السنة: 2020 المجلد: 05 العدد: 02 ص ص: 560 - 580
EISSN 2676-1645 ISSN 2543-375X

متطلبات ومعوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي (التجربة الأردنية)

Requirements and obstacles in Implementation of Total Quality Management at Higher Education (the Jordan Experience)

آمنة الحيول[1]، جامعة قسنطينة3، الجزائر
amina.lahiouel@univ-constantine3.dz
د.مليكة فريمش، جامعة قسنطينة3، الجزائر
mouni2006_frimeche@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2020/02/02 تاريخ القبول: 2020/05/23

ملخص:

يلعب التعليم العالي دورًا حيويًا في تحقيق رفاهية الدول، وبسبب التقدم التكنولوجي المتزايد في جميع أنحاء العالم، أصبحت الاتجاهات الدولية تركز على تبني أنظمة وتقنيات واستراتيجيات جديدة من أجل تعزيز الجودة أكثر في مؤسسات التعليم الجامعي، وبسبب أهمية جودة الخدمة التعليمية وتحقيق رضا العملاء أصبح من الضروري تسليط الضوء على تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مؤسسات التعليم العالي، للمساهمة في توفير الوقت والموارد وتعزيز أداء المؤسسة.

وعليه فهذا البحث يهدف إلى تناول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة(TQM)في قطاع التعليم الجامعي بالأردن، ومعرفة متطلبات ومستلزمات التطبيق الناجح والسليم وأهم المعوقات التي تواجهها مختلف الجامعات الأردنية .

حيث سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حتى نبين أهم المتطلبات التي اعتمدت عليها مختلف الجامعات الأردنية لتطوير مختلف

[1] - المؤلف المراسل

مؤسساتها الجامعية بالعمل على ضبط الجودة بالتصدي لمختلف المعوقات حتى تتمكن من تحقيق التميز في الآداء.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الجامعات الأردنية بالاعتماد على متطلباتها والتصدي لمختلف المعوقات عملت على التطبيق الأمثل لإدارة الجودة الشاملة من خلال إنشاء هيئات الاعتماد المتخصصة في كل مؤسسة جامعية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، التعليم الجامعي، الأردن.

Abstract:

Higher education plays a vital role in achieving countries welfare. Because of the world increasing technological progress, adopting new systems, technologies and strategies to enhance the quality in university education institutions, becomes the focus of international trends. Due to the importance of the quality of educational services in achieving customer's satisfaction, this paper aims to shed light on the implementation of Total Quality Management (TQM) in higher education institutions since it saves time and resources and enhances institutional performance. The focus of this study was to investigate the requirements and the challenges for successful application of Total Quality Management in Jordan universities.

To reach this objective, a descriptive analytical approach was adopted to show the most important stages and requirements followed by various Jordan universities in order to reach quality via overcoming the encountered obstacles.It was conclude that despite the requirements and the encountered challenges, Jordanian universities worked on the optimal application of total quality management through the inauguration of specialized credential bodies in each university institution.

Keywords: Jordan, Total Quality Management, University Education.

مقدمة:

يشهد التعليم الجامعي اهتماما كبيرا بمختلف المستويات في كثير من دول العالم، فضلا عن كونه يشهد تطورا مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات

المجتمع والجهات المستفيدة وفق خصائص تعليمية وتقنية في غاية المعيارية، لذلك فهو ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يؤديه في تقدم المجتمعات وتنميتها.

لدى عملت العديد من الدول العربية وخاصة الأردن على تكريس العديد من الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق مستوى متميز في التعليم الجامعي، والتي أتاحت الاستفادة من إمكانياتها الذاتية والتنوع في موارد التعليم وتنمية اقتصادياته، في ظل مجتمع معرفي قادر على توظيف العلوم والمعارف والتكنولوجيا الحديثة لخدمة التنمية الشاملة وقضاياها وعلى التطوير المستمر لأدوات قياس الطالب وجودة أداء المنظومة كاملة ومن خلال الاعتماد، وهذا لا يتحقق إلا بتضافر جهود جميع العاملين في الجامعة ومشاركة فاعلة من جانب الخريجين وسوق العمل والمجتمع.

حيث أن التوسع الكبير الذي تشهده الجامعات في الفترة الأخيرة، خاصة في الدول العربية وبالأخص الأردن، نتج عنه وجود فوارق واسعة بين مخرجاتها واحتياجات البيئة الخارجية من هذه المخرجات.

هذا ما أدى بها إلى الرفع من كفاءة وفعالية مؤسسات التعليم العالي والقيام بالعديد من الإصلاحات للوصول للجودة وذلك بتبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة.

