

معوقات و متطلبات الجودة و التطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

د. محمد جبر دريب

جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات

b.mohammad1957@gmail.com

ملخص الدراسة :

أن التطبيق الإجرائي لمبادئ وأساليب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يعد في غاية الأهمية، وذلك من أجل الارتقاء والتطوير إلى مستويات عالية في الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الإدارية والأكاديمية التي تصب في إعداد الخريجين النوعي خدمة لسوق العمل والمجتمع. لذلك يجد الباحث أن جانباً أساسياً من مشكلة التعليم الجامعي هي مشكلة في التطبيقات الإجرائية لإدارة الجامعات وليس في النظريات المجردة والتي تعتبر أساساً لتطوير التعليم وجودته .

وهدفنا الدراسة الحالية الى تحقيق ما يأتي:

1- عرض مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة.

2- التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

3- تقديم نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي.

وللتحقق من أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة الى مايلي:

1 - إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس شعارات ترفع وليس نظريات دون تطبيق فعلي على أرض الواقع، أنه دراسة وتحليل لواقع التعليم الجامعي وتهيئة هذا الواقع لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مفاصل العمل الجامعي. ولكي نستطيع تحقيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة قابلة للتطبيق الفعلي لابد من توفر متطلبات

بالإمكان تطبيقها. وقد حدد الباحث (9) متطلبات لتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي. 2 - إن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لتحقيق مستوى جيد من النوعية في التعليم الذي يمر بمرحلة من عدم الاستقرار، قد تعترض سبيله بعض المعوقات. وتم تحديد (20) معوقاً من هذه المعوقات.

3- نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية تضمن (40) فقرة كل منها يعتبر تطبيق إجرائي لضمان جودة التعليم الجامعي.

وتضمنت الدراسة عدداً من التوصيات والمقترحات. المقدمة :

تعد إدارة الجودة الشاملة إحدى النظريات الإدارية المرغوبة والسائدة في المرحلة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها والتي تدل على مجموعة من الصفات والمميزات التي تتعلق بنوعية الخدمة لإرضاء المستفيدين بصورة كاملة.)

(Blankmur,D,105-106) حيث بدأ الاهتمام بها بسبب الأزمة التي أثرت في الاقتصاد الياباني مع نهاية الحرب العالمية الثانية وسببت خسارة كبيرة في الأسواق للصناعة الأمريكية في الستينات من القرن الماضي، مما أدى الى تبنيها. (Schargel

Franklin, 1996,213-217) وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له آثاراً إيجابية على أداء المؤسسات التي تطبقها، وذلك من خلال زيادة الإنتاجية، وتحسين مستوى الأرباح،

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

والاستفادة منها في عملية التعلم، وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع.

ولذلك فإن تحقيق الجودة في العملية التعليمية التعليمية يتطلب توجيهاً لكل الكوادر البشرية والمناهج الدراسية والعمليات والبنى التحتية للمساهمة الفعالة في تكوين وإعداد الكفايات العلمية التي تؤدي دوراً بارزاً في تلبية احتياجات سوق العمل للنهوض بالمجتمع وتلبية احتياجاته.

وقد أصدرت المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير منذ عام 1987 مجموعة من المعايير والمواصفات مثل مجموعة ISO-9000 للأعوام (1987، 1994، 2000). وهذه المعايير تركز على

تحقيق ضمان الجودة

وتكريسه، حيث يؤدي تطبيق هذه المعايير إلى فوائد متعددة في التعليم الجامعي، إذ أنها تحسن الأداء الجامعي، وتحقق رضا الطلبة وسوق العمل والمجتمع عن خدمات التعليم الجامعي.

نشأ مفهوم ضمان الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية في بدايات القرن الماضي آخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات. والمتتبع لمسيرة التعليم الجامعي بشتى تخصصاته وفروعه واتجاهاته الحديثة، يلمس التغيير المستمر الذي تشهده جامعات الدول المتقدمة. وهذا بحد ذاته يشكل تحدياً كبيراً لأنظمة التعليم في الوقت الراهن، لأن التعليم ليس فقط يتم تقديمه لكل المواطنين فحسب، بل التأكيد على التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية لصناعة عقل الإنسان الذي يعتبر رأس المال الحقيقي في عصر العولمة والمعلوماتية، وغدت الجامعات تتنافس في تأهيل وبناء الإنسان الذي يستطيع التكيف والمواجهة في عالم المعرفة المتطور والمتسارع بلا حدود.

وانخفاض التكاليف، وتحسين الأداء، وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع الرضا الوظيفي لديهم، ولذلك ازداد الاهتمام بها، وازدادت سرعة انتشارها في

العالم ولمختلف المجالات. -Buter, D. 1995

(1996)

إلا أن جودة الخدمة في التعليم الجامعي لم تعط الاهتمام الكافي، ومن هنا لابد من الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، كون التعليم لا ينظر له على أنه نظام خدمات لا مقابل لها، بل أصبح ينظر إليه كنظام إنتاج يقيم في ضوء تكلفته والعائد منه، ولم يعد النظام التعليمي يعمل بمعزل عن النظم الأخرى، حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي أن يوفر لها مخرجات في مستوى جودة تتناسب مع احتياجاته. وإن أي نقص أو تقصير في هذه المخرجات يكلف النظم الأخرى تكاليف كثيرة في إعداد برامج تأهيل وتدريب، والنظام التعليمي لا بد أن يطور أهدافه، وعملياته، ومخرجاته، حتى تتلاءم مع التغيرات المتسارعة التنافسية التي يمر بها العالم الآن.

وتعتبر جودة التعليم إحدى القضايا المهمة والحيوية في نظام التعليم المعاصر، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي قد حققت تحسناً محدوداً في الأداء الأكاديمي في التعليم الثانوي والجامعي، غير أن جودة التعليم لا تزال موضوعاً مثيراً للاهتمام حيث أن النظام الحالي في العديد من البلدان لا يهيئ الطلبة كمخرجات جيدة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة للإبداع والابتكار للتعبير عن طاقاتهم. (وليامز، ريتشارد، 1999)

تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد طلبة بسمات وخصائص معينة تجعلهم قادرين على التكيف مع تدفق المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم الثقافي الهائل، بحيث لا ينحصر دورهم في استهلاك المعرفة بل في كيفية التعامل مع هذه المعلومات

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

التوقف والتحليل للواقع لتحسين القدرات التنافسية في ظل العولمة وثورة المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يدعو إلى تطبيق رؤى ونظريات جديدة في النظام التعليمي من أجل التطور والارتقاء واستقطاب المزيد من الطلبة، وتوفير تخصصات جديدة ومتنوعة استجابة للطلب والإقبال المتزايد على التعليم الجامعي. لذلك أصبح من الضروري الاهتمام بالمرتكزات الأساسية في التعليم الجامعي المتمثلة بالتدريس والخدمات والأنظمة والإدارة والرعاية المتوازنة التي تكفل ألا يكون الارتقاء كميًا على حساب النوعية الجديدة. لأن التحدي الكبير للتعليم الجامعي في الوقت الراهن ليس فقط تقديم المعلومات والمعارف لكل المواطنين، بل أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية. (اليونسكو، 2000، 57)

لذلك يجد الباحث أن جانباً أساسياً من مشكلة التعليم الجامعي هي مشكلة في التطبيقات الإجرائية لإدارة الجامعات وليس في النظريات المجردة والتي تعتبر أساساً لتطوير التعليم وجودته. ومن هنا برزت مشكلة الدراسة في التوصل إلى قائمة من المعايير تصلح للتطبيق الإجرائي لضمان جودة التعليم الجامعي بعد التعرف على مفاهيم الجودة وإدارة الجودة الشاملة، وأهم المعوقات التي تعيق تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية بالأسئلة الآتية:

- ١- ما هو مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة؟
 - ٢- ما هي متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟
 - ٣- ما هي التطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي؟
- أهمية الدراسة :
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها محاولة بحثية لموضوع يتسم بالحدثة نسبياً أخذ يطبق في مؤسسات

ويواجه التعليم الجامعي في الدول العربية عامة والجامعات العراقية خاصة العديد من التحديات والمشكلات التي تحول دون تحقيق أهدافه ومن أبرز هذه المعوقات والمشكلات هي:

ازدياد أعداد الطلبة المقبولين في الجامعات. التزايد الكمي في الجامعات على حساب المستوى الكيفي مما أدى إلى تدني جودة التعليم الجامعي. بروز الجامعات الأهلية التي تهدف إلى الربحية في أهدافها مما يؤدي إلى فقدان الأداء النوعي في عمليات التعليم.

