Journal of Al Azhar University Engineering Sector
Vol. 13, No. 47, April 2018, 645- 655

مفهوم الجودة الشاملة ودورها في التعليم المعماري الجامعي

محمد بن عايش المروعي
أستاذ مشارك، عميد كلية العمارة والتخطيط، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية.

مقدمة:-

تعد الجودة الشاملة – الموجة الثورية الثالثة بعد الثورة الصناعية وثورة الحواسيب- من المفاهيم الحديثة التي ظهرت في نهاية القرن الماضي نتيجة المنافسة العالمية الشديدة في المؤسسات والتنظيمات الإقتصادية والصناعية والتكنولوجية والتجارية في الدول المتقدمة- خاصة بين المؤسسات اليابانية من جهة والأوربية والأمريكية من جهة اخرى- وذلك للحصول على رضاء المستهلك. [1]

وفي بداية القرن الحالي ظهر الإهتمام من جانب العديد من المؤسسات التعليمية والتربوية بتطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العام والجامعي للحصول على نوعية أفضل من التعلم ولتخريج طلاب قادرين على ممارسة دورهم بصورة افضل في خدمة المجتمع. وأصبحت الجودة الشاملة في التعليم من المفاهيم الرنانة في العالم التي اثبتت نجاحها بمرور الوقت- حتى بات العصر الذي نعيش فيه يسمى عصر الجودة* - واصبح عدد المؤسسات التعليمية التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر سواءً في امريكا ** والدول الاوربية واليابان والدول المتقدمة الاخرى، أو في العديد من الدول النامية مثل: الهند وماليزيا وباكستان...الخ، وبدأت بعض الدول العربية مثل: دول الخليج العربي والأردن ومصر وفلسطين..الخ بتطبيق هذا المنهج في بعض مؤسساتها التعليمية.

والجودة الشاملة في التعليم مرتبطة بعمليتي التعلم والتعليم، وكذلك بالإدارة وذلك من أجل ربط التعليم بإحتياجات المجتمع وإحداث تغيير تربوي هادف، وبناء وتنمية ملكة الإبداع عند المتعلمين؛ ويحدث التعلم عندما يصير هناك تفاعل بين المتعلم وبيئته يتعدل على أثره سلوك المتعلم. ودورنا نحن أن نتيح الفرصة لحدوث هذا التفاعل كي يحدث التعلم، وهذا يعني توفير كل الشروط والبيئة الصالحة للتعلم، مما يستوجب وضع معايير للعمليات بما يشمل نظام محدد للتأكد من جودة التعليم.

لذلك جاء هذا البحث ليجيب على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو الدور الذي يمكن ان يلعبه مفهوم الجودة الشاملة في التعليم المعماري الجامعي؟

وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

١. **ما هو مفهوم الجودة الشاملة؟ وما هي الاتجاهات الحديثة في هذا المجال؟**
٢. **ما هي مبررات وفوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي؟**
٣. **ما مدى ملاءمة نظام التعليم الجامعي الحالي لتطبيق الجودة الشاملة؟**
٤. **ما هي متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي؟**
٥. **كيف يمكن تطبيق نظام الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري الجامعي؟ وما هي الاستفادة المرجوة منه؟**

==========

* تشير الاحصاءات الى ان المستهلك اصبح اكثر وعياً واهتماما بالجودة، فلقد ارتفعت نسبة الباحثين عن الجودة في دول العالم المتقدم من (30-40%) عام 1979م الى (80-90%) عام 1999م.[2]

** تزايدت مؤسسات التعليم العالي التى تتبنى مفهوم الجودة الشاملة في امريكا من (78) مؤسسة عام 1980م الى (220) عام 1991م ثم الى (2196) مؤسسة عام 2001م.[3]

اهداف البحث:

يسعى هذا البحث الى تحقيق عدة أهداف تتمثل في:

١. التعرف على الجودة الشاملة بمفهومها الواسع، ومفهومها في مجال التعليم، والاتجاهات الحديثة في هذا المجال.
٢. التعرف على مبررات وفوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
٣. التعرف على مدى ملائمة نظام التعليم الجامعي الحالي لتطبيق مبادئ واسس الجودة الشاملة.
٤. التعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في نظام التعليم الجامعي.
٥. التعرف على كيفية تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري والاستفادة المرجوة منه.

أهمية البحث:
تظهر أهمية البحث فيما يلي:
١. توضيح مدخل ادارة الجودة الشاملة كاسلوب في تحسين النظام الجامعي الحالي.
٢. افادة صانعي القرارات بالجامعات العربية- خاصة المصرية- بمبررات وفوائد ومتطلبات الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
٣. توضيح الاستفادة التي يمكن أن تعود على التعليم المعماري الجامعي من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

منهجية البحث:
اعتمد الباحث المنهج الوصفي النظري الذي يعتمد على تحليل مفهوم الجودة الشاملة ومتطلبات إستخدامه بالتعليم الجامعي، ومميزاته وأهدافه، ومدى إمكانية تطبيقه في مجال التعليم المعماري الجامعي من أجل الحصول على أهم مخرج فيه وهو الطالب المعماري.
وللإجابة على أسئلة البحث إستخدم الباحث الجانب الوصفي النظري لمفهوم إدارة الجودة الشاملة والنجاحات التي حققتها في المنظمات التعليمية للإستفادة منها في تطوير وتحسين التعليم المعماري الجامعي.

