**الجودة في التعليم الجامعي: المحـــــاور والمجالات**

**عبد العالي هـــــــــبال، جامعة باتنة 1، أستاذ محاضر أ معلم أم البنين، جامعة باتنة 1، أستاذ محاضــر ب**

**(قسم العلوم السياسية)**

[**oumelbanine.maalem@univ-batna.dz**](mailto:oumelbanine.maalem@univ-batna.dz) [**abdelali.hebal@univ-batna.dz**](mailto:abdelali.hebal@univ-batna.dz)

**ملخص:**

*تعتبر الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين توعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في وقتنا الحالي والذي يطلق عليه بعض المفكرين بعصر الجودة؛ فلم تعد هذه الأخيرة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها ديناميكية الحياة المعاصرة، وهي دليل على استمرارية المؤسسة التعليمية.*

**الكلمات المفتاحية: مؤسسات التعليم العالي، الجودة، الجودة التعليمية، التحسين المستمر**

***Abstract***

***Quality is one of the most important means and methods for improving educational awareness and enhancing its performance in this current era, which some thinkers call the age of quality. Quality is no longer a luxury sought after by educational institutions or an alternative for educational systems to adopt or abandon. Rather, it has become an urgent necessity dictated by the dynamism of contemporary life, and it is evidence of the sustainability of educational institutions.***

***Keywords: Higher education institutions, quality, educational quality,***

**مقدمة**

ازدادت أهمية الجامعة في العصر الراهن؛ لاسيما ونحن نلج قرن جديد يفرض علينا التفكير في التغيرات، والتحديات المتنوعة المتمثلة في التدفق المعرفي والتكنولوجي، التكتلات الاقتصادية والعولمة، وليس هناك أقدر من التعليم الجامعي على مواجهة هذه التحديات والتفاعل البناء معها باعتباره المحور الجوهري الذي تدور حوله الحياة الثقافية بمعناها الشامل وبأبعادها الفكرية، العلمية والتكنولوجية.

فجودة التعليم وأساليبه المختلفة مطلب أساسي لمؤسسات التعليم العالي بشكل عام والمجتمع بشكل خاص وأدى دخول جودة التعليم إلى الجامعات على أيدي الخبراء والمتخصصين والدارسين إلى رفع مستوى الأداء، وأصبحت جودة التعليم واقعا علميا يساهم في تحقيق الأهداف المعرفية في المجتمع.

**أهمية البحث**

فرضت التحديات العالمية المعاصرة على الجامعات في العالم انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار طاقتها الفاعلة لأجل ترصين أدائها، من خلال إتباع أساليب إدارية حديثة ممثلة في إدارة الجودة التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل من المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث، وهذا ما يفرض تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في الجامعة بما يتلائم والمستجدات التعليمية والإدارية العالمية، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها مؤسسات التعليم العالي.

**إشكالية البحث**

لقد تبين أن التعليم الجامعي بمؤسساته المختلفة يعاني من أزمة الوضع الراهن التي تجعله غير قادر على مواجهة تحدياته الحالية والمستقبلية، ويتبين أن رفع مستوى الأداء الجامعي والاستمرار في ذلك أمران أساسيان للجامعات الآن ولا يتحقق ذلك إلا من خلال تحقيق الجودة والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي.

مما سبق يمكن صياغة الإشكالية في السؤال الرئيس التالي

**ما المعايير والأسس التي تقوم عليها الجودة في التعليم الجامعي؟**

ويتضمن السؤال الرئيس التساؤلات التالية:

* ما أسس جودة الإدارة الجامعية؟
* ما مرتكزات جودة الأستاذ الجامعي
* ما دعائم بناء جودة الطالب الجامعي ؟
* ما مضامين جودة التشريعات واللوائح؟
* ما سمات جودة التدريب الجامعي؟
* ما معايير جودة المباني الجامعية؟
* ما مضامين جودة الكتاب الجامعي؟

**أهـــــداف البحث:**

تسعى هذه الورقة العلمية على تحقيق الأهداف التالية:

* ابراز المنظور المعرفي للجودة في التعليم العالي؟
* التطرق إلى محاور ومجالات الجودة في التعليم الجامعي؟
* تناول أهداف ومجالات تركيز أنشطة الجودة التعليمية؟
* تحليل ودراسة دور الجامعة في تطبيق الجودة في التعليم العالي؟

**حدود البحث**

وسنقتصر بحثنا في هذه الورقة العلمية على عرض الأطر النظرية والمعرفية للجودة في التعليم الجامعي، ابراز دور خلال هندسة بحثية تقوم على التطرق إلى مفهوم جودة التعليم العالي، مرورا بتقديم الأسس والمرتكزات ومجالات تطبيق الجودة التعليمية ؟

أولا: جودة الإدارة الجامعيـة.

ويقصد بذلك جودة العملية الإدارية التي يمارسها كل مدير أو قائد في النظام الجامعي، وكلما زادت جودة العملية الإدارية تحسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية، مثل المباني والمكتبات والمعامل والتجهيزات والمالية والمعلوماتية حتى وان تواضع قدرها؛ فالقيادة الجامعية ملزمة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال المبادرة بتطبيق برامج الجودة والتحسين المستمر، إلى جانب جودة التخطيط الاستراتيجي، وفي العلاقات القائمة بين القيادة والعاملين وسبل الاتصال وفي اختيار العملين وتأهيلهم وتابعة الأنشطة التي تؤدي إلى ثقافة تؤمن بفلسفة الجودة الشاملة.

