الجودة في النسق المدرسي و مبررات تطبيقها (دراسة تحليلية)

Quality in the school curriculum and the justification for its application(An analytical study)

د. بولرباح زرقط [1*]، د . حسين بن سليم [2]

[1] جامعة عمار ثليجي - الأغواط (الجزائر) .

[2] جامعة عمار ثليجي - الأغواط (الجزائر) .

تاريخ الاستلام : 26 ماي 2019 ؛ **تاريخ المراجعة :** 15 نوفمبر 2020 ؛ **تاريخ القبول :** 23 جانفي 2021

ملخص:

إن الضعف التعليمي وسوء الإدارة في المؤسسات التعليمية والتخبط في المناهج وعدم استقرارها خاصة في التعليم أهم العوامل التي أدت إلى تدهور المستوى التعليمي وتدني التحصيل العلمي في مختلف المراحل التعليمية وأصبح الطالب حقل تجارب فاشلة للمنهج التعليمي الغير مبني على أسس علمية وعملية تواكب التطور وفقدانه للجانب التربوي والأهم. لذا ظهر مفهوم الجودة في التعليم.

و تعد الجودة من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة الأكثر انتشارا و استعمالا لتطوير أساليب العمل في مختلف مجالاته ولتحقيق أقصى درجة من الأهداف المنشودة للمؤسسة و تطوير أدائها و خدماتها وفقا للأغراض والمواصفات المطلوبة و بأفضل الطرق و بأقل جهد و كلفة ممكنين كي تحقق الجودة و التميز فيما تنتجه من سلع و ما تقدمه من خدمات للمجتمع.

إن الأداء الاقتصادي و الاجتماعي اليوم أصبح مرهون بجودة النظام التعليمي و مخرجاته ، وهذا ما دفع معظم الدول إلى العمل على تحسين و تطوير خدماتها التعليمية من خلال تطبيق منهج إدارة الجودة .

الكلمات المفتاحية: الجودة ؛ الجودة التعليمية ؛ المنهاج ؛ المتعلم ؛ الأستاذ ؛الكتاب.

Abstract:

The weakness of education and poor management in educational institutions and confusion in the curriculum and instability, especially in education The most important factors that led to the deterioration of the educational level and low educational achievement in different stages of education and became a student field failed experiments of the educational curriculum is not based on scientific and practical basis to keep pace with development and loss of the educational aspect and most importantly This is why the concept of quality in education has emerged.

Quality is one of the most important modern administrative concepts and the most widespread use of the development of working methods in various fields and to achieve the maximum objectives of the institution and to develop its performance and services according to the purposes and specifications required in the best ways and with the least effort and cost possible to achieve quality and excellence in the production Of goods and services provided to the community.

The economic and social performance today is dependent on the quality of the educational system and its outputs, which led most countries to work to improve and develop their educational services through the application of quality management approach.

Keywords: quality; educational quality; curriculum; learner; professor; book.

*Corresponding author: e-mail: boulerbahze.univ.laghout@gmail.com.

مقدمة:

نظراً لما تعانيه معظم الدول النامية من سوء الإدارة، والتبذير في الموارد، وطول وقت إنجاز الأعمال، وزيادة عدد مرات التنسيق، مما أدى إلى ضعف المخرجات التعليمية- ولا سيما في بلادنا- وكي نرتقي بمخرجاتنا التعليمية في جميع الأطوار إلى مستوى عال لا بد من تطبيق مواصفات الجودة على المؤسسات التعليمية العامة والخاصة، فعلى الرغم من أن مفهوم الجودة الشاملة مفهوم إداري حديث، وأن مزاياه عديدة وغنية عن التعريف، إلا أن التحدي الحقيقي يكمن في وضع هذا المفهوم موضع التطبيق العملي، ومن أين نبدأ ؟ وكيف يمكن الوصول إلى الغايات من تطبيق هذا المفهوم؟

إن الشعار الذي رفعته وزارة التربية الوطنية هذا العام هو الجودة في التعليم ، سيمكن من استحداث إدارة الجودة في التعليم و هو خطوة إيجابية وجبارة نحو تحسين نوعية التعليم لذا كان لزاماً على تلك الإدارة اختيار الفرق التي تمثل الإدارة على مستوى مدريات التربية بالولايات وفقاً لمعايير الجودة حتى يكون الفريق ذات فائدة ويحقق ما تصبو إليه الإدارة من تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بكل أطواره ، وهذا ما تقوم به وزارة التربية الوطنية من خلال اعتمادها لإدارة الجودة.

فالجودة مدخل جديد في أداء العمل يتطلب تجديد الأساليب الإدارية التقليدية والعمل الجماعي المتمثل في مشاركة جميع أفراد المؤسسة، وهذا يعني في جوهره التغيير في فلسفة الإدارة الحالية.

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه :

هل يمكن توظيف الجودة في مؤسساتنا التربوية ؟

والجواب بالتأكيد نعم، غير أنه يحتاج إلى تهيئة المناخ المناسب لتفعيله، والأموال الكافية لتوفير البيئة المناسبة في كافة مستويات التعليم من الأطر البشرية ، والتقنيات ، هذا بالإضافة إلى المادة العلمية الموضوعة وفق أسس علمية مدروسة تلبي حاجة أفراد المجتمع وتنمي قدراتهم ، وكل ما يتعلق بالعملية التربوية و التعليمية ، ولا يعني ذلك أن نتخلى الآن عن تطبيق بعض جوانب الجودة الشاملة التي يمكن تحقيقها، علماً بأن خفض الهدر بأنواعه من هدر مالي، وتربوي، وزمني، وإداري، يحقق فائدة أكبر من تكاليف تنظيم الجودة.

1. ماهية الجودة

1.1- الجودة في اللغة:

فالجودة في اللغةَ يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جاد، ومصدره جودةً بمعنى صار جيدا، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل. (فواز، 2008ن ص 13).

2.1- الجودة اصطلاحا :

1-2-1- عرف فيلب كروسبي(Philip Crosby) :الجودة على أنها: المطابقة مع المواصفات .

(صليحة ، 2015، ص 12)

ويشير هذا التّعريف ، إلى أن جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقته للمعايير الموضوعة لتحقيق مبدأ التلف الصفري .

1-2-2- الجودة هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتا على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة. (السلمي ، بدون سنة، ص 18)

1-2-3- عرفها Taguchi: بأنها تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرسالها للمستعمل.ويتضمن ذلك الخسائر الناتجة عن الفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها .(محمود حسين ، حسين محمد ، إبراهيم، 2010، ص 20)

1-2-4- وعرفها A.V.Feignbaum: بأنها ناتج عن تفاعل خصائص نشاطات التسويق و الهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته. (محفوظ،2006' ص 20)

1-2-5- تعريف المنظمة الدولية للمواصفات ISO: الجودة مجموعة الصفات والخصائص التي تؤثر على مقدرة سلعة أو خدمة على تلبية حاجة معينة . (فتحي ،2010، ص 27)

1-2-6- عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها:"أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء. (السمرائي،2007 ،ص 8)

1-2-7- عرفتها المنظمة العالمية للتقييس على أنها: مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنيا(Nassima,2004, p13)

1-2-8- أما الجودة حسب المعايير اليابانية فهي تعني: تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الأكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأكثر ارضاءًا للمستهلك. (Abdallah,2004, p24)

1-2-9- عرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين AFNOR على أنها : قدرة مجموعة من الخصائص و المميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء. (Daniel Duret,2002,p21)

1-2-10- كما يمكن إعطاء مفهوم الجودة من منظور روادها كما يلي :

أ- جوران(Juran) عرف الجودة بأنها "مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات."

ب - **فيجنبا وم (Feigenbaum)** عرف الجودة بأنها:"الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون."

ج- **كروسبي(Crosby)** عرف الجودة بأنها:" المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة."

د- **تاجيشي (Taguchi)** عرف الجودة بأنها:" تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها."(محمد عبد الوهاب،2005، ص 15)

هـ - **أما ديمينغ(Deming)** فقد عرف الجودة بأنها: درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات. (محمد الكري،2002، ص 33).

