ضمان الجودة وأثره في أداء كليات الاقتصاد العلوم الإدارية : الإشكاليات وسبل التعزيز

الدكتور طارق الفسفوس

جامعة الزرقاء

الأردن

ملخص :

يعد موضوع ضمان الجودة أحد مؤشرات النجاح والتقدم لأية مؤسسة كانت إنتاجية أم خدمية ومقياس تطورها. وباتت الحاجة إلى ضمان الجودة من متطلبات الحداثة في عصر العولمة، فضلاً عن كونة سياقاً يحدد الوضع التنافسي للمؤسسة. وفي هذا السياق تستهدف الدراسة تحليل واقع الجودة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية ضمن إطار معيقاتة ومكامن قوته، وصولاً إلى كشف الفجوة الإستراتيجية، وتحديد وسائل النهوض بمقتضياته.

لقد صيغت مجموعة إثارات بحثية، مثلت مقدمة رئيسة لإطار الدراسة، ودفعت هذه الإثارات الى محاورة الواقع وأبجدياته العلمية، وبلورة إجابات منطقية، قد ترسم مفردات النهوض بمتطلبات الجودة في إطار الجامعات العربية بشكل عام، وكليات الاقتصاد والعلوم الادارية على وجه الخصوص، لبلوغ المستوى المطلوب للوصول إلى سوية الجودة للكليات المناظرة لها في العالم المتقدم علميا وتقانياً وتكنولوجياً. وتقوم الدراسة على مسلمات الجودة ،التي من أهمها، التجديد والإبداع والمهارات الهادفة لانتشال الوضع الحالي لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، إضافة إلى تجاوز التقليد والاستنساخ المقيت للأفكار ومنهجياته الترقية، التي نشأت في بيئة لا تتلاءم وخصوصية الوطن العربي. وإن هذه المرحلة لايمكن أن تتحقق إلا من خلال قيادات إدارية مؤهلة فكرياً وقيّما وعلمياً وتقنياً، لمواجهة التحديات التي تواجه ضمان الجودة والبحث عن سبل تعزيزه. ويعد هذا التقويم بمثابة محورٍ للفرضية الفلسفية التي يقوم عليها البحث الحالي.

تحدد مهام البحث الحالي بالتطرق لمفهوم الجودة وأساليب تحقيقها، لما له من أهمية في تحقيق التنمية الإدارية الشاملة والرخاء الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية، فإن هذه الإشارة قد تغني عن التأكيد المستمر لإطار البحث.

Abestract

It is the subject of a quality success and progress indicators for any institution to ensure they productivity or service and the scale of development. And The need for quality assurance requirements of modernity in the era of globalization, as well as being a context determines the competitive position of the institution. In this context, the study analyzed the reality of quality in the faculties of Economics and Administrative Sciences within the framework of targeting Maiqath reservoirs and strength, right down to reveal strategic gap, and to identify means of advancement Bmqtadhaath.

We have formulated a set thrills research, represented Introduction president of the framework of the study, and pushed these excitations to dialogue with reality and scientific Objdyate, and develop logical answers, you may paint a vocabulary advancement of quality requirements in the context of Arab universities in general, and the faculties of Economics and Administrative Sciences in particular, to achieve the required access level together to the quality of the colleges of their counterparts in the developed world scientifically and technologically, and technology. The study on the Muslim-quality, most important of which, innovation and creativity, skills, aiming to lift the current status of the faculties of Economics and Administrative Sciences, in addition to overcome the tradition and reproduction hateful ideas and methodologies upgrade, who grew up in an environment that does not fit in the privacy of the Arab world. Although this stage can not be achieved only through administrative leaders qualified intellectually and valuable, scientifically and technologically,

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

to meet the challenges facing the quality assurance and the search for ways to strengthen it. The focus of this calendar as a philosophical premise underlying the current research.
Current search functions to define the concept of addressing quality and methods to achieve, because of its importance in achieving comprehensive management development, economic prosperity and social welfare, this signal may obviate the continued emphasis of the search window.

مقدمة :

يعد موضوع ضمان الجودة أحد مؤشرات النجاح والتقدم لأية مؤسسة كانت إنتاجية أم خدمية ومقياس تطورها. وباتت الحاجة إلى ضمان الجودة من متطلبات الحداثة في عصر العولمة، فضلاً عن كونة سياقاً يحدد الوضع التنافسي للمؤسسة. وفي هذا السياق تستهدف الدراسة تحليل واقع الجودة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية ضمن إطار معيقاتة ومكامن قوته، وصولاً إلى كشف الفجوة الإستراتيجية، وتحديد وسائل النهوض بمقتضياته.

لقد صيغت مجموعة إثارات بحثية، مثلت مقدمة رئيسة لإطار الدراسة، ودفعت هذه الإثارات إلى محاورة الواقع وأبجدياته العلمية، وبلورة إجابات منطقية، قد ترسم مفردات النهوض بمتطلبات الجودة في إطار الجامعات العربية بشكل عام، وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص، لبلوغ المستوى المطلوب للوصول إلى سوية الجودة للكليات المناظرة لها في العالم المتقدم علميا وتقانياً وتكنولوجياً.

وتقوم الدراسة على مسلمات الجودة ،التي من أهمها، التجديد والإبداع والمهارات الهادفة لانتشال الوضع الحالي لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، إضافة إلى تجاوز التقليد والاستنساخ المقيت للأفكار ومنهجياته الترقية، التي نشأت في بيئة لا تتلاءم وخصوصية الوطن العربي. وإن هذه المرحلة لايمكن أن تتحقق إلا من خلال قيادات إدارية مؤهلة فكرياً وقيّما وعلمياً وتقنياً، لمواجهة التحديات التي تواجه ضمان الجودة والبحث عن سبل تعزيزه. ويعد هذا التقويم بمثابة محورٍ للفرضية الفلسفية التي يقوم عليها البحث الحالي.

تحدد **مهام البحث** الحالي بالتطرق لمفهوم الجودة وأساليب تحقيقها، **لما له من أهمية** في تحقيق التنمية الإدارية الشاملة والرخاء الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية، فإن هذه الإشارة قد تغني عن التأكيد المستمر لإطار البحث.

هدف البحث :

يهدف البحث إلى تكوين نظرة شاملة لواقع الجودة في الجامعات العربية ، وفي كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص, فضلاً عن رصد مشكلاته والتصدي لمعضلاته. ولاسيما أن ضمان الجودة يفترض أن يحتل أهمية في الجامعات العربية أوسع في مضمونها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وحجمها من جامعات الدول المتقدمة، وذلك لصلة ضمان الجودة بما تحققه من إسناد للمشروع التنموي والنهوضوي لأية أمة تسعى إلى الرقي والتطور، وإن الجامعات العربية وكلياتها تملك الكوادر العلمية التي لاتقل في شأن إعدادها عن نظائرها في جامعات الدول المتقدمة وكلياتها. ويبقى هنا البحث عن طبيعة المناخ الملائم للتسهيلات التي لا غنى عنها في وصول مستويات الجودة إلى مستويات الجودة إلى مستوى يوازي إلى حدٍ كبير القياس العلمي.

