيه التغير التقني والمؤسساتي بطريقة تضمن تحقيق واستمرار إرضاء الحاجيات البشرية للأجيال الحالية والمستقبلية، إن تلك التنمية تحمي الأرض والمياه والمصادر الوراثية والنباتية والحيوانية ولا تضر بالبيئة وتتسم بأنها ملائمة من الناحية الفنية ومناسبة من الناحية الاقتصادية ومقبولة من الناحية الاجتماعية.

كما تعرف التنمية المستدامة بأنها العمل لبلوغ استقرار النمو السكاني ووفق تدفق الأفراد على المدن من خلال تطوير مستويات الخدمات الصحية والتعليمية في الأرياف وتحقيق أكبر قدر من المشاركة في التخطيط التنمية.(كربالي وحمداني، 2010، ص12)

ليصل مفهوم التنمية المستدامة إلى معنى تحسين شروط المجتمعات البشرية مع البقاء في حدود قدرة تحمل أعباء الأنظمة البيئية، أو محاولة الحد من التعارض الذي يؤدي إلى تدهور البيئة عن طريق إيجاد وسيلة لإحداث تكامل بين البيئة والاقتصاد.(عزت إبراهيم، 2000، ص294)

2- جدول يوضح التطور التاريخي للتنمية المستدامة

السنة	نوع التطور
1968	قيام اليونسكو بتنظيم أول مؤتمر دولي حكومي مخصص للبيئة والتنمية معا وعن ذلك المؤتمر نشأ برنامجها المعروف، الإنسان والمحيط الحيوي.
1972	مؤتمر أستكهولم حول البيئة الإنسانية، الذي نظمته الأمم المحتدة، بمثابة خطوة نحو الاهتمام العالمي بالبيئة إذ ناقش هذا المؤتمر للمرة الأولى القضايا البيئية وعلاقتها بواقع الفقر وغياب التنمية في العالم وتم الإعلان عن أن الفقر وغياب التنمية هما أشد أعداء البيئة، من ناحية أخرى انتقد المؤتمر الدول والحكومات التي لازالت تتجاهل البيئة عند التخطيط للتنمية وحضر هذا المؤتمر ممثلو (112) دولة من بينها (14)دولة عربية، إضافة إلى عدد كبير من المنظمات الحكومية الدولية، والوكالات المتخصصة والمنظمات غير الحكومية.
1980	شهد أول ظهور لمفهوم التنمية المستدامة في وثيقة نشرها الاتحاد الدولي لحماية البيئة والمعنونة الإستراتجية العالمية للمحافظة على البيئة.
1982	أقرت الجمعية العامة للأمم المتحدة الميثاق العالمي للطبيعة، الهدف منه توجيه وتقويم أي نشاط بشري من شأنه التأثير على الطبيعة، ويجب الأخذ بعين الاعتبار قدرة النظام الطبيعي عند وضع الخطط التنموية.
1987	إصدار تقرير برندتلاند من اللجنة العلمية حول البيئة والتنمية والتي حددت بأن التنمية هي تلك التي تستجيب لاحتياجات الحاضر دون الإضرار بالاحتياجات الخاصة للأجيال القادمة.
1989	إعلان المؤتمر الدولي للسكان بأن التوازن السكاني والموارد وحماية البيئة عناصر أساسية لجودة

