**كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**

**الملتقى الوطني**

**جودة التعليم العالي في ظل التوجهات الجديدة لقطاع التعليم العالي في الجزائر**

|  |  |
| --- | --- |
| * **الإسم واللقب : حورية شامة.** * **الدرجة العلمية: أستاذ محاضر قسم .أ.** * **الجامعة: جامعة – غليزان -** * **البريد الإلكتروني:**   [**houria.chamma@univ-relizane.dz**](mailto:houria.chamma@univ-relizane.dz)   * **الهاتف :07.94.93.08.56** | * **الإسم واللقب : بهية بطاوي** * **الدرجة العلمية: أستاذ التعليم العالي** * **الجامعة: جامعة – غليزان-** * **البريد الإلكتروني :** * **bahia.battaoui@univ-relizane.dz** * **الهاتف :07.96.50.27.81** |

**عنوان المداخلة :**

**متطلبات التعليم الجامعي لتحقيق جودة التعليم العالي في الجزائر**

**ملخص :**

*يمثل التعليم العالي أهم دعائم التنمية الشاملة، وذلك لما يحتله من مكانة في إعداد الكوادر المؤهلة، إضافة إلى دوره في إنتاج المعرفة وتطويرها ونشرها لخدمة الفرد والمجتمع. ولذا حظيت عميلة إصلاح مؤسسات التعليم العالي باهتمام متزايد في أغلب دول العالم وكان من أهم أدوات هذا التطوير هو تبني المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستند إلى تقنيات عالية التقدم والتميز والتنافس، كتطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة التي ظهرت لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية.وفي ضوء ما سبق فقد اهتمت الجزائر بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتها التعليمية، خاصة الجامعة وهذا لتحسين الأداء الجامعي وتمكنه من إرساء ثقافة التكوين وتفعيل آلياته،* *أي الارتقاء بمستوى الطلبة إلى مستوى التميز والقدرة التنافسية. وعليه فإن هدفنا من هذه الورقة البحثية هو محاولة تسليط الضوء عن أهمية التدريس الجامعي في المجتمعات و كذا أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم العالي و إستثمار الرأس المال االبشري من مخرجات المؤسسات الجامعية لتحقيق النمو الاجتماعي و الاقتصادي .*

**مقدمة:**

شهد التعليم العالي في هذا القرن تحولا جذريا في أساليب و وسائل وتقنيات التعليم ، وذلك بسبب الانفجار المعرفي المتسارع ونمو العديد من الصناعات الحديثة التي أدت إلى توجيه الإستثمار في مجالات المعرفة المتنوعة، مما جعل التعليم العالي الجزائري مطالبا لاستثمار رأس المال البشري كمدخل استراتيجي لتحسين جودة التعليم العالي من خلال تطوير المهارات البشرية و إستغلالها واستحداث وظائف جديدة تتناسب مع متطلبات العصر وسوق العمل ، واعتمادها كمؤسسات ذات جودة و نوعية تتناسب مع المعايير الوطنية والدولية في هذا القطاع . فالجامعة تلعب دورا هاما في تحقيق النمو والتطور الإجتماعي والاقتصادي معا ، بما توفره من كفاءات وطاقات وقدرات تدفع بالدول نحو ركب التقدم التكنولوجي و العلمي والمعرفي ، وهو ما يجعل الإهتمام بتحسين جودة التعليم العالي وربط الجامعة بالمحيط الخارجي والنسيج الصناعي وذلك عن طريق تنمية واستغلال الموارد البشرية كمدخل استراتيجي ، و يعني التحقق من مدى توظيف استراتيجيات التنمية وأثرها الفاعل في إعداد الموظف الكفء والماهر والفعال و المكون تكوينا جيدا مبنيا على أسس علمية ، وكذا قدرته على نقل معارفه من أجل تحقيق أداء متميز يرقى إلى مصاف الجودة في قطاع التعليم العالي وقد أصبح موضوع الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية أحد الركائز الأساسية في تطوير منظومة التعليم التي تتصل بعناصر العلمية التعليمية كأعضاء هيئة التدريس والإدارية المسخرة ، والبرامج و التقنيات و الوسائل المستخدمة فالمؤسسات الجامعية لا تعمل فقط بتوظيف تقنيات تسييرها ، بل ترتبط أيضا بالقدرة على بناء الكفاءات القادرة إلى الوصول إلى الجودة والتميز في مجال التعليم العاليى.

