أهمية الإتصال في ضمان الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي

The importance of communication in ensuring total quality in higher education institutions

حفصة بن محجوب *

جامعة يحي فارس المدية (الجزائر)

hafsabmj@gmail.com

تاريخ الاستلام : 2022/03/17 ؛ تاريخ المراجعة : 2022/04/11 ؛ تاريخ القبول : 2022/10/28

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى البحث في أهمية الإتصال في ضمان الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي من خلال التطرق إلى الأسباب الرئيسة لإدخال نظام (الجودة) في النظم التعليمية، وأهمية وأهداف الجودة الشاملة في التعليم ، كما تم عرض مبادئ الجودة الشاملة في التعليم لتطبيق نظام الجودة الشاملة، ومعايير وأبعاد الجَودة الشاملة في التعليم، وذهبت الدراسة إلى تبيان أن الاتصال متغير أساسي في إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

الكلمات المفتاحية :1- الجودة.2- جودة التعليم.3- إدارة الجودة الشاملة في التعليم.4- ضمان الجودة الشاملة.5- الاتصال.

Abstract:

The current study aimed at researching the importance of communication in ensuring total quality in higher education institutions by addressing the main reasons for the introduction of the (quality) system in educational systems, and the importance and objectives of total quality in education. The standards and dimensions of total quality in education, and the study went on to show that communication is an essential variable in total quality management in universities.

Keywords: *1. Quality 2. Quality of education 3. Total quality management in education 4. Total quality assurance 5. Communication*

. مقدمة:

يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية ، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز ،لذا دأبت المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل ودعا اتساع وانتشار الحاجة إلى الخدمات التعليمية في الوقت الحاضر إلى إضفاء أعباء كبيرة على القطاع العام كمصدر وحيد للخدمة التعليمية ،الأمر الذي تطلب قيام القطاع الخاص بالمشاركة في تقديم هذه الخدمات التعليمية إلى المستفيدين ونتج عن هذا تبلور مفهوم "صناعة التعليم" في السوق "المجتمع" إضافة إلى أن التغير السريع في البنى الثقافية والمعرفية والتكنولوجية على مستوى العالم أدى إلى التقويم المستمر لرسالة ونشاطات المؤسسات التعليمية سواء في القطاع العام أو الخاص.

(البكر، 2001، ص83)

والجودة في التعليم، هي التي تُترجم وتقيس النجاح والتفوق في المجال التعليميّ، وبالتالي فإنّ الجودة الشاملة تسعى إلى تكوين وإعداد الطلاب بصفات وسمات تجعلهم قادرين على مواكبة التطور المعلوماتيّ، وعمليات التقدم المستمر، وعدم حصر دورهم في أخذ المعرفة، وهذا يتطلبُ طلّاباً ذوي مواصفات مميزة ومعينة تجعلهم قادرين على استيعاب كل ما هو جديد بفعاليّة وجديّة أكثر، فهو بحاجة إلى تغيير دور المعلم والمدرس الأكاديميّ وإلى وضع معايير شاملة في جميع المجالات وخاصة التعليم وذلك بفتح المدارس والجامعات ذات بُنى تحتية جيدة، وتوفير التخصصات المختلفة للطلبة الجامعين وبالمعايير المطلوبة.

*المؤلف المرسل: حفصة بن محجوب

01. إشكالية الدراسة:

التعليم هو الأساس الذي تقوم عليه الحضارات، فجودة التعليم تدل على تقدم الأمم، والاهتمام بالنظام التعليميّ، وتطويره أصبح ضرورة من ضرورات الحياة، فمن خلاله ترتسم معالم المستقبل، ويخرج جيل مؤهّل للتفاعل مع متغيّرات العصر، قادراً على عمارة الأرض، وعلى حلّ المشكلات التي تواجهه، لذا كان من الضروريّ تغيير النظرة اتّجاه المنظومة التعليميّة، والانتقال من النظرة التقليديّة التي تعتمد على الفهم والحفظ إلى مفهوم أوسع قائم على فهم المتغيّرات، والمستجدّات، وكيفيّة التعامل معها.

