إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الجامعي في الجزائر

أ. بلمقدم فاطمة

جامعة الأغواط –الجزائر

الملخص:

ان التطور ات المتلاحقة والتقدم السريع في مختلف المجالات، لاسيما التعليم العالي، يفرض على الجامعة الجزائرية ضرورة إعادة النظر في آلياتها، ويجعلها في حاجة ماسة إلى التوجه نحونظام إدارة الجودة الشاملة، حتى تضمن استمراريتها وقدرتها على مواجهة التحديات العالمية. ذلك أن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من الشركات الصناعية، وقد أثبتت تجارب بعض الدول التي طبقت نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعاتها أن هذا النظام يمكن أن يساعد وبشكل منظم المؤسسات الجامعية على إحداث عملية التغيير والتطوير في النظام التعليمي، فهويعنى بالمؤسسة الجامعية كنظام إجتماعي متكامل يؤثر بعضه في بعض،لا كأجزاء ومجموعات متناثرة.

Abstract:

The successive developments and the rapid progress in various fields، especially higher education، imposed on the the university Algerian need to reconsider the mechanisms، and puts it in an urgent need to move towards total quality management system، in order to ensure its continuity and its ability to meet global challenges. The Total Quality Management has demonstrated positive results in achieving the competitive position of a number of industrial companies، and some countries that have implemented comprehensive quality management system in universities experiments demonstrated that this system can help and orderly university institutions to bring about a process of change and development in the educational system، It means the university as a social institution integrated affect runoffs in some، not as parts and scattered groups .

تمهيد:

شهد التعليم العالي في العقد الأخير من هذا القرن عددا من التغيرات المتلاحقة التي قضت على بعض المفاهيم السائدة وأفرزت مفاهيم جديدة، لعل من أبرزها مفهوم الجودة.

ويعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم التي أصبحت الأكثر انتشارا بين المؤسسات وقد تزايد الاهتمام بها لا سيما في مجال التعليم العالي، حيث أصبحت الجودة معيارا أساسيا للتمييز بين الجامعات، وتصنيفها إلى جامعات متقدمة أودون ذلك. والمثير للانتباه هوأن بعض التقارير العالمية

التي صنفت جامعات العالم المتقدم كانت تخلومن الإشارة إلى أي جامعة عربية، ونجد أن بعضا منها قد صنف الجامعات العربية في أدنى المراتب. والجامعة الجزائرية كغيرها من الجامعات العربية صنفت في مراتب ضعيفة على المستوى العالمي، كما احتلت المرتبة 49 في آخر تقرير لترتيب الجامعات على المستوى العربي والإفريقي.

إن هذه المتغيرات تفرض على الجامعة الجزائرية ضرورة إعادة النظر في آلياتها، وتجعلها في حاجة ماسة إلى التوجه نحونظام إدارة الجودة الشاملة، حتى تضمن استمراريتها وقدرتها على مواجهة التحديات العالمية. ذلك أن إدارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الإيجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من الشركات الصناعية، وقد أثبتت تجارب بعض الدول التي طبقت نظام إدارة الجودة الشاملة في جامعاتها أن هذا النظام يمكن أن يساعد وبشكل منظم المؤسسات الجامعية على إحداث عملية التغيير والتطوير في النظام التعليمي، ذلك لأن نظرية الجودة الشاملة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة التطبيق، يتم استخدامها أوتوظيفها كآلية في عملية تحليل المعلومات واتخاذ القرارات، كما تركز على أهمية تفعيل دور كل شخص في إطار النظام التعليمي من أجل التطوير والتحسين المستمر، فهي تعنى بالمؤسسة الجامعية كنظام إجتماعي متكامل يؤثر بعضه في بعض،لا كأجزاء ومجموعات متناثرة.(مزيان محمد، 2010)

ولكن رغم ما حققته إدارة الجودة الشاملة من انتشار واهتمام متزايد في العديد من الجامعات الأوروبية والعربية إلا أن هذا المصطلح لا يزال غامضا في كثير من الجامعات الجزائرية وهذا ما اكتشفناه أثناء اجرائنا لبعض الدراسات الإستكشافية حول إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

وفي هذا المقال سنحاول توضيح بعض مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وإجراءاتها التطبيقية على مستوى الجامعة.

1- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعدُّ مصطلح الجودة من أكثر المصطلحات المتداولة في الوقت الحالي سواء في مجال الإنتاج من سلع وأدوات وأجهزة وغيرها، أوفي مجال الخدمات من خدمات تعليمية أوصحية أواجتماعية وغيرها.

ويعود الفضل في الاهتمام بفكرة الجودة في العصر الحديث، على مستوى الأداء والإنتاج إلى الإحصائي الأمريكي (والتر شيوارت) والذي تمخضت أبحاثه عن تطوير أداة لقياس الأداء والإنتاجية، على نحوإحصائي للتعرف على مدى انحراف الأداء والمنتج عن معايير الجودة، وهوما يعرف في أوساط الإدارة الصناعية والمهتمين بالجودة ب (دورة شيوار) ذات المراحل الثلاث (الموا صفة – الإنتاج – المراقبة) غايتها زيادة جودة المنتج. ثم جاء من بعده تلميذه العالم (إدوارد ديمنج) الذي أرسى مجموعة من المبادئ سميت بمبادئ ديمنج للجودة الشاملة .وقد انتشرت فكرة الجودة على نطاق واسع في كثير من الدول الصناعية الكبرى في مجال الصناعة والإنتاج، ثم انتقلت هذه الفكرة

إلى حيز التطبيق في المجالات الخدمية الأخرى كالصحة والتعليم وخاصة في مؤسسات التعليم العالي.(حسن حسين البيلاوي،2006: 15)

أ) **تعريف الجودة:** يعرفها معهد علوم الاتصالات بوزارة التجارة الأمريكية تعريفًا إجرائيا بأنها : جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء. (محمد توفيق،2006: 11)

وتعرف **الجودة** أيضا بأنها: تكامل الملامح والخصائص لمنتج أوخدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أومعروفه ضمنا.

كما تعرف **الجودة** في التعليم العالي بأنها جملة من المعايير والخصائص التي ينبغي أن تتوافر لجميع عناصر العملية التعليمية بالجامعة، سواء منها ما يتعلق بالمدخلات أوالمخرجات التي تلبي احتياجات المجتمع ومتطلباته ورغبات المتعلمين وحاجاتهم وتتحقق من خلال الاستخدام الفعال لجميع العناصر البشرية والمادية بالجامعة. (الترتوري محمد،5:2009)

وتعرف الجودة في التعليم،وفقًا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكوللتعليم الذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 على أنها مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث العلمية، الطلاب، المباني والمرافق والأدوات.(الترتوري محمد،20:2009)

ب) تعريف إدارة الجودة: هي النشاطات المنسقة لتوجيه وضبط المؤسسة بالنسبة إلى الجودة، وهي جزء من أنظمة الإدارة الأخرى كالإدارة الأكاديمية، أوالإدارة المالية. أما **نظام إدارة الجودة** فهونظام إداري لوضع سياسة الجودة وأهدافها، ولبلوغ هذه الأهداف.

ج) تعريف إدارة الجودة الشاملة: يعرفها المعهد الفدرالي الأمريكي للجودة على أنها: تأدية العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وبدون أخطاء مع الاعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى التحسن في الأداء. (القحطاني،17:1991)

أما ريلي (Riley) فيعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيئ المراحل المختلفة للعمل، حيث إن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل. (الترتوري محمد، 2006: 31).

