تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر

شريط عبد الحكيم
قدراوي براهيم
قويسم عبدالحميد

تاريخ الإرسال:30-01-2019 **تاريخ القبول: 03-03-2019**

الملخص

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أهم العوامل التي أدت بالقائمين على مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لتطبيق نظام الجودة في مختلف الجامعات، وذلك من خلال عاملين أساسيين هما برامج التكوين من جهة والعملية الاتصالية من جهة أخرى. وبل أصبح تبني هذا النظام أكثر من ضرورة في ظل تبني المجتمعات الراقية المتطورة تكنولوجيا ورقميا كل السبل والأنظمة التي تساعد على امتلاك المعرفة في شتى مجالات الحياة خصوصا الاقتصادية والاجتماعية، ومحركا ناجعا في نهج التنمية المستدامة التي تهدف إليها البلاد، إن تبني خيار تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر جاء مواكبا للإصلاحات انتهجتها الدولة قي قطاع التعليم العالي من ضمان الجودة في التدريس والتكوين والبحث،وضمان جودة مخرجات هذا القطاع الحساس من الموارد البشرية ذات الكفاءة والمتحكمة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج التالية:

- تسهم برامج التكوين التخصصي بشكل فعال في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- تسهم العملية الاتصالية بشكل فعال في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: ضمان الجودة، الجودة، التعليم العالي، التكوين التخصصي، العملية الاتصالية.

Application du système d'assurance qualité dans les établissements d'enseignement supérieur en Algérie)Quelques modèles d'éducation physique et d'instituts sportifs

Résumé

Cette étude cherche à révéler les facteurs les plus importants qui ont conduit à ceux qui détiennent les établissements d'enseignement supérieur en Algérie pour l'application du système de qualité dans diverses universités, et à travers les deux facteurs principaux programmes de formation, d'une part, et le processus de communication de l'autre. Au contraire, l'adoption de ce système

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com

est devenu plus une nécessité à la lumière de l'adoption de la fine pointe de la technologie des communautés haut de gamme et numériquement tous les moyens et les systèmes qui aident à acquérir des connaissances dans divers domaines, en particulier la vie économique et sociale, et le moteur d'une approche de développement durable viable, qui vise le pays, a déclaré que l'adoption de l'application du système de qualité de choix dans établissements d'enseignement supérieur en Algérie sont venus dans la ligne des réformes menées par le secteur d'enseignement supérieur de l'Etat précieux de l'assurance qualité dans l'enseignement, la formation et la recherche, et de veiller à la qualité de la production de ce secteur de l'efficacité des ressources humaines sensibles et de contrôle sur les technologies de l'information et de la communication.

L'étude a révélé que les résultats ensemble suivant:

- Des programmes de formation spécialisée efficace de la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur en Algérie assurant contribuer.
- Le processus de communication de contribuer efficacement à la qualité dans les établissements d'enseignement supérieur en Algérie garantie.

les mots clés: Assurance qualité, qualité, enseignement supérieur, formation spécialisée, processus de communication.

1.مقدمة

في عصرنا الحالي وفي ظل ظهور العولمة والثورة التكنولوجية وعالم الرقمنة، أضحت المجتمعات الحديثة تقاس في تطورها ورقيها بما تملك من الثروة المعرفية وامتلاكها لمصادر هذه الثروة، والفاعل الرئيس في ذلك هي الموارد البشرية، حيث يتم التركيز على جودة بناء الأفراد المعرفية والعلمية والنفسية في كل المؤسسات التعليمية التي تكفل بتعليمه عبر كل المراحل بما فيها مرحلة التعليم العالي وضمان التكوين التخصصي الذي يكفل ذلك.

يعتبر قطاع التعليم العالي آلية المجتمعات المعاصرة في التموقع والتنافس الإبداع لتحقيق التطور المنشود، وعليه تسعى مؤسسات التعليم العالي في العالم إلى الاهتمام بتفعيل وضمان جودة مخرجاتها لتحقيق قدر عالي من التنافسية في سوق العمل .

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

ومؤسسات التعليم العالي في الجزائر تسعى لتطبيق نظام ضمان الجودة بهدف ضمان نجاعة مخرجاتها المؤهلة معرفيا وعلميا القادرة على النهوض باقتصاد البلاد، ولعب دور في فعال على المستوى الاجتماعي، ومواكبة التطورات الحاصلة خصوصا التكنولوجية منها ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الاهتمام بعوامل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث أن الجامعة الجزائرية مطالبة اليوم، أكثر من ذي قبل، بالعناية بتحسين الأداء، وترقية الفعل البيداغوجي، وتطوير البحث العلمي،والتكوين الفعال وفاعلية العملية الاتصالية مع كل الروافد المشتركة في العملية التعليمية في البيئة الجامعية، وذلك في ضوء ضمان جودة نوعية التعليم المراد تحقيقها عبر مؤسسات التعليم العالي.

