تطوير كفايات التدريسيين الجامعيين
في ضوء ادارة الجودة الشاملة

أ.د. محمود داود الربيعي
م. د فاضل عبد فيضي الطائي

مستلخص البحث

ان فلسفة ادارة الجودة الشاملة تعتمد على مفهوم النظم والتي تنظر الى المؤسسة بشكل شامل لاحداث تغييرات ايجابية مرغوبة فيها وذلك بتناول كل جزء داخل المؤسسة وتطويره بالشكل المرغوب للوصول الى جودة افضل.

ان التدريسين الجامعيون يعتمد عليهم بشكل اساسي في تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم الجامعي للحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلبة القادرين على احداث التطور والتحسين في مجتمعهم

وتكمن اهمية البحث في افادة صانعي القرار بالجامعات في تدريب التدريسيين على كيفية تطبيق ادارة الجودة الشاملة اثناء ممارستهم اعمالهم، وبضرورة ايمانهم بأهمية الجودة والحاجة الى تطبيقها وبذل ما يمكن لبلوغ اهدافها على ان يكون تحسين الجودة جهداً مستمراً لا يتوافق عند حد معين، واقتراح تصور لتحسين ادائهم ليتلائم مع مفهوم ادارة الجودة الشاملة. وشملت العينة على تدريسيي الجامعات العراقية وفي ضوء التحليل النظري للبحث، تم وضع التصورات المقترحة الانية لتطوير كفايات التدريسيين:

١ – التركيز على اداء التدريسيين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعات للاستفادة منه بطريقة صحيحة.

٢–اقامة دورات تدريبية مستمرة للتدريسيين على عمليات تطبيق وتنفيذ مهارات ادارة الجودة الشاملة في العمل ومتابعة ادائهم بشكل مستمر.

وضع معايير علمية عند اختيار التدريسيين بالجامعات بناء على موصفات جديدة ترتبط بكفايات وخبرات علمية مرتبطة بمفاهيم الجودة الشاملة.

١ـ التعريف بالبحث

١– ١ المقدمة واهمية البحث:

اخذت الكثير من المؤسسات التعليمية بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة لا سيما مؤسسات التعليم العالي، غير ان ما ينبغي التنبه عليه ان المؤسسات التعليمية وطبيعة العمل فيها تختلف عن المؤسسات الانتاجية الامر الذي يقتضي اعادة صياغة المفاهيم المتعلقة بالجودة الشاملة في التعليم.

ان فلسفة ادارة الجودة الشاملة تعتمد على مفهوم النظم والتي تنظر الى المؤسسة بشكل شامل لاحداث تغييرات ايجابية مرغوبة فيها وذلك بتناول كل جزء داخل المؤسسة وتطويره بالشكل المرغوب للوصول الى جودة افضل.

ان التدريسين الجامعيون يعتمد عليهم بشكل اساسي في تطبيق نظام الجودة الشاملة في التعليم الجامعي للحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلبة القادرين على احداث التطور والتحسين في مجتمعهم.

ومن هنا لا بد ان تتوفر في التدريسيين العديد من الكفايات التي تجعلهم قادرين على تطبيق وتنفيذ مفهوم ادارة الجودة الشاملة وبالتالي فهم بحاجة الى المزيد من التدريب المستمر لاكتساب هذه الكفايات، وهذا يحتم الاهتمام بالظروف العلمية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية والبيئية لهم والتي تسهم في رفع روحهم المعنوية وتحقيق الرضا لديهم.

وتكمن اهمية البحث في افادة صانعي القرار بالجامعات في تدريب التدريسيين على كيفية تطبيق ادارة الجودة الشاملة اثناء ممارستهم اعمالهم، وبضرورة ايمانهم بأهمية الجودة والحاجة الى تطبيقها وبذل ما يمكن لبلوغ اهدافها على ان يكون تحسين الجودة جهداً مستمراً لا يتوافق عند حد معين،

واقتراح تصور لتحسين ادائهم ليتلائم مع مفهوم ادارة الجودة الشاملة.

