مجلة المحترف لعلوم الرياضة و العلوم الانسانية و الاجتماعية
المجلد (09) العدد (02) السنة (2022)
الصفحة 1–19

معايير جودة المنتج التعليمي في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة بالتعليم الثانوي

Educational product quality standards in light of the entrance to total quality management in secondary education

سلام هدى[1]*

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 (الجزائر)،

sellamhoda@gmail.com

معلومات البحث

تاريخ الاستلام: 2022/02/20
تاريخ القبول: 2022/06/14

Printed ISSN: 2352-989X
Online ISSN: 2602-6856

الملخص:

هدفت هذه الدراسة النظرية إلى الوقوف على معايير جودة المنتج التعليمي في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة بالتعليم الثانوي، من خلال تحليل ومناقشة لبعض المضامين والمفاهيم والأسس المرجعية لمفهوم المنتج التعليمي، ومتطلبات تفعيله في ضوء المفاهيم الحديثة وأهمها الجودة الشاملة، كمدخل من مداخل تطوير التعليم وتجويده بالموازاة مع تطلعات مدرسة القرن الحادي والعشرين الهادفة إلى ضبط ملمح ومعايير خريج مدرسة المستقبل الذي مبدؤها الجودة الشاملة في التعليم الثانوي.

توصلت الدراسة في ضوء القراءة النظرية التحليلية لمعطيات ومضامين الأدبيات المرجعية حول المنتج التعليمي ومدخل إدارة الجودة الشاملة إلى توصيف معايير جودة المنتج التعليمي إضافة إلى تحديد اعتبارات تجويد المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي.

الكلمات المفتاحية: المنتج التعليمي، معايير جودة المنتج التعليمي، التعليم الثانوي، الجودة الشاملة.

ABSTRACT

This theoretical study aimed to identify the educational product quality standards in light of the comprehensive, quality management approach in secondary education. Through an analysis and discussion of some of the contents concepts and reference, bases for the concept of the educational product, and the requirements for its activation in the light of modern concepts, the most important of which is total quality. As one of the entrances to the development of education and its improvement in parallel with the aspirations of the twenty-first century school.

In light of the theoretical and analytical reading of the data and contents of the reference literature on the educational product and the entrance to total quality management, the study reached a description of the educational product quality standards, in addition to determining considerations of improving the educational product in secondary education.

Keywords: Educational product, educational product quality standards, secondary education, total quality.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

يحتل التعليم الثانوي اهتماما متزايدا من قبل الباحثين التربويين لما له من مساهمة واضحة في تقديم خريجين يمثلون الركيزة الأساسية للتعليم العالي من جهة، ودعم تنموي للمجتمع من خلال الفئات التي تلتحق بالتعليم المهني والتمهين من جهة أخرى، ومن هذا المنطلق بات لزاما على وزارة التربية الوطنية أن تغير من توجهاتها وسياساتها في تنظيم التعليم الثانوي ليكون أكثر ملاءمة لمتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويساهم في التنمية المستدامة، وتأسيسا لهذه الفكرة وجب التوجه نحو مداخل حديثة في التعليم مبدؤها الحصول على مخرجات تتميز بالنوعية والجودة في التكوين مقابل ضمان تنمية شاملة للمنتج التعليمي ليلبي كل احتياجات ومتطلبات المجتمع المحلي والعالمي، يتأتى هذا ضمن ما يسمى بالجودة الشاملة ومعايير المنتج التعليمي في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة، وهذا ما تبحث فيه الدراسة الحالية.

1.1. إشكالية الدراسة:

لقد سعت المنظومة التربوية والتعليمية في الجزائر إلى تحديث التعليم وتطويره على مستوى جميع مراحله، من منطق الخروج من منظومة قديمة إلى منظومة جديدة هدفها التحديث والتطوير في فلسفتها وتوجهاتها التكوينية والتنموية لتحقيق التنمية الشاملة، التي مبدؤها الحصول على مخرجات تعليمية تتميز بالفعالية والجودة والنوعية.

وتجسيدا لهذه الفكرة عمد النظام التربوي التعليمي في الجزائر إلى خوض سلسلة من الإصلاحات والتجديدات لبناء كفاءات قابلة للقياس وموجهة لتلبية متطلبات المجتمع ومتطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال الحكم على صلاحيتها في ضوء جودتها ونوعيتها، حيث ركزت على إحداث تغييرات على مستوى سياستها التعليمية ضمن ما يسمى بالمقاربة بالكفاءات، كتوجه تربوي منطلق من مبدأ مفاده الانتقال من منطق التعليم إلى منطق التعلم والتكوين، وفي السياق ذاته وجهت الحكومة الجزائرية جهودا معتبرة للاهتمام بالتعليم الثانوي وإعادة هيكلته بما يتناسب مع المعطيات السابقة الذكر.

وفي حدود المعرفة العلمية للباحثة في الدراسة الحالية فإن تحقيق تلك الأهداف وتحديث التعليم الثانوي ليس مشروطا فقط بالتجديدات والإصلاحات التربوية على مستوى المناهج والسياسات التعليمية المتكررة، إنما هو مرهون بالتوجه نحو المفاهيم الأكثر حداثة وعصرنة، والتي نجد في مقدمتها الجودة وإدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي.

لأن مسألة نوعية التعليم غدت اليوم محط الاهتمام الأول في رسم السياسات التعليمية وفق معايير محددة تصوغ منهجية للسير في خطى الجودة، يتضح لنا هذا من خلال مناقشة أهمية التوجه نحو تطوير التعليم الثانوي إلى الاهتمام بصياغة معايير لجودة هذه المرحلة من التعليم، والأخذ بها لغرض بيان ما هو متوقع من النظام التعليمي والتربوي في ضوء معرفة المعايير والمواصفات التي ينبغي مراعاتها في عناصر نظام التعليم الثانوي من مدخلات، مخرجات وعمليات، وتوظيف المعايير في شكل آليات تطبيقية تكون أساسية في أداء الخدمات المختلفة لعناصره، يتحدد هذا من خلال معرفة الأهداف التي يسعى النظام التعليمي الثانوي لتحقيقها في سياق ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة التعليمية، التي ترسم

توجهات فكرية وإدارية واضحة لوضع الخطط الدراسية الكفيلة للانتقال من البنية التعليمية السابقة إلى بنية جديدة مبنية على تحويل الخطط الدراسية إلى برامج عمل تساعد على توليد الممارسات الجديدة لتنظيم عمليتي التعليم والتعلم الموجه نحو الطالب من جهة والسائر في طريق الجودة من جهة أخرى، من أجل التحكم في الصعوبات والمشاكل التي تواجه التعليم الثانوي، كل هذه الصياغات تمثل ما يعرف اليوم بالجودة الشاملة التي هدفها الأساسي إثبات ما تم القيام به من ترتيبات وإجراءات وأنشطة، والاحتفاظ بسجلات تفيد في عملية المراقبة والتقويم لتحديد جوانب التحسين والتطوير المستمر لعناصر النظام التعليمي من مدخلات وعمليات ومخرجات. (الفتلاوي، 2002، صفحة 32،27)

وتأصيلا للفكرة السابقة تفيد الأدبيات النظرية المرجعية الحديثة بأن إدارة الجودة الشاملة فلسفة حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل قائم على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، القيم، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظام إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها وبأقل تكلفة. (العنزي، 2017، صفحة 18)

وتظهر أهمية التوجه نحو الجودة الشاملة في التعليم الثانوي من أهمية نتائجها على مستوى مخرجات هذه المرحلة من التعليم باعتبارها بوابة ذات منفذين، أولها للناجحين على مستوى الباكالوريا على أنهم مدخلات التعليم العالي، وثانيها المنتج التعليمي الذي ينتهي مساره الدراسي على مستوى التعليم الثانوي ليوجه إلى الحياة العملية، وكلاهما يحتاج إلى كفاءات لتحقيق التنمية المستدامة، لذا تستهدف هذه الدراسة وفي ضوء ما تحتويه من مضامين إلى توضيح دور إدارة الجودة الشاملة كمدخل على مستوى التعليم الثانوي في ضمان جودة المنتج التعليمي على مستوى هذه المرحلة من التعليم، ولتحقيق هذا الغرض نحاول من خلال معطيات الدراسة الحالية الإجابة على التساؤلات التالية:

–ما هي منظومة الجودة في التعليم الثانوي وما هي معاييرها؟

–ما هي آلية تطبيق معايير الجودة في أهداف التعليم الثانوي؟

– لماذا جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي؟

–ما هي معايير واعتبارات تفعيل جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي؟

2.1. أهداف الدراسة: تحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

–تقديم عرض نظري حول ماهية المنتج التعليمي ومضامين عن الجودة وإدارة الجودة الشاملة.

