الفصل الخامس

معايير جودة المنهج

مقدمة

يمر العالم الآن بمرحلة تغيير واسعة لم يسبق لها مثيل في التاريخ ولاسيما في مجال استخدام الجودة الشاملة في كافة مناشط الحياة. وسوف يكون لهذه التغيرات أثر كبير جداً على طبيعة مجتمعنا وثقافتنا وأنشطتنا الاقتصادية والتنموية.

وقد تم التحول في معظم أنحاء العالم المتقدم وبعض الدول النامية من الاقتصاد المعتمد على الصناعة إلي الاقتصاد المعتمد على الخدمات، وقد أكدت بعض الدراسات التي أجريت حديثاً إلي أن نسبة مساهمة قطاع الخدمات في إجمالي الناتج العالمي قد بلغت 56.2٪ بينما بلغت نسبة مساهمة القطاع الصناعي 36.8٪

وقد تبين أيضاً أن أكثر مؤسسات الاتصال نجاحاً في البيئة الجديدة هي التي تتميز بالإبداعية والتنوع والمهارة في مواردها البشرية وخاصة تحسين إعداد الطلاب للعمل وذلك من خلال جودة التعليم والتي تتفهم آلية السوق.

وسوف يتناول هذا الفصل النقاط التالية:

أولا: مفهوم الجودة Quality

ثانيا: أهداف تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي

ثالثا: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي

رابعا: متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة.

خامسا: نماذج إدارة الجودة الشاملة

1- النموذج الأوربي لمعايير الجودة للمؤسسات التعليمية
2- نموذج إدوارد ديمنج (Edward Deming)
3- نموذج أرماند فيجنبم (Armand Feigenbaum)
4- نموذج بيتر سنج (Peter Senge Philosophy)
5- نموذج ايشيكاوا
6- نموذج برايس وشن (Pric&Chen 1993)
7- نموذج تاجوشي
8- نموذج هامبر (Hamber).

سادسا: الفوائد المتوقعة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة المؤسسات التعليمية:

سابعا: المنهج في ضوء معايير الجودة

- دور كثير من الجهات المنوط بها تطوير المناهج
- مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم
- منظومة الجودة الكلية في التعليم
- العوامل التي تحدد صياغة معايير جودة المنهج
- خصائص جودة المنهج

ثامنا: جودة الكتاب التعليمي

- ضمان جودة الكتاب التعليمي
- مواصفات الكتاب التعليمي في ضوء معايير الجودة

وفيما يلي شرح لهذه النقاط بالتفصيل:

أولا: مفهوم الجودة Quality

إن مفهوم الجودة في اللغة تم اشتقاقه من الفعل الماضي جاد جودة وجودة أي صار جيدا، والجديد نقيض الرديء.

تعتبر الجودة أحد النماذج التنافسية في الوقت الحاضر كما إنها أحد الجوانب المهمة التي لاقت تطور كبيرا نتيجة المؤشرات البيئية المحيطة، فكلمة الجودة كمصطلح يقصد بها طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوما، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان الزبون، المجتمع، المنظمة، وغيرها.

وأصبحت الجودة الشاملة الآن محور اهتمام معظم دول العالم باعتبارها ركيزة أساسية لنموذج الإدارة الجديدة الذي تتيح له مواكبة المستحدثات العالمية من خلال مسايرة المتغيرات الدولية والمحلية من أجل التكيف معها، فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة وتهدف إلى التحسين والتطوير المستمر وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات والنواتج والخدمات.

بيد أنه يستخدم لفظ الجودة للتعبير عن تميز السلعة أو الخدمة من حيث درجتها أو رتبتها أو حسن مواصفاتها سواء الفنية منها أم الشكلية، ومن الناحية الهندسية فإن الجودة يقصد بها مجموعة من الخصائص أو المواصفات الفنية أو الإبعاد والمقاييس والمكونات الواجب توافرها في مادة أو سلعة معينة، أم في لغة المشتريات فإن الجودة تعنى مجموعة من الخصائص أو المواصفات التي يمكن الحصول عليها أو توفيرها بأقل تكلفة ممكنة لإشباع الحاجة أو مقابلة الغرض الذي تشترى من أجله، ولتوافر الجودة يتطلب توافر ثلاثة عناصر هي:

1- **الملائمة للغرض**: ويعنى ذلك أن الجودة المناسبة لا يمكن وصفها بأحسن مستوى متاح أو أقل مستوى ممكن أو المستوى المتوسط للسوق فأمر يتوقف على الغرض الذي تشترى من أجلة المواد.

2- **التأمين أو التوفير**: من الناحية العملية بقصد بالتأمين أو التوفير إمكانية الحصول على الجودة المصلوبة بالكميات اللازمة لمواجه الاحتياجات باستمرار وفي المواعيد المحددة ومن أكثر من مصدر.

3- **التكلفة**: تعتبر التكلفة أيضاً من أهم العوامل التي تؤثر في تحديد المستوى المناسب للجودة، وذلك لان تكلفة المواد المشتراه تمثل عنصرا أساسيا من عناصر تكلفة الإنتاج التي تؤثر بدورها على المركز التنافسي للشركة ومقدار ما تحققه من أرباح.

وذكر رياض رشاد نقلا عن جابلونسكي إلى أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة إذا أنه يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المنظمة والذي يتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة في المنظمة. إن إدارة الجودة الشاملة تعني الإسهام الفعال للنظام الإداري والتنظيمي بكافة عناصره في تحقيق الكفاءة الاستثمارية للموارد المتاحة من مادة أولية ومعدات وقوى بشرية ومعلوماتية وإدارة وإستراتيجية ومعايير ومواصفات.. الخ، بحيث تسهم جميعاً في السعي لتحقيق هدف المنظمة الذي يتركز في تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلك الأخير من خلال تقديم السلع والخدمات بالمواصفات القياسية ذات النوعية الجيدة والسعر الذي يتلائم مع قدراته الشرائية.

وعلى صعيد المجال التعليمي انطلقت المؤسسات التعليمية الكبرى متمثلة في الجامعات لتبني مفاهيم الجودة الشاملة وتطبيقها بهدف العمل على التحسين المستمر

في المنتج التعليمي ومخرجات العملية التعليمية، وأيضا رفع كفاءة العاملين بها بما يضمن الحصول على خريجين لديهم المعارف الأساسية التي تؤهلهم إلى التنافس في كافة المجالات العملية بكفاءة عالية على المستوى العالمي، وقد اعتمدت الجودة الشاملة على توفير الأدوات والأساليب المتكاملة التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية معتمدة على وضع قاعدة عريضة من المعلومات والمؤشرات التي تمكن كافة الإدارات وواضعي القرار من الوقوف على مؤشرات القصور والقوة داخل المؤسسة التعليمية.

وتعد الجودة درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل المستفيد من الخدمة (أو تلك المتفق عليها معه).

كما ذكر مرتى Mirta (1993) أن الجودة بأنها الملائمة للاستخدام وفق مواصفات نوعية.

ويرى Karl (1992) أن مفهوم الجودة الشاملة للخدمة عبارة عن مجموعة الأعمال والمهام التي تقدم المنظمة من خلالها قيمة معينة لكل من أصحاب رؤوس الأموال والعملاء والعاملين.

وكما أنها «تفادي الخسارة التي سيسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه للزبون» ويشمل الخسائر الناجمة عن عدم تلبية المنتج لتوقعات الزبون من جهة والإخفاق في تلبية خصائص الأداة من جهة أخرى.

وذكر يحي برويقات (2003) أن إدارة الجودة الشاملة هي أسلوب إداري حديث، يعتمد على إرضاء الزبائن وتحقيق منافع لجميع الأفراد العاملين وللمجتمع، ومشاركة كلّ أفراد المؤسسة في التحسين المستمر للعمليات والمنتجات والخدمات باستخدام الأدوات العلمية بهدف النجاح في المدى الطويل.

وأشار أسامة اليمنى (2004) أن مفهوم جودة الخدمة للتعليم يشكل أحد أهم الخدمات ويقصد بجودة الخدمة جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة

وهي المحدد الرئيسي لرضي المستهلك أو عدم رضاه فبعض المنظمات تجعلها من أولوياتها لتعزيز جودة الخدمة، وكما أكد أيضاً أن هناك ثلاث مصطلحات لجودة الخدمة هي:

1- الجودة المتوقعة: وتعني ما يتوقعه العملاء عن جودة الخدمة المقدمة إليهم وتتأثر هذه التوقعات بعوامل رئيسية منها مزيج الاتصالات التسويقية وحاجات الزبون وصورة المؤسسة ووعود مقدم الخدمة المعلق عنها.

2- الجودة المجربة: ويقصد بها الجودة التي يشعر بها الزبون أثناء تجربة حصوله الفعلي على الخدمة، ويؤثر فيها عاملين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

3- الجودة المدركة: ويقصد بها الجودة التي يقدرها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة المجربة فإذا كانت الجودة المتوقعة غير واقعية (المتوقعة أعلى من المجربة) فتكون الجودة المدركة منخفضة، وتكون الجودة المدركة مرتفعة عندما يتقابل مستوى الجودة المجربة مع الجودة المتوقعة.

ويرتكز النظام الإداري للجودة الشاملة على عدة مفاهيم أساسية هي:

الالتزام: Commitment فإدارة الجودة الشاملة تعتمد على أن كل شخص يلتزم بتطوير جودة مؤسسته دون الاعتماد على الغير.