أهمية البحث :

تكمن أهمية هذا البحث في أن مستقبل الجامعات العربية بشكل عام، وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص ، وتحقيق أهدافها والمهام المناطة بها في التنمية الإدارية والرخاء الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية وتطوير قدراتها بما يتلاءم والتغيرات المحيطة بها،مرهون بضمان جودة أنشطتها المختلفة.إضافة إلى إن هذا البحث يأتي استكمالاً لتلك الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع ،بشكل مباشر وغير مباشر.إلا أن ما يميز هذا البحث عن نظائره،هو احتواؤه على مجمل الجوانب المتعلقة بمفهوم الجودة وإشكالياتها في المؤسسات التعليمة، سواء كانت تلك الإشكاليات مرتبطة بالمدخلات أو العمليات أو المخرجات.

كذلك ركز البحث على عرض سبل تعزيز وترسيخه مفهوم الجودة كجزء من برنامج متكامل لإصلاح التعليم الجامعي بشكل عام وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص،، لما لها من أهمية في خدمة المجتمع وتنميته.وفي إطار هذه المقولة ،فإن أهمية البحث تطال في شموليتها كل أشكال الحياه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، فيما إذا إتيحت له العوامل البيئية المناسبة.

مشكلة البحث ومنهجيته:

تتحدد مشكلة البحت بإثارة مجموعة أسئلة بحثية، تشكل بمجموعها إطاراً عاماً للمشكلة البحثية،وهي:

هل الجودة في المؤسسات التعليمية أداة ومهارات تجزئ معالجة الأنشطة دون مهادها الثقافي والفكري؟ و هل يمكن الاعتماد على الجودة كوسيلة لتطوير كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية؟

ما السبيل لتعزيز ضمان الجودة؟ وما مدى أثره على أداء هذه الكليات؟

إن الطرح السابق يغلب عليه السياق الفلسفي، الذي يثير الجدل وبناء الأفكار، التي تسعى إلى إيجاد إجابات لها في البحث الحالي.وكلما كانت الإجابات عن هذه الأسئلة صادقة وواقعية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وموضوعية استطعنا معرفة الفجوات المعيقة لضمان جودة مختلف أنشطة هذه الكليات ومخرجاتها.؟

أولاً:مفهوم الجودة وأساليبها.

في ظل التغيرات والتحولات التي شهدتها جامعات الدول المتقدمة والصناعية في الوقت الراهن في مجالات عدة, إلا أن الجامعات ظلت ترزح تحت وطأة التخلف العلمي والتقني والتكنولوجي. وهذا ما يمكن فهمه إن هناك فجوة إدارية متمثلة في ندرة القيادات المؤهلة فكرياً وقيمياً وعلمياً وتقيناً. ومن هنا،اتجهت الدراسات في الآونة الأخيرة للحديث عن ما يعرف في الدول المتقدمة والصناعية بإدارة الجودة الشاملة،وكرس الكثير من الباحثين العرب جهودهم لتطويرأنظمة مختلفة لانتشال وضع الجامعات العربية بشكل عام وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص، ولمواجهة التحديات المحيطة بها .

ومراجعة موجزة لأبرز الدراسات الخاصة بنماذج إدرة الجودة الشاملة في بعض الدراسات للباحثين

العرب(الخطيب،2000)،(النعساني،2003)،(علي،2003)،(هيجان،1994)،(عشيبة،2000)، (النجار،2001)، وغيرها من الدراسات التي استعرضت نماذج مختلفة، سواء كانت على القطاع الصناعي، أو قطاع إدارة الأعمال، وفيما بعد قطاع التعليم الجامعي .

وبشكل عام , مهما تعددت مفاهيم الجودة وفقاً للأفكار وجهات النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك كما يختلف هذا المفهوم وأساليبة وطرق قياسه من قطاع لآخر.إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متمثلاً في المضامين الهادفة . إذ يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه هذه المنظمة أو تلك والذي يركز على الجهات المستفيدة من خلال تفاعل فريق العمل في إطار المنظمة. هذا فيما يتعلق بمفهوم الجودة في القطاع الصناعي، أما في قطاع التعليم الجامعي، فالأمر يختلف نظراً لخصوصية هذا القطاع عن غيره من القطاعات الإنتاجية. وقد كان للأكاديميين العرب المشار إليهم مساهمات في إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية. ويمكن إجمالاً الاستفادة من كل تلك الدراسات فيما يتعلق بموضوع هذا البحث، إلا أن هناك بعض الجوانب لم تشر إليها تلك الدراسات، سنحاول التطرق إليها بإسهاب.

والأهم في هذه الفقرة ليس استعراض مفاهيم الجودة، كما وردت في تلك الدراسات ، وإنما البحث عن مفهوم الجودة في إطارالتعليم الجامعي وأساليبه ، من خلال الإشارة إلى بعض الاستنتاجات التي توضح هذا المفهوم ، وهي بإيجاز كما يلي :

* الجودة تعني جودة المدخلات والعمليات والمخرجات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

* الجودة عملية تجديد مستمرة للأنظمة واللوائح الداخلية لتواكب متغيرات البيئة المحيطة وطنياً وإقليمياً ودولياً .

* الجودة تعني سلسة من المهارات المستمرة الهادفة إلى تحسين الإدارة وتطوير القدرات الذاتية .

* الجودة تعني جودة الهدف والوسيلة .

* الجودة تتمتع بخاصية تحقيق النتائج المتوقعة بأقل كلفة، وأقل جهد، وفي أقصر وقت ممكن .

* الجودة تعطي فرصاً للحوار وتقديم المقترحات البناءة ويسهم في التغلب على المخاطرة المحتملة .

* الجودة تمكن الإدارة من دراسة احتياجات المجتمع بشكل عام .

* الجودة منظومة تعتمد على شمولية العمل وتكامله لتحقيق نتائج جيدة .

* الجودة تساهم على تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة .

* الجودة تعمل على تحسين سمعة المؤسسة في المجتمع .

* الجودة تهدف إلى التحسين المستمر، وليس التوقف عند مستوي معين .

وبناء على ما تقدم من استنتاجات ، يمكننا هنا تحديد مفهوم الجودة بأنها عبارة عن منظومة عمل متكامل في كل مراحلها وصولاً إلى جودة المخرجات ، وهنا يعني جودة أساليب العمل ونظمه الحاكمة ، محققة بذلك درجة الإشباع المطلوبة لموسسات المجتمع المختلفة . وفي إطار هذه المنظومة يتم تفاعل المدخلات في عمليات وأنشطة مبرمجة تمثل ما يعرف بسلسلة الجودة ، وهي بمثابة القلب النابض لمفهوم الجودة .

