

مقاربة المقاولات ومعايير الجودة الشاملة في المجال التربوي. أي علاقة ؟

Entrepreneurship approach and total quality standards in the educational field. Any relationship ?

أ.د. قلي عبدالله *

المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة/ الجزائر (koli_abed@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام : 2020/03/ 25 ؛ تاريخ القبول : 2020 /06/ 17 ؛ تاريخ النشر : 2020 /07/ 20

Abstract

الملخص

This article aims to highlight the nature of the relationship between the entrepreneurial approach and global quality standards in education, examining the concepts related to them in terms of origin and development as well as the various synonyms used. to express them, while citing the pioneers and models adopted in this field.

It was concluded that there is a dialectical relationship between the corporate approach and the global quality standards, this being the bet taken up by the company in a time when the culture of competition and quality is the rule.

يهدف هذا البحث إلى إبراز طبيعة العلاقة بين مقاربة المقاولات ومعايير الجودة الشاملة في المجال التربوي، من خلال تناول المفاهيم المتعلقة بهما من حيث النشأة والتطور والمتادفات المختلفة التي تستخدم للتعبير عنهما ، مع الإشارة إلى أهم الرواد والنماذج المقترحة للتجسيد في الممارسة الميدانية في الحقل التربوي . تم التوصل إلى أن هناك علاقة جدلية بين مقاربة المقاولات ومعايير الجودة الشاملة، باعتبار الجودة الشاملة تمثل رهان المقاولات في ظل هيمنة ثقافة المنافسة وثقافة الجودة.

Keywords : Entrepreneurship approach - entrepreneurial education - total quality standards.

الكلمات المفتاحية: مقاربة المقاولات – التعليم المقاولاتي – معايير الجودة الشاملة .

مدخل :

إن كل ما آدت إليه حضارة عصر المعلومات والانفجار المعرفي وما سوف يؤدي إليه عصر ما بعد التكنولوجيا الذي ظهرت بوادره , أحدث تحولاً كبيراً وجذرياً في الكثير من المرتكزات والمنطلقات والممارسات القديمة , ولمواكبة هذه التحولات المتسارعة , ظهرت مقاربات من نوع جديد تستهدف بناء الإنسان من أجل المستقبل باعتباره الدعامة الأساسية في التنمية المستدامة والمنافسة الكونية .

حيث أثبتت التجارب الدولية المعاصرة أن بداية التقدم الحقيقي تنطلق من التعليم , وتتحمل التربية مسؤولية كبيرة في تحقيق التنمية بمعناها الواسع في كل مجالات الحياة . كما أكد الخبراء الدوليون في أكثر من مجال أن الاستثمار في التربية يعد استثماراً في رأس المال البشري على مستوى الدول وتقدمها .

و من بين القضايا التي نجمت عن هذا التحول والتي ساهمت في إعادة توجيه مسار الكثير من البحوث والدراسات, مقارنة التعليم أالمقاولاتي والجودة الشاملة. وفي هذا السياق يأتي البحث في إشكالية المقابلة ومعايير الجودة الشاملة في المجال التربوي والعلاقة بينهما.

ولعل ما يبرر ذلك قلة البحوث والدراسات التي تناولتها معا من جهة, وضرورة توضيح طبيعة هذه العلاقة من جهة ثانية. بما يساعد في رسم معالم الطريق الذي ينبغي أن نسلكه لتحقيق التنمية المنشودة. فما هي المقابلة بصفة عامة وتحديدًا في المجال التربوي ؟ وماذا تعني مقارنة التعليم أالمقاولاتي ؟ ما مفهوم الجودة الشاملة وما هي معاييرها ؟ ما هي مداخل إدارة الجودة الشاملة ونماذجها ؟ ما طبيعة العلاقة بين مقارنة المقابلة ومعايير الجودة الشاملة ؟

1 - في إشكالية مفهوم المقابلة :

يجد المنفحص للمراجع التي تناولت مفهوم المقابلة (l entreprise) تشابهاً وتداخلاً مع الكثير من المفاهيم والمترادفات التي تستخدم للدلالة على نفس المعنى, وقد يتم التمييز بينها

أحيانا، كالمؤسسة، المنظمة، الشركة، المنشأة، المعمل، المصنع، الورشة.....إضافة إلى مفهوم الريادة والمقاولاتية

ظهر هذا المفهوم بداية في الأدبيات المتعلقة بالعلوم الاقتصادية في كتاب Richard Cantillon (1734-1680) وهو مصرفي إيرلندي عاش في فرنسا , حيث يعتبر أول من أعطى البعد الاقتصادي لهذا المفهوم مستخدما لفظ الريادة , وأشار إلى أهمية الريادة في التنمية الاقتصادية , وميز بين ملاك الأراضي الرياديين والعمال داخل النظام الاقتصادي , وأهمية الدور الذي يؤديه الريادي في المجتمع باعتباره نوع من الشخصية على استعداد لتأسيس مشروع جديد أو مؤسسة وتحمل المسؤولية الكاملة عن النتائج غير المؤكدة . (عمارة شريف 2018) .