١-٢ مشكلة البحث:

ان تبني منهج متكامل لتطوير كفايات التدريسيين يعد امراً حيوياً وضماناً حقيقياً لتحقيق التحسين لهم بالاعتماد على المرتكزات الاساسية التي تعتبر عناصر اساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة. مع ذلك بات من الملاحظ عدم وجود تشريعات ترسم ثقافة الجودة في التعليم، اضافة الى عدم توفر الامكانات اللازمة لنشر هذه الثقافة بين العاملين وخاصة التدريسيين الذين يقع عليهم العبء الاكبر في نجاح او فشل هذه التجربة.

ولذلك فأن تطوير كفايات التدريسيين في ضوء ادارة الجودة الشاملة يجب ان تعتمد في بناء الانظمة وتصميم العمليات بطريقة تضمن الجودة وتطبيق مبدأ الالتزام بها ونشر الوعي وذلك من اجل التحسين المستمر لمخرجات التعليم.

١-٣ اهداف البحث:

يسعى البحث لتحقيق الاهداف التالية:

التعرف على اتجاهات التدريسيين الحديثة في ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.

١. التعرف على الكفايات اللازمة والتي يجب ان يتمتع بها عضو هيئة التدريس
٢. وضع تصورات مقترحة لتطوير كفايات التدريسيين الجامعيين في ضوء ادارة الجودة الشاملة.

١-٤ حدود البحث:

اقتصر البحث على تدريسي الجامعات.

١-٥ مجالات البحث:

١-٥-١ المجال الزماني: ١/ ٤/ ٢٠١٠ ولغاية ١/ ٨/ ٢٠١٠.

١-٥-٢ المجال المكاني: الجامعات العراقية

١-٦ تحديد المصطلحات:

الكفاية: هي حالة التمكن من المعلومات والاحكام والمهارات او القدرة على اداء واجب معين.

الجودة الشاملة:

تعرفها منظمة التقييس العالمية بانها:

«عقيدة او عرف متأصل في اسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما بهدف التحسين المستمر في الاداء على المدى الطويل (٩٠٠٤ – ISO)»

٢ـ الدراسات النظرية

٢-١ ادارة الجودة الشاملة:

قبل ان نسلط الضوء على مفهوم ادارة الجودة الشاملة علينا ان نتعرف على مفهوم الجودة والتي تسمى ايضاً (درجة التفضيل) Degree of Supelative لكون معظم الناس تعني لديهم الجودة بأنها التفضيل.

الا ان الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الاوربية لضبط الجودة (EOQC) عرفتا الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجات معينة.

اما مفهوم ادارة الجودة الشاملة فيعد من اكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية الرائدة التي استحوذت على الاهتمام الواسع من قبل الاختصاصيين والباحثيين والاداريين والاكاديميين الذين يعنون في تطوير وتحسين الاداء فنجدهم يرون ان الجودة الشاملة اسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المؤسسات ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لاشباع حاجات المستفيدين او هي فعالية تحقيق افضل خدمات بأكفاء اساليب واقل التكاليف واعلى جودة ممكنة ومنهم (Joblanski) الذي يرى «ان ادارة الجودة الشاملة هي فلسفة للادارة او مجموعة من المبادئ الارشادية التي تسمح لشخص ليعمل ادارياً بشكل افضل.

اما معهد الجودة الفدرالي الامريكي فيعرفها «بأنها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الاولى مع الاعتماد على الاستفادة بتقويم المستقبل في معرفة مدى تحسين الاداء».

٢-٢ مفهوم الجودة في التعليم:

ان مفهوم الجودة في التعليم يتعلق بكافة السمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، وهي ترجمة

احتياجات توقعات الطلاب الى خصائص محددة تكون اساساً من تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة اتعليمية وصياغتها باهداف تتوافق مع تطلعات الطلبة، ولهذا نلاحظ ان الجودة الشاملة تسعى الى اعداد الطلبة وفق متطلبات تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل المعرفة والاصغاء، ولكن في عملية التعامل مع المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكاف لخدمة التعلم وهذا يتطلب «انساناً بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معه بفعالية.

