الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الآداب

قسم الأدب العربي

عوامل الجودة في التعليم

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تعليمية اللغة العربية

إعداد الطالبة:

- عفيف سلطانة

إشراف الأستاذ:

* د.لطروش الشارف

الموسم الجامعي: 2015 – 2016

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين.

{ اللهم إني أسألك علما نافعا و رزقا طيبا و عملا متقبلا .}

إلى الذي قال فيهما جلّ ثناءه : { و لا تقل لهما أف و لا تنهرهما و قل لهما قولا كريما.}

إلى من ينفتح صدري بذكرهما و تطيب الحياة و تكتمل سعادتي بقربهما ألمتني بقلبها و جوارها و عطفت عليا بحنانها ، و أعانتني بدعائها و أنستني في السراء و الضراء إلى شمس حياتي و مصدر سعادتي لأمي الحنونة حفظها الله و أطال في عمرها.

إلى تلك الملامح التي تشبثت بها ، و علمتني تلك اليدين التي حملتاني و أنا راشدة والدي الحبيب أدامه الله و أطال في عمره.

إلى من ساندوني إخوتي و صديقتي و زوجي الغالي و إلى أختي ليلى و أتمنى لها النجاح في شهادة البكالوريا و الكتاكيت مروة و نبيلة و إبنها الغالي عمر ياسين نورهان و سميرة و ريمة و أخي بلال و المرحوم عمر ياسين.

إلى أرقى نسمة و أشفى نعمة التي قسمتني إنجاز هذا العمل و كل أفراد عائلتها إلى صديقتي العزيزة و أختي الغالية بولنوار فتيحة.

إلى الدكتور المشرف على هذه المذكرة لطروش الشارف.

مقدمة:

وليس هناك أقدر من التعليم في مواجهة التحديات ، سواء في التعليم الأساسي أو الجامعياباعتباره إحدى السبل الضرورية لاكتساب المعرفة لكل من الطالب والمعلم.

التعليم فرض على نفسه أن يكون غاية ووسيلة في الوقت نفسه فأصبح تحقيق التوافق بين متطلبات سوق العمل وتسهيل مهمة حصول الخريج على عمل أمراً ضرورياً ، ولا بد أن ينظر صانعو القرارات إلى أن الإنفاق على التعليم ليس إنفاقاً خدمياً بل هو في حقيقة الأمر إنفاق استثماري ،إذ أن التعليم الجامعي يؤدي إلى نتائج إيجابية لها الأثر الواضح في مسار التنمية البشرية في الدولة وركيزة أساسية للتقدم في مختلف المجالات العلمية والتكنولوجيا وضرورة تطبيق فلسفات ومفهومات حديثة في مجال التعليم .

وبالرغم من الاستخدام الحديث لمصطلح الجودة إلا إننا نجده قديما في ثقافتنا حيث أمرنا الله تعالى ورسوله الكريم صلى الله عليه وسلم في عدة مناسبات بإتقان العمل وتجوده وتحسينه.

ولأهمية موضوع الجودة اخترت أن يكون موضوع للبحث الذي وسمته بعوامل الجودة في التعليم .

الإشكالية : هل التعليم في الجزائر يخضع للمعايير الجودة ؟

ما هي الجهود التي تبذلها المنظومة التربوية لتحسين الجودة في التعليم ؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة وغيرها اخترت الخطة التالية ألا وهي مدخل وفصلين وخاتمة.

1-المدخل عنونته بالمفاهيم الأساسية حيث تناولت فيه تعريف الجودة ، مفهوم التعليم تعريف التعلم،التعليمية مفهومها وعناصرها ،مفهوم الإدارة المدرسية.

الفصل الأول عنونته بالمفهوم الجودة وإدارتها وتناولت المباحث التالية:

1-نشأة وتطور الجودة الشاملة في التعليم.

2-اتجاهات تطبيق الجودة في التعليم وفوائدها .

3-مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم .

4-مبادئ إدارة الجودة.

الفصل الثاني عنونته بمعايير وأسس الجودة في التعليم وتناولت المباحث التالية:

1- متطلبات الجودة الشاملة في التعليم.

2-شروط جودة التعليم.

3-الإدارة المدرسية وجودتها في التعليم.

4-نماذج تطبيق الجودة في بعض دول العالم.

خاتمة التي تضمنت أهم النتائج التي توصلت إليها واتبعت في دراستي منهجا يقوم على آليات الوصف والتحليل.

ومن الصعوبات التي صدفتها قلة المصادر والمراجع استدعى تنقلنا بين المكتبات سوار الجامعات إضافة إلى قصر الوقت العمل .

وقد أنهينا دارستنا هذه بخاتمة موجزة سجلنا فيها أهم النتائج المتوصل إليها رجنا من الله السداد والتوفيق أميلينا أن نكون قد أوفينا البحث حقه تعوضه متعة الاستفادة منه على أمل أن تعقبه دراسات أخرى تكون زادا لأولنا ولآخرنا كصب في عمق دراستنا-موضوع الجودة في التعليم-بطريقة تكون أكثر إثراءا ونفعا .

وفي الأخير أن الحمد لله ربي العالمين.

تمهيد:

شهدت نظم التعليم و مناهجه تحديات كبيرة في النصف الثاني من القرن الماضي ناجمة عن التطور المعرفي الهائل و الثورة التكنولوجية في المجال الصناعي و تكنولوجيا الاتصال مما أدى إلى ظهور اتجاهات حديثة في مجال التربية و التعليم ، تناولت المناهج التعليمية و أهدافها و طرائق التدريس و إعداد المعلمين بوصف التعليم وسيلة المجتمع في مواجهة تلك التطورات و تعقيداتها و مواكبتها كان من بينها الدعوة إلى تبني الجودة الشاملة في التعليم و إدارة بعد تطبيق هذا الاتجاه في عمل المؤسسات الانتاجية و الحديثة و تحقيقها نجاحات كبيرة ، إذ تم تبني مفهوم الجودة الشاملة في التعليم في تسعينات القرن العشرين ، و عدت الجودة الشاملة صيحة القرن الحادي و العشرين فأصبحت الجودة تمثل حياة العصر و ثقافته مما يوجب أن يؤسس لها في نظم التعليم و ثقافة المجتمع لكي يكون جزءا من معتقدات الافراد و ثقافتهم.[1]

*نستنتج أن الجودة تطورت من عصر إلى أخر و هذا نتيجة التطور المعرفي و التكنولوجي في كل المجالات ، و من بين ما دعت إليه الجودة هو تتبع المناهج المتطورة في التعليم فهذا ما جعل الجودة تمثل حياة العصر و ثقافته.

1 ـ **تعريف الجودة لغة :** هي من الفعل جود ـ جود فلان جودا و جادت السماء جودا و جاد المتاع جودة و جودة و جاد الفرس جودة و جودة وجيد الرجل جوادا عطش و رجل جواد من قوم أجواد و أجاويد وجود قال [من الطويل]

ففيهن فضل فذقنا مكانه *** فهن به جود و أنتم به بخل.

*و نقول أجاد فلان صار له فرس جواد و هو مجيد من قوم مجا ويد.[2]

1 ـ محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1435 ، 2014 ، عمان ـ ص19.
2 ـ أبي القاسم جار الله محمود بن عمر بن أحمد الزمخشر متوفى سنة 1430ـ أساس البلاغة ـ تحقيق محمد باسر عيون السود (الجزء الأول) المحتوى أبد غي ـ دار الكتب العلمية ، بيروت لبنان ، ط 1 ، 1419، 1998، ص 58.

*جيد و قيل قد جيد إلى كذا و كذا ، إذا اشتهاه و هو قول ذي الرمة : تعاطيه تارات إذا جيدة جودة.

و قول لبيد: و مجود من صبيات الكرى.

و قال: إني لأجاد إلى كذا و كذا أي أفعل كذا و كذا أي أريد ذاك و أهم به.[1]

*يعرف مفهوم الجودة لغويا على أنها من أصل الفعل الثلاثي (جاد) و الجيد نقيض الرديء و جاد الشيء جودة و جودة أي صار جيدا ، و أحدث الشيء فجاد و التجويد مثله . و قد جاد جودة و أتى بالجيد من قول " ابن منظور ".[2]

- **تعريف الجودة اصطلاحا:**

*إن الجودة الشاملة متعددة الجوانب و المجالات و تبعا لذلك تعددت مفاهيمها و تعريفاتها الاصطلاحية : و هذا عرض لعدد من تلك التعريفات .

*عرفها " يان جون و ريك جريجز " بقولهما : إنها معيار أو هدف أو مجموعة متطلبات و هي هدف يمكن قياسه لا إحساس مبهم بالصلاحية ، و هي جهد من أجل التطوير و ليست درجة معينة محددة للامتياز.[3]

_ و جاء أيضا : الجودة معيار للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا أدينا ما عزمنا على توفيره في الوقت المحدد و الكيفية التي قررنا أنها تلائم احتياجات عملائنا أم لا ، إذا كان العملاء أو المستفيدين سعداء بما قدمنا من منتج أو خدمة أو عمل و الطريقة التي قدمنا بها تلك الخدمة أو العمل فيمكن القول إننا حققنا أهداف الجودة .

*فيما عرفها " رينهارت Rinhart " بأنها الخصائص المجتمعة لمنتج أو خدمة ترضي احتياجات العلماء سواء أكانوا منتقين مباشرين للخدمة أو غيرها مباشرين.[4]

1 ـ أبو عمر الشيباني ـ كتاب الجيم معجم لغوي تراثي ـ تحقيق عادل عبد الجبار الشافعي ـ مكتبة لبنان ناشرون ، ط 1 ، 2003 ، ص55.
2 ـ هناء محمود القيسي : فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، ص25.
3 ـ محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج لنشر و التوزيع ، 1435 ، 2014م ، ص20.
4 ـ المرجع نفسه ، ص21.

و تعرف الجمعية الأمريكية للجودة بأنها : الهيئة أو الخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة و ضمينة .[1]

و تعرف المنظمة الدولية للمعايير (ISO) : أنها الخصائص الكلية لكيان (نشاط أو عملية) أو سلعة أو خدمة أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة أو ضمنية.[2]

أما عن مفهوم الجودة و الإطار الفلسفي لها بدأت من الثمانينات من القرن العشرين تتبلور فلسفة و أدوات و مفاهيم إدارة الجودة تحت ما يسمى إدارة الجودة الشاملة (TQM) و أتضح للجميع أن أي مظهر من مظاهر الجودة الشاملة لا يمكن أن يحقق الهدف وحده فهي عبارة عن منهج إداري متكامل يتكون من العديد من المبادئ التي تطبيقها بشكل و في ظروف مواتية و مما لا شك فيه أن فكر و فلسفة الجودة الشاملة كان نتيجة جهود الشاملة مضنية من روادها الأوائل و على رأسهم "ادوارد ديمنج" Edwards Deming "جوزيف جوران" Josiph Juran و "فيليب كروسي" Philip crospy كانت إسهاماتهم في نشأة و تطور الجودة الشاملة على النحو التالي: "ادوارد ديمنج" : وضع هدف دائم يتمثل في تحسين الإنتاج و الخدمات .

_ انشاء مراكز للتدريب الفعال .

_ اعداد برنامج قوي للتعلم و التحسين.[3]

أما "جوزيف جوران" ذكر أن التركيز على الجودة من أجل العميل يجب أن يدخل في صميم كل عملية و في نظام في الشركة و يتضمن اتجاهه عددا من الأدوات كما أدرك وأيضا إن الأدوات وحدها لا يمكن أن تحقق ادارة الجودة الشاملة و أن قوة العقل البشري في تحديد حل المشكلات أكثر فعالية من كل أدوات الجودة المستخدمة و لذلك كان تركيزه على التخطيط للجودة و مراقبة الجودة و التحسين المستمر لها.[4]

1 ـ هناء محمود القيسي ـ فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، ص26.
2 ـ المرجع نفسه ، ص26.
3 ـ أسامة محمد شاكر عبد العليم ، د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان ، 1430- 2010م ، ص138.
4 ـ أسامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ دار المناهج للنشر و التوزيع 1430، عمان ، 2010م ، ص139.

_ فيليب كروسي : و يعد أول من نادى بمفهوم العيوب الصفرية Zero Defects و كذلك اهتم بوضع بعض المعايير التي لا تقيس الخلل فقط و أن تقيس أيضا التكلفة الإجمالية للجودة.[1]

*نستخلص مما سبق أن الجودة الشاملة تطورت منذ عصور و اهتم بها الفلاسفة و العلماء في العصر الحديث و ذلك يهدف إلى تحسين كفاءة المنضمات المختلفة التي تعمل على تقدم المجتمع و رفاهيته، و لقد ساهم هذا في الإدارة التربوية و ساعدها في معرفة أساليب محققة لها و ذلك يهدف إلى زيادة فهمها للمتغيرات التي تتعامل معها و البيئة تعمل فيها.

2 - تعريف التعليم : تعددت التعريفات الخاصة بالتعليم **و** منها التعريف الذي يرى:

1 ـ أن التعليم هو جعل الأخر يتعلم ويقع عليه العلم و الصفة ويعرف بأنه نقل المعلومات منسقة إلى المتعلم وأنه معلومات تلقى و معارف تكتسب فهو نقل معارف أو خبرات أو مهارات و إيصالها إلى فرد أو أفراد بطريقة معينة و يمكننا أن نستنتج في ضوء هذا المفهوم أن المتعلم في التعليم أقل إيجابية منه في التدريس.[2]

2 ـ التعليم هو إعطاء من جانب المعلم أو المتعلم.

فالتعليم هو إذن عملية يقوم بها المعلم تتمثل في إعطاء المعارف للمتعلم و ينقلها للأخر بطرق تجعله يتأهل و يصبح معلم ناجح يساهم في عملية التعليم و يمكن القول أن التعليم يستخدم في ثلاث مجالات هي المعارف و المهارات و القيم إذ نقول علمته النحو و علمته آداب المجالسة.[3]

3 ـ إن التعليم أكثر شمولية و عمومية فنقول تعلمت الكثير من الكتاب إن عملية التعليم قد تخرج خارج المؤسسة التعليمية كالبيت و المجتمع.[4]

1 ـ المرجع نفسه ـ أسامة محمد شاكر، ص.140.
2 ـ محسن علي عطية ـ الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية ـ دار النشر و التوزيع ، عمان .الأردن ، ط 1 ، 2006 ، ص55.
3 ـ المرجع نفسه ، ص56.
4 ـ المرجع نفسه ، ص57.