2.إشكالية الدراسة

شهدت مؤسسات التعليم العالي في الجزائر تزايدا ملحوظا في العشرتين الأخيرتين، نتيجة تزايد إعداد الطلبة الناجحين في امتحان شهادة البكالوريا والحركة الاقتصادية والرقمية ومظاهر العولمة التي أدت إلى طفرة تعليمية كبيرة ومتزايدة من سنة إلى أخرى، وأصبحت المعرفة مؤشر على التقدم والرقي الاجتماعي والثقافي والاقتصادي ومحركا بارزا لتنمية وتطور المجتمعات الحديثة.

لقد أولت الجزائر ككل الدول أهمية كبرى للتعليم العالي، لارتباطه بالدرجة الأولى بالاقتصاد وسوق العمل والموارد البشرية، حيث أنا مخرجات التعليم العالي تسهم في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج والتنمية في جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبشرية ، ذلك ما يتطلب ضرورة الاهتمام بضمان جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية في ظل تطور مذهل للمعرفة للمجتمعات التي اهتمت بموضوع جودة التعليم في ميادين التعليم والبحث. حيث عرف قطاع التعليم العالي العديد من الإصلاحات تماشيا ومواكبة للتطور الذي يشهده العالم من ثورة تكنولوجية ورقمية، ولرفع التحديات على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي بهدف جعل مؤسسات التعليم العالي منفتحة على محيطها الاجتماعي والثقافي والاقتصادي. **(حاجي العلجة،2013)**

في ظل هذه المعطيات أدرك أصحاب القرار في الجزائر حتمية وضرورة تطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم العالي للمبررات السالفة الذكر، إلا أن تطبيق هذا النظام ظل يراوح مكانه في أغلب مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، حيث أنه من المؤكد أن تطبيقه سيصطدم بعدة عراقيل المتعلقة بكيفيات التطبيق والإدارة ومقاومة التغيير في إطار التنظيم الكلاسيكي المتوارث. **(حاجي العلجة،2013)**

إن الوقوف على عوامل ومبررات تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي وإدراكها، والمعوقات التي تقف في وجه تطبيق هذا النظام هو غاية هذه الدراسة. من هذا المنطلق يتوجب تحديد مبررات تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي، وتحديد عوامل

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

نجاعة تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية بصورة أفضل وأمثل، وعلى ضوء ما تطرقنا إليه نحاول في هذه الدراسة معالجة وتحليل مشكلة الدراسة التالية:

- **ما هي أهم عوامل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟**

ويندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

1 - ما مدى فاعلية برامج التكوين التخصصي في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟

2 - ما مدى فاعلية العملية الاتصالية في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر؟

3.فرضيات الدراسة

1 - تلعب برامج التكوين التخصصي دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

2 - تلعب العملية الاتصالية دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

4.أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- الكشف عن أهم عوامل تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- الكشف عن دور برامج التكوين التخصصي في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- الكشف عن دور العملية الاتصالية في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- عرض ومناقشة المفاهيم والأفكار المرتبطة بمفهوم نظام ضمان جودة التعليم العالي الذي يعتبر مدخلا حديثا في أدبيات التعليم العالي.

- الاطلاع على تجارب بعض الدول المتقدمة والعربية في مجال ضمان جودة التعليم العالي للاستفادة من خبراتها وتجاربها.

- إبراز الحاجة الكبيرة إلى تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

- التعريف بالتجربة الجزائرية في مجال ضمان الجودة في التعليم العالي؛

- التعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وترتيبها حسب أهميتها قصد تحديد المعوقات الأكثر تسببا في الحد من تطبيق نظام ضمان الجودة، وذلك بدلا من تشتيت الجهد والموارد في التغلب على أسباب ليست ذات تأثير.

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

- التعرف على عوامل إنجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وترتيبها حسب أهميتها لتحديد العوامل الأكثر مساهمة في إنجاح تطبيق هذا النظام قصد الأخذ بها.
- محاولة التوصل إلى نتائج واقتراحات تساعد متخذي القرار على إيجاد الآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان الجودة بنجاح في مؤسسة التعليم العالي وتجاوز مختلف معوقات تطبيقه.