–تحديد منظومة الجودة بالتعليم الثانوي ومعاييرها.

–الوقوف على آلية تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتعليم الثانوي.

–تسليط الضوء على معايير واعتبارات تفعيل جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي.

3.1. منهجية الدراسة: تم اعتماد منهجية البحوث الوصفية التحليلية المبنية على تحليل المضامين والتوجهات الفكرية حول الموضوع، بحيث تعتمد الباحثة على مناقشة وتحليل علميين بالوقوف على أهم المرجعيات والأصول النظرية التي تمثل التأصيل النظري والمرجعي للدراسة، بالاعتماد على الإجراءات المنهجية المعتمدة في تصميم البحث نظريا بالموازاة مع أسئلة الإشكالية المطروحة، ومناقشتها في ضوء المعطيات النظرية المعتمد عليها والتي تضمنت مفاهيم الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة إضافة إلى منظومة جودة التعليم الثانوي، وربطها بمفهوم المنتج التعليمي من أجل تحديد معايير جودته وذلك بالاعتماد على محتوى الأدب النظري حول الموضوع والخروج بحقائق مناسبة للإجابة على أسئلة الإشكالية المطروحة.

2. التأصيل النظري للدراسة:

1.2. ماهية جودة المنتج التعليمي: جاء في معاجم اللغة العربية أن الجودة مشتقة من الفعل الثلاثي (جاد)، ومعناها صار جيدا، أما المعنى الاصطلاحي للجودة فهو مجموعة السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التعليم وحالته بما في ذلك مكونات النظام التعليمي (مدخلات، مخرجات، عمليات)، والتفاعلات المستمرة بين هذه المكونات بما يسهم في تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع تعليمي معين. (الغرحاتي السيد و أحلام الباز ، 2007، صفحة 23.22)

والجودة هي الاستراتيجية التي تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة تفعيلها وتشغيلها من المعلومات والسياقات، التي يمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم المؤسسي على نحو إبداعي، بهدف تحقيق التحسن المستمر لأداء المؤسسة التعليمية، ويستند هذا المفهوم على ثلاثة عناصر أساسية هي: الشمولية (التأكيد على ضرورة تضافر الجهود لجميع العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة ككل)، والعمليات (ممارسات تنظيمية تسير أعمال المؤسسة التعليمية) وجودة المنتج (خلو المنتج التعليمي النهائي من العيوب وتحقيقه للمواصفات القياسية المطلوبة). (عبد المحسن، 2005، صفحة 21)

2.2. الجودة الشاملة ومفهوم المعايير التربوية:

1.2.2. مفهوم المعايير: لغة: المعيار هو ما اتخذ أساسا للمقارنة والتقدير، والمعيار من المكيال، فالمعيار هو ما عايرت به المكاييل، كما يعرف المعيار لغويا بأنه نموذج متحقق أو تصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء. كما عرف كارتر المعايير على أنها المواصفات اللازمة للمنتج الجيد الذي يمكن قبوله، وهي الضمان لحسن مستواه وزيادة فاعليته وقدرته على المنافسة في الأسواق العالمية، فضلا عن كونها عبارات تصف ما يجب أن يصل إليه المتعلم من معارف ومهارات وقيم نتيجة دراسة محتوى معين. (فارمان، 1995، صفحة 22)

– يعبر المعيار عن حكم أو قاعدة أو مستوي معين تسعى للوصول إليه على أنه غاية يجب تحقيقها، بهدف قياس الواقع في ضوئه للتعرف على مدى اقتراب هذا الواقع من المستوي المطلوب.

– كم من المعلومات التي يتفق فيها أعضاء المهنة الواحدة، والتي يستخدمونها لتلبية احتياجات العملاء، من أجل الوصول إلى أكبر قدر من الجودة المطلوبة للممارسة. (مجاهد، 2008، صفحة 137)

– تلك الأبعاد أو المقاييس التي تحدد مستوى النوعية أو تعبر عنها، ويدخل في ذلك عدد كبير من العناصر، منها القائمين على المؤسسة أو البرنامج ومصادر التعليم والتعلم، وأهداف البرنامج خاصة بالقائمين بتطبيقه (المعلم).

–المعايير هي موجهات وخطوط مرشدة متفق عليها من قبل خبراء التربية، والمنظمات القومية الدولية، تعبر عن المستوى النوعي الذي يجب أن تكون عليه جميع عناصر العملية التعليمية من طلاب ومعلمين وإدارة ومناهج ومباني ومصادر تعليمية، مجموعة من الخصائص والمواصفات التي يجب توفرها في مكونات النظام التعليمي، للحصول على مخرجات عالية الجودة وبمواصفات محددة يطلبها سوق العمل. (مجاهد، المدرسة والمجتمع في ضوء مفاهيم الجودة، 2008، صفحة 8.6)

2.2.2. خصائص المعايير التربوية: هناك مجموعة من الخصائص يجب أن تتوفر في المعايير يمكن أن نذكر منها ما يلي:

– الشمول: تتناول المعايير جميع جوانب العملية التعليمية المتداخلة (مدخلات، عمليات، مخرجات)، بحيث تكون قادرة على إحداث التكامل في المعلومات بالطريقة التي تجعلها تعبر عن الصحة العامة للنظام التربوي.

– الموضوعية: تكون مركزة على خدمة الأمور الهامة في التعليم وبعيدة عن المصالح الشخصية وتدخل الذاتية.

– الواقعية: يجب أن تكون المعايير مرتبطة بالأهداف القابلة التنفيذ على أرض الواقع.

كما يشير **"دانييل بوري"** أن المعايير تخص كل أفراد المؤسسة وكل جوانب النظام. (Boéri, 2008, p. 20.19)

– المرونة: تتميز المعايير بالقابلية للتعديل ومسايرة الظروف والمتغيرات الجديدة، بحيث يمكن تطبيقها على المؤسسات التعليمية ذات الظروف المختلفة داخل المجتمع الواحد. (بوبكر، 2006، صفحة 12)

– ذات طابع اجتماعي: "مجتمعية" أي المعايير تعكس طموحات المجتمع وآماله وتلتقي مع احتياجاته وظروفه وقضاياه.

– الاستمرار والتطور: تأخذ المعايير هذه الخاصية على أساس أنه يمكن تطبيقها لفترات زمنية متعاقبة ممتدة، ويمكنها مواكبة المتغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية.

– القابلية للقياس والتكميم: تحمل صفة القابلية إلى تحديد مقدار ونوعية المعلومات والبيانات المطلوبة، من خلال القدرة على تقييم الأداء والحكم عليها بشكل دوري ومقارنته بالمواصفات القياسية ومن ثمة إعطاء الأحكام والقرارات.

