



معايير الجودة والأصالة في طرائق التدريس
Quality and authenticity standards in teaching methods

إعداد

سوسن فكتور اسحق اسطفان
Susan Victor Ishaq Stephan

طالبة دكتوراه المناهج وطرق التدريس / كلية العلوم التربوية / جامعة
القدس

Doi: 10.21608/jasep.2025.418599

استلام البحث: ٢٠٢٥/٢/١١

قبول النشر: ٢٠٢٥/٣/١١

اسطفان، سوسن فكتور اسحق (٢٠٢٥). معايير الجودة والأصالة في طرائق التدريس. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٤٧)، ٣٧٣ – ٤١٦.

<http://jasep.journals.ekb.eg>

معايير الجودة والأصالة في طرائق التدريس

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مفاهيم الجودة والجودة المدرسية والجودة الفاعلة بالإضافة إلى عرضاً لأهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأهدافها ومتطلبات تطبيقها ومراحلها. كما وقد تم التطرق من خلال هذا البحث لمعيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستعراض مفهوم الجودة في التدريس ومعاييرها وصولاً إلى الجودة في التعليم والجودة في المدرسة وتم اختتام البحث بالتوصل إلى معايير الجودة للمدرسة الفاعلة. وقد اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة بالرجوع إلى بعض الأدبيات التي تناولت تلك المضامين من خلال منهجية البحث المكتبي وقد خرجت ببعض التوصيات أهمها:

- اعتماد معايير الجودة الشاملة في المدارس.
 - بناء سياسات عامة من قبل وزارة التربية والتعليم تدعم وتوجه تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس.
 - تدريب قادة تربويين في المدارس يعملون بصورة تشاركية مع فريق العمل لتحقيق الجودة والأصالة في المدرسة.
 - توفير بيئة مدرسية غنية وفعالة بالمصادر التربوية والتعليمية التي تحفز التعلم الذاتي لدى الطلبة.
- الكلمات المفتاحية:** مفهوم الجودة ، مفهوم الجودة في التعليم ، مفهوم الأصالة ، مفهوم المعايير

Abstract:

The purpose of this study was to clarify the concepts of quality, school quality, and effective quality, in addition to presenting the most important principles of total quality management, its objectives, application requirements, and stages. This study spoke about the obstacles to applying comprehensive quality management and reviewed the concept of quality in teaching and its standards, leading to quality in education and quality in schools. The research ended by reaching quality standards for an effective school. In this study, the researcher depend on literature reviews that dealt with these contents

through the desk research methodology and came up with some recommendations, the most important of which are:

- Adopting comprehensive quality standards in schools.
- Providing a rich and effective school environment with educational and learning resources that motivate students' self-learning.
- Training educational leaders in schools who work collaboratively with the work team to achieve quality and authenticity in the school.
- Providing a rich and effective school environment with educational and learning resources that stimulate students' self-learning.

Keywords: the concept of quality, the concept of quality in education, the concept of originality, concept of standards.

مقدمة:-

إن ما نواكبه في العصر الحالي من انفجار معرفي وتدفق سريع للمعلومات وما نشهده من تطورات وتغيرات اجتماعية واقتصادية وتربوية في ظل هذه الثورة التكنولوجية، أصبح هناك حاجة ملحة للاهتمام بالمؤسسات التربوية والتعليمية وتطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي فيها.

إن من أهم مبررات تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي هو ارتباطها بالإنتاجية والشمولية في كافة المجالات، كما أن نجاح تطبيق نظام الجودة في عدد من المؤسسات التعليمية دفع العديد من الباحثين إلى دراسة واقع تطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي.

ومن هنا يتمحور الاهتمام نحو المدرسة كونها وحدة للتحسين والتطوير التربوي سعياً للوصول إلى جودة المخرجات التربوية وتطبيق معايير الجودة في التدريس، حيث يعتبر التدريس عنصراً أساسياً من عناصر المنهج المدرسي ومكونات بناءه وأداة لتنفيذه وبهذا يعتبر من الضرورة توفير شروط الجودة ومعاييرها ومواصفاتها في التدريس.

يترتب على ما سبق تساؤل يقول: إذا كان التدريس هو أداتنا لتنفيذ المنهج، والعمليات التي تشكل جل الموقف التعليمي وتجريه وتجعلهم موقف تفاعل واحتكاك

ومعايشة وممارسة وتوجيه وتيسير، إذن فمن الذي ينفذ التدريس ويقوم به ويفعله؟ نعتقد أن إجابة هذا السؤال أمر بديهي نقول: المعلم. من هنا نقول بداهة أن حديثنا عن التدريس هو حديث في ذات الوقت عن المعلم، حيث نقول إن المعلم هو التدريس، فالمعلم دون معرفة وممارسة لمداخل التدريس وطرقه وأساليبه وفنياته واستراتيجياته يصبح شخصاً متعلماً وليس معلماً، فإذا اكتسب هذا الشخص التدريس بكل مكوناته ومقوماته أصبح معلماً، من هنا فالفصل بين التدريس كمعرفة والتدريس كعمليات متمثلة في المعلم فصل غير منطقي وغير مقبول، ومن ثم فالحديث عن معايير جودة التدريس ليس إلا حديثاً عن جودة الأداء التدريسي (الناقعة، 2009).

وبهذا نرى أن جودة وأصالة التدريس تتطلب معلماً مؤهلاً أكاديمياً يتقن مهارة التدريس بشكل مهني ومميز ويستخدم استراتيجيات تدريس تدعم مهارات التفكير والابداع والتخيل لدى الطلبة. ولأن معايير الجودة ينبغي أن تتصف بالأصالة والمعاصرة إذن ينبغي أن نتحدث عن مفهوم الأصالة والمعاصرة حتى يمكن أن يكون هذا المفهوم هو الإطار المرجعي لمعايير الجودة.

إن الأصالة والمعاصرة التي نقصدها في هذا السياق تعني الشروط والمواصفات والمعايير التي تجعل التدريس عملاً متميزاً له مقوماته المستمدة من ثقافة المجتمع الذي يتم فيه والتقاء هذه المواصفات والمعايير مع ما يطرحه العصر الحديث، فإذا تحدثنا عن معايير التدريس في ضوء هذا المعنى إنما نتحدث عن معايير تجمع

بين الأصالة والمعاصرة، أي تتصف بجورها الضاربة في الثقافة وتم انتقاؤها في ضوء بقائها الحاضر ومعاصرتها للحياة الأنية، أي أن هذا المنتقى هو الأصل الباقي، وفي سياق التعليم والتعلم أي التدريس نردد المقولة المشهورة "إن ما يتعلمه الإنسان هو ذلك الشيء الذي يبقى بعد أن ينسى ما تعلمه"، وهل يبقى سوى الأصل الراسخ الذي يجده الإنسان عندما يحتاجه السياق فلا يبحث عنه لأنه أصل جاهز مستعد مناسب لائق معاصر (الناقعة، ٢٠٠٩).

وبالرجوع إلى أهمية طرائق التدريس ودرجة جودتها في كفاءة مخرجات التعلم لدى الطلبة (معرفة ومهارية ووجدانية واجتماعية) ، سوف يتم النظر خلال هذا البحث إلى معايير الجودة والأصالة في طرائق التدريس.

مشكلة البحث:

نظراً لما نعيشه في عصرنا الحالي من انفجار معرفي وتدفق سريع للمعلومات، أصبح هناك حاجة ملحة للاهتمام بالمؤسسات التربوية والتعليمية وتطبيق معايير الجودة والأصالة في طرائق التدريس. وانطلاقاً من دور الباحثة كمديرة

لمدرسة ثانوية اهتمت بدراسة مفهوم جودة المدرسة الفاعلة وطرحت مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيسي: ما معايير الجودة للمدرسة الفاعلة؟ وتفرع عنه التساؤلات التالية:-

ماذا تعني بمفاهيم الجودة ، الجودة المدرسية والمدرسة الفاعلة؟

ما متطلبات الجودة الشاملة في المدارس؟

ما مراحل تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في المدارس؟

ماذا نعني بالجودة في التدريس ومعاييرها؟

أهمية البحث:

تتلخص أهمية هذا البحث بالآتي:

- التعرف على معايير الجودة الشاملة في المدارس.
- الوصول إلى قادة تربويين في المدارس يعملون بصورة تشاركية مع فريق العمل لتحقيق الجودة والأصالة في المدرسة.
- نشر مفهوم جودة بيئة المدرسة.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى ما يأتي:

-التعرف على مفهوم الجودة والجودة المدرسية والجودة الفاعلة.

-التعرف على أهم متطلبات الجودة الشاملة في المدارس ومراحل تطبيقها.

-التوصل إلى معايير الجودة للمدرسة الفاعلة.

منهج البحث:

اتبعت الباحثة في هذه الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي المكتبي باعتباره المنهج المناسب لتحقيق هدفه حيث اعتمدت الدراسة على مجموعة من الدراسات والادبيات التي تناولت مواضيع البحث.

مفاهيم البحث:

(١) مفهوم الجودة:

الجودة في اللغة: -إذا عدنا للسان العرب وتبعنا مادة (ج ا د) نجد أن " الجَيِّد نقيض الرديء، وجاد الشيء جُوداً وجَوْدَةً أي صار جَيِّداً، وقد جاد جَوْدَةً وأجاد أتى بالجَيِّد من القول أو الفعل، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله (ابن منظور، ١٩٩٠).

أشار المعجم الوسيط أن " الجودة" تعنى كون الشيء جيداً، وفعلها "جاد"، ويؤكد هذا التعريف اللغوي على الجوهر والمظهر في أن واحد، كما يؤكد على الفعل السابق لإظهار الشيء بالصورة الجيدة، حيث يحسن العمل في الشيء فيتمتع بهذه

الصفة، وبهذا يظهر التعريف جانبيين من جوانب الجودة: جودة العمليات، وجودة النواتج المترتبة (صادق، 2014).

وقد تعددت التعريفات للجودة ومنها أن الجودة تركز على رضا العميل وتلبية حاجاته، التحسين المستمر وزيادة الإنتاجية مع خفض التكاليف. وترى الباحثة أن الجودة هي الوصول إلى الكمال في المنتج، والجودة أو النوعية هي مقياس للتميز أو حالة الخلو من العيوب والنواقص عن طريق الالتزام بمعايير قابلة للقياس وقابلة للتحقق، وذلك لتحقيق رغبات المستفيدين بما يتناسب مع قدراتهم المختلفة (الصوري، 2021).

وقد ورد في جودة (2008) تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون فيها المصطلح كما يلي:
إدارة: تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة، كما يضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة.
الجودة: تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.

الشاملة: تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة، وبالتالي ينبغي إجراء لتنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة.

(٢) مفهوم الجودة في التعليم:

إن المتتبع لتاريخ ظهور مفهوم الجودة الشاملة في التعليم يرى أنه يرجع إلى العام ١٩٩٠ التي فيها استطاع هذا الاتجاه الإداري تحقيق أهدافها بنجاح لأنها مؤسسات اجتماعية مركبة شهدت منعطفات غير مسبوقة من التغيير في مجال تدعيم القدرات العلمية المتاحة والإفادة من التطورات العلمية الحاصلة في العالم كتطور المعلومات والاتصالات ذات الأثر المباشر على التعليم (الحمزاوي، 2021).

وقد ظهرت العديد من المفاهيم للجودة في التعليم فقد عرفها ظاهر (٢٠٢٠) بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التعليمية بهدف التحسين المستمر لعمليات التعلم والتعليم وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي بما يتضمن تحقيق معايير الجودة.

إن مفهوم الجودة من منظور العملية التعليمية، يعني قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم خدمة بمستوى عال من الأداء المتميز، الذي تستطيع من خلاله الوفاء باحتياجات ورغبات مستخدميها (الطلبة أولياء الأمور، أصحاب العمل، المجتمع)، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقييم المخرجات، والتحقق من صفة التميز فيها (خشمون، وآخرون، ٢٠١٨).

ويمكن تعريف الجودة في التعليم على أنها: تلك العملية التي تهدف إلى الارتقاء بالعملية التعليمية وتحقيق نقلة نوعية من خلال تطبيق حزمة من الإجراءات والأنظمة التعليمية وتوثيق البرامج التعليمية المختلفة، وجدير بالذكر أن هذا الارتقاء في العملية التعليمية يتكون من خلال رفع المستويات المختلفة لدى الطلاب، سواء كانت هذه المستويات على الصعيد الجسدي أو النفسي أو حتى الاجتماعي والعقلي ما يؤدي إلى تحسين المستويات التعليمية لهؤلاء الطلاب وقدرتهم على القيام بالعمليات التعليمية المختلفة، ولا تقتصر جودة التعليم على الطلاب فقط، بل تشمل أيضاً نواحي مختلفة كالمعلم والمنهج الدراسي والمجتمع المدرسي والبيئة المحيطة (الصوري، ٢٠٢١).

بينما أشار ظاهر (٢٠٢٠) إلى مفهوم الجودة في التعليم بأنها تمثل جميع الإجراءات المقصودة والمضبوطة بدقة عالية لكافة المراحل وعناصر العملية التعليمية وتحقيق الأهداف التعليمية المحددة مسبقاً بنسبة عالية لتحقيق الجودة العالية لمخرجات العملية التعليمية.

