جمعية الثقافة من أجل التنمية

بالاشتراك مع

جامعة سوهاج

المؤتمر العلمي العربي الثالث

التعليم وقضايا المجتمع المعاصر

٢٠- ١١ أبريل ٢٠٠٨م

الجودة في التربية والتعليم

دكتور/تيسير اندراوس

كلية اربد الجامعية – جامعة البلقاء التطبيقية

الأردن

المجلد الأول

الجودة في التربية والتعليم

د/تيسير اندراوس- أستاذ مساعد
كلية اربد الجامعية – جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن
E-Mail : Tayseer_Andrawes.Yahoo.Com

خلفية الدراسة وأهميتها

تمهيد:

يموج العالم اليوم بكثير من الإحداث السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، التي أثرت في التفكير الإنساني ، وارتفعت به عرضا وطولا ..عمقا ومحتوى بل دفعته في كثير من الأحيان الى ان يناقش ما يعيش فيه قيما وسلوكا ، والى ان يدفع عجلة التقدم الى الأمام بإصرار وعناد غيرآبه فيما تحت قدميه ، وانما نظرته الى الامام بصدق وايمان . وقد انتقل الاثر الفكري لهذه الاحداث من صراع قيمي ومن نظرة سلوكية عملية وتحديد للاهداف ومستوياتها الى ميدان التربية والتعليم ، وكان من نتيجة هذا التطور السريع ان اظهر الحاجة في معظم البلدان ، ولا سيما المتقدمة منها الى بعض الحركات التعليمية والاتجاهات التي ركزت على اعادة النظر في اهداف التعليم ومحتواه وطرائقه .

فالبشرية لم تشهد في تاريخها فترة يختصر فيها الزمن ، وتفقد المسافات الشاسعة معناها ، ويتواصل فيها سكان هذا الكوكب بالرؤية والتامل والكلمة كهذه الفترة التي يمر فيها الناس منذ منتصف هذا القرن ، واصبح التساؤل الاساسي الذي يواجه الجميع هو كيفية ملاحقة هذا التفجر المذهل في المعرفة الانسانية وتطبيقاتها التكنولوجية . فاذا كانت المعرفة الانسانية تتجدد بين فترة واخرى وهي ذات وتيرة متسارعة ... تتجه يوما

بعد يوم الى التجدد ... فكيف سيتم اعداد الافراد للمستقبل بل للحياة العامة ؟ ان الحل الوحيد هو التركيز على جودة التربية والتعليم ومناهجهما وايجاد السبل الكفيلة لحل مشكلاتهما .

وذكر سعيد (١٩٩٨) بان النظام العالمي الجديد يتطلب اعادة صياغة للمخططات التربوية والنظم التعليمية في كافة ارجاء العالم ، لتواكب متغيرات هذا النظام الذي يتميز بالقوة المعرفية والتكنولوجية ، وتطور نظم الاتصالات وشبكات المعلومات ، اضافة الى التحول من نظام القطبيه الثنائية الى عالم القطبية الاحادية ، ليس في المجال العسكري فحسب بل في جميع المجالات الاقتصادية والتكنولوجية والتربوية ، كما فعلت الولايات المتحدة في وثيقتها عام ٢٠٠٠ والتي تتضمن رؤية متكاملة وشاملة لاعادة هيكلة التعليم الامريكي ، لتمكينها من تقيق السبق والتميز في المجالات المتنوعة .

لقد بذلت جهود قيمة من طرفي اليونسكو والكسو وغيرهما من المنظمات الدولية والمؤسسات التعليمية ، وكان التركيز منصبا على تطوير المناهج والخطط الدراسية والبرامج التدريبية ، والاهتمام بتوفير فرص التعليم ، وتحسين نوعيته وتجويده ، بما يحقق اهداف الناس والمجتمع ويلبي طموحاتهم واشباع حاجاتهم ، اسوة بالدول المتطورة والحاقا بركب الحضارة.