1-3- الجودة في الإسلام

إن أسلوب الجودة نجده في تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمه فجودة الإدارة هي ما يسميها الدين الإسلامي بالإتقان والمسلم مطالب بإتقان عمله لإرضاء الله عز وجل وإرضاء الآخرين، ففي الشريعة الإسلامية مبادئ ومفاهيم لإدارة الجودة الشاملة تدعو إلى مراعاة الإتقان من خلال :

أ- انجاز الأعمال بإتقان وجودة عالية : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)).

ب- التعرض للقيم السامية و استخدام الوقت بحساب وعدم تضييعه و التعامل مع الناس باحترام وتعاون.

ج- استخدام الموارد على مختلف أنواعها باقتصاد وعدم الإسراف و التشاور والصدق في اتخاذ القرار والعدل في التعامل مع العاملين وإعطاء الحقوق لأصحابها.

إن مفهوم الجودة لم يكن مقتصراً على العصر الحديث بل عرفته البشرية منذ القدم، فكانت دائمة البحث عن الأمور والأشياء الأفضل لحياتها، ومن هنا واصلت تقدمها وتطورها بشكل مستمر ودائم فالجذور التاريخية للمفهوم تعود إلى العصور القديمة، حيث قام المصريون القدماء حوالي عام (2000ق. م) بوضع وتطوير مقاييس في المساحة والأطوال لاستخدامها كمقاييس معيارية. وفي الدولة الإسلامية فحضيت الجودة باهتمام خاص على المستوى الأخلاقي وعلى المستوى العملي.(صالح ناصر ،2004 ، ص، ص :20-21).

يقول الله تعالى ﴿وَٱلۡعَصۡرِ ۝١ إِنَّ ٱلۡإِنسَٰنَ لَفِي خُسۡرٍ ۝٢ إِلَّا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ وَتَوَاصَوۡاْ بِٱلۡحَقِّ وَتَوَاصَوۡاْ بِٱلصَّبۡرِ ۝٣﴾ ﴿ سورة العصر ﴾ ، و في آية أخري قال الله تعالى:

﴿وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَٰلِمِ ٱلۡغَيۡبِ وَٱلشَّهَٰدَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمۡ تَعۡمَلُونَ ۝١٠٥ ﴾﴿سورة التوبة، الآية :١٠٥﴾ ، و قال الله تعالى أيضا : ﴿مَّنۡ عَمِلَ صَٰلِحٗا فَلِنَفۡسِهِۦۖ وَمَنۡ أَسَآءَ فَعَلَيۡهَاۗ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَّٰمٖ لِّلۡعَبِيدِ ۝٤٦﴾ ﴿ سورة فصلت، الآية ٤٦﴾،و في آية أخرى يقول سبحانه و تعالى :﴿ مَنۡ عَمِلَ صَٰلِحٗا فَلِنَفۡسِهِۦۖ وَمَنۡ أَسَآءَ فَعَلَيۡهَاۖ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُمۡ تُرۡجَعُونَ ۝١٥ ﴾ ﴿ سورة الجاثية، الآية١٥﴾ ، و في آية أخرى يقول سبحانه :﴿ وَتَرَى ٱلۡجِبَالَ تَحۡسَبُهَا جَامِدَةٗ وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ ٱلسَّحَابِۚ صُنۡعَ ٱللَّهِ ٱلَّذِيٓ أَتۡقَنَ كُلَّ شَيۡءٍۚ إِنَّهُۥ خَبِيرُۢ بِمَا تَفۡعَلُونَ ۝٨٨ ﴾ ﴿سورة النمل، الآية٨٨﴾

وأما في السنة النبوية المطهرة فورد عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)) (رواه مسلم).

فالجودة في الإسلام تعنى الأداء على أكمل وجه وفي الوقت المناسب وبأقل الموارد المتاحة، والأداء بمهارة عالية، والعدالة بالمعاملة، وضمن المعايير والمقاييس المعتمدة.

- وتأسيسا على ذلك هناك الكثير من الألفاظ القرآنية أو ما ورد على لسان الرسول صلى الله عليه وسلم المتنوعة تطابق

معنى الجودة منها: الإحسان، والإتقان، والتسديد، والسداد، والإكمال. (الصوفي، بدون سنة، ص، ص :112-117)

- ووفقا لما تقدم كله يمكن تعريف الجودة بأنها : تقديم منتج أو خدمة ذو نوعية عالية ومتميزة، لتلبية حاجات ومتطلبات العميل، بأقل تكاليف.

4.1- أبعاد الجودة

كما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى الجودة .

- **الأداء :** خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة.
- **المظهر :** خصائص المنتج الثانوية وتمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد.
- **المطابقة :** الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة.
- **الاعتمادية :** مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل.
- **الصلاحية:** العمر التشغيلي المتوقع (حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق)
- **الخدمات المقدمة:** حل المشكلات و الاهتمام بالشكاوي بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح (ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح)
- **الاستجابة :** مدى تجاوب البائع مع العميل مثل لطف وكياسة البائع في التعامل مع العميل.
- **الجمالية :** إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجية.
- **السمعة:** الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كأن يحمل العميل فكرة أن المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق.(محفوظ، 2006، ص 22)

وإن أبعاد الجودة لدى بانك تشير إلى خمسة أبعاد من وجهة نظر المستهلك وهي:

- مطابقة المواصفات للخدمة أو المنتج.
- مطابقة المواصفات لتوقعات المستهلك.
- قدرتها على الخدمة لفترة أطول أي موثوقيته قيمة التبادل النقدية.
- الحصول على الخدمة أو السلعة في الزمان المناسب وسرعة أي نشاط توصيلها .(مازن،2004،ص51)

أما التصنيف الأكثر تداولا في الأدب الإداري هو تصنيف، Carvin1984 ويقوم على تحديد أبعاد الجودة في الأصناف التالية: الأداء، المظهر، المعولية، الجمالية، القابلية للخدمة،

والجدول التالي يوضح أهم أبعاد الجودة حسب Carvin :

الجدول رقم (01) : يوضح أبعاد الجودة

الأبعاد	تعريف الأبعاد
الأداء	الخصائص الأساسية للمنتوج مثل:اللون والوضوح في الصورة.
المظهر	الخصائص غير الأساسية للمنتوج مثل:مدى توفر السيطرة عن بعد في حالة مثلا الأجهزة الإلكترونية كالتلفزيون، المكيف الهوائي
المعولية	احتمالية استمرار المنتوج بالعمل بكفاءة دون عطل
لجمالية	كيف يبدو مظهر المنتوج، مذاقه ورائحته...
القابلية	مدى إمكانية إصلاح المنتوج من حيث الصعوبة وارتفاع الكلفة وطول الفترة اللازمة للتصليح

للخدمة	

المصدر: رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، 2008.،ص37.

5.1- محددات الجودة:

إن الدرجة التي تستطيع بها المنتجات أو الخدمات أن تحقق الغرض الأساسي من تقديمها تعتمد على أربع محددات وهي :

1- **التصميم** : يشير التصميم إلى غرض المصمم في تضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة، ويجب أن يأخذ المصمم متطلبات المستهلك في الاعتبار بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية أو التصنيفية للمنتج أو الخدمة، و اعتبارات التكاليف عند التقييم للمنتجات و الخدمات.

2- **التوافق مع التصميم**: أو ما يسمى بجودة التطابق ،و يشير هذا المحدد إلى درجة تطابق المنتج أو الخدمة أو تحقيقها لغرض التصميم، و هذه بدورها تتأثر بمجموعة من العوامل، مثل القدرات الإنتاجية ك، قدرة الآلات والمعدات و مهارة العاملين و التدريب و الحوافز ، آما تعتمد أيضا على عمليات المتابعة و الرقابة لتقيم عملية التطابق وتصحيح الانحرافات في حالة حدوثها .

3- **سهولة الاستخدام**: إن سهولة الاستخدام و توافر العمليات و الإرشادات لمستهلك ك عن يفية استخدام المنتجات، لها أهمية قصوى في زيادة قدرة المنتجات على الأداء بطريقة سليمة وآمنة، وفقا لما هو مصمم لها.

