الاداء التدريسي وفقا لمعايير الجودة الشاملة

غسان رشيد سفيح
أ. د سلام ناجي باقر
جامعة ميسان / كلية التربية الاساسية

الاداء التدريسي في ضوء معايير الجودة :

تعد جودة اداء المدرس في منظور جودة الاداء هي عملية التأهيل المهني والعلمي والتأهيل الثقافي والعلمي وتزويد المعلم بثقافة الجودة وتزويده بالخبرات التي تعينه في عمله وايمانه بفلسفة المنهج القائم على الجودة . (عطية ،٢٠٠٩:١٧٣).

ان الاداء المتوقع من المعلم الذي يقع عليه القيام بدوره في طبيعة الاداء يجب ان يتمحور حول تمكينه من تقديم النوعية التدريسية الجديدة التي يريدها مجتمع المعرفة والتي يوجبها اكساب المتعلمين مهارات تعينهم على التعامل النشط الفاعل مع تحديات المجتمع .
(البيلاوي واخرون ،٢٠٠٨:١٣١).

لا يمكن لأي امة او شعب ان ينشد بناء دولة وحضارة واعداد اجيال من الناشئة على نحو الابداع والجدة ان تكون بغير عملية تعليمية واضحة ومستقرة وقائمة على اساس علمي اصيل واساس حضاري وثقافي نابع من اصول علمية معبره عن حاجات واقعية وتطلعات مستقبل الامة للمجتمع وايضا لا يمكن للإدارة وتنظيمها وسلوكها ان تكون ملبية لهذه التطلعات والحاجات الا بتوفر سياسة تعليمية تتوافر فيها مبادى مرشدة تعمل كموجه ومحدد لاتخاذ القرارات اللازمة ما يضمن تحقيق الاهداف المتوخاة بفاعلية عالية (بكر،٢٠٠٣:٣٠).

يعتبر المدرسين وسيلة للتربية في تحقيق الاهداف لان المدرس يعتبر منفذ للسياسة التربوية في أي مجتمع فضلا عن المسؤولية في ترجمة المثل العليا والهدف العام الى اجراء سلوكي تشمل خصائص متوقعه من الافراد الذين يراد اعدادهم وهذا يعني ان نجاح الخطط في تحقق الهدف يتوقف على استجابة المدرس او المعلم للأهداف وقدرته على جعلها موقف سلوكي وحبرة تعليمية تؤدي الى تعليم المتعلمين وتنميتهم المتكاملة التي تعد الهدف الاعلى للتربية ولذلك يهتم البحث بكفاءة المدرس وان يكون حاذق بالمهارات التدريسية وان يكون ذو جودة حقيقية بالأدوار المتعددة التي تقع على مسؤوليته ويعد هذا مؤشر لقياس فاعليته في العملية التربوية والتطور التعليمي في أي مجتمع (جاد ،٢٠٠٣:٣) .

ولأهمية الدور الذي يؤديه المدرس في العملية التدريسية التربوية وبما ان القيام بمهنة التعليم والتدريس تحتاج اعداد خاص فانه لا يمكن لأي تطور او جودة ان تتحقق اذا لم تهتم المؤسسات بالأعداد الجيد بالبرامج والتي تنعكس على جودة النظام التربوي بصورة عامة واجمع الخبراء بالجودة في التربية ان تطور العملية التعليمية يعتمد بالدرجة الاساس على المدرس وسيطرته على المهارات التدريسية التي تساعد المدرس على تحقق الاهداف التربوية (الحنفي ،٢٠٠٨:٢) .

ان التدريس ابرز ادوار المدرس يجعل منه عنصرا محوريا في النظام التربوي وانه المسؤول عن الجانب الاجرائي التطبيقي لما يقوم به من تدريس لوصله الى جودة مقبولة من المتعلمين يتمتعون بدرجات عالية من الاجادة والمدرس المستخدم للأساليب الفعالة في التدريس هو مفتاح الوصول الى جودة عالية (البصيص،٢٠١١:٣) .

ولم يتحقق المعيار للجودة مالم يكن المدرس مستعد لمهنة التدريس ومحبا لها فالتدريس الجيد يتطلب مدرس ناجح ملهم مؤثر في المجتمع الواقع فيه ونجاح التدريس والتعليم يتوقف على نجاح ونجاعة المدرس وكفاءته في توصيل الرسالة وما هو مطلوب منه في عصر التحديات الكبرى التي نعيشها اليوم (حنفي ،٢٠٠٨:٢) .

ويشير كل من (الزهيري ،٢٠٠٧:٧٧) و (البلاوي واخرون ،٢٠٠٨:١٥٤) الى معايير جودة الاداء التدريسي للمدرس في الولايات المتحدة الامريكية بإيجاز وهي :

- يتمكن من المفهوم والمادة التعليمية المتخصص في تدريسها .
- ان يقدم فرص للمتعلم تدعم نموه العقلي والاجتماعي والشخصي.
- يتمكن من ابتكار وخلق فرص متلائمة مع التنوع البيئي المدرسي.
- فدرته على توفير البيئة لتحفيز المتعلمين بالتفاعل الايجابي .
- ان يمتلك القدرة على التخطيط المعتمد على المعرفة بالمادة ومحتواها الدراسي ومعرفته بالمتعلمين والمجتمع والمنهج .
- استخدام الاستراتيجيات المناسبة للتقويم بفاعلية جيدة .

