مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية
ISSN 2352-9962
العدد السابع - جوان 2017

OEBUniv.Publish

الجودة في التعليم العالي- متطلباتها وتحدياتها

Quality in Higher Education- Requirements and challenges

أ. هواري منصوري ، جامعة أدرار، الجزائر.

د. لخضر يحياوي ، المركز الجامعي عين تموشنت،الجزائر.

تاريخ التسليم:(12 /2017/02)، تاريخ التقييم:(30 /2017/03)، تاريخ القبول:(18/ 2017/04)

الملخص

لقد بلغ التقدم التكنولوجي وتزايد تكنولوجيا الاتصال والإعلام درجة كبيرة من التطور مما ساهم في التسريع في وتيرة العولمة و ذلك في شكل تبادلات تجارية وحركة رؤوس الأموال وتنقل الأفراد والأشخاص، وانتقال القناعات والثقافات ولقد كان لهذا التطور أثر واضح على التعليم العالي، لاسيما في الدول النامية و التي هي بحاجة ماسة إلى تنويع مؤسسات التعليم و تكييف برامجه بما يتماشى مع تنوع احتياجات الطلبة و متطلبات السوق الوطنية . وللوقوف على هذا الأمر كان لابد من محاولة إدراك وفهم دور الجودة ومفاهيمها كأحد أهم أدوات ضمان جودة التعليم العالي، لهذا أصبح" **التميز"**هو حجر الزاوية في كل الجامعات، و السعي نحو الحصول على الجودة، اكتسب طابعا ملحا في الآونة الأخيرة، هذا من جهة وزيادة قدرات ومهارات التعلم من جهة أخرى وبالتالي التنوع في البدائل العلمية والتعليمية

الكلمات المفتاحية: التعليم العالي، الجودة، ضمان جودة التعليم العالي، مهارات التعليم

Abstract

Technological progress and the growth of communication and information technology have reached a high level of sophistication Which contributed to accelerating the pace of globalization n the form of trade exchanges, movement of capital and the movement of individuals and persons, And the transfer of convictions and cultures This development has had a clear impact on higher education, Particularly in developing countries Which are in dire need of diversifying educational institutions and adapting their programs In line with the diversity of students' needs and national market requirements. To find out about this, it was necessary to try and understand the role of quality and its concepts As one of the most important tools to ensure the quality of higher education, This is why "excellence" Is the cornerstone of all universities And strive for quality, Has recently acquired an urgent character, This is on the one hand increasing the abilities and learning skills on the other Thus diversifying into scientific and educational alternatives

Keywords: Higher Education , the quality , Ensure quality of higher education, Education skills

1. مقدمة:

أصبح مفهوم الجودة أحد الركائز الرئيسة لنجاح العمل في المنظمات الإنتاجية والخدمية، نتيجة حدة المنافسة وظهور المفاضلة بين المنتجات سلعا كانت أو خدمات، والجودة بمعناها العام هي إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمتطلبات وخصائص تكون قادرة من خلالها على الوفاء بحاجات ورغبات زبائنها، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ومن أجل تجسيد هذا المفهوم اعتمدت المنظمات الإنتاجية والخدمية على تبني أساليب إدارية حديثة، لعل أكثرها شيوعا وتطبيقا في العالم أسلوب إدارة الجودة ، وقد أضحت إدارة الجودة حاليا حديث الساعة في أوساط الأعمال والجامعات ومراكز البحث العلمي، مما جعلها سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني.

يعد منهج إدارة الجودة أحد المداخل المعتمدة لإحداث تغييرات هيكلية وإيجاد آليات فاعلة لإشراك مجتمع الجامعة بأسره في عمليات التقويم والتطوير المحققة للآمال والتطلعات، فإدارة الجودة طريقة للإدارة تهدف إلى رفع الفاعلية والمرونة والقدرة التنافسية للمؤسسة(الجامعة) وتشمل تنظيمها بكاملها، كل قسم وكل نشاط، وكل فرد في جميع المستويات الإدارية والأكاديمية.

و على الصعيد التعليمي فإن جودة التعليم تعد من التحديات الكبيرة التي تواجهها جميع المؤسسات الجامعية منها الأمر الذي دفع العديد منها لتبني مفاهيم إدارة الجودة والتركيز على الكفاءة النوعية (compétance qualiry) لمخرجاته وتزويدهم بالمهارات اللازمة وتطوير مواهبهم إلى جانب رفع كفاءة العاملين به بما يضمن الحصول على خريجين لديهم المعارف الأساسية التي تؤهلهم للتنافس على في كافة المجالات العملية بكفاءة عالية على المستوى المحلي والعالمي والمساهمة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة، ولتحقيق هذه المواصفات فقد توصلت العديد من الدراسات إلى نتيجة مفادها أن إدارة الجودة هي النموذج القادر على توفير أدوات وأساليب متكاملة تساعد مؤسسات التعليم العالي على تحقيق نتائج مرضية وخلق ثقافة جديدة داخل المؤسسة الجامعية تنظر إلى الجودة على أنها تمثل هدفه الأول.

