كلية الإمام الكاظم (عليه السلام)
أقسام ديالى

بالعلم والمعرفة
تنتظم الشعوب

وقائع المؤتمر الدّوليّ الثاني

آفاق البناء العلمي
في ظل عوامل النهضة

١٤/آذار/ ٢٠٢٢

وقائع

المؤتمر الدوليّ الثاني

آفاق البناء العلمي في ظل عوامل النهضة

كلية الامام الكاظم (عليه السلام)
أقسام ديالى

بالعلم والمعرفة
تنتظم الشعوب

وقائع

المؤتمر الدوليّ الثاني

آفاق البناء العلميّ

في ظل عوامل النهضة

14/ آذار/ 2022م

كلية الإمام الكاظم (عليه السلام) – أقسام ديالى

14 / آذار / 2022

رقم الأيداع	2580 دار الكتب والوثائق الوطنية ببغداد لسنة 2022
I S B N	978-9922-9928-0-8

حقوق الطبع والنشر محفوظة للكلية

يمنع طبع هذا الكتاب أو جزء منه أو نشر البحث في مجلة أو مؤتمر بكل طرق المشاركة والنشر والطبع والتصوير والنقل والترجمة والتسجيل المرئي والمسموع والحاسوبي و غيرها من الحقوق إلا بإذن خطي من إدارة الكلية

حقوق المُلكية الفكرية محفوظة للباحثين

الجهة المنظمة للمؤتمر غير مسؤولة عن الآراء والنصوص الواردة في متون البحوث المطبوعة ضمن كتاب الوقائع هذا ، إذ يعد كل بحث مُلكية فكرية خاصة لباحثيه فقط

Iraq – Baghdad info@alkadhum-col.edu.iq		كلية الإمام الكاظم (عليه السلام) Imam Al-Kadhum College (IKC)

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَمَن يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيراً ﴾

[سورة البقرة: ٢٦٩]

	الموضوع		الصفحة
	الآية الكريمة		ا
	المحتويات		ب – د
	محاور وأهداف ولجان المؤتمر		هـ – و
	كلمة السيد عميد الكلية		ز
	كلمة السيد معاون العميد لإدارة أقسام ديالى		ح
ت	عنوان البحث	المؤلفين	الصفحة
١	تمييز تأثر الطلبة بأحوال أهل الجنة والنار (طالبات كلية التربية للبنات أنموذجاً)	م. د. زياد مظفر سعيد الراوي م. د. إيلاف أسامة عبد المجيد	١
٢	الامام السجاد ودوره في الحياة العامة للمسلمين(٦١-٩٥هـ /٦٨٠-٧١٣م)	أ. م. خلود حامد كامل م. م. احمد محمد حمودي م. م هدى عبد الرضا محمد	٢١
٣	مرويات مقتلة بني قريظة دراسة نقدية في المطاعن والادعاءات	م.م. الآء بشير رشيد الصفار هبة عبد الاله محمد	٧١
٤	الاستشراق نشأته وأهميته في دراسة التاريخ والآثار	أ.م.د. حسين حسن العنزي أ.م.د. أحمد لفتة القصير	٩٩
٥	الفلسفة في بلاد الاندلس	م.د.حيدر علي كاظم حسين التميمي	١١٩
٦	ظواهر صرفية بين القدماء والمحدثين ظاهرة قلب(الواو) و(الياء) الفا عند الدكتور ابراهيم السامرائي إنموذجا	م.م. خديجة حسين عايز القره غولي	١٣٩
٧	دلالات الألوان واثرها في ملابس المجتمع العباسي	أ.م.د.جعفر صادق عبد الامير المياح أ.م.د. وسام هاشم جبر القصير	١٥٥
٨	دور مجلس الشورى الإسلامي الإيراني في تشريع القوانين ١٩٨٠ – ١٩٩٦ (دراسة تاريخية)	د. صادق فاضل زغير الزهيري	١٨٥
٩	عدنان الخاشقجي ودوره في الحياة السياسية والاقتصادية	م.د. مسلم عوض مهلهل	٢١١
١٠	مرويات وكيع بن الجراح (ت:١٩٧هـ) في الامام علي(عليه السلام)	م.م .نورس علي لطيف عبد الرحمن	٢٣٣