ولمفهوم الجودة سبعة عناصر (اتكنسون ،1995) هي :

1- **الاستراتيجية** : وتعني الرؤية الكلية التي تحكم فكر وعمل وأهداف فريق العمل في إطار المنظومة .

2- **الهيكلية** : استخدام التشكيلات الإدارية المناسبة لتحقيق الاستراتيجية، بما يتضمنه ذلك من إعادة تغيير الأنماط السائدة في العلاقات والعمل.

3- **النظم** : لكي تؤدي الأعمال بصورة صحيحة، ويتم ذلك بالمرونة و الابتكار.

4- **العاملون** : وهم أهم عنصر في تحقيق الجودة، بتأكيد أسلوب الرقابة الذاتية بالإثراء الوظيفي والإدارة بالأهداف.

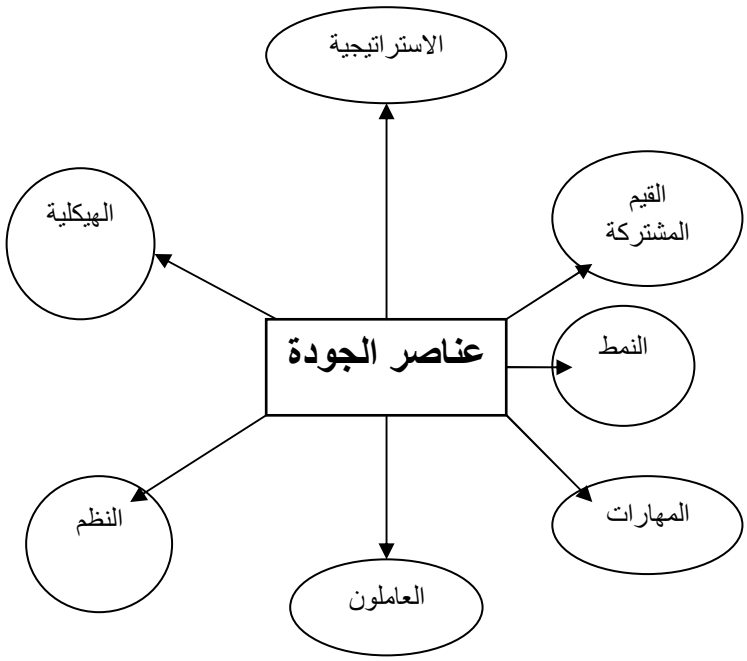
5- **المهارات** : أي ضرورة استثمار كل المهارات الحالية والكامنة لدى الأفرد في منظومة العمل، وتشجيع الابتكار والتطور فيها للتغيير المستمر إلى الأفضل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- **النمط** : ويعني نمط القيادة الذي يقود إدارة الجودة في النظام.

القيم المشتركة : وهي نظم القيم السائدة التي يجب أن تؤمن بمفهوم الجودة في ثقافة تنظيمية يتفق عليها، وتكون بمثابة معايير وقائية من أي انحراف عن الأهداف.

وتشكل العناصر الثلاثة الأولى البنية الأساسية للجودة، أما العناصر الأربعة لأخيرة فتتعلق بفريق العمل الذي يحقق التطور في الجودة بالمرونة في العمل، بتشجيع من القيادة التي تقود للتغيير والابتكار (النجار، 2001).



ونشير هنا ، إلى أن مفهوم الجودة كمنظومة عمل متكاملة بكل أدواتها وضوابطها فريضة دينية، قل أن تكون هدفاً للشهرة، والكسب المادي, هي تتفق في جوهرها مع الأبعاد المرتبطة بالقيم في المجتمع الإسلامي، إن الإتقان سلوك العمل المسلم، يمكنه من التغيير المستمر نحو الأفضل.

وعلى الرغم من المحاولات المستمرة لعدد من كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في تبني نظم الجودة، تظل مسألة قياس قيمة الجودة في بيئة العمل صعبة مقارنة بقياسها في القطاعات الإنتاجية الأخرى ، نظرا لتدخل العنصر البشري في تقييم مصداقيتها .وبصفة عامة ، فإن مقاييس الأداء التقليدية التي تتم على أساس معلومات عن التكلفة والعائد الاقتصادي، لا تدعم مفهوم الجودة رؤيه المستفيدين الخاصة بتقييمهم للأداء والتطوير ، ولكن ما يدعم هذا المفهوم ، هو السؤال كيف نقيس ؟ للإجابة ، يجب أن نتقدم في خمسة مجالات وهي : الكفاءة ، الفاعلية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

، الإنتاجية ، الجودة ،الأثر ـــ وهذا ما يتحقق في مفهوم الجودة . حيث تتضمن سلامة القياس ثلاث خصائص أساسية، وهي صحة القياس ، التي تشير إلى مدى قدرتة على قياس ما نريد بالفعل قياسة ، والمصداقية ، وتعني دقة وأحكام إجراءات القياس ، ثم القابلية للتطبيق العملي وتختص بمدى واسع من العوامل الاقتصادية والملاءمة اليسر والقدرة على التفسير الدقيق للحقائق، والاستفادة منها في الحياة العملية .

ومن هذا المنطلق ، يمكن تطوير الأسلوب الخاص بالجودة في أداء كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية بعد التعرف على متطلباتها ومراحلها المختلفة، علماً بأن أي نظام للجودة لا يستخدم أسلوباً وحيداً، أو أداة منفردة للتطوير،ولكن في الغالب يتم دمج أكثر من أسلوب وأداة تبعآ لطبيعة العمل(النجار، 2000) وهنا يمكن الأخذ ببعض الأساليب التي تساعد إلى حد ما على تبني الجودة .

* **طريقة المنظومة** : وتعنى بتطوير الأداء لكافة الأنشطة الأكاديمية والإدارية والمالية، وتعتمد هذه الطريقة على فتح قنوات الاتصال بين كل الأقسام في إطارالجامعة والكلية ، إضافة إلى المعلومات الحقيقية للعمليات، والعمل على تحليلها وفحصها لاكتشاف جوانب القصور وإمكانية التطوير، ثم إعادة تخطيط العمليات * **أسلوب فريق العمل التكاملي** : ويستخدم لمنع سيطرة رأي فرد أو إفراد معينين في إطار الجامعة أو الكلية ، حيث يقوم فريق العمل باستعراض الإشكاليات كافة، وتوضيحها مع كل أعضاء فريق العمل، حتى يمكن صياغتها بشكل نهائي، تعبر فيه عن نظرة تكاملية لحل تلك الإشكاليات .

* **الطريقة المنهجية** : تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي لدراسة مستفيضة عن المدخلات والعمليات والمخرجات، وما يتبعها من قرارات متجددة ومستمرة لضمان أداء يتناسب وظروف المرحلة .

