الفصل العاشر

معايير ومعوقات الجودة الشاملة في المجال التعليمي

- مقدمة
- الأسباب الرئيسية لإدخال نظام الجودة الشاملة في النظم التعليمية
- عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي
- معايير الجودة الشاملة في المجال التعليمي
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي

معايير ومعوقات الجودة الشاملة في المجال التعليمي

مقدمة:

لا يمكن الحكم على ما إذا كان نظام تعليمي معين يتسم بدرجة عالية أو منخفضة من الجودة إلا من حيث درجة تحقيقه لأهدافه. والجودة يجب الحكم عليها أيضاً على ضوء عنصر الإنصاف. فالنظام التعليمي الذي لا يوجد فيه تكافؤ بين الجنسين أو الذي يوجد فيه تمييز ضد جماعات معينة على أسس دينية أو ثقافية، لا يعتبر نظاماً رفيع المستوى. وجرد التحول نحو الإنصاف يشكل في حد ذاته تحسناً في نوعية التعليم.

ومن منظور السياسات، يتمثل أحد الأسباب الرئيسية التي من أجلها لا يعتبر مجرد التركيز على البعد الكمي لتعميم التعليم والأهداف الأخرى مؤدياً إلي توفير فجوة ضخمة بين أعداد الأشخاص الذين يتخرجون من المدارس وبين أولئك الذين يستطيعون من بينهم امتلاك ناصية الحد الأدنى من المهارات المعرفية. بمعنى أن الزيادة الكمية وحدها لا تكفي.

الأسباب الرئيسية لإدخال نظام إدارة الجودة الشاملة في النظم التعليمية :

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية بالسبعينيات مع التضحية بالجودة في التعليم، مما ساهم في زيادة معدلات البطالة.
- زيادة التسابق الاقتصادي والمناقشة جعل دول العالم تتطلع إلي النظام التعليمي، باعتباره الوسيلة والسلاح في مواجهة المتغيرات العالمية، وذلك بتكوين المواطن ذى القدرات الفعالة في مواجهة التنافس الاقتصادي والعولمة.
- أن الثورة التكنولوجية الشاملة، والقائمة على تدفق علمي ومعرفي لم يسبق له مثيل، يمثل تحدياً للعقل البشرى، واسترجاعها، واستخدامها في الوقت المناسب بسرعة متناهية. وهو ما جعل المجتمعات تنافس في تجويد نظمها التعليمية، على أساس للجودة ناتجة من وفي اتجاه ظاهرة العولمة.
- تنادى ظاهرة العولمة بما يسمى بالحياة في قرية عالمية قائمة على أساس التنمية والتفاهم والتسامح بين الشعوب وتقوية الديمقراطية، وكلها أسس لصبغ النظم التعليمية بصبغ معينة تحت اسم إدارة الجودة الشاملة.

وبالنسبة لمصر فإن التطورات الدولية، وأبرزها ظاهرة العولمة سوف يكون لها تأثير على المجتمع الداخلي، مما يحتم ضرورة الاهتمام بالجودة التعليمية وهو ما يجعل النظام التعليمي مسئولاً عن الحفاظ على ذاتية وهوية المجتمع المصري عن طريق اعتماد طرق التعليم على الحوار والنقاش والتحليل.

- تركيز المصادر المحدودة للمؤسسة على الأنشطة التي ترضى حاجات الطلبة.
- الاستجابة السريعة لاحتياجات الطلبة.
- عمل التحسينات بطريقة منتظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.
- استثمار إمكانيات الأفراد وطاقتهم الإبداعية.
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في المؤسسة التعليمية.
- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة والذي يسهل مراجعة وتطوير المناهج الدراسية.
- طريق لنقل السلطة إلي فرق العمل مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.
- تطوير المهارات الإدارية والمهنية لأعضاء فرق العمل.
- الاتصال الفعال داخل المؤسسة التعليمية.
- تغيير نمط الثقافة الإدارية بين موظفي المؤسسة التعليمية.

عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

يمكن تحديد عناصر الجودة الشاملة في المجال التعليمي بناء على عناصر العملية التعليمية كالتالي:

١. جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبته للتحديات القومية في مجال التكنولوجيا والتحديات الاقتصادية والثقافية، وكذلك مرونة هذه البرامج بتطويعها بما يتناسب مع المتغيرات البيئية المتلاحقة.
٢. جودة المعلم أو المدرس بتأهيله علمياً وسلوكياً.