4- **خدمات ما بعد التسليم من** : الأهمية بما كان من وجهة نظر الجودة المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة آما هو متوقع و هنالك الكثير من الأسباب التي قد تؤدي إلى اختلاف الأداء عما هو متوقع، و في هذه الحالات لابد من أخذ التصرفات التصحيحية التي تضمن الأداء وفقا للمعايير الموضوعية. (خضر اسماعيل ،2011،ص،ص :99-100)

6.1- الجودة في التعليم :

1-6.1- مفاهيم الجودة في التعليم : هناك تباين بين المختصين في تحديد تعريف الجودة في التعليم حيث يصعب تحديد تعريف محدد لها أو النظر إليها من زاوية واحدة فالنظرة يجب أن تكون شمولية وتلبي جميع متطلبات وتطلعات الزبائن ذوو العلاقة من الطلبة وأولياء الأمور والمؤسسات والمجتمع بشكل عام.

- فيمكن **تعريف الجودة في التربية** بأنها: إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج. (أحمد ابراهيم، 2003، ص 166)

- كما عرفها **رودس**Rhodes الجودة في التعليم : بأنها عملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد حركتها من المعلومات و البيانات التي توظف مواهب العاملين في المدرسة و تستثمر قدراتهم الفكرية في مستويات التنظيم المختلفة بطريقة مبتكرة لضمان التحسين المستمر في جودة المدرسة أو المؤسسة التعليمية (Rhodes, 1997, P37)

- عرفها **السعود** 2002 الجودة في التعليم بأنها: قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها من الطلبة و أولياء الأمور و أصحاب العمل و غيرهم (مهدي ،2007، ص38)

- في حين يرى **آخرون** أن الجودة في التعليم تعني: إيجابية النظام التعليمي بمعنى أنه إذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قومي له مدخلاته ومخرجاته فإن جودته تعني أن تكون هذه المخرجات جيدة ومتفقة مع أهداف النظام من حيث احتياجات المجتمع ككل في تطوره و نموه واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء هذا المجتمع . (يزيد،2011-2012، ص 41)

- إضافة لكل ما سبق يمكننا أيضا تحديد تعريف للجودة التعليمية على أنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات و عمليات و مخرجات و التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع. (فاروق،2007، ص 343)

- كما يؤكد **Craiy Et Johnson**:على أن إدارة الجودة في التعليم تعتمد على ستة مفاهيم أساسية هي :

1- **القيادة :** حيث تلعب دورا كبيرا في وحدة الهدف وتوجيه مسيرة التعليم.

2- **فهم أصحاب المصلحة** –العملاء – حيث تعتمد المدارس على ثقة العملاء وبالتالي يجب عليها تفهم متطلبات العملاء بل تجاوز تلك التوقعات في تحقيق جودة التعليم.

3- **الأسلوب الواقعي في صياغة القرار** :تعتمد القرارات على تحليل عميق للبيانات وخاصة تلك البيانات المرتبطة بالجودة حيث لابد أن تتضمن احتياجات الطلاب وأصحاب المصلحة في المدارس.

4- **المشاركة الجماعية** :إن مشاركة جميع الأفراد هو استغلال لقدراتهم بما يعود بالفائدة على المنظمة.

5- **مدخل العمليات :** يتحقق التعليم بصورة أكثر كفاءة عندما تدار الأنشطة والموارد كعملية.

6- **التحسين المستمر** :أن يكون التحسين في العمليات والنتائج هو الهدف الدائم للمدارس(يزيد،2011-2012، ص 41)

2-6.1- الحاجة إلى إدارة الجودة في التعليم:

إن نظام التعليم في جميع دول العالم يتولى مسؤولية إعداد الموارد البشرية اللازمة للعمل في جميع المجالات المهنية الصناعية و التجارية و العسكرية و الحرفية ويعد المنهل الذي تنهل منه جميع المهن وعندما تكون إدارة الجودة الشاملة حاجة ملحة للمؤسسة الإنتاجية و الخدمية فمن باب أولى أن تبدأ من المؤسسات التعليمية و إدارة عملها لأن مخرجات المؤسسة التعليمية الجيدة ستكون بالضرورة مدخلات جيدة في نظم المؤسسات الخدمية والإنتاجية الأخرى الأمر الذي سيؤدي بالنتيجة إلى إسهام المؤسسة التعليمية التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة بصورة غير مباشرة في نجاح برامج الجودة في المؤسسات الإنتاجية و الخدمية. (أحمد ابراهيم،2003،ص 156)

- على هذا الأساس أصبحت الحاجة إلى تطبيق إدارة الجودة في التعليم ضرورية وذلك للأسباب التالية :

1- **العجز التعليمي** : و المقصود به استثمار في التعليم دون العائد نظرا لأن المخرجات التعليمية و النواتج التربوية لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة.

2- **معدلات البطالة المرتفعة** :فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية و المناسبة للمخرجات التعليمية و العكس.

3- **اتساع الفجوة بين الإنتاج و التعليم** :حيث تظهر الحاجة لبعض المهن و الوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي أو العكس لا توجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.

4- **ارتفاع تكلفة التعليم** في جميع مراحله، فالظاهر أن التعليم مجاني و الواقع أنه ذو تكاليف متزايدة.

5- **انخفاض العائد** على الاستثمار التعليمي

6- التعليم يركز على المعارف و المعلومات و ينسى ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات.

7- عدم المشاركة في تصميم البرامج التعليمية على جميع المستويات

8- أصبح العديد من خريجي الجامعات يعملون في وظائف على غير تخصصاتهم العلمية.(محسن علي ، 2009، ص117).

كما يمكننا أيضا تحديد حاجة التعليم لتطبيق إدارة الجودة في العناصر التالية:

1-استثمار إمكانيات و طاقات جميع الأفراد العاملين في المؤسسات التربوية.

2- الحاجة لتغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسات التعليمية

3- مواكبة المؤسسات التعليمية لعولمة نظام الجودة حيث أصبح سمة من سمات العصر.

4- تلبية الاحتياجات الوظيفية للهيئات و المؤسسات و الشركات المحلية و الإقليمية و العالمية.

5- إكساب الخريجين مهارات عالية للتعامل مع التكنولوجيات المتقدمة

6- إمداد القطاعات المختلفة بخريجين قادرين على تحسين جودة الأداء في كافة المجالات.

7- الارتقاء بجودة الأداء في منظومة البحث العلمي لأن البحث العلمي هو الوجه الآخر للتعليم.(يزيد،2011-2012،ص42)

3-6.1- محاور إدارة الجودة في التعليم:

يمثل فهم محاور الجودة الشاملة في التعليم أولى الخطوات الرئيسية في تحقيقها و رغم تعدد تلك المحاور إلا أنه يمكن تحديد أهمها فيما يلي :

أ- **جودة الطالب:** يعتبر الطالب محور عملية التعليم و التعلم و هو المستفيد الرئيسي من الجودة إذ يتم بناء شخصية الطالب بما يمتلك من معارف و مهارات و قيم لتتحقق فيه صفات الجودة و كذلك يتم الإهتمام بالخدمات المقدمة له، كما يتم تقويم الطالب في ظل المخرجات التي تتحقق لديه في الجوانب الدراسية و السلوكية

ب - **جودة المعلم** : يعتبر المعلم الأساس في تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة في القسم و المختبرات، إذ يتوقف نجاح المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها على مقدار ما يبذله من نشاط و مقدار ما يمتلكه من تمكن في مادته العلمية واقتدار في إيصالها ورغبة في إعطائها.

ج- **جودة الإدارة و التشريعات و القوانين** : تنتقل الإدارة هنا لدور العمل القيادي الذي يحقق الأهداف بأعلى فاعلية وفي ظل أفضل العلاقات الإنسانية بحيث تكون التشريعات و القوانين في المدرسة واضحة لجميع الموظفين و تسعى لتحقيق رسالة المدرسة بيسر و سهولة لبناء نظام الجودة و استمرار العمل على التحسين المستمر.

