

ورشة عمل حول تطوير أساليب ضبط الجودة الشاملة

في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي

(دمشق: 27-30 ديسمبر 2004م)

مواكبة للاتجاهات والتجارب العالمية المعاصرة في تطوير التعليم العالي...ويقينا من المسؤولين في المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم وجامعة دمشق بالجمهورية العربية السورية بضرورة تطبيق أساليب إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تم تنفيذ فعاليات هذه الورشة المتصلة بتطوير أساليب ضبط الجودة الشاملة في مؤسسات التعلم العالي والبحث العلمي.

فعاليات الورشة:

بدأت فعاليات الورشة في تمام الساعة التاسعة صباح يوم الاثنين 2004/12/27 بجلسة افتتاحية تضمنت كلمة الأستاذ الدكتور عصام عوا رئيس جامعة دمشق الذي رحب فيها بالحضور مع عرض مختصر لضرورة تطبيق أساليب ضبط الجودة في التعليم العالي، ثم كلمة الأستاذ الدكتور ميلود حبيبي مدير إدارة التربية بالمنظمة حيث أوضح الهدف من الورشة وفعاليتها وكلمة الدكتور علي رحال أمين اللجنة الوطنية التي أكدت أهمية الورشة كخطوة على طريق الجودة واتفق الحضور على أن يكون الأستاذ الدكتور عصام عوا رئيساً والأستاذ الدكتور علي السيد الشخبي مدير مركز تطوير التعليم الجامعي بجامعة عين شمس مقررراً عاماً للورشة، والأستاذة الدكتورة سلوى الشيوخ عميد كلية الطب بجامعة دمشق رئيساً للجلسات، والدكتور عبد المجيد مفيز مقررراً لجلسات اليوم الأول، والدكتورة شادية التل مقررراً لليوم الثاني، والدكتور جبرائيل بشارة مقررراً لليوم الثالث، والدكتور علي رحال مقررراً لليوم الرابع.

وقائع أيام الورشة وتوجهاتها :

جلسة العمل الأولى:

الدراسة الأولى: "الجودة الشاملة في التعليم العالي: المفاهيم والتوجهات"

إعداد الدكتور محمد بن فاطمة.

قامت رئيسة الجلسة الدكتورة سلوى الشيوخ نائب رئيس ورشة العمل بتقديم حول أهمية الجودة الشاملة وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي وأكدت على ضرورة تبني وزارات التعليم العالي ومؤسساته ضبط الجودة في الجامعات ثم قدمت معد الدراسة لتقديم دراسته.

استعرض الدكتور محمد بن فاطمة المداخل الرئيسية للدراسة والتي تناولت ما يلي:

1. نشأة مفهوم الجودة وتطوره وتحليل مفهومي الجودة والجودة الشاملة.

2. الجودة الشاملة في التعليم العالي.

أولاً: نشأة مفهوم الجودة وتطوره وتحليل مفهومي الجودة والجودة الشاملة:

1. مفهوم الجودة: حسب رأي غارفين Garvin.

مرّ المفهوم بعدة مراحل هي:

أ- التفتيش.

ب- ضبط الجودة الإحصائي.

ج- ضمان الجودة.

د- إدارة الجودة الاستراتيجية

2. تم استعراض أشهر الرواد في البحث في مفهوم الجودة أمثال:

- ولتر شويهارت.

- وليام إدوارد ديمنج.

- يوسف جوران

- فيجنوم

- كروسبي

- كاورو ايشاكوا.

وأوضح تعريفات مفهوم الجودة التي بحثوا فيها.

3. مفهوم الجودة ومفهوم الجودة الشاملة.

3-1 مفهوم الجودة:

أوضح (كلاسر) أن الجودة نعرفها لكن لا نستطيع وضعها وضبط مميزاتنا وهناك توجهان

لتعريف الجودة:

أولهما: البحث عن الجودة في الأداء.