1- إرضاء المستفيدين: Stakeholder satisfaction والمستفيد من الدراسات العليا يمكن أن يكون مستفيد داخلي كالطالب والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، أو خارجي كسوق العمل.

2- الإدارة بالمعلومات: Managing by information وهذا المفهوم يؤكد على أهمية جمع المعلومات كي تستخدم في تطوير الأفراد.

3- احترام إنسانية العاملين:Importance of People وهذا المفهوم يتمشى مع فلسفة،

وأهداف التعليم العالي والتي تركز على احترام إنسانية العاملين؛ والذي بدوره ينعكس على جودة العمل وجودة المخرجات.

4- تحسين الجودة المستمر: Continuous Quality Improvement ويعتمد هذا المفهوم على الفهم الكامل للعمليات المناسبة لتحقيق أهداف النظام وتجريب المهارات والأساليب الجديدة.

5- إدارة الجودة الشاملة: هي أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنظمة التعليمية ومستوياتها ليوفر للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من التعلم، وهي فعالية تُحقّق أفضل خدمات تعليمية بحثية بأكفأ الأساليب ثبت نجاحها لتخطيط الأنشطة التعليمية وإدارتها.

وبدراسة التعريفات السابقة يتبين أن الجودة الشاملة تتسم ببعض السمات كما يلي:

- تعتمد الجودة على درجة استيفاء المتطلبات الأساسية للعميل.
- تعمل إدارة الجودة على تفادي الخسارة في المنظمة.
- تعد إدارة مجموعة من مواصفات نوعية التي تسهم في تحقيق الترويج للسلعة أو الخدمة.
- الجودة تعتمد على مجموعة الأعمال والمهام التي تقدمها المنظمة
- أسلوب إداري حديث، يعتمد على إرضاء الزبائن.
- تنقسم الجودة إلى: (الجودة المتوقعة، الجودة المجربة، الجودة المدركة).

ومما سبق يتضح الجودة الشاملة:

هي أسلوب إداري يعتمد علي تحقيق منفعة للعميل سواء كانت هذه المنفعة سلعة أو خدمة وذلك وفق مجموعة من الإجراءات والمهام التي يتم من خلالها تحديد مواصفات تلك السلعة أو الخدمة، وبما يحقق هدف المنظمة سواء كان الهدف تحقيق أرباح أو تقليل التكاليف أو تقديم خدمة بدون هدف الربح.

ثانيا: أهداف تطبيق الجودة الشاملة في النظام التعليمي

تتمثل أهداف تطبيق نظام الجودة الشاملة في النظام التعليمي فيما يلي:

1- إن غالبية الدول النامية أخذت بإستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الأطفال من السكان إلى الجهاز التعليمي، إن هذه الإستراتيجية كانت على حساب نوعية العملية التربوية.

2- تحسين مخرجات العملية التربوية.

3- إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التربوية.

4- بما أن الطالب هدف ومحور العملية فيجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التربوية.

5- ضرورة إجراء التحسينات في العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل البيانات باستمرار.

6- استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد العاملين في العملية التربوية.

7- طريقة لنقل السلطة إلى العاملين بالمؤسسة مع الاحتفاظ في نفس الوقت بالإدارة المركزية.

8- خلق الاتصال الفعال على المستويين الأفقي والعمودي.

9- للجودة الشاملة ثقافة إدارية خاصة وهذا يقتضي تغيير نمط الثقافة التنظيمية الإدارية في المؤسسة التعليمية وهذا يعني تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة.

10- تغيير النمط الإداري إلى الإدارة التشاركية.

ثالثا: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي

يعتبر مصطلح الجودة الشاملة مصلح يتكون من مجموعة من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الإدارية سواء كانت إنتاجية أو خدمية وحيث أن المؤسسات التعليمية تعد من المؤسسات الخدمة فبالتالي ينطبق عليه تلك العناصر

فقد ذكر Eric (1994) مصطلح إدارة الجودة الشاملة (Total، Quality، Management) (TQM) إلى ثلاث عناصر أساسية تتمثل فيما يلي:

- الشاملة (Total) ويعنى ذلك أن كل شخص في المؤسسة أو المنظمة يجب أن يشترك في برنامج الجودة سواء شخصيا أو من خلال فرق العمل الجماعي، بالإضافة إلى إمكانية تفويض السلطة.
- الجودة (Quality) وتعنى التأكيد من أن العملاء يتلقون كل ما يرغبون فيه بل وأكثر منه إن أمكن، وهذا يتطلب الاتصال بالعميل والتأكد من أن السلع والخدمات تتناسب مع احتياجات السوق، وكذلك بناء علاقات طيبة مع الموردين.
- إدارة (Management) وتعنى أنه يجب أن يكون هناك فلسفة قوامها التركيز على العميل، وذلك من خلال التنظيم لا الإشراف، والإدارة تعنى أيضاً تغيير في الثقافة وإزالة العقبات، والتأكد من أن الأدوات المستخدمة لأداء الوظيفة متاحة.

وأكد محمد إسماعيل أن هناك مجموعة من العناصر الأساسية التي ترتكز عليها إدارة الجودة الشاملة وهى كما يلي:

1- التركيز على العملاء.
2- بناء القرارات الأساسية على الحقائق.
3- التركيز على العمليات.
4- عمليات التحسين المستمر.
5- التزام جميع الأفراد داخل المنشأة.

وأشار أحمد سيد ومحمد مصيلحي أن المدرسة مطالبة ببذل الجهد الوفير وتخصيص الوقت الكافي ومتابعة التغير بعين يقظة حتى تتمكن من الأخذ بمبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في:

1- تحقيق رضا المستفيد.
2- إجراء التقييم الذاتي وصولا لتحسين الأداء.
3- الأخذ بأساليب العمل الجماعي وتشكيل فرق العمل.
4- جمع البيانات الإحصائية وتوظيفها بشكل مستمر.
5- تفويض السلطات والعمل بالمشاركة.
6- إيجاد بيئة تساعد على التوحد والتغير.
7- إرساء نظام للعمليات المستمرة.
8- القيادة التربوية الفعالة.

وأن الجودة في التعليم تتمثل في مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر في العملية التعليمية لتلبية حاجات المستفيدين منها وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية المتطلبات الحياتية.

ويتطلب مفهوم جودة التعليم وجود معايير ترتبط بكل عنصر من عناصر العملية التعليمية وهى كما يلي:

1- معايير الجودة المرتبطة بالأهداف.
2- معايير الجودة الخاصة بالمناهج الدراسية.
3- معايير الجودة الخاصة بالمعلمين.
4- معايير الجودة الخاصة بمستويات الإتقان لدى الطلاب.
5- معايير الجودة الخاصة بالوسائط والأنشطة التعليمية.
6- معايير الجودة الخاصة بالتقويم والامتحانات.
7- معايير الجودة الخاصة بالإدارة المدرسة.
8- معايير الجودة الخاصة بالتجهيزات والمباني.

رابعا: متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية

إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسة التعليمية يقتضي:

- القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسئولين في الوزارة.
- إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الخاص بالجودة في المؤسسة التربوية نزولاً إلى المدرسة.
- التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد إن كان على مستوى الوزارة أو مستوى المدرسة.
- التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام على المستويين الأفقي والعمودي.
- مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.
- تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة على الصعيدين المركزي والمدرسي.

إن المبادئ السابقة تؤثر وبشكل مباشر على عناصر تحقيق الجودة والتي يمكن تلخيصها بالأمور التالية:

- تطبيق مبادئ الجودة.
- مشاركة الجميع في عملية التحسين المستمرة.
- تحديد وتوضيح إجراء العمل أو ما تطلق عليه بالإجراءات التنظيمية.

خامسا: نماذج إدارة الجودة الشاملة

لقد ظهرت نماذج عديدة في مجال إدارة الجودة الشاملة، قام بوضعها عدد من المفكرين، ومن أشهر تلك النماذج:

1- النموذج الأوربي لمعايير الجودة للمؤسسات التعليمية:

ويتضح من الشكل التالي أن نظام الجودة الشاملة يتكون من تسعة معايير تنقسم إلى مجموعتين، المجموعة الأولى تمثل الأساليب التي تتبعها المؤسسة للوصول إلى الجودة

وعددها خمسة معايير رئيسية، والمجموعة الثانية هي النتائج والتي تمثل نتائج ما حققته المؤسسة بفضل تطبيق الأساليب السابقة وعدد هذه المعايير أربعة معايير كما يلي:

مجموعة الأساليب Enablers

توضح هذه المجموعة من المعايير ما تقوم به المؤسسة أو المدرسة من أجل تحقيق الجودة والامتياز، وفيما يلي توضيح مبسط لتلك المعايير الرئيسية.