ونرى ان الجودة الشاملة تجتاحُ في جوهرها كافّة مناحي الحياة، وتُسلّط الضوء على العميل لغاياتِ كسب رضاه وبذلك فإنّ التوجّه الإداريّ يُعتبر ناجحاً في حال تَمكّن من الحصول على مبتغاه، ويُشار إلى أنّ إدارة الجودة الشاملة تهدف دائماً إلى تحقيق نجاحٍ على المدى البعيد جداً، ويُمكِّن هذا النوع من الإدارة الأعضاء في المنشأة من المشاركة في تحسين الإجراءات وإدخال التعديلات اللازمة عليها وعلى المنتجات والخدمات السائدة في بيئة العمل، وتستند الجودة الشاملة في أيّ منظومةٍ على الحركة الديناميكيّة القائمة بين بياناتِ ومعلوماتِ المنشأة المنبثقة عن عَمل العاملين ونشاطهم داخلها. مع تطوّر مفهوم الجودة الشاملة أصبح يشمل العمليّة التربوية والتعليمية أيضاً، وجاء هذا الاحتواء انطِلاقاً من مدى الأهميّة التي يَحظى بها التعليم وضرورة وجود حلولٍ جذريّة لمشاكله وقضاياه المتعلّقة بحياة الإنسان ومجتمعه حتى أصبحت تُسمّى بالجودة الشاملة في التعليم.

لا شك بأنّ الاهتمام بالتعليم وتطويره وتحسينه أصبح أولويّةً من أولويات الدول المختلفة حول العالم لأنّ التعليم هو الذي يحدّد حضارة ورقيّ وتميّز بلدٍ ما عن البلدان الأخرى، ويُقصد بجودة التعليم الجودة الخاصّة بكلّ من عمليتي التعليم والإدارة وتطوير هاتين العمليتين بما يحقّق حاجات المجتمع وبما يضمن إحداث تغيير جذري في أنظمة التعليم التقليديّة ونقلها من صورتها النمطيّة القائمة على الحفظ والتلقين إلى الصورة الجديدة القائمة على التحليل والتفكير والإبداع والعمل الجماعي. (**السعو صابرين، 2018**)

مما يجعلنا نلاحظ أن ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي لن يتحقق الا بتحقق أبعاد الجودة الشاملة من ضمنها الإتصال والعملية التواصلية فكيف ذلك؟

02. تحديد المفاهيم :

1.2. الجودة: الجودة أو كما يسمّيها البعض بالنوعية، وهي عبارة عن مقياس لتمييز المنتج أو الخدمة المقدمة بحيث تكون خالية من أيّ عيوب أو نواقص، ويتمّ تحقيق ذلك من خلال الالتزام الشديد بالمعايير التي يتمّ قياسها واعتمادها، بحيث تكون قابلة للإنجاز والتحقيق، وهذا كله يقاس على أساس إرضائها للزبائن والمستخدمين، وتمّ تعريف الجودة حسب معيار آيزو على أنّها مجموعة من السمات والميزات التي يتمتع بها المنتج أو الخدمة المقدمة، بحيث تكون قادرة على تلبية الاحتياجات المطلوبة بشكل صريح أو بشكلٍ مضمون. (**الوهادين دانة، 2016**)

2.2. جودة التعليم : يُقصد بها مجموعة المعايير والإجراءات والقرارات التي يهدف تنفيذها إلى تحسين البيئة التعليميّة بحيث تشمل هذه المعايير المؤسسات التعليميّة بأطرها وأشكالها المختلفة، والهيئة التدريسيّة والإداريّة وأحوال الموظفين الذين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظومة التعليميّة. ***(Grace Grima، 2008)***

بمعنى آخر فإن جودة التعليم العالي هي: استراتيجيه إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.

(أحمد إبراهيم أحمد، 2003، ص 166)

3.2. إدارة الجودة الشاملة في التعليم: فهي فلسفة شاملة للحياة تنعكس بمفاهيمها على العمل في المؤسسات التربوية، بجميع مستوياتها وأفرادها، وفي جميع أحوالها، وأوقاتها، بحيث تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية يرمي إلى الوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم وتطوير مخرجات التعليم على أساس من الأهداف الواضحة ، وقيم أخلاقيات العمل الأصيلة،والترشيد في استهلاك الوقت والجهد والموارد المالية، بما يضمن رضا الله سبحانه وتعالى ثم رضا المشاركين في العملية التعليمية من معلمين وطلبة علم ،وأولياء أمور.

(الموسوي نعمان صالح، 2003، ص98)

هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التربوية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية مبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات تعليمية متميزة للمستفيدين الداخليين والخارجيين من خلال إيجاد بيئة ثقافية تنظيمية في المؤسسات التعليمية تعمل على تحديد أهداف المؤسسات التعليمية ورسالتها ، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات التعليمية ، والاهتمام بطريقة تأدية العمل والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء بدلاً من اكتشافها ،وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي ومن خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المدرسة ، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا المعلمين والطلبة وأولياء الأمور.

