مبادئ ومفاهيم ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة وفق المعايير النموذجية وآثر تطبيقها في الجامعات الليبية

أ / خليفة رمضان عبد القادر*
كلية التربية – كاباو ، جامعة نالوت ، ليبيا
البريد الالكتروني / bdalqadrkhlyft98@gmail.com
تاريخ الارسال 2025/2/11م تاريخ القبول 2026/2/2م

Principles, concepts and, requirements of total quality management according to model standards and the impact of their application in Libyan universities

Dr. Kalifa Ramadan abdalqader
Nalut University, College of Education Kapow
Faculty of Education, university of Nalut, Libya

The researcher reviewed the principles, concepts and requirements of total quality management and their impact on the administrations of Libyan universities, where it was show that quality in education means precision and mastery and the transition from working in the traditional way to a nigh level of excellence and mastery imposed by our current era, the are of rapid technological change . to keep up with it.

Accordingly, the application of comprehensive quality standards in our universities has become an urgent necessity to pay attention to and apply them in our scientific institutions in order to keep pace with the technological age.

The research also addressed the clarification and importance of the basic principles for achieving total quality management, and clarifying the concept of quality that must be applied in our scientific institutions and the fruits that lead to improving and developing learning out comes in Libyan universities and believing in their importance to achieve success the study reached results represented in the fact that attention and focus no development and training on the frailty leads to improving work in the management of the educational institution, and that applying the principle of total quality and working with it is a collective responsibility that leads to successful financial and exemplary

حقوق النشر © للمؤلف/للمؤلفين 2025. ينشر هذا البحث بموجب رخصة المشاع الإبداعي Creative Commons (CC BY-NC 4.0)

work so that we can achieve high results of mastery improving work increasing productivity and keeping up with our contemporary era.

Keywords: Total Quality Management, Model Standards

ملخص البحث :

استعرض الباحث في هذا لبحث مبادئ ومفاهيم ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة وآثرها في إدارات الجامعات الليبية ، حيث تبين إن الجودة في التعليم تعني الدقة والاتقان والانتقال من العمل بالطريقة التقليدية إلى مستوى عالي من التميز والاتقان الذي يفرضه علينا عصرنا الحالي عصر التغير التكنولوجي السريع لمواكبته ، وتصبح لجامعاتنا مكانة بين جامعات الدول المتقدمة وفي مصاف الأمم التي تهتم وتسعى للتحديث والتميز وبُنا عليه فقد أصبح تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعاتنا ضرورة مُلحة للاهتمام بها وبتطبيقها في مؤسساتنا العلمية حتى نواكب العصر التكنولوجي ومعطيات المستقبل كما تناول البحث توضيح واهمية المبادئ الأساسية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة ، كما أوضح مفهوم الجودة التي يجب أن تُطبق في مؤسساتنا العلمية ، وتطبيق متطلباتها ، والثمار التي تعود على تحسين وتطوير مخرجات التعليم بالجامعات الليبية ، والإيمان بأهميتها لتحقيق النجاح والتميز والاتقان داخل هذه المؤسسات التعليمية .، وتوصلت الدراسة إلى حصيلة من النتائج تمثلت في أن الاهتمام والتركيز على التطوير والتدريب على أسس الجودة يؤدي إلى تحسين العمل في إدارة المؤسسة التعليمية ويزيد من انتاجيته ، وإن مبدأ تطبيق الجودة الشاملة والعمل به هو مسؤولية جماعية يقود إلى عمل ناجح وبشكل مثالي ونموذجي ، وعلى الجهات المسؤولة تشجع العاملين بهذه المؤسسات وتعمل على تحفيزهم على العمل على تحسين وتطوير مخرجات التعليم ، والاستمرار في التدريب وتوعيتهم كل ذلك يعتبر من المتطلبات الأساسية لتحقيق التميز والاتقان والدقة داخل إدارات المؤسسات التعليمية وبالتالي الوصول الى تحقيق نتائج عالية من التميز والاتقان وتحسين العمل وزيادة الإنتاجية ومواكبة متطلبات عصرنا المعاصر .

الكلمات المفتاحية : إدارة الجودة الشاملة ، المعايير النموذجية

مقدمة :-

يعتبر مصطلح الجودة مفهوم أصيل ، وقديم ،ويعني الإتقان في العمل ، ويعد سمة أساسية من سمات هذا العصر ، فهي ضرورة تتطلبها الحياة المعاصرة .

فالجودة في التعليم هي الدقة والإتقان ، والانتقال من المستوى التقليدي إلى مستوى الإتقان والتميز ، فقدت اجتهدت الأمم إلى بلوغ المستوى الأعلى للإتقان ، والتميز ، وتطوير مؤسساتها التعليمية بغية الوصول إلى الحد المرضي ، والمطلوب الذي يلائم متطلبات العصر الحاضر الذي يميز التغير التكنولوجي السريع ، والذي بدوره يدعم ، ويحفز على الاجتهاد في التقويم المستمر للمؤسسات التعليمية حتى تواكب عجلة التقدم

فكلنا نعلم التطور والتغير التكنولوجي والمعلوماتي السريع ، وسرعة التواصل التقني بل ونعيشه واقعاً ، فكل هذه التغيرات فُرضت علينا نمطاً جديداً في كافة المؤسسات التعليمية والإنتاجية وغيرها ، ولابد من التعامل معها ومواكبتها لإكساب المستفيدين والمتعلمين مهارات حديثة متقنة ، ومتميزة قادرة على الاستفادة من هذا النمط الحديث الذي فرضته علينا الحياة المعاصرة ، والتعامل مع عصر المعلومات ، وبالتالي مواكبة الدول المتقدمة .