كما تسهم مؤسسات التعليم العالي بدور أساسي في تعظيم القدرة المعرفية للمجتمع بحثا واستخداما وتطبيقا من خلال ممارسة وظائفها من تدريس (نشر المعرفة)، وبحث علمي (إنتاج المعرفة) ، وخدمة المجتمع (تطبيق المعرفة)؛ إلا أنّ نجاح هذه المؤسسات، في إعداد الرأس المال البشري المؤهل للإنتاج، وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوى تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع من التنمية المستدامة، في جميع المجالات الاجتماعية، البشرية، الاقتصادية والثقافية، يتطلب منها ضرورة الاهتمام بقضية ضمان جودة التعليم العالي، خاصة وأن النجاح في تطبيقها مفهوما وممارسة يشكل اللبنة الأساسية لتطبيق منهج إدارة الجودة.

في الجزائر كان لا بد من مسايرة التطورات الحاصلة بهدف الرفع من جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من حيث أن الجودة سارت ضرورة وحتمية لتطبيق نظام ضمان الجودة في التعليم

العالي رغم التأخر، تجسدت الإرادة السياسية في القيام بإصلاح يهدف إلى ترقية التعليم العالي نحو مستويات أفضل في سنة 2008 من خلال صدور القانون التوجيهي للتعليم، لكن الملاحظ أن التعليم في الجزائر لم يحقق بعد مبتغاه رغم المجهودات المبذولة، ولم يستفد من التجارب العالمية والعربية في إدارة الجودة في قطاع التعليم العالي.

2. الدراسات السابقة المتعلقة بجودة التعليم العالي:

1-دراسة يوسف أحمد أبو فارة سنة 2004 ، تحت عنوان" :دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس " وقد كان الهدف من الدراسة، تبيين أهمية ضمان جودة التعليم العالي كمدخل يقود إلى التبني الكامل لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة، من خلال اختبار واقع ضمان جودة التعليم العالي في جامعة القدس (يوسف أحمد، 2008، ص18).وقد كشفت نتائج الدراسة، أن ممارسات الإدارة العليا لا تركز على تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وأن جامعة القدس لا تتبنى نظاما فاعلا لتحقيق جودة التعليم العالي.

2-دراسة أحمد الخطيب ورداح الخطيب سنة 2010 ، تحت عنوان (الخطيب، 2010، ص 31) "الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية "وقد كان الهدف من هذه الدراسة هو :تطوير أنموذج للاعتماد وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي، بشكل يسهم في تحسين أدائها لتتلاءم مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل واحتياجات خطط التنمية الشاملة والمستدامة.

3-**دراسة راضية بوزيان سنة 2010** ، تحت عنوان (بوزيان، 2010، ص 12) " واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية **.**"وقد هدفت الدراسة، لتحديد متطلبات ومعوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي وكشفت نتائج الدراسة، فيما يتعلق عن أهم المتطلبات :ضرورة دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة ترسيخ ثقافة الجودة الأفراد، مشاركة جميع العاملين، التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد وتفويض الصلاحيات .أما عن المعوقات فأهمها: عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية.

4-دراسة Isabelle pouliquen سنة 2010 تحت عنوان (Pouliquen,2010, p :14) : **la place des demérches qualities dans l'enseignement superieur:** ركزت على أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي العالي والتعريف بمنهجية تطبيق نظام إدارة الجودة فيها مع الإشارة إلى عوامل النجاح، وقد أظهرت الدراسة أن تزايد الطلب الاجتماعي على التعليم العالي وتدويل التعليم العالي والحاجة لتحقيق رضى أصحاب المصلحة تعدّ من أهم التحديات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي، كما بينت الدراسة أن عملية التقييم لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف تعدّ أساس تطبيق نظام إدارة الجودة، أما عن عوامل النجاح فقد كشفت الدراسة أنّ تحسيس وإعلام وتكوين الموارد البشرية إلى جانب قيادة التغيير تعدّ من أهم عوامل نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة زين الدين بروش ويوسف بركان سنة 2012، تحت عنوان (بروش، بركان، 2012، ص08) "مشروع تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر :الواقع والآفاق ."وقد هدفت الدراسة، إلى إبراز أهمية ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر بإعطاء نظرة عن الديناميكية الحالية والاجراءات المتخذة من طرف وزارة التعليم العالي لتطبيق ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية وكذا التوقع بآفاقه مع التركيز على المعوقات .وقد خلصت الدراسة، بأن غياب ثقافة الجودة في التعليم العالي، قلة مستوى تكوين وتدريب القائمين عليها، عدم توافر الامكانيات المادية والتنظيمية التي تمكن من التعامل بفعالية مع نظام المعلومات ومقاومة بعض الأطراف الداخلية لتطبيق نظام ضمان الجودة تعد من أهم معوقات تطبيقه .كما اقترحت الدراسة، ضرورة الاهتمام بالاتصال الفعال والمشاركة كعوامل أساسية للتخفيف من حدة مقاومة التغيير.

