# تعزيز ثقافة الجودة ومعاييرها في المؤسسات التعليمية

د. الأمين أبو العيد محمد الشائبي ـ كلية التربية زلطن ـ جامعة صبراته

## المقدمة :

أصبحت الجودة في التعليم من الضروريات التي تفرضها متطلبات العصر، حيث ظهر هذا المفهوم في السنوات الأخيرة، وكلمة الجودة مفهوم اقتصادي فرضته ظروف التقدم الصناعي والثروة التكنولوجية في العصر الحديث، حيث اهتمت الدول الصناعية بمراقبة جودة الإنتاج من أجل كسب السوق وثقة المشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال[1]. والجودة أصبحت مطلبا أساسيا للدخول في مجال المنافسة على كل الأوجه المحلية والدولية والعالمية. ويشير هذا المصطلح في مجال التعليم إلى عمليات التعلم والتعليم والإدارة، أي أنه يتعلق بالسمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتربوي كافةً، والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها، وذلك من أجل ربط التعلم بحاجات المجتمع وبنائه وتنمية ملكة الإبداع فيه.

لقد بدأت المؤسسات التعليمية بتعزيز الجودة الشاملة في الثمانينات كمحاولة مستحدثة للإصلاح، وفي ذلك يشير (ابرنثي وسرفاس) إلى أن نظام إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يساعد وبشكل منظم إدارات المناطق والمؤسسات التعليمية على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي.

إن الجودة في مجال التعليم تهدف إلى تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه المستفيد الأول من وجود المؤسسات التعليمية، ولكون المجتمع هو المستفيد الأول من وجود المدارس.

## مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

من أبرز التحديات التي تواجه العملية التعليمية في عصرنا الحالي هو موضوع تعزيز الجودة وممارستها في مؤسسات التعليم المختلفة ، والذي أصبح يشكل تحديا لمسؤولي قطاع التعليم ، حيث بادرت العديد من المؤتمرات التربوية على مختلف المستويات المحلية والإقليمية والعالمية بطرح هذا الموضوع بغية لفت نظر القائمين على التعليم والنظر إليه بجدية ؛ وعليه فإن الدراسة الحالية تبحث في مدى تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في المؤسسات التعليمية ، ودورها في تحسين مدخلات وعمليات ومخرجات العملية التعليمية ، ومن خلال ذلك يبرز السؤال الرئيس التالي :

ما مدى تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في المؤسسات التعليمية المختلفة ؟

**وينبثق عن التساؤل الأساسي عدة تساؤلات فرعية وهي :**

س1ـ ما مفاهيم الجودة ، ومن أهم روادها ؟

س2ـ ما أهم مصطلحات الجودة ، والرؤيا والحاجة إليها ؟

س3ـ ما معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية ؟

س4ـ ما أهداف وفوائد الجودة في المؤسسات التعليمية ؟

س5ـ ما أهم التجارب العالمية المتميزة في إدارة الجودة الشاملة ؟

## أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على مفهوم يتسم بالحداثة والجدة في التربية العربية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية وهو مفهوم الجودة الشاملة في التعليم، وخاصة أن ضمان الجودة في التعليم أصبح وسيلة إلى التأكد من تحقيق النظام التعليمي لأهدافه المرسومة، ومن مصداقية جهود المؤسسات التعليمية وارتباطها برسالتها وغاياتها، ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية والممولين لها والتأكد من رضاهم عنها.

وتنبثق أهمية الدراسة الحالية في قلة الدراسات والبحوث التي تناولت تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بالبلاد العربية ؛ مما يجعل هذه الدراسة تثري المكتبة العربية بما تضيفه من معرفة علمية في هذا المجال ؛ كما يؤمل أن تستفيد الإدارة التربوية من بعض الأساليب الإدارية الحديثة وأبرزها إدارة الجودة الشاملة باعتبارها إحدى الفلسفات الإدارية الحديثة التي تهتم بالتركيز على الجودة والإتقان باعتبارهما ضروريين للوصول إلى التميز في الأداء.

## أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- مناقشة مفهوم الجودة الشاملة في التعليم

2- تعريف مصطلحات الجودة ، والتعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولتها والحاجة إليها .

3- شرح أهداف وفوائد الجودة في المؤسسات التعليمية .

4- تحديد معايير الجودة الشاملة في التعليم .

5- ذكر بعض الأمثلة عن التجارب العالمية المتميزة في إدارة الجودة الشاملة .

## منهج البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على تحليل دور تعزيز ثقافة الجودة وممارستها في المؤسسات التعليمية.

## محاور الدراسة :

## المحور الأول -

### مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

تعد الجودة أداة فعالة لتطبيق التحسين المستمر لجميع أوجه النظام في أية منشأة. ويقدم معهد الجودة الفيدرالي بالولايات المتحدة الأمريكية تعريفا للجودة الشاملة هو "القيام بالعمل بشكل صحيح ومن أول خطوة مع ضرورة الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء". (2) ويعرف تنز وديتورو الجودة بأنها "استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة" (3) وهذه الاستراتيجية تستخدم مهارات العاملين وقدراتهم الذاتية لصالح المنشأة بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام ؛ كما أنها تسهم في دعم الوضع المالي للمساهمين.

وحدد جوتشر وزميله كوفي مفهوم الجودة بأنه "تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة". واتفق معهما في هذا التعريف مورجن وزميله مورجا ترويد اللذان عرفا الجودة بأنها عملية تلبية احتياجات العميل ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب (4 ) ويشير بعض الباحثين إلى أن الجودة قد يتسع مداها لتشمل جميع النشاطات داخل المؤسسة إلى جانب جودة المنتج نفسه، ومنها جودة الخدمة، وجودة المعلومات والتشغيل، وجودة الاتصالات، وجودة الأفراد وجودة الأهداف، وجودة الإشراف والإدارة .

توضح تلك التعاريف أن الجودة مفهوم متعدد الجوانب يصعب حصره في دائرة ضيقة لاشتماله على أبعاد مختلفة تتضمن مفاهيم فنية وإدارية وسلوكية واجتماعية، لعل أبرزها المساواة، والفعالية والملاءمة، وسهولة المنال، والقبول، والكفاية, نظرا لتعدد مفاهيم الجودة الشاملة، فقد حاول العلماء والمتخصصون التمييز بين خمسة مداخل لتعريف الجودة الشاملة هي : المدخل المبني على أساس التفوق، والمدخل المبني على أساس المستفيد، والمدخل المبني على أساس القيمة، والمدخل المبني على أساس المنتج، والمدخل المبني على أساس التصنيع.

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي والجودة بمعناها الواقع تعنى التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية. فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته.

وهذا يتطلب من مديري التعليم والمشرفين التربويين ومديري المدارس التأكد من توافق مواصفات الخدمة التعليمية مع توقعات المستفيد المتلقي لها. وفي حالة وجود فجوة بين المواصفات والتوقعات يجب تحديد أبعاد هذه الفجوة وأسبابها والعمل على تجاوزها باتخاذ كافة الإجراءات الصحيحة والمناسبة ، فالجودة في الاقتصاد المعاصر "لا تعني إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها المتاحة، وإنما تعني رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة" (5) ، وفي إطار المشروع البريطاني للجودة في التعليم العالي ظهرت عدة خصائص للجودة الشاملة في التعليم منها .

إن الجودة تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم.

إن الجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب.

إن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية.

د- إن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتنظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم.

**المفهوم الاصطلاحي :**

المتتبع للمراجع العلمية المتخصصة، يمكنه أن يلاحظ تعدد التعاريف التي تناولت المفهوم الاصطلاحي للجودة الشاملة ومنها: تعريف الجمعية الأمريكية لضبط

الجودة بأنها (مجموعة من مزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين) .