بينما عرفت الباحثة الجودة في التعليم بأنها ذلك النظام الذي يتمثل بتفعيل مدخلات العملية التعليمية وأهمها المعلم والطالب والمنهاج والمجتمع المدرسي والبيئة المحيطة من خلال تطبيق الإجراءات والأنظمة والبرامج التعليمية بهدف تحقيق الغايات المنشودة ونقطة نوعية من المخرجات التعليمية.

(٣) مفهوم الأصالة: -

لقد عرف العصيمي (2019) الأصالة بأنها القدرة على إضافة تفاصيل جديدة ومتنوعة لفكرة أو حل وهي مرتبطة بإنتاج غير مألوف وبعيد المدى وتعتمد على قيمة الأفكار الإبداعية وجديتها وتوعيتها وليس كميتها. وتم تعريف مهارة الأصالة (Originality) على أنها إحدى مهارات التفكير الإبداعي التي تستخدم من أجل التفكير بطرق واستجابات غير عادية أو فريدة من نوعها، وقد تعتبر في التدريس المهارة التي يستخدمها المعلم في طريقة تدريسه للطلبة (محسن وسعادة، 2010).

بينما أشار الحميري (2018) إلى أن الأصالة يمكن أن تكون صفة تطلق على أي عمل يبرز فيه نوع من أنواع الإبداع ولها معنيين، أحدهما زمني والآخر منهجي أو كلاهما معاً ويميز بين هذين المعنيين على أساس أن الأصيل يتجاوز مفهوم الزمن، بينما نجد أن كوكبة أخرى من المفكرين تعمد إلى ربط هذا المفهوم بالماضي وبالتراث.

وقد أشار إلى الخطوط العامة لمفهوم الأصالة ومنها:

أولاً: إن الأصالة تحوي صفة الإبداع، وإن كان الإبداع يختلف بين أمة وأخرى، مما يعني أن الأصالة مرتبطة خصوصياً بالثقافة إذ تستمد قيمها الداخلية من القيم التي تفرزها الثقافة الواحدة.

ثانياً: إن الأصالة تحوي ضمن تركيبها الداخلي (حركية)، بمعنى قابلية التطور والتجديد.

ثالثاً: ضرورة التعبير عن الواقع الذي انبثقت عنه الأصالة، إذ لا يكون الأصيل كذلك في بيئة غريبة عن قيمه الداخلية التي منها يستمد أصلته.

(٤) مفهوم المعايير: -

"المعيار في اللغة هو ما اتخذ أساساً للمقارنة والتقدير، والمعيار من المكايل، فالمعيار ما عايرت به المكايل، كما يعرف المعيار لغوياً بأنه نموذج متحقق أو تصور لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، والمعايير Standards هي نمط أو حكم يستخدم كأساس للمقارنة الكمية والكيفية، وهكذا فإن القواميس العربية والأجنبية تكاد تتفق على أن المعايير هي النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة كفاءة شيء ما" (رسمي وزملاءه، 2019).

وبحسب ما ورد في أبو عبده (2011) عن الغنام فإن معايير الجودة الشاملة في التعليم تمثل مجموعة من المواصفات المطلوبة لتحقيق الجودة الشاملة وتشمل التخطيط الاستراتيجي، والمراقبة المستمرة وإدارة الموارد البشرية، والعلاقات الإنسانية في المدرسة واتخاذ القرار، والعلاقة بين جميع أطراف العملية التربوية. وفي تعريف آخر للمعايير المدرسية بأنها "مؤشرات رمزية تصاغ في مواصفات، تحدد الصورة المثلى التي ينبغي أن تتوافر لدى المدرسة ذات المعايير، التي نسعى إلى تحقيقها، وهي نماذج وأدوات للقياس، يتم الاتفاق عليها (محلياً وعالمياً) وضبطها وتحديثها للوصول إلى رؤية واضحة لمدخلات النظام التعليمي ومخرجاته، وبها تتحقق الغايات والمرامي المنشودة والوصول للجودة الشاملة" (خليفة، 2013).

بينما عرفت أبو رعيان (٢٠٢١) المعايير بحسب ما ورد في الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد بأنها "الأسس التي تضعها اللجان المتخصصة بمشاركة جميع الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمة التعليمية استرشاداً بالمعايير الدولية مع المحافظة على الذاتية الثقافية للأمة، وتمثل الحد الأدنى لمستوى عناصر جودة المؤسسات أو البرامج التعليمية.

وأما الباحثة ارتأت أن مفهوم المعيار في العملية التعليمية يتطلب جهود من قبل جميع المعلمين والإدارة لرفع مستوى الطالب بحسب متطلبات المجتمع ومواكبة

التحديات والتطورات العلمية والتكنولوجية ويمثل لمعيار مجموعة المواصفات والشروط والمقاييس التي يجب أن تتوافر في نظام التعليم ومكوناته المختلفة بهدف الحصول على مخرجات ذات كفاءة وتميز وجودة.

ثانياً: مبادئ إدارة الجودة الشاملة: -

وقد أشار حسين(2006) إلى مجموعة من المبادئ اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة داخل المدرسة ومنها:

- الالتزام من قبل الإدارة العليا بمبادئ الجودة الشاملة، وترسيخ هذا المفهوم ودعمه، ومقاومة التغيير الذي يمكن أن يحدث من قبل العاملين، وتتولى الإدارة العليا التخطيط للجودة كعملية استراتيجية تتطلب وضع الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعد اللازمة لتبني هذا المفهوم.
- التركيز على العميل ويقصد بالعميل هنا العميل الداخلي (الطالب – المعلم)، والعميل الخارجي (المجتمع وأولياء الأمور)، وتهدف الجودة الشاملة إلى التركيز على الطالب باعتباره محور النظام، ولذا يجب دراسة توقعاته للخدمة التعليمية المقدمة، ومحاولة تحقيق مثل هذه التوقعات أو تجاوزها، وإشباع حاجاته، واعتبار ذلك مقياس جودة المدرسة وتسعى المدرسة الفعالة إلى تنمية مهارات ومعارف واتجاهات الطالب، والتي تمثل في مجملها العناصر الأساسية لجودة الطالب ومن ثم فإن تحقيق رغبات الطالب يعد المهمة الرئيسية للمدرسة التي سوف يترتب عليها تحقيق كافة الأغراض التي تسعى لتحقيقها.
- التحسين المستمر ويستند على اعتقاد أنه من الضروري السعي إلى تحقيق مستوى عالي من الأداء في ضوء بعض المعايير الخاصة بكل جزء في المدرسة، وتتطلب هذه العملية خلق بيئة مدرسية آمنة تتيح للعاملين المشاركة في تحسين الأداء، وجودة العمل، ومما يساعد على ذلك رغبة المدرسة في تحقيق تحسين جوهري في كل العمليات والخدمات التعليمية عن طريق إيجاد ثقافة للجودة، وتتوقف جودة المنتج والخدمات التعليمية التي تسعى المدرسة إلى تقديمها على كفاءة العمليات التي تتم داخلها.
- التركيز على العمليات حيث تسعى الجودة الشاملة إلى تحسين كافة العمليات داخل المدرسة لما لها من أثر واضح على جودة المدخلات بما تتضمنه من أنشطة وعمليات في المستويات المختلفة، وفي جميع المجالات داخل المدرسة، ويتطلب ذلك الاهتمام بدراسة وإدارة تحسين كافة العمليات الإدارية والاستراتيجية والتنظيمية، فإن التنفيذ الناجح لأية عملية يحتاج إلى فهم ما الذي

- يحدده أداء العملية ومخرجاتها ونتائجها، وإيجاد حلول مستمرة للمشكلات التي تعترض سبل تحسين نوعي المنتج التعليمي.
- التدريب المستمر إذ تؤكد الجودة الشاملة على أهمية كل من التدريب والاختيار والدافعية في تحسين العمل داخل المدرسة، بهدف ضمان تحسين ملموس في أداء الأفراد العاملين وتنمية مهاراتهم داخل المدرسة.
- الأخذ بمفاهيم العمل الجماعي فالجودة الشاملة تتطلب وجود رؤية واحدة مشتركة تمثل توجهاً موحداً للمدرسة يتجنب التكرار والتناقض، ويكون هناك تحديداً دقيقاً للمسئوليات والمهام المناطة إلى كل فرد في المدرسة، بجانب توافر السلطات والصلاحيات المناسبة، ولذا فإن فعالية الأداء تزداد عن طريق العمل بروح الفريق.
- إتباع المنهج العلمي حيث تعتمد الجودة على اتخاذ القرارات استناداً على الحقائق، وتبني المفهوم لحل المشكلات من خلال فرص التحسين، ويشترك في التنفيذ جميع العاملين من خلال الفهم الكامل للعمل ومشكلاته، وكافة المعلومات التي تتخذ على أساسها القرارات.
- الإشراف الجيد فقد تساعد عملية التقييم الناجحة للجودة الشاملة في تفعيل نمط الإشراف داخل المدرسة بهدف ضمان مدى تطبيق مبادئها في كل وحدات المدرسة، ولمدير المدرسة دوراً هاماً في هذه العملية حيث يكون مشرفاً تربوياً مقيماً، والاعتماد عليه في تحسين الأداء داخل المدرسة بحكم وجوده الدائم مع المعلمين والإداريين.
- مشاركة العاملون لان الجودة الشاملة تستند على استثمار خبرات القوى العاملة بطريقة فعالة من خلال العمل الجماعي، والمشاركة في عملية صنع القرارات، ويتطلب ذلك إيجاد البيئة التنظيمية المناسبة، وتحسين مهاراتهم وقدراتهم من خلال التدريب، وتمكين مثل هؤلاء الأفراد وتفويض السلطة إليهم للمشاركة في العمل الإداري داخل المدرسة، والمشاركة في عملية صنع القرارات محاولين إيجاد الحلول.
- التغذية الراجعة المستمرة وتتم عن طريق رصد نتائج عملية التحسين بصفة مستمرة، وتقييم برامج التدريب والتنمية المهنية المستدامة، والخاصة بجميع أنشطة المدرسة، ومقارنتها بالبيانات، وذلك باستخدام أدوات التحليل المناسبة، وتحديد الانحرافات، ونقاط القوى والضعف، ثم اتخاذ القرارات التصحيحية اللازمة بما يضمن الاستمرار في عملية التحسين، والعمل على دعمها والدفع الدائم لكفاءتها.

- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها ويقصد به تصحيح مسار العمل من أول مرة، حتى يتم منع حدوث الأخطاء، واستخدام معايير للقياس، بحيث يمكن قياس جودة المنتج أو الخدمة التعليمية المقدمة داخل المدرسة، ويحقق هذا المبدأ منع حدوث بعض المشكلات مثل (التقليل من إهدار المال والوقت)، وتحفيز الأفراد العاملين وتزويد اهتماماتهم بالجودة كأسلوب في العمل، وتحقيق رغبات كافة المستفيدين من العملية التعليمية.
- كما وقد ورد في الصوري(2021) عن الحريري إن نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي يتضمن العديد من المبادئ الواجب التقيد والالتزام بها لتحقيق النجاح في تطبيقها وأهمها:
- التخطيط الاستراتيجي طويل الأمد لإحداث التغيير والتطوير المستمرين في الأنشطة.
- تقديم السياسات المتكاملة لتحقيق الجودة وتقديم كل الخدمات المتميزة القائمة على الأداء السليم بعيداً عن الخطأ.
- جمع البيانات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرارات.
- تشجيع عمل الفريق القائم على الثقة المتبادلة والاحترام.
- إشراك جميع الأفراد داخل المنظمة في صنع القرار.
- الدعم الكامل من قيادات المؤسسات التعليمية لقيم وثقافة وآليات الجودة الشاملة.
- تحقيق رضا العميل وذلك عن طريق إيصال التغذية الراجعة له باستمرار وتلبية حاجاته وتوقعاته الحالية والمستقبلية مع الاهتمام بالجوانب الإجرائية والإنسانية.
- الاهتمام بالتدريب الدائم للعاملين وذلك من أجل استمرار التطوير.
- تحقيق التكامل والترابط بين قطاعات المنظمة وإدارتها المختلفة.
- تحديد المهمات لكل الأفراد داخل المنظمة.
- التحسين المستمر للعمليات والجودة ويقصد بذلك التحسين الإضافي والتحسين المعرفي الإبداعي.
- تطبيق نظام الحوافز الذي تراعى فيه العدالة التنظيمية.
- تحقيق الاستفادة الفعلية من إمكانيات العاملين وذلك بتفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بأهميتهم، وإشراكهم مشاركة جوهرية وتفويض الصلاحية لهم، وذلك للاستفادة من جميع العقول، والتخلص من أسلوب التسلط والتخويف وتحويله على أسلوب التفويض والتمكين.