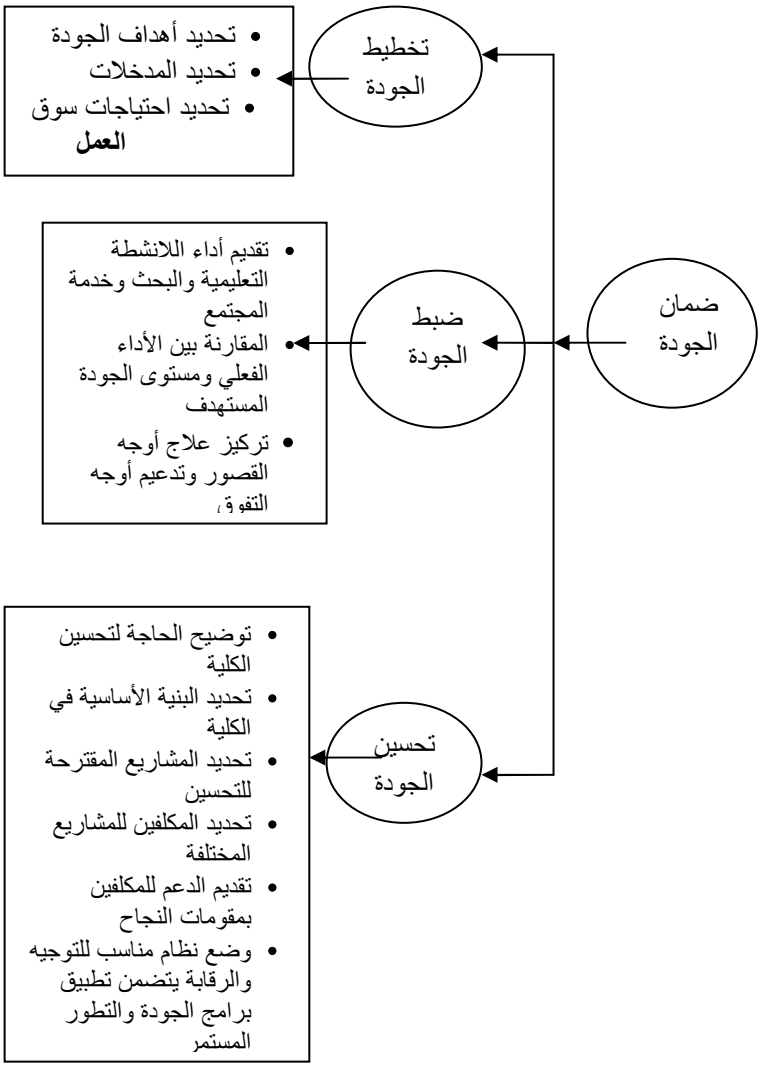
إضافة إلى طرق أخرى تم اعتمادها في كثير من جامعات الدول المتقدمة والصناعية، إلا أن للجامعات العربية بشكل عام ولكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه التحديد، خصوصية في اتباع الأسلوب الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق الأهداف المرجوة من تلك المؤسسات التعليمية.

وفي هذا الإطار ، فإن نجاح هذه الكلية أو تلك في تحقيق رسالتها وأهدافها المنبثقة منها ، يتوقف على فاعلية وكفاءة الإدارة الجامعية بشكل عام ، وإدارة الكلية على وجه الخصوص

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

،ومدى ملاءمة دورها مع متطلبات المرحلة الراهنة ، التي تعرف بعصر الجودة والتميز كخيار استراتيجي لمواجهة التحديات ومواكبة التغيرات والتطورات المحيطة .

ومن هنا، يمكن أن نسترشد بالشكل أدناه،الذي يوضح مراحل ضمان الجودة، وما هي الإجراءات المطلوبة في كل مرحلة من مراحلها .



وعليه ، فإن واقع كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية يؤكد التدهور المضطرد في جودة الأنشطة والخدمات التي تقدمها ، ولعل ما يؤكد ذلك اتساع الفجوة بين متطلبات سوق العمل ومقدرات الخريجين، يعود السبب في ذلك إلى وجود إشكاليات داخلية وتحديات خارجية،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نوعية كانت أم كمية، تعرقل التقدم نحو التجديد والإبداع . وهذا ما سيتم التركيز عليه في المحور الثاني من البحث **ثانياً : إشكاليات وتحديات ضمان الجودة :**

كما أشرنا سالفاً هناك إشكاليات داخلية في إطار الكليات نفسها، وتحديات خارجية تواجهها ، وتعرقل أنشطتها كافة نحو ضمان جودة مخرجاتها . وبشكل عام فالنظرة الناقدة إلى مفهوم الجودة ومحاورة مكوناتة في سياق واقع كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية قد تسهم إلى حد ما في تحديد تلك الإشكاليات والتحديات التي تترتب على غياب الجودة لمختلف الأنشطة التي تقوم بها كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعات الأردنية، وعلى وجه الخصوص الحكومية منها .

1) أزمة الإدارة:

*سيادة المركزية الإدارية المفرطة والنزعة التسلطية للقيادات والأجهزة في معظم الجامعات الاردنية، وهذا يؤثر سلبآ على أداء إدارة الكليات .

*تميز الكليات ببني تقليدية وهياكل تنظيمية غير حديثة، تقوم على أساس الوظائف، وليس على أساس العمليات , وهي بالتالي تهتم بوظيفة التدريس فقط ، وتكاد تختفي الوظائف الأخرى المتعلقة بالبحث العلمي وخدمة المجتمع .

* تطابق شبه كامل بين القوانين والتشريعات واللوائح التنفيذية، التي لا تنجسم في معظمها مع متطلبات التجديد والإبداع لفلسفة التعليم .

* اختيار القيادات الأكاديمية والإدارية يتم وفقآ للمعايير الضيقة، وليس بمعيار القدرة والكفاءة العلمية .

* غياب التخطيط العلمي وعدم الرقابة الأكاديمية والإدارية للأنشطة التي تقوم بها .

2) أزمة المناهج العلمية وطرق التدريس :

* اعتماد كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على النماذج الجاهزة في مناهجها ومقرراتها .

* انعدام التناسق والترابط بين المناهج والخطط الدراسية ومتطلبات سوق العمل وخدمة قضايا التنمية الاقتصادية والإدارية .

* غياب التأصيل الفكري في المناهج للعلوم الاقتصادية والإدارية ، وهذا قد يؤدي إلى إرباك المنطلق النظري لتلك المناهج، وتقلل من فاعلية الاستدلال والتفكير والاستنتاج لمختلف الظروف والحالات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

* اعتماد أساليب تدريس تقليدية كالتلقين وحشو المعلومات، وعدم استخدام الوسائل التعليمية الحديثة، وهذا لا يساعد الطالب على التفكير المبدع، الذي يسهم في بناء الشخصية العلمية المستقلة

3) أزمة الموارد البشرية :

* نقص أعضاء هيئة التدريس في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، وخاصة في الجامعات الأردنية والعربية الحديثة النشأة، حيث تشكل نسبة الاساتذة الوافدين نسبة عالية، تصل الى50% .