	الحيـــاة والتنميـــة القابلة للاستمرار، واعتبر المؤتمر الإستراتيجية الإنمائية التي تعكس اهتمامات السكان وتربط برامج الـ سكان بالبرامج الصحية والتربوية والإسكانية والتوظيفية هي المعيار لتحقيق التنمية المستدامة.
1990	اعتبر مؤتمر العمل الدولي بان أن الأهداف والأنشطة البيئية يجب أن تدمج في إطار الأهداف الإنمائية، وأن توضع السياسات الاجتماعية والاقتصادية بعد الأخذ في الاعتبار الحاجة إلى الاستخدام العقلاني للموارد والحاجة إلى تحسين وحماية البيئة.
1992	كِلفـــــت اليونســـــكو بـــــإدارة تنفيـــــذ الفصـــــل 35 (تســـــخير العلـــــوم لأغـــــراض تنميـــــة مســـــتدامة) والفصـــــل36 (التعلـــــيم والـــــوعي العـــــام والتدريب) من برنامج عمل جدول أعمال القرن21 .
1997	انعقد مؤتمر كيوتو الذي يهدف بالدرجة الأولى إلى الحد من انبعاث غازات الدفيئة، وتتحدد أهـــداف البروتوكـــول المرتبطة بالتنمية المستدامة في تحسين كفاءة استخدام الطاقة في القطاعات الاقتصادية المختلف وزيـــادة اســـتخدام نظـــم الطاقة الجديدة والمتجددة بالإضافة إلى زيادة المصبات المتاحة لامتصاص غازات الدفيئة.
2000	أصدرت الجمعية العامة للأمم المتحدة قرارها المنظور البيئي لسنة " 1987 وعملت على الإيعاز بتطبيقه في سنة 2000 وما بعدها"، هدف القرار إلى تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة بيئيا بوصـــف ذلـــك هـــدفا عامـــا منشـــود للمجتمـــع الـــدولي وفـــي هـــذا التقريـــر وضـــع لأول مـــرة تعريـــف محـــدد للتنميـــة المســـتدامة وكـذلك فـي التقريـر النهـائي للجنـة، قامـت(بريتلانـد) بإصـدار كتـاب بعنـوان "مسـتقبلنا المشـترك" الذي وجد أكبر سند لمفهوم التنمية المستدامة.
2002	انعقد مؤتمر القمة العالمي للتنمية المستدامة، حضر المؤتمر أكثر من(100) رئيس دولة وعشرات ا لآلاف مـــن المتخصصين في مجالات البيئة و التنمية، يهدف المؤتمر إلى تأكيد الالتزام الدولي بتحقيق التنمية المســـتدامة مـــن خـــلال الأتـــي: 1/تقويم التقدم المحرز في تنفيذ جدول أعمال القرن 21 (أجندة القرن 21) الصادر عن مؤتمر الأمـــم المتحـــدة للتنميـــة والبيئـــة عـــام 1992. 2/استعراض التحديات والفرص التي يمكن أن تؤثر في إمكانات تحقيق التنمية المستدامة. 3/ اقتـراح الإجـراءات المطلـوب اتخاذهـا والترتيبـات المؤسسـية والماليـة اللازمـة لتنفيـذها. 4/ تحديد سبل دعم البناء المؤسسي اللازم على المستويات المختلفة.
2006	إصدار اليونسكو نص إعلامي لموضوع" التعليم عن أجل التنمية المستدامة " والترويج له أبان احتفالاتها بالذكرى الستين لتأسيس اليونسكو.
2009	انعقـــاد مـــؤتمر اليونســـكو العـــالمي فـــي مدينـــة بـــون الألمانيـــة تحـــت شـــعار " مؤتمر اليونسكو العالمي للتعليم من أجل التنمية المستدامة" ومن أهم ما نادى به المؤتمر أنه مـــن خـــلال التعلـــيم والـــتعلّم مـــدى الحيـــاة يمكننـــا إرســـاء أنمـــاط عـــيش مســـتدامة قائمـــة علـــى العدالـــة الاقتصـــادية والاجتماعيـــة،والأمن الغـــذائي، وســـلامة البيئـــة، وســـبل العـــيش المســـتدامة، واحتـــرام الأشـــكال الحيـــاة،

	وتستند إلى قيم راسخة تعزز التلاحم الاجتماعي والديمقراطية والعمل التعاوني المساواة بين الجنسين، لاسيما فيما يخص مشاركة المرأة والفتاة في التعليم، أمر أساسي لتحقيق التنمية المستدامة ويجب العمل فوراً على تحقيق التعليم من أجل التنمية المستدامة لكي تكفل استدامة فرص الحياة المتاحة للنشء والاستجابة لتطلعاتهم.