١١	مظاهر الفسق والفجور في البلاط الأموي (دراسة تاريخية)	آ م . خلود حامد كامل الياسري	٢٦٩
١٢	اثر التعليم المدمج في تحصيل مادة الاجتماعيات لدى طالبات الصف الاول المتوسط	م.د. نازك علي مطشر الخفاجي	٣٠١
١٣	انماط اللعب الشائعة لدى اطفال الروضة	أ.م.د. ليلى يوسف كريم أ.د. حيدر إبراهيم محمد العطار	٣٢٩
١٤	توجيه خدمات الارشاد النفسي الوقائي نحو بناء مفهوم التسامح الفكري الديني في المجتمع (دراسة ميدانية)	أ.م د. حسين حسين زيدان م.م هديل علي قاسم	٣٦٥
١٥	معوقات التعليم الالكتروني في التدريس من وجهة نظر التدريسيين	م. م. علاء رياض عبد الامير	٣٩٣
١٦	المعالجة القانونية لتقييد الحريات الشخصية في الظروف الاستثنائية (أنتشار وباء كورونا انموذجاً)	أ.م.د أنسام قاسم حاجم العبودي	٤١٣
١٧	ضمانات استقلال القاضي في عهد الامام علي (عليه السلام) الى مالك الاشتر دراسة مقارنة مع القوانين الوضعية	أ .م د. نسرين محسن نعمه	٤٤٩
١٨	مدى إمكانية إخفاء الاصابة بفيروس كورونا (COVID-19) عن المصاب به	أ.د. حيدر فليح حسن م.د. علياء زامل مشتت	٤٩٧
١٩	الطبيعة القانونية للمشاريع الريادية في القانون العراقي	م.م عبد الرحمن ابراهيم علي م منعم ثاير فارس	٥٣٧
٢٠	((التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة ودورة في تعزيز الابداع التنظيمي/ دراسة تطبيقية في مجلس محافظة كربلاء))	م.م. قاسم حاجم صاحب المعموري	٥٦١
٢١	تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة((رؤية اكاديمية لنهضة وتقدم المجتمع	أ.م.د. علاء رزاك فاضل النجار أ.د. صفية شاكر معتوق المطوري	٦١٥
٢٢	دور البنك المركزي في تحقيق التوازن الاقتصادي في العراق للمدة(٢٠٠٤-٢٠١٨)	م. علي طالب حسين م.م ريام علي طالب م. مصطفى حسين حسن	٦٣٣

23	دور السياسات النقدية وادواتها الكمية في تعزيز الاستقرار المصرفي دراسة تحليلية.	م.هادي حمد هادي الموسوي	661
24	دور المحاسبة البيئية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية والحفاظ على البيئة	م . د . نور فاضل شحاذة أ . م . د . خلود عاصم م.د محمد تعبان محمد	677
25	" العاطفة في القصة العبرية القصيرة" قصص يهودا بورلا انموذجا	م. مجيد عبود رحيمه	697
26	تعدي الفعل " تَزَوَّجَ " أو " زَوَّجَ " إلى مفعوله بحرف الجر الباء دراسة نحوية نقدية مقارنة بين منهج النحويين والمُحدَّثين	أ.م.د حسين كاظم حسين السعدي أ.م. د مظر محمود يحيى	723
27	السخرية في الفكر الصهيوني وانعكاسها في الادب العبري الحديث	ا.م.د. شيماء فاضل حمودي	751
28	مكانة الادباء العرب في الادب الإسرائيلي – قراءة تحليلية	م.علي محمد رشيد	777
29	مدى توظيف الاستراتيجيات الحديثة بالتدريس في كلية التربية للبنات من وجهة نظر تدريسيها	أ. م .د. عبدالباسط عباس محمد	805

تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة((رؤية اكاديمية لنهضة وتقدم المجتمع

أ.م.د. علاء رزاك فاضل النجار

أ.د. صفية شاكر معتوق المطوري

جامعة البصرة

مركز دراسات البصرة والخليج العربي

Alaa.ALNajjar@uobasrah.edu.iq

Safia.ALMutawri@uobasrah.edu.iq

تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي لتحقيق التنمية المستدامة

(رؤية اكاديمية لنهضة وتقدم المجتمع)

أ.م.د. علاء رزاك فاضل النجار

أ.د. صفية شاكر معتوق المطوري

جامعة البصرة

مركز دراسات البصرة والخليج العربي

Alaa.ALNajjar@uobasrah.edu.iq

Safia.ALMutawri@uobasrah.edu.iq

الملخص:

تبين من الدراسة ان الجودة احدى اهم القضايا التي تهم أي مؤسسة تسعى لرفع ادائها, وهي عملية ادارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقتها وحركتها من معلومات الباحثين وقدراتهم الفكرية التي تتمكن من خلالها تطوير وتنظيم مواهبهم في المؤسسة التعليمية واستثمار قدارتهم الفكرية على مختلف مستوياتهم وتنظيم ذلك على نحو ابداعي لتحقيق الجودة الشاملة.

الا ان ثمة مشكلات نشأت في مؤسسات التعليم العالي نتجت عن المتغيرات والتحولات السريعة التي غيرت شكل العالم واوجدت نظام عالمي يعتمد على التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع باستخدام تقنيات عالية التقدم, لذا استوجب الامر تطبيق مبادئ وأساليب الجودة الشاملة من اجل الارتقاء والتطور الى مستويات عالية في الاداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الاكاديمية لتسهم في اعداد خريجين خدمة لسوق العمل والمجتمع, بأسلوب نموذجي صحيح ومثالي لتجنب تبديد الموارد او سوء استغلالها بدعم الابتكار والتجديد وتنسيق الجهود العلمية والبحثية في قطاع التعليم في المؤسسة التعليمية وتحسين خدماتها لنشر ثقافة التميز والإبداع للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.