3. منهجية الدراسة

مما سبق الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على ماهية الجودة وأهمية تطبيقها كأحد أهم الأدوات التي تساعد في ضمان جودة التعليم العالي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال عملية دمج ما يعرف بمصطلح الجودة بالتعليم العالي والغاية الكبرى من البحث العلمي.

أولاً : مفهوم الجودة

ظهر الانشغال بالجودة في بادئ الأمر بالمؤسسة الاقتصادية ضمن احترام التنافس والاتجاه نحو إرضاء الزبون، فراكمت المؤسسات الخاصة (اليابانية والأمريكية)خبرات معتبرة من خلال تبنيها استراتيجيات قائمة على الجودة الشاملة وأضحت هذه الأخيرة تكّون أحد أهم المواضيع اهتماما في علم إدارة الأعمال (management)في العقدين الأخيرين .وتبعا لهذا النجاح امتّد استخدام مبادئ الجودة إلى المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العالي (بروش، بركان، 2012، ص12). كما تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع. وبمعنى 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 (ابراهيم احمد، 2003، ص 166).

ومن كل هذا نستخلص أن مفهوم الجودة مرتبط بالتميز وبالتالي الرقّي والازدهار على جميع الأصعدة ،أما في المجال التعليمي فيتناول مفهوم جودة التعليم العالي من خلال الأهداف المرجوة منه والمتمثلة أساسا في التميز والتمايز عن الآخرين،عن طريق الملاءمة مع الغايات أو المدخلات مع الطموحات لتحقيق درجة الرضا ،سواء من حيث الطلبة الوافدين أو المتخرجين وحتى في علاقة مؤسسات التعليم العالي مع المؤسسات الأخرى خاصة المؤسسات الاقتصادية أو متطلبات السوق الداخلية والدولية، لأن عملية الجودة التعليمية أصبحت مرتبطة بمتغيرات خارجية لها تأثير مباشر وغير مباشر على المؤسسات التعليمية.وبالتالي يمكن القول أن الجودة كمصطلح رغم التداول المتزايد عليه يصعب تحديد مفهوم متفق عليه لمعنى الجودة، لأن هذه المفردة تشتمل على مجموعة من الأفكار والأبعاد والأهداف المختلفة والمتأثرة بعوامل إيديولوجية ،عقائدية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية،أمنية، ....وبالتالي ينبغي الارتكاز على خلاصة نسبية المفهوم.

1-مفهوم ضمان الجودة :

حتى تتحقق الجودة في الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي يجب أن تقوم هذه الأخيرة باتخاذ إجراءات متعددة تسمى **بضمان الجودة** .وقد ظهر مفهوم الجودة والاهتمام بضمانها كأحد المنهجيات للاقتصاد الناجح في الدول الغربية خلال الخمسينات والستينات من القرن الماضي ،فالمؤسسة الناجحة من وجهة نظرهم هي التي تلبّي معايير الجودة(BOUABAZ, MORDJAOUI, 2012, p 197) .

إنالمتتبّع لحركة تطور مفهوم الجودة، يلاحظ أنها استخدمت لأول مرة خلال الحرب العالمية الثانية، وقد اقتصر مفهومها في ذلك الوقت على كشف العيوب بعد الانتهاء من عملية التصنيع. ومع بداية الثلاثينيات من القرن الماضي ظهر نظام رقابّي عرف بنظام ضمان الجودة الإحصائي الذي يرى بأن الجودة تتحقق من خلال رقابة وحدة الإنتاج، غير أن هذا النظام أظهر العديد من القصور من أهّمها ظهور منتجات معيبة في الأسواق.ومع نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن الماضي، أصبح المعنى الحقيقي لضمان الجودة معروفا وأكثر تطورا ليظهر ما يعرف بنظام ISO 9000 ،بهدف الوصول إلى منتج يحظى بثقة العميل.وفي عام 1987 تّمتأسيس منظمة المعايير العالمية التي قامت بوضع مجموعة من المعايير لنظام ضمان الجودة استخدمت في تسعين دولة ،واعتبرت هذه المعايير أشهر المعايير لضمان الجودة،وقد تّمفيما بعد تطوير هذا النظام، ففي عام 1994 توفرت ثلاث أنظمة لمعايير ضمان الجودة هيISO 9001 : ،ISO 9002 ، ISO 9003وفي سنة 2000 أصدرت منظمة المعايير العالمية إصدارا جديدا حلّ محلّ الأنظمة الثلاثة سّمي ب ISO 9001 :وقد أتاح هذا النظام الفرصة لأكبر عدد من المنظمات إمكانية الحصول على شهادة ضمان الجودة حيث استبعد مجال التصميم من مجالات الحكم.ومنذ عام 2003أصبح من الضروري على

المنظمات التي ترغب في الحصول على الاعتراف سواء كانت إنتاجية، خدماتية، صحية، تعليمية،... أو غيرها، تلبية متطلباتها والعمل على تحقيق المعايير التي تطرحها (DETRIE, 2001, p 20) .