**مفهوم الجودة في التعليم:**

يتعلق بالسمات والخواص التي تتعلق بالمجال التعليمي كافة والتي تظهر جودة الاحتياجات المراد تحقيقها ، وهي ترجمة وتوقعات طلاب الخدمة أو المستفيدين بشأن الخدمة على خصائص محددة تكون أساسا في تعليمهم وتدريبهم لتعميم الخدمة التعليمية التربوية وصياغتها في أهداف لتقديمها لطلابها بما يوافق توقعاتهم.

أو أنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تكمن في إطارها من توظيف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.

**المحور الثاني ـ تعريف مصطلحات الجودة ، والتعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولتها والحاجة إليها .**

**1- مصطلحات الجودة:**

قبل الخوض في الحديث عن الجودة يجب إيضاح بعض المفاهيم والمصطلحات المهمة التي يجب معرفتها لكل مهتم بموضوع الجودة ومنها الآتي:

**المؤسسة:** institution ويقصد بها مكان تعليمي حكومي أو خاص يقدم برامج دراسية منتظمة ويهدف إلى منح شهادة علمية معتمدة.

الرؤية: vision وهي عبارة أو فقرة مختصرة تصف التطلعات المستقبلية للمؤسسة التعليمية أو المنظمة وتود أن تصل إليها وهي تمثل ما تتمنى المؤسسة أن تصبح عليه في المستقبل.

**الرسالة:** mission وهي عبارة أو فقرة مختصرة تشير إلى الخدمات الرئيسة التي تقدمها المؤسسة التعليمية والفئة المستهدفة وكيفية تقديم هذه الخدمات.

الأهداف: objectives عبارات محددة لترسيخ الرسالة والأهداف لأنشطة معينة وتوضح النتائج المنشودة والمتوقعة.

**الجودة:** Quality تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات ومواصفات أو خصائص معينة قادرة على الوفاء بالمعايير والمتطلبات المتعارف عليها في المؤسسات المماثلة.

**الجودة الشاملة:** Total Quality ويقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.

**إدارة الجودة الشاملة:** Total Quality Management وهو أسلوب شامل يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوقعاته، بحيث يتعاون جميع أفراد المؤسسة باستمرار في جهود تحسين جودة العمليات والنواتج.

**ضبط الجودة:** Quality Control ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوب فيها المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج ، وتعرفه معاجم أخرى بأنه الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقا للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج.

**التقويم:** Assessment وهو العمليات والإجراءات التي تهدف إلى قياس الأداء وفق معايير ومؤشرات محددة.

**التقويم الذاتي**: Self Assessment يتضمن مجموعة من الإجراءات والخطوات التي تقوم بها المؤسسة أو الجامعة من أجل التعرف على الواقع المحقق في العملية التعليمية والتدريسية في مستوى البرامج التي تطرحها الجامعة، وبمقارنة ذلك بالمستوى المنشود من قبل الجامعة.

**الاعتماد:** Accreditation ويقصد به مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل التأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم. ويعرف أيضاً بأنه نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية.

**المؤشرات:** Indicators ويقصد بها مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية أو المنظمة لتقويم جودة أدائها.

**فريق العمل:** Work Teams يقصد به مجموعات من الأفراد يتكون كل منها من (4- 10) أفراد تقوم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.