ويعود الفضل في وضع تعريف واسع للريادة إلى الخبيرين الاقتصاديين Joseph Schumpeter و Frank Kinght اللذين عرفا الريادة بأنها "عملية ابتكار وتطوير طرق وأساليب جديدة لاستغلال الفرص التجارية " (السكارنة 2008) . يتضح من هذا التعريف انه يتضمن حمولة اقتصادية محضة , إلا انه مع الوقت عرف انتشارا ملحوظا في حقول معرفية أخرى دون أن يتخلّى عن حمولته الأصلية .

وعرف حمداوي المقولة بأنها عبارة عن " وحدة أو بنية مؤسسية إنتاجية اقتصادية اجتماعية, أو هي مؤسسة تنموية تحتكم إلى مشاريع واستراتيجيات بهدف تحقيق الخدمات والمنافع " (حمداوي 2020) في حين عرفها غريب بأنها : " وحدة اقتصادية مستقلة ذاتيا ومنظمة قصد مباشرة عمل مجموعة من عوامل الإنتاج وذلك من أجل خلق منافع أو تقديم خدمات مخصصة للتسويق . ويضيف بان مفهوم المقولة أصبح يعد كتنظيم إنساني يسعى إلى تحقيق أهداف متعددة الإبعاد وخاضعة في الوقت نفسه لمنطقي النمو والتطور داخل محيطه المفتوح والمعقد, والذي يشكل صعوبة كبرى في التحكم فيه. (غريب 2012)

ومن جهة أخرى يرى الوكيل أن مفهوم المقولة يعد أهم فكرة يقوم عليها إعداد النشاط الاقتصادي والاجتماعي الحديث , فالمقاولات سواء كانت صغيرة أو متوسطة أو كبيرة تقوم بدور أساسي في نمو الاقتصاد , إذ تعتبر المصدر الأساسي للإنتاج وتوفير مناصب الشغل , وتساهم في نمو الدخل القومي ومالية الدولة والتطور الاجتماعي (الوكيل 2009) .

ومن ناحية أخرى تستند المقولة إلى مجموعة من المعايير والمقومات الضرورية مثل العقلانية والتنظيم والتخطيط والتنسيق والتقويم والجودة والكفاءة والشاركة والإبداعية وتحديد الأهداف

أى علاقة ؟

والعمل بالمشاريع وتوفير الإمكانيات البشرية والمادية والمالية وتطبيق العلم والمعرفة . كما تقوم على الرأسمال الثقافى والعلمى وتوظيف التقنيات وتاطير الموارد البشرية .. ومن هنا فهى تهدف إلى تحقيق التوازن وتغيير الاختلال من اجل تلاؤم جيد مع المحيط وتقايد الأخطار مع استراتيجيات استشرافية معقولة وبناءة وهادفة (حمداوى 2020) .

ويمكن النظر إلى المقاوله على أنها بنية منظمة مهمتها تحويل مدخلاتها المادية وغير المادية إلى مخرجات مستخدمة فى عملياتها التحويلية موارد بشرية وتكنولوجيا من مستوى متاح ومعرفة متراكمة وتقنيات متوفرة واعتماد نظام معلوماتي ملائم بطريقة تحقق بها قدرتها الكامنة , متفاعلة على نحو مستمر مع متغيرات بيئتها الخارجية من اجل تحقيق أهداف منشودة ومكاسب متوقعة (ميلودي 2007) .

يلاحظ أن هاته المفاهيم للمقاوله تبقى واسعة وقد تعبر على نفس المعنى الذى يعبر به عن المؤسسة أو المنظمة أو المنشأة , مع الاختلاف فى القطاع الذى تنتمى إليه والحجم الذى تتمتع به والمنتج الذى توفره . إلا انه يمكن تبني المفهوم العام للمقاوله على أنها مجمل المعلومات والمعطيات التى تؤدي إلى إبراز القدرات فى تحسين تسيير مؤسسة ما . وهى فى المحصلة تعبر عن إنشاء واستغلال فرص أعمال من طرف فرد أو مجموعة من الأفراد عن طريق إنشاء مؤسسة جديدة من اجل خلق القيمة.

من التعريفات السابقة يمكن استخلاص بعض العناصر الأساسية التى تميز مفهوم المقاوله منها:

الطابع الاجتماعى للمقاوله حيث تتضمن عادة علاقة بين المشاركين تجمعهم وحدة المصالح. أنها مجال يجمع القوى والطاقات والرأسمال البشرى والمادى ووسائل الإنتاج.تهدف إلى خلق قيمة مضافة من خلال الجمع بين الموارد العامة والخاصة واستغلال الفرص الممكنة.

تقوم على الإبداع كطريقة للبحث عن فرص جديدة .

تتبنى المخاطرة من خلال دمج الإبداع وتوفير الموارد.

تقوم على الاستباقية والمبادرة والقدرة على التكيف والمثابرة والمنافسة ..

2 المقاوله فى المجال التربوى :

دخل مفهوم المقولة إلى المجال التربوي حديثا ، يهدف أساسا إلى ربط المدرسة بالميدان الاقتصادي ، بحيث يجعل من المدرسة كوحدة مستقلة تسعى إلى تحقيق عمل إنتاجي يخدم المجال التربوي .وما تقتضيه المقولة من آليات وعمليات في إطار خصوصية التعليم .