(الموسوي نعمان صالح، 2003، ص98)

4.2. ضمان الجودة الشاملة في التعليم: هي عملية منهجية تهدف إلى جعل المنتجات أو الخدمات التي تقدمها جهة معينة مطابقة للمواصفات المحددة، وهي بهذا تعمل على إنتاج المزيد من السلع الموثوقة بهدف تعزيز ثقة العملاء، والتأكيد على مصداقية جهة العمل، وتحسين الكفاءة وعمليات التنفيذ من جهة أخرى، إلى جانب تمكين الشركة من التنافس مع مثيلاتها بشكلٍ أكثر فاعلية، ويُشار إلى أنّ مفهوم ضمان الجودة نشأ بشكلٍ رسمي في الصناعات التحويلية، ثمّ انتشر بعد ذلك ليصل إلى معظم الصناعات بما فيها تطوير البرمجيات.

(Margaret Rouse، 2018)

كما انها تتمحور في: جودة عناصر العملية التعليمية المكوّنة من الطالب، عضو هيئة التدريس، جودة المادة التعليمية، بما فيها من برامج وكتب جامعية وطرائق التدريس وجودة مكان التعلم في الجامعات والمخابر ومراكز الحاسوب والورشات والقاعات التعليمية من سياسات وفلسفات إدارية، وما تعدّاه من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل.**(رزق الله حنان، 2010، ص121)**

5.2. الاتصال: هو تفاعل طرفين أو أكثر معاً في حدثٍ أو موضوعٍ معين بهدف تبادل المعلومات للوصول إلى تحقيق التأثير المطلوب لدى طرفٍ واحدٍ من الأطراف أو كليهما معاً. تبادل رسائل معينة بين أكثر من طرف باستخدام وسائل معينة للتواصل. عملية هادفة تعمل على نقل المعلومات من إنسان إلى آخر بهدف إيجاد نوع من التفاهم والانسجام المتبادل بينهما. عملية إرسال المعلومات ذات المعنى المحدد من شخص لآخر تهدف إلى التأثير على سلوك الشخص الثاني. وسيلة يحدث فيها نقل الأفكار والمعلومات ووجهات النظر عند الأشخاص والقيم والاتجاهات. عملية يتم فيها توصيل فكرة معينة أو نقل معرفة محددة، أو مفهوم، أو خبرة، أو اتجاه، أو نقل مهارة من فرد لآخر، أو لمجموعةٍ من الأفراد أو بالعكس وقد يحدث النقل من مجتمعٍ لآخر، وتكون النتيجة مشاركة الأفكار، والخبرات، والمعلومات، والمهارات بين جميع الأفراد، والذي ينتج عنه تغيّر في سلوك الفرد والجماعات، وهذا التغيّر قد يكون مرغوبٌ فيه، أو غير مرغوب، كل ذلك يحدث من خلال الاتصال المباشر أو غير المباشر بين الأفراد، وقد يكون الاتصال باستعمال أجهزة الاتصالات العديدة والمتنوعة كالتلفاز والحاسب الآلي وغير ذلك. الاتصال هو عملية إنتاجٍ ونقلٍ للمعلومات وتبادلٍ للأفكار والآراء والمشاعر من إنسانٍ إلى آخر، بهدف التأثير فيه وبأفكاره وإحداث استجابة. **(فتوح محمود، سعدات محمد، 2016، ص 7–9)**

نقل الرسائل بين شخصين أو أكثر وتفسيرها. عملية تواصل تحدث بين طرفين للوصول إلى أمورٍ مشتركةٍ في الفهم والأفكار حول موضوعٍ معين. **(صالح عادل وفريدريش أليكسندر، د س، ص4–5)**

هو أساس نقل الخبرات الإنسانية من جيل إلى آخر حيث يتم من خلاله التبادل بين الأفراد في الأفكار والآراء والمشاعر والأحاسيس، والاتصال لا يعني تبادل الكلمات أو الألفاظ فقط بين الأشخاص، بل يتعدى ذلك ليشمل تبادل الصور والرسومات والأشكال. **(عمادة السنة التحضيرية، 2012 ،ص 7)**

03 الأسباب الرئيسة لإدخال نظام (الجودة) في النظم التعليمية:

1- تزايد الإقبال في معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينات .
2- زيادة التسابق والتنافس الاقتصادي جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي،لمواجهة التنافس والعولمة.
3- الثورة التكنولوجية والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري.
4- العولمة والتي تتطلب التفاهم والتسامح بين الشعوب مما يلزم بالجودة في التعليم.