خطة البحث:
إعتمد الباحث في خطته على تقسيم البحث الى خمسة محاور نظرية رئيسية هي:
١. تعريف مفهوم الجودة الشاملة والإتجاهات الحديثة فيه.
٢. مبررات وفوائد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
٣. مدى ملائمة نظام التعليم الحالي لتطبيق الجودة الشاملة.
٤. متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.
٥. تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري؛ والاستفادة المرجوة منه.

أولا- تعريف مفهوم الجودة الشاملة والاتجاهات الحديثة فيه:

1- مفهوم الجودة من منظور اسلامي:
إن تعبير الجودة ليس جديداً في ثقافتنا الإسلامية فالمتأمل الحصيف لمصدري التشريع الإسلامي- القرآن الكريم والسنة النبوية- يستطيع أن يصف الإسلام بأنه أساس الجودة والإتقان في العبادات والمعاملات وفي عموميات الحياة وتفاصيلها.[4]
فهو دين الإتقان والإحسان والمهارة وهو الداعي الى العمل الصالح والعمل الجماعي، وهو الذي ينادي بالمطابقة والمراقبة – اللذان يعتبران ميزانان للاعمال الصالحة ومعياران لجودة الأداء وإتقان الممارسة، حيث الإتقان أعم وأشمل من كلمة الجودة أو مجرد القيام بعمل جيد.
قال رسول الله صلى الله علية وسلم: "إن الله يحب إذا عمل احدكم عملاً أن يتقنه"*
والإحسان وهو فعل الحسن وترك القبيح وإتيان الأفعال الخيرة التي ترفع من شأن الإنسانية وترتقي بمعاملاتهم
قال الله تعالى: "إن الذين أمنوا وعملوا الصالحات إنا لانضيعُ أجر من أحسن عملا"**
قال رسول الله صلى الله علية وسلم: "إن الله يحب من العامل إذا عمل أن يُحسّن"***

2- المفهوم الاصطلاحي للجودة الشاملة:
هو مصطلح إقتصادي بالأساس ظهر بناءً على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة، ولقد تعددت تعريفات الجودة الشاملة، ودلالات الكلمات المكونة لهذا المفهوم تعني الآتي:

الجودة:
- الرضا التام للعميل- أرموند فيخبوم 1956م (Armond V. Feigenboum).[5]
- المطابقة مع المتطلبات- فيلب كروسبي 1979م(Philip B. Crosby).[6]
- دقة الاستخدام حسب مايراه المستفيد- جوزيف جوران 1989م (Joseph Juran).[7]
- ويعرفها ادوارد ديمنج**** (W. Edward Deming) بأنها درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة.[8]
- وعرفها معهد الجودة الفيدرالي الامريكي بأنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء.[9]

الشاملة:
- تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بداية من التعرف على إحتياجات المستفيد وإنتهاءً بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.[8]
- هي شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين، بهدف التحسين المستمر في الجودة والإنتاجية وذلك من خلال فرق العمل.[7]
- وهي التركيز القوي والثابت على إحتياجات العميل ورضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل.[9]

وجميع هذه التعاريف.. وغيرها وإن كانت تختلف في الفاظها ومعانيها فإنها تحمل مفهوماً واحداً هو:
" كسب رضاء العملاء".

==========

* الراوي- عائشة رضي الله عنها، المحدث- ابن عدي، المصدر- الكامل في الضعفاء؛ ص 84.
** سورة الكهف، الأية 30.
*** الراوي- كليب الجهني، المحدث- الالباني، المصدر- صحيح الجامع، ص 1891.
**** هو مهندس امريكي يعتبر الأب الروحي للجودة وله فلسفة وأفكار في هذا المجال عرضها في البداية في امريكا منتصف القرن الماضي ولكنها تجاهلته، ثم قام إشيكاوا (رئيس الاتحاد الياباني للمنظمات الاقتصادية) بدعوته لالقاء سلسلة من المحاضرات هناك، ثم قام بتعليم المنتجين اليابنيين على كيفية تحويل السلع الرخيصة والرديئة الى سلع ذات جودة عالية، حيث تم بالفعل تسجيل أفضلية للسلع اليابانية على المنتجات الأمريكية، وعندما سُئل عن سبب نجاح إدارة الجودة الشاملة في اليابان بدرجة اكبر من الولايات المتحدة الأمريكية قال إن الفرق هو: بعملية التنفيذ، أي تجسيد إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها.[10]

وكذلك فإن هذه التعاريف تشترك في التأكيد على ما يلي:

أ. التحسين المستمر في التطوير لتحقيق النتائج طويلة المدى.
ب. العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة.
ج. المراجعة والإستجابة لمتطلبات العملاء.