اما ما يخص اساليب وطرائق تقويم جودة الاداء التدريسي للمدرس فقد ذكرها (الزناتي ،٢٠١٢:٦٦) .

وان تفعيل دور المدرسين للأفضل كان من المهم تحديد المعايير المهنية التي لابد ان يلتزموا بها في التدريس لتصبح دليل ومرشد تربوي للمدرسين ليسهم في تحسين تدريس المادة بصورة عامة وتوضح الخطوات لتدريس المواد وان هذه المعايير تشجع المدرس بغية احداث تغيير في اسلوب وطريقة التدريس وتجدد لما يحتاجه

المدرسون ليتمكنوا من تحقيق الاهداف التدريسية للمواد وتقويم التدريس للتحسين ورفع الكفاءة للمتعلمين (عيسى ورفيق ،١٥١: ٢٠١٠) .

وكما يرى (شوق ومالك) ان يكون المنهج غاية الجودة لكن الجودة تذروها الرياح اذا لم يتوفر مدرس بأداء وخبرة جيدة لان المدرس ركن اساسي في المنهج وهو مدخل رئيس وكبير في المنهج لما له الدور الابرز في عملية التنفيذ من خلال تدريس مواد المنهج . (الحريري ،٢٠١١:٢٨٢) .

قد اكدت مجموعة دراسات حول اداء المدرس في ضوء معايير مهنية عالمية وقد اهتم الباحثين بالأداء التدريسي وذكرت تعاريف متنوعة بتعدد الاهداف التي اجرتها البحوث والدراسات

وقد عرف الاداء على انه

هو مجموع استجابات يقوم بها الفرد في موقف معين والاداء يمكن ان نلاحظه مباشرة (المليجي،١٩٧٢:٣١١) .

وعرفه (الاشول : ١٩٨٧) : هو سلوك ملاحظ في الموقف المعين وكذلك تعلم يستدل عليه من ملاحظة اداء فرد ما . (الاشول ،٧١١ : ١٩٨٧) .

واجمعت عديد من الادبيات التربوية ان الاداء هو مجموعة استجابات يأتي بها فرد في موقف معين ولابد ان تكون قابلة للملاحظة واذلك القياس وبهذا يكون الاداء هو ما يقاس من السلوك (صالح ،١١: ١٩٩٩) .

ويعرف ايضا : هو انجاز الشخص بالمهام المنوطة به ويرتبط الانجاز والاداء بكمية اكتساب الشخص لمختلف المهارات التي تلزم لتحقق ذلك الانجاز (مازن،٢٠٠٢:٣١) .

ويقصد بمصطلح (انجاز) هو الاداء الفعلي من خلال قدرات كامنة لدى الشخص (علي،١٩٩٨:٤٥) .

يرى الباحثان (اللقاني واحمد ،١٩٩٩)

بان الاداء هو سلوك لفظي او سلوك مهاري يصدر من الفرد ينطلق من الاستناد لخلفية وجدانية ومعرفية معينة ويكون هذا الاداء بمستوى معين تظهر من خلاله القدرة من عدمها على القيام بعمل معين (اللقاني واحمد،١٩٩٩:١٢) .

ومما سبق من تعاريف حول الاداء والاداء التدريسي خصوصا وعموما يلاحظ بان قسم من التعاريف ركزت على الاداء التدريسي بانه مجموعة استجابات يقوم بها الفرد في موقف ما وقسم وصفه بالسلوك الملاحظ وتعلم يمكن ان يستدل به وحدد اخرين بان الاداء فعل ايجابي من اجل اكتساب المهارات والتمكن العالي من الاداء المقبول وبعض عبر عنه بالإنجاز للمهام المنوطة بالفرد بدقة ومهارة عالية واخرين قاموا بوضع تحديد لمعايير وفق مستوى الاداء المهارى التدريسي ووصفه بعضهم بان الاداء تنفيذ وربط للدرس واقعيا بالمجتمع للمتعلمين باستخدام الوسائل التعليمية المناسبة لربط المادة بمشكلات المتعلمين وتعميقها واشار البعض بان الاداء هو تمكن في التدريس بقدرة اداء عالية وذكره البعض بالوسيلة التعبيرية عن مهارات التدريس بواسطة سلوك المدرس في الفصل التدريسي وقام

اخر بتعريفه بالتنفيذ للمهام التعليمي التعلمي وما يبذل من ممارسات وانشطة وسلوك تتعلق بالمهام المختلفة بالتعبير السلوكي كما وسع بعضهم ليشمل انجاز المدرس بمهارات وكفايات بصورة عالية وكل ما يقوم به المدرس من استراتيجيات داخل وخارج الفصل الدراسي وكذلك انشطة يمكن ان تساهم في تحقق التقدم للمتعلمين واكد اخرين على ان الاداء القدرة على الادارة والتمكن من الانجاز التدريسي .