3- أهمية التنمية المستدامة: إن الوصول إلى تحقيق نموذج التنمية المستدامة كنموذج بديل من شأنه أن يحقق للمجتمعات المحلية والدولية ما يلي:

- تعد التنمية المستدامة إحدى وسائل التضامن الاجتماعي، وذلك من خلال اعتماد الأجيال الحاضرة على خيارات النمو التي ترغب فيها الأجيال القادمة.
- تعد التنمية المستدامة مشروعا عالميا للسلام، باعتبارها قاعدة للحوار بين الدول ومصالحة بين نماذج التنمية المختلفة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
- تعمل التنمية المستدامة على ضمان أكبر قدر ممكن من التوزيع العادل للثروات بين الدول وكافة المجتمعات مما يقلص من حدة الفوارق بين الدول الغنية والفقيرة والأكثر فقرا.
- تعمل على مراعاة حق الأجيال القادمة في العيش بسلام وأمان.
- تمكّن من الحفاظ على البيئة ومواردها الأساسية.
- في ظل التنمية المستدامة يمكن الحديث عن بناء اقتصاد نوعي ومنتج ومتعدد المصادر ويراعي البيئة الطبيعية.
- تعمل على التقليل من حدة الفوارق الاجتماعية والجهوية وحتى الجنسية داخل المجتمع.
- توفير الحد الأدنى من فرص الحياة من خلال توفير مناصب للعمل وضمان السكن وتوفير سيولة المواصلات والاتصالات وكافة أشكال الرعاية الصحية وإتاحة فرص التعليم.
- التقليل من حدّة المخاطر والكوارث الطبيعية والإنسانية الناتجة عن الاستغلال الخاطئ لموارد البيئة والإنسان.
- زيادة الاعتماد على العامل التكنولوجي والعلمي مما يساهم في عقلنة الفعل البشري الذي تجرعت البشرية جرّاء سوء توظيفه الحروب ومختلف المشاكل الاجتماعية.

4- أهداف التنمية المستدامة: يهدف نموذج التنمية المستدامة كخيار بديل للتنمية تحقيق ما يلي:

- تسعى التنمية المستدامة إلى تحقيق التوافق بين التوازنات البيئية والاقتصادية والاجتماعية.
- تسعى التنمية المستدامة إلى التخفيف من حدة الفقر العالمي.
- تسعى التنمية المستدامة للحفاظ على حق الأجيال القادمة في العيش بأكبر قدر ممكن من الأمن الاجتماعي والاقتصادي والبيئي.
- تهدف إلى ترشيد استغلال الموارد المائية وضمان الحماية الكفاية للمستجمعات المائية والمياه الجوفية وموارد المياه.
- كما تهدف التنمية المستدامة إلى تحقيق الأمن الغذائي وتحسين الإنتاجية والحفاظ على الموارد الغابية من ماء وغداء ونبات.
- كما تهدف إلى ضمان الرعاية الصحية وتوفير فرص العلاج الدائم وتحقيق أكبر قدر ممكن من التوازن الأيكولوجي عن طريق وضع معايير دقيقة للتحكم في نقاوة الهواء والمياه ونسبة الغازات السّامة في الجو.
- كما تهدف التنمية المستدامة إلى ضمان الإمداد الكافي من المواصلات والاتصالات وتوفير فرص الإسكان والخدمات الاجتماعية.

– تهدف التنمية المستدامة أيضا إلى الوفاء بالاحتياجات الاقتصادية ودعم مختلف فرص الشغل والمشاريع والتقليل من مخاطر العمل.

– تهدف أيضا إلى زيادة الدخل الوطني.

– تحسين مستوى المعيشة من خلال التوزيع العادل للثروات وتنظيم الزيادات السكانية وتوفير فرص العمل والتعليم والوفاء بالخدمات الصحية والاجتماعية.

– ترشيد استغلال الثروات الطبيعية عن طريق عقلنة الفعل الإنساني.

– توعية المجتمع بالمشكلات والمخاطر البيئية التي تهدد العالم (تنشئة بيئية).

– إحداث تغير مستمر في حاجات وأولويات أفراد المجتمع.

5– أبعاد التنمية المستدامة: للتنمية المستدامة أربعة أبعاد أساسية تقوم عليها هي:

1– البعد البيئي: وهو الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة، حيث أن كل تحركاتنا وبصورة رئيسية ترتكز على كمية ونوعية المصادر الطبيعية على الكرة الأرضية وعامل الاستنزاف البيئي هو أحد العوامل التي تتعارض مع مفهوم التنمية المستدامة، لذلك نحن بحاجة إلى معرفة علمية لإدارة المصادر الطبيعية لسنوات قادمة عديدة من أجل الحصول على طرائق منهجية تشجيعية ومترابطة مع البيئة.(مهنا وديب، 2009، ص490)

2– البعد الاقتصادي: يرتكز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة على الوفاء بالاحتياجات الغذائية للأفراد بشكل دائم ومستمر مع عدم الإضرار بالطبيعة وذلك من خلال التغيير المستمر في أنماط الإنتاج والاستهلاك وزيادة الإنتاج الوطني وتحقيق التقدم والتطوير والرقي الاقتصادي.