الكلمات المفتاحية: ادارة الجودة الشاملة, التنمية في التعليم العالي, مستوى الاداء التعليمي

Applying the principles of total quality in higher education institutions to achieve sustainable development ((academic vision for the renaissance and progress of society))

Asst.Professor. Dr. Alaa Razzak Fadhil AL-Nejaeer

.prof.Dr.safia shaker matoq

State of Iraq/Basra University – Basra and Gulf Studies Center

Abstract

The study found that quality is one of the most important issues of interest to any institution seeking to raise its performance, an administrative process based on a set of values that derives its energy and movement from the information of researchers and their intellectual abilities through which they can develop and organize their talents in the educational institution and invest their intellectual ability at various levels and organize it creatively to achieve overall quality However, there are problems that have arisen in higher education institutions resulting from changes and transformations.

The rapid change in the shape of the world and created a world order based on rapid scientific and technological development using high-progress technologies, so it was necessary to apply the principles and methods of comprehensive quality in order to upgrade and develop to high levels of performance and quality and raise the efficiency of academic services to contribute to the preparation of graduates in service to the labor market and society, in a typical way correct and ideal to avoid waste of resources or misuse by supporting innovation and innovation and coordinating scientific and research efforts in the education sector in the educational institution and improving its services to spread the culture of work and society Excellence and creativity to improve educational performance.

المقدمة

احتل مفهوم الجودة مكانة مهمة لدى المفكرين والأكاديميين لتطوير نوعية التعليم في جميع مستوياته وابعاده, فالجودة احدى القضايا التي تهم الادارات في أي مؤسسة تسعى لرفع ادائها, وهي عملية ادارية ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقتها وحركتها من معلومات الباحثين وقدراتهم الفكرية التي تتمكن من خلالها تطوير وتنظيم مواهبهم في المؤسسة التعليمية واستثمار قدارتهم الفكرية على مختلف مستوياتهم وتنظيم ذلك على نحو ابداعي لتحقيق الجودة الشاملة.

تعاني مؤسسات التعليم العالي من مشكلات نشأت عن المتغيرات والتحولات السريعة التي غيرت شكل العالم واوجدت نظام عالمي يعتمد على التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع باستخدام تقنيات عالية التقدم, لذا فأن تطبيق مبادئ وأساليب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يعد ذا اهمية من اجل الارتقاء والتطور الى مستويات عالية في الاداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الاكاديمية وبالتالي تسهم في اعداد خريجين خدمة لسوق العمل والمجتمع.

ولتعزيز ثقافة الجودة الشاملة في البحث العلمي وتطوير الكفاءات في قطاع التعليم، يجب تطبيق ادارة الجودة في اداء العمل بأسلوب نموذجي صحيح ومثالي لتجنب تبديد الموارد او سوء استغلالها بدعم الابتكار والتجديد وتنسيق الجهود العلمية والبحثية في قطاع التعليم في المؤسسة التعليمية وتحسين خدماتها لنشر ثقافة التميز والإبداع للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.

تكمن **مشكلة الدراسة** بضعف الوعي الثقافي وتدني مستوى الاداء في بعض المؤسسات التعليمية مما انعكس سلباً على كافة خطط التنمية لذلك فان الموضوع يتطلب وجود الية شاملة لتوضيح أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين المستوى العلمي للمؤسسات التعليمية وتشخيص مواطن الضعف ومعالجتها وتطويرها بشكل دائم ومستمر للمحافظة على قدرة المؤسسة التعليمية بتقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات الجيدة في المجتمع.

تتلخص **فرضية الدراسة** بانه تتوفر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي, مع وجود إمكانية لتطبيق ثقافة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التربية التعليم وتشخيص مواطن الضعف ومعالجتها لتطوير اداء المؤسسة التعليمية .

تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على اهمية الجودة في المؤسسة التعليمية و التعرف على المبادئ الاساسية لتطوير أساليب الإدارة فيها, وإيضاح متطلبات الجودة ومدى مقدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات مؤسسات المجتمع وتقديم أفضل الخدمات العلمية.

اولاً: مفهوم الجودة, والجودة الشاملة:-

الجودة هي الدقة, والاتقان, والالتزام. والجودة الشاملة هي منهج تطبيقي كامل يهدف الى تحقيق نشاطات مؤسسية علمية باستخدام الاساليب الكمية وبأكفأ الطرق واقلها تكلفة لطاقات العاملين[١]. وقد عرفت بأنها مبادئ ارشادية تهتم بتكوين ثقافة عميقة للجودة تهيئ المناخ المناسب من كافة الأساليب والممارسات التعليمية والإدارية والاستخدام الأمثل لجميع الموارد والإمكانات للنهوض بمستوى التعليم والتدريب بمشاركة جميع العاملين بالمؤسسة وفقاً لمعايير إدارة الجودة الشاملة والتي تستطيع أن تفي باحتياجات كل من الطلبة والعاملين لبناء ثقافة تنظيمية فعالة لتطبيق التحسين لجميع النظام في العملية التعليمية. [٢]

ويمكن تعريف الجودة الشاملة بأنها برنامج يقوم أولا على تحديد مواضع الخلل ومعوقات الفشل ثم القيام بالعمل وبالشكل صحيح من أول خطوة مع الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء[٣], بينما يعرفها اخرون أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كل مجالات

(١) خالد حنتوش ساجد, ومطرود, احمد جاسم, ادارة الجودة الشاملة بين الواقع والمعوقات–دراسة تحليلية, مجلة العلوم الانسانية, جامعة بابل, المجلد٢٥, العدد٦, ٢٠١٧,ص٢٨٨٤.