ويمثل(الاعلان العالمي حول التربية للجميع) الذي عقد في جوميتان - تايلاند عام ١٩٩٠ فصلا من فصول التعاون بين بلدان العالم في مجالات التعليم المختلفة والتزاما عالميا متجددا لضمان تأمين حاجات التعليم الاساسية لجميع الشباب والكبار بصورة فعالة في جميع البلدان ، حيث ان اكثر من تلت الراشدين في العالم لا سبيل لهم الى المعرفة

المطبوعة والمقروءة والمهارات والتقنيات الجديدة التي من شأنها ان تحسن في نوعية حياتهم وتساعدهم على التشكل والتكيف مع التغيرالاجتماعي والثقافي الراهن (جرادات ، ١٩٩٠)

ان السمة الواضحة لمستهل الالفية الثالثة هوا لتغيير والتبدل السريع في مختلف المستويات السياسية والاقتصادية والتكنولوجية وغيرها .ففي الجوانب السياسية اتجهت بعض الدول الى المأسسة الديمقراطية وتوسيع قاعدة المشاركة الشعبية في صنع القرار وعدم الانفرادية به والسعي تحقيق العدالة الاجتماعية وحقوق الانسان والتحلي بالشفافية والصراحة في معالجة القضايا الاجتماعية الشائكة ، وفي الجوانب الاقتصادية اتجهت بعض الدول الى العالمية وتحرير الانتاج والسلع والقيود الجمركية وانسياب الأموال والرساميل والاستثمارات بين الدول وضبط الجودة النوعية لدخول المنافسة العالمية . اما في الجانب التكنولوجي ، فان ما تحقق في فترة قصيرة يفوق عشرات المرات ما حققته البشرية في العقود الماضية ، فاصبح قرية صغيرة سيطر فيها الانسان على العديد من المجالات .. مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والوسائط المتعددة وفيزياء الليزر والطاقة النووية وغزو الفضاء والثورة البيولوجية والهندسة الوراثية وغيرها.

ان كل هذه التحولات السريعة والمتلاحقة التي غيرت مختلف جوانب حياة الانسان واثرت في نفسيته وفي علاقته بغيره من افراد المجتمع وفي ثقافته وهويته الوطنية بسبب خضوعه اليومي لتدفق سيل من الرسائل الاعلامية التي تحمل العديد من النماذج الثقافية الكونية المهددة للثقافة الوطنية. فالانسان اصبح يجد نفسه امام تحديات غير مسبوقة ، تطرح عليه العديد من التساؤلات التي لاتجد لها جوابا مقنعا ، فضلا عما لحق بوعيه ووجدانه من اثر ثقافة الصور التي تنقلها الالاف من القنوات الفضائية عبر الاف من ساعات البث اليومي (اوزي ، ٢٠٠٥) . فالتكنولوجيا تجسد هذه الايام موضوعا

يوميا شقيا ومحورا لاهتمام الفكر الانساني ، والمادة الشاغلة للحياة العصرية نظرا لتقنية العصر الذي نعيشه ، وللاهتمام الواضح بتجديد وتحسين مختلف الانماط الحياتية التي يعيشها الانسان .

ويقول الصيداوي (١٩٩٥) ان العلاقة القائمة بين التكنولوجيا والتعليم تظهر من خلال الآثار الاجتماعية والمعنوية والثقافية والتعليمية والسلوكية المترتبة على استخدام أي نوع من انواع التكنولوجيا لفترة طويلة في حياة الامم والشعوب ، فأهمية التكنولوجيا تكمن في العلاقة القائمة بين الوسائل والغايات ، ومفادها يؤشر على المجالات التي يمكن ان تستخدم فيها بكل يسر وسهولة .

انسجاما مع هذه الطروحات وتمشيا مع التطور العلمي والتكنولوجي الراهن ، فان المجتمعات بحاجة دائما لان تراجع نظمها واساليبها وخططها الاقتصادية والتنموية والتعليمية ، كي توظف النظم والأساليب الحديثة التي تفرضها عملية التغيير المستمرة في المجتمع ، مستهدفة جميع مدخلات هذا النظام وعملياته ومخرجاته ، ضمن اطر علمية وعملية ، تتصف بالواقعية ، وتتسم بالمرونة والديناميكية ، ووضوح في الرؤية والمتابعة والتقويم الشامل للنظام التعليمي ، لرفع مستوى مخرجات التعليم العام وتحقيق المواءمة مع متطلبات سوق العمل ، وتلبية حاجات وطموحات المجتمع ، واستجابة لخطط التنمية ومجاراة لتطورات العصر واللحاق بركب الحضارة والثقافات العالمية.