ان مفهوم الجودة في التعليم ليس من السهل تحديده، لان التعليم ليس سوقاً ولا مصنعاً للسلع، وهو متعدد الاغراض، لذا فان فكرة الجودة في التعليم تمثل كا ما يؤدي الى تطوير القدرات الفكرية والمهارية لدى الطلبة، وكل ما يؤدي الى تحسين مستوى الفهم والاستيعاب ويزيد قدراتهم على حل القضايا والمشكلات التي تواجههم، ويزيد من قدراتهم في توصيل المعلومات بشكل فعال واستثمارها عند التعرف مع الامور التي تواجههم فيما يدرسون ويتعلمون.

ان هذا يتطلب تحول كبير في دور المؤسسة التعليمية بحيث تعمل على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلبة على التعلم، والتدريس لتقديم افضل الخدمات والابداع في التدريس.

ويرى (فيليب) ان ادارة الجودة الشاملة هي مدخل استراتيجي لانتاج افضل منتج او خدمة من خلال الانتاج المبدع.

ولهذا اصبح نظام الجودة طرائق حياة لكل من الطلبة والتدريسيين في الكثير من الجامعات العالمية التي تبنت هذا النظام والذي اوجد مبرراً لتطبيقة في مجال التعليم.

٢-٣ ادارة الجودة الشاملة في التعليم:

ان الحاجة اصبحت ماسة للبحث عن سبل لجودة التعليم وباتت ملحة لارضاء حاجات المجتمع وسوق العمل ومتطلباته، وان ذلك يتوقف على جودة مستوى (الهيكلية الادارية والتعليمية والعاملين والمناهج الدراسية والطلبة) .

وهناك من ميزّ ثلاث جوانب في معنى الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية من حيث جودة التصميم وجودة الاداء وجودة المخرج، وحددت جودة التصميم بأنها تحديد المواصفات والخصائص التي لا بد من توافرها في التخطيط للعمل، وجودة الاداء بأنها القيام بالاعمال وفق المعايير المحددة، وجودة المخرجات تعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تربوية وتعليمية وفق للخصائص والمواصفات المتوقعة.

وذهب البعض الى ان الجودة الشاملة تعني الكفاءة (Efficiency) ويعتبرها آخرون بأنها تعبير عن الفعالية (Effeetiveness) ويمكن القول بان الجودة الشاملة المتاحة من اجل الحصول على نتائج ومخرجات تعليمية جيدة، وان الفعالية تعني تحقيق الاهداف او المخرجات المنشودة.

كل هذه الاسبب دعت الحاجة الى توفير مستوى جودة عالية من خلال تطبيق اساليب ومفاهيم ادارية ناجحة حديثة ومتطورة تبني مفهوم ادارة الجودة الشاملة، والذي يعني ايجابية النظام التعليمي فأذا نظرنا الى التعليم على كونه كونه استثار له مدخلاته ومخرجاته، فأن جودته تعني ان تكون هذه المخرجات جيدة ومتفقة مع اهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ومتطلباته.

٢-٤ محاور ادارة الجودة الشاملة في التعليم:

جودة عضو هيئة التدريس.

- جودة الطالب.
- جودة المناهج وطرائق التدريس.
- جودة المادة العلمية.
- جودة المباني والتجهيزات.
- جودة القيادات الادارية.
- جودة التمويل (الانفاق) .

٢-٥ كفايات التدريس:

الكفايات (Competeny) هي معرفة واتقان المادة العلمية او اكتسب المهارات، كما انها تعني قدرة الفرد على ترجمة ما تعلمه في مواقف حياته الفعلية وعلى قدرته الذاتية على امتلاك المعرفة بطرق مختلفة تشير الى حسن الاداء وتشغيل الذهن والفكر بعمق لتصبح المعرفة جزءاً من سلوكه.

وتعد كفايات التدريسي ممارسات وانشطة يؤديها التدريس في تدريس مادته والتي يمكن ملاحظتها وقياسها من خلال ادوات معدة لهذا الغرض، وذلك لتحديد مستوى انجازه.

وقد عرفت الكفاية بتعاريف كثيرة من قبل مجموعة من المختصين والتربويين والاكاديميين ومنهم (القاضي) الذي عرفها بأنها «هي قدرة المعلم على السلوك بطريقة معينة في موقف اجتماعي لكي يحدث تأثيراً واضحاً وملموساً يتفق مع هؤلاء الذين يعمل معهم في البيئة. في حين عرفها (Good) بأنها القدرة على تطبيق المبادئ والتقنيات الجوهرية لمادة حقل معين في المواقف التعليمية.