عدم تأهيل وتدريب الكادر الأكاديمي والفني والطلبة في رسم السياسة العامة للتعليم الجامعي. تعقيد الأنظمة ولقوانين والتعليمات مما يؤدي إلى عرقلة الأمور الإدارية والتعليمية.

فرص العمل للخريجين محدودة بعد تخرجهم. مركزية اتخاذ القرارات وانعدام مشاركة من تهمه العملية التعليمية في اتخاذ القرارات. ضعف الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم.

عدم تغيير الإدارات بصورة مستمرة لإفساح المجال للطاقات المختلفة لإثبات قدراتها والتخلص من البيروقراطية والروتين والفساد الإداري. تدني مستوى البحث العلمي .

وفي ضوء ما سبق وفي ظل الإقبال المتزايد على التعليم الجامعي وانسجاماً مع الأصوات التي تنادي بضرورة تطوير هذا التعليم والوصول به إلى مستويات نوعية أفضل، فإنه من الضروري أن يتم تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للمحافظة على الأداء النوعي والمتميز لهذه المؤسسات،

ولمواكبة التطورات العلمية والمعرفية، مما يدعو الجامعات لإعادة النظر في العملية التربوية والتعليمية (مدخلات، وعمليات، ومخرجات) من أجل رفع كفاءة التعليم وتجويد مكوناته وتجسيد البعد النوعي لعناصر النظام التعليمي في الجامعات.

مشكلة الدراسة :

إن التعليم الجامعي في العراق يعيش بحالة من عدم الاستقرار وبمرحلة حرجة تحتاج إلى حالة من

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

ومن هنا تبرز الحاجة إلى الأخذ بفلسفة الجودة الشاملة التي تعد أنموذجاً متميزاً إذا ما أحسن تطبيقها في التعليم الجامعي التي تعمل على إيجاد نظام تعليمي تعليمي شامل يتوقع منه إحداث التغيرات الإيجابية ويعمل على إشباع حاجات الطلبة والمجتمع، وزيادة كفاءة التدريسيين والعمل على تقديم خدمات تعليمية واستشارية وبحثية ذات مواصفات عالية في الجودة.

إن الجامعة مؤسسة تعليمية ترفد المجتمع بالكوادر المؤهلة لقيادة عملية التنمية في البلد، وتمثل القاعدة الأساس في بيئة التعلم وأهدافها، وهي المدخل للنشاطات الإنسانية كلها بأبعادها المختلفة، لذا يجب الاهتمام بجودة أداء هذه المؤسسة ومخرجاتها من خلال التطبيقات الإجرائية لمبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

منهج الدراسة :

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي باعتباره أنسب المناهج التي تحقق أهداف البحث، حيث يتيح إمكانية الاستفادة من الأدبيات والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع، وجمع المعلومات وتصنيفها وتفسيرها للاستفادة منها في تحقيق أهداف البحث الحالي.

حدود الدراسة :

تناولت الدراسة النظرية الحالية مفهوم الجودة وإدارة الجودة وضمان الجودة، ومتطلبات ومعوقات تطبيقها، والإجراءات التطبيقية لضمان الجودة في التعليم الجامعي للعام 2009 م.

التعليم العالي بشكل واسع على الصعيد العربي والعالمي والعراقي بشكل خاص، ألا وهو نظام إدارة الجودة

الشاملة، حيث اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق بإدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في النظام التعليمي، إذ فتحت قسم متخصص بإدارة الجودة الشاملة في العام الماضي ٢٠٠٨ م، وقد سبقها بالتنفيذ جامعات عراقية ومنها جامعة الكوفة. وقد يكون لنتائج هذه الدراسة فائدة للمسؤولين عن التعليم العالي والجامعي في التعرف إلى مبادئ وتطبيقات إدارة الجودة الشاملة لتطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ومنها الجامعات وفي جميع الجوانب ونحن في بداية القرن الحادي والعشرين الذي شعاره التطوير والتحديث والجودة في جميع المجالات.

لذا فإن التطبيق الإجرائي لمبادئ وأساليب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يعد في غاية الأهمية، وذلك من أجل الارتقاء والتطوير إلى مستويات عالية في الأداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الإدارية والأكاديمية التي تصب في إعداد الخريجين النوعي خدمة لسوق العمل والمجتمع.

وكذلك تبرز أهميتها من كونها محاولة لتسليط الضوء على موضوع طالما أثار اهتمام الباحثين والمهتمين لأجراء مزيد من الدراسات والأبحاث التي تتناول الموضوع وتطبيقاته للوصول إلى نتائج تساهم في تطوير أداء المؤسسة التعليمية وتحسينه وتجويده سعياً إلى النمو النوعي في أداء المؤسسة ومخرجاتها.

تحديد المصطلحات:

التطبيقات الإجرائية: يعرفها الباحث بأنها الخطوات العملية التي إذا ما تم تطبيقها على التعليم الجامعي ستؤدي إلى تحسين واقعها في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- ١- عرض مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة وضمان الجودة.
- ٢- التعرف على متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

- ٣- تقديم نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي.
دراسات سابقة :
- دراسة هورايين وهيلي (Horine&Haily, 1995)
- هدفت الدراسة تحديد معوقات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي عن طريق مسح شامل ل(160) مؤسسة تعليم عالي قامت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأشارت النتائج الى أن أبرز خمس عقبات تحول دون التطبيق الناجح لمدخل إدارة الجودة الشاملة هي: الحاجة الكبيرة لتغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، وقلة التزام الإدارة العليا بثقافة الجودة، وعدم تأييد ودعم جميع الكليات الجامعية، وقلة الوقت المخصص لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وضخامة التكاليف المصاحبة لتدريب العاملين.
- دراسة عشيبية (2000)
- هدفت الدراسة إلى دراسة تحليلية لمعرفة مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في مصر، وتحديد الأمور التي تعيق تطبيقاتها.
- أشارت النتائج إلى أبرز معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في مصر هي: الخلل في الهيكل التنظيمي حيث تتداخل بعض الوظائف ويغيب التنسيق بين الأفراد وتتعارض المسؤوليات المتوقعة مع الصلاحيات الممنوحة، وميل بعض القيادات الجامعية إلى ممارسة التسلط والاندفاع والاهتمام بالمصالح الفردية، وعدم توفر بيانات متكاملة عن مجالات العمل داخل الجامعة، وكثرة القوانين واللوائح وعدم وضوحها، وإهمال الجوانب الإنسانية في العمل، وقصور العلاقة بين الجامعات والمجتمع، وقلة التمويل، والنمو غير المتوازن في التعليم الجامعي.
- (عشيبية، 2000، 520-566)
- دراسة أبو فارة (2004)
- أجريت هذه الدراسة لتحليل واقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس لتحديد نقاط القوة والضعف في نظام التعليم في الجامعة من منظور ضمان الجودة.
- وأشارت النتائج إن إدارة الجامعة تهتم بتحسين ضمان الجودة في الخدمات الجامعية بصوره نسبيته. وإن ممارسة الإدارة العليا لا تزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة في الجامعة، وبخاصة من حيث إهمال تقييم العاملين من وجهات نظر المستفيدين والطلبة، وعدم إعداد خطه استراتيجيه شامله، وعدم ممارسة رقابه فاعله على الكليات والمراكز، وعدم التشجيع البناء للتميز والإبداع، وعدم تحديد آلية واضحة لسير الأنشطة والممارسات داخل الجامعة، وعدم اعتماد وصف وظيفي واضح يحدد المسؤوليات والأدوار ويمنع التداخل، وعدم عقد دورات متخصصة لتطوير الكوادر الإدارية والأكاديمية، وعدم توفر شبكات معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى. (أبو فارة، يوسف، 2004)
- دراسة أبو فارة (2006)
- هدفت هذه الدراسة تعرف واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، وأظهرت النتائج أن الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماما جوهريا لسبعة عناصر رئيسية من عناصر إدارة الجودة الشاملة، هي: التركيز على المستفيد، والثقافة المنظمة، وتصميم العملية، ودعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، والتركيز على العاملين والعلاقة مع الموردين، بينما تولي الجامعات اهتماما واضحا لثلاثة عناصر فقط، هي: القياس الدقيق، وضمان الجودة، والبعد المجتمعي. (أبو فارة، 2006، 246-281)