وبدأت الجامعات الأردنية بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمختلف معاييرها ومتطلباتها، وكانت هناك نماذج عدة لجامعات عربية، صنفت لنا أهم المعايير والمتطلبات والمشاكل التي واجهتها أثناء التطبيق وبعده.

من خلال ماسبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

-مامدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي بالأردن؟

للإجابة عن هذه الإشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

-الاعتماد على مختلف المتطلبات والتصدي لمختلف المعوقات أدى إلى ترقية أداء مؤسسات التعليم الجامعي بمختلف الجامعات الأردنية.

أولا: مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

إن النجاح الذي حققته إدارة الجودة الشاملة خلال العقدين الأخيرين من القرن الماضي في القطاعين الصناعي والتجاري، هي التي جذبت بشدة انتباه التربويين ورؤساء الجامعات وعددا من الباحثين نحو الاهتمام بتبني هذا المنهج الحديث، ومن هنا بدأ التفكير في أخذ هذا المنهج من منبته الصناعي وتبنيه في مجال التعليم وبالأخص الجامعي في فترة الثمانينات، وظهرت العديد من الجهود المتنوعة في الدول النامية والمتقدمة والتي تتلاءم مع الجانب التربوي من مفاهيم ومبادئ نستعرضها في ما يلي:

1 -تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الرائدة والتي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثين والأكاديميين الذين يعنون بشكل خاص بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات.

وقد ارتبط في بدايته ببعض الأسماء لعملاء أسهموا في إدارة الجودة الشاملة إسهامات كبيرة وهم: ادوارد ديمنج(Edward Deming)، جوزيف جورانjuran Joseph، كون واي Con way، تاجوشيTaguichi، ايشكاواIshikawa، وشيجو شنجوOshigeo Shing (قروي، 2005، صفحة 549)

وقد أشار ويليامزWilliams إلى ظهور الجودة الشاملة في التعليم العالي (J.Rosa, p. 130)

تعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها جملة من الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التربوي بما يتناسب مع متطلبات المجتمع، بما يستلزم هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير التعليمية اللازمة لرفع مستوى المنتج التربوي من خلال تضافر جهود كل العاملين في مجال التعليم (العيادي، 2013، صفحة 11)

في حين يرى **لعشيبة**، أن الجودة الشاملة في التربية هي مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل

أبعادها، مدخلات، وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة (الزيادات، 2015، صفحة 24)

ويضيف (Dolence,Penrod، 1992) إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي" أداة فعالة تهدف الى بناء ثقافة تنظيمية ذات جودة عالية، وذلك من خلال تطبيق أساليب مبتكرة في كافة أساليب العمل على المستوى الفردي والجماعي في المنظمة وحل المشكلات فوريا والمتابعة المستمرة لعمليات الأداء بهدف تحسين الآداء والإنتاجية، وهي أداة جيدة تصلح لكسر جمود المؤسسات التعليمية وتحريكها باتجاه التغيير للأفضل (بنت عبد الرحمان، 2004، صفحة 59)

وكتعريف إجرائي يمكن القول: أنها أسلوب تسييري راق وفعال هدفه ترقية أداء المؤسسات التعليمية بصفة عامة ومؤسسات التعليم الجامعي بصفة خاصة، يعمل على تطوير جودة الطالب، وتطوير جودة الأهداف ومحتوى المنهج وعملياته، بالإضافة إلى جودة العاملين في المؤسسة التعليمية من مديرين ومدرسين وضمان عملية تحسين مستمرة قائمة على التخطيط، المشاركة من جميع العاملين طلابا وإدارة ومدرسين في تحمل المسؤوليات لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم.

وبالتالي لابد من تسخير كل الإمكانيات المادية والبشرية ومشاركة جميع الجهات والإدارات والأفراد في العمل كفريق واحد وهو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي التعليمي وتقويم مدى تحقيق الأهداف ومراجعة الخطوات التنفيذية التي يتم توظيفها.

2- مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

تعتبر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لها دور كبير وفعال في إعادة هيكلة المؤسسات الأكاديمية وهي تتمثل فيما يلي: (العيادي، 2013، الصفحات 26 -27).

- العلاقات التعاونية حيث أن المؤسسات التعليمية لابد أن تعتمد بصورة رئيسية على التعاون بين مقدمي الخدمة وعملائها بما يتوافق مع طبيعة العمل حسب الاختصاص.

- التركيز على الوسيلة الفعالة، وهو الفرق الجوهري بين مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على المنتج وحل المشاكل التي تظهر.

- اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق الفعالة تركز ليس فقط على جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات في خدمة متخذي القرار.