– تحقيق مبدأ المشاركة المجتمعية: تبنى المعايير على أساس المشاركة الفعلية للقائمين بتطبيقها والمستفيدين من نتائجها، وفي مقدمتهم أعضاء هيئة التدريس (المعلمين) والطلاب وأولياء الأمور وسوق العمل. (الشرقاوي، 2003، صفحة 13)

– ذات طابع أخلاقي: تستند في مضمونها على الجانب الأخلاقي، وتراعي خصوصيات المجتمع وسلوكياته. – الدعم: بحيث لا يمكن اعتبارها هدفا في حد ذاته، وإنما آلية لدعم العملية التعليمية والنهوض بها من خلال اعتبارها وسيلة لتحقيق أهداف متعددة تعليمية وتربوية. – التحفيز: تحمل قدرا من التحدي يدفع بالفرد والمؤسسة إلى بذل الجهد المعتبر، الأمر الذي يساعد في التمييز بين الأداء الجيد (الجودة) والأداء المتدني. (السيد، 2010، صفحة 121)

3.2. إدارة الجودة الشاملة: وهي مركبة من ثلاثة مصطلحات يمكن التفصيل فيها كما يلي:

إدارة: تعني وجود فلسفة قوامها التركز على العميل سواء الخارجي أو الداخلي، وذلك من خلال التنظيم والإشراف. والإدارة تعني أيضا خلق الثقافة والمناخ التنظيمي وإزالة العقبات والتأكد من إتاحة الأدوات المستخدمة.

الجودة: وتعني التأكد من تحقيق رغبات العملاء ومتطلباتهم أو ما يفوق توقعاتهم، وكذلك بناء علاقات طيبة مع الموردين.

الشاملة: وتعني أن كل شخص في المنظمة يجب أن يشترك في برنامج الجودة سواء بصورة شخصية أو من خلال فرق العمل. **إذن، إدارة الجودة الشاملة هي:** أسلوب إداري يضمن تقديم قيمة للمستفيد الداخلي والخارجي من خلال تحسين وتطوير مستمرين للعمليات الإدارية بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة بالاعتماد على احتياجات ومتطلبات المستفيد. (الزهراني، 2017، صفحة 19)

. تحليل ومناقشة أسئلة الإشكالية:

1.3. تحليل ومناقشة السؤال الأول من الإشكالية: ما هي منظومة الجودة في التعليم الثانوي وما هي معاييرها؟

اعتمدت هذه المرحلة على التركيز على التخطيط وكيفية إدارة الجودة والهدف منه وجود منظومة عمل تحدد الأساليب لمنع وقوع الأخطاء وتكشف الخطأ مبكرا وتصححه وتمنع تكراره ويتطلب هذا العمل رقابة شاملة على العمليات كافة بدءا من مرحلة تصميم المنتج وانتهاء إلى مرحلة وصوله (قادة، 2012، صفحة 7)

من هذا المنطلق اهتم عدد من الباحثين والمهتمين بمجال الجودة ببناء نموذج لمنظومة الجودة الشاملة في التعليم على مستوى جميع مراحله وهذا العرض يركز على نظام التعليم الثانوي:

أ–المدخلات: وتشمل:

- خصائص الطلاب. – خصائص المعلم العلمية والتربوية والشخصية.
- خصائص الجهاز الإداري (إدارة المؤسسة، الإدارة التعليمية، إدارة الفصل).
- المناخ العام والروح المعنوية. – التسهيلات في الموارد المادية من مبان وتجهيزات ومواد تعليمية وأساليب ووسائل.
- خصائص البيئة العامة المحيطة بالمؤسسة التعليمية. (الفتلاوي سهيلةو السيد محمد، 2008، صفحة 79.77)
- تحفيز خطط الجودة.
- خصائص البيئة الخاصة بالمؤسسة التعليمية وجميع عناصرها.
- البرامج التعليمية.
- الخدمات المدعمة.
- متطلبات الجودة من الموارد البشرية.

ب–العمليات: والتي من الضروري أن تتناسب مع المدخلات وتشير إلى عمليتي التعليم والتعلم وأدوات ووسائل نقل المعارف وهي:

– المناهج التعليمية. – طرائق وأساليب التدريس.

– أساليب التعلم الذاتي. – استخدام تقنيات التعليم والتعلم.

– الأنشطة العلمية والعملية والاتصالية الصفية وغير الصفية.

– المكتبة ومختلف مراكز التعلم. – العمليات الإدارية في التخطيط والتنظيم والرقابة.

– تطبيق معايير ومواصفات الجودة في العملية الإدارية والتعليمية والتدريسية والبحثية (بما فيها الإدارة الصفية).

– الرقابة على عمليتي التعليم والتعلم. – عمليات القياس والتقويم.

– تأكيد الجودة. – الكتب وموارد التعليم ونظم المعلومات. – الأداء والتغذية الراجعة.

ج–المخرجات: Out put: وهي الناتج النهائي لأي نظام، وتمثل في مجملها الخدمات والمنتجات التي تذهب إلى المستفيد لتلبية حاجاته وتحقق رضاه، وتتمثل في:

– النواتج التعليمية لدى الطالب في جوانب التعلم المختلفة (المعرفية والمهارية والوجدانية).

– نواتج الخصائص الشخصية لدى الطالب من الجانب الصحي والنفسي والعقلي.

–تدارك العيوب والأخطاء إن وجدت–مدى تحقق رضا المستفيد (الداخلي والخارجي) (المنتج والمستهلك) –مدى تطابق المخرجات بالمعايير والخصائص المحددة.

وفي ضوء ما تقدم فقد ارتبطت عملية قياس الجودة بخمسة مداخل هي:

1–قياس الجودة بدلالة المدخلات مثل: حجم الفصل، عدد المعلمين، نسبة المعلمين إلى الطلاب، مدة الدراسة، مدة العام الدراسي.

2–قياس الجودة بدلالة العمليات من حيث الأنشطة التربوية الصفية وغير الصفية، تنمية المهارات المكتسبة العقلية والاجتماعية، طرق التدريس، أساليب الإدارة الصفية، تقنيات ووسائل التعليم والتعلم.

3–قياس الجودة بدلالة المخرجات من حيث التركيز على ما تعلمه الطالب في نواتج التعليم غير المقاسة، قياس مخرجات مالية وأخرى غير مالية، مخرجات فردية وجماعية.

4–قياس الجودة وفقا لآراء الخبراء وفق مدخل الاعتماد.

5–قياس الجودة بدلالة الخصائص والمعايير الموضوعية المحددة. (الفتلاوي سهيلةو السيد محمد، 2008، صفحة 80.79)

إن الجودة في التعليم تتطلب إعادة تشكيل النظام التعليمي الداخلي للمؤسسات التعليمية، والخارجي الذي يتعلق بالعلاقات والروابط بين المؤسسات وسائر مؤسسات المجتمع، وتقتضي إعادة التشكيل اتخاذ تدابير واسعة النطاق، لذلك ظهرت عدة رؤى تفيد بضرورة اتخاذ الكثير من التدابير والإجراءات باتجاه الجودة في التعليم الثانوي كسياسة تعليمية جديدة مفادها التخلي على الكم والسير باتجاه الجودة والنوعية. (الحربي، 2007، صفحة 40.39)

لذلك إن الأداء الذي من شأنه تحقيق جودة المنتج التعليمي يستدعي الاهتمام بالمدخلات والعمليات والمخرجات في المؤسسة التربوية، عن طريق "إعادة النظر في رسالة هذه المؤسسة وأهدافها وغاياتها واستراتيجياتها، وتعاطيها مع العمل

التربوي ومعايير وإجراءات التقويم المتبعة فيها، كذلك التعرف على حاجات المستفيدين وعلى وجه الخصوص "التلاميذ". (الغرحاتي السيد و أحلام الباز ، 2007، صفحة 23)

2.3. تحليل ومناقشة السؤال الثاني من الإشكالية: ما هي آلية تطبيق معايير الجودة في أهداف التعليم الثانوي؟

نظرا لأهمية تحقيق معايير الجودة في أهداف التعليم الثانوي، يؤكد الكثير من التربويين على إتباع آلية تطبيق محكمة تسفر نتائجها عن وضع أهداف إجرائية مرنة تتيح إمكانية ملاحظتها وقياسها في مخرجات التعليم الثانوي، ويمكن تطبيق ذلك من خلال ما يلي:

– اهتمام أمانة التعليم ومؤتمراتها بتحديد أهداف ينبغي مراعاتها في رسم سياسة التعليم الثانوي والتخطيط لمناهج التعليم، ومراعاتها في التنفيذ للوصول إلى المدرسة الثانوية الفاعلة.