يرى الباحث المغربي أحمد عليوش أن مفهوم المقولة التربوية مفهوم غربي تمت بلورته في إطار مناخ سوسيو تاريخي محدد ، كما أن بنيات المجتمعات الغربية تتسم بنوع من التداخل والتكامل حيث نجد أن الدولة تمكنت من النفاذ إلى جميع بنيات ومجالات المجتمع ومن بينها التعليم ، كما أصبحت تتمتع بشرعية ومصادقية عكس المجتمعات المتخلفة (عليوش 2007)

ويدخل هذا المفهوم ضمن التنبؤات التي ستفرض نفسها مستقبلا وبشكل جلي . لان المسار الذي بدا يسلكه التعليم يوحي بذلك بشكل كبير خاصة في ظل انتشار المدارس الخاصة والتعليم الخاص. كما أن المدرسة العمومية بدأت تفقد قيمتها وأصبحت لا تؤدي الدور الذي وجدت من اجله ، ومن هنا بدا اللجوء التدريجي إلى تدخل القطاع الخاص في مجال التعليم وإنشاء المدارس الخاصة التي قد تصبح مستقبلا في أيدي مقاولات تجارية أو شركات تساهمية كبرى . ومنه يحتم على المدرسة إعادة تنظيم نفسها وفق أسس تنظيمية مقاولاتية وإدارية معاصرة ، يكون الهدف منها تحقيق الإنتاجية وتحصيل الأرباح وتنمية راس المال الثقافي والمعلوماتي والتقني . (حمداوي 2020) .

أدى دخول هذا المفهوم إلى المجال التربوي بأن أصبح الحديث عن المدرسة المقولة ، بمعنى أن المدرسة ينبغي أن تشتغل وفق بنية وقواعد المقولة ، على أساس أن المتخرجين منها سيشغلون في المستقبل ضمن مقاولات ، إلى جانب ما توفره مقاربة المقولة من إمكانات تساعد مؤسسة المدرسة على الانفتاح على محيطها المباشر وغير المباشر ، وتخضع في الوقت نفسه لتدبير مواردها البشرية وفق المعايير المعمول بها داخل المقولة ، الأمر الذي ييسر لها نوعا من الاكتفاء الذاتي مع التركيز على غايتها المتمثلة في جودة التعليم (غريب 2012) . ولا يعني هذا أن المدرسة ستتحول جذريا إلى مقولة صناعية أو تجارية ، بل تستفيد فقط من آليات الإدارة المقاولاتية في تسير المؤسسة وتنظيمها وفق أسس عقلانية هادفة قائمة على التخطيط والتدبير والتقييم ...

3 التعليم المقاولاتي :

أى علاقة ؟

لجأت الكثير من الدول إلى دمج التعليم أالمقاولاتى فى المناهج الدراسية كوحدة أو مادة لتشجيع المقاولاتى ودعمها بين جيل الأطفال والشباب فى المدارس والجامعات من خلال تصميم برامج لتعليم المقاولاتى وتعزيز مهارات الإبداع والابتكار والقيادة وتطوير مهارات البحث وصولاً إلى توفير المحيط المناسب للارتقاء بالمقاولاتى من مجرد ظاهرة إلى ثقافة وتعليم يتشبع بها كل المجتمع (نوى وغربى والجودى 2016) .

ويعود تاريخ تدريس المقاولاتى فى العالم وعلى مستوى الجامعات إلى عام 1947 عندما قدم ميل وماسيس (Myle et Maces) أول مقرر فى المقاولاتى فى جامعة هارفارد الأمريكية بكلية إدارة الأعمال , وجذب هذا المقرر إعجاب 188 طالبا من طلاب الماجستير لإدارة الأعمال والبالغ عددهم 600 طالبا , وفى سنة 1971 قدمت جامعة جنوب كاليفورنيا مساقا جديدا ومتطورا فى المقاولاتى ومع ذلك لم يكن مجال المقاولاتى خلال تلك الفترة سوى نشاطا هامشيا . (شرفة وتلال 2017)

ومع بداية ثمانينيات القرن الماضى بدأ تعليم المقاولاتى فى الانتشار حيث زاد عدد الجامعات التى تدرسه إلى أكثر من 250 جامعة تقدم العديد من المساقات فى هذا المجال , وفى نهاية الثمانينات وفى ظل التطور الضخم فى حجم المعرفة العلمية المتوفرة أصبح من الممكن الادعاء بأن مجال المقاولاتى قد أصبح مجالا أكاديميا شرعيا على كافة الأصعدة (غريب 2016).

أما من حيث مفهوم التعليم أالمقاولاتى فقد عرفته وثيقة مشتركة لليونسكو ومنظمة العمل الدولية عام 2006 بعنوان نحو ثقافة ريادية بأنه : " يمثل بشكل عام مقاربة تربوية تهدف إلى تعزيز التقدير الذاتى والثقة بالنفس عن طريق تعزيز وتغذية المواهب والإبداعات الفردية , وفى الوقت نفسه بناء القيم والمهارات ذات العلاقة , والتى تساعد الدارسين فى توسيع مداركهم فى الدراسة وما يليها من فرص , وتبني الأساليب اللازمة بذلك على استخدام النشاطات الشخصية والسلوكية وتلك المتعلقة بالتخطيط لمسار المهنة " (اليونسكو ومنظمة العمل الدولية 2010) . كما عرف التعليم أالمقاولاتى على أنه " مجموعة من أساليب التعليم النظامى الذى يقوم على إعلام وتدريب أى فرد يرغب فى المشاركة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال

مشروع يهدف إلى تعزيز الوعي المقاوлатي وتأسيس مشاريع الأعمال أو تطوير مشاريع الأعمال الصغيرة .