وحتى يتم تطبيق الجودة في القطاع التعليمي، يجب أن تتوفر كوادر إدارية وتربوية متخصصة ومدربة، تتحلى بصفات تربوية وقيادية، وتحمل شهادات متخصصة، ويجب أن يخضع الكل لدورات تدريبية وتطويرية للاطلاع على ما يستجد من نظريات تعليمية وتدريبية؛ لزيادة إنتاجيته وكفاءته.

وقد ذكر مجموعة من الباحثين عدة معايير تتعلق بالإدارة التعليمية، منها:

* تقود عمليات التطوير وتصوغ رؤية واضحة للتعليم.
* توظف القوى و العوامل العالمية والمحلية المؤثرة في التعليم في صياغة الرؤية الإستراتيجية.
* تستقطب المجتمع المدني ومؤسساته؛ للمشاركة في المشاركة وصياغة الرؤية الإستراتيجية للتعليم؛
* تخطط لاستخدام التكنولوجيا المتقدمة في تطوير وصياغة وتحقيق الرؤية الاستراتيجة للتعليم؛
* تعمل على توفير الإمكانيات؛ لتحقيق أهداف الرؤية الإستراتيجية([[1]](#footnote-1))؛
* توف قيادات تنمي ثقافة الجودة وتشجع العمل بمقتضاها؛
* تتفاعل مع الآخرين في اتخاذ القرار والمشاركة في مسؤوليات العمل؛
* تشخص نواحي القصور والضعف، والإسهام في معالجتها([[2]](#footnote-2)).

هذه هي أهم المعاير المرتبطة بجودة الإدارة التعليمية والتي يقع على عاتقها الحمل الأكبر في تبني ثقافة الجودة والتخطيط لها، ووضع أهدافها والالتزام بها، وتفويض السلطات واللامركزية في اتخاذ القرارات الفردية والعمل على تبني علاقات إنسانية جيدة، إضافة إلى الاتصال الفعال، والحوافز المادية والمعنوية، والإبداع والمهارة في حسن اختيار القياديين والإداريين والعاملين المنفذين للرؤية الجدية في قطاع التعليم العالي.

**ثانيا: جودة الطالب الجامـعي.**

ويقصد بذلك جودة التأهيل العقلي والتربوي والصحي للطالب ليصبح منسجما مع ما يتلقى من برامج مكملة لما تم تلقيه في المرحلة الثانوية، كما يعد المتعلم احد عناصر العملية التعليمية, وتعتمد مؤشرات الجودة المرتبطة في هذا المحور إلى ما يلي :

* انتقـاء الطـلاب: حيث يمثل الخطوة الأولى في جودة التعليم الجامعي, وكي يكون انتقاء الطلاب واختيارهم مؤشرا مهما للجودة؛ فانه يجب أن يتم عن طريق اختبارات معينة مصممة لهذا الغرض لذا؛ فالجامعة التي تنتقي طلابها انتقاء جيدا غالباً ما تكون الجودة فيها عالية.
* نسبة عدد الطلاب إلى عدد أعضاء الهيئة التدريسية: حيث تتوقف جودة التعليم العالي على قدرة هيئة التدريس على أداء مهامها على أعلى مستوى, وهذا الهدف يتوقف على إجمالي عدد أعضاء هيئة التدريس ونسبتهم إلى مجموع عدد الطلاب.
* متوسـط تكلـفة الطالـب: حيث تقاس الجودة بمعدل الإنفاق على كل طالب, ورغم أن متوسط تكلفة الطالب مؤشر مهم للجودة إلا انه ليس المؤشر الوحيد، لان نوعية الإدارة والتوجيه والحفز كل ذلك يدخل كعوامل مؤثرة في نوع الإنفاق.
* الخدمـات التي تقـدم للـطلاب: من خدمات صحية وإرشادية ومساعدات مالية.
* دافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم: حيث تتوقف جودة التعليم على مدى توافر الدافعية والاستعداد للتعلم وإقبال الطلبة بحماس نحو التعليم؛ فالجودة ترتبط بوجود دوافع قوية لبدء التعلم واستمراره وحفزه وإتقانه.
* ارتباط هيكل الطلبة الجامعيين حسب الكليات والاختصاصات باحتياجات المجتمع.
* مستوى الخـريج الجامـعي: حيث يعد الخريج النتاج النهائي لجميع أنشطة التعليم الجامعي؛ فبحسب هذا المستوى يمكن الحكم على جودة التعليم الجامعي ومؤسساته([[3]](#footnote-3)).

وحتى تتحقق جودة الطالب الجامعي لابد من الأخذ بالمعايير التالية:

- أن يكون لديه معرفة أساسية توفر له قدرا مناسبا من الحقائق والمعلومات والنظريات في شتى مجالات الحياة كالقراءة والكتابة والتحدث بلغة سليمة وتعميم لغة أخرى إضافية وحل المشكلات الرياضية والذهنية.

- أن يمارس المهارات الأساسية اللازمة لحياته اليومية كاستخدام الأدوات والأجهزة التي يحتاجها في حياته اليومية ويعبر عن أفكاره وأرائه بشجاعة أدبية ويفهم الأحداث والمواقف من حوله ويقوم بدوره فيها.

- أن يتعامل مع البيئة بشكل فعال؛ فيتعرف عليها؛ وعلى جهود الدولة في حمايتها ويشارك في هذه الجهود

- أن يحافظ على صحته ويحمي نفسه من الأمراض والمخاطر؛ فيتعرف على طرق التغذية السليمة وكيفية الوقاية من الأمراض ويراعي أسس السلامة والأمان.

- أن يعمل على تنمية قدراته ومهاراته ذاتيا فيضع أهدافا شخصية لحياته ويقيم ذاته تقييماً موضوعيا ويتخذ القرارات السليمة.