**المدخلات**: Imputs يقصد بها الإمكانات المتاحة التي يمكن استخدامها من قبل المؤسسة التعليمية لتقديم برامجها.

**المخرجات**: Outcomes يقصد بها النتائج النهائية لعمليات وأنشطة التعليم والنشاطات البحثية للمؤسسة التعليمية.

**2ـ الرؤية لمفهوم الجودة:**

إن المفهوم التقليدي لجود التعليم ارتبط بعمليات الفحص والتحليل والتركيز فقط على الاختبارات النهائية دون مراجعة القدرات والمهارات الإدراكية والحركية والمنطقية والسلوكية، لذلك تحول هذا المفهوم التقليدي للجودة في التعليم إلى المفهوم الحديث لتوكيد جودة التعليم والذي يستند بالدرجة الأولى على ضرورة اختبار معدلات نمطية للأداء وبناء منظومات لإدارة جودة التعليم، ومع صعوبات التطبيق ظهرت أهمية بالغة لتطبيق إدارة الجودة في التعليم والتي تحتاج مشاركة لضمان البقاء والاستمرارية لمؤسسات التعليم وهو أسلوب تحسين الأداء بكفاءة أفضل. لقد فرضت علينا المتغيرات الحديثة في العالم المتقدم ضرورة الأخذ بمنهج يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل بما يحمل في طياته من تهديدات وفرص متاحة، من هنا يأتي توجيه كيان المؤسسة التعليمية نحو ضمان الجودة والاعتماد.

إن مفهوم الجودة وفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي أن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل: (6)

المناهج الدراسية.

البرامج التعليمية.

البحوث العلمية.

الطلاب.

المباني والمرافق والأدوات.

توفير الخدمات للمجتمع المحلي.

**3ـ الحاجة إلى ضمان الجودة:**

نظرا لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذا الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة مؤتمرا عالميا حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشرة من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي هو أول وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات (7)

أما على المستوى الإقليمي، فقد أشار المؤتمر العالمي إلى عدة أنشطة إقليمية، ففي بيروت –على سبيل المثال- نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على المستويات كافة التنظيمية والمؤسسية والبرامج والمخرجات، وفي الشهر الأخير من العام 2003م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية.

**المحور الثالث ــ المعايير الواجب اتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية :**

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية ليس في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية، ولقد قامت وزارة التعليم العالي البريطانية في عام 1992 بتشكيل لجنة دائمة لتقييم جودة تلك العناصر على مستوى الدرجة الجامعية الأولى في الجامعات البريطانية ( David & Harold, 2000; David & Ringsted, 2006) كما أنشئ أ في عام 1995م مجلس أعلى لتقييم جودة الدراسة في مرحلة الدراسات العليا في الجامعات الأمريكية ( National Quality Assurance and Accreditation, 2004). ولقد اتفقت

اللجنتان على المعايير الواجب اتباعها لتقييم جودة الخدمة وجاءت معايير تقييمها كما هو موضع في الجدول رقم (1)

**جدول** معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية في المؤسسة التعليمية

| العنصر | نواحي الجودة |
|---|---|
| المنهج العلمي | درجة تغطية المواضيع الأساسية<br>التناسب مع قدرة استيعاب الطالب في هذه المرحلة<br>الارتباط بالواقع العملي<br>الإلمام بالمعارف الأساسية<br>إعداد الطالب لعصر العولمة من خلال تعلم لغة أجنبية |
| المرجع العلمي | درجة المستوى العلمي والموثوقية<br>شكل وأسلوب إخراج المرجع العلمي<br>وقت توافر المرجع العلمي<br>سعر المرجع العلمي<br>امتداد الاستفادة من المرجع العلمي<br>أصالة المادة العلمية<br>نوع الاتجاهات التي ينميها المرجع العلمي |
| أعضاء هيئة التدريس | المستوى العلمي والخلفية المعرفية<br>إدراك احتياجات الطلاب<br>الانتظام في العملية التعليمية<br>الالتزام بالمنهج العلمي<br>تقبل التغذية الراجعة<br>العمل على تنمية المهارات الفكرية التنافسية<br>تنمية الحس الوطني والوازع الأخلاقي<br>الهدف من أسلوب التدريس المستخدم<br>تنمية الاتجاه التحليلي<br>تنمية النظرة المتعمقة<br>درجة التفاعل الشخصي<br>الوعي بدور القدرة العلمية والخلقية |
| أسلوب التقييم | درجة الموضوعية والاتساق<br>درجة الموثوقية والشمول<br>عدم التركيز على التلقين<br>التركيز على القدرة التحليلية<br>التركيز على التفكير الانتقادي |
| النظام الإداري | توافر المعلومات اللازمة لتشغيل وإدارة النظام<br>التوجه نحو سوق العمل<br>المناخ الجيد لممارسة الأنشطة الرياضية والفنية<br>كفاءة وفعالية النظام الإداري<br>تلقي الشكاوي والتعامل معها. |
| التسهيلات المادية | تناسبها مع طبيعة العملية التعليمية<br>تنمية وإشباع الناحية الجمالية |