وقد أشار الترتوري وجويحان(2006) إلى مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأنها تقوم على مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين الجودة، وعندما تقوم المؤسسة بتطبيق هذه المبادئ فإنها ستنتج حتماً في تحقيق مستوى متميز من الجودة ومنها:

- ١- التفهم الكامل والالتزام وروح المشاركة من قبل الإدارة العليا بجعل الجودة في المقام الأول من اهتماماتها.
- ٢- الاستمرارية في العمل من أجل تحسين العمليات التي تؤدي إلى تحسين الجودة.
- ٣- التنسيق والتعاون بين الإدارات والأقسام في المؤسسة مع التأكيد على استخدام فرق العمل.
- ٤- بناء ودعم ثقافة في المؤسسة تهدف إلى التحسين المستمر وخلق علاقات عمل بين أفرادها وضرورة التمييز بين الجهود الفردية والجماعية.
- ورأت الباحثة أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدرسة تتركز بما يلي:
- التركيز على الطالب محوراً للعملية التعليمية والتعلمية.
- استغلال الموارد المتاحة بكفاءة.
- القيادة الرشيدة والتخطيط الاستراتيجي والإدارة التشاركية.
- تفعيل سياسات التفويض والموضوعية والشفافية والعدالة في العمل الإداري.
- تفعيل اللجان المدرسية وتوزيع المهام والمسؤوليات وتحديد أدوار الأفراد بحسب المسميات الوظيفية.
- تأكيد دور المدير كمشرف مقيم ومتابع مستمر للأداء داخل المدرسة.
- الإبداع والابتكار بالأنماط الإدارية والتركيز على الإدارة بالأهداف وما تسعى إليه من أعمال مشتركة.
- إدارة العمليات الإدارية بحكمة ومنها التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم لتحقيق الأهداف والسياسات المعلن عنها.
- متابعة مستمرة وتقييم للأداء والوقوف على الصعوبات وحل المشكلات والتغذية الراجعة المستمرة سعياً نحو جودة وتميز المخرجات التعليمية.
- دعم التطور المهني للموظفين والمعلمين وتعزيز دورهم كقادة للمستقبل كل حسب تخصصه وطبيعة عمله.

ثالثاً: أهداف الجودة الشاملة: -

- من أهداف الجودة الشاملة في التعليم وبحسب ما ورد في مسلم (2018): -
- ١- انجاز العمل بطريقة صحيحة من أول مرة.

- ٢- المتابعة الفاعلة لأداء جميع العاملين في المؤسسات التربوية وتقديم التدريب المناسب في الوقت المناسب.
- ٣- التركيز على العمل التعاوني الجماعي.
- ٤- التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلبة.
- ٥- التركيز على مكونات النظام التعليمي (المدخلات/العمليات/المخرجات).
- ٦- حسن الاتصال والتواصل التربوي مع الجهات الحكومية والخاصة.
- ٧- رفع درجة الثقة لدى العاملين في أنفسهم وفي المؤسسة التي يعملون بها وفي مستوى الجودة التي حققتها والعمل على تحسينها بصفة مستمرة لتكون دائماً في الطليعة.

وقد أكد (جودة 2008) على أهمية الجودة الشاملة بما يلي:

- ١- تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية.
- ٢- تعزيز العلاقات مع الموردين.
- ٣- رفع درجة رضا العملاء.
- ٤- تحسين جودة المنتجات المصنعة أو الخدمات المقدمة.
- ٥- انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء.
- ٦- حفز العامل وشعوره بتحقيق الذات من خلال مشاركته في وضع الأهداف واتخاذ القرارات.

وتلخص الباحثة أهداف الجودة الشاملة بأنها نظام عمل متكامل يهدف لخلق بيئة داعمة للتطوير المهني وإنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة وزيادة الإنتاجية وتقديم الخدمات المميزة مع التعرف على المشكلات في مجال العمل وحلها بالطرق المناسبة، كما وتهدف إلى تعزيز الإيجابيات في العمل وتلافي السلبيات باتباع الإجراءات والأنشطة بطريقة عمل منظمة والاعتماد على حسن الاتصال والعلاقة المهنية المميزة بين طاقم العمل ودعم ذلك باستمرار.

رابعاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية: -

إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يحتاج إلى توفير عدد من المتطلبات الأساسية التي تعتبر نقطة البدء في تطبيق الجودة ويمكن تلخيصها بحسب ما جاء الصوري (2021) بما يلي: -

- التمهيد للجودة، القيادة، الرغبة الحقيقية في إدخال الجودة في المؤسسات التعليمية.
- تأييد الجهات العليا وتوفير الدعم المالي والمعنوي وتهيئة مناخ العمل ونشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة التعليمية إلى تحقيقها.

- وجود قاعدة عريضة من البيانات والمعلومات وقياس الأداء للإنتاجية والجودة.
- الإدارة الفعالة للموارد البشرية وحسن اختيار القيادات التربوية بالمؤسسات التعليمية والتعرف إلى احتياجات التلاميذ ورغباتهم لتزويدهم بتعليم يناسب قدراتهم.
- كما وأشار حسين(2006) إلى أهم إرشادات تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في استراتيجيات تنطوي على خمسة مراحل يتم تطبيقها بصورة متتابعة وهي:
- المرحلة الأولى: تتطلب تلك المرحلة التزام المدير بالقيام بالدور القيادي لعملية تطبيق الجودة الشاملة وتعميمها على كل الفعاليات داخل المدرسة.
- المرحلة الثانية: تتمثل تلك المرحلة في إعداد وتجهيز المجال لتطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وذلك لتطوير الثقافة المدرسية، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف في الأسلوب الحالي لتغييرها أو تطويرها.
- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة انطلاق وبدء فعاليات عملية التطبيق.
- المرحلة الرابعة: وتشتمل على تحقيق التكامل بين مختلف إجراءات عملية التطبيق، وتوسيع دائرة تلك العملية لتشمل العديد من الآليات والأساليب التي تساعد في تحقيق الهدف المنشود.
- المرحلة الخامسة: وتهتم بعمليات التقييم الذاتي وإعادة تصميم برامج إدارة الجودة الشاملة.

وقد لخصت الباحثة متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال القيادة الرشيدة التي تعزز وتدعم الموظفين، مع أهمية الالتزام من قبل كل موظف بالمهام والمسؤوليات الملقاة عليه والعمل كفريق واحد لإنجاح وإنجاز المهام والتركيز على الخدمات المقدمة بحسب رغبة الفئة المستفيدة مع الحفاظ على نظام اتصال وتواصل مفتوح بين الرئيس والمرؤوس يدعم العمل ويطوره.

تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة: -

إن لتطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة أهمية وضرورة لمدى فاعليتها في تطور المؤسسات والإدارات التي تتبنى هذا النوع من الإدارة. وبحسب ما ورد في المشهداني(2019) فإن إدارة الجودة الشاملة تتكون من خمس مراحل وقد أدرج تطبيق كل مرحلة كما يلي:

- المرحلة الأولى: مرحلة الاعداد (المرحلة الصفرية):
وقد سميت بالمرحلة الصفرية، لأنها تسبق بالفعل مرحلة البناء وتضم المديرين التنفيذيين الرئيسيين بالمنظمة وفي تلك المرحلة نجد أولئك المديرين يقومون بإعداد صياغة لرؤية المنظمة ثم وضع أهداف المنظمة، وإعداد السياسة التي تدعم بشكل

مباشر الخطة الاستراتيجية بالمنظمة مباشرة، وتنتهي المرحلة الصفوية بالالتزام بتخصيص الموارد الضرورية لتخطيط تطبيق إدارة الجودة الشاملة ويتخلل هذه المرحلة الخطوات التالية:

- ١- القرار بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- تدريب كبار المديرين على أيدي خبراء محترفين.
- ٣- تحديد رسالة المنظمة وتوضيحها ووضع الخطة الاستراتيجية.
- ٤- وضع خطة فعالة للاتصال مع تبني الآليات اللازمة لتنفيذ ذلك.
- ٥- تحسين عملية اتخاذ القرار بالاستمرار.
- ٦- الخطاب الافتتاحي.

- المرحلة الثانية: مرحلة التخطيط: وفيها يتم استخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال مرحلة الإعداد في عملية التخطيط لمنهجية التنفيذ وفي هذه المرحلة نبدأ بإرساء حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة، إذ يقوم الأفراد الذين يشكلون مجلس الجودة أو قسم الجودة بالمنظمة باستخدام البيانات التي تم تطويرها خلال مرحلة الإعداد لتبدأ مرحلة التخطيط الدقيق. وهنا يتم مشاركة الطلاب في التخطيط داخل مؤسسات التعليم، وهو ما يمكن المؤسسات التعليمية من استكشاف أفكار وتجارب جديدة، ومشاركة الطلاب يحقق فوائد لكل من أعضاء الهيئة التدريسية والطلاب، ويتم في هذه المرحلة إعداد وتصميم الخطة اللازمة لتنفيذ نظام إدارة الجودة الشاملة وكذلك توفير الموارد المالية والبشرية اللازمة لذلك.
- المرحلة الثالثة: التقويم والتقدير: تتضمن تبادل المعلومات اللازمة لدعم مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ وتشمل أعمال المسح الميداني والتقويم والاستبانات وإجراء المقابلات الشخصية على مستوى المنظمة وعلى جميع المستويات التقويم الذاتي. ومن خلالها يتم معرفة المنافع التي يمكن أن نحققها من وراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيق النظام بفعالية داخل المؤسسة وأهم العقبات التي يمكن أن تعوق من تطبيق النظام.
- المرحلة الرابعة: التطبيق: ضمن هذه المرحلة تبدأ عملية تدريب جادة مبرمجة للمديرين والعاملين في فرق عمل وبدعم وإسناد من قبل المجلس الاستشاري للجودة وتنمية المهارات ويشمل التدريب إكساب العاملين مهارات في كيفية جمع المعلومات وعرض النتائج وأساليب حل المشكلات.
- المرحلة الخامسة: تبادل الخبرات ونشرها: يتم في هذه المرحلة استثمار الخبرات والنجاحات التي يتم تحقيقها من تطبيق إدارة الجودة الشاملة والتوصية بتبادل

الخبرات ونشرها لحظة الحصول على المعلومات بواسطة المنظمة الأم المطبقة لإدارة الجودة الشاملة.

وقد لخصت الباحثة مراحل التطبيق بما يلي:

المرحلة الأولى والتي فيها تتبنى المؤسسة قرار تطبيق الجودة الشاملة وتباشر في وضع الأهداف والسياسات ومن ثم التدرج للمرحلة الثانية، مرحلة التخطيط والتي من خلالها يقوم المجلس الاستشاري للجودة بدراسة الأهداف والسياسات الموضوعية والمباشرة ببناء خطة للتطبيق، وما يلزم من تجهيزات وإعدادات للموارد وبرامج التدريب. وفي مرحلة التقييم الثالثة يتم دراسة جوانب القوة والضعف قبل تطبيق الجودة الشاملة يليها مرحلة التنفيذ الرابعة والتي من خلالها يتم اختيار فريق العمل لمتابعة إجراءات التنفيذ وتدريب الأفراد وضبط المدخلات والعمليات لضمان جودة المخرجات وفي المرحلة النهائية، الخامسة، مرحلة النشر وتبادل الخبرات، يتم استثمار الإنجازات والنجاحات التي تم تحقيقها وتعريف جميع الأقسام في المؤسسة للمشاركة في عملية التحسين والتميز.

خامساً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة: -

إن مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقه ليس بالأمر السهل حيث أن هناك مجموعة من الصعوبات والمعوقات عند التطبيق والعمل لهذه الفلسفة وبحسب ما جاء في الربيعي وأحمد (2013) فإن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- ١- جعل تطبيق الجودة الشاملة علاجاً شافياً لجميع مشاكل المنظمة.
 - ٢- عجز الإدارة العليا عن التزامها بإدارة الجودة الشاملة.
 - ٣- عجز الإدارة الوسطى عن تفهم الأدوار الجديدة لنمط قيادة الجودة الشاملة.
 - ٤- التركيز العالي على الفعاليات الداخلية للجودة والاهتمام بها لأنها مهمة في الأداء الرئيس للجودة وإعفائها من حاجات الزبائن الخارجيين ورغباتهم.
 - ٥- تشكيل فرق عمل كثيرة وعدم توفير الموارد والإدارة المطلوبة بما يكفل نجاحها.
 - ٦- تبني برامج ممتازة للجودة دون إجراء تعديلات عليها بما ينسجم مع خصائص المنظمة.
 - ٧- ضعف الربط بين أهداف الجودة والعوائد المالية.
- وقد وضح الحمزاوي (2021) بأن تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تحسين المنظومة التعليمية يواجه مجموعة من المعوقات ومنها:
- ١- عدم قناعة الإدارات بفلسفة الجودة الشاملة وقلة تبنيهم لها لضعف القناعة بجدوى التغيير.

