**1- مفهوم جودة في التعليم العالي:**

يعرفها البعض على أنها الخصائص والسمات التي تضمن إخراج أفراد متعلمين ومؤهلين بما يتناسب مع متطلبات سوق العمل والمجتمع وكافة المؤسسات الأخرى في الداخل والخارج والتي من شانها زيادة رفعة الدولة والتحقيق هذه الجودة يتطلب ذلك توجيه كافة الموارد البشرية والنظم السياسات المختلفة والبنية التحتية من اجل إحراج فرد واعي متعلم.

**2- أهداف الجودة في التعليم العالي:** جاء في عدد من الدراسات أن جودة التعليم العالي أهداف عدة نذكر منها:

1-التأكد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن الأداء مطلب وظيفي عصري وواجب وطني تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة.

2-تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة.

3-ترسيخ مفهوم الجودة تحت شعارات لا بديل عن الصحيح الوقاية خير من العلاج والتعليم مدى الحياة.

4-تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستوى الطلبة.

5-الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والأساتذة في مؤسسات التعليم العالي من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المستمر مع التركيز على جودة جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي.

6-اتخاذ كافة الإجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوى الجودة وتقلل من وقوع الأخطاء في التدريس.

7-ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

**3- فوائد الجودة في التعليم العالي:** هناك مجموعة من فوائد الجودة التعليم العالي نذكر منها:

\* توسيع أفق القيادة الإدارية العليا بحيث يصبح كل تفكيرها في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ قرارات ممتازة.

\* المحافظة على حيوية وسهلة المؤسسة التعليمية من خلال التطوير والتحديد والتحسن المستمر والتعليم والتدريب والتكيف مع المتغيرات البيئية الجامعية.

\* تقوية مركز المنافسة للمؤسسة التعليمية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في الوقت المناسب لكي يكسب رضا دقة العملاء بالتميز على المنافسين.

\* تبني المشاركة الجامعية بتحسين الأداء والإنتاجية من خلال تبني أسلوب فرق العمل.

\* تحقيق رضا أعضاء الهيئة التدريس والإداريين وتطوير كفاءة أدائهم من خلال ورشات العمل وبشكل منظم.

\* تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي بين الجامعات المحلية والعالمية.

\* تحسين جودة الخرجين من الجامعات بما يساهم في زيادة الطلب على مخرجات الجامعة.

\* تعزيز الثقة وإبراز العمل الجماعي وتحسين الاتصالات وبناء الإحساس بالولاء للجامعة والشعور بالمسؤولية لجميع العاملين بالمؤسسة الجامعية

**4- أبعاد الجودة في التعليم العالي**

**4-1-الاعتمادية**: وتعني بها قدرة مقدمي الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه بدرجة عالية من الدقة والإتقان ( عدم حدوث الأخطاء) وفي مجال الخدمة التعليمية فانه ينبغي على القائمين في مؤسسة التعليم العالي توفير خدمات بصورة صحيحة و بدرجة عالية من الإتقان وفي المواعيد المحددة.

**4-2-الكفاءة**: وتعني امتلاك مقدمي الخدمة للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة ويمكن لمؤسسة التعليم العالي كمؤسسة تعليمية تحقيق ذلك من خلال الحرص على توفير الخبرات الأكاديمية والإدارية التي تجعلها قادرة على تقديم خدماتها بمستوى مرتفع من الجودة كما ينبغي توفير أعضاء هيئة تدريس يمتلكون تأهيلا عاليا من أجل تطوير المعرفة النظرية والتطبيقية للطالب في مجال اختصاصه وإعداده إعدادا جيدا.

**4-3- الاستجابة**: وتشير إلى رغبة واستعداد مقدمي الخدمات لخدمة ومساعدة الزبائن مهما كانت الظروف ومن أهم التغيرات التي تطرأ على البيئة التعليمية والتي نذكر منها التغيير في احتياجات سوق العمل، وذلك من خلال توفير عدد كاف من الكوادر الأكاديمية والإدارية وجميع المستلزمات والتسهيلات المادية والمالية التي تكفل استمرار العملية التعليمية دون توفق.

**4-4-** **الأمان**: وتعني به غياب المخاطرة والشك في التعامل مع المؤسسة، ويستخدم هذا المؤشر للتغير عن درجة الشعور والأمان في الخدمة وحتى توفر مؤسسة التعليم الحالي الخدمة التعليمية للطالب في جو أمن يخلو من المخاطر، فانه ينبغي عليها أن تخصص قوة أمن خاصة بمؤسسة التعليم العالي تشكلها الإدارة لتوفير جوانب الأمان المختلفة بالإضافة إلى اعتماد برنامج صحي متكامل يوفر للطلبة أطباء وصيدليات وإسعاف مع توفير تأمين صحي.

**4-5- الاتصال**: ويقتضي هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، وبعد تحقيق عملية الاتصال بين مؤسسة التعليم العالي والطالب من أهم الأبعاد التي تصب في تحقيق جودة خدمة التعليم العالي، فالاتصال يتيح لعضو هيئة التدريس مناقشة وتحليل وفهم إدراك كل ما يتعلق بالطالب ويتيح للطالب إيصال أفكاره وأراءه وتوفير التغذية العكسية التي تساهم في تحسين وتطوير العلمية التعليمية.