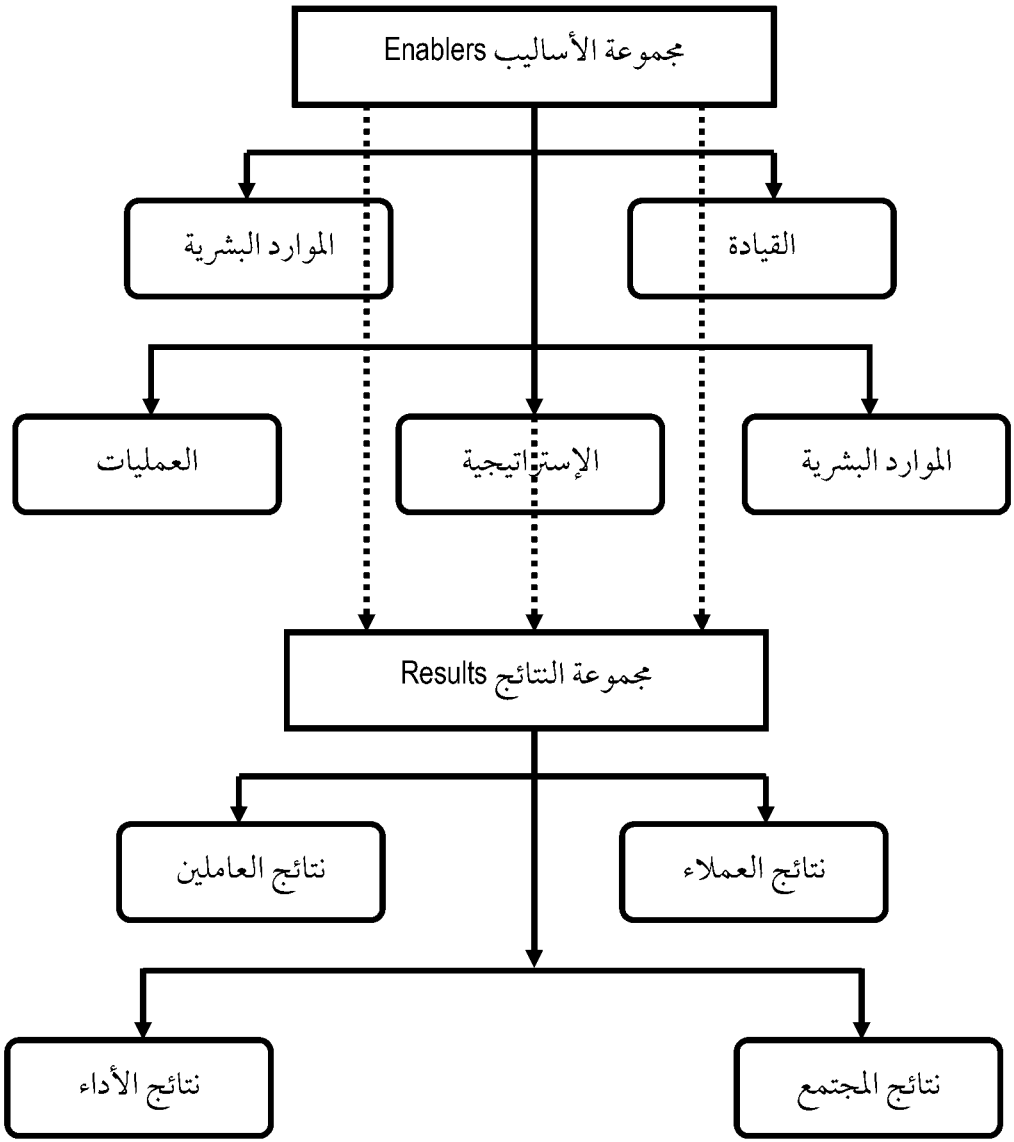
1- **القيادة**: كيف تقوم قيادات المدرسة (المؤسسة) بوضع الأهداف والرؤية وتحديد القيم لاستمرار نجاح المؤسسة وكذا تطبيق ذلك بالأساليب الملائمة، وكيفية انخراط القيادات بصفة شخصية وتفاعلهم مع مؤسستهم للتأكد من أن النظام الإداري في المؤسسة ناجح ويتم تطبيقه وتطويره، وتجدر الإشارة هنا إلى أن دور القيادة لا يقتصر على المدير فقط بل جميع أعضاء الهيئة الإدارية والتدريسية.

2- **السياسة والإستراتيجية**: كيف تقوم المؤسسة بتنفيذ مهامها ورؤيتها من خلال إستراتيجية واضحة ومدعومة بالسياسات اللازمة وكذا الخطط والأهداف والعمليات. وهنا يجب أن تتوفر خطط وأطر عمل واضحة وموثقة ومقاسه كميا وفقا لإطار زمني واضح.

3- **الموارد البشرية**: كيف تقوم المؤسسة بإدارة وتطوير واستنهاض معارف وإمكانات مواردها البشرية كأفراد أو كفرق عمل، وكيف يتم تخطيط الأنشطة اللازمة لذلك بطريقة تدعم وتعزز سياسات المؤسسة واستراتيجيتها.

4- **الشراكة والموارد**: كيف تخطط المؤسسة وتدير شراكاتها الخارجية وكذا مواردها الداخلية بغرض دعم إستراتيجيتها وتفعيل دور العمليات التي تقوم بها.

5- **العمليات**: كيف تقوم المؤسسة بتصميم وإدارة وتحسين عملياتها بغرض دعم السياسات والإستراتيجيات وكذلك إيجاد الرضا التام وتعظيم القيمة التي يحصل عليها العملاء وأصحاب المصالح منها.



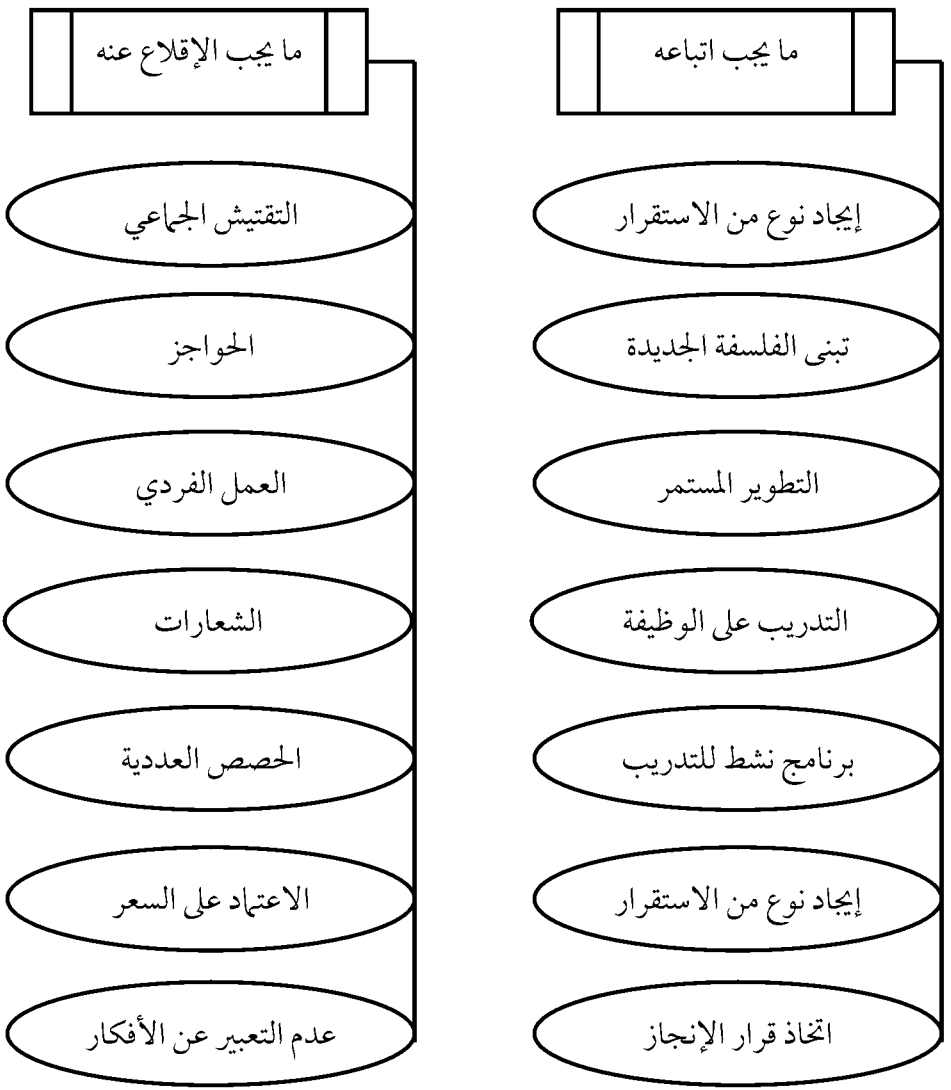
شكل رقم (18) يوضح النموذج الأوربي لمعايير الجودة

مجموعة النتائج Results

توضح هذه المجموعة نتائج ما تم تحقيقه بإتباع الأساليب السابقة مقاساً بطريقة كمية وموثقه.

- نتائج العملاء:ما الذي تحققه المؤسسة في علاقتها بعملائها الخارجيين ألا وهم الطلاب وأولياء أمورهم.
- نتائج العاملين: ما الذي تحققه المؤسسة في علاقتها بالعاملين فيها سواء الهيئة التدريسية أو الإدارية.
- نتائج المجتمع:ما الذي تحققه المؤسسة في علاقتها بالمجتمع المحلي والوطني وكذلك على المستوى الدولي وفقا بما يتلاءم مع ظروف كل مؤسسة.
- نتائج الأداء الرئيسية: ويتناول نتائج الأداء الذي تم تخطيطه مسبقا.

2- نموذج إدوارد ديمنج (Edward Deming):



شكل رقم (19) يوضح نموذج إدوارد ديمنج (Edward Deming)

ومن الشكل السابق يتضح أن نموذج إدوارد ديمنج من ابرز المؤسسين لإدارة الجودة الشاملة فقد طور عدة أساليب يمكن للأفراد أن يعملوا من خلالها بشكل جماعى والذى عرف في اليابان بلقب (أبو الجودة).