– العمل على تنمية شخصيات متكاملة في الجوانب المعرفية والوجدانية والحضارية والاجتماعية والأخلاقية، أي تربية شاملة لخريج مدرسة التعليم الثانوي.

–توفير الرعاية لجميع الطلاب ومنهم الموهوبون والمبدعون والعمل على تنمية إبداعهم.

– إكساب طلاب المرحلة الثانوية كفايات التعلم الذاتي ومهارات البحث العلمي والتعلم المستمر الدائم مدى الحياة.

– تمكين طلاب المرحلة الثانوية من استيعاب علوم العصر وامتلاك المهارات التي تؤهلهم لمواكبة العلم والمعرفة.

– التأكيد على إكساب طلاب المرحلة الثانوية القيم والأخلاق التي يؤكدها الإسلام والمثل التي يقرها المجتمع.

– التأكيد على إكساب طلاب المرحلة الثانوية بقدرات تحمل المسؤولية للاطلا ع على متطلبات المواطنة السليمة.

– إكساب الطلاب قدرات عملية تؤهلهم لسوق العمل، واحتياجات التنمية من القوى العاملة المؤهلة والمدربة، وتحقيق أهداف المجتمع وطموحاته.

– المراجعة المستمرة لأهداف التعليم الثانوي عن طريق لجان المتابعة لجودة التعليم الثانوي، التي تلقى عليها مسؤولية متابعة التعليم الثانوي من حيث الأهداف والخطط والمناهج والتنفيذ والتقويم المدرسي، وسواها من الالتزامات والإجراءات التي تضمن تحقيق الجودة في التعليم الثانوي

– تقديم ضمانات لأصحاب المصلحة عن توفير المؤسسة التربوية للحد الأدنى من الجودة في برامجها.

— تشجيع تطوير وتحسين المؤسسة التربوية من خلال عمليات فحص وتقويم الأنشطة وإصدار التوصيات المتعلقة برفع الكفاءة.

– تشجيع الدراسات والأبحاث الذاتية المستمرة للمؤسسة التربوية.

(الفتلاوي سهيلةو السيد محمد، 2008، صفحة 268).

في ضوء المنطلقات السابقة، يتضح أن التعليم الثانوي مفتوح لزيادة الإمكانيات التكوينية، وتوسعت أهدافه في سياق ضمان الجودة لتشمل تكوين الخبرات التعليمية وسياسة مركزة حول تكوين تطبيقي، بالعودة إلى الاهتمام بتكوين المعلمين والمتعلمين بما يحقق كفاءات وشهادات خبرة تمكن من صياغة نماذج للجودة.((Delors, 1996, p. 142.139

من العرض السابق وعلى ضوء الإطار النظري المرجعي السابق في الدراسة يمكن أن تصل دراستنا الحالية إلى اعتبار المعايير التربوية في التعليم الثانوي هي مجموعة المحددات والمستويات التي ينبغي أن تتصف بها منظومة التعليم الثانوي، والتي يمكنها في النهاية أن توضح لنا النموذج الذي يمكن تحقيقه وفق تصور منهجي هادف إلى الوصول إلى أكبر قدر من الجودة المطلوبة للممارسة في مجال الإدارة والتعليم التي يمكن تطبيقها إجرائيا، والتي تشمل مواصفات الفاعلين التربويين وملامح البيئة الصفية والمناخ الصفي وملامح الإدارة المدرسية والصفية ومدى التحكم في الأداء الجيد لهذه الإجراءات من خلال إمكانية قياس فاعليتها.

تخضع المعايير التربوية على مستوى التعليم الثانوي إلى أكثر من تصنيف، وتختلف هذه التصنيفات حسب طبيعة النظام الذي تتعامل معه، وفي هذه الحالة تكون المعايير ذات علاقة بمكونات النظام التربوي، أي هناك معايير خاصة بالمدخلات وأخرى بالعمليات والثالثة خاصة بالمخرجات، وتركز الدراسة على التصنيف الذي لا يحمل فواصل بين المعايير الخاصة بكل عنصر، ذلك انطلاقا من أن العملية التعليمية في شكلها النهائي هي تداخل بين العناصر السابقة الذكر، ويرتكز هذا التصنيف على معايير لـ:

– جودة التشريعات واللوائح: يظهر من خلالها مدى قدرة المعايير على تحديد الإجراءات التي تحكم العمل وتوجهه، والاستجابة السريعة للمتغيرات المحلية والعالمية وقدرتها على تحديد مواصفات المسؤوليات، والمهام الوظيفية المسندة لكل عنصر من عناصر النظام التربوي.

– جودة الموارد المالية: يتحدد ذلك من خلال تنوع مصادر التمويل، وحجم الميزانية المتخصصة للتعليم، وضمان الطريقة الفعلية في توزيعها على بنود الإنفاق المختلفة، مع تحديد تكلفة الطالب، وقيمة العائد التربوي الجيد.

– جودة الموارد المادية: وتشمل جودة المنتجات والأبنية التعليمية ومصادر التعلم كالمكتبات وشبكات المعلومات، ومدى توافر عوامل الأمن وبرامج الصيانة الدورية. (مجاهد، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، 2008، صفحة 12.11)

– جودة الموارد البشرية: تشير إلى المعايير التي تشمل جودة الطلاب والمعلمين وعمال الإدارة، ومدى التجانس بين هذه العناصر وآليات النمو المهني لكل عنصر في ضوء التنمية المستدامة.

– جودة الإدارة: تشمل جودة العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم واتصال ومتابعة، مع ضمان القدرة على صناعة القرارات المبنية على المعلومات الدقيقة وأساليب الإدارة المتطورة. (يحضية، 2003، صفحة 184)

–جودة البرامج الدراسية: وتشمل نظم القبول والمناهج الدراسية والكتب المدرسية وطرق التدريس وتكنولوجيات التعليم وأساليب التقويم. (مازن، حسام ، 2009، صفحة 196)

– جودة هيئة التعليم والتعلم: تتضح من خلال قدرة المعلم في تسيير نظام التعليم وأيضا ملاءمة النظام التربوي للحوافز، وسيادة روح الفريق والعمل الجماعي، ووجود الأنشطة الطلابية البناءة التي من شأنها إدماج كل مهارات الطالب عمليا، في جو تعليمي يمكنه من إظهار كفاءاته التي تحقق الجودة، وكذلك المعايير التي تحدد مختلف الخدمات الاجتماعية والصحية وخدمات الإرشاد والتوجيه.

–جودة المخرجات المؤسسية: تتجلى في المعايير التي تظهر قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق أهدافها، ويستدل على ذلك من خلال نسبة النجاح وقياس المدخلات إلى المخرجات، وجودة الخريجين وقدرتهم على تلبية مطالب سوق العمل والإنتاج. (بدران، عدنان و يعلاوي، عصام، 2006، صفحة 178.126)

وتجدر الإشارة في هذا العنصر إلى أهميته في الإطار النظري لهذه الدراسة كإطار مرجعي للبحث الحالي، يمكن الانطلاق منه باعتباره محدد هام يمكن في ضوئه إعطاء تصور عن معايير الفعالية في إدارة الفصل والمناخ الصفي، انطلاقا من تقييم فاعلية المعلم في أدائه للإجراءات التي تقوده نحو الجودة في إدارة الصف.

