المجلة العراقية للبحوث الإنسانية والإجتماعية والعلمية
Iraqi Journal of Humanitarian, Social and Scientific Research
Print ISSN 2710-0952 Electronic ISSN 2790-1254
العدد 16S اذار 2025
No.16S Mar 2025
عدد خاص لأبحاث المؤتمر العلمي الثاني الموسوم (الارتقاء بالأداء التربوي والتعليمي- رؤى وتطبيقات معاصرة) الذي تقيمه الكلية التربوية المفتوحة ونقابة المعلمين العراقيين بالتعاون مع كلية التربية للعلوم الانسانية – جامعة البصرة وكلية المأمون الجامعة تحت شعار (اسس التطوير وسبل التغيير) في 26-2-2025

الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في تطوير التعليم

م.د سهاد ابراهيم مصطفى
موظفة في وزارة التربية\ الكلية التربوية المفتوحة \ مركز صلاح الدين الدراسي
الايميل(07706652723)@gmail.com;616Suhadebrahim

المستخلص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في تطوير التعليم لدى طلاب الكلية التربوية المفتوحة من خلال وصف واقع التخصص وتحليله ، مع بيان ايجاد علاقة ارتباطية موجبة بين الجودة الشاملة والرؤى الحديثة مع تطوير التعليم ، وقد تم التمييز بين الجوانب الثلاثة في معنى الجودة الشاملة في التعليم وهي جودة التصميم و جودة الأداء و جودة المخرج. وقد تبنى البحث منهجية التخطيط الاستراتيجي في الدراسة من خلال توصيف واقع الجودة والرؤى الحديثة في الكليات. مع محاولة تطوير مفهوم الجودة الشاملة والعمل بها في جميع المراحل، وإقامة مؤتمرات دورية لاطلاع القيادات التعليمية لكليات التربية على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة مما ينعكس بشكل إيجابي لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه بهدف تحسين العملية التربوية و اختيار القيادات التعليمية القادرة على تطبيق ضمان الجودة والتي تمتلك القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق ذلك.

الكلمات المفتاحية: تعريف الجودة الشاملة، معايير الجودة في التعليم، مفهوم الرؤى الحديثة، تطبيق الجودة الشاملة في التعليم

Comprehensive quality and modern visions in developing education

Dr. Suhad Ebrahim Mustafa

Abstract of the study: This study aimed to identify the level of comprehensive quality and modern visions in developing education among students of the Open College of Education by describing and analyzing the reality of the specialization, with a statement of finding a positive correlation between comprehensive quality and modern visions with the development of education. A distinction was made between the three aspects of the meaning of comprehensive quality in education, namely design quality, performance quality, and output quality. The research adopted the strategic planning methodology in the study by describing the reality of quality and modern visions in colleges. With an attempt to develop the concept of comprehensive quality and work with it at all stages, and holding periodic conferences to inform educational leaders of colleges of education about the extent of the possibility of applying comprehensive quality management, which is reflected positively in improving the quality of education and raising the level of its performance with the aim of improving the educational process and selecting educational leaders capable of applying quality assurance and who possess the capabilities and skills necessary to achieve this.

Keywords: (Definition of comprehensive quality, quality standards in education, the concept of modern visions, application of comprehensive quality in education)

المقدمة

نلفت الانتباه هنا وقبل أن نباشر بالحديث عن الجودة، بأن الجودة في حقل التربية تختلف عنها في حقل الصناعة؛ حيث أن الجودة في التربية هي باختصار شديد جودة الخريج وان هذه الجودة لا يمكن أن تكون إلا حالة ديناميكية متحركة بالضرورة.

تعد الجودة أحد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه الي الإيجابية والكفاءة في العصر الحاضر والذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه "عصر الجودة "

فلم تعد الجودة بديلاً تطبقه المؤسسات التعليمية بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ويفرضها التقدم العلمي والتفجر المعرفي ومواكبة التطور التقني والتي تعتبر من أهم سمات عصرنا الحالي إن تحقيق الجودة الفاعلة إنما يدل على كفاءة العملية التعلمية وفعالية المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها العامة والسلوكية بشكل فاعل وتحقيق التعلم الإيجابي.

إن محاولة السعي للنهوض بالعملية التعليمية وتحقيق تعليم أفضل أصبح رهنا بتطبيق إدارة الجودة في مجال التعليم وذلك لمواجهة المتغيرات التي تجتاح المجتمع ، وأيضا لتحقيق طموحات المجتمع في ضوء ما يشهده من تغييرات وكذلك لتحسين أوضاع العملية التعليمية والأنظمة القائمة والتي يشوبها العديد من أوجه القصور . ولرقي التعليم وتطويره والنهوض به يجب تطبيق نظام الجودة بفعالية في الأنظمة التعليمية إلى ذلك قد يكون من الصعب الحديث عن الجودة في التربية، قبل وضع مفهوم الجودة في محيطه التاريخي وتوضيح علاقته بالمفاهيم التي تشكّل حولها التراث التربوي من جهة والتي أسست لظهوره من جهة أخرى ؛ فضلا عن الوظيفة الحقيقية التي وجد من اجلها وينفذّها فعلا كل من المفاهيم التي أسست لمفهوم الجودة

لقد بدأت الجودة كأحد أشكال أو أنماط التعبير العفوي لوصف حالة الرضا أو الراحة التي يشعر بها أو يمر بها الفرد من جراء استهلاك خدمة أو معاينة سلعة أو المرور بحالة نفسية. (ابن منظور، 1984،36).