*نستنتج أن التعليم له مجال و فضاء واسع لا ينحصر في مجال واحد فقط و هو كذلك ليس مرتبط بالمؤسسة فقط بل تعدى ذلك ، فيستطيع أن يقوم به المعلم على معلم مادة علمية ما و حتى إمام المسجد فهو معلم بالنسبة للمصلين الآخرين في المسجد ، فكل من يقدم معرفة يعتبر معلم و له الشكر و الوقار على ذلك لأنه عضو يساهم في تنمية المجتمع و يطور التعليم إلى حدود إيجابية عظيمة.

3 - تعريف التعلم:

التعلم هو كل ما يكتسبه الفرد و هو حاصل التعليم و التدريس و التدريب مما يحدث تعديلا في سلوك المتعلم لذا فإنه يعرف بأنه تعديل السلوك الذي تنشره التربية و التعلم ملازم التعليم و التدريس و أفضل تعليم أو تدريس هو ما يؤدي إلى أفضل و أجود تعلم.[1]

*إن التعليم هو العملية و الإجراءات التي تمارس بينما التعلم هو نتاج تلك العملية فالتعلم يعني ما يكتسبه الفرد بالخبرة و الممارسة كاكتساب الاتجاهات و الميول و المهارات الاجتماعية و العقلية و الحركية أما التعلم فهو تعديل في السلوك نتيجة ما تفعل أو يحدث أو تلاحظ.[2]

*إن التعليم يولد التعلم فهو وليده نتيجة الممارسة و الخبرة كالميول ، فكل فرد يتعلم شيء أو مهنة أو هواية فهذا يكون نتيجة ميوله و حبه لذلك فلا نستطيع أن نتعلم شيء إن لم نكن قد أحببناه و أخذنا الميول إليه.

1 ـ محسن علي عطية ـ الكافي في أساليب تدريس اللغة العربية ـ دار النشر و التوزيع ، عمان ـ الأردن ، ط 1 ، 2006 ، ص58.
2 ـ حسين عبد الحميد أحمد رشوان ـ العلم و التعليم و المعلم من منظور علم الاجتماع ـ مؤسسة شباب الجامعة، عمان ، 2001، ص 52.

التعليمية : مفهومها و عناصرها:

إن الجهود المكثفة التي بذلت في الميادين التعليمية خلال عشرات السنين الأخيرة بغيت تحسين الفعل التربوي انتهت إلى ضرورة فهم العملية التعليمية أكثر من قبل القائمين عليها وإن المعرفة الحقة بأقطابها المتمثلة في المرسل والمادة التعليمية والعلاقة التي تربط كل عنصر بآخر.

ونظرا للدور الذي يلعبه كل عنصر من هذه العناصر الثلاثة في العملية التعليمية والأثر الذي يتركه كل واحد في العنصر الآخر برزت إلى الوجود في المجال التربوي ما اصطلح عليه بالتعليمية فما هو مفهومها ؟ وما هي عناصرها؟

1 ـ مفهوم التعليمية :

التعليمية لغة : مأخوذة من الفعل (علم) وقد وردت في القرآن الكريم بعدة آيات (وعلم آدم الأسماء كلها)*.

وقوله عز وجل أيضا (وعلم ما لم تكن تعلم)*.

علم : من صفات الله عز وجل العليم والعالم والعلام قال تعالى (علام الغيوب)

والله العالم بما كان وما يكون قبل كونه.[1]

العلم نقيض الجهل وعلمت الشيء أعلمه علما.

* الآية 31 من سورة البقرة.
* الآية 113 من سورة النساء.

1 ـ جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكروم بن منظور الأنصاري ـ لسان العرب منشورات أحمد علي فيصون ـ دار الكتب العلمية ، بيروت ، د ت ، ص 478.

مفهوم التعليمة اصطلاحا:

تجدر الإشارة ابتداء إلى أن معنى التعليمة أخذ المصطلحات العربية المقابلة للمصطلح الاجنبي la didactique والذي تعددت ترجمته واستعمالاته في الكتب والمقالات والأبحاث العربية المتعلقة بمجال التربية والتعليم ، حيث استعملت الكلمات التالية:

(تعَلُّميَة ـ تعلِيميَة ـ علم التدريس ـ التعليمات ـ التدريسية ـ فن التدريس ـ علم التدريس و منهج التدريس و غيرها).

وهي تتفاوت من حيث الاستعمال كما شاعت ترجمتها الحرفية (ديداكتيك)

في العديد من الابحاث حتى لا يكون هناك اي التباس في حمولة المصطلح المفاهيمي أثناء نقله من بيئة أجنبية إلى عربية غير أن المصطلح الذي شاع في الاستعمال أكثر من غيره هو التعليمية .

وبالعودة إلى أن الأصل الأجنبي didactique فإن جذوره مشتقة من الكلمة الإغريقية didactiques حيث أنها تطلق على ضرب من الشعر وهو أشبه بالمنظومات الشعرية عندنا أو الشعر التعليمي الذي كان يهدف إلى تسهيل التعلم عن طريق حفظ المعلومات المنظومة شعرا كالمنظومات النحوية والفقهية كما شمل المصطلح كل ما يخص التربية.[1]

مما تقدم ذكره تبين لنا أن التعليمية قد بدأت قديما لكنها تطورت وأصبحت علم له موضوعه ومنهجه يعمل على تطوير مظاهر التعليم والتعلم والعمل على تحليلها ومراقبتها وتقديم المقررات والبرامج السهر على السير الحسن لها .

1 ـ بشير ايرير ـ تعليمية النصوص بين النظرية و التطبيق ـ عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط 1 ، 2007 ، ص 90.

2 ـ عناصر التعليمية :

تتكون العملية التعليمية من عدة عناصر تعتبر اساس نجاحها وتحقيق أهدافها إلا أن التربويون اختلفوا في ماهية هذه العناصر وعددها ووظائفها فيحمل الكثير على أنها تتكون من ثلاثة عناصر رئيسية وهي:

ـ المعلم : لا يغرب عن أحد مدى المكانة الهامة التي يحتلها المعلم كركيزة لا يستغنى عنها في نجاح العملية التعليمية باعتباره موجها ومرشدا ومالكا للقدرات والكفايات التي تؤهله لتأدية رسالته ، إذ وبالرغم من التحول الذي شهده دوره اختلافه بشكل ملحوظ الماضي والحاصر كونه أصبح منشطا ومنظما يحفز على الجهد والابتكار فإن تحديد فعاليته تعلم أي مادة وتعليمها ونجاحها متوقف إلى حد بعيد عل جملة من الخصائص المعرفية والشخصية التي يتوفر عليها المعلم كي يستطيع نقل المعلومات بشكل صحيح ودقيق ويكون ذا شخصية متمكنة بقادة الطلبة.[1]

أما المعلم في المجتمع العالمي فإنه أهم عنصر في العملية التعليمية وينظر إليه كعامل جوهر في حركات الاصلاح التربوي وقد يكون ذلك استجابة إلى النداء الذي يقول : إن التربية تعاني من أزمة في المدرسين الذين يعهد إليهم تنفيذ السياسة الجديدة للتعليم ولن نكون مبالغين إذا قلنا إن أي اصطلاح في التعليم لا يسبقه إعداد سليم للمعلم إنما هو إصلاح مقصى عليه بالفشل سلفا لأنه يفقد إحدى دعائم الإصلاح الأساسية. [2]

*المعلم هو محور العملية التعليمية وعنصر فعال فيها فبدونه لا يحدث تواصل بين الأفراد وخاصة المبتدئين ، فالمعلم روح الأمة وتطوره بتطورها ، فهو المنشط والمنظم للعملية التعليمية وهذا من خلال مجهوده الفعال فيها.

1 ـ أنطوان صباح ـ تعليمية اللغة العربية ـ ج 2 ـ دار النهضة العربية ، لبنان ، ط 1 ، 2008 ، ص 19.
2 ـ د. عبد الناصر شماطة ـ أهمية المعلم و دوره التربوي و رضاه الوظيفي عن مهمة التعليم ـ دراسة في علم الاجتماع المكني العربي الحديث ـ جامعة عمر المختار ، ليبيا ، ط 1 ، 2011 ـ ص68.

المتعلم : أساس العملية التعليمية هو المتعلم وما يمتلكه من خصائص عقلية ، نفسية ، خلقية واجتماعية وما لديه من رغبة ودوافع التعلم وبالتالي فالدافع إلى التعلم هو الأساس في نجاح العملية التعليمية ، فالمتعلم يمتلك قدرات وعادات واهتمامات فهو مهيأ سلفا للانتباه والاستيعاب ويكمن دور المعلم أو الأستاذ بالدرجة الأولى في الحرص على التدعيم المستمر لاهتماماته وتعزيزها ليتم تقدمه وارتقائه الطبيعي الذي يقتضيه استعداده للتعلم.[1]

ـ المتعلم هو محور العملية التعليمية ويكمن دور المعلم في استشارة دوافعه وتحفيزه للتعلم والاكتساب وترشيده بنوع المعرفة والطرق والوسائل التربوية التي تنمي قدراته .

أما العنصر الثالث فاختلفوا فيه ، فهناك من يقول الطريقة وهناك من يقول المنهاج وهناك من يقول المحتوى ، فسوف ندرج معنى المصطلحات الثلاث:

ـ الطريقة : الوسيلة التواصلية والتبليغية في العملية التعليمية ، هي الإجراء العملي الذي يساعد على الأهداف البيداغوجية لعملية التعلم وذلك يجب أن تكون الطرائق التعليمية قابلة بذاتها للتطور والارتقاء .[2]

ـ المحتوى : المقصود به الاجزاء التعليمية التي يتناولها فعل التعلم وقد حصرها بعض الباحثين في المعارف الصرفية والمعارف الفعلية والسلوكية ، وهذه هي المعارف الضرورية التي يستند إليها المتعلم لاكتساب كفاءة من الكفاءات والمحتوى هو جملة من الحقائق والمعلومات والمفاهيم والمبادئ والأفكار والمهارات الأدائية والعقلية فضلا عن الاتجاهات والقيم التي تنطوي عليها المادة التعليمية للكتاب والتي يراد من المتعلم أن يكتسبها وأن يستوعبها وبتماثلها في البناة العقلية والوجدانية والأدائية.[3]

1 ـ أحمد حساني ـ دراسات في اللسانيات التطبيقية ـ حقل تنمية اللغات ـ ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط 1 ، 2000 ، ص 50.
2 ـ وزارة التربية الوطنية تعليمية الموارد المدرسة الابتدائية سند تكويني لفائدة معلمي التعليم الابتدائي ، 2003 ، ص 22.
3 ـ المرجع نفسه ، أنطوان صباح ، ص 19.

ـ المنهاج : هو مجموعة من الخبرات الاجتماعية والثقافية والرياضية التي تخططها المدرسة وتهيؤها للتلاميذ ليقوموا بتعلمها بهدف اكتسابهم أنماط من السلوك وتعديله وتفسير أنماط أخرى من السلوك نحو اتجاه مرغوب وهو الأداة التي توظفها المدرسة لتحقيق أهداف تربوية واجتماعية المنشودة في إعداد أجيال إعدادا صحيحا ومتكاملا.

المنهاج شيء أوسع من الموضوعات الدراسية لأنه تضمن إلى جانب هذه الموضوعات توجيهات تربوية غايتها تقديم المساعدة للمتعلم على أداء مهمته بنجاح فبدون المنهاج تظل العملية التعليمية ناقصة لأن المنهاج هو الذي يحدد الطريق إلى التعلم .[1]

ومما سبق يمكننا القول أن كل من الطريقة والمحتوى والمنهاج مفاهيم ومصطلحات متداخلة ومتكاملة فكل عنصر يلعب دورا مهما في العملية التعليمية.

1 ـ ابراهيم محمد الشافعي و آخرون ـ المنهج المدرسي من منظور و جديد ـ الرياض ـ مكتبة العبيكان ، الجزائر ، ط 1 ، 1996 ، ص 27.

5 ـ مفهوم الإدارة المدرسية:

هي جميع الجهود و الأنشطة و العمليات (من تخطيط و تنظيم و متابعة و توجيه و رقابة) التي يقوم بها المدير مع العاملين معه من مدرسين و إداريين بغرض بناء و إعداد التلميذ من جميع النواحي (عقليا ـ أخلاقيا ـ اجتماعيا ـ وجدانيا و جسميا) بحيث يستطيع أن يتكيف بنجاح مع المجتمع و يحافظ على بيئته المحيطة و يساهم في تقدم مجتمعه.[1]

ينظر بعض رجال الإدارة إلى طبيعة الإدارة على أساس أنها فن ، في حين يرى فريق أخر أنها علم و يؤكد فريق ثالث على أنها في الحقيقة مزيج من العلم و الفن . و يعتمد كل منهم على العديد من المبررات التي تؤكد صحة كل مقولة و في ما يلي عرض بعض المبررات المختلفة لكل منهم:

ـ الإدارة فن : من بين المبررات نذكر منها:

1 ـ أن العمل الإداري يتطلب من رجل الإدارة أن يتمتع بسمات منها حسن التصرف في إمكانية التطبيق السليم لجوانب المعرفة و سرعة البديهة و الإدراك المتكامل و الخيال المتسع و توافر هذه السمات يساعده على إتقان أعماله و إنجازها بكفاءة كبيرة .

2 ـ إن أداء رجل الإدارة يتطور من خلال الممارسة و الخبرة العلمية و لذا فإن أداءه في إنجاز مهام العمل الإداري يصبح خلال العام الثاني أفضل منه في العام الأول.

