تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي: دراسة حالة في كلية الدراسات الإسلامية جامعة المحمدية مالانج.

لبنى أحمد شهوب وعبد المالك كريم أمرالله
جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية
Email:lash772002@yahoo.com, amkamutia@gmail.com

الملخص

يعد علم الجودة في العصر الحالي من أهم العلوم الإدارية الحديثة التي تساهم بشكل فعال في بناء المؤسسات، وبالتالي فإن نجاح مؤسسات التعليم العالي يعتمد على كيفية عمل القيادات التربوية لتنفيذ الاستراتيجيات، ولذلك يصبح من المهم لضمان الجودة التحسين المستمر للتعليم العالي.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الدراسات الإسلامية في جامعة المحمدية مالانج بإندونيسيا، والتي تشتمل على معايير الجودة، واستراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتقييم إدارة الجودة، والمعوقات التي واجهت في تنفيذ إدارة الجودة وكيفية تطوير الجودة الشاملة في كلية الدراسات الإسلامية في جامعة المحمدية مالانج.

وقد اتبع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل بيانات الدراسة من خلال موضوع الدراسة

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن معايير جودة التعليم في جامعة المحمدية مالانج تتبع قواعد التعليم العالي الوطني وتطبق قوانين KKNI ، ومن ناحية الاستراتيجية فإنها تتم عن طريق التنسيق الداخلي وقوانين الجامعة وتطبيق الاستراتيجية المركزية للإدارة، و ان عملية التقييم تتم عن طريق الملاحظة المباشرة على أنشطة التعليم والتدريس، أما بالنسبة للمعوقات التي تواجهها في تنفيذ إدارة الجودة هي عدم كفاءة الموظفين وقلة

الوعي لتطبيق المعايير الجديدة للجودة، ويتم تطوير إدارة الجودة من خلال تطبيق قواعد التعليم بشكل واضح من قبل الجهات المعنية ومراقبة تطبيقها.

Abstract

The success of an institution or university depends on how the leader educates and implements the strategy. Therefore, an education strategy must be developed by university in every nation worldwide. This research aims to know the implementation of TQM in the Faculty of Islamic Study at Muhammadiyah University, Malang, Indonesia, which include Quality standard, TQM implementation strategy, TQM evaluation, and the obstacles of TQM implementation. This research employs descriptive analysis. The instrument of data collection is by interview, documentation and observation. The most important findings from this research is the quality standard in Muhammadiyah University Malang follows the regulation of National Higher Education and formulated based on KKNI. The strategy of TQM implementation was conducted from the central of quality management, while the process of quality evaluation was conducted directly from the teaching and learning activities. The obstacles faced by the TQM implementation is the lack of professionals and the lack of awareness to implement the new quality standard. In addition, the development of TQM is done by implementing the education policy firmly and it must be controlled continuously.

Keywords: *quality management, higher education, quality standard, education policy*

المقدمة

جاء في المعجم الوسيط أن الجودة تعني كون الشيء جيدا، وفعلها الثلاثي جاد، (إبراهيم أنيس، د.ت. ١: ١٤٥) وأشار ابن منظور في لسان العرب أن الجيد: نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، أي صار جيدا، وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل، (ابن منظور، ١٩٨٤م، ٧٢)، والجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني «الدرجة العالية من النوعية أو القيمة».

والجودة كمصطلح Quality كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (كواليتاس) التي يقصد بها «طبيعة الشيء ودرجة صلاحه» (رجا، قدار، ١٩٩٨م، ٧٧)، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوما، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان (الزبون، المصمم، المجتمع، المؤسسة .. الخ).

يعرف (جوران) الجودة بأنها «الملائمة للاستخدام» أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة. ومع التطور التكنولوجي و المعرفي أصبح مفهوم الجودة الحديث يهتم أكثر بإرضاء العملاء في الدرجة الأولى، فأصبحت الجودة هي «القيام بالأمور الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود» . (محمد عادل الشعار، ٢٠٠١م، ٣٨)

يعد علم الجودة في العصر الحالي من أهم العلوم الإدارية الحديثة التي تساهم بشكل فعال في بناء المؤسسات أياً كان نوعها وتحديد أهدافها، وتمثل إدارة الجودة عند تبنيها وتطبيقها إحدى أهم التحديات أمام المؤسسات والشركات بكافة أنواعها وأيضا أحد الأسس التي يمكن من خلالها الحكم بين المؤسسات وتقييمها من خلال قياس الأداء وتقييم وضعها الحالي والمستقبلي ومكانتها بين الشركات والمؤسسات الرائدة.