أما مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

فهو يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتصل بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة للنتائج المراد تحقيقها[11]، وهو ترجمة إحتياجات وتوقعات المستفيد الرئيسي –وهو الطالب- الى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمه وتدريبه[12] ، وتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها في أهداف تتوافق وتطلعاتهم [13] ؛ وبالتالي تسعى الجودة الشاملة في هذا المجال الى إعداد الطلاب بسمات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل، بحيث لاينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة والاصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والإستفادة منها بالقدر الكافي لخدمة عملية التعلم؛ وهذا يتطلب إنساناً بمواصفات معينة يستوعب كل ما هوجديد ومتسارع والتعامل معه بفاعلية، ويتطلب ايضاً تحول كبير في دور المؤسسة التعليمية والعاملين فيها- من أعضاء هيئة تدريس وإداريين وفنيين - بحيث يعمل الجميع على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ويساعد الطلاب على التعلم الذاتي والتعاوني.[11]

اما في القطاع التربوي فإن ادارة الجودة الشاملة (TQM):

تعرف بأنها: " عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيّم وتستمد طاقتها وحركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين وإستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداعي لتحقيق التحسن المستمر في المؤسسة التعليمية".[14]

ويركز هذا التعريف على مفهوم إدارة النظم الذي يربط بين: "المدخلات - العمليات – المخرجات" للعملية التعليمية[15] ؛ وبالتالي يتطلب هذا المفهوم الى النظر لكل من الطلاب المستفيدين بصورة مباشرة من هذا الاسلوب وكيفية إعداد المؤسسة التعليمية لهم لتحقيق حاجاتهم الحالية والمستقبلة، وكذلك أعضاء الهيئة التعليمية والإداريين والفنيين الذين هم بحاجة الى تدريب وتطوير لمهارتهم وكفايتهم لإستيعاب فلسفة ومفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقاتها.[16]

وإنطلاقاً من هذه التعريفات نستطيع القول بإن الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التعليمية التربوية تضم مجموعة من المضامين أهمها:

- إعتماد اسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة التعليمية من قدرات ومواهب وخبرات.
- الحرص على إستمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.
- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من أول مرة وكل مرة، الأمر الذي يؤدي الى تقليل التلكفة الى الحد الأدنى مع الحصول على رضى المستفيدين – الداخليين والخارجين – من العملية التعليمية.
- الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة التعليمية لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل: تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقويم، سمعة المؤسسة التعليمية.
- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والأجراءات.

ويعد برنامج " ديمنج " لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة من أهم الأتجاهات الحديثة التي تدخل في تصميم أي منهج للجودة الشاملة يطبق في أي مؤسسة تعليمية[17] ؛ ويتكون هذا البرنامج من (14) نقطة هي:

١. خلق حاجة مستمرة للتعليم وتحسين الإنتاج والخدمة.
٢. تبني فلسفة جديدة للتطوير.
٣. تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
٤. عدم بناء القرارات على أساس التكاليف فقط.
٥. منع الحاجة للتفتيش.
٦. الأهتمام بالتدريب المستمر.
٧. توفير قيادة فعالة وواعية تتبنى فلسفة الجودة الشاملة وتقوم بتطبيقها وتدعمها.
٨. القضاء على الخوف لدى القيادات.
٩. الغاء الحواجز في الإتصالات.
١٠. منع الشعارات التي ترتكز على الإنجازات والحقائق.
١١. منع إستخدام الحدود القصوى للأداء.
١٢. تشجيع التعبير عن الشعور بالراحة والإعتزاز بالثقة.
١٣. تطبيق برنامج التحسينات المستمرة.
١٤. التعرف على جوانب العمل من خلال دورة " ديمنج ":
- خطط (Plan)
- نفذ (Do)
- أفحص (Check)
- تصرف (Act).

ثانيا- مبررات وفوائد الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

حظي موضوع الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية بالاهتمام الكبير واقيمت من أجله الورش وعقدت الندوات في العديد من الدول وذلك بعد النجاحات التي حققها في المجالات الإقتصادية والصناعية والتكنولوجية، وليس ذلك بمعنى السعي لمضاعفة الأرباح عن طريق تحسين المنتج ولكن للاستفادة منها في تطوير اساليب العملية التعليمية تحقيقا لجودة المنتج التعليمي؛ ومن مبررات تطبيق هذا النهج الجديد في التعليم ما يلي:

- ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
- عالمية النظام حيث أنه سمة من سمات العصر الحالي الذي نعيش فيه.
- نجاح تطبيقه في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص في معظم دول العالم*.[18]
- إرتباط الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.[19]

==========

* اثبتت دراسة حديثة أن 80% من المؤسسات التعليمية التي فشلت في تطبيق نظام الجودة الشاملة لديها كان ذلك بسبب المشاكل التي صادفتها في المستويات الإدارية العليا والوسطى وعدم إهتمامهم بتطبيقها داخل مؤسساتهم.[20]

هذه المبررات وغيرها تؤكد أن تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي يحتاج الى جهود لا تتوقف عند تحسين الأداء بل إنها تهدف الى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية.