3 ـ إن توافر بعض صفات و عوامل القيادة لدى بعض الأفراد يساعدهم على النجاح في العمل الإداري و منها على سبيل المثال القدرة المالية ـ الموهبة المرتفعة ـ الإمكانات الكبيرة للتعامل مع العديد من الأفراد و التأثير عليهم.[2]

1 ـ ياسر خالد سلامة ـ الإدارة التربوية أصولها و أسس العلمية ـ دار حجلة المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان ـ الأردن ، ط 1 ، د ت ، ص 20.
2 ـ سوسن شاكر مجيد ـ تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية ـ دار صفاء للنشر و التوزيع ـ عمان ، ط 1 ، 2011 ، ص.63.

و على هذا فإن سمات القيادة التي تتوافر لدى بعض الأشخاص و خاصة القدرة المرتفعة في التأثير على الآخرين و الجرأة في اتخاذ القرارات و المثابرة في العمل تجعلهم رجال إدارة ناجحين على اعتبار أن الإدارة في الحقيقة تمثل إدارة الجهود الإنسانية.[1]

ـ من بين المبررات التي تؤكد على طبيعة الإدارة كعلم ما يلي:

ـ أن دراسة الظواهر الاجتماعية و الإنسانية و منها الظواهر الإدارية حيث أصبح يتم على أسس و خطوات الأسلوب العلمي و التي تتضمن:

تحديد المشكلة و فرض العروض ـ و اختبار صحة الفروض و اختيار الفرد الملائم و عليه فإن تطبيق الأسلوب العلمي قد امتد ليشمل إنجاز جميع المهام و العمليات الإدارية.

ـ إن الإدارة كعلم يشبه أي علم آخر في أنه يشتمل على العديد من المبادئ و التعاريف و الأساليب و النظريات و التطبيقات ، و لذا يتم إنجاز العديد من الدراسات العلمية في مجال الإدارة لاستنتاج بعض النظريات التي تفسر الظواهر الإدارية موضع الدراسة .[2]

ـ الإدارة فن و علم معا:

بناءا على ما سبق فإنه ينظر إلى الإدارة على أنها فن على أساس أن ارتفاع المهارة في أداء العمل الإداري يتوافر بازدياد طول فترة الممارسة و الخبرة في العمل .

ـ و الإدارة كعلم يعد نتيجة لاستخدام الأسلوب العلمي في دراسة الظواهر الإدارية ، و بناءا عليه فإن الرأي الذي يرى أن الإدارة هي علم و فن معا يمثل الرأي الأفضل لأنه يجمع بين الرأي الأول و الثاني و يؤكد التعريف التالي للإدارة على صحة هذا الرأي "علم و فن معا " ، إن الإدارة هي فن تطبيق العلم بحيث يأتي التطبيق أفضل النتائج.[3]

1 ـ ياسر خالد سلامة ـ الإدارة التربوية أصولها و أسسها العلمية ، ص 23.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 24.
3 ـ أسامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 1430 ـ 2010 ، عمان ـ ص 141 .

ـ الإدارة فن و علم و أخلاق :

ـ يرى "الدكتور إسماعيل دياب أن الرأي الأكثر صوابا نحو الإدارة الصحيحة مازال مفتقدا إلى بعد ثالث : لم يذكر بعد في المراجع الأجنبية و العربية و مهم في الإدارة بجميع المجتمعات و خاصة المجتمع الإسلامي و هذا البعد " الأخلاقيات " التي يجب أن يتصف بها المدير أو المجتمع المحيط أو كلاهما و يبرهن ذلك بقوله:

ـ تتأثر جميع جوانب العملية الإدارية في أي منظمة (تعليمية أو غير تعليمية) بمجموعة من القيم و الأخلاقيات التي يتصف بها مدير هذه المنظمة و يطبقها في الواقع ...إلخ.[1]

يتضح لنا مما سبق أن الإدارة في الأصل هي فن و علم و يتوج المدير بالأخلاق ليصل إلى نظم المؤسسة سواء كانت تعليمية أو غير ذلك و هو ما يجعل العمال الإداريون و الزملاء يطبقون نظم الإدارة معتمدين على الأخلاق و التنظيم و التخطيط في ذلك.

1 ـ ياسر خالد سلامة ـ الإدارة التربوية أصولها و أسسها العلمية ، ص 25.

1- مفهوم الجودة الشاملة وإدارتها

1-1-نشأة وتطور الجودة الشاملة في التعليم:

ـ إن مبدأ الجودة قديم الوجود تجلى في حضارة وادي الرافدين قبل خمسة ألاف سنة إذ احتوت تشريعات "حمو رابي"* أن من يبني بيتا يسقط على ساكنيه فإن عقوبته الإعدام فما هذا التشريع إلا تكريسا لمبدأ الجودة و الإتقان و الحث على ذلك.

ثم جاء القرآن الكريم فأكد هذا المبدأ إذ قال الله سبحانه و تعالى (و قل إعملو فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنين)* فأي عمل هذا الذي يريد الله فعله ؟ لا شك أنه العمل الجيد الذي يرضي الله و رسوله و المؤمنين.[1]

و في الثمانينات من القرن العشرين تتبلور فلسفة و أدوات و مفاهيم إدارة الجودة تحت ما يسمى إدارة الجودة الشاملة (TQM) و اتضح للجميع أن أي مظهر من مظاهر الجودة الشاملة لا يمكن أن يحقق الهدف وحده فإدارة الجودة الشاملة عبارة عن منهج إداري متكامل يتكون من العديد من المبادئ التي يجب تطبيقها بشكل كلي و في ظل ظروف مواتية .

و مما لا شك فيه أن فكر و فلسفة الجودة الشاملة كان نتيجة لجهود مضنية من روادها الأوائل و على رأسهم "إدوارد ديمنج" و "جوزيف جوران" و "فيليب كروسي".[2]

* حمورابي : ملك بابل 1792 ق م ولد 1810 ق م هو سادس ملوك بابل و أول ملوك الامبراطورية البابلية.
*سورة التوبة 105.
1 ـ محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ،1435، 2014 ،عمان ، ص .62 .
2 ـ أسامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1430 ، 2010 ، عمان ،ص 137.

و كانت اسهاماتهم في نشأة و تطور إدارة الجودة الشاملة على النحو التالي:

1 ـ الفشل في توفير الموارد البشرية و المالية.

2 ـ التأكيد على الأرباح قصيرة الأجل.

3 ـ اعتمد تقييم الأداء السنوي على الملاحظات و الأحكام.

4 ـ عجز الإدارة نتيجة التنقل المستمر بين الوظائف.

5 ـ استخدام الإدارة للمعلومات المتاحة دون الاهتمام بما هو مطلوب لتحسين العملية.

6 ـ الأعباء القانونية الزائدة.[1]

ـ لقد ظهرت الجودة الشاملة منذ القدم و كفلسفة إدارية في الثمانينات من القرن العشرين و لقد دعى القرآن الكريم كذلك إلى الجودة و سن ذلك رسول الله صلى الله عليه و سلم ذلك في الأمة فلهذا اعتمدت معظم الدول الجودة في كثير من المجالات سواء تعليمية أو اقتصادية أو حتى تجارية.

*و بعد ذلك أخذت المؤسسات تعرض خدماتها بمواصفات محددة سلفا يختار منها المستهلك ما يستجيب لحاجاته و متطلباته و هكذا حتى مفهوم الجودة يتبلور و يطبق في إدارة المؤسسات الإنتاجية و الخدمية و دخلت ميدان التعليم في التسعينيات من القرن العشرين.[2]

1 ـ اسا مة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 1430 ، 2010 ، ص 138.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 62.

- **رواد الجودة الشاملة:**

إن أصول الجودة بمفهومها الحديث يرجع إلى مجموعة من الرواد الأوائل من الأمريكيين مثل : ديمنج و سيورات و كروسي و جوران الذين يعدون أوائل من أرسى الركائز الأساسية لمبادئ إدارة الجودة القائمة و تمثلت أراء هؤلاء الرواد في الجودة في ما يأتي:[1]

سيوارت SEWHART : كان سيوارت يعمل في "مؤسسة بيل" الأمريكية للهاتف و في عام 1925 وضع مفهوم الجودة الشاملة و استخدام التفكير الاستقرائي و الاستدلالي و الإحصائي في عملية التحليل و المراقبة و وضع نظام تقليدي للضبط و التحكم داخل المؤسسة هي كالأتي :

ـ تحديد لاما هو مطلوب.

ـ إنتاج ما هو محدد.

ـ الحكم على إذا أكانت احتياجات قد تمت مواجهتها و قد شدد سيوارت على أهمية وجود عاملين لتحقيق الجودة هما:

ـ تفكير بطريقة موضوعية حقيقة .

ـ العمل كيفما نفكر و نشعر و نحس كنتيجة موضوعية حقيقية .

ـ إدوارد ديمنج: EDWARD DEMING يعد ديمنج أبا الجودة و كان أول من وضع المبادئ الأساسية في أواخر القرن العشرين و يرى ديمنج أن العملية الإنتاجية لكي تحقق الجودة لا بد لنا من الاعتماد على العوامل الآتية:

ـ السياسة POLITIQUE ـ التنظيم ORGANIGATION ـ التدريب TRAIMIN.[2]

1 ـ مصطفى ماهر ـ برنامج إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في المجال التربوي ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ،القاهرة ، ط1، 2002 ،ص.67.
2 ـ هناء محمود القيسي ـ فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم العالي : الأساليب و الممارسات ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، ص 26.

ـ و إذا أردنا إتباع أفكار ديمنج في تطبيق الجودة في التعليم و هذا يكون ممكنا بإتباع الآتي : بما أن الجودة تعني الاستجابة لمتطلبات المستفيدين و بما أن المستفيد الداخلي في العملية التعليمية هو الطالب فإن تحسين الجودة في التعليم تقتضي التشديد على تلبية المناهج الدراسية.

ـ بما أن الجودة وضع الخطط المستقبلية لعمل المؤسسة فإن هذا يقتضي أن تتبنى المؤسسات التعليمية بمختلف أنواعها وضع الخطط المستقبلية التي تتضمن تحقيق المتطلبات المستقبلية للمستفيدين طلبة و مجتمعا.

ـ اخضاع جميع العاملين في المؤسسات التعليمية إلى تدريب مستمر لضمان تحسن الأداء واستمرار التطور في عمل تلك المؤسسات.

-يجب توفر أفضل الكوادر التي تمتلك قدرات تنظيمية عالية.

-التشديد على جودة الأهداف وارتباطها بمتطلبات المستفيدين من الخدمة التعليمية وانجاز تلك الاهداف بالمواصفات التي حددت لها.[1]

-فليب كروسي:بدأت أفكار كروسي حول الجودة منذ ستينيات القرن الماضي بما جاء في كتابه المرسوم ب (QUALITY FREE)الذي أسهم في تطوير مفهوم الجودة.

-ان فلسفة كروسي في مجال تطوير الجودة في التعليم تشدد على التخطيط الواعي للجودة داخل المؤسسة التعليمية والتحسين المستمر لمخرجات العملية التعليمية وكذلك إنشاء مجلس أعلى للجودة في المؤسسة التعليمية.[2]

وفي الأخير نقول أن معظم مبادئهم هادفة إلى التحسين الافضل وتطوير التعليم الى مستويات أعلى بالتدريج فأفكارهم تدعو نحو التنمية والتطوير.

1 ـ محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1435 ، 2014 ، ص 30.
2 ـ أسامة محمد شاكر عبد الحليم و عمر أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1430 ، 2010 ، ص.54. .

2 ـ اتجاهات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم و فوائدها:

1 ـ تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

لم تعد المجتمعات تنظر إلى التعليم على أنه خدمات لا مقابل له بل أصبح ينظر إليها على أنها نظام يقيم في ضوء كلفته و العائد منه ، كما لم يعد التعليم يعمل في معزل على النظم المجتمعية الأخرى حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي مخرجات (طلاب) في مستوى جودة تتناسب مع احتياجاته ، و أن أي نقص أو تقتصر في هذه المخرجات يكلف النظم الاجتماعية الأخرى تكاليف كثيرة في إعداد برامج التأهيل و التدريب ، و النظام التعليمي كنظام اجتماعي لا بد أن يطور مدخلاته و عملياته و مخرجاته حتى تتلاءم مع التغيرات المتسرعة المتنافسة التي يمر بها العالم الآن و الأكثر من ذلك أن بعض المعاصرين ينظرون للمدرسة نظرة المصنع من حيث المداخلات و العمليات و المخرجات لهذا فتطبيق الجودة الشاملة في التعليم واقع و ليس خيال .

و لذا يرى البعض أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم منهج عمل شامل لكافة مجالات النشاط أي على مستوى كافة المراحل التي يمر بها الطالب منذ قبوله بالمرحلة و حتى التخرج منها.[1]

ـ والجودة الشاملة لا تتحقق إلا بوجود مبادئ و أسس لذلك في المجال التعليمي و لقد سبق هذا و اعتمده الفلاسفة الذين اعتمدوا الجودة الشاملة في التعليم.

ـ الجودة تعني الكمال و الخلو من العيوب و الأخطاء و هذا يشدد على العمليات التي تقوم بها المؤسسة التعليمية و يحدد المواصفات التي تؤدي إلى الكمال و تجنب وقوع أي خطأ أو عيب في الخدمة التعليمية.[2]

1 ـ أ سامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع 1430 ، 2010 ، عمان ، ص 150.

2 ـ سوسن شاكر مجيد ـ تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية ـ دار صفاء للنشر و التوزيع ـ عمان ، ط 1 ، 2011 ، ص.45.

– مساندة عملية توكيد الجودة طبقا للمتطلبات الداخلية للجامعات و مؤسسات التعليم العالي.

– تقويم مؤسسات التعليم العالي من خلال المشاركة في التطوير لإنشاء أنظمة توكيد الجودة الداخلية لها.

– تعزيز بناء القدرة المؤسسية وتدريب الكوادر على توكيد الجودة .

– تشجيع مؤسسات التعليم العالي للتقدم و الاعتماد.

– إنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة في التعليم:

البديل الأول: إنشاء هيئتين قوميتين مستقلتين ،واحدة للتعليم العالي وأخرى للتعليم قبل الجامعي.

البديل الثاني: إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة ولها مدير تنفيذي واحد،ويتبعه جهازان تنفيذيان ،أحدهم للتعليم العالي والأخر للتعليم قبل الجامعي.