- أن يتقن استخدام الحاسب الآلي في المواقف المختلفة؛ فيتعرف على مكونات الحاسبات وتطبيقاتها المختلفة ويستخدم الشبكة المعلوماتية ومصادر المعرفة المتنوعة بفاعلية

- أن يستخدم المهارات العليا للتفكير في المواقف المختلفة فيستفيد مما تعلمه، ويستخدم النقد الموضوعي، ويبدي رأيه بوضوح، ويقارن بين البدائل المطروحة، ويقدم افكارا جديدة ومبتكرة، ويتعلم من تجاربه ويتمتع باتساع أفق ومرونة في الفكر والرأي والسلوك.

- أن يحسن التعامل مع الموارد، ويعمل على تنميتها فيتعرف على أنواع الموارد البشرية ويقدر قيمة الوقت، ويحسن وضع الخطط الزمنية ويحافظ على الموارد الاقتصادية، وعلى ترشيد الاستهلاك.

- أن يتقن التعامل مع الآخرين فينوع التعامل معهم، بحسب المرحلة العمرية معهم ويستمتع بالعمل معهم ويجيد التحاور والتسامح معهم ويراعي مشاعرهم.

- أن يلتزم بالأنظمة واللوائح والقواعد المعمول بها داخل المؤسسة التعليمية والمجتمع.

- أن يكون قادراً على الاشتراك في تنظيمات المجتمع كانسان صالح([[4]](#footnote-4)).

كما أن تجويد العملية التعليمية من خلال الارتقاء بأداء الطالب الأكاديمي يقتضي:

- التزام أعضاء هيئات التدريس بمواعيد المحاضرات، توزيع نشرات توضح الإجراءات التي ينبغي للطالب أن يلتزم بها، غرس قيم المحاورة والمشاركة، نشر اللوائح والإعلانات داخل الأقسام، تعاون المسئولين في الأقسام والكلية على حل مشاكل الطلبة، مسايرة مواكب التعليم في الدول المتقدمة، إيجاد الجو المناسب في الامتحانات والابتعاد عن أسلوب التكشير والتهديد في الامتحانات، تغيير طريقة التدريس التلقينية، عقد اجتماعات دورية للطلبة، إعادة تأهيل بعض الأساتذة، الابتعاد عن السخرية والاستهزاء وعدم تجريح الطلبة، إعادة النظر في بعض المواد لعدم الاستفادة منها بعد التخرج، الالتزام بمواعيد العمل بالنسبة للإداريين عدم إعادة بعض الموضوعات في أكثر من مقرر، توفير المنشورات والمجلات ذات العلاقة بالتخصص إنشاء صندوق اقتراحات في كل قسم**.**

إذن، يتطلب تطبيق الجودة وضمانها في الجامعات ضرورة اشتراك الطلاب كمجموعة فاعلة في العملية التعليمية سواء تعلق الأمر بتحديد الاحتياجات أو تصميم المناهج أو طرق التعليم، وان يكون الطالب باحثا عن المعرفة وليس متلقيا لها.

ثالثا: جودة عضـو هيـئة الـتدريس

يتحمل الأستاذ الجامعي القسط الأكبر من تطبيق الجودة وضمانها داخل الجامعات، كما أن جودة الجامعة تعتمد على نوعية هيئات التدريس بها والأستاذ الجامعي يستمد أهميته من كفايته العلمية الأكاديمية وتتصل بهذه الكفاية قدرة الأستاذ البحثية والتدريسية والشخصية والتي تقتضي القيام بمايلي:

* العناية بطلابهم والتعرف على حياتهم ومشكلاتهم وإسداء النصح والإرشادات اللازمة إليهم.
* أن يشارك الأستاذ في خدمة مجتمعه عن طريق الندوات واللقاءات العلمية وتقديم الاستشارة للمؤسسات المختصة وإلقاء المحاضرات العامة وتأليف الكتب ونشر المقالات في الصحف والمجلات فالمفروض من كل أستاذ أن يكون مرشدا لطلابه ومركز إشعاع في مجتمعه إلى جانب التدريس والبحث العلمي([[5]](#footnote-5)).

وحيث إن عضو هيئة التدريس بالجامعة يتطلب خصوصيات يستمدها من قدراته البحثية ومهاراته التربوية؛ فهو الناشط الرئيسي في تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ومن أهم الكفايات التي يجب أن تتوافر في هيئة التدريس في الجامعة لتحقيق الجودة والتميز:

* كفـايات التـدريس الجـيد؛
* كفايات القيام بالبحث العلمي؛
* كفايات التوجيه العلمي للطالب؛
* كفايات استخدام التقنيات الحديثة في مجال التعليم؛
* القدرة على التفاعل مع مؤسسات المجتمع؛
* القدرة على اتخاذ القرارات إدارياً ومالياً وتنظيمياً؛
* القدرة على تطوير المناهج الجامعية في مجالات التخصص لتواكب عصر الثورة العلمية التي نعيشها([[6]](#footnote-6)).