**1\_ التدريس الجامعي ومتطلبات التعليم الجديدة:**

يعتبر التدريس الجامعي من المجالات الأكثر إهتماما من الدولة و المختصين وﺫلك لإعتبارات عديدة ،ويمكن تلخيص أهميتة للطلاب من حيث أنه:

* له أثر بالغ على التحصيل العلمي والمعرفي والنمو الفكري الاجتما عي والأخلاقي لطلاب الجامعة.
* إعداد الطلاب إعداداً مهنياً متخصصاً عالياً حسب ما يتفق مع متطلبات قطاعات الإنتاج المختلفة من القوى العاملة.
* للتدريس الجامعي أهمية بالغة حيث يتم من خلاله التفاعل الفكري والمعرفي بين طلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس سواء داخل أو خارج قاعات الدراسة.
* يساعد التدريس الجامعي الفعال الطلاب كيف يفكرون ويستخدمون عقولهم .
* يساهم التعليم الجامعي في المساعدة على نضج الطلاب الاجتماعي .
* يساعد التدريس الجامعي الفعال الطلاب، على التعبير عن الآراء والأفكار بكل صراحة ." (ليث حمودي إبراهيم،2011،ص200)

لا شك أ الثورة المعلوماتية قد مست مجالات عديدة وغير ت فلسفة التعليم فقد أثرت على :

" متطلبات التدريب). بظهور نمط معرفي جديد هو إقتصاد المعرفة الذي يعتتبر الإقتصاد الذي ينتج عن تقدم المعلومات بعد العصر الصناعي ، وهو فرع جديد من فروع العلوم الاقتصادية ، و يقوم على فهم جديد لدور المعرفة و رأس المال البشري في تطوير الاقتصاد و تقدم المجتمع) " (عائشة شتاتة، 2019، ص29. )

كما كان لزاما إلى الإهتمام و تطوير :

\_" أساليب التدريب ). تغير في الجانب الوسائلي باستحداث شكل غير نمطي)

\_ وسائل التدريب والتعليم والتغذية العكسية ) وسائل مترابطة ومتفاعلة. (

\_ طبيعة الهياكل والمؤسسات (مؤسسات بلا حدود ) مؤسسات افتراضية و مؤسسات فوق قطرية. و هو ما يجعل مؤسساتنا التعليمية في حاجة إلى:

- تكيف الادارة الواعية بتوظيف رأس المال البشري (طلبة و عمال ) الذي يتفاعل مع الماضي ويتكيف مع الحاضر لبناء المستقبل.

- تحديد وبناء أطر برامجية تدريسية تتطور بشكل دقيق ومتسارع.

إننا في عصر لم نعد فيه قادرين على أن نغلق بصرنا ووعينا فالآخر صار((virtuel قادرا بقوة على اختراق " الأنا والوصول إليه عبر الواقع الحائلي وهو يتجاوز الحواس الخمسة ويتعامل بعمق مع عوالم الإحساس reality)) والتحليل الإبداعي.

ومن هنا فقد أصبح واقع الاهتمام بالعنصر البشري في حاجة إلى طرائق تعليمية جامعية متكيفة لكون هذا العصر المعلوماتي يقدم مفاهيم جديدة مثل : **ديمقراطية المعرفة** ،**وقوة المعرفة**، **وسلطة المعلومات**، وهو عهد في حاجة إلى شروط مختلفة منها:

فالتنافس صار كونيا بدلا من كونه محليا او قوميا او إقليميا.والتنافس جعل السرعة أحد الأسس الهامة في أداء العمل وصار الوقت عنصرا حاسما في التنافسية الشديدة.

كذلك التنافس فرض على المتنافسين انتهاج سياسات اقتصاد السوق بكل أشكاله وألوانه التعليمية منها بوجه الخصوص مثل الاستشارات الدولية في مجال التعليم العالي،و الإدارة الدولية للجامعات.

كما أن هذا التنافس قد افرز مفاهيم جديدة على صعيد المؤسسات وأنشطة العمل يمكن إيجازها في:

* التنافس في الوقت مع الاحتفاظ بالجودة العالمية.
* التركيز على الميزة النسبية والتنافسية.
  + أهمية سرعة الاستجابة لرد فعل السوق) التعليمية، السياسية، الاقتصادية (
  + الابتكار والاختلاف مقابل التكرار والنمطية.
  + إنتاج السرعة مقابل إنتاج الوفرة.
  + إنتاج كثيف للمعلومات مقابل إنتاج للعمالة) المنظمات الإبداعية (
    - ظهور هياكل تنظيمية جديدة تقل فيها المستويات الإدارية وتقوم على أساس (**Team work**) فرق العمل.
    - ظهور الكثير من المؤسسات الافتراضية والتي تقوم بتنفيذ أعمال دون أن يكون لها مقرات وهياكل ضخمة.

