الفصل التاسع

الجودة الشاملة في المجال التعليمي

- مقدمة
- تعريف مصطلح الجودة
- تعريف إدارة الجودة الشاملة
- مفهوم الجودة الشاملة في المجال التعليمي
- فلسفة الجودة الشاملة في التعليم
- القيم الأساسية للجودة الشاملة
- إدارة الجودة الشاملة والعملية التعليمية
- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التعليمية
- الحاجة إلي عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي
- خاتمة

الجودة الشاملة في المجال التعليمي

مقدمة:

تشغل الجودة مكانة جوهرية في عملية التعليم لأنها تؤثر في ما يتعلمه الطلاب، وفي مدى استيعابهم لما يتعلمونه، وفي المنافع التي يستمدونها من التعليم.

إن السعي لتمكين الطلاب من إحراز نتائج تعليمية مقبولة واكتساب القيم والمهارات التي تساعدهم على القيام بدور إيجابي في مجتمعاتهم هو موضوع يندرج في إطار السياسات العامة التي تهم كل بلدان العالم تقريباً.

وتواجه الحكومات العديدة التي تسعى لتوسيع نطاق التعليم الأساسي التحدي المتمثل في ضمان بقاء الطلاب في المدارس طوال المدة اللازمة لهم اكتساب المعرف التي يحتاجون إليها للعيش في عالم سريع التغير.

يهدف الفصل الحالي إلي تطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة على المجال التعليمي، بما يسهم في توفير قاعدة معرفية لمسئولين عن القائمين على تقديم الخدمات التعليمية (بما فيهم المعلمين) في المؤسسات التعليمية، وعلى مستوى جميع مراحل التعليم تساعدهم على تطبيق هذه المفاهيم، والاسترشاد بهذه المبادئ بما يحقق أداء مهني أكثر كفاءة وفعالية في تحقيق أهداف ووظائف هذه الخدمات الهامة، والرغبة في إشباع فئات عريضة من أبناء المجتمع (التلاميذ والطلاب)(*).

تعريف مصطلح الجودة:

تعريف مصطلح الجودة لغوياً بأنها المقابلة والاتفاق والمطابقة، ويرجع أصل المصطلح إلي الكلمة اليونانية Qualities وتعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابة. وقديماً كان يشير مصطلح الجودة إلي الدقة والإتقان في البناء. وفي الإدارة نجد أن جوران juran يعرفها بأنها الصلاحية للاستخدام

(*) المصدر الرئيسي لمادة هذا الفصل هو: أحمد إبراهيم أحمد، ٢٠٠٦، أحمد إبراهيم أحمد، ٢٠٠٧.

أما كروسبي Crosby فيعرفها بأنها المطابقة للاحتياجات وللمواصفات. والآتي تعريفات أخرى لمصطلح الجودة .

١- تعريف الجمعية الأمريكية للجودة

The American Society for Quality

الجودة بنها تمثل الخصائص الشاملة لكيان ما ، الذي يحمل داخله القدرة على إشباع الحاجات الصريحة والضمنية، ويجب أن يكون فريق إدارة المنظمة حريصاً وعلى دراية بأن إدارة الجودة الشاملة مكمل لإدارة المؤسسة الحديثة .

٢- تعريف هيئة المواصفات البريطانية

The British Standards Institution (BST)

الجودة بأنها مجموعة صفات وملامح ، وخواص المنتج أو الخدمة بما يرضي ويشبع الاحتياجات الملحة والضرورية .

٣- الجودة هي أداء عملية معينة إنتاجية كانت أم خدمية وفقا لمعايير محددة سلفاً – نمطية – تمثل أعلى مستوي لرضاء المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها .

٤- الجودة هي مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي تحملها السلعة أو الخدمة والتي تحدد إلي أي مدي تحقيق احتياجات ورضاء العميل . ويتجاوز البعض هذا المفهوم إلي أن الجودة ليست فقط تحقيق احتياجات وتوقعات العميل، وإسعاده وولائه للمنظمة .