وإضافة إلى ماسبق، تقتضي جودة الاستناد الجامعي تحسين أداء عضو هيئة التدريس سواء أكان مدرساً أو باحثاً، وفق ما يوضحه التفصيل التالي:

* **تحسين أداء عضو هيئة التدريس بوصفه مدرسا.ً**

من المعروف أن للعملية التدريسية دور محوري في تزويد الطلبة بأدق المعلومات وأحدثها وبالتالي فان العملية التدريسية ذات الجودة والنوعية العاليتين، والتي يحرص عضو هيئة التدريس على تنفيذها، توصل أولئك الطلبة إلى خريجين متميزين ولتحقيق ذلك لابد ام يلتزم عضو هيئة التدريس بالقيام بما يأتي:

* أن يصمم عضو هيئة التدريس خطة لكل مساق من المساقات التي يدرسها وفقا لهيكلة معتمدة وتشتمل على الأهداف وتدريس المادة و انتاجاته التعليمية المتوقعة بعد تدريسها ومفردات المادة عن طريقها يمكن تحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج التعليمية والتوزيع الزمني لمفردات المادة، ووسائل تدريس هده المفردات وطرق التدريس، ووسائل تحقيق هده الأهداف، والمراجع والمصادر الأساسية لموضوع المساق، وقواعد تقييم الطلبة.
* أن ينوع في الموضوعات الفرعية التي يدرسها والأمثلة التي يستخدمها في التوضيح.
* أن يحدّث في المصادر والمراجع التي يزود بها الطلبة في كل فصل، بإضافة احدث ما يصدر من الدراسات والمؤلفات؛ حتى يجعل الطلبة في صورة القديم والحديث من المراجع والأبحاث.
* أن يتواصل مع احدث أساليب التدريس وطرقه للإفادة منها في تعزيز قدرة الطالب على تحصيل المعرفة
* أن يطلع على احدث القضايا المعاصرة المتصلة بتخصصه وعلى تطوير قدراته الذاتية والعلمية.
* أن ينمي قدرته في اللغة الانجليزية أو أي لغات عالمية أخرى مما يتيح له الاطلاع على ما يكتب عن موضوع تخصصه باللغات الأخرى.
* أن ينشئ لنفسه موقعاً على شبكة الانترانت أو الانترنت يضع فيه المواد العلمية التي يدرسها، والواجبات التي يكلف الطلبة بها وان يحيل الطلبة إلى ذلك الموقع للاستفادة منه.
* أن يحرص على ربط محتويات المساق الذي يدرسه بحاجات الطلبة وهموم المجتمع.
* الربط بين النظرية والتطبيق بحسن اختيار النصوص والقراءات والأمثلة والمشاريع التي يكلف الطلبة([[7]](#footnote-7)) .

**تحسين أداء عضو هيئة التدريس بوصفه باحثاً.**

لابد من التنويه أولا إلى أن البحث العلمي هو صفة أساسية من صفات الأستاذ الجامعي ومن دونه يبقى عضو هيئة التدريس معلماً فقط ولا يستقيم وصفه بأنه أستاذ جامعي كما أن البحث العلمي الجاد هو احد واجبات الأستاذ الجامعي ليس لغرض النمو المهني، فحسب؛ بل لتعزيز واجباته المهنية الأخرى في مجالي نقل المعرفة وخدمة المجتمع.

**وعليـه،** فإن ضرورات تحقيق الجودة في مجال البحث العلمي على مستوى التعليم العالي تفرض أن يجتهد عضو هيئة التدريس في الجوانب التالية:

* أن يعد أبحاثا أو كتبا مؤلفة أو كتبا مترجمة في مجال تخصصه وان يرشد طلبته إلى أبحاثه للإفادة منها.
* أن يحرص على أن يبقى على اتصال دائم بكل ما يصدر من دراسات وأبحاث ورسائل جامعية في موضوع تخصصه مما يجنبه تكرار مطابقة لما سبق لغيره أن أنجزه وربما دفعه ذلك إلى إدخال تعديلات أو إضافات على أبحاثه التي كان قد أصدرها أو كان بصدد إصدارها.
* أن يعمل على الاطلاع أو اقتناء احدث المصادر والمراجع والدراسات والمؤلفات ذات الصلة بموضوع تخصصه حتى يصبح مكتتبه مرجعاً نوعياً له، اضافة إلى ما يمكن أن يقدم من خلالها من استشارات لغيره من الباحثين وطلبة الدراسات العليا.
* أن يسعى إلى أن تكون أبحاثه ودراساته ذات صلة بما يدرسه من مساقات علمية لطلبة الدراسات العليا؛ حيث يستطيع خدمة أبحاثه وتعميقها من خلال ما يتيحه تدريس موضوعاتها من آفاق جديدة ومن خلال مواصلة النظر فيها أثناء تدريسها؛ فهذا يجعل المادة الدراسية للطالب أكثر غنى وعمقا وأيسر استيعابا؛ لأن عضو التدريس الباحث يكون قد تمثلها واستوعبها؛ فيسهل عليه إيصالها للطلبة([[8]](#footnote-8)).

الأستاذ الجامعي هو العنصر الفعال في جودة العملية التعليمية في الجامعة؛ فخصائصه الشخصية، الاجتماعية، الانفعالية، والمهنية لها دور كبير وفعال في العملية التعليمية وخدمة المجتمع؛ لأنه مهما كان مستوى المناهج الدراسية، المخابر، ونوعية الطلبة الدين يقبلون عليها لايمكن أن تحقق أهدافها في التغيير المطلوب وفرض قيادتها العلمية والاجتماعية، ما لم يتواجد فيها الأستاذ الكفء تدريساً وبحثاً**.**

**رابعا: جـودة التشريعات واللوائح الجامعيـة**

حيث إن التشريعات الجامعية لها أهمية بالغة في ضبط سير العملية التعليمية في المؤسسة الجامعية, حيث أن هذه التشريعات تعد إحدى مصادر انجاز إدارة الجودة الشاملة , لذلك لا بد أن تواكب هذه التشريعات المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والسياسية والثقافية في البيئة المحيطة، ويتعين أن تكون هذه اللوائح واضحة ومحددة ومرنة.