البديل الثالث: إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة لجميع أنماط التعليم.

ـ أن يكون المدرسون فيها ممن يشهد لهم بالتمييز من مدرسي المدارس الأخرى .

ـ أن الطلبة الملتحقون بها من أفضل الطلبة في تحصيلهم و قدراتهم .

ـ الجودة هي ناتج لنظام رقابة عالية لذا فهو يتطلب تحديد مواصفات منتج الجودة و هي تتطلب تحقيق المواصفات في المنتج وفق المعايير التي وضعتها الجهات المعنية .

ـ الجودة نتاج لرقابة عالية تتضمن إخضاع المؤسسة التعليمية إلى مستويات أداء محددة و هذا لضمان الارتفاع و استمرار الرقي و التقدم المستمر للجودة في المؤسسة.[1]

ـ إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم أمرا ضروريا وأصبح له أهمية من قبل عمال الادارات التربوية و هذا من أجل التطور و الارتقاء بالتعليم و هو بالتالي تطور القطاع التربوي في الدولة .

1 ـ هناء محمد القيسي ـ فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، ط 1 ، د ت ، ص.84.

_ الفوائد من تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

- تساعد على تشديد المؤسسات التربوية على مواكبة التغييرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية.

- تقليل الأخطاء أو منع حدوثها.

- تؤدي إلى إنشاء أنظمة لتحقيق أداء جيد في جميع مجالات عمل المدرسة أو الجامعة.

- زيادة القدرة التنافسية لدى المؤسسة التعليمية مع غيرها فيما تقدم.

- تعمل على زيادة الكفاءة المهنية للمتخرجين.

- تحقق مستوى أداء مرتفع لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية بما فيهم الإداريون والمدرسون والمشرفون والطلبة وتنمي مهاراتهم وتزويدهم بثقافة الجودة.

- تحسين وتطوير أساليب العمل وطرائق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتها المدنية.

- تنمي القدرة على الابداع لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

- منح العاملين حوافز تشجيعية عن الجهود المميزة التي يبذلونها.[1]

ـ دعم الإدارة العليا للتربية و التعليم .

ـ التمهيد قبل التطبيق و يعني نشر ثقافة الجودة و التوعية بها و بيان أهميتها لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة لكي تسهل عملية تطبيقها.[2]

1 - محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1435 ، 2014 ، ص. 112.
2 - رشدي طعيمة ـ الجودة الشاملة في الشاملة ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ط 1 ، د ت ، ص.55.

ـ تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى تعاون و تكامل عال بين جميع العاملين في العمل بروح الفريق .

ـ المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية .

ـ التعليم والتدريب لكي يتم تطبيق مفهوم الجودة الشاملة بالشكل الصحيح لابد من تدريب المشاركين في المؤسسة وتعليمهم بأساليب و أدوات هذا المفهوم الجديد على أساس سليم وصلب يؤدي إلى النتائج المرغوب فيها .[1]

*التشجيع و التحفيز: إن تقدير الأفراد لقيامهم بعمل جيد سيؤدي حتما إلى تشجيعهم و زرع الثقة لديهم و تدعيم الأداء الجيد .[2]

*نستخلص مما سبق أن إدارة الجودة الشاملة تقتضي التحسين المستمر الذي لا يتوقف عن حد معين ،وهو يحتاج إلى بناء نظام لتوثيق العمليات و متطلبات العمل .

1 ـ زكي محمد حسن ـ إدارة الجودة في التعليم ـ دار للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999 ، ط 1 ، ص.48.
2 ـ مصطفى ماهر ـ برنامج إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في المجال التربوي ـ دار المسيرة النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2002 ، ط 1 ، ص.74.

-أبعاد الجودة في التعليم:

الجودة هي قدرة الادارة على تلبية حاجات المستهلكين ورغباتهم بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم من خلال مجموعة من الابعاد.وتمثل هذه الابعاد استراتيجية تنافسية تمكن المنظمة من الربط بين المنافسة وظروف السوق من جهة ومتطلبات المستهلكين وأنشطة المنظمة من جهة اخرى .وتستند هذه الاستراتيجية التنافسية إلى افتراضات عقلانية مهمة تتمثل بالآتي :(1996)

ـ إن السبب الرئيسي لوجود المنظمة واستمرارية نموها واستقرارها في الاسواق هو تقديم منتوج ذي قيمة تخدم المستهلك .ومن بين أبعاد الجودة في التعليم نذكر:

1 ـ لقد وضع (Evans 1993)أبعاد الجودة *للمنتج* أو الخدمة على النحو التالي:

الاداء ـ الهيئة ـ المتانة ـ القابلية للخدمة ـ الجمالية.

ي حين حددها كل من Russell- Taylor (1989- 1998 بثمانية أبعاد هي:

2 ـ الأداء ـ المطابقة ـ القدرة على الخدمة ـ المعولية ـ المتانة ـ الجودة المدركة ـ الجمالية ـ الخصائص الإضافية.[1]

3 ـ ويحددها الباحثان (Lovelock - Wright)أبعد جودة الخدمة أبعاد رئيسية هي : المعقولية ـ الاستجابة ـ الملموسة ـ الدقة (الثقة المتبادلة)ـ العناية.[2]

1 ـ هاشم فوزي العبادي ـ يوسف حجيم الطائي ـ التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات و بحوث ـ دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان .الاردن ، 2011 ، ص 114.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 145.

و لتبسيط وتسهيل مفهوم الجودة فإن هناك أكثر من باحث ذهبوا إ لى أن الجودة أبعاد وهذه أبعاد متنوعة و كل طالب جامعي (مستفيد) سوف يركز على حزمة من الأبعاد عندما يعمل على تقويم جودة الخدمة المستلمة (مثلا عن ما يعمل الطالب الجامعي أو المنظمة المشغلة على تقويم جودة الخدمة التعليمية في جامعة ما)، و تتباين أراء الباحثين في لا عدد الأبعاد الأساسية للجودة غير أن المنظمة التعليمية بإمكانها دراسة و تحليل جميع الأبعاد التي يتناولها الباحثون و ترى ما يناسب العملية التعليمية أكثر و ما يهتم و ما يركز عليه الطالب و تأخذ به و تركز عليه و هي بذلك تكون فد وضعت يدها على بداية المسار.

ـ الكفاية و الجدارة" COMPETENCE ": هذا البعد يشير إلى أن الطالب يتجه إلى المنظمات التعليمية التي توفر لنا خدماتها بكفاية و جدارة و التي تتميز عن المنظمات التعليمية الأخرى في طرح و تقديم خدماتها التعليمية، إن الجامعة كمؤسسة تعليمية تستطيع أن تحقق هذا البعد و تعززه من خلال توفير المهارات و الخبرات الأكاديمية و الإدارية التي تجعل المؤسسة التعليمية قادرة على توفير و تقديم خدماتها التعليمية بمستوى مرتفع من الجودة ، و لضمان جودة التعليم ينبغي التركيز عل كفاية و جدارة الهيئة التدريسية بصورة أساسية.

ـ ينبغي أن تحرص الإدارة على توفير الكادر التدريسي الذي يمتلك تأهيلا عاليا يتيح إعداد البشرية إعدادا جيدا.[1]

1 ـ هاشم فوزي ـ التعليم الجامعي من منظور إداري قراءات و بحوث، ص.151.

إن الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم يمكننا من تحقيق جودة التعليم الذي هو أداة التنمية و التقدم و تكامله معرفيا و مهاراتيا و وجدانيا و من ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة ، و لقد أصبح تطبيق الجودة الشاملة في التعليم مطلبا ملحا من أجل التفاعل و التعامل بكفاءة من متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي و التكنولوجي بين المؤسسات .

3 ـ مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

يقوم منسق الجودة الشاملة بالاشتراك مع مجلس تحسين الجودة و لابد كذلك من تقييم المنظومة المدرسية للوقوف على مدى استعدادها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة و حجم التغيير الثقافي المطلوب إحداثه بداخلها و تطوير خطة إستراتيجية تتبنى مبادئ الجودة الشاملة في التعليم ، هذا بالإضافة إل خطة لتحسين الجودة و أخرى للتدريب و كذلك خطة لتأكد من الجودة و التحكم فيها مع مسح متطلبات العملاء الخارجين و الداخليين و استخدامها في تقويم العمليات المدرسية إذن فالأمر يقتضي القيام بم يلي :

أولا: وضع سياسة جودة لمجلس التعليم مع الالتزام بالدعم ومن أهم مقومات نجاح الجودة الشاملة الفهم الكامل لها من جانب أعضاء مجلس التعليم ، إضافة لالتزامهم بقيم مشتركة للجودة و يجب أن يتدرب مجلس التعليم على ما يلي :

1 ـ الحاجة إلى الجودة الشامة .

2 ـ أنواع الأهداف و النتائج المتوقعة .[1]

ثانيا: وضع بنية من الأنشطة لتحسين الجودة : منسق تحسين الجودة الشاملة في التعليم لا تعني إحلالها محل التنظيم التربوي القائم حاليا ، فلا يجب أن يفقر أحد سلطته أو مركزه ، و لن يكون هناك حاجة عاجلة لمراجعة الهيكل التنظيمي أو تغيير السياسة و اللوائح و المسؤوليات .[2]

1 ـ ضياء الدين زاهر ـ إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ـ دار السحاب للنشر و التوزيع ، ط 1 ، 2006 ، ص 198.

2 ـ بوثلجة غياث ـ التربية و متطلباتها ـ الديوان الوطني للمطبوعات ـ الجزائر، ط 2 ، 1984 ، ص.64.

ثالثا: اختيار قائد للجودة و تحديد مسؤولياته : إن من جهود تحقيق الجودة الحاجة إلى شخص ما ليقودها على أن يكون هذا الشخص لديه قدر كبير من الالتزام و الحيوية و العمل بالجودة الشاملة .

رابعا: المسؤوليات العامة لمنسق تحسين الجودة: منسق تحسين الجودة مسؤول بشكل عام عن قيادة جهود تحسين الجودة ، و التي تتضمن الشرح و المنهج و التمويل و هيئة العمل و النقل و الخدمات الداعمة بكل أنواعها.

خامسا: تطوير مفهوم خاص بالجودة الشاملة في التعليم : قبل البدء في جهود تحسين الجودة لا بد و أن يخضع أفراد مجلس تحسين الجودة و الإدارة العليا و المشرفين لتدريب خاص بأساسيات الجودة الشاملة .[1]

تركز إدارة الجودة على تحقيق رضا المستفيد باعتباره أساس الجودة ،ويتطلب الأمر التحديد المسبق لمن هو مستفيد وما هي احتياجاته ،حتى يمكن تصميم المنتج الذي يلبي هذه الاحتياجات .

وللقيام بذلك هناك عدة خطوات ينبغي إتباعها وهي:

-التعرف على المستفيدين.

-ترجمة الاحتياجات إلى معايير جودة للمخرجات .

-تصميم العمليات الموصلة لإنتاج المخرجات تستوفي شرط المعايير المذكورة .

-تنفيذ العمليات مع مراقبة ومتابعة مسارات التنفيذ .

-تقييم الخطوات السابقة مع التدخل الفوري لتصحيح أية عيوب أو تظهر في التنفيذ .[2]

*لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم هناك مراحل يجب على معتمدين الجودة في التعليم تتبعها و لنجاح إدارة الجودة الشاملة فلا بد من التخطيط و التنظيم و اختيار هيئة العمل و التوجيه و هي أمور جوهرية.

2 ـ رشدي أحمد طعيمة ـ الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز و معايير الاعتماد ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ـ ط1 ، 2006 ، ص.87.

3 ـ المرجع نفسه ، ص.88.

4 ـ مبادئ إدارة الجودة الشاملة :

المبدأ الأول : التركيز على العمل .

يجب أن تتفهم المؤسسة الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها وتكافح لتحقيق كل التوقعات.

المبدأ الثاني : القيادة .

تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والإستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ .

المبدأ الثالث : مشاركة العاملين.

التأكيد على المشاركة الفعالة والمنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة .

المبدأ الرابع : التركيز على الوسيلة.

وهو الفرق الجوهري بين مفاهيم إدارة الجودة ومفاهيم ضمان الجودة التي تركز فقط على حل المشاكل .

المبدأ الخامس : اتخاذ القرارات على أساس من الحقائق.

إن القرارات الفعالة تركز ليس فقط جمع البيانات بل تحليلها ووضع الاستنتاجات

المبدأ السادس : التحسين المستمر.

يجب أن يكون للتحسين المستمر هدفا دائما للمؤسسات التعليمية.

المبدأ السابع : الاستقلالية.

تعتمد الجودة على الاستقلالية .[1]

ـ تحقيق التوافق بين الإشراف و الإدارة .

ـ تأسيس البرامج التطويرية بالتعليم و التدريب و التنمية الذاتية لكل فرد.[2]

1 ـ أ سامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، 1430 ، 2010 ، ص 147.

2 ـ نزيه خالد ـ الجودة في الإدارة التربوية و المدرسية و الإشراف التربوي ـ دار أسامة للنشر و التوزيع ـ ط1 ، عمان ، ص.60.

ـ اعتماد الطرق الحديثة في التدريب و التعليم في العمل.

ـ تشجيع الأفراد في العمل و السعي من أجل مواكبة التحسين و التطور المستمرين ، أي جعل العاملين في المنظمة يعملون لتحقيق التحول.

ـ مشاركة الجميع و التطبيق الفعلي لمعنى التعاون و المشاركة في اتخاذ القرارات من فريق العمل في جميع مراحل عمل المؤسسة .

ـ دعم الإدارة العليا للتربية و التعليم . إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة تعليمية يتطلب قبل كل شيء دعما و تشجيعا من إدارة التعليم العليا لتلك المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

ـ التمهيد قبل التطبيق . و يعني نشر ثقافة الجودة و التوعية بها و بيان أهميتها لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة لكي تسهل عملية تطبيقها، و الالتزام بها من جميع العاملين و هذا يعني إعادة تشكيل ثقافة المؤسسة و القبول بالجودة و متطلباتها.