د- **جودة البرامج و المناهج التعليمية** : يجب أن تعكس البرامج و المناهج التعليمية الأهداف التربوية التي تلبي حاجات الطلبة و المجتمع و أن تكون واضحة و مستندة إلى معايير الجودة و تعكس متطلبات الحاضر و المستقبل في التقدم للطالب.

هـ- **جودة المباني التعليمية و مرافقها و تجهيزاتها :** يجب أن تتوفر المباني الكافية و الآمنة و المرافق الصحية والملاعب والتجهيزات و المختبرات و مصادر التعليم اللازمة من مكتبات و أجهزة حاسوب و غيرها .

و- **جودة الكتاب المدرسي :** ضرورة إتصافه بالحداثة و التجديد الدائم للمعلومات و احتوائه على الصور الملونة والخرائط والأشكال التوضيحية الضرورية للطالب و المعلم و اتصافه بالوضوح في الكتابة والطباعة ووجود دليل للمعلم يرافق الكتاب المدرسي.

ي- **جودة التقويم** : بالنظر إلى أهمية التحسين المستمر في نظام إدارة الجودة الشاملة و ضرورة تحقيق مواصفات الجودة في عناصر العملية التعليمية التعلمية فإنه ينبغي وضع معايير تكون واضحة و محددة و يسهل إستخدامها والقياس عليها إلى جانب الإستفادة من التغذية الراجعة التحسينية و توظيفها نحو التحسن و التقدم في جميع العناصر التعليمية.(يزيد،2011-2012،ص، ص :43-44).

ل- **جودة الإنفاق التعليمي** : يمثل تمويل التعليم مدخلا بالغ الأهمية من مدخلات أي نظام تعليمي و بدون التمويل اللازم يقف نظام التعليم عاجزا عن أداء مهامه الأساسية , و لاشك أن جودة التعليم على وجه العموم تمثل متغيرا تابعا لقدر التمويل التعليمي في كل مجال من مجالات النشاط و يعد تدبير الأموال اللازمة للوفاء بتمويل التعليم أمرا له أثره الكبير في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها (صالح ناصر ، 2004، ص115).

4-6.1- معايير الجودة في التعليم:

هناك العديد من المعايير التي يتم استخدامها في المجال التعليمي وتشمل :

أ- معيار جودة عضو هيئة التدريس (المعلم)

ويعني العمل على تأهيل عضو هيئة التدريس عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل والمستمر.(محمد بن راشد،2009،ص 23)

ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها:

- حجم أعضاء هيئة التدريس و كفاياتهم التدريسية.
- مستوى التدريب و التأهيل العلمي لأعضاء هيئة التدريس.
- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.
- مقدار الإنتاج العلمي لعضو هيئة التدريس.(مهدي ، بدون سنة ، ص ، ص :424-425)

ب- معيار جودة الطالب

قصد به تأهيل الطالب علميا و اجتماعيا و ثقافيا و نفسيا ليتمكن من إستعاب دقائق المعرفة.

وتحدد مؤشرات هذا المعيار بما يلي:

- انتقاء وقبول الطلبة.
- نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس.
- متوسط تكلفة الطالب الواحد.
- استخراج معدل عدد السنوات اللازمة و الفعلية لتخريج طالب واحد ، ثم يتبعها احتساب عدد السنوات المهدورة بسبب الرسوب و التسرب.

- نوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية لطلبتها.
- الكشف عن دافعية الطلبة و استعدادهم للتعلم.
- احتساب نسبة عدد المتخرجين إلى عدد المسجلين. (محمد بن راشد،2009،ص 23)

ج- معيار جودة المناهج الدراسية

يتضمن أصالة المناهج و جودة مستواها ومحتواها ومدى ارتباطها بالواقع ومواكبتها للتغيرات و التطورات المعرفية والتكنولوجية بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراساته و أبحاثه في جميع أنواع التعليم كما يجب أن توفر المناهج الدراسية النشاط التعليمي الذي يكون فيه الطالب محور الاهتمام و يعمل على خلق اتجاهات ومهارات ضرورية لديهم ، الأمر الذي يسهم في زيادة وعي الطالب ومن ثم المقدرة على التحميل الذاتي للمعلومة بالبحث و الإطلاع مما يثري التحصيل و البحث العلمي (محمد بن راشد،2009،ص 23).

كما أنه من أهم شروط المنهج الجيد كما يؤكد"Peter Mortimore" تعزيز النواحي : الروحية و العقلية والأخلاقية و الثقافية والعملية للتلاميذ في المدرسة والمجتمع وإعدادهم للمسؤوليات و خبرات الحياة .

(Peter Mortimore ,1991,P70)

د- معيار جودة البرامج التعليمية

يقصد بجودة البرامج التعليمية: شمولها و عمقها و مرونتها و استيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية و مدى تطويرها بما يتناسب مع المتغيرات العامة و إسهامها في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب الأمر الذي من شأنه أنيجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسات التطبيقية. (صالح ناصر ، 2004، ص114)

هـ- معيار جودة تقويم الطلاب:

يجب أن تتنوع أساليب تقويم أداء الطلاب و أن تسهم هذه الأساليب في التعليم و الإفادة من التغذية الراجعة ويشترط كذلك أن يتصف المقومون بالشفافية و العدالة و الموضوعية في أساليبهم و تمكين الطلاب من مناقشة علاماتهم ومراجعتها، و كذلك قدرة هذه الأساليب التقويمية المستخدمة على تحديد مستويات الطلاب وقياس مخرجات التعليم .لذلك يجب مراعاة جودة عملية التقويم وذلك من خلال تصميم نظام تقويمي يقوم على عدة مقومات منها :

- وضع نظام فعال لتقويم أداء الطلاب مبني على أسس موضوعية وعلمية حديثة.
- الاستفادة من تجارب الدول الناجحة في مجال التقويم المدرسي
- التدريب المستمر لمصممي التقويم والمقيمين أنفسهم.
- العمل على تنوع أساليب التقويم بحيث تحتوي على الجوانب التالية (شفهي، تحريري، عملي) شمولية التقويم لمختلف مجالات التعليم (مهارات، معارف، اتجاهات، قيم)
- الاهتمام بأساليب التقويم البديل للاختبارات الذي يركز على تقويم الأداء وتقويم ملفات أعمال الطلاب والتقويم القائم على الملاحظة وغيرها. (محمد بن راشد،2009،ص 24).

و- معيار جودة الإمكانيات المادية

تتعدد الإمكانات المادية في المؤسسة التعليمية حيث تشمل جميع أنواع الأثاث و التجهيزات و المختبرات والمكتبات إضافة إلى التهوية و الإضاءة و الضوضاء .وتتضمن جودة هذا المعيار المؤشرات التالية :

- مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف.
- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس و الطلبة من المكتبة.
- مدى استفادة أعضاء هيئة التدريس و الطلبة من المختبرات و الورشات.
- حجم الاعتماد المالي. (مهدي ، بدون سنة ، ص 427).

ي- معيار جودة العلاقة بين المدرسة و المجتمع :

و ذلك من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع و المشاركة في حل مشكلاته وربط التخصصات بطبيعة المجتمع و حاجاته و التفاعل بين المدرسة و مواردها البشرية و الفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية و الخدمية. (يزيد،2011-2012،ص46).

ل- معيار جودة تقويم الأداء:

ويتضمن المؤشرات التالية:

- إشراك العاملين بشكل نظامي في عملية التقويم.
- مدى سلامة إجراءات التقويم و أدواته
- مدى القدرة على الاستجابة السريعة لنتائج التقويم.
- مدى فاعلية تقويم الأداء في تحسين مهارات العاملين.
- شمول عملية التقويم.
- معيار جودة الإدارة التعليمية(يزيد،2011-2012،ص، ص :46-47)

إن جودة الإدارة في المؤسسة التعليمية تتوقف إلى حد كبير على القائد فإن فشل في إدراكه للمدخل الهيكلي نحو إدارة الجودة الشاملة فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح , ويدخل في إطار جودة إدارة المؤسسة التعليمية جودة التخطيط الإستراتيجي ومتابعة الأنشطة التي تقود إلى خلق ثقافة إدارة الجودة الشاملة.(صالح ناصر ، 2004، ص114).