قبل التطرق إلى معنى الجودة اصطلاحا نتطرق إلى المعنى اللغوي المشتق من المعاجم العربية حيث يشير المعجم الوسيط إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيد وهي مصدر للفعل جاد. أما المعنى الاصطلاحي للجودة الشاملة فقد نظر إليها البعض على أنها :اتخاذ الجهود واستثمار الطاقات لتحسين المنهج الإداري.

تعبر الجودة بدقة عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها (مدخلات، عمليات، مخرجات) قريبة وبعيدة وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة جوهر التربية وحالتها تتفاوت مستويات الجودة و أن الجودة في التعليم تعني إيجابية النظام التعليمي بمعنى أن تكون المخرجات بشكل جيد ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره ونموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع.

وحيث أن الجودة الشاملة عملية استراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة لذلك فإن ما يطرحه هذا البحث هو لكل مرحلة تعليمية وبنفس الوقت لجميع المراحل إذ أن الجودة الشاملة هي واحدة للعملية التعليمية.إن نشر الثقافة التنظيمية للجودة الشاملة وفلسفتها في المرحلة الابتدائية بتغيير القيم والسلوك السائد ككل وتغيير النمط الإداري إلى الإدارة التشاركية ستكون مفتاح ومدخل أساسي وطبيعي لتحسين ورفع جودة العملية التربوية في كافة مراحلها تحقيقاً للأهداف التربوية المنشودة (القطامي ،2001 ، 11)

الفصل الاول\ منهجية البحث

اولا : منهجية البحث: تعد منهجية البحث الخطوة التي يتم من خلالها توضيح المسار العلمي الذي اختاره الباحث اذ يتم من حلالها تناول مشكلة البحث وتحديد ابعادها كما يتضمن اهمية البحث وايضا يتم التطرق الى اهداف الدراسة الي يسعى اليها الباحث وتحديد اهم المصطلحات التي تطرقت لها الدراسة.

1-1-مشكلة الدراسة

لقد واجهت العديد من الدول المتقدمة والنامية إلى نظمها التعليمية نقداً، وعدم رضا لانخفاض مستوى الجودة بها، حدث ذلك على سبيل المثال في الخمسينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا وفي غيرها من دول العالم. ان نظام التعليم في الدول المتقدمة والدول النامية يعاني العديد من المشاكل، ومن هذه المشاكل عدم استقرار القيادة التربوية للمؤسسة التعليمية وتغييرها الدائم ،محدودية الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية، عدم وجود خطة استراتيجية تطويرية للمؤسسة التعليمية والتركيز على الأهداف قصيرة المدى ،عدم وجود معايير للعمليات في المؤسسة التعليمية ،غياب مفهوم التطوير المستمر ،ضعف العلاقات الإنسانية بين العاملين بالمؤسسة التعليمية

1-2-اهمية البحث

هناك مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تتحقق في حالة تطبيق الجودة الشاملة في التعليم ومنها :

1. دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات أفراده والوفاء بتلك الاحتياجات.
2. تحسين جودة المتعلم في الجوانب المعرفية والأخلاقية.
3. الإسهام في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية.
4. تحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم والتعليم.
5. تحسين العملية التربوية ومخرجاتها بصورة مستمرة.
6. التركيز على تطوير العمليات أكثر من تحديد المسؤوليات.
7. العمل المستمر من أجل التحسين وتقليل الإهدار الناتج عن ترك المدرسة أو الرسوب.
8. تحقيق رضا المستفيدين الطلبة، أولياء الأمور، المعلمون، المجتمع

1-3 اهداف الدراسة

- الوفاء لمتطلبات الطلاب وأولياء الأمور وإرضائهم..
- المساعدة على وجود نظام شامل ومدروس للمؤسسة التعليمية.
- إحداث نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم.
- تعرف معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي
- تقديم تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية في العراق .
- تعرف نماذج الجودة الشاملة التي من الممكن تطبيقها في كليات التربية

1-4تحديد المصطلحات

تعريف الجودة الشاملة في التعليم: هي الجهود المبذولة من قبل كل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التربوي (المخرج) وهو الطالب . ويمكننا تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم، بصورة

مختصرة بانها "تفاعل المدخلات (المناهج، المستلزمات المادية ، الأفراد، الإدارة) في العملية التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة ." والعملية التعليمية هي التفاعل بين النظامين : الإداري والفني ، والنوعية المتوقعة قد تختلف اختلافاً جذرياً عن النوعية الفعلية للخريجين. (نادر،2000،46).