ويمكن ان نلخص ما ذكر فان الاداء التدريسي يقترن بالجودة والتمكين ويشترط تحقيق الجودة في الجانب الميداني التربوي الذي هو المعيار الواقعي الاصيل الذي هو من يحكم جودة الاداء التدريسي وقدرتهم من الاداء التدريسي ويعد هذا المطلب متبنى من المنفذين في سياسة الإصلاح التربوي والذي لم يقبل بالحد الادنى للأداء اذ لابد من وجود الجودة والتمكن .

وقد ذكرت التعاريف المذكورة اعلاه لمفهومين هما (الكفاءة ، الكفاية) في الاداء ولذا يجب ان نفرق بين المصطلحين المذكورين فالكفاءة تعني قدرة المدرس على استخدام اساليب وطرائق مناسبة تساعده على توصيل المحتوى التعليمي للمتعلمين (القاني واحمد،١٩٩٩:١٨٩) .

اما الكفاءة فهي على شكلين (كامل وظاهر) وهي في الشكل الكامل تعني القدرة التي تحتوي مجموعة مهارات ومعارف ومفاهيم واتجاهات تتطلب عمل ما بحيث يؤدي اداء مثالي وهذه القدرة يمكن صياغتها بشكل اهداف تصف السلوك المطلوب بحيث تحدد الاهداف مطالب اداء ينبغي ان يقوم بأدائها الفرد .

اما الشكل الظاهر هو اداء يمكن ملاحظته وتحليله وتفسيره وقياسه وهو مقدار ما يحققه الفرد (الناقة،١٩٩٧:١٢) .

والكفاية الادائية لدى المدرس فهي احد انوع الكفايات التدريسية تمثل حدا ادنى من مهارات يجب ان يكتسبها المدرس نتيجة مروره ببرنامج دراسي وتنعكس على الاداء في الفصل الدراسي (اللقاني واحمد،١٩٩٩:١٩٠)

وعلى الرغم من الاهمية التطبيقية في اعداد المعلم المدرس فان المدرس لا يحظى بالقدر والاهتمام الكافي ويغلب الطابع الشكلي بالتنظيم والاشراف ولا يرتقي الى المعايير الموضوعية واساليب التقنين لكي يتمكن من تقويم المتعلمين وهذا ادى الى المعاناة الحقيقية لخريجي المؤسسات بين ما مر به من الخبرات اثناء المرحلة الاعدادية وما يواجه في الحياة العملية من المواقف والمستجدات ولا شك ان القصور ينعكس على المدرس اثناء الاداء التدريسي (محمود احمد شوق،١٩٩٥:٢٨)

ويعد التدني الفكري عند نسب كبيرة من المدرسين وقصور الطموح الفكري عن الابداع في الاساليب الادائية التدريسية من اكبر التحديات التي تواجه الكليات المختصة بأعدادهم للرقي بالأساليب الحديثة لتنمية ودافعية التفكير اذ ان الدلائل تؤكد زيادة مساحة تخلف الاداء الكيفي والنوعي التدريسي والاكتفاء باستخدام الاساليب التي تعتمد على صب المعلومات في اذهان المتعلمين معتمدة على الحفظ بالدرجة الاولى وتبتعد عن الجانب التطبيقي (الجنابي،٢٠٠٩:٤)

المعايير:

ذكر في الادبيات ان مفهوم المعيار هو المواصفات اللازمة للتعليم الجيد الذي يمكن قبوله وان المعايير هي (الضمان للجودة) (وزيادة الفعالية) والقدرة على المنافسة في العملية التربوية العالمية (وزارة التعليم العالي ،٢٠٠١ :٩) والمعيار هو مجموعة من الشروط المتفق عليها والتي يمكن من خلال تطبيقها يتم التعرف على مواطن الضعف والقوة فيما يراد تقويمه واصدار الحكم عليه ،ومفهوم المعايير "standards هي نمط أوحكم يستخدم اساساً للمقارنة الكمية والكيفية و يقصد بها كذلك ما يريد ان يعرفه (المتعلم) وما يمكن ان يقوم بأدائه من المهارات العقلية والعملية وما يكتسبه من قيم وسلوكيات .(محمد ،وعبد العظيم ، ٢٠١١ :٢١ .٢٣) .

المستويات المعيارية :

اصبح مفهوم ومصطلح المعايير في السنوات الاخيرة جزء رئيس ومقوم اساسي من مقومات اكثر المنظمات المعاصرة اذ حظيت المعايير باهتمام بالغ في مختلف المجتمعات ولذلك يمكن القول ان المعايير والجودة الشاملة في التعليم وجهان مختلفان لعملة واحدة لان وجود وتطبيق وتحقق المعايير وما يتبعها من مؤشرات فرعية يؤدي الى تحقيق الجودة الشاملة وتعتبر المعايير مدخلاً للحكم على الجودة الشاملة في التعليم ويعود السبب المهم والابرز في ظهور حركة المعايير في الولايات المتحدة الامريكية هو نشر تقرير (أمة خطر)" atrisk A Nationعام ١٩٩٣ والذي كشف عن الضعف الذي اصاب القاعدة التعليمية في المجتمع الامريكي مما دعا الى القيام بتقويم ومراجعة العملية التعليمية .(محمد ، وعبد العظيم ،٢٠١١ :١٨) .