**5. جـودة البرامـج التعليميـة.**

وذلك من حيث شمولها وعمقها واستقلالها وعدم اعتمادها على الحشو أو التكرار، .كما يقصد بجودة هذا الهيكل مواكبته لتحديات الواقع والمتقبل في شتى المجالات القومية والاقتصادية والحضارية والعلمية([[9]](#footnote-9)).

وفي سياق متصل، تقتضي جودة البرامج توفر المعاير التالية:

* أن تكون شاملة؛ بحيث تغطي جميع الميادين الرئيسة في حقول المعرفة المختلفة بأبعادها الفكرية والعلمية والإنسانية والاجتماعية والطبيعية والتكنولوجية والمعلوماتية؛
* أن تكون متكاملة؛ بحيث تساعد على تنمية شخصية الطالب من جميع جوانبه الانفعالية والروحية والفكرية والمعرفية والخلقية والجسمية والاجتماعية والسلوكية؛
* أن تكون مرنة؛ بحيث تتيح للطالب اختيار التخصص المناسب لقدراته واستعداداته؛
* أن يؤخذ في إعدادها ثورة تكنولوجيا المعلومات وان يتم توظيف واستخدام التكنولوجيا في إثراء واغتناء خبرات الطلاب وتعزيز تعلمهم([[10]](#footnote-10)).

وعليـه، لابد للجامعة المطبقة لإدارة الجودة الشاملة أن لاتغفل الجانب المتعلق بخدمة المجتمع في برامجها من خلال التركيز على الوفاء باحتياجات المجتمع المحيط، والمشاركة في تبني مشكلات وحلها، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاتـه، والتفاعل بين الجامعة بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعته الإنتاجية والخدمية.

خامسا: جـودة طـرق الـتدريس

حيث تعد طرائق التدريس احد المكونات الأساسية إلى البرنامج التعليمي في الجامعة؛ حيث أنها تعمل على تنظيم الخبرات تعليميا، وتحدد نمط التفاعل بين الطالب والمعرفة، وهي في المقام الأول تعد ترجمة للأهداف التربوية.

لذلك، فان جودة طرق التدريس[[11]](#footnote-11)\* تشمل على عدة معايير أساسية، هي:

* استخدام استراتيجيات تدريسية فاعلة تتلاءم مع المستحدثات العلمية وطبيعة المادة التعليمية؛
* أن تكون مستندة إلى نظريات سيكولوجيا أو تعليمية تراعي خصائص الطلبة، وظروف التعلم، وليس بطريقة عشوائية تقوم على رغبات أعضاء هيئة التدريس أو اجتهاداتهم؛
* أن تشجع الطلبة على التعلم الذاتي؛
* أن تجذب الطلبة وتثير انتباههم([[12]](#footnote-12)).

ومن معايير طرق التدريس نذكر، اتاحة فرص العمل الفردي والجماعي، توجيه الطلبة إلى مصادر التعلم، إثارة انتباه الطلبة، اتصافها بالتنوع، استخدام تقنيات التعليم، تشجيع التعلم الذاتي، طرح القضايا من خلال أسلوب المحاضرة المعتمد على حل المشكلات، الاعتماد على أسلوب المناقشة أكثر من أسلوب الحوار من طرف واحد، الربط بين الجانبين النظري والعملي استخدام أجهزة ووسائل تكنولوجيا التعليم.

**سادسا جودة القاعات التعليمية وتجهيزها.**

تؤثر قاعات التعليم بما تشكله من مؤثرات مادية ومعنوية، تأثيراً بالغاً على جودة العملية التعليمية وعلى مخرجاتها، وتتمثل جودة مكانة التعليم، فيما يلي:

* مدى جـودة الإضـاءة؛
* مدى كفاية تجهيز القاعة بوسائل الإيضاح والعرض والصوت؛
* مدى كفاية وصلاحية المقاعد والمنـاضد والمسـاند؛ - مدى تناسب اتساع القاعة مع كثافة الطلاب والطالبات؛
* مدى جـودة التهيـئة بالقاعـة([[13]](#footnote-13)).

إضافة إلى ما سبق، ترتبط جودة القاعت التعليمية بالعناصر التالية:

**- الإضـاءة:** لابد من وضع نظام فعال للإضاءة يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء والى رفع الروح المعنوية؛ لأن عدم كفاية الإضاءة سواء أكانت الطبيعية أو الصناعية يؤثر كثيرا علة الأفراد بالمنشاة التعليمية من الناحية الجسمية والنفسية ويتمثل ذلك في الشعور بالتعب ، والإرهاق والصاع، مما يؤدي إلى تناقص القدرات المهارية والروح المعنوية مما يؤثر على مستوى أداء الأفراد (أساتدة، طلبة، اداريين..)

**- الضوضاء:** يترتب على الضوضاء أثاراً ضارة بالنسبة للأفراد داخل المؤسسة التعليمية؛ فتسبب الإجهاد العصبي كما تؤدي إلى ضعف حاسة السمع وتتسبب الضوضاء في تراجع أداء الأفراد وانخفاض إنتاجيتهم.

**- التحكم في درجة الحرارة**: تؤدي التهوية والتدفئة الجيدة في القاعات والمدرجات إلى زيادة كافة كل الأفراد؛ حيث تحقق الراحة النفسية للطلبة والأساتذة مما يساعد على الإقبال والأداء الجيد.

**- التحكم في الأتربة والغبار**: يسبب الغبار أمراضا للمتواجدين في القاعات التعليمية مما يؤثر على أدائهم ومن ثم على إنتاجيتهم

سابعا: جـودة الكتـاب الجامعي.