وضمان الجودة في ميدان التعليم العالي مصطلح عام، يعبر عن العملية الدائمة والمستمرة التي تستهدف مراقبة وضمان جودة نظام مؤسسات التعليم العالي، ويعّد ضمان الجودة آلية قانونية تركز على مسؤولية التحسين كمحور أساسي حسب القرار الوزاري رقم 739المؤرخ في 18أكتوبر 2010 المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم(CNE) .

ويعّرف أيضا ضمان جودة التعليم على أنه:" عملية منظمة لتفّحص 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 (ابو الرب، 2010، ص 315).

وقد عّرفت **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 (بروش، بركان، 2012، ص20).

2-مفهوم نظام ضمان الجودة

يتضّمن مفهوم نظام ضمان الجودة مجموعة من التعاريف ندرج بعضها كالتالي:

نظام ضمان الجودة هو:"نظام عالمي موّحد لمقاييس الجودة، اتفق عليه عالميا ليكون وثيقة دولية لضمان جودة الإدارة.

وعّرف أيضا على أنه:"ذلك النظام الذي يقوم بالتحقق على أن ما تقوم به من أعمال يتطابق مع الإجراءات والسياسات التي قمت بكتابتها واعتمادها (الخطيب، رداح، 2010، ص 36).

وبطريقة أشمل عرّف نظام ضمان الجودة على أنه:"مجموعة من الخطط والأنشطة تطبقها إدارة المؤسسة في كافة الأقسام وفي جميع المستويات بهدف ضمان أن ناتج العمليات سوف يلبي حاجات الزبائن وتوقعاتهم، وذلك من خلال التأثير على الطريقة التي يتّم وفقها تصميم المنتجات وتصنيعها وتفتيشها واختبارها وتركيبها وتسليمها وخدمتها،ويهدف نظام الجودة إلى تزويد الثقة بمنتجات المؤسسة." (بروش، بركان،2012، ص30)

وفيما يتعلق بالتعليم فإن نظام ضمان جودة التعليم العالي تتمحور في (CELLIER, 2012, p 39) :"جودة عناصر العملية التعليمية المكّونة 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 تعّاه من هياكل تنظيمية ووسائل تمويل وتسويق وأخيرا جودة التقويم الذي يلبي احتياجات سوق العمل".

يمكن القول أن نظام ضمان جودة التعليم يمكن حصره في جملة مركبة ومتشابكة من العوامل المتعلقة بتهيئة البيئة الفعلية لبلوغ درجات التميز والجودة في التعليم التي تقاس على أساس عدة معايير تعرف **بالإيزو.**

ثانياً متطلبات الجودة في التعليم العالي وفق أهم المتغيرات.

1-جودة الطلبة :وهم من أبرز عوامل تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويخص العناصر التالية:

1-1,انتقاء الطلبة :تتمثل عملية انتقاء الطلبة لقبولهم للالتحاق بالتعليم العالي إحدى الممارسات الشائعة في الجامعات والكليات، باعتبار الجامعات والكليات التي تنتقي طلبتها تتميز عن مثيلاتها الأقل انتقاء، حيث إن انتقاء الطلبة وقبولهم يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي (رزق الله، 2010، ص 121-122).

1-2,نسبة عدد الطلبة :من بين مظاهر جودة الخدمة التعليمية الأخذ بعين الاعتبار نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس، إذ يجب أن تكون هذه النسبة مقبولة بالدرجة التي تضمن تحقيق فعالية العملية التعليمية...فكلما كان عدد الطلبة قليلا كان ذلك أفضل في رفع حيوية الدرس، وإتاحة فرصة أكبر للمشاركة وتبادل الأفكار، بالإضافة لعنصر مهم وهو دافعية الطلبة واستعدادهم للتعلم وسعيهم للمعرفة وحبّ الاطلاع والاستكشاف والرغبة في الحصول على ثراء معلوماتي (بن أعمارة، 2011، ص 16).

2-جودة هيئة التدريس :و يقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي، الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع.

و يحتّل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطّور في الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة، فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم يجب توافر عدد من السمات لدى عضو هيئة التدريس منها جملة من السمات الشخصية والنفسية والقدرة على الاتّصال بالإضافة إلى الالتزام بالمنهج العلمي والعمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية بين الطلبة خدمة للجامعة التي ينتمي إليها زيادة على خدمة المجتمع والوطن .و بالتالي تصنف أدوار عضو هيئة التدريس وفق هذا المفهوم إلى:

- أدوار اتجاه طلابه.
- أدوار اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها.
- أدوار اتجاه المجتمع المحيط به.
- أدوار اتجاه نفسه.