و التنافس لم يعد يعتمد في المقام الأول على القوى المادية ولكنه أصبح يرتكز أساسا على كفاءة العنصر البشري وهكذا تتحول التنمية البشرية لتصبح هي الاستثمار في المستقبل وللمستقبل، وذلك بتوظيف: النظم الخبيرة ،نظم الذكاء الاصطناعي، نظم المحاكاة.، نظم التدريب بتوظيف شبكة الإنترنت والمكتبات الرقمية**E- learning** ، ونظم التعليم عن بعد." (بوحنية قوي، 2005،ص212 )

1. **أهمية التدريس الجامعي في المجتمع :**

يمكن تلخيص أهمية التدريس الجامعي للطلاب من حيث أنه:

* له أثر بالغ على التحصيل العلمي والمعرفي والنمو الفكري الاجتماعي والأخلاقي لطلاب الجامعة.
* إعداد الطلاب إعداداً مهنياً متخصصاً عالياً حسب ما يتفق مع متطلبات قطاعات الإنتاج

المختلفة من القوى العاملة.

* للتدريس الجامعي أهمية بالغة حيث يتم من خلاله التفاعل الفكري والمعرفي بين طلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس سواء داخل أو خارج قاعات الدراسة .
* يساعد التدريس الجامعي الفعال الطلاب كيف يفكرون ويستخدمون عقولهم .
* يساهم التعليم الجامعي في المساعدة على نضج الطلاب الاجتماعي .
* يساعد التدريس الجامعي الفعال الطلاب على التعبير عن الآراء والأفكار بكل صراحة " (ليث حمودي إبراهيم، 2011 ،ص200)

1. **تعريف الجودة في التعليم:**

على الرغم من كثرة تداول مصطلح الجودة في التعليم، إلا أنه ليس من السهل تعريفه بطريقة مباشرة ودقيقة، وعادة ما تتباين وجهات نظر الباحثين ومداخلهم في التعامل مع هذا المفهوم المتعدد الأبعاد الذي ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته، مع توفير الخدمات للمجتمع، ولذا تعرف الجودة في التعليم على أنها مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية، بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة أو بعيدة تغذية راجعة، وكذا التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة جوهر التربية وحالتها تتفاوت مستويات الجودة،كما يمكن تعريفها على أنه عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات، بهدف تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم الجامعي، والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها . (نصيرة لعموري ،2023،ص132) و جودة التعليم العالي مفهوم واسع يفتقد الاتفاق العام حول تعريفه، لأنه يختلف إدراك ما يعنيه من سياق إلى سياق، ومن شخص إلى آخر، فلا يوجد تعريف واحد صحيح، حيث يُستخدم المصطلح استخدامات متنوعة من خلال الاهتمامات المختلفة والمطالب المتنوعة، فهناك من يعرف جودة التعليم العالي بأنها التميز، وهناك من يراها بمعنى استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم، وآخر يعرفها الملاءمة للهدف أي ملاءمة مخرجات التعليم للهدف الذي حددته المؤسسة التعلمية، وآخر يرى في جودة التعليم تحقيق رغبات المستفيدين من مخرجات التعليم[[1]](#endnote-1). كما تعني جودة التعليم العالي رضا أطراف العملية التعليمية والأهداف الموضوعة كاملة في ضوء مجموعة من المؤشرات والمعايير التي توضع لها. فعلى الرغم من تعدد تعاريف جودة التعليم العالي إلا أنها ركزت على النقاط التالية:

* + - المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.
    - جودة العمليات التعليمية.
    - استمرارية الإتقان في مخرجات التعليم.
* تنمية البرامج والخدمات التي تقابل حاجات المستفيدين (الطلاب، المجتمع...).
* تقديم خدمة تعليمية جيدة تفي باحتياجات الطلاب وتوقعاتهم.
* أن يكون لجودة التعليم العالي عائد متفق مع احتياجات الفرد والمجتمع.

أما ضمان الجودة فهي جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات أداء مؤسسات التعليم العالي. (أحمد إبراهيم أحمد ، 2002، ص،364.)