– جودة التخطيط: والتي تحدد جودة العطاء التربوي، لأن جودة المدرسة الأساسية إذا حققت التحسين المستمر يمكنها إعطاء المعايير الأولى التي تستند عليها كل مؤسسة تعليمية في تحقيق جودة مخرجاتها، يتأتى هذا من خلال تحقيق الأهداف النوعية في مستوى ظروف هذه المؤسسات. (Dewanou, 2005, p. 24)كما يرى البعض أن هناك أربعة معايير هي الأكثر استخداما في مجال الجودة في التعليم الثانوي هي:

أ–المعايير التاريخية: خلالها يتم مقارنة الأداء الحالي للمؤسسة التعليمية بالأداء السابق، لمعرفة مدى التقدم أو التأخر في الأداء لكل العناصر البشرية في المؤسسة التعليمية.

ب–معايير الأداء المستهدف: هذه المعايير يجب تحقيقها على مستوى المؤسسة التعليمية في ظل ظروف بيئية محددة.

المعايير الخاصة بالمنافسين: تكون هذه المعايير كمية أو نوعية، يمكن من خلالها مقارنة الأداء الخاص في مؤسسة تعليمية معينة بأداء مؤسسة أخرى، مما يعطي مؤشرا قويا لقدرة المؤسسة التنافسية.

– معايير الأداء المطلق: يرتبط هذا النوع من المعايير بمعيار الجودة الشاملة.

قد يصعب تحقيق هذه المعايير على أرض الواقع، ولكن يجب أن تبقى أهدافا مطلوبة يمكن عن طريقها تحديد مستوى التحسن المطلوب. (أمين، 1999، صفحة 42.39)

3.3. تحليل ومناقشة السؤال الثالث من الإشكالية: لماذا جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي؟

يشير مفهوم جودة المنتج التعليمي إلى الكفاءة وقد يشير إلى الفعالية، كما يمكن أن يشير إلى كليهما، وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة (المدخلات)، من أجل الحصول على نواتج تعليمية متميزة، أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات التعليمية (أقل تكلفة ممكنة)، وإذا كانت الفعالية هي تحقيق الأهداف المنشودة، فهذا أيضا في الأساس محور جودة التعليم بصفة عامة.(الفراجي، هادي و عبد الكريم، موسى، 2006، صفحة 285)

إن المفهوم الحيوي لجودة المنتج التعليمي يعطي عدة اعتبارات لظهور هذا المفهوم واقترانه بالجودة أهمها ما يلي:

1-التعليم عملية هامة، تحتاج إلى مساهمة جميع أصحاب المصلحة في نظام يتسم بالشفافية والتشاور، والنتائج المرجوة عموما من التعليم هي المخرجات التي تساهم بشكل كبير في التنمية المستدامة للمجتمع.

2-نماء الحاجة للمواطنة النشطة والقيم، هذا ما جاءت به أهداف التربية من أجل ضمان حقوق الإنسان والتنمية المتواصلة، وبهذا تكون الجودة مطلبا أساسيا على مستوى المنتج التعليمي. (الصيد، 2009، صفحة 65)

3-نقل المعرفة والكفاءة من المعلمين إلى المتعلمين باعتبارهم قادة مسؤولين عن مستقبل شباب الغد، وتجب الإشارة إلى أن القيادة للأنظمة التعليمية والمنظمات التربوية ضرورية لتحقيق جودة التعليم (جودة الصف)، وكذلك (جودة ضبط المناخ الصفي والبيئة الصفية).

4-طغيان مفهوم التكنولوجيا والإعلام على المستوى التربوي إذ لا يمكن فصل التربية عن التكنولوجيا، لما لهذه الأخيرة من دور تعليمي فعال وهام من خلال أجهزة التلفاز والكمبيوتر، وباقي الأجهزة السمعية البصرية، مما يتطلب دعم إنتاج برامج الإعلام في سبيل توفير تعليم يتميز بالجودة.

5-توجه الأنظمة التعليمية لتحقيق مزيد من الجودة، تعتبر محاولة لضمان عدد من عمليات التغيير، مثل دعم المساهمين لتسيير التعليم وتجويده، هذا يتطلب جملة من المبادرات من أجل زيادة الاستقلال الذاتي المحلي في النظام التعليمي.

-المبادرات الأساسية المتنوعة التي تساهم في تحسين جودة المنتج التعليمي، إذ أن توجه الأنظمة التعليمية نحو مفهوم الجودة أدى إلى ظهور مجموعة من المبادرات التي تساهم بشكل كبير في تحقيقها، وهي متنوعة بتنوع عناصر الفعل التعليمي وعناصر النظام التربوي ويكون ذلك عن طريق. الحصول على ثقة المعلمين من خلال تدريبهم قبل الخدمة وأثناءها، وأن يكونوا مشاركين في الإصلاح التعليمي، وعليهم العمل بطريقة مرنة لمواجهة الاحتياجات المتغيرة في الفصول الدراسية، مع التركيز على تدريس الدارسين مما يمكن من تحقيق الجودة على مستوى إدارة الصف والجودة على مستوى المنتج التعليمي. وتوفير البيئات التعليمية المناسبة، والنظم الإدارية الملائمة، كأساس لتحقيق ذلك. (زاهر، 2005، صفحة 56)

* الاستجابة للطلب المتزايد لتشجيع وتأكيد الحاجة إلى التعليم الثانوي والمهني والتقني والعالي، وحتى تعليم الكبار، والتركيز على تحسين الدور الوظيفي للقراءة والكتابة لتسهيل إيجاد مجتمعات معرفية، ودعم الجودة العامة في التعليم حيث هناك أكثر من 90٪ من رؤساء المؤسسات يولون اهتمامهم للجودة، لأنها تمثل زاوية اتجاه هامة للنهوض بالاقتصاد. كما أنها تدخل في أخلاق الدولة وتنمية الاقتصاد. (Mayeur, 2004, p. 15)

ومن هذا المنطلق الموضح لمفهوم جودة المنتج التعليمي، وفي ضوء أهمية الدراسة الحالية واتجاهاتها، يجب الإشارة إلى أن جودة المنتج التعليمي تتعلق بكافة مكونات النظام التربوي ومن ثمة الغرفة الصفية وعناصرها، ومن أهم مكوناتها "المعلم" و "الإجراءات العملية التي يقوم بها داخل الصف الدراسي" لأنها تدخل ضمن الممارسات العملية التي تضمن السير الحسن للنظام التربوي.

ويمكن القول إن جودة المنتج التعليمي هي محصلة جودة جميع مكونات النظام التربوي، بما فيها جودة الإجراءات العملية الموجهة للإدارة التعليمية إذا لم تكن هي الأكثر أهمية في تحقيق جودة المنتج التعليمي والجودة في التعليم والتعلم تعني

إيجابية النظام التعليمي، لأننا إذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قوي له مدخلات ومخرجات، فإن جودته تعني أن تتسم المخرجات بسمة الاتفاق مع أهداف النظام التعليمي، من حيث احتياجات المجتمع بشكل عام في تطوره ونموه وفق جودة الأداء: القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة وجودة المخرج: ويقصد بها الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية موافقة للتوقعات والخصائص والمواصفات الموضوعة مسبقا.