وببساطة فان الجودة هي أداء العمل بطريقة صحيحة بما يمكن العميل (سواء مستهلم لسلعة أو متلقي لخدمة) من حصوله على متطلباته ، واعتزاز مقدمي السلعة أو الخدمة بعملهم وبالسلع وبالخدمات التي يقدمونها .

الجودة من منظور ديني :

الجودة من منظور ديني هي كما قال الله سبحانه وتعالي : (**إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً**) [سورة الكهف: الآية رقم ٣٠] . كذلك يقول الله سبحانه وتعالي : (**الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ**

لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلاً) [سورة الملك: الآية رقم ٢]، وأيضاً يقول الرسول صلي الله عليه وسلم ما معناه " **من غشنا فليس منا** " ، " **إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه** "، رواه البيهقي.

أهداف الجودة :

أن الهدف من تطبيق الجودة يتركز على المنتج أيا كان نوعه (سلعة أو خدمة)، فالمنطقة بمختلف مكوناتها تسعي لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد، ويحقق الأهداف الربحية بالنسبة للقطاعات التجارية، والأهداف الاجتماعية للقطاعات غير ربحية ومنها المؤسسات الحكومية الخدمية والجمعيات الخيرية، ومن هذا الهدف الأساس تتحقق أهداف أخرى منها :

١- **خفض التكاليف:** إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة يعني تقليل الأشياء التالفة أو عادة انجازها وبالتالي تقليل التكاليف .

٢- **اختصار وقت انجاز المهمات:** فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثّر تأثيراً سلبياً على الانجاز .

٣- **رفع مستوي العاملين بالمؤسسة:** بما ينعكس إيجاباً على انجازهم، بإشاعة ثقافة الجد والحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل .

٤- **تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .**

٥- **زيادة الأمان في العمل وفي إنتاج السلع أو الخدمات .**

٦- **تقليل المهام عديمة الفائدة .**

مسئولية الجودة :

تعتبر مسئولية جماعية ومشتركة . فهي مسئولية الجميع من قمة الهرم التنظيمي إلي قاعدة الهرم التنظيمي (الإدارة العليا والوسطي والإشرافية والتنفيذية). وكما أشار ادوارد ديمنج إلى أن نجاح الجودة الشاملة يحتاج من كل شخص في التنظيم من ادني مستوي حتى الرئيس التنفيذي للمنظمة أن

يكون لدية التزام تام بإدخال أي تطوير يراه ضرورياً لتحسين الجودة . أيضاً الجودة هي مسئولية الموردين ومسئولية العملاء والمجتمع ككل .

تعريف الجودة الشاملة :

هناك عدة تعريفات متاحة لإدارة الجودة الشاملة نذكر منها :

١- تعريف W. Edwards Deming:

عرف وليم ادوارد ديمنج إدارة الجودة الشاملة بأنها طريقة الإدارة المنظمة، تهدف إلي تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة من أجل تحسين السلعة أو الخدمة والأنشطة التي تحقق رضا العملاء وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع .

٢- تعريف Joseph Jurdan :

يعرف جوزيف جوردان إدارة الجودة الشاملة بأنها عملية إدارية تقوم بها المنظمة بشكل تعاوني لإنجاز الأعمال من خلال الاستفادة من القدرات الخاصة بكل من الإدارة والعاملين . لتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل وبالاسترشاد بالمعلومات الدقيقة للتخلص من كل أعمال الهدر في المنظمة. وتستطيع أي منظمة تحقيق أهدافها إذا قام كل شخص فيها بعمله على أكمل وجه .

٣- تعريف Chopman & Hall:

عرف كوبمان وهال إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارة ابتكارية وطريقة جديدة للتفكير تبحث في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من سلع أو خدمات، وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة ، وتدعيم علاقة طيبة بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما .

٤- تعريف Saylor James :

عرف سايلور جامس إدارة الجودة الشاملة بأنها مجموعة من المبادئ التي تهدف إلي التحسين المستمر من خلال تطوير الأساليب الإدارية والأدوات الفنية والأساليب الكمية بالمنظمة مع العمل على بناء وتدعيم مناخ ايجابي للعلاقات بين العاملين بينهم وبين العملاء .

٥- تعريف Joseph Jablonski :

عرف جوزيف جابلونسكي إدارة الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال، يعتمد على القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية بصفة مستمرة من خلال فرق العمل .

٦- تعريف المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO [1].

إدارة الجودة الشاملة هي مدخل للإدارة في المنظمة، يرتكز على الجودة، وبيني على مشاركة كل أعضائها، ويستهدف النجاح في الأجل الطويل من خلال رضاء العميل، وتحقيق المنافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع .

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة : بأنها منهج علمي لتطوير أداء المنظمات والعاملين بهدف تقديم سلع أو خدمات تلبي احتياجات وتوقعات ورضاء العملاء، وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر وتدريب العاملين والعمل الفريقي وإشراك العملاء في جميع مراحل لعمل .

مفهوم الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

هناك تعريفات عديدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي نذكر منها :

١- الجودة الشاملة في المجال التعليمي تشير إلي مجموعه الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة أو بعيدة وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدى إلي تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.

٢- الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهج وفقا لها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ،

([1]) المنظمة الدولية للتوحيد القياسي International Organization for Standardization تشكلت هذه المنظمة عام ١٩٤٦، في جنيف بسويسرا من مائة عضو مؤسس . وتعتني هذه المنظمة بنشر القياسات بهدف تسهيل التجارة الدولية . وحاليا عدد الدول الأعضاء بالمنظمة ١٥٦ دوله منهم ١١٠ دولة نامية. وهيئة التوحيد القياسي المصرية هي التي تمثل جمهورية مصر العربية في هذه المنظمة

وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي، وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوباً بعد تخرجه في سوق العمل، وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج.

٣- الجودة الشاملة في المجال التعليمي بأنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، كما أنها عملية إدارية تحقق أهداف كل من المؤسسة التعليمية ليس فقط في إنتاج الخدمة، ولكن في توصيلها الأمر الذي ينطوي حتماً على رضا الطالب وزيادة ثقتهم وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا وزيادة نصيبها في سوق العمل.

٤- الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي عبارة عن جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم (هيئة التدريس، الإدارة التعليمية، العاملين ... الخ) لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي (طالب، أم فصل أم مدرسة، أم مرحلة... الخ) وبما يتناسب مع رغبات المستهلك (رغبة كل وحدة على حدة، وأيضا رغبة المجتمع وأفراده في آن واحد) هذا من جهة، ومع قدرات وسمات وخصائص هذه الوحدة للمنتج التعليمي من جهة أخرى.

٥- الجودة الشاملة في المجال التعليمي هي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمي وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة. وعلى هذا تهدف الجودة الشاملة T.Q.M في التعليم إلي محاولة إيجاد ثقافة مميزة وسائدة بين العاملين بالمؤسسات التربوية حول سبل أداء العمل بشكل صحيح منذ بدايته من أجل تحقيق جودة المنتج التعليمية بصورة أفضل وبفاعلية أعلى.

٦- الجودة الشاملة في المجال التعليمي هو تطبيق معايير عالمية للقياس ولتطوير العملية التعليمية للانتقال إلي ثقافة الإتقان والتميز والرؤية المستقبلية لتحقيق تعليم وتربية أفضل للأجيال التي تتعلم الآن.

وفي ضوء ما سبق يمكن القول بأن تعريف الجودة الشاملة في المجال التعليمي- كما يشير إلي ذاك حافظ فرج أحمد- يتمحور في خمس محاور رئيسية متداخلة ومترابطة هي:

١- ربط تعريف الجودة الشاملة بالأهداف: أي أن التربية تعرف بدلالة الأهداف المطلوبة تحقيقها، فأي مؤسسة تربوية تحقق أهدافها كاملة تعد مؤسسة جيدة.