ويمكن أن يحقق نظام الجودة الشاملة في التعليم فوائد عديدة منها[21] :

١. ضبط وتطوير النظام الاداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات بدقة.
٢. الإرتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب: الجسمية والعقلية والإجتماعية والنفسية والروحية.
٣. رفع مستوى أعضاء الهيئة التعليمية والإداريين والفنيين والعاملين بالمؤسسات التعليمية.
٤. تطوير اساليب القياس والتقويم.
٥. تحسين استخدام التقنيات التعليمية الحديثة.
٦. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.
٧. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.
٨. زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة التعليمية من المستفيدين الداخليين (الطلاب، أعضاء الهيئة التعليمية، الأداريين، العاملين).
٩. منح المؤسسة التعليمية المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والأعتراف العالمي.[14]

ومع كل هذه المبررات والفوائد يظهر لنا التساؤل التالي وهو:

ما مدى ملائمة نظام التعليم الجامعي الحالي لتطبيق مباديء الجودة الشاملة ؟

ثالثاً: مدى ملائمة نظام التعليم الجامعي الحالي لتطبيق مبادىء وأسس الجودة الشاملة:

بداية يجب التفريق بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المجال التعليمي وغيرها من المجالات الأخرى – سواءً المجالات الصناعية أو التجارية أو التكنولوجية..الخ – حيث الإختلاف واضح وبيّن؛ وذلك للأسباب التالية:

أ. مدخلات الصناعة.. وغيرها يمكن التحكم فيها
بينما يصعب ذلك في التعليم لأن الطلبة بشر قد يختلف أداؤهم.

ب. من السهل تحديد العمليات في المجالات الصناعية.. وغيرها، ومن السهل التحكم في مواصفات العملية التصنيعية
ولكن في التعليم العملية تفاعلية تتم بين المعلم والمتعلم، وتعتمد على علاقات بين البشر لهم سلوكيات وردود فعل مختلفة لكل منهم، لذا يصعب تحديد مواصفات معينة في العملية التعليمية.

ج. في الصناعة وغيرها من المجالات يسهل التحكم في المخرجات التي تؤدي الى إرضاء العميل
أما في التعليم فيوجد عدة مستفيدين من الصعب إرضاؤهم جميعاً.[22]

لذا فأن الجودة الشاملة في المجال التعليمي والتربوي عموماً تشير الى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها الى التحسين المستمر في المنتج التعليمي، وتشير الى المواصفات والخصائص المتوقعة فيه، والى العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات.[23]

وقد أدى تطبيق نظام الجودة الشاملة في بعض الجامعات بدول العالم الى إحداث نقلة نوعية في مستوى برامج التعليم العالي فيها.[24]

وفي دراسة مقارنة سابقة[25] لرصد التغيرات التي حدثت لمؤسسة تعليمية جامعية تحولت من النظام التقليدي إلى الأخذ بنظام الجودة الشاملة- المرفق طيه- تبين الآتي:

١. أن مبادئ وأسس الجودة الشاملة ساعدت بشكل كبير في الإرتقاء بمستوى الأداء داخل الجامعات- سواءً أكاديمياً أو إدارياً.
٢. أنها وفرت الأدوات والأساليب المتكاملة التي ساعدت في تحقيق نتائج مرضية.
٣. أنها ساعدت في خلق العلاقات الحميمة بين العاملين داخل المؤسسة الجامعية.
٤. أنها طورت من أساليب الإتصال وإتخاذ القرارت ومعالجة المشكلات..الخ.
٥. أنها أرست مبادئ جديدة داخل النظام الجامعي مثل: ضرورة التحسين المستمر، تقبل الأخطاء مرفوض، الهدف هو إرضاء المستفيد (الداخلي والخارجي)،..الخ.

جدول مقارنة لرصد التغيرات الحادثة لمؤسسة تعليمية جامعية تحولت من النظام التقليدي إلى الأخذ بنظام الجودة الشاملة

م	مجال المقارنة	التغيـــرات	
		قبـل	بعـد
		جامعة تقليدية	جامعة تعمل بمفهوم الجودة الشاملة
1	الرؤية والقيّم	مسئولية الإدارة العليا	يشترك فيها الجميع
2	نظرة الإدارة للعاملين	قوى عاملة	موارد بشرية
3	اسلوب الإدارة	الإدارة بالرقابة	الإدارة بالمشاركة
4	الاهتمام بالجهود	الجهد مقابل الأجر اليومي	الاهتمام بترشيد الجهود
5	العلاقة بين الأقسام	أحزاب متضاربة	علاقة تكاملية: عملاء/ موردون داخليون
6	نطاق التطبيق	نطاق ضيق	عملية متكاملة
7	المحاسبة	المسئولية فردية	مسئولية فرق العمل
8	تعزير الأداء	تعزيز سلبي (العقاب للخطأ)	تعزيز ايجابي (الثواب للتحسين)
9	الاتصال	من أعلى الى اسفل	متبادل
10	القرارات	أوامر الزامية	التشاور قبل اصدار القرار
11	مهارات الأفراد	تخصصية ضيقة	نوعية متعددة
12	تطوير العمل	مسئولية الرؤساء	مسئولية الجميع
13	اسناد المسئولية	تكليف (للرؤساء فقط)	تشريف (لجميع العاملين)
14	تدريب الأفراد	واجب تطويري	حق تطويري
15	التحسين	وقت الحاجة	التحسين مستمر
16	النظرة لجودة العمل	جودة أعلى تعني تكلفة أعلى	جودة أعلى تعني تكلفة أقل
17	المشكلة (المشكلات)	البحث عن المشكلات المتعلقة بالنتائج	البحث عن المشكلات المتعلقة بالعمليات، ومن ثم معالجتها حتى لا يتكرر حدوثها
18	الأخطاء	يتم تصيد الاخطاء ومعالجتها	الافتراض أن الأخطاء لن تحدث، ويتم التخطيط لتجنبها
19	،،	من الممكن تقبل الأخطاء	تقبل الأخطاء مرفوض
20	الهدف	إرضاء المدير	إرضاء العميل (الداخلي والخارجي) قبل كل شئ
21	قسم الجودة	هو المسؤول عن الجودة	الجودة مسئولية كل فرد مشارك في الجامعة