يتحدد في ضوء ما سبق أن جودة المنتج التعليمي هي أسلوب لتحقيق الفاعلية والكفاءة المطلوبة للمؤسسة التعليمية (الصف التعليمي)، بتطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التفوق والفعالية في الأداء، وهذا يعني بالتفصيل أن كافة الأنشطة التي تقوم عليها المؤسسة التعليمية ابتداء من حجرة الدراسة إلى أعلى سلطة، موجهة لتحقيق توقعات ورغبات العملاء، والتفوق خلال تحقيق الرضا الكامل للعاملين وتحسين وضع المؤسسة ككل، بتقديم منتج تعليمي ذي جودة عالية في ظل خدمة المجتمع والبيئة والثقافة التنظيمية. (سلام، 2016، صفحة 128)

وبهذا فإن معايير جودة المنتج التعليمي هي أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، بما يحقق أهداف المؤسسة التعليمية ليس فقط في تحقيق الخدمة، وإنما أيضا في كيفية توصيلها الأمر الذي يشير إلى رضا الطلبة، وزيادة ثقتهم وتحسين مركز المؤسسة محليا وعالميا، يتضح ذلك من خلال ملاءمة خصائص الخرجين لمتطلبات سوق العمل، ويتحدد مستوى جودة المنتج التعليمي على أساس مقدار الصلاحية التي تتوفر في كل عنصر من عناصر النظام. وتتمثل الأبعاد الرئيسية لهذه العناصر فيما يلي:

أ-الأداء: يعكس شكل ومحتوى المدخلات والمخرجات التعليمية، على مستوى المعلم والمتعلم وباقي العناصر، المناخ الصفي والموارد البشرية والمادية والإدارية الأخرى، مع الإشارة إلى الاختلاف القائم بين منتج وآخر ذلك نظرا للفروق الفردية بين المتعلمين بخلاف المنتج في المؤسسات الصناعية.

ب-السمات: تختص بقياس السمات المختلفة والمتعددة للمنتج التعليمي (المتعلم) في جوانب مختلفة منها العقلية المعرفية، الوجدانية الشخصية والمهارة ...وغيرها.

ج-درجة الموثوقية: وتدل على مدى الثقة في المنتج التعليمي، من حيث درجة ومدى الاعتماد عليه في إنجاز المهام المنوطة إليه، بمستوى ثابت في الأداء، ومن خلال فعاليته في إثبات كفاءاته عمليا.

د-استمرار الجودة: تعني بقاء المنتج التعليمي محتفظا بجودته، ويقاس ذلك بمدى الثبات النسبي بعدد الاستجابات المتعلمة التي تصدر عن المنتج التعليمي دون تعزيز (الفراجي، هادي و عبد الكريم، موسى، 2006، صفحة 285)

وفي السياق ذاته وعلى الرغم من التضارب القائم حول تحديد جودة المنتج التعليمي، إلا أنه يمكن ضبط عدة محاور رئيسية ومتداخلة شملت ربط الجودة بالأهداف من منطلق أن التربية تعرف بدلالة الأهداف المطلوب تحقيقها، فأي مؤسسة تربوية تحقق أهدافها تعد مؤسسة جيدة، إضافة إلى ربط الجودة بالمدخلات والعمليات لأن تحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل، تأتي في مقدمتها المدخلات المادية والبشرية المستخدمة، وطرق استخدام هذه المدخلات واستثمارها، انطلاقا من أن الجودة مصطلح معياري يشير إلى الممتاز والجيد والسيئ وربما يتم الجمع بين الوصفية والمعيارية، بالاستناد إلى أن الجودة اتجاه إنساني شامل يحتوي على مدى واسع من السمات الإنسانية كاحترام الأمم الأخرى، والعمل بروح العالمية، والرغبة في المحافظة على السلام العالمي والإسهام في الثقافة الإنسانية والدفاع عن حقوق الإنسان، في ضوء هذه المنطلقات

نصل إلى **جودة المنتج التعليمي**: كمعيار لتقييم نجاح المؤسسة التربوية والتعليمية، وكذاك نجاح للعملية التعليمية، وكيف تمكنت المؤسسة من تحقيق ما قصدت إنتاجه أو تقديمه وفق ما يرغب فيه العميل بالمؤسسة وخارجها لأن جودة المنتج التعليمي يحكم عليها من خلال التوازن بين الكم والنوع (حيث لا يجب أن يغلب الكم على حساب النوع دون تحقيق للجودة). (سلام، 2016، صفحة 130)

4. 3 تحليل ومناقشة السؤال الرابع من الإشكالية: ما هي معايير واعتبارات تفعيل جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي؟

ترجع أهمية المعايير التربوية في اعتبارها واحدة من الأدوات الأكثر استخداما للإجابة على:

كيف تقف المؤسسات التعليمية على مستوى إنجازها للمهام وتحقيقها للأهداف التي سطرتها؟ الجواب هو أن المعايير تستخدم لرقابة الظروف المعقدة والتي لا يمكن الحكم عليها بدقة، وعندما يتعلق الأمر بالنظام التعليمي تصبح المعايير واستخدامها ذو دلالة مناسبة، ذلك لأن النظام التعليمي بخلاف الأنظمة الأخرى له خواص مختلفة من أبرزها صعوبة قياسه مباشرة أو بصورة دقيقة، فمثلا التحدث عن جودة التدريس لا يعني أن هناك طريقة مباشرة لقيامها، ومن هنا تتضح أهمية وجود معايير للوقوف على جودة المؤسسة التعليمية، وبالتالي إمكانية الوقوف على مؤشرات جودة باقي عناصر النظام التعليمي، وفي هذا الصدد تمثل المعايير التربوية أهمية خاصة يمكن تحديدها فيما يلي:

– أنها تمثل أساسا للإصلاح التربوي، حيث تحدد مواصفات الجودة والامتياز لكل من الأفراد والمؤسسات التعليمية على مختلف أنواعها وتحدد البرامج التعليمية التي تستحق الاعتماد التربوي، وتضمن استمرار جودتها وجودة مخرجاتها. (مجاهد، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، 2008، صفحة 8)

– توفر فرصا متساوية للطلاب في كل مستويات التعليم، فإذا تبنت جميع المؤسسات التعليمية في الدولة معايير الجودة في التعليم، خاصة التعليم ما قبل الجامعي فإن ذلك سيحقق نوعا من العدالة والتكافؤ لكافة المتعلمين.

– تعمل كإطار مرجعي لأعضاء هيئة التدريس والقيادات التعليمية وصانعي القرار.

– توجه الجهود المبذولة في تطوير المناهج وخاصة الممارسة التدريسية.

– تزود الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بنقاط توضيحية ومرجعية، فالطالب وفقا لهذه المعايير يمكنه أن يحدد ما يتوقع تحصيله من دراسة ما، والمعلم يمكنه تحديد مهارات ومحتويات التدريس لكل مستوى تعليمي.

– تمثل قوة إيجابية داعمة لمهنة المعلم نحكم من خلالها على أدائه وتدفعه إلى الحرص على التنمية المستدامة.

– تساعد في الحكم على جودة التعليم وتصف ما يجب أن يكون عليه التعليم والتعلم، من أجل تحسين مخرجات التعليم وتزيد من قدرات المتعلمين وفرصهم على تحقيق الجودة.