تعريف الرؤى الحديثة في التعليم :هي تلك التي تؤكد على التعلم الشخصي والموجه ذاتيًا، وتعزيز التفكير النقدي والإبداع ومهارات حل المشكلات. ويركز على تنمية الطفل ككل، مع التركيز على التعلم الاجتماعي والعاطفي، فضلا عن الصحة البدنية والعقلية. كما تقدر الرؤية الحديثة للتعليم التعاون والتواصل، مع التركيز على إعداد الطلاب للنجاح في عالم تكنولوجي مترابط بشكل متزايد. بالإضافة إلى ذلك، هناك اعتراف متزايد بأن التعليم يجب أن يكون متاحًا ومنصفًا لجميع الطلاب، بغض النظر عن خلفياتهم أو قدراتهم. وينطوي ذلك على معالجة أوجه عدم المساواة النظامية وإنشاء بيئات تعليمية شاملة.(احمد،2003،50)

ثانياً: الدراسات السابقة: تهدف الى تقديم عرض موجز لمضمون ونتائج عينة من الدراسات التي تناولت الموضوع بشكله العام:

1- **هبه نخلة (جودة التربية :من التأطير الفكري إلى التطبيق العملي) جامعة بيروت (2011)** حيث هدفت الدراسة القاء الضوء على الجودة الشاملة واعتبرها بأنها عيار درجة تثمين المستهلك (أو من ينوب عنه) لموضوع الاستهلاك. إنها حكم تقويمي لموضوع الوصف، ماديا كان أم رمزي.
2- **طيبة محمد على احمد المحسى (أثر إدارة الجودة الشاملة في أداء مؤسسات التعليم العالي) المجلة العربية للنشر العلمي(2024)** هدفت هذه الدراسة الي تقديم مقترح ناجح يعمل علي ايجاد طرق لدمج وتبني مفاهيم التعليم التنظيمي وادارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في استراتيجية موحده وذلك للتشابه الكبير بينهما، حيث اخذ الجيد من عناصر وتطبيقات كل فرض علي حدا للمساعدة في تحسين وتطوير الاداء بمؤسسات التعليم العالي.
3- **مدحت محمد ابو النصر (اسس الخدمة المتميزة للعملاء، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، (2010)** هدفت الدراسة الي التعرف علي مبادئ وتطبيقات ادارة الجودة الشاملة المطبقة والرؤى الحديثة في مستشفيات المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين في ادارة التمريض.

الفصل الثاني \ الجانب النظري

2-1-مفهوم ادارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم

إن لمفهوم الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم معنيان أحدهما واقعي، والآخر حسي، فالواقعي هو التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها، مثل معدلات الترفيع، ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم، أما الحسي فإنه يرتكز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، أي مدى اقتناع ورضا المستفيد من التعليم بمستوى وكفاءة وفعالية الخدمة التعليمية . ومفهوم إدارة الجودة في العملية التعليمية، يقوم على أساس إدارة ومراقبة العاملين في المنشأة أو الجهة القائمة على العملية التعليمية للتأكد من الجودة في كل مرحلة من مراحل العملية التعليمية . وقد تأثر مفهوم الجودة الشاملة للتعليم بمتغيرات حديثة مثل المنافسة الاقتصادية الدولية، وارتفاع معدلات الالتحاق بالتعليم، وظهور تقنيات حديثة في نظم المعلومات وأساليب الإنتاج، وازدياد مساهمة القطاع الخاص في التعليم بنظرة تجارية ربحية

ورقابة الجودة في العملية التعليمية، تعني "التعرف على مظاهر الضعف بعد استكمال العملية التعليمية عن طريق الاختبارات الخارجية والداخلية وكتابة التقارير وإعداد الدراسات من خلال ملاحظة الأخطاء التي قد تحدث في العملية التعليمية (حافظ، 2003،30)

2-2-تطبيق الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم

يحتاج التعليم العام إلى مستويات أعلى من الجودة لتحقيق الاحتياجات و التوجهات الملائمة للمجتمع، وقد كان المجال الصناعي هو المستفيد الأول في تطبيق مثل هذه المعايير ثم ، المجال الصحي والتعليمي بإتباع نفس الخطوات بعد تغيير المسمى من الجوائز الوطنية للجودة إلى شهادات الاعتراف الدولية في المجال الصحي و، بمسميات أخرى في المجال التعليمي . فالقطاعات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية مثلاً استخدمت نموذج مالكوم بولدرج المستخدم في الصناعة مع تعديل طفيف عليه لتطبيقه في التعليم و، كذلك في أوروبا حيث تم استخدام النموذج الأوروبي للجودة والمستخدم في مجال الصناعة بعد عمل التعديلات المناسبة

وأصبحت الجودة شعاراً ومطلباً، وأصبحت المؤسسات التعليمية تحت ضغط كبير لاستخدام الجودة كمعيار للمنتج التعليمي نتيجة للتوجه الداخلي نحو الجودة بعد ترسيخ فكرة اقتصاديات التعليم واعتبار التعليم استثمار وليس استهلاك .ويعرف المعهد الوطني الأمريكي معايير الجودة في التعليم بأنها "قاعدة المعرفة التي يستخدمها خريج العملية التعليمية في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط و التنظيم و التوظيف والتوجيه والرقابي (المرسي،2001،77)