المعايير والجودة والاعتماد التربوي:

ان وجود الاعتماد التربوي والجودة الشاملة في التعليم ادى الى الترابط النموذجي والكبير مع حركة المعايير لان الحركات الثلاث مرتبطة بشكل واخر وشكلت الحركات الثلاث فكراً تربوياً مترابطاً (ثلاثي الابعاد) خلال فترة التسعينات ،حتى اصبحت المعايير هي المدخل الحقيقي لتطبيق جودة التعليم في المؤسسة التعليمية واصبح الاعتماد هو الشهادة بأن المؤسسة التعليمية قد حققت معايير الجودة المطلوبة وكان ترابط العناصر الثلاثة ارتباط تاريخي بحيث اصبح لا يمكن الفصل بين الحركات الثلاثة . (البيلاوي ، وآخرون ،٢٠٠٨ :٢٤) .

أهمية المعايير :

اصبح مفهوم المعايير في العالم ليس مفهوما عرضيا بل هو عبارة عن عقد اجتماعي ليس بين السلطات والطلبة بل هو ترابط بين المتعلمين والسلطات التربوية واولياء الامور والهدف هو تحقيق الكمال والجودة من خلال المعايير والجودة الشاملة ومن هنا اصبحت المعايير ذات اهمية وهي تتلخص في ما يلي :

- يكون الاداء التربوي يسير وفق مستويات معيارية متوقعة ومرغوبة ومتفق عليها في جميع الجوانب .
- وجود لغة مشتركة وهدف مشترك لمتابعة وتسجيل تحصيل المتعلمين والمعلمين .

- عقد مقارنة لمستويات المتعلمين من خلال قدرة المعلمين على هذه المقارنة .(البلاوي ، وآخرون ، ٢٠٠٨ :٢٣) .
- تقديم دليل يستفيد منه المتعلمين والمعلمين يحتوي على سلسلة من الاهداف توجه التعليم بصورة منهجية .
- المراجعة المستمرة عن مستوى المتعلمين وبالتالي مستوى التعليم عن استخدام الاختبارات مرجعية المحك .(محمد ،وعبد العظيم ،٢٠١١ :٢١. ٢٢) .

خصائص المعايير :

تمتاز المعايير بمجموعة خصائص تعطيها جانب اوسع وبعدا اعمق وهي على النحو الاتي :

- **شاملة** : تحقق مبدا الجودة الشاملة عن طريق تناول الجوانب المختلفة المتداخلة للعملية التعليمية والتربوية والسلوكية .
- **موضوعية** : حيث تركز على الامور المهمة في المنظومة التعليمية والتي تصيب الهدف الموضوعي والحقيقي للمعايير والجودة .
- **مرنة** : يجب ان تتماشى مع المتغيرات والظروف والتطور حتى يمكن تطبيقها على قطاعات مختلفة وفقاً للظروف البيئية والاقتصادية .
- **مجتمعية** : تعكس التنمية المجتمعية والخدمات ،وتلتقي مع احتياجاته وظروفه وقضاياه .
- **مستمرة ومتطورة** : حتى يمكن تطبيقها لفترات زمنية ممتدة تكون قابلة للتعديل ومجابهة المتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية .(عيسى ، ومحسن ، ٢٠١٠ : ١٥٤) .

الجودة الشاملة في التدريس

كان الاهتمام في مفهوم إدارة الجودة الشاملة ليس حديثاً كما يتصوره البعض فقد واجهت الدول المتقدمة والنامية مشكلات كبيرة تتعلق بتدني مستوى الإنتاجية والجوانب المتعلقة بالجودة ولكنَّ الجودة ا بمعناها الحديث ظهرت بصورة جلية في اليابان في بداية العقد الخامس من القرن العشرين ثم سارت عليه دول أخرى في أوروبا الغربية ودول شمال أميركا لما اثبته هذا المفهوم والانتاج من نجاحات في المجالات المختلفة ومنها التربية والتعليم وان معنى الجودة كما ورد في بعض المعاجم العربية والأجنبية، إذ عرفها (ابن منظور) في معجم (لسان العرب) بأن كلمة الجودة هو (جود) والجَيّد نقيض (الرديء) وجاد الشيء (جوَّده) وجوَّده أي صار (جيّداً) وأحدث الشيء فجاد، و(التجويد مثله) وقد جاء جودةً وأجاد أي أتى بالجيِّد من القول والفعل. (ابن منظور، ١٩٨٤: ٧٢) في (الكناني ، ٢٠٠٥ : ١٢).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management :

إدارة الجودة الشاملة هي من المفاهيم الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا لدى كل الدول لما حققته من نجاحات باهرة على مختلف الأصعدة كونها انتجت تغييراً كبيراً في الفلسفة الإدارية بما تحمله من افكار عصرية ولمبادئ انسانية ونظم متطورة لتحقيق الأهداف المنشودة لأية مؤسسة .

يرى هتشنس (Hatchins) بأن إدارة الجودة الشاملة مدخل الإدارة المنظمة التي "ترتكز على الجودة ويبنى على المشاركة لجميع العاملين بالمنظمة. ويستهدف النجاح طويل المدى عن طريق رضا المستفيد وتحقيق منافع العاملين بالمنظمة والمجتمع ". (سلطان، ١٩٩٦: ٢٤٤) .