* ضعف الإمكانيات المتاحة لإعداد وتأهيل أعضاء هيئة التدريس.

* زيادة نسبة عدد لطلبة لكل أستاذ مما يؤثر سلبا على التحصيل العلمي .

* ضعف الكادر الإداري نظراً لانعدام التدريب والتأهيل لخصوصية مواقعهم الإدارية، ولدورهم المكمل للأنشطة الأكاديمية والبحثية .

4) أزمة الالتحاق والقبول:-

* عدم وجود سياسة واضحة و محددة للالتحاق بالكليات.

* انفصال القبول عن احتياجات التنمية وسوق العمل .

* زيادة عدد الطلبة المقبولين عن الطاقة الاستيعابية للكليات.

* اعتماد القبول بالكليات على معيار القدرة المالية، كما هو في التعليم الموازي، أو تحديد مقاعد البرنامج الدولي لدعم الجامعة.

* تدخل بعض الجهات الخارجية في سياسة القبول) **أزمة الموارد المادية**

- غياب الاستقلال المالي والإداري يؤدي إلى نقص شديد في مخصصات الكليات من جهة، وسوء تبويب وتوزيع الموازنة والاستخدام الأمثل من جهة أخرى .

- نقص في الخدمات التعليمية (أدوات ،مراجع علمية وكتب ودوريات ووسائل اتصال وتوثيق وأدوات .. الخ)

- تعاظم الحاجة المستمرة لموارد إضافية للبناء والصيانة والتشغيل .

- تزايد الإنفاق على أنشطة لا تعد من أولويات أنشطة الكليات .

- استحواذ القيادات الجامعية على مخصصات مالية تخص البحث العلمي وحضور المؤتمرات والندوات الداخلية والخارجية، وانفاقها لتحقيق أعراض شخصية تحت مسميات رسمية، ووضع العراقيل الإدارية لمشاركة أعضاء هيئة التدريس .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- سوء استخدام الحسابات الخاصة للجامعات، وعدم مراقبة النفقات بشكل دوري .

6) التحديات السياسية والاقتصادية الاجتماعية والثقافية :

تواجه كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية تحديات على الأصعدة كافة ، حيث تتداخل السياسة والنشاط الحزبي ، وإن كان غير معلن في الجامعات في بعض الدول العربية ، إلا أن الواقع غير ذلك، فالتعيينات والتدخل غير المباشر في الكثير من الأنشطة العلمية خير دليل على ذلك ، إضافة إلى البناء الهيكلي وارتباطة بالجهاز الحكومي بشكل مباشر ، ناهيك عن القوانين والتشريعات التي تفرضها الحكومة والانتقاء في موادها عند التطبيق .

ومن التحديات الاقتصادية التغيرات في مفاهيم التنمية الاقتصادية والتنمية البشرية وسوق العمل، وعدم انعكاسها على أهداف وسياسات التعليم ، إضافة إلى حدة المنافسة الخارجية والعولمة الاقتصادية وتزايد نشاطات الأعمال الحرة ، وارتفاع معدلات بطالة الخريجين من هذه الكليات .

وفي الجانب الثقافي، هناك عدد آخر من التحديات. متمثلة في ضرورة الحفاظ على الهوية الوطنية والقومية والإسلامية أمام تأثيرات وتحديات العولمة ، إضافة إلى ضعف تفاعل هذه الكليات مع المجتمع وحاجاتة المتنوعة، وتجديد إطاره الثقافي .

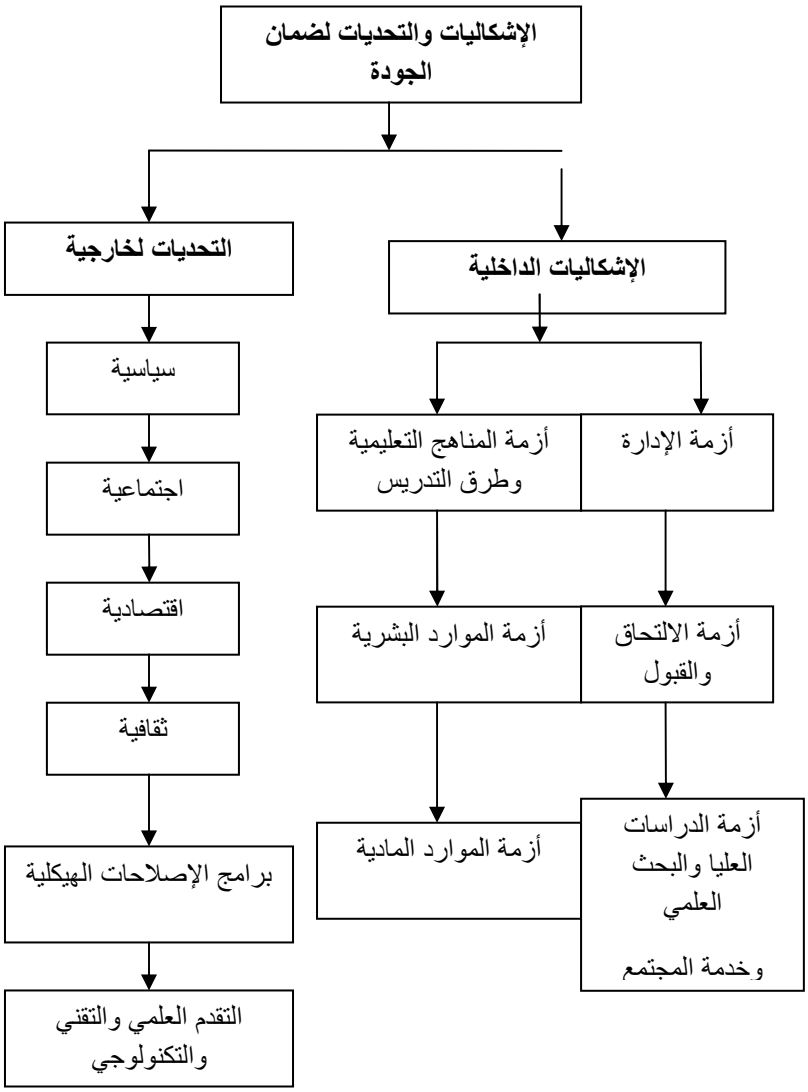
7) تحديات التقدم العلمي والتقني والتكنولوجي :

تزداد يوماً بعد يوم الفجوة العلمية والتقنية والتكنولوجية بين جامعاتنا وجامعات الدول المتقدمة والصناعية ، وبالتالي فإن نقل العلوم والتكنولوجيا من عالم الى آخر، ومن أمة إلى أخرى، ليس هو السر الذي يؤدي إلى التقدم ، وإنما ضرورة توطينها آخذةً في الاعتبار خصوصية المجتمع وثقافتة ووعيه ومستوى تعامله مع هذه العلوم والتقنيات .