2-3-الرؤية المأمولة لمخرجات التعليم

إن الرؤية المأمولة لهذه المخرجات هو الحصول على متعلمين مؤهلين يساهمون في التنمية الوطنية، وذلك بتطبيق مواصفات ومقاييس ترضي أولياء الأمور وتتوافق ومتطلبات السوق الحديث، ومتمشية مع التقدم التقني في التعليم ، وكسب المعرفة والحصول على المهارة بأيسر الطرق ، واكتشاف المواهب وصقلها ، والبحث عن أحدث النظريات والأساليب الحديثة في التعلم والتعليم والتدريب . ويعتبر هذا التوجه حديث نسبياً، دعت الحاجة إليه ل تفادي سوء الإدارة والتبذير في الموارد مثل طول وقت إنجاز الأعمال ، وزيادة عدد مرات التنسيق، حيث أنه يساعد المؤسسات التعليمية على التعرف على جوانب الهدر في الوقت والطاقات الذهنية والمادية للتخلص منها مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت والمال والموارد مع تقليل نسبة الجهد الضائع والذي يقدره المختصون بحوالي ٣٠% من كل عمل ، بالإضافة إلى تزايد الاهتمام بالارتقاء بالخدمات إلى المستوى الأفضل الذي يحقق أكثر كفاءة وفاعلية ، والاقتناع بأن تحسن جودة العمل في المؤسسات التربوية يؤدي إلى تحسن الإنتاجية والمخرجات التعليمية، وخفض التكاليف ، وتحقيق رضا المستفيدين، وتحسين معنويات العاملين ف . اقتصاديات الجودة للمؤسسات التعليمية هي وسيلة للحكم على

السياسات والبرامج لهذه المؤسسات عن طريق قياس مخرجاتها مع القدرة على تنظيم المعلومات بحيث يمكن استخدامها بفعالية من قبل صانعي القرار (جواد،2000،50).

4-2-العناصر التعليمية المرتبطة بالجودة الشاملة والرؤى الحديثة

وتشمل المبنى التعليمي، والطلبة، والإدارة التربوية والتعليمية، والمعلمون، والمنهج التعليمي، والبحوث، وتقنيات التعليم.

١ - **المبنى التعليمي وتقنيات التعليم (المنشآت والمعامل والمكتبة.... :)الخ** وهو يشمل تصميم المبنى ، وتأثيراته النفسية على الطالب والمعلم ، من حيث الشكل والسعة والتكييف والتهوية والموقع وأيضاً تصميم الفصول وإضاءتها وألوانها ، وما تحتويه من أدوات تعليمية ووسائل تقنية ، كالسبورة التي تستخدم الأقلام المائية ، عوضاً عن الطباشير الذي يضر بالصحة ، والسبورة الذكية ، واستخدام التلفزيون والفيديو، والعارض الضوئي الذي يساعد الطالب أو الطالبة على اكتساب المعلومة بأسلوب شيق لا يعتمد على التلقين، وكذلك المختبرات والمعامل الخاصة بتعلم الإنجليزية ، وأجهزة الحاسب الآلي المزودة بأحدث برامج التعلم ، وكذلك الورش العملية والمهنية الملائمة والمزودة بالآلات الحديثة للتدريب والمتبعة أصول السلامة ، والعناية بالصحة والتي تشمل وجبة الغداء المقدمة والمطعم، أي الاهتمام ببيئة التعليم ككل

٢ - **الطلبة** :وهم مستقبل الأمة، والمخرجات التي نتطلع بأن تكون في أحسن مستوى، وهم أساس العملية التعليمية و، الذي من أجلهم قام هذا الصرح الكبير للتعليم

٣ _**الإدارة التربوية والتعليمية** :وهي الكوادر البشرية التي تقوم في إدارة المؤسسات التعليمية ، حيث يجب أن تتوفر كوادر إدارية وتربوية متخصصة ومدربة ، تتحلى بصفات قيادية تربوية و ، تحمل شهادات متخصصة ، ويجب أن يخضع الكل لدورات تدريبية وتطويرية ، للإطلاع على ما يستجد من نظريات تعليمية وتدريبية ، لزيادة إنتاجيته وكفاءته ، كما يجب أن يخضع للتقويم المستمر ، فقد جرت العادة لدينا عند الترشيح لوظيفة قيادية أ، لا يطلب فيها التخصص في الإدارة، ولا تشترط حتى على الأقل اجتياز دورة في إدارة الأفراد.

٤ - **المعلم** : يعد المعلم أهم ركيزة أساسية في العملية التعليمية، لذا يجب الاهتمام بإعداده والرقي بكفاءته، وتطوير قدراته ومهاراته ومعارفه، عن طريق التدريب المستمر، وتوفير الجو المناسب له في الفصل أو المعمل أو المكتب، ومنحه الحوافز المناسبة

٥ - **المنهج التعليمي** :وله أهمية قصوى في جذب الطالب للتعلم و ، يجب تطوير المناهج حتى تتواكب مع ما يفرضه احتياج سوق العمل ومتطلبات التعلم ،ع كما أن للشكل أهمية من حيث الطباعة والورق والألوان مع المضمون العملي المفيد، أي أن يتماشى تطور وتقدم المناهج، مع تطور وتقدم المجتمعات، فمن لا يتقدم يتقادم.