5.أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من خلال تناوله لموضوع يتسم بالحداثة في أدبيات التعليم العالي ألا وهو موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، كما ت برز أهمية هذا البحث في تركي زه على دراسة موضوع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، فمن واقع ازدياد طلب الأطراف ذات المصلحة بمؤسسة التعليم العالي الجزائرية على تجويد خدماتها التي تعدّ إحدى الركائز الأساسية في تحقيق البناء السليم للمجتمع، والتي لا يمكن أن تحقق أهدافها إلا إذا جرى إنتاجها وتقديمها بمستوى متميز من الجودة، كان لا بد لنا من التركيز على هذا القطاع الخدماتي على اعتبار أنه يضم شريحة عريضة وهامة من القطاع المجتمعي الجزائري، كما أننا نجد أهمية الموضوع جاءت متزامنة مع جهود قيادات التعليم العالي على مستوى الدولة في وضع التشريعات والأجهزة والآليات المناسبة لتطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي.

6.تحديد المفاهيم الأساسية الدالة

مفهوم الجودة: الجودة هي نظام إداري يرتكز على مجموعة من القيم و يعتمد على توظيف البيانات و المعلومات الخاصة بالعاملين قصد استثمار مؤهلاتهم و قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي قصد تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.

وتشير الجودة في المجال التربوي إلى مجموعة من المعايير و الإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتوج التعليمي، وتشير كذلك إلى المواصفات و الخصائص المتوقعة في هذا المنتوج و في العمليات و الأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات مع توفر أدوات و أساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية .

ضمان الجودة (Quality Assurance): ويُرمز لها اختصاراً بـQA، وتتمثل في الأنشطة المُخطّط لها والتي تخضع لمنهجية مُعيّنة تسعى إلى تنفيذها ضمن إطار منظومة الجودة.

مفهوم التكوين: يعرفه الدكتور وصفي عقلي على أنه"برامج متخصصة تعد وتصمم من أجل إكساب الموارد البشرية في المنظمة في كافة مستوياتها معارف ومهارات وأنماط سلوكية جديدة وتطير المعارف والمهارت".

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

يعرفه filippo "علىأنه العملية التي من خلالها العاملين بالمعرفة أو المهارة لآداء وتنفيذ عمل معين".

مفهوم العملية الاتصالية: هي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

أما غريب سيد أحمد فيرى في عملية الاتصال عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي، وتتميز بالإيثار في الزمان والمكان، فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ.

ضمان جودة التعليم العالي: ضمان الجودة في ميدان التعليم العالي مصطلح عام، يعبر عن العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي، ويعدّ ضمان الجودة آلية قانونية تركز على مسؤولية التحسين كمحور أساسي.(**أحمد إبراهيم أحمد2003)**

ويعرّف أيضا ضمان جودة التعليم على أنه:"عملية منظمة لتفحّص النوعية تقتضي التأكد من وفاء المؤسسة التعليمية بالمعايير، ومن قدرتها على التحسين المستمر والوفاء بها لاحقا، بحيث أن المؤسسة تضمن جودة التعليم لنفسها وللجمهور العام.

وقد عرّفت لجنة ضمان جودة التعليم العالي ضمان التعليم على أساس أنه: " فحص إجرائي نظامي للمؤسسة وبرامجها الأكاديمية لقياس المنهجية من حيث مناسبة الترتيبات المخطّطة لتحقيق أهدافها، والتطبيق من حيث توافق الممارسة الفعلية مع الترتيبات المخططة، والنتائج من حيث تحقيق الترتيبات والإجراءات للنتائج المطلوبة، والتقييم والمراجعة من حيث قيام المؤسسة بالتعليم والتحسين، من خلال تقييمها الذاتي للترتيبات والطرق والتنفيذ والنتائج".

ومن كل هذا يمكن القول بأن مصطلح ضمان جودة التعليم هو تلك الأنظمة أو المقاييس التي يتم من خلالها قياس درجة جودة المؤسسة وجودة برامجها ودرجة الرضا المتمحور حولها. **(الصالحي، نبيل 2003)**

التجربة الجزائرية في ضمان الجودة بالتعليم العالي

تعتبر حديثة النشأة إذ تمخضت الفكرة عن توصيات المؤتمر الوطني للتعليم العالي والبحث العلمي بتاريخ 19 و 20 ماي 2008 والندوة الدولية حول ضمان الجودة في التعليم العالي بتاريخ 01 و02 جوان 2008 بالجزائر، وبصدور القرار الوزاري رقم 167 المؤرخ في 2010/05/31 المتضمن تأسيس لجنة وطنية لتنفيذ نظام الجودة في التعليم العالي والبحث العلمي، ومنه تعيين مسؤولين عن ضمان الجودة في التعليم العالي على مستوى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي وعبر جل مؤسسات التعليم العالي في الجزائر لمواكبة باقي الدول في تطبيق نظام الجودة في مختلف مؤسساتها.