## المحور الرابع ـ شرح أهداف وفوائد الجودة في المؤسسات التعليمية :

### 1ـ أهداف الجودة الشاملة :

تهدف الجودة الشاملة لدى تطبيقها في مؤسسات المجتمع إلى تحقيق ما يلي:

1ـ ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة والقائمة على الفاعلية والفعالية تحت شعارها الدائم ( أن تعمل الأشياء بطريقة صحيحة من أول مرة وفي كل مرة ).

2ـ تطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي وتنمية مهارات العمل الجماعي، بهدف الاستفادة من طاقات العاملين في المؤسسة كافة .

3ـ الاهتمام بمستوى الأداء للإداريين والعاملين ومنتسبي المؤسسة كافة من خلال المتابعة الفاعلة، وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة.

4ـ الوقوف على المشكلات التي تكتنف المؤسسة وتحليلها للأسباب والطرق العلمية، واقتراح الحلول المناسبة، ومتابعة تنفيذها.

5ـ إيجاد التواصل مع المؤسسات الحكومية والأهلية التي تطبق نظام الجودة الشاملة، والتعاون مع الجهات والشركات والمؤسسات التي تعنى بتجريب برامج الجودة وتطويرها.

6ـ اتخاذ الإجراءات الوقائية كافة لتلافي الأخطاء قبل وقوعها.

7ـ ضبط وتطوير النظام الإداري.

8ـ زيادة كفاية الإنتاجية ورفع مستوى جميع العاملين وإرضاء العميل.

9ـ التركيز على التحسين المستمر.

10ـ توفير جو من التفاهم والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين.

11ـ تحقيق العمل بروح الفريق لدى العاملين في المؤسسة كافة .

12ـ التحفيز على التميز وإظهار الإبداع.

13ـ نشر أخلاقيات التقييم الذاتي والشفافية.

14ـ تطبيق استخدام المعايير وعدم ترك شيء للأحكام الشخصية.

15ـ ترشيد الإنفاق واستثمار الموارد.

16- منح مصداقية للشهادات الممنوحة من المؤسسات التعليمية.

17- التحقق من انسجام أهداف البرامج التدريسية مع مهارات الطلبة المكتسبة.

**2- فوائد تعزيز الجودة في مؤسساتنا التعليمية:**

ما من شك أن هناك فوائد كثيرة لاستخدام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فإنها تحقق الآتي :

1- منح المؤسسة التعليمية المزيد من التقدير والاحترام على الصعد كافة .

2- يكسب المؤسسة الاعتراف بها وتقديرها محليا وعالميا.

3- تحسين العملية التعليمية والتربوية، ومخرجاتها بصورة مستمرة.

4- ضبط وتطوير النظام الإداري نتيجة لوضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات بدقة.

5- الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع شخصياتهم الجسيمة والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.

6- العمل المستمر من أجل التحسين، والتقليل من الإهدار الناتج عن الرسوب أو التسرب.

7- زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.

8- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمية بين جميع العاملين في المؤسسة

التعليمية مهما كان حجمها ونوعها.

9- الاستخدام الأمثل للموارد المادية، والبشرية المتاحة.

10- تحقيق رضا المستفيدين وهم (الطلبة، أولياء الأمور، العاملون ، المجتمع، سوق العمل).