وبما أن التعليم مهم في تطوير البلاد، فإن تطويره يتم بزيادة الخبرة والتميز والمعرفة التي تؤدي إلى التنمية الشاملة في أي مجال. وبناءً عليه تم خلق استراتيجيات لتطوير التعليم العالي *(higher education) (HE)* تقريبا في جميع دول العالم. وبالتالي فإن نجاح مؤسسات التعليم العالي *(higher education institutions) (HEIs)* يعتمد على كيفية عمل القيادات التربوية لتنفيذ الاستراتيجيات، ولذلك يصبح من المهم لضمان الجودة التحسين المستمر للتعليم العالي.

وبالاطلاع على الدراسات في هذا المجال نجد أن معظم تطبيق إدارة الجودة له انعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها، حيث تؤدي إلى زيادة الانتاج وتحسين معدل الربح وتقليل التكاليف، كما أنها تعمل على تحسين العلاقات بين الموظفين وتحقيق الرضا الوظيفي لديهم، وبناء على هذه النتائج تم انتشارها وتطبيقها في اغلب المنظمات.

يُعد التعليم العالي بصفة خاصة ركيزة من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية للدول، لأن التعليم هو مصدر تأهيل الفرد وتزويده بالمعارف والمهارات اللازمة التي تمكنه من القيام بدوره في المجتمع، ويُعد التعليم العالي أهم مراحل التعليم الذي يُهيئ الفرد لتولي المناصب القيادية والريادية في المجتمع، وهنا في إندونيسيا اهتمام بالتعليم والتأهيل لجميع أفراد المجتمع، وهُيئت الفرص بإنشاء الجامعات والكليات لإعداد وتأهيل الشباب من الجنسين، فهل يتسم التعليم العالي الإندونيسي بالجودة، و ما مدى تطبيق القائمين على الجامعات ومعايير جودة التعليم؟ (خالد أحمد الصرايرة وليلى العساف، ٢٠٠٨م، ٣).

وبالتالي فقد قامت الباحثة بهذه الدراسة لمعرفة مدى اهتمام وتطبيق المؤسسات التعليمية لإدارة جودة التعليم ومبادئها لإنتاج مخرجات تعليمية عالية المستوى تحقق الأهداف والميزة التنافسية لهذه المؤسسات وتقوم على التطوير والتحسين المستمر للعملية التعليمية من خلال القائمين والعاملين بها على حد سواء، وحيث أن جامعة المحمدية مالانج أحد هذه المؤسسات التعليمية في إندونيسيا والتي تبنت مبادئ الجودة كهدف تسعى إلى تحقيقه من بداية إنشاءها للحصول على مخرجات تعليمية تنافس السوق المحلي والعالمي، حيث تأسست جامعة المحمدية مالانج في عام ١٩٦٤م، واحتوت على عدد من الطلاب حوالي ٢٠١٢٦ بمختلف المستويات من دبلوم وإجازة جامعية وماجستير ودكتوراة، وتتطلع الجامعة لأن تصبح من الجامعات المشهورة (الرائدة) في مجال تطوير العلوم والتكنولوجيا والفن على أساس القيم الإسلامية.

وتعدّ إدارة جودة التعليم كمفهوم إداري حديث استحوذ على الاهتمام الكبير من قبل المهتمين والباحثين الأكاديميين، فقد عرفه روبرت بنهرد *(Robert Benhard)* على انه خلق ثقافة متميزة في الأداء والتظافر، تتظافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق التوقعات المنشودة، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى وصولا إلى الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وأقصر وقت. ويعتبر هذا النظام نظام جديد مُحسَّن ومطَّور في مؤسسات التعليم العالي، حيث يتسم بالديمومة والاستمرار، وهو طويل المدى، وحتى تنجح المؤسسات التربوية في تفعيل الجودة لا بد من قناعة القائمين عليها بأهمية جودة التعليم ودورها في التقدم.

كما يتطلب تطبيق إدارة جودة التعليم توفير القناعة لدى رئاسة المؤسسات بأهمية استخدام إدارة الجودة، إدراكاً منهم للمتغيرات المتسارعة، وكذلك أهميتها في خفض التكاليف وإقلال الهدر، والعمل على رفع كفاءة العاملين، فقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق كلية الدراسات الإسلامية/جامعة المحمدية لجودة التعليم، ولتحقيق هذا الهدف ستقوم الباحثة بتصميم استبانة، وتوزيعها على مجتمع الدراسة المتمثلة في المدير ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس في الكلية .