د) **سياسة الجودة الشاملة:** يعرف كوستينCostin)، (1994 سياسة الجودة الشاملة بأنها النظام الذي يجمع بين نظرية ضبط الجودة والأدوات والنماذج التنظيمية المتطورة خلال الأربعين سنة الماضية في كل من الولايات المتحدة واليابان. فهي التطور الطبيعي للإدارة والتخطيط الإستراتيجي ودوائر الجودة وأنظمة أخرى كثيرة. وتتكون سياسة الجودة الشاملة من ثلاثة عناصر هي: التخطيط، الإدارة اليومية، سياسة التفاعل الوظيفي. هذا النظام يساعد المؤسسة على الإصغاء إلى الزبون

والتعرف على احتياجاته وضم هذه الاحتياجات إلى كل مرحلة من مراحل عمل المنظمة. (الترتوري محمد،35:2006)

2- خطوات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

هناك مجموعة من الخطوات التي يمكن للإدارة إتباعها في تطبيق هذا البرنامج في المؤسسة وهي كالتالي:

الخطوة الأولى: التزام وتعهد الإدارة العليا بتنفيذ البرامج وهومن الخطوات المهمة، إذ أنه من الضروري توعية وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأساليب تطبيقها. وأن تكون الإدارة العليا نموذجا مثاليا يقتدى به أفراد المؤسسة.

الخطوة الثانية: خلق تصور وفلسفة واضحة للمؤسسة تحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف الجودة التي تسعى إدارة المؤسسة إلى تحقيقها وكيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة الثالثة: تشكيل مجلس للجودة يتألف من المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة ويقوم المجلس بالإشراف على عملية التخطيط وتنفيذ وتقييم برناج إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة الرابعة: اتخاذ القرار حول مجال تطبيق برنامج إدارة الجودة في المؤسسة.

الخطوة الخامسة: تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة، وتحليل احتياجات المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة السادسة: مطابقة المعايير والقياس، وتطوير معايير القياس في لتلبية احتياجات ورغبات المنتفعين.

الخطوة السابعة: الدعاية والإعلان والتقدير.

الخطوة الثامنة: تقييم النتائج باستمرار واستعمال التغذية الراجعة في تعديل برنامج إدارة الجودة الشاملة. (الترتوري محمد، 2006: 36)

3- المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة:

أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ العام **1987** مجموعات من المعايير .وهذه المجموعات تركز على تحقيق ضمان الجودة وتكرسه، ويؤدي تطبيق هذه المجموعات إلى مزايا متعددة لمؤسسات التعليم العالي من جودة الأداء الجامعي، وفرض المهام بفاعلية، وتحقق رضا الطلبة وسوق العمل والمجتمع عن خدمات التعليم الجامعي، وتحدد واجبات ومسؤوليات كوادر الجامعة بدقة، وتؤدي إلى تعريف العاملين بآلية وإجراءات العمل بصورة دقيقة، وتؤدي إلى التحقق والتأكد من تطبيق الإجراءات بدقة. وتقوم أنظمة الجودة على مبادئ أساسية هي: (النجار فريد،65:1999)

أ – **التنظيم:**تتطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسة أن تحدد مسؤوليات كل شخص وصلاحياته، والتدخلات التنظيمية بينه وبين الآخرين، بحيث تضمن أن يتم دوما إنجاز جميع الأعمال بشكل صحيح.

ب – توثيق نظام الجودة:ويشمل إعداد دليل الجودة، والإجراءات، وتعليمات العمل أي توثيق كيفية القيام بجميع أنشطة العمل التي تؤثر على الجودة في المؤسسة.

ج – ضبط وثائق نظام الجودة: ويشمل ذلك ضبط تطوير هذه الوثائق، ومراجعتها، والمصادقة عليها، وإصدارها، وتعديلاتها، تجنبا للقيام بالأنشطة أوالأعمال بطرق مخالفة لما هومعتمد.

د – الاحتفاظ بسجلات الجودة :ويهدف إلى تمكين المؤسسة من تتبع ما حدث في حال ظهور أي مشكلة وإظهار أنه قد تم إتباع الإجراءات، وتعليمات العمل، كما يجب،للجهات الخارجية الزبائن أوالهيأة المانحة لشهادات المطابقة، وللجهات الداخلية المدققين الداخليين.