يستند هذا النموذج إلى أن الجودة الشاملة مسؤولية الجميع، لذا يرى ديمنج Deming أن كل فرد له علاقة بعملية الإنتاج أو الخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء. ويشير ديمنج إلى أن الجودة نسبية وليست مطلقة وأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية، وتتألف فلسفته في الجودة الشاملة من أربعة عشر عنصراً منها سبعة عناصر إيجابية وسبعة عناصر أخرى سلبية يمكن إيجازها فيما يلي:

(أ) النقاط التي يجب اتباعها:

1- إيجاد نوع من الاستقرار فيما يتعلق بهدف تطوير المنتجات والخدمات ويتطلب ذلك (الإبداع – البحث والتعليم – التطوير المستمر للمنتج والخدمة – صيانة الأجهزة).

2- تبنى الفلسفة الجديدة، ويتطلب ذلك تغيير الإدارة.

3- التطوير المستمر واللانهائي لنظام الإنتاج والخدمات ويتطلب ذلك (ألا يكون التطوير عملية وقتية – العمل كفريق – أن تقوم الإدارة بالتوجيه والإرشاد).

4- التدريب على الوظيفة ويتطلب ذلك (تقديم التدريب بواسطة أفراد مشهود لهم بالكفاءة – استمرار التدريب).

5- قيادة المنظمة نحو التغيير.

6- وضع برنامج نشط للتدريب والتعليم،ويتطلب ذلك (تركيز الإدارة علي تطوير الإنتاج – تقديم معارف ومهارات جديدة – النظر إلى التدريب على أساس أنه استثمار للبشر وضرورة من أجل التخطيط طويل المدى).

7- اتخاذ قرار لإنجاز التحول، ويتطلب ذلك (إشراك الجميع في عملية التحول) – اتباع منظومة شيوارت (التخطيط، العمل، المراجعة، التنفيذ).

(ب) النقاط التي يجب الإقلاع عنها:

8- الاعتماد على التفتيش الجماعي، ويتطلب ذلك (القناعة بأن عملية التفتيش عملية مكلفة وغير فعالة – التطوير في العملية وليس التفتيش).

9- الحواجز القائمة بين الأقسام المختلفة.

10- الخوف من خلال التعبير عن الأفكار،واختفاء الخوف من تطور الإدارة.

11- الحواجز بين الأقسام المختلفة عن طريق العمل كفريق، واختفاء الأهداف المتصارعة بين الأقسام والتي قد تؤدى إلى تدمير الهدف.

12- الشعارات والتحذيرات.

13- أسلوب الحصص العددية.

14- إسناد الأعمال على أساس السعر فقط، فالسعر ليس له معنى دون توافر معيار للجودة.

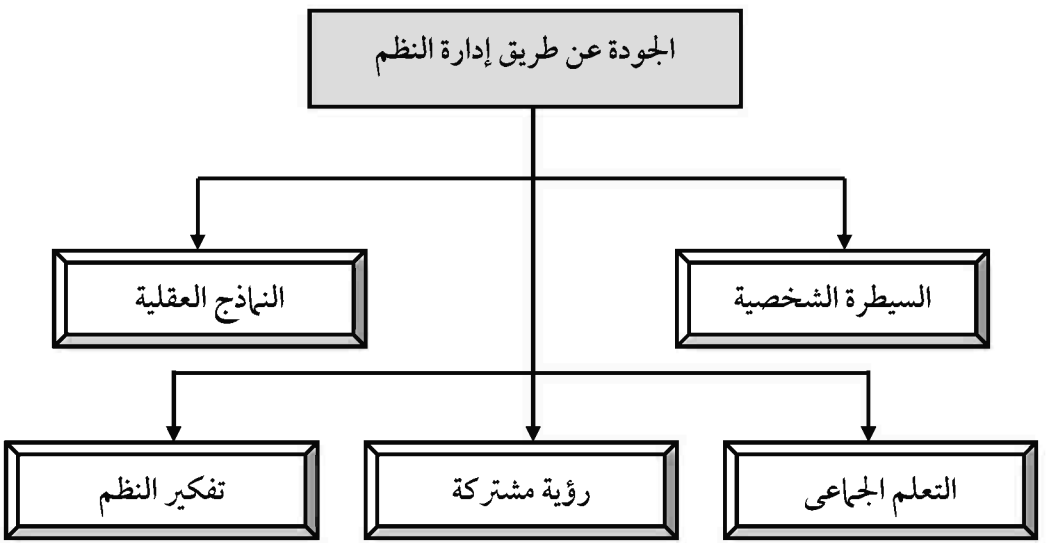
3- نموذج أرماند فيجنبم (Armand Feigenbaum Philosphy)

يعد (فيجنبم) أول من استخدم مصطلح الرقابة على الجودة الشاملة وتركز فلسفته في هذا الشأن على عشر نقاط يجب أخذها في الاعتبار لرفع مستوى الجودة وتشمل:

- جعل الجودة عملية واسعة النطاق تتبناها المنظمة.
- أن تكون الجودة والتكلفة كل متكامل لا يوجد بينهما تضارب.
- أن تعنى الجودة ما يفهمه ويتقبله العميل.
- توافر الحماس لدى كل الأفراد ومجموعات العمل تجاه مسألة الجودة.
- أن تصبح الجودة أسلوباً للإدارة.
- أن تعتمد الجودة والإبداع كل على الآخر.

- أن تصبح الجودة عملية أخلاقية.
- أن يكون هناك تطوير متواصل للجودة.
- أن تعنى الجودة أقل قدر من رأس المال وأعلى قدر من فعالية التكلفة في العملية الإنتاجية.
- أن تنفذ الجودة من خلال نظام شامل يرتبط بالعملاء والموردين.

4- نموذج بيتر سنج (Peter Senge Philosophy)



شكل رقم (20) يوضح نموذج بيتر سنج

ومن خلال الشكل السابق يقدم (بيتر سنج) من خلال تركيزه على إدارة النظم – خمس مكونات تكنولوجية وتتضمن ما يلي:

1- السيطرة الشخصية أي التركيز على ما لدى الفرد من طاقات وتطويرها حتى يمكنه رؤية الحقيقة بموضوعية ويشكل هذا المكون حجر الزاوية في العملية التعليمية إلا أنه يتطلب تعهداً وإصرارا من الأفراد على التعلم المتواصل مدى الحياة.

2- النماذج العقلية أي الافتراضات والتعميمات المتأصلة لدى الفرد وتؤثر في فهمهم وبالتالي في أدائهم.

3- التعلم الفريقى أي العمل والتفكير بصورة جماعية لأن الفريق وليس الفرد هو الذي يشكل الوحدات الجوهرية للمؤسسة التعليمية الحديثة.

4- بناء رؤية مشتركة أي تبني صورة مشتركة للمستقبل واندماج الجميع في هذه الرؤية بدلاً من الإذعان عنها.

5- تفكير النظم وهو عبارة عن أن كل الأحداث البعيدة من حيث الزمان والمكان يكون لها تأثير على بقية الأحداث.

5- نموذج جوزيف جوران

لقد ركز جوران على مجموعة العيوب والأخطاء أثناء الأداء التشغيلي (العمليات) وكذلك على الوقت الضائع أكثر من الأخطاء المتعلقة بالجودة ذاتها كما أنه ركز على الرقابة على الجودة دون التركيز على كيفية إدارة الجودة ولذا يرى أن الجودة (النوعية) تعني مواصفات المنتج التي تشبع حاجات المستهلكين وتحوز على رضاهم مع عدم احتوائها على العيوب ويرى أن تطوير المنتج يمثل صميم إدارة الجودة الشاملة وهي عملية مستمرة لا تكاد أن تنتهي. ويرى جوران أن التخطيط للجودة يمر بعدة مراحل وهي:

المحور الأول: إجراءات تحقق الجودة

- تحديد من هم المستهلكين.
- تحديد احتياجاتهم.

- تطوير مواصفات المنتج لكي تستجيب لحاجات المستهلكين.
- تطوير العمليات التي من شأنها تحقيق تلك المواصفات أو المعايير المطلوبة.
- نقل نتائج الخطط الموضوع إلى القوى العاملة.

المحور الثاني: الرقابة على الجودة

أما بالنسبة للرقابة على الجودة فإن جوران يرى أن الرقابة على الجودة عملية مهمة وضرورية لتحقيق أهداف العمليات الإنتاجية في عدم وجود العيوب.

فالرقابة على الجودة تتضمن:

- تقييم الأداء الفعلي للعمل.
- مقارنة الأداء المتحقق (الفعلي) بالأهداف الموضوعة.
- معالجة الانحرافات أو الاختلافات باتخاذ الإجراءات السليمة.

6- نموذج ايشيكاوا:

يعد إيشيكاوا من رواد الجودة في اليابان وإليه يعود الفضل في تطبيق حلقات الجودة Quality Circles، ونشر مفهوم الجودة بين العاملين، ويرى أن الجودة الشاملة تبدأ بعملية التدريب والتعليم وتنتهي أيضاً بالتدريب والتعليم للموظفين، وينظر إلى الاستثمار في تدريب الموظفين أثناء الخدمة باعتباره من أهم النشاطات الإدارية التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا، خاصة وأن التوظيف في اليابان لا يتحدد بسنوات معينة وإنما يستمر الفرد في الوظيفة مدى الحياة.