إن موضوع الجودة في التعليم العام والعالي من أهم المواضيع التي أولتها الدول المتقدمة أهمية خاصة ، واستثمرت فيه حتى أصبحت الجودة مؤشراً ، وعنصراً مهماً في التقدم والتطور والبحث والمناقشة .

فقدت حددت اليونيسكو في مبادرتها عام "2000" للجودة عدة أهداف ، وكان منها تحسين جوانب التعليم . (طارق عبدالرؤوف :2007 ،70)

ومن هذا المنطلق فإن الإفادة من الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس بالأمر العسير ، ولا سيما إن خطط التعليم تضمنت في شتى مراحلها الاهتمام بالجودة ، والنوعية في التعليم وجودته ، كما تتأثر انتاجية الفرد بمقدار ونوعية التعليم الذي حصل عليه حتى يصبح لدى الفرد قدرة متميزة ، وانتاجية مرتفعة تحدد موقع الدولة على الخريطة العالمية . (صالح ناصر :2008 ، 96)

وتأسيساً على ما سبق ، وبما إن العالم اليوم يعتنق مبدأ الجودة الشاملة ، ومشترك في هذا المبدأ ، فصارت كل الدول تتنافس على هذا المبدأ ، فقد اصبح مفهوم الجودة احد السمات الأساسية لهذا العصر ، وذلك لأتساع استخدامه ، وازدياد الطلب عليه في جوانب عديدة في الحياة المعاصرة ، فمن الحتمية المُلحة الاهتمام به ، وتطبيق متطلباته في مؤسساتنا التعليمية حتى تكون جامعاتنا في مصاف جامعات الدول المتقدمة ، وتواكب عجلة التقدم .

مشكلة البحث :-

لقد أصبحت الجودة في التعليم ضرورة من ضرورات الاحتياجات الرئيسية للمجتمعات الإنسانية ، وتعني الانتقال من ثقافة الحد الأدنى على مستوى الإتقان والتميز

، فقد عملت المجتمعات على العمل المستمر لتطوير المؤسسات التعليمية لتلائم احتياجات العصر الحاضر ، وتواكب معطيات المستقبل .

ومن هذا المنطلق تُعد الجودة في عصرنا هذا ضرورة حتمية من ضرورات الحياة المعاصرة ، لتطوير العملية التعليمية ، والارتقاء بالمؤسسات التعليمية لمستوى متقدم ، فقد أصبحت مدخل من المداخل الإدارية لإدارة هذه المؤسسات ، وفلسفة تطبيق إدارة الجودة الشاملة تنبع من السياق المجتمعي ، والذي يسعى إلى تحقيق التنافس بين المجتمعات لتحقيق الاتقان ، والتميز ، والامتياز ، وزيادة الإنتاجية ، والدقة في العملية التعليمية ، وزيادة عوائد ونتائج مرضية ، ولذلك حددنا مشكلة البحث في النقاط التالية -:

مشكلة وتساؤلات البحث :-

1- ما هي المبادئ الأساسية لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية .
2- ما مفهوم الجودة الشاملة التي يجب تطبيقها في الجامعات الليبية .
3- ما هي متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية .

أهداف الدراسة :-

يهدف البحث إلى تحديد وتوضيح ومبادئ ، ومفاهيم ، ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة ، وأهمية تطبيقها في الجامعات الليبية ، وتم تحديد أهداف البحث في النقاط التالية -:

- تحديد المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة .
- بلورة المفاهيم الأساسية لإدارة الجودة الشاملة .
- التعريف بمتطلبات تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية ، وإبراز أهميتها ، ونتائجها .
- آثر ونتائج تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية ، ومدى الاستفادة منها، وأهمية تطبيقها على العملية التعليمية ، ومردودها التربوي.

أهمية البحث :-

1- تأتي أهمية البحث من أهمية الجودة الشاملة في النتائج التي تعود على العملية التعليمية والتربوية بالجامعات .
2- تحديد وتوضيح الإطار العام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، وطرق تطبيقها ، والاستفادة منها في إدارة الجامعات .

3- أهمية التوجيهات التربوية والتعليمية المتمثلة في تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم.

حدود البحث :-

الحدود المكانية : الجامعات الليبية .

الحدود الزمنية : 2025 .

مصطلحات البحث :-

ومن خلال عنوان البحث الحالي فقد تحددت مصطلحات البحث في الاتي :-

الجودة : ويقصد بها إن أي تغيير أو اصلاح لابد من وجود أسس ، وأفكار يُستند إليها ، حتى يُعطي للعمل دقة واتقان وتميز ، وقبل كل عملية تغيير ،أو اصلاح يتحتم علينا أن نحدد خُطى ، وأُسس ،وأفكار مبدئية لا خراجها بمخرجات جيدة ، ومتقنة ، ومتميزة تواكب متطلبات العصر .