وللتربية والتعليم نصيب الاسد في هذا المضمار، فقد اخترقت العولمة جميع المؤسسات التربوية ، وباتت التكنولوجيا تغزو كل مناحي الحياة الانسانية وانشطتها المختلفة ، فكان لزاما ان تدخل في صلب المناهج التعليمية ، وتحتل مكانها الطبيعي في

الانظمة التعليمية الجديدة ، وفي مثل هذا الحال اضحى محتوى التعليم مغلفا بالطابع التطبيقي .

ولما كان الانسان هو احدى المدخلات الرئيسة في العملية التعليمية ومحورها ومخرجاتها ، فكان من الضروري ان تنصب الجهود نحو تحسين نوعيته وتجويد ادائه والارتقاء به ، على اعتبار ان مخرجاته تتمثل في تنمية الموارد البشرية في مختلف جوانبها االعلمية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية . فالتعليم يشكل قاطرة التنمية التي يقودها صانعوا التعليم من مفكرين ومبدعين يتحملون الدور القيادي لتسيير وتوجيه دفة النماء والتقدم . وفي هذا الاطار ينبغي ان يحتل الاهتمام بالابداع اهتماما كبيرا في الانظمة التعلية، لانه يعتبر مسألة حياة او موت بالنسبة لاي مجتمع من المجتمعات المعاصرة، كما يشير ذلك عالم الحضارة المشهور (ارنولد توينبي)، ولانه وسيلة الامم في حل مشكلاتها والاّهلكت في نظر (تورانس) العالم السيكولوجي المهتم بدراسة الابداع والتميز وهذا ما اكدّ عليه مؤتمر بكار عام ٢٠٠٠ حول التعليم الذي نصّ على تحسين جودة التربية والتعليم في مختلف ميادينها ، للوصول الى تحقيق التميز وبلوغ الاهداف بنتائج واقعية محسوسة وملموسة(اوزي،٢٠٠٥) .

وجودة التربية والتعليم لاتقف عند حدود اتقان مهارات القراءة والكتابه والحساب ولا تأتي بتوفير الوسائل المادية للمنظومة التربوية وكثرة المدارس ، ورغم اهمية هذا وذاك فأن مفهوم جودة التربية كما جاء في المادة ٩ من ميثاق حقوق الطفل يشير الى الحق الشخصي لكل طفل في الحصول على التربية والتعليم المتسمين بالجودة التي تؤكد على احترام شخصية الفرد وحقوق الانسان والحريات العامة والانفتاح اللغوي والتعدد الثقافي ونبذ الطائفية وتكريس مبادئ السلم العالمي والتنمية المستدامة والعيش الكريم .

اهمية الدراسة ،

نظرا للدور الحيوي الذي يلعبه التعليم في التنمية البشرية ، ولانه السبيل الطويل الوحيد والامثل لتحقيق مزيد من التقدم والتطور النوعي في سائر المجالات الثقافية والاجتماعية والاقتصادية ، تبرز اهمية هذه الدراسة من خلال تبيان مدى اهمية الجودة في التعليم ، التي تمكنه من تأهيل الاجيال القادمة القادرة على استيعاب علوم المستقبل ومفرداته وتجيد التعامل والتكيف والتأقلم مع تقنيات العصر ، والقدرة على التجديد والابتكار و الانتاج والعطاء بمعدلات عالية ومنافسة في عالم تتسارع به شتى انواع المعرفة و تتلاطم فيه المصالح الاقتصادية الحرة والتجارة العالمية .