**3- جودة المقررات التعليمية Educational Quality Criteria :**

ينبغي أن توضع جملة من معايير الجودة بشكل أساسي لتقويم المقررات التعليمية عند اعتمادها أول مرة وعند كل مراجعة دورية تتم بعد ذلك ستمثل مع غيرها ما سيضاف من معايير تعتبر بداية مهمة على الطريق من بينها : (5)

**أ ـ البيئة والموارد الأكاديمية:**

1- توفر البراهين على وجود نشاطات أكاديمية ومهنية كافية ومناسبة من البرنامج التعليمي.

2- وجود أعداد كافية من أعضاء هيئة التدريس ، على مستويات مناسبة من القدرات العلمية مع وجود معايير للقبول والترقية على النحو الذي يفي باحتياجات المقررات الأكاديمية.

3- مبان وفضاءات مناسبة للتعليم والتعلم.

4- المعدات التخصصية الحديثة والمناسبة.

5- المكتبة ومنظومات تقنيات المعلومات المناسبة لاحتياجات التعلم.

**ب ـ - فلسفة المقررات ومبادئها :**

1- أهداف المقرر متفقة مع رسالة المؤسسة التعليمية.

2- للمقرر أهداف محددة وواضحة، تلبي احتياجات الطالب وتعده للعمل.

3-أن تكون المقاييس الأكاديمية، من حيث المحتوى والتدريس والتعلم ووسائل التعليم، في مستوى الدرجة العلمية من المنظور الوطني، وفي مستوى توقعات مؤسسات العمل والمؤسسات التعليمية المناظرة.

**ج ـ بنية المقررات التعليمية:**

1- التعريف الدقيق لبنية البرنامج، وبما يتفق مع أهدافه.

2ـ تحديد مستويات التعلم لكل وحدة من وحدات المقرر.

3ـ تحديد وحدات لكل مادة من مواد المقرر والانتقال من خارج المؤسسة.

**د ـ محتويات المقررات التعليمية :**

1- مطابقة المقرر لأهدافه.

2ـ مواكبة المقرر لما توصلت إليه المعارف الحديثة.

3ـ غرس المهارات والقدرات التالية :

- إجادة اللغة العربية كتابة وتخاطبا.
- استعمال اللغة الأجنبية في المستوى الذي يطلبه المقرر.
- الاتصال والتخاطب الواضح والموضوعي.
- التحليل والحكم المستقل والابتكار.

ـ متابعة اتجاهات التطور العلمية والتقنية في مجالات المقرر وتطبيقاتها.

ـ إدراك العلاقة بين ما يتم تعلمه والواقع والمتطلبات خارج المؤسسة التعليمية.

ـ العمل الفاعل ضمن الفريق.

ـ البحث عن المعلومات ضمن وسائط الحفظ التقليدية والحديثة.

ـ الانفتاح على مفاهيم أفكار أساسية تتضمنها علوم تقع خارج مجالات المقرر الرئيسية.

ـ النظر بهدف فهم حقيقة الأشياء وأسبابها.

ـ مهارات خاصة بالمقرر المعني وبالمستقبل المهني المتوقع للخريج.

**هـ ــ قبول الطلاب:**

ـ أن تضمن سياسة وإجراءات القبول إعطاء فرصة متساوية للمتقدمين كافة دون تمييز أو تفضيل

يستند إلى اعتبارات غير موضوعية.

ــ تقويم المستويات التعليمية للمترشحين طبقا للسياسات المعتمدة.

ــ أن تكون الحدود الدنيا للمؤهلات وشروط القبول مبررة ومحددة بوضوح.

ــ ألا يتم قبول المترشح ما لم يكن هناك ترجيح لاحتمال إتمامه المقرر بنجاح.

**و ـ طرق التدريس :**

ـ أن تكون طرق التعليم ملائمة لأهداف المقرر.

ـ أن يشجع الطلاب على تحمل قدر مسؤولية تعلمهم بأنفسهم.

**ز ـ التقويم والامتحانات :**

ـ أن تكون طرق التقويم منصفة ويعتمد عليها، وأن تكون في المستوى المناسب.

ـ تعدد طرق التقويم بما يلائم طبيعة المادة وأهدافها.