مناقشة النتائج

المعايير المتبعة في جامعة المحمدية مالانج:

تعتبر معايير الجودة العناصر التي يتم الحكم في ضوئها على مدى تحقيق الأهداف الخاصة بالجودة، وقد دخلت المعايير مختلف المجالات التجارية والصناعية في العقد الأخير من القرن العشرين ثم تطور الأمر حتى أصبحت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات تخضع لتطبيق معايير ومقاييس عالمية لضمان جودة التعليم (محمد جابر، ٢٠٠٩).

ومن ثم سارعت مختلف الجامعات بالعديد من دول العالم بتبني فكر الجودة في الأداء وتطبيق معايير الجودة على ما تقدمه من خدمات وما تستخدمه من وسائل حتى تؤدى رسالتها كمؤسسات تربوية فاعلة في المجتمع.

معايير الجودة في جامعة المحمدية مالانج كانت كبيرة وتتبع قوانين التربية العالية رقم ١٢ عام ٢٠١٢ لدولة إندونيسيا بالإضافة لتقرير وزارة التربية والثقافة رقم. ٧٣ عام ٢٠١٣ وأيضا لمرسوم من رئيس الجمهورية عن *(KKNI)* رقم ٨ عام ٢٠١٢م، كما تبين أن جميع فروع جامعة المحمدية في إندونيسيا تتبع نفس المعايير وتتخذ من جامعة مالانج مرجعا لها، وتتم عملية التسجيل للطلاب من خلال اختبار المستويات للحصول على المدخلات المؤهلة وأما بخصوص قبول المحاضرين والتسجيل فيتم من خلال الاختبار الشخصي من الناحية الأكاديمية، والشخصية، والاجتماعية، كما أن المكتبة مرتبطة مع المكتبة المركزية الدولية في تحديث المعلومات.

ومن خلال الملاحظة أثناء إجراء الدراسة والاطلاع على المستندات والوثائق في المكاتب الإدارية بكلية الدراسات الإسلامية تبين أن هناك معايير صارمة محددة من قبل إدارة الجامعة، وتتقيد الكلية بتطبيق هذه المعايير بدقة، وأن تطبيقها يؤثر بصورة واضحة على مستوى الجامعة ومدى تطوره ورقيه.

الاستراتيجيات المتبعة في جامعة المحمدية مالانج:

يعد التخطيط في التعليم العالي أحد أهم وظائف الإدارة في المؤسسات الحديثة، وعنصرا أساسيا من عناصرها، فهو عملية منظمة تعتمد على الأسلوب العلمي الدقيق في العمل لمواجهة العقبات والتحديات للمؤسسات التعليمية. وذلك عن طريق التفاعل الحقيقي مع مشكلات المجتمع، والتقدير السليم والواقعي لاحتياجاته وموارده وإمكانياته، والعمل على إعداد إطار عام لخطة واقعية قابلة للتنفيذ في ضوء الإمكانيات المتاحة. أن

ثقافة التخطيط الاستراتيجي يجب أن تكون من أهم أولويات المؤسسات التعليمية. إذ يعدّ التخطيط الاستراتيجي في الجامعات ثقافة وأسلوبا جديدا في التفكير والعمل وفق الرؤي والأهداف الاستراتيجية لكل جامعة هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي ٢٠٠٩ م.

ومن خلال آراء رؤساء الأقسام بكلية الدراسات الإسلامية فان استراتيجيات جامعة المحمدية في تطبيق الجودة تتم عن طريق التنسيق الداخلي وقوانين الجامعة وتطبيق الاستراتيجية المركزية للإدارة، وأما الاستراتيجية الأكاديمية لكلية الدراسات الإسلامية فتتم على أيدي المسؤولين في الكلية والأقسام حتى لا تحد من الابتكار وتنميته.

ومن وجهة نظر الباحثة من خلال الملاحظة والمتابعة رأت ان الجامعة تتبع استراتيجيات ممتازة لتطبيق الجودة وهو واضح من خلال تطور مستوى الجامعة إلى مستويات أفضل عاما بعد عام.

عملية تقويم الأداء المتبعة في جامعة المحمدية مالانج:

يقصد بالتقويم التوصل إلى أحكام محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء الجامعة ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية (هند غسان أبو الشعر، ٢٠٠٧: ١٤).