مشكلة الدراسة ،

يعتقد بعض الناس ان تجويد التعليم يرتبط بزيادة عدد المدارس والمدرسين والدارسين ، او بسن التشريعات والقوانين...الخ ويرى اخرون ان مجال التكنولوجيا ضيق يقتصر على استخدام الحواسيب والوسائط المتعددة والمواد التعليمية في العملية التربوية ويتجه الاعتقاد الى ان المجال الرئيس للتكنولوجيا يجب ان يكون العقول الالكترونية التي تصبغ اللغة بصبغة التطور العلمي والتقني . لكن الواقع يبعد كل البعد عن هذا وذاك فمجال التكنولوجيا يتناول ميدا تصميم التعليم في اوسع معانيه ، هذا الميدان الذي يعتمد اساسا على العلم السلوكي وخاصة نظريات التعلم ، في ظل ذلك .. تجاوز مفهوم التكنولوجيا استخدام الآلات والأدوات التعليمية ، كما تجاوز مفهوم التعليم التقليدي فاصبحت تعنى بتطبيق اساليب حديثة في التعليم و برامج واعية هادفة تستخدم كل الامكانيات التي تقدمها التكنولوجيا.

ويؤكد هذا الاسلوب النظرة المتكاملة لمدخلات العملية التعليمية وارتباطها بغيرها من الانظمة ارتباطا متبادلا بغية الوصول الى الاهداف المنشودة ، تضمن الجودة العالية للتعليم والارتقاء بمخرجاته ، بما ينسجم ومتطلبات خطط التنمية و سوق العمل ، ويتفق مع حاجات الناس وطموحات ابناء المجتمع ،وتطورات العصر، واللحاق بركب الحضارة والثقافات العالمية.

انطلاقا من هذا الواقع ، ومرورا بخبرة الباحث العملية والنظرية ، وتجربته الطويلة في التدريس ، وشعوره بتدني مستوى بعض المدخلات التعليمية ومخرجاتها ، وتذبذب كفايات المعلمين والمتعلمين في التعامل بجدية مع متطلبات العصر والمرحلة الراهنة بلورت فكرة هذه الدراسة واهدافها ومضمونها ومنهجيتها .

اهداف الدراسة واسئلتها ،

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال الاجابة على الاسئلة التالي :

- ما هي الجودة وتعريفاتها ؟
- وما مبررات تطبيق نظام الجودة وفوائدها في التربية والتعليم ؟
- ما ابعاد ومحاورو معايير نظام الجودة في التربية والتعليم ؟
- بعض التجارب العالمية والعربية في مجال تطبيق نظام الجودة في التربية والتعليم

منهجية الدراسة،

سيعتمد الباحث الاسلوب الوصفي النظري في جمع المعلومات والحقائق والمفاهيم المتعلقة بمحاور الدراسة من اجل بناء منظومة معرفية تتضح فيها مشكلة الدراسة وخلفيتها واهميتها واهدافها ، وذلك بالرجوع الى عدد من الدراسات والابحاث

والمقالات والمصادر ذات العلاقة ، للاستفادة منها في عرض ما اشارت اليه حول موضوع الجودة وتطبيقاته في التربية التعليم .

مفهوم الجودة ،

يزخر الادب التربوي والدراسات السابقة بالعديد من التعريفات والايضاحات والمعاني التي تعكس مفهوم الجودة لغويا واصطلاحيا . لغويا فان معنى الجودة هو الجود والجيد والكرم والحسن والجمال والسخاء ، واصطلاحيا عرّف (اوزي ، ٢٠٠٥) الجودة بانها : قيا م أي مؤسسة او منظمة معينة بتقديم خدمة تتصف بمستوى عال من الاتقان والجودة للوفاء باحتياجات ورغبات الناس بالطريقة التي تتفق مع توقعاتهم عن مستوى هذه الخدمة ، مما يحقق لديهم الرضا والسرور. وليس ابلغ من قوله تعالى :

(...إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً ﴿٣٠﴾) سورة الكهف من الآية ٣٠

وقول الرسول عليه الصلاة والسلام "ان الله يحب اذا عمل احدكم عملا ان يتقنه ".