3– البعد الاجتماعي: يرتكز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على أن الإنسان يشكل جوهر التنمية وهدفها الرئيسي من خلال الاهتمام بالعدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر وتوفير الخدمات الاجتماعية إلى جميع المحتاجين وتخفيف الفوارق الاجتماعية والاقتصادية والمساواة في النوع الاجتماعي وتطبيق الديمقراطية وتنظيم النمو السكاني.

4– البعد المؤسسي: تمثل الإدارة والمؤسسات العامة الذراع التنفيذي للدولة التي بواسطتها وعبرها ترسم وتطبق سياساتها التنموية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، حيث توفر الدولة الخدمات والمنافع لرعاياها ومواطنيها ومن تم فإن تحقيق التنمية المستدامة والرقي الاجتماعي ورفع مستوى ونوعية حياة الأفراد وتأمين وتوفير حقوقهم الإنسانية وتوفير الإطار الصالح لالتزامهم بواجباتهم تجاه الدولة والمجتمع يتوقف جميعها على مدى نجاح مؤسساتها وإداراتها في أداء مهامها ووظائفها.(مهنا وديب، 2009، ص491)

عاشرا– دور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في تحقيق التنمية المستدامة:

يظهر الدور الذي يلعبه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في تحقيق التنمية المستدامة من خلال الأبعاد التالية:

1– دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة: إن من بين أكثر الأهداف التي تسعى التنمية المستدامة إلى تحقيقها هو الوصول بالإنسان إلى استئناس الطبيعة والتقليل من حدة المخاطر التي تهددها من خلال الحفاظ على موارد الماء وضمان استقرار الغطاء النباتي الذي يؤدي إلى الحفاظ على التوازن البيئي داخل الكرة الأرضية، وضمان استمرار الحياة لباقي الكائنات الحية الأخرى التي تشارك معنا استغلال البيئة، وهي العوامل التي من شأنها في حالة تحققها أن توفر العيش للأجيال الحاضرة وتدّخر للأجيال السابق حضّها من موارد الحياة.

ونظرا للمكانة البالغة التي أضحت تلعبها الجامعية عن طريق مختلف مخرجاتها المختلفة سواء كانت أبحاثا ودراسات وبرامج أو كفاءات علمية في التخطيط لمختلف مشاريع التنمية، ولأن الهدف الأسمى من اعتماد أسلوب

إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي هو بالأساس تحقيق أكبر قدر ممكن من جودة المعرفة الجامعية التي تلبي متطلبات الحياة المعاصرة فإن الدور الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في بعدها البيئي يعد دورا محوريا وذلك من خلال:

– العمل على تنشئة المجتمع تنشئة بيئية تسمح له بحسن التفاعل مع عناصر البيئة الطبيعية بأكثر عقلانية وذلك عن طريق النظريات والأفكار التي يتم إنتاجها وإدماجها داخل المنظومة الاجتماعية.

– كما تساهم جودة المعرفة في إدراك الفرد لمقومات بيئته الطبيعية وكيفية استغلالها، وتصبح لديه القدرة على تحديد المشكلات والأخطار تواجهها وتهددها، كما تساهم في إكساب الفرد أوجه العلاج ومختلف الحلول الممكنة لهذه المشاكل، إضافة إلى الحس البيئي عن طريق القيام بحملات التشجير والتنظيف.

– تساهم إدارة الجودة الشاملة في توفير الأبحاث والدراسات الخاصة بوضع تصنيفات خاصة بالكائنات الحية المهددة بالانقراض والتي تتطلب حماية ورعاية وهو ما من شأنه المحافظة على هذه الأنواع من الانقراض.

– إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يؤدي إلى ارتباط البحوث والدراسات الجامعية بمشاكل وقضايا ومتطلبات المحيط الخارجي والتي من بينها قضية البعد البيئي للتنمية المستدامة.