العوامل المؤثرة لبناء نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

1- العولمة: أصبحت عالمية المناهج الأكاديمية جزء من التقدم المطلوب للخطط التعليمية ولتطوير المناهج . ومع تطور تكنولوجيا الاتصالات لم تعد الحاجة إلى الاعتماد الكلي على انتقال الطلبة ولأساتذة حول العالم، بل أصبح بإمكان الطلبة الاشتراك في كثير من الدول للدراسة في صف واحد دون مغادرة منازلهم كما أدت كذالك عولمة بعض المهن و زيادة الحراك المهني إلى زيادة الضغط على الدول ومؤسسات التعليم العالي لإنتاج شهادات معترف بها على مستوى سوق العمل الدولية.

2- الاتفاقية العامة حول تجارة الخدمات(GATS) و سوق التعليم العالي العابرة للحدود: يعد نمو التعليم العالي العابر للحدود الوطنية مظهر من مظاهر العولمة ،إذ أدت هذه الأخيرة إلى انتقال البرامج الأكاديمية و المؤسسات التعليمية والطلبة عبر الحدود ،وهذا يعتبر نهاية لعصر كانت فيه المؤسسات العامة الوطنية لوحدها تقوم بتوفير خدمة التعليم العالي .

3- السوق الدولية لخدمات ضمان الجودة : أدى تحرير الخدمات في قطاع التعليم لعالي إلى بروز ونمو خدمات ضمان الجودة والاعتماد بشكل متسارع ، فقد أصبحت العديد من المؤسسات الاعتماد التي تنشط على المستويات الوطنية لبعض الدول و في مجالات عدة كالتكوين في إدارة المؤسسات ، الهندسة و الطب تقدم خدماتها لمنظمات دول أخرى،وعلى الرغم مما تقدمه هذه المنظمات الدولية من مزايا إلا أنها قد تفرض قيما خاصة بها ومعايير لا تكون متماثلة مع ما تفرضه السلطات الوطنية ، وهذا ما يشكل عليها ضغطا كبيرا .

تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي:تزايد الإقبال على التعليم العالي بشكل ملحوظ في العصر الحالي خاصة في الدول النامية . وفي هذا الإطار ، أشار تقرير منظمة (Unesco) لسنة 2010الى أنه على الصعيد العالمي تزايد عدد الطلبة من 68 مليون لسنة 1961 إلى 159مليون طالب لسنة 82008.

خصخصة التعليم العالي: نظرا لضخامة حجم الموارد المالية المطلوبة للاستجابة لمختلف احتياجات التعليم العالي وعدم كفايتها ،لجأت العديد من الدول التي كانت تعتبر التعليم جزءا مهما و أساسيا من المسؤوليات الوطنية للدولة لفتح الباب للقطاع الوطني الخاص ، وفي كثير من الأحيان للمؤسسات الأجنبية للإسهام في نشاط التعليم بما في ذلك التعليم العالي.

قلة الوارد المالية: نظرا لتزايد عدد الطلبة المنتسبين إلى مؤسسات التعليم العالي وتنوع احتياجاتهم، تواجه حكومات الدول مشكلة عدم كفاية الدعم المالي المخصص لهذه المؤسسات لمقابلة هذا التزايد .و كنتيجة لذلك ،عمدت العديد من مؤسسات التعليم العالي إلى مراجعة البرامج التي تقدمها وجهات انفق الموارد المتاحة لترشيد هذه النفقات من تامين الحد الأدنى من الجودة المطلوبة.

الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم) kadraoui17@gmail.com

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية الا يمكن للجودة 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 تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
تقديم رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.

1. تقديم خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
2. تنفيذ هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
3. توفر إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
4. توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
5. تحديد أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
6. تحقق مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
7. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية،
8. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
9. تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المؤسسة المدرسية.
10. تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملين.
11. التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.
12. العمل المستمر من أجل التحسين وتقليل الإهدار الناتج عن ترك المدرسة أو الرسوب.
13. تحقيق رضا المستفيدين الطلبة، أولياء الأمور، المعلمون، المجتمع

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة يتطلب توفر مهارات أساسية في مدير الجودة الشاملة و العاملين معه و ه ي:

- وضع أهداف قابلة للقياس و الاهتمام بالتخطيط الاستراتيجي
- تدعيم العمل الجماعي على اعتبار أنه الأسس داخل التنظيمات
- الاهتمام بالتقدير و المكافآت عند انجاز العمال بالفعالية
- وضع معايير للرقابة و ضرورة استخدام أدوات و عمليات الجودة و الاعتماد على دورة **ديمنج** لتحسين الأداء.
- حث الأفراد على التعلم من الأخطاء