متطلبات الجودة : يقصد بالمتطلبات ، الاحتياجات الواجب توافرها في المؤسسات التعليمية ، والمتمثلة في إدارات الجامعات الليبية لتحقيق مستوى عالي من الاتقان والتميز والتحسين .

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية : وهي عبارة عن خُطى تكون واضحة الغرض منها دفع إدارة المؤسسة التعليمية للإتقان والتميز ، والدفع المستمر لتحسين عملية التعليم بهذه المؤسسات وإداراتها ، وإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هي استراتيجية تستهدف دفع الإدارة بالالتزام ، والتحسين المستمر ، والأساليب الإدارية عن طريق تحسين المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات ، وخلق مناخ يشجع العاملين بها على المشاركة الفاعلة في عمليات التغيير تجاه تقليل الهدر ، وتعظيم المردود التربوي . (فاروق شوقي :2001، 377)

تعريفات الجودة :-

- هي مجموعة من الخصائص ، والمعايير التي يجب أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية .
- وقد عرفها (عامر الشهراني : 2005) بأنها أداة العمل بطريقة وفق مجموعة من المعايير ، والمواصفات التربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بأقل جهد ، وتكلفة .

منهجية البحث :-

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي (التحليلي التفسيري) ويعني وصف الواقع الحالي عن طريق جمع البيانات ، والمعلومات ، وتحليلها ، وتفسيرها بهدف تشخيص جوانب القصور ، وتقديم الحلول عن طريق النتائج التي تم التوصل لها .
(صباح حسن:2009 ، 39)

الدراسات السابقة :-

نحاول في هذه الجزيئة أن نعرض بعض الدراسات السابقة ، والتي قد تناولت دراسات قريبة من دراستنا الحالية وهي كالاتي :-

1- دراسة (هيرناندز:2002) بعنوان إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، حيث هدفت لمعرفة الأولوية ، والظروف لإدارة الجودة الشاملة في المدارس ، وكيف تُنفذ ، ومدى الاستفادة منها ، فقد أوضحت الدراسة إن الجودة الشاملة تفرض على المشرفين ، وإدارات المدارس ، ومن أبرز نتائجها الدعوة إلى إيجاد طرق أفضل لتقييم فاعلية إدارة الجودة الشاملة في المدارس ، وإن التطوير ، والتحسين المستمر لا يرتبط بإدارة الجودة الشاملة فقط كما كان سائداً من قبل .

2- دراسة (الشرقاوي : 2004) تهدف إلى التعرف على واقع كليات التربية ، ومتطلبات تطويرها ، ومعايير الاعتماد الاكاديمي بكليات التربية ، ومعرفة جوانب القصور والضعف ، وأيضاً التعرف على التحقق من معايير الاعتماد الاكاديمي ، حيث تم بناء استبانة للتعرف على واقع الكليات بمجموعة من الشروط المعيارية ، تم تطبيقها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس ، واعتمد فيها الباحث على المنهج الوصفي ، وتوصلت الدراسة إلى تصور رؤية مستقبلية لتطوير الكليات في ضوء معايير الاعتماد الاكاديمي في نقاط أهمها أهداف الكليات ، الهيكل الإداري للكليات ، المبنى وتجهيزاته ، هيئات أعضاء هيئة التدريس ، نظام قبول الطلبة ، التربية عملي ، العملية التعليمية ، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس ، البحوث والدراسات ، وكذلك تطوير المقررات بصورة مستمرة ، التنوع في طرق التدريس ، التركيز على الأنشطة الطلابية ، الاهتمام بالمكتبات بالكليات .

3- دراسة (كنعان : 2007) بعنوان رؤية لإعداد المعلم وتأهيله وفق متطلبات أنظمة الجودة الشاملة ، هدفت الدراسة إلى وضع رؤية لإعداد المعلم ، وتوصلت نتائجها إلى إن واقع إعداد المعلم يعاني الكثير من القصور سواء في البنية المادية للمؤسسة التعليمية ، وقدمت الدراسة تصوراً للمناهج والمقررات والتدريبات العملية ، ولا إعداد المعلم

والطالب ثقافياً ، والتركيز على التربية العملية باعتبارها العملية المهمة ، والفاعلة في إعداد الطالب إعداداً جيداً .

4ـ دراسة (مرتضى 2009) بعنوان الاحتياجات التدريبية للمعلم في ضوء تحديات العصر ، وخلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من المقترحات لمواجهة تحديات العولمة والتطرف والعنف والثورة التكنولوجية أهمها :-

إن تكون المناهج متضمنة لمفاهيم الحضارات والثقافات ، وتشجيع المعلم على الاطلاع والقراءة ، فهي تبني التعليم المتميز والابداعي ، والتدريب على الحاسوب ، واتقان المهارات ، والبحث ، وتعلم اللغة الإنجليزية ، والتدريب على حل المشكلات السلوكية ، واختيار المعلم الكفؤ وفق معايير وأسس قومية ووطنية ، مع تدريب المعلمين على التخطيط ، وإدخال مفاهيم التربية البيئية والصحية .