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

أولاً : الهدف الأول : يتحقق هذا الهدف من خلال عرض ما يأتي :

أ - مفهوم الجودة :-

إن مصطلح الجودة (Quality) مشتق من ()

(Qualities) ويعني بها الشيء أو الشخص ودرجة
صلاحه،

وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف الجهة المستفيدة منه سواء أكان الزبون، أم المصمم، أم المجتمع، أم المنظمة.

والجودة قد تعني صفه أو درجة تفوق يمتلكها شخص ما أو شيء ما، كما تعني درجة الامتياز. أو تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

فالجودة كمفهوم لغوي يعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وتعني بشكل عام بعض الدرجات أو المؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء أو فهم بنيته. وتتضمن الجودة الشاملة في العادة مجموعة مركبة من النوعيات الفرعية، ويتضمن عادة رتبته عالية من الامتياز والنقاء. (الصرايرة، 2009، 4)

والجودة في الإسلام تعني الأداء على أكمل وجه وفي الوقت المناسب، فقد قال الله تعالى (إنا جعلنا ما على الأرض زينة لها لنبلوهم أيهم أحسن عملاً) (٧)، (الكهف) وفي قوله تعالى: (الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً وهو العزيز الغفور) (٢، الملك)

وهناك الكثير من الألفاظ القرآنية أو ماورد على لسان الرسول(ص) المتنوعة تطابق معنى الجودة منها:

الإحسان، الإقتان، التسديد، السداد، والإكمال.
(الصلـــــوفى، 2004، 112-118)

الصرايرة، 2009، 5)

وعلى الرغم من أن فكرة الجودة ظهرت في أمريكا إلا أن تطبيقها تم في اليابان بعد خروجها

منهزمة في الحرب العالمية الثانية، ويرى العديد من المهتمين بالفكر التربوي أن عالم الإحصاء الأمريكي " ديمنج "

كان سابقا إلى تحليل وعرض مقترح برنامج شامل لمفهوم الجودة وإدارتها في الأربعينات من القرن الماضي، وقد ظلت المبادئ التي اقترحها أساسا يستند إليها العديد من الباحثين في موضوع الجودة

6

وإدارتها، كما أصبحت تلك المبادئ تدرج خلال تصميم أي برنامج مقترح لإدارة الجودة الشاملة. وعندما

سئل "ديمنج" عن سبب نجاح إدارة الجودة في اليابان بدرجة أكبر من الولايات المتحدة. قال: إن الفرق هو

بعملية التنفيذ أي تجسيد مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها. وقد قام اليابانيون بأحداث جائزة باسم

"ديمنج" عام 1951م قدمت لأول مرة في اليابان للشركات التي نجحت في برامجها لتحسين الجودة. (أوزي، أحمد، 2005، 65)

من ذلك يتضح أن مفهوم الجودة ارتبط على نطاق واسع بالمنتجات الصناعية والخدمات، لأنها حققت للمؤسسات قدرة عالية في المنافسة الاقتصادية، كما ارتبطت الجودة بالمنتجات اليابانية التي استطاعت أن تحسن سمعتها وتغزو الأسواق العالمية من خلال قدرتها على إرضاء تطلعات المستفيدين. وما حققته الصناعة اليابانية كان بفضل رواد الجودة وهم (جوزيف جوران، كاورو إيشاكوا، ادوردز ديمينج) الذين أسسوا لفلسفة الجودة في أوائل الخمسينات من القرن الماضي .

ويعد مفهوم الجودة من المفاهيم المعقدة والشائكة مثل مفاهيم الحرية أو الديمقراطية، لذا فقد تعددت التعريفات التي تناولت هذا المصطلح ومنها:

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

لنظام تعليمي والتي تلبي التطلعات الإستراتيجية للجمهور الداخلي والخارجي". (العمري، 2002، 20-21)

وبين (جوهر) إن الجودة في مجال التعليم تعني مدى تحقيق أهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما

يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية. (: جوهر، 2000، 27)

وأكد (بيرنوم) على وجود ثلاثة أبعاد للجودة في التعليم العالي يجب الاهتمام بكل واحد منها وهي:

أ - البعد الأكاديمي: وهو التمسك بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية الأكاديمية.

ب - البعد الفردي: وهو اهتمام المؤسسة التعليمية بالنمو الشخصي للطلبة من خلال التركيز على حاجاتهم المتنوعة في كافة الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية.

ج - البعد الاجتماعي: وهو تمسك المؤسسة بإرضاء حاجات القطاعات الهامة المكونة للمجتمع الذي توجد فيه وتخدمه. (الجلبي، 2007، 277-306)

مما سبق يمكننا القول أن الجودة في التعليم الجامعي هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية لرفع مستوى المنتج التعليمي من خلال اختيار وانتقاء المدخلات الجيدة وتطبيق العمليات المختلفة لإشباع حاجات الطلبة ورفع قدراتهم المتنوعة التي تفي بمتطلبات السوق وحاجات المجتمع.

معايير الجودة في التعليم الجامعي :

إن التعليم الجامعي هو مرحلة متقدمة في التعليم ويتمثل بالجهود والبرامج التعليمية المتطورة التي تحدث تغييرا في سلوكيات الطلبة لتأهيلهم لخدمة المجتمع. وإن فلسفة الجودة في التعليم الجامعي تستند على ما يكتسبه الطلبة من معارف ومهارات متنوعة ومتعددة تعمل على تنميتهم في مختلف جوانب شخصياتهم.

فالجودة حسب رأي Bank أنها الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة.)

(Bank, John, 2000, 24)

ويرى Fisher أن الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين، وإنها في مجال الأعمال والصناعة تعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل المستهلك أو المنظمة. (: Fisher

(, Bary, 1996, 5)

وقد عرفها David بأنها صفة أو درجة تميز في شيء ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج.

(David, Crlnik , 1984, 1116)

ويرى Deming أن الجودة يجب أن ترضي حاجات المستهلك الحالية والمستقبلية.