يقصد بضمان جودة الكتاب الجامعي , جميع الاتجاهات والأهداف والآليات والإجراءات والأفعال التي من خلال وجودها أو استخدامها , تضمن الموائمة مع المعايير الأكاديمية المناسبة .

لضمان جودة الكتاب الجامعي لا بد من توفر عدد من المواصفات والشروط والأسس , التي يجب على مؤلفي الكتاب الجامعي أخذها بعين الاعتبار. يمكن تلخيص أهم المواصفات التي تؤمن الإطار الضامن لجودة الكتاب الجامعي على النحو التالي:

* أن تكون له أهداف واضحة , قابلة للملاحظة والقياس؛
* أن تكون له مقدمة توضح أهدافه وطريقة بنائه وأسلوب تنظيم محتواه؛
* أن تكون له عناوين رئيسة وفرعية لكل موضوع؛
* أن يتلاءم مضمونه مع محتوى المنهاج؛
* أن يحقق مضمونه الأهداف التي وضع من أجلها؛.
* أن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجاً ومنطقياً ومتكاملاً ومترابطاً؛
* أن يتناسب محتواه مع عدد الساعات المحددة له , وأن يتم التحقق من ذلك تجريبيا؛
* أن يحتوي على الرسوم والأشكال التوضيحية المناسبة([[14]](#footnote-14)).
* أن يستخدم أساليب مناسبة للتقويم التكويني (المرحلي) والنهائي , التي يمكن للمتعلم أن يحكم من خلالها على درجة تمكنه من المادة التي درسها؛
* أن يكون فيه ما يحفز المتعلم على التفكير بمختلف أنواعه , كأن يتضمن أسئلة مفتوحة في نهاية كل فصل , تستدعي التفكير والعصف الذهني؛
* أن يتناسب مع مستوى المتعلم في لغته و أسلوبه وطريقة العرض وتسويته العلمية؛
* أن يوجه المتعلم إلى النشاطات المتنوعة ذات الصلة؛
* أن يوجه المتعلم إلى مصادر المعرفة الأخرى المتوفرة؛
* أن يربط بين الأمور النظرية و التطبيقية؛
* أن يعمد إلى استغلال مصادر المعرفة والتعلم المتوافرة في البيئة المحلية؛
* أن يربط بين المتعلم وقضايا المجتمع المحلي المحيط به؛
* أن يساعد المتعلم على حسن فهم ما يقدمه له المحاضر ؛
* أن ينمي أسلوب التعلم الذاتي لدى المتعلم , ويزيد قدرته على البحث والاستقصاء؛
* أن يساعد الطالب على التعلم التعاوني , ويعزز روح العمل الجماعي والتشاركي([[15]](#footnote-15) ).

يكاد الطالب، لاسيما، في الكليات النظرية أن يعتمد على الكتاب الجامعي بدرجة كبيرة، لذلك كان لا بد من وجود عدة مقومات لجودة الكتاب الجامعي، أهمها: تكامل عناصره, وتسلسل أفكاره منطقا , ووضوح العرض به وتوازن العرض, وجود بعض الصور والأشكال التوضيحية ما أمكن ـ حداثة المعلومات والمحتويات مع التحديث المستمر, جودة الطباعة والإخراج الفني([[16]](#footnote-16)).

**ومعايير جودة محتوى الكتاب الجامعي تقتضي أن:** تتوافق بنوده مع بنود المنهاج/ تغطي موضوعاته مفردات المقرر/ .تجاري موضوعاته التغيرات والمستجدات/ .يتناسب مع الحصص المقررة له/ يراعي دقة المعلومات العلمية والفنية وصحتها/ يراعي تسلسل المعلومات وترابطها/ .يتناسب مع مستوى نمو الطلبة وقدراتهم/ يربط بين المعلومات النظرية والتطبيقات العملية/ يشتمل على نشاطات متنوعة تساعد على التفكير والاستقصاء/ يهتم بتوضيح المصطلحات و المفاهيم و يحتوي على قائمة بها/ يحفّز المتعلم على التعلم الذاتي .يساعد ضعاف الطلبة على التعلم والتقدم/ يتحدى الطلبة المتفوقين ويحفزهم للمشاركة والتعلم/ يشتمل على وسائل تعليمية مناسبة ذات صلة بالمادة العلمية/ ينسجم محتواه مع محتوى المواد الدراسية الأخرى ذات الصلة/ يشتمل على قائمة بالمراجع والكتب التي يمكن الرجوع إليها لإثراء المعرفة/ يرسخ القيم الأصيلة والأخلاق السامية لدى الطلبة/ يتناول بعض المشكلات المعاصرة وبخاصة ما يتصل منها بحياة الطالب ومجتمعه المحلي/ يهتم بتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة/ يتضمن مواقف تطبيقية متنوعة وشاملة/ .يكثر من الأشكال و الرسوم والجداول والصور التوضيحية المناسبة/ يحدد أهدافاً لكل فصل من فصوله/ .يشتمل على قائمة بالمصطلحات باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية/ يشير إلى مصادر تعلم أخرى/ يمكن للمتعلم العودة إليها لغايات الاستزادة والتوسع في المادة العلمية/ يمكن أن تذكر هذه المصادر إما في نهاية كل موضوع أو في نهاية الكتاب الجامعي .

**ثامنا: التخطيط لجودة التدريب**

حيث تؤكد العديد من الدراسات اثر جودة برامج التدريب فيرفع الكفاءة التربوية والمهنية لطلبة الجامعات, وتحسين مستوى أدائهم في مؤسسات العمل المستقبلي, حيث يسهم التدريب المبني على الجودة في توفير فرص متنوعة لتجديد معلومات الطلبة وزيادة إنتاجهم وضمان حراك مهني لكل منهم .