ـ سياسة إشراك جميع . و تعني إشراك جميع العاملين في جميع العاملين في جميع مجالات العمل ، و خاصة في القرارات و حل المشكلات و عمليات تحسين الجودة.[1]

*يتضح لنا من خلال ما سبق أن مبادئ التي طبقت في الجودة تعود إلى مؤسسها ادوارد ديمنج الذي في حقيقة الأمر تؤسس إلى التطور بين العاملين و الإدارة بصفة خاصة.

2 ـ اسامة محمد شاكر عبد العليم و عمر أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع 1430 ، 2010 ، ص.147.

ـ خطوات تطبيق الجودة الشاملة في المجال التعليمي:

وتتلخص الخطوات في مجموعة من النقاط هي كالأتي:

1ـ تحديد الاهداف الخاصة بالمراحل التعليمية .

2- جعل الطالب هو المحور الرئيسي للعملية التعليمية و التربوية.

3- ويرى الخبراء أن محاور الجودة في التعليم يمكن تحديدها في:

- جودة الطالب .

- جودة البرامج التعليمية .

- جودة أعضاء هيئة التدريس.

- جودة طرق التدريس.

- جودة الكتاب –جودة المباني و التجهيزات.

4- القضاء على العوائق التنظيمية ورفض الانماط الثابتة في الادارة والتنظيم.

-وهذا لا ينبغي أن نقول يوجد بعض الصعوبات التي تعترض الجودة في تطبيقها في مجال التعليم لكن هو الآخر لا ينفي وجود جودة في المؤسسات التعليمية.[1]

*للجودة الشاملة في التعليم فوائد جمة وكثيرة تساعد في تطوير التعليم وتنميته من جميع الجوانب.

1 ـ أ سامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ، ص 153

1 ـ متطلبات التعليم لتطبيق الجودة في القطاع التربوي:

1_ إن تحديث العمل التربوي وتطبيق الجودة الشاملة يستدعي إعادة النظر في رسالة المؤسسة وأهدافها وغاياتها واستراتيجيات تعاطيها مع العمل التربوي ومعايير إجراءات التقويم المتبعة فيها والتعرف على حاجات الطلاب وتلبي رغباتهم الآنية والمستقبلية .

2_ أما فما يتعلق بالمعلمين والإداريين فلابد من إعادة النظر في كيفية توظيف واستثمار الموارد بكفاءة وفعالية وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع المناهج الدراسية التي من الضروري مراجعة محتواها ورعايتها بشكل دوري و التعرف على مدى توافقها مع متطلبات الحياة العصرية وتلبية حاجات الطلاب والمجتمع الذي ينتمون إليه.[1]

3_ ويجب أن ينظر إلى العمل التربوي باعتباره من نظام مدخلاته وعملياته ومخرجاته أي نتائجه التي تتمثل في اشباع وتلبية احتياجات الطلاب .

4_ ولابد من النهوض بجودة المناهج المدرسية من حيث المحتوى ووضع الأهداف وإمكانية تحقيقها والتأكد من واقعيتها في تلبية رغبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع.[2]

تنفيذ القرارات و اللوائح و تنظيم وقت العمل و إنجازه ، لكل وظيفة قوانينها المنظمة له و لوائحها الواجب إتباعها و عدم الحيدة عنها و بين فترة أخرى تصدر قرارات تنظيمية لكل وظيفة ، لذا وجب تقييم الموظف من هذه الزاوية لبيان قدرته على تخطيط العمل و تنظيم العمل و تنظيمه لكل وظيفة لذلك وجب تقويمه .[3]

1 ـ نزيه خالد ـ الجودة في الإدارة التربوية و المدرسية و الإشراف التربوي ـ دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ـ الأردن ـ ط1 ، 2006، ص42.

2 ـ محمد عطوة مجاهد و هشام فتوح عناني ـ استراتيجيات الجودة في التعليم ـ دار الجامعة الجديدة ـ الاسكندرية ، 2011 ، ص.42.

3 ـ سوسن شاكر مجيد ـ تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية ـ دار صفاء للنشر و التوزيع ـ ط1 ـ 1432 ـ 2011 ، ص.88.

2 ـ شروط الجودة الشاملة في التعليم :

دور المعلم في جودة التعليم:

لكي يكون التعليم عاملا من عوامل رقي المجتمع و تقدمه فلا بد له من عدد من العوامل

الجيدة المتنوعة : منها الأهداف التربوية التي تتفق و حاجات المجتمع ، و المناهج المرتبطة بحاجات و مشكلات التلاميذ و المجتمع ، بالإضافة إلى الإدارة المدرسية الصالحة و المبنى المناسب و الوسائل التعليمية و الأجهزة و المعامل . أن كل هذه العوامل مساعدة على التعليم الجيد و التربية الصالحة ، و على الرغم من أهميتها إلا أنها قاصرة وحدها على تحقيق الغاية التعليمية المنشودة ، إذا لم يتوافر معها المعلم الجيد الذي يقود و يوجه العملية التعليمية.

إن أهمية المعلم في العملية التعليمية في عصرنا الحالي أصبحت من الحقائق المسلم بها من قبل خبراء التربية ، و هذا الشيء يمكن التأكد منه من خلال الاقتراحات و التوصيات التي قدمها الباحثون التربويون من خلال دراساتهم و أبحاثهم ، فعلى سبيل المثال يقول "كولجريف"*: (إن خلاص التربية و إنقاذها من مفاسدها لا يكون إلا تأثير المثقفين الخبراء من المدرسين و المدرسات على التلاميذ الذين تحت رعايتهم).[1]

و على ذلك فالمعلم يمثل مركز تأثير فعال في العملية التعليمية ، و هو ينقل هذا التأثير إلى عدد كبير من التلاميذ بشكل يصعب معه إنكار ذلك ، و هذا ما دعى أحد الباحثين إلى القول " أنه مهما كان المعلم قويا أو ضعيفا فهذا لا يمنع التأثير القوي له في العملية التعليمية ، ذلك لأن التفاعل الحي بين المعلم و التلميذ أمر وارد و لا يمكن إغفاله ".[2]

---

*"كولجريف" (1980) كتاب "المدرس و المدرسة"

1 ـ عبد الناصر شماطة ـ أوضاع المعلم و رضاه الوظيفي عن مهنة التعليم ـ دراسة في علم الاجتماع التربوي ـ المكتب العربي الحديث الناشر، جامعة عمر المختار (ليبيا) ـ ط 1 ، د ت ،.ص 84

2 ـ المرجع نفسه ، ص 85.

و من صفات المعلم الناجح لا بد من توفر الشروط التالية:

1 ـ أن يكون على قدر من الاتزان لأن أي هزة تؤدي إلى التصادم مع طلابه مما يفقده احترامه .

2 ـ أن يكون متفهما و متمكنا من المادة التي ألقيت على عاتقه.

3 ـ أن يشعر طلابه أو تلاميذه بأنه مثل الأب أو الأخ أو الصديق و المربي.

4 ـ أن تكون لديه الرغبة الصادقة في عمله.

5 ـ المهارة في حفز الغير على العمل و مراعاة الحاجات الفردية.

6 ـ الزعامة و التلقائية و الثقة بالذات.[1]

كما تستند واجبات المعلم في ما يلي:

1 ـ أن يجعل كل فرد يشعر بأهميته حتى يستمر النمو الإيجابي للتلاميذ .

2 ـ النظر إلى المهنة على أنها مستقبل المرء الوظيفي و قضاء فترات طويلة في الإعداد المهني لها.

3 ـ تشجيع و إطراء التلميذ مما يدفعه برغبة إلى التعلم و المشاركة في الصف.

4 ـ التمسك بميثاق آداب المهنة و تكريس أنفسهم لخدمة البشرية بدلا من تحقيق مصالح ذاتية.

5 ـ أن لا يظهر تفضيلا لطالب أخر.[2]

1 ـ د. منصور عبد الحق ـ صفات المعلم الانتاجية ـ دار الغرب للنشر و التوزيع ، 2003.ص56.
2 ـ المرجع نفسه ، ص58.

وعلى المعلم أن يكون متمكنا من مادته محافظا على الوقت ذات خلق حسن مهتم بالتلاميذ ومشاكلهم وكذلك قادر على حفظ النظام في القسم وهذا كله ما يجعل جودة التعليم عالية على النمو السريع والتطور .

*المعلم هو حجر الزاوية في نجاح التعليم وفشله ومن هنا فإن تربية المعلم واجبة قبل تربية الطالب لأنه حيثما وجد المعلم الصالح وجد الطالب الصالح ولذلك فإن نجاح ديمقراطية التعليم بلادنا تتوقف إلى حد كبير على إعداد المعلمين اعدادا علميا ومهنيا متينا .[1]

ولعل من أعظم مظاهر التقدم في وقتنا الحاضر هو اهتمام الدول على اختلاف أنظمتها الاجتماعية بإصلاح مناهج التعليم وعنايتها بإعداد المعلمين ونجاح اصلاح التعليم يتوقف على المعلم فالمعلم هو الحافظ على التراث الحضارة والثقافة من جيل إلى جيل وهو الرائد الذي يهب المجتمع قوى روحية جديدة لايهبها الساسة والمخترعين.

ـ تحتل مهنة التعليم مكانة سامية بين المهن منذ أقدم العصور وتحوطها كل المجتمعات بالإجلال والاحترام فرسالة التعليم من رسالات الانبياء والرسل الذين بعثهم الله سبحانه وتعالى ليعلموا الناس أمور دينهم وأمور دنياهم ، وقد كرم الله جل شأنه مهنة التعليم والمعلمين ،فوصف نفسه بالمعلم حين خاطب رسوله الكريم محمد صلى الله عليه وسلم (اقرأ وربك الأكرم الذي علم بالقلم .علم الإنسان ما لم يعلم)*

1 ـ تركي رابح ـ أصول التربية و التعليم ـ ديوان المطبوعات الجامعية ، بيروت ـ لبنان ، 1982 ، ص390.
* سورة العلق الآية 5.

أ ـ الشروط الأساسية لأصلية المعلم:

لابد لنا أن نستعرض دور المعلم بين القديم والحديث حيث تغير دور المعلم تغيرا واضحا من العصر الذي كان يعتمد على الورقة و

القلم كوسيلة للتعلم و التعليم إلى العصر الذي يعتمد على الحاسوب والانترنت وهذا التغيير جاء انعكاسا لتطور الدراسات في مجال التربية وعلم النفس التعليمي فكانت تعتبر المعلم قديما العنصر الأساسي في العملية التعليمية والمحور الرئيسي لها ولكنها تعتبر الطالب المحور الأساس لذا فقد تحول الاهتمام من المعلم الذي كان يتحكم بالعملية التعليمية إلى الطالب الذي تتركز حوله العملية التعليمية لمشاركته في تحضير وشرح أجزاء من المادة الدراسية واستخدام الوسائل التعليمية والقيام بالتجارب الخبرية و الميدانية بنفسه والقيام بالدراسات المستقلة وتقييم أداءه ولابد على المعلم أن يكون له دور.[1]

ـ المشجع على التفاعل في العملية التعليمية وفيها يساعد المعلم الطالب على استخدم الوسائل التقنية والتفاعل معها عن طريق تشجيعه على طرح الأسئلة ،و الاستفسار عن نقاط تتعلق بتعلمه وتشجيعه على الاتصال بغيره من الطلبة والمعلمين.[2]

ـ متانة المادة اللغوية وإلمامه بها: والمقصود هنا معرفة قضايا اللغة التي يقوم بتدريسها معرفة علمية دقيقة تناسب الزمن الذي نعيش فيه و ما ذلك إلا لتكون للمدرس القدرة على أن يؤسس ثقة قلوب التلاميذ بمادته و السيطرة على المادة التي يطالب بتدريسها ، و كيف تصل تلك المادة بالمواد الأخرى و بالحياة العملية .[3]

1 ـ د . حسين أبو رياض و زهرية عبد الحق ـ علم النفس التربوي للطالب الجامعي و المعلم الممارس ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ـ الأردن ، 1427 ـ 2007 ، ص 26.
2 ـ المرجع نفسه ، ص27.
3 ـ عبد المجيد عيساني ـ نظريات التعلم و تطبيقاتها في علوم اللغة ـ دار الكتاب الحديث ، 1433 ـ 1212 ، ص26.

و في الأخير نقول أن المعلم الحيوي الذي يعمل على تطوير معلوماته بين الحين و الحين و يتطلع على كل جديد في مادته و هو صاحب ملكه لغوية أصلية ثم له اكتسابها من قبل و هو يملك أدنى كمية من المعلومات النظرية اللسانية و تصورا سليما حولها و ذلك عن طريق إطلاعه على اللسانيات العامة و اللسانيات العربية .[1]

1 ـ عبد المجيد عساني ـ نظريات التعلم و تطبيقاتها في علوم اللغة ـ دار الكتاب الحديث ، ط1 ، ص. 27.

ب ـ جودة المناهج التعليمية وشمولها :

تعطينا كتب تصانيف العلوم عند المسلمين "كإحصاء " للفارابي ومفاتيح العلوم للخوارزمي "والفهرست لابن نديم " "ومصباح السعادة ومفتاح السيادة " لطاش كبرى زاده و "مقدمة ابن خلدون " صورة لتلك المناهج و كيف أنها تسبق معارف عصرها عند غيرهم من الأمم كما تعطينا فكرة جديدة عن العلوم العديدة من التصانيف كأدلة علمية لطلابهم يوضحون فيها مواد التخصص المختلفة وفكرة موجزة عن كل علم وأشهر الدراسات التي كتبت في كل علم على حدى.