1. **أهمية تطبيق الجودة في نظام التعليم الجامعي :**

"إن توظيف سياسة أو فلسفة "الجودة" لم تعد قضية "أخذ" أو "ترك" مطروحة على مستوى أعلى هرم اتخاذ القرار في البلد، لأنه إذا كان الهدف من توظيف الجامعة لعنصر "الجودة" هو استجابة حاجيات العصر ومتطلباته التي فرضت على القائمين التكيف مع ما يمليه التغير الاجتماعي الذي بدأ يطالب بتحسين المخرجات التعليمية حتى تتماشى مع ما يجري على الصعيدين الاجتماعي و الإقتصادي بما يضمن النهوض بالمجتمع نحو الأفضل، و ذلك لن يتحقق هكذا إلا إذا توفر نظامنا التعليمي الجامعي على مجموعة من العناصر نذكر منها :

- توسيع أفق القيادة الإدارية العليا حتى تكون هناك حرية و مرونة في أشكال اتخاذ القرارو التخطيط و التسيير

- المحافظة على حيوية وسمعة المؤسسة التعليمية وذلك من خلال تكيف الجامعة مع المتطلبات التي تمليها البيئة الخارجية.

- تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية حتى ترقى الخدمات المقدمة لثقة العملاء.

-تبني المشاركة الجماعية و ذلك بتفعيل روح فريق العمل حتى يشارك الجميع في الأداء

- تحسين رضا الطلاب وذلك من خلال مستوى الخدمات المقدمة لهم.

- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس والإداريين من خلال تطوير قدراتهم بشكل دوري منظم

- تحقيق متطلبات سوق العمل: وذلك بتوفير كل ما يحتاجه سوق العمل من إطارات وكوادر التسيير وشغل المهام الموكلة إليهم.

- تعظيم دور الجامعة وذلك من خلال مساهمتها في تطوير المجتمع المحيط بها.

- تحسين جودة خريجي الجامعات وهو ما يؤدي إلى زيادة الطلب على تلك الكفاءات.

-إبراز العمل الجماعي ويتوجه الحديث هنا إلى ضرورة صناعة روح الفريق بهدف الشعور بالواجب الجماعي والمسؤولية اتجاه العملية التعليمية." (ناصر زواوي، 2022،ص73)

" فضمان الجودة في قطاع التعليم العالي عرف على أنه القوة الموجهة والمرشدة وراء نجاح أي برنامج أو نظام أو مقرر دراسي، وهذا يتطلب أن تندمج ألياتها مع جميع نشاطات المؤسسة التعليمية" (ياسر محمد محجوب ، 2013 ،ص80)

**5- مبادئ تطبیق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:**

لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أهم المتغيرات التي تسعى إليها مؤسسات التعليم الجامعي لتحقيقها وذلك للإرتقاء بأداء الطلبة في جميع الجوانب العلمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، وبالتالي تنمية الثروة الحقيقية للمجتمع ومواجهة الضغط المتزايد للتحولات العالمية المتصاعدة في جميع المجالات، وعليه تمثلت أهم مبادئ

تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيما يلي:

**5-1- العمل الجماعي:** یعد العمل الجماعي و مشاركة كل فرد في المؤسسة، من أهم النشاطات التي یجب التركیز علیها حیث یساعد على زیادة الولاء والانتماء لها، فالعمل الجماعي أداة فعالة لتشخیص المشكلات و إ یجاد الحلول المثلى، من خلال الإتصال المباشر بین الدوائر والأقسام المختلفة، والاحتكاك المتواصل بین أفراد المؤسسة الواحدة، كما یعد تشكیل فرق العمل والاعتماد علیها أمرا مهما، نظرا لما ینجم عن ذلك من انسجام في العمل وتقلیل لمعدل دورانه، وزیادة رضا العاملین عن عملهم، مما یحقق زیادة في الإنتاجیة ))( الطائي وآخرون،2008،ص210)

**5-2- التحسين المستمر:** التأكيد على أن التحسين عملية مستمرة في المؤسسة، والعمل دوماً من أجل تطوير العمليات التي يتم من خلالها إنجاز العمل، عن طريق تصميم عمليات الإنتاج السلعي أو الخدماتي التي تتفق مع مواصفات الجودة واستخدام أفضل الممارسات والأساليب الإدارية، وتوظيف التقنيات الفنية بفعالية في جميع مراحل تقديم الخدمات أو المنتجات (عليمات،2004، ص34)

**5-3- التركيز على الزبون:** ويقصد هنا بالزبون الخارجي حيث يعد من أحد المرتكزات الأساسية إذ كل أنشطة المؤسسة وإنتاجها موجه إليه، لذا عليها أن تحاول جذبهم بالطرق المناسبة من خلال تحقيق رغباتهم وإضافة للعملاء الخارجيين فالمؤسسة تركز على العملاء الداخليين الذين ساهموا في تحقيق هذه الجودة حيث يتم تحفيزهم إذ يعتبرون كذلك مستهلكين لمنتوج المؤسسة. (كاظم،2002، ص 15)