٦ - **البحوث** :للبحوث دور فعال في التنمية الوطنية بشكل عام و، لا نستطيع أن نتجاهل أهمية البحوث في تطوير الكفاءة الداخلية والخارجية للتعليم، لهذا يجب إعطاء البحوث الأهمية المناسبة، وذلك من خلال تشجيع الدارسين على إجراء البحوث من أجل خدمة المجتمع وحل مشاكله، ولا يتأتى هذا إلا عن طريق التدريب المستمر على مهارات البحث العلمي وأساليبه

ومما لا شك فيه أن الجودة أصبحت شهادة إضافية تضفي برهاناً على جودة المعرفة ، وكسب المهارة ، والتأكيد بأن مخرجات المؤسسات التعليمية تتحلى بمقاييس ومواصفات عالمية، وكلنا أمل أن تطبق الجودة على جميع مخرجات المؤسسات التعليمية لدينا في يمن الإيمان والحكمة (محمد،2000،11) .

2-5-الأفكار الرئيسية التي تعبر عنها إدارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة:

1- التميز Excellence وهذا يعني إن المنظمات تعتمد في حركتها بشكل أساسي على رغبات العملاء واحتياجاتهم وتوقعاتهم من خلال اهتمامها بالمعلومات الراجعة عن العميل وأخذها بعين الاعتبار في خططها واستراتيجياتها التنظيمية

٢ -تركيز المنظمات بشكل كبير على الجودة Quality بمعناها الواسع وهذا يتطلب معرفة الخصائص الممكن قياسها للسلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

٣ -التحسين والتطوير المستمر Improvement Continuous يجب أن يكون التطوير المستمر المحور الأساسي لاهتمام المؤسسة وذلك نتيجة للتركيز على الجودة كما يجب أن يكون التحسين مستمراً

٤ -الحاجة إلى تغيير نظرة الأفراد العاملين في المؤسسة من خلال تحقيق هؤلاء العاملين للنجاح على المستوى الفردي ولا يتعارض مع تحقيق نجاح المؤسسة فالأساس هو التعاون .

٥- اعتماد اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات والمعلومات وهذا يتطلب التسجيل الدائم للأحداث التي تتم في المؤسسة والعمل على تحليلها لضمان التطور والتحسين المستمر لعمل المؤسسة.

٦ -العمل الجماعي Work Team وهو الاستفادة من جماعات العمل الفعالة وتدريبها على أساليب التحليل في عملية اتخاذ القرارات بحيث تضمن ترسيخ مبدأ التعاون.

٧ -إعطاء العاملين صلاحيات وسلطات وخصوصاً في مجالات تصميم الوظائف والسياسات التنظيمية المتعلقة بهم.

٨ -الاهتمام بتدريب الأفراد وتقدير جهودهم (بدح ،2007، 121) .

2-6-التطور التاريخي لفكرة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة

يعود الفضل في استخدام إدارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في إدارات المصانع وفي التربية إلى مساهمات العديد من العلماء الأمريكيين واليابانيين من أمثال: أدوارد ديمنج، جوزيف جوران، فيليب كروسبي وايشيروايشي كاوا

١- ديمنج أدوارد . ويعتبر بمثابة الأب الذي قاد ثورة إدارة الجودة الشاملة طرح أفكاره بعد الحرب العالمية الثانية في أميركا ولم يؤخذ بها .أستدعي إلى اليابان وألقى العديد من المحاضرات في منتصف الخمسينات ومما قاله للقادة الصناعيين في اليابان "إذا اعتنقتم فلسفة إدارة الجودة فسوف تستولون على أسواق العالم

٢ .جوزيف جوران لقد ركز جوران على العيوب والأخطاء أثناء الأداء التشغيلي (العمليات) وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها كما أنه ركز على الرقابة على الجودة دون التركيز

على كيفية إدارة الجودة ولذا يرى أن الجودة (النوعية) تعني مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتحوز على رضاهم مع عدم احتوائها على العيوب

٣. فيليب كروسبي Grosby Philip لقد جاء فيليب كروسبي بما يعرف بـ "لا وجود للمعيبات Defect Zero" بمعنى أن المعيبات تساوي صفراً في إطار العمليات الإنتاجية. ويرى كروسبي أن الجودة ما هي إلا انعكاس لمدى معيارية القيادة وكذلك الأدوات الأخرى التي تعكس معايير الجودة.

ومن هنا نميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة في التعليم وهي

- ـ جودة التصميم: وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل.
- ـ جودة الأداء: يعني القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
- جودة المخرج: وتعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة(بسمان،2003، 139)

2-7الفوائد المرجوة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم العالي

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية الا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها تحت مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

1. تقديم رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
2. تقديم خطة استراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.
3. تنفيذ هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية.
4. توفر إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
5. توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.
6. تحديد أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.
7. تحقق مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والعاملين في المؤسسات التعليمية.
8. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.
9. تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة المؤسسة المدرسية.
10. تنمية مهارات ومعارف واتجاهات العاملي.(المدلل،2012، 22)