(٢)امال غالب راشد, وعلي كاظم حسين, امكانية تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية, المجلة العراقية للعلوم الادرية, جامعة كربلاء, العدد٢٩, ٢٠١٥, ص١٥

(٣)سليمة سوادي زغير, العوامل المؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة ومعالجاتها, مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية, جامعة بابل, العدد٤٣, ٢٠١٩, ص٢١٦٦

العمل التعليمي يوفر لكل العاملين الفرصة لإشباع حاجات الطلبة والمستفيدين من التعلم, فهي المؤسسة التربوية التعليمية ليس فقط في انتاج الخدمات ولكن في تحقيقها[١].

وهي استراتيجية عمل أساسية تسهم في استثمار مهارات الطاقات العاملة في المؤسسات التعليمية وذلك من خلال برامج تشمل كل جوانب العملية لتعليمية لصالح المؤسسة التعليمية بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام. [٢]

ان تحقيق الجودة الشاملة يتطلب خلو العملية التعليمية من أي عيوب وان تحضى برضا العاملين والمستفيدين منها ومواصلة استمرارهم بالتعليم في ظل قدرة الادارة على تحقيق اهدافهم وتحسين العمل وتطويره وتحقيق النتائج المطلوبة عن طريق العمل الجماعي التعاوني وفسح المجال امام الطاقات البشرية في ابراز قدراتهم الفكرية لغرض تحقيق التطوير والتغيير.

ثانياً: اهمية معايير الجودة التعليمية:-

يعد التعليم العالي من ركائز التعليم والمعرفة وهذا يتطلب تحسين جودته وضمان نوعيته، فلابد من وضع آليات ومعايير لضمان النوعية والجودة في التعليم العالي بما يتناسب مع المعايير الدولية، وفي الآونة الاخيرة تعرضت مؤسسات التعليم العالي للعديد من المتغيرات منها التعليم عن بعد، والتطور الهائل في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما يترتب عليها من تأثير على العملية التعليمية، والزيادة الكبيرة في اعداد المتعلمين والاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة الى ما بعد التخرج ولاسيما الطلبة الملتحقين بالتعليم العالي مما يتطلب تعليم الطلاب في كيفية الاعتماد على الذات في تحصيل المعرفة لتحقيق اداء فعال في العملية التعليمية وتقديم الخدمة التعليمية بأسلوب يحقق الطموحات المطلوبة, فضلاً عن المنافسة الشديدة بين المؤسسات التعليمية

(١)ماهر فرحان مرعب, الجودة الشاملة في التربية والتعليم–ضرورة حضارية–, الجزائر, ٢٠١٥, ص٣٢٧.

(٢) امال غالب راشد, وعلي كاظم حسين, مصدر سابق, ص٩.

والجامعات والمسؤولية الاجتماعية للجامعات تجاه المجتمع, كل هذه المتغيرات دعت الحاجة الى اتباع اسلوب الجودة الشاملة في قطاع التعليم.[١]

لذا اتجهت الكثير من الدول لإنشاء هيئات التوعية والاعتماد في التعليم العالي لتشرف على الجودة والنوعية في الجامعات وكان هذا بمستويات واستراتيجيات متعددة تتلاءم مع اهمية موضوع الجودة في التعليم، وبرزت في هذا المجال استراتيجية كبيرة للجودة على مستوى قطاع التعليم بشكل خاص والمجتمع بشكل عام سواء أكان في قطاع الإنتاج أم الخدمات، باعتبارها تمثل أهم العوامل الأساسية لتحديد حجم الطلب على المنتج والخدمات.

وتكمن اهمية الجودة في تحقيق الاتي:-

١-التقليل من الأخطاء, والاختصار بإجراءات العمل الروتينية من التكلفة والوقت اللازم لإنهاء المهام.

٢-خلق بيئة لدعم عملية التطوير واشراك الجميع فيها والمحافظة على استمرارها[٢].

٣-ضمان التحسين المستمر والشامل لكل قطاعات المؤسسة والاستفادة المثلى من الموارد المتاحة لتحسين اقتصاديات المؤسسة.

٤- زيادة رضا العاملين والمستفيدين والتفوق والتنافس بينهم.

٥-تحديد الهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية بصورة شاملة عن طريق توزيع المسؤوليات وصلاحيات على العاملين ومراقبة الاجراءات ومتابعتها وتحمل المسؤولية فالكل يعمل حسب مقدار الصلاحيات الممنوحة له وبمقدار المسؤولية المكلف بها [٣].

---

(١) سمية عباس مجيد, تطبيقات ادارة الجودة الشاملة (T.Q.M)في مجال التعليم(دراسة تطبيقية في قطاع التعليم), الجامعة المستنصرية, كلية الادارة والاقتصاد, ٢٠١٣, ص٨.

(٢)خالد حنتوش ساجد, واحمد جاسم مطرود, مصدر سابق, ص٢٩١٧.

(٣)ارادن حاتم العبيدي, حامد كريم الحدراوي, خالدية مصطفى عطا, دور النظم القائمة على المعرفة في تحقيق معايير الجودة التعليمية ومتطلبات جامعة المستقبل-دراسة ميدانية في كليات الجامعة المستنصرية, مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم, العدد٣٩, ٢٠١٦, ص١٢٧.