هـ – التحقق من تنفيذ الأنشطة التي يشملها نظام الجودة:ويشمل التحقق من التصميم، والمصادقة عليه وفحص المنتج أثناء عمليات التصنيع، للتأكد من مطابقته للمواصفات، وكذلك تدقيق نظام الجودة للتأكد من أنه يعمل كما يجب، ومراجعة الإدارة لهذا النظام للتأكد من فاعليته.

و –تحديد حالات عدم المطابقة، واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة:أنه عند ظهور أي حالة عدم مطابقتها ولها علاقة بنظام الجودة، يتم تحديد أساس ظهورها، واتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى، والتأكد من فاعلية هذه الأعمال.

ز – تحسين التواصل والتفاهم والتعاون: وهذا ينطبق على العلاقة بين الأقسام، وعلى العلاقات ضمن القسم الواحد، ويهدف إلى تجنب الأخطاء عن طريق التأكد من أن كل شخص يعرف ما هومطلوب منه.

4– عناصر الجودة في التعليم الجامعي:

هناك عناصر أساسية للجودة في التعليم العالي هي:

– جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء الهيئات الجامعية.

– جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وطرق وتقنيات.

–جودة مكان التعليم بما يضمه من صفوف ومختبرات ومكتبات وورش وغيرها.

–جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفلسفات، وما تعتمده من هياكل ووسائل وموارد.

–جودة المنتج الخريجون والأنشطة البحثية، والخدمات المجتمعية. (النجار فريد،58:1999)

5– مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية:

إن إدارة الجودة تساعد، وبشكل منظم، على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي. ويمكن إجمال فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية: (النجار فريد، 102:1999)

أ –إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.

ب –المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.

ج –إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات. والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.

د –الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.

هـ –تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.

و –السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.

ز –الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة.بالإضافة إلى ذلك هناك فوائد أخرى تتمثل في: (النعيمي جلال محمد،37:2007)

– تحسين نوعية الخدمات المتمثلة في مخرجات التعليم العالي.
– رفع مستوى الأداء عند العاملين في الجامعة.
– تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل.
–العمل على تحسين وتطوير طرق وأساليب العمل.
–زيادة الولاء والانتماء عند العاملين للجامعة.
–استمرار وزيادة قدرة الجامعة على البقاء والمنافسة.

6– آليات ضمان الجودة في التعليم العالي:

لقد أورد العلماء الكثير من آليات ضمان الجودة منها:

– نظم المعلومات المعززة : بيانات، تقارير، مسوحات، استبيانات.
– نظم التقويم : لجان، هيئات، وكالات، وحدات.
– نظم ضمان الجودة : لجان، هيئات، وكالات، مجالس.
– نظم المقارنة والإسناد إزاء جامعات وكليات مرجعية.
– نظم التمويل المرتبطة بمؤشرات الأداء، المحفز للجودة.
– نظم الحوافز المخططة جيدا.
– نظم الاعتراف بالشهادات والبرامج والمؤسسات.
– نظم التصنيف الترتيبي.

– نظم امتحانات الكفاءة. (الصفار نزار قاسم،2009: 89)

7– متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

هذه المهام والمميزات والمبررات والأهداف لإدارة الجودة الشاملة بحاجة إلى إحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع. ولكي تترجم مفاهيم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى رضا المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة التعليمية، فإن هناك الكثير من المتطلبات أهمها:

– دعم الإدارة العليا وتأييدها لنظام إدارة الجودة الشاملة.

– ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد(مسيرين، أساتذة، عمال، طلبة) كإحدى الخطوات الرئيسة لتبني إدارة الجودة الشاملة، حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلي ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دورا بارزا في خدمة الجودة.

– التوجهات الجديدة في التطوير والتجويد لدى المؤسسات التعليمية.

– تنمية الموارد البشرية كالمدرسين أوالمشرفين الأكاديميين وتطوير وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لإحداث التجديد التعليمي المطلوب.

– مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوي الأداء.

– التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.

– التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين وهم الطلاب والعاملون والخارجين وأهم عناصر المجتمع المحلي، ولخضاع هذه الاحتياجات لمعايير قياس الأداء والجودة.