- الالتزام بالتحسين المستمر، ويتم من طرف الإدارة عن طريق إتباع ما يسمى بدورة ديمينج(PDCA)، وهذا ماينتج عنه التقييم المستمر والتقييم الذاتي . (التركاوي، 2017، صفحة 161)

- التركيز على المستفيد باعتبار أن للجامعة أكثر من رسالة أو مهمة رئيسية تتمثل في التعليم، البحث، والخدمات الاستشارية وخدمة المجتمع المحيط بها.

- التحدث بالحقائق، أي تكون البيانات والمعلومات صادقة وحقيقية (حاكم، محسن الناصر، 2010، صفحة 50).

- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف، الهيكل التنظيمي، وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات (هبال ع.، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، 2012، صفحة 105)

ومن هنا يمكن القول أن توظيف مبادئ وأفكار إدارة الجودة الشاملة في أنظمة التعليم الجامعي يعد الحجر الأساس في عملية تحسين الأداء التعليمي وميادين أخرى في البيئة التعليمية، إذ يضع فلسفة جديدة لأهداف المؤسسة ورسالتها ويرفع من معنويات العاملين.

3-عناصر الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي:

لقد أشارت العديد من الدراسات والبحوث التي اهتمت بتناول الجودة في أنظمة التعليم العالي بمختلف مستوياتها إلى أن نظام الجودة يتكون من أربعة عناصر على النحو التالي:

المدخلات:

وتتمثل مدخلات نظام ضمان الجودة في التعليم الجامعي بالأهداف بمختلف مستوياتها، وخصائص الطلبة، ونظام قبول بالجامعة، والبيئة العامة المحيطة بها، وكذا البيئة الخاصة بالجامعة والتي تشمل: المبنى الجامعي والموارد، وأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والفنيين والإدارة الجامعية، والجهاز والخطط الإستراتيجية، ومعايير الجودة، والبيئة التنظيمية للجودة، وخبرات القائمين على تطبيق نظام ضمان الجودة، بالإضافة إلى الخطط الإدارية والمناخ العام للجامعة والروح المعنوية.

-العمليات:

وتشتمل عمليات نظام ضمان تنفيذ خطط الجودة في الجامعة على نوعين من العمليات هما: عمليات التعليم والتعلم، وعمليات التقويم، حيث تتضمن عمليات التعليم والتعلم لمختلف البرامج، والمناهج والمقررات والكتب، ومواد التعليم وتقنياتها، والأجهزة وتجهيزات المعامل والورش، والمكتبة ومراكز تكنولوجيا المعلومات، وطرائق التدريس، وأساليب التعلم، وتنفيذ الخطط البحثية وخطط خدمة الجامعة للمجتمع والتخطيط لمختلف العمليات التي تتم داخل الجامعة، بالإضافة إلى تنفيذ الخطط الإدارية بمختلف مستوياتها، وأما عمليات التقويم فتتضمن: عمليات التقويم المختلفة للأبنية والأجهزة والوظائف والأعمال، والأنشطة التعليمية والبحثية، وأنشطة خدمة الجامعة للمجتمع، بالإضافة إلى تقويم الخطط الإدارية وتقويم الجامعة ووحداتها المختلفة ومجالسها بمختلف مستوياتها.

-المخرجات:

وتشمل النواتج التعليمية والبحثية والنواتج المتصلة بالخدمات التي تحقق للجامعة دورها في خدمة المجتمع، كالخدمات الاستشارية، وخدمات التدريب،

وخدمات الدراسات والبحوث الأساسية والتطبيقية، وغيرها من الخدمات التي تعكس دور الجامعة في خدمة المجتمع.

-التغدية الراجعة:

تعبر عن المعلومات المستفادة من تقويم الآداء الجامعي بشكل عام، أي من تقويم العمليات التعليمية والبحثية وخدمة المجتمع التي تمثل وظائف الجامعة، وأيضا من تقويم الوظائف والأعمال الإدارية والفنية التي تمارس في الجامعة، وذلك لمعرفة حجم الثقة التي تكونت لدى المستفيدين الداخليين والخارجيين ومعرفة مدى رضاهم عن مخرجات الجامعة وخدماتها، والتي يمكن للجامعة في ضوئها أن تحدد جوانب القوة والضعف الموجودة فيها، ومن ثم العمل على تطوير وتحسين مخرجاتها (الربيع و ايمان، 2020، صفحة د.ص).

ثانيا: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

أظهرت العديد من المؤسسات التعليمية تميزا واضحا في نتائجها، وذلك من خلال تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة، وقد حققت نتائج مشجعة في هذا المجال، من هنا سنتناول أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأطراف المشاركة في تطبيقها ثم التعرض إلى أهم المشاكل التي تعترض تنفيذها.

1- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن التعليم الجامعي يفرض تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كافة مفاصل العمل الجامعي وبالتالي لابد من توفر مجموعة من المتطلبات نذكر منها مايلي:

رسم سياسة الجودة الشاملة:

ويتم ذلك ن خلال تحديد المسؤول عن إقامة الجودة الشاملة وإدارتها، تحديد كيفية مراقبة ومراجعة النظام من قبل الإدارة بالإضافة إلى تحديد المهمات المطلوبة والإجراءات المحددة لكل مهمة، تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات.

- تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات:

وهذه الإجراءات تشمل: التسجيل: تقديم المشورة، تخطيط المنهج، عمليات التقويم، مواد التعليم، اختيار وتعيين العاملين، تطوير العاملين.

- تعليمات العمل:

يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة ومفهومة وقابلة للتطبيق.

- المراجعة:

وهي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات (بوزيان، 2015، الصفحات 191 -192)

القدرة على القيام بالعمل التصحيحي، ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة (ابو الرب، 2014، صفحة 149)

- التعرف بمبادئ الجودة وطرق تطبيقها لجميع العاملين في الجامعة من الهيئتين الإدارية والأكاديمية (التركاوي، 2017، صفحة 168)

- وجود قادة لديهم الاستعداد لتغيير السلوك التنظيمي لأعضاء المؤسسة، والقدرة على تحديد أدوارهم فضلا عن تدريبهم بالشكل الذي يسهم في تحسين أدائهم وأهم المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والتي توافق عليها معظم المفكرون هي:

- ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة.

- البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال (ابراهيم، 2013، صفحة 29)

- إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة الجامعية:

يتطلب إدخال أي مبدأ جديد مراعاة ثقافة المنظمة أي إعادة تشكيلها، وذلك بقبول العاملين أو رفضهم لهذا المبدأ لذا الأخذ بمبدأ إدارة الجودة الشاملة يستوجب وجود ثقافة تختلف اختلافا جذريا عن الثقافة التقليدية أي بمعنى آخر

على المنظمة أن تعمل على البحث عن الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيقها، وبالتالي إعادة إشاعة وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين من أساتذة وطلاب دراسات عليا وموظفين، من خلال القيام بدورات تطويرية عالية المستوى وبالتالي وجود رصيد جديد في مؤسسة التعليم العالي (ابراهيم، 2013، صفحة 39)

-إلمام المرؤوسين بأسس وعناصر إدارة الجودة الشاملة:

يتم من خلال إعلام المرؤوسين بمراحل تطبيقها ومؤشرات قياسها وكذا الاستعانة بتجارب الآخرين، فالنجاح الحقيقي لهذه الفلسفة الإدارية يتحقق من خلال الإصرار والمثابرة في التطبيق وفقا لظروف كل مؤسسة.

-الترويج وتسويق البرنامج:

على أي مؤسسة قبل تطبيق إدارة الجودة الشاملة أن تعمل على نشر مفاهيم الجودة ومبادئها لجميع العاملين في المنظمة فذلك يساعد في تخفيف حدة مقاومة التغيير وكذلك يمكن التعرف إلى المخاطر المتوقعة عند بدء التطبيق واتخاذ الإجراءات اللازمة.

-التعليم والتدريب: حتى يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشكل الصحيح، يجب ان تقوم المنظمة بتدريب جميع المشاركين في عملية التطبيق وتعليمهم بالأساليب والأدوات اللازمة لها لكي يتم تطبيقها على أساس متين وتؤدي الى النتائج المرغوبة وللبعد عن الأخطاء والتخبط والعشوائية في التطبيق، ولا يمكن تحقيق ذلك دون توافر بدورات تدريبية فعالة والاستعانة بالاستشاريين المختصين بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي من خارج المؤسسة بتدعيم ومساندة الخبرات الداخلية والمساعدة في إيجاد الحلول للمشكلات التي تظهر عند التطبيق الفعلي.

-التعاون وروح الفريق:

لابد أن تسود روح الفريق التعاوني في المنظمة، ذلك لأن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يعتمد على أساسا على فرق العمل (احمد، 2009، صفحة

205)ويتم تشكيل فريق عمل من خلال مجموعة من الأعضاء بين(5-8) أعضاء من الأقسام المعنية مباشرة أو ممن يؤدون العمل المراد تطويره ويشترط أن يكون أعضاء هذه الفرق من الأشخاص الموثوق بهم ومن لديهم الاستعداد للعمل والتطوير والتضحية والانتماء للمنظمة وأن تكون لديهم الصلاحيات اللازمة للمراجعة وتقييم المهام وتقديم الاقتراحات للتحسين (سهل و امحمد ، 2011، صفحة 29)

- التشجيع والتحفيز:

يتوجب تقدير العاملين لقاء قيامهم بأعمال متميزة وذلك بتشجيعهم وزرع الثقة بهم هدفا لدعم الأداء الفعال، لان التشجيع والتحفيز يلعب دورا مهما في تطوير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة واستمراريتها ويكون ذلك من خلال إيجاد نظام للحوافز يراعي الأداء المتميز.