ويعتقد ايشيكاوا أن مفهوم الجودة متعدد الجوانب ويشمل التحول من برنامج مراقبة الجودة المستند إلى التفتيش إلى برنامج شامل يعتمد على العمليات والنشاطات الداخلية التي تراعي العملاء بوصفهم جزء لا يتجزأ من تحسين الجودة، وتحدي مجالات الجودة في السلعة أو الخدمة التي يتقبلها العميل وتطبيق الأساليب الإحصائية في مراقبة الجودة. ويلخص ايشيكاوا المبادئ الأساسية لمراقبة الجودة فيما يلي:

1- إن الجودة مبنية على وجهة العميل.

2- إن الجودة هي جوهر العملية الإدارية، ويفضل أن ينظر إليها على أنها استثمار طويل المدى بدلاً من التركيز على الأرباح في مدة قصيرة من الزمن.

3- إن الجودة تعتمد اعتماداً كلياً على المشاركة الفاعلة من قبل العاملين والموظفين، كما يتطلب تطبيق أسلوب إدارة الجودة إزالة الحواجز بين الأقسام المختلفة.

4- استخدام البيانات والمعلومات بواسطة الوسائل الإحصائية للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات.

ولعل أبرز اسهامات ايشيكاوا في تطوير نظام إدارة الجودة الشاملة يتمثل في زيادة حجم مشاركة العمال وزيادة قوة التحفيز وإثارة الدوافع من خلال توفير جو عمل يستطيع العاملون من خلاله العمل باستمرار على حل المشكلات.

7- نموذج برايس وشن (Pric & Chen 1993)

فقد أشار بريس وشن أن عناصر الجودة تتمثل فيما يلي:

1- الأفراد يجب منهم التركيز على العمل الجماعي والتدريب المستمر فيتم التركيز في هذا النموذج على الأفراد بوصفهم محور عملية الجودة بحيث يتم الحفز على التدريب والعمل الجماعي وبصفة مستمرة.

2- التطوير المستمر للجودة فلا يجب قبول مستوى معين ولكن يجب أن يتطور الأداء حتى أفضل ما يمكن وفق القياسات المستهدفة للناتج.

3- الخطوات: تطوير خطة العمل وذلك خلال مرحلة الإعداد والتنفيذ الدقيق لخطة العمل ومن المفترض أن يكون التنفيذ مرتبط بخطة العمل السابق إعدادها ثم يأتي بعد ذلك عملية التقويم والتي تهدف إلى معرفة نتائج عملية التنفيذ.

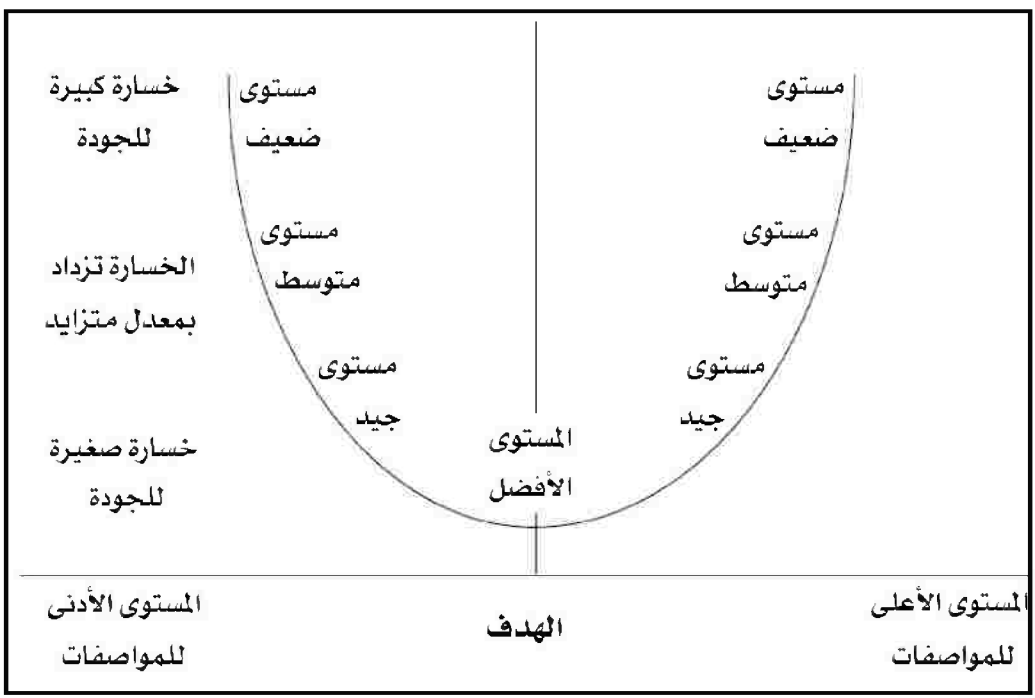
4- التركيز علي العميل وتفضيلاته بحيث يجب النظر بعين الاعتبار إلى حاجات العملاء ورغباتهم.

8- نموذج تاجوشي

يستند النموذج إلى أفكار ومفاهيم الجودة والفعالية أثناء مرحلة التصميم السابقة للتصنيع. ويركز على جودة تصميم المنتج أو السلعة بدلاً من التركيز على العملية الإنتاجية. ويرتبط نموذج تاجوشي بمفهومين للجودة كما يلي:

أ- دالة الخسارة Loss Function.

ب- خصائص التصميم Design Characteristics.



شكل رقم (21) وضح دالة تاجوشي للخسارة

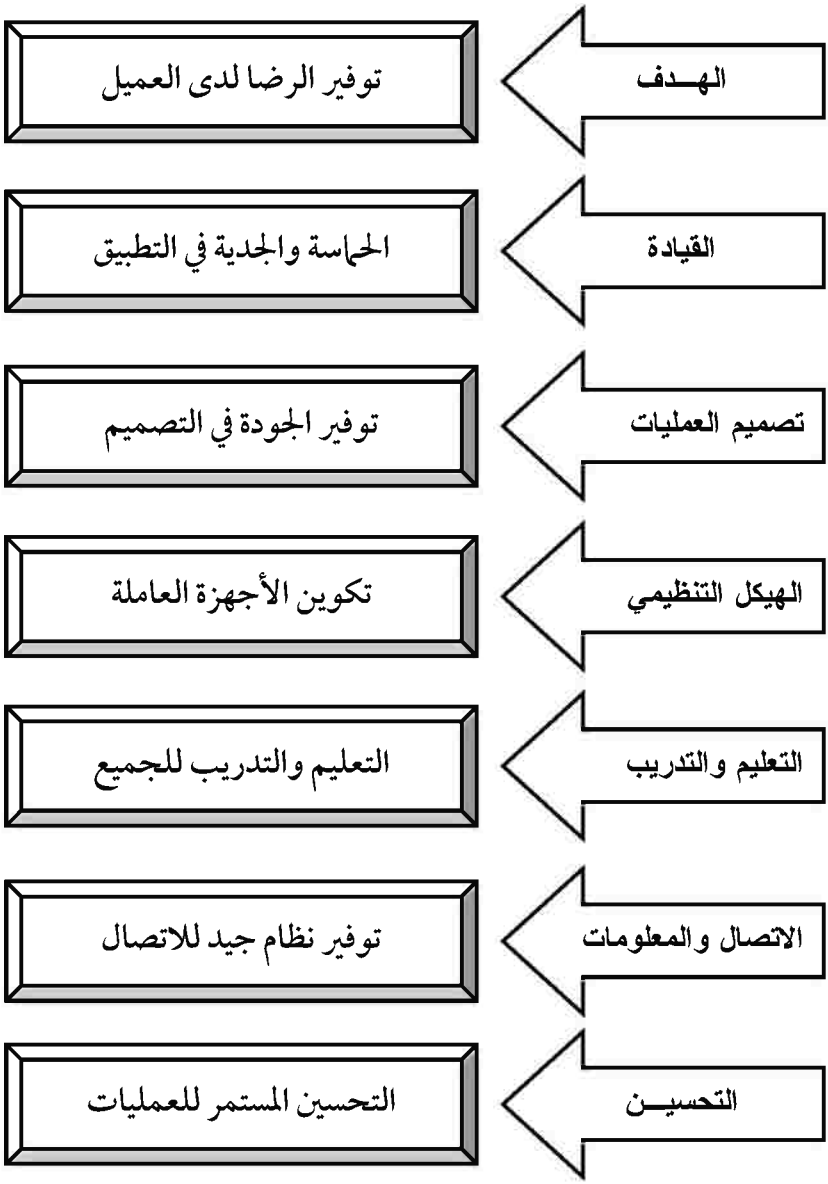
ومن الشكل السابق يتضح أنه كلما اتجهت قيمة التكلفة إلى الهدف انخفضت التكلفة، ويشير إلى وجود رغبة لدى العملاء إلى الشراء وأن المنتج يتناسب مع توقعاتهم، وعندما تتجه النقاط بعيداً عن الهدف ترتفع قيمة التكلفة الاجتماعية مما يشير إلى عدم رضا العملاء عن هذا المنتج، والتي تستند إلى تصميم العملية والمنتج، وهذا يتطلب تطوير المواصفات الخاصة بالعمليات وتصاميمها والمنتج، ويشتمل نموذج تاجوشي على النقاط التالية:

1- إن التصميم الجيد للعملية والمنتج يسهم بشكل فاعل.
2- تتطلب عملية تحسين الجودة تخفيضاً مستمراً في الانحرافات الخاصة بأداء العملية أو المنتج.
3- يمكن تحديد المقاييس والمعايير الخاصة بالعملية أو المنتج، وذلك عن طريق استخدام التجارب الإحصائية.
4- يمكن تخفيض انحراف الأداء عن طريق استخدام التأثيرات غير الخطية بين مقاييس العملية وخصائص أداء المنتج.