3-جودة المناهج : (Conseil supérieur de l'éducation du Québec, 2012, p 08) تعّد الموازنة بين الأصالة والمعاصرة في إعداد المناهج، من حيث المحتوى والأسلوب من العوامل المرتبطة بجودة الخدمة التعليمية، ويرتبط هذا الجزء من المعايير بالمدى الذي تستطيع فيه هذه المناهج الدراسية أن تعمل على تنمية قدرة الطالب على تحديد المشكلات وحلها، إذ أن أولوية جودة الخدمات التعليمية تستدعي تحسين المناهج (بن أعمارة، 2011، ص 16). ويتم ذلك من خلال الخطوات التالية:

3-1,تحديد إستراتيجية التعليم: وذلك بوضع إطار لسياسات يستهدف المحافظة عليها في تكامل وتوقيت ملائمين وتوجيهها الوجهة الصحيحة وينبغي مراعاة خاصيتين عند تحديد إستراتيجية التعليم هما:

أ – وجوب التركيز على العلاقات بين الأشياء: وذلك بإيجاد سلسلة كاملة من العلاقات الداخلية في النظام التعليمي الموجودة بين مستوياته المختلفة، بين النظام التعليمي ككل والبيئة التي يتواجد فيها.

ب- وجوب التركيز على التجديد: بحيث يكون شاملا لجميع جوانب العملية التعليمية بهدف إحداث التوافقات التي يحتاج إليها النظام.

3-2, دراسة الواقع الحالي قي ضوء الإستراتيجية المرسومة: حيث تتضّمن هذه الدراسة طرق التدريس ووسائله وأساليب التقويم، وإعداد الأستاذ وتدريبه بالإضافة إلى الإدارة الجامعية.

3-3,التخطيط: عبارة عن عملية تتضّمن اتخاذ مجموعة من القرارات للوصول إلى أهداف محددة وعلى مراحل معينة، وخلال فترة زمنية معينة مستعينا بالإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة والهدف من ذلك أنها تسهل عملية التنفيذ والتمويل والتغيير في العملية التعليمية (بن أعمارة، 2011، ص 20).

4-جودة القيادة الإدارية:

4-1,تعريف القيادة :لقد بذلت عدة محاولات لإعطاء مفهوم صحيح لظاهرة القيادة، وفيما يلي بعض الأمثلة التي حاولت التعرض لهذا المفهوم:

فالقائد على سبيل الاشتقاق هو كائن في المقدمة أو بالأحرى هو الرأس المفكر الذي ينظر ويحسن التصرف لصالح سائر الجسم(أي مرؤوسيه) ، والقيادة سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ الأهداف الجماعية وتحريك الجماعة نحوها، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء، والحفاظ على تماسك الجماعة، وتسيير مواردها، وهكذا يمكن النظر للقيادة أيضا كعملية سلوكية (شفيق، 2002، ص 18).

كما يعرفها **الدكتور جمال الدين عويسات** على أنها: عبارة عن استقطاب قدرات الآخرين من أجل أداء الأعمال المنوط بهم بحماس وثقة. وقد أثبتت الأبحاث أن الشخص الذي تتم قيادته بشكل جيد يمكن أن يزداد جهده بحوالي 40 بالمائة.

ولقد تطور مفهوم القيادة الإدارية عبر مرحلتين متعاقبتين (شحماط، 2010، ص 97):

4-1-1,المرحلة الأولى :والتي تمثل المعنى التقليدي للقيادة الإدارية، والذي يرتبط بفكرة السلطة السلّمية داخل التنظيم الإداري، فالقائد الإداري هو كل رئيس إداري يتمتع بحق إصدار أوامر السلطة، والتي يتعيّن على التابعين تنفيذها وطاعتها، والا تعرضوا للجزاء، فعناصر القيادة الإدارية إذن هي: الأوامر والطاعة والجزاء.

4-1-2,المرحلة الثانية :و التي تمثل المعنى الحديث للقيادة الإدارية، والذي يعتمد على فكرة العلاقات الإنسانية التي تربط بين القائد وأعضاء التنظيم ليس بوصفهم أتباعا بل كيان، فتتحدد سلطة القائد في قدرته على التأثير على العاملين من أعضاء التنظيم، و خلق الولاء بينهم، وغرس روح الفريق الواحد من أجل بلوغ الأهداف المشتركة للمنظمة.

ما نخلص إليه إذن أن القائد الإداري هو الذي يعرف كيف يجعل الآخرين يحبونه، ويمتّون إليه بالطاعة، فهو الذي يوجب الاحترام، وليس الذي يفرض الاحترام.

ومن هنا يظهر الفرق بين القائد الإداري، والرئيس الإداري، فالقائد على خلاف الرئيس لا يستمد نفوذه من السلطة السلّمية الرسمية، وإنما يستمد نفوذه من اختيار الجماعة له كقائد، ويصبحون أتباعا له.