ولضمان جودة برامج التدريب لا بد وان يتوافر فيها المعايير التالية:

* أن يراعي التكامل بين برامج الإعداد والتدريب أثناء الخدمة آخذا بمبدأ التربية المستمرة .
* أن تواكب البرامج التدريبية التغييرات الأكاديمية والمهنية والتكنولوجية السريعة .
* أن يراعى تنويع وتكامل أساليب التدريب.
* تعدد أنواع التدريب (تدريب قبل الخدمة – تدريب أثناء الخدمة).
* أن تراعي برامج التدريب احتياجات الطلبة وظروفهم.
* أن تكون مؤسسات العمل هي الأماكن الأساسية لتدريب الطلبة وتدعمها مؤسسات التدريب، كما يساعد التدريب الطلبة على تكوين اتجاه إيجابي نحو المهنة.
* ينبغي تنفيذ برامج التدريب لا مركزيا مما يتفق مع الاتجاهات العالمية([[17]](#footnote-17)).

ويرى **الدكتور نايت عبد الرحمن عبد الكريم** أن التكوين والتدريب إذا كان استثمارا؛ فإن نشاطاته ومتطلباته في حاجة إلى وقت والمال والجهد والتخطيط والموارد البشرية والوسائل والإمكانيات المادية والتقنية والتربوية ...الخ؛ إلا أن الناتج أو العائد منه لا يقاس بثمن أمام ضرورته؛ لأنه يهتم بالإنسان وهذا الأخير يعتبر الرأس المال الحقيقي ويجب تسخير كل الإمكانيات والوسائل لتطويره وترقيته خاصة إذا تعلق الأمر بإعداد الإطارات والقيادات الإدارية التي تتولى وتسيير المرافق العمومية خدمة للمصلحة العامة([[18]](#footnote-18)).

عاشرا. جودة تقييم وتقويم الأداء الجامعي.

لا غنى عن تقييم وتقويم الأداء الجامعي، مهما بلغت ذروة هذا الأداء من حسن التخطيط والتنظيم، وحسن قيادة العاملين على اختلاف مراتبهم وتخصصاتهم؛ حيث أن التقييم يضمن التطوير والجودة لمخرجات الأداء الجامعي ومدخلاته.

ويتطلب ذلك بالطبع معايير لتقييم وتقويم كل من العناصر الرئيسية التالية؛ الطالب، البرنامج التعليمي، طرق التعليم، الكتاب الجامعي، القاعات التعليمية، عضو هيئة التدريس، التمويل الجامعي، الإدارة الجامعية، متابعة المتخرجين و جودة التدريب([[19]](#footnote-19)).

ويبرز **حسن حسين البيـلاوي** جودة التقويم الداخلي والخارجي للأداء الجامعـي من خلال مايلي:

**- جودة التقويم الداخلي.**

حيث يتم إنشاء لجنة للتقويم الداخلي للجودة الشاملة, مكونة من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كل كلية من كليات الجامعة، تكون مسئولة عن ضمان الجودة ومراقبتها داخل الكلية.

**- جودة التقويم الخارجي.**

حيث أنه يلزم إنشاء نظام لضمان الجودة و الاعتماد, يكون له استقلالية لا تتأثر بالسياسات الحكومية ولكنها تتأثر فقط بالمستوى العلمي المنافس عالميا؛ وذلك من خلال تبني نظام الاعتماد المعمول بها في العالم والتي تخص باعتماد كافة عناصر إدارة الجودة الشاملة.

**جودة التمويل الجامعي**.

لا شك أن التعليم الجامعي مكلف حقيقة، ولا شك أن الأخذ بالجديد في تكنولوجيا التعليم والتوسعات المستمرة في المباني, والتجهيزات وصيانتها، وتمويل وتحديث المكتبات الجامعية يكلف الآن الكثير، ولا شك أن جودة التعليم تمثل متغيرا تابعا لقدرة التمويل الجامعي، ومدى توازن أبواب الإنفاق مع قدر التكاليف في كل مجال من مجالات النشاط؛ أي ضرورة وضع جهود لترشيد الإنفاق المالي الجامعي([[20]](#footnote-20)).

وفي هذا السياق، تؤكد إدارة الجودة الشاملة على ضرورة المحافظة على الأموال والتقليل من التكاليف واعتبرت ذلك أساسًا من الأسس التي ترتكز عليها، من خلال التقليل من الهدر والمحافظة على مواردها المالية.

**خاتمة**

إن الارتقاء بجودة التعليم الجامعي يقتضي البحث عن ثقافة إدارية جديدة بالإدارات التعيلمية ومن هذا المنطلق، فإن إدارة الجودة الشاملة فرضت نفسها على معظم ادارت المؤسسات الفعالة في العالم ومن بينها مؤسسات التعليم الجامعي؛ حيث يعد هذا المنهج الاداري الاتجاهات الحديثة التي تدفع بالمجتمع نحو مواكبة الحاضر والمستقبل عبر تمثل جامعاتها لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ فالجودة هي القوة الدافعة التي المطلوبة لدفع نظام التعليم الجامعي ليحقق أهدافه ورسالته المنوطة به من قبل المجتمع

ولتفعيل دور الجامعة في قيادة التغيير ينبغي تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لضمان مخرجات مؤهلة لقيادة التنمية المجتمعية؛ إذ أن إدارة الجودة الشاملة غدت تستخدم بفعالية في متبعة الأداء، وتخفيض الهدر في الوقت اللازم لانجاز الأعمال، واستخدام أساليب حديثة تنسجم مع التطور في الأهداف والأولويات والتقنيات المعاصرة، إضافة إلى التعليم والتدريب المستمر لرفع الكفايات المهنية.