(أحمد أحمد إبراهيم، 2003، ص34)

04. أهمية الجودة الشاملة في التعليم:

إن المتتبّع لمسار تطور التعليم العالي من مرحلة لمرحلة يكتشف مدى الصراع لبلوغ الآمال الذي ترجو المؤسسات التعليمية تحقيقها من طلبة وأساتذة وإداريين. وبحسب التطورات الحالية والثورة المعلوماتية لن يتأتى ذلك إلا بمطمح ما يسمى بالجودة، والتي يجب الأخذ بها وتبنيها كفكر ومنهج يثمر عمّا يأتي:

1- توفير بيئة عمل مناسبة وثقافة تنظيميّة تتلاءم مع متطلّبات المؤسسة التعليميّة وأهدافها.
2- الحرص على قياس الأداء وجودته.
3- توظيف الإدارة الفعّالة للموارد البشرية الخاصّة بالجهاز التعليميّ.

4- تأهيل الأفراد في البيئة التعليميّة من خلال تعليمهم وتدريبهم.

5- إشراك كافّة العاملين في بذل الجهود لغايات تَحسين مستوى الأداء.

6- خلق نظام معلوماتٍ خاص بإدارة الجودة الشاملة .(**الحياري إيمان، 2016**)

7- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.

8- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.

9- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.

10- تبنّي المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبنّي أسلوب فرق العمل.

11- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.

12- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظّم.

13- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.

14- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.

15- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.

16- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.

17- إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية. (**بوعشة محمد، 2000، ص33**)

05. أهداف الجودة الشاملة في التعليم :

جاء في العديد من الدراسات أن لجودة التعليم العالي أهداف وتتجلى فيما يأتي:

1-تأكيد أن الجودة واتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري ، وواجب وطني، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

2-تنمية روح العمل الجماعي التعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

3-ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعار لابديل عن الصحيح ،الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة.

4-تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والإرتقاء بمستوى الطلبة.

5-الإهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمرة ،مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي .

6-اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.

7-الوقوف على المشكلات التعليمية في الواقع العملي ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة ومتابعة تنفيذها.

8-فتح قنوات الإتصال والتواصل مابين مؤسسة التعليم العالي والجهات الرسمية والمجتمعية لزيادة الثقة بينهما، والتعاون مع المنظمات التي تعنى بالنظام التعليمي لتحديث برامجه وتطويرها.

9-ظبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.(**هاشم فوزي 2008، ص446-447**)، و(**أندراوس سليم تيسير، 2012، ص120-121**)

06. مبادئ الجودة الشاملة في التعليم لتطبيق نظام الجودة الشاملة:

يجب على المؤسسة التعليميّة أن تقوم بوضع مبادئ وركائز خاصّة بها، وذلك بالتخطيط والاتفاق مع الشركاء،وهذه المبادئ:

1- مساندة الإدارة العليا، من خلال تحسين الجودة حيث يؤثر ذلك على الأساليب التي تعمل من خلالها الإدارة. صياغة سياسة الجودة بطريقة واضحة ومفهومة، حيث يتم من خلالها تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

2- عمل هيكل تنظيمي للجودة يتم من خلاله توزيع المهام والمسؤوليات على جميع الأفراد. إشراك جميع العاملين في تحقيق الجودة، فلا يمكن الاعتماد على فرد واحد.

3- التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، للتعرف على التحديات والتغيّرات التي يمكن أن تواجهها ومدى تأقلمها واستجابتها لهذه التغيرات.

4- التعرّف على حاجات الطلاب والسعي وراء تنفيذها.

5- التدريب المستمرّ للعاملين في المؤسّسة ليتمكّنوا من تحقيق الأداء الجيد والجودة باستمرار.

(**لحدو ساندرا، 2016**)

6- العملاء وحدهم هم من يحددون مستوى الجودة، بغض النظر عن التدريب المطبق على الموظفين، وعمليات التطوير المتبعة.

7- مشاركة الموظفين: يعتبر الموظفون العملاء الداخليين في المنظمة، فمشاركتهم بتطوير المنتجات أو الخدمات، يساهم بشكل كبير في تحديد الجودة.