*وقد أقبل الطلاب على تلك العلوم مؤمنين بأن فوق كل ذي علم عليم ،وأن طلب العلم من المهد إلى اللحد ولم يكتفوا في طلبهم للعلم بالنظرة التخصصية الطبقية والتي أنتجت لنا العالم المتخصص ذو البعد الواحد والتي سخر منها أحد العلماء "إنها معرفة الأكثر والأكثر عن الأقل و الأقل "إن قراءة سريعة في تراجم العلماء المسلمين على اختلاف ما اشتهروا به من تخصصات ،تؤكد أنهم كانوا من أصحاب التخصص الواسع ،فرغم اشتهار أحدهم بالفقه أو الأدب أو الكيمياء ...الخ ،إلا أنه ينذر من بيتهم من قصر اهتمامه على العلم الذي اشتهر به وحده ،بل دائما اتسعت دائرة اهتمامهم العلمي لتشمل دراسات مصاحبة في الطبيعة والسياسة والأخلاق والفلك ...الخ ،وكتب تصانيف العلوم الإسلامية التي سبق الاشارة إليها تؤكد تهافت هذا القول والأقرب إلى الصواب هو أن يكون نظام التعليم الإسلامي الذي يقوم على حب العلم وتقديسه من ناحية ،وحرية الطالب في طلب العلم دون تقييده بمراحل وسنوات دراسية محددة وحريته في التنقل والرحلة في طلب

العلم ،يضاف إلى ذلك التسهيلات المادية والمعنوية التي توفرت لطلاب العلم في عصور الازدهار الإسلامي .[1]

1 - د. رشدي طعمية ـ الجودة الشاملة في التعليم ، ص205.

*المناهج تطورت منذ العصر الذي كان السادة للعلوم في عهد الفرابي وابن خلدون وغيرهم ولقد تداولوها العلماء حتى في العصر الحديث ولقد تطور التعليم من خلال دراستاهم السابقة في كل المجالات كالطب والفلسفة وغيرها.

ج ـ العلاقة بين تكنولوجيا التعليم و هندسة المنهج و كيفية بناء المنهاج لنجاح التعليم:

سيتضح من خلال دراسة تطور تكنولوجيا التعليم أنها تحمل في طياتها بذور التجديد المستمر الذي يستدعي تهيئة مواقف تعليمية تحتاج إلى تطوير أهداف و محتويات و طرق و استراتيجيات تدرس و أدوات تعليمية جديدة تناسب و طبيعة المفهوم في كل مرحلة من مراحل التطور و يمكننا القول أن العلاقة بين تكنولوجيا التعليم و المنهج بدأت تتجاوز العلاقة التقليدية، فأصبحت تكنولوجيا التعليم هي المسؤولة على تحديد المعايير و المصادر و الأغراض و الغايات التربوية التي تختار في صفوفها عناصر المنهج المختلفة من أهداف و محتويات وطرق تدريس و وسائل و أدوات التعليم.[1]

*إ ن تطور مجال تكنولوجيا التعليم و ما يعكسه هذا التطور من مستحدثات تكنولوجية و المنهج لا يعني فقط مجرد الاستعانة ببعض أنواع التكنولوجيا أو مستحدثاتها في التعليم

*في ضوء ما سبق يمكن القول أن الهدف الرئيسي من هذا الطرح هو دراسة تطور مجال تكنولوجيا التعليم يساعدنا في الوصول إلى معرفة تمدنا بالنماذج الواقعية لنمو الأفكار و النظريات العلمية في مجال التعليم.[2]

1 ـ د. نجوان حامد القباني و محمد عبد حامد عمار ـ هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم ، المفهوم و تطور العلاقة ، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية ، ص 27.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 31 .

من النتائج المهمة التي توصلت إليها الدراسة بناء معايير تحكم عناصر المنهاج المتكامل و تحدد مساره و تكسبه خصائص التكامل و مزاياه و قد أثبتت نتائج التحكيم على بنود قائمة على المعايير صدقها و ثباتها بنسبة مؤوية عالية بلغت 85% و بناءا عليه يمكن القول بأن قائمة المعايير التي تقع في مجالات عناصر المنهاج الأربعة تصلح لأن تأخذ بعين الاعتبار كمقياس يمكن الأخذ به عند وضع المناهج و تأليف الكتب المدرسية و يمكن الأخذ بهذه المعايير كنقطة بداية قابلة لتطوير التعليم.[1]

المعايير الخاصة بأهداف المنهاج:

_ تركز على تكامل النمو في شخصية المتعلم جسميا و عقليا و وجدانيا و لغويا.

_ تركز على تعلم المهارات اللغوية بصورة تتكامل فيها فنون اللغة و فروعها.

_ تأخذ بعين الاعتبار طبيعة المتعلم و حاجاته و ميوله و قدراته.

_ تراعي طبيعة اللغة و خصائصها.

_ واضحة للمعلم و المتعلم كليهما.

_ مصاغة بدلالة سلوكية على أساس من سلوك المتعلم بحيث يمكن ملاحظة ذلك السلوك و قياسه.[2]

_ أن يجد فيها الطالب المثل الأخلاقية الرقيقة والمثل الاجتماعية العليا .

_ أن تكون المدرسة وثيقة الصلة بالمنزل وتكون قدوة حسنة في القول والعمل والسلوك.[3]

1 - سعيد محمد مراد - التكاملية في تعليم اللغة العربية - دار الأمل للنشر و التوزيع ، الأردن ، ط 1 ، 1422 ه - 2002 ، ص 37.
2 - د. نجوان حامد القباني و محمد عبد حامد عمار - هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم ، المفهوم و تطور العلاقة - دار الجامعة الجديدة - الإسكندرية ، ص27.
3 - المرجع نفسه - نزيه خالد ، ص 15.

*إن المدرسة وحدها لا تستطيع تحقيق أهداف التربية ما لم يتكاتف المنزل معها بصدق وإخلاص فالمدرسة تبذل الجهود المضنية الجبارة في تربية الأبناء ولكنهم أحيانا يجدون في حياتهم الأسرية عاملا هداما لما تبنيه المدرسة ،وأحيانا لا تستطيع المدرسة أن تدفع التلميذ للتقدم للأمام لأن المنزل يدفعه للوراء ،ولو نظرنا للواقع لوجدنا بعض المدارس تهمل هذا الجانب ولا تركز عليه ولكننا لا ننكر جهود المدارس الاخرى والتي حاولت بقدر المستطاع أن توثق الصلة بالمنزل عن طريق مخاطبة أولياء الأمور أو عن طريق مجالس الآباء .

ولا بد أن يكون مدير المدرسة هو الآخر له هذه الصفات لتطبيق الجودة في التعليم وهي كالآتي :

_ القدوة :وهي أن يكون مدير المدرسة قدوة حسنة في مظهره وسلوكه وتصرفاته.

_ القدرة على تكوين علاقات إنسانية قائمة على روح الأخوة.

_ العدالة في التصرفات بين زملائه وطلابه.

_ الإحساس دائما بالمسئولية الملقاة على عاتقه .

_ الإخلاص والأمانة في العمل.

_ المرونة في تسيير أعمال المدرسة.

_ البحث عن أراء الآخرين وأفكارهم.

_ مواجهة المواقف بهدوء وثبات والتعرف على الأخطاء وتفادي تكرارها.

_ العمل على تحقيق المصلحة العامة.[1]

1 ـ هشام فوزي و يوسف حجيم الطائي ـ أبعاد الجودة في التعليم الجامعي من منظور إداري ـ قراءات و بحوث ـ دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ـ ط1 ، الأردن ـ عمان ، 2011، ص.84.

*و نستخلص أن المدير الناجح معناه وجود إدارة قائمة على التطور والنجاح في مجال التعليم. و هذا يعني إدارة تعليمية ناجحة وهذا بالضرورة يؤدي إلى نجاح التعليم و تطوره.

د ـ سمات الإدارة المدرسية الناجحة و مستوياتها في التعليم :

*إن الإدارة المدرسية الناجحة هي التي تستطيع تحقيق الأهداف بسهولة و أقل جهد ممكن وهي التي تستطيع التصرف بنجاح في ضوء نفسها والمجموعة التي تقودها والموقف الذي تمارس فيه وظيفة القيادة والظروف البيئية الاجتماعية التي تعمل بها المدرسة .

_ والقائد الاداري الناجح هو الذي يدفع المدرسة بعوامل القوة الحيوية والتقدم ويعمل على تطوير أهدافه باستمرار ويبث فيه من عوامل الخلق والابتكار والتجديد بما يضمن حركتيها وتطورها مقابل التجديدات بمختلف جوانبها ويحقق الربط بين المدرسة والبيئة المحيطة أي المجتمع الذي يعمل فيه ويربط المدرسة بالاتجاهات الفكرية والاجتماعية التي تحدد إطار المجتمع الكبير،ويجب أن تكون :

*صورة مصغرة للحياة الاجتماعية الراقية ،حيث يدرب فيها التلاميذ على تحقيق العبودية لله وحده والإيمان بالله وحب الوطن والتعاون الاجتماعي لمصلحة الوطن .

_ أن تكون المدرسة مجتمعا مشبعا بالتعاطف والتراحم والتعاون والتلاحم والتفاهم بين الرئيس والمرؤوسين في ظل العلاقات الإنسانية والاحترام المتبادل .[1]

1 ـ نزيه خالد ـ الجودة في الإدارة التربوية و المدرسية و الإشراف التربوي ، ص 14.

ينطلق تحديد مستويات الإدارة في مجال التعليم من منطق أساسين يرتبطان بتحديد بعض المصطلحات والمفاهيم الأساسية المرتبطة بالمجال وهما :

المنطقة الأولى :ويتم الخلط في المفاهيم الراجع إلى ترجمة المصطلح الأجنبي Educationوالذي يترجم إلى العربية تارة بمعنى التربية وتارة أخرى بمعنى التعليم وأدى هذا بالطبع إلى ترجمة مصطلح Education al Ad minis tration إلى الإدارة التربوية تارة وإلى التعليمية تارة أخرى وعليه قد يستخدم البعض مصطلحا الإدارة التربوية والإدارة التعليمية بمعنى واحد وقد يرى البعض أن الإدارة التربوية أعم وأشمل من مصطلح الإدارة التعليمية وذلك على اعتبار أن التربية أشمل من التعليم .

المنطقة الثانية :يرجع إلى رد كلمة إدارة باللغة العربية إلى أصلها باللغة الانجليزية فتارة ترد إلى مصطلح Ad ministration وتارة ترد إلى مصطلح Management ولقد شهدت أدبيات الإدارة العديد من التغييرات التي تضم بعض جوانب الاتفاق فيما بينها وجوانب أخرى للاختلاف .[1]

1 - شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف - المداخل الإدارية الحديثة في التعليم - دار المناهج للنشر و التوزيع ، 1430 - 2010 ، عمان ، ص 67.

3 - الإدارة المدرسية و مستوياتها في التعليم:

*على الرغم من اختلاف الكثيرين حول مستويات الإدارة في مجال التعليم يمكن تحديد ثلاث مستويات هي :

1_الإدارة التربوية (الإدارة العليا) :

تختص الإدارة التربوية بعملية توجيه منظم للغوي البشرية لتحقيق الأهداف المنشودة للتربية والتعليم في الدولة ويستفاد في ذلك من مجموعة الوظائف الإدارية والمتابعة والتقويم وغيرها في العمليات الإدارية ،ويتمثل دورها في :

*تقرير الأمور اللأزمة لخطط التعليم ومشروعاته.

*إصدار القرارات والنشرات اللأزمة لتنظيم وتوجيه العملية التربوية .

*التنسيق بين مديريات التربية والتعليم بالمحافظات وبين قطاعات الوزارة .

*تطوير المواد الدراسية والنهوض بمستوى أداءها .

وتمتاز الإدارة التربوية الفعالة بمجموعة من الصفات لعل من أبرز أن تكون متمشية مع الفكر الاجتماعي والسياسي للمجتمع وأن تتسم بالمرونة في الحركة والعمل وأن تتكيف حسب مقتضيات الموقف وتغير الظروف وأن تستخدم الإمكانات المادية والبشرية بطريقة مثلى من أجل تحقيق الإنجازات و الأهداف المنشودة .[1]

1 - شاكر عبد العليم - المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ، ص.68.

2 ـ الإدارة التعليمية الإدارة الوسطى :

تختص بعملية توجيه منظم للغوي البشرية لتحقيق الأهداف المنشودة من التعليم في المنطقة التعليمية المحددة وتستفيد أيضا في ذلك من تنفيذ الوظائف الإدارية في عمليات التخطيط والتعليم .

التنسيق و التوجيه و المتابعة و التقويم و غيرها ، و تقوم الإدارة الوسطى بالأعمال الآتية:

ـ متابعة الخدمة التعليمية و الإدارات التعليمية و توجيهها .[1]

ـ تنسيق سياسة القبول في أنواع و مراحل التعليم المختلفة طبقا للقواعد المحددة التي تكفل تحقيق مبدأ تكافئ فرص التعليم بين المواطنين على مستوى المنطقة التعليمية .

ـ تحديد مواعيد الإجازات المدرسية طبقا للظروف المحلية مع مراعاة مدة السنة الدراسية المقررة.

ـ الإدارة التعليمية تعد ممثلة للوزارة في المنطقة التعليمية وتتولى كافة أعمال الإشراف على عمليات تقويم المدارس و البرامج التعليمية في المنطقة.[2]

1 ـ محمد عطوة مجاهد و هشام فتوح عناني ـ استراتيجيات الجودة في التعليم ـ دار الجامعة الجديدة ـ الإسكندرية ، 2011 ، ص.45.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 46.

3 ـ الإدارة المدرسية (الإدارة التنفيذية):

إذا كانت الإدارة التربوية و الإدارة التعليمية تعني الهيمنة الكاملة على شؤون التعليم في الدولة و ممارستها بأسلوب يتفق مع متطلبات المجتمع و ما يسوده من فلسفة تربوية و تشترك الإدارة المدرسية مع الإدارة التربوية و الإدارة التعليمية في الخطوات الرئيسية لأسلوب العمل و في الإطار العام للعملية الإدارية و يعد مدير المدرسة هو المسؤول الأول عن تنظيم العملية التعليمية ، الإدارة المدرسية تتولى توزيع العمل على المدرسين و الإداريين و العاملين و الإشراف على النظام و المحافظة على مرافق المدرسة و تنظيم الملفات و السجلات و زيارة المعلمين في الفصول...إلخ.[1]

- الادارة المدرسية من الناحية العملية:هي العمل على توفير النموذج المثالي والمصغر للمجتمع الاسلامي داخل المدرسة،ويرجع السبب إلى اعتبار أن جميع أفراد جهاز المدرسة وخاصة المدير والمعلمين لابد أن يمثلوا القدرة الصالحة والمثال الحسن للشخصية التي تهدف التربية إلى إعدادها داخل المدرسة والمجتمع.ويتطلب ذلك أن تتوافر لدى كل من المدير ومساعديه والمعلمين صفات الشخصية الاسلامية من حيث الصدق والأمانة والعلاقات الطيبة والتعاون،كما يجب على مدير المدرسة القيام بدعوة المعلمين للالتزام بهذه السمات ومراعاتها في كل تصرف أو قول أو عمل يتم منهم أمام التلاميذ داخل الفصول وخارجها.