ثانيهما : اقتران الجودة بعدم وجود أي خلل أو عطب.

أما (مورقاتويد ومرقن) فقد أوضح وجود ثلاث توجهات للتعريف هما:

أ. التركيز على المستوى المطلوب والإجراءات التي يجب توخيها

ب. تحديد مستويات خاصة بكل منتج.

ج. الجودة يحددها المقتني والمنفعة.

3-2 مفهوم الجودة الشاملة :

من حيث هي مفهوم لا تخرج عن التعريفات السابقة لكنها تخضع لمجموعة من المبادئ

والمواصفات منها:

أ. إرضاء الحريف وإشباع حاجاته.

ب. ضرورة تطوير الوسائل والظروف الداخلية والخارجية لصنع المنتج.

ج. اعتماد المقارنة المنظومة (النظم).

د. الجودة الشاملة منظومة مهيكلية.

ثانياً: الجودة الشاملة في التعليم العالي :

1- هناك عدة دوافع وظروف أسست لاعتماد إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي هي:

أ. الإشكاليات التي يواجهها التعليم العالي في الثمانينات على مستوى العالم العربي.

ب. ظهور فعالية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية والتجارية والخدمية.

ج. تطبيق بعض آليات الجودة في التعليم العالي في الثمانينات في بريطانيا.

2- الظهور الفعلي لإدارة الجودة في التعليم العالي:

أ. ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية من بداية السبعينات وظهرت حركة متممة في الثمانينات.

ب. ظهر في عام 1991 من المملكة المتحدة وتم تأسيس بعض الهياكل التي تهتم بالجودة الشاملة مثل: (مجلس التمويل للتعليم العالي، مجلس جودة التعليم العالي، مجلس التعليم التقني، مجلس تمويل التعليم المستمر).

ج. انعقدت العديد من المؤتمرات حول الجودة بالتعليم العالي مثل مؤتمر " هونج كونج".

د. تم استخدام عدد من المعايير من الجودة في كليات التعليم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية.

هـ. كذلك ساعد على انتشار إدارة الجودة الشاملة اعتماد جملة من الوسائل مثل أدلة التدريب والمعايير العالمية. ووضع برمجيات (وحدة التعليم العالي باسكوتلنده بالتعاون مع كلية كلندوبتر).

3- مفاهيم الجودة والجودة الشاملة في التعليم العالي:

هناك صعوبة في تحديد مفهوم الجودة والجودة الشاملة في التعليم العالي فجاءت التعريفات متنوعة منها تعنى:

- الخدمة الكاملة المقدمة من المؤسسة.

- إزالة الأخطار.

- تحسين التعلم والتعليم.

- الاهتمام بالزبون.

- القدرة على إرضاء الحاجات المحددة والمطلوبة.

وترجع تلك التعريفات إلى توجيهين اثنين هما:

- منحى المنظومية أو النظم (متأثر بالمدخل الصناعي للجودة)

- منحى ثقافة الجودة (بتحسين الإدارة والقيادة ونمط حياة).

إلى جانب هذا هناك مفاهيم تدور في فلك الجودة مثل (ضبط الجودة، نوعية الخريج، الهيكل

الجامعي، النظام).

4- أنظمة الجودة الشاملة في التعليم العالي وأساليب ضمانها : وتشمل على النماذج، المعايير، أساليب ضمان الجودة.

أ. النماذج: وهناك نماذج عديدة منها:

- نموذج مونتغمري.

- نموذج المكافأة بالتدرج.
- نموذج أرفن.
- نموذج متوام وأشوك.
- ب. معايير الجودة:

- معيار Bs5750

- معيار الإيزو (ISO)

ج. أساليب تحقيق الجودة:

- أسلوب ضبط الجودة.
- أسلوب ضمان الجودة.
- أسلوب إدارة الجودة.
- أسلوب تقييم الجودة.
- أسلوب تحسين الجودة.