وتتحدد اهمية الجودة من خلال تعزيز السمعة العلمية للمؤسسة التعليمية بنوع البرامج التي من خلالها يمكن منافسة المؤسسات الاخرى, وذلك برفع مستوى الاداء وتحسين بيئة العمل ضمن فريق العمل الواحد والقدرة على ارضاء المستفيدين للوصول الى الطاقة القصوى بأسرع وقت ممكن وهناك عدة نماذج لتحقيق الجودة الشاملة[١]:-

أ-ان الجودة الشاملة تبدأ بالتدريب والتعليم وتنتهي ايضاً بالتدريب والتعليم, والاستثمار في تدريب الموظفين اثناء الخدمة ويبدأ كبار المديرين بالمؤسسة التعليمية بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام والمبادئ التي يستند إليها بأعتبارها اهم النشاطات التي يجب ان ترتكز عليها ادارة المؤسسة التعليمية.

ب-يعتمد تطبيق الجودة الشاملة اعتماداً كلياً على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين (طلبة, اساتذة, موظفين), ويتطلب تطبيقها اسلوبها في الادارة إزالة الحواجز بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسة واستخدام البيانات والمعلومات من خلال الوسائل الاحصائية المساعدة في عملية اتخاذ القرارات وابراز اسهاماتها في تطوير ادارة الجودة ويعد هذا التطبيق جوهر العملية الادارية اذ ينظر لها على انها استثمار طويل الامد بدل من التركيز على الارباح في مدة زمنية قصيرة.[٢]

ج- ليكتمل تطبيق نظام الجودة الشامل يتم وضع الخطط التفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل الدائم والموارد اللازمة لتطبيق النظام, ثم تبدأ عملية التقويم بتهيئة الأرضية المناسبة للبدء في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال تبادل ونشر الخبرات لاستثمار المهارات التي يتم تحقيقها من تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

(١)سالم بن سعيد القحطاني، ادارة الجودة الكلية وامكانية تطبيقها في القطاع الحكومي , مجلة التنمية الادارية، العدد ٢٢ , ١٩٩٣, ص٢٢.

(٢)امال غالب راشد, وعلي كاظم حسين, مصدر سابق, ص٤.

ثالثاً: متطلبات نظام الجودة الشاملة في التعليم

ان تطبيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ليس شعارات او نظريات وانما هي دراسة وتحليل لواقع التعليم والجامعة وتهيئة المناخ الملائم لتحقيق معايير الجودة الشاملة في كافة جوانب العمل الجامعي, الا ان جودة خدمة التعليم الجامعي لم تعط الاهتمام الكافي فلابد من الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي كون التعليم لا ينظر له على انه نظام خدمات لا مقابل لها بل هو نظام انتاج يقيم في ضوء تكلفته والعائد منه ولم يعد النظام التعليمي بمعزل عن النظم الاخرى حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي ان يوفر لها مخرجات في مستوى تتناسب مع احتياجاته [١].

ولتحقيق مبدأ الجودة الشاملة ينبغي توفر متطلبات منها:-

- خلق بيئة عمل مناسبة من خلال تنمية وتطوير الموارد البشرية (الاساتذة, الطلبة, الموظفين)من خلال اشراكهم في الدورات التطويرية والتدريبية بأعتبار العنصر البشري رصيد جودة التعليم اي استثمار العقول البشرية العلمية المتوفرة لتشكيل فرق للعمل التي تقوم بتطبيق وتقويم الجودة الشاملة.

-اشاعة وترسيخ ثقافة الجودة الشاملة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية من اساتذة وموظفين وطلبة, ومنح الثقة للعاملين وتشجيعهم على اداء اعمالهم من دون تدخل الادارة في تنفيذها[٢].

-تحديث المناهج الدراسية بما يتلاءم مع مقتضيات العصر الحالي والاقبال المتزايد على التعليم الجامعي واعتماد العمل بالدراسات القائمة على البحث العلمي المتقن والاستفادة من تجارب الاخرين بما يتناسب مع واقع مؤسساتنا التعليمية ووضع تصميم كامل لبرنامج الجودة الشاملة يحدد ملامح جوانب العملية التعليمية داخل الجامعة.

---

(١) سمير كامل الخطيب, ادارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر, مكتبة مصر ودار المرتضى للنشر, العراق, بغداد, ٢٠٠٨, ص٢٣.

(٢)سمية عباس مجيد, مصدر سابق, ص١١.

-تطوير نظم المعلومات وانشاء قاعدة معلومات وبيانات احصائية داخل القطاع التعليمي لجمع الحقائق من اجل التعرف على احتياجات السوق من الخريجين واختصاصهم واتخاذ القرارات لحل المشاكل والنهوض بالتعليم(١).

-توفير وتهيئة مقاييس وادوات القياس للظواهر المختلفة في التعليم الجامعي واهمية استحداث طرق واساليب لتحفيز العاملين على تطبيق وتقييم الجودة الشاملة.