8- مركز العمليات: العمليات هي المبدأ الذي يوجّه الموظفين، لدعم هذه العمليات على أساس الأهداف الأساسية المرتبطة برؤية، واستراتيجية، وهدف المنظمة.

9- النظام التكاملي: يمكن تطبيق نظام9000 ISO، وتطبيق معايير الجودة بناءً عليه. الاستراتيجيات والطرق الممنهجة: يجب وجود خطة استراتيجية متكاملة تشمل التكامل، وتطوير الجودة، وتطوير المنتجات والخدمات في المنظمة.

10- صنع القرار:تُتخذ القرارات في نظام إدارة الجودة الشاملة، بعيداً عن العواطف، والاهتمامات الشخصية،

بحيث تكون مستندة على الحقائق، والمعطيات الصحيحة.

11- التواصل: يجب أن تُصاغ استراتيجية التواصل ونقل المعلومات بشكل يتماشى مع رسالة وأهداف المنظمة، حيث تشمل المساهمين في المنظمة، وجميع المستويات داخلها، ووسائل الاتصال، وقياس الفعالية، والتوقيت.

12- التحسين المتسمر: يؤدي استخدام أدوات قياس الجودة الصحيحية، والتفكير الإبداعي إلى البدء في تطبيق وتنفيذ المقترحات الخاصة بالتحسن المستمر وتنفيذها، مما يؤدي إلى تطوير المنظمة إلى مستوى أعلى من الجودة.

(Total Quality Management ، 2018)

13- الأخلاقيات والنزاهة يتمثّل مفهوم الأخلاقيات في فهم الفرد للسلوكيّات الجيدة وغير الجيدة في العمل، ولتعزيز الأخلاقيات يجب على الموظف الالتزام بالقوانين واللوائح وقواعد السلوك التنظيمي وتُشير النزاهة من ناحية أخرى إلى تحلّي الفرد بالصدق والإخلاص في العمل، بحيث يحترم سياسات المؤسسة التي يعمل بها، ويمتنع عن نشر الشائعات بين زملاء العمل، فلا يُمكن لإدارة الجودة الشاملة العمل بالكفاءة المطلوبة في ظل بيئة ينتقد فيها أفرادها بعضهم البعض. ***(Prachi Juneja،2018)***

14- اتخاذ القرارات الصحيحة إنّ قرار العمل الصحيح هو القرار الذي ينشأ بعد معرفة المعلومات الحقيقية المتعلّقة بالمؤسسة، حيث إنّ اتخاذ هذا القرار هو أحد عناصر الجودة الشاملة، وهذا يعني أنّ على المؤسسة القيام بجمع المعلومات وتحليلها بشكلٍ مستمر؛ بهدف إصدار أدق القرارات الممكنة، والتنبؤ بمستقبل المؤسسة بناءً على المعلومات والقرارات الماضية. ***(Total Quality Management، 2018)***

15 - التدريب يُعدّ التدريب عنصراً من عناصر الجودة الشاملة، ويشمل تدريب الموظفين على العمل بشكلٍ أكثر كفاءة، وقيام القادة والمديرين بإيضاح فوائد وإجراءات إدارة الجودة الشاملة لأعضاء الفريق، ومساهمتها في تحسين الجودة في العمل وزيادة الأرباح، كما يتضمّن تدريب الفريق على إتقان بعض المهارات، مثل: المهارات الشخصيّة، والمهارات الفنيّة، ومهارات حلّ المشاكل، ومهارات اتخاذ القرارات وغيرها.

16- العمل بروح الفريق يُعدّ العمل الجماعي من أهمّ عناصر إدارة الجودة الشاملة، حيث إنّ اتحاد العمّال كفريق واحد يُتيح لهم التعرف إلى جميع الأفكار المختلفة التي يحملونها، والتمكّن في النهاية من ممارسة العصف الذهني للوصول إلى أفضل النتائج والقرارات، فالمنظمة عموماً لا تعمل من أجل شخص واحد فقط أو بعض الأشخاص، إنّما من أجل الجميع.