**5- مبادئ الجودة في التعليم العالي:**

- مساندة الإدارة العليا من خلال تحسين الجودة، حيث يؤثر ذلك على الأساليب التي تعمل من خلالها الإدارة.

- عمل هيكل تنظيمي للجودة يتم من خلاله توزيع المهام والمسؤوليات على جميع الأفراد.

- إشراك جميع العاملين في تحقيق الجودة فلا يمكن الاعتماد على فرد واحد.

- التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، للتعرف على التحديات والتغيرات التي يمكن أن تواجهها ومدى تأقلمها واستجابتها لهذه التغيرات.

- التعرف على حاجات الطلاب والسعي وراء تنفيذها.

- التدريب المستمر للعاملين في المؤسسة ليتمكنوا من تحقيق الأداء الجيد والجودة باستمرار.

**6- أسباب تطبيق الجودة في التعليم العالي:**

- ارتباط جودة الخدمة بإنتاجيتها

- عالمية النظام

- عدم القدرة على تطبيق الجودة المطلوبة من خلال الأساليب القديمة.

- سوء إدارة عملية التعليم.

- استهلاك وقت طويل في العملية التعليمية والاجتماعات.

- انتشار الانتقادات واللوم.

**7- معايير الجودة في التعليم العالي**

**7-1-الطالب:** يعتبر الطالب أهم العناصر العملية التعليمية بل هو العميل الذي يتلقى الخدمة التعليمية ولتحقيق جودة الطالب لابد من توفر العديد من المتطلبات التي تتمثل في مناسبة عدد لعضو هيئة التدريس وتوافر الخدمات التي تقدم للطالب واكتساب الطلبة مهارات فنية تسهل انخراطهم في سوق العمل.

**7-2-أعضاء هيئة التدريس:** يحتل عضو هيئة التدريس المركز الأول من حيث أهمية في نجاح العملية التعليمية، فمهما بلغت البرامج التعليمية من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها أساتذة أكفاء ومؤهلون.

**7-3- الإدارة:** وينتمي هذا المعيار على الالتزام بمعايير الجودة وطرق اختيار الإداريين وتدربيهم ممارسات العملية الإدارية.

**7-4-الإمكانيات المادية:** ويشمل هذا المعيار مرونة المباني ومراعاة الشروط الهندسية ومدى استفادة أعضاء هيئة التدريس والطلبة من المكتبة والورشات وخدمات الانترنت وقواعد المعلومات واستخدام التكنولوجيا وغيرها.

**7-5-المناهج الدراسية:** ويتضمن مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل وبيئة الطالب ومدى قدرتها على استيعاب متغيرات العصر، تنميتها للتفكير الناتج العلمي وقدرتها على مساعدة الطلبة على حل مشاكلهم فقدرتها على مساعدة وتنمية روح الولاء والانتماء إلى الوطن وتحقيق الأفضل.

**8- متطلبات الجودة في التعليم العالي:** لكي نترجم مفاهيم الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وللوصول الى أرض المستفيد الداخلي للمؤسسة التربوية لابد من توفير وتخصيص العديد من المتطلبات نذكر منها**:**

- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة.

- ترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع الأفراد كأحد الخطوات الرئيسية حيث أن تغيير الأفراد في المؤسسة من حيث مبادئهم ومعتقداتهم التنظيمية السائدة يجعلهم ينتمون الي ثقافة تنظيمية جديدة تلعب دورا بارزا في خدمة التوجيهات الجديدة في التطوير والتجديد والتنويع لدى المؤسسات التربوية.

- تنمية الموارد البشرية لدى المشرفين والأكاديمية وتحديث المناهج وتبني أساليب التقويم المتطورة مع تحديث الهياكل التنظيمية لأحداث التجديد التربوي المطلوب.

- مشاركة جميع العاملين في الجهد المبذول لتحسين مستوى الأداء.

- التعليم والتدريب المستمر لكافة الأفراد والتعرف على احتياجات المستفيدين الداخلين وهم الطلاب والعاملون والخارجيين الذين هم عناصر المجتمع المحلي مع إخضاع تلك الاحتياجات لمعايير القياس.

- تفويض الصلاحيات من الجوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة والعمل الجماعي.

- استخدام الأساليب الكمية في صنع القرارات بالكفاءة العالية.

**9- معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي:** رغم السمات والمميزات للجودة في المجال التعليمي إلا أن تطبيقها في قطاع التعليم العالي يصادف العديد من المعوقات والصعوبات أهمها**:**

- عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية و الثقافية التنظيمية ( القيادة، الهيكل، النظم، التحسين المستمر والابتكار).

- عدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالجامعات لمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة.

- المركزية في اتخاذ القرار التربوي التي تطمس الحريات والابتكار في العمل.

- عدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم.

- عدم الربط بين الكليات بالجامعة وقطاعات سوق العمل.

- تبني طرق وأساليب الإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.