٢- ربط تعريف الجودة بالمدخلات والعمليات : فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل، يأتي في مقدمتها المدخلات المادية والبشرية المستخدمة، وطرق استخدام هذه المدخلات واستثمارها.

٣- الجودة كمصطلح معياري: فيشار إلي الممتاز Excellent والجيد Good والسيئ Bad ويكون مصطلح الجودة معياريا بدلاً من كونه وصفي فقط، وربما يتم الجمع بين الوصفية والمعيارية.

٤- الجودة اتجاه شامل: وتعني جوده التربية هنا مدى واسعا من السمات الإنسانية كاحترام الأمم الأخرى، وروح العالمية، والرغبة بالمحافظة على السلام العالمي، والإسهام في الثقافة الإنسانية، والدفاع عن حقوق الإنسانية.

٥- الجودة في مقابل الكم: فالتربية الجيدة هي التي توازن بين الكم والنوع.

وتأسيساً على ما تقدم فان الجودة الشاملة في مجال التعليم تتسم بما يلي:

١- إنها معيار للتميز يجب تحقيقه وقياسه.

٢- إنها معيار تسعى من خلاله المؤسسة التربوية لتقديم أفضل ما لديها لعملائها من أجل إرضائهم وكسب ثقتهم.

٣- إنها تسعى لإدخال السعادة إلي نفوس العملاء، علاوة على رضائهم

٤- إنها تعتمد على التميز والتفوق، فلا مجال فمصادفة أو التخمين.

٥- تتسم بالعديد من السمات مثل:

- الدقة والإتقان.
- الأداء المتميز.
- تقديم السلعة أو الخدمة في الوقت المرغوب فيه.
- تقديم السلعة أو الخدمة بتكلفة مناسبة.

٦- إنها معيار لتقييم النجاح في كل شيء أي في المؤسسة التربوية (المدرسة) تستطيع من خلال الجودة أن تعرف هل أدت ما قصدت إنتاجه أو تقديمه وفق ما يرغب فيه العميل.

٧- إنها مؤشر لمعرفة مدى تحقق الهدف.

فلسفة الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

وتعتبر فلسفة الجودة الشاملة في المجال التعليمي فلسفة إدارية جديدة ترتكز على أهمية الاستثمار لكل الطاقات والموارد البشرية للمؤسسة التعليمية لتحقيق أهدافها من جهة، وإشباع احتياجات التلاميذ أو الطلاب من جهة أخرى، فهي فلسفة ذات معلم جديد تتبلور وتتضح في الآتي :

١. قبول التغيير والتعامل معه باعتباره حقيقة.

٢. التركيز على جودة الخدمات التعليمية.

٣. الرؤية المشتركة بين المؤسسة التعليمية والطلاب وأسرهم والمجتمع ككل .

٤. التركيز على الطالب داخل المؤسسة التعليمية.

٥. السعي إلي تحقيق السبق والتميز للعملية التعليمية.

٦. الأخذ بمفاهيم العمل الجماعي والفريقي داخل المؤسسة التعليمية.

٧. توفير قاعدة بيانات متكاملة من جميع عناصر العملية التعليمية.

٨. القيادة الفعالة من جانب الفريق التعليمي في المؤسسة التعليمية.

وفي مصر، حدد المؤتمر القومي لتطوير التعليم والذي عقد في شهر مايو ٢٠٠٨ بالقاهرة فلسفة الجودة الشاملة في المجال التعليمي في البنود التالية:

١. استعادة المدرسة والجامعة لدورها.

٢. تحسين قدرات المعلم وعضو هيئة التدريس.

٣. تطوير المناهج.

٤. تحديث أساليب التدريس.

٥. تطوير سياسات التقييم والامتحانات والقبول.