Wadsworth, Harrison

(etal, (2002), Modern, 15)

وتعرف المنظمة الدولية للمعايير ISO الجودة بأنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية أو منتج أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تنعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية. (الوادي، رعد الطائي، 2007، 214)

(Hoyle, David, 1997, 6)

وفي مجال التعليم فإنه يصعب وضع تعريف محدد للجودة والنظر إلى الجودة من جانب واحد، فالنظرة يجب أن تكون شاملة، وتلبي متطلبات المستفيدين وهم صانعو القرار والآباء وإدارة الجامعة والمدرسين والطلبة ومؤسسات المجتمع المختلفة.

فقد عرف Cheng جودة التعليم بأنها " مجموعة من البنود من المدخلات والعمليات والمخرجات

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

بمجموعة من الخصائص التي ينبغي توفرها لترتقي إلى مستوى مرموق من الجودة في أدائها ومنها:

1- الاهتمام بالنوعية الممتازة في التدريس والتدريب الذي يمكن الطلبة من اكتساب مختلف المعلومات والمهارات التي تؤهلهم للتعامل مع مختلف المهن والأنشطة .

2- توافر الكفاءة العالية لكل من أعضاء هيئة التدريس والطلبة وتوفر الرغبة والدافعية في العمل لتطوير برامج الجامعة مع الأخذ بعين الاعتبار مبدأ تكافؤ الفرص.

3- أن تكون الجامعة مجتمعا متماسكا مؤمنا بالتعاون والتوحد لنشر المعرفة وتقديم العلوم والمساهمة في التطوير والإبداع في كافة المجالات.

4- أن تكون الجامعة مجتمعا يسعى أعضاؤه إلى البحث عن الحقيقة من خلال البحث والدراسة للظواهر المختلفة، وحماية حقوق الإنسان والديمقراطية والعدالة الاجتماعية والتسامح ونبذ العنف ونشر ثقافة السلام بين الشعوب.

5- اهتمام الجامعة بالانفتاح على المجتمع بأنشطتها وفعاليتها العلمية والثقافية وتساهم في تحديث معارفهم وتنمية مهاراتهم، ويكون هذا التوجه جزء من فلسفة وأهداف الجامعة وسلوكياتها.

6- التركيز على أن تكون الجامعة ذات توجه عالمي، وأن تكييف نفسها لمسايرة الحياة المعاصرة والخصوصية الثقافية للمجتمعات والشعوب.

7- أن تشارك الجامعة ومؤسساتها في تحديد السياسات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية للبلد، وتكون نقطة أشعاع ثقافي يقضي على الخرافات والجهل الثقافي والعلمي.

8- الاهتمام والمساهمة بالتنمية الاقتصادية للمجتمع، وأن يتم التعاون بينها وبين المؤسسات الاقتصادية

وهناك إجماعا في الوقت الحاضر على تحديد ثلاثة أبعاد للعمل الجامعي هي: (فريوان، 2007، 255)

1- بناء العقل المفكر والمنتج. 2- صناعة أو إنتاج المعرفة 3- خدمة المجتمع والوطن.

إن هذه الأبعاد الثلاثة تفرض على الجامعة من توفير البيئة الصالحة لبناء العقل المفكر المبدع القادر على اكتشاف المعرفة لخدمة المجتمع والوطن وتنميته للمساهمة في خدمة الإنسانية جمعاء.

وبالإمكان أن يكون التعليم الجامعي متصفا بالجودة إذا استطاع من تأدية الوظائف الآتية:

أهدافه واقعية وذات فائدة وظيفية يمكن تحقيقها. يخدم المجتمع في مختلف المجالات. استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة في عملياته وبرامجه المختلفة.

الاهتمام بالنشاط التعليمي والتعلم الذاتي . الاهتمام بالمؤتمرات والندوات العلمية المنتجة التي تؤدي إلى الحراك العلمي بين العقول العلمية. إقامة العلاقات الجيدة مع الجامعات الأخرى داخل وخارج الوطن.

تقديم الخبرات والاستشارات العلمية لمؤسسات المجتمع المختلفة.

انفتاح الجامعة على المجتمع ومؤسساته من خلال المشاركة في مختلف الأنشطة والفعاليات.

الاهتمام بأساليب التدريس الحديثة التي تستند على تعليم التفكير للطلبة والتي تساعد على تنمية شخصياتهم في الجوانب المتعددة.

الاهتمام بالإبداع والمبدعين وتوفير البيئة الملائمة له ووضع نظام للحوافز والمكافآت لكل عمل مبدع.

الاهتمام بتنمية وتطوير مهارات الكادر التدريسي والإداري والخدمي بصورة مستمرة من خلال الأيفادات والدورات التدريبية داخل وخارج الوطن.

إشاعة جو التعاون والألفة بين العاملين والعمل بروح الفريق.

خصائص الجامعة الجيدة:

تسهم الجامعات في مختلف أنحاء العالم في تطور وتنمية بلدانها ومجتمعاتها، وإن نظام الجامعة يتأثر

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء، وذلك من خلال

التحسن المستمر للمنظمة وبمشاركة فعالة من الجميع من أجل منفعة المنظمة والتطوير الذاتي وبالتالي تحسين نوعية الحياة في المجتمع. (زياد، 2007، انترنت)

وعرفها (شميت) بأنها أسلوب جديد للتفكير والنظر الى المؤسسة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول الى جودة المنتج . (شميت، 1997، 40)

وعرفت إدارة الجودة الشاملة من قبل (Baharat Wakhlul) على أنها التفوق في الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح وبالشكل الصحيح ومن المرة الأولى وفي كل وقت. (الدرادكة، 2008، 18)

ويلاحظ من التعريفات السابقة أن تحقيق الجودة الشاملة يتطلب ما يأتي:

- ١- خلو الخدمة المقدمة من أية عيوب.
 - ٢- رضا المستفيدين من المنتج أو الخدمة.
 - ٣- تحقيق الرغبة لما يريده الزبون من المرة الأولى إضافة الى تحقيق الأستمرارية في جودة المنتج .
 - ٤- قدرة الإدارة على تحقيق الأهداف بما يخص المستفيد والموظفين والعاملين.
 - ٥- التحسين المستمر في العمل وتطويره لتحقيق النتائج المطلوبة.
 - ٦- العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.
- وهكذا يتبين أن إدارة الجودة الشاملة يتم التركيز فيها بوجه خاص على المستهلك أو المستفيد وإشباع حاجاته وتلبية رغباته وتحقيق الجودة من وجهة نظره هو لا من وجهة النظر المثالية للمؤسسة أو المنظمة.

المختلفة ومنظمات المجتمع لتحديد البرامج العلمية والأبحاث التي تلبي احتياجاتهم وتحل مشكلاتهم.

(مذكور، 2000، 193)

ب - مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

لا يوجد تعريف محدد لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وهذا الاختلاف حول عدم الاتفاق على تعريف محدد لها يعود الى عدم تطابق المفاهيم والأغراض بين شخص وآخر. وهذا ما بينه Dming عندما سئل لتقديم تعريف لمفهوم ادارة الجودة وقد أشار الى أن هذا المفهوم أصبح يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين، وان لكل واحد منهم مفهومه الخاص للمصطلح. (الصرايرة، 2009، 8) إلا أن هناك بعض التعريفات التي أظهرت تصورا عاما لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، منها:

فقد أشار (Jablonski) الى أن الجودة الشاملة تعني بأنها فلسفة إدارية تسعى لإيجاد وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظفي المنظمة يرى أن الهدف الأساسي لمنظمتهم هو إرضاء المستفيد من خلال عمل جماعي يتصف بالتعاون والمشاركة لتحقيق هذا الهدف. (Jablonski

(Joseph R. 1994,30)

وتعرف كذلك على أنها ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل جميع العاملين في المنظمة بشكل مستمر لتحقيق

توقعات المستهلك ، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية. (Schucter, J.R., 1992,27)

(المحياوي، 2007، 133)

وعرفها (زياد) بأنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

ب - مفهوم إدارة الجودة في التعليم الجامعي :

هناك عدة تعريفات تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، وفيما يأتي عرض لبعض هذه التعريفات :

لقد عرفت بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية تحدد أسلوبا في الممارسة الإدارية بهدف الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يتضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل . (الموسوي، 2003، 96)

بينما يرى (الكيومي) بأنها القيام بكافة الأنشطة والفعاليات الإدارية والأكاديمية والمالية لإشباع حاجات الطلبة ومتطلبات سوق العمل عن طريق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة التعليمية للحصول على خريجين ذوي كفاءة ومهارات عالية يحتاجها سوق العمل(الصريرة، 2009، 11) .