- التأكيد على أن جميع الجهود والأنشطة والسلوكيات والأفعال التي تصدر من قبل أعضاء الادارة المدرسية بصورة مقصودة أو غير مقصودة،لا بد أن تعمل على المساعدة في بناء التلميذ من جميع هذه الانشطة و الجهود و الأقوال والأفعال المبذولة ،تتم من أجل تعليم التلاميذ الاتجاهات والسلوكيات المناسبة.[2]

---

1 ـ نادر أحمد أبو شيخة ـ سلسلة العلوم و التربية ـ دار الأكاديمية الإماراتية ـ الإمارات ـ ط1 ، 2000 ، ص. 165.
2 ـ ياسر خالد سلامة ـ الإدارة التربوية أصولها و أسس العلمية ـ دار حجلة المملكة الأردنية الهاشمية ـ عمان ـ الأردن ، ط 1 ، د ت ، ص 24.

أهداف الإدارة العامة نذكر منها التالي :

1_ الأهداف الثقافية والتربوية:الاهتمام بتنمية قدرات التلميذ ومهاراته من خلال تزويده بالمعلومات والأفكار والخبرات المناسبة لسنه وقدراته وكذلك الاهتمام بتنمية طرق دراسته الظواهر المختلفة بالأسباب العلمية السليمة والتي تتطلب التأمل والتفكير والابتكار .

2_ الأهداف الاجتماعية : تعريف التلميذ بدوره نحو مجتمعه وأفراد أسرته وما يترتب عن ذلك من حقوق وواجبات وتشجيعه على إقامة علاقات اجتماعية سليمة بينه وبين الآخرين من أجل التعاون والبناء لتحقيق أهداف المجتمع .

3_ الأهداف الاقتصادية :تعريف التلميذ بمصادر الثروة الطبيعية في مجتمعه وكيفية الحفاظ عليها وتنميتها من أجل تطور المجتمع وتقدمه وتمكنه في ضوء الامكانات المتاحة ومشكلات المجتمع ولابد وأن تعمل المدرسة على غرس قيمة العمل اليدوي وحبه واحترامه لدى التلميذ من ناحية وتنمية السلوك الاقتصادي الرشيد لديه من ناحية أخرى ليكون انسانا منتجا واقتصاديا في آن واحد.[1]

بالإضافة إلى الاهداف الدينية :وهي التأكد من فهم التلميذ العقيدة الاسلامية فهما سليما مع الاهتمام بغرس القيم الاخلاق والآداب الإسلامية في شخصية التلميذ وبذلك يكتب الخلق القرآني ويكون عضوا نافعا لنفسه وأسرته ومجتمعه الإسلامي .[2]

*إذا حققت الإدارة المدرسية هذه الأهداف داخل الحيز المدرسي فهنا نستطيع أن نقول أن المدرسة حققت الجزء الأكبر من الجودة في التعليم أو صلته إلى أعلى المراتب من حيث كل المجالات الثقافية والدينية والاقتصادية وحتى الاجتماعية.

1 ـ ياسر خالد سلامة ـ الادارة التربوية أصولها و أسسها العلمية ـ دار حجلة ، الاردن ـ عمان ، ط 1 ، 2014 ، ص 20.
2 ـ المرجع نفسه ، ص 21.

4 ـ نماذج تطبيق الجودة في بعض دول العالم:

1 ـ تجربة دول الخليج العربي للجودة في التعليم:

*لقد طبقت دول الخليج العربي نظام الجودة في العمل التربوي و هناك عدد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال و قد انحصر تطبيق هذه التجربة في دول الخليج العربي في المجالات التالية و هي:

1 ـ المناهج و الكتب المدرسية .

2 ـ أداء المعلمين.

3 ـ المباني المدرسية.

4 ـ العمل الإداري (الإدارة).

و ترى هذه الدول أن تطبيق نظام الجودة في التعليم (بناءا على تجربتها) يؤدي إلى:

_ تحسين الكفاءة الإدارية التربوية.

_ تطوير المناهج.

_ رفع مستوى أداء المعلمين.

_ تنمية البيئة الإدارية.

_ تحسين مخرجات التعليم.

_ اتقان الكفاءات المهنية.

_ تطوير أساليب القياس و التقويم.[1]

1 ـ ضياء الدين زاهر ـ إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ـ دار السحاب للنشر و التوزيع ـ ط1 ، 2006 ، ص.200.

_ تحسين استخدام التقنيات التربوية.

_ كما يمكن الاهتمام بتطوير طرق التدريس و وسائل التقويم مما يؤدي إلى التطوير المتواصل لقدرات و مهارات الطلاب انطلاقا من مراحل الدراسة الأولى و بتحقيق ذلك يجنب الهدر في الطاقات و الموارد و يتطلب اصلاح النظام التعليمي اعداد مناهج تربوية مناسبة و توفير معلمين أكفاء و إدارة تربوية ذكية حيث أن عملية بناء الجودة في المدرسة يستدعي بذل الكثير من الجهد و الصبر ، فعملية بناءها لا تتم بين ليلة و ضحاها بل تستغرق وقتا طويلا.

*لتطوير التعليم أو تطوير الجودة في التعليم لا بد من أن تكون هياكل الإدارة المدرسية و رفع مستوى المعلمين بالإضافة إلى تطوير المناهج و إذا وجدت هذه الخطوات أصبع التعليم ذا جودة عالية راقية.[1]

*لقد اعتمدت دول الخليج العربي للجودة في التعليم مجالات عديدة تمثلت في شروط الجودة في التعليم و التي هي المنهاج و المعلم و الإدارة المدرسية و العمل الإداري ، كما لا نتجاهل طرق التدريس و هذا هو سبب تطور التعليم لديهم.

1 ـ ضياء الدين ماهر ـ إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ، ص 204.

2 - تجربة مركز الإدارة بجامعة براد فورد البريطانية:

ولتطبيق النموذج تم تشكيل مجلس للجودة لمتابعة عملية إدارة الجودة مكون من مدير وأستاذين ورئيسي برنامجين ومحاضر ومنسق وفني كمبيوتر،وقد انحصرت مهامهم في الأتي.

1-تحديد صياغة رسالة المركز.

2-التعرف على عوامل النجاح.

3-تزويد المركز بالخطط الإستراتيجية لإدارة الجودة.

4-رسم خطط لتطبيق إدارة الجودة.

5-تشكيل فرق لتنفيذ خطط تطبيق إدارة الجودة.

6-مراجعة خطة تطوير إدارة الجودة.

وقد قام المركز بتحديد عوامل نجاح تطبيق إدارة الجودة.

1*كسب سمعة ممتازة للمدخل الجديد.

2*تقديم خدمات وبضائع تتماشى مع حاجات السوق الحالية والمستقبلية.

3*تكوين بنية تحتية متميزة .

4*تهيئة بيئة عمل مجزية ومشجعة .

5*توافر عاملين متميزين.[1]

6*توافر مداخلات الجودة.

7*الاستقلال ماديا.

وقد تعلقت أهداف المركز في مرحلة تطبيق إدارة الجودة بالأتي.

1)-المستفيدون..تطوير طرق إدارية عن طريق البحث والتدريس والعمل الموجه لإرضاء المستفيدين.

2)-العاملون..تطوير العاملين بالمركز بالشمولية واستمرارية.

3 - نموذج جامعة ولاية **أوري** جون الأمريكية:

قامت جامعة ولاية أوريجون بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بعد وضع نموذج مقارب لنموذج هوشن المستخدم من قبل شركت هوليت باكرد وقد تميز هذا النموذج بعدة ميزات منها.

1- يعرف الأنشطة ذات العلاقة بتبني مبادئ إدارة الجودة كخطوة أساسية منفردة

2- يفرد خطوة رئيسية للتعرف على حاجات المنظومة كشرط أساسي للتطوير

3- يحدد أربعة مستويات لتحسين الجودة وهي.

الإدارة الإستراتيجية، تطوير المفاهيم كمستوى أول ، إدارة العمليات، التطوير كمستوى ثاني، وإدارة المشروع والتطوير كمستوى ثالث،وأخيرا إدارة المهمات والتطبيق.

4- يحدد الحاجة إلى التقويم المستمر للكلية أو الجامعة و مجهودات تحسين الجودة المستندة .[1]

---

1 - ضياء الدين زاهر - إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ، ص.200.

*وقد احتوى النموذج على عدة خطوات رئيسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي كالتالي:

1- تحديد أهداف إدارة الجودة وقد تضمنت هذه الخطوة تبني البرنامج وبدء التخطيط.

2- التقييم.

3- الإدارة الإستراتيجية وتحديد المفاهيم.

4- تطوير إدارة العمليات عن طريق البدء في مشاريع تحسين العمليات وإختيار وتدريب القادة .

5- تطوير إدارة المشروع .

6- تطبيق إدارة المهمات وهنا يتم توفير فرس التطوير والرقابة الذاتية لجميع العاملين.

7-التقويم ،عن طريق تقويم العمليات والمشاريع .[2]

نستنتج أن جامعة ولاية أوري جون الأمريكية اعتمدت نموذج مقارب لنموذج آخر معتمد لمعرفة إن كان ناجحا أو معتمد بصفة دائمة.

1 ـ سامي نعساني ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم ـ الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ـ الإمارات ، ط1 ، 2003، ص.94.

1 ـ سامي نعساني ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم ، ص.95.

ضمان الجودة و إعتماد التجربة المصرية في التعليم العالي:

تقع الجهود التي شرعت في مصر لضمان الجودة والاعتماد تحت مظلة ،مشروع تطوير التعليم العالي الذي أطلق في 2002م بدعم من البنك الدولي ،و تشرف على هذا الموضوع تخطيطا وتنفيذا اللجنة القومية لضمان الجودة و الاعتماد التي شكلت في عام 2001م قبل البدء في تنفيذ مشروعات التطوير وذلك للعمل على إعداد الدراسات اللازمة لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة و الاعتماد في التعليم.

الخطة الإستراتجية للدولة تركيزا على مشروع توكيد الجودة والاعتماد من منطلق أنه ذو طبيعة مشتركة تدخل ضمن آليات تنفيذ باقي مشروعات التطوير.

أولا :مشروعات الخطة الإستراتجية لتطوير التعليم العالي:

بعد إفراز المؤتمر القومي لتطوير التعليم العالي في فبراير 2002م للخطة الإستراتجية لتطوير التعليم العالي ،فقد ترجمت هذه الإستراتجية إلى 25 مشروعا بهدف تطوير العملية التعليمية في مصر وقد تم تحديد إثنى عشر مشروعا تم اختبارها من واقع الدراسات الأولية وإعطاؤها أولوية في التنفيذ خلال المرحلة الأولى من 2002م حتى 2007م وقد تم تجميع بعض المشروعات ودمجها في ستة مشروعات .

1-صندوق مشروع تطوير التعليم العالي .[1]

2-مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات .

3-مشروع تكنولوجيا المعلومات و الإتصلات.

4-مشروع تطوير الكليات التكنولوجية .

5-مشروع تطوير كليات التربية .

---

1 ـ نجم الدين حراوي ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ـ دار النشر و التوزيع ـ القاهرة ، 2001، ص.50.

6-مشروع توكيد الجودة والاعتماد.[1]

ثانيا: الدراسات التمهيدية لمشروع توكيد الجودة والاعتماد : قامت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد منذ إنشائها في أكتوبر 2001 م بإجراء دراسات متعددة ثم قامت عام 2002 م بترجمة هذه الدراسات والأهداف إلى خطة تنفيذية وأنشطة تظم الدراسات الذاتية وتقييمها ،التحضير لإنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد تبني حملة توعية قومية لتهيئة المجتمع والمؤسسات التعليمية لمفاهيم الجودة ، إعداد دليل للجودة يتناول كافة الخطوات والإجراءات التنفيذية المطلوبة لاعتماد المؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية ، مساعدة القطاعات على إعداد وتصميم المعايير القومية والمعايير التطويرية المقارنة على أن تكون متوافقة مع المعايير الدولية ، توجيه كليات والقطاعات على بناء القدرة المؤسسية لها،مساعدة الكليات والقطاعات للتقدم بمشروعات لصندوق تمويل برامج التعليم العالي ،وتوثيق العلاقات مع مؤسسات ضمان الجودة والاعتماد الدولية.[2]

ثالثا: مشروع توكيد الجودة والاعتماد:

1-الأسباب الموجبة:

نظرا لأن هذا المشروع يشكل ركنا رئيسيا من إستراتجية التعليم العالي المصري ،فقد تم تشكيل لجنة قومية في أكتوبر 2001 م قبل بدء تطبيق مشروعات تطوير التعليم العالي وذلك لتمهيد الطريق والبدء في تنفيذ برامج توكيد الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي والبرامج الأكاديمية .

2-رسالة مشروع توكيد الجودة والاعتماد:

2 ـ المرجع نفسه ، ص.51.

1 ـ سامي نعساني ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم ـ الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ، الإمارات ـ ط1 ، 2003، ص.95.

رسالة مشروع توكيد الجودة والاعتماد تتفق مع تلك المقترحة للهيئة القومية لتوكيد الجودة والاعتماد وهي: [1]

ضمان الجودة والتطوير المستمر والأداء الكفء لمؤسسات التعليم العالي بمصر ولكسب نقد المجتمع في خريجيها على أساس آلية تقييم معترف

3- الأهداف الرئيسية لمشروع توكيد الجودة والاعتماد:

4- مساندة عملية توكيد الجودة طبقا للمتطلبات الداخلية للجامعات و مؤسسات التعليم العالي .