يتضح مما سبق أن التعليم المقاوлатي يتميز بالتنوع ويمكن أن يشمل جميع المدخلات والعمليات والممارسات التطبيقية في التعليم بما في ذلك البحث والمراحل التعليمية النظامية وغير النظامية بدرجات متفاوتة ، ويشمل بذلك المستوى التطبيقي (المدخلات المتعلقة بالحاكمية والتشريعات والتمويل والمناهج وإعداد المعلمين وادوار الجهات المختلفة في القطاعين العام والخاص .وهو من منظور أوسع نطاقا يسعى إلى تعزيز احترام الذات والثقة بالنفس بالاعتماد على مواهب الفرد وإبداعه وبناء المهارات والقيم المناسبة التي تساعده على توسيع أفق نظره إلى التعليم الدراسي وما بعده من فرص . ويقوم على منهجية الاعتماد على النشاطات الشخصية والسلوكية والتحفيزية ونشاطات التخطيط الوظيفي .

وأخيرا فان التعليم المقاوлатي هو مجموعة من الأنشطة التعليمية التي تهدف إلى غرس روح المقاوлатية لدى الطلبة وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتأسيس مشاريعهم الخاصة مستقبلا .

أما من حيث أهمية التعليم المقاوлатي فتظهر من خلال اعتباره خطوة أولى نحو غرس روح المبادرة وزيادة فرص نجاح الأعمال وإعداد قادة المستقبل لتحمل أعباء التنمية ومواكبة التوجهات العالمية ، ويزيد من القدرة على التميز وخلق الثروة بالاعتماد على استغلال الفرص ذات العلاقة بمجتمع المعرفة والمساهمة في بناء الاقتصاد المعرفي من خلال الأفكار المتجددة وزيادة الأصول المعرفية وتعظيم ثروة الأفراد وزيادة احتمال تطوير منتجات وخدمات جديدة بالاعتماد على القدرات الإبداعية والابتكارية للمقاولين الجدد .

أما بالنسبة لأهداف التعليم المقاوлатي فيمكن إجمالها بأنها :

تهدف إلى إكساب الطلبة سمات المقاومة وخصائصها السلوكية وإكسابهم المهارات الإدارية والقدرة على حل المشكلات وعلى التنظيم والتخطيط واتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية .

تزويد الطلبة بالمعارف المتعلقة بمقاولة الأعمال وتطوير شخصيتهم بتعزيز الثقة بالنفس والتحفيز المستمر والتفكير النقدي والقدرة على التأمل الذاتي وعلى التحمل والمثابرة .

تهيئة المقاولين المحتملين للتخطيط لمشاريعهم المستقبلية وإكسابهم القدرة على التعلم بشكل مستقل وعلى تحمل المخاطر وإثارة دافعيتهم وتنمية المواهب المقاوлатية لديهم .

4 معايير الجودة الشاملة :

أى علاقة ؟

قبل تحديد مفهوم الجودة الشاملة يجدر التعريف بما يفيد معنى المعيار (Standard) خاصة وأنه يستخدم لدى البعض بمتراذفات مختلفة كالمواصفات والمقاييس والمحكات والمحددات ...

جاء فى المعجم الوجيز " العيار " ما اتخذ أساسا للمقارنة والتقدير , وعيار النقود مقدار ما فيها من معدن خالص ومنها " المعايير " أى التقدير بالحجم بمحالييل قياسية ومعروفة قوتها (مجمع اللغة العربية 2002) . ومنه فالمعيار هو مستوى محدد من التميز فى الأداء أو درجة محددة من الجودة ينظر إليها كهدف محدد مسبقا أو كمقياس لما هو مطلوب تحقيقه لبعض الأغراض.

والمعيار فى الفلسفة نموذج متحقق أو منظور لما يكون عليه الشيء , فهو مقياس للمقارنة أو التقدير (مجمع اللغة العربية 2002) . ومنه فإن المعايير مؤشرات رمزية تصاغ فى صورة مواصفات أو شروط تحدد الصورة المثلى التى نرغب أن تتوفر لدى الشيء الذى توضع له المعايير أو التى نسعى إلى تحقيقها , وهى نماذج وأدوات قياس سيتم الاتفاق عليها محليا وعالميا وضبطها وتحديد لها للوصول إلى رؤية واضحة لمداخلات النظام ومخرجاته لغاية تحقيق أهدافه المنشودة والوصول به إلى مستوى الجودة المنشودة . (الدريج 2009) .

وقد انتقل مصطلح المعيار إلى مجال العلوم التربوية والنفسية والاقتصادية والاجتماعية... حيث يستعمل بصورة مجازية فى اختبارات الذكاء و التحصيل واختبارات الشخصية وغيرها... وفى مجال التعليم تعرف معايير الجودة الشاملة بأنها المواصفات والشروط التى ينبغى توفرها فى نظام التعليم , والتى تتمثل فى جودة مداخلات النظام وعملياته ومخرجاته .