تعقيب على الدراسات السابقة :-

ومن خلال عرضنا للدراسات السابقة فقد تناولت هذه الدراسات موضوع الجودة في التعليم ، وما يدور حولها من مبادئ ، ومفاهيم ، وكيفية تطبيقها على المؤسسات التعليمية ، حيث ركزت هذه الدراسات على أهمية الجودة الشاملة ، ومدى أهميتها ، وتطبيقها في هذه المؤسسات لتطوير إداراتها ، والعمل على تطبيقها ، وعلى إيجاد طرق أفضل للرُقي بإدارة المؤسسة التعليمية ، وتحسين جودة التعليم فيها ، كما أكدت هذه الدراسات على أهمية الاستمرار في تحسين الجودة في المجال التعليمي ، وتطوير الأداء مما يسهم في تحسين العملية التعليمية في هذه المؤسسات .

وتأسيساً على ذلك فإن الدراسة الحالية استفادت من البحوث والدراسات السابقة في إنجاح الجودة يعود إلى المبادئ والمفاهيم الإدارية التي تكون بمثابة الأساس المتين لتطبيقها ، ونجاحها لتعم الفائدة ، والاستفادة منها في القطاع التعليمي ، وإدارته ، ومردودها التربوي والتعليمي.

الإطار النظري

لعل من الأسباب الرئيسية لزيادة الاهتمام بالجودة في التعليم العالي نظراً لما يواجه الوطن العربي تحديات أهمها التقدم العلمي والتكنولوجي ، والاستلاب الثقافي ، والهيمنة الأجنبية ، وكذلك زيادة النفوذ الدولي على القرار الوطني . (المحياوي : 2007، 26)

وكذلك ما يعانيه المجتمع العربي من تخلف في المجالات الثقافية ، والصحية ، والاجتماعية ، وانخفاض معدلات الإنتاج ، وزيادة نسبة الاستهلاك ، وزيادة التعقيدات

الإدارية ، وسوء توزيع القوة العاملة ، وسو التخطيط ، والتنظيم إلى أخر ما يعانيه المجتمع العربي باعتباره مجتمع نامي تنموياً . (محمد سكران :2001، 132)

كما إن زيادة النسبة العالية في إعداد الطلاب الملتحقين بمؤسسات التعليم العالي أدت إلى الاهتمام بجودة التعليم العالي ، وحدوث تنوع في الأحداث ، والبرامج مع شُح الموارد المالية أدى إلى قلق التربويين من تدهور المستويات التعليمية ، واقتناع المسؤولين بأن النجاح الاقتصادي يتطلب قوى عاملة في مؤسسات التعليم العالي .

(إبراهيم كمال : 2004، 18)

ومن هنا يمكننا القول بأن مصطلح الجودة رمز للإتقان ، والإبداع ، وجودة العمل ، وتميزه ، فقد ظهر هذا المصطلح بناء على التنافس بين الدول المتقدمة بهدف مراقبة جودة العمل ، وإتقانه في خضم التسارع التكنولوجي الذي يشهده العالم بوجه عام ، والقطاع التربوي والتعليمي بوجه خاص باعتبار الجودة أحد السيمات الأساسية للعصر الحاضر .

وعليه فإن الجودة في العملية التربوية والتعليمية تعني الانتقال من الحد الأدنى إلى حد الإتقان والتميز ، والذي عملت عليه الدول المتقدمة ، وذلك لتطوير هذه المؤسسات العلمية بما يجعلها تواكب الاحتياجات الحالية ، ومتطلبات المستقبل ، الأمر الذي يتطلب منا معرفة مفاهيم ومبادئ ومتطلبات وكيفية تطبيق هذا المصطلح في مؤسساتنا العلمية ، وإداراتها للحصول على مخرجات متميزة ، ومتقنة تصل إلى حد الإبداع ، وبالتالي نكونوا قد حققنا الهدف المنشود وهو الوصول بالمؤسسات العلمية هذه إلى درجة الجودة الشاملة حتى تواكب الدول المتقدمة ، واحتياجات المستقبل ، وما يتطلبه العصر الحديث وتطوره التكنولوجي ، والمعلوماتي ، والتي تفرض استراتيجية فعالة تجاه جودة التعليم التي تقدمها المؤسسات التعليمية هذه ، واكساب المتعلمين المهارات القادرة على التعامل مع عصر المعلومات .

أولاً ـ مبادئ الجودة الشاملة :

إن مبادئ تطبيق الجودة الشاملة ظهرت بالأساس في التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الانتاج وثقة السوق والمشتري ، وبالتالي ترتكز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال .

(فؤاد العاجز وجميل نشوان :2005، 138)

لقد حقق تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في المجال الصناعي نجاحاً باهراً ، الأمر الذي شجع على الانتقال به إلى المجال التربوي والتعليمي ، وتتمثل هذه المبادئ في

أهمية الاستثمار الأفضل لكل الطاقات البشرية والمادية للمؤسسة لتحقيق أهدافها ، وإشباع مطالب ورغبات المستفيدين . (عبدالعزيز أبو نبعة :1989 ،74)

ويرى (علي السلمي : 2002 ، 137) أن المبادئ الإدارية التي تُشكل أساسيات إدارة الجودة الشاملة هي كالاتي :-

1- الالتزام بأحداث التطوير المستمر في كل العمليات والأنشطة .
2- أن يكون الأداء سليم دون أخطاء من أول مرة .
3- التدريب الفاعل لجميع العاملين على أسس الجودة .
4- العمل على تقليل التكلفة .
5- تحقيق الترابط بين قطاعات المنظمة وإداراتها المختلفة .
6- إدماج خطة إدارة الجودة الشاملة مع استراتيجية المنظمة .