**5-4- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها:** إن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يتطلب توفير وتحديد المعايير والمقاييس الموضوعة التي تمكن العاملين في مختلف النشاطات التشغيلية من تحقيق الأداء المنسجم مع المواصفات والمعايير، ولذا فإن توفير هذه المعايير يتيح إمكانية الرقابة الوقائية للإنحرافات والأخطاء التي يمكن أن تحصل أثناء الأداء، ولذا فإن هذا الإتجاه في التعامل من شأنه أن يعزز إمكانية وفاعلية النجاح المستهدف لنظام إدارة الجودة الشاملة ( توفيق،2005، ص47)

**5-5- إتخاذ القرارات بناء على الحقائق:** فإتخاذ القرارات الصائبة لا يتحقق دون اللجوء لاعتماد الحقائق الواقعية، سيما وأن ذلك يساهم أكثر من الأنشطة في تعزيز نجاح إدارة الجودة الشاملة، فإعتماد الحقائق يقود إلى إتخاذ القرارات الجيدة التي من خصائصها هي الوضوح والدقة، إمكانية تطبيقها في حالة إقرارها، أن تكون اقتصادية لا يشكل تنفيذها عبئا ثقيلا، تتوفر فيها نسبة معينة من القبول (السامرائي ،2007، ص220 )

**5-6- الاهتمام بالقيادة العليا:** تعتبر القيادة أو الإدارة العليا بأنها عاملاً جوهرياً لعمل المؤسسة من خلال إعطاء الاهتمام العالي للعمل والإنتاج وحرصها على تحقيق رضا العاملين وتنمية العلاقات الاجتماعية التي تعطي زخماً للتعاون والعمل بروح الفريق ويجب أن تتسم القيادة بالشفافية والوضوح وأن تحرص على مايلي:

* خلق قناعة لدى العاملين بأن إدارة الجودة الشاملة هدف جماعي.
* تعريف العاملين بان إشباع حاجاتهم يتم عند طريق وعيهم بإدارة الجودة الشاملة وتحسين الإنتاج
* تنمية إدراك العاملين بما يحقق أهداف الجودة من أهمية للمؤسسة والعاملين فيها والمستفيدين منها (عطية،2009، ص84)

**6- متطلبات تطبیق إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي :**

يشترك التعليم مع غيره من المؤسسات المجتمعية بالكثير من العناصر والمتطلبات التي تؤدي إلى تحقيق الجودة في مخرجاته، ومع ذلك فإن له متطلبات خصوصية تفرضها طبيعة عمله إذا ما أريد له أن يتبنى إدارة الجودة الشاملة في مؤسساته، ومنها (الطائي وآخرون،2008، ص 236)

**6-1- مجلس الجودة:** یمثل المستوى القیادي الأعلى لاتخاذ القرارات، و إعطاء السلطة اللازمة لتوجیه ودعم عملیة إدارة الجودة الشاملة، ویتولى المسؤولیات التالیة:

* وضع الخطط اللازمة لتنمیة ثقافة الجودة.
* قیادة وتوجیه كل النشاطات المبذولة لتطبیق إدارة الجودة الشاملة.
* تفعیل جهود كافة أفراد الجامعة لتحقیق هدف إدارة الجودة الشاملة.
* توفیر الموارد المادیة والبشریة لتنفیذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة.
* وضع الأهداف السنویة لإدارة الجودة الشاملة.
* وضع نظام للحوافز والمكافآت لمختلف الأفراد المتمیزین في أداء المهام الموكلة إلیهم.

**6-2- فریق تصمیم الجودة وتنمیتها:** یعمل هذا الفریق تحت قیادة مجلس الجودة، وتتمثل مهمته الأساسیة في وضع إستراتیجیه لتطویر نظام الجودة، وأهم مسؤولیاته هي:

* دراسة مفاهیم الجودة الشاملة وتطبیقاتها.
* تصمیم البرامج التدریبیة لقیادات الجودة وفرق العمل.
* تحدید متطلبات الزبائن داخل الجامعة وخارجها.
* اقتراح خطة مبدئیة للعمل بالجامعة، وتحدید خطواتها الأساسیة وما یتطلبه من تجهیزات وأماكن عمل وغیرها.
* تحسین الجودة داخل الجامعة.