5- المبادئ التي تقوم عليها الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أ. مبادئ ذات طابع عام:

- الاتجاه نحو الاهتمام بالعمليات.
- تدفق برامج الجودة.
- اقتناع والتزام الإدارة العليا.
- تكريس الاتصالات الأفقية والرأسية.
- التحسن المستمر لكافة العمليات.
- تكاثف الجهود لتحقيق الأهداف.
- تحقيق رضا المستفيد.
- الاستثمار من البشر.
- الاحتفال بالنجاح.
- سيادة روح الفريق.
- المشاركة في تحديد الأهداف.

ب. المبادئ والتوجهات ذات المنحى الإجرائي:

- توقعات الزبون.
- تلبية احتياجات الزبون.
- تحسين الجودة المستمر.
- إدراك الإنجاز الجيد.
- ترميز وقياس التغيير.

6- خطوات تطبيقية لإدارة الجودة الشاملة:

هناك نماذج عديدة لتطبيق إدارة الجودة منها:

- نموذج هولوي.

- نموذج دوهري.

- نموذج دوتشين وصاحبه.

- نموذج العساف.

7- متطلبات تطبيق الجودة الشاملة:

- استخدام المنهج المنظومي.

- إجراء التحليل المستمر.

- توفير مناخ تنظيمي مشجع.

- اعتماد درجات لقياس مستويات الجودة.

- إيجاد قيادة قوية وفعالة.

- توفير التدريب.

- خلق ثقافة الجودة في المؤسسة.

8- معوقات إدارة الجودة:

- ضعف النظام المالي والمعلومات.

- عدم القناعة بأهمية الحصول على التغذية المسترجعة.

- المركزية من صنع السياسات.

- محافظة التعليم العالي على الساعات والتشريعات.

الدراسة الثانية: التجارب العربية والعالمية في إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي

إعداد : د. محمد باشوش

تناولت الدراسة المحاور التالية:

أولاً: الخصائص العامة للنظام الجامعي العربي.

1. حداثة هذا الصنف من التعليم في البلاد العربية.

2. اختلاف الاتجاهات العامة باختلاف الأنظمة السياسية.

3. هيكلية الإمكانيات المتوفرة على الصعيد المادي وغير المادي.

من ذلك نخرج إلى ما يلي بخصوص الجامعات العربية:

1 - السمة الغالبة على الجامعات المركزية وضعف الاستقلالية.

2 - الخوف من مواد التغيير وإن كانت موجودة من بعض الجامعات فهي محدودة جداً.

3 - أمثلة عن النوعية في التعليم الجامعي ولكنها لا تلبى الطموحات المرجو منها وهذا ما أوضحه التقييم لمشروع تحسين نوعية التعليم الجامعي الذي قام به المكتب الإقليمي للدول العربية " برنامج الأمم المتحدة الإنمائي " حيث خرج التقييم إلى ما يلي:

للمناهج العربية أكثرها تقليدية حتى من علم الحاسوب.
ضعف المستوى الأكاديمي لهيئات التدريس.
ضعف الموارد المالية والميزانيات جعل الجامعات تلجأ إلى أشكال مختلفة للتوظيف.
الابتعاد عن الكفاءة والمهارات في التقييم.

4 - تجارب رائدة من التعليم الإبداعي في البلاد العربية مثل:

جامعة الجزيرة- واد مدني السودان.

جامعة قناة السويس - مصر .

جامعة الخليج العربي من البحرين.

والخلاصة أن نظم التعليم الجامعي العربي وإن كانت فتحت الباب على سبيل تحسين النوعية من التسيير والإدارة أو غيرها من الميادين، فإنها لا تسمح بالجزم بان هناك أجهزة وآليات مستندة إلى فلسفة واضحة لتحسين الجودة الشاملة.