وباستقراء تلك النماذج يمكن التوصل إلى النقاط التالية:

1- إن عملية تحسين الجودة لا تتم دون الاستثمار في برامج التعليم والتدريب المستمر للقوى البشرية للمنظمة.
2- إن العملاء هم الركيزة الأساسية لجميع عمليات تحسين الجودة.
3- إن تحسين الجودة يسهم في تقليص النفقات على المدى البعيد وزيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
4- إن تحسين الجودة يستغرق وقتاً طويلاً وتتم بأسلوب علمي.
5- إن تحسين الجودة يتطلب من الإدارة العليا التركيز على مستوى الأداء من خلال المتابعة والتقويم وإجراء التصحيحات الملائمة.
6- إن تحسين الجودة الشاملة مهمة جميع العاملين في كافة المستويات التنظيمية والفنية.

9- نموذج هامبر (Hamber)



شكل رقم (22) يوضح نموذج هامبر

ومن الملاحظ على الشكل السابق أن نموذج هامبر يتكون من العناصر الآتية:

1- الهدف: وهو توفير الرضا لدى العميل.

2- القيادة:الحماسة والجدية في التطبيق وتوفير الدعم لكل الجهود المبذولة.

3- تصميم العمليات: تعرف حاجات العميل وتوقعاته، وتوفير الجودة في تصميم العمليات.

4- الهيكل التنظيمي:تكوين الأجهزة التي سستتولى التخطيط للبرنامج ومتابعته وتقييمه.

5- التعليم والتدريب للجميع.

6- الاتصال والمعلومات: توفير نظام جيد للاتصال وجمع المعلومات.

7- التحسين المستمر للعمليات.

سادسا: الفوائد المتوقعة من تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة المؤسسات التعليمية:

1- رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.

2- خطة إستراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية للوحدات متوفرة ومبينة على أسس علمية.

3- مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب من حيث العوائد المباشرة وغير المباشرة طويلة المدى وقصيرة المدى ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب مثل القيم والولاء والانتماء والدافعية والإنجاز وتحقيق الذات.

4- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر مثل التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراده ويؤثر بها في مستوى تقدمه ومدى تحضره.

5- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وهدر بشري وهدر زمني، وتقدير معدلاتها وتأثيرها على كفاءة التعليم الداخلية والخارجية.

6- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

7- هيكلة واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعلمية ومستقرة للمؤسسة التعليمية. ووصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.

8- معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعات (خدمية، إنتاجية، أكاديمية، إدارية، مالية....إلخ)

9- إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.

10- توفر نوعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية.

11- أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للمؤسسات التعليمية.

12- ارتفاع ملحوظ لدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.

13- مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية.

14- توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية.

15- ترابط وتكامل بين الإداريين والمشرفين والعاملين في المؤسسات التعليمية والعمل بروح الفريق.

16- قدرة العاملين في المؤسسات التعليمية على حل المشكلات بطريقة علمية سليمة.

17- انخفاض التكاليف وجودة عالية للخدمة.

سابعا: المنهج في ضوء معايير الجودة

بدأت العديد من الحكومات داخل دول العالم بالاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة على العملية التعليمية ككل فقد اهتموا بجودة أداء المعلم وجودة المناهج والبيئة المدرسة والإدارة التعليمية...الخ، ومن ثم بات الاهتمام بجودة التعليم مناط كل اهتمام دول ومن هذا الاهتمام الكبير بدأ الاهتمام بجودة المنهج لما له من أهمية كبيرة ومؤثرة على تطوير المنظومة التعليمية ككل.

بيد أن قضية الجودة الشاملة ليست قضية مؤسسة بعينها أو قطاع ما من قطاعات العمل في المجتمع بل أنها قضية المجتمع ككل ولذلك اهتم التربويون بضرورة توفير طاقات المجتمع لتحقيق الجودة الشاملة وتطوير العملية التعليمية.

وهذا يبرز دور كثير من الجهات المنوط بها تطوير المناهج والعملية التعليمية في ضوء الجودة وهى كما يلى:

1- القيادات الحكومية

تعتبر القيادات الحكومية من أبرز الجهات الهادفة إلى تحقيق رفاهية المجتمع ورقية وهذا لا يتحقق إلا بالاهتمام بتطوير التعليم، فلابد من مزيد من الجهد للحكومات لتحقيق الجودة في جميع مؤسسات المجتمع سواء كانت صناعية أو اجتماعية أو سياسية، وان تطوير أداء هذه المؤسسات يتوقف على ناتج العملية التعليمة والذي لا يتحقق إلا بتحقيق الجودة في منظومة التعليم ومنها تحقيق جودة المناهج.

2- خبراء التعليم والمناهج

يأتي دور خبراء التعليم من خلال عرضهم للنظريات والنماذج الحديثة لتطوير المناهج في ضوء معايير الجودة وتطبيقه على مؤسسات التعليم المختلفة، بل لا يقتصر فقط على تطبيق النظريات الحديثة بل محاولة تقنينها للتمشي مع احتياجات كل مجتمع،

وأيضا التقويم المستمر للوضع السائد للمناهج والتطوير المستمر لها في ضوء مقتضيات العصر واحتياجات المجتمع وقيمة.

3- مؤسسات المجتمع المدى

تقوم مؤسسات المجتمع المدني المتمثلة في الجمعيات التي لا تهدف إلى الربح بتقديم التسهيلات لتطوير المناهج من خلال عقد المؤتمرات وورش العمل التي تبرز القضايا والمشكلات التي تتعرض لها عمليات التطوير، كما أنها تقدم الدعم النقدي من خلال تقديم منح وتبرعات لتطوير المناهج بجودة عالية.

4- القيادات التعليمية

وبقصد بهم المسئولين في التعليم ويأتي دورهم في تقديم فكر متجدد لتحقيق عملية التطوير وتقديم الدعم الفني والمادي لتحقيق هذا الهدف، ولا يتحقق هذا الهدف إلا من فكر واعي بضرورة تحقيق الجودة في التعليم، وعلى ذلك فإن فكر المسئولين يجب أن يكون من النضج والقراءة الواعية للاتجاهات العالمية للتعليم، والمبادئ الحديثة مثل دعم اللامركزية في التعليم.

4- رجال الأعمال

يأتي دور جال الأعمال في توفير المعلومات الضرورية لسوق العمل واحتياجاته سواء المحلية أو العالمية وتصبح هذه النقطة الانطلاقة لتطوير المناهج في ضوء احتياجات السوق فأن من أهداف التربية هي إعداد الطلاب للحياة ولا يأتي ذلك إلا من ضرورة تقديم تعليم يحقق هذا الهدف، ومن أدوار رجال الأعمال أيضاً تقديم الدعم الفني والعيني المتمثل تقديم مقترحات للتطوير وتوفير فرص التدريب للطلاب بمؤسساتهم ومصانعهم، ولا يتحقق ذلك إلا إذا كان هناك انتماء للوطن والبعد عن الذاتية وحب العمل الاجتماعي.

ذكر فايز مراد مرادان هناك مجموعة من الملاحظات حول معايير الجودة وعلاقتها بتطوير المناهج وهى كما يلي:

- لا يمكن الحديث عن تطوير المناهج أو حتى عن معايير الجودة دون النظر والنسقية (النظامية/ المنظومية) إلى المنهج ذلك أن المنهج يعتبر نسقا فرعيا لنسق النظام التعليمي.
- تفرض الطبيعة الإنسانية للتربية قيودا على مفهوم الجودة إذ لا يمكن الحديث عن «الجودة الشاملة» ولكن يمكن الحديث عن «الجودة النسبية» وذلك بخلاف المنتجات الصناعية التي يمكن تقويمها بشكل كامل وفوري. ويتصل بذلك أن نواتج عملية التربية لا يمكن قياسها كلها، كما أن بعضا من تظهر آثاره في وقت لاحق.
- ترتبط عادة معايير الجودة بالاعتماد.
- لابد لكي تتحقق الجودة في التعليم ومناهجه من إنشاء مهنة للتعليم.

مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم

ذكر ممدوح عبد الرحيم أحمد الجعفري أن هناك مجموعة من المؤشرات العامة للجودة الشاملة في التعليم تتمثل في المحاول التالية:

المحور الأول: معايير مرتبطة بالطالب:

- نسبة عدد الطلاب إلى المدرسين.
- متوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم.
- دافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.

المحور الثاني: معايير مرتبطة بالمعلمين:

- حجم الهيئة التدريسية.
- كفاية المعلمين المهنية.

- مدى مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع.
- احترام المعلمين لطلابهم.

المحور الثالث: معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية:

- أصالة المناهج وجودة مستواها ومحتواها.
- الطريقة والأسلوب ومدى ارتباط المناهج بالواقع.
- المناهج ومدى ما تعكسه للشخصية القومية أو التبعية الثقافية.

المحور الرابع: معايير مرتبطة بالإدارة:

- التزام القيادات بالجودة.
- التزام القيادات بالعلاقات الإنسانية الجيدة.
- اختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس: معايير مرتبطة بالإمكانات المادية:

- مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف.
- مدى استفادة الطلاب من المكتبة.
- مدى استفادة الطلاب من الأجهزة والأدوات.
- المساعدات وحجم الاعتمادات المالية.