ولكن ما هي متطلبات تطبيق الجودة الشاملة داخل المنشأة التعليمية الجامعية؟

رابعا- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن ادارة الجودة الشاملة بحاجة الى إحداث متطلبات أساسية لدى المؤسسات التعليمية حتى تستطيع تقبل مفاهيم الجودة الشاملة بصورة سليمة قابلة للتطبيق العملي وليس مجرد مفاهيم نظرية بعيدة عن الواقع، بهدف الوصول الى رضا المستفيد الداخلي والخارجي، ومن هذه المتطلبات[26] :

١. دعم وتأييد الادارة العليا لنظام ادارة الجودة الشاملة.
٢. ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد يعتبر أحد الخطوات الرئيسية التي تلعب دوراً بارزاً في خدمة التوجهات الجديدة للتطوير والتجويد لدى المؤسسات التعليمية.
٣. تنمية الموارد البشرية – لأعضاء الهيئة التعليمية والاداريين والفنيين والعاملين – وتطوير المناهج وتبني اساليب التقويم المتطورة وتحديث الهياكل التنظيمية لاحداث التجويد التربوي المطلوب.
٤. مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.
٥. التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد.
٦. التعرف على احتياجات المستفيدين الداخليين (الطلاب، أعضاء الهيئة التعليمية، الاداريين، العاملين) والمستفيدين الخارجيين (المجتمع المحلي وسوق العمل) واخضاع هذه الاحتياجات لمعايير لقياس الأداء والجودة.
٧. تعويد المؤسسة التعليمية بصورة فاعلة على ممارسة التقويم الذاتي للاداء.

٨. تطوير نظم المعلومات لجمع الحقائق من أجل اتخاذ قرارات سليمة بشأن أي مشكلة تحدث.
٩. تفويض الصلاحيات والبعد عن المركزية في اتخاذ القرارات.
١٠. المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين بالمؤسسة التعليمية في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لجودة عمل المؤسسة من خلال تحديد ادوار الجميع وتوحيد الجهود ورفع الروح المعنوية في بيئة العمل في كافة المراحل وعلى جميع المستويات.
١١. استخدام اساليب كمية في اتخاذ القرارات وذلك لزيادة الموضوعية وبعيداً عن الذاتية.

وفي ضوء ما تقدم يبرز لنا التساؤل الآتي:

كيف يمكن الاستفادة من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري الجامعي؟

خامساً- تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري الجامعي والاستفادة المرجوة منه:

لقد وضع جابلونسكي منهج تطبيقي – لأي مجال تعليمي – على شكل مراحل يتعلم فيها المشاركون مهارات أساسية تمكنهم من العمل بفاعلية، وهذه المراحل هي[27] :

أ. **مرحلة اتخاذ القرار:** وفيها يقرر المديرون – الادارة العليا أو الوسطى أو المباشرة – اذا كانوا سيستفيدون من تطبيق الجودة الشاملة أم لا.
ب. **مرحلة التخطيط والصياغة:** وفيها يتم صياغة رؤية لنظام التعليم داخل المؤسسة التعليمية – أو القسم – وأهدافه المنشودة والإستراتيجيات والسياسات المقترحة. ويتطلب هذه المرحلة نشر روح ومفاهيم الجودة الشاملة على كل المستويات، وإختيار بعض الأعضاء للمشاركة في عملية التطوير.
ج. **مرحلة التقويم والتقدير:** وهي تشتمل على التقويم الذاتي لإداء الأفراد والتقدير التنظيمي للنظام مع إجراء المسح الشامل لإرضاء العملاء المستفيدين – الداخليين والخارجيين.
د. **مرحلة التطبيق:** وهي مرحلة تنفيذ فلسفة إدارة الجودة الشاملة.

لذا فأن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري يمر بعدة إجراءات – بعد تحقيق المتطلبات السابقة – تتمثل في (شكل رقم 1):

١. وجود رؤية (Vision) واضحة للمستقبل، ورسالة (Mission) محددة نؤديها للمجتمع.
٢. وجود أهداف (Goals) يراد تحقيقها على المدى البعيد أو المتوسط أو القريب.
٣. وضع خطط تنفيذ لتحقيق تلك الأهداف ووضع البرامج والخطط الزمنية لتنفيذها.
٤. تقييم الأداء في ضوء الأهداف والغايات والخطط الموضوعة وفي ظل الظروف المحيطة.
٥. تطوير الأداء وتحسينه.