ومن التعريفات التي شاع استخدامها ما يلي :

- انها درجة التميز او الافضلية (معجم اكسفورد ، ١٩٩٢).
- هي مجموعة من الاجراءات التي تتحقق من منتج ما تفي بالشروط التي تجعل عملية الجودة ممكنة (المنظمة الدولية للمقاييس) .
- عبارة عن الخصائص الكلية للمنتج الذي تظهر قدرته في اشباع حاجات الناس المعلنة والضمنية (الجمعية الامريكية للجودة).
- مجموعة من الصفات المميزة لمنتج معين تتحدد قدراته في تلبية رغبات المستفيدين وحاجاتهم (المنظمة الأوروبية للجودة) .
- هي التخطيط والرقابة والتحسين (مارش ١٩٩٦) .

- وعّرفها دبمنج بانها تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضرا ومستقبلا .
- هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج اولخدمة بصورة تلبي احتياجات ومتطلبات محددة ومعروفة للمستفيدين (مرسي ،٢٠٠٧) .
- هي فلسفة القيام بانجاز المهام والاعمال واتقانها بشكل يراعى فيها التحسين المستمر والرضا الكامل لجميع المعنيين في المؤسسة (الهنداوي ، ٢٠٠١).
- مجموعة من المبادىء المرتبطة بعضها ببعض والتي تجمع معا لتشكل مدخلا متكاملا لاداء العمل بمستوى متميز من الجودة والنوعية (عماد الدين،٢٠٠٤)
- جهود مشتركة تعاونية تعتمد على المشاركين بهدف تحسين الجودة وزيادة الانتاج بشكل مستمر (ياغي ، ١٩٩٧).
- القيمة التي يجدها المستخدم النهائي في الخدمة (اندراوس ومعايعة،٢٠٠٨).
- وعّرفها *Dypouey* الوارد في الناصري (٢٠٠٧) بانها المعايير التي ينبغي توفرها في اداء المتعلمين وانجازاتهم لتكون مستجيبة لما تم تخطيطه مسبقا
- وعّرفها الغامدي بانها الاحسان (*www.saad.net.aldawah*) .

ويستشف من التعريفات السابقة ان الجودة والنوعية وحسن الاداء والاتقان هي المجموع الكلي لخصائص وسمات المنتج او الخدمة التي تقدمها المؤسسة والتي لها علاقة بمدى اشباع حاجات المستفيدين وتلبي رغباتهم وطموحاتهم وتوقعاتهم بدرجة كفاءة عالية ورضا اكيد .

ويرى الباحث ان الجودة ما هي ال ضبط لمدخلات العمل في اية مؤسسة والتركيزعلى نوعية وكيفية الاجراءات المتبعة فيها وصولا الى مخرجات فائقة الجودة تلبي حاجات الناس وطموحات المجتمع ومتطلبات المرحلة الراهنة . ونكر رزق (١٩٩٦) ان

للجودة بعدين : إجرائي وشخصي ، وكلاهما مهم في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية فالبعد الاجرائي يتكون من النظم والاجراءات المحددة لتقديم المنتج او الخدمة ، اما الجانب الانسانسي للخدمة فهو كيفية تعامل العاملون بسلوكياتهم ومهاراتهم اللفظية مع العملاء .

ان الجودة عملية منظمة بناءة تهدف الى تحسين المنتج النهائي ، وذلك من خلال ضبط و تحسين كافة ظروف العمل في المؤسسة . وقد بدأ تطبيقها في قطاع الصناعة والتجارة وامتد ليشمل قطاعات واسعة كالصحة والتعليم والمواصلات والبنوك والتامين...الخ بعد ان اثبتت فعالياتها نتائج ونجاحات كبيرة اسهمت في تحقيق الاهداف المنشودة بكفاءة عالية.

وينسب الاهتمام بالجودة كفلسفة وفكرا وتطبيقا الى الامريكي ادوارد ديمنج الذي قاد حركة الجودة الشاملة في اليابان منذ الخمسينيات . ويرى ديمنج انه من المهم الا يحدد الهدف في صورة انشطة اوطرق ، وانما ينبغي ان يرتبط مباشرة بالكيفية التي تكون بها الحياة افضل لكل فرد (عبيدات ،٢٠٠٣). اما المرحلة الثانية فكانت في الثمانينيات من القرن الماضي وتمثل بتبني الصناعات الامريكية لمفهوم الجودة . واخرها كان تبني الجودة في ميدان التربية والتعليم بكافة مستوياتها .