وعرفها رودز (Rhodes) بأنها عملية أدارية تركز على عدة قيم ومعلومات يتم عن طريقها توظيف مواهب وقدرات أعضاء هيئة التدريس في مختلف المجالات لتحقيق التحسين المستمر لأهداف الجامعة. (Singh, S. 1997، 75)

أما (النجار) فقد عرفها بأنها أسلوب متكامل يطبق على الجامعة ومستوياتها كافة ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلبة والمستفيدين من عملية التعليم. (النجار، 2000، 73) ويرى

ورنوك Warnock أن الجودة في التعليم الجامعي ترتبط مباشرة بوضوح الغايات والأهداف، ووجود إستراتيجية لوضع وإعداد المناهج الدراسية ، والنمو المهني لأعضاء هيئة التدريس بما في ذلك اختبار وتقويم الأداء المهني، ووجود وسائل وأدوات للتعرف على وجهات نظر الطلبة وأصحاب العمل

في تقويم المنهج ،بالأضافة الى أسلوب التقويم الذاتي الداخلي . (الصريرة، 2009، 11) ويرى (فريوان) بأنها قدرة المؤسسة التعليمية على رسم السياسات وانجاز المهمات التي من شأنها أن تطور سلوك المتعلم ليكون قادرا على الإبداع والتجديد بما يواكب العصر. (فريوان، 2007، 255)

وفي ضوء التعريفات السابقة يمكن الإشارة إلى الأفكار الأساسية التي تعبر عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية :-

1- التميز (Excellence) وهذا يعني أن المؤسسات التعليمية عليها أن تهتم برغبات واحتياجات المجتمع ومؤسساته وتوقعاتهم من خلال المعلومات المرتدة وذلك من اجل تقديم مخرجات تناسب هذه الرغبات والاحتياجات بحيث تصمم خططها واستراتيجياتها التعليمية التي تتوافق مع هذا الأمر.

2- التركيز على الجودة بمعناها الواسع وهذا يتطلب معرفة الخصائص الممكن قياسها في المخرجات التي تقدمها المؤسسة التعليمية والتي تلاقي القبول في سوق العمل ومنظمات المجتمع المختلفة.

3- التحسينات المستمرة Continuous Improvements وهذا يتطلب ابتعاد المؤسسة التعليمية عن التحسينات على فترات متباعدة والتركيز على التحسين المستمر في كافة العمليات وفي المجالات المختلفة الإدارية والأكاديمية والخدمية... الخ.

4- التركيز على العمل الجماعي التعاوني وإفساح المجال للطاقات البشرية في المؤسسة التعليمية من إبراز ما تمتلكه من مواهب وقدرات لأغراض التطوير.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

ج - البعد الاجتماعي : وهو ألتزام المؤسسة التعليمية بإرضاء وإشباع حاجات القطاعات المهمة التي تخدم المجتمع.

ج — مفهوم ضمان الجودة (Quality Assurance)

يعرف مفهوم ضمان الجودة بأنه :هي القوة الموجهة والمرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا يتطلب أن تندمج أليتها مع جميع نشاطات المؤسسة التعليمية.

ويرى روبنسن (Robinson) ، بأنها : مجموعة النشاطات التي تتخذها مؤسسة أو منظمة لضمان معايير محددة وضعت مسبقا لمنتج ما أو خدمة ما يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام ، وهدف هذه النشاطات هو تجنب وقوع عيوب في المنتجات أو الخدمات.

إن الوصول إلى الجودة المطلوبة في المنتج أو الخدمة المقدمة من المؤسسة فيجب على المؤسسة أن تتخذ إجراءات متعددة تضمن اتصاف المنتج أو الخدمة بالجودة النوعية، وهذه الإجراءات الهادفة لتحقيق الجودة الجيدة تسمى (ضمان الجودة) (Quality Assurance) .

وعرفها الزيات(2007) بأنها مجموعة النشاطات والإجراءات التي تتخذها المؤسسة وفقا لمعايير محددة مسبقا للمنتج أو الخدمة يتم بالفعل الوصول إليها بانتظام ، وهي القوة المرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي. وتهدف دائما إلى التقليل من الوقوع في أخطاء تؤدي إلى الفشل ومن أمثلتها تطوير المقررات الدراسية وإجراء مراجعات مستمرة للبرامج الأكاديمية، ووضع الحوافز، وتطوير كفايات أعضاء هيئة التدريس والعاملين في المؤسسة.(الصرايرة، 2009، 12)

5- تكون عملية اتخاذ القرارات في ضوء البيانات والمعطيات المسجلة والموثقة بدقة لغرض تحليلها لضمان التطوير والتحسين المستمر في المؤسسة التعليمية.

6- إعطاء الصلاحيات لرؤساء الوحدات الإدارية والعلمية والابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرارات.

7- الاهتمام بالتدريب لجميع الأفراد العاملين أساتذة ومساعدتهم وموظفين لإكسابهم المهارات والقدرات الملائمة لتحسين الجودة في أعمالهم.

8- إيجاد نظام للحوافز والمكافآت الذي يضمن المزيد من العطاء والإبداع من قبل الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية.

9- وجود قيادة فعالة تمثل القدوة الحسنة بالنسبة للعاملين وتمتاز بالموضوعية وتهتم بالعمل الميداني أكثر من رفع الشعارات.

10- الدعم المادي والمعنوي لجميع العمليات والأنشطة لمختلف أنواعها العلمية والاجتماعية والثقافية التي

تعزز العمل الأكاديمي في المؤسسة التعليمية .

11- توفير التقنيات الحديثة للاتصال والمعلوماتية التي توثق الأنشطة والفعاليات التعليمية والإدارية.

12- الاهتمام بكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتعزيز والإجراءات والتي تؤكد على وجود ثلاثة أبعاد في المؤسسة التعليمية وهي :

أ- البعد الأكاديمي : وهو التزام المؤسسة التعليمية بالمعايير والمستويات المهنية والبحثية والمعرفية .

ب - البعد الفردي: وهو التزام المؤسسة التعليمية بالنمو الشخصي للتدريسيين والعاملين والطلبة من خلال الاهتمام بحاجاتهم المختلفة .

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

الجودة يركز على إثبات أن متطلبات الجودة سوف يتم الإيفاء بها.

ومن الناحية التطبيقية فيجب أن تتلائم العمليتان مع بعضهما لأن عملية ضبط الجودة تتبع عملية ضمان الجودة وتؤثر فيها. (القزاز، 2009، 3)

(الصرايرة، 2009، 13)

ولأهمية ضمان الجودة في الوقت الحاضر فقد بذلت جهود كثيرة في هذا الصدد على المستويين العالمي والإقليمي، فعلى المستوى العالمي فقد نظمت اليونسكو مؤتمرا عالميا حول ضمان الجودة في التعليم العالي

يوم التاسع من تشرين أول 1998 تم فيه التركيز

على ضمان الجودة، وأكدت المادة 11 من الإعلان

الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي

الذي يتناول كافة الوظائف والأنشطة في التعليم

العالي، وتأسيس هيئات وطنية مستقلة، ومعايير

ومستويات دولية لضمان الجودة مع مراعاة

الخصوصيات الوطنية والإقليمية عند وضع

المعايير. وعلى الصعيد الإقليمي فقد نظمت

اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم

العالي، وأكد هذا المؤتمر على أهمية ضمان الجودة

في التعليم العالي، وإنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم

العالي على كافة المستويات: التنظيمية، والمؤسسية،

والبرامج، والعاملون، والمخرجات. وفي كانون الأول

عام 2003، أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد

الجامعات العربية على مؤتمر عقد في دمشق، وقد

أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات

لضمان الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في

الجامعات العربية .