-الاهتمام بممارسة التقويم الذاتي داخل المؤسسة الجامعية وتهيئة وتدريب فرق التقويم لإكمال المتابعة والتقويم بصورة مستمرة ووضع معايير تقييم قبل واثناء وبعد اداء اي عمل ضمن القطاع التعليمي.

- التنسيق بين الجهات التعليمية ضمن المؤسسة التعليمية الواحدة فيما بينها بتوفير وتوزيع ادلة ارشادية علمية لجميع الاعمال داخل القطاع التعليمي كمنظومة متكاملة.

-المحافظة على حيوية ونشاط المؤسسة وتقوية المكانة التنافسية مع المؤسسة الاخرى لتتبنى ادارة الجودة بالتجديد والتكيف مع متغيرات البيئة مما يجعل المؤسسة في حالة نشاط مستمر.

-تبني اسلوب المشاركة الجماعي وفريق العمل الواحد لتحسين جودة الاداء ورفع كفاءة القيادة الادارية وبالتالي زيادة الانتاجية(٢).

ثالثاً: دور مؤسسات التعليم العالي في تطبيق نظام الجودة:-

ان الجودة الشاملة مسؤولية الجميع وعلى كل فرد له علاقة بالعملية التعليمية ينبغي ان يسهم في تحقيق النتائج المرجوة وارضاء المستفيدين وان الجودة نسبية وليست مطلقة ترتبط ارتباط وثيق بالعملية الانتاجية, وقد اهتمت وزارة التعليم العالي في العراق بنظام ادارة الجودة الشاملة لأهمية تطبيقها في النظام التعليمي فقامت بفتح قسم ادارة الجودة في عام ٢٠٠٨ لتطوير العملية التعليمية

(١) محمد جبر دريب, معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الاجرائية لضمانها في التعليم الجامعي, مجلة كلية التربية للعلوم الانسانية, جامعة الكوفة, العدد١٥, السنة الثامنة, ٢٠١٤, ص٩٦.

(٢)مال غالب راشد, وعلي كاظم حسين, امكانية تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية, المجلة العراقية للعلوم الادرية, جامعة كربلاء, العدد٢٩, ٢٠١٥, ص١٨.

والتعرف على المبادئ وتطبيقها في الجامعات والعمل على تحسين نوعية التعليم واداء مؤسساته الا ان ثمة عقبات تقف امام تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة منها, قلة الدعم المالي, وغياب التنسيق بين العاملين وتداخل بعض الوظائف, وكثرة القوانين وعدم تفعيل البعض منها وعدم وضوح البعض الاخر, والخ.... [١] ولاسيما في العام الدراسي ٢٠١٩-٢٠٢٠, اذ تأثرت العملية التعليمية في العراق بظروف استثنائية حرمت الطلبة من الدراسة المنتظمة، الا وهي أزمة فايروس كورونا لتوجه توقف غير متوقع للتعليم وتعطيل الدراسة لأغراض وقائية, فازدادت الحاجة خلال هذه الفترة الى نظام للتعلم عن بعد او التعليم الالكتروني,(الافتراضي) لهذا دعت وزارة التعليم العالي للدروس الالكترونية بإعداد وتنفيذ خطة ضمن إطار عمل الإجراءات الاحترازية ولضمان سير العملية التعليمية بالجامعات وعدم تأثر الطلبة واحتواء تعليق الدراسة واخذت الموضوع بجدية كافية، وقدمت تعليمات واضحة للأساتذة والطلبة تبين لهم كيفية تحقيق تواصل فعال يؤدي اغراضه التعليمية على اكمل وجه، وهنا لكي يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشامل في هذا الوضع الاستثنائي وبالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأسلوب وادوات هذه النظام حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وبالتالي يحقق النتائج المرغوبة من تطبيقه ولهذا فقد سعت إدارة الجودة الشامل على تدريب العاملين فيها من أجل نشر ثقافة الجودة وتسمح للمشاركين من التعرف على الأساليب الانية لتطور العمليات التعليمية ومن هنا تكمن أهمية العلم والمعرفة بالطرق الحديثة التي تساعد إدارة الجودة للحصول على النتائج الأفضل[٢].

ولضمان تحقيق ادارة الجودة في ظل الظروف الطارئة دعت الحاجة الى تغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية واعداد خطة استراتيجية شاملة ورقابة فاعلة على المؤسسات التعليمية والتشجيع على الابداع والتمييز لتحقيق التنمية المستدامة في التعليم العالي, بتوفر شبكة من المعلومات تربط الجامعة بالجامعات الاخرى, من اجل اقامة علاقات وانفتاح الجامعات مع مؤسسات المجتمع, واعداد طلبة ذا خصائص تجعلهم قادرين على التكيف مع تدفق المعلومات وعمليات التغيير

(١)محمد جبر دريب, مصدر سابق, ص٨٦.

(٢)شفيق كايد عبدالله شاكر, ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد١٣, ٢٠٠٦, ص٥٤.