– تساهم إدارة الجودة الشاملة عن طريق البرامج والخطط التي تنتجها في تكوين هيئات ومنظمات وجمعيات مهمتها الحفاظ على البيئة والتوعية والتحسيس بالواجبات المجتمعية نحوها.

2– دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الإقتصادي للتنمية المستدامة: إن الغايات التي تسعى إليها التنمية المستدامة في بعدها الاقتصادي تتمثل بالأساس في زيادة الدخل الوطني والكفاءة الإنتاجية والتوزيع العادل للثروات ودون الإضرار بالبيئة الطبيعة مع ضمان الصيرورة والديمومة في ذلك، ولأن من بين أهداف إدارة الجودة الشاملة هو الوفاء بمتطلبات الشركاء أو العملاء، وهو الأمر الذي يعتبر من بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة، ويتوقف مدى نجاح جودة الإدارة الشاملة بالأساس على مدى قدرتها على الوفاء بمتطلبات الشركاء الاقتصاديين، ولذلك تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة في ما يلي:

– الترشيد الاقتصادي للطاقات والموارد المستخدمة وإحداث التكامل الاقتصادي وعقلنة الإنتاج.

– تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا للعملاء الاقتصاديين وذلك عن طريق جودة الخدمات.

– تساهم إدارة الجودة الشاملة في تفادي الأخطاء قبل وقوعها مما يجنب الخسائر والتكاليف الاقتصادية.

– تساهم إدارة الجودة الشاملة عن طريق مخرجاتها لصالح العميل الاقتصادي في زيادة قدرته على المنافسة الاقتصادية.

– التحسين المستمر لجودة المنتجات والخدمات الاقتصادية من خلال استثمار موارد البحث العلمي.

– التحسين المستمر لأداء الإنتاجية من خلال جودة الكفاءة الجامعية.

– إن اعتماد جودة الإدارة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي من شأنه أن يقلص من حدة الفوارق الاقتصادية بين الدول من خلال ربط القطاع الاقتصادي مباشرة بقطاع المعرفة الجامعية وهو ما يؤدي بالدول الفقيرة إلى زيادة كفاءتها وإنتاجها الصناعي.

3– دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة: يرتكز البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة على ضمان الحقوق الاجتماعية لإنسان هذا العصر الذي يشهد تغوّل اقتصادي وتكنولوجي تقلصت معه ضمانات الحياة الاجتماعية الكريمة، وإن كانت إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي قد ظهرت أصلا كنتيجة لهذا التحول الذي يشهده العالم إلا أن تطبيقها في التعليم الجامعي من شأنه أن يحقق كثيرا من الضمانات الاجتماعية التي تسعى إليها التنمية المستدامة وذلك من خلال:

– التخفيف من حدة ظواهر البطالة والفقر التي أصبحت تعاني منها الشعوب وتؤرق مضاجعها وذلك من خلال الموائمة بين متطلبات السوق الاقتصادية ومخرجات التعليم الجامعي، لأن التعليم في ظل جودة الإدارة الشاملة سيكون مربوطا مباشرة مع احتياجات السوق وهو ما سيجنب الاختلالات الناجمة عن وجود شهادات غير مطلوبة في سوق العمل من ناحية ووظائف تفتقر إلى العنصر البشري من ناحية أخرى.

– إن الاختلالات الاجتماعية الناتجة عن النمو الديمغرافي السريع والانفجار السكاني تجد لها حلولا مناسبة من خلال جودة المعرفة الجامعية التي تعمل عن طريق الأبحاث والدراسات والأفكار والبرامج والخطط على توعية وإرشاد الأفراد بضرورة تنظيم النسل وهي المعرفة التي لا يمكن أن تتأتى إلا من خلال اعتماد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

– أما أكثر المجالات التي تساهم من خلالها إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة فهو يتمثل في فرص التعليم والتدريب التي تمنحه لأفراد المجتمع.

– كما تساهم إدارة الجودة في ضمان الرعاية الصحية الجيدة من خلال العمل على توفير أكبر قدر ممكن من الخدمات الصحية وتوفيرها على أوسع نطاق ممكن، وضمان التقليل من الأخطاء الطبية.

– إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وما يترتب عنه من نتائج داخل المنظومة المعرفية يساهم في تعزيز رضا المجتمع وزيادة وعيه وانتمائه نحو التعليم.