ثانيا :الهدف الثاني: يتحقق هذا الهدف من خلال ما يأتي:

وهناك فرق بين مصطلح ضبط الجودة (Quality

Control) ومصطلح ضمان الجودة (Quality

Assurance) إذ يعني مصطلح ضبط الجودة

بأنه عملية بعدية بالنسبة للمنتج أو الخدمة هدفها

اتخاذ إجراء

معين بالنسبة للمنتجات أو الخدمات التي يتبين بعد

الفحص والتدقيق إنها ليست بالمستوى المطلوب.وقد

يكون هذا الأجراء رفض هذه المنتجات أو الخدمات

والتخلص منها، وقد يتبع ذلك إجراءات لمعرفة

أسباب الفشل وتوصيات للتصحيح، بينما يعني

مصطلح ضمان الجودة بأنها قبلية تتخذ قبل تقديم

المنتج أو الخدمة هدفها إكساب المنتج أو الخدمة

نوعية مطلوبة محددة مسبقا.فعملية ضبط الجودة لا

تمنع الفشل وإنما تشير إليه والذي يمنع الفشل هو

إجراءات عملية ضمان الجودة، وإذا حدث إن

إجراءات معينة لضمان الجودة لم تنجح في منع

الفشل فيجب على المؤسسة تطبيق إجراءات بديله

تحول دون وقوع الفشل وتحقق الجودة المطلوبة .)

(الزيات، 2007، 546- 560)

وقد ميز (Harvey&Gree) بين مفهومي ضمان

الجودة وضبط ، بقولهما ان عملية ضبط الجودة هي

عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت

المناسب للتأكد من ان الجودة المرغوب فيها ستحقق

بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة.

أما عملية ضمان الجودة فهي مجموعة من

الإجراءات التي تقيس مدى مطابقة منتج لمجموعة

من المعايير المحددة مسبقا .وقد تؤدي عند

الضرورة الى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح

المنتج أو الخدمة أكثر اتقا مع المواصفات المقررة

مسبقا.

وقد أوضح القزاز (2009) إن ضبط الجودة هو

جزء من إدارة الجودة يركز على الإيفاء بمتطلبات

الجودة. أما ضمان الجودة فهو جزء من إدارة

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين وأصحاب القرار. (مصطفى، 1998: 50)

(العقيلي، 2001، 55، 56)

ب - المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة ان تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لتحقيق مستوى جيد من النوعية في التعليم الذي يمر بمرحلة من عدم الاستقرار ،قد تعترض سبيله بعض المعوقات منها:

1- عدم وجود تخصيصات كافية لتطبيق برنامج الجودة الشاملة .

2- عدم اقتناع الإدارات بفلسفة الجودة الشاملة وعدم تبنيها لها لضعف قناعاتها بجدوى التغيير .

3- عدم انسجام العلاقة بين الإدارة والعاملين في الجامعة.

4- الالتزام بالشعارات فقط دون التطبيق الفعلي لفلسفة الجودة الشاملة.

5- معايير قياس الجودة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والانجاز .

6- جمود الأنظمة والقوانين وبروز الروتين والفساد الإداري في السياسات الإدارية.

7- عدم توفر بيانات متكاملة عن مجالات العمل داخل الجامعة .

8- قلة التمويل المالي وضخامة التكاليف المصاحبة لتطبيق الجودة الشاملة .

9- المركزية في صنع السياسات التعليمية واتخاذ القرارات في الجامعة.

10- عدم توفر الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة.

11- إهمال كفاءة عضو هيئة التدريس عند اختياره لتنفيذ أعمال معينة .

أ- متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

ان تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس شعارات ترفع وليس نظريات دون تطبيق فعلى أرض الواقع ،أنه دراسة وتحليل لواقع التعليم الجامعي وتهيئة هذا الواقع لتطبيق معايير الجودة الشاملة في كافة مفاصل العمل الجامعي. ولكي نستطيع تحقيق مفاهيم الجودة الشاملة بصورة قابلة للتطبيق الفعلي لابد من توفر متطلبات بالإمكان تطبيقها منها:

إشاعة وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين من طلبة وأساتذة ودراسات عليا وموظفين .

تحديث المناهج الدراسية بما يتلاءم مع مقتضيات العصر الحالي، وهو عصر العولمة والانفجار المعرفي وتزايد الإقبال على التعليم الجامعي.

تنمية وتطوير الموارد البشرية كالطلبة والأساتذة والعاملين من خلال إشراكهم بدورات تطويرية عالية المستوى باعتبار أن العنصر البشري هو رصيد مهم في جودة التعليم .

تطوير نظام للمعلومات والاتصال لجمع الحقائق من أجل اتخاذ القرارات السليمة بخصوص حل أي مشكلة.

العمل الجماعي والتعاوني بعيدا عن المركزية في اتخاذ القرارات.

الاهتمام بممارسة التقويم الذاتي داخل المؤسسة الجامعية، وتهيئة وتدريب فرق التقويم لأداء أعمال المتابعة والتقويم بصورة مستمرة.

توفير وتهيئة مقاييس وأدوات لقياس الظواهر المختلفة في التعليم الجامعي.

التعرف على احتياجات جميع العاملين المستفيدين الداخليين، وهم الطلاب ، والأساتذة، والعاملين.

وضع تصميم كامل لبرنامج الجودة الشاملة يحدد ملامح وخطوات العمل وفقا لمبادئ الجودة، ويشمل جميع جوانب العملية التعليمية في الجامعة.

التعرف على احتياجات سوق العمل من الخريجين واختصاصاتهم العلمية بصورة مستمرة.

مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء في أنشطة الجامعة المختلفة.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

- 12- عدم ملائمة المكاتب المخصصة لأعضاء هيئة التدريس.
- 13- قلة تنوع مصادر التعليم في الجامعة.
- 14- تعيين أشخاص غير مؤهلين في مواقع إدارية في الجامعة.
- 15- مساحات القاعات الدراسية لا تكفي لأعداد الطلبة.
- 16- قلة توفر بيانات متكاملة تغطي أنشطة وفعاليات الجامعة.
- 17- قلة توفر مستلزمات الأنشطة الصفية) كالحواسيب،المختبرات والوسائل التعليمية).
- 18- عدم الاهتمام بالتعلم الذاتي للطلبة .
- 19- عدم الاهتمام بتطوير وتحديث البرامج العلمية.
- 20- عدم وضوح بعض المصطلحات المرفقة للجودة الشاملة.