5- التجربة التونسية في التجديد وإدارة الجودة:

امتداد النظام الجامعي في تونس للنظام الجامعي الفرنسي.

كانت السمة الغالبة في الجامعات هي المركزية في التسيير.

ثم ظهرت ضرورة الوعي للتطوير وإدخال التجديد على دواليب التسيير الجامعي.

ثم تدخلت مؤسسة البنك الدولي في تطوير الدراسة والتسيير من التعليم الجامعي.

استفادت المعاهد العليا للدراسات التكنولوجية لإعداد نفسها بالتكوين من خلال قروض البنك الدولي.

تقد ساهم خبراء البنك الدولي في تقييم النظام الجامعي بتونس منذ 1992 وخاصة سنة

1996 ونشر تقريرا عاما حول التعليم العالي التونسي الرهانات والمستقبل.

استفاد الوزارة المعنية بالتعليم العالي بالاهتمام بالكفاءات والخبرات.

وعلى الرغم من ذلك فان الاقتراحات المقدمة من الدراسة لم تدخل كلها حيز التنفيذ.

وقد أدخلت مزيد من العقلنة والفعالية على الإدارة المركزية والإدارات الفرعية بسبب الدراسة التقييمية.

يعتبر التمويل والإنفاق من أهم القضايا التي يجب الاهتمام بها لتطوير التعليم الجامعي في تونس.

بروز التعليم الخاص والجامعة الافتراضية في تونس كمشروع رائد من اتباع التعليم غير الحضوري القائم على استخدام تكنولوجيات التربية والوسائط التعليمية المتعددة والشبكات.

6- التجارب العربية في إدخال الجودة في التعليم العالي:

وقد استعرضت الدراسة بشكل مقتضب:

تجربة العراق - تجربة مصر - تجربة المغرب

وأوضح صاحب الدراسة إلى تواضع تلك التجارب في مجال الجودة الشاملة.

7- تجارب بعض الدول الصناعية في إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي:

فقد استعرضت الدراسة:

أ. تجربة الولايات المتحدة : وخاصة جامعة ماديزون بوسكنسون من أهم إنجازاتها في ثقافة الجودة- ديوان تحسين الجودة- مركز الجودة وتحسين الإنتاجية- تجارب التعليم بجامعة ماديزون بوسكنسون.

ب. جامعو أوريجون :

ج. نموذج تحديد الخطوات العملية شمال غرب ميسوري.

د. رسوخ فكرة الجامعة المنتجة.

هـ . المكتبة الجامعية: فضاء للجودة وتحسين الخدمات المعلوماتية.

و. التصرف في ادارة المكتبة بحرفية وتنشيط مجدد.

ز. المكتبة التعليمية.

ح. التجربة الكندية في الجودة الشاملة.

ط. جامعة كيبيك بريجونسكي.

ي. كلية الادارة بجامعة شاربروك.

ك. تجربة وولفرهامبتون ببريطانيا.

ل. التجربة الفرنسية/جامعة طولون.

م. التعاون الأوروبي في تحسين النوعية من خلال الحراك أمام الطلبة وهيئة التدريس.

ن. البحث العلمي شبكات الامتياز لرفع التحديات الخارجية.

الخلاصة التي يمكن الخروج منها من التجارب الغربية:

1. من الصعوبة بمكان تطبيق مقارنة تأمين الجودة على العالم الجامعي في مجمله أو في شمولية أنظمتة ومؤسساته.

2. ستجابه الجامعات تحديات كبرى الناجم نتيجة التوسع الكبير في التعليم العالي التي تدفع إلى ضرورة تأمين تكوين جماهيري بدون فقدان النوعية.

3. ينبغي تجاوز الانغلاق داخل التنظيم التخصصي وما ينتج عنه من انفرادية وربما نزعة حمائية.

4. يجب أن يكون للمنطق الأكاديمي كلمته الأخيرة في المؤسسات العربية إذا أردنا أن نلتحق بالتجارب الرائدة في الغرب.