2-4,صفات القائد الإداري :يجب أن يتحلى القادة الإداريون في كل المستويات بالصفات الأخلاقية الأساسية كالنزاهة، الأمانة، الشرف، الكرامة، بحيث يمثلون قدوة أخلاقية لتابعيهم ومرؤوسيهم. فليست هناك جدوى أو قيمة لرئيس يملك مهارات استثنائية وعلم وثقافة إذا لم يكن على هذا المستوى المطلوب من النزاهة والشرف، ثم إنه لو كان كذالك سيكون قدوة سيئة، ولا شك في أهمية القدوة الطيبة الحسنة بالذات في القائد الإداري الأعلى .وكما يجب على القائد الإداري أن يكون متمتعا بالارستقراطية الروحية التي شعارها(خدمة الآخرين، خدمة نزيهة دائمة، والشجاعة)، والتي تتطلب الذمة واليقين والحماسة والأخلاق . وعلى القائد الإداري الناجح أن يأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة وليس فيها ضعف، بحيث يستطيع أن يغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين، و أن يكون خادما للمصالح العامة، أي انه لا يتمّسك برعاية الفوائد الخاصة على حساب الفوائد العامة، وهي مهمة رئيسية ملزمة وغير قابلة للاستبدال، فإذا ما اكتسب هذه الأخلاق من رؤسائه سيسقيها بدوره حتما لمرؤوسيه.

3-4,متطلبات القيادة الجامعية :يتطلب من القيادة الجامعية امتلاكهم مجموعة من المهارات الفنية والإنسانية والإدراكية كي يتمكّنوا من القيام بأدوارهم الأكاديمية والإدارية والتربوية بحيث يجب أن تكون هذه الأدوار مقنعة وواضحة، إذ لاتكفي السلطة الرسمية التي تمنحها اللوائح في تحقيق المهام القيادية وخاصة في البيئة الأكاديمية التي تتسم بحساسية عالية اتجاه الأنماط التسلطية في اتخاذ القرارات والتي تقود إلى فشل محقق إزاء أشكال المقاومة المختلفة (رزق الله، 2010، ص 125) .فجودة الإدارة ترتكز على جودة القائد الذي ينبغي عليه الالتزام بجودة التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأنشطة من ملتقيات ودورات تدريبية....التي تساهم في خلق وكشف الضمور عن ثقافة الجودة.

إضافة إلى ذلك تتلخص جودة القيادة الإدارية في المعايير الأكاديمية و مناهج جديدة مواكبة لتغيرات البيئية، وتنمية وترقية البحث العلمي،و كذلك المعايير التربوية المتمثلة في انخفاض معدلات المشاكل سواء للطلبة أو الأساتذة أو الاثنين معا، وأيضا معايير الإدارة المتمثلة في انخفاض معدلات المخالفات الإدارية، وعنصر التحفيز، وسهولة تنفيذ المعاملات الإدارية.... فالمؤسسة التعليمية إذن، تستطيع أن تلعب دورا مهما في إعداد الطلبة للدخول في المجال الوظيفي حيث تستطيع توجيههم وتوعيتهم وتدريبهم على بعض مسائل الأخلاق،

والعلاقات العامة حتى تنجح في تنمية سلوك الطالب اتجاه المسؤولية والإخلاص. وفي عصر العولمة وآليات السوق يجب إعداد خريجي الجامعات تبعاً لمواصفات الجودة الشاملة في الجانبين: الجانب المعرفي، والجانب الوجداني. والذي يجب أن يتسق مع أخلاقيات المهنة التي يعدّ من أجلها هذا الخريج في صورتها الثلاثية (معرفي- مهاري -وجداني)، ولن يكون هناك تطوير حقيقي أو جودة شاملة في منظومة التعليم، والتعلم في غيبة الجانب الوجداني.

فلا يمكن لخريج جامعة أيّ ا كان تخصصه أن يكون لصاً أو مزّوراً أو مرتشياً إلا إذا كان هناك تقصير كبير في الإعداد، يركّز على التدريس دون التعلم، وعلى المعرفة والمهارة دون السلوك، وعلى الكم دون الكيف.

لذا يجب على أساتذة التعليم الجامعي أن يكونوا على قدر كبير من الانضباط في السلوك والدقة والأمانة والولاء، حتى يكونوا قدوة في أعين طلابهم. يجب أن يكونوا قيمة تربوية سامية لايعلوها لغط وشوائب يسكنون في محراب العلم في تواضع يشعون نوراً ساطعاً، وثقافة واعية على طلابهم وأوطانهم يسعدهم أن يزداد رصيدهم من الحب والاحترام والقيم في نفوس طلابهم.

5-جودة الإنفاق والتمويل (الإمكانيات المادية):

يمثّل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي، وبدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية، أما إذا توافرت له الموارد المالية الكافية قلّت مشكلاته، وصار من السهل حلها، ولاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط، ويعدّ تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها، وكذلك فإن سوء استخدام الأموال سيؤدي إلى تغيير خطط وبرامج التعليم، الأمر الذي يؤثر حتما على جودة التعليم والتي تحتاج غالبا إلى تمويل دائم، مصادره من التمويل الحكومي والذاتي، وعائد الخدمات ومراكز البحوث والاستشارات والتدريب (شهرة، 2015، ص 90).

وتتعّدد الإمكانيات المادية في مؤسسات التعليم العالي حيث تشمل جميع أنواع الأثاث، والتجهيزات والمختبرات والمكتبات...ويتضمن هذا المتغير مجموعة من المؤشرات (الجعباري، 2015، ص 43):

-مرونة المبنى والإمكانات المتوفرة فيه ودرجة الاستيعاب.