٦. الاهتمام بالأنشطة والخدمات الطلابية.

٧. النظرة البعيدة المدى: وهى تعني الرؤية المستقبلية لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وسوق العمل وترجمتها إلي خطط وإستراتيجيات ومصادر وتدريب مستمر.

٨. الإدارة بالوقائع : وتعنى الاعتماد على البيانات والمعلومات والتحليلات الإحصائية الموثوق بها ، وذلك عن أداء الطلاب والاتجاهات، والبرامج والكلفة والعائد والتكنولوجيا المساعدة.

٩. الشركة: وهى قيمة تبادل المنافع مع المجتمع المحيط من خص الاتفاقيات مع النقابات والاتحادات والمنظمات.

١٠. مسئولية المجتمع المحلي: وهى قيمة تعكس مسئولية المؤسسة والمجتمع المحيط في حل المشكلات الخاصة بحماية البيئة، والصحة، والتعليم.

وتأسيساً على ما سبق، نرى أنه يمكن الوصول إلي نظام تعليمي متكامل ومتشبع بالجودة يتطلب تغيراً جذرياً في المناخ التنظيمي القائم ومحدداته، كما يتطلب هذا المفهوم تدريباً مكثفاً من أجل بناء ثقافة الجودة، فتهيئة المناخ الملائم شرط أساسي لتطبيق إستراتيجية الجودة بمفهومها الحديث، كما يتطلب أيضا التفاعل والتكامل مع الأنظمة المجتمعية في المجتمع.

إدارة الجودة الشاملة والعملية التعليمية :

إدارة الجودة الشاملة للعملية التعليمية تعني تحقيق النقاط التالية :

١. التركيز الواضح على الطلب أو الدارس.

٢. التكامل مع إستراتيجية الجهة التعليمية (المدرسة/الإدارة التعليمية/الوزارة).

٣. الاهتمام بمشاركة الطلاب لأعضاء هيئه التدريس والجهاز الإداري بالمدرسة.

٤. استمرارية التحسين.

٥. الاهتمام بالفكر الإداري الحديث في كافة إدارات المدرسة ووظائفها ومستوياتها.

٦. اعتبار كل فرد في المدرسة مسئولاً عن الجودة.

٧. إن كل العمليات المنفذة تتضمن الجودة الشاملة مع متطلبات التغيير الثقافي.

هذا ولقد تم بذل جهد كبير لترجمة أفكار إدارة الجودة الشاملة إلي التعليم، وتم إدخال الـ ١٤ نقطة الخاصة بـ "ديمنج " في المقالات الصحفية التعليمية الحالية.

دور الطلاب :

إن إدارة الجودة الشاملة ترى الطلاب كزبائن وكموظفين في النظام التعليمي. ويجب على المديرين أن يدخلوا الطلاب في عملية التعليم الخاصة بهم أنفسهم عن طريق تدريبهم على التعلم الذاتي والشك وحب الاستطلاع والتجربة، وكذلك يجب على المديرون الاهتمام باقتراحات الطلاب من أجل إحداث التغيير في النظام التعليمي.

دور المعلمين :

تنادى إدارة الجودة الشاملة بالتغييرات في علاقات المعلمين مع الطلاب والمديرين. يجب على المعلمين أن ينظروا إلي التعليم من خلال أعين التلاميذ، ويجب على المعلمين أن يعملوا مع المديرين كفريق عمل. ولا يوجد خلاف على أن نجاح التربية والتعليم في تحقيق أهدافها يتوقف بالدرجة الأولى على أداء المعلم. ومن هنا إذا كنا نريد جودة شاملة في هذا المجال فلا بد من الاهتمام بالمعلم وتطوير معارفه مهاراته وكذلك تحسين أحواله المادية..