وحتى تتحقق أهم مبادئ الجودة التي يجب أن تتوافر في المؤسسات التعليمية ما يأتي:-

- التركيز على المستفيد :-

في القطاع التعليمي يعتبر الطالب من أهم المستفيدين باعتباره محور العملية التعليمية ، وتحقيق رغباته هي المهمة الأساسية .

فينبغي عدم تجاهل المستفيد سواء كان الطالب أو المعلم وذلك بدراسة توقعات المستفيدين من الخدمة المقدمة ، وقياس درجة الرضا عن هذه الخدمة ، والمحافظة على رضاه . (أحمد الخطيب : 2006 ، 257)

- القيادة التربوية الفعالة :-

وتعني القدرة على حث الأفراد وتحفيزهم بأن تكون لهم الرغبة ، والقدرة على تحقيق الأهداف ، فهي من ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة . (محمد عبدالوهاب :2005 ، 65)

- العمل الجماعي والمشاركة فيه :-

إن العمل الجماعي ، ومشاركة الأفراد فيه لوضع الأهداف ، والخطط لأداء المؤسسة ، وتحفيزهم ، وتشجيعهم أمر مهم لتحقيق الجودة الشاملة ، ويكون بشكل مستمر ، ويكون ذلك بتشجيع من مدير المؤسسة بخلق مناخاً تنظيمياً يركز على تحقيق الجودة ، وتكون المشاركة في صورة مجموعات يمكن من خلاله تشخيص المشاكل التي تتعرض لها هذه المؤسسة التعليمية ، والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بروح الجماعة . (أحمد الخطيب : مرجع سابق ،256)

- الاهتمام بجودة العمليات :-

ونقصد به التركيز على دراسة ، وتحسين العمليات داخل المؤسسة التعليمية ، والمتمثلة في جميع الأنشطة ، والمستويات ، وذلك بإشراك الجميع مع توفير جميع الامكانات ، ووضع معدلات للأداء تتوافق مع المتطلبات ، ومنح الثقة ، والصلاحية للمعلم ، ودعمه من أجل تحسين جودة العملية التعليمية . (سلامة عبدالعظيم : 2005 ، 63)

- الاستمرار في التدريب :-

ويعتبر التدريب من أهم المتطلبات لتحقيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية باعتبارها تؤدي إلى تنمية المهارات ، والكفايات المعرفية ، والفنية اللازمة ، ويشترط في التدريب أن يكون بصورة مستمرة شاملاً لكل المستويات التنظيمية في المؤسسة التعليمية .(صالح ناصر : 2004 ، 48)

- العمل على التحسين الشامل ، والمستمر :-

بمعنى إدخال تحسينات مستمرة في كافة المجالات للمؤسسة ، وذلك لمواكبة التطورات ، والتغيرات ، والتكيف معها ، هو من أهم المطالب لإنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، لأن التركيز على التدريب ، والتحسين المستمر تقود الإدارة إلى مزيد من التميز والإتقان .

إن مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات التعليمية ، والتي تم ذكرها سابقاً لابد أن تكون متكاملة مترابطة فيما بينها ، فإذا أردنا نجاحها في أي مؤسسة وجب تطبيق كل ما ذكر من المبادئ السابقة للجودة ، فلا يمكن أن نهمل أحد المبادئ دون الأخر ، مع الأخذ في عين الاعتبار بأنها نحتاج في تطبيقها ، ونجاحها إلى تظافر الجهود لإنجاحها .

ثانياً ـ مفاهيم الجودة الشاملة :

قبل الخوض في مفهوم إدارة الجودة الشاملة علينا أن نعرف إن هذا المصطلح آثار جدلاً كبير في الأوساط الإدارية في العالم ، وإن تحقيقه ، ونجاحه ، وتطبيقه ، واستثماره في القطاع التربوي ، والتعليمي يحتاج إلى مبادئ إدارية ، والتي ذُكرت آنفاً ، وقد أُثبتت في الدراسات ، والبحوث السابقة نجاحه ، وفعاليته سواء كان في القطاع الصناعي ، أو التعليمي ، والتربوي ، ومن هنا نحاول أن تتناول بعض المفاهيم المتعلقة بالجودة بشكل عام لتكوين فكرة ، أو أساس لطرح هذا المصطلح على النحو التالي :-

أولاً مفهوم الجودة :

فقد عرفها أبن منظور لغةً في معجم لسان العرب : بأنها الجيد ، وهي نقيض الردي ، وجاد الشيء جودة أي صار جيداً ، ويقال هذا شيء جيد ، وقد جاد جودةً ، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل . (جمال الدين بن منظور :2003، 254)

أما اصطلاحاً : فقد عرفها " بانك Bank : 2000 " بأنها قدرة المنتج على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ، ورغبات المستفيد بأقل تكاليف داخلية .

كما عرفها " رينهارت Reneheart :1986 " بأنها مجموعة من الخصائص النوعية لمنتج ما ، أو خدمة ترضي احتياجات المستهلك ، ورغباته .