ولهذا فأن الكفايات التدريسية هي مجموعة من القدرات وما يرتبط بها من مهارات، والتي يفترض ان التدريس يمتلكها بما يمكنه من اداء مهامه ومسؤولياته خير اداء مما ينعكس على العملية التعليمية ككل، وخصوصاً من ناحية نجاحه، وقدرته على نقل المعلومات الى طلبته.

وللكفاية مكونان هما:

أ- مكوناً معرفياً (ذهنياً) Cogntive ويضم جميع المعارف والمفاهيم والاتجاهات المكتسبة، والتصور المعرفي. وينظر للكفاية كأستراتيجية ونظام من المعارف.

ب - مكوناً سلوكياً: ويتضمن مجموع الممارسات التي يبديها الفرد لهذا فالتصور السلوكي يعرف الكفاية بواسطة الاعمال والمهام التي يقدر الفرد على انجازها.

٢-٦ انواع الكفايات التدريسية:

١ - الكفايات المعرفية:

عبارة عن جموعة من المعلومات والعمليات والقدرات العقلية والمهارات الفكرية الضرورية لاداء الفرد لمهامه في شتى المجالات والانشطة المتصلة بهذه المهام.

٢ - الكفايات الوجدانية:

عبارة عن اداء الفرد واستعداداته وميوله واتجاهاته وقيمة ومعتقداته وسلوكه الوجدني، وهذه تغطي جوانب كثيرة مثل حساسية الفرد وتقبله لنفسه واتجاهه نحو مهنته.

٣- الكفايات الادائية:

وهي الكفاءات التي يظهرها الفرد وتتضمن المهارات النفس حركية والمواد المتصلة بالتكوين البنائي والحركي.

٤ - الكفايات الانتاجية:

وتعني اثراء الفرد للكفايات في عمله والبرامج التي تركز على الكفايات الانتاجية تعد لتخرج مؤهلاً كفوءً، والكفاية الانتاجية تشير الى نجاح المتخصص في اداء عمله.

٣ـ منهج البحث

٣-١ منهج البحث:

اعتمد الباحثان المنهج الوصفي النظري الذي يعتمد على تحليل مفهوم الكفايات التدريسية والجودة الشاملة ومتطلبات استخدامها في التعليم العالي.

٣-٢ عينة البحث:

- نماذج من انظمة الجودة الشاملة.
- نماذج من الكفايات التدريسية.

٣-٣ أسلوب إجراء البحث:

مسح لانظمة الجودة الشاملة المطبقة في التعليم في بعض الدول العربية والعالمية ونماذج من كفايات التدريس.

٣-٤ خطة البحث:

اعتمد الباحثان في خطة البحث لهذا الموضوع على:

- مفهوم الجودة الشاملة والاتجاهات الحديثة فيها.
- متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة والعوامل المؤثرة فيها.
- مدى ملائمة الجودة الشاملة لانظمة التعليم العالي.
- كفايات التدريسيين في ضوء ادارة الجودة الشاملة.

- تصورات مستقبلية لتطوير كفايات التدريسيين في ضوء ادارة الجودة الشاملة

٤ـ موضوعات البحث

٤-١ متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي:

ان تطبيق ادارة الجودة في العديد من الجامعات العالمية في الدول المتقدمة، وما تلي هذا التطبيق من نجاحات في المؤسسات التعليمية التي تبنت هذا الاسلوب على تحسين انجاز التدريسيين وتطوير مستوى طلبتهم، اوجد مبرراً قوياً لتطبيقه في الجامعات العراقية بناء على مفاهيم الجودة الشاملة، بعد تدريب الكوادر الادارية والفنية، وليصبح هذا النظام طريقة جيدة لكل الاداريين والتدريسيين والطلبة.

وان من مبررات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات هي ارتباط هذا النظام مع التقويم الشامل لعملها وشموله لكافة المجالات والنشاطات التي تمارس فيها، وهذه المبررات وغيرها تؤكد ان تطبيقه في الجامعات العراقية يحتاج الى جهود لا تتوقف لتحسين اداء التدريسيين والوصول بهم الى المستويات المنشودة.