المنهج التعليمي :

لتحقيق الجودة الشاملة في المنهج التعليمي لا بد من أن يتصف بالصفات التالية على سبيل المثال :

١- أن يكون حديث.
٢- متطور.
٣- مناسب للعمر العقلي والزمني للتلاميذ / للطلاب.
٤- جذاب وشيق.
٥- شارك في وضعه التلاميذ / الطلاب.
٦- قائم على التوجيه.
٧- يهتم بالتعلم الذاتي.
٨- شامل.
٩- مترابط.
١٠- متدرج.
١١- مناسب لعدد أسابيع الدراسة.

الاختبارات والتقييم :

بدلاً من استخدام الاختبارات المقننة والدرجات المقننة لقياس مستوى تقدم الطلاب، تحاول المدارس التي تتبنى إدارة الجودة الشاملة أن تقيم مستوى تقدم التلاميذ طوال العام الدراسي. نفس هذا النوع من العمليات يستخدم لتقييم المعلمين والمديرين أيضا، فبدلا من تأسيس عملية تقييم المعلم على زيارة واحدة لفصله يتم تقييم المعلمين طوال العام الدراسي.

الأنشطة والخدمات الطلابية :

لتحقيق الجودة الشاملة للنظام التعليمي لا بد من اهتمامه بالأنشطة والخدمات الطلابية بنفس اهتمامه بالمنهج التعليمي.

كذلك النظام التعليمي المتكامل هو الذي يهتم بهذه الأنشطة والخدمات الطلابية ويدرك دورها في تحقيق الأهداف التعليمية وفي تحقيق النمو الجسمي والاجتماعي والنفسي والعقلي للتلاميذ وللطلاب..

إدارة الجودة الشاملة والإدارة التعليمية :

العملية الإدارية يمارسها كل مدير أو قائد في النظام التعليمي، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي : التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وتقويم الأداء. وكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية (مثل المبنى، المكتبة، المعامل والتجهيزات) والمالية والمعلوماتية، حتى وإنما تواضع قدرها.

والقيادات التعليمية هي تلك القيادات يجب أن يحسن اختيارها وبناءها على أسس موضوعية سليمة بعيداً عن المصالح الشخصية أو الاعتبارات السياسية وغيرها. فالهدف النهائي هو إيجاد القائد التعليمي القادر على اتخاذ القرارات التي تضمن الارتقاء بجودة البرامج التي تقدمها الإدارة التعليمية.

وقد توصلت بعض الدراسات إلي أن هناك معايير للحكم على درجة الجودة الشاملة للخدمة التعليمية داخل المؤسسة التعليمية وتتمثل في :

١- تناسق الأداء التعليمي والثقة.
٢- درجة استجابة القائمين بالعملية التعليمية لأداء الخدمة.
٣- التنافسية (توافر المهارات والمعرفة المطلوبة).

٤- سهولة وفاعلية الاتصال.
٥- العمل بروح الفريق لجميع العاملين بالخدمة التعليمية.
٦- الجدارة التعليمية (الثقة/ الصدق/ الأمانة/ الاهتمام الخاص بالطالب).

الحاجة إلى عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

المجال التعليمي في حاجة إلي الجودة الشاملة للأسباب التالية :

١- العجز التعليمي، Educational Deficit والمقصود به استثماراً في التعليم دون العائد نظرا لأن المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تكفي الطلب الفعال في أسواق العمل بالدرجة المطلوبة.
٢- معدلات البطالة المرتفعة، Hight Rate Unemploment فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف الكافية والمناسبة للمخرجات التعليمية أو العكس.
٣- اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم Production-Educational Gap حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم الحالي أو العكس لا توجد بعض التخصصات التعليمية الفرص المناسبة بعد التخرج.
٤- ارتفاع تكلفة التعليم Rising Educational Cost في جميع مراحل التعليم، فالظاهر أن التعليم مجاني والواقع أنه ذو تكاليف متزايدة.
٥- انخفاض العائد على الاستثمار التعليمي.
٦- التعليم يركز على المعارف والمعلومات وينسى ولا يهتم بالسلوكيات والمهارات.
٧- عدم المشاركة في تصميم البرامج التعليمية على جميع المستويات.
٨- الخلل في الأدوار التنظيمية.