2-8المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم العالي

في الكثير من الهياكل التنظيمية السائدة في المؤسس اتعلى الرغم من رواج توظيف معايير الجودة الشاملة فى مختلف النظم التعليمية بالدول المتقدمة وبعض الدول النامية؛ فإن هناك بعض المعوقات العامة لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم ومنها (National Quality Assurance and Accreditation) تشمل عدم ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات التعليمية والثقافة التنظيمية التي تتفق ومتطلبات تطبيق الجودة الشاملة وذلك على مستوى الأبعاد الثقافية التنظيمية (القيادة- الهياكل والنظم -التحسين المستمر- الابتكار). وعدم ملائمة الأوضاع الأكاديمية والإدارية والمالية السائدة بالمؤسسات التعليمية لتطبيق الجودة الشاملة وذلك على مستوى: (فلسفة التعليم الحالية وأهدافه وهياكل وأنماط التعليم من أداء المعلمين أو أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وأدوات العملية التعليمية ونظام الدراسات العليا والبحث العلمي والإمكانيات المادية والتمويل

المالي بالإضافة الى عدم مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعدم ملائمة جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب ومستوى جودة الخدمة التي تتفق مع رغباتهم وتوقعاتهم وذلك فيما يختص (بالكتاب المدرسي أو الجامعي، وأداء هيئة التدريس وأساليب التقييم المتبعة، وكفاءة نظام تقديم الخدمة ورعاية الطلاب) وعدم الربط بين المناهج الدراسية والتخصصات بالكليات الجامعية وقطاعات سوق العمل من حيث (مدى تطور المناهج طبقاً لمتطلبات سوق العمل) وتبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة ومقاومة التغيير من العاملين أو من الإدارات وخاصة عند الإدارات الوسطي. (أركارو،2001،12)

معايير الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم

يعمل النظام التعليمي كأي نظام آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخله، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية المتوفرة، وحاجات ورغبات الجمهور. لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها ومنها:

معايير كروزبي

حدد فليب كروزبي Crosby أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M.) و تشمل التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة ووصف نظام تحقيق الجودة للوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى وتقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية الكيفية والكمية .

معايير بلدرج

طور مالكوم بلدرج M. Baldrige نظاماً لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه، ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية توفر إطاراً متكاملاً للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتندمج في (7) مجموعات تشمل القيادة- المعلومات والتحليل -التخطيط الاجرائى – إدارة وتطوير القوى البشرية- الإدارة التربوية- أداء المؤسسة التعليمية-رضا المستفيدين عن النظام

معايير التقويم الشامل

قدمت حركة التقويم الذاتي الشامل للتعليم بعض المعايير التي وتضمن شموله، وطور أنصارها خمسة وأربعين معياراً مقسمة على عشرة مجالات يعتقدون أنها تغطي تقويم مختلف جوانب كفاءة الأداء في المؤسسة التعليمية وهذه المعايير بعد إعادة صياغتها هي: الأهداف وتعلم الطلاب والهيئة التعليمية والبرامج التعليمية والدعم المؤسسي والقيادة الإدارية والإدارة المالية ومجلس إدارة المؤسسة التعليمية والعلاقات الخارجية والتطوير الذاتي للمؤسسة التعليمية

عناصر نجاح تطبيق الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في المؤسسة التعليمية

هناك سبع عناصر في حال توفرها تؤكد نجاح الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية، وتتمثل هذه العناصر بما يلي:

فلسفة واضحة تؤمن بها المؤسسة التعليمية ومنتسبيها1.

رؤية محدد ومعلنة تشير إلى الطموح المراد الوصول إليه2.

خطة استراتيجية تلبي احتياجات المستقبل ويمكن تطبيقها3.

مهارات العاملين ملبية لاحتياجات العمليات التربوية والتعليمية4.

موارد مالية وبشرية ملبية للمتطلبات5.

مكافآت مالية ومعنوية لتحفيز العاملين (الحاملي،2003، 25)

مراحل تطبيق أدارة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة :

أ- مرحلة الأعداد The preparation

تتعلق المرحلة الأولى بتجهيز الأجواء وأعدادها لتطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة ، وعند اتخاذ قرار أتباع منهجية أدارة الجودة الشاملة تبرز مشاكل عديدة تتطلب من الإدارة دراستها وحلها من أجل تنقية الأجواء لتنفيذ المراحل اللاحقة .

وتتضمن مرحلة الأعداد القيام بالنشاطات آلاتية :

1- اتخاذ قرار تطبيق أدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا .

2- التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة وبأجراء التحسينات المستمرة .

3- أتحاذ قرار للاستعانة بمستشار خارجي في أدارة الجودة الشاملة أو الاعتماد على العاملين بالمنظمة في هذا المحور .

4- تشكيل مجلس الجودة والذي ينبغي أن يضم في عضويته أعضاء من الإدارة العليا بغية زيادة فاعلية قراراته .

5- أيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة .

6- بناء فرق العمل من أقسام ودوائر مختلفة للعمل على تحقيق أهدافها المشتركة .

7- أعداد وتنفيذ برامج تدريبية عن الجودة موجهه للإدارة العليا ولمجلس الجودة .

8- وضع أسس قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء وأجراء القياسات الأولية في هذا المحور.

