الفصل الرابع
إدارة الجودة الشاملة
[رؤية حول المفهوم والأهمية]

يجمع التخاطب الاجتماعي العالمي المعاصر على أن التعليم الجامعي سيكون حلبة بين القوى العالمية ، وخصوصا في عالم يزداد فيه الاعتماد المتبادل والترابط بشكل متزايد ، ومع ذلك تتعرض النظم التعليمية للنقد دوما ، حيث تبدو هذه العملية النقدية ظاهرة يشترك فيها الخبراء العلميين من أصحاب الرؤى المختلفة ، حيث يرى البعض انه يجب أن يتبنى المجتمع النامي مشروع اصطلاحي الهدف منه الأخذ بيد التعليم العالي فى الدول النامية بحيث يمكن تعديل انحرافاته وجعله يسير قليلا متخلف الخطى عن التقدم العلمي للدول ذات الترتيب الأول فى العالم .

ففي أواخر لخمسينيات من القرن الماضي ظهر مصطلح (الاستراتيجية) حيث استخدم فى العلوم والتخصصات المخلفة فضلا عن استخدامه في الميدان العسكري على نطاق واسع . فالاستراتيجية Strategy تعبير عن ، ودعوة إلى منطق أو أسلوب جديد ، ثم أدوات جديدة في التفكير اصطنعته علوم جديدة ثم انتقلت بكل ما تحمل من مكونات علوم عسكرية إلى استراتيجيات تدريس للمواد التعليمية المختلفة .

وفى سياق متصل نجد انه فى بدايات السبعينيات من القرن الماضي تم استخدام مصطلح الكفايات فى مجال تطوير التعليم ، وذلك من خلال تطوير أداء المعلمين ، حيث جسدت [محاسبة المعلم Teacher Accountability] أهم المصطلحات ، ومع منتصف السبعينيات أصبحت الموجه السلوكية الظاهرة

السائدة فى التعليم قبل الجامعي والجامعي بحد سواء وبقيت ولا زالت بين مد وجذر حتى أيامنا هذه رغم هبوط حماس المهتمين بهذا المصطلح .

وفى كنف هذه المصطلحات المتمثلة في المفردات لكلمات استخدمت في مكان ما ثم انتقلت برؤى إلى مكان أخر اقتنع العالم بها . لا شك أن هذه المصطلحات تعبر عن منهج أو منطق فى التفكير العلمي توأمه التحليل الدقيق لأبعاد مختلفة التسلسل من العام الى الخاص والتحرك العقلاني من النظر إلى الواقع والانتقال المبصر الخلاق [الوظيفي] ومن الحاضر إلي المستقبل وفق أفضل الأحكام وأدق الأفعال التي يمكن التوصل إليها كأدوات قياس على درجة عالية من الإتقان والدقة للعملية التعليمية الجامعية .

- الرؤية للمفهوم والأهمية :

في احدي الندوات العلمية بالمؤتمر العلمي السنوي لتطوير أداء الجامعات فى ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد* ، تقدم الدكتور فايز مراد بإطار مرجعي عن معايير مقترحة لجودة التعليم فى مصر ، متحفظا على استعمال مصطلح الجودة الشاملة فى عنوان المؤتمر ، وكانت رؤيته أن الحديث عن الجودة فقط أصيل فى مجال التربية وفى ذلك استند إلى تحليل إبراهيم حسن [1993] والذي يشير الي أن الحديث عن الجودة الشاملة يميل أكثر الى الارتباط بالمجالات الأخرى حيث كثر فى ارتباط ما يحدث فى مجال اتفاقات التجارة الحرة وحرية تداول المنتجات السلعية والخدمات ، ولقد انعكس ذلك فى المجال التربوي بنشأة حركة المعايير القومية منذ ثمانينيات القرن الماضي والتي أدت إلى مشروعات لعمل معايير فى مجالات مختلفة فى بعض الدول العربية ، حيث يشير صبري الدمرداش [1995] ان حركة المعايير القومية سوف تختفي فى القريب العاجل وما يرتبط بها من مفهوم " الجودة الشاملة " الذي وظف فى مجال التعليم العالي .