-تقويم مؤسسات التعليم العالي من خلال المشاركة في التطوير لإنشاء أنظمة توكيد الجودة الداخلية لها

-تعزيز بناء القدرة المؤسسية وتدريب الكوادر على توكيد الجودة

-تشجيع مؤسسات التعليم العالي للتقدم للاعتماد.

- إنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة في التعليم:

- بدائل تكوين الهيئة.

البديل الأول.إنشاء هيئتين قوميتين مستقلتين ،واحدة للتعليم العالي وأخرى للتعليم قبل الجامعي.

البديل الثاني.إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة ولها مدير تنفيذي واحد،ويتبعه جهازان تنفيذيان ،أحدهم للتعليم العالي والأخر للتعليم قبل الجامعي .

البديل الثالث.إنشاء هيئة قومية مستقلة وموحدة لجميع أنماط التعليم.[2]

2 - نجم الدين حراوي - نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، 53.

1 - محمد عبد العال النعيمي - إدارة الجودة الشاملة : مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات - دار اليازوري ، د م ، ط1 ، 2009 ، ص 254.

3 ـ تجربة ألاسكا للجودة في التعليم:

الجودة لا تأتي صدفة

أبعاد التجربة:

التعليم من خلال منهج معد مسبقا.

التلاميذ مدفوعون و موجهون تلقائيا لدروسهم.

التلاميذ يتعلمون بالأسلوب المناسب لهم.

التفاعلات بين التلاميذ مراقبة و موجهة نحو الايجابية.

الاتصال بين التلاميذ و المعلمين إيجابي و هادف.

المشاركة (الطالب المشارك و ليس المتلقي للسلبي).

كل أطراف العملية التعليمية تدور حول محور واحد حدوث لتعلم قي أفضل صورة.

و يتم تحقيق الجودة في التعليم بتطبيق مبادئ " ديمنج " في التعليم.

ـ تزويد الأفراد بخبرات تعلم ممتعة. [1]

1 ـ نجم الدين حراوي ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، 54.

التقليل من عدد الحصص للمعلمين و التلاميذ.

ـ عدم الاعتماد على الامتحانات وحدها لتحديد مستوى التلاميذ.

ـ إنشاء برنامج حيوي للتعليم و التحسين الذاتي للفرد.

ـ الاهتمام بالتدريب الدائم لكل من الطلاب و المدرسين و الإداريين .

ـ التخلص من الشعارات و المواعظ.

ـ إلمام الإدارة التعليمية بفلسفة الجودة.

ـ تهيئة مناخ يتسم بالأمان و الحرية.

ـ إزالة الفواصل بين الطلاب و المعلمين و الإدارة .

ـ التحسين المستمر لنظام خدمة الطالب.

ـ التركيز على التعلم الفعال.

ـ وضع كل فرد المؤسسة لإتمام هذا التغير.

نرى من خلال ما سبق أن تجربة ألاسكا للجودة في التعليم تمت باعتماد مبادئ " ديمنج " الذي هو أحد رواد الجودة و تطوراتها. [1]

1 ـ نجم الدين حراوي ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، 59.

مشروع استرشادي لتقييم الجودة للمدارس في اوروبا:

المشروع الاسترشادي الأوروبي حول تقييم الجودة كانت بدايته في العام الدراسي 1997 وكانت نهايته الرسمية في المؤتمر النهائي في فينيا بالنمسا في نوفمبر 1998 وتشارك فيه 101 مدرسة ثانوية من 18 دولة .

وقد تأكد أهمية الدور الأوروبي في مجال تقييم الجودة عندما التقى مجلس وزراء التربية في السادس من مايو عام 1996 مانحين الدعم للمشروع ، وكذلك في العشرين من نوفمبر 1997 عندما شددوا على أهمية تحسين الجودة في التربية المدرسية .

والهدف من المشروع هو إثارة الوعي حول الحاجة إلى الجودة التربوية في أوروبا وتعزيز الاجراءات الوطنية مع إعطاء بعد أوروبي لتقييم الجودة ودعم تبادل المعلومات والخبرات .

و التقرير النهائي عن المشروع أتى في ستة فصول:

الفصل الاول : هو خلفية عن المشروع و الغرض من إدماج المفوضية الأوروبية في مجال تقييم الجودة و البنيان التنظيمي لتنفيذ المشروع و المدارس المشركة و المنهجيات و الأدوات .

الفصل الثاني : هو وصف للطريقة التي تنفذ بها مدارس المشروع مع تقديم بعض أدوات تقييم الذات التي كثير ما تستخدمها المدارس .[1]

*يتضح لنا من خلال ما سبق أن الجودة في المدارس لدى أوروبا تطورت حتى سجلت أهداف مشروعها المنشود تطبيقه في المدارس حتى نالت ما تريد.

1 ــ محمد عبد الوهاب ـ إدارة الجودة الشاملة ـ دار اليازوري ، ط 2، 2005 ، ص 74.

خاتمة :

و من خلال ما مرّ في البحث استطعت الوصول إلى استخلاص بعض النتائج و التي تتمثل في النقاط التالية :

*الجودة الشاملة مبدأها قديم الوجود إلا أنها في التعليم تعتبر من الدراسات الحديثة التي ظهرت في القرن العشرين ، و لقد اعتمدنا معظم الدول في كثير من المجالات منها : التعليمية و الاقتصادية ...إلخ.

*للجودة الشاملة فوائد جمّة كثيرة تعتمد على مبادئ و أسس ترتقي بالتعليم.

و الجودة الشاملة في التعليم منهج عمل شامل لكافة مجالات النشاط أي على مستوى كافة المراحل التي يمر بها الطالب منذ قبوله بالمرحلة و حتى التخرج منها ، و كذلك تعمل على تشجيع مؤسسات التعليم العالي للتقدم ، كما تعمل على دعم الإدارة العليا للتربية و التعليم.

و هي تدعوا إلى التحسين و التطوير و التأكيد على المشاركة الفعالة و المنصفة لجميع العاملين المشاركين بالتعليم من القاعدة إلى القمة بدون تفرقة.

ولكي يكون التعليم عاملا من عوامل رقي المجتمع و تقدمه لابدّ من توفير الشروط الملائمة لتطبيق الجودة و هي كالتالي :

ـ المعلم الناجح القادر على كمال العملية التعليمية الذي يتمتع بالرغبة الصادقة في عمله و له مهارة في تحفيز طلابه على العمل و أن يكون له الزعامة و التلقائية و الثقة بالذات متمكنا من مادته.

ـ جودة المناهج التعليمية أن تكون مواكبة حسب مراحل التعليم و موازية للطلاب حسب مراحلهم.

ـ الارتكاز على تكامل النمو في شخصية المتعلم جسميا و عقليا و وجدانيا و لغويا.

ـ مراعاة طبيعة اللغة و خصائصها.

الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المتعلم و حاجاته و ميوله و قدراته.

الارتكاز على تعلم المهارات اللغوية بصورة تتكامل فيها فنون اللغة و فروعها.

*أما بالنسبة للإدارة المدرسية للمؤسسة التعليمية يكون الحديث عن المدير الناجح الذي هو القدوة الحسنة من خلال سلوكه و مظهره و تصرفاته أمام عمال المؤسسة و الطلاب و الذي له الإحساس بالمسؤولية الملقاة على عاتقه ، له الإخلاص و الأمانة في العمل و المرونة في تسيير المؤسسة و هذا كله يصب إلى هدف رئيسي و أساسي ألا و هو إدارة مدرسية ناجحة و بالتالي تطوير التعليم و تقدمه و الإدارة المدرسية الناجحة هي التي تربط بين المدرسة و المجتمع ، كلما تمكنت المدرسة من تحسين أداء دورها في إعداد التلميذ الذي يستطيع أن يتكيف مع مجتمعه و يساهم في تقدمه.

قائمة المصادر و المراجع

1 ـ أبي القاسم جار الله محمود بن عمر بن أحمد الزمخشر متوفى سنة 1430 ـ أساس البلاغة ـ تحقيق محمد ياسر عيون السود (الجزء الأول) المحتوى أبد غي ـ دار الكتب العلمية ، بيروت لبنان ، ط 1 ، 1419، 1998 .

2 ـ أسامة محمد شاكر عبد العليم و د. أحمد أبو هاشم الشريف ـ المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ـ دار المناهج للنشر و التوزيع 1430ه ،2010م ، عمان .

3 ـ بوثلجة غياث ـ التربية و متطلباتها ـ الديوان الوطني للمطبوعات ـ ط2 ـ الجزائر ، 1984 .

4 ـ تركي رابح ـ أصول التربية و التعليم ـ ديوان المطبوعات الجامعية ـ بيروت. لبنان ، 1982 .

5 ـ جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكروم بن منظور الأنصاري ـ لسان العرب منشورات أحمد علي فيصون ـ دار الكتب العلمية ، بيروت ، د ت .

6 ـ د ـ حسين أبو رياض و زهرية عبد الحق ـ علم النفس التربوي للطالب الجامعي و المعلم الممارس ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع ـ ط1، عمان. الأردن ، 1427ه ـ 2007.

7 ـ حسين عبد الحميد أحمد رشوان ـ العلم و التعليم و المعلم من منظور علم الاجتماع ـ مؤسسة شباب الجامعة ، عمان ، 2001.

8 ـ د. رشدي طعمية ـ الجودة الشاملة في التعليم ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة،ط 1 ، د م ، دت.

9 ـ رشدي أحمد طعيمة ـ الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز و معايير الاعتماد ـ دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ـ ط1 ، د م ، 2006.

10 ـ زكي محمد حسن ـ إدارة الجودة في التعليم ـ دار للنشر و التوزيع ـ ط1 ، القاهرة ، 1999 .

11 ـ سوسن شاكر مجيد ـ تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية ـ دار صفاء للنشر و التوزيع ـ ط1 ، عمان ، 2011 .

12 ـ سعيد محمد مراد ـ التكاملية في تعليم اللغة العربية ـ دار الأمل للنشر و التوزيع ـ ط1، الأردن ، 1422 - 2002.

13 ـ سامي نعساني ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في التعليم ـ الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية ـ ط1 ، الإمارات ، 2003.

14 ـ ضياء الدين زاهر ـ إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة ـ دار السحاب للنشر و التوزيع ـ ط1 ، 2006 ، د ت.

15 ـ عبد الناصر شماطة ـ أوضاع المعلم و رضاه الوظيفي عن مهنة التعليم ـ دراسة في علم الاجتماع التربوي ـ المكتب العربي الحديث الناشر ـ جامعة عمر المختار (ليبيا) ـ ط 1.دت.

16 ـ عبد المجيد عيساني ـ نظريات التعلم و تطبيقاتها في علوم اللغة ـ دار الكتاب الحديث ـ 1433 ه.

17 ـ محمد عطوة مجاهد و هشام فتوح عناني ـ استراتيجيات الجودة في التعليم ـ دار الجامعة الجديدة ـ الاسكندرية ، 2011 .

18 ـ محمد عبد العال النعيمي ـ إدارة الجودة الشاملة : مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج و العمليات و الخدمات ـ دار اليازوري ، د م ، ط 1 ، 2009 .

19 ـ محمد عبد الوهاب ـ إدارة الجودة الشاملة ـ دار اليازوري ، ط 2، 2005 .

20 ـ محسن علي عطية ـ الجودة الشاملة و المنهج ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان، 1435، 2014 .

21 ـ مصطفى ماهر ـ برنامج إدارة الجودة الشاملة و تطبيقاتها في المجال التربوي ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ـ ط1، القاهرة ، 2002 .

22 ـ د. منصور عبد الحق ـ صفات المعلم الانتاجية ـ دار الغرب للنشر و التوزيع ،2003.

23 ـ د. نجوان حامد القباني و محمد عبد حامد عمار ـ هندسة المنهج من منظور تكنولوجيا التعليم ، المفهوم و تطور العلاقة ـ دار الجامعة الجديدة ـ الإسكندرية ، د ت.

24 ـ نجم الدين حراوي ـ نموذج مفتوح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ـ دار النشر و التوزيع ـ القاهرة ، 2001.

25 ـ نادر أحمد أبو شيخة ـ سلسلة العلوم و التربية ـ دار الأكاديمية الإماراتية ـ الإمارات ـ ط1 ، 2000 .

26 ـ نزيه خالد ـ الجودة في الإدارة التربوية و المدرسية و الإشراف التربوي ـ دار أسامة للنشر و التوزيع ـ ط 1، عمان. د ت.

27 ـ هشام فوزي و يوسف حجيم الطائي ـ أبعاد الجودة في التعليم الجامعي من منظور إداري ـ قراءات و بحوث ـ دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ـ ط1 ، الأردن .عمان ، 2011.

28 ـ هناء محمود القيسي ـ فلسفة إدارة الجودة في التربية و التعليم العالي ـ الأساليب و الممارسات ـ دار المناهج للنشر و التوزيع ـ ط 1، عمان ، د ت .

29 ـ كتاب وزارة التربية الوطنية تعليمية الموارد المدرسة الابتدائية سند تكويني لفائدة معلمي التعليم الابتدائي ، 2003.

30 ـ ياسر خالد سلامة ـ الإدارة التربوية أصولها و أسس العلمية ـ دار حجلة المملكة الأردنية الهاشمية ـ ط1 ،عمان .الأردن ، د ت.

31 - http //www.El bawaba.com

الفهرس:

*الإهداء.

*المقدمة. .....أ

*المدخل.....02

الفصل الأول:مفهوم الجودة الشاملة وإدارتها.

1- نشأة وتطور الجودة الشاملة في التعليم.....16

2- اتجاهات تطبيق الجودة في التعليم وفوائدها.....20

3- مراحل تطبيق الجودة الشاملة في التعليم.....26

4- مبادئ إدارة الجودة الشاملة. 28

الفصل الثاني :معايير وأسس الجودة الشاملة في التعليم.

1- متطلبات الجودة الشاملة في التعليم.....32

2- شروط جودة الشاملة في التعليم.....33

3- الإدارة المدرسية وجودتها في التعليم.....44

4- نماذج تطبيق الجودة في بعض دول العالم.....48

خاتمة......60

قائمة المصادر والمراجع......63