– تعويد المؤسسة التعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للأداء.

– تطوير نظام للمعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أية مشكلة.

– تفويض الصلاحيات يعد من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة وهومن مضامين العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.

– المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد أدوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل والمستويات المختلفة :.(أحمد غنيم،195:2009)

8– أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

مع التطورات الراهنة التي يعرفها العالم في شتى المجالات، لم تكن الجامعات ومن خلالها الكليات المكونة لها بمعزل عن هذه التطورات الأمر الذي أدى إلى سعي الجامعات والكليات لبناء

منظومات أفضل لإدارة الجودة، وقد ظهرت الأهمية القصوى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات وبالتالي الجامعات.

فإدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى مشاركة من جميع الموظفين بغض النظر عن المناصب التي يشغلونها من أجل ضمان البقاء والاستمرارية للجامعات، وإدارة الجودة الشاملة هي أسلوب لتحسين الأداء والنتائج الجامعية بكفاءة أفضل وفعالية أكبر ومرونة أعلى. إن العديد من الخبراء العاملين في مجال إدارة الجودة الشاملة يرون أنها فلسفة إدارية لقيادات التنظيم، تركز هذه الفلسفة على السعي لإشباع حاجات الطلبة والموظفين بالجامعة لتحقيق وضع ونموأفضل لها، وتوصل هذه الفلسفة التنظيم إلى تحقيق أهدافه، كما أنها تضمن الفعالية والكفاءة في مجال العلم والبحث التي تقود في نهاية المطاف إلى التفوق والتميز. (أحمد غنيم،213:2009)

في حين أن بعض المختصين في مجال إدارة الجودة الشاملة يرون أنها عبارة عن أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات التنظيم ليوفر للموظفين وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلبة والمستفيدين من التعليم كالمؤسسات الاقتصادية والخدماتية...وغيرها

ويمكن اعتبار إدارة الجودة الشاملة أيضا : إستراتيجية للتغيير تبدأ من البيئة وتنتهي ببرنامج تحسينات مستمرة لإرضاء الطلبة والمجتمع. (أحمد بن صالح،20:2003)

9- صعوبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن الدراسات التي تناولت واقع مخرجات مؤسسات التعليم العالي على مستوى البلدان العربية والتي بلغ عددها أكثر من (11) دولة عربية، أجمعت على أن مخرجات مؤسسات التعليم العالي لهذه الدول تعاني من الاختلالات الكبيرة والمتمثلة في تخريج أعداد كبيرة من تخصصات لا يحتاجها المجتمع حيث أن معظم المخرجات في تخصصات الدراسات الإنسانية والاجتماعية النظرية والتي تمثل أكثر من % 80 من إجمالي المخرجات، وتعاني من البطالة وتشبع سوق العمل من هذه التخصصات التي لم يعد المجتمع في حاجة لها، وأن 20 % من هذه المخرجات في التخصصات العلمية التطبيقية تتخرج بنوعية متدنية وتعاني من نقص في التدريب والتأهيل.حيث تتفق العديد من الدراسات ووجهات النظر على أن صعوبات تطبيق إدارة الجودة في التعليم العالي العربي تتمثل في النقاط التالية: (محمد عمر،2008: 36)

- غياب التنافسية في الأسواق العالمية لخريجي الجامعات العربية.
- تدهور الإنتاجية في المجالات العديدة لخريجي الجامعات العربية.
- تزايد البطالة بين الخريجين في الجامعات الخاصة والحكومية.
- زيادة المعروض من الخريجين الجامعيين على الطلب عليهم.
- تقادم الهياكل الإدارية والتشبث بقيم إدارية وثقافة تنظيمية يصعب الفكاك عنها.
- تغلب النظام على أعمال الفكر أي التطبيق الحرفي والنمطي للنظم والقواعد والإجراءات.

– ترسيخ الاعتماد على المركزية أي الاعتماد على الفرد وإضعاف دور المجموعات والمجالس.