وقد وضع ديمنج برنامجاً لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن ان يصلح للنظام التعليمي، ويؤكد العديد من الباحثين الذين عملو في ميدان الجوده الشاملة ان المبادئ الواردة في هذا البرنامج، لا بد ان تدخل في تصميم أي منهج للجودة الشاملة سيطبق في أي مؤسسة تعليمية وهي تعد من المتطلبات الاساسية لتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي.

ويتكون هذا البرنامج من (١٤) نقطة هي:

١. خلق حاجة مستمرة للتعليم وتحسين الانتاجية والخدمة.
٢. تبنى فلسفة جيدة للتطوير.
٣. تطبيق فلسفة التحسينات المستمرة.
٤. عدم بناء القرارات على اساس التكاليف فقط.
٥. منع الحاجة الى التفتيش.
٦. الاهتمام بالتدريب المستمر.
٧. توفير قيادة ديمقراطية واعية.
٨. القضاء على الخوف لدى القيادات
٩. الغاء الحواجز في الاتصالات.
١٠. منع الشعارات التي تركز على الانجازات والحقائق.
١١. منع استخدام الحدود القصوى للاداء.
١٢. تشجيع التعبير عن الشعور بالاعتزاز بالثقة.
١٣. تطبيق برنامج التحسينات المستمرة.
١٤. التعرف على جوانب العمل من خلال دورة ديمنج.

٤-٢ فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم:

ان من اهم الفوائد والمميزات التي تتركها عملية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مجال التعليم هي:

- ضبط وتطوير النظام الاداري نتيجة لوضوح الادارة وتحديد المسؤوليات بدقة
- اداء الاعمال بشكل صحيح في أقل وقت وأقل كلفة.
- الاسهام في حل كثير من المشكلات التي تعيق العملية التعليمية.
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب المعرفية او المهارية او الاخلاقية.
- تحسين سمعة المؤسسة التعليمية في نظر التدريسيين والطلاب والأفراد.
- تحقيق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الاقسام والادارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.
- تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعليم والتعلم.
- بناء الثقة للعاملين بالمؤسسة التعليمية ككل وتقوية انتمائهم لها.

٤-٣ مزايا تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم:

ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة هي اساس مهم لاداء العمل بأتقان وخاصة في مجال التعليم، ولا شك ان الفروق بين مؤسسة تعليمية جيدة وأخرى ضعيفة هو طريقة ادارة تلك المؤسسة، لذلك فأن الكثير من

المؤسسات التعليمية وبالاخص في بعض الدول المتقدمة التي طبقت هذا النظام توصلت الى انه يضيف خدمة تعليمية غير متذبذبة، وانضباطاً ادارياً داخلياً يوفر مناخاً للتوسع والتميز في الوقت نفسه، ويمكن تلخيص مزايا تطبيق ادارة الجودة الشاملة على النحو الآتي:

- الوفاء بمتطلبات الطلاب واولياء الامور والمجتمع وارضائهم.
- مشاركة جميع العاملين في ادارة المؤسسة التعليمية وان كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التطوير والتحسين.
- ربط اقسام المؤسسة التعليمية وجعل عملها منسجماً بدلاً في نظام اداري منفرد لكل قسم.
- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة رغم اختلاف انماط العاملين.
- ترسيخ صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظم الجودة في خدماتها.
- المساعدة على وجود نظام شامل ومدروس للمؤسسة التعليمية.
- المساعدة على تخفيض الهدر للمؤسسة التعليمية من حيث الموارد والامكانات والوقت.
- تطبيق ادارة الجودة الشاملة يقلل من البيروقراطية الادارية والروتين المتكرر
- تشجع على اللامركزية الادارية للمؤسسة التعليمية.