ان قطاع التربية والتعليم شأنه شأن بقية القطاعات الاخرى التي انصرفت الى التغيير والتحديث استجابة لمتطلبات العصر وتحديات العولمة وثورة المعلومات، حيث تؤكد الاتجاهات التربوية الحديثة على مواكبة السياسات التعليمية لمفردات القرن العشرين المتسمة بالثورة التكنولوجية والانفجار المعرفي والتكتلات الاقتصادية ، فضلا عما سيكون عليه التعليم مستقبلا ، فالاساليب والانماط التعليمية التقليدية لم تعد قادرة على

مواجهة مستجدات المرحلة الراهنة ، واصبح من الضروري اتباع الاساليب الايجابية الحديثة بمشاركة كافة اطراف العملية التعليمية ضمن برامج وسياسات وفلسفات شاملة وهادفة تتسم بالجودة العالية وتعكس الرؤى المستقبلية للتعلم ، وتلتزم بالمعايير الوطنية والمواثيق الدولية المرتبطة بحقوق الانسان والمرأة والطفل ، وترتبط بالمحاسبية والعدالة الاجتماعية ، وتكافؤ الفرص التعليمية ، والمواطنة الصالحة ،والانتماء والحرية والديمقراطية والتسامح ، والتعامل مع التكنولوجيا والمنافسة الشريفة وتعدد مصادر التعلم

ويعتبر جلاسر احد رواد ادارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم ، ومن ابرز ما نادى به هو :

- ان التربية فلسفة شاملة للحياة ويجب ان تتصف بالديمومة والحيوية والاستمرارية
- اتباع الاساليب الديمقراطية والحوارية الهادفة في ادارة المؤسسة.
- الابتعاد عن المركزية في اتخاذ القرارات وتوسيع قاعدة المشاركة.
- تعزيز مفهوم التعاون والاحترام والثقة المتبادلة بين العاملين .
- الابتعاد عن الروتين والتقليد في العمل والسعي دائما الى التميز والابداع والابتكار .
- استخدام اساليب الثناء والتقدير كلما دعت الحاجة .

اما المبادىء التي عرضها ديمنج لادارة الجودة الشاملة فهي :

- ضع هدفا واضحا وواقعيا قابلا للقياس في الزمان والمكان المناسبين .
- اتبع فلسفة جديدة قائمة على التعاون ، تتحدد فيها المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق كل فرد.
- اتبع الاساليب الرقابية الراقية التي تعمل على تحسين العملية التعليمية وتجويدها لا النفور منها .

- اعتمد الاساليب الشرائية ذات الكلفة النوعية المقبولة مما يقلل من نفقات الاصلاح والصيانة مستقبلا .
- ان يتصف العمل بالجودة والاستمرارية المكللة بالنجاح .
- التدريب المفيد والموجه لكيفية العمل اثناء العمل .
- القيادة قدوة ، مسؤوليتها مساعدة الناس والتعرف على قدراتهم لاداء العمل بافضل صورة ممكنة .
- الابتعاد عن اساليب التهديد والوعيد واستبدالها بالحوار والثقة المتبادلة والاحترام والضبط .
- اجعل من مؤسستك منظومة متكاملة تتبادل الاثر والتأثير والفعل والعمل معا تحقيقا لاهدافها .
- ابتعد عن اساليب التحريض والشعارات الجوفاء ، وركز دائما على الاسلوب اوالطريقة والكيفية التي تحقق فيها اهداف المؤسسة .
- ابتعد عن الحصصية والكمية في العمل وركز على النوعية والكيفية في العمل
- اجعل المرح والابتهاج والمنافسة الشريفة والثناء والتقدير يعم جميع افراد المؤسسة كل في مجال عمله .
- شجّع التعليم الذاتي لكل فرد من اجل المحافظة على استمرارية نموه جسميا وعقليا وعاطفيا .
- الإلمام بالعمل ومعرفة كافة الجوانب المتعلقة به على الدوام .

واشترط كروسي عدة قضايا لتحقيق الجودة هي :

- انعدام العيوب مهما كان نوعها وشكلها .