لذا ، فإن التحدي يتمثل بابتداع أساليب جديدة في توطين العلوم، وترويض التكنولوجيا للخصوصية المحلية ، ويأتي ،هنا ، دور كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية واضحآ في تأسيس فكر اقتصادي وإداري عربي إسلامي، يتلاءم والظروف المحلية حتى لا يداهمنا خطر العولمة .

هذا بإيجاز عن الإشكاليات الداخلية والتحديات الخارجية التي تواجة ضمان الجودة لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية ، كما هي موضحة في الشكل أدناه .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com



وانطلاقا من ذلك ، فإنه لا يمكن الحديث عن الجودة في ظل تلك الإشكاليات والتحديات ، ما لم تكن لدى الجهات المعينة في الحكومات والجامعات بشكل عام وكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية نظرة مستقبلية ديناميكية لتغيير الواقع المختلف، والانتقال تدريجياً إلى مصاف الكليات في الدول المتقدمة الصناعية ، وهذا لن يتحقق مالم نؤخد بأسباب التقدم وجودة المخرجات . وهو ما سيتم استعراضه في المحور الثالث من هذا البحث

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثآ : سبل تعزيز ضمان الجودة

لقد دأب عدد من الباحثين في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية قي الجامعات العربية (عبده، مثنى , حليوب ، علي ،أحمد ، الدرة ، قحطان ، باطويح ، 2002م) على طرح وسائل تعزيز أداء هذه الكليات ، والتي تناولت في معظمها ما يجب أن يكون علية النشاط الأكاديمي والإداري والمالي ، وقد كان طابع التمني هو السائد في منطق التوصيات لمعظم تلك الدراسات . إلا أن البحث الحالي يطرح أهم السبل لتعزيز ضمان الجودة ، والتي من شانها أن تؤهل كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية لمغادرة الإشكاليات الداخلية ومواجهة التحديات الخارجية ، والتي تمت الإشارة إليها في المحور الثاني ، والبدء بإخراج الطموحات العلمية المشروعة إلى حيز الواقع للوصول إلى سوية الكليات المناظرة لها في الدول المتقدمة والصناعية إذ أن ضمان الجودة هو نتيجة طبيعية لتنمية الموارد البشرية، وبالذات للرأسمال الفكري ، التي بدورها تقوم على مجموعة أصول أو ثوابت النشاط الأكاديمي والإداري والمالي . ويشير البحث إلى أهم السبل التي يمكن أن تعزز من ضمان جودة الهدف والوسيلة ، وهي علي النحو التالي :

1) تهيئة المناخ العلمي للكليات

بالتأكيد أن كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية تتأثر بالظروف السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية السائدة في هذا المجتمع أو ذاك . وبالتالي ، فإن الظروف المحيطة بهذه الكليات في الدول العربية تحمل طابع عدم التجانس ، وان هذا ينسحب بدوره الى عدم إمكانيات التميز الفكري والإبداعي . هذا إذا ما أشرنا إلى التعينات السياسية للإدارات ،التي يقع على عاتقها تطبيق أنظمة الجودة . وفي هذا الإطار فإن تهيئة المناخ العلمي الخالي من الضغط الإيديولوجي يؤدي إلى تفعيل دوره الاجتماعي والحضاري والثقافي والتقني .حيث يعد المناخ العلمي سلسلة برامج مترابطة تتقدمها الحلقة السياسية ، التي توفر جواً ديمقراطياً صحيحا وبيئة مضيافة للإبداع .

2) تطوير إدارة الكليات :

إن تطوير الإدارة واختيار القيادات العلمية والإدارية والإشرافية في هذه الكليات , وتحديثها من خلال إدخال الوسائل الإدارية والتنظيمية التي تسهم في تحسين الأداء وتفعيل النشاط العلمي والبحثي ، وهي الأرضية التي يستمد منها أعضاء هيئة التدريس والطلبة عوامل النهوض بالمستوى العلمي المطلوب، والحفاظ على نوعية وجودة المخرجات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فالواقع الإداري والتنظيمي وآلية عمله لهذه الكليات لا يتماشى مع الأهداف المنصوص عليها، فهو عمل إداري تقليدي بيروقراطي مركزي، لا يساعد على التطوير . وتظهر الدراسات في هذا المجال، عدم وجود هياكل تنظيمية سلمية ولوائح تنفيذية لمهام واختصاصات الوحدات الإدارية التابعة لها، وعدم وجود توصيف وظيفي واضح.

أذن , فمسألة إصلاح الجهاز الإداري والتنظيمي للكليات مسألة حيوية ،وذلك من خلال مستوى تأهيل وكفاءة القيادات الإدارية والإشرافية .

3) تطوير المناهج العلمية وطرق التدريس :

إن تطوير المناهج العلمية وتغيير البرامج وتحديث المراجع العلمية ووضعها وفقآ لمتطلبات التغيرات المحيطة بتخصصات الاقتصاد والعلوم الإدارية، بما يضمن استيعاب كافة المفاهيم الاقتصادية والإدارية الحديثة ، من خلال إتاحة الفرص لأعضاء هيئة التدريس لطرح أفكارهم ، أو عن طريق ترجمة الكتب في الكليات المناظرة بتصرف للاستفادة منها ، كل ذلك سينعكس إيجابيا على كفاءة الأداء . وبالفعل ، فالمناهج الحالية يغلب عليها طابع المحاكاة لما يصدر إلينا من الخارج ، تمثل مرجعية للتراث الأوروبي ـــ الأمريكي ، وتفتقر إلى التطبيق العلمي . ناهيك عن افتقار هذه المقررات الدراسية إلى الكثير من المقررات الهامة المرتبطة ارتباطآ وثيقآ بالعلوم الإدارية المتطورة (ناصر، 2003م) . مثل :.

- تطوير المنظمات في ظل المتغيرات الإقليمية والعالمية
- القيادة والتفكير الإبداعي
- تأهيل وإعداد القادة الإداريين
- بناء الاستراتيجيات التسويقية في ظل المنافسة العالمية
- إدارة الصفقات التجارية الدولية
- متطلبات التميز المهني في إدارة المؤسسات الصغيرة والكبيرة

إضافة إلى ضرورة التجديد في استخدام طرق التعليم والتعلم مثل الأخد بالوسائل السمعية والبصرية الحديثة وشبكات الحاسوب الآلي والتخاطب المرئي وشرائط الكاسيت والفيديو التعلمية وشبكات البريد الإلكتروني وغيرها من التقنيات، التي بدورها تساعد وتسهم في تحسين الأداء بهذه الكليات .