وفي هذا الإطار فان المداخل تشمل عنصر واحد فقط هو المفهوم التقليدي والحديث لجودة التعليم ذلك المفهوم الذي ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط علي الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الادراكية والحركية والمنطقية والسلوكية ، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة فى التعليم الى توكيد جودة التعليم والذي يستند بالدرجة الأولي على ضرورة اختيار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم ، ومع صعوبات التطبيق ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة فى التعليم والتي تحتاج مشاركة الجميع لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم وهو أسلوب تحسين الأداء بكفاءة أفضل .

إن ثقافة الجودة وبرامجها تؤدي الى اشتراك كل المسئولين فى إدارة المؤسسة التعليمية والطالب وأعضاء هيئة التدريس ليصبحوا جزءا من برنامج ثقافة الجودة

وبالتالي فالجودة تعنى القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه ورسالته المنوط به من قبل المجتمع والإطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي .

لقد فرضت علينا المتغيرات الحديثة فى العالم المتقدم ضرورة الأخذ بمنهج التخطيط الاستراتيجي لبناء أجيال قادرة على مواجهة هذه التغيرات بفكر جديد يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمله فى طياته من تهديدات وفرص

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه فى مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم فى باريس فى أكتوبر (1998) ينص على أن الجودة فى التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل :-

1- المناهج الدراسية .

2- البرامج التعليمية .

3- البحوث العلمية .

4- الطلاب .

5- المباني والمرافق والأدوات .

6- توفير الخدمات للمجتمع المحلى .

7- التعليم الذاتي الداخلي .

8- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دوليا .

وتعتبر الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفا ترنو إليه المؤسسات التعليمية او بديلا تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية ، بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ، وهي دليل على بقاء الروح وروح البقاء لدى المؤسسة التعليمية .

*** تعريف الجودة :**

" هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفه ضمنا ، أو هي مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة او المتوقعة من قبل المستفيد " .

ويهتم نظام الجودة بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي وتوزيع المسئوليات والصلاحيات على الأفراد ، وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته ، كذلك مراقبة وفحص كل ما يرد إلى المؤسسة التعليمية والتأكد على أن الخدمة قد تم فحصها وأنها تحقق مستلزمات الجودة المطلوبة .

obeikandl.com

* **مستويات الجودة :**

1- **نظام الجودة – الايزو** 9000 :

أيزو 9000 هو مصطلح عام لسلسلة من المعايير التي تم وضعها من قبل الهيئة الدولية للمواصفات القياسية *ISO (International Standardization Organization* لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي أن تطبقها على القطاعات الصناعية والخدمية وكلمة ايزو مشتقة من كلمة يونانية تعنى التساوي والرقم 9000 هو رقم الإصدار الذي صدر تحته المعيار او المواصفة وقد نالت مواصفة الايزو 9000 منذ صدورها عام 1987 اهتماما بالغا لم تنله مواصفة قياسية دولية من قبل

وتنقسم مطالب أنظمة الجودة ايزو 9000 الى ثلاث مستويات هى : -

أ- **نظام ايزو** 9001 :

ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والإنتاج والخدمات .

ب- **نظام ايزو** 9002 :

ويختص بالمؤسسات التي تقوم بالإنتاج والخدمات ، وحيث ان المدارس لا تقوم بتصميم المناهج فهي لا تخضع لنظام المواصفة ايزو 9002 .

ج- **نظام ايزو** 9003 :

ويختص بالورش الصغيرة فهي لا تصمم منتجاتها وتقوم بعملية التجميع .

[ولقد تبنت هذه المواصفات أكثر من 130 دولة]

** **أهمية الجودة :**

1- ضبط وتطوير النظام الادارى فى المؤسسة التعليمية .

2- الارتقاء بمستوى الطلاب فى جميع المجالات .

3- ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول.

4- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة .

5- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول الى رضاهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية .

obeikandl.com

6- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية .

7- رفع مستوى الطلاب وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة .

8- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين فى المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق .

9- تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف المحلى .

إن تحقيق ثقافة الجودة فى التعليم والمعرفة لا يمكن أن تقارن أبدا مع مبدأ الجودة فى الإنتاج الصناعي او التجاري او الزراعي ، لان الأسس التي تتحكم بالقياسات والمواصفات لكل منها تختلف كثيرا بعضها عن البعض الأخر. ان التعليم والمعرفة قيمتان وركيزتان تعتمدان على العقل والفكر بشكل اساسى ، ولذلك فانهما يرتبطان بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطيهما بالجانب المادي .