ومن أبرز مؤشرات هذا المعيار:

- التزام القيادة في الإدارة العليا بالجودة.
- مناخ العلاقات الإنسانية الطيبة بين الطلبة و أعضاء هيئة التدريس و القيادة الإدارية.
- اختيار القيادة الإدارية وتدريبهم (مهدي ، بدون سنة ، ص 426)

5-6.1- مبررات تطبيق إدارة الجودة في التعليم:

لا يتم تطبيق أي شيء دون أن يكون هناك مبرر لهذا التطبيق , فلإدارة الجودة يوجد مبررات كثيرة لتطبيقها في مجال التعليم وأن هذه المبررات تؤكد أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي لا تتوقف عند تحسين الأداء وإنما تهدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات ولذلك كان للاهتمام بالجودة في التعليم العديد من المبررات أهمها:

1- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم باعتباره العامل الحاسم في التنمية المجتمعية.
2- اكتشاف الدول المتقدمة انخفاض مستويات التحصيل الدراسي بين طلابها والوضع أسوء في الدول النامية.
3- تزايد الرغبة العالمي في الوصول إلى معايير جديدة عن الجودة والاهتمام بها على المستويين النظري و التطبيقي.

4- الحاجة إلى مواجهة المتغيرات العالمية مستقبلا من خلال إعداد الفرد لمواجهتها والتعايش معها.

5- يصل العالم من خلال الجودة إلى تخفيف حدة التناقضات التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين:

أ- بين العالمي والمحلي و ذلك بمطالبة الفرد أن يكون عالميا دون أن ينفصل عن جذوره.

ب-بين الكلي والخصوصي وذلك في كيفية المحافظة على التقاليد والثقافة الخاصة وسط التطورات الجارية.

ج- بين التقاليد والحداثة وذلك في كيفية التجاوب مع التغيير دون تنال كر للهوية.

د- بين التوسع الهائل في المعارف وقدرة الإنسان على استيعابها

هـ- بين الروحي والمادي فالعالم يتطلع إلى قيم وأخلاقيات سامية وهذه مهمة نبيلة للتربية. (محسن عبد الستار،2088، ص ، ص: 178-179.)

6- إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، يمثل تحديا للعقل البشري وهو ماجعل المجتمعات تنافس في تجويد نظمها التعليمية.(أحمد ابراهيم ، 2003،ص 164).

إضافة لكل هذا هناك مبررات أخرى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي على النحو التالي:

- ارتباط الجودة بالإنتاجية.
- ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
- عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث
- نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية في معظم دول العالم.
- ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم في المؤسسات التعليمي.(يزيد،2011-2012،ص52).

6-6.1- أهداف تطبيق إدارة الجودة في التعليم:

مما لاشك فيه أن الهدف الرئيسي طبت من تطبيق إدارة الجودة في التعليم هو تطوير و تحسين الخدمات والمخرجات مع تخفيض في التكاليف و الوقت و الجهد لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم وهناك أهداف فرعية تنطلق من هذا الهدف وهي:

1- تحقيق الجودة.

2- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات

3- تعليم الإدارة و العاملين كيفية تحديد و ترتيب وتحليل المشكلات و تجزيئها للتمكن من السيطرة عليها.

4- التعرف على احتياجات الزبائن و العمل على تلبيتها

5- البقاء و الاستمرار و التفوق على الآخرين.(رافد عمر ،2010، ص ،ص :27-28)

كما أنه لتبني فلسفة الجودة الشاملة في التعليم أهداف أخرى تستلزمها طبيعة العصر وما يشهده من تغيرات على جميع الأصعدة ومن هذه الأهداف :

- تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة للطلبة باستمرار مما يزيد من دافعيتهم نحو التعلم.
- رفع مستوى الأداء عند العاملين في المدرسة بما فيهم.
- الإدارات التعليمية من خلال إعدادها وتزويدها بثقافة الجودة الشاملة.
- المدرسون من خلال تدريبهم المستمر وتبصيرهم بمعايير جودة الأداء والتخطيط والتقويم والمتابعة المستمرة.

3- تحسين طرائق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتها الحديثة.

4- تنمية الانتماء والولاء للمؤسسة التعليمية لدى العاملين فيها

5- تنمية روح الفريق الواحد والعمل التعاوني بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

6- توفير التدريب اللازم للعاملين وتمكينهم من مواكبة التطور الذي تشهده مؤسسات التعليم العالمية.

7- تدفع المؤسسات التربوية إلى مواكبة التغيرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية.

8- تقليل الأخطاء أو منع حدوثها في العملية التعليمية

9- يتحد د بوضوح مسؤولية الأفراد والأقسام في المؤسسة التعليمية.(محسن على،2009، ص ص : 115-117.)

10- خلق الثقة بين المدرسة والمنتفعين وإدامتها وزيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم. (محسن على،2008، ص116).

6.1-7- آليات نجاح تطبيق إدارة الجودة في التعليم:

إن نجاح تطبيق إدارة الجودة في الميدان التربوي يتطلب العمل بما يلي:

1- تأسيس نظم معلوماتية توظف التقنيات الحديثة و وسائط الاتصالات المتطورة التي تتيح لصانعي القرار والعاملين في المؤسسات التربوية إمكانية الحصول بسرعة و دقة على البيانات الضرورية لتطبيق هذا النموذج.

2- إعداد الكوادر التدريبية المؤهلة عن طريق عقد دورات مكثفة لتأهيل هذه الكوادر وتدريبها على تطبيقات نموذج إدارة الجودة الشاملة حتى تقوم بتدريب العاملين في المؤسسات التعليمية المختلفة.

3- التوسع في تفويض الصلاحيات والمسؤوليات في المؤسسات التعليمية

4- تصميم برامج لإدارة الجودة الشاملة تتوافق مع البيئة العربية من حيث : قيمها ،معتقداتها ،تقاليدها وعاداتها

5- إنشاء وحدات تعني بأمور الجودة وإلحاقها بإدارات التعليم في الميدان

6- إعادة النظر في أساليب التقويم التربوي ووسائله.

7- ضرورة التعرف على حاجات ورغبات المستفيدين من خدمات القطاع التربوي و العمل على تلبيتها.

8- إعادة صياغة الإطار الفكري للعمل التربوي لتغدوا المدارس مؤسسات تربوية لا تعتمد على ضخ المعارف وحشوها في أذهان الطلبة فقط بل تتعدى ذلك إلى شحذ الطاقات الفكرية والقدرات الإبداعية لديهم وتنميتها. (محمد عوض، أغادير عرفات،2009،ص68).

إضافة لكل هذا ومن أجل تحقيق نجاح إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها ينبغي مراعاة ما يلي :

1- ارتباط تحقيق الجودة التربوية الحقيقية بدرجة كبيرة بالإصلاحات الخاصة بالتوجهات الجديدة في المجالات السياسية والاجتماعية والاقتصادية فجودة النظام التعليمي تمثل جزءا مهما من حجم النشاط الاقتصادي.

2- سرعة التغيير في النظم التعليمية و مرونتها وتجديد الأجهزة والمعدات.

3- استقلالية المدارس في توظيف المدخلات التعليمية و تهيئة البيئة التعليمية بما يتفق مع الظروف المحلية.

4- تلبية احتياجات المجتمع عن طريق تحقيق أقصى إمكانات أبنائه في التعلم والتحصيل. (محسن عبد الستار ، محمود عزب، 2008، ص 182).

5- الحرص والمحافظة على استمرار التحسين والتطوير في الخدمة التعليمية.

6- تنمية طرق التعليم الإيجابي والاهتمام بمسؤولية الفرد في التعلم وممارسة التفكير الناقد والتفكير الإبداعي.

7- مراعاة المناهج الدراسية لعملية الانفتاح الحضاري حتى نستطيع مجابهته التحديات المختلفة.