– هيمنة القطاع الإداري على القطاع الأكاديمي.(آدم عصام الدين،2008: 42)

– ضعف كفاءة بعض الإداريين وبعض القيادات الأكاديمية.

– التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار.

– إجراء البحث العلمي لأغراض الترقية والكسب المادي.

– خدمة المجتمع تكون لبناء علاقات عامة وتحسين الصورة الإعلامية للمؤسسة التعليمية.

وهناك إشكاليات وتحديات تعوق الارتفاع بمستوى كفاءة التعليم العالي في الجزائر وفعاليته، من أهمها ما يلي:

– ضعف الصلة بين البحث العلمي والممارسات التطبيقية في المجتمع.

– نقص التفاعل بين مؤسسات التعليم العالي وقطاعات الإنتاج.

– ضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل.

– زيادة الكم بين عدد الطلاب مقابل الكيف لمستوى التأهيل. (شبل بدران،61:2001)

إذن بالرغم من اختلاف وجهات نظر المختصين وخبراء إدارة الجودة الشاملة بالجامعات نصل للتأكيد على أن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن ثقافة جديدة يجب أن تتبناها الجامعات الجزائرية وهذا بالاهتمام والتركيز على النقاط الجوهرية في عملية إدارة الجودة الشاملة وهي:

•التركيز على الطلبة والمستفيدين مما تقدمه الجامعة.

•اعتبار إدارة الجودة الشاملة جزء رئيسي من إستراتيجية الجامعات بصفة عامة.

•اعتبار إدارة الجودة الشاملة فلسفة وآليات وأدوات أساسية في إدارة الجامعة وكلياتها.

•التركيز على مشاركة الموارد البشرية (إطارات، عمال بسطاء، والأساتذة). (أحمد بن صالح،20:2003)

وليدرك المشرفون على قيادة شؤون الجامعات بأن إدارة الجودة الشاملة هي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وأساتذة ومباني ومعامل وحواسب إلكترونية. ..وغيرها ويجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة، فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية. فإدارة الجودة الشاملة عبارة عن إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر، ولذا فإن تطبيقها في الجامعات الجزائرية يحتاج إلى هندسة منظومة التعليم عن طريق عدد جديد من القواعد التي تضمن النجاح التنظيمي للجامعة وكلياتها وتركز تلك القواعد على ضمان تجويد التعليم والأداء الإداري بعيدا عن الأمراض الإدارية التي يعاني منها الطلبة والأساتذة والمجتمع. ويحتاج ذلك أيضا إلى منظومة لجودة الخدمات التعليمية والبحثية والإدارية والمالية من خلال سلسلة مواصفات الأيزو.

الاقتراحات:

في ظل ما سبق ذكره نقترح هذه التطبيقات الإجرائية التي من شأنها أن تساهم في وضع الأرضية التي يمكن أن يبنى عليها نظام إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية.