٣. جودة طرق التدريس والتي تعتمد على تكامل المفاهيم والممارسات النظرية الأكاديمية مع تلك العملية أو التطبيقية وربط ما يدرس بالقضايا والمشكلات البيئية.
٤. جودة التجهيزات والمكتبات ومدى كفايتها وتحديثها.
٥. جودة الإدارة فكلما زادت جودة العملية الإدارية حسن استخدام الموارد المتاحة البشرية والمادية وتطبيق عمليات تطوير النظم التعليمية كالتحليل والتنفيذ والتقييم.
٦. جودة التمويل فيما يختص بالتجهيزات والمشروعات البحثية.
٧. جودة تقييم الأداء والذي يتطلب معايير التقييم كل المحاور السابقة.

معايير الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

معايير الجودة الشاملة في المجال التعليمي تمثل منهج علمي لتطوير شامل ومستمر كافة مجالات النشاط على مستوى المؤسسة، ويقوم على جهد جماعي بروح الفريق لإدارة المؤسسة، كما يشمل نطاق إدارة الجودة مراحل التعامل مع الطالب منذ القبول والتهيئة مروراً بعمليات التعليم والتدريب وحتى التقويم إلي التخرج والانفتاح إلي سوق العمل.

وقد حدد المهتمون بالجودة مجموعة من المعايير والركائز التي تقوم عليها إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهى:

١. تبنى فلسفة وفكر إداري يهدف إلي ضمان الجودة.
٢. الاهتمام بالفكر الابتكاري في الإدارة.
٣. التركيز الواضح على الطالب داخل المؤسسة وخارجها.
٤. التركيز على التشاركية بين الطلاب والمعلمين والجهاز الإداري (التركيز على مشاركة وحماس العاملين).
٥. اعتبار كل فرد في المؤسسة التعليمية مسئولاً عن الجودة
٦. تحديد احتياجات الطلاب.
٧. التركيز على أوجه القصور وتدعيم أوجه التفوق.
٨. استمرارية التحسين والتطوير.
٩. تنمية ثقافة الجودة لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

١٠. اشتراك جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية في حل المشكلات التي تواجهها.
١١. التركيز على منع الطالب من الفشل بدلاً من دراسة الفشل بعد وقوعه.
١٢. التدريب لكل فرد في المؤسسة التعليمية من أجل الجودة.

مؤشرات الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

يمكن تحديد مؤشرات الجودة الشاملة في المجال التعليمي كالتالي:

المحور الأول: معايير مرتبطة بالطالب: من حيث الانتقاء، ونسبة عدد الطلاب إلي المعلمين، ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.

المحور الثاني: معايير مرتبطة بالمعلمين: من حيث حجم الهيئة التدريسية، وكفايتهم المهنية، ومدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع، واحترام المعلمين لطلابهم.

المحور الثالث: معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية: من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها، ومحتواها، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع، وإلي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية.

المحور الرابع: معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية: من حيث التزام القيادات بالجودة والعلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس: معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية: من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات، اللامركزية، تغيير نظام الأقدمية، العلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين والقيادات وتدريبهم.

المحور السادس: معايير مرتبطة بالإمكانات المادية: من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة والأدوات، والمساعدات وحجم الاعتمادات المالية.

المحور السابع: معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع: من حيث وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته، والتفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية والفكرية، وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

إن وضع مواثيق شرف ودساتير أخلاقية والالتزام بها يؤكد على اهتمام القيادات والمسئولين العاملين في المجال التعليمي وحرصهم على تطبيق أهم مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة ألا وهو كسب رضاء العملاء المستفيدين من الخدمات التعليمية (التلاميذ والطلاب وأولياء أمورهم) بل والعمل على إسعادهم.

معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي :

يرى ستيفن كوفي Stephen R Covey أحد أبرز علماء الإدارة المعاصرين أن الأسباب الرئيسية التي تعرقل الجودة في أية منظمة هي:

١- فقدان الثقة في المدير. ٢- الاتصالات الرديئة.
٣- الموظفون غير المنضبطين. ٤- ضيق الوقت.
٥- الانفراد في الرأي. ٦- سوء نظام المكافآت والحوافز

ويمكن إضافة الأسباب التالية أيضاً:

١- التسلسل الهرمي الصارم. ٢- عدم مرونة الاتصالات الصاعدة
٣- الميل إلي تفادى المسئولية. ٤- الخوف من الفشل.
٥- الإحجام عن تفويض السلطة. ٦- الروتين المعوق.

ومن ضمانات أسس تحقيق الجودة الشاملة في المجال التعليمي هو التغلب على هذه المعوقات ومواجهتها حتى لا تقل كفاءة وفعالية الخدمات التعليمية في تحقيق أهدافها ووظائفها.

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