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

ذكرت الادبيات ان هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار عند تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة إذ أن تطبيق الجودة كونه منهج إداري شامل يحتاج إلى هذه المتطلبات التي تعد بمثابة التربة الصالحة والمناخ المناسب ولقد أشار اصحاب الشأن والمتخصصون بهذا الموضوع إلى عدد من هذه المتطلبات الأساسية. فقد ذكر (إبراهيم، ١٩٩٣) مجموعة من هذه المتطلبات وهي:

- إدراك الإدارة العليا وإيمانها بأهمية نظام إدارة الجودة الشاملة تماشيا مع التغييرات العالمية الجديدة وتحديات الحياة العصرية .
- تحديد وبلورة الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها والتي تكون المدخل الأول والرئيس في إدارة الجودة الشاملة.
- تحديد الاهداف وفق رؤية شاملة وخاصة تسعى الإدارة لتحقيقها وتوجيهها لاحتياجات ورغبات العميل في المؤسسة .
- عند تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة لابد أن يكون هناك تعاون في جميع الاقسام ذات الصلة في المؤسسة .
- ضرورة تدريب العاملين على نماذج المشكلات المتعلقة بالجودة وضرورة إدخال تحسينات وتطويرات على الأساليب المتبعة في المؤسسة.

٦-ضرورة وجود قاعدة معلوماتية عريضة من البيانات والمعلومات ترتكز عليها فلسفة الجودة الشاملة تكون بمثابة مرشد لعملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

(عليمات، ٢٠٠٤: ٦٨-٦٩)

بعد الاطلاع على اراء المختصين وتباين الآراء في ما بينهم حول المتطلبات في الجودة الشاملة يمكن الخروج ببعض النقاط المستخلصة من اراء الخبراء في نظام الجودة الشاملة وهي :-

- يجب ان تتعهد الادارة العليا بالقول والفعل .
- وضوح وصياغة الرسالة والاهداف في المؤسسة لتحقيق العمل باقل جهد واقل كلفة ووقت .
- يجب توفير الملاكات
- المؤهلة والمدربة والتحسين المستمر لها لتتم عمليات إدارة الجودة الشاملة.
- المستفيد هو الركيزة الاساسية لدى المؤسسة .
- التعاون والاتصال بين الوحدات والأقسام داخل وخارج المؤسسة .
- وجود قاعدة معلومات متقنة تتضمن كل ما يتعلق بأمور الجودة.
- إشراك جميع العاملين في خطط المؤسسة وقراراتها، والمشاركة في حل المشكلات.

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

الخلفية التاريخية لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

ازدادت المسؤوليات في المؤسسات التعليمية و خاصة في العقود الأخيرة وذلك لزيادة أعداد الطلبة المقبولين وزيادة أعداد المتخرجين ووفرة نشر الأبحاث وتعدت ذلك بحيث أصبحت مطالبة بتوفير المناخ والبيئة التنظيمية لخلق الفرصللجيل الذي ينتفع بع عملا وكفاءة .

تعد الجود الشاملة أكثر الفلسفات التي تتصدى لتلك المهمات لإنها فلسفة إدارية عامة شعارها هو أن الجودة هي عبارة عن تطور مستمر عن طريق رضا متلقي الخدمة عن الخدمة السابقة المقدمة إليه ويعد ظهورها هو سعي مستمر من جميع المؤسسات لتطوير جميع الجوانب العملية والإدارية إذ إن الجهود المتواصلة في الثمانينيات والتسعينيات من القرن المنصرم قد مكنت من جذبها نحو مؤسسات التعليم العالي واصبحت من اولويات التعليم العالي .

(Seymour: 1992 , 14)

تعد بدايات حركة تعزيز الجودة في الولايات المتحدة الامريكية للمعاهد و الجامعات والكليات منذ الثلاثينيات من القرن العشرين حيث كانت مؤسسات الولايات المتحدة في التعليم العالي تكافح وتبحث وتعمل من أجل الجودة. وتؤكد مجموعة من الإجراءات الكمية التي تعدها مؤشرات ايجابية ومقبولة في الجودة. (Simes and Simes : 1998,.8)

ويعد الباحث النيوزلندي (شارلز بيبي) هو صاحب الفضل في ذلك، إذ لفت الانتباه إلى مسائل النوع والجودة في التعليم ونبه على إمكانية التخطيط وضرورته لرفع جودة التعليم، فلا يمكن ان تقتصر الخطط التربوية على نواحي العدد والكم، وقد قام بإصدار كتابه عام (١٩٦٦) بعنوانه الموسوم (جودة التعليم في البلدان النامية).