وقد أضاف " ديمنج Deming 1986 " هي ليست فقط تحقيق احتياجات المستهلك الآنية ، ولكنها تحقيقاً أيضاً لتوقعاته حاضراً ، ومستقبلاً بشكل يحقق الرضا التام .

واستناداً لما سبق فإن الجودة هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات ، والمعايير الهدف منها التحسين المستمر في المنتج .

أما الجودة في التعليم لها معنيين مترابطين : المعنى الأول واقعي ، ويقصد به التزام المؤسسة العلمية بعمل معايير متعارف عليها ، أما المعنى الثاني فهو حسي ، ويهتم بمشاعر ، وأحاسيس الملتقى للخدمة التعليمية ألا وهو الطالب .

وقد عرفت وكالة الجودة البريطانية الجودة الأكاديمية : بأنها مدى نجاح الفرص التعليمية للطالب حتى تساعده على تحقيق الدرجة العلمية المنشودة ، أما العمل على ضمان توفر التدريس المناسب والفعال ، وإيجاد الفرص التعليمية فهذا يعني حسب وصف الوكالة كافة الأنظمة ، والموارد ، والمعلومات للمحافظة على المعايير ، والجودة ، وتحسينها ، ويشمل ضمان الجودة فرص التعليم والتعلم ، وخدمة مساندة الطلبة .

(QAA "Williams:craft,1994)

والملاحظ من خلال عرض بعض التعريفات للجودة بأن الجودة ، والعمل بها في المؤسسة التعليمية يعتمد على كل فرد في المؤسسة ، فهي مسؤولية الجميع ، ومشاركتهم ، وتشمل جميع مكونات النظام المؤسسي لأنها مصطلح يؤكد على الإبداع ، والتفوق ، والامتياز في أداء ، وإنجاز العمل بشكل صحيح ، ومُتقن .

ثانياً ـ مفهوم الجودة الشاملة :

هي مجموعة من المعايير التي يجب توفرها في المؤسسة سواء بالمدخلات أو المخرجات ، والتي تعمل على تحقيق رغبات ومتطلبات العاملين في المؤسسة ، وذلك بالاستخدام الأمثل والفعال لجميع الإمكانيات البشرية والمادية مع استثمار الوقت لهذه الإمكانات . (خضر كاظم : 2002، 18)

وهناك تعريف أخر يقول : بـأنها فلسفة قائمة على أساس مجموعة من الأفكار الخاصة [النظر إلى الجودة على أساس تطوير النظام للوصول إلى مستوى متميز ، ويشترط فيها ما يلي :-

أ- تبني الاستراتيجية المعنية بتطوير النظام .

ب- الاستعانة بأدوات الجودة .

ج- مشاركة جميع العاملين باعتبارهم العنصر المسؤول عن تطوير النظام .

(سونيا البكري :2001 ،138)

وهناك من يميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي : جودة التصميم ، وجودة الأداء ، وجودة المخرج ، وتعني الحصول على منتج تعليمي ، وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة (سلامة توفيق :2002 ،67)

ثالثاً ـ مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

وبعد عرضنا الموجز لمفهوم الجودة يمكننا أن نستعرض وبشيء من الدقة لنتعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، حيث عرفها معهد الإدارة الفدرالي في الولايات المتحدة بأنها " تأدية العمل على نحو صحيح من الوهلة الأولى ، وذلك لتحقيق الجودة الشاملة بشكل أفضل ، ووقت أقل بالاعتماد على التقويم المستمر للمستفيدين لمعرفة مدى تحسين الأداء (أحمد الخطيب ، ورداح : 2006 ،17)

وهناك تعريف أخر لمفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنها " فلسفة إدارية حديثة تأخذ نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغيرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة ، من أجل تحسين ، وتطوير مكونات هذه المنظمة ، وذلك للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها بأقل التكاليف (عمر وصفي : 2001 ، 31)

أما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم ، فهي لها من الأهمية بمكانة ، وفي هذا القطاع على اعتباره استثمار قومي حتى تكون مخرجاته متميزة ، وجيدة تلبي متطلبات ، واحتياجات المجتمع في تطوير احتياجات الفرد على اعتبارها وحدة بناء المجتمعات .(حافظ فرج : 2005 ،24)

وفي نفس المصطلح يرى أخر في تعريفه بأنها " منهج يرتكز على أمكانية ثقافة تنظيمية لدى المؤسسات التعليمية يجعل العاملين ، والطلاب متحمسين لكل ما هو جديد من خلال إثبات قدراتهم ومواهبهم ، وتحفيزهم على المشاركة الجماعية في أتخاذ القرار بما يُضفي تغييراً واضحاً للأفضل لدى خريجي هذه المؤسسات .

(أحمد الشافعي والسيد محمد : 2003 ،80)

واستناداً على ما سبق فإن الفائدة من إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، ليست بالأمر العسير باعتبار إن خطط التعليم جاءت متضمنة للاهتمام بالجودة ، والنوعية في التعليم وجودته ، كي يصبح الفرد له قدرة متميزة ، ومخرجات جيدة ، وانتاجية مرتفعة لتجعل الدولة في مصاف الدول المتقدمة .

