جودة التعليم كإستراتيجية لتطوير كفاءة أداء الجامعات

د/ نور الدين حامد
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعـــة بسكـــرة

الملخّص:

تعتبر الجودة في الوقت الحاضر أحد المداخل الأساسية في أي عملية تعليمية خاصة في الجامعات، لما له من أثر بارز في تحقيق أهداف المجتمع و الرقي بها إلى أعلى درجات التميز، ولذا فإن الأمر يتطلب تحسين أداء الجودة في الجامعة بصورة مستمرة،خاصة تحسين المستمر لجوانب تكوين وإعداد المعلم، وكذلك جوانب تدريبه أثناء الخدمة، و ما كل ذلك إلا من اجل تحسين مهارات أفراد المجتمع.

Résumé:

La qualité est à l'heure actuelle un noyau portail de tout processus d'apprentissage, en particulier dans les universités, en raison de son impact significatif dans la réalisation des objectifs de la société et la promotion au plus haut degré d'excellence, et, par conséquent nécessaires pour améliorer la qualité des performances à l'université sur une base continue, en particulier l'amélioration constante des aspects de la composition et la préparation des enseignants, ainsi que les aspects de sa formation en service, et tout ça, mais en vue d'améliorer les compétences des membres de la communauté

المقدمة:

إن العصر الذي نعيش فيه يتسم بالتطور السريع في مجالات المعرفة والبحث العلمي، ولقد أصبحت الجامعة تشغل مكاناً هاماً في ثقافة كل مجتمع في الوقت الحاضر، وأصبح التعليم اليوم يركز على تعليم وتربية أفراد المجتمع بهدف تكوين الشخصية المتكاملة المتزنة، أي أن تعمل وتهتم بنمو الفرد اجتماعياً وصحياً ونفسياً، حيث أن التعليم حق للجميع وهو يشكل عنصراً أساسياً من عناصر التربية المستديمة في إطار التعليمي الشامل.

كثير من البلدان المتقدمة، أدركت أهمية إدارة الجودة الشاملة، فعملت على إحلال إدارة الجودة الشاملة في كثير من قطاعاتها، حتى إن كثيراً من الجامعات والإدارات التعليمية اليابانية والأمريكية والبريطانية أخذت بإدارة الجودة الشاملة كأهم أسلوب في تجويد إدارة شؤونها التعليمية.

إن جودة التعليم وأساليبه المختلفة مطلب أساسي للمؤسسات التعليمية بشكل عام والمجتمع بشكل خاص وأدى دخول جودة التعليم في الجامعات سواءاً في المجال التدريسي أو التدريبي على أيدي الخبرات والمتخصصين والدارسين إلى رفع مستوى الأداء، وأصبحت جودة التعليم واقع علمي يساهم في تحقيق الأهداف المعرفية في المجتمع.

وفي هذا الإطار سنقوم بدراسة هذا البحث من خلال محورين رئيسيين هما:

المحور الأول: الإطار العام لجودة التعليم

المحور الثاني: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في الجامعة

المحور الأول: الإطار العام لجودة التعليم

في البداية يجب التطرق إلى مفهوم الجودة الشاملة والتي يعرفها كل باحث حسب تخصصه ووجهة نظره.

1- مفهوم الجودة الشاملة Total Quality: تعرف الجودة بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National

Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.[1]

أو يقصد بها في علم التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولة عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.[2]

2- أهداف الجودة في التعليم: تتمثل أهم أهدافها فيما يلي:

1- تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات وكافة العاملين بالمنشأة التربوية.

2- ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم "أن نعمل الأشياء بطريقة صحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة".

3- تحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.

4- الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والمعلمين والموظفين في الجامعات من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي (المدخلات،العمليات، المخرجات).

5- اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتفادي الأخطاء قبل وقوعها والعمل على تحسين الأداء بصفة مستمرة.

6- الوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان ودراسة هذه المشكلات وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجامعات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

3- مبادئ إدارة الجودة في التعليم: تواجه المنشآت التعليمية المقبلة على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة جملة من التحديات المتشابكة مثل إعادة النظر في أهداف المدرسة

وتحديد أدوارها، وتنظيم مسؤوليات العمل فيها، وتوفير البيانات المستمدة من الممارسات والأبحاث لتوجيه السياسات والأداء، وكذلك تخطيط وتنفيذ سلسلة متصلة من أعمال التدريب سواء برامج التنمية المهنية أو السلوك القيادي في مختلف المستويات وذلك من أجل الوصول إلى تحسين جوانب العمل والمناخ المحيط بالأداء التدريسي وحتى تكون المنشأة التعليمية وسيلة حياة جديدة في مجتمع جديد؛ والمؤسسة التعليمية مطالبة ببذل الجهد الوفير وتخصيص الوقت الكافي ومتابعة التغير بعين يقظة حتى تتمكن من الأخذ بمبادئ إدارة الجودة والمتمثلة في:

1- ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة؛

2- تحقيق رضا المستفيد (تقصي رغبات المستفيدين وتطلعاتهم للعمل على تحقيقها ثم قياس مدى رضاهم)؛

3- التركيز في تطبيق مفاهيم الجودة على مراحل العمل وليس فقط على الخدمة النهائية؛

4- إجراء التقييم الذاتي وصولا لتحسين الأداء؛

5- الأخذ بأساليب العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل؛

6- جمع البيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر؛

7- تفويض السلطات والعمل بالمشاركة؛

8- إيجاد بيئة تساعد على التغير؛

9- إرساء نظام للتحسين المستمر للعمليات (البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال)؛

القيادة التربوية الفعالة؛

10- تطبيق المنهج العلمي في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.

4- أهمية الجودة الشاملة في التعليم: المتتبع لواقع مؤسساتنا التربوية اليوم مع خضم التطورات العالمية المتسارعة في شتى المجالات يلحظ أنها أصبحت تواجه العديد من التحديات سواء على مستوى التطورات التقنية، أو من حيث سرعة التغير والانفتاح الثقافي، أو على مستوى الجانب الاقتصادي والاجتماعي،وكل ذلك وغيره يدعو المسؤولين والقائمين على التربية والتعليم إلى تغيير نظرة التربية التقليدية إلى مفهوم شامل وواسع، يقوم على إدراك المستجدات والمتغيرات العالمية المتلاحقة، ومحاولة القدرة على التعامل معها

وتوظيفها التوظيف الأمثل بما يتماشى مع ثقافة وطبيعة المجتمع، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال بناء نظام تربوي يتبنى تقديم برامج تعليمية متميزة تطبق الجودة ومعاييرها وأدواتها في الحقل التربوي ، وتنهض بمستوى الفرد والمجتمع يقوم عليها قائد مبدع، يوظف كل ما لديه من إمكانات وطاقات في خدمة أفراد المجتمع وتحسين أدائهم العلمي.

من هنا نجد أن أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم تكمن في الآتي:[3]

1- مساعدة المؤسسة التربوية على التعرف على جوانب الجودة في التعليم، والطاقات الذهنية والمادية؛

2- تساعد على تحسن جودة الخدمات الأخرى؛

3- تساعد على زيادة الإنتاج والثقة والالتزام من قبل جميع المستويات في المدرسة ؛

4- تساعد المدرسة في التعرف على أدائها ؛

5- تساعد الموظفين في صنع القرار المتعلق بالعمل ، وذلك بالمشاركة وطرح الحلول والبدائل المناسبة؛

6- تحث العاملين على العمل الدؤوب الناجح ، من خلال منح العاملين الصلاحيات كنوع من التحفيز.

7- تساعد على إشباع حاجات ورغبات العميل؛

8- تساعد على ملاحقة المستجدات التربوية من أجل التطوير الدائم؛

9- تساعد على تطوير المهارات القيادية.

وتتمثل أهميتها أيضاً في: [4]

10- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب؛

11- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر؛

12- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة؛

13- تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية .

المحور الثاني: تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في الجامعة

1- مميزات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم: تعددت المزايا التي حققتها المؤسسات والمنظمات المطبقة لنظام الجودة الشاملة، ولعل التعليم أحد هذه المؤسسات في العالم التي خاضت غمار تطبيق تجربة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والإدارات التابعة لها، ولذا فإن المميزات التي يمكن تحقيقها من تطبيق الجودة الشاملة في التعليم، يمكن تصنيفها ما يلي:

1-1- مميزات جودة التصميم: تتمثل في:

1-1-1- العمل على التخطيط الجيد لأهداف المؤسسة التعليمية بما يناسب قدراتها وإمكاناتها، وبما يحقق إمكانية تطبيقها وإنجازها؛

1-1-2- المشاركة الفاعلة في عملية التصميم من المنتمين للمؤسسة التعليمية، وإشعارهم بأهميتهم في عملية التخطيط والتصميم؛

1-1-3- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية بوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة؛[5]

1-1-4- التركيز على تخطيط العمليات وتصميمها، مثل ما يتم التركيز على النتائج؛

1-1-5- التعرف على الأخطاء المحتملة أو المتوقع حدوثها، والعمل على الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها، وهذا من أهم مميزات جودة التصميم. [6]

1-2- مميزات جودة الإنتاج: من أهم مميزاتها:

1-2-1- تحسين نوعية الخدمات المقدمة والمنتجة من قبل الجامعات، مع التركيز على المخرجات والنتائج.

1-2-2- التركيز على تقديم الخدمة ذات الجودة العالية للمستفيد. [7]

1-2-3- تخفيض تكاليف الخدمات والتشغيل، مع استمرار وزيادة قدرة المؤسسة على البقاء والمنافسة. [8]

1-2-4- جودة الإنتاج تحقق رضا المستفيدين، وتدفعهم للاستفادة من المنتج، وهذا بدوره يزيد من ثقة المؤسسة وجودتها.

1-2-5- زيادة الإنتاج، والعمل على استمرارية جودته بشكل كبير.

1-3- مميزات جودة الأداء: من أهمها: [9]

1-3-1- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية، العقلية، الاجتماعية، النفسية، الروحية.

1-3-2-زيادة كفاءات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية، ورفع مستوى أدائهم.

1-3-3-تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح المتقن ، وبالتالي تقليل التكلفة ، مع رضا من هم داخل العملية التعليمية ومستفيدوها.

1-3-4- زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلبة والمجتمع المحلي.

1-3-5- تنمية مهارات الإبداع والابتكار، والتأكيد على استمرارية التطوير في ثقافة المعلم والقائد.

1-3-6- زيادة الثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة لتحقيق الأداء الجيد .

ويمكن إضافة المميزات التالية:

1-3-7- تقديم الحوافز التشجيعية للعاملين في الجامعة ، تقديراً لجودة أدائهم وجهودهم في التحسين.

1-3-8- مساعدة العاملين في المؤسسة التعليمية على تمكينهم من الجودة في الأداء بتوفير وتسهيل التدريب المستمر اللازم لهم، والذي يضمن لهم استمرارية جودة الأداء.

بعد عرض هذه المميزات يجب التعرف على ضبط الجودة Quality Control ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج.[10]

2- مبادئ وأسس الجودة الشاملة في التعليم: لقد تباينت آراء الباحثين والكتّاب في موضوع الجودة في تحديد المبادئ التي تستند عليها الجودة، غير أنهم اتفقوا على مبادئ أساسية كما سيأتي بيانه:

2-1- وضوح أهداف المؤسسة ورسالتها: لأن وضوح الأهداف يساعد على الرؤية السليمة لكافة الإجراءات والجهود المبذولة، وتساعد على تحديد العمليات والأدوار والمعايير التي يتم تقييم العمل وفقاً لها ، للحصول على أفضل النتائج وبجودة عالية.

2-2- التركيز على المستفيد: لأن الجودة تعتبر ترجمة لاحتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمية، وهذا من أهم أهدافها التي تسعى لتحقيقها، لأن الجودة بدايتها بالمستفيد ونهايتها بالمستفيد.

2-3- الالتزام بالتحسين المستمر: وهذا المبدأ يشمل جميع عناصر العملية التعليمية، وجميع وحدات العمل في الجامعة ، والالتزام بهذا المبدأ يساعد على تحسين الإنتاجية والفاعلية في استخدام الموارد، ويقلل من الأخطاء والوحدات المعيبة في العمل، ويساعد على تقديم منتجات جديدة مع تحسين استجابة المؤسسة في وقت قياسي.