- ٢- قلة التخصيصات الكافية لتطبيق برنامج الجودة الشاملة.
 - ٣- معايير قياس الجودة الشاملة غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والانجاز.
 - ٤- ضعف مستوى الكوادر المؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة.
 - ٥- الالتزام بالجوانب النظرية فقط دون التطبيق الفعلي لفلسفة الجودة الشاملة.
 - ٦- قلة مرونة المناهج التعليمية وعناصرها واتباع أسلوب الالتقاء والتلقين في التدريس.
 - ٧- قلة تنوع مصادر المعرفة في التعليم الثانوي.
 - ٨- الالتزام الدقيق بالمقرر الدراسي فقط.
 - ٩- ضبابية بعض مصطلحات الجودة الشاملة في التعليم.
 - ١٠- قلة توفر اللوجستيات التعليمية كالحواسيب، والمختبرات، الوسائل التعليمية المتطورة.
 - ١١- قلة الاهتمام بالميول والاتجاهات للطلبة هذا ما يتعارض مع الدافعية في التعليم.
- وبعد اطلاع الباحثة على معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فقد لخصتها بما يلي:
- اعتماد المركزية في اتخاذ القرارات وعدم تقبل طاقم العمل مما يؤثر سلباً على تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - تبني أساليب وطرق غير مناسبة أو برامج للعمل دون إجراء تعديل عليها لتتلاءم مع أهداف المؤسسة.
 - التركيز على الأهداف قصيرة المدى وعدم ربطها بالأهداف والسياسات العامة المراد تحقيقها.
 - تغيير مستمر في الإدارات أو الموظفين.
 - عدم التفهم والاهتمام لاحتياجات وميول المستفيد ومتلقي الخدمة.
- سادساً: الجودة في التدريس: -
- إن جودة التدريس وأصالته لا تتحقق إلا بتوفر الجودة لدى المعلم والذي بدوره ينتج متعلماً مستوفياً للجودة، والاداء لذلك فهي المنهج التعليمي والوسائل المستخدمة في التدريس. وعليه فإننا إذا أردنا جودة المنتج والمقصود به هنا المتعلم لا بد لنا من التحدث عن جودة العمليات والتي يشار إليها هنا بجودة التدريس وضرورة الاهتمام بجودة منفذ العمليات وهو المعلم.
- ومن خلال الجزء التالي من البحث سوف نتطرق الباحثة للتحدث مفهوم التدريس ومن ثم عن معايير جودة التدريس.

(أ) مفهوم التدريس: -

إن التدريس مهنة سامية ووظيفة رئيسية في المؤسسات التعليمية المختلفة وبالخصوص المدارس وللتدريس أهمية كبرى في نشر المعرفة وتطوير المهارات وتنمية الابداعات لدى الطلبة وتبادل الخبرات ونقل الثقافة والحضارة عبر الأجيال. ويعرف التدريس في اللغة، بأنه: مصدر الفعل درس ومعناه التعليم، درّس تدرّيسا الكتاب أو الدرس جعل يدرسه، وفي لسان العرب جاء في مادة درّس: درّس الكتاب درسا، ودراسة: عائدة حتى انقاد لحفظه. وفي الاصطلاح التدريس هو جملة من الإجراءات الصفية المخطط لها بشكل مسبق، ينفذها المدرس ويسهم فيها طلبته، وتستهدف إحداث تغييرات مطلوبة في سلوكهم، وتحقيق أهداف مرغوبة ومرسومة للمادة التعليمية، سواء معرفية أو وجدانية أو مهارية، وتعمل على صقل شخصيات الطلبة وتطوير عادات جديدة لديهم، وهو بهذا يعني أنه عملية منتظمة محكومة بأهداف، ومستندة إلى أسس نظرية نموذجية، تهدف إلى اعتبار مكونات منظومة التعليم، وسلوك الطلبة والمدرسين وخصائص المحتوى التدريسي، كمنظومة واحدة متفاعلة تهدف إلى تحقيق التطور والتكامل في العملية التدريسية، وفق منهج تعليمي يسعى إلى بلوغ أهداف مخططات المنظومة التعليمية (خشمون، 2018).

كما وقد عُرف التدريس على أنه مهنة علمية راقية، تقوم على مجموعة من النظريات والمبادئ والأسس، وتستخدم مجموعة من المصطلحات العلمية ذات المعاني المحددة والإجرائية، وعلى كل من يتصدى لعملية التدريس، ويتخذ من التدريس مهنة ليؤديها بفهم صحيح أداء فعالاً مثمراً ومؤدياً إلى تعلم فعال، أن يتعرف ويفهم أربعة مصطلحات رئيسة لا يمكن أن يستغني عنها، ولا يمكن أن ينجح كمعلم دون معرفة واعية بها، وقدرة على ترجمتها إلى سلوك تدريسي، هذه المصطلحات هي (المدخل في التدريس، الطريقة في التدريس، فنيات التدريس، استراتيجيات التدريس) (الناقعة، 2009).

وبحسب ما ورد في شاهين (2010) فإن النظرة الحديثة للتدريس تلغي ما كان سائداً عنه قديماً فلم تعد عملية نقل المعلومات هي المهمة الوحيدة للتدريس، ولكنه نشاط مخطط يهدف إلى تحقيق نواتج تعليمية مرغوبة لدى الطلاب، حيث يقوم المعلم بتخطيط وإدارة هذا النشاط، وبالتالي أصبح للمعلم والمتعلم أدواراً جديدة وفق النظرة الحديثة لعملية التدريس، فالمعلم لن يقتصر عمله على إلقاء المعلومات، والطلاب لن يقتصر دورهم على حفظ تلك المعلومات استعداداً لتسميعها، وقد أظهرت الدراسات ضرورة العناية بدوافع الأفراد للتعلم والمعرفة وبالتالي استغلالها لزيادة التعلم وتوجيهه وبهذه النظرة الحديثة للتدريس يزداد دور المتعلم في مقابل تقليل دور المعلم

- فالتألمب هو المستهدف والمستفبء، والتأربس عملفة بءءء ففها تفاعل ببب المءربس والتلمبء والتأربس والتأربس ببءء فقط ءاأل آرآت ءرأسفة. ببشربء التأربس على وءوء معلم – مءعلم – مآءة ءعلفمفة – آررة ءرأسفة.
 - التأربس عملفة ءنطلب وءوء مءربس وءهفبزآء مءربسفة وأوءه آخرى ءنمءل فف الأءاء التأربسفة والأنشءة كالمسآبقات والمعارض والنءوآ.
 - التأربس فن مءكءسب آف فن فبطلب الاستءءاء الفطربف والقنآعة الآءففة ببب مهنفة التأربس.
 - التأربس فن إءارة العلقآء الإنسآنفة ببب عناصر الموقف التأربسفة، فالمءربس هو مءربز علقآء عامة فبستطبع ءنعمل مع ءلآلمبء والمءربز وولف الأمر والبفئة.
- ومن هنا ءلآص البآءة التأربس بأنه إآراء مآططة وعملفآء منظمفة ءؤءف إلى إءءآء ءعلم وصفل فف شآصفة المءعلم وءزوفءه بالمعارف فبءآقق ءلك من آلال ءهفئة الظروف المنآسبة والمءآلآء اللآزمة وآسءءءام الآءوآء والآسءرآءفبآء المنآسبة لءآقفق المآرآءآء العلفمفة المستهءفة بآشرف أعضاء هفئة التأربس.
- ب) معآبفر آوءة التأربس:**

وبعء أن ءم ءنعرف على مفهوء التأربس ومكونآء عملفة التأربس سوف فبءم ءنطرق للءءءء عن معآبفر آوءة التأربس من آلال العءبء من ءرأسآء. آفء آشآر آشمون (2018) إلى معآبفر آوءة التأربس بالمآلآءآء الآلفة:

(1) معآبفر آوءة طرآئق التأربس الفعآل:

فف ضوء ءطوآء العصر الآلف، وموآكبة مءطلبآء نطآم الآوءة والتطوآر فف عملفآء التأربس وآسءرآءفبآءه بالتعلم العام، آصآ لزآمآً الآنقآل من طرق ءرأسف ءقلفءفة إلى طرق ءنآلاء مع عقل ووءءآن الطآلب، للوصول بهم لأعلى مسءوى من الكفاءة والفآعلفة فف الآءاء، وآسءءءام آسءرآءفبآء ءرأسف، ءسآء على إآآرة آنبآه الطآلب، مما فمكنهم من المشاركة لءهفئة موقف التأربس بالآسءرآءفبآء ءرأسففة المنآسبة، وءشغفل العقل، ونمو القءرآء والمهارآء العقلفة، ومن ءم فبمو ءنكفر، وءركفبز على ءنآللل وءنفسفر والفهم والآسءنءآء والآسءنبط، وءنمفة ءنعلم الآءف وءنقووم الآءف لءى الطآلبة، وكففة آكءسآبهم القءرة الآبءكرآفة وءنآكم فف ءنآبفر.

(2) معآبفر آوءة آءاء المعلم:

لضمان آوءة التأربس الفعآل فآنه من الضرورة ءركفبز على أعضاء الهفئة ءرأسففة وءنآبفر ءورهم من ملقن للمعلومة ومآور للعملفة ءعلفمفة إلى قآءء ءربوئف فبآقش وبعءم الطآلبة وبعطف ءور للطآلب لفكون مآورآً للعملفة ءعلفمفة فآنه لا بعء

للمعلم من تحديد أهداف كل مقرر دراسي ومراجعة ومفرداته وطرق تقييمه. والتحضير الجيد للمحاضرة من خلال الاطلاع على المراجع، حتى يتمكن من عرضها بطريقة جذابة ومشوقة للطلبة وتشجيعهم على المشاركة الفاعلة في قاعة الدرس مع مراعاة الفروق الفردية، فالطلبة يتعلمون أكثر من الدروس التي يشاركون فيها مع تنوع مستوى الصوت والمحافظة على الاتصال بالعين لكل طالب، وشد انتباههم إلى موضوع المحاضرة وإشعارهم بأن الأستاذ مهتم بهم والتركيز على وضع الاختبارات وطرق تصحيحها مما يزيد من ثقة الطلبة بأدائهم.

(٣) معايير مرتبطة بالوسائل الممكنة لتحقيق الجودة في طرائق التدريس الجامعي. حظيت طرائق التدريس الجامعي، باهتمام الكثير من الباحثين، وذلك بهدف تطويرها وتنويعها بما يحقق أهداف العملية التربوية بأقصر وقت وأقل جهد، وتتركز أهميتها في كيفية استغلال محتوى المادة، بما يمكن الطلبة من الوصول إلى الهدف من الدراسة علماً بأن الوسائل الممكنة لتحقيق الجودة في طرائق التدريس الجامعي، ترتبط بشكل أساسي بشخصية الأستاذ، وقدرته على توظيف معارفه وخبراته في اختبار الوسيلة المناسبة، التي تتلاءم مع احتياجات الطلبة وقدراتهم، وتزيد من رغبتهم في الدراسة.

كما قد استرسل خشمون (2018) بالتطرق لبعض الأساليب الحديثة المتبعة في طرائق التدريس والتي تعزز جودة التدريس ومنها: -

١- أسلوب المناقشة: وتعتبر هذه الطريقة جزء من العملية الديمقراطية في التعليم، وأسلوب تبادل الأسئلة بين المعلم وطلابه، وتؤكد على نشاط وفعالية المتعلم باعتباره محور العملية، ودور المعلم فيها هو المرشد والموجه للمتعلم، ويمكن من خلاله المناقشة وتنمية مهارات التفكير الناقد وأهمية الحقائق والأدلة المستندة إلى العلم والنقاش، وهذا الأسلوب يكسب الطالب القدرة على الإبداع والابتكار، وينمي لديه الرغبة في المشاركة والتفاعل.

٢- أسلوب التعلم التعاوني: يعد التعلم التعاوني من أهم مداخل التعلم النشط المتمركزة حول الطالب، يعتمد على مهارة المعلم في التعامل مع المجموعات التعاونية، بأن يتخذ القرار بتحديد الأهداف التعليمية، وتشكيل المجموعات التعليمية، وإعداد الدرس وتوزيع الأدوار عليهم، وعليه أن يوفر الظروف المناسبة للتعلم التعاوني، ومن جهة أخرى يسند لكل عضو (المتعلم) في المجموعة التعاونية دوراً محدداً، كما أن الالتزام والاحترام والتطبيق لتعليمات وتوجيهات المعلم والمشاركة النشطة، هي من الأدوار التي يقوم بها المتعلم في طريقة التعلم التعاوني ونجاح هذه الطريقة يعتمد على مدى تقبل الطلبة ورضاهم على ما تتضمنه الطريقة من أدوار وواجبات من طرفهم.

وتعتبر استراتيجية (فكر – زواج – شارك) من الاستراتيجيات التدريسية الحديثة، التي تقوم عليها طريق التعلم التعاوني، التي لا تهدف فقط إلى إكساب الطلاب جانب التحصيل، بل تهدف كذلك إلى استثارة طاقاتهم وتنمية قدراتهم وإمكاناتهم الذاتية، كما أنها مناسبة للطلاب في مختلف الأعمال وتناسب المدرسين، خاصة لمن يمارسون التعلم التعاوني لأول مرة.

٣- أسلوب العصف الذهني: أنه أسلوب يستخدم للوصول إلى أفكار جديدة، لحل مشكلة قائمة أو لإحداث تطوير في وضع قائم، فهو يعمل على توليد أفكار جديدة تسهم في الوصول إلى الهدف، كما يستخدم كأسلوب للتفكير الجماعي أو الفردي في حل كثير من المشكلات العلمية والحياتية المختلفة ومن خلال هذا الأسلوب يتم الاعتماد على أساس اجتماع مجموعة من الأشخاص لديهم مشكلة يسعون لحلها، فيقومون بطرحها أمام الجميع، ويتطوع أحد المشاركين بتسجيل الأفكار على السبورة أو ورقة بلا اعتراض على أي فكرة، وي طرح كل مشارك أية فكرة ترد إلى ذهنه من دون أية قيود، وعلى الجميع تقبلها حتى انتهاء مدة الجلسة، ثم بعد ذلك يتم مناقشة كل فكرة على حده.