– فضلا على كل ما سبق فإن إدارة الجودة الشاملة تعمل على تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة لجميع العملاء الداخليين (الطلبة، الموظفين وهيئة التدريس) داخل الجامعة من خلال مشاركتهم في التخطيط والقيادة وشعورهم بالاحترام وتوفير الخدمات الاجتماعية.

– كما أن المعرفة العلمية النوعية التي يمنحها تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي وحدها القادرة على الوفاء باحتياجات المجتمع من سيولة المواصلات والاتصالات.

خاتمة:

إن المشاكل والصعاب الكبيرة التي يمر بها العالم خلال السنوات الأخيرة جرّاء المشاكل البيئية التي تهدد سلامة الكرة الأرضية، الناجمة عن الانحباس الحراري وتدهور الغطاء النباتي وانخفاض كمية المياه الجوفية وتقلص الموارد الغذائية من الأسماك والحيوانات وانقراض أنواع أخرى، إضافة إلى المشاكل الاقتصادية الناتجة عن التوزيع غير العادل للثروات والمنتجات الصناعية المضرة بالبيئة وما انعكس عنها من سلبيات على البيئة الاجتماعية التي أصبحت تعانى الفقر والبطالة وانعدام فرص العمل واتساع الفوارق الاجتماعية وتدني مستوى الخدمات الاجتماعية.

أدت هذه الانعكاسات التي تهدد الأمن الاجتماعي والبيئي بضرورة اعتماد نموذج التنمية المستدامة كنموذج كفيل بتحقيق التوافق بين التقدم والتطور الاقتصادي ومتطلبات البيئة الاجتماعية ودون إغفال لمخاطر البيئة.

وإن اعتماد هذا النموذج المبني على الحكامة والرشّاد وحسن التوجيه والعقلانية لا يمكنه أن يتحقق إلاّ من خلال الاستثمار في التعليم الجامعي وجودة المعرفة العلمية لأنها المكان الأقدر على إمداد التنمية المستدامة بمقوماتها الأساسية، غير أن الوصول إلى هذه النوعية من التعليم الجامعي يتطلب تغيرا شاملا داخل النظام الجامعي حتّى يصبح قادرا على الوفاء بهذه المتطلبات، ومن هنا جاءت الدعوة إلى ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي خاصة مع النتائج الكبيرة التي استطاع أن يحققها داخل المؤسسات الاقتصادية.

ولقد حاولت هذه الورقة البحثية أن تبيّن الدور الذي يمكن أن يلعبه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة من خلال النتائج الكبيرة التي ستنعكس على تطبيقه ويمكن الاستفادة منها.

المراجع:

إبراهيم محمد عزت.(2000). **اقتصاديات الموارد**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

الحربي محمد بن محمد.(1429 هـ). **متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم**، الرياض، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

خضير كاظم.(2005). **إدارة الجودة الشاملة**. ط2. عمان، دار المسيرة.

الراشد محمد بن عبد العزيز(2011). **إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية**. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد 17، العدد 2، نوفمبر 2011، ص(1-30).

رحال علي ويحياوي إلهام (2001). **الجودة والسوق**. مجلة آفاق، العدد 05، مارس 2001، ص4.

ضيف زين الدين وبعلي مصطفى(2008). **التعليم العالي وإدارة الجودة الشاملة**. أعمال الملتقى البداغوجي الرابع، 25-26 نوفمبر، جامعة بسكرة.

عبد العزيز سعيد خالد بن سعيد.(1998). **إدارة الجودة الشاملة**. الرياض، الكبيعات للنشر والتوزيع.

كربالي بغداد وحمداني محمد(2010). **استراتيجيات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية بالجزائر**. مجلة العلوم الإنسانية جامعة وهران، العدد45، 2010، ص12.

مهنا سلمان وديب ربدة(2009). **التخطيط من أجل التنمية المستدامة**. مجلة جامعة دمشق، مجلد25، العدد 1، 2009، ص490.

النجار فريد. (1999). **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**. القاهرة، إيتراك للنشر والتوزيع.

مواقع انترنت

حامد عبد الله السقاف. **المدخل الشامل للإدارة الجودة الشاملة**. 2017 (14:00، 24، جانفي،2017) من الموقع الاليكتروني: http://www.khayma.com/madina/m3-files/JWDA1.htm