– تحدد الأدوار والواجبات لجميع العناصر البشرية في المنظومة التعليمية وتكشف على نواحي القوة والضعف في المؤسسة التعليمية. (سلام، 2016، صفحة 125)، وهنا يظهر جليا ارتباط مدخل الجودة الشاملة بحركة المعايير التربوية حيث تمثل فكرا جديدا في العملية التعليمية، وقد شكلت حركة المعايير والجودة والاعتماد فكرا تربويا ثلاثي الأبعاد خلال حقبة التسعينات، حتى أصبحت المعايير هي المدخل الحقيقي إلى تحقيق الجودة، ما دفع بأغلبية النظم التعليمية إلى الأخذ بصيغة المعايير لإصلاح نظامها التعليمي، من خلال تحديد معايير تستهدف رؤية واضحة للمدخلات والمخرجات تحقيقا لجودة

الأداء التربوي، كما أكد العديد من الباحثين أن الإصلاح القائم على المعايير من أحسن الاختيارات لتحقيق الجودة والنوعية والاعتماد للمؤسسات التعليمية. (حافظ، 2012، صفحة 10) كما ترتبط المعايير بمفهوم المؤشر لأنها بيانات كمية وكيفية تحدد الحالة الإجمالية للشيء الذي نختبره بدرجة معينة من الدقة، والمؤشرات هي المستوى الأكثر تحديدا للمعايير، وبمعنى آخر فإن المؤشرات هي التي تمكننا من الحكم على مقدار ما يتحقق من المعايير، وتشير الأدبيات التربوية إلى أن هناك نوعية من المؤشرات هي:

– **مؤشرات كمية**: هي التي تعطي أرقاما ونسبا بحيث تختزل الكثير من التعقيد الموجود في الظواهر التربوية، فمثلا حساب نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس، ومتوسط كثافة الفصل، كل هذه المعطيات تمثل مؤشرات كمية في التعليم، وفي ضوئها يمكن أن نستخلص خصائص النظام التعليمي ومدى جودته.

– **مؤشرات كيفية**: وهي التي تعبر عن حالة النظام التربوي من خلال عبارات محددة تمكننا من إصدار أحكام نوعية باستخدام مقياس، وهذه المؤشرات هي الأكثر استخداما وملاءمة لطبيعة الظاهرة التربوية خاصة على مستوى التعليم، لأن الجانب الكيفي يلعب دورا كبيرا في العملية التعليمية، وبدون هذا النوع من المؤشرات تصبح مؤشرات الكم قاصرة عن تحقيق هدفها، مما يؤكد ضرورة الدمج بين النوعين من المؤشرات (Hendenberg, 2007, p. 24).

إن عملية بناء المعايير لها مستويات متدرجة من العمومية والتحديد وتبدأ بتحديد المجالات المكونة للنظام أو الظاهرة التربوية، على اعتبار أن هذا المستوى هو الأكثر عمومية، يليه المستوى الثاني وهو صياغة المعايير المرتبطة بكل مجال، ويأتي بعد ذلك المستوى الثالث وهو تحديد المؤشرات المعبرة عن كل معيار، ويستلزم في صياغة المؤشرات أن تكون في شكل عبارات محددة وواضحة، بحيث يمكن قياسها أو الاستدلال عليها.

وهذه المؤشرات ليست على سبيل الحصر إنما على سبيل الذكر فقط، لأن الدراسة الحالية تهتم بإعطاء معايير يمكن وضعها لتحديد المعايير الخاصة بالمنتج التعليمي في ضوء مفهوم الجودة، وهذا ما تم توضيحه بشكل أكبر في المعطيات السابقة وأساسا على ما تقدم فإن معايير جودة المنتج التعليمي لها خصائص تشير إلى القابلية للقياس والتحقيق، من خلال تنظيم العمل التعليمي في جماعات يعكس قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم أفضل ما لديها لعملائها من خلال المعايير من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم، وإدخال الثقافة التنظيمية على الجانب العملي للمؤسسة مع اطلاعهم على أهداف التعليم التي ترجوها المؤسسة. يتحدد ذلك في ضوء الاهتمام بكل عناصر العملية التعليمية، وجميع مكونات النظام التربوي التعليمي من أجل الوصول إلى التفوق والتميز، مع التركيز على توقعات العملاء من حيث الدقة والإتقان والأداء المتميز، وتقديم المنتج أو الخدمة التربوية في الوقت المرغوب فيه وبكلفة مناسبة، خالية من العيوب أو الأخطاء، وأيضا توقع ردود أفعال الطلبة، مع مراعاة التصميم المتميز للعمليات، والرقابة الميسرة والفعالة على كل شيء بالانطلاق من التميز في تخطيط الوقت وتنظيمه واستثماره من خلال تنظيم البيئة التعليمية، الوسائل، المصادر، الوقت والمكان وصولا إلى الاستخدام الفعال للموارد البشرية والمادية. (Amédro, 2009, p. 109.100)

إن الحديث عن نظام ضمان الجودة هو حديث عن شكل من أشكال التغيير التنظيمي، الذي يمثل حاجة متجددة بفعل التطور الحاصل في مجال التعليم عموما، إضافة إلى طابع التنافسية بين المنظمات والذي يرتبط بالنسبة للجامعات بعدة

مسارات ومعايير يفترض بمؤسسات التعليم الاستناد إليها. (حامي، 2022، صفحة 135) ما أوجب وجود اعتبارات أساسية لتفعيل جودة المنتج التعليمي من منطلق أن جودة المنتج التعليمي محل اهتمام كل مؤسسات التعليم، لأنها تعكس بدورها جودة عملية تعليمية بما تحويه هذه العملية من مضامين مختلفة، تختلف باختلاف

عناصر النظام التعليمي، وإذا ما أردنا فهم جودة التعليم عموما ينبغي مناقشة الاعتبارات التالية قبل وضع برامج ضبط جودة المنتج التعليمي وتتضمن:

الاعتبار الأول: جودة البرنامج الدراسي هي مؤشر لجودة المنتج التعليمي والواقع العملي يشير إلى ثلاث جوانب أو أهداف رئيسية يمكن تحقيقها وهي:

- الجودة الأكاديمية لا تقتصر على التميز والتفوق، بل تتناول أيضا المساهمة في التنمية الشخصية (المعلم، متعلم).
- تحقيق جودة المنتج التعليمي التي تهيؤه للعمل.
- جودة المنتج التعليمي تحمل صفة المرونة والتعدد، لأنها ترتبط بكل جوانب المتعلم داخل الغرفة الصفية أو خارجها.

– الاعتبار الثاني: التركيز على جودة المنتج التعليمي في المقام الأول، ومعنى ذلك أن المدخلات ليست إحدى الجوانب الرئيسية في تقييم الجودة، على الرغم من أن جودة المدخلات ليست إحدى الجوانب الرئيسية في تقييم الجودة. على الرغم من أن جودة المدخلات تساعد في الحصول على منتج تعليمي يتميز بالجودة، هذا يعني الإشارة إلى تركيز الجهود على العوامل المؤثرة في المدخلات، والتي عن طريقها تتحول إلى مخرجات (منتج تعليمي جيد)، هذا من حيث اختيار المناخ الصفي والبيئة الصفية الملائمين، ومدى ملاءمتها ومشاركتها في تحقيق جودة المنتج التعليمي (جودة إدارة المدخلات — جودة المنتج التعليمي).

– الاعتبار الثالث: نتائج الجودة تقديرية تدور حول نتائج عمليتي التعليم والتعلم، وإذا أردنا قياس جودة المنتج التعليمي فإن هذا الجانب يوفر الصلاحية الأكاديمية والوضوح والمرونة، باستخدام وسائل قياس كمية، حيث ينظر إلى الجودة على أنها نوع من التميز والتفوق والنجاح، ومدى ارتباط هذا التفوق والتميز والنجاح بالمستقبل وتلبية حاجات الفرد والمجتمع.

– الاعتبار الرابع: جودة المنتج التعليمي جودة موجهة للأفراد، وليست جودة مجردة أو معنوية، وهي تستجيب لحاجات العملاء والمجتمع بشكل عام، لذلك يجب التركيز على الخدمة المقدمة، التي تمثل واجب كل من المعلم والطالب والأفراد العاملين والمجتمع ككل فلا يمكن الفصل بين هذه العناصر على الإطلاق، ويتطلب ذلك ثقافة إيجابية داخل المؤسسة انطلاقا من الغرفة الصفية حتى جميع العاملين، سعيا إلى تحقيق جودة المنتج التعليمي التي هي مسؤولية كل فرد داخل المؤسسة التعليمية.