٤- أسلوب التعلم الاستقصائي: يعتبر أسلوب التعلم الاستقصائي من أساليب التدريس الحديثة، التي ينطلق فيها المتعلم من الشك أو ما يعرف بالاتجاه التساؤلي، وينتهي باليقين باستخدام العقل والحدس، وهي عمليات تستند على التساؤلات التشخيصية التحليلية النقدية.

فإن الطريقة الاستقصائية تحمل المتعلم مسؤولية التفكير، وتثق بقدرته على النهوض بأدواره التعليمية والتقليل من دور المدرس في تلقين الطلبة، وإنماء قوى المتعلم وإثراء دوافعه وتوليد حقائق جديدة عن طريق توليد الأسئلة، وتحقيق المعلومات وتكوين التعميمات واستخلاص المفاهيم والمبادئ، تمهيداً لتمكينه من القدرة على استقصاء أي موضوع ذي معنى يتصل به أو بمجمعه في المستقبل.

بينما تناول (الناقة، 2009) معايير جودة التدريس من خلال ثلاثة أبعاد كما يلي: -

المحور ١ : معايير عامة:

- استناد طرق التدريس إلى عمليات اختيار وانتقاء وصياغة وتنظيم وعرض.
- تتحدد فنياته وإجراءاته وتنوع.
- يستخدم استراتيجيات تدريبية تجمع بين فنيات ووسائل وأساليب طرق التدريس.
- تتحدد مداخله وطرقه وفنياته وإجراءاته وأساليبه ووسائله في ضوء أهداف الموقف التعليمي.

المحور ٢ : معايير تتصل بمكونات الموقف التعليمي:

- يستند إلى تمكن من طبيعة المادة المتعلمة.
- يستند إلى تمكن من طبائع المتعلمين وخصائصهم.
- يستخدم وسائل وأساليب تكنولوجيا التعليم المعاصرة.
- يستخدم إجراءات و فنيات تدريسية شائعة وجذابة.
- يكون مناسباً في مداخله وطرائقه وفنائه واستراتيجياته لطبيعة المحتوى المقدم في الموقف التعليمي.

المحور ٣ : معايير تتصل بإجراءات التدريس تخطيطاً وتنفيذاً وتقويماً:

- يستند إلى خطة مسجلة نبدأ بالأهداف منتهية بختام الموقف التعليمي.
- يستند إلى التخطيط المنطقي لخرائط الحقائق والمفاهيم والتعميمات في المادة المعلمة.
- يستند إلى مجموعة من الأنشطة الإجرائية المصاحبة الموجهة نحو تحقيق الأهداف.
- يعتمد على الاستشهاد والتدليل والبرهنة وضرب المثال والتطبيق على حالات ومواقف طريفاً إلى جوانب تطبيقية.
- يحول المادة النظرية إلى جوانب تطبيقية.
- يقدم الأفكار المجردة بشكل محسوس.
- يضيف للمادة المقررة أفكاراً جديدة طازجة.
- يمهّد للتعلّم بإثارة وتنشيط وحفز دوافع المتعلمين وميولهم وحماسهم وتشوقهم وحب استطلاعهم.
- يحتفظ باهتمام المتعلمين وجذب انباههم وتركيز وعيهم واستمرار متابعتهم بالتعزيز وبتوجيهات التعلّم.
- يتنوع في طرقه وفنائه واستراتيجياته بتنوع وتعدد الفروق الفردية بين المتعلمين (التفريد).
- يستند إلى أنشطة تعليمية متعددة تلبي الرغبات والقدرات المختلفة للمتعلمين.
- يعطي اهتماماً خاصاً بذوي الاحتياجات الخاصة من الضعفاء والمتأخرين، ومن الأذكياء وأصحاب العقول الحادة.
- يتيح الفرصة للمتعلمين للمشاركة والمناقشة والحوار وطرح الأسئلة والاستكشاف والتقصي والاستنتاج.
- يهتم دائماً بالتغذية الراجعة والحفز والتوجيه.
- يتكيف مع طبيعة وسرعة التعلّم عند المتعلمين.

- بينما يبين الحمزاوي (2021) القواعد الأساسية لجودة طرائق التدريس بما يلي:-
- ١- التخطيط والاعداد المسبق واستغلال المواهب والقدرات للطبة في تنفيذ وتحسين طرائق التدريس.
 - ٢- استثمار البيئة في عملية التعلم.
 - ٣- توظيف الأنشطة المدرسية في تحقيق أهداف المواد الدراسية.
 - ٤- اعتماد منهج العمل بروح الفريق والتعلم التعاوني الذي يعزز تعلم الطلبة بعضهم لبعض
 - ٥- أن تتضمن تطبيقات عملية للمواد التعليمية في حياة الطالب.
 - ٦- أن تتمكن من إثارة أذهان الطلبة نحو تعلم التفكير.
 - ٧- عدم التركيز على الحشو والتلقين.
 - ٨- التنوع بين الالقاء والحوار والمناقشة والتطبيق العملي.
 - ٩- ارتباط التدريس بميول الطلبة واتجاهاتهم.
 - ١٠- القدرة على إحداث التكامل بين جميع الجوانب النظرية والعلمية التطبيقية.
 - ١١- الملائمة للمرحلة العمرية ولطبيعة المادة الدراسية.
 - ١٢- استعمال طرائق تدريس متنوعة.
- وبحسب ما أشار إليه دروزة وأحمد (2023) فإن طرائق التدريس الجيدة عن (دروزه) يمكن تصنيفها في ثلاثة محاور رئيسية وفق معايير جودة التدريس المعاصر وقد جاءت هذه المحاور ومعاييرها كما يلي:-
- ١- محور التخطيط ووضع الأهداف التعليمية:
 ١. ارتباط أهداف الخطة التربوية العامة بالأهداف السلوكية.
 ٢. اتباع حاجات المتعلم.
 ٣. تناسب مرحلته التعليمية.
 ٤. تنوع في أنماطها ومستوياتها بحيث تشمل الناحية النظرية والناحية العملية.
 ٥. أن تكون قابلة للتحقيق.
 ٦. متسقة مع المحتوى التعليمي للدروس.
 ٧. لها مدة زمنية محددة لتحقيقها.
 - ٢- محور طريقة التدريس:
 ١. أن يكون لها أهداف واضحة.
 ٢. أن يكون لها محتوى تعليمي متوفر بين يدي الطلاب إما في كتاب مقرر أو منهج محدد.

٣. أن يكون لها مقدمة و عرض وخاتمة.
٤. أن تتدرج في عرض المعلومات بتسلسل من السهل إلى الصعب.
٥. أن تستخدم الأدوات والوسائل التعليمية والتكنولوجية المتنوعة.
٦. أن تستخدم المنشطات العقلية التي تستثير ذاكرة المتعلم.
٧. أن تدمج الطلبة وتشجعهم على التفاعل في العملية التعليمية عن طريق الأنشطة التعليمية والتربوية المتنوعة سواء أكان داخل غرف الصف أو خارجها.
٨. أن تنمي فيهم حب التعلم الذاتي والتحكم والضبط لسير عملية تعلمهم.
٩. أن تستثير دافعيتهم للتعلم.
١٠. أن تطبق مبدأ التعزيز.
١١. أن تراعي الفروق الفردية.
١٢. أن تسير وفق الخطة المرسومة في الزمن المحدد

٣- محاور القياس والتقييم:

١. أن تكون صادقة وثابتة وموضوعية.
 ٢. أن تكون شاملة ومتنوعة ومتعددة.
 ٣. أن تكون مناسبة للمرحلة التعليمية.
 ٤. أن تراعي الفروق الفردية.
 ٥. أن تحدد المعايير التي تحكم في ضوءها على تعلم الطالب ومستواه.
 ٦. أن تكون دورية ومستمرة.
 ٧. أن تزود الطالب بالتغذية الراجعة.
 ٨. أن تؤدي إلى اتخاذ قرارات تربوية وإدارية
 ٩. أن تؤدي إلى إجراءات فعلية عملية.
- ومن الجدير بالذكر هنا، أن عملية التقييم كأحد محاور طريقة التدريس الجيدة لا تقتصر على تقييم المعلم للطالب وإنما تتضمن أيضاً تقييم المعلم لذاته وأدائه المهني، وذلك بهدف تطوير نفسه مهنياً ليواكب أحدث ما تتوصل له الدراسات التربوية في هذا المجال.

وفي دراسة (الأسمرى، 2020) تم تعريف معايير جودة الأداء التدريسي بأنها تلك المعايير التي تحدد الأفعال والوظائف ومستويات الأداء التي يجب أن تصدر من الأفراد في سياق أدائهم لمهنتهم، وبالنسبة للمعلمين على وجه الخصوص، وقسمها إلى:

- المعيار الأول: التهيئة للتدريس: إن التخطيط الجيد للدرس ركن أساسي لا يمكن تحقيق مستوى ملائم من جودة العمل التدريسي بدونه، فمن خلال التخطيط المناسب

يستطيع المعلم تكوين صورة واضحة حول كيفية تنظيم أنشطة التعليم والتعلم على النحو الذي يكفل تحقيق أفضل مخرجات التعلم لدى الطلاب، ويتطلب ذلك الربط بين عدة عناصر مختلفة ولكن مترابطة في الوقت ذاته، ويتطلب تحقيق هذا الربط بدوره تمتع المعلم بالمهارات الإدراكية المعرفية الضرورية للتمكن من وضع الخطط المتكاملة مع الأخذ بتلك العناصر في عين الاعتبار.

● المعيار الثاني: ممارسة تدريس الدراسات الاجتماعية والوطنية بكفاءة: تتطلب الممارسة الفعالة للتدريس تقديم أنشطة تعليمية يمكن من خلالها تعزيز المهارات والمعرفة لدى الطلاب، كما ينبغي على المعلم التركيز على تعزيز المشاركة الفعالة لدى الطلاب من أجل بناء المهارات التواصلية والاجتماعية لديهم وتعليمهم كيفية التطبيق العملي بصورة مستقلة ومنفردة وأيضاً تعزيز فاعلية الذات لديهم، ويضاف إلى ذلك ضرورة تطبيق عدد من الأساليب المعززة لفاعلية الأنشطة التدريسية، والتي تتضمن استخدام أسلوب الثناء وتقديم المعززات والتغذية الراجعة البناءة، وذلك من أجل مساعدة الطلاب على تكوين فهم كلي لموضوع الدرس.

● المعيار الثالث: إدارة وقت التعلم بكفاءة عالية والمقصود به: أنه يجب على المعلم حتى يدير وقت التعلم في الصف بكفاءة أن يكون متمكناً من أساليب إدارة الذات وأن يقيم ذاتياً استخدامه لمهارات الإدارة الصفية وأن يضع خطط العمل ويضفي التعديلات على ممارساته وفقاً لما هو متاح أمامه من معلومات، ويتطلب التحسين من ممارسات الإدارة الصفية التشاور مع معلمين آخرين حول كيفية التحسين منها، وذلك من خلال قياس أوجه القوة والضعف لدى الطلاب ثم إتباع الإجراءات اللازمة لتحويل أوجه الضعف إلى أوجه قوة، بالإضافة إلى ذلك، فعلى المعلم أيضاً مراقبة التقدم الذي يحرزه الطلاب وتقييم مدى الإجراءات التي يتم اتخاذها على مخرجات التعلم لدى الطلاب.

● المعيار الرابع: استخدام الوسائل التعليمية وتقنيات التعليم: أصبح للمعلم أدوار جديدة تتناسب مع عصر التقدم التكنولوجي، وما نتج عنه من انفجار معرفي، فقد أصبح المعلم مرشداً وميسراً للتعلم، وذلك بدلاً من دوره التقليدي القائم على التلقين، ويقوم الدور الأساسي للمعلم على تمكين الطلاب من مهارات التعلم الذاتي المستند إلى البحث عن المعلومة بأنفسهم من خلال المناقشة والحوار، ويعتمد ذلك على توظيف أدوات تعليمية تكنولوجية في التعليم لدعم تعلم الطلاب.

● المعيار الخامس: التمكن من المادة العلمية: لذلك فمن الضروري أن يتمتع المعلم باستيعاب المفاهيم وإتقان المحتوى في مجال تخصصه، وإتقان محتوى المادة الدراسية مع إدراك الطبيعة التكاملية بينها، واستخدام مصادر التعلم المختلفة

وتوظيفها بما يتناسب مع احتياجات المتعلمين، وتنمية الميول العلمية والثقافية والاهتمامات الشخصية عن طريق تعزيز البحث والإطلاع على ما هو جديد، وتوظيف المحتوى التعليمي كمهارات حياتية، وفيهم وتطبيق أسس وخصائص بناء المناهج بما في ذلك اختيار المعايير والتحليل والتصنيف والتتابع في بناء المنهج وتطويره.

● المعيار السادس: تقويم التعلم: إن تمكن المعلم من إجراءات تقويم أداء الطلاب يعتمد على قدرته على التخطيط الجيد للأنشطة التعليمية والتقويمية قبل تنفيذ الدرس، فمن المهم أن يبني المعلم الفهم الكافي للمحتوى التعليمي الذي سوف يقدمه للطلاب وأساليب التعلم التي يتوقع من الطلاب استخدامها لتعلم هذا المحتوى، ووفقاً ذلك يقوم المعلم بتحديد أهداف الدرس وأهداف التعلم، والتي يستند إليها المعلم في تقويم أداء الطلاب، حيث أن درجة تحقق تلك الأهداف تمكن المعلم من معرفة مدى نجاح ممارساته التدريسية في المساهمة في تحقيق أهداف العملية التعليمية.