(دوابشة، 2007، 491) (عابدين، 2007، 99)

والمهتمين بإدارة الجودة في الجامعات العراقية أثناء مشاركتهم في المؤتمر الأول لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المنعقد بتاريخ 15-16\12\2009 في جامعة الكوفة، وقد وافق جميعهم على فقرات هذا النموذج المقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي . وهي كما وردت في الجدول أدناه:

جدول يوضح فقرات النموذج المقترح للتطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي

ثالثاً: الهدف الثالث: يتحقق هذا الهدف من خلال ما يأتي :

التطبيقات الإجرائية لضمان جودة التعليم الجامعي:-

قام الباحث من خلال اطلاعه على الأدبيات والدراسات ذات العلاقة بالدراسة الحالية وتحليلها، بأعداد نموذج مقترح للتطبيقات الإجرائية يتضمن (40)فقرة يصلح أن يكون أداة لقياسها، كل منها يعتبر تطبيق إجرائي لضمان جودة التعليم الجامعي ، وقام الباحث بعرضه على (46) من الأساتذة

ت	التطبيقات الإجرائية
1	صياغة أهداف ورسالة الجامعة بصورة واضحة ومحددة وقابلة للتحقيق ويمكن قياسها.
2	توفر الرغبة الحقيقية والصادقة لدى إدارة الجامعة للمقترحات الهادفة إلى تحسين وتطوير الوضع التعليمي.
3	إشراك الأساتذة والموظفين والطلبة في رسم سياسة الجامعة.
4	توعية وتنقيف جميع العاملين (أساتذة وطلبة وموظفين وعاملين) بإدارة الجودة الشاملة وبصورة مستمرة.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

5	الاهتمام وحث التدريسيين على استخدام أساليب التدريس التي تعتمد على تعليم التفكير للطلبة.
6	توفير مستلزمات التعلم الصفي (حواسيب ،شاشات عرض، أجهزة عارضة،مختبرات).
7	استخدام أساليب تقويم متنوعة لتقويم شخصية الطالب من جوانب متعددة وعدم الاقتصار على جانب المعلومات فقط.
8	تجديد وتحديث المناهج الدراسية في ضوء التقدم المعرفي والتكنولوجي العالمي.
9	اختيار الكفاء من التدريسيين عند اختياره لتنفيذ أعمال ومهام جديدة .
10	الاهتمام الواسع بكفاءة واختيار عضو هيئة التدريس في الجامعة.
11	الاهتمام الواسع بالحوافز والمكافآت التشجيعية (للعاملين والطلبة) المتميزين في أدائهم في الجامعة .
12	اختيار أشخاص مؤهلين في الأقسام الإدارية والخدمية في الجامعة .
13	التقليل من المركزية في اتخاذ القرارات في الجامعة.
14	توفر مكتبات غنية في الكتب والمصادر المختلفة في أقسام وكليات الجامعة بالإضافة إلى المكتبة المركزية.
15	توفر قاعدة بيانات متكاملة تغطي مجالات الأنشطة والفعاليات المختلفة في الجامعة.
16	توفير بيئة تساعد العاملين والطلبة على الإبداع والتطوير داخل الجامعة.
17	وضع معايير لقبول الطلبة في الجامعة .
18	الاهتمام بالمكاتب المخصصة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين ،من حيث المساحة والتجهيزات الملائمة.
19	جعل الود والاحترام المتبادل بين العاملين وبينهم وبين الطلبة ثقافة شائعة.
20	توفير شبكة معلومات تربط الجامعة بالجامعات الأخرى داخليا وخارجيا.
21	استخدام أنظمة حديثة في نقل المعلومات وتبادلها في مؤسسات الجامعة.
22	اهتمام الجامعة وتشجيعها للتعلم الذاتي لدى الطلبة.
23	المتابعة المستمرة لتحصيل الطلبة وتحليل النتائج طوال العام الدراسي.
24	تهيئة الفرص المتكافئة لجميع العاملين لتحقيق النمو المتكامل في شخصياتهم .
25	توفر الخدمات الصحية والأمنية في مباني ومؤسسات الجامعة.
26	أعداد الطلبة في الصف الواحد يكون قليلا.
27	توفير السكن الملائم للعاملين والطلبة الوافدين.
28	مساحات القاعات الدراسية واسعة تستوعب أعداد الطلبة.
29	التقويم الدوري لأعمال الجامعة ومؤسساتها لتشخيص المعوقات ووضع العلاجات المناسبة.
30	القضاء على الروتين والفساد الإداري في انجاز الأعمال واتخاذ القرارات في الجامعة.
31	الاهتمام بالأنشطة العلمية والاجتماعية والترفيهية في الجامعة.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

32	استقلالية الجامعة وعدم تأثر الجامعة بالتجاذبات السياسية والطائفية والعرقية والعنصرية.
33	إعداد البرامج التعليمية وفقا لحاجات سوق العمل والمجتمع.
34	دعم نشاطات أعضاء هيئة التدريس في مجالات التدريس والبحث العلمي ماديا ومعنويا.
35	الالتزام بأخلاقيات مهنة التعليم ويكون الاحترام المتبادل بين جميع العاملين والطلبة هو السائد في العلاقات بينهم.
36	توفير الملاعب الرياضية المختلفة وإنشاء المسارح والقاعات لأغراض الفنون الجميلة.
37	الاهتمام بالبيئة والحفاظ عليها من التلوث من خلال الاهتمام بالنظافة وإنشاء الحدائق والتشجير بنظام هندسي جميل.
38	الاهتمام بالتوصيف الوظيفي الواضح لعمل أي موظف بالجامعة .
39	توصيف المناهج الدراسية من حيث إعداد وصياغة أهدافها وتوزيع مفرداتها على أشهر السنة الدراسية.
40	تأسيس وحدة المناهج الدراسية في الجامعة وكلياتها لمتابعة سير تطبيق المنهج الدراسي في الجامعة.

الإداري والأكاديمي والخدمي على مستوى الجامعة

5- وضع توصيف وظيفي وفق النظام الإداري

للمسؤولين في مؤسسات الجامعة كافة.

6- تدريب العاملين بالجامعة بكل اختصاصاتهم

الأكاديمية والإدارية لتطبيق إدارة الجودة في

أعمالهم بشكل سلوك يومي .

7- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل

في الجامعة في المجالات، التعليمية، والخدمية

والإدارية، والمالية.

8- توفير البنية التحتية اللازمة للتطبيقات الإجرائية

لإدارة الجودة الشاملة.

التوصيات :-

من خلال ما ورد في محتوى الدراسة، بالإمكان وضع عدد من التصورات للارتقاء بكفاءة نظام التعليم الجامعي وضمان جودته وهي كالاتي :

1- الأخذ بما ورد من تطبيقات إجرائية في الأداة المقترحة في هذه الدراسة وتطبيقها في محاور العمل الجامعي.

2- ضرورة اهتمام الإدارة الجامعية بمتطلبات ضمان الجودة في التعليم الجامعي والتي وردة في متن هذه الدراسة.

3- تأهيل كل كلية من كليات الجامعة لتطبيق ما ورد في قائمة التطبيقات الإجرائية الواردة في هذه الدراسة.

4- الاهتمام بمبادئ ومعايير إدارة الجودة الشاملة أطارا مناسباً، وتطبيقها على جميع جوانب العمل

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

14- توفير فرص حقيقية للنمو المهني والأكاديمي للأساتذة والإداريين ليتم الارتقاء بمستوى أعمالهم في الجامعة.

15- متابعة الخريجين بعد تخرجهم من الجامعة في أماكن عملهم، وتطبيق مقاييس الأداء للتعرف الى مهاراتهم، ومعارفهم التي ستكون نتائجها بمثابة تغذية مرتدة لأداء وعمليات النظام الجامعي.

16- إعداد مقاييس مقننة تستخدم للحكم على التطبيقات الإجرائية لجودة العمل الجامعي، كمقياس جودة عضو هيئة التدريس، كفاءة رؤساء الأقسام، وعمداء الكليات ورئيس الجامعة.

المقترحات :-

1- عمل دراسة للتعرف الى وجهات نظر العاملين في الجامعة بأداة التطبيقات الإجرائية في الدراسة الحالية.

2- إجراء دراسات تقييمية لمفاصل عمل الجامعة للوقوف على تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة فيها.

3- عمل دراسة لاستخلاص معايير جودة لكل عمل في الجامعة .