ومن هنا ، نؤكد على ضرورة تطوير المناهج العلمية وطرق التدريب وتقويمها بشكل مستمر بإستخدام معايير محددة لقياس جودتها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4) الإعداد الجيد للموارد البشرية :

لا يقل هذا العنصر أهمية عن العناصر السابقة، ويتم الإعداد الجيد للموارد البشرية التي تشترك في تحسين نوعية المخرجات وجودتها، عن طريق عدة أساليب منها:

- الإعداد القيمي : ويتم ذلك من خلال توفير كل ما يتحقق من الاطلاع على الفكر الاقتصادي والإداري في الإسلام والتراث العربي، والإنجازات العلمية المعاصرة في مجالات الاختصاص ، ويفضل توفير الإصدارات العلمية والمراجع التي تساعد على التفكير والإبداع والتجديد من خلال استخدام الوسائل والتقنيات، التي تفضي قيماً إلى فاعلية في أنشطة الكليات

- التدريب المستمر:يتم بصورة دائمة بعد معرفة الاحتياجات التدريبية لهم، وتزويدهم بالمعارف والمهارات اللازمة، التي تساعد على القيام بالأعمال الموكلة إليهم بشكل فعال وأمثل.

- المشاركة في ورش العمل والندوات والمؤتمرات المحلية والخارجية. لما لها من دور فعال في التواصل مع الآخرين، وتبادل الخبرات والآراء في مجالات التخصص.

-تقديم المكافآت والحوافز المادية للمبرزين ليكونوا قدوة للآخرين لتحفيزهم على تقديم أداء أفضل وبكفاءة عالية .

-توفير مصادرالمعلومات بشكل مستمر في خلال استخدام برامج الحاسوب المتخصصة في المجالات الاقتصادية والإدارية إضافة إلى توفير مكتبة علمية متكاملة .

تلك الأساليب وغيرها من شانها أن تعمل علي تحسين الأداء في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية، وبالتالي ، سينعكس علي نوعية أفضل للمخرجات ذات جودة عالية .

5) الاستقلال المالي والإداري:

أن تحقيق الاستقلال المالي والإداري في الكليات يمثل نقطة البداية لأي نشاط يهدف إلى الجودة ، لأن استقلالية القرار يمنح القيادات الإدارية القدرة على التخطيط السليم لاستخدام مواردها بكفاءة عالية دون وصايا،أو تدخلات من خارج نطاقها ، إضافة إلى إمكانية تنظيم شؤونها وتوجية أنشطتها والرقابة عليها بما يعزز من تحقيق الأهداف المناطة بها .

إلا أن الاستقلال المالي والإداري للكليات مرتبط بالقيادة الإدارية للجامعات نفسها ومدى استيعابها لخصوصية هذا العنصر، والذي يمثل رصيداً استراتيجياً نحو أي مشروع للتنمية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاقتصادية والإدارية ، ومبدأ أساسياً لضمان جودة أي نشاط تقوم بة ، ومؤثراً بشكل مباشر على كافة الأنشطة العلمية والبحثية وخدمة المجتمع .

6) وضع معايير لسياسة القبول:

إن أحد أهم أهداف التخطيط تحديد الأعداد من الطلبة الذين يمكن قبولهم في الكليات والأقسام العلمية في ضوء حاجة السوق إلى مخرجاتها لفترة الخطة . ومن الضروري اعتماد معايير علمية لالتحاق الطلبة لهذا الكليات ، ليس فقط اعتماد معيارالمجموع الكلي لمستوى الثانوية، وإنما اتباع طرق أخرى كالمقابلة الشخصية ، بالإضافة إلى إجراء امتحان القبول في المقررات ذات الصلة الوثيقة بالتخصص .

7) توثيق علاقة الكليات بالمجتمع وسوق العمل:

ويعد هذا الربط من أهم مقومات الإعداد المتميز للخريجين، التي تسمح لهم بممارسة العمل الحقيقي، واكتساب الخبرة العلمية.ويمكن توثيق هذه العلاقة من خلال عدة طرق أهمها :

-ربط المناهج بقضايا المجتمع ومؤسساته .

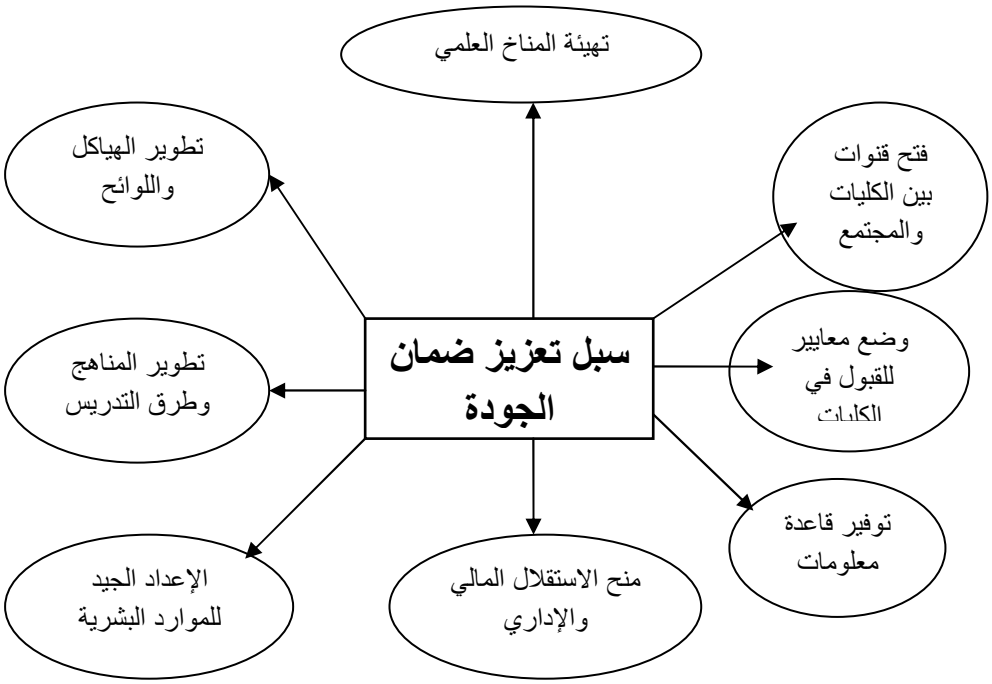
-توعية المجتمع بأهمية ودور هذه الكليات في تفعيل وزيادة مستوى الانتاج والعائد الاقتصادي والاجتماعي ، إضافة إلى أهمية البحوث العلمية ودراسات الجدوى للمشاريع المختلفة التي يقدمها أساتذة الجامعة لحل مشكلات المجتمع ومؤسساته العامة والخاصة .

- استحداث وحدة إدارية (نائب العميد لشؤون خدمة المجتمع) تعمل على وضع الخطط والبرامج والدراسات المتعلقة بتفعيل كافة الأنشطة التي من خلالها توثق الروابط بين الكليات والمؤسسات المجتمع المختلفة

- تواصل الكليات مع رجال الأعمال واستضافتهم للمشاركة في الفعاليات العلمية ضرورة تحديد احتياجات سوق العمل،وكذا تحديد المشكلات التي يواجهها المجتمع ، ووضع الدراسات اللازمة من خلال لجان مشتركة أو تشكيل فرق العمل .