إن الأخذ بإدارة الجودة الشاملة يشكل وسيلة متطورة لتحسين وتطوير أداء الجامعات من خلال تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة و التي تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس، وأصحاب العمل والمجتمع وغيرهم. وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم متطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية.

**قائمة المراجع العلمية**

أبوسعدة وضيئة أبو سعدة وأحلام عبد الغفار، "الجودة الشاملة في كليات وشعب رياض الأطفال بجمهورية مصر العربية"، **مجلة التربية**، العدد الثاني، السنة الأولى

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

البيلاوي حسن حسين، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، **مؤتمر التعليم العالي بمصر وتحديات القرن الواحد والعشرين،** جامعة المنوفية، 20/21 ماي 1996.

الجمالي محمد فاضل، **خبرات وآراء في الدراسة الجامعية**، القاهرة: مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، 1993،

1. جودة عبـد اللـه سعيـد، الكتاب الجامعي وآفاق تطويره دراسة مقدمة إلى الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات جامعة حلب30-31 أيار 2007،

الخطيب أحمد، الخطيب رداح، **إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية**)، اربد: عالم الكتاب الحديث، 1429ه

دموش وسيلة ، "ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، ورقة مقدمة للملتقى الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي، تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء، جامعة 20اوت 1955 سكيكدة، 10، 11 نوفمبر 2012.

دياب سهيل، "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني"، **مجلة الجودة في التعليم العالي"،** غزة، العدد 2، الجامعة الإسلامية، 2005،

الفتلاوي سهيلة محسن كاظم، **الجودة في التعليم**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008.

محمد صبري حافظ، يوسف عبد المعطي مصطفى، "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية"، **مجلة العلوم التربوية** جامعة القاهرة، العدد الأول، مجلد الرابع ، أفريل 2000،

1. 1 سوسن شاكر مجيد، محمد الزيادات، الجودة **والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والجامعي،** **مرجع سبق ذكره**، ص 130 [↑](#footnote-ref-1)
2. (1) سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، **الجودة في التعليم**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008.، ص 87. [↑](#footnote-ref-2)
3. (2) سهيل دياب، "مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي الفلسطيني"، **مجلة الجودة في التعليم العالي"،** غزة، العدد 2، الجامعة الإسلامية، 2005، ص 31. [↑](#footnote-ref-3)
4. سهيلة محسن كاظم الفتلاوي، **مرجع سبق ذكره** ، ص 292. [↑](#footnote-ref-4)
5. ()- محمد فاضل الجمالي، **خبرات وآراء في الدراسة الجامعية**، القاهرة: مركز ابن خلدون للدراسات الإنمائية، 1993، ص61. [↑](#footnote-ref-5)
6. (2)-عبد العزيز أبو نبعة وفوزية مسعد، **مرجع سبق ذكره** ، ص 190. [↑](#footnote-ref-6)
7. ()-وسيلة دموش، "ضمان الجودة في التعليم كأساس للمواءمة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل، ورقة مقدمة للملتقى الثاني حول ضمان الجودة في التعليم العالي، تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء، جامعة 20اوت 1955 سكيكدة، 10، 11 نوفمبر 2012. ص 152 [↑](#footnote-ref-7)
8. ()- وسيلة دموش، **مرجع سبق ذكره،**  ص 153. [↑](#footnote-ref-8)
9. (1)-.محمد صبري حافظ، يوسف عبد المعطي مصطفى، "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية"، **مجلة العلوم التربوية** جامعة القاهرة، العدد الأول، مجلد الرابع ، أفريل 2000، ص 19. [↑](#footnote-ref-9)
10. (2)- أحمد الخطيبب، رداح الخطيب، **إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية**)، اربد: عالم الكتاب الحديث، 1429ه ص 264. [↑](#footnote-ref-10)
11. [↑](#footnote-ref-11)
12. (1)- وضيئة أبو سعدة وأحلام عبد الغفار، "الجودة الشاملة في كليات وشعب رياض الأطفال بجمهورية مصر العربية"، **مجلة التربية**، العدد الثاني، السنة الأولى، 2000، ص 190 [↑](#footnote-ref-12)
13. (2- إبراهيم أحمد أحمد **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2003، ص160 [↑](#footnote-ref-13)
14. (1)- عبـد اللـه سعيـد جودة، الكتاب الجامعي وآفاق تطويره دراسة مقدمة إلى الندوة الوطنية لتطوير المناهج والاختصاصات جامعة حلب30-31 أيار 2007، ص 13 [↑](#footnote-ref-14)
15. عبـد اللـه سعيـد جودة، **مرجع سبق ذكره**، ص 14. [↑](#footnote-ref-15)
16. (1)-.محمد صبري حافظ، يوسف عبد المعطي مصطفى، **مرجع سبق ذكره،** ص 19. [↑](#footnote-ref-16)
17. (1)-.وضيئة أبو سعدة وأحلام عبد الغفار **مرجع سبق ذكره،** ص 192. [↑](#footnote-ref-17)
18. (2)-.نايت عبد الرحمن عبد الكريم**، مرجع سبق ذكره،** ص 245. [↑](#footnote-ref-18)
19. (1)-. علي السلمي، **خواطر في الإدارة المعاصرة،** القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2001، ص 117. [↑](#footnote-ref-19)
20. (2)-. حسن حسين البيلاوي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بمصر، **مؤتمر التعليم العالي بمصر وتحديات القرن الواحد والعشرين،** جامعة المنوفية، 20/21 ماي 1996. ص ص 16-17. [↑](#footnote-ref-20)