وعليه كلما تمتع المعلم بالتمكن من المحتوى العلمي للمادة الدراسية كلما كان أقدر على تعزيز المشاركة الفعالة لدى الطلاب في الصف، حيث أن المعلم الذي يتمتع بالتمكن من المحتوى العلمي يكون لديه وعي كافٍ بطبيعة الصعوبات والمشكلات التي قد تواجه الطلاب أثناء التعلم، وبالتالي تكون لديه القدرة على الإجابة على تساؤلاتهم على نحو واضح وسهل الفهم وخالٍ من الغموض، بالإضافة إلى ذلك، نظراً للتغيرات المتسارعة اليوم في كم ونوع ما يتم إنتاجه من معرفة في مجال العمل التربوي، يجب أن يكون المعلم قادراً على مواكبة تلك التغيرات من أجل تقديم محتوى تعليمي للطلاب متوافق مع أحدث ما توصل إليه مجال العمل التربوي حول المادة الدراسية التي يُدرّسها.

كما وقد ورد في التركي (2021) في مجال جودة اختيار استراتيجيات التدريس ما يلي:

- الارتباط بنواتج التعلم المستهدفة.
- المرونة والقابلية للتطوير.
- مراعاة الفروق الفردية بين الطلبة.
- مراعاة الإمكانيات المتاحة بالمؤسسة/البرنامج.
- تساهم في تنمية مهارات التفكير والعمليات العقلية العليا.
- تساهم في تحفيز الطلاب على التعلم الذاتي والتعلم للإتقان.

معايير جودة التدريس من وجهة نظر الباحثة: -

بعد الاطلاع على الدراسات والإطار النظري في موضوع معايير جودة التدريس فقد ارتأت الباحثة أن المعلم هو الركن الأساسي لتطبيق وتنفيذ ومتابعة وتقييم كافة معايير جودة التدريس، فهو الذي يخطط وينفذ ويتابع مدى تحقق الأهداف المخطط لها ويختار الوسائل والأدوات التي تناسب الموقف التعليمي، ومن هنا لخصت الباحثة أهم معايير جودة التدريس بالنقاط التالية:

١- شخصية المعلم:

١. الحاجة إلى معلم ذو كفاءة وتميز وتمكن من المادة التعليمية وإدارة الموقف التعليمي
٢. يراعي الفروق الفردية وحاجات الطلبة ويشجع مبادراتهم باستمرار.
٣. يتسم بالإنسانية والشخصية الديمقراطية في تعامله مع أطراف العملية التربوية.
٤. حسن اللقاء والتحدث وسلامة النطق واللغة.
٥. يستخدم أساليب وطرائق تدريس واستراتيجيات حديثة ومتنوعة حسب حاجة الموقف التعليمي وحاجة المتعلم.

٢- الأنشطة التعليمية:

١. توفر أنشطة تعزز المهارات والمعرفة لدى الطلبة وتلبي حاجاتهم وتلائم مع قدرات المتعلمين وامكانياتهم واستغلال البيئة المدرسية والتعاون والتواصل مع مؤسسات المجتمع ذات العلاقة.

٣- التخطيط والتهيئة:

١. الاعتماد على التخطيط المنطقي للأهداف والمفاهيم التعليمية.
٢. تصميم الخطط اليومية والفصلية ومتابعة تنفيذها والوقوف على نقاط الإخفاق أو التأخير وعلاجها تربوياً.
٣. توفر ملف تعليمي شامل متكامل ومرتب واعتباره مرجعاً للعمل والمتابعة التربوية.
٤. أن يتم صياغة الأهداف بمستوياتها المختلفة والسعي نحو تحقيقها.

٤- طرائق التدريس:

١. التدرج والتسلسل في عرض المعلومة.
٢. استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية والتعليمية المختلفة.
٣. تفعيل المرافق المدرسية بفاعلية (المختبر، المكتبة، الملاعب... الخ).
٤. أن تثير الوسيلة انتباه الطالب وتعزز المشاركة الفاعلة لديه.
٥. تفعيل التعلم النشط والتعلم الذاتي.

٦. مراعاة الفروق الفردية خلال عملية التدريس.
٧. استخدام الوسائل التي تثير ذاكرة المتعلم وتحاكي مهارات التفكير العليا.

٥- التقويم التربوي:

١. استخدام أدوات تشخيص الضعف وأساليب علاج مناسبة.
٢. استخدام أدوات تقويم وتقييم مناسبة للموقف التعليمي وحاجة المتعلم.
٣. تنفيذ الاختبارات اللازمة وقراءة نتائجها والاستفادة منها في التخطيط بأنواعه.
٤. ارتباط التقويم بأهداف الموضوع وقياس مدى تحقق الأهداف.
٥. التنوع في أنواع التقويم وعدم الاعتماد على أداة الاختبار فقط.
٦. إتاحة الفرص للطلبة للتعبير عن ذاتهم وتفعيل آلية التقويم الذاتي للمتعلم.

سابعاً: الجودة في التعليم: -

إن لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم أهمية وأثر كبير لتحقيق التطور والتميز في الأداء التربوي داخل المؤسسة التعليمية وكفاءة المخرجات التعليمية وتحسين وتطوير الأساليب الإدارية وإشراك أفراد المدرسة في أحداث هذا التغيير بشكل تعاوني وجماعي بهدف ومواجهة التحديات ومعالجتها ومتابعة التطورات المستمرة.

لقد اعتمد العدواني (2013) المعايير العالمية لتطبيق الجودة في التعليم محددةً بالمجالات التالية:

- المجال الإداري ومنها: عالمية نظام الجودة فهي سمه من سمات العصر الحديثه وارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج مع اتصافها بالشمولية في كافة المجالات وزيادة العمل وتقليل الهدر أو الفاقد والاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.
- المجال التعليمي والتربوي ومنها:
 - معايير مرتبطة بالطلبة: مثل نسبة عدد الطلاب إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الفرد، والخدمات المقدمة لهم.
 - معايير مرتبطة بالمعلمين: مثل مدى مساهمتهم في خدمة المجتمع، وثقافتهم المهنية، واحترامهم لطلابهم.
 - معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية: مثل جودة المنهج ومستواه ومحتواه، ومدى ارتباط طريقة المنهج وأسلوبه بالواقع.
 - معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية: مثل التزام القيادات بالجودة واختيار الإداريين وتدريبهم.
 - معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية: مثل تفويض السلطات، واختيار الرجل المناسب في المكان المناسب.

- معايير مرتبطة بالإمكانات المادية: مثل قدرة المبنى على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة المدرسية والأجهزة والأدوات والتقنيات.
 - المجال المرتبط بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع: مثل مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط بها
 - والمشاركة في حل مشكلاته والتفاعل بين المدرسة وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.
 - وأما معايير الجودة الشاملة في التربية التي عرفها طعيمة والواردة في (مسلم، ٢٠١٨) فقد جاء فيها: -
 - وضع مستويات معيارية متوقعة ومرغوبة ومتفق عليها بالأداء التربوي بكل جوانبه.
 - اعتماد مشترك لمتابعة تحصيل الطلبة.
 - تمكين هيئة التدريس من تحديد المستويات الحالية لتحصيل الطلبة والتخطيط للتعلم المستقبلي بكل ثقة.
 - تدعيم إيجابية المعلمين نحو أساليب التعلم المتقدمة.
 - التأكيد على النواحي الإيجابية لإنجازات الطلبة.
 - تشجيع المعلمين على استخدام المحتوى والعمليات بنطاق أوسع في تخطيطهم وتدريسهم.
 - توفير سبل مسانلة المجتمع للمدرسة.
 - اكتساب المعلمين لفكر متجدد عن كيفية تفكير وتعلم الطلبة.
- بينما جاء في البربري (2007) عن برنامج "ديمنج" لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة والذي قد يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمي ويتكون هذا البرنامج من ١٤ معيار للجودة الشاملة متمثلة وبشكل مختصر بما يلي:
- ١- تحديد الأهداف.
 - ٢- تبنى فلسفة للجودة الشاملة.
 - ٣- تحسين الأداء والجودة هي المحرك الأساسي.
 - ٤- التأكيد على جودة الكيف.
 - ٥- تحسين وتعديل الإنتاج مع العمل على نقص التكلفة.
 - ٦- تدريب الأفراد على الجودة الشاملة.
 - ٧- تدريب القيادات على تطوير الأداء.
 - ٨- إزالة الخوف وتدعيم الثقة بهدف العمل الفعال.
 - ٩- التعرف على معوقات العمل وإزالتها.

- ١٠- الحد من استخدام الشعارات والنقد لتجنب العداءات بين الأفراد.
 - ١١- وضع معايير لاعتماد الإدارة على الأهداف.
 - ١٢- مسئولة المشرفين يجب أن تهتم بالجودة.
 - ١٣- وضع برامج تربوية تنشيطية من أجل التحسن الذاتي ورفع المستوى.
 - ١٤- وضع كل فرد في المؤسسة في المكان المناسب.
- وأكد البربري (2007) على المعايير المرتبطة بالعملية التعليمية وذات الصلة بالمعايير التي أوردتها ديمنج ومنها:

- الأهداف
- المناهج الدراسية
- المعلمين
- التلاميذ
- الوسائط التعليمية
- التمارين
- الاختبارات والامتحانات

وأخيراً تجدر الإشارة إلى تعدد النماذج المطروحة في مجال معايير الجودة الشاملة وتطبيقها في التربية والتعليم، ومعظمها تتشابه مع اختلاف في آلية التقديم والتفاصيل لكل منها.

وقد لخصت أبو عبده (2011) مجالات ومعايير الجودة الشاملة فيما يلي:
المجال الأول: جودة السياسة الإدارية والتنظيمية: وفيه يتم وضع الخطط والسياسات الخاصة لضمان جودة التعليم، وإيجاد التزام من قبل الإدارات التعليمية بتطبيق نظام الجودة واستثمار كل الإمكانيات المتاحة وضرورة تشارك جميع أعضاء المجتمع المدرسي لقيادة المدرسة وتوزيع المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات المهنية بين كافة أعضاء المجتمع المدرسي.

المجال الثاني: معايير الجودة في أهداف التعليم: وتشمل المعايير ضرورة أن تشتق أهداف التعليم الأساسي من ثقافة المجتمع وفلسفته مع مراعاة الأهداف حاجات وخصائص المرحلة العمرية لطلبة التعليم الأساسي، كما أنها يجب أن تكون متوائمة مع المتغيرات البيئية.

المجال الثالث: معايير الجودة في المناهج الدراسية: وفيه يتم تخطيط المناهج الملائمة للطلبة في ضوء احتياجات سوق العمل والمجتمع، وتصميم المناهج على أساس المرونة والتجديد والتكامل في الخبرات استجابة للتغيرات العالمية السريعة، وأن تدمج التكنولوجيا في المناهج.

المجال الرابع: معايير جودة الكتاب المدرسي: مواكبة المضمون العلمي للكتاب مع متغيرات العصر في العلم والتكنولوجيا، وأن يتم إخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة وأن تتكفل لجان محلية من ذوي الكفاءة والخبرة بتأليف الكتب.

المجال الخامس: معايير جودة أداء المعلم: ومن هذه المعايير أن يتمتع المعلمون بمؤهل علمي جامعي ومؤهل تربوي، وأن يتصف المعلم بالكفاية في التدريس، وأن يتوفر العدد الكافي من المعلمين لمختلف التخصصات التعليمية.

المجال السادس: معايير جودة طرائق وأساليب التدريس: ومن هذه المعايير ضرورة التركيز على تحقيق متوازن لغايات التعليم مثل المعرفة، وتحقيق الذات، مشاركة الآخرين، وتوظيف أسس التعليم عن بُعد من خلال تشجيع الطلبة على استخدام الشبكات كالإنترنت وضرورة تشجيع الطالب على التفكير الإبداعي والتخطيط وحل المشكلات.

المجال السابع: معايير جودة التقويم والامتحانات: وتشمل وضع معايير وطنية لقياس نتائج أداء خدمات العملية التعليمية، وربطها بالمعايير الدولية، وأن تستخدم أساليب متنوعة في تقويم الطلبة، وأن يتم التقويم بشكل دوري، ومستمر، وشامل طوال العام الدراسي.

المجال الثامن: معايير جودة الطالب: وتشمل معايير معرفة الطالب كيفية التوصل إلى المعلومات ذاتياً عن طريق الاستعانة بالوسائل التكنولوجية الحديثة كالإنترنت والتزام الطالب بالأنظمة، واللوائح، والقواعد المعمول بها داخل المجتمع، يمتلك الطالب لغة أجنبية واحدة على الأقل للإيفاء بأغراض معينة.

المجال التاسع: معايير جودة مراقبة العملية التعليمية، ومتابعتها: وتشمل المعايير وضع نظام رقابي للتعرف على العناصر المؤثرة في جودة التعليم ومخرجاته، وضرورة أن يتم دراسة وتحليل الواقع الفعلي لمدخلات وعمليات النظام لتحديد جوانب القوة والضعف، ومشاركة أعضاء المجتمع المدرسي لإبداء الرأي في جوانب القصور وكيفية تصحيح الأخطاء.