- الإشراف والمتابعة:

يعتبر الإشراف من الأمور الضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك لان الإشراف يعمل على تعديل اي انحرافات عن المسار الصحيح فضلا عن متابعة انجازات هذه الفرق وتعديلها أن لزم الأمر، ويمكن من خلال الإشراف والمتابعة والتنسيق بين العاملين على اختلاف مستوياتهم الإدارية وبين جميع الإدارات في المؤسسة بمعالجة الصعوبات التي تعترض عمل هذه الفرق (سهل و امحمد ، 2011، صفحة 30).

2-الأطراف المشاركة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تقوم إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من العناصر تكون كأطراف مشاركة نوجزها فيما يلي:

الطلاب:

الطلاب هم الغاية والمصب الذي يجري إليه العمل الجامعي بمختلف مجالاته ومستوياته، وحسب التعبير التجاري فالطلاب هم الزبائن الذين نبيع لهم المنتج الجامعي، وهناك حاجة قوية للاستجابة لرغبات هؤلاء الزبائن أو المستهلكين

في التعليم الجامعي(الطلاب)، فقد بدأت بعض الجامعات في البحث عن أفضل الطرق السبل لترقية الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب حتى تستطيع منافسة الجامعات الأخرى (بنت عبد الرحمان، 2004، صفحة 50).

الشركات ومنظمات الأعمال:

تعتبر الشركات وهي المستفيد الأول من مخرجات التعليم العالي فهي تعمل على تلبية احتياجاتها بتكلفة أقل وبكفاءة عالية، حيث أنها تتنافس من أجل الحصول على الأفراد المؤهلين جيدا سواء من الناحية العلمية أو التطبيقية أو المهارية (محمد، 2010، صفحة 126)

الحكومة:

حيث تبين دورها من خلال استعراض دور الحكومات في الاتحاد الأوروبي - نحو دعم مؤسسات التعليم العالي تبين مايلي:

- سن القوانين المنظمة والمشجعة على البحث العلمي.
- سن قوانين التعليم والتدريب المهني.

سن القوانين والتشريعات المنظمة للتعليم العالي. (محمد، 2010، صفحة 129).

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يستوجب التزام الإدارة العليا وإيجاد رؤية واضحة وأهداف وقيم واضحة وإيصالها للعاملين في المؤسسة، والتزام جميع العاملين بالانخراط في برنامج إدارة الجودة، والعمل على إرساء ثقافة الجودة في المؤسسة وتبني عمل الفريق ورضا الزبون، وكذلك استخدام المقاييس المناسبة لقياس آداء الوظائف التعليمية والوظائف الخدمية.

3- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تعترض إدارة الجودة الشاملة مجموعة من الصعوبات في مجال التعليم الجامعي والتي تحد من فعالية المؤسسات التعليمية، ومن أهم هذه الصعوبات ما يلي:

أ- معوقات متعلقة بالإدارة:

-إتباع الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة وتشدد المديرين في تفويض صلاحياتهم مما يؤدي إلى المركزية في اتخاد القرار، بالرغم من أن إدارة الجودة الشاملة تركز على المشاركة، وبالتالي غياب قيادة قوية ملتزمون بشدة الأفكار والمبادئ التي تريد تنفيذها وتكون قادرة على إشراك جميع مؤسسات وأفراد المجتمع.

- الافتقار على الحصول على التمويل المناسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

عدم تقبل أساليب التطوير والتحسين ومقاومة التغير خوفا من كشف العيوب (ابو الرب، 2014، صفحة 147)

- عدم وجود نظام للاتصالات والتغذية العكسية.

-تبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة وعدم الإلمام بالأساليب الإحصائية.

-غياب مصلحة الطالب في حيثيات بناء القوانين الجامعية، مما يجعل تبعية إصدار القرارات لأشخاص قد يكونون غير مؤهلين لذلك.

قد يحدث تداخل بين الجهات المنفذة للقرارات مما يؤدي إلى تأخير تنفيذ هذه القوانين بشكلها الصحيح ومرد

ذلك ضعف الصلاحيات والمسؤوليات (باشيوة، 2015 -2016، صفحة 5).