5 مفهوم الجودة الشاملة :

عند الحديث عن مفهوم الجودة (Qualité) نجده بدوره يتداخل ويتكامل مع عدة مفاهيم أخرى منها : النوعية , النجاعة , الفعالية , الملائمة ,وهي مفاهيم حديثة بدورها داخل التداول المعرفى وتحيل أيضا إلى الاستراتيجيات الملائمة لبلوغ الجودة المنشودة فى المنتج (غريب 2012). وإذا كان هذا المفهوم قد استخدم فى بداية الأمر فى المجال الصناعى فإنه ومنذ 1980 أصبح متداولاً داخل عدة حقول معرفية ومنها الحقل التربوى , خاصة عندما

أصبحت المقابلة والمشغلين يطالبون المنظومة التربوية والتكوينية بتكوين كفايات على غرار مواصفات تتلاءم ومتطلبات الشغل وفق مستويات معينة من الجودة .

وقد عرف بروكا وبروكا الجودة الشاملة بأنها : " مجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل الفنية والجهود والمهارات المتخصصة التي تؤدي إلى التحسن المستمر للأداء على كافة مستويات العمليات والوظائف والخدمات والأفراد بالمنظمة , واستمرارية الجهود لمواجهة احتياجات وتوقعات المستفيدين من المنظمة الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيق رضاهم (بروكا و بروكا عن عدنان 1993). ويضيف شولز وإستاتين (Schulze et Steyn)) تعريفين للجودة وهما : "الجودة تعني السمات والخصائص التي تتوافر في المنتجات أو الخدمات المنتجة أو المقدمة والتي تحقق أو تتجاوز حاجات الزبون وبالتالي تمنحه درجة رضا عالية , ومنه فإن رضا الزبون يمثل هدفا حيويا للمؤسسة وهو المحك أو الاختبار المطلق لفعالية المؤسسة . (Schulze et Steyn 2003) .

والجودة هي أيضا " تعني خلو السلعة أو الخدمة من العيوب أو القصور أو الأخطاء التي تستدعي إعادة العمل أو تكراره وتسبب عدم رضا الزبون , فالجودة منتج بدون عيوب . أما التعريف الحديث نسبيا للجودة وفق مواصفات الايزو 9000 إصدار 2000 فيعرف الجودة على أنها عبارة عن قابلية مجموعة من الخصائص الباطنية لمنتج أو نظام أو سيروية إرضاء متطلبات الزبائن وبقية الأطراف المعنية (ISO-2000) .

أما سيمور (Seymour 1992) فيرى أن مفهوم الجودة يعني العناصر التالية : تلبية حاجات الزبائن وزيادة , و مسؤولية كل شخص داخل المؤسسة , والتحسين والتطوير المستمر لأداء المنظمة , والقيادة وتطوير الموارد البشرية وتنميتها وتقليص الخوف والاعتراف والمكافأة بتقدير العمل المتميز والعمل الجماعي بروح الفريق واعتماد نظام مقاييس إحصائية للمشكلات وحلها بصفة منتظمة والجودة الشاملة تعني كل شيء (عن الغيثي 2011) .

وفي مجال التعليم يرى الخطيب (2003) أن الجودة في التعليم لها معنيان مرتبطان واقعي وحسي , فالمعنى الواقعي التزام المؤسسة التعليمية بانجاز معايير ومؤشرات حقيقية متعارف عليها مثل معدلات الانتقال ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم , أما المعنى الحسي فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة كالطلاب وأولياء أمورهم (الخطيب 2003)

أي علاقة ؟

ومنه يمكن القول أن الجودة الشاملة في التعليم تمثل أسلوبا استراتيجيا يقوم على التعاون المشترك والإحساس بالمسؤولية بين العاملين في أداء الأعمال وفق معايير ومبادئ تؤدي إلى تحقيق تميز وتفوق عال في عناصر النظام التعليمي (المدخلات , العمليات , المخرجات) مع الاستمرارية في التطوير والتحسين بمرونة وفعالية تحقيقا لحاجات ورغبات المستفيدين واعتمادا على تقييمهم لمعرفة مدى التحسن في الأداء

مما سبق يمكن الاستنتاج أن مفهوم الجود الشاملة مفهوم واسع وأكثر شمولاً يشمل كافة الجوانب , ويغطي كافة المستويات في المؤسسة , ومن ثم فإن مواصفات الجودة تسمح بالوصول إلى الجودة الشاملة التي تسعى إلى خلق بيئة يكون فيه رضا الزبون في المرتبة الأولى .

وتتأسس منهجية الجودة الشاملة على ثلاثة مكونات مترابطة فيما بينها وهي : المظهر التنظيمي للمحافظة على استمرارية الانجازات . التحكم في التقنيات . تصرف الأفراد المرتبط بمختلف الأفعال . ولكي تتحقق نجاعة منهجية الجودة ينبغي وضع معايير الجودة ليكون هدفها التدخل بأفعال تصحيحية في حالة الخروج عن المسار الصحيح , والتمكن من تقييم نجاعة نظام المؤسسة ودرجة التحكم في متغيرات القيادة . (غريب 2012)

ومنه تعد الجودة الشاملة مدخلا استراتيجيا لإنتاج أفضل منتج أو خدمة ممكنة من خلال الابتكار المستمر , والجودة الشاملة بهذا المعنى لا تركز على جانب الإنتاج فقط بل على جانب الخدمات أيضا .