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

- القدرة على توفير العلاقات الإنسانية و ما يتبعها من تفويض للسطو

✓ أما متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بصورة عملية فتشمل

1 - رسم سياسة الجودة الشاملة من حيث:

- تحديد المسؤول عن إقامة الجودة الشاملة
- تحديد كيفية مراقبة و مراجعة النظام من قبل الإدارة
- تحديد المهمات المطلوبة و الإجراءات المحددة لكل مهمة
- تحديد كيفية مراقبة تلك الإجراءات
- تحديد كيفية تصحيح الإخفاق في تنفيذ الإجراءات

2 - الإجراءات و تشمل المهمات التالية:

- القدرة على التسجيل
- عمليات التقويم
- إعداد مواد التعليم
- **تعليمات العمل:** يجب أن تكون تعليمات العمل واضحة و مفهومة و قابلة للتطبيق
- **المراجعة :** و هي الوسيلة التي يمكن للمؤسسة أن تتأكد من تنفيذ الإجراءات
- **الإجراء التصحيحي:** هو تصحيح ما تم إغفاله أو ما تم عمله بطريقة غير صحيحة.

هذه المتطلبات المطروحة سابقا و غيرها و التي يتمتع الكثير من المؤسسات التعليمية بها تحتم على إدارة المؤسسات التعليمية بما فيها الجامعات للتحويل نخو إدارة الجودة الشاملة، و هذا يتطلب الجرأة من قبل القيادة العليا في المؤسسات نخو التغيير للأفضل بعيدا عن التعليم التقليدي، و هذا يستلزم تطبيق المداخل السبع الأساسية، و هي عبارة عن أساليب أو طرق لإدارة الجودة الشاملة و تتكون من :

1. الإستراتيجية Strategy: و هو أن يكون لدى القيادة العليا خطة تنموية عن مستقبل المؤسسة في السنوات (3-5) القادمة، و ا لتدريب هو الحل الأنسب أمام المؤسسة لذلك.
2. الهياكل Structure: و يعني إعادة نظام جديد لتحسين المخرجات و زيادة فعالية العمليات مع إضافة ابتكارات جديدة تسهم في تحسين فعالية النظام.
3. العاملون Staff: و تعني معاملة العاملين بشكل لائق و إشباع احتياجاتهم من خلال استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في العمل.
4. المهارات Skills: و تعني تحسين القدرات و الكفايات البشرية من خلال التدريب المستمر من أجل ابتكار أساليب جديدة في العمل قادرة على المنافسة.

(تركي، عبد الفتاح 1990)

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com

7.دراسات سابقة : يستعرض البحث بعض الدراسات السابقة كما يلي :

تضمنت الكثير من الدراسات مفهوم وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في دول مختلفة من العالم، وقد قامت الباحثة بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث بهدف التعرّف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك البحوث والدراسات، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات :

تعتبر دراسة (الزامل، 1993): من أول الدراسات التي تناولت مفهوم إدارة الجودة الشاملة في البيئة العربية، فقد بحثت المفهوم بالمملكة العربية السعودية، وقد كان هدفها الرئيسي تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات السعودية به. كما بحثت الدراسة المعوقات الرئيسية لضعف التطبيق، وسبل نشر الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة. ولتحقيق هذه الأهداف، استعانت الدراسة بالتصميم المسحي، واستخدمت الاستبانة في جمع المعلومات. دلت نتائج الدراسة أن (42٪) من المنظمات التي استجابت للدراسة، تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة، و(21.5٪) تخطط لتطبيق المفهوم. علماً بأن العدد الكلي هو (1000) منظمة التي شملتها الدراسة، وقد أعطت الدراسة فكرة أن المنظمات غير المستجيبة والبالغ عددها (839) منظمة لم تطبق أو تفكر بمفهوم إدارة الجودة الشاملة. من جهة أخرى وجدت الدراسة علاقة طردية بين حجم المنظمة ومدى وضوح المفهوم، وكذلك محاولة تطبيقه، كما بيّنت الدراسة وعي المنظمات التي طبقت أو تحاول تطبيق المفهوم بأهمية التدريب بكل أنواعه في نجاح التطبيق.

وأجرى العلي (1996) :دراسة حول تطبيق التعليم الجامعي باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة، وقد خلصت الدراسة إلى أن كل من استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد على الجهود المشتركة التي من خلالها بالإمكان مشاركة جميع الأفراد العاملين والتحسينات المستمرة التي تمكّن الجامعة من استخدامها في تحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين .هذا بالإضافة إلى أن تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي يتطلب ضرورة الحصول على الدعم من منظمات الأعمال والتجارة المختلفة.

ناجي 1998: قام بدراسة تهدف إلى التعرّف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقامت بتطبيقها على جامعة عمّان الأهلية، تم فيها استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة جامعة عمّان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية. كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة.