معايير الجودة الشاملة في التعليم بحسب ما ورد في أمين وعبد القادر (٢٠١١): -
يعمل النظام التعليمي كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام، لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها ومنها: -

١. معايير كروزبي: حدد فليب كروزبي Crosby أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم وهي:
 - التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.
 - وصف نظام تحقيق الجودة بأنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.
 - منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.
 - تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية.
٢. معايير بلدرج: طور مالكم بلدرج M. Baldrige نظاماً لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11) قيمة أساسية وتتضمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتندمج في (7) مجموعات هي:
 - القيادة (90 نقطة).
 - المعلومات والتحليل (75 نقطة).
 - التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي (75 نقطة).
 - إدارة وتطوير القوى البشرية (510 نقطة).
 - الإدارة التربوية (50).
 - أداء المدارس ونتائج الطلبة (230 نقطة).
 - رضا الطلبة وممولي النظام التربوي (230 نقطة).
٣. -معايير التقويم الشامل: قدمت حركة التقويم الذاتي الشامل للتعليم بعض المعايير وتمثلت بخمسة وأربعين معياراً مقسمة على عشرة مجالات التالية:
 - أ) الأهداف
 - ب) تعلم الطلاب
 - ت) الهيئة التعليمية
 - ث) البرامج التعليمية
 - ج) الدعم المؤسسي
 - ح) القيادة الإدارية
 - خ) الإدارة المالية
 - د) مجلس إدارة المؤسسة التعليمية
 - ذ) العلاقات الخارجية

ر) التطوير الذاتي للمؤسسة التعليمية

٤. أساليب تطبيق الجودة في التعليم وأهمها:

- التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية

- الدراسات الذاتية (التقويم الذاتي)

- تقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب

وقد ارتأت الباحثة أن هناك العديد من المعايير لتحسين جودة التعليم وقد

صنفتها وفق المجالات التالية:

١. جودة المتعلم/الطالب: على أن تتوفر فيه الرغبة والدافعية للتعليم وحسن الاصغاء والتركيز والتفاعل خلال الموقف التعليمي.

٢. جودة المعلم: على أن يتصف بحسن التعامل والعلاقة الإيجابية مع الطلاب وزملائه في العمل، ولديه الرغبة والدافعية للتطور المهني والتدريب المستمر، ويتحلى بمهارات التفكير العلمي والحيوية والنشاط والإمام والقدرة على تطبيق استراتيجيات وطرائق تدريس متنوعة ومشوقة للطلاب.

٣. جودة الإدارة المدرسية: ودورها الرئيسي في تحديد الأهداف ومتطلبات الجودة الشاملة وتعزيز الإدارة الديمقراطية والتشاركية مع الطاقم المدرسي وتوفير التدريب والدعم المهني وتعزيز الإنجازات والتقدم المهني للمعلمين، مع ضرورة توفير الموارد المالية والمادية والدعم المعنوي وتحسين البيئة المدرسية المناسبة للتعلم الذاتي والاستكشاف.

٤. جودة المنهج: من حيث تطوير أهداف المناهج لتلائم احتياجات المجتمع والتقدم التكنولوجي وأن يتوفر فيها عنصر المرونة والابداع والتجديد ومواكبتها بطرائق تدريس وأنشطة ووسائل تعليمية ومصادر تعلم وأسس تقويم تتناسب مع الأهداف المنشودة.

٥. جودة البيئة المدرسية: من حيث جودة المباني والغرف الصفية والمساحات والملاعب والتوابع التربوية من مكتبة ومختبرات والتسهيلات المادية والمعنوية من أدوات تكنولوجية ومقاعد آمنة وصحية وتهوية وإضاءة وما يلزم لبيئة مدرسية مثالية من أجل تحقيق جودة التعليم.

٦. جودة النظام الإداري والتقويم الذاتي: ويمثل ذلك في النظام الإداري المتبع ومدى مشاركة أسرة المدرسة في صياغة الأهداف واعتماد القرارات وتحمل المسؤولية المشتركة لتحقيق الأهداف واعتماد التقويم المستمر والوقوف على نقاط القوة وتعزيزها ورصد السلبيات وإيجاد حلول لها. مع مراعاة بناء الخطة المدرسية بصورة تشاركية وتحديد الرؤية والرسالة للمدرسة وتعميمها على المجتمع المدرسي

ومتابعة الجدولة الزمنية للخطة وتنفيذها واعتماد مبدأ التقويم الذاتي وتقبل الانتقادات البناءة بهدف التطور المستمر نحو جودة أداء المدرسة.

ثامناً: الجودة في المدرسة: -

إن معايير الجودة في المدرسة تتمثل بما يجب أن يتوفر في النظام المدرسي من مواصفات وأسس ذات علاقة بالبرامج التعليمية وأداء المعلمين والإدارة المدرسية والإمكانات والتجهيزات المدرسية والأهداف والسياسات العامة لخلق جيل من الطلبة مثقف ومتعلم وذو جودة وتميز في التحصيل والمعرفة يستطيع خدمة المجتمع وتلبية احتياجاته.

وقد تم الاطلاع على العديد من التصنيفات لمعايير الجودة الشاملة والفاعلة في المدارس ومنها ما جاء في دراسة (رسمي وزملاؤه، 2019) حيث تم تصنيف المعايير حسب طبيعة النظام الذي يتم التعامل معه وهنا تم الاعتماد على معايير خاصة بالمدخلات وأخرى بالعمليات وثالثة خاصة بالمخرجات مع العلم أن هذا التصنيف لا يعني أن هناك خطوطاً فاصلة بين المعايير الخاصة بكل عنصر حيث تم تصنيف المعايير على النحو التالي: -

- جودة التشريعات واللوائح: وتمثل بتحديد الإجراءات التي تحكم العمل وتوجهه والاستجابة السريعة للمتغيرات المحلية والعالمية وتحديد وتوصيف المسؤوليات والمهام الوظيفية.
- جودة الموارد المالية: ويتمثل بـ تنوع مصادر التمويل، وحجم الميزانية المخصصة للتعليم، وكيفية توزيعها ومقدار تكلفة التلميذ، ونسبة الفاقد في التعليم.
- جودة الموارد البشرية: وتشمل جودة الطلبة والمعلمين وهيئة الإدارتين والعلاقة المهنية وآليات النمو المهني.
- جودة الموارد المادية: وتشمل جودة المؤسسة والأبنية التعليمية ومصادر التعلم كالمكتبات وشبكات المعلومات وعوامل السلامة والأمان وبرامج الصيانة الدورية.
- جودة الإدارة: وتشمل جودة العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم واتصال ومتابعة وصناعة القرارات المبنية على البيانات والمعلومات الدقيقة وأساليب الإدارة المتطورة.

- جودة البرامج الدراسية: وتشمل نظم القبول والمناهج الدراسية والكتب المدرسية وطرق التدريس وتكنولوجيا التعليم وأساليب التقويم.
 - جودة بيئة التعليم والتعلم: على أن يتوافر منها نظام ملائم للحوافز والعمل الجماعي وتعزيز مبدأ العلاقات الإنسانية وجودة الأنشطة والخدمات الاجتماعية والصحية والإرشاد والتوجيه.
 - جودة المخرجات المؤسسية: ويمكن أن يستدل عليها من نسب النجاح، والعلاقة بين المدخلات والمخرجات، وجودة مستوى الخريجين.
- بينما أشار خليفة وقمر الدين (2013) أن جودة المدرسة الفاعلة تتحقق بتوفر المعايير التالية: -

- بيئة مدرسية آمنة ومناخ اجتماعي مدرسي جيد.
 - قيادة مدرسية فاعلة في ضوء رؤيتها ورسالتها الواضحة.
 - مشاركة مؤثرة في المجتمع.
 - تنمية مهنية مستدامة لجميع العاملين بها.
 - توجيه وإرشاد تربوي متطور.
 - مناهج تدور حول حاجات التلاميذ يكونون محورها.
 - طريقة تدريسية تثير دافعية التلاميذ.
- كما وقد أشارت المادة التدريبية لدبلوم القيادة المدرسية (المدرسة الفلسطينية الفاعلة ومجالات تطويرها) المعهد الوطني للتدريب (2018) لأهم المعايير الواجب توفرها في المدرسة الفاعلة لضمان ضبط الجودة في الأداء وقدرة المدرسة على تقييم نتائج العمل بشكل مهني وقد تم اشتقاق المعايير من رؤية ورسالة وزارة التربية والتعليم وبناء على توجهات وطنية قائمة على اعتبارات تربوية تخدم مصلحة المتعلم بالدرجة الأولى وتنسجم مع الخطط التنموية الوطنية. وعليه تم اعتماد مجالات التطوير المدرسي التالية مع تحديد معايير الأداء ومؤشراتهما بما في ذلك قواعد القياس المتدرج (RUBRICS) وذلك بحسب ما جاء في مسودة معايير الوزارة لسنة (2008) والتي تم الإشارة إليها من خلال برنامج التدريب لمدرء المدارس في برنامج دبلوم القيادة المدرسية خلال العامين الدراسييين (2019 – 2020) والذي شاركت فيه الباحثة وحصلت خلاله على الدبلوم المهني المتخصص في القيادة المدرسية.

معايير جودة المدرسة الفاعلة

مؤشرات المعيار	المعيار	المجال
<p>١-درجة وضوح وتحديد الرؤية والرسالة ودرجة المشاركة في وضعهما.</p> <p>٢-درجة الإعلام والإعلان عن الرؤية والرسالة.</p> <p>٣-درجة احتواء الرؤية والرسالة على مضمون تربوي</p> <p>٤-تحديد الأهداف ودرجة توفر مصادر تحقيقها.</p> <p>٥-درجة المشاركة في التشخيص لبناء الخطة ودرجة المشاركة في وضع الخطة ودرجة المعرفة ووضوح الأدوار بالخطة.</p> <p>٦-علاقة الخطة بعمليات التعليم.</p>	<p>وجود رؤية ورسالة للمدرسة</p>	<p>(أ)تقوم المدرسة بالتخطيط الجيد للتحسين المبني على رؤية ورسالة محددة للمدرسة</p>
<p>٧-السياسات والمبادرات الداعمة للعلاقات الداخلية.</p> <p>٨-تعدد المشاركين في الأنشطة.</p> <p>٩-تنوع الأنشطة التي تدعم العلاقات بين العاملين والطلبة.</p>	<p>(١) العلاقات الداخلية بين إدارة المدرسة والعاملين والطلبة</p>	<p>(ب) تحتفظ المدرسة بعلاقات داخلية وخارجية</p>
<p>١٠-العلاقة بين المجتمع والمدرسة ومستوى وشكل دعم المجتمع للمدرسة.</p> <p>١١-استفادة المجتمع من المدرسة وتأثير المجتمع على المدرسة.</p> <p>١٢-مشاركة المجتمع في اتخاذ القرارات.</p>	<p>(٢) العلاقات الخارجية مع المجتمع المحلي والمؤسسات التربوية المحلية والدولية وكذلك العلاقة مع وزارة التربية والتعليم</p>	<p>تساعد على أداء واجباتها بفاعلية</p>

<p>١٣-تحديث وصيانة وتوثيق موارد المدرسة وحسن وفعالية استخدامها. ١٤-تنوع مصادر الدعم ومناسبتها لعملية التعليم ودرجة استثمار المرافق كمصدر دخل. ١٥-توثيق ودقة وشفافية الأمور المالية.</p>	<p>(١) إدارة الموارد المادية</p>	<p>(ج) تدير المدرسة مواردها بفعالية تخدم جودة التعليم والتعلم</p>
<p>١٦-توفر آليات الاتصال وتطورها. ١٧-المستوى المهني لإنجاز العمل. ١٨-المناخ المشجع على مشاركة العاملين في صناعة القرار.</p>	<p>(٢) إدارة الموارد البشرية (الأفراد)</p>	
<p>١-تعريف جودة التعليم وكيف تتحقق. ٢-توقعات المدرسة من الطلبة وأثره على ما تقدمه لهم. ٣-نظام تقييم أداء الطلبة: نمط التقييم، تنوع أدوات التقييم وفعاليتها، من يقوم بالتقييم.</p>	<p>(١) تطوير أداء الطلبة في العلوم والمعارف والقيم ومهارات التفكير العليا</p>	
<p>١-فرص التنمية المهنية المقدمة للعاملين حجمها، مكانها وزمانها، والجهود المبذولة لتوفيرها. ٢-المستفيدين من فرص التنمية المهنية والجهات التي تقدمها. ٣-الربط بين التطور المهني للعاملين وجودة التعليم والتعلم وما تقوم به المدرسة وفق ذلك.</p>	<p>(٢) النمو المهني للمعلمين</p>	<p>(د) تدير المدرسة عملية تعليم وتعلم تهتم بمستوى عال من الأداء ويديرها معلمون مؤهلون – المدرسة</p>
<p>١-التخطيط للأنشطة اللاصفية. ٢-تنفيذ الأنشطة اللاصفية. ٣-تقييم الأنشطة اللاصفية.</p>	<p>(٣) الأنشطة اللاصفية</p>	