إن مفهوم الجودة فى التعليم له معنيان مترابطان احديهما واقعي والأخر حسي فجودة التعليم بمعناها الواقعي تعنى التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل معدلات تكلفة التعليم الجامعي – أما المعنى الحسي لجودة التعليم فيرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم .

*** أهمية الجودة فى التعليم :**

1- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب .

2- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر

3- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة .

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

لا 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 يتلقاه

أما فيا يختص بمدخل إدارة الجودة الشاملة فهو من المداخل الإدارية الحديثة ، ورغم حداثته إلا انه ليس هناك اتفاق نمطي له فى المفهوم ، فالواقع إن إدارة الجودة الشاملة تمثل مظلة تحتها عددا كبير من مبادرات الجودة التي يمكن إدارتها أن تشمل المكونات التالية :

1- الضبط الاجتماعي للعملية . statistical process control
2- دوائر الجودة quality circles
3- خدمة العميل customer service
4- تأمين ومراقبة الجودة (منهج تاجوشى) tayuchi methodology
5- الوقت المحدد just in time
6- فى مجال التربية (تحسين جودة النظام التعليمي) educational system quality improvement .

وقد استخدمت هذه المكونات فى المجالات التالية : -

1- الصناعية .
2- التعليمية.
3- العمل الحكومي .

وذلك تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، إلا أننا يجب علينا أن نأخذ في الاعتبار أن استخدام اى من هذه المجالات الثلاثة منفردا لا يمثل إلا خطوة وحيدة نحو تطوير الشيء تطويرا شاملا ولا يعد اى مجال منهم بديلا للمفهوم الواسع لإدارة الجودة الشاملة رغم حداثة المفهوم وكثرة الاجتهادات في التعريف له.

** **تعريفات الجودة الشاملة :**

في السياق التالي نوضح بعض التعريفات لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ثم نحلل هذه التعريفات لتوضيح الاتفاق والاختلاف فى المفهوم والمعنى .

1- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي :" أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولي مع الاعتماد علي تقييم المستفيد في معرفة مدي تحسين الأداء " .

2- تعريف Robert Kronsky " هي فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما باستخدام أدوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر كوسيلة لتحقيق الرضا المتبادل والمتزامن لجميع الأطراف المشاركة " .

3- تعريف Jablonski " هي عبارة عن شكل تعاوني لإنجاز الأعمال ، يعتمد علي القدرات والمواهب الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فريق العمل " .

4- تعريف عفيفي " التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة وفق نظم محددة موثقة تقود الى تحقيق رسالة المؤسسة التعليمية فى بناء الإنسان من خلال تقديم الخدمة التعليمية المميزة وأنشطة بناء الشخصية المتوازنة " .

5- تعريف Rio Sal ado College "هي العملية التي يمكن من خلالها رفع مستوي القائمين بالتدريس والنظام والكلية في ضوء توقعات الطلاب من خلال عملية متقنة البناء لحل المشكلات ، يستطيع القائمين بالتدريس والطلاب تطوير جودة التعليم " .

obeikandl.com

6- تعريف Lam " التغيير الجوهري في طريقة أداء الأعمال ، فهي ابتكار لاتجاه جديد يتضح من خلال أداء صاحب العمل وأفراد الإدارة العليا ، إنها عبارة عن مناخ يتضمن الإبداع والقيادة والابتكارية والمسؤولية الفردية وتطبيق الحساب ".

من التعريفات السابقة الذكر يتضح أن هناك بعض الاختلافات فيما بينها فنجد أن lam وRio salado college ومعهد الجودة الفيدرالي وjablonski وRobert يركزون على أداء العمل وتطوير عمليات التشغيل ، نجد أن عفيفي وكلية ريو اتفقتا علي جانب تحسين الأداء التعليمي وتحقيق أهداف رسالة المؤسسة التعليمية .