**6-3- لجنة توجیه الجودة:** تعتبر مركز عملیة إدارة الجودة، وأهم مسؤولیاتها ما یلي:

* توثیق الصلة بین الجامعة والمؤسسات الأخرى.
* إزالة الخوف ونشر الخبرات الفائقة والدروس المستفادة داخل الجامعة.
* وضع الخطط اللازمة لتطویر برنامج دوائر الجودة

**6-4- لجنة قیاس الجودة وتقویمها:** تعمل هذه اللجنة على تقویم برنامج الجودة الشاملة في الجامعة، والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتیاجات الزبائن كما یجب على الجامعات أن تتحقق من أن حاجات المستفیدین، تتم تلبیتها بالتركیز على الفهم الكامل لتلك الحاجیات على الأمدین القریب والبعید، وذلك من خلال استخدام التغذیة الرجعیة وتوظیف جمیع المعلومات المتعلقة بحاجات المستفيدين وإدارتها، مع ضرورة إيجاد نظام تعاون فعال بین الجامعة و المستفیدین ، یمكن من خلاله تبادل الخبرات والعمل على حل المشاكــــــــــل التي یواجهها هؤلاء المستفیدون.

**7\_ أهداف الإدارة الشاملة لتحقيق جودة في التعليم العالي:**

تهدف إستراتجية إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي فيما يلي:

* نشر ثقافة الجودة الشاملة وخلق القناعات الراسخة بها
* التشديد على احتياجات سوق العمل ومواصفاتها والعمل على تلبيتها
* تحقيق أفضل مستوى من الجودة للمدخلات والعمليات والمخرجات
* وضع الإجراءات الواضحة التي تلزم إدارة الجودة
* إجراء مراجعة مستمرة للعمليات للقضاء على الهدر و تقليل الفقد
* ابتكار مقاييس دقيقة متطورة لقياس الأداء
* ضمان التواصل بين جميع الأطراف بطريقة سهلة
* تبني أسلوب تطوير مستمر لا نهاية له ...
* يشترك التعليم مع غيره من المؤسسات المجتمعية بالكثير من العناصر والمتطلبات التي تؤدي إلى تحقيق الجودة في مخرجاته، ومع ذلك فإن له متطلبات خصوصية تفرضها طبيعة عمله إذا ما أريد له أن يتبنى إدارة الجودة الشاملة في مؤسساته، (نصيرة لعموري ،2023،ص138)

1. **ركائز نظام الجودة في التعليم العالي الجزائري:**

محاولة تطبيق وتجسيد نظام الجودة في الوسط الجامعي يتطلب توفر مجموعة من العناصر التي تتفاعل فيما بينها خاصة العنصر البشري باعتبارة رأس مال للثروة العلمية ، أي أنه يجب على القالمين إعطاء أهمية بالغة لهذه العناصر حتى تتحقق في جو من التكامل والانسجام فيما بينها، إذ لا يجب إلغاء عنصر أو تقديمه عن الآخر، فجميع العناصر تستلزم الاهتمام بها ا، ومن بين هذه العناصر:

* "جودة أعضاء هيئة التدريس والقصد هنا هو التأهيل العلمي هؤلاء الفاعلين و هو الأمر الذي يسهم حقا في إثراء العملية وفق الفلسفة العلمية والتربوية التي يرسمها المجتمع نجد أن هيئة التدريس يحتل مركزا مؤثرا و بالغا نظير دوره في إنجاح الفعل التعليمي، إذ أن نجاح البرامج التعليمية و فعاليتها لا يتم إلا إذا قام بتنفيذها أساتذة مؤهلون تأهيلا علميا مناسبا لذلك.

و هناك مجموعة من السمات التي يجب أن تتوفر في عضو هيئة التدريس "الأستاذ" تطرق إليها بعض الباحثين، و لعل أبرزها:

\_ السمات الشخصية و منها المرونة في التفكير، الثقة في النفس القدرة على تفهم الآخرين، امتلاك مهارات الاتصال الفعال و التواصل مع الطلبة .