بعد أن تم استعراض الدراسة فتح باب المناقشة لأعضاء فريق الورشة وقد أخذت المداخلات الجوانب التالية:

1. ضرورة تحسين إعداد برامج تدريب المعلم لضمان الجودة.
2. ضرورة التركيز والاهتمام بالمنتج الأساسي وهو المتعلم وكذلك ولي أمر الطالب.
3. لا بد أن تبدأ الجودة وضبط الجودة من داخل المؤسسة أولاً.
4. زرع ثقافة الجودة داخل المؤسسة من خلال الحوار.
5. معظم المفاهيم الواردة هي مفاهيم مستعارة من الصناعة والخدماتية ولكن الجامعة تختلف عن المصنع فيجب أن نعي هذا الجانب لأننا نتعامل مع منتج بشري.
6. ضرورة أن نبدأ بالاهتمام بالجودة الشاملة من مراحل التعليم الأولى من التعليم ولا يقتصر فقط على مرحلة التعليم الجامعي فقط.
7. ضرورة وضع معايير خاصة تتناسب مع البيئة العربية وتتبع من الجامعات العربية أولاً قبل اعتماد المعايير الدولية وهذا لا يعني عدم الالتفات إلى المعايير الدولية بل هي ضرورية.

وقائع اليوم الثاني: الثلاثاء 2004/12/28

الجلسة الأولى:

رئيس الجلسة: الدكتور نجيب عبد الواحد/ معاون وزير التعليم العالي

مقرر الجلسة: الدكتورة شادية التل

بدأت فعاليات الجلسة الأولى من اليوم الثاني لورشة العمل بورقة الأستاذ الدكتور نور الدين ساسي/ تونس/ وهي بعنوان "تصور مستقبلي لإدارة الجودة" بدأ الدكتور ساسي بالحديث عن المنطلقات والتوجهات واستخلص منها المهام المستقبلية للتعليم ومن أبرزها: صوغ عقل جديد لمجتمع جديد يتسم بالإبداع ويتمتع بالثقة بالنفس، متبني مقولة أن العرض يخلق الطلب وتفاعل الأنظمة الفرعية للتعليم العالي مع بعضها من جهة ومع البيئة الوطنية والقومية والدولية من جهة أخرى، وتوفير أنماط جديدة للتعليم الجامعي كالجامعات الافتراضية وشبكات التعليم عن بعد... والسعي لتحقيق إدارة تقوم على الاستقلالية والشفافية والمحاسبة، ودعم تمويل البحث العلمي.

بعد ذلك استعرض الدكتور ساسي نماذج لإدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي وهي: النموذج التغييري ونموذج التعهد (الالتزام) ببرنامج الجودة ونموذج الجامعة من اجل التعليم ونموذج الجامعة المستجيبة ... وبناء على ما سبق طرح الباحث تصوراً مستقبلياً لإدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي يهدف إلى رسم الخطوط العريضة والأفكار الرئيسية التي يمكن اعتمادها لمقاربة إشكالية "إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العالي" والأساليب الممكنة للتقدم بهذا الاتجاه، وذلك استئناساً بالمقاربة النظرية المنظومية التي من خصائصها الشمول والتفاعل والتنظيم والتعقيد.

ويشمل التصور ضبط العناصر والمكونات التي ينبغي الإحاطة بها وأخذها بالاعتبار عند تناول موضوع الجودة الشاملة بالتعليم العالي وإدارتها وهي :

1. المدخلات وتضم: الطلبة والهيئة التدريسية والإدارية والبنى التحتية والتمويل والبرامج.
2. المخرجات في ضوء غايات المنظومة التعليمية وأهداف التعليم العالي عموماً وأهداف المؤسسة في حد ذاتها والتعليم للعمل وللعيش مع الآخرين وإطلاق طاقات الفرد ...
3. عناصر النظام : وتشمل الإدارة وضرورة استنباط آليات جديدة في إدارة المؤسسة الجامعية لتستجيب لمبادئ المؤسسة الجامعية والشفافية والمحاسبة.