المحور السادس: معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع:

- مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط.
- مدى مشاركة المدرسة في حل المشكلات المجتمع.
- ربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته.
- التفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

منظومة الجودة الكلية في التعليم

بالطبع لا يمكن للأحوال الراهنة لمستوى الخرجين أن ترضى أحدا أو تقنعه بأن هذه النوعية من الخرجين يمكن أن تقود المجتمع إلى عالم القرن الحادي والعشرين بتحدياته الكبرى.

وحتى تتهيأ المؤسسات التعليمية في مصر (سواء علي المستوى قبل الجامعي أو الجامعي والعالي) لتحمل أعباء تحديات المستقبل، لابد لها أن تسعى إلى تحقيق الجودة الكلية في جميع مكونات عملية التعليم، بحيث تؤلف مكونات منظومة شاملة الجودة، هذه المكونات هي (المدخلات – العمليات – المخرجات) وفيما يلي تفصيل ذلك:

- **المدخلات وتشمل:**

1- خصائص الطلاب: ويرتبط بها نظام القبول بالتعليم العالي.

2- خصائص البيئة العامة المحيطة بالجامعة أو المعهد.

3- خصائص البيئة الخاصة المحيطة بالجامعة أو المعهد وتشمل (المبنى – الموارد – أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم – الإدارة الجامعية والجهاز الإداري – نظام الدراسة والخطط الدراسية – المناخ العام والروح المعنوية).

- **العمليات وتشمل:**

4- عمليات التعليم – التعلم؛ وتشمل (البرامج والمناهج والمقررات – الكتب ومواد التعليم وتكنولوجيا التعليم – الأجهزة وتجهيزات المعمل والورش – مراكز تكنولوجيا المعلومات – طريقة التدريس وأساليب التعلم – رعاية ذوى الاحتياجات الخاصة، المتعثرين والمتفوقين)

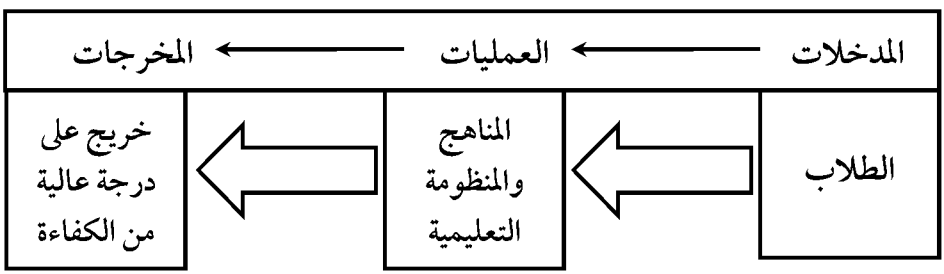
5- عمليات التقويم: (التقويم المبدئي وطرق التعليم التعويضي – التقويم التكوني وطرق التعليم العلاجي والاثرائي – التقويم التجميعي للانتقال من فرقة لأخرى أو من مستوى تعليمي لآخر).

- **المخرجات:**

وتشمل ما يلي: (النواتج التعليمية المقيسة باستخدام الامتحانات وأدوات التقويم – النواتج التعليمية غير المقيسة معرفية، اجتماعية،أخلاقية، شخصية – نواتج عامة أو مهارات الحياة اقتصادي، ثقافية،مهنية – التخرج ومنح الشهادات – التقويم البعدى تتبع الخرجين – إعادة إنتاج آثار التعليم ونواتجه في الأجيال التالية – منظومة التعليم مدى الحياة

ومن خلال العرض السابق يتضح للباحث أن منظومة الجودة الشاملة للمنهج تتلخص في الشكل التالي:

ويوضح الشكل التالي منظومة جودة المنهج.



شكل(23) يوضح منظومة الجودة الشاملة في مجال المنهج

ومن الملاحظ على الشكل السابق أن منظومة المنهج في ضوء الجودة الشاملة تبدأ بالمخلات وهى الطلاب المناظرة للمواد الخام في المجال الصناعي مع التحفظ في التشبيه فالطلاب يتم إعدادهم عن طريق مناهج معيبة بطرق وأساليب تدريس تهدف إلى إعدادهم لسوق العمل وبالتالي تكون مخرجات عملية التعليم خريج ذو كفاءة عالية تؤهله للالتحاق بسوق العمل.

وتتمثل جودة المناهج في الاهتمام بمحتوياتها ووضوح غايتها وأهدافها وإمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع) إلى جانب الاهتمام المماثل بجودة طرق واستراتيجيات التدريس ووسائل وأساليب التقويم التي يجب أن تكون أولويتها دائماً العمل على تحقيق التحسن المستمر في عمليتي التعليم والتعليم الموجه إلى تحقيق التحسن في قدرات ومهارات الطلاب على نحو متواصل وذلك منذ سنوات الدراسة الأولية.

وجودة المنهج تعني: «توفر خصائص معينة في المناهج المدرسية بحيث تنعكس تلك الخصائص على مستوى الخريجين، وهو ما يشير إلي أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويستتبع ذلك تنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة»

ونؤكد في هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية والبعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطار تعنى «تعلماً من اجل التمكن». ولتحقيق ذلك التمكن ينبغي مراعاة

- انطلاق المنهج من فلسفة المجتمع ومحقق لأهدافه
- ضمان التجريب الميداني للمنهج قبل الشروع في تعميمه
- تمكين المعلمين من خلال تدريب للمعلمين على المناهج المطورة
- وجوب الاعتماد علي أدوات تقويم موضوعية لقياس مستوى التمكن

العوامل التي تحدد صياغة معايير جودة المنهج

- المجتمع الذي يتم فيه تطوير المناهج والذي لابد أن يتوفر فيه العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص والحرية والديمقراطية.
- الارتباط الوثيق بين المناهج الدراسية ومجالات العمل والإنتاج.
- تبنى مفهوم إنتاج المعرفة وما يتطلبه ذلك من تكوين العقلية القادرة على هذا الإنتاج.
- تبنى مفهوم التعلم الذاتي وما يتطلبه من مهارات.
- مواكبة التطورات الحديثة في عالم متغير يعتمد على صنع المعرفة وتعددية مصادرها.

- تعزيز نموذج التعلم النشط وتوظيف المعرفة وتطبيقها.
- التركيز على أساسيات العلم من مفاهيم وقوانين ونظريات.
- تبنى الأسلوب العلمي في التفكير واتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- تحديد مستويات الإتقان في جميع المجالات المعرفية والمهارية والوجدانية.
- ترسيخ قيم العمل الجماعي والتدريب على مهاراته.
- ترسيخ نمط الإدارة الفاعلة المرنة التي تتبنى معايير الجودة.
- المشاركة المجتمعية وقيم المواطنة الفاعلة.
- التقويم في كافة مراحل بناء المنهج وتطوير.

وقد ذكر عدنان أحمد الورثان عدة معايير يجب على أساسها تقييم جودة المنهج التعليمي

- مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل
- مدى ملائمة المناهج للبيئة المحلية
- مدى ملائمة المناهج وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر المذهلة
- مدى ملائمة المناهج وقدرتها على تنمية طرق التفكير النقدي العلمي
- مدى قدرة المناهج على تبسيط وترسيخ قيم العلم
- مدى قدرة المناهج في مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم الحياتية
- مدى قدرة المناهج على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن.

خصائص جودة المنهج

وبدراسة ما سبق يتضح أن خصائص تتمثل فيما يلي:

1- الشمول: أي أنها تتناول جميع الجوانب المختلفة فعملية بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتقويمه.

2- الموضوعية: وهى لابد أن تتوافر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف دون تحيز.

3- المرونة: مراعاة كافة المستويات وكافة البيئات وسهولة الحذف والإضافة في المحتوى.

4- المجتمعية: أي أن المنهج يراعى حاجات المجتمع وظروفه وقضاياه.

5- الاستمرارية والتطوير: أي إمكانية تطبيقها وتعديلها.

وتجدر الإشارة إلي وثيقتين لمعايير مناهج تحقق الجودة لمخرجات المنهج والمدرسة وهما:

1- وثيقة خاصة بالمنهج: وهى تتضمن مستويات معيارية لكل عنصر من عناصر المنهج.

2- وثيقة خاصة بالمتعلم ونواتج التعلم: وهى تضم المستويات المعيارية التي تحدد ما يجب أن يتصف به المتعلم والمهارات التي يجب أن تنمى لديه.

ومما سبق يمكن التوصل إلى أن جودة المنهج هي «تلك المواصفات الفنية التي يتسم بها المنهج من حيث ملائمة المناهج لمتطلبات وسوق العمل والبيئة المحلية والعالمية، وتحقيق الأهداف العامة للدولة والمرونة تجاه تغيرات العصر، وتبسيط وترسيخ قيم العلم، وتنمية طرق التفكير النقدي العلمي، والتطبيق العملي على المشكلات الحياتية».

ثامنا: جودة الكتاب التعليمي

يعد الكتاب المدرسي أهم مفردة من مفردات المنهج الدراسي، فهو الإطار الذي يعبر عن محتويات المنهج وأهدافه وما يتضمنه من أنشطة تعليمية متنوعة، ويلعب الكتاب المرسى دورا مهما لكل من المعلم والتعلم في آن واحد فهو المرجع الأساسي للمتعلم في حالة تكاملع وشموله، بينام يعد الدليل المرشد للمعلم أثناء تنفيذه لمحتوى المنهج وتحديد مدى تقدم المتعلمين في تحصيل ذلك المحتوى.