18- التقدير يُعدّ التقدير أحد عناصر الجودة الشاملة، وهو مهمّ لتشجيع العمّال على الاجتهاد أكثر في العمل وتقديم الأفضل قدر المستطاع، ويُشار إلى أنّ الأشخاص عموماً يحبون الشعور بالإعجاب والتقدير من قبل الآخرين، ما يعني ضرورة التركيز على العامل الذي يقدم أفكاراً مميزة وأداءً أفضل وجعله محط تقدير أمام الجميع، ومكافأته على ذلك. **(The Main Elements Of Total QualityManagement, 2018)**

07. معايير الجَودة الشاملة في التعليم:

من الضروريّ اعتماد عدَّة معايير عالَميَّة، وتطبيقها على أرض الواقع؛ لتحقيق جودة عالية في المؤسَّسات التعليميَّة، والتربويَّة، ومن هذه المعايير:

1- المِعيار الإداريّ: ويتمثَّل هذا المعيار بالغايات الآتية: زيادة الإنتاجيَّة، وتقليل الهَدر في التكاليف. الإيمان بأنَّ الجودة نظامٌ عالَميّ، وهو إحدى مَيّزات العصر الحديث. وجود علاقة وثيقة بين الجودة، والإنتاجيَّة، وتحسين الإنتاج. استخدام الموارد البشريَّة، والمادّية على النحو الأمثل. شموليَّة نظام الجودة للمجالات جميعها. تنمية القُدرات القياديَّة، والإداريَّة لقادة المستقبل، وتطوير مهاراتهم.

2- المعايير المرتبِطة بالطلبة: وتتمثَّل هذه المعايير بأمور عدَّة، مثل: المتوسّط العامّ لتكلُفة الفرد، والنِّسبة بين عدد الطلّاب، والمعلِّمين، ومُستوى الخَدَمات المقدَّم للطلبة.

3- المعايير المرتبِطة بالمعلِّمين: وتتضمَّن هذه المعايير عدَّة أمور، مثل: مُستوى الثقافة المهنيَّة لدى المعلِّمين، ومَدى احترامهم للطلّاب، ومُساهمتهم في المجتمع الذي يعيشون فيه.

4- المعايير المرتبِطة بالمناهج الدراسيَّة: ويندرج تحت هذه المعايير: مَدى جَودة المنهج الدراسيّ، والمستوى العامّ لمحتوياته، ومَدى ارتباط هذه المحتوَيات في الواقع.

5- المعايير المرتبِطة بالإدارة المدرسيَّة: وتُركِّز هذه المعايير على العلاقة الإنسانيَّة الجيِّدة بين الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسيَّة، ومَدى التزام الجهاز الإداريّ بمُستوَيات الجودة، والاهتمام بتطوير مهارات الإداريّين، وتدريبهم.

6- المعايير المرتبِطة بالإدارة التعليميَّة: وتتمثَّل بوَضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتفويض السُّلطات، والبُعد عن مظاهر العُنصريَّة، والقبليَّة.

7- المعايير المرتبِطة بالإمكانيَّات المادّية: ومن هذه المعايير: مَدى قُدرة المنشأة التعليميَّة على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلّاب من المكتبة المدرسيَّة، والأدوات، والتقنيَّات.

8- معايير مُرتبِطة بالعلاقة بين المدرسة، والمجتمع: وأهمّ هذه المعايير هو دَور المدرسة في سَدِّ احتياجات البيئة المحيطة بها، وحلِّ المشكلات، ومَدى تفاعُل البيئة المدرسيَّة بكافَّة كوادرها مع المجتمع بكافَّة قطاعاته الإنتاجيَّة، والخدميَّة. **(مطهر العدواني خالد، 2013، ص 5-6)**

08. أبعاد الجودة الشاملة في التعليم:

تتباين أراء الباحثين في عدد الأبعاد الأساسية ،غير أن مؤسسة التعليم العالي بامكانها دراسة وتحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون وخاصة تلك الأبعاد ذات الصلة الوثيقة بالعملية التعليمية وحجات الطالب لدخول سوق العمل وقد عكف الباحثون في مجال دراسة جودة الخدمة ومن بينهم الباحث (lovelock)، على تحديد عشرة أبعاد جودة الخدمة التي ينبغي على ادارة مؤسسة التعليم العالي صياغة وتنفيذ الخطط الكفيلة بتحقيق كل بعد منها وهي تتمثل في :الإعتمادية ،الإستجابة،الكفاءة ،سهولة الحصول على الخدمة ،اللباقة ،الإتصال،المصداقية ،الأمان ،معرفة وتفهم العميل،الجوانب المادية الملموسة.

(Christopher LOVELOCK et autres, 2008 , P.P.469/470.)