إن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري الجامعي سيعود بالكثير من الفوائد التي ستزيد بالطبع من مستوى المنتج – والمستفيد الرئيسي في نفس الوقت – وهو الطالب، وتتمثل تلك الفوائد في:

1- في المجال الأكاديمي:

١.١ سيساعد في تطوير المناهج الدراسية بشكل مستمر ومعرفة المجالات المعرفية النظرية والعملية الجديدة التي تتواكب مع متطلبات سوق العمل.
١.٢ سيساعد في توفير بيئة تعليمية صحية وصحيحة للطلاب وأعضاء الهيئة التعليمية على السواء.
١.٣ سيساعد بشكل ملحوظ في تطوير العملية التدريسية – من حيث إسلوب الاداء أو إسلوب التقييم – في هذا المجال.
١.٤ سيساعد في تطوير عملية البحث العلمي في مجال العمارة لتتمشى مع متطلبات المجتمع المحلي والعالمي.
١.٥ سيعطي مؤشرات لتأمين مستوى الجودة لجانب التعليم في هذا المجال من حيث:
- عدد الساعات لكل مادة (إذا كانت بنظام الساعات المعتمدة)
- عدد المواد الدراسية وأنواعها المقررة بكل مستوى دراسي.
- عدد أعضاء هيئة التدريس لكل تخصص.
- أنواع وعناوين الكتب والمراجع اللازمة لكل مادة دراسية.
- موارد التعليم وإساليب إستخدامها في العملية التعليمية لتساهم في تحقيق الأهداف.
- طرق تقييم وقياس الأداء لكل طالب أثناء وفي نهاية كل فصل – أو سنة – دراسية.

١.٦ سيمنح الأقسام التي تطبقه نوع من التميّز والتقدير المحلي والاعتراف الدولي.

2- في المجال الإداري:

٢.١ سيساعد في وضع معايير لتقييم مستويات الأداء لكل العناصر الادارية في تلك المنظومة.
٢.٢ سيساعد على اعادة هيكلة الوظائف والأنشطة وفق هذه المعايير ومستويات الأداء.
٢.٣ سيساعد في تقليل التكلفة المهدرة – من حيث الوقت والمال – نتيجة سوء الأداء الإداري في بعض المهام.
٢.٤ سيساعد على مرونة الاجراءات الإدارية اللازمة في العلمية التعليمية.
٢.٥ سيساعد في تحديد الأدوار وتوحيد الجهود في كافة المراحل وعلى جميع المستويات.

النتـــائج:

مما سبق نستنتج النقاط التالية:

١. إن التشريع الاسلامي تكلم عن الجودة الشاملة في أكمل أوجهها حيث طالب بالإتقان الذي هو عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الإنسان، ونادى بالإحسان في كل شئ الذي هو أعم وأشمل من الإتقان وهو تلك القوة الداخلية التي تتربى في كيان المسلم وتتعلق بضميره، وتترجم الى مهارة يدوية أيضاً، وهذان العنصران هما أهم مبادئ وأسس الجودة الشاملة.

٢. إن الجودة الشاملة في التعليم أصبحت سمة من سمات ومتطلبات العصر الذي نعيش فيه والذي يطلق عليه الآن " عصر الجودة ".

٣. الجودة الشاملة تمثل معايير عالمية لقياس مخرجات التعليم ونواتجه، وهي إنتقال من ثقافة الحد الأدنى الى ثقافة الإتقان والتميز.

٤. وهي منهج متكامل يسعى الى تطوير أساليب إدارة العملية التعليمية عاماً بعد آخر تحقيقاً لجودة المنتج التعليمي.

٥. إنها نظام يتسم بالشمولية في كافة المجالات، ويرتبط بالإنتاجية وإستمراريتها وتحسينها.