:(Coate, 1990)

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

كان الهدف منها تحقيق سياسة الجودة الشاملة في جميع أنحاء جامعة أوريجون بحلول عام 1994، حيث تم الاتصال بخمس وعشرين جامعة ومؤسسة تعليمية ومن ضمنها جامعة أوريجون. وكان من نتائجها أن (17) مؤسسة تعليمية منها تعمل على إنجاز سياسة الجودة الشاملة في جزء من مناهج الطلاب الخريجين ومَن هم على أبواب التخرج. كما أن نصف المؤسسات التعليمية التي خضعت للاستطلاع قد نفذت سياسة الجودة الشاملة إلى حد بعيد من خلال تشكيل فرق دراسية. وقد جرى استخدام سياسة الجودة الشاملة في (خمس) منها لغرضي التعليم والأبحاث فقط، وأن خمسة عشر من هذه المؤسسات قد بذلت جهوداً ملحوظاً من الناحية الخدماتية. في حين أن العشرة الأخرى قد كرّست جهودها للجانب الأكاديمي وتعتبر الأعمال الأكاديمية أكثر الأعمال أهمية في الكليات.

دراسة (Longenker & Scazzero, 1996) :

حول التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة، هدفت الدراسة إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المدراء لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، وممارسة هؤلاء المدراء لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. كما هدفت إلى تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المدراء، وقد أُجريت الدراسة على عينة شملت (137) من المدراء المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة يعملون في (10) مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1 - أجمع المديرون بقوة على أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، ولكن مؤسساتهم لم تطبق بعد المبادئ.

2- على الرغم من إدراك المديرين لأهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة فعالة لتحسين النوعية، إلا أن دعمهم لنشاطات إدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت.

3- وفي ظل إدراك معظم المديرين لوجود مجموعة من المشاكل التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم، إلا أن تركيزهم على معالجة هذه المشاكل ما زال محدودا

4- كان من بين أبرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعال، قلة التدريب للعاملين، وعدم فعالية إجراءات التصحيح.

درباس (1994): قام بدراسة حول إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في قطاع التعليم السعودي والمعوقات التي تواجه ذلك، وخلصت الدراسة إلى أنه من الضروري تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة، وأن الظروف مهيأة للبدء بتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي السعودي. كما وجدت الدراسة أن المسئولين التربويين السعوديين أمامهم نماذج وأساليب عديدة لإدارة الجودة

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

الشاملة يمكنهم اختيار المناسب منها للتطبيق في المدارس السعودية بعد إجراء التعديل اللازم وبما يتناسب مع البيئة السعودية، مع إمكانية تذليل الصعاب التي قد تعوق تطبيق هذه المفاهيم في هذا القطاع الحيوي.

8.المنهج المتبع في الدراسة

الجانب التطبيقي وهو الذي من خلاله يقوم الباحث بالدراسة الميدانية والدراس الاستطلاعية والهدف منها هو البحث عن مجتمع الدراسة وتحديد أفراد العينة ومن ثثم تحليل هذه النتائج ومناقشتها فأهمية البحث تتعدى الجانب النظري المنطلق منه لدعمها ميدانيا من أجل التحقق من فرضيات البحث ، و هذا يتطلب من الباحث توخي الدقة في اختيار المنهج العلمي الملائم والمناسب لموضوع البحث ، والأدوات المناسبة لجمع المعلومات التي يعتمد عليها في ما بعد ، وكذلك حسن استخدام الوسائل الإحصائية و توظيفها من أجل الوصول الى النتائج ذات الدلالة الإحصائية والدقة العلمية ، تساهم تسليط الضوء على إشكالية البحث .

في هذا الفصل سنحاول أن نوضح أهم الإجراءات الميدانية التي اتبعناها في البحث والأدوات والوسائل الإحصائية المستخدمة، والمنهج العلمي المتبع حسب متطلبات البحث وتصنيفها، كل هذا من أجل الحصول على نتائج علمية يمكن الوثوق بها واعتبارها نتائج موضوعية قابلة للتجريب مرة أخرى ، وكما هو معروف فان الذي يميز كل بحث علمي هو مدى قابليته للموضوعية العلمية وهذا لا يتحقق إلا إذا اتبع الباحث منهجية علمية دقيقة.

ـــــ اعتمدت هذه المنهج الوصفي، انطلاقا من الاطلاع على التراث النظري في موضوع البحث، فجمع البيانات في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة ، ووصف أبعاد الموضوع وفق ما تقتضيه الحدود الموضوعية وصولا إلى تحليل البيانات المحصل عليها واستخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

9. مجتمع وعينة الدراسة

أعضاء هيئة التدريس بمعاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

ـ العينة: بعض أعضاء هيئة التدريس بمعاهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية بالجلفة والأغواط والمسيلة. والمقدر عددهم بـ 90 أستاذ.