09. الاتصال متغير أساسي في ضمان الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي:

إن التقنيات والأحداث العالميّة تسارعت وتيرة الأحداث العالميّة في القرن العشرين، وكثُرَ سكان العالم وتضاعفت المعارفُ، والعلومُ بشكلٍ لا نظير له، وقد ترافق ذلك مع تطوّرِ العديد من التقنيات المختلفة التي عملت على

تسهيلِ الحياة، وسدّ الفجواتِ الناتجة عن المشكلات التي عمَّت العالم من شرقه إلى غربه، ولعلَّ مجال التعليم هو أحدُ أبرز المجالات الذي أسهمت التقنيات الحديثة في خدمته، وتطويره. وبسبب تسارع الأحداث دعت الحاجة إلى وجود حلولٍ للعمليّة التعليميّة، بحيث تصير قادرةً على مواكبة التطوّرات العلميّة الهائلة، والاحتياجات السكانيّة المتنامية يوماً بعد يوم، وهذا ما جعل تقنيات ووسائل الاتصال تلعب دوراً فعّالاً في هذا المجال الحسّاس، وفيما يلي نسلط الضوء على أبرز ما يتعلق بالإتصال، وعلاقته بالتعليم.

(15 Examples Of New Technology, 2018)

إن الإتصال يعتبر الركيزة الأساسية لنجاح مؤسسة التعليم العالي في تحقيق أهدافها المنشودة من التغيير ،نتيجة اتصال قادة التغيير بكافة المعنيين بعملية التغيير لشرح أهدافها ولتزويدهم بمعلومات عن أسبابها ،مجالاتها،فوئدها،والخطة الموضوعة لتجسيدها وذلك لتهيئتهم لقبولها ورعاية تنفيذها .ومن أكثر أساليب الإتصال فعالية ،نذكر :أسلوب الإتصال الشفهي الذي يتم إما من خلال اجتماع قادة التغيير بكافة المعنيين بعملية التغيير في غرفة واحدة ومن مزايا هذا المدخل أن كل عضو يتلقى المعلومات نفسها في وقت واحد،كما يستطيع الأفراد توجيه الأسئلة وتلقي إجابات يسمعها الجميع ومن ثم لامجال للشكاوي التي قد تفسد الرسائل التي ينوي قادة التغيير ارسالها، كما أنها تقتصد كثيرا من الوقت، أويكون الإتصال من خلال الإجتماع بالمعنيين بالتغيير كل على حدة مما يتيح الفرصة لقادة التغيير بأن يقنعوا المعني بالتغيير بأن التغيير أمر مرغوب فيه، كماأنه يشجع الأفراد على أن يعبروعن أرائهم تجاهه دون خوف قد ينشأ من سخريةأفراد الجماعة منهم،كمايزودهذا المدخل قادة التغيير بالفرصة ليظهروا اهتمامهم بكل فرد على انفراد وحتى يكون الإتصال فعالا لابد من توافر عناصر أساسية ،تتمثل في وضوح الرسالة المراد نقلها وذلك باستخدام الكلمات والرموز والمصطلحات الواضحة لدى المستقبل والتي لا تحمل أكثر من معنى ،اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.تنوع اساليب عمليات الطرح والنقاش والتغذية العكسية للتاكد من فهم الرسالة. **(رقاد صليحة، 2014، ص157–158)**

الإتصال وبمقتضى هذا المؤشر ،تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها ،ويعد تحقيق عملية الإتصال بين مؤسسة التعليم العالي والطالب من أهم الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي ،فالإتصال يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم وادراك كل ما يتعلق بالطالب(حاجاته ،مشكلاته، مقترحاته)،ويتيح للطالب ايصال أفكاره وأرائه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العملية التعليمية وكل ما يتعلق بالمداخلات من برامج ومناهج ،وحتى تكون عملية الإتصال قادرة على تحقيق أهداف مؤسسة التعليم العالي فانه ينبغي أن يمتلك الطالب وعضو هيئة التدريس مهارت الإتصال الناجح ومهارات الإصغاء الفاعل.

(ناجي عز الدين يونس ابو عائشة والفزاني عبد الله أحمد، 2014ص7)

. خاتمة:

من خلال كل ما تمّ طرحه نستنتج أن مصطلح الجودة مصطلح عميق بالمفهوم والذي يمس كل الجوانب الاجتماعية و الاقتصادية والتنموية، ومفهوم الجودة فلسفة ينبغي على كل شخص يسعى للرقي والتميز في كل المجالات

اتخاذه نمطا ينبغي العيش عليه والنمو من خلاله سواء بالنسبة للأفراد أو المؤسسات.ومن خلال هذه الورقة البسيطة نستنتج ما يأتي:

1- الجودة في التعليم العالي مفهوم ينبغي على المؤسسات التعليمية إتباعه سواء من حيث الطاقم الإداري أو الهيئة التدريسية أو الطلبة وحتى أبسط عامل.