٤-٤ مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة:

على الرغم من عدم وجود اتفاق عام حول المراحل الخاصة بتطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم، ولكن عدد من الباحثين والخبراء في هذا الموضوع اتفقوا على انه يمر بعدة مراحل مهمه هي:

مرحلة الاعداد: وهي مرحلة جمع المعلومات والبيانات الصحيحة عن كل ما يتعلق بالمؤسسة وتحديد المشكلات وتحليلها واتخاذ القرارات الملائمة والصائبة تجاه فهم آراء ووجهات نظر الادارة العليا ومتلقي الخدمة والموردين وجميع العاملين.

مرحلة الفهم الاداري: وهي مرحلة تفهم جميع المستويات الادارية لهذا الموضوع وهذا التغير في الممارسات الادارية حيث أنها لن تطبق بوقت قصير أي ان تكون القناعة التامة والفهم الكامل لمبادئ وعناصر وتقنيات ادارة الجودة الشاملة.

مرحلة التطوير والتحسين المستمر: وهي اخضاع جميع الموظفين والعاملين الى دورات تدريبية تعنى بالموضوع، وكذلك تشخيص معوقات العمل وتلافيها وتوفير التمويل المناسب لذلك.

مرحلة التحليل والتقييم: وهي الحصول على مستوى التقدم الذي حصل للمؤسسة وتحديده لفهم الحاجات والمتطلبات الاخرى لتقديم جودة أفضل للمستفيدين.

٤-٥ جودة التدريسيين:

ان جودة التدريسيين من منظور الجودة الشاملة تعني:

- جودة تأهيله العلمي والمهني على وفق مفهوم الجودة الشاملة.
- جودة تأهيله الثقافي وتزويده بثقافة الجودة الشاملة.
- جودة الخبرات التي يمتلكها.
- ايمانه بالفلسفة التي يتبناها المنهج القائم على مفهوم الجودة الشاملة

٤-٦ كفايات التدريسيين في ضوء ادارة الجودة الشاملة:

ان للتدريسيين دور مهم في عمليات تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة في الجامعات وتنفيذ برنامجه كونهم الحلقى الوسطى الاهم في المدخلات التعليمية والمخرج المطلوب وهو الطالب من جانب وبين الادارة العليا وما تمثله من فلسفة الجامعة واهدافها من جانب اخر،، فالتدريسيين هم القادرون بالدرجة الاولى على انجاح او فشل البرنامج لانهم هم الذين يتعاملون بشكل مباشر مع اهم مخرجات العملية التعليمية وهم الطلاب الذين يعتبرون محور العملية التعليمية.

لذلك يجب الاهتمام الجاد بتأهيل التدريسيين وذلك لاهمية الدور الذي يؤدونه في عملية التعليم الجامعي، فهم ركناً اساسياً في النظام التعليمي الجامعي، حيث تكتسب الجامعات سمعتها وشهرتها التنافسية من الصفات والمميزات التي يمتلكها التدريسيون في كافة المجالات وما يمتلكون من كفايات ومهارات كافية تجعلهم قادرين على احداث التطور والتحسين للنظام التعليمي الجامعي في كافة المجالات لمواكبة التطورات العلمية

الحديثة لما فيه مصلحة الجامعة والطلبة وخدمة المجتمع.

ان التدريسيين يجب ام يمتلكوا مهارات وكفايات اساسية تؤهلهم للقيام بمهامهم والادوار المطلوبة منهم، وخاصة ان الجامعات تعيش مراحل نمو وحدوث تطورات متسارعة في المعرفة والتكنولوجيا المادية والمعنوية. وان تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات يتطلب توفر تدريسيين ذوي خصائص جيدة وقادرين على الابتكار والتجديد بعيداً عن الخوف والتردد ولديهم خبرات تربوية ومهنية وقادرين على تبني مفهوم العلاقات الانسانية، ولديهم سلوكيات مميزة وثقافة تمكنهم من استيعاب المفاهيم والثقافات الجديدة وتطويعها لخدمة مجتمعهم.

وعليه لا بد ان يتمتع التدريسي بكفايات ضرورية لممارسة عمله وتحقيق الاهداف المطلوبة منه لخدمة الجامعة والبيئة في ضوء مفهوم الجودة الشاملة ومن هذه الكفايات:

١- الكفايات الشخصية:

المظهر الخارجي ولياقته البدنية – الاتزان النفسي والعاطفي – تحمل المسئولية – القدوة الحسنة – القدرة على الابتكار والتجديد وتقبل الافكار – سعة الاطلاع بالمعرفة والتكنولوجيا المادية والتكنولوجية – مزاولة الحث العلمي.