– الاعتبار الخامس: إدراك أن رسالة المؤسسة هي توفير دعائم ومتطلبات جودة المنتج التعليمي، هذه الرسالة يطلق عليها معايير جودة المنتج التعليمي.

–الاعتبار السادس: تحديد القدرات والكفاءات والممارسات الأكاديمية الجيدة التي يمكن من خلالها الحكم على جودة المنتج التعليمي.

وبهذا فإن الجودة هي عملية بناءة تهدف إلى تحسين المنتج التعليمي في ضوء معايير ومواصفات مقننة، أو أنها صفات المنتج التعليمي الذي يشكل محتوى تحقيق رغبات العملاء وإشباع حاجات وأهداف المؤسسة، بما يتفق مع متطلبات المجتمع، كما أن فعالية وجودة التعليم ما هي إلا انعكاسات لفعالية نتائج الطلبة. فعالية التعلم = نتائج جيدة للطلبة. (Béloir, 2007, p. 52)

ويمكننا في الأخير القول إن إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي هي استراتيجية 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 إرضاءه بأن يصبح مطلوبا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة منه. (قادة، 2012، صفحة 40)

4. خاتمة:

اهتمت الدراسة الحالية بتسليط الضوء على موضوع تربوي هام ذو بعد تنموي وهو معايير جودة المنتج التعليمي في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة بالتعليم الثانوي، وقد حاولت الدراسة توظيف مختلف المعطيات والمضامين المرجعية الخاصة بمفهوم الجودة الشاملة وأسسها ومبادئها وربطها بالمنتج التعليمي بالتعليم الثانوي، لأهمية هذا الأخير في العملية التعليمية والتكوينية من جهة وخدمة المجتمع وتحقيق متطلبات التنمية من جهة أخرى، يتأتى هذا من خلال اتباع مبدأ الإصلاح بالمعايير وهو ما خرجت به الدراسة الحالية كنتيجة عامة، وفي سياق مناقشة وتحليل أسئلة الإشكالية المطروحة في الدراسة تمكنت الباحثة من التوصل إلى ما يلي:

-تحديد منظومة الجودة بالتعليم الثانوي ومعاييرها.

-الوقوف على آلية تطبيق معايير الجودة الشاملة بالتعليم الثانوي.

-تسليط الضوء على معايير واعتبارات تفعيل جودة المنتج التعليمي بالتعليم الثانوي.

وتمكنا من خلال هذه النتائج اقتراح ما يلي:

-ضرورة توجيه التعليم الثانوي بالجزائر نحو حركة المعايير خاصة فيما يخص المنتج التعليمي

-إعادة هيكلة وتنظيم أهداف التعليم الثانوي بما يتوافق ومتطلبات الجودة الشاملة وإدارتها

-إجراء أبحاث ميدانية حول درجة مسايرة مؤسسات التعليم الثانوي لمتطلبات الجودة الشاملة واتباعها لمدخل معايير المنتج التعليمي المساهمة في التنمية المستدامة

5. قائمة المراجع:

1-الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم، (2002)، المدخل إلى التدريس، دار الشروق، عمان، الأردن.

2-العنزي، شيماء، (2017)، أثر استراتيجية التدريب في تعزيز إدارة الجودة الشاملة، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد1، العدد، 17-25.

3-عبد المحسن، توفيق محمد، (2005)، تخطيط ومراقبة جودة المنتجات، مدخل إدارة الجودة الشاملة، دار النهضة العربية للطبع والنشر والتوزيع.

4-بوبكر، بوخريبة، (2006)، المفاهيم والمعطيات الأساسية في علم النفس الاجتماعي، منشورات جامعة ناجي مختار، عنابة، الجزائر.

5-الشرقاوي، حسين، (2003)، نظام التأكد من الجودة في التعليم الجامعي، قضايا وأراء، القاهرة.

6-السيد، رضا مسعد السعيد ناصر (2010)، توكيد الجودة في مناهج التعليم، المعايير والعمليات والمخرجات المتوقعة، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، مصر.

7-الزهراني، منى علي عبد الله، (2017)، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، جامعة الملك عبد العزيز، شبكة الألوكة، جدة، السعودية.

8-قادة، يزيد، (2012)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

9-مجاهد، محمد عطوة، (2008)، ثقافة المعايير والجودة في التعليم، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الأزاريطة، مصر.

10-مجاهد، محمد عطوة، (2008)، المدرسة والمجتمع في ضوء مفاهيم الجودة، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الأزاريطة، مصر.

11- بدران، عدنان وعيلاوي، عصام وآخرون، (2006)، استراتيجيات التعليم العالي في الأردن، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الأردن.

12-الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم والسيد، محمد سيد محمد، (2008)، وظائف الإدارة المدرسية بالمرحلة الثانوية العامة الواقع والانطلاق نحو الجودة الشاملة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، مصر.

13-الحربي، سعود هلال، (2007)، السياسة التعليمية مفاهيم وخبرات، مؤسسة الكعيبان للنشر والتوزيع، السعودية.

14-يحضية، سهلالي، (2003)، إدارة الجودة الشاملة، مدخل لتطوير الميزة التنافسية، الجزائر.

15-الفرحاتي، السيد محمود حسن، أحلام الباز، (2007)، المنتج التعليمي المعايير وتحقيق الجودة، دار الجامعة الجديدة الأزاريطة، مصر.

16-فارمان، ريتشارد، الفرس، ناصر محمد حسن، (1995)، توكيد الجودة في التدريب والتعليم، دار أفاق الإبداع العامة للنشر والإعلام، الرياض، السعودية.

17-مازن، حسام محمد، (2009)، تكنولوجيا التربية وضمان جودة التعليم، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

18-أمين، حيدر محمد، (1999)، المرشد إلى طريق الايزو 9000 وتطبيقاته، دار السلام للنشر، ط1، القاهرة.

19-الفراجي، هادي أحمد وموسى عبد الكريم، (2006)، الأنشطة والمهارات التعليمية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.

20-سلام، هدى، (2016)، جودة إدارة الصف في ضوء الإجراءات العملية الموجهة للإدارة الصفية الفعالة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا الجزائر.

21-حافظ، محمود محمد، (2012)، مؤشرات جودة التعليم في ضوء المعايير التعليمية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر.

22-حامي، حسان، (2022)، تقييم نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي قراءة في النتائج والمشكلات، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات الجزائر، المجلد5، العدد1.

23-الصيد، هيثم محمد، (2009)، إدارة الجودة الشاملة واستراتيجية المؤسسة، مصر.

24-زاهر، ضياء الدين، (2005)، إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة.

25-Henderbergh, Anne (2007), Les démarches qualités dans s'enseignement supérieur en Europe, Harmattan, Paris.

26-Boéri، Daniel (2003)، Maîtriser la qualité tout sur la certification et la qualité total، les nouvelles normes iso 9001، V2000, 2ème édition، MAXIMA، Saint Germain، Paris.

27-Amédro, Daniel (2009), Apports de la recherche à la qualité de l'enseignement, Paris, France, 2009.

28-Jacques Delors (1996)، L'éducation un trésor est caché dedans، édition ordiol Paris.

29-Dewanou, Honoré, (2005), Les normes EQF école de qualité fondamentale pour le pilotage d'une éducation de qualité au Bénin, Institut de développement de l'éducation en Afrique, Paris, France.

30-Mayeur، Sylvie، (2004)، Guide opérationnel de la qualité، faut-il tuer la qualité، MAXIMA، Paris.

31-Bélair، Louise، (2007)، Dany laveault, Christine lebes : Les compétences professionnelles en enseignement et leur évaluation ; presses de l'université de l'Ottawa, Montréal, France.