ـ أن تكون شروط النجاح والتخرج محددة ومعلومة.

**ح ـ إرشاد ودعم الطلاب:**

ـ وجود نظام إرشاد ودعم كاف يمكّن من التخطيط والمتابعة والمراجعة وتوثيق الطالب في

دراسته.

ـ توفير المساعدة اللازمة لاكتساب الطالب المهارات والقدرات الأساسية الضرورية.

**المحور الخامس ـ تجارب عالمية متميزة في إدارة الجودة الشاملة:**

**1ـ إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية(8):**

تعتبر الولايات الأمريكية من أولى الدول التي طبقت فيها إدارة الجودة الشاملة وخاصة بكلية التقنية بفوكس فالي Fox vally ) حيث أصبح نظام التعليم بها أكثر كفاءة في كل المجالات الدراسية المختلفة للخريجين، ورضا أرباب الأعمال وتحسين آلية البنية التعليمية، ثم بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أخذت حركة الجودة في الانتشار بخطى سريعة، حيث أقتدت بها كليات المجتمع منذ السبعينيات، وأشار بواتر BURKHALTREL عام 1996م أكثر من 160 جامعة في أمريكا تضمنت تقويم تحسين الجودة الشاملة، وعن طريق استخدام مبادئ الجودة وعناصرها وأساليبها يمكن زيادة رضا العميل واختصار التكاليف ويمكن أن

وهي :

( التركيز على الزبون ، التخطيط ، الإدارة العلمية ، التحسين والتحسين الكلي).(9)

**2ـ إدارة الجودة الشاملة في بريطانيا:**

احتلت أنشطة الجودة موقع الصدارة في أجندة التعليم العالي في بريطانيا في العقود الثلاثة الأخيرة وذلك نتيجة لانحدار المعايير في الكليات، والمتمثل في معدلات الرسوب العالية بين الطلاب ، وانخفاض مستوى أدائهم ، عليه أسندت في عام 1997م مسؤولية الخدمات التعليمية إلى الوكالة البريطانية للجودة ) QAA ) حيث تم مراجعة وثائق التقويم الذاتي لمحاور ستة متعلقة ( بالخطط ،الدراسة ،والمنهاج ، مصادر التعلم والتعليم) مراحل تقدم وإنجاز الطلاب ، دعم الطلاب وإرشادهم، وتحسين ضبط

الجودة ). ويعتقد بأن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تنجز تحسنا في المؤسسات التعليمية.

**3ـ إدارة الجودة الشاملة في كندا:**

تركز إدارة الجودة الشاملة الكندية على وضع جائزة للجودة معترف بها دوليا، وتركز هذه الجائزة على ستة عناصر أساسية متفاعلة ومتكاملة وهي: ( القيادة ، التخطيط ، العمليات ، العملاء ، الموردون ، والنتائج ). (10)

**4ـ إدارة الجودة الشاملة في فرنسا:**

تتمثل خبرة فرنسا في مجال نظم الجودة الشاملة في أنشطة تقويم المؤسسات التعليمية تحت مسؤولية اللجنة القومية للتقويم ( CNE ) والتي أنشئت بتشريع التعليم العالي الصادر عام ١٩٨٤م ، وتتمثل أنشطة اللجنة في تقويم الجامعات الفرنسية، ا الأخرى، وتتمثل أهم ملامح الفلسفة الفرنسية في أنها تقوم على مدخلين: الكمي والنوعي معا(11)

## نتائج الدراسة :

من خلال اطلاع الباحث على أدبيات الدراسة خلص إلى النتائج الآتية :

1- موضوع تعزيز الجودة وممارستها أصبح اليوم محل اهتمام كل المؤسسات التعليمية وغير

التعليمية داخل المجتمعات.

2 -الجودة والتجويد أصبح مطلبا أساسيا وضرورة ملحة للدخول في مجال المنافسة العالمية.

3 -الجودة تعمل على ربط المؤسسة التعليمية بالمجتمع من خلال جودة مخرجات تعليمية تحقق رضا وحاجات المجتمع وأهدافه.

