إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

كلية المستقبل الجامعة-محافظة بابل

أ.د. محمود داود الربيعي

أ.د. مازن عبد الهادي أحمد

أ.م.د. حسن شاكر مجدي

يشهد التعليم العالي اهتماما كبيرا على مختلف المستويات في دول العالم كافة، فضلا عن انه يشهد تطورا مستمرا نحو الأفضل لمواكبة حاجات الفرد والمجتمع وخصائص العصر العلمية والتقنية وبناء على ذلك فأنه ينظر إلى التعليم الجامعي على أساس الدور المتميز الذي يلبيه في تقدم المجتمعات وتنميتها وذلك عن طريق إعداد الكوادر والطاقات البشرية الفنية والعلمية والثقافية والمهنية وكذلك إعداد القيادات الفكرية في مجالات التعليم المختلفة التربوية والعلمية والمهنية.

إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نموذج إداري شامل يقوم على الجودة فكرا وتنظيما من إستراتيجية تعاونية ومستمرة للتحسين لضمان تحقيق أهداف الجامعة ، والمجتمع ، وإرضاء العملاء الداخليين على المدى القصير والطويل.

وتقوم الجودة الشاملة في التعليم العالي بتوجيه كافة الأنشطة والعمليات الأكاديمية والإدارية والمالية وعلى كافة المستويات في منظومة التعليم العالي لإشباع رغبات سوق العمل والطلاب عن طريق تطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة للطلاب للحصول على خريج ذي كفاءة عالية يتطلبه سوق العمل.

"مبررات اعتماد إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "

إن اعتماد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي له العديد من المبررات والدوافع التي حفزت الجامعات والكليات على اعتمادها ومن ابرز هذه المبررات ما يأتي :ـ

1ـ التكاليف

إن انخفاض مستويات الإنفاق في التعليم العالي جعل الكليات تسعى إلى السيطرة على الكلفة وان إدارة الجودة الشاملة هي الوسيلة التي تمتلك الأدوات والمبادئ للسيطرة على التكاليف أثناء الخدمة. لان نفقات التعليم متزايدة ، ولا بد من عائد لهذه النفقات ، وخير عائد باعتقادنا هو إن تقوم الجامعات بدور تنموي فعلي يسهم حقيقة وواقعا في النهوض الحضاري وذلك من خلال جودة أدائها .

2ـ المنافسة

يجب إن تحرص الكليات والجامعات بالحفاظ على طلبتها وانتمائهم لها وتسجيلهم لديها ، لاسيما إن المنافسة بين الكليات والجامعات قوية إذ يسعى الكل لاستقطاب اكبر عدد من الطلبة من خلال الحصول على المعايير الدولية ، وان ديمومة الكلية تتم من خلال تلبيتها لاحتياجات طلبتها ومجتمعها بشكل أفضل.

3ـ جودة التعليم العالي وإمكانية الاعتماد عليه

تحرص الحكومات على تقويم جودة التعليم العالي في الوقت الراهن أكثر من أي وقت مضى وهي تحاول معرفة جودته وإمكانية الاعتماد علية بصورة أوسع في تطوير المجتمع ، وان إدارة الجودة الشاملة هي التي تحقق مستوى عاليا من الجودة لتطوير المؤسسات الجامعية .

4ـ توجيه الخدمة

يحاول الجمهور إن يشارك في هيكلية مؤسساته العامة لكي يمكن إن تقدم الخدمة الأفضل من خلال اعتماد معايير الجودة ، بعد إن كان المهتمون هم المخططين والمنفذين ، وان معيار الجودة التربوي بصرف النظر عن طبيعته ، هو المعيار القادر على إظهار مقدار الجودة التي تتصف بها الخدمة التربوية المقدمة للطلبة ونعني بها الأفعال التربوية.

أدوات قياس إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي

من اجل دعم وتشجيع عملية التحسين المستمر تحتاج الجامعات والكليات لمجموعة من الأساليب والأدوات
التي أثبتت نتائجها الايجابية في تحسين أداء العديد من الكليات في دول العالم المختلفة ولعل من أهمها :

1ــ التقييم الذاتي

أداة من الأدوات الفاعلة لإرشاد القيادة الإدارية في الكلية إلى كيفية استثمار مواردها بكفاءة لتحسين ادائها النوعي بالمقارنة مع معيار دولي أو مع الكلية ذاتها من خلال تقييم تنفيذ خطتها السنوية مع سنة سابقة وان هذا الاسلوب يساعد على استثمار مواردها المالية والبشرية.

2ــ المقارنة المرجعية Bench Marking

أنها عملية مستمرة ومنتظمة تجرى لمقارنة نتائج العمل في كلية أو جامعة مع نتائج العمل نفسه في كلية أو جامعة من الاختصاص نفسه ، مع الأخذ بنظر الاعتبار التركيز على الأنشطة والوظائف والعمليات الداخلية .

3- الايزو: -

بعد إن اعتمدت الكليات والجامعات إدارة الجودة الشاملة كان عليها إن تعمل للحصول على المعايير المعتمدة من قبل المنظمة العالمية للمعايرة وذلك لضمان الجودة على المستوى العالمي.

محاور الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تتوزع الجودة الشاملة في التعليم الجامعي على ثمانية محاور وكما يأتي:

1- الطلبة.

2- أعضاء هيئة التدريس

3- المناهج الدراسية.

4- القيادة الادراية في الكلية.

5- الإمكانيات المادية.

6- علاقة الكلية بالمجتمع المحلي.

7- استقلالية الكلية.

8- التنوع والتباين بين الكليات.

1ــ رؤية ورسالة وأهداف واضحة ومحددة للمؤسسة .

2ــ الخطة الإستراتيجية للمؤسسة والخطط السنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية ووضوح الوصف الوظيفي لكل وحدة ولكل موظف .

3ــ الهيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة ومستقرة للمؤسسة وادوار واضحة ومحددة قي النظام الإداري للمؤسسة .

4ــ ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين وأعضاء هيئة التدريس والطلبة .

5ــ توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السلمية بين جميع العاملين في المؤسسة .

6ــ ترابط وتكامل بين الأكاديميين والإداريين في المؤسسة والعمل بروح الفريق .

7ــ حل مستمر ومتواصل لما يعترض العمل من مشكلات وامتلاك العاملين وأعضاء هيئة التدريس للمهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة .

شكراً لإصغائكم