المستمرة والتقدم الثقافي الهائل وان يكون لهم دور في الاستفادة من هذه المعلومات لخدمة المجتمع, واكدت معظم الدراسات ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة له اثاراً ايجابية على اداء المؤسسة التعليمية من خلال زيادة الانتاجية وتحسين مستوى الارباح وانخفاض التكاليف وتحسين الاداء وتحسين علاقات العاملين وارتفاع درجة الرضا الوظيفي لديهم, لذلك ازدادت سرعة انتشارها.[١] وإعادة النظر في السياسات المتبعة في توفير وتحديث المناهج العلمية في الكليات والعمل على تشكيل لجان دائمة متخصصة ومسؤولة عن دراسة وتقدير إعداد وأنواع ومصادر المناهج العلمية الواجب توافرها للمؤسسة بالشكل الذي يحقق أفضل النتائج للجامعة والطلبة وبالتالي تحقيق استدامة النظم التعليمية.

كما يتطلب النظام التعليمي الالكتروني للجامعات التطور والارتقاء واستقطاب طلبة وتقديم برامج اكاديمية تخصصية تلبي احتياجات المتعلمين وتطور ادائهم وتوفر تخصصات جديدة استجابة لمتطلبات السوق ومن الضروري الاهتمام بالمرتكزات الاساسية للتعليم الجامعي والمتمثلة في التدريس والخدمات والانظمة والادارة التي تكفل الارتقاء بنوعية التعليم, وعدم التردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لمؤسسات التعليم القدرة على تجاوز مشاكلها ونقاط ضعفها وايجاد بيئة صالحة لبناء العقل المفكر المبدع القادر على اكتشاف المعرفة لخدمة المجتمع والوطن وتنمية المساهمة في خدمة الانسانية[٢].

واخيراً لابد من تحقيق **جودة التعليم** للوصول الى التنمية المستدامة للتعليم من خلال متابعة الكوادر المتمكنة من تطبيق التكنولوجيا لعملية التعليم الحضوري والالكتروني, وتحديد الطريقة المناسبة لتوصيل المادة التعليمية للطلبة وفق خطط زمنية وقياس مدى استفادة الطالب من عملية التعلم من خلال المتابعة التي يقوم بها الاستاذ والتواصل مع الطلبة[٣].

---

(١)صالح ناصر عليمات، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان, ٢٠٠٤, ص٢٤.

(٢) محمد فؤاد الحوامدة, معوقات استخدام التعليم الالكتروني من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في جامعة البلقاء التطبيقية, مجلة جامعة دمشق, المجلد(٢٧), العدد ١و٢, ٢٠١١, ص٨٠٦

(٣)احمد حافظ ابراهيم, واخرون, معوقات تطبيق التعليم الالكتروني في كلية الاعلام جامعة ذي قار, مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية, جامعة واسط, العدد(٣٣), ٢٠١٩.ص٣٠٨.

الاستنتاجات:-

تفتقر المؤسسة التعليمية إلى الخطط الشاملة المنبثقة من قراءة الواقع وإدراك كامل للإمكانيات المتاحة من جهود ومساهمات فكرية تحدد مهام واهداف وطرائق التقويم لسياسات وممارسات المؤسسات التعليمية وتضع برامج عمل تشجع على تنمية الكوادر البشرية، وتحريك المهارات الفكرية المهتمة بالتثقيف لإحداث التفاعل الحضاري وتحقيق نتائج أفضل, ولاسيما في ظل طريقة التعليم الالكتروني في التدريس فلابد من التعرف على المبادئ الاساسية لتطوير أساليب الإدارة وإيضاح متطلبات الجودة ولاسيما في ظل ازمة كورونا ومدى مقدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات مؤسسات المجتمع وتقديم أفضل الخدمات العلمية, لذا فأن تطبيق مبادئ وأساليب الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يتطلب مستويات عالية في الاداء والجودة ورفع كفاءة الخدمات الاكاديمية وتطوير وتنظيم مواهبهم في المؤسسة التعليمية واستثمار قدارتهم الفكرية على مختلف مستوياتهم وتنظيم ذلك على نحو ابداعي لتحقيق الجودة الشاملة, وبالتالي تسهم في اعداد خريجين خدمة لسوق العمل والمجتمع.

توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها:-

١- ضعف الوعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة في مختلف مستويات التعليم العالي وعدم تبني الإدارات برنامج واضح يبين أهمية استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية فضلاً عن عدم توفر بيئة العمل المناسبة لغرض تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة .

٢- تفتقر المؤسسات التعليمية إلى برامج لإقامة دورات أو مؤتمرات تختص بإدارة الجودة الشاملة رغم أهميتها, وضعف استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات وضعف الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة في مجال تطبيقات ادارة الجودة الشاملة في الدول الاخرى لرفع القدرة التعليمية والبحثية والإدارية.

٣- عدم وجود تنسيق بين الكليات والمراكز التعليمية ضمن المؤسسة التعليمية الواحدة .

٤- ضعف قاعدة المعلومات والبيانات الاحصائية داخل المؤسسة التعليمية وبالتالي ضعف معايير تقييم اداء العمل ضمن القطاع التعليمي .

٥-عدم وجود تخصيصات لتطبيق برنامج الجودة الشاملة وعدم الاهتمام بتحديث البرامج العلمية, وقلة الدعم المالي لتطبيق انشطة وفعاليات المؤسسة التعليمية.