كل الطرق المشار إليها، تحقق تحسين ورفع مستوى الجودة القائمة على المهارة، والقدرة التنافسية، وتلبية احتياجات سوق العمل محلياً، وفي نطاق الامتداد الطبيعي خارج المجتمع. وإجمالا يمكن إيجاد هذه السبل لتعزيز ضمان الجودة في الشكل التالي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com



خاتمة

لا تمارس الجودة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الدول المتقدمة والصناعية على أنها نشاط ترفي،وإنما هي حاجة ملازمة لكل بوادر النهضة العلمية والصناعية، وما يتبعهما من تنمية بشرية واقتصادية وحضارية. وإذا كانت تلك الرؤية تعبر عن سياقات التفكير العلمي في كليات الدول المتقدمة والصناعة ، فإن كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الوطن العربي يجب أن تنظر إليها كمصير لمستقبلها وموقعها بين الكليات المناظرة لها .

إن ضمان جودة الأنشطة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية،التي تقوم على أساس التأصيل الفكري والإبداع والابتكار وفقآ لقياسات المجتمع المحلي أو الخصوصيية الثقافية، يجب أن تتصدر أولويات بناء الآفاق المستقبلية للتنمية الاقتصادية والإدارية .وهذا يتطلب استراتيجية واضحة المعالم .

وإن أي استراتيجية تهدف إلى ضمان الجودة في الجامعات العربية بشكل عام ،وفي كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية على وجه الخصوص ، لابد من أن تأخذ بعين الاعتبارجميع العناصر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المكونة لها ، إضافة إلى الإجابة عن الاستفسارات المطروحة في سياق هذا البحث بمصداقية تامة ، وهي أسئلة تحتاج بالفعل إلى وقفة جادة :

ماذا نعلم ؟ وكيف نعلم ؟ وما نتائج ما نعلم؟

وأي ثقافة تعليمية في العلوم الاقتصادية والإدارة نعتمد؟

ومن هذا المنطلق، ينبغي أن لا ننظر إلى التعليم الجامعي في هذه الكليات بوصفه قطاعاً منفصلاً، وإنما هو نظام فرعي في النظام الجامعي، وفي نظام اكبر في إطار المجتمع الذي نعيش فيه، والعالم الذي يحيط بنا.ولذلك، فإن على إدارة الجامعات:

-تقديم الدعم المادي والمعنوي لكليات الاقتصاد والعلوم الإدارية.

-توفير التمويل اللازم لبرامجها وللبحث العلمي الذي تقوم به.

-تمكين الكليات من استقلالها المالي والإداري.

-منح الحرية الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس .

وفي مقابل ذلك يتوجب على كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية ما يلي:

-إعادة النظر في الأهداف، بحيث تضع خدمة المجتمع في مقدمة أولوياتها .

-إعادة النظر في هياكلها التنظيمية ولوائحها التنفيذية بما يتناسب والأهداف المناطة بها.

-اختيار قيادات إدارية وفقآ للأسس العلمية ومبدأ القدرة والكفاءة في العمل .

-تغير المناهج وأساليب التدريس وفقآ للتطورات العلمية والتقني والتكنولوجية .

-السعي إلى شراكه حقيقية مع مؤسسات المجتمع لتلبية احتياجاتهم وترقية مستواهم الثقافي والمهني وزيادة عوائدها الاقتصادية عن طريق البحث العلمي والتدريب المستمر والترجمة والتأليف .

-العمل على نشر المعرفة العلمية في العلوم الاقتصادية والإدارية وإشاعتها بين أفراد المجتمع .

وهكذا تستطيع كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في الوطن العربي قيادة عمليات التنمية البشرية والاقتصادية والإدارية الشاملة .

الهوامش:

1-الخطيب، أحمد. نموذج مقترح لتقدير أولويات بحوث التنمية الإدارية في الوطن العربي (دراسة حالة). بحث مقدم في المؤتمر العربي الأول للبحوث الإدارية والنشر. مسقط 3-4 /أبريل/2001م.

2-النعساني،عبد المحسن . نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي . بحث مقدم في الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية . حلب 11-13/ مارس 2003م .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-علي ،كفاح داوود . الحلقات المفقودة في منهج إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي بحث مقدم في الملتقي العربي المشار إليه في (2).
4-هيجان ، عبد الرحمن أحمد . منهج عملي لتطبيق مفاهيم إدارة الجودة الكلية . الإدارة العامة ، المجلد 34 ، العدد3 ، ديسمبر -1994م .
5-عشيبة ، فتحي درويش.الجودة الشاملة و إمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي المصري : دراسة تحليلية . مجلة اتحاد الجامعات العربية. العدد 3 / 200م.
6- النجار ،حنان إبراهيم ، تطبيق مفهوم الجودة الشاملة لتحقيق المصداقية والتكامل في البحوث العلمية . بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الأول المشار إليه في (1) .
7-اتكنسون . فيليب. إدارة الجودة الشاملة، الجزء الأول، التغيير الثقافي: الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة. ترجمة مركز الخبرات المهنية للإدارة .1995م .
8-النجار,حنان إبراهيم . مرجع سبق ذكره.
9-عبده ، فؤاد راشد. الإدارة الحكومية وعلاقتها بالإدارة الجامعية وأثرها في الأداء الإداري في الجامعات اليمنية . بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى : تقويم الأداء في الجامعات اليمنية . جامعة تعز – اليمن،9-10 / يناير 2002م .
10-مثنى،عبد اللاه صالح، حليوب ،محمد حسين. تقييم الأداء الأكاديمي في كلية الاقتصاد والإدارة/ جامعة عدن بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى المشار إليه في (9).
11-علي، محمد عبد الرشيد، أحمد، منصور علي. تقييم الأداء لجامعتي صنعاء وعدن من وجهة نظر عضو هيئة التدريس. بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى المشار إليه في (9).
12-الدرة، محمد محمد. دور الجامعات قي التنمية. بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى المشار إليه في (9).
13-قحطان ، محمد علي . الواقع الإداري والتنظيمي في جامعة تعز وسبل المعالجة (نموذج كلية العلوم الإدارية). بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى المشار إليه في (9).
14-باطويح ، محمد عمر. الموازنة الجامعية بين الواقع والطموح . بحث مقدم في الندوة العلمية الأولى المشار إليه في (9).
15-ناصر, محمد جودت. التحديات المفروضة على عملية تطوير أداء كليات الإدارة وسبل علاجها. بحث مقدم في الملتقى العربي المشار إليه في (2).
16-عمر الجراح، عماد أبوالرب، خليف الخوالدة، منذر بطا ينه. لجنة ضمان جودة التعليم العالي . وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. الأردن. 2003.
17-محمد الترتوري، أغادير جويحان. إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. دار المسيرة للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. الأردن.2006.
18-حسن حسين البيلاوي وآخرون. الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات. دار المسيرة للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. الأردن. 2006.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com