ب- مرحلة التخطيط The planning

وهي أساس عملية التغيير داخل المؤسسة ويتم البدء في نشر أدارة الجودة الشاملة وإشراك كل التنفيذيين في المؤسسة الذين سوف يشكلون أعضاء المجلس الاستشاري ، ويستخدمون صياغة رؤية المؤسسة وأهدافها وسياستها والتي تمت أثناء مرحلة عملية التخطيط ويقوم المجلس بأعداد خطة التطبيق ، وتخصيص الموارد اللازمة وجعلها أمرا واقعا ، وتعتمد عملية التخطيط على التدخلات من كل المراحل اللاحقة للمساعدة على أرشاد تطبيقها وتقيميها وعلى النحو التالي :-

1- مدخل الأفكار الجيدة للعاملين .

2- مدخل اقتراحات العملاء

3- مدخل الخدمات الإدارية التي تدعم الانتماء للمؤسسة .

ج- مرحلة التنفيذ The implementation

في هذا المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعية آذ تقوم فرق العمل المكلفة بأحداث التغيرات من خلال أداء المهام الموكلة أليها للوصول إلى الأهداف المحددة ، وهنا تبدأ عمليات تدريب العاملين في المؤسسة بدعم من المسئولين عن أدارة الجودة الشاملة وتقوم فرق العمل بتحديد طرق التحسين المستمر للأنشطة والعمليات في المنظمة .(بسمان،2003 ،139.)

د- مرحلة التقويم Evaluatiion

ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالمؤسسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي تعمل بها المؤسسة ونتائجها ويتضمن الخطوات الآتية :

1- المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى مرحلة التنفيذ .

2- مقارنة الأداء بمعايير الجودة الشاملة التي تم تحديدها في مرحلة التنفيذ .

3- تقويم أداء العاملين ووضع رتب لأدائهم .

4-أعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للمستفيد وتحديد الأخطاء والانحرافات عن الهدف الموضوع وتقديم الخبرات لتصحيح الأخطاء والتحسين المستمر .

5-أعداد برامج ومواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال مدة تطبيق النظام .

6-القيام بعمليات التدريب للمستويات الإدارية والفنية كافة.

ه- مرحلة التغذية الراجعة Feed back

وتجري في هذه المرحلة المراجعة المستمرة للجودة لغرض التأكد من مدى تطبيق وفاعلية نظام أدارة الجودة الشاملة ومدى مناسبته لطبيعة العمل بالمؤسسة.

كما تتولى الإدارة استدعاء المديرين والمشرفين في الدوائر والأقسام الذين ساهموا في تطبيق أدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بالإضافة إلى مجمعات العملاء والموردين بهدف إطلاعهم على مدى التغيير الايجابي الناتج عن تطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة ، كما تقوم المؤسسة بتبادل خبراتها مع المؤسسات الأخرى بهدف إفادة المنظمات الأخرى والاستفادة منها. (عبد العزيز،2010 ،12)

الفصل الثالث

3-1- الاستنتاجات

يجب تأهيل وتدريب الكوادر البشرية التي يمكنها ممارسة أنشطة ضمان الجودة بالمؤسسة التعليمية، وتحقيق الرؤى الحديثة المطلوبة وتوفير بيئة مادية تساهم في تحقيق أهداف المنهاج، وتوفير بيئة صفية جاذبة للطلاب، إضافة إلى توفير مكتبة وغرفة للمصادر التعليمية تشجع الطلاب على البحث العلمي، وتحقق أهداف المنهج الدراسي وايضا على إدارة المؤسسة التعليمية الالتزام بضمان الجودة بالمؤسسة التعليمية في كافة المجالات التعليمية والإدارية واختيار القيادات التعليمية القادرة على تطبيق ضمان الجودة والتي تمتلك القدرات والمهارات اللازمة لتحقيق ذلك واختيار الإداريين الذين يمتلكون المهارات القيادية التي تمكنهم من مساعدة العاملين معهم على تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية وتحقيق أهدافهم الشخصية واجراء المزيد من الندوات والورش التثقيفية بأهمية تطبيق ادارة الجودة في الجامعات وان يتم تهيئة متطلبات واجهة التحديات التي تعيق تطبيق ادارة الجودة بالجامعات ودراسة المعوقات التي تحول دون ضمان جودة التعليم في الجامعات

3-2المقترحات لتحسين الجودة الشاملة والرؤى الحديثة في التعليم

- تشكيل فريق الجودة والذي يشمل فريق الأداء التعليمي، واعتبار كل فرد في المؤسسة التعليمية مسؤولاً عن الجودة
- تطبيق نظام الاقتراحات والشكاوى وتقبل النقد بكل شفافية وديمقراطية
- تعزيز الالتزام والانتماء للمؤسسة التعليمية بكل الطرق المتاحة للإدارة.
- تدريب المعلمين باستمرار وتعريفهم على ثقافة الجودة، لرفع مستوى الأداء المهني.
- نشر روح الجدارة التعليمية (الثقة/الصدق/الأمانة/الاهتمام الخاص بالطلاب)
- مساعدة المعلمين على اكتساب مهارات جديدة في إدارة المواقف الصفية والتركيز على الأسئلة التفكيرية.
- تعزيز السلوكيات الإيجابية واستثمارها والبناء عليها وتعديل السلوك السلبي بأسلوب توجيهي وإرشادي.
- تفعيل دور تكنولوجيا التعليم والاستفادة من التجارب التربوية محلياً وعربياً وعالمياً.