وفي عام (١٩٦٩) تم عقد ندوة بإشراف (المعهد الدولي للتخطيط التربوي) في باريس التابع لمنظمة اليونسكو، إذ دعي (بيبي) نفسه ليكون المنسق العام في الندوة التي ضمت كبارا من الاقتصاديين والتربويين من مختلف

انحاء العالم، وكانت الندوة بعنوان (مسائل الجودة في التخطيط التربوي) وكان لها وقعها الكبير الذي ما زال يتردد في البحوث حتى اليوم. (الأمين، ١٩٩٥: ١٥٢-١٥٧)

بدأ الاهتمام الفعلي بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية عام (١٩٩١) م وذلك عندما تم تأسيس اتحاد اشتمل على مجموعة من المنظمات المهنية مثل (جمعيات الأعمال) وغيرها فضلاً عن الجامعات الأميركية وقد سعى هذا الاتحاد إلى تحقيق الأهداف التربوية و التعليمية الآتية:

- العمل على إدخال الحصص المناسبة من مفاهيم الجودة الشاملة في المناهج الدراسية للطلبة في التعليم الثانوي والجامعي.
- جعل الجودة من المفاهيم التي تخدم الإدارة والعمليات التعليمية لجميع المدارس والجامعات في الولايات المتحدة الامريكية .
- تحسين جودة المحتوى في المواد والمستلزمات التعليمية الأخرى من حيث المضمون وطرائق الوصول إلى الطلبة في العملية التعليمية.

(أبو نبعة ومسعد، ٢٠٠٠: ١٤٥) .

كما اهتم المؤتمر العالمي عن التعليم العالي الذي عقدته اليونسكو عام (٢٠٠٠) بتنظيم أنشطة هدفها تعزيز عمليات التحسين والتعديل في التعليم العالي ووضع برنامج توأمة الجامعات (Unitwin) وتطبيق الاتفاقيات الأقليمية لغرض الاعتراف بدراسات التعليم العالي وشهاداته وتدريب المعلمين وتكييفهم والمناهج التربوية على كافة المستويات مع التغيرات التي تطرأ على المجتمع وخصوصا التغييرات المرتبطة بالاستعمال المتزايد لتقنيات الاتصال (اليونسكو،٢٠٠٠: ٢٩-٣١)

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية:

اصبحت حاجة المؤسسات التعليمية إلى الجودة في التعليم مطلبا ضروريا واصبح تطبيقها أكثر الحاحاً للإيفاء بمتطلبات المجتمع وتوقعاته.

وأن إدارة الجودة الشاملة تمثل نهضة جديدة وأسلوبا فعّال لإدارة هذه المؤسسات وقيادتها بما فيها الجامعات والمدارس فأن الجودة تعني كذلك الطلبة، والخريجين، ومستوى الأداء، والعاملين والهيكل الإداري والأكاديمي لها بما يحقق النمو والتطور المستمرين لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسات التعليمية.

وحتى يتحقيق مستوى عالٍ من الجودة في المؤسسات التعليمية فان هذا الأمر يعد من الركائز الأساسية لإدارة الجودة الشاملة اذ لابد من تفاعل جميع أبعاد العملية التعليمية.

ويرى بعضهم ان إدارة الجودة في التعليم هي مجموعة من الخصائص و السمات التي تعبر عن جوهر التربية وحالها بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات، وعمليات، ومخرجات، وتغذية راجعة لكي يتحقق الهدف المنشود .(عابدين، ١٩٩٢: ٦٩) .

وذهب اخرون إلى أن الجودة الشاملة في التعليم هي إيجابية النظام التعليمي وفق رؤية تربوية اجتماعية للتعليم باعتباره استثمار قومي له مدخلاته ومخرجاته لذا فأن جودته تعني أن تكون المخرجات جيدة ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع وفق نظرة التنمية والتطوير واحتياجات الفرد كونه وحدة بناء هذا المجتمع . (عليمات، ٢٠٠٤: ٩٣) .

ويرى (طرابلسية) ان إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي:

- ترتكز بالدرجة الاساس على الطلبة .
- هي الجزء الرئيس للاستراتيجية في الجامعة.
- ترتكز على مشاركة العاملين والمديرين وتقوية الطاقات والإمكانيات لتنفيذ معدلات الجودة العالية.
- التحسينات المستمرة عبر مطابقة البرامج لان الجودة عملية لا تنتهي.
- تشمل جميع أرجاء الجامعة والكليات فهي واسعة النطاق .
- العملية مسؤلية الجميع فهي تعد كل فرد في الجامعة أو الكلية مسؤولاً عن الجودة.
- تتصف بالشمول اذ انها شاملة للعمليات والأنشطة التي تطور ثقافة المجتمع وتغيّرها لتركز على جميع جوانب الجودة.

(طرابلسية،٢٠٠٣:٨) .

أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

ان للتطورات العلمية المتسارعة و التغير الحاصل في الميادين الاقتصادية والتكنولوجية كان له الأثر المهم في زيادة الاهتمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة وكذلك تزايد اهتمام التربية في موضوع الجودة الشاملة بصورة كبيرة وواضحة في منتصف السبعينيات من القرن الماضي نتيجة للعوامل التي فرضتها الظروف في تلك الفترة من الزمن .

كان لتحديث الأساليب الإدارية للمؤسسات الإنتاجية والخدمية والتعليمية أثرٌ ايجابي للدعوة إلى التفكير المتواصل لكشف وتحصيل كل ما هو جديد ومعاصر يساعد على تحسين جودة كل من الأداء والإنتاج المستمرين.