* الكفاءة المهنية: و تتجلى خاصة في دعمه للطلبة ووقوفه معهم لتلبية حاجيالهم.
* الخبرات الموقفية و هي خبرات ناجمة عن طول فترة التدريس تسمح له بالتحكم في مجال تخصصه، كما تسمح له بتوظيف تلك المهارة والخبرة في التفاعل مع الطلبة.
* الكفاءة العلمية و يظهر دورها خاصة في تلبية حاجيات الطلبة العلمية المختلفة.
* الكفاءة التربوية و تتمثل أساسا في تحكم الأستاذ بالمناهج التعليمية و الطرق التربوية.
* جودة الطالب بإعتباره محور العملية التعليمية يقودنا إلى الحديث عن مجموعة من المبادئ الواجب توفرها فيه حتى يصبح فاعلا قادرا على التفاعل مع بقية الفاعلين في الوسط الجامعي، و من أهم هذه المبادئ تحد حسب ما أشار إليه بعض الباحثين ضرورة أن يتمتع الطالب بحس التعلم، من خلال استعداده لتقبل المعلومات و الانتباه للأستاذ أثناء سير الحصة. و تفاعل الطلبة لإثراء الحصة.
* أن يكون الطالب على استعداد كامل لتقييم نفسه و لو ذاتيا من خلال مراجعة كل ما تحصل عليه من مدخلات...الإتصال الدائم بالمكتبة لتعزيز الدافعية للتعلم.
* جودة البرامج التعليمية وذلك حتى يمكنها أن تتماشى و حجم التحديات التي تعرفها البيئة الخارجية، و بالتالي على هذه البرامج أن تتميز بالفعالية و المرونة والعمق، وأن تسعى في مجملها لتكوين مواطن ناجح على الصعيدين المعرفي و الأخلاقي".( ناصر زواوي ، 2022،ص74)

بالإضافة إلى جودة التجهيزات و إدخال أخر مستجدات التقنيات و الوسائل التكنولوجية و الوسائل التعليمية المتطورة للرقي بمصاف الجامعات العالمية و إحتلال مراتب مرموقة في الترتيب المؤسسات الجامعية في العالم .

1. **إستثمار رأس المال البشري في المؤسسات الجامعية لضمان جودة التعليم العالي :**

"تعتبر الجامعة بكلياتها، معاهدها وأقسامها... مؤسسة عامةً ذات تخصص علمي وثقافي باعتبارها من المرافق العامة والتي تم إنشاؤها لغرض معين وهو التعليم العالي والبحث العلمي، وهذا ما يجعلها تتمتع بالشخصية الاعتبارية المعنوية وهامش من الاستقلالية التي تكفل لها تحقيق أهدافها التي أنشأت من أجلها كخدمة المجتمعاتها. وتتكون العملية التعليمية الجامعية من ثلاثة أركان رئيسية ممثلة في **هيئة التدريس الطالب الجامعي والموارد المادية والبشرية**، والتي تكون ضمن إطار أشمل تشبه السياسة العامة للتعليم العالي والبحث العلمي، حيث تتولى هذه العناصر الثلاثة تجسيد هذه السياسات العامة" (عبد الجبار جبار ، 2017 ،ص277)

"من جانب آخر تعتبر الجامعة منصة للبحث والتطوير والابتكار. فعلى الدولة التركيز على تطوير وتحسين جودة التعليم العالي وربطها بالحاجات الحقيقية الحالية والمستقبلية لسوق العمل خاصة إذا ما أدركنا النسبة المعتبرة للشباب في المجتمع الجزائري وكذا نسبة بطالة حاملي الشهادات العليا.

فالتعليم العالي كمحرك للاستثمار في رأس المال البشري في الجزائر نستطيع أن نفرق بين مصطلح التعليم والتدريب في كون الأخير مرتبط بشكل اكبر بمجالات أعمال المنظمة أي يتعلق بتعلم أداء أعمال وأنشطة معينة حيث يرتكز على الجوانب العملية بشكل اكبر في حين أن التعليم يحفزهم على التعلم مدى الحياة كون التعليم الجامعي يمكن أن يجمع بين المهارات العامة والتقنية بالإضافة إلى إكساب الأفراد مهارات سلوكية واجتماعية مثل تعزيز العمل الجامعي الثقة بالنفس، التعبير عن الأفكار... الخ" (أمينة مزيان، 2019 ،ص86)

" تبذل جهود العديدة من أجل تقييم آليات الاستثمار في رأس المال البشري وتتزايد المحاولات والبحوث العلمية التي تستهدف التوصل إلى صيغة أو معادلة تمكننا من احتساب العائد على الأموال المستثمرة في هذا المجال. ولم يستقر الرأي أو الأمر أحدهما أو كلاهما عند نقطة سواء متفق عليها في هذا المجال. تريح الباحثين وتدفعهم إلى مزيد من الدراسة والتحري في مجالات أخرى مكملة وكذلك لم يتوقف الباحثون عند السؤال أو التساؤل لأسباب عديدة أهمها رغبتهم في اكتمال البحث والتقصي ، وبالرغم من أن هناك نواحي أخرى عديدة تستوجب الاهتمام والدراسة، إلا أن تقييم مردود هذا الاستثمار والعائد على الأموال المستثمرة فيه لا يزال له الأولوية لدى المهتمين." (شكور سعيد شوقي ،مدفوني هندة، 2015 ، ص09 )