خاتمة :

الجودة الشاملة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلي ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلي المستقبل الذي يعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن .

- لابد من التوسع في إنشاء المدارس النموذجية التي تدار بمستوي اقتصادي، على أن تشمل على كل الإمكانات الحديثة في أجهزة ومعامل، مع ضرورة خفض كثافة الفصول .
- تدعيم الاتجاه الجديد نوعاً ما في التربية المتمثل في نظام من المدرسة إلي العمل أو من المدرسة إلي المهنة .
- تغيير المناهج التعليمية حتى نعد النشء لاقتصاد قائم على المعرفة، يختلف جذرياً عن الاقتصاد الذي عرفته الأجيال السابقة. أيضاً لابد ان ندرب النشء على استخدام التكنولوجيا وإدارة الموارد والعمل ضمن فريق والاستمرار في التعليم أثناء العمل .
- لابد من إكساب التلاميذ أو الطلاب مهارات التفكير الايجابي التحليلي والابتكاري .
- إحداث تغيير جذري في مفاهيم وطرائق التعليم بما يمكن المتعلم من امتلاك مفاتيح المعرفة، ومهارات الدراسة المستقلة، وتحويله من مجرد متلق إلى باحث منتج للمعرفة، ومكتشف مبدع للتكنولوجيا وتدريبه على التعامل مع النظم المعقدة وتوقع التغير، وما يتطلبه ذلك من قدرة على التفكير المتشعب، وحل المشكلات فائقة الصعوبة والتعقيد، وتوقع النتائج وغيرها، والتوجهات ذات الارتباط الوثيق بفكر عصر المعلومات .
- أيضاً تتطلب طبيعة العصر وتحديات العولمة، نوعيات جديدة من المعلمين عالية الكفاءة ورفيعة المستوي الأكاديمي والمهني والثقافي والأخلاقي، ونوعيات فعالة في عملية التغير الاجتماعي .

- نحن في حاجة إلي معلمين قادرين على تعليم مهارات التفكير الابتكاري، ومهارات البحث والاستكشاف الذاتي للطلاب .
- كذلك نحن في حاجة إلي مديرين لديهم الفهم والوعي للطبيعة المتغيرة للمجتمع الأكبر الموجودة به المدارس، وان يتفهموا بشكل واضح طبيعة قدراتهم القيادية ومعرفتهم بالإدارة، فكل مدير يحتاج إلي تقييم واقعي لقدراته الحالية، وبهذا يمكن إيجاد قدرات ومهارات تفي باحتياجات المستقبل .
- أهمية التدريب المستمر للمعلمين على الخبرات الأساسية ومهارات التعلم بهدف رفع كفاءة الأداء المهني للمعلمين، والبعثات الخارجية لهم حتى يتم رفع كفاءة الأداء، وتوسيع مدارك المعلمين من خلال احتكاكهم بالخبرات الدولية .
- على كل مسئول عن العملية التعليمية أن يقيم مهارات جودة الخدمة التعليمية وان يعمل على تحسينها وتطويرها وإزالة أسباب انخفاضها .
- هذا ويمكن تحديد بعض مهارات جودة الخدمة التعليمية كالتالي:

١- مهارة التعامل مع شكاوي التلاميذ/ الطلاب (المستفيدين من العملية التعليمية).

٢- مهارة الإنصات للتلاميذ أو الطلاب .

٣- مهارة الإنصات للزملاء في المدرسة .

٤- مهارة الإنصات للرؤساء في المدرسة .

٥- مهارة توصيل المعلومات بطريقة مناسبة وجذابة ومقنعة .

٦- مهارة العرض والتقديم .

٧- مهارة تنظيم وإدارة الوقت للجدول المدرسي .

٨- مهارة تنظيم وإدارة الوقت للأنشطة المدرسية .

*** *** *** *** ***