2- لبلوغ درجة الجودة الشاملة ينبغي الالتزام بمجموعة من المعايير أو المداخل لتحقيق الغاية والهدف الأسمى ألا وهو استمرارية الرضا.

3- من أهم أهداف ومظاهر ومطالب الجودة بالتعليم العالي، التوافق بين مخرجات المؤسسات التعليمية وبين سوق العمل.

4- المحافظة على استمرارية الجودة والتميز هي أهمّ سمة من سمات نجاح المؤسسات التعليمية.

5- لتحقيق أي تنمية في أي قطاع لابدّ من الالتزام بالجودة ومتطلباتها لتحقيق منافع للمجتمع والوطن.

6- يجب أن تُصاغ استراتيجية التواصل ونقل المعلومات بشكل يتماشى متطلبات التعليم العالي لضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي من خلال مهندسي الإتصال وما الى ذلك.

. قائمة المراجع

1- أحمد إبراهيم أحمد (2003)، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ،مصر

2- البكر، محمد بن عبد (2001)، **أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية**، المجلة التربوية ،مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت ، المجلد (15)، العدد(60).

3- الحياري إيمان (2018)، **مفهوم الجودة الشاملة في التعليم**، www.mawdoo3.com

4- السعو صابرين (2018)، **مقال عن جودة التعليم**، www.mawdoo3.com

5- الموسوي ،نعمان صالح(2003)، ،**تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**، المجلة التربوية، مجلس النشر العلمي، الكويت، المجلد (17)، العدد (67).

6- الوهادين دانة ،(2016)، مفهوم الجودة، www.mawdoo3.com

7- أندراوس سليم تيسير (2012)، **التدريس الابداعي الجامعي كمتطلب رئيسي لضمان جودة التعليم العالي في المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي**، الجامعة الخليجية، البحرين

8- بوعشة محمد (2000)، **أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي:بين الضياع وأمل المستقبل**، دار الجبل، بيروت.

9- خالد مظهر العدواني (2013)، **الجودة الشاملة في التعليم**،www.kenanaonline.com

10- رقاد صليحة (2014)، **تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته**، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف1، الجزائر.

11- رزق الله حنان(2010)، **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة : دراسة ميدانية لعينة لكليات جامعة منتوري قسنطينة**، الجزائر.

12- عمادة السنة التحضيرية (2012)، **مهارات الاتصال**، الجامعة السعودية الإلكترونية، جزء1، المملكة العربية السعودية، ط1.

13- صالح عادل وفريدريش أليكسندر(د، س)، **مهارات الاتصال الفعال** ، الجزء1، ألمانيا، ط1.

14- فتوح محمود سعدات محمد (2016)، **مهارات الاتصال الفعال**، الجزء1، مكتبة الألوكة ، ط1

15- لحدو ساندرا (2016)، **مفهوم الجودة الشاملة في التعليم العالي**،www.mawdoo3.com

16- ناجي عز الدين يونس ابو عائشة والفزاني عبد الله أحمد(2014)، **نشر ثقافة الجودة في السياقات الجامعية المعاصرة في ليبيا المفهوم والأبعاد في المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي**، جامعة الزرقاء، الأردن.

17- هاشم فوزي دباس العبادي يوسف حجيم الطائي، أفنان عبد علي الأسدي (2008)، **إدارة التعليم العالي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1.

. قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

*18- Christopher LOVELOCK et autres, (2008), **Marketing des Services**, PEARSON6 emédition. Paris .*

*19- Grace Grima (2008), "**What is quality education?**".timesofmalta.com, etrieved*

*20- Margaret Rouse,(2018) "**quality assurance (QA)**" searchsoftwarequality .techtarget.com*

*21- **TheMainElementsOfTotalQualityManagement**?",2018www.isqconference.org*

*22- **Total Quality Management (TQM)**(2018)", www.toolshero.com, Retrieved*

*23- **Total Quality Management Primary Elements**"(2018) "Which Are asq.org*

*24- PrachiJuneja,(2018)"**ElementsofTotalQualityManagement".**www.managementstudyguide com*

*25- **15Examples Of NewTechnologyInEducation**"(2018),www.teachthought.com*

.