الخاتمة

3-3النتائج:

من خلال البحث والدراسة التطبيقية خرج البحث بالنتائج الاتية:

1. أوضحت الدراسة وجود علاقة بين التزام ودعم الدائرة العليا لنظام الجودة الشاملة واداء مؤسسات التعليم العالي.
2. نشر ثقافة الجودة الشاملة والرؤى الحديثة بين فئات العاملين لها دور فى تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي.
3. الالتزام بسياسة العمل الجماعي واشراك العاملين في اتخاذ القرارات أدت لزيادة جودة أداء مؤسسات التعليم العالي.

4. تعتمد مؤسسات التعليم العالي على التركيز الكبير علي العملاء بإعتبار أنهم أساس تطوير العمل بها.
5. يتم تدريب العاملين بمؤسسات التعليم العالي علي انظمة الجودة مما أدي لتطور أدائهم.
6. أن توفر النظام الفعال للعالقات العامة والاتصال يساعد في تطوير وتثبيت المعرفة بالمفاهيم والمعايير الضرورية للجودة الشاملة.

4-التوصيات:

1 -الاهتمام بتطبيق التحسين المستمر في المؤسسات بصورة عامة، والمؤسسات التعليمية بصورة خاصة.
2 - العمل على زيادة أساليب تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشامة والرؤى الحديثة من خلال التدريب وفرق العمل.
3 - توفير النظام الفعال للعالقات العامة والاتصال حتى يمكن تطوير وتثبيت المعرفة بالمفاهيم والمعايير الضرورية للجودة الشاملة.
4 - أهمية تطوير وتحديث الاجهزة والمعدات والمستلزمات في مجال خدمات التعليم بصورة خاصة.
5 -أهمية مشاركة الطلاب في تطوير البرامج الدراسية
6 -الاهتمام بتوسيع المشاركة والتأكيد على دور المعلم والتعليم و الاهتمام بنشر الوعي في حماية الفكر داخل المجتمع التعليمي
7 -أهمية توحيد الجهود والعمل داخل اطار واحد لكل المعنيين بالتعليم والعمل على تطوير العمليات التعليمية وتجويدها ودعم الابتكار والتجديد فيها حتى تكون جاذبة للطلاب بشكل مستمر.
8 -دعم وتشجيع التواصل بين الأستاذ والطلاب داخل القاعات الدراسية لتمكين الأستاذ من تأدية دوره في التأثير على الطلاب وتوجيه سلوكهم وتقويمه. وزيادة وتكثيف الأنشطة غير الصفية ورعايتها
9 -تعزيز قيم التعاون والتسامح وإشاعة روح الآلفة والمودة والثقة المتبادلة بين الطلاب فيما بينهم وبينهم وبين الهيئة التدريسية

قائمة المصادر

1. ابن منظور : **لسان العرب**، الجزء الثاني، دار المعارف، القاهرة. 1984ص36 .
2. أبو جابر القطامي : **برنامج طفل ما قبل الروضة** ، دار الفكر للطباعة والنشر التوزيع ، عمّان . 2001.ص11
3. أبو شيخه، نادر: إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان. 2000.ص46
4. احمد إبراهيم احمد: **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، الإسكندرية، دار الوفاء، للطباعة والنشر ط1، ٢٠٠٣.ص50

5. أحمد بدح: **درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية**، مجلة اتحاد الجامعات، العدد 4 ،2007ص 121.

6. أحمد حافظ : **الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**، دار الوفاء، الإسكندرية.2003.ص30

7. أركارو، جانيس. **إصلاح التعليم الجودة الشاملة في حجرة الدراسة**. ترجمة د. سهير العربية للتنمية الإدارية، ،2003 ص .139

8. -الحاملي، راشد: إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات، مجلة المكتبات والمعلومات العربية، ع،1 ،2003 ص .25

9. الأمام مصطفى محمد:**القياس والتقويم** ،وزارة التربية ، بغداد 2000.ص11

10. بسمان، فيصل محجوب: **الدور القيادي لعمداء الكلّيات في الجامعات العربية**، المنظمة

بسيوني، دار الأحمدي للنشر القاهرة، ٢٠٠١م،ص12

11. عبد العزيز، طلبة عبد الحميد: **التعليم الإلكتروني ومستحدثات تكنولوجيا التعليم**، ط،1 المكتبة العصرية، مصر، ،2010 ص12 .

12.المدلل ،عبدالله وليد ؛ **تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية** ، رسالة ماجستير ،فلسطين:غزة ،2012 ص22.

13.مروه المرسي: **محاور تطبيق أدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية** ، لاتحاد الجامعات العربية ، الأردن ، عمان ، 2001 .ص66

14.مظفر جواد : **بناء مقياس لتقويم أداء مدرسي معاهد إعداد المعلمين في العراق** (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة بغداد ، كلية التربية 2000 .ص50