- الوفاء بالمتطلبات الكاملة دون نقصان .
- تنفيذ العمل بصورة صحيحة من اول مرة وكل مرة .

وخلص الباحث الى ان الجودة الشاملة تتطلب ما يلي :

- التخطيط الاستراتيجي والرؤى المستقبلية .
- الادارة العلمية .
- تهيئة كافة الظروف والمناخات المناسبة .
- نظرية القيادة .
- ديناميكية الجماعة .
- ثقافة الافراد وبيئة المنظمة .
- الدافعية والرغبة عند الجميع .
- تطوير المنظمة.
- توسيع قاعدة المشاركة للعاملين .
- ربط المؤسسة بالمجتمع .
- الحرص على الظوابط والقيم الاجتماعية .

ثقافة الجودة:

من المعروف ان لكل مؤسسة او منظمة تجارية كانت ام صحية او تعليمية برنامج عمل او فلسفة خاصة بها ، تعكس الادوار والمهام والوظائف التي يقوم بها العاملين ، كل حسب اختصاصه ومكان عمله ، ضمن سلسلة من الاجراءات والاعراف والتقاليد والسلوكيات المتعلمة والموروثة، التي تشكل بالتالي منهاج عمل لهؤلاء العاملين . لكن طبيعة الحياة تستدعي التغيير المستمر، كيف لا .. وسمة العصر هي التغيير والتطوير في شتى

مناحي الحياة دون قيود او حدود ، الامر الذي يتطلب تهيئة كافة الظروف المناخية والاجتماعية والمادية والثقافية لتقبل هذا المنتج اوذاك التغيير. ولبناء ثقافة الجودة في اية مؤسسة لابد من الوقوف على ما يلي :

- ان هناك ضرورة وحاجة ماسة للتغيير تقتضيها الظروف الراهنة .
- ان التغيير يشكل جزء من فلسفة شاملة لتطوير المجتمع .
- ان التغيير عملية جماعية وليست فردية .
- ان لدى المؤسسة خطة واضحة وصريحة لغايات التغيير والتحسين في المؤسسة .
- ان لدى العاملين والمسؤولين قناعة كافية للتغيير.
- ان لدى المؤسسة الإمكانيات المالية والمادية لضمان عملية التغيير.
- ان لدى المؤسسة التصور الواضح لما ستكون عليه المؤسسة بعد التغيير.
- ان لدى المؤسسة برنامج لتقديم التشجيع والتحفيز المادي والمعنوي للفراد .

معايير الجودة ،

العملية التعليمية كل متكامل تتفاعل مع بعضها البعض في اطار منظم لتقديم الخدمة المميزة التي ترفع من سوية التعليم والارتقاء به الى مدارج التقدم والنماء. ويذكر (غريب ،٢٠٠٧) ان العوامل المسؤولة عن جودة التعليم تشمل المتعلم والمعلم والاسرة والمدرسة والمجتمع ، وبالتالي فأن أي تغيير او تطوير في احدى مدخلات هذه العملية يجب ان ينجر على بقية المدخلات .

- **جودة المتعلم : هو العنصر الرئيس في المعادلة التربوية ومحط الاهتمام لمختلف ظروف التعليم، وحتى يقوم بهذه المهام لابد من :**
  - **الرغبة الحقيقية في التعلم والتعليم .**

- المستوى العمري والعمر العقلي .
- الخلق والابداع والتميز
- الشخصية المتكاملة الخالية من العيوب .
- القدرة على الحوار والنقاش والنقد البناء واتخاذ القرار.
- القدرة على الادراك والوعي التام والتفكير الناضج .