8- الإلمام بأعمال الآخرين حتى تحقق الاتصال الجيد والتفاعل المشترك ، فالجودة الشاملة لا تعترف بالانفصال بين الأقسام والأنظمة داخل المدرسة بل تؤكد على التفاعل القوي وتبادل المعلومات والتقويم المستمر للجهود المبذولة.

9- الوعي بمفهوم الجودة الشاملة في النظام التعليمي حتى يعمل الجميع باقتناع في نجاح تنفيذها. (محسن علي،2008، ص113)

10- جودة النظام التعليمي تعتمد اعتمادا أساسيا على جودة المعلم الذي يقوم بتنفيذ الخطط التربوية حيث أن اكتساب المتعلمين أفضل تربية مرتبط بمن يقوم بتعليمهم بأفضل إعداد و تدريب . (محسن عبد الستار ، محمود عزب ، 2008، ص 186).

11- التزام جميع القائمين على إدارة المؤسسات التعليمية والمعلمين والعاملين بمجال التربية وتأسيس الثقة بينهم.

8-6.1- أهداف مدرسة الجودة (المدرسة الحديثة):

لقد بنيت فلسفة المدرسة التقليدية على فلسفة تربوية يتركز هدفها الأساسي حول المعرفة وكان هم التربية المدرسية محصورا في تزويد التلاميذ بأكبر كمية ممكنة من المعلومات كهدف في حد ذاته.

إن المدرسة التقليدية اهتمت بالجانب المعرفي وأهملت الجوانب الإدارية والعلمية والتطبيقية ولم تدخل في أهدافها عملية الفهم والتطبيق والتحليل والتركيب وغيرها من مستويات الجانب المعرفي بل اقتصرت على أدنى المستويات وهو مستوى التذكر والاسترجاع للمعلومات واعتبر المنهج مرادفا للمقررات الدراسية وأن أي نشاط حر يمارسه التلاميذ بقصد إشباع رغباتهم وتنمية ميولهم ماهو إلا مجرد لهو ولعب وأنه خارج نطاق المنهج.

فقد ظلت تلك الفلسفة التربوية التقليدية توجه التربية المدرسية حتى بدأ ظهور الآراء والاتجاهات التربوية الجديدة في فلسفة التربية وتغلغل الفلسفة الديمقراطية في ميدان التربية.

في ظل الفلسفة التربوية الحديثة أصبحت رسالة المدرسة والتربية هي بناء شخصية التلميذ وتوجيه سلوكه وبناء أجيال جديدة من البشر يقودون مسيرة الحياة و من هنا فإن أهداف المدرسة الحديثة أو مدرسة الجودة هي :

- مساعدة التلميذ على النمو المتكامل للنواحي الجسمية والعقلية والوجدانية والروحية والاجتماعية إلى أقصى حد تمكنه قدراته واستعداداته من تحقيقه.
- تنمية الروح الوطنية والقومية.
- تزويد التلميذ بقدر مناسب من المعارف الإنسانية والمهارات العلمية والفنية والعملية(محمد عطوة ،2008،ص9)

كما أن مدرسة الجودة تسعى أيضا لتحقيق الأهداف التالية :

1- إعداد متعلمين يتصفون بما يلي

- امتلاك المرونة والقدرة على التكيف مع المواقف الجديدة في ميدان المعرفة أو في ميدان العمل
- القدرة على اكتساب المعارف والمهارات الجديدة و الابتكار.
- القدرة على التعلم مدى الحياة.
- التشبع بالقيم الدينية والوطنية.

2- إعداد طالب عالمي لديه المعرفة والمهارات التي تمكنه من مقابلة أو تجاوز معارف ومهارات أقرانه على الصعيد العالمي ومتمسك في الوقت نفسه بقيم مجتمعه.

3- تحقيق تطلعات المستفيدين من نظام التعليم في المدرسة وتجاوزها (يزيد،2011-2012،ص،ص: 60-61)

إضافة لكل هذا فإن مدرسة الجودة تسعى لتحقيق ما يلي:

1- **تدريب العقل**: أي تطوير القدرة العقلية للفرد المتعلم و زيادة ذكائه.

2- **تعليم الأساسيات**: أي عمليات التعلم الأساسية لبقاء الثقافة و انتقالها إلى الأجيال.

3- **التكيف مع المجتمع**: أي تعليم التلاميذ كيفية التكيف مع الواقع الاجتماعي في مجتمعاتهم .

4- **حل المشكلات و التفكير الناقد** : أي إعداد الأفراد ليكونوا قادرين على تطبيق إجراءات الطريقة العلمية لحل المشكلات التي تواجه مجتمعهم.

5- **التعليم من أجل إحداث التغيير الاجتماعي** : أي الإسهام في تصحيح المشكلات الاجتماعية و تحمل المسؤولية ووضع الإجراءات الوقائية

6- **التربية لتحقيق الذات** : أي مساعدة الأفراد على الإبداع و اتخاذ القرار و تحمل المسؤولية

7- التربية من أجل الإعداد للمهنة و للمستقبل

8- ممارسة الأساليب الديمقراطية فكرا و عملا في كل المعاملات الإنسانية و العمل على تطويرها و تنميتها. (ربيع محمد، طارق عبد الرؤوف، 2008، ص 14)

يرى **بونستنكل** 1992 **BONSTINGL** : أن المدرسة بتوفيرها أدوات التعليم الفعالة والبيئة التنظيمية الملائمة تمثل جهة تقديم الخدمة والطالب يمثل المستفيد الأول , لذا فإن مسؤولية المدرسة هي توفير التعليم الذي يجعل من الطلاب نافعين على المدى البعيد وذلك بتدريسهم كيفية الاتصال بمحيطهم وكيفية تقويم الجودة في عملهم وعمل الآخرين وكيفية استثمارهم لفرص التعليم المستمر على مدى الحياة. (يزيد،2011-2012،ص،ص: 61-62)

- من هنا فإن مدرسة الجودة هي تلك المدرسة التي توفر للتلاميذ تعليما ينمي مواهبهم و إمكانياتهم و يكسبهم مهارات و عادات و صفات جسمية و عقلية و مزاجية يستطيعوا بها أن يتكيفوا مع المجتمع الذي يعيشون فيه .

- من خلال ما سبق ذكره يمكن أن نقول بأنه إذا ما طبق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم فإننا سوف نتحصل على مخرجات للنظام التعليمي تملك المواصفات و المهارات الموضحة في الشكل الموالي:

الجدول رقم (02): مهارات و مواصفات خريجي النظام التعليمي مقرونا بالجودة الشاملة

مهارات و مواصفات خريج النظام التعليمي مقرونا بالجودة الشاملة	**1- مهارات معرفية:** - اكتساب مهارات الاستماع ستماع الجيد . - إتقان مهارات التعلم الاساسية للتعلم و خاصة اللغوية و الرياضية - إكتساب القدرة على استخدام التكنولوجيا . - إستخدام مفاهيم اللغات الاجنبية الاساسية والقدرة على الاتصال الخارجي من خلالها
	2- مهارات التفكير: - القدرة على توظيف المعرفة و اكتساب مهارات التفكير العلمي. - القدرة على الربط بين الجانب النظري و التطبيقي. -إكتساب المهارات االلازمة لحل المشكلات. - القدرة على تقويم الاداء
	3- مهارات عملية: - لديه القدرة على استخدام تقنيات المعلومات.

	- تتوفر لديه مهارات تقنية تؤدي إلى رفع مهارات الاداء - القدرة على المشاركة في التغييرات التنظيمية الايجابية
	4- مهارات و صفات شخصية: - القدرة على التعليم الذاتي. - لديه الرغبة في التعلم المستمر. - الإعتماد على النفس و لديه ميول علمية. - القدرة على العمل بروح الفريق " العمل الجماعي." - يستوعب المفاهيم الخلقية و القدرة على تحمل المسؤولية

المصدر: فاروق عبده فليه : مرجع سابق ص335.