أهمية الجودة الشاملة في قطاع التعليم :-

إن للجودة الشاملة آثر كبير في تحسين مخرجات هذا القطاع نظراً لما تقدمه من مزايا إيجابية نذكر منها :-

تخفيض التكلفة في تحقيق الأهداف التربوية في الوسط الاجتماعي ، الاستخدام الأمثل للموارد البشرية المتاحة ، الاهتمام بتطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات ، وكذلك تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الإدارة التعليمية .

(أحمد إبراهيم : 2007، 177)

وايضاً ضبط ، وتطوير النظام الإداري بالجامعة نتيجة لتوظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام الجامعي ، وتحديد قدراته ، واستعداداته ، ومستواه ، وكذلك الارتقاء بمستوى الطلاب الاكاديمي ، والانفعالي ، والاجتماعي ، والنفسي ، والتربوي باعتبارهم أكبر مخرجات النظام التعليمي ، وايضاً تطوير الهيكل الإداري بطريقة تُسهَل عملية التعلم بعيداً عن البيروقراطية في أتخاذ القرارات التعليمية ، وتحسين العملية التربوية ، ومخرجاتها بصورة مستمرة .

(أحمد دنيا : 2007، 36)

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :-

أشارت دراسات تربوية كثيرة إلى ضرورة مواكبة المعلم الجديد في مجال تخصصه العلمي ، والمهني ، وضرورة التنوع في الخبرات العلمية ، والبحثية ، التقنية لتهيئة المتعلم لمواكبة التغير ، والذي هو سمة أساسية للعصر الحاضر ، وتشير هذه الدراسات إلى إن تطوير التعليم يعتمد على مستوى النمو المهني للمعلين ، وإن ما يتحقق في نمو وتطوير معلومات الطالب ، ومهاراته ينعكس بالتطور ، والنمو على التعليم .(نجم الدين نصر :2004)

إن من أهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالجودة في التعليم العالي نظراً لما يعانيه المجتمع العربي من تخلف في العديد من المجالات الثقافية ، والصحية ، والاجتماعية ، وانخفاض معدلات الإنتاج ، وزيادة نسبة الاستهلاك ، وتزايد التعقيدات الإدارية ، وسوء توزيع القوة العاملة ، وانخفاض الكفاءات المطلوبة ، وسوء التخطيط ، والتنظيم ، وعدم الوضوح الفكري التي يعاني منها المجتمع

العربي كونه مجتمع نامياً يشق طريقه بصعوبة إلى التنمية (محمد سكران : 2001 ، 132)

وخلاصة القول إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى عدة متطلبات أهمها

1- تحفيز الجهات العليا ، وتأييدها لتطوير مدخلات ، ومخرجات التعليم بشكل شامل ، ومستمر ليواكب تطور العصر ، وتحدياته السياسية ، والاقتصادية ، والاجتماعية ، والتكنولوجية .

2- الابتعاد على توقع احتمالات الفشل ، والخوف من التغيير ، فالنجاح يحتاج إلى العمل والجهد .

3- ترسيخ مبدأ ثقافة الجودة الشاملة للأفراد كأهم الخطوات التي من خلالها بناء إدارة الجودة ، وذلك عن طريق توعية الأفراد بإقامة المؤتمرات ، والندوات ، وورش العمل ، وبذلك الوصول للهدف المنشود ، وتطوير العمل بها .

4- تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال معرفة الاحتياجات التدريبية لتأهيل الافراد ، ودعمهم على العمل بها .

5- اختيار القياديين في المؤسسات التعليمية وفق شروط ، وأُسس مهنية ، وأخلاقية ، بمعنى الاختيار المناسب للمكان المناسب .

6- بعد عملية الاختيار السليم للقياديين ، يجب العمل على تدريبهم باستمرار ، وتزويدهم بالمعلومات ، والمهارات التي تمكنهم من ترسيخ ، وتطبيق هذا المنهج الإداري بفاعلية عالية . (جوزيف : 1996، 84)

ومن خلال ما سبق يرى الباحث إن تطبيق ، وترسيخ مبدأ العمل بإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية لابد من توافر المتطلبات التي تم ذكرها فيما سبق ، وهو أمر يحتاج إلى جهد ، وتدريب مستمرين حتى يتحسن ، ويتطور الأداء ، ومدخلات ، ومخرجات العملية التعليمية .

نتائج البحث :-

واستناداً لكل ما سبق قد توصل الباحث إلى إجابات على تساؤلات البحث ، والتي تُعد نتائج البحث ، وتمت صياغتها على النحو التي :-

1- إن التركيز على تطوير العمل ، والتدريب المستمر في العمليات التعليمية ، ومخرجاتها ، ومدخلاتها ، والتدريب المثمر للعاملين على أسس الجودة ، والاجتهاد على التحسين ، والتطوير الشامل يقود إدارة المؤسسات التعليمية إلى التميز ، والإبداع ، والإتقان .

2- إن إدارة الجودة الشاملة ، والعمل بها هي عمل تعاوني ، ومسؤولية الجميع ، فهو مصطلح يؤكد على الإبداع ، والتفوق، والتميز، وإنجاز العمل بشكل مثالي ، ونموذجي ، الغرض منها تحسين العمل ، وزيادة الإنتاجية .