ب- معوقات متعلقة بهيئة التدريس:

عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة وذلك على مستوى(فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم الجامعي، أداء أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانات المادية وتمويل التعليم الجامعي) (بوزيان، 2015، صفحة 176).

- ضعف الكوادر المدربة والمؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي.

- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب، ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاته وذلك فيما يختص بالكتاب الجامعي، هيئة التدريس، وأساليب التقييم المتبعة، كفاءة وفاعلية نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب (حجال، (2009 -2010)، صفحة 144).

ج- معوقات تتعلق بالمنشأة الجامعية:

هناك العديد من المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تتعلق بالمؤسسة الجامعية في حد ذاتها نوجزها فيما يلي:

- وجود الجامعة في بيئة تعج بالضوضاء
- غياب عوامل الأمن والسلامة في المباني
- قلة مراعاة شروط السلامة المتبعة في حالة الطوارئ
- افتقار الجامعات إلى ساحات كافية للطلاب.
- ضعف الصيانة الدورية لمرافق الجامعة.
- ضعف مستوى الخدمات المقدمة

ضعف التهوية المناسبة في قاعات الدراسة (هبال، 2016 -2017، صفحة 119)

د -معوقات تتعلق بالبحث العلمي:

هناك مجموعة من المشاكل التي يعاني منها البحث العلمي.

- انحصار البحث العلمي لغرض الترقية والتأليف لغرض الكسب المادي.
- التعليم المعتمد على التلقين والاستظهار بدلا من التحليل والاستنتاج والابتكار (بلبية، 2015 -2016، صفحة 93)
- ضعف التعاون بين الجامعة والمؤسسات المحلية والعالمية في البحث العلمي.
- عدم توفر إستراتيجية وطنية للبحث العلمي.

ثالثا: التجربة الأردنية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

بدأت الجامعات الأردنية بتطبيق معايير الجودة الشاملة، وقد كان هناك اختلاف من حيث التطبيق في مؤسسات التعليم الجامعي من حيث المتطلبات والمعوقات، من هنا سنستعرض عدة تجارب لجامعات أردنية في تطبيق الجودة الشاملة.

1-تجربة جامعة السلطان قابوس بدولة عمان:

تشير إحدى الدراسات إلى تجربة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس في تطبيق أنظمة ضمان الجودة وضبطها على الخدمات البحثية وخدمة المجتمع، حيث أكدت هذه التجربة على سعي كلية التربية للحصول على الاعتماد العلمي الأكاديمي لبرامجها المطروحة، وقامت بتشكيل لجان بدأت بمراحل عدة، وهي:

المرحلة الأولى: زيارة اللجان إلى كليات وجامعات حصلت على الاعتماد العلمي والاطلاع على تجربتها ولاسيما جامعة الإمارات العربية المتحدة وقطر.

المرحلة الثانية: تشكيل لجان من أعضاء هيئة التدريس، لإعداد دراسة ذاتية للقسم الذي ينتمون إليه تتضمن: التعريف بالقسم والمباني والمساحات الخاصة بالقسم والإدارة العلمية لكل قسم وأساليبها والبرامج التي يطرحها القسم(تعليمية وبحثية) والتخصصات العلمية في القسم وطبيعة النشاط البحثي في القسم ودور القسم في خدمة المجتمع، ومصادر التعليم والتعلم والموارد البشرية والمادية في القسم وخريجو القسم وأعضاء هيئة التدريس، وبعد ذلك أرسلت الدراسة الى متخصصين في الخارج.

المرحلة الثالثة: وضع برنامج لزيارة الممتحنين الخارجيين للاطلاع على أعمال القسم في الكلية وخلصت التجربة بهذه الكلية إلى حصول الكلية على الاعتماد الأكاديمي بعد هذه المراحل الثلاث (خيرة، 2016، صفحة 99)

2-تجربة جامعة عمان الأهلية بالأردن (احمد، 2009)

بدأت رحلة التحول نحو الجودة الشاملة في جامعة عمان بالأردن عام 2005، من خلال كلية تقنية المعلومات، واستمرت شموليتها لباقي كليات الجامعة حتى عام 2007، حيث تأسست وبشكل رسمي لجنة تسمى مكتب ضبط الجودة عام 2007، وتم انجاز مايلي:

-تحديد رسالة ورؤية أهداف الجامعة في ضوء تحقيق الجودة الشاملة سعيا للتميز.

-الإشراف على المتابعة والرقابة الداخلية لتنفيذ أنشطة الجودة الشاملة.

-تحديد الاحتياجات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والإداريين للبدء بتنفيذ البرامج التدريبية المناسبة.

-الإشراف على تنفيذ الخطة الإستراتيجية للجامعة وتنفيذ إجراءات الممتحن الداخلي والخارجي.