ولعل أحد الاتجاهات الحديثة التي فرضت نفسها ولاقت قبولاً كبيراً هو المدخل الذي يطلق عليه (TQM) إدارة الجودة الشاملة.

من أجل النهوض بالعملية التعليمية ومواكبة النظم الحديثة ومعالجة المشكلات التي تواجه العملية التربوية في نظامها التعليمي، والسير على طريق الحداثة ونظام الجودة لتحقيق تعليم أفضل ونتائج اكثر نجاح كان من

الضروري مواكبة الأسلوب المتبع في المجالات الإنتاجية والاقتصادية ونقله للجوانب التربويه للنهوض بالعملية التعليمية وتطويرها.

(زين الدين، ١٩٩٩: ٥) .

تذكر الادبيات التربوية عدد من كتابات الباحثون والمختصون من دراسات وبحوث حول موضوع الجودة وأهميته في المؤسسات التعليمية وضع (عبد العزيز، ٢٠٠٠) مجموعة من الفوائد التي من من خلالها تتحقق الفائدة في التعليم وهي:

- دراسة احتياجات الافراد والمتطلبات المجتمعية .
- أداء الأعمال في أقل وقت وبأقل تكلفة بقدرة واداء مقبول .
- تنمية القيم الايجابية والانسانية التي تتعلق بالعمل الجماعي وعمل الفريق.
- زيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين واشباع حاجات المتعلمين بالمؤسسة التعليمية.
- العمل على تحسين السمعة الجيدة للمؤسسة التعليمية في نظر المعلمين والطلبه وأفراد المجتمع المحلي، و العمل على تنمية روح التنافس والمبادرة بين المؤسسات التعليمية المختلفة.
- تحقيق جودة المتعلم سواء في الجوانب (المعرفية والمهارية والأخلاقية).
- زيادة الثقة بين العاملين بالمؤسسة التعليمية وتقوية انتمائهم للمؤسسة .
- وجوب ان تكون التعليمات واضحة لدى جميع العاملين.
- خلق القدرة على الترابط الجيد والاتصال الفعَّال بين الأقسام والإدارات والوحدات المختلفة في المؤسسات التعليمية.
- وجود المساهمات التي تكون قادرة على حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية في المؤسسة.
- تنمية المهارات لدى أفراد المؤسسة التعليمية مثل مهارة حل المشكلة وتفويض الصلاحيات، وتفعيل النشاطات، وغيرها.
- تحقيق الرقابة الفعَّالة والمستمرة لعملية التعليم والتعلم.
- تحقيق مكاسب مادية وخبرات نوعية للعاملين في المؤسسة التعليمية ولأفراد المجتمع المحلي، والإفادة من هذه المكاسب والخبرات وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة.

(عبد العزيز، ٢٠٠٠: ٩-١٠) .

المصادر

١-ابراهيم، حسن ابراهيم،(١٩٩٣) : **الرقابة الاحصائية على الجودة وفلسفة ديمنج في الادارة**، مجلة التعاون الصناعي، العدد٥٤، القاهرة – مصر.

٢-ابو نبعة ،عبد العزيز ومسعد ، فوزية،(٢٠٠٠) : **ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي** ، مجلة المنامة ، المجلد٥،العدد١،جامعو ال البيت ، الاردن –عمان.

٣-الاشول ، عادل عز الدين، (٢٠٠٩) : **موسوعة التربية الخاصة مكتبة الانجلو المصرية** ، القاهرة ، ١٩٨٧ .

٤-الامين، عدنان،(١٩٩٥) : التخطيط لتحسين نوعية التعليم في اطار التعليم للجميع في الدول العربية، ورشة عمل شبه اقليمية، مكتب اليونسكو الاقليمي للتربية في الدول العربية، لبنان- بيروت.

٥-البصيص ، حاتم ،(٢٠١١) : **ضمان جودة الاداء التدريسي في التعليم الجامعي** ، المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي : تطوير الكفايات الادائية لمعلم على ضوء معايير الجودة ، ١٠-١٢ حزيران ، جامعة الزرقاء الخاصة – الاردن .

٦-بكر ، عبد الجواد ،(٢٠٠٣) : **السياسات التعليمية لصنع القرار** ، ط١ ، دار الوفاء ، الاسكندرية .

٧-البيلاوي ، حسن وسعد سليمان وعبد الرحمن النقيب ، محسن سعيد ، محمد البندري ، مصطفى عبد الباقي ، ورشدي طعيمه ، (٢٠٠٨) : **الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التمييز ومعايير الاعتماد** ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .

٨-جاد ، ايناس محمد عبد الخالق ،(٢٠٠٣) : **تقويم معلم الرياضيات لأدائه التدريسي بالمرحلة الاعدادية** ، جامعة المنصورة – كلية التربية بدمياط (رسالة ماجستير غير منشورة) .

٩-الجنابي ، عبد الرزاق شنين ،(٢٠٠٩) : **تقويم الاداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي** ، بحث مقدم الى مؤتمر الجودة في جامعة الكوفة – كلية التربية للبنات ، تشرين٢ ,٢٠٠٩

١٠-الحريري ، رافده ،(٢٠١١) : **الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس** ، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان.