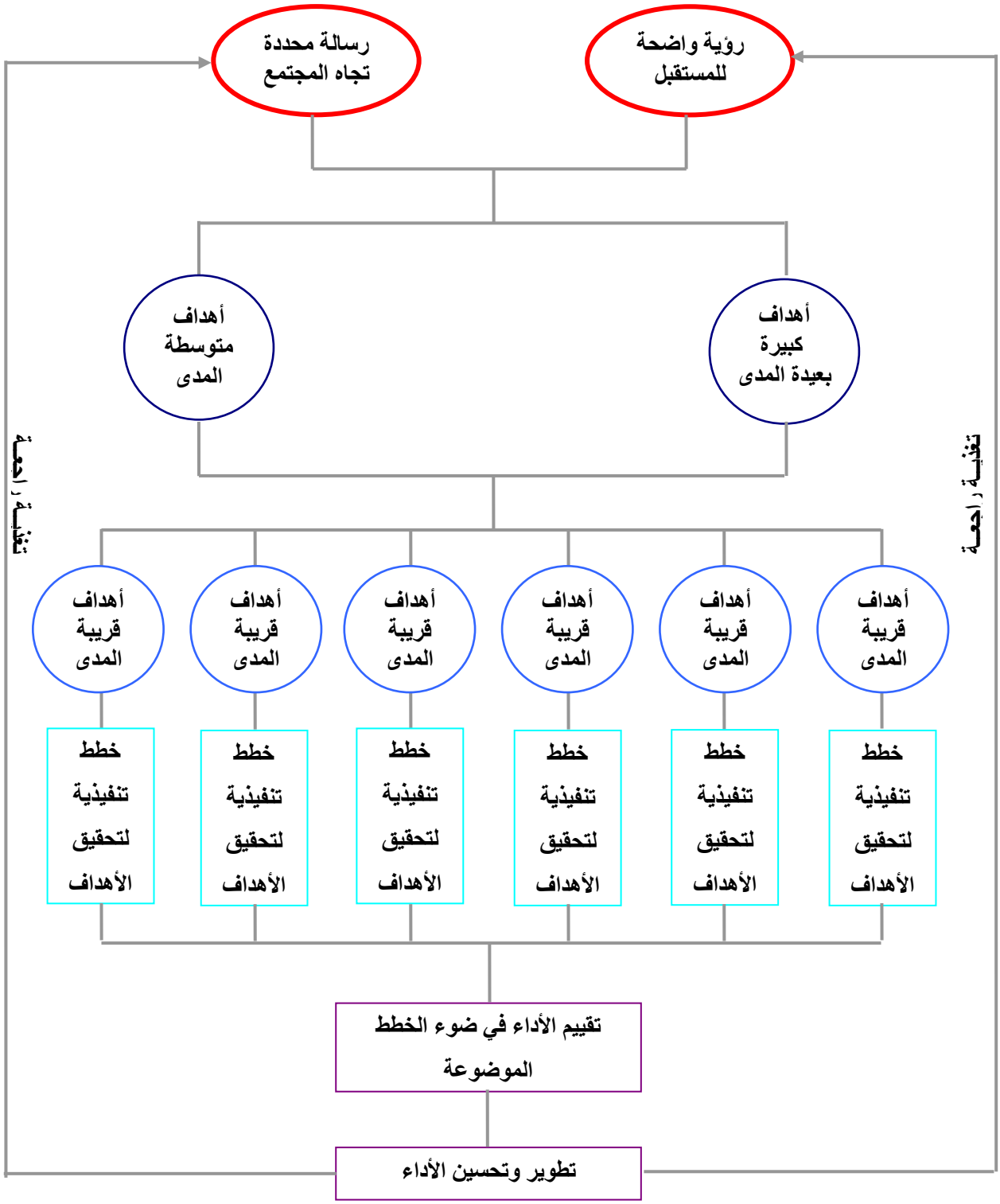
٦. إن تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من مؤسسات التعليم العالي بدول العالم أحدث نقلة نوعية في مستوى البرامج التي تقدم فيه، وفي رضاء المستفيدون الداخليون والخارجيون – على السواء – من مخرجاته.

٧. حتى نستطيع أن نطبق هذا المفهوم في أي مؤسسة تعليمية لابد من توافر بعض الشروط على رأسها:
   - دعم وتأييد وقناعة الإدارة العليا به وبفوائده.
   - المشاركة الحقيقية لجميع المعنيين في صياغة الخطط والأهداف اللازمة لتحسين مستوى الأداء (أكاديمياً وادارياً) بهدف جودة المنتج التعليمي.

٨. إن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري يمر بخمسة مراحل متتالية تبدأ من وجود رؤية ورسالة ثم أهداف – بعيدة ومتوسطة وقريبة المدى – يراد تحقيقها، ثم خطط تنفيذية لتحقيقها، ثم تقييم لما تم تنفيذه من تلك الخطط، وأخيراً تطوير للأداء وتحسينه من أجل تحقيق رضا المستفيد الأول الرئيسي وهو الطالب.

٩. إن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري سيساعدنا كثيراً في الإجابة على الأسئلة المنطقية التالية:
   - اين نحن الآن؟ وما هي وضعيتنا الحالية؟
   - اين نريد الوصول؟ وما هي الغايات والأهداف التي نريد تحقيقها؟

كيف نحقق ما نريد؟ وما هي معايير قياس مدى تحقيقنا للأهداف؟



شكل رقم (1) كروكي يوضح مراحل كيفية تطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم المعماري الجامعي

التوصيـات:

مما سبق نستطيع أن نوصي بالآتي:

١. عدم النظر الى الجودة الشاملة على إنها برنامج منفصل أو مغامرة منفصلة عن باقي أهداف ومشروعات المؤسسة التعليمية، بل النظر اليها على أنها فلسفة مشتركة تشكل جزءً جوهرياً من قيام وثقافة المؤسسة التعليمية، تفسر سبب وجودها وأهداف هذا الوجود وكيفية أدائها لأعمالها؛ وهو ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة.

٢. ضرورة أن تحدد كل مؤسسة تعليمية رسالتها ثم تعمل على تنفيذها من خلال تذليل الصعاب حتى تتحقق الأهداف الرئيسية والفرعية للجودة الشاملة.

٣. تركيز جهود الجامعات – من خلال مفهوم الجودة الشاملة – على تطوير جوانب العمل الأكاديمي والإداري لإحداث تغيير متكامل يسهل من رفع كفاءتها بشكل عام ويشبع الإحتياجات الحقيقية للمجتمع الذي نخدمه.