2-4- التنظيم (النظام الوقائي): هنا يتأكد مبدأ التركيز على الوقاية بدلاً من التفتيش، بحيث يتعين على الجامعة أن تبادر إلى التعرف على المشكلات وتوقعها قبل حدوثها، مع وضع الأنظمة الوقائية التي تمنع حدوثها، مما يساعد على سير العملية التعليمية وفق خططها الموضوعة من دون تأخر أو تعثر.

2-5- تفعيل دور العاملين (المشاركة وتفويض الصلاحية): ويقصد بهذا المبدأ تفعيل دور العاملين بطريقة تشعرهم بالأهمية، وتحقيق الاستفادة الفعلية من إمكاناتهم وقدراتهم ، وهذا بدوره يحقق إتقانهم للأعمال الموكلة إليهم وإنجاحها.

2-6- التحفيز والتشجيع: ويعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ لأنه يؤدي إلى شحذ همم العاملين لتأدية العمل بجودة عالية، وينبغي هنا مراعاة أن تكون الحوافز مستمرة، وواضحة الأهداف، وأن يحسن اختيار الزمان والوقت لإعطائها، وأن تكون ملائمة لاحتياجات ورغبات العاملين ومناسبة لشخصياتهم.

2-7- مداومة الاتصال بالمستفيدين (التغذية الراجعة): وهذا المبدأ يمكن قائد الفريق أو الإدارة التعليمية من التعرف على المشاكل الداخلية قبل اتساعها، ويتعرف على شكاوى فريق العمل، وكذلك شكاوى المستفيدين من الداخل والخارج، بهدف العمل على تقييم سير العمل داخل الجامعة، والعمل على التحسين والتطوير باستمرار، لكسب رضا المستفيدين، وتحقيق أهداف العملية التعليمية.

وتقوم مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الجودة المستمرة، وهذا يتطلب طريقة جيدة لإدارة العمل، ويتطلب صبراً وجهداً متواصلاً وثابتاً، للحصول على النتائج المرضية للعاملين وكذلك المستفيدين.

ولذا فإن ديمنج (Deming) قد اهتم بالجودة الشاملة وينسب إليه أنه أول من وضع مبادئها في العصر الحديث، وهو من الرواد في هذا المجال، ونظراً إلى أن مبادئ ديمنج الأربعة عشر هي الأكثر شيوعاً في هذا المجال ، فمن المناسب هنا الإشارة إلى أهم مدلولاتها:

1- تحديد أهداف المنظمة وفلسفتها لتحسين المنتجات والخدمات.

2- تبني فلسفة التطوير والتحسين لمواجهة التحديات.

3- التوقف عن الاعتماد على أساليب التفتيش ، والاعتماد على استمرارية التحسين لتحقق الجودة.

4- تغيير فلسفة الشراء من خلال استبدال التعامل على أساس الأسعار المحددة فقط.

5- الاستمرارية في تحسين عملية التخطيط والإنتاج والخدمة من أجل تطوير الجودة، وزيادة الإنتاجية وبالتالي التخفيض المستمر في التكاليف.

6- تأصيل التدريب في العمل ، مع الاعتماد على الطرق الحديثة في التدريب.

7- تبني وتأصيل القيادة في الإدارة ، مع تحقيق التنسيق بين الإشراف والقيادة.

8- الابتعاد عن التخوف من عملية التغيير ، لإيجاد المناخ الملائم للعمل بفاعلية وتميز.

9- القضاء على إزالة العوائق التنظيمية بين موظفي الأقسام المختلفة.

10- التخلي عن الشعارات والهتافات والتحذيرات الموجهة للعاملين، والاعتماد على سياسات أكثر واقعية في تحقيق أهداف العاملين.

11- عدم وضع أرقام قياسية للإنتاج دون ربط ذلك بالجودة.

12- إزالة الحواجز التي تحرم العاملين من التفاخر بالعمل والبراعة في الأداء، مع التخلص من نظام تقويم الأداء السنوي.

13- تطوير برنامج قوي للتعليم ، وإعادة التدريب والتطوير الذاتي لكل فرد في المنظمة.

14- تشجيع كل فرد في مكانه المناسب، على أن يخصص جهده من أجل التطوير المستمر، والعمل مع أفراد المنظمة بروح الفريق الواحد [11].

3- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم في الجامعة: بما أن أسلوب الجودة الشاملة يهدف إلى التحسين والتطوير بصفة مستمرة، ويعمل على تحقيق أفضل النتائج المرضية من خلال الإنتاج المقدم وبواسطة الأداء الجيد، فإن ذلك هو ما تفتقر إليه الجامعات لدينا، إذ أن

النظام التعليمي يحتاج إلى مثل ذلك خاصة في زمن الانفجار المعرفي والتقني الذي يشهده عالم اليوم، بهدف إعداد الأفراد ليعيشوا بالشكل الصحيح في المجتمع العالمي بما يناسب ثقافتهم وبيئتهم، ويحقق طموحاتهم ورغباتهم، وهذا يؤكد ضرورة وجود التعاون بين مؤسسات الدولة والمجتمع ، لتعمل سوياً على تحقيق الإصلاح المنشود لصالح عملية التعليم عامة والمجتمع خاصة.

من أهم متطلبات الجودة في التعليم في الجامعة نجد:

1- الاقتناع بتطبيق الجودة والحصول على دعم الجهات العليا : فتطبيق الجودة في الجامعة يحتاج إلى قناعة وزارة المعنية بالتعليم، وجميع إدارات التعليم، والعاملين فيها، لتحقيق النتائج المرجوة من هذا التطبيق، لأن تطبيق الجودة في الجامعة قرار استراتيجي هدفه طويل الأجل، ويحتاج إلى تحديد كيفية تحقيقه، ومتى يمكن ذلك مع ضرورة توفير كافة المتطلبات التي تساعد في الوصول إلى تحقيقه.

2- نشر ثقافة الجودة في الجامعة : وهذا يتطلب ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية ، " حيث أن تغيير المبادئ والقيم والمعتقدات التنظيمية السائدة بين أفراد المؤسسة الواحدة يجعلهم ينتمون إلى ثقافة تنظيمية جديدة، وهذا يلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة في التطوير والتجديد لدى المؤسسات التربوية " (12).

وهذه الثقافة تساعد على تحقيق الجودة في الجامعة، ويمكن نشرها عن طريق الدورات التدريبية، وتقديم الندوات والمحاضرات، وإعداد النشرات التعريفية بها، وإعداد دليل يحتوي على نظامها، ومعاييرها، وكيفية تطبيقها ونحو ذلك من الأمر التي تساعد على نشر ثقافة الجودة والتعريف الشامل بها.

3- حسن اختيار القيادة : وهذا يتطلب توافر شروط القيادة في مدير المؤسسة التربوية من مختلف الجوانب ، لأنه المسؤول الأول عن التطبيق ونتائجه ، وقيادته السليمة تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة من جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسة التربوية ، ومن هنا تنشأ ضرورة توفر قيادات فعالة قادرة على فعالية الابتكار والتطبيق ، واتخاذ القرار بوعي ودون تردد. (13)

4- العمل الجماعي بروح الفريق الواحد في الجامعة : فالعمل الجماعي أحد متطلبات نجاح الجودة الشاملة في الجامعة، وهو وسيلة هامة لاندماج العاملين، ودافع لهم على التعاون لتحقيق هدف مشترك بينهم.

5- التركيز على العمليات : وذلك بتوفير كل ما تحتاجه العملية التعليمية من قواعد معلومات وبيانات واضحة، ومواد وإمكانات لازمة للعمليات التي تقوم بها، مع التأكيد على تنظيمها ، وضرورة مراجعة الأداء بصفة مستمرة بما يحقق التطور المستمر لكافة جوانب عمليات العمل في الجامعة، فإن توافر الموارد اللازمة والضرورية للعمليات يحقق الخطط الإستراتيجية المرسومة، ويوفر منتجات مطابقة للمواصفات وذات جودة عالية، وهذا يتطلب تنظيم فعاليات التحسين المستمر. (14)

6- التدريب المستمر: يهدف إلى تزويد العاملين بمفاهيم الجودة في الجامعة ومبادئها ومتطلباتها وأدواتها، ما يشعرهم بأهمية تطبيقها بالشكل السليم الذي يؤدي إلى تحسين الخدمات التعليمية في الجامعة فالتدريب على مفاهيم الجودة هو الضمان للسعي في الاتجاه الصحيح لتطبيق الجودة الشاملة بالمستوى المطلوب.