10. أدوات جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على استمارة استبانة لسهولة تطبيقها وإحاطتها بالموضوع قيد الدراسة.

صدق الأداة: تم التحقق من صدق الأداة من مجموعة من المحكمين المختصين وأجريت التعديلات الضرورية عليها.

11.الأساليب الإحصائية المستعملة

اعتمدت هده الدراسة على النسب المئوية وكاف تربيع.

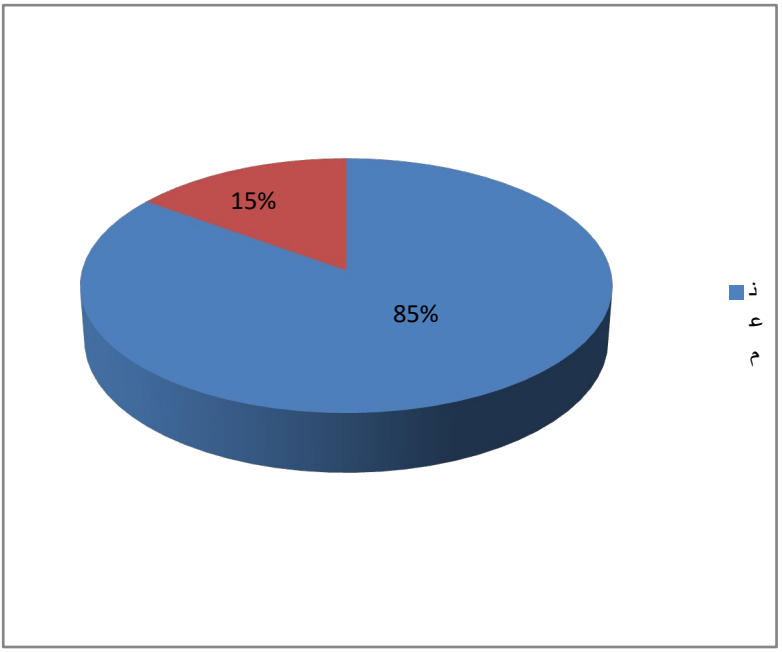
المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

12.عرض وتحليل نتائج البحث

1*عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (01) يبين توزيع إجابات الأساتذة وفقا لبعد التكوين التخصصي .

بعد التكوين التخصصي				
	تكرار	%	كا² المحسوبة	كا² المجدولة
لا	14	15	9.800	3.841
نعم	76	85		



مناقشة وتحليل نتائج الجدول رقم (01):

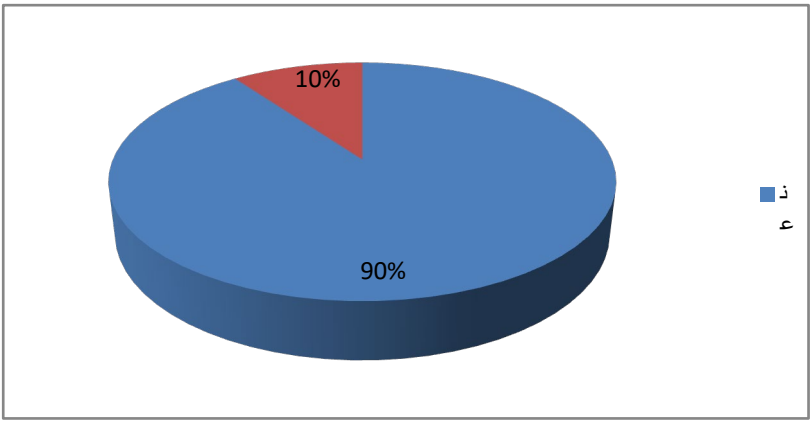
من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (01) نلاحظ أن نسبة (85%) من أعضاء هيئة التدريس اجابوا بنعم ، بينما أن نسبة (15%) من أعضاء هيئة التدريس اجابوا بلا ، مما يعني أنه توجد فروق بين الاجابات فيما يخص العلاقة بين برامج التكوين التخصصي و ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.وبالتالي فبرامج التكوين التخصصي تلعب دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، ومنه فالفرضية الأولى محققة.

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم) kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

2*عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

الجدول رقم (02) يبين توزيع إجابات الأساتذة وفقا لبعد العملية الاتصالية .