ومن خلال آراء المسؤولين بقسم الجودة وكلية الدراسات الإسلامية بجامعة المحمدية فإن عملية تقويم الجودة تتم عن طريق الملاحظة والتقييم المباشرة على أنشطة التعليم من خلال الدوائر التلفزيونية المغلقة والأدوات اليدوية وأجهزة الشبكة، وأيضا عن طريق متابعة أشخاص معينين لسير العملية التعليمية في الجامعة ومراقبة الموظفين وتدوين الملاحظات اليومية، وفي النهاية يتم معالجة التقصير باستدعاء المعنيين واخضاعهم لدورات خاصة لمعالجة القصور.

ومن خلال الملاحظة لعملية التقويم من قبل الباحثين رأيا أن العملية تتم بصورة جيدة من قبل المكتب والمسؤولين بواسطة الدوائر التلفزيونية والمتابعة اليومية، وأن لديهم الوعي التام لتطبيق الجودة للحصول على المخرجات المطلوبة، إلا أن هناك قصور من بعض الأشخاص المكلفين بتتبع عملية التقويم، ويرى أن على مكتب الجودة التعامل بحزم أكثر مع الأشخاص المكلفين.

معوقات تطبيق جودة التعليم في جامعة المحمدية مالانج:

ذكر في العديد من الأدبيات المختصة أن هناك عقبات تقف في طريق تطبيق المؤسسات الجامعية لإدارة الجودة الشاملة كما تشير الأدبيات إلى أن هذه العقبات تتباين تبعا إلى جغرافية المكان والنظم المتبعة من مكان إلى آخر ويتدخل في هذا الأمر أيضا فلسفة الجامعة أو الكلية سواء كانت حكومية أم أهلية، ويشير Dale (:٣٧٢ – ٣٨٠١٩٩٧،B.G. Dale،R.J. Boaden) إلى أن هناك عقبات تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي: (الخوف من التغيير، نقص المهارات والتدريب على المشكلات، تفكك وعدم استمرارية مجموعات تحسين الأداء، عدم التزام القيادة بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والفشل في استكمال مشروع الجودة الشاملة. أما مصطفى (مصطفي أحمد، ٢٠٠٢) فيشير إلى وجود عدة مشاكل في تطبيق ادارة الجودة الشاملة منها: أن معايير قياس الجودة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والنجاح لبرامج الجودة، عدم وجود تخصيصات مالية كافية لتطبيق إدارة الجودة، قلة جهود التوثيق وتسجيل الإجراءات والنتائج .

ومن خلال المقابلات التي أجراها الباحثان توصلت إلى أن معوقات جودة التعليم في الكلية كانت بسبب نقص تأهيل بعض العاملين بالمكاتب والمكتبات والمعامل ويمكن معالجة هذا المعوق بإعطاء الفرصة لهذه الكوادر لترقية مؤهلاتها العلمية إلى درجات الماجستير والدكتورة وأخذ دورات بشكل دوري لمواكبة التطور، وأيضا نتيجة لتغيير المعايير هناك مقاومة لهذا التغيير من قبل العاملين لاعتقادهم أن المعيار القديم ما زال جيداً، وأيضا نقص ثقافة الجودة لدى كل من الطلاب والمدرسين والعاملين .

ومن خلال الدراسة التي أجراها الباحثان لاحظا أن عملية المتابعة من قبل الأشخاص المكلفين من قسم الجودة ليست صارمة ومتهاونة نوعا ما، وأيضا إعداد الطلبة في قاعات المحاضرات كبير بالنسبة لعدد المدرسين، وهذا قد يعيق الحصول على مخرجات ممتازة تتناسب مع المطالب الاقتصادية للبلاد.

تطوير إدارة جودة التعليم في جامعة المحمدية مالانج:

إن تحسين أداء مؤسسات التعليم الجامعي، يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، وإن من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات، هو قدرته على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفاعلية وكفاءة، بل بعدالة وابتكار بحيث يرتبط حجم وجودة الخدمات في مؤسسات التعليم الجامعي بالمنظومة الإدارية التي

تجعل رسالة الجامعة بوصلة الحركة عن طريق المبادئ الإرشادية والأخلاق الجامعية، فنجاح أية مؤسسة، هو نجاح الإدارة فيها، ومن هنا تبرز أهمية التزام إدارة مؤسسات التعليم الجامعي بفلسفة شاملة للتحسين المتواصل من أجل الوصول إلى الجودة الشاملة في الجامعات، والتي تحتاج مشاركة من الجميع لضمان البقاء والاستمرار للجامعات (الملاح، منتهى أحمد علي، ٢٠٠٥م، ٣).