9- إنشاء هيئة مستقلة للاعتماد الأكاديمي تتولى تقويم وضبط الجودة وبما يتماشى مع المعايير الدولية.

10- العمل على تفعيل إنشاء وحدة الجودة الشاملة في الكليات والأقسام العلمية في ضوء المعايير العالمية ، وتدريب كادرها وتأهيله لمتابعة العمل بمهنية عالية.

11- تسمية مسئول وحدة الجودة في كل كلية من كليات وأقسام الجامعة عضوا في مجلس الكلية ويسري ذلك في مجلس الجامعة لمتابعة تطبيقات الجودة الشاملة.

12- إعادة النظر بالمقررات الدراسية وأساليب التدريس المبنية على الحفظ والتلقين غير المجدي، والتحول إلى التدريس لتعلم التفكير الناقد .

13- التأكد من أن الأنشطة والبرامج الدراسية المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم الجامعي، ومتطلبات التخصص في مجالات التعليم المختلفة وكذلك حاجات الجامعة والطلبة والمجتمع.

الأردنية في ادارة الأعمال، 2(2)، 246-281.

- أبو فارة ، يوسف (2004)، " دراسة تحليلية لواقع

المصادر والمراجع :

أبو فارة ، يوسف (2006): واقع تطبيقات إدارة

الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية، المجلة

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

– الزيات، محمد عواد، (2007)، أطار مقترح لضمان الجودة الشاملة في جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، إبريل.

– شميت، وارين (1997)، الجودة الشاملة، ترجمة محمود عبد الحميد مرسي، دار آفاق للإبداع العالمية.

– الصرايرة، خالد أحمد، (2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بئرا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملامح وآفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، 16-21 أيار 2009، عمان الأردن.

– الصوفي، حمدان، (2004)، مفهوم الجودة ومقوماتها في الإسلام، الجودة في التعليم العالي، ع1، الجامعة الإسلامية، غزة.

– عابدين، محمد عبد القادر، رياض محمد خلاف، (2007)، معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، في جامعتي الخليل وبيت لحم للفلسطينيتين، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، إبريل.

– عشيبة، فتحي، (2000)، الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع3.

– العقيلي، عمر وصفي، (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، عمان، دار وائل.

– العمري، هاني، (2002)، منظور الجودة في قطاع التعليم (المنهجية والتطبيق)، المجلس السعودي للجودة.

ضمان جودة التعليم في جامعة القدس" ورقة مقدمة في مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني (2004\5\3)، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.

أوزي، أحمد، (2005)، جودة التربية وتربية الجودة، الدار البيضاء.

– الجلبى، سوسن شاكر، (2007)، معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، إبريل.

– جوهري، صلاح الدين أحمد (2000) أساليب وتقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال والمعلومات، مجلة التربية، كلية التربية، جامعة الأزهر، ع105.

– جيمس، إيفان، جيمس دين، (2009)، الجودة الشاملة، الإدارة والتنظيم والإستراتيجية، ترجمة سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض.

– الدرادكة، مأمون سليمان، (2008) إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

– دواشنة، محمد، (2007)، معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، إبريل.

– زياد، مسعود، (2007)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية،

<http://www.diwanalarab.com\spp2article>

e9024

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

العالى المجلة التربوية، المجلد 17، ع67، جامعة الكويت، الكويت.

- النجار، فريد راغب، (2000)، إدارة الجامعات بالجودة الشاملة، القاهرة، أيتراك للنشر والتوزيع.
- الوادي، محمود، رعد الطائي، (2007)، التكامل بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية في الجامعات العربية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، أبريل.

- وليامز، رينشارد، (1999)، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الكريم عقيل، الرياض، مكتبة جرير.

- اليونسكو، اللجنة الدولية المعنية بالتربية للقرن الحادي والعشرين، (2000)، التعليم ذلك الكنز المكنون، مركز مطبوعات اليونسكو.

- Bank, John (2000) **Essence of Total Quality Management**, 2nd, London, prentice-Hall. P24 .

- Australian, Blankmur, D. (2004). Issues in Higher Education Quality Assurance Journal of Public Administration, (2), 105-116.

- فريوان، عبد السلام مهنا، (2007) الجودة في التعليم العالى بالوطن العربي، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، أبريل.

- القزاز، إسماعيل إبراهيم، (2009) تطبيقات نظام ضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالى، بئرا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملاح وأفاق الجودة الشاملة في التعليم العالى، عمان، الأردن، 16-21 أيار.

— المحياوي، قاسم نليف، (2007) إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع4، أبريل.

- مدكور، علي أحمد، (2000)، التعليم العالى في الوطن العربي، الطريق الى المستقبل، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.

- مصطفى، أحمد سيد، (1998)، إدارة الجودة الشاملة والآيزو 9000، مكتبة الأنجلو المصرية.

- الموسوي، نعمان محمد، (2003)، تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

- Buter, D. (1995-1996) Comprehensive Survey on How companies Improve performance through Quality efforts common Features contributing to Improved Performans: [http://Dbainc.com.\[dba2|lirary|survey|section](http://Dbainc.com.[dba2|lirary|survey|section).

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

- David, Crnik (1984), Webster New York Dictionary ,2nd, webstric, New York, P 1116
- Fisher ,Bary(1996), Developing An ISO 9000 Quality System, U.K. Lough broraygh University.
- Hoyle, David, (1997), ISO-9000. quality System, Hand book, UK, Butter worth, Heinemann. P.6.
- Horine, J. & Haily, W. (1995) Challenges to successful quality management in higher education institutions . **Innovation Higher Education**, 20(1), 7-17.
- Jablonski Joseph R. (1994), Implementers Total Quality Management on overview, without publisher, Santiago, USA.
- Schargel Franklin, (1996), Why we Need Total Quality Management In Education? Total Quality Management Review, Vol. 7, No. 2.
- Schucter, J.R., (1992), Linking Employee and Organizational performance leington Books, New York.
- Singh, S. (1997), ISO 9000 and Total Quality Management, New Delhi, Common welth publishers. p11.
- Rhodes, L.A.; (1997). On the Road to Qality, Congress libray, USA.
- Wadsworth, Harrisson etal, (2002), Modern Method, for Quality Control and Improvement, 2ed., USA , Jhon Wiley and Sons inc. p15.

**Constraints and Quality
Requirements, and Procedural
Applications to Assurance In
University Education**

Mohammed Jebur Durib

ABSTRACT :

That procedural application of the principles and techniques of total quality in higher education is very important, in order to improve the R & D to high levels of performance, quality and raising the efficiency of administrative services and

academic flowing in the preparation of graduates qualitative service to the labor market and society. Therefore, the researcher finds that an essential aspect of the problem of university education is a problem in the application procedure for the management of universities and not in abstract theories, which is the basis for the development and quality of education. The present study aimed to Achieve the following:
1- introduced the concept of quality and total quality management and quality assurance.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي

2- identify the requirements and constraints of the application of total quality in higher education.

3- to provide a proposed model for procedural applications to ensure the quality of university education.

To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach.

Study found the following:

1- that the application of total quality in higher education is not slogans to be raised, not theories without an actual application on the ground that the study and analysis of the reality of university education and the creation of this fact for the application of comprehensive quality standards in all joints of the university work., And so that we can achieve total

quality concepts are applicable to the actual needs availability requirements can be applied. researcher has identified (9) requirements for the application of comprehensive quality standards in higher education.

2- that the application of the principles of total quality in higher education to achieve a good level of quality in education, which passes through a period of instability, may impede it some obstacles. Been identified (20) constraint of these constraints.

3- Proposed Model Applications procedural guarantees (40), each paragraph is a procedural application to ensure the quality of university education.

The study included a number of recommendations and suggestions.

معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الإجرائية لضمانها في التعليم الجامعي