٤. التحول من ثقافة الحفظ والإجترار الى ثقافة الإتقان، ومن التركيز على التعليم الى التعلم.

٥. وأخيراً نوصي بانشاء " مركز لإدارة الجودة الشاملة " لمؤسسات التعليم العالي يتبع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وكذلك وحدات تقويم داخل كل مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي وذلك لتطوير إمكانتها وتحقيق أهدافها ومعالجة جوانب القصور التي تظهر أولاً بأول.

المراجـع:

أسماء المراجع طبقاً لتسلسل أرقامها كالتالي:

1. Lotana, J. & Lavan, H., **Implementation of an Employee Involvement Programme in a Small Emerging High-Technology Firm**, Journal of Organizational Change Management, Vol.6, No.4, pp.17-29, 1993.

٢. المديرس، عبد الرحمن ابراهيم، **إدارة الجودة في التعليم**، مجلة التربية، عمان، الأردن، العدد الثاني عشر، 2006م.

٣. د. نشوان، جميل، **تطوير كفايات المشرفيين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفهوم الجودة الشاملة في فلسطين** ، مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، رام الله، فلسطين، جامعة القدس المفتوحة،3-5 /7 /2004م.

٤. د. الكلحوت، ياسر محمد، **معايير المنشأة التعليمية الفعالة: التعليم للتميز والتميز للجميع** ، الملتقى الثالث للتدريب التقني والأداري، جدة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2008م.

5. http://www.ejabh.com/ Arabic_article_59855.html.

٦. العلوي، حسين محمد، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** ، جامعة الملك عبد العزيز، مركز النشر العلمي، جدة، المملكة العربية السعودية، 1998م.

7. Freed, J., E., Robson, M. & Ross, J., **Implementing the Quality Principles in Higher Education Research**, Journal of Organizational Change Management, Vol. 38, N0. 2, PP. 107-119, 1997.

8. Jablonski, J.R., **Implementers Total Quality Management on Overview without Publisher,** Santiago, U.S.A., p.70, 1991.

٩. بدح، أحمد، **إدارة الجودة الشاملة: نموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية**، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، الأردن، عدد 46، 2006م.

١٠. محجوب، بسمان فيصل، إ **دارة الجامعات العربية في ضوء المواصفات العالمية** ، المنظمة العربية للتنمية الأدارية، القاهرة، 2003م.

١١. د. البنا، رياض رشاد، إ **دارة الجودة الشاملة: مفهومها وإسلوب إرسائها** ، المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم، مملكة البحرين، يناير 2007م.

١٢. د. يونس، يحيي زكريا، **إدارة الجودة الشاملة والتعليم العالي: هل يناسب المفهوم التسويقي عملية التعلم في مؤسسات التعليم العالي** ، الملتقى الثالث للتدريب التقني والأداري، جدة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2008م.

١٣. د. الطراونة، محمد سالم، **معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** ، الملتقى الثالث للتدريب التقني والأداري، جدة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2008م.

١٤. ابراهيم، محمد عبد الرازق، **منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة** ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2003م.

15. http://www.Times High Education/ Education news/academic world.htm.

16. Middlehurst, R., **Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education,** European Network for Quality Assurance in Higher Education, Helsinki, Finland, 2001.

١٧. الدرادكة، مأمون سليمان وأخرون، **إدارة الجودة الشاملة** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2001م.
١٨. د. خوجة، عدنان، **ثقافة الجودة ودورها في مرحلة الإنتقال من تقاليد الإقتصاد الحرفي الى تقاليد الإقتصاد الصناعي**، الملتقى الثالث للتدريب التقني والأداري، جدة، المملكة العربية السعودية، نوفمبر 2008م.
١٩. النجار، فريد، **إدارة الجامعات بالجودة الشاملة**، ايتراك للنشر، القاهرة، 2000م.
٢٠. د. زياد، مسعد محمد، **إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية**، 2008م؛ http://www.maharate.org/readarticle.php?articale-id.
٢١. مصطفى، أحمد السيد، **إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000**، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1998م.
٢٢. د. عبودي، زيد منير، **إدارة الجودة الشاملة** ، دار كنوز المعرفة للنشروالتوزيع، جدة، المملكة العربية السعودية، 2006م.
23. http:// www.hrm-group.com/vb/archive/index.php?f-16html.
24. "**FOCUS 2005-2010, Strategies for Success**", Bluegrass Community and Technical College, http://www.bluegrass.kctcs.edu/focus/strategic_planning_process.pdf
٢٥. المحياوي، قاسم نايف، **إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشامل ة**، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عمان، العدد (4) نيسان – ابريل 2007م.
٢٦. الصرايرة، خالد أحمد، والعساف، ليلى، **إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق**، المجلة العلمية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد (1)، العدد(1)، صص1-36، 2007م.
٢٧. جابلونسكي، جوزيف، **تطبيق إدارة الجودة الشاملة: نظرة عامة** ، الجزء الثاني، تعريب عبد الفتاح السيد النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة " بميك "، الجيزة، 2000م.