6 - إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management

تعد الجودة بحسب إدارة الجودة الشاملة من أهم الأنظمة الحديثة التطبيق في الشركات والمقاولات , وينظر إليها على أنها تفاعل المدخلات وهم الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة لتحقيق جودة عالية للمخرجات .

يعد ادوارد ديمينغ (Deming) و فيليب كروسبي (Krosby) وجوزيف جوران (Juran) و ارموند فيغمبانم (Feigenboum) وكاروا ايشيكاو (Ishikawa) من ابرز روادها , وقد أكدوا على تبني الإدارة لفكرة تحسين الجودة لأنها المسؤلة عنها , كما أكدوا على المشاركة

الجماعية في المؤسسة والالتزام بذلك خاصة في التدريب ، رافضين اعتماد أسلوب النقثيش وحده لتحسين الجودة ، ومطالبين بقيام المؤسسة بإنتاج خدمات عالية الجودة وتحسين الجودة معا ، وذلك لبقاء المؤسسة ومؤكدين أيضا على روح الفريق في العمل وإشراك الجميع في حل المشكلات .

تعتمد الجودة وفقا لمدخل إدارة الجودة الشاملة على مراقبة العمليات وضبطها وتوجيهها وتنظيمها ، والسبب أن الجودة من منظور فني تعني التطابق مع المتطلبات والشروط والمعايير ، أي أن المنتج يطابق الشروط الأساسية الواجب توفرها فيه ، وهي شروط ومتطلبات تتشكل أساسا بواسطة الزبائن ، وفي هذا السياق فإن التطابق أو الانسجام (La conformité) يعني خفض أو اختزال الاختلافات والانحرافات في المنتج (الغيثي 2010) .

كما تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة عامة للإدارة ، تمثل عملية طويلة الأمد تركز على إحداث تغييرات صغيرة في المنظمة بهدف تجميع هذه التغييرات خلال فترة زمنية لإحداث تأثيرات عميقة في المؤسسة بواسطة عملية التحسين والتطوير المستمر في جميع جوانب المؤسسة) عبدالهادي 1998 (

وتعرف إدارة الجودة الشاملة أيضا على أنها نظام إداري يسعى إلى تحقيق زيادة مستمرة في مستوى رضا الزبائن بتكلفة حقيقية منخفضة ، وبصورة مستمرة أو دائمة ، فهي مدخل نظمي شامل يعمل أفقيا عبر الوظائف والأقسام وإشراك كل العاملين ، ويمتد ليشمل سلسلة العرض (الموردين) وسلسلة الزبون (المستهلكين) .

كما ينظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها عملية تغيير الثقافة الأساسية للمؤسسة وإعادة توجيهها نحو منتج أو خدمة عالية الجودة . ومنه فإن الهدف الرئيس لإدارة الجودة الشاملة هو بناء مؤسسة تنتج سلعاً أو خدمات تعد هي الأفضل بين المنافسين من وجهة نظر أولئك الذين يستخدمون تلك السلع أو الخدمات . ومن هذا المنطلق فإن المستهلك هو الذي يحكم على النوعية أو الجودة ، وتصبح جودة السلعة أو الخدمة هي تصورات المستهلك لدرجة تلبية السلعة أو الخدمة لحاجاته وتوقعاته .

هذا التعريف للجودة يضع زبون المؤسسة أولا وليس منتجاتها أو خدماتها ، وهذا التركيز على الزبون يتضمن جوانب كثيرة وغير ملموسة للجودة مثل درجة عناية المؤسسة واهتمامها بخدمة الزبون ، فالخدمة الشخصية للزبون والعناية به يضمنان ولاءه .

أى علافة ؟

كما أن هدف إدارة الؤوءة الشاملة هو خفض الاختلاف والتباين فى المنتج واختزاله ، والهدف المطلق هو وضع عملية إنتاج موحدة من خلال خفض الفروق والاختلافات الناتجة عن عملية الإنتاج نفسها وتقليلها ، ذلك أن هناك اعتقاد لى أصحاب إدارة الؤوءة الشاملة بأن 85 بالمائة من إجمالى الأخطاء (الأسباب الشائعة للتباين والاختلاف فى المنتج) تعود إلى أخطاء ومشكلات فى تخطيط النظام وتصميمه ، و15 بالمائة فقط من إجمالى الأخطاء سببها الأداء الفردى ، أى أنها ناتجة عن أسباب خاصة تتعلق بالشخص العامل . فالتركيز هنا ينصب على تقويم الأنظمة وليس على الأداء الفردى المستقل ، وشعار إدارة الؤوءة الشاملة هو الؤوءة أولا (Birnbaum. 2001)

أما فى مجال التعليم فإن إدارة الؤوءة الشاملة هى عملية إدارية إستراتيجية تركز على مجموعة من القيم ، وتستمد حركيتها من المعلومات التى يمكن فى إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية فى مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعى لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة (دراس 1994)