خاتمة:

إن معظم الدول تتفطنت إلى أهمية قضية الجودة في التعليم فجعلتها من أولوياتها و عملت على تبني مفاهيم إدارة الجودة في عملياتها الإصلاحية لنظمها التعليمية خاصة مع زيادة اعتماد الصناعة و الاقتصاد على المهارة و المعرفة والابتكار و ذلك من أجل إعداد و تخريج مهارات بشرية قادرة على التكيف مع مستجدات العصر وتقديم الأحسن لسوق العمل والمجتمع و بالتالي تحقيق طموحات الشعوب في النمو الاقتصادي و الرفاهية ،حيث أن هذا الانتشار الواسع لمفهوم إدارة الجودة في مجال التعليم جعل الكثير من المدارس في العالم تتبناه وتكيفه حسب ثقافتها و معتقداتها و مواردها المادية والبشرية فحققت النجاح و نالت رضا العملاء و المجتمع عنها وبالتالي أصبحت مثالا يحتذى به و نموذجا يمكن أن تستفيد منه جميع المدارس على مستوى العالم.

لقد شكلت المستجدات المعرفية و التكنولوجية و الإدارية الحديثة تحديات كبرى للتعليم في الجزائر بحيث دفعت الجهات المسؤولة عنه إلى القيام بإصلاحات جذرية مست جميع مكونات النظام التعليمي ,هذه الإصلاحات كانت ملامحها بادية وآثارها واضحة في العديد من المجالات حيث أدت إلى الاهتمام بالتلميذ و جعله محور العملية التعليمية وأعطت عناية كبيرة للتكوين و التدريب بالنسبة للأساتذة و مختلف الموظفين الإداريين , كما أولت العمل التشاركي الإهتمام من خلال مشروع المؤسسة, إلى جانب زيادة و تطوير المنشآت القاعدية و الوسائل و التجهيزات البيداغوجية المساعدة على عملية التدريس.

إن الضعف التعليمي وسوء الإدارة في المؤسسات التعليمية والتخبط في المناهج وعدم استقرارها في الاطوار التعليمية أهم العوامل التي أدت إلى تدهور المستوى التعليمي وتدني التحصيل العلمي في مختلف المراحل التعليمية وأصبح الطالب حقل تجارب فاشلة للمنهج التعليمي الغير مبني على أسس علمية وعملية تواكب التطور وفقدانه للجانب التربوي والأهم.

إن اهتمام المؤسسات التعليمية و التربوية بتطبيق الجودة أسوة بتطبيقها في المؤسسات الإنتاجية المتنافسة ،للوصول إلى نوعية أفضل من التعليم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم في المجتمع بصورة أفضل ، الأمر الذي أدى إلى تزايد عدد المؤسسات التعليمية التي تتبع هذا النظام في إدارتها، يتطلب لاهنمام ب:

أولا -المناهج .إن تقييم المناهج و محتواها العلمي يتيح الفرصة للتحقق من سلامة وملائمة المخرجات المعرفية التي تواكب العصر و احتياجات المجتمع.

إذا إعداد المناهج و المقررات التعليمية ,يجب إن تعتمد على العناصر الآتية:

1-الملائمة و التنسيق : إن ملائمة محتوى مفردات المادة العلمية لمتطلبات التنمية الاجتماعية من أهم العناصر للمنهج التعليمي , مع الأخذ في الاعتبار المحافظة على قيم وعقيدة المجتمع و الانتماء الوطني و القومي , أخدين في الاعتبار التنسيق التام لعناصر محتوى المقرر و الهدف منه.

2-المرونة: المرونة التامة للمقرر يضمن مقومات الاستجابة إلى التحديث و التطوير المستمر, لمواكبة الجديد في مجال التخصص و العمل و البحث العلمي.

3-الشفافية: توخي الصدق و عدم المبالغة في وضع المقررات الدراسية ,حتى لا نقع في التخبط الناتج في التعليم المتوسط , من تغير للمناهج وعدم استقرارها ,الأمر الذي ساهم وبشكل مباشر في انهيار المستوى التعليمي الذي نشهده ألان في مؤسساتنا و مخرجاتها.

4-المخرجات المهنية :ضرورة العمل على وضع مقررات لها مخرجات للحياة المهنية قابلة للتطور.

ثانيا- الطلاب.(التلاميذ) :

إن تأصيل مبدأ الجودة تبدأ من العمليات المبكرة و تستمر خلال مرحلة الإنتاج إلي آخر مراحله ، فعملية الجودة متابعة مستمرة من البداية إلي أخر عملية فادا نظرنا إلي المؤسسة التعليمية فسنجد المدخل من خام الإنتاج هو الطالب والمخرج الأساس هو الطالب وما تلقاه من علم وتعلم ، بداء من مرحلة الروضة مرورا بالتعليم الابتدائي والمتوسط و الثانوي وصولا إلي الجامعة التي هي ركيزة الانطلاق إلي المجتمع للحياة و البناء والتنمية.....

و هذا يتم من خلال عملية تقويم الطلاب الذي يحقق وصولهم إلي النوعية والمستوي المطلوب من الاستيعاب والفهم والتطبيق والتحليل، والتأكد من ناحية امتلاكهم لمستوي من المهارات والإبداع ، وحتى نتحقق من نجاح عملية التعليم والتعلم ، كما يهدف التقييم تزويد كل من الطالب والأستاذ وإدارة المؤسسة التعليمية بالمعلومات الضرورية للارتقاء بالتعليم بكل جوانبه وذلك بي:

1- التعرف علي وضعية الطالب التعليمية واحتياجات كل طالب عن طريق توزيع الطلاب علي مشرفين.

2- لتحديد حقول اهتمامات الطلبة وقدراتهم العلمية و الأكاديمية.

3- التدريب علي استخدام الطالب لقدراته الفكرية وتطويرها.

5- الارتقاء بمستوي الوعي تجاه عملية التعليم وأهدافه.

6- غرس روح المبادرة و الريادة الفاعلة والتنظيم والقدرة علي الاستيعاب.

7- القضاء علي هاجس الخوف من الأستاذ واستبداله بالتقدير والاحترام.

8- تعزيز الثقة بالنفس والارتقاء بمستوي الطالب جسميا وعقليا واجتماعيا وروحيا.

9- اعتماد أسلوب التقييم الذي لا يقتصر علي تصنيف الطلاب إلي ناجح وراسب فقط بل يتعدى ذلك إلي مدي الإتقان والمهارات التي اكتسبها الطالب ,والتي من خلالها يمكن تحسين مسار التعليم.

10- التطوير المستمر لأدوات القياس والتقويم ووضع نماذج لها ديناميكية التطوير بدرجة عالية من الشفافية.

11- إنشاء بنوك متخصصة للأسئلة والاختبارات في كل تخصص تساعد الطالب علي البحث .من خلال مجموعة النقاط التي ذكرت يبرز عامل المنافسة بين الطلبة في المؤسسة التعليمية، وتكون المخرجات ذات جودة عالية من معرفة عالية وشاملة في مجال التخصص تتميز بمهارات علمية وعملية.

ثالثا- الأستاذ. إن التدريس الفاعل هو ذلك النمط الذي يُفعل من دور الطالب في التعلم فلا يكون الطالب فيه متلق للمعلومات فقط بل مشاركا و باحثا عن المعلومة بشتى الوسائل الممكنة ، وبشكل أدق هو نمط من التدريس يعتمد على النشاط الذاتي و المشاركة الإيجابية للمتعلم التي من خلالها قد يقوم بالبحث مستخدما مجموعة من الأنشطة و العمليات العلمية كالملاحظة ووضوح الفروض و القياس و قراءة البيانات و الاستنتاج ، التي تساعده في التوصل إلي المعلومات المطلوبة بنفسه وتحت إشراف معلمه وتوجيهه و تقويمه . "وبذلك يتربى الطالب على قدرته في تفجير قدراته الذاتية ويرقى بمستواه لا بحثا على الدرجة العلمية كنهاية للحصول على فرصة عمل بل ينموا بطموحه ,ويرفع من إرادته لنفسه و لمحيطه ووعيه لمشكلات مجتمعه ,ويصبح ذا قدرة على التحليل و الفهم وبلورة الأفكار , ليس خلال المراحل التعليمية فقط بل و تستمر حتى في حياته العملية .وهذا يتأتى من خلال :

أ- شراكة المعلم و المتعلم . الأسلوب أو النمط أو آلية للتعليم الواعد الذي يؤدي إلى إحداث تغير فعلي مطلوب يحقق الهدف من تعليم و تعلم للمادة المعرفية لكسب مهارات و بناء شخصية متوازنة ترقى بالمتعلم من مستوى التلقين إلى المشاركة الإيجابية ,التي تجعله فعلا مستوعب للمادة المعرفية و الوصول إلى جودة تعليمية شاملة.