<p>١-مدى انتماء العاملين للمدرسة. ٢-تعزيز انتماء العاملين للمدرسة. ٣-تعبير العاملين عن انتمائهم.</p>	<p>(١) انتماء العاملين للمدرسة</p>	
<p>١-مدى انتماء العاملين للمدرسة. ٢-تعزز انتماء العاملين للمدرسة. ٣-تعبير العاملين عن انتمائهم.</p>	<p>(٢) انتماء الطلبة للمدرسة</p>	<p>(هـ) ينتمي العاملون والطلبة للمدرسة ضمن بيئة صديقة للطلاب - المدرسة</p>
<p>١-البيئة المادية وأثرها على الطلبة. ٢-البيئة النفسية والاجتماعية والاقتصادية وأثرها على الطلبة. ٣-الممارسات التعليمية وأثرها على الطلبة.</p>	<p>(٣) المدرسة صديقة للطلاب</p>	
<p>١-ماذا نقيم وكيف نقيم ٢-متى نقيم ٣-أين نقيم ٤- من يقيم</p>	<p>(١) استخدام أدوات متعددة للتقويم لكل من الطلبة والمعلمين</p>	<p>(و) تقوم المدرسة بالتنوع في أساليب وأدوات التقويم وتستخدم نتائجه في عملية التحسين المدرسي - المدرسة</p>
<p>١-منطلق التقويم ٢-ماذا يترتب على التقويم ٣-أدوار ذوي العلاقة نحو نتائج التقويم والإعلام عنه</p>	<p>(٢) استخدام نتائج التقويم في تحسين الأداء</p>	
<p>١-البنية التحتية للتكنولوجيا في المدرسة. ٢-توظيف التكنولوجيا في التعليم. ٣-الموارد البشرية المؤهلة لتوظيف التكنولوجيا ومسؤولياتهم.</p>	<p>(١) استخدام التكنولوجيا المعاصرة في التعليم والتعلم</p>	<p>(ز) تستخدم التكنولوجيا بفاعلية في عمليات التعليم والتعلم والإدارة المدرسية -</p>
<p>١-استخدام التكنولوجيا في الإدارة المدرسية.</p>	<p>(٢) استخدام التكنولوجيا المعاصرة في الإدارة المدرسية</p>	

- ومن وجهة نظر الباحثة تم تصنيف معايير جودة المدرسة الفاعلة بما يلي: -
- (١) أن تتبنى الإدارة تطبيق نظام الجودة الشاملة وتوفر الموارد المطلوبة وتعزز العمل والإنجازات المبذولة.
 - (٢) أن يتم بناء الأهداف بصورة تشاركية في كافة المستويات وتوفير البيئة المناسبة لتحقيق هذه الأهداف.
 - (٣) أن يتم تنظيم العمليات المختلفة داخل المدرسة من أنشطة تعليمية وتعلمية وطرائق تدريس وفعاليات والسعي نحو تحقق أقصى درجات من معايير الجودة في العمل.
 - (٤) الاهتمام بالتدريب والتطور المهني لكافة الموظفين والمعلمين بحسب اختصاصهم وتأهيلهم بشكل يتناسب مع متطلبات العمل وفق معايير الجودة الشاملة في التعليم.
 - (٥) توفر مبنى مدرسي مجهز بما يلزم من توابع تربوية مختلفة تراعي شروط الصحة والسلامة والأمان والبعد التربوي المطابق لمعايير الجودة وتشخيص الوضع القائم واعتبار التقييم والتفوييم أساس لتحليل الموقف وتحديد السبلات وإيجاد حلول وبدائل مناسبة ودعم الإيجابيات وتطويرها وهذا يتطلب وجود معايير واضحة ومعينة لكل مجال من مجالات العمل.

الخاتمة:

مما سبق يتضح لنا أهمية تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية وأهمية نشر ثقافة الجودة بين العاملين في المدرسة وتهيئة المناخ التعليمي لتطبيق نظم الجودة الشاملة ووضع برامج تدريب للإداريين والمعلمين والعاملين تساعد في التخطيط والتهيئة لنظام الجودة وتنفيذه وتطويره وتحسينه المستمر. مع أهمية متابعة الإجراءات والعمليات التي يتطلبها هذا النظام من حيث تحديد اللوائح والنظم الخاصة بالمدرسة والاستراتيجيات العامة التي تنبثق منها الأهداف ووصف المعايير والمقاييس المطلوبة يلي ذلك تحديد مسؤوليات فريق العمل وتقسيم المهام بحسب الوصفيات الوظيفية لكل موظف وتخصصه وتفعيل اللجان والتواصل الإيجابي لما فيه مصلحة المدرسة وتطبيق الأهداف المرجوة ولا بد من عمليات القياس لغرض تقويم العملية التعليمية ومدى تحقيق متطلبات نظام الجودة من كافة عناصره في المدخلات والعمليات والمخرجات.

أن عملية الجودة في الأداء التربوي سواء كان على صعيد طرائق التدريس أو التعلم والتربية أو المدرسة بمجالاتها المختلفة فإنها تقدم فوائد عديدة للطلبة والأهل ولأسرة المدرسة بكافة طواقمها وللمجتمع المحيط وهذا من خلال تحسين جودة

المخرجات التعليمية والحفاظ على سمعة وتميز الأداء للمدرسة وخريجها قادة المستقبل ولا ننسى الجهد المضاعف المبذول لتحقيق معايير الجودة وضرورة التواصل المهني المستمر والتعاون لضبط معايير الجودة وفق أسس مهنية دقيقة يتم تطبيقها من كافة الأطراف ذات العلاقة.

التوصيات:

- اعتماد معايير الجودة الشاملة في المدارس.
- بناء سياسات عامة من قبل وزارة التربية والتعليم تدعم وتوجه تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس.
- تدريب قادة تربويين في المدارس يعملون بصورة تشاركية مع فريق العمل لتحقيق الجودة والأصالة في المدرسة.
- توفير بيئة مدرسية غنية وفعالة بالمصادر التربوية والتعليمية التي تحفز التعلم الذاتي لدى الطلبة.

المراجع:

ابن منظور المصري: لسان العرب، المجلد ١، دار صادر - بيروت، ١٩٩٠ م. مادة جاد.

أبو رعيان، سحر. (٢٠٢١). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لكلية الدراسات العليا التربوية. بجامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة الدولية للمناهج والتربية التكنولوجية IJCTE، العدد الثالث، ص: ٨٥-٢٠.

أبو عبده، فاطمة عيسى. (٢٠٢١). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

أحمد، نعمات العقاب ناصر. (٢٠١٩). دور إدارة ضمان الجودة في تجويد الأداء الإداري بجامعة السودان المفتوحة. المجلة العلمية لكلية التربية جامعة أسيوط، المجلد (٣٥)، العدد (٢)، الجزء الثاني، ص: ٦٤٧-٦٣٢.

الأسمرى، فايز بن علي عبد الرحمن آل صالح. (٢٠٢٠). تصور مقترح لتقديم أداء معلمي الدراسات الاجتماعية والوطنية في المملكة العربية السعودية في ضوء معايير جودة الأداء التدريسي، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (٢١)، المجلد (٢)، ص: ٢٥٤-٢٢٤.

أمين، بربري محمد وعبد القادر، بكحيل. (2011). أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتي الدولي الخامس، جامعة حسبية بن بو علي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

ايفان، جيمس ودين. (٢٠٠٩). الجودة الشاملة، الإدارة والتنظيم والاستراتيجية، دار المريخ للنشر الرياض، المملكة العربية السعودية.

البربري، هند أحمد الشربيني. (٢٠٠٧). الجودة في مدارس التعليم العام. اللقاء السنوي الرابع عشر، الجودة في التعليم العام، الرياض: الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية -كلية التربية، جامعة الملك سعود، ١٠٢٧-١٠٤٨.

الترتوري، محمد عوض وجويجان، أغادير عرفات. (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.

التركي، خالد بن إبراهيم بن علي. (٢٠٢١). تقييم جودة مخرجات التعلم واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها في مقررات قسم المناهج وطرق التدريس، بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في ضوء معايير (NCAA)، جامعة الأزهر، كلية التربية بالقاهرة، مجلة التربية، ٣(١٩٠)، ٣٠٥-٢٥٩.

جودة، محمود أحمد. (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حسين، سلامة عبد العظيم. (٢٠٠٦). الإدارة المدرسية والصفية المتميزة الطريق إلى المدرسة الفعالة، دار الفكر ناشرون وموزعون عمان، الأردن.
الحمزاوي، وسام عزيز. (٢٠٢١). طرائق التدريس المستعملة من قبل مدرسي الاجتماعيات في المرحلة الثانوية في ضوء مفهوم الجودة الشاملة وتحديات العصر، مجلة كلية التربية الأساسية، الجامعة المستنصرية. ص: ٦٥٥-٦٤٧.

الحميري، منير سعيد محمد. (٢٠١٨). الأصالة والمعاصرة في التصوير اليمني المعاصر لدى الفنانين الشباب. مجلة كلية الفنون والإعلام، جامعة مصراته، العدد (٦).

خشمون، محمد وقريد، سمير. (٢٠١٨). نحو تحقيق الجودة في طرائق التدريس الجامعي: الوسائل والأهداف مجلة تاريخ العلوم، (١١)، ٢١١-٢٢٣.
خليفة، علي أحمد إبراهيم وقر الدين، عبد العظيم عثمان. (٢٠١٣). معايير ضبط جودة المدرسة الفعالة: المفهوم - المعايير - النتائج - نماذج التطبيق. المركز القومي للمناهج والبحث التربوي، ١٤ (٢٧)، ٩٣-٦٦.

دروزه، افنان نظير وأحمد، مي عبد الله. (٢٠٢٣). درجة مراعاة المعلمين في المدارس الحكومية بمحافظة سلفيت لمعايير جودة التدريس المعاصر من وجهة نظرهم، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ١٢(١)، ١٧-١.

الريبيعي، محمود داود وأحمد، مازن عبد الهادي والطائي، مازن هادي كزار. (٢٠١٣). إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

رسمي، محمد حسن وعبد البر، نسمة عبد الرسول واليعقوب، عفاف خليل إبراهيم. (٢٠١٩). جودة المدرسة الفعالة (معاييرها-علاقاتها-إدارتها)، مجلة المعرفة التربوية، (١٤) جزء (٢)، ١٧٩-١٩٥.

شاهين، عبد الحميد حسن عبد الحميد. (٢٠١٠). استراتيجيات التدريس المتقدمة واستراتيجية التعلم وأنماط التعلم. كلية التربية بدمهور، جامعة الاسكندرية، مصر.

صادق، محمد. (٢٠١٤). الجودة الشاملة في التعليم. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.

الصوري، سائدة خالد. (٢٠٢١). دور تطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي في تطوير الأداء الإداري لمديري المدارس الحكومية في المحافظات الجنوبية لفلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
ظاهر، عقيل أمير جبر. (٢٠٢٠). الصعوبات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة في طرائق تدريس الفيزياء من وجهة نظر المدرسين ومدرسات الفيزياء. مجلة القادسية في الإدارة والعلوم التربوية، (١).

العدواني، خالد مطهر. (٢٠١٣). الجودة الشاملة في التعليم، مقدم لإدارة الجودة والاعتماد بوزارة التربية والتعليم.

العصيمي، حامد عبد الله هليل. (٢٠١٩). الكشف عن مستوى مهارات التفكير الإبداعي " الطلاقة، الأصالة، المرونة، الإفاضة، الجدة، الحساسية للمشكلات " لدى الطلبة الموهوبين ذوي التحصيل المرتفع في المدارس العادية في مدينة الباحة من وجهة نظر معلمهم. المجلة التربوية، جامعة سوهاج-كلية التربية، (٦٧)، ٩٨٧-١٠٤٥.

عيسى، لطيفة عواد. (٢٠٢٠). متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الخاصة وأثرها على أداء الموظفين الإداريين. المجلة الالكترونية الشاملة

متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية MECSJ. (٣٠)، تشرين الأول.

محسن، عبد العزيز محمود حسن وسعادة، جودت أحمد صالح. (٢٠١٠). أثر التدريس باستخدام مهارتي الطلاقة والأصالة في تحصيل طالبات الصف الأول الثانوي في منطقة عمان الرابعة بمادة علوم الأرض والبيئة واتجاهاتهن نحوها، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط. الأردن.

مسلم، رامي محمد خليل. (٢٠١٨). درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية الحكومية في مدينة العقبة في الأردن من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير غير منشورة كلية العلوم التربوية، جامعة الشرق الأوسط. عمان.

المشهداني، لمياء محمد جاسم. (٢٠١٩). واقع تطبيق مراحل إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) دراسة استطلاعية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة جبهان الأهلية /محافظة أوبيل. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، ٩(٢).

المعهد الوطني للتدريب التربوي. (٢٠١٨). دبلوم القيادة التربوية – المدرسة الفلسطينية الفعالة ومجالات تطويرها. المجمع الأول.

المعهد الوطني للتدريب التربوي. (٢٠١٠). التحسين المدرسي المبني على المعايير الفلسطينية للمدرسة الفعالة، السلطة الوطنية الفلسطينية، وزارة التربية والتعليم العالي.

الناقعة، محمود كامن حسن. (٢٠٠٩). معايير جودة الأصالة والمعاصرة للتدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، (٢)، ٥٣٥ – ٤٩٦.

وزارة التربية والتعليم، مديرية التربية والتعليم/بيت لحم. (٢٠٢٢). تعليمات الإشراف التربوي والتقارير المختلفة، دولة فلسطين.