وبهذا المعنى تعد نظاما يتم من خلاله تفاعل المدخلات التعليمية (مناهج ، أساليب ، مستلزمات ، سياسات ، أساتذة ، موظفين ، إداريين ..) لتحقيق مستوى عال من الؤوءة ، حيث يقوم العاملون بالاشتراك بصورة فعالة فى العملية التعليمية والتركيز على التحسن المستمر لؤوءة المخرجات التى تمثل الكوادر المتخصصة من خريجين ومستفيدين من نظام التعليم فى مختلف مؤسسات المجتمع التى تشغل الخريجين . وتتميز بأنها تعتمد على الفعالية وعمل الفريق وعلى التزام جميع العاملين فى المؤسسة التعليمية بها . وتعددهم لما يسمى بثقافة الؤوءة الشاملة فى التعليم من خلال المشاركة الإيجابية لكافة الفريق كشرط مسبق ، والفعالية فى الإدارة والإشراف والتوجيه والإرشاد ، وضمان نظام داخلى للمراقبة (الضبط) والتقويم وفق المعايير المعتمدة ، وينبغى النظر إلى معايير الؤوءة الشاملة ككل من منطلق تطلعات المجتمع وؤوءة خدمة النظام التعليمى لهذه التطلعات .

7 معايير الجودة الشاملة الايزو ISO 9000

تمثل معايير الجودة الشاملة (International Standarization Organisation) نظام المواصفات العالمية الذي يعتمد على مبادئ إدارة الجودة الشاملة الهادفة للتطوير المستمر ، وهي مواصفات إدارة للمؤسسات لا تخص جودة معينة ، بل تنطبق على جميع المؤسسات مهما كان نوع النشاط الذي تقوم به ، وهي مواصفات تبحث عن كفاءة إدارة المؤسسة والتطور الذي تحققه ومسؤولية كل فرد في المؤسسة . أما علاقتها بإدارة الجودة الشاملة فإنها تعتبر مقدمة للوصول إلى حالة الجودة الشاملة أو على الأقل نحو إدارة الامتياز ، وهي أيضا هيكلا أساسيا للمؤسسة التي تهدف تحقيق الجودة الشاملة ومصدرا يزودها بالتعليمات التي تؤكد عمل الأشياء بطريقة صحيحة من كل النواحي ، سواء تعلق الأمر بالأفراد أو البرامج أو المعدات أو التنظيمات وذلك بالمساهمة الكلية لكل الأفراد . ويمثل نظام الجودة إطارا تنظيميا يضم الهيكل التنظيمي ، عمليات التنفيذ ، والموارد اللازمة ، ويضمن سلامة النظام الذي يعطي المنتج .

وقد أجريت عدة تعديلات على نظام الجودة وفقا لمواصفات الايزو منذ أول إصدار له عام 1987 ' حيث كان التعديل الأول عام 1994 والثاني عام 2000 . وحاليا يتم تطبيق نظام إدارة الجودة 9001 إصدار سنة 2000 ويحتوي هذا الأخير على تسعة فصول من بينها العمليات الأربعة الأساسية مسؤولية الإدارة ، إدارة الموارد ، تحقيق المنتج ، القياس التحليلي والتحسين . ويقوم على ثمانية مبادئ هي : التركيز على الزبون ، القيادة ، مشاركة الأفراد ، مدخل العملية ، مدخل النظام ، مدخل الحقائق في اتخاذ القرار ، التحسين المستمر ، علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين (يحيياوي وعبد الصمد 2008)

أما في مجال التعليم فقد بدأ تبني نظام الايزو مع خصخصة التعليم وظهور المدارس والجامعات الخاصة ودخولها عالم المنافسة ، وظهور العميل الذي يبحث عن أفضل وارخص واقرّب تعليم وتدريب . ومن أهدافه الاستماع إلى الزبون والتركيز على احتياجات السوق والسعي لتحقيق الجودة الشاملة في جميع مجالات العملية التعليمية ، وتطوير مقاييس الأداء وفهم المنافسة وتطوير إستراتيجية لها ، وضمان الاتصال الفعال والبحث عن التحسين المستمر (هلال 1996).

أى علاقه ؟

8 علاقه مقاربه المقاوله بمعايير الجوده الشامله فى المجال التربوى :

لمحاوله فهم طبيعه العلاقه بين مقاربه المقاوله ومعايير الجوده الشامله فى المجال التربوى يمكن الانطلاق من المسلمه القائله أن الجوده الشامله تمثل رهان المقاوله , حيث تم تبني مفهوم المقاوله فى التعليم كاستجابه حتميه للتطورات التى شهدها العالم فى المجالين الاقتصادى والتربوى خاصة فى ظل التأثيرات التى أحدثها اقتصاد المعرفة وما يفرضه من رهانات وتحديات من جهة , وحتميه مراعاة حاجات ومتطلبات المستهلك باعتبارها المحدد الرئيس للطلب على التعليم من جهة ثانیه .ومواجهه المنافسه المتزايدة التى أصبحت تشترط مستوى عال من الجوده , حيث أن حاجات السوق فى ظل المنافسه تتطور بشكل سريع تماشيا مع حاجات المستهلك التى أصبحت تفرض مستوى عال من الجوده .

كما أن التحديات التى يعرفها العالم فى ظل هيمنة العولمة ومتطلباتها نقلت حلبة الصراع والمنافسه فى الاستثمار فى الراسمال البشرى قصد ضمان المنافسه المعرفيه الشرسة والتى لا يمكن ربح رهاناتها سوى بالتأهيل الجيد للموارد البشرية من خلال مقاربات بيداغوجية ملائمة لهذا الغرض ومنها مقاربه التعليم ألمقاولاتى . هاته المقاربه لا يمكنها أن تعمل فى فراغ وبعيدا عن التوجيهات والتحديات القبلية , مما حتم الاسترشاد بمحددات مسبقة تمثلت فى معايير الجوده الشامله باعتبارها المنطلق والغاية فى الوقت نفسه .