كما يمكن اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TOM) في مجال الخدمات الطلابية ومبادئ إدارة الجودة في مجال التعلم والتعليم (QMLT)... ومن عناصر النظام ذكر الباحث أهمية الحلقات الارتجاعية في اتجاه ثقافة التقييم والتعديل على أن يشمل هذا التقييم الجوانب الكمية والنوعية في إدارة المؤسسة الجامعية، كما أكد أهمية القيادة التربوية التي ينبغي أن تمتلك رؤية واضحة لمسألة الجودة الشاملة وأن تكون قادرة على تبليغها إلى العاملين معها.

هذا وقد أثارت الورقة تساؤلات لدى المشاركين في الورشة تتعلق بالجوانب الإجرائية لتطبيق هذا التصور ومدى إيفاء مقارنة الجودة الشاملة بحل الإشكاليات والمفارقات التي يوحى بها الواقع المعاشي في مستوى التعليم الجامعي في معظم الدول العربية كصعوبة الموائمة بين التعليم الجماهيري وتحسين الجودة.

وقائع الجلسة الثانية:

رئيس الجلسة: الدكتور مصباح دياب

مقرر الجلسة: الدكتورة شادية التل

خصصت الجلسة الثانية لورشة العمل للحديث حول تجربة دولة سورية في "ضبط الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي" كما تم الحديث فيها أيضاً حول "تجارب الدول المشاركة في موضوع الجودة الشاملة" شارك في الحديث حول تجربة دولة سورية في مجال ضبط الجودة كل من الأستاذ الدكتور غياث سمينة والأستاذ الدكتور وائل معلا والأستاذ الدكتور مصباح دياب.

عرض المتحدثون واقع التعليم العام في سورية ومؤسسات التعليم العالي (الجامعية والمعاهد المتوسطة) وبنية التعليم في كل منها (التعليم العام والتعليم العالي) وسياسة التعليم العالي ومهام مجلس التعليم العالي كما استعرض المتحدثون عدداً من مؤشرات ضمان الجودة في للتعليم العالي في جامعة دمشق ولعل من أبرزها: نسبة أعداد الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس في التخصصات المختلفة للجامعة والجامعات التي تخرج منها أعضاء الهيئة التدريسية في التخصصات المختلفة والنشر العلمي واستخدام الحواسيب والانترنت.

كما تم تشخيص نقاط الضعف في التعليم العالي ومنها نسبة إعداد الطلبة إلى المدرسين في بعض التخصصات وتدني الرواتب وعدم وجود برامج تقويم للأداء وغياب برامج الموائمة والتركيز على الجانب النظري في المناهج الدراسية وبطالة الخريجين وتدني مستوى طرائق التدريس.

أما جوانب القوة فتتعلق بالتزام القيادة العليا بالتطوير والتجديد التربوي ولا مركزية التعليم.

كما تطرق المتحدثون إلى الفرص المتاحة من حيث تحسين الرواتب وارتباط المعززات بالإنجاز، وتأكيد الاهتمام بالبحث العلمي هذا إضافة إلى تطوير أداء أعضاء الهيئة التدريسية وعقد الدورات الخاصة بطرائق التدريس واستخدامات الحاسوب وباللغة الإنكليزية.

كما استعرض المتحدثون التحديات التي تواجه التعليم العالي في سورية ومنها تزايد عدد الطلبة وقلة الموارد المادية والبشرية وعدم كفاية تكنولوجيا التعليم ورفض التغيير. وأخيراً تم عرض نماذج لتقويم أداء عضو هيئة التدريس (التقويم الذاتي وتقييم الزملاء وتقييم الطلبة) لأداء أعضاء هيئة التدريس.