٢- كفتيات فنية (مهنية) : وتشمل:

القدرة على التخطيط والتحليل – اتخاذ القرارات باسلوب علمي – تشخيص الخلل ومواقع الضعف وايجاد طرق العلاج – القدرة على التفسير – الاعداد الجيد للمادة العلمية – تحديد الاهداف بصورة سليمة – عرض المادة بتسلسل منطقي – القدرة على ادارة الحوار والمناقشة والاقناع – استخدام اساليب غير تقليدية في الشرح استخدام وسائط التعلم – تنظيم الافكار والحقائق والمفاهيم بدقه – استخدام اساليب التعزيز – اثارة الطلاب نحو التعلم الذاتي والبحث – توليد اتجاهات ايجابية لدى الطلاب نحو التعلم – القدرة على تزجية التعلم نحو خدمة المجتمع استخدام الانترنت للحصول على الابحاث والمعلومات الجديدة.

بالاضافة الى امتلاك مهارات التدريس مثل: ادارة الحلقات واللقاءات الصفية ببراعة تدريس المقررات الجامعية بفعالية مع تحليل جوانب القوة والضعف في هذه المقررات بعد تطويرها وتقويمها بشكل سليم، اعداد المفردات التدريسية تزويد الدارسين بتغذية راجعة عن ادائهم في التعيينات والامتحانات الفصلية، تصميم واعداد اختبارات ذات مواصفات علمية سليمة.

٣- كفايات اكاديمية: وتشمل:

التمكن من المادة العلمية – الاطلاع على المصادر الحديثة المختلفة – سعة الاطلاع في مجال التخصص – لديه خبرة واسعة – الاطلاع على كل ما هو جديد في المعرفة – ادراك العلاقات بين المواد التعليمية المختلفة – الاطلاع على ابحاث ودراسات عديدة متعلقة بمادته – المشاركة في برامج علمية ومؤتمرات للبحث العلمي – القدرة على عمل ابحاث علمية تطبيقية لخدمة الجامعة والمجتمع.

٤- كفايات ثقافية: وتشمل:

سعة الاطلاع على مواد مختلفة عن تخصصه – الاطلاع على شكل البيئة – المشاركة في الندوات الثقافية – متابعة المنشورات الصحفية والمجلات المختلفة – الاهتمام بالاحداث المحلية والعالمية – متابعة البرامج الثقافية المعروضة في وسائل الاعلام – لديه معرفة بالعقيدة والتراث الاسلامي – لديه اطلاع على ثقافات وحضارات مختلفة قديما وحديثا.

٥- كفايات ادارية: وتتضمن:

القدرة على ممارسة العمليات الادارية كالتخطيط والتنظيم والرقابة والاشراف والاتصال والتواصل بطرق سليمة تراعي الحداثة في الأسلوب القيادي كالديمقراطية وما يتبعها من عمليات التفويض، واستخدام نماذج حديثة في القيادة كالادارة بالاهداف والادارة بالنتائج، واستخدام العصف الذهني وغيرها من الاساليب التي ثبت نجاحها محليا وعالميا: وما يترتب عليها من اقامة علاقات انسانية مثل: احترام وتقدير شعور الطلاب – التشجيع على حرية الرأي – التعاون واقامة علاقات حسنة مع الطلاب والعاملين – الاهتمام بمشاكل الطلاب واحوالهم – المرونة وعدم الحدة في المعاملة – اشاعة جو من الثقة والاحترام بين الطلاب – كسب ثقة الادارة العليا والاداريين والزملاء.

٦- كفايات ادارة الجودة الشاملة: وتتضمن:

تقبله لثقافة الجودة الشاملة في التعليم والالتزام بها – التركيز على كيفية تطبيق مفاهيمها على نحو صحيح – جودته بادارة اعماله وفق المعايير المحدده، جودته بالتصميم وتحديد الخصائص والمواصفات التي لا بد من توفرها في التخطيط للعمل – تقديمه افضل الابداعات بالتدريس – لديه حرية التعبير والمناقشة – قدرته على تطبيق المبادئ والتقنيات الجوهرية

في حقل تخصصه. شجاع في اتخاذ القرار ومدافع عن وجهة نظره. لديه الشعور والاعتزاز بالثقة بنفسه.