وفى ضوء هذا المنطق الجديد يمكن التأكيد على العلاقه الجدلية بين المدرسه فى تبنيها لمقاربه المقاوله ومعايير الجوده الشامله . خاصة بالنظر إلى سيطرة ثقافة المنافسه وثقافه الجوده التى تعتبر المستهلك نقطه البدء فى تحديد نشاط المقاوله , وتمثل الجوده احد العوامل الأساسية للتكيف مع حاجات السوق وتحسين تنافسيه المؤسسه , حيث أصبح امتلاك المؤسسه لمزايا تنافسيه أمرا حتميا لتعزيز قدرتها التنافسيه وضمان بقائها واستمرارها , مما دفع المؤسسات التنافسيه إلى الحرص على تبني مسيره الجوده الشامله , وتضمنين مبادئها فى كل عمليات المؤسسه للتاقل مع رغبات الزبائن وفق المعايير العالميه .

المراجع :

- 1 - حمداوي جميل (2020) المدرسة المقاولاتية , صحيفة المثقف , العدد 4897 , المغرب .
- 2 - الخطيب احمد (2003) الإدارة الإستراتيجية , نماذج وتطبيقات , كلية التربية والفنون , اليرموك
- 3 - الدريج محمد (2009) التدريس الهادف : من نموذج التدريس بالأهداف إلى نموذج التدريس بالكفاءات , دار الكتاب الجامعي , المغرب .
- 4 - درباس احمد سعيد (1994) إدارة الجودة الكلية : مفهومها وتطبيقاتها التربوية وإمكانية الاستفادة منها في قطاع التعليم السعودي , رسالة الخليج العربي , العدد 30 المجلد 14 .
- 5 - عبدالهادي محمود والراوي محمد (1998) إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي بين النظرية والتطبيق , العين , الإمارات العربية المتحدة .
- 6 - عليلوش أحمد (2007) التربية والتعليم من اجل التنمية , مجلة علوم التربية , ط1 ' مطبعة النجاح الجديدة , الدار البيضاء , المغرب .
- 7 - عمارة شريف (2018) محاضرات في مقياس المقاولاتية , مقدمة لطلبة السنة الأولى ماستر . تخصص إدارة الموارد البشرية , كلية العلوم الاقتصادية , جامعة محمد الصديق بن يحي , جيجل .
- 8 - الغيثي عبدالله مبارك (2011) مدخل إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيق مفاهيم خفض التكلفة وزيادة الإنتاجية وتحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي , مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس المجلد التاسع العدد الأول , دمشق .
- 9 - غريب عبدالكريم (2012) تدبير الموارد البشرية , منشورات عالم التربية , مطبعة النجاح الجديدة الدار البيضاء المغرب .
- 10 - مجمع اللغة العربية (2002) مجلة مجمع اللغة العربية , المجلد 77 , جزء 1 , دمشق .
- 11 - ميلودي العزوز (2007) الاتصال المؤسساتي , أساليبه , تطبيقاته , إدارته , ط1 ' مطبعة النجاح الجديدة , المغرب .

- 12 - نوي طه حسين وغربي يسن سي الأخضر و الجودي محمد علي (2016) عرض تجارب دولية في التعليم المقاولاتي , الملتقى الوطني حول دور المقاولاتية في تحفيز الاستثمار المحلي في ظل التحديات الراهنة . المناطق الجنوبية نموذجا , المركز الجامعي تندوف .
- 13 - السكارنة بلال خلف (2018) استراتيجيات الريادة ودورها في تحقيق الخبرة التنافسية , مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ' بغداد .
- 14 - شرفة خديجة و تلال نورالهدى (2017) قياس اثر التعليم المقاولاتي على روح المقولة , دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة سعيدة .
- 15 - هلال محمد عبدالغني (1996) مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب وتطبيقاته في التعليم والتدريب , مركز الإدارة والتنمية .
- 16 - اليونسكو ومنظمة العمل الدولية (2010) نحو ثقافة للريادة في القرن الواحد والعشرين
.....
- 17 - الوكيللي ميمون (2009) المقاولاتية بين حرية التسيير ومبدأ استقرار الشغل , ط1, مطبعة النجاح الجديدة المغرب.
- 18 - يحيوي الهام ونجوى عبدالصمد (2008) الجودة ودورها في تحسين تنافسية المؤسسات الصناعية الجزائرية , مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية , العدد 19 , جامعة باتنة
- 19 - Birnbaum , R . (2001) Management Fads in higher Education ; Where They come , What They do , Why They fail , A Wiley Company ; San Francisco, Jossey-Bass.
- 20 -International Standarization Organisation . ISO,9004.2000 (F) Systèmes de management de la qualité .Ligne directrices pour l'amélioration des performances (Genova , ISO ,2000) .
- 21 - Steyn , G.M ; and , Schulze , S . (2003) Assuring quality of a module in Human Resource management , Learnes ; perception Education .