بعد العملية الاتصالية				
	تكرار	%	كا² المحسوبة	كا² المجدولة
لا	9	10	8.62	1.31
نعم	81	90		



مناقشة وتحليل نتائج الجدول رقم (02):

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (02) نلاحظ أن نسبة (90%) من أعضاء هيئة التدريس اجابوا بنعم ، بينما أن نسبة (10%) من أعضاء هيئة التدريس اجابوا بلا ، مما يعني أنه توجد فروق بين الاجابات فيما يخص العلاقة بين العملية الاتصالية و ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.وبالتالي فالعملية الاتصالية تلعب دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، ومنه فالفرضية الثانية محققة.

الاستنتاج العام

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجداول السابقة نستنتج ما يلي:

- برامج التكوين التخصصي تلعب دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.
- العملية الاتصالية تلعب دورا هاما في ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

الاقتراحات :

- ✓ الاهتمام بالتكوين المتخصص والمستمر لأعضاء هيئة التدريس من أجل ضمان الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

- ✓ إيلاء الأهمية اللازمة للعملية الاتصالية في تحيق وتطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- ✓ الجودة في التعليم العالي مفهوم ينبغي على المؤسسات التعليمية إتباعه سواء من حيث الطاقم الإداري أو الهيئة التدريسية أو الطلبة.
- ✓ لبلوغ درجة الجودة الشاملة ينبغي الالتزام بمجموعة من المعايير أو المداخل لتحقيق الغاية والهدف الأسمى.
- ✓ ضرورة التوافق بين مخرجات المؤسسات التعليمية وبين سوق العمل.
- ✓ ضرورة المحافظة على استمرارية الجودة والتميز هي أهمّ سمة من سمات نجاح المؤسسات التعليمية.
- ✓ لتحقيق أي تنمية في أي قطاع لابدّ من الالتزام بالجودة ومتطلباتها لتحقيق منافع للمجتمع والوطن.

13.الخاتمة

يعد تطبيق نظام ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر استراتيجية تعليمية تستدعي الكثير من المتطلبات المادية والبشرية من خلال عمليات التكوين المتخصص والمستمر لأعضاء هيئة التدريس ، وتوظيف آليات تكنولوجيات الاتصال من أجل إحداث تغيير بيداغوجي ناجع وفعال مواكب للتغيرات العالمية لبلوغ أعلى مستويات الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر.

14.المراجع

1- أحمد إبراهيم أحمد، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، الإسكندرية:دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2003.

2- يوسف حجيم الطائي ،محمد فوزي العبادي،هاشم فوزي العبادي،**إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**،ط1،عمان :مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2008.

3- حماد أبو الرب وآخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي** ،ط1، عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2010.

4-غريب سيد أحمد **الجماعات الاجتماعية**، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1979.

5-زين الدين بروش ويوسف بركان ، **مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر الواقع والآفاق**، ورقة مقدمة في :المؤتمر العربي الثاني الدولي لضمان جودة التعليم العالي ،2012.

6-حاجي العلجة ،**جودة الخدمة التعليمية في قطاع التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والآفاق** :دراسة تحليلية تقييمية للاصلاحات الجديدة ل.م.د، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية،العدد 10،جوان 2013.

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم)kadraoui17@gmail.com
الرابط الالكتروني للمجلة: https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/452

7–الصالحي، نبيل (2003)، **تطوير الإدارة المدرسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة**، رسالة دكتوراة عير منشوره، كلية التربية، النجار، فريد راغب (1999)، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، أميرال للنشر والتوزيع، القاهرة.
8– بوبطانة، عبد الله (1984)، **دور التعليم العالي في تجديد وتحديث النظام التربوي**، مكتب اليونسكو الإقليمي للتربية في البلاد العربية، التربية الجديدة، العدد 32، 10-13.
9 – تركي، عبد الفتاح (1990)، **مستقبل الجامعات العربية بين تصور واقعها وتحديات الثورة العلمية حول البني والوظائف**، المؤتمر العلمي الخامس: التعليم العالي في الوطن العربي: آفاق مستقبلية، عصرنه رابطة التربية الحديثة، ج1، 123-163.
10-جوز يف جابلونسكي، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة**، ترجمة عبد الفتاح النحاس، دار الفكر العربي، 132-134.
11-جوهر صلاح (2001)، **أساليب تقنيات الإدارة التربوية في ضوء ثورة الاتصال للمعلومات**، المؤتمر السنوي التاسع، دار الفكر العربي، القاهرة، 427-430.

8/Abdallah SEDDIKI, Management de la Qualité, Alger: office des Publications Universitaires, 2003.
9/ Michaela MARTIN et Antony STELLA, Assurance Qualité Externe Dans l'enseignement Supérieur: Les Options, UNESCO, paris, 2007.

المؤلف المرسل: (قدراوي ابراهيم) kadraoui17@gmail.com