4 -تعمل الجودة على التطوير المستمر للمؤسسة التعليمية من خلال الجهد الجماعي والعمل بروح الفريق .

5- تعزيز ثقافة الجودة وممارستها داخل المؤسسة التعليمية يزيد من قدرتها على النجاح والتقدم في وظيفتها.

6- بدون قناعة جميع أفراد المؤسسة لا يمكن تحقيق الجودة لأهدافها .

**التوصيات المستوحاة من الدراسة :**

بعد إجراء التحليل العلمي للمعلومات المتعلقة بالجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي، وبعد التعرف على المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، والتعرف على المعايير الدولية والاتجاهات الحديثة في المؤسسات الأكاديمية ، يمكن وضع تصور واضح لعدد من التوصيات للارتقاء بكفاءة ونظام التعليم العالي وذلك على النحو الآتي :

1ـ وضع النوعية في المؤسسات التعليمية ، وبما يتماشى مع المعايير الدولية.

2ـ وضع توصيف وظيفي وفق النظام الإداري للمسؤولين عن المؤسسات التعليمية.

3- وضع معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في المؤسسات التعليمية خدمية وإنتاجية وإدارية وما لية.

4ـ تدريب العاملين بالمؤسسات التعليمية لتطبيق إدارة الجودة بها.

5- إجراء التقويم المستمر لجميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.

6ـ حل المشاكل بشكل متواصل ومستمر بطريقة علمية سليمة.

7ـ الاهتمام بنوعية الجودة العالية للخدمات التي تقدمها المؤسسات التعليمية للفرد والمجتمع وفقا لمعايير الجودة الشاملة.

8ـ ضمان أن الأنشطة العلمية والبرامج الدراسية المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي،وتتفق مع المعايير العالية في التعليم العالي ومتطلبات التخصص في مجالات التعليم المختلفة ، وكذلك حاجات الجامعة والطلبة والدولة والمجتمع.

9ـ العمل على تفعيل فكرة إنشاء وحدة الجودة الشاملة ، وتعزيز ثقافة الجودة العملية والتعليمية في المؤسسات التعليمية.

## الهوامش :


1- إبراهيم بن محمود ، خطة مقترحة لنشر ثقافة الجودة ، ورقة عمل إلى ندوة الامن مسؤولية الجميع ، الرياض 2009 م.

2- نعيمه أبو شاقور ، تعزيز ثقافة الجودة ، المؤتمر العلمي الثاني 2014 م .

3- ريتشارد كابر ، جودة مدخل لمشاريع متتالية مهد إدارة العامه ، الرياض 2008م .

4- فيدريكو مايو ، ترجمة محمد جلال سياسة تغير وتطوير التعليم العالي المجلد الاول العدد الثاني 2005 م .

5- عبد الله عبد السلام عيسى ، مدخل المعايير وتنظيم الجودة ،جامعة الزاوية ، كلية التربية العجيلات ، ٢٠١٤م ، المؤتمر الدولي أبو عيسى الثاني.

6- إسماعيل ابراهيم ، إدارة الجود الشاملة والمتطلبات الاإيزو 9,000 ، بغداد م.

7- حسان محمد ، ضبط جودة التعليم ، الكويت مركز البحوث والمناهج ، ١٩٩٧م.

8- أحمد سيد مصطفى ، إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، مجلة كلية التجارة ، مصر ، ١٩٩٧م.

9- نصر الدين محمد أبو شندي ، تعزيز ثقافة الجودة ، المؤتمر العلمي الثاني ، ٢٠١٤م ، أبو عيسى .

10- محمد بن عبد الله ، أسس ومعايير الجودة ، المجلة التربوية ، اليرموك ، العدد ٦٠.

11- أحمد محمد شمش ، تطبيق متطلبات المواصفات القياسية لتنظيم الجودة ، جامعة قاريونس ، الجامعي القاسمي ، ٢٠٠٥


/#/