وقد أثارت أوراق المتحدثين نقاشاً موسعاً تخلله الحديث عن تجارب بعض الدول المشاركة كالتجربة الأردنية التي بدأت في منتصف التسعينات من القرن العشرين والتي تتلخص في تشكيل مجلس وطني لاعتماد مؤسسات التعليم العالي على المستويين العام والخاص، إضافة إلى تشكيل لجان للاعتماد على المستوى الجامعي وعلى مستوى كل كلية، وإنشاء مراكز لتطوير أداء أعضاء هيئة التدريس في كل جامعة، وتدريب أعضاء الهيئة التدريسية على مهارات الحاسوب وتزويدهم بأجهزة حاسوبية ومراجعة الخطط الدراسية وخطط المساقات والتقويم الدوري لأداء أعضاء هيئة التدريس.

كما تم تقويم مداخلة حول التعليم العالي الخاص في مملكة البحرين وتونس، والتعليم العالي الرسمي في سلطنة عمان.

وجرى نقاش موسع حول التجربة السورية في مجال ضبط الجودة الشاملة وبخاصة آليات تقويم أداء عضو هيئة التدريس. وقد انتهت الجلسة الثانية الساعة الثانية والنصف من بعد ظهر يوم الثلاثاء 2004/12/28 على أن يستكمل النقاش في اليوم الثالث للورشة.

وقائع اليوم الثالث: الأربعاء 2004/12/29

رئيس الجلسة: الدكتور علي رحال.

مقرر الجلسة: الدكتور جبرائيل بشارة.

الجلسة الأولى: الساعة التاسعة صباحاً.

بدأ الدكتور نور الدين ساسي الجلسة بعرض الجزء الأول من دليل إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي واستعرض التوجهات الرئيسية في إعداد الدليل ومفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وكيفية توظيفها على مستوى علاقة الجامعة مع الخارج وعلاقات الجامعة الداخلية واستعراض مجالات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي. وأكد على تحقيق التعلم لدى الطالب وتضافر الجهود الجامعية لبلوغ الأهداف وهناك بعض النماذج في الجودة مثل النموذج التغيري ونموذج تمهد ونموذج جامعة القلم ونموذج الجامعة المستجيبة ونموذج إدارة الجودة في التعليم والتعلم.

ثم استعرض الدكتور محمد بن فاطمة الجزء الثاني من الدليل والذي تضمن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي والإجراءات المساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة وبعض النماذج الخاصة بذلك ومنها التخطيط الاستراتيجي الناظم وبعد ذلك

تم استعراض مراحل تطبيق الجودة الشاملة ومجموعة نماذج خاصة بذلك ومحتويات هذه النماذج وتم التطرق إلى المرحلة التي اعتمدها جامعة الكامنو وتضمن خمس مراحل والمرحلية التي اعتمدها جامعة ماديزون في الولايات المتحدة الأمريكية وتتضمن سبع مراحل واقترح الدليل مرحلية تتضمن مرحلة الإعداد ومرحلة التنفيذ وما يتبع ذلك من إجراءات ضرورية لنجاح العمل ومن ثم المرحلة الثانية التي تتضمن التقييم للعمل في المؤسسة والإعداد لخطة ثانية لإدارة الجودة الشاملة.

وبعدها استعرض الباحث تقييم إدارة الجودة بمؤسسة التعليم العالي ويشمل المحكات والأساليب والمعايير العالمية لقياس إدارة الجودة وكذلك أنماط التعامل مع المعايير العالمية وبعد ذلك تم استعراض معوقات الجودة الشاملة.