**خاتمة :**

وفي الختام فإن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نهضة جديدة وأسلوب فعال لإدارة مؤسسات التعليم العالي، فهي تشمل كافة الخصائص والمعايير التي يجب أن تتوفر في عناصر العملية التعليمية، من خلال التركيز على الطلاب والمستفيدين من خدمات الجامعة، وذلك بمشاركة جميع العاملين من أساتذة ومديرين وعمال إداريين، مع الاستخدام الكفء للإمكانيات المادية المتوفرة لدى مؤسسات التعليم العالي **،و**يبقى الطالب في المؤسسات الجامعية هو الثروة الحقيقة لأي مجتمع من المجتمعات فهو يمثل القوة الحقيقية خاصة إذا كان يمثل رأس مال بشري ذو مستوى علمي، لذلك فإن الدول الحديثة تحاول إستثمار هذا العنصر الفعال و لازالت الجزائر تحاول مواكبة الركب لتحقيق جودة التعليم العالي و إستثمار مخرجاتات المؤسسات الجامعية، لذلك فإن التخطيطات الجامعية في تغير مستمر قصد تحويل هذه الطاقات الحية إلى عناصر فعالة داخل الجامعة وخارجها. بما يتماشى مع التطورات و المستجدات المحلية و العالمية .

**قائمة المراجع :**

أحمد إبراهيم أحمد، **الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق**، دار المعارف الحديثة، الإسكندرية، مصر، 2002.

1. أمينة مزيان ،"الاستثمار في رأس المال البشري في الجزائر: إشكالية ترقية التعليم العالي" ، **المجلة الدولية للأداء الاقتصادي**،جامعة محمد بوقرة بومرداس، العدد 04 ، ديسمبر 2019
2. ليث حمودي إبراهيم،"مدى ممارسة الأستاذ الجامعي للأدوار التربوية و البحثية و خدمة المجتمع بصورة شاملة ،جامعة بغداد كلية التربية للبنات" ،**مجلة البحوث التربوية و النفسية** ،العدد الثلاثون ، مركز البحوث الاجتماعية و النفسية ،بغداد ،العراق،2011**.**
3. بوحنية قوي، **"**التعليم الجامعي في ظل ثورة المعلومات رؤية نقدية استشرافية"**، مجلة العلوم الإنسانية** ،جامعة محمد خيضر، بسكرة ،العدد الثامن، **1**جوان، 2005.
4. شكور سعيد شوقي ،مدفوني هندة،"حاولة تقييم الاستثمار في رأس المال البشري في مؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي- "، **مجلة الباحث الاقتصا**دي، ،جامعة برج بوعريريج ، العدد 02 ،2015.
5. عائشة شتاتة،**الأولوية التي يحتلها رأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة** ،دار اليازوري، عمان ، الأردن ،2019
6. عبد الرحمن توفيق، إدارة **الجودة الشاملة الدليل المتكامل للمفاهيم والأدوات**، ط2. مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر. 2005
7. عبد الجبار جبار ، سياسات التعليم العالي في الجزائر: دراسة في الثانية المهام التدريس والبحث العلمي ،**مجلة البديل الاقتصادي** ،مخبر سياسات التنمية الريفية في السهوب ،جامعة زيان عاشور ، الجلفة،العدد 07، جوان 2017.
8. صالح ناصر عليمات، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية**، دار الشروق، عمان، الأردن ،2004.
9. محسن علي عطية، **الجودة الشاملة والجديد في التدريس**، دار صفاء، عمان، الأردن 2009
10. محمود خضير كاظم، **إدارة الجودة و مقدمة العملاء**،دار المسيرة. عمان ، الأردن ،2002.
11. مهدي صالح السامرائي ،**إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي**، دار جرير،عمان، الأردن ،2007.
12. ناصر زواوي ،"سبل تعزيز جودة التعليم في الجزائر"،**مجلة جامعة وهران** ،العدد01،جوان 2022.
13. نصيرة لعموري ،"تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي الجامعة الجزائرية ـــ أنموذجا"، **مجلـة العلوم الاجتماعية ،**المجلد 17 ، العـــدد 02 ، سبتمبر 2023
14. ياسر محمد محجوب،حمد السيد،**برنامج مقترح لتطبيق جودة التعليم السودانية في ضوء التصنيف العالمي للجامعات** ،جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان ،الأردن ، 2013
15. يوسف حجم الطائي وآخرون، **إدارة الجودة الشاملة: في التعلم العالي**، دار الوراق، عمان ، الأردن ،2008.

1. [↑](#endnote-ref-1)