التوصيات:-

١-تعزيز ثقافة الجودة الشاملة في البحث العلمي بتطبيق ادارة الجودة في اداء العمل بأسلوب نموذجي صحيح ومثالي لتجنب تبديد الموارد او سوء استغلالها بدعم الابتكار والتجديد وتنسيق الجهود العلمية والبحثية في قطاع التعليم في المؤسسة التعليمية وتحسين خدماتها لنشر ثقافة التميز والإبداع للارتقاء بمستوى الأداء التعليمي.

٢-وجود الية شاملة لتوضيح أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة لتحسين المستوى العلمي للمؤسسات التعليمية وتشخيص مواطن الضعف ومعالجتها وتطويرها بشكل دائم ومستمر للمحافظة على قدرة المؤسسة التعليمية بتقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات الجيدة في المجتمع وتطوير الكفاءات في قطاع التعليم

٣-الاهتمام بمبادئ ومعايير الجودة الشاملة وتطبيقها في الجامعة بكافة جوانب العمل الاداري والاكاديمي, واعداد دليل لنظام ادرة الجودة خاص بجودة التعليم العالي لتوضيح الارشادات والتعليمات لنشر ثقافة العصر بكافة اشكاله.

٤-تنمية وتطوير مهارات الكوادر التدريسية والادارية والاهتمام بالإبداع والمبدعين واقامة المؤتمرات والندوات المنتجة الإيفادات والدورات التدريبية وتقديم الاستشارات العلمية لمؤسسات المجتمع وتوفير البيئة الملائمة ووضع نظام التكريم للنهوض بمستوى اعمالهم .

٥-وضع دراسة تتضمن الانشطة والبرامج الدراسية للتعرف على احتياجات سوق العمل لخلق حالة من التفاعل والانسجام بين حاجة السوق ونوعية مخرجات التعليم في المؤسسة التعليمية بشكل يلبي حاجات المجتمع.

٦- ضرورة تعزيز الوسائل التكنولوجية الحديثة، واختيارها وفق معيار نوعية محددة واشاعتها بين افراد الجامعة والكلية، وتسهيل استخدامها والوصول اليها وتقديم كل انواع الدعم الكافي لذوي المهارات والمبدعين وتشجيعهم مادياً ومعنوياً.

٧-ضرورة اهتمام الادارة الجامعية بمتطلبات ضمان الجودة في التعليم الجامعي في ظل ازمة كورونا من خلال تأهيل وحدات الجامعة لتطبيق نظام التعليم الالكتروني بنشر مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية وتهيئة المناخ المناسب والمجتمع لتقبل متطلبات الجودة وشروط نجاحها ويتطلب ذلك عقد الندوات واللقاءات والدورات التدريبية للعاملين والطلبة ومن لهم علاقة بالمؤسسات من المجتمع.

المصادر:-

١-احمد حافظ ابراهيم, واخرون, معوقات تطبيق التعليم الالكتروني في كلية الاعلام جامعة ذي قار, مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية, جامعة واسط, العدد(٣٣), ٢٠١٩.

٢-ارادن حاتم العبيدي, حامد كريم الحدراوي, خالدية مصطفى عطا, دور النظم القائمة على المعرفة في تحقيق معايير الجودة التعليمية ومتطلبات جامعة المستقبل-دراسة ميدانية في كليات الجامعة المستنصرية, مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم, العدد٣٩, ٢٠١٦

٣- امال غالب راشد, علي كاظم حسين, امكانية تطبيق ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية, المجلة العراقية للعلوم الادرية, جامعة كربلاء, العدد٢٩, ٢٠١٥.

٤- خالد حنتوش ساجد, واحمد جاسم مطرود, ادارة الجودة الشاملة بين الواقع والمعوقات-دراسة تحليلية, مجلة العلوم الانسانية, جامعة بابل, المجلد٢٥, العدد٦, ٢٠١٧.

٥-سالم بن سعيد القحطاني، ادارة الجودة الكلية وامكانية تطبيقها في القطاع الحكومي , مجلة التنمية الادارية، العدد ٢٢, ١٩٩٣.

٦- سمير كامل الخطيب, ادارة الجودة الشاملة والايزو مدخل معاصر, مكتبة مصر ودار المرتضى للنشر, العراق, بغداد, ٢٠٠٨.

٧-سليمة سوادي زغير, العوامل المؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة ومعالجاتها, مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية, جامعة بابل, العدد٤٣, ٢٠١٩.

٨-سمية عباس مجيد, تطبيقات ادارة الجودة الشاملة (T.Q.M)في مجال التعليم(دراسة تطبيقية في قطاع التعليم), الجامعة المستنصرية, كلية الادارة والاقتصاد, ٢٠١٣.

٩-شفيق كايد عبدالله شاكر, ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة, العدد١٣, ٢٠٠٦.

١٠-صالح ناصر عليمات، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان, ٢٠٠٤.

١١- ماهر فرحان مرعب, الجودة الشاملة في التربية والتعليم-ضرورة حضارية-الجزائر, ٢٠١٥.

١٢- محمد جبر دريب, معوقات ومتطلبات الجودة والتطبيقات الاجرائية لضمانها في التعليم الجامعي, مجلة كلية التربية للعلوم الانسانية, جامعة الكوفة, العدد١٥, السنة الثامنة, ٢٠١٤.