ان جميع هذه الكفايات ممكن ان تكون اساس لجميع الذين يرغبون في بناء مقاييس لتقويم التدريسيين الجامعيين وتقنينها بالاعتماد على نتائج موضوعية والاستناد على معايير معينة لا تتوقف بالاسهام في تحقيق نتائج ومستويات افضل فحسب، بل هي ادوات هامه ووسائل معينة تعمل على ارتياد افاق جديدة تتضمن تطوراً كبيراً لجميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

٥ـ التوصيات والمقترحات

في ضوء التحليل النظري للبحث، تم وضع التصورات المقترحة الانية لتطوير كفايات التدريسيين:

التركيز على اداء التدريسيين بصورة مستمرة على كيفية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة بالجامعات للاستفادة منه بطريقة صحيحة.

- اقامة دورات تدريبية مستمرة للتدريسيين على عمليات تطبيق وتنفيذ مهارات ادارة الجودة الشاملة في العمل ومتابعة ادائهم بشكل مستمر.
- وضع معايير علمية عند اختيار التدريسيين بالجامعات بناء على موصفات جديدة ترتبط بكفايات وخبرات علمية مرتبطة بمفاهيم الجودة الشاملة.
- عقد المؤتمرات التي تتعلق بالجودة الشاملة وتشجيع التدريسيين للمشاركة فيها وتقديم التسهيلات المالية لهم في عمليات المشاركة المحلية او العربية او الدولية في المؤتمرات.
- التقويم الصحيح والمستمر لخطوات تطبيق الجودة الشاملة ومراقبة عمل التدريسيين بما يحقق جودة افضل في مجال التعليم.
- تهيئة الجو العام على تقبل التدريسيين لثقافة الجودة الشاملة واستخدامها في تحسين مستوى ادائهم.
- اعتماد وتحديد كفايات خاصة بتقويم التدريسيين وفق اسس علمية، والاستفادة منها في تقويم ادائهم.
- تمكين التدريسيين من معرفة اهداف تدريس مادتهم والتخطيط لتحقيقها بكفايات وخبرات مرتبطة بمفاهيم الجودة الشاملة.
- تقويم برامج الاعداد في الكليات في ضوء الكفايات التدريسية اللازمة لاداء التدريسيين في الفروع والاقسام المختلفة.
- توفير البيئة الداعمة للابداع والتمييز والابتكار وصقل مواهب التدريسيين وتحسين نوعية كفاءتهم.

المصادر والمراجع

- ابو ملوح محمود، الجودة الشاملة في التعلم الصفي، مركز القطاف للبحث والتطوير، غزة، ٢٠٠٠.
- الرشيد محمد: الجودة الشاملة في التعليم، المعلم، مجلة تربوية ثقافية جامعية، جامعة الملك سعود، ١٩٩٥.
- جوزيف جابلونسكي: تطبيق ادارة الجودة الشاملة، نظرة عامة (ترجمة عبد الفتاح النعماني) مركز الخبرات المهنية للادارة، القاهرة، ١٩٩٦.
- العزاوي محمد عبد الوهاب: ادارة الجودة الشاملة، عمان، دار اليزدي العالمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥.
- عطية محسن علي: الجودة الشاملة والجديد في التدريس، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩.
- فيليب انكستون: التغيير الثقافي في الاساس الصحيح لادارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الفتاح السيد، النعمان، ١٩٩٥.
- القاضي يوسف مصطفى، م محمد مصطفى زيدان: اتجاهات ومفاهيم تربوية ونفسية حديثة، دار الشروق بيروت، ١٩٨٠.
- Dilworth، James، Operation Manggment، 2 ed ed – New York، U. S. A، Mc – Qraw – hill. 1996.
- Good، Canter، V، et al Dictionany of Education، 3 rd Ed، mc Graw – Hill Book Company، New York، 1978. p. 115.
- Websters Third new Lnternational Pictionaty of the English Language unabridged with seven Language، Vol. 1. 1981.