١١-حنفي ،فوزي راضي ،(٢٠٠٨) : **تصور مقترح لتطوير التربية العملية لكلية التربية جامعة الزقازيق في ضوء معايير الجودة الشاملة وفعاليته في تقويم الاداء التدريس للطلاب والاتجاه نحو المهنة** ، جامعة الزقازيق ، كلية التربية .

١٢-الزناتي ، محمد محمود صلاح، (٢٠١٢) : **تقويم برنامج تدريب معلمي العلوم بالمدارس الحكومية في ضوء معايير الجودة الشاملة** ، الجامعة الاسلامية –غزه ، كلية التربية (رسالة ماجستير غير منشورة).

١٣-الزهيري، ابراهيم (٢٠٠٧) : **معاير اعداد المعلم وتأهيله** في جامعه كنتاكي بالولايات المتحدة الامريكية جامعه حلوان مصر كلية التربية

١٤-زين الدين، فريد عبد الفتاح،(١٩٩٩) : **المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية**، ط١، جامعة الزقازيق –مصر.

١٥-سلطان، تركي ، (١٩٩٦): **هندسة التغيير الجذري لقمة الادارة (المنهجية والتطبيق)** ، دار المعارف ، مصر– القاهرة

١٦-صالح ، احمد زكي ،(١٩٩٩) : **علم النفس التربوي** ، ط١٠ ، دار النهضة المصرية ، القاهرة .

١٧-طرابلسية، شيرزاد محمد عشير،(٢٠٠٣) : **ادارة الجودة الشاملة وامكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد ، جامعة تشرين، سوريا – دمشق.

١٨-عابدين، محمود عباس،(١٩٩٢): **الجودة واقتصادياتها في التربية (دراسة نقدية)**، دراسات تربوية، رابطة التربية الحديثة، المجلد٧، الجزء٤٤، القاهرة.

١٩-عبد العزيز، سمير محمد،(٢٠٠٠) : **جودة المنتج بين ادارة الجودة الشاملة والايزو٩٠٠٠ رؤية اقتصادية فنية – ادارية**، ط١، مكتبة الاشعاع الفنية، مصر– الاسكندرية.

٢٠-عطية ، محسن علي وعبدالرحمن الهاشمي (٢٠٠٨) : **التربية العملية وتطبيقاتها في اعداد معلم المستقبل** ، ط١ ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .

٢١-علي ، محمد السيد ومحرز ، عبده يوسف الغنام، (١٩٨٩) : **فعالية برنامج مقترح في اكساب الطلاب المدرسين مهارات التدريس الابتكاري وتنمية اتجاهاتهم نحوه في مجال واثر ذلك على تنمية التفكير الابتكاري لدى تلاميذهم** ، مجلة كلية التربية بالمنصورة ، العدد ٢٧ .

٢٢-عليمات، صالح ناصر،(٢٠٠٤): **ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيق ومقترحات التطوير**، ط١، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن – عمان.

٢٣-عيسى ،حازم زكي ،ومحسن رفيق عبد الرحمن ،(٢٠١٠):**تصور مقترح لتطوير الاداء التدريسي لمعلمي العلوم وفق معايير الجودة في المرحلة الاساسية بحافظات غزة،مجلة الجامعة الاسلامية** . المجلد الثامن عشر ،العدد الاول .

٢٤-الكناني ، عايد كريم وعزيز كريم وناس ،(٢٠٠٥) : **درجة تحقيق معايير ادارة الجودة الشاملة كما يراها اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية جامعة كربلاء** ، المجلد العربي لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد السادس – العدد الرابع عشر .

٢٥-اللقاني، احمد حسين ،وعلي احمد الجمل ،(١٩٩٩) : ،**معجم المصطلحات التربوية المعروفة في المناهج وطرق التدريس** ،ط٢ ،عالم الكتب ،القاهرة .

٢٦-مازن ، حسام محمد ،(٢٠٠٢) : **نموذج مقترح لتضمين بعض المهارات الحياتية في منظومة المنهج التعليمي في اطار مفاهيم الاداء والجودة الشاملة رؤية مستقبلية** المؤتمر العلمي الرابع عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس ، المجلد ١ ، ٢٤-٢٥ ،يوليو .

٢٧-محمد ، وائل عبدالله وريم احمد عبد العظيم (٢٠١١) : **تصميم المنهج المدرسي** ، دار الميسرة للنشر ، عمان. المليجي ، حلمي (١٩٧٢) : **علم النفس المعاصر** ،ط٢، دار النهضة العربية، بيروت.

٢٨-الناقة، محمود كامل (١٩٩٧): **البرنامج التعليمي القائم على الكفايات – اسسه واجراءاته** ،القاهرة.

٢٩-وزارة التعليم العالي (٢٠٠١)**المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتمادية للجامعات العراقية**، اعداد قسم الجودة والاعتماد الاكاديمي وفق مؤشرات ومقاييس اتحاد الجامعات العربية.

٣٠-Seymour, D.T (1992 ،(On Quality : Causing Quality in Higher Education ،New York ،Macmillan.U .S. A .

31-Sims, R.R and Sims, S. J (1998), Toward an understanding of Total Quality Management : Its Relevance and Contribution To Higher Education, in Sebrenia J.