وتابع مناقشات حول الدليل وضرورة استجابة لمتطلبات المرحلة في الدول العربية وأن يكون دليلاً مرجعياً ومنهجياً لتحقيق الفائدة المرجوة منه وأعرب البعض عن أمله أن تتبنى المنظمة العربية مشروع برنامج الإدارة الجودة الشاملة في التعليم وتم التركيز على نسبة ودرجة الإبداع كمؤشر على واقع الجودة الشاملة. وأشارت بعض المداخلات إلى اختيار محكات تناسب واقعنا العربي. إضافة إلى إجراء دراسات تجريبية لواقع الجودة الشاملة. وتم اقتراح إرسال الدليل إلى بعض الجامعات التي تطبق الجودة لأخذ رأيها في مضمونه إضافة إلى إرساله إلى هيئات واتحادات عربية لأخذ رأيها فيه.

ولا يمكن التخلي عن المحكات العالمية في إدارة الجودة في الدول العربية وبهدف تحقيق الجودة على أرض الواقع لابد من التخلي عن مركزية العملية التعليمية وإدارة الجودة.

التوصيات:

بناءً على عرض أوراق العمل والدراسات وتجارب بعض الدول في تطبيق أساليب ضبط الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، ومناقشتها. انتهت هذه الورشة بعدد من التوصيات الإجرائية منها:

1. ضرورة تحديد مفهوم الجودة الشاملة، وبعض المفاهيم المرتبطة بها واستثمار التكنولوجيا الحديثة في تفعيل إدارة الجودة الشاملة.

2. الأخذ في الاعتبار ظروف المجتمع العربي وإمكاناته وطموحاته عند تطبيق أساليب ضبط الجودة في هذه المؤسسات.

3. التوعية بثقافة الجودة الشاملة وإرادة التغيير لجميع أفراد المجتمع وعلى المستويات كافة إحدى الخطوات الأساسية التي تساعد على نجاح أساليب الجودة الشاملة في التعليم العالي.

4. ضرورة الاهتمام بالتعليم قبل الجامعي باعتباره المورد الرئيسي للتعليم العالي.

5. ضرورة الاهتمام بتطبيق إدارة الوقت واعتماد الإدارة بالأهداف ضمن الوسائل الأساسية التي تساعد في نجاح تطبيق أساليب ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي.

6. الاستفادة من خبرات وتجارب بعض الدول المتقدمة والنامية في بناء معايير عربية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي تتفق مع ثقافته وإمكاناته وطموحاته، على أن تتولى المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم الإشراف على بناء هذه المعايير وتطبيقها بمساعدة هيئات قطرية.

7. إنشاء مركز أو هيئة عربية للاعتماد التربوي في التعليم العالي، تتولى المنظمة العربية بالتعاون مع المؤسسات القطرية بالإشراف عليه وتفعيله.
8. تعزيز استقلالية الجامعات ومؤسسات التعليم العالي أكاديمياً ومالياً وإدارياً.
9. دعم الاهتمام بالبحوث الجماعية داخل مؤسسات التعليم العالي، وإيلاء المؤسسة والهيئات دوراً في توجيه البحث العلمي بما يحقق التقدم العلمي والمجتمعي.
10. إجراء دراسة مسحية لتعرف واقع التجارب العربية في مجال تطبيق أساليب إدارة الجودة في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي العربية.
11. تكليف المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بإعداد أدلة تدريب على تقويم الأداء الجامعي، إدارة الجودة، نظام الاعتماد الأكاديمي، وتوزيعه على مؤسسات التعليم العالي العربية.
12. تطبيق تجريبي للدليل في عدد من مؤسسات التعليم العالي في بعض البلدان العربية.
13. أن تتبنى المنظمة العربية دليل إدارة الجودة الشاملة الذي نوقش في الورشة بعد إضافة نموذج تطبيقي يسترشد به بعد إجراء التعديلات اللازمة عليه ثم توزيعه على الدول العربية.
14. إنشاء مراكز لتطوير التعليم العالي في كل الجامعات العربية وتفعيل الموجود منها.
15. أن يتم تبادل المعلومات والخبرات بين الجامعات العربية في مجال إدارة الجودة الشاملة.