-مدى استفادة أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة من مكتبة الكلية من خلال توفيرها للمصادر التخصصية، وغير التخصصية من كتب ومجلاّت وحواسيب وجودة عمال المكتبة من خلال تنظيمهم وتسهيلهم الوصول للمعلومة.

-حجم الاعتماد المالي.

وبالرجوع للإحصائيات السنوية يرى أن الولايات المتحدة الأمريكية تحتل المرتبة الأولى في الإنفاق، مقارنة مع الدول العربية التي تعد من بين الدول الأقل في العالم في التخطيطات المالية للغرض نفسه.فقد ذكرت

(منظمة التنمية و التعاون الاقتصادي) أن الولايات المتحدة الأمريكية تحتل المرتبة الأولى منذ سنوات و تصل نفقاتها إلى 480 مليار دولار كما في أرقام سنة2012، تليها الصين التي وصل إنفاقها في نفس العام إلى 136 مليار دولار، ومن ثم اليابان بمبلغ 130 مليار دولار أمريكي .فحين أن البلدان العربية مجتمعة خصصت عام 2003مبلغ 750مليون دولار فقط أي حوالي 0.3 بالمائة من إجمالي نتاجها الوطني للبحث و التطوير (بروش، بركان، 2012، ص 12).

ثالثاً :جودة التعليم العالي بين الآمال والتحديات في الجزائر

1-فوائد تطبيق فلسفة الجودة في التعليم العالي:

إنالمتتبّع 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 عّما يأتي:

- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.
- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتجديد والتحسين المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.
- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكسب رضا وثقة العملاء بالتميز على المنافسين.
- تبنّي المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبنّي أسلوب فرق العمل.

- تحسين رضا الطلاب وزيادة ثقتهم بمستوى جودة خدمة التعليم المقدمة لهم من قبل الكليات الجامعية.
- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات عمل وبشكل منظّم.
- تحقيق متطلبات سوق العمل من خلال تلبية احتياجاتهم من مخرجات التعليم المطلوبة من الشركات ومؤسسات العمل في المجتمع.
- تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية، بالمساهمة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية وتطوير المجتمع المحيط بالجامعة.
- تحسين جودة الخريجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعات.
- تكوين ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفها التحسين باستمرار في جميع أقسام الكليات.
- إبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة، والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية (بوعشة، 2000، ص 33).

2-تحديات تطبيق الجودة بالتعليم العالي: تواجه مسألة تحسين جودة التعليم العالي عدة عراقيل تحدّ من الوصول إلى الأهداف المرجوة، وتصّعب الطريق للوصول إلى تحقيق نظام الجودة خاصة بقطاع التعليم العالي.وسنحاول وضع النقاط على الحروف وتحديد التحديات الحقيقية التي سنكشف الستار عنها من خلال العناصر التالية:

- غياب ثقافة الجودة بالتعليم العالي:إن المتتبع لمسار التعليم العالي في الجزائر يدرك أن عنصر الجودة لم يكن هدفا معلنا في سياسة الجامعة، وبالتالي لم يكن مؤشر قياس نجاعة وفعالية المؤسسة الجامعية.

فكل المؤشرات الدالة على كفاءة المؤسسة موّجهة نحو الكّم (سلامي،عزي،2013، ص 159) ، لا الجودة بسبب التزايد غير المحسوب لأعداد الطلبة الملتحقين بالتكوين الجامعي،حيث أصبح قبول الطلبة وسيلة تلجأ إليه الجامعة لجلب الترضية الاجتماعية (العلجة،2013، ص34- 35).

- ضعف عملية التأطير الخاصة بالأستاذ الجامعي والتي تتمحور في:
- النشاطات المقامة من أجل التكوين في الجامعات الجزائرية عبارة عن تجارب ذاتية، غالبا ما تخلق تفاوت بين التكوين النظري في الدراسات ما بعد التدرج والاكتساب الفعلي للبيداغوجيا من أجل

التدريس. ولا يتم إعداد الأستاذ الجامعي في الجزائر لمهنة التدريس تربويا ومهنيا، والذي يحدث هو أنه أثناء التحاق الطالب ببرنامج الماجستير أو الدكتوراه يتلقى دروسا متعلقة بالجانب النظري في غياب الشق الميداني والعملي، فلا وجود لدورات أو ورشات حول هذا الموضوع، و كذلك التنظيم المعمول به حاليا في الجامعة الجزائرية لا يلزم الأستاذ على تلقي تكوين في أساسيات التدريس قبل التحاقه بالمهنة.

- ضعف المواءمة بين مخرجات التعليم العالي ومتطلبات سوق العمل التي تعود إلى تدنّي مستوى المعارف المحصلة والتأهيل المتخصص وضعف القدرات التحليلية والابتكارية والتطبيقية، وهي المتطلبات الأساسية التي يفترض أن تتوفر في المخرجات الجامعية، لكن ما نلاحظه هو مخرجات في تخصصات لايحتاجها سوق العمل.
- تعليم يطغى عليه أسلوب التلقين وليس المقاربة بالكفاءات كما هو موجود عالميا.