- صياغة أهداف ورسالة الجامعة بصورة واضحة ومحددة وقابلة للتحقيق ويمكن تقويمها وقياسها.
- توعية وتثقيف جميع العاملين(أساتذة وطلبة وموظفين وعاملين) بإدارة الجودة الشاملة وبصورة مستمرة.
- الاهتمام وحث الأساتذة على استخدام أساليب التدريس التي تعتمد على تعليم التفكير للطلبة.
- استخدام أساليب تقويم متنوعة لتقويم شخصية الطالب من جوانب متعددة وليس جانب المعلومات فقط.
- تجديد وتحديث المناهج الدراسية في ضوء التقدم المعرفي والتكنولوجي العالمي.
- توفير مكتبات غنية في الكتب والمصادر المختلفة في أقسام وكليات الجامعة بالإضافة إلى المكتبة المركزية.
- توفير قاعدة بيانات متكاملة تغطي مجالات الأنشطة والفعاليات المختلفة في الجامعة.
- توفير بيئة تساعد العاملين والطلبة على الإبداع والتطوير داخل الجامعة.
- توفير شبكة معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى داخليا وخارجيا.
- استخدام أنظمة حديثة في نقل المعلومات وتبادلها في مؤسسات الجامعة.
- اهتمام الجامعة وتشجيعها للتعلم الذاتي لدى الطلبة.
- المتابعة المستمرة لتحصيل الطلبة وتحليل النتائج طوال العام الدراسي.
- تهيئة الفرص المتكافئة لجميع العاملين لتحقيق النموالمتكامل في شخصياتهم.
- توفير الخدمات الصحية والأمنية في مباني ومؤسسات الجامعة.
- العمل على أن يكون عدد الطلبة في القاعات معقولا.
- التقويم الدوري لأعمال الجامعة ومؤسساتها لتشخيص المعوقات ووضع العلاجات المناسبة.
- الاهتمام بالأنشطة العلمية والاجتماعية والترفيهية في الجامعة.
- إعداد البرامج التعليمية وفقا لحاجات سوق العمل والمجتمع.
- دعم نشاطات أعضاء هيئة التدريس في مجالات التدريس والبحث العلمي ماديا ومعنويا.
- الاهتمام بالبيئة والحفاظ عليها من خلال الاهتمام بالنظافة وإنشاء الحدائق والتشجير بنظام هندسي جميل.
- الاهتمام بالتوصيف الوظيفي الواضح لعمل أي موظف بالجامعة.

– توصيف المناهج الدراسية من حيث إعداد وصياغة أهدافها وتوزيع مفرداتها على أشهر السنة الدراسية.

– تأسيس وحدة المناهج الدراسية في الجامعة وكلياتها لمتابعة سير تطبيق المنهج الدراسي في الجامعة.

خاتمة:

نستخلص مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة هي نظام للتسيير والإدارة يدمج مسيرة التقدم الدائم مع مراعاة الامتياز العملي بما في ذلك طرق وضع الإستراتيجيات، فلا يمكن الحديث عن إدارة الجودة الشاملة بدون وجود نظرة عن المؤسسة، واقعها، مسارها، أهدافها...الخ. وبالتالي يجب أن تكون مدمجة في الإستراتيجية العامة للمؤسسة أي يجب أن لا يكون هناك تناقض بين الإستراتيجية العامة وإدارة الجودة الشاملة.

إن إدارة الجودة الشاملة تمثل بالنسبة للجامعة استثمارا جد مهم لأن تحركات الجامعة من أجل تلبية رغبات وحاجات زبائنها من الطلبة والمنظمات يجعلها في تغير مستمر تماشيا مع تغيرات أذواق ورغبات الزبائن وهذا الأمر سيساعد على ضمان الخدمة المقدمة من قبل التنظيم ذاته.

*** قائمة المراجع:**

1– آدم عصام الدين برير(2007)، واقع مخرجات التعليم العالي في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة إتحاد الجامعات العربية: ع 4 .

2– حجيم الطائي وآخرون (2009)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق، ط1، عمان

3– حسن حسين البيلاوي وآخرون (2006)، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن.

4 – علي أحمد مدكور(2000)، التعليم العالي في الوطن العربي الطريق إلى المستقبل :دار الفكر، ط1،القاهرة

5– . راغب فريد النجار (2000)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، أيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

6– شبل بدران وجمال الدهشان(2001)، التجديد في التعليم العالي :دار قباء للنشر، القاهرة .

7– محمد توفيق ماضي (2006)، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم :المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

8– محمد عوض الترتوري(2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، دار المسيرة،ط1، عمان.

9 – مزيان محمد (2010)، نظام التعليم العالي "ل م د "في الدول المغاربية : الجزائر نموذجا، المؤتمر الإقليمي العربي للتعليم العالي، المكتب العربي لليونسكو، لبنان

10– محمد عمر (2008)، العوامل المؤثرة في جودة التعليم العالي: دراسة واقع الجامعات السورية العامة والخاصة ماجستير، إدارة الأعمال .جامعة حلب .كلية الاقتصاد، سوريا.

11– الصفار نزار قاسم (2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: مفاهيم وإرشادات، مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية: مج 16، ع.4