ب- أسلوب التدريس: إن اختيار طريقة لتدريس مادة معرفية لها أثر كبير في تحقيق أهداف المادة ، وتختلف هذه الطرق باختلاف المواد التي تدرس و البيئة التدريسية ، فكلما كان أسلوب التعليم يعتمد على إشراك الطالب بشكل اكبر وخاصة في عصرنا هذا لتوفر المعلومة عن طريق الشبكة العنكبوتية و الوسائط التكنولوجية الأخرى ,التي تتيح للمتعلم البحث و الاطلاع بشكل أوسع.

وهناك العديد من طرق التدريس في التعليم العام يعرفها المختصين التربويون مثل الحوار والاستكشاف و الاستنتاج و التجربة و إعداد تقارير مبسطة ,يتم مناقشتها جماعيا (الأستاذ و الطلاب) و الزيارات الميدانية.

ج- دور المعلم في العملية التعليمية.توجيه الطلاب عند الحاجة دون التدخل بشكل كبير و كذلك التخطيط المستمر لتوجيه الطلاب ومساعدتهم في البحث و الاستكشاف فمثلا , يطرح الأستاذ موضوع الدرس على هيئة أسئلة قابلة للنقاش ويذكر العوامل المؤدية لذلك و يترك الطالب يبحث عنها , كما يجب أن يتخذ الدرس شكل الحوار الجماعي مما يشجع الطلاب على المناقشة ,و الاتفاق على آلية التطبيق و توزيع الأدوار على جميع الطلبة من تجربة و متابعة و كتابة تقرير حتى يتم إستيعاب المادة المعرفية وتكون استفادة الطلاب من التدرب على الأسلوب العلمي في التفكير و أسلوب الحوار و النقاش المنظم. واكتساب مهارات عملية و أسلوب علمي في كتابة التقارير العلمية واكتساب مهارات الاتصال و شرح الفكرة العلمية للأخرين بطريقة علمية مقنعة.

وبذلك يكون الأستاذ قد أدى دوره كالآتي:

1-إسهام الطلاب على آلية التعلم الذاتي و طريقة استغلال قدراته وتطويرها.

2-الإسهام في تطوير نوعية التعليم و استخدام الوسائط التقنية الحديثة.

3-الارتقاء بمستوى الوعي لدى الطلبة.

4-الإسهام في آلية التكامل التعليمي في مختلف مراحل التعليم خدمة للأهداف التربوية و الإنمائية المختلفة بالمجتمع.

و منه فإن السعي الى تطبيق الجودة يهدف الى احداث تغيرات و تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلائم مع المستجدات التربوية و التعليمية و الادارية ، و يواكب التطورات الساعية الراهنة لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية.

قائمة المراجع :

أ- المراجع العربية :

1- أحمد ابراهيم أحمد :(2003) ،الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط 3، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية.

2- أحمد إبراهيم أحمد()203: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ،2003م .

3 - أحمد إبراهيم أحمد(2003)،: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، ط 1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية .

4 - الصوفي حمدان ،مفهوم الجودة ومقوماتها في الإسلام، الجودة في التعليم العالي، العدد الأول، غزة :الجامعة الإسلامية.

5 - خضر اسماعيل مصباح الطيكي (1432هـ-2011م)، ادارة وصناعة الجودة، مفاهيم ادارية وتقنية و تجارية في الجودة ، ط1، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، عمان .

6 -رافدة عمر الحريري :(2010)، القيادة و إدارة الجودة في التعليم العالي ،ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان .

7- ربيع محمد و طارق عبد الر ؤ وف عامر : الديمقراطية المدرسية ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،2008 .

8 - رعد عبد الله الطائي، عيسى قدادة(2008)،،إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان.

9- سونيا محمد البكري(2002)، إد ارة الجودة الكلية ،الدار الجامعية للنشر ,الإسكندرية .

10 - صالح ناصر عمليات (2004)، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية –التطبيق و مقترحات التطوير ، ط 1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ,عمان.

11- صليحة رقاد، (2014 /2015) ، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية: آفاقه ومعوقاته، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة سطيف 1.

12- علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، .

13- فاروق عبده فليه (2007)،إقتصاديات التعليم ، مبادئ راسخة و اتجاهات حديثة ، ط 2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان.

14 - فتحي أحمد يحيا العالم(2010)،نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن..

15- فواز الثميمي(2008)"إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو(، 9001)"عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان.

16- ازن عبد العزيز عبد الحميد (2004)، مسودة، أثر تطوير الموارد البشرية الصحية في تحقيق الجودة، رسالة دكتورا الفلسفة في إدارة الأعمال غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

17- محسن عبد الستار محمود عزب ،(2008)،تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة ,المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .

18- محسن عبد الستار محمود عزب (2008): :تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة ,المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية .

19 - محسن على عطية (2009)، الجودة الشاملة والجديد في التدريس ،ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان.

20 - محسن علي عطية(2009) : الجودة الشاملة و الجديدة في التدريس ،ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان .

21- محسن علي عطية،(2008)، الجودة الشاملة و المنهج , دار المناهج للنشر و التوزيع , عمان .

22- محفوظ أحمد (2006)،جودة،إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط 2 ، دار وائل للنشر،عمان الأردن.

23- محفوظ أحمد جودة(2006)،إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط2 ، دار وائل للنشر،عمان الأردن.

24- محمد عبد الوهاب العزاوي(2005): إدارة الجودة الشاملة ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان .

25- محمد عطوة مجاهد : المدرسة و المجتمع في ضوء مفاهيم الجودة ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ،2008م.

26- محمد عوض الترتوي و أغادير عرفات جويحان،(2009)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات ،ط3، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان ,الطبعة الثانية .

27- محمود حسين الوادي،حسين محمد سمحان،عبد الله إبراهيم نزال (2010)،إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، ط 1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ،عمان،.

28- مهدي السامرائي (2007)،: إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط 1 ، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان.

29- مهدي السامرائي(2007): إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط 1 ، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان.

30- مهدي السامرائي :إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، ط 1 ، دار جرير للنشر والتوزيع ،عمان.

31- يزيد قادة ، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية ، رسالة ماجستير منشورة ، 2012/2011م ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان ، الجزائر .

32.- محمد بن راشد عبد الكريم الزهراني (2009)،تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية و التعليم . اطروحة دكتوراه ، جامعة أم القرى.

33- ناصر عليمات (2004): إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، التطبيق و مقترحات التطوير ، ط1، دار الشروق للنشر و التوزيع ,عمان.

ب- المراجع الأجنبية :

34-Seddiki Abdallah : " Management de la qualité " ,De l'inspection a l'esprit kaizen , opu , 2004 .

35 - Daniel Duret , Maurice pillet : qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma , 2eme édition , édition d'organisation, Paris 2002 .

36-Terfaya Nassima : "Démarche qualité dans l'entreprise et l'analyse des risques" ,Ed Houma, Alger2004 .

37-Peter Mortimore : "Measuring Educational Quality", British Journal of Educational Studies,Vol(39),N0(1), February 1991.

38-Rhodes. L. A: " On the road to quality", Congress library, U.S.A, 1997.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

زرقط بولرباح، بن سليم حسين، (2020)، **الجودة في النسق المدرسي و مبررات تطبيقها (دراسة تحليلية)**، مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات، المجلد 11(العدد 2)، الجزائر: جامعة زيان عاشور الجلفة، ص.ص 298-318.