ولا يقتصر دور الكتاب المرسى على نقل المعرفة التي من المتوقع أن يتعلمها الطلاب، ولكنها تقوم ببلورة ونشر مجاميع مختارة من المعرفة والثقافة المجتمعية ذات التناسق والانسجام.

وفى ظل الاتجاه السابق بضرورة تطوير المناهج في ضوء معايير الجودة فإن الكتاب المدرسة بوصفه أحد مفردات المنهج فإنه من المفترض أن يتم إعداده بجودة عالية. حيث تشكل جودة الكتاب التعليمي أحد عناصر جودة المادة التعليمية والتي تشكل بدورها أحد أهم عناصر جودة العملية التعليمية، بالإضافة إلى عناصرها الأخرى المتمثلة في جودة العنصر البشري المكون من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وجودة بيئة وإمكانيات التعليم بما يضمه من صفوف ومختبرات ومكتبات وورشات وغيرها، وكذلك جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفلسفات، وما تعتمده من هياكل ووسائل ومواد، وأخيراً جودة المنتج المتمثل بالخريجين والخدمات المجتمعية والأنشطة البحثية بالإضافة إلى الاكتشافات والاختراعات والبراءات وما شابه.

جودة الكتاب تعني المواصفات التي تشبع حاجات المستهلكين/ المستفيدين، وتحوز على رضاهم، مع عدم احتواءه على العيوب، ويمكن أيضاً اعتماد التصنيف التالي بالنسبة لمستهلكي الكتاب الجامعي:

1- المستهلك الداخلي، من داخل المؤسسة التعليمية (طلاب، أساتذة).

2- المستهلك الخارجي، ويمثل المهتم الذي لا يكون ضمن المؤسسة التعليمية (جامعات أخرى مؤسسات تعليمية وغير تعليمية، خريجون،.....).

ضمان جودة الكتاب التعليمي:

يقصد بضمان جودة الكتاب التعليمي، جميع الأهداف والاتجاهات والإجراءات والاستراتيجيات التي من خلال أو استخدامها وتوظيفها، تضمن تحقيق جودة المنهج.

لضمان جودة الكتاب التعليمي لابد من توفر عدد من الصفات والشروط والمعايير، التي يجب على مؤلفي الكتاب التعليمي أخذها بعين الاعتبار. وهى على النحو التالي:

- أن تكون للكتاب له أهداف واضحة الصياغة، قابلة للملاحظة والقياس تتسم بالإجرائية.
- أن يكون في مقدمة كل درس أهدافا سلوكية قابلة للتقييم والقياس.
- أن تكون له مقدمة توضح أهدافه ومحتواه العلمي وطريقة بنائه.
- أن يتفق مضمونه مع محتوى المنهج.
- أن يحقق مضمونه الأهداف العامة للمنهج التي وضع من أجلها.
- أن يكون أسلوبه في عرض المادة متدرجا من السهولة إلى الصعوبة.
- أن تكون المادة العملية له صحيحة.
- أن يكون أسلوبه مترابطا ومتكاملاً.
- أن تكون له عناوين رئيسة بارزة وعناوين وفرعية لكل موضوع من موضوعات الكتاب.
- أن يتناسب محتواه مع عدد الساعات أو الحصص المحددة له، وأن يتم التحقق من ذلك.
- أن يحتوي على الرسوم والأشكال التوضيحية والرسوم البيانية المناسبة.
- أن يستخدم أساليب مناسبة للتقويم التكويني (المرحلي) والنهائي، التي يمكن للمتعلم أن يحكم من خلالها على درجة تمكنه من المادة التي درسها.
- أن يكون فيه ما يحفز المتعلم على التفكير بمختلف أنواعه، كأن يتضمن أسئلة مفتوحة في نهاية كل فصل، تستدعي التفكير والعصف الذهني.
- أن يكون العرض فيه تشويق وإثارة للمتعلم.
- أن يحتوى الكتاب على مجموعة النشاطات التي يستطيع أن يقوم به الطلاب.
- أن يكون به قدر من التفاعل مع الطالب أثناء العرض مثل وضع أسئلة يحاول الطلاب الإجابة عليها.
- أن يتناسب مع مستوى المتعلم في لغته وأسلوبه وطريقة العرض وسيريته العلمية.

- أن يوجه المتعلم إلى مصادر المعرفة والمراجع الأخرى في نفس المجال.
- أن يربط بين الأمور بالنواحي العملية والنظرية لطبيعة المادة.
- أن يحقق الترابط بين معرفة المادة وتطبيقاتها الحياتية في البيئة المحلية.
- أن ينمي أسلوب التعلم الذاتي والمستمر لدى المتعلم، ويزيد قدرته على البحث والاستقصاء.
- أن يساعد الطالب على التعلم التعاوني، ويعزز روح العمل الجماعي والتشاركي.

مواصفات الكتاب التعليمي في ضوء معايير الجودة

لكي يتم وضع الكتاب ضمن سياق نظام الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية يجب أن يكون هناك مجموعة موصفات معينة مقدمة الكتاب ومحتواه وأسلوب عرض المادة العلمية وإخراج الكتاب كما في الجدول التالي:

جدول رقم (6) يوضح معايير جودة الكتاب المدرسي

المعيار	المؤشرات
المعيار الأول مقدمة الكتاب	- يجب أن تشرح أهداف تدريس هذا الكتاب. - توضح بأسلوب تنظيم الكتاب وطريقة عرض محتواه. - ترشد إلى الطرق والاستراتيجيات والأساليب المناسبة لتناول مادة الكتاب. - تعطي ملخص عن محتويات الكتاب الجامعي.
المعيار الثاني محتوى الكتاب	- يتفق مع المنهج ويحقق أهدافه. - تغطي موضوعاته كل مصفوفة المنهج. - يتناسب محتواه التقنيات والمتغيرات. - يبدأ بالأهداف السلوكية ثم المحتوى العلمي ثم التقويم. - يتناسب مع الحصص المقررة له.

المعيار	المؤشرات
	- يراعي صحة المعلومات المعروضة علميا. - يراعي التسلسل المنطقي المعلومات وانسجامها - يناسب مستويات الطلاب ويشبع حاجاتهم. - يراعى الفروق الفردية للطلاب. - يربط بين المعلومات النظرية والتطبيقات العملية. - يحتوى على مجموعة من الأنشطة المتنوعة تساعد على استيعاب المادة وتنمية التفكير الناقد. - يهتم بتوضيح المصطلحات والمفاهيم ويحتوي على قائمة بها. - يشجع المتعلم على التعلم الذاتي والتعاوني. - يحتوى على وسائل تعليمية مناسبة ذات صلة بالمادة العلمية. - يرتبط محتواه مع محتوى المواد الدراسية الأخرى ذات الصلة. - يوظف المستحدثات التكنولوجية مثل البرمجيات التعليمة. - يتناسب محتواه مع القيم السائدة في المجتمع. - يعد الطلاب للعمل. - يكسب الطلاب مهارات حياتيه تمكنه من التوافق مع المجتمع. - يتناول موضوعات حديثه ومعاصرة. - يحتوى على بعض الصور والإشكال التوضيحية والرسوم البيانية. - يهتم بتنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الطلبة وتغير الاتجاهات السلبية. - يتضمن مواقف عملية متنوعة وشاملة. - يحتوى على قائمة بالمفاهيم العلمية باللغة العربية وأخرى باللغة الأجنبية. - يشتمل على قائمة بالمراجع والكتب التي يمكن الرجوع إليها لإثراء المعرفة. - يشير إلى مصادر تعلم أخرى، يمكن للمتعلم العودة إليها

المعيار	المؤشرات
	لغايات الاستزادة والتوسع في المادة العلمية. - يخلو من الحشو والتكرار.
المعيار الثالث أسلوب عرض المادة في الكتاب	- يربط المادة العلمية بالخبرات السابقة للمتعلمين. - يستخدم تعبيرات لغوية سليمة وواضحة ويستخدم لغة تناسب مستوى نمو المتعلمين. - يعرض المادة بشكل متسلسل مترابط (منطقياً أو سيكولوجياً). - تتوافر فيه عناصر التشويق والإثارة. - يستخدم طرقاً متنوعة للتقويم. - يستخدم طرقاً متنوعة في الأنشطة والتطبيقات. - يربط بين المادة العلمية وبيئة المتعلم كلما كان ذلك ممكناً. - يكثر من المواقف التي تحفز الطلبة على الاستنتاج والتفكير الناقد. - يحتوى على العديد من الأمثلة التوضيحية والتطبيقات التي تساعد المتعلم على فهم المادة.
المعيار الرابع إخراج الكتاب	- طباعته واضحة ونظيفة. - الخطوط والرسوم والأشكال واضحة. - تنسيق جيد للمسافات بين الكلمات وكذلك السطور مناسبة. - الورق المستخدم مناسب لاستخدامات المتعلم. - يحتوي على فهرس بالمحتويات (الفصول، والأشكال والجداول) يشير إلى صفحاتها. - تصميم الغلاف الخارجي للكتاب يتناسب مع محتوى المادة. - يتوافر ألوان كافية توفر عنصرا الجاذبية والتشويق. - يتصف بالاتساق في استخدام علامات الترقيم. - تدوين أسماء معدين الكتاب على الغلاف.