ويري كاتب المقال أن التعريفات السابقة للجودة الشاملة متعددة الأبعاد انتقلت من مجال الصناعة والعمل الحكومي إلى ميدان التعليم أسوة بمصطلح الاستراتيجية الذي انتقل من مفهوم فن قيادة الحرب إلى استراتيجية التدريس في المؤسسات التعليمية . هذه النمطية من المصطلحات التي أخذت جانب كبير من الاهتمام على مستوى العمل الحكومي فى كل من بلدان العالم المتقدم وانتقلت إلينا متأخرة لنوظفها في مجالات العمل المختلفة ، لقد أصبحت الجودة الشاملة وجودتها هي سمة الحوار السائد ألان حول العملية التعليمية بإبعادها المختلفة . ولاشك أن هذه المفهوم سواء اتفقنا على مسماه او اختلفنا او كان للآخرين رؤى واتجاهات أخرى إلا انه ظهر كنتاج لمجموعة من العوامل والمتغيرات العالمية الجديدة التي تشكل فى مضمونها معالم القرن الواحد والعشرون والذي يسمى بالنظام العالمي الجديد الذي يتصف بالتغيير السريع والمستمر والتحول الجذري نحو ما هو أفضل للبشرية .

** **الأهميـــة :**

- تكمن أهمية إدارة الجودة الشاملة في النقاط التالية :-

- تؤدي إلى زيادة إنتاجية المتعلمين .
- تعمل على تحسين أداء القائمين بالتدريس من خلال إدارة الجودة .
- تعمل علي تقليل الأخطاء فى العمل العلمي والإداري ، بالتالي تقود إلي خفض التكاليف المادية .
- تعمل على توفير الامكانات والتسهيلات اللازمة لإنجاز العمل .
- تعمل بفلسفة علمية تقوم علي أساس ربط العملية التعليمية باحتياجات سوق العمل .
- ترابط الأداء ، حيث تداخل العمل الجماعي مع القيادة الفعالة مع الرؤية المشتركة يؤدى إلي جودة المنتج التعليمي .
- من أهميتها أنها تراعى بشكل مباشر احتياجات المستفيدين .
- تساعد فى توفير قاعدة بيانات علمية وإدارية متكاملة .

لاشك أن الوقت قد حان لكي تتبني المؤسسات التعليمية الجامعية فلسفة جودة التعليم الجامعي أو إدارة الجودة الشاملة ، فلا يعنى لي المصطلح المجرد شيئا بقدر ما يحتويه من رسالة تحسين الأداء و المنتج التعليمي حتى الإتقان ، لذا إنني عمدت من فحوي هذه الرؤية أن أركز علي المفهوم والأهمية للجودة كمصطلح وجودة التعليم كمصطلح مرتبط والجودة الشاملة كمصطلح مركب مرتبط بالمصطلحين ، كما إنني فى المقدمة حاولت أن أنبه القاري أن هناك مصطلحات كانت لها معنى وأهمية في وقتها ، ساهمت بقدر كبير في تحديث العملية التعليمية ثم رويدا تلاشى الجانب الأكبر منها ولم يتبقى سوى اليسير الذي تتناقله الأقلام العلمية على استحياء بعد أن كانت هذه المصطلحات (الكفايات – الإستراتيجية) مشاريع قومية الهدف منها تحسين الأداء التعليمي .

- مما سبق يمكن أن نقدم الخلاصة على النحو التالي :-

1- يجب على كافة القوى الممثلة للمؤسسة التعليمية فهم ما يحويه مصطلح الجودة ومركباته من (المفهوم والأهمية في العملية التعليمية) حتى يتسنى لهم الاشتراك الفعلي في تحقيق الرسالة

2- خلاف المعرفة للمفهوم والأهمية للمصطلحات الفرضية الآنية ، يجب أن توفر المؤسسات التعليمية البيئة الصالحة للتطبيق .

3- ضرورة أن تحدد كل مؤسسة تعليمية سواء كانت في المراحل الأولية أو الوسطي أو العالية رسالتها ثم تعمل على تنفيذها من خلال تذليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعية للجودة .

في نهاية الأمر هل يحق لنا أن نقدم رؤى حول المفهوم والأهمية ، اعتقد يحق لكل إنسان متعلم قادر على التحليل ان يقدم ما يراه وكيف يري المفهوم والأهمية في ضوء الواقع الذي يستمد قوته وشراسته من مستقبل سيركل المتخاذلين إلى جنب ويذهب بقوة الى عالم أخر حامل معه فقط المتطورين فى الأفكار والأفعال ، الناشطين في الإبداع والابتكار تاركا خلف ظهره المتخلفين فى النهج والرؤى

obeikandl.com