-إعداد نموذج التقييم الذاتي لأعضاء هيئة التدريس. (هبال، صفحة 155)

3-تجربة جامعة الزرقاء الأهلية:

تأسست جامعة الزرقاء الأهلية عام 1994 في الأردن وتنبثق فلسفة الجامعة من عقيدة الإسلام ورسالته الحضارية العريقة.

ترتكز رسالتها في المنظومة الخماسية: الإيمان، العلم، العمل، الخلق، التعاون.

تضم الجامعة سبع كليات هي الشريعة، الآداب، العلوم وتكنولوجيا، العلوم الاقتصادية والإدارية، العلوم التربوية والطبية المساندة.

يتمثل نظام الجودة في جامعة الزرقاء فيما يلي:

الإدارة العليا في جامعة الزرقاء الأهلية: إذ أن لها مجموعة من الخصائص فان لها فلسفة ورسالة لديها مستمدة من الرسالة الإسلامية، وهو ماجعل منها عنصرا محفزا في دعم مسيرة الجودة، الإيمان بالقيم والمثل العليا لبناء الشخصية الإنسانية ويندرج في إطارها التعليم كوسيلة لتحقيق ذلك.

عدم استهداف الربحية كهدف أول وهذا ماانعكس في إعطاء الأولوية لرسالة الجامعة القيمة والعلمية، فهي بذلك تعمل على إشاعة ثقافة منظمية تقوم على الجودة وبالتالي جعل الجودة من الأولويات في التخطيط الاستراتيجي للجامعة، وأهم ماميز الجامعة هو شعارها المنادي بدعم التميز والإبداع ووضع نظام الحوافز للعاملين المتميزين.

وقد عملت الجامعة على خلق كيان تنظيمي لضمان الجودة يتمثل فيما يلي:
-لجنة الاعتماد الداخلي(1995)، لجنة ضمان الجودة(2001-2002) --وحدة الاعتماد وضمان الجودة: 2003-2004

-التطوير المستمر لأعضاء هيئة التدريس والموظفين واستحداث نماذج خاصة لذلك وتحليل بيانات التقويم للتوصل منها لأسباب وحلول.

-ضمان جودة العمليات(التعليم، البحث العلمي، الأنشطة الأخرى).

-ضمان جودة المخرجات، وذلك يتم من خلال استطلاع رأي الطلبة من خلال الاستبيانات حول مختلف جوانب العملية التعليمية.

-الاتصال والمعلومات: يتم إيصال المعلومات للطلبة من خلال تفعيل لوحات الإعلانات للأقسام. (ابو الرب، صفحة 489)

خاتمة

ومنه نجد أن ممارسات الجودة في التعليم الجامعي الأردني تعد من الممارسات المتميزة على الصعيد العربي، من هنا يمكن القول أن الجامعة بكادريها الإداري والأكاديمي تلعب الدور الفاعل والأكبر في تحقيق معادلة جودة التعليم العالي، وبالتالي فالأردن احتلت المستوى الريادي في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم الجامعي.

وبالتالي نستخلص مجموعة نتائج نوجزها فيما يلي:

-عدم وجود مفهوم موحد ومحدد وذي أبعاد معينة للجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي المختلفة بالأردن.

-مؤسسات التعليم العالي في الأردن حرصت دائما على تقديم خدمات تعليمية متميزة لإثبات ذاتها، من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة بمراحلها المختلفة وعملت على تكييف خبراتها وتجاربها في تطبيقات جودة التعليم الجامعي وضبطه بما ينسجم مع البيئة الأردنية وإمكانياتها.

-الجامعات الأردنية تقوم فعليا بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كتقديم الحوافز للموظفين وتلبية احتياجات الطلبة.

-إن متطلبات وحاجات سوق العمل تشكل جزءا أساسيا وحاسما من متطلبات تنمية مجتمعات الذي يسعى باستمرار إلى للتفاعل مع عالم متغير وتتبدل متطلباته وحاجاته وأدواته وأساليبه وآلياته بسرعة مذهلة.

-إن النجاح في مدخل إدارة الجود الشاملة لايمكن أن ينجح دون دعم كامل من الكلية، إذ أن العبء الأكبر في التطبيق يقع على عاتق الكلية من أكاديميين، إداريين، فنيين من أجل العمل والمشاركة الفاعلة في تطوير وتحسين الجودة في كل المجالات والمستويات.

-عملت الجامعات الأردنية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل مواجهة مخاطر المنافسة القادمة من الجامعات المماثلة العربية والأجنبية .