7- الكفاءة الأدائية لدى العاملين في الجامعة: وهذا متطلب ضروري من متطلبات تطبيق الجودة في التعليم في الجامعة، فكفاءة الأداء عند العاملين في الجامعة - باختلاف أعمالهم – بدرجة عالية ، تحقق أهداف المؤسسة التعليمية، وتضمن قدرة العاملين على التعامل مع المتغيرات المتلاحقة من حولهم، وتدفعهم للتزود من الخبرات، واكتساب المهارات التي تحقق النجاح في التعامل مع المستفيدين وبالتالي كسب الرضا منهم ، والتحقق من ضمان نجاح الجودة واستمرارها في الجامعة.

4- مجالات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم: من المُسّلم به أن كافة العوامل في العملية التعليمية سواء كانت بشرية ، أو مادية ، أو تنظيمية، لها الأثر الكبير على سير عملية التعليم ، وتحقيق أهدافها وتطلعاتها، وللوصول لتعليم متميز لابد من تحقيق الجودة في كافة المدخلات والعمليات والمخرجات المتعلقة بذلك، وهذا يتطلب تعبئة الجهود والطاقات الممكنة التي تساعد على تحقيق جودة التعليم في هذا المجال.

الخاتمة: لا يمكن للجودة في الجامعة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم

والمعارف التي يتلقاها الطالب منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها.

لاشك أن الوقت قد حان لكي تتبني المؤسسات التعليمية الجامعية فلسفة جودة التعليم الجامعي أو إدارة الجودة الشاملة في الجامعة، من خلال التركيز على المفهوم والأهمية للجودة في كمصطلح وجودة التعليم في الجامعة كمصطلح مرتبط والجودة الشاملة في الجامعة كمصطلح مركب مرتبط بالمصطلحين، الهدف من هذه المصطلحات تحسين الأداء التعليمي في الجامعة.

مما سبق يمكن أن نقدم الخلاصة على النحو التالي:

– يجب على كافة القوى الممثلة للجامعة فهم ما يحويـــه مصطلح الجودة ومركباته من المفهوم والأهمية في العمليـــة التعليمية حتى يتسنى لهم الاشتراك الفعلي في تحقيق الرسالـــة.

– يجب توفير للمؤسسات التعليمية البيئة الصالحـــــة للتطبيق الجودة في التعليم.

– ضرورة أن تحدد كل جامعة رسالتها ثم تعمل على تنفيذها من خلال تذليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعيـــة للجودة.

الهوامش:

1- هند غسان أبو الشعر، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي- جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً-، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة آل البيت، الأردن، ص13.

2- هند غسان أبو الشعر، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي- جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً-، مرجع سبق ذكره، ص13.

3- رافدة الحريري، إعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان ، الأردن ،2007، ص 23.

4- مصطفى السايح محمد، أهمية الجودة في التعليم،: الجودة - جودة التعليم – إدارة الجودة الشاملة- رؤية حول المفهوم والأهمية-، مصر، 2007، ص4.

5- ليلى الدبي، معوقات ومشكلات تحقيق الجودة في التعليم، مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود ، العدد الرابع عشر، السعودية، 2007، ص 892.

6- حسين بن محمد معتق، أسس ومتطلبات الجودة التعليم العام، مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود، العدد الرابع عشر، السعودية، 2007، ص646.

7- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة العربية، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2005، ص68.

8- أغادير عرفات وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، الأردن، 2006، ص 48.

9- ليلى الدبي، معوقات ومشكلات تحقيق الجودة في التعليم، مرجع سبق ذكره، ص 892.

10- هند غسان أبو الشعر، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي- جامعة آل البيت في الأردن نموذجاً-، مرجع سبق ذكره، ص13.

11- عبد الرحمن توفيق، منهج الجودة الشاملة – إدارة الجودة الشاملة-، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2004، ص03.

12- هند احمد البربري، الجودة في مدارس التعليم العالي، مجلة الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، جامعة الملك سعود، العدد الرابع عشر، السعودية، 2007، ص 1047.

13- ليلى الدبي، معوقات ومشكلات تحقيق الجودة في التعليم، مرجع سبق ذكره، ص 896.

14- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، مرجع سبق ذكره، ص67.