ومن خلال المقابلات تبين أنه يتم تطوير إدارة الجودة في كلية الدراسات الإسلامية بجامعة المحمدية بوضع التعليمات الصارمة من قبل المسؤولين ومراقبة تطبيقها وعدم تغيير المعايير والأوامر حتى يتسنى للعاملين اتباعها وتكثيف البرامج الثقافية والاكاديمية بأهمية الجودة للرقي بمستوى الجامعة إلى الاعتراف الدولي، وأيضا عمل دورات تدريبية خاصة لرفع كفاءة العاملين بالكلية.

ورأى الباحثان أن عملية التطوير تتم بصورة جيدة بدليل التطور الملحوظ للجامعة منذ بدأ نشأتها إلى الآن.

الخاتمة

وفي ختام هذا البحث الذي حاولت فيه الباحثة توضيح أهمية تطبيق الجودة ومدى تطبيقها في كلية الدراسات الإسلامية بجامعة المحمدية مالانج من خلال آراء رؤساء الأقسام وقسم الجودة بالجامعة واستنتجا الباحثان أن الكلية تطبق الجودة بصورة جيدة مع قليل من القصور في بعض النواحي.

ملخص النتائج:

معايير الجودة في جامعة المحمدية مالانج كانت كبيرة وتتبع قوانين التربية العالية لدولة إندونيسيا ومرسوم رئيس الجمهورية عن (KKNI) رقم. ٨ عام وان جميع فروع جامعة المحمدية في إندونيسيا تتبع نفس المعايير وتتخذ من جامعة مالانج مرجعا لها. استراتيجيات الجامعة في تطبيق الجودة تتم عن طريق التنسيق الداخلي وقوانين الجامعة وتطبيق الاستراتيجية المركزية للإدارة.

عملية تقويم الجودة في كلية الدراسات الإسلامية بجامعة المحمدية تتم عن طريق الملاحظة والتقييم المباشرة على أنشطة التعليم من خلال الدوائر التلفزيونية المغلقة والأدوات اليدوية وأجهزة الشبكة.

معوقات جودة التعليم في الكلية كانت بسبب نقص تأهيل بعض العاملين، وأيضا نتيجة لتغيير المعايير بصورة مستمرة.

يتم تطوير إدارة الجودة بوضع التعليمات الصارمة من قبل المسؤولين ومراقبة تطبيقها وعدم تغيير المعايير والاوامر حتى يتسنى للعاملين اتباعها، وأيضا عمل دورات تدريبية خاصة لرفع كفاءة العاملين بالكلية .

المراجع والمصادر العربية

إبراهيم أنيس. المعجم الوسيط. د.ت. الطبعة الأولى. القاهرة: مجمع اللغة العربية .

ابن منظور، جمال الدين محمد. ١٩٨٤م. لسان العرب. بيروت: دار صادر للطباعة والنشر.

خالد أحمد الصرايرة، ليلى العساف، «إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق» المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد ١، ٢٠٠٨ (عمادة البحث العلمي /جامعة مؤتة – الأردن) .

رجا، قدار. المدخل إلى إدارة الجودة الشاملة والإيزو ٩٠٠٠ . ١٩٩٨م، الطبعة الأولى. دمشق: دار الحصاد للنشر.

هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، دليل إجراءات معايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأردنية (٢٠٠٩).

هند غسان أبو الشعر: معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي، الأردن، جامعة آل البيت، ٢٠٠٧، ص١٤

مصطفي أحمد (٢٠٠٢)، محمد الأنصاري، برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج..

الملاح، منتهى أحمد علي. ٢٠٠٥م. درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في محافظة الضفة الغربية كما يراها أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين.

محمد عادل الشعار. ٢٠٠١م. مفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الاقتصاد الإسلامي، (٢٤٣)،. ص٣٨.

المراجع والمصادر الإنجليزية

B.G. Dale. R.J. Boaden. M. Wilcox. R.E. McQuater. (1997) *"Sustaining total quality management: what are the key issues?"*. The TQM Magazine. Vol. 9 Iss: 5. pp.372 – 380

http://kenanaonline.com/users/azhar-gaper/posts/136943

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013, Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi

Perpres RI No. 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)

Permenristekdikti No. 14 Tahun 2015 Tentang SNPT (Standar Nasional Pendidikan Tinggi