-نجد أن الجامعات الأردنية تركز على النوعية أكثر من الكم، مشيرا إلى دراسة شنغهاي عن أفضل (500) جامعة في العالم حيث لم يرد اسم أي جامعة عربية فيها.

-من اجل تطبيق إدارة الجودة الشاملة عملت مؤسسات التعليم الجامعي بالأردن على إنشاء هيئات متخصصة ي اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

ومنه نقترح مجموعة من التوصيات:

-لابد من توفير قواعد بيانات الجودة والدراسات الدورية لقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وفق أفضل الممارسات الدولية، وتحقيقا لهذه الغاية كان للأردن أن تضع مجموعة من التغييرات المستمرة وذلك من أجل تحقيق الجودة والتميز.

-السعي الجاد نحو تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة باعتبارها وسائل ناجحة لتحقيق العديد من المنظمات أعلى درجات الجودة وبأقل التكاليف ودون مخاطر داخلية.

-لابد من تفعيل عمليات الرقابة، والعمل على إجراء دراسات تحليلية تحدد أنواع الرقابة اللازمة لكل شريحة من شرائح العاملين.

-التركيز على جودة المدخلات لكونها من الأسس التي تحقق ضمان جودة العمليات وجودة المخرجات.

قائمة المراجع:

أولا- توثيق الكتب

أبو الرب، عماد، وآخرون.(2014).ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي"بحوث ودراسات"، عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

أحمد جودة، محفوظ.(2009). إدارة الجودة الشاملة" مفاهيم وتطبيقات"، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

بوزيان، راضية2015. إدارة الجودة الشاملة ومؤسسات التعليم العالي دراسة ميدانية في بعض جامعات الشرق الجزائري، عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.

شاكر مجيد، سوسن، عواد الزيادات.(2015).الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

محمد جاد الرب، سيد.(2010). إدارة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي"استراتيجيات التطوير ومناهج التحسين، مصر.

يونس التركاوي، خير الله.(2017). إدارة الجودة الشاملة في الجامعات، الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

ثانيا- توثيق الرسائل العلمية

إبراهيم نور الدائم، مرتضى. (2013). أم درمان، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على جامعة الرباط رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

البسكري، سميرة المبروك العيادي.(2013). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وإستراتيجية الموارد البشرية وتنميتها في ليبيا: دراسة مستقبلية دراسة ميدانية على جامعة طرابلس، أطروحة دكتوراه في الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط التربوي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.

باشيوة، حسين.(2015-2016). إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي، دراسة تطبيقية على جامعة فرحات عباس(سطيف). أطروحة دكتوراه في الإدارة التربوية، جامعة دباغين سطيف.

بنت عبد الرحمان محمد سفر، منال. (2004). اتجاهات مسؤولي مؤسسات التعليم العالي نحو تطبيق ثقافة إدارة الأعمال في إدارة جامعة أم القرى، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

بلبية محمد.(2015-2016). تحديد معايير ضمان الجودة وتأثيرها على الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د، تخصص إدارة المنظمات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أبو بكر لقايد- تلمسان، .2015-2016

حجال، مسعودة.(2009-2010). القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، جامعة بسكرة.

هبال، عبد العالي . (2016-2017). إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية" قياس جودة الخدمة التعليمية من منظور أساتذة وطلبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة باتنة1، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر3.

سهل، امينة عمر امحمد وآخرون.(2011). أثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على آداء مؤسسات التعليم العالي في ليبيا، رسالة ماجيستار، جامعة عمان العربية، كلية الأعمال، الاردن.

ثالثا- توثيق المقالات العلمية

حاكم محسن الناصر، علاء.(2010). إدارة الجودة الشاملة انموذج في الإدارة الجامعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية التربية- بن الهيثم، قسم الإدارة التربوية، جامعة بغداد، العدد80.

هبال، عبد العالي. (2012). إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي" مقاربة مفاهيمية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 03.

بوخلوة باديس، بن خيرة سامي. (2016). تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناءا على تجارب عالمية وعربية، *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*، العدد09.

J.Rosa, M. (s.d.). Implementing Quality Management Systems in Higher Education Institution

رابعا- توثيق الأوراق العلمية

الصغير قراوي، أحمد.(2005). إدارة الجامعات بالجودة الشاملة دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، ورقة عمل قدمت في المؤتمر التربوي الخامس حول جودة التعليم الجامعي. جامعة البحرين، كلية التربية.

يوسفي ايمان، (2020). متطلبات ضمان الجودة في التعليم العالي دراسة حالة جامعة سطيف، ورقة مقدمة للملتقى الوطني الأول حول: الجودة في مؤسسات التعليم في الجامعات الجزائرية في ظل ضمان الجودة واقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، الجزائر.