الخاتمة:

من خلال كل ما تّم 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 الدراسة نستنتج ما يأتي:

- الجودة في التعليم العالي مفهوم ينبغي على المؤسسات التعليمية إتباعه سواء من حيث الطاقم الإداري أو الهيئة التدريسية أو الطلبة وحتى أبسط عامل.
- لبلوغ درجة الجودة الشاملة ينبغي الالتزام بمجموعة من المعايير أو المداخل لتحقيق الغاية والهدف الأسمى ألا وهو استمرارية الرضا.
- من أهم أهداف ومظاهر ومطالب الجودة بالتعليم العالي، التوافق بين مخرجات المؤسسات التعليمية وبين سوق العمل.
- المحافظة على استمرارية الجودة والتميز هي أهّمسمة من سمات نجاح المؤسسات التعليمية.
- لتحقيق أي تنمية في أي قطاع لابّد من الالتزام بالجودة ومتطلباتها لتحقيق منافع للمجتمع والوطن.

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

- أحمد إبراهيم أحمد، **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2003.
- امسلم أحمد الجعباري، **متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر: عينة من أعضاء هيئة التدريس في كلية الآداب والعلوم الخمس ومسلاتة بجامعة المرقب**، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع للبحث العلمي في العصر الرقمي،مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية بلندن ومركز الاحتواء الاجتماعي بقطر،15-16 مارس 2015.
- أحمد الخطيب ورداح الخطيب،**الإعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية**.
- القرار الوزاري رقم 739المؤرخ في 18أكتوبر 2010 المتضمن هيكلة اللجنة الوطنية للتقويم (CNE) .
- بن اعمارة منصور ،**الإبداع والابتكار كوسيلة لتحقيق الجودة في التعليم العالي**،ورقة مقدمة في الملتقى الدولي :الابداع والتغيير التنظيمي في المؤسسات الحديثة ،المنظم من قبل :كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة باجي مختار، عنابة ، بتاريخ:18 -19ماي 2011.
- 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.
- حبيبة شهرة، **فجوة البحث العلمي بين الغرب و العرب**، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الرابع: للبحث العلمي في العصر الرقمي، مركز البحوث والاستشارات الاجتماعية بلندن والمركز الاحتواء الاجتماعي دولة قطر، يومي 15-16مارس 2015.
- دلال سلامي و إيمان عزي، **تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والآفاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**،جامعة الوادي،العدد الثالث، ديسمبر 2013.
- راضية بوزيان، **واقع تطبيق ادارة الجودة بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية**، في الملتقى الدولي الاول حول رهانات ضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة 20 اوت 1955، يومي 20 و 21 نوفمبر 2010.
- رزق الله حنان" **أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة :دراسة ميدانية لعينة لكليات جامعة منتوري قسنطينة "**،مذكرة ماجستير ،شعبة :تسيير مؤسسات ،تخصص: تسيير الموارد البشرية،جامعة:منتوري قسنطينة،2010.

- 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.
- شفيق رضوان، **السلوكية و الإدارة**، الطبعة الثانية، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، لبنان، 2002.
- عماد أبو الرب وآخرون، **ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي** ،ط1، عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع،2010.
- محمد بوعشة ،**أزمة التعليم العالي في الجزائر والعالم العربي:بين الضياع وأمل المستقبل** ، بيروت: دار الجبل،2000.
- محمود شحماط، **المخل إلى العلوم الإدارية- أسس و مبادئ علم الإدارة العامة**، دار العلوم، الجزائر ،2010.
- يوسف أحمد أبو فارة، "دراسة تحليلية لواقع ضمان الجودة بجامعة القدس" في كتاب: الجودة في التعليم- دراسات تطبيقية، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 2008.
- **ثانياً : المراجع باللغة الانجليزية**
- Isabelle POULIQUEN, "La Place Des Demarches Qualities Dans L'enseignement Supérieur", Actes Du Colloque Internationale Sur Les Enjeux De L'assurance Qualité Dans L'enseignement Supérieur , Université De Skikda, Novembre.
- Philippe DETRIE, Conduire une Démarche Qualité, Paris: éditions d'organisation, 4 eme édition, 1998/ 2001,
  Hervé CELLIER, "Démocratie D'apprentissage : Invariants De La Qualité" , Actes du colloque internationale sur la Démarche Qualité dans L'enseignement Supérieur :Notions, Processus, Mise En OEuvre , Université De Skikda, Novembre, 2012.
- Mohamed BOUABAZ Et Mourad MORDJAOUI "Méthodes Mathématiques D'analyse De La Qualité Dans L'enseignement Supérieur : Essai A Base De Cas", Actes Du Colloque International sur la démarche qualité dans L'enseignement Supérieur : Notions, Processus, Mise En Œuvre
- **Conseil supérieur de l'éducation du Québec** , " L'assurance Qualité A L'enseignement Universitaire : Une Conception A Promouvoir Et A Mettre En OEuvre ", 2012.