3- إن العمل على تحسين ، وتطوير مخرجات التعليم ، والتشجيع عليه من قبل الجهات المسؤولة ، والإيمان بأهمية الجودة ، واختيار القياديين وفق لمواصفات الجودة ، والعمل بصورة جماعية ، وتحمل المسؤولية لكل العاملين ، والاستمرار في التدريب بصورة مستمرة من خلال التوعية ، كل ذلك يعتبر متطلبات ضرورية لتحقيق النجاح ، والتميز ، والاتقان داخل إدارات الكليات .

التوصيات :-

1- العمل على ترسيخ مبدأ إدارة الجودة الشاملة ، وتضمين العمل بها في إدارات الكليات بالجامعات .

2- العمل على تضمين وإدراج مبادئ الجودة الشاملة في المناهج الدراسية في هذه الكليات .

3- العمل على تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة والعمل بها في المؤسسات التعليمية.

4- العمل على توعية العاملين ، ونشر الوعي لمعاني ومفاهيم القيادة التربوية وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية .

المقترحات :-

- دراسات توعوية للكشف عن أهمية ، وآثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، ودورها الفاعل في جودة ، وتحسين مخرجات ، ومدخلات عمليات التعليم ، وتحقيق مستوى عالي من الجودة .

بيان تضارب المصالـــح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة.

الـمـراجـــــع :

1- إبراهيم كمال سفيان :2004 ،إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الفلسطيني ، ورقة مقدمة إلى مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني .

2- أحمد إبراهيم احمد :2007 ، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس ، دار الفكر ، القاهرة .

3- أحمد الخطيب :2006 ، إدارة الجودة الشاملة ،تطبيقات تربوية ،ط"2" ، عالم الكتب الحديث ، الأردن .

4- أحمد الخطيب :2006 ،الإدارة الجامعية دراسة حديثة ، عالم الكتب الحديث ،الأردن .
5- أحمد دنيا علي :2007 ، الاعتماد المهني المتقدم في ضوء خبرات بعض الدول المتقدمة ،دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية .
6- جمال الدين محمد بن منظور :2003 ،لسان العرب ،ج"2 " دار الحديث للطباعة والنشر ، مصر .
7- جوزيف جابلونسكي :1996 ، إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها ، تعريب عبدالفتاح السيد ،مركز الخبرات المهنية للإدارة ،القاهرة .
8- حافظ فرج أحمد :2005 ،الإدارة الوصفية في المؤسسات التعليمية ،مطبعة العز الحديثة ،المنصورة ، مصر .
9- خضير كاظم حمود :2002 ، إدارة الجودة وخدمة العملاء ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان الأردن .
10- سلامة عبدالعظيم حسين :2005 ،ضمان الجودة والاعتماد في التعليم ،السعودية ، الرياض
11- سلامة محمد توفيق :2002 ، الأنشطة التربوية وتفعيل مدرسة المستقبل ،مجلة البحث التربوي ،المجلد الأول ،العدد الثاني .
12- سونيا محمد البكري :2001 ، إدارة الانتاج والعمليات " مدخل النظم " الدار الجامعية ، الإسكندرية .
13- صالح ناصر :2004 ،إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، دار الشروق للنشر ، الأردن .
14- صباح حسن :2009 ،الأستاذ الجامعي والتدريس الإبداعي أحد الصيغ الجديدة في ظل عصر التدفق المعرفي ،المؤتمر العلمي الثاني ، دور المعلم العربي في عصر التدفق المعرفي ، المنعقد في جامعة جرس في الفترة "2009/4/7 4/9" .
15- طارق عبدالرؤوف :2001 ،تطوير المناهج ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
16- عبدالعزيز أبونبعة ، وفوزية مسعد :1998 ، إدارة الجودة الشاملة ، المفاهيم والتطبيقات ، مجلة الإداري ،المجلد "20 " العدد "74 " الأردن .
17- علي السلمي :2002 ،إدارة التميز نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة ،دار غريب للطباعة والنشر ، القاهرة .
18- عمر وصفي عقيل :2001 ،المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ،دار وائل للنشر ،الأردن .
19- فاروق شوقي :2001 ،الإدارة التعليمية والمدرسية ، دار قباء للطباعة والنشر ،القاهرة.
20- فؤاد العاجز وجميل نشوان :2005 ،تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، مجلة الجودة في التعليم العالي ،مجلد"11 "عدد "2 "، الجامعة الاسلامية فلسطين .
21- قاسم المحياوي :2007 ،إدارة الجامعة في ضوء معايير الجودة الشاملة ، مجلة أتحاد الجامعات العربية ، العدد المختص "4" إصدار الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية.

22- محمد أحمد سكران :2001 ،وظائف الجامعة في ضوء الاتجاهات التقليدية المعاصرة ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،القاهرة .

23- نجم الدين نصر :2004 ،التنمية المهنية المستدامة للمعلمين أثناء الخدمة في مواجهة تحديات العولمة ، مجلة كلية التربية ، العدد "46 "جامعة الزقازيق ، مصر.

24-Rinehart: "Quality Education Applying" The Philosophy of -24 Dr. W. E. Deming," Asqc Quality Press, U. s. A, 1993, P, 24.

25-Deming, W: Condensation Of The 14 Points For Management -25 out Of The Crisis,chaptero1W.Edwards Deming Institute, U.S.A ,1986,P.5.

26-QAA (Williams: Craft, 1994 : Lindsey,1994 . -26