- **جودة المعلم** : هو العنصر الرئيس الثاني في المعادلة التربوية ، وهو الامين والقدير على العطاء ، والمناقش والمحاور ،والمتفاعل بروح الفريق ، والمعالج لكافة مشكلات الطلبة بروح المسؤولية ، وهذا يتطلب منه :
  - الإعداد العلمي والمسلكي والتربوي الجيد .
  - الأداء المهني الجيد والانتماء اليه وتنميته واحترامه على الدوام
  - الإلمام بكافة طرائق التدريس واساليبها وتقنياتها .
  - التنمية الشخصية والذاتية .
  - امتلاك الخبرات التدريبية الكافية وتنميتها اثناء الخدمة .
  - الانفتاح على المحتمع المحلي .
- **جودة المدرسة** : المدرسة هي البيت الثاني والحضن الدافي للمتعلم ، وهي البيئة المثالية التي توفر للمتعلم كل سبل الراحة ، وترفده بكل مصادر المعرفة المنهجية واللامنهجية ، وتنمي لديه حب العلم والعمل والمشاركة والمسؤولية ، وتكسبه الاتجاهات الايجابية ، وتحثه على التدريب لامتلاك وممارسة المهارات النافعة .
- **الإدارة** : هي العملية الخلاقة القادرة على التخطيط السليم والتنظيم الجيد والتنسيق الواعي والتوجيه والاشراف والمتابعة لمختلف جوانب العملية التعليمية

بجميع مدخلاتها وإجراءات سير العمل فيها ، لاتخاذ القرار المناسب الذي يلبي حاجات الافراد وطموحاتهم وصولا الى الأهداف والغايات المنشودة باعلى جودة وكفاية متميزة.

- **المنهج الدراسي** : المنهج الدراسي ليس هو الكتاب كما يظن بعض الناس ، فهو الطريق او الأسلوب الذي يوفر للمتعلم البنية المعرفية ، وجملة من الأهداف والغايات العامة المعرفية والمهارية والاتجاهية وطرائق التدريس والأساليب والأنشطة ومصادر التعلم اللازمة لذلك وأساليب تقويمها ومتابعتها .
- **نواتج التعلم** : وهي مخرجات التعليم وغاياته المتمثلة بالكفاءات العلمية والتدريبية ذات الجودة العالية والنوعية الممتازة والمكملة والمنسجمة مع مدخلات التعليم واجراءاته ، الرامية لخدمة المجتمع وسد حاجات السوق المحلي .
- **المجتمع** : هو الاطار الذي يغلف العملية التعليمية بمنظومته وفلسفته بدءا من الاسرة الى الشارع ثم المدرسة فالقرية والمدينة الى العالم بأسره ، والمدرسه الناجحة تحرص كل الحرص على التواصل المستمر مع مؤسسات المجتمع المدني للاستفادة منها معنويا وماديا واقتصاديا ، كما ان للمجتمع دور استراتيجي وتفاعلي مع المؤسسات التعليمية في التخطيط وسن التشريعات وتقديم الخدمات والخبرات وإتاحة فرص التدريب كلما دعت الحاجة .

أبعاد الجودة :

ان الجودة عملية شاملة لكافة اركان عمل المؤسسة ، وان فرص الاستفادة لا تقف عند حد معين ، وعلى المؤسسات التعليمية دراسة وتحليل جميع الابعاد التي يتناولها

الباحثون وتبنيها بما يناسب العملية التعليمية بدءا من المعلم و المتعلم مرورا بالمدرسة والتدريس وصولا الى مخرجات التعليم . ومن هذه الابعاد :

- **الكفاية التعليمية** : أي قدرة المعلم على الاداء الفاعل المميز بدل من التركيز على الجوانب المعرفية ، وكفاءة المدرسة في تقديم كافة الخدمات والخبرات التعليمية والإدارية والأكاديمية التي تخدم المواقف التعليمية .
- **الاتصالات** : قيل ان نجاح اية مؤسسة او فشلها يعتمد على اساليب الاتصال المتبعة فيها ، لذا فأن عملية الاتصال الناجحة تتطلب جملة من المهارات المتنوعة كالحديث والاصغاء والاستماع لكل من المرسل والمستقبل وقناة الاتصال والرسالة
  - * المردودية والمحاسبية لكل من يعمل في العملية التعليمية .
  - * للعمل قيمة والسعي للتفوق وتجاوز حدود التوقعات .
  - * فلسفة التعامل والحوار مع الافراد والاستجابة لمطالبهم .
- **التجسيد المادي** : أي ترجمة الدعم المادي في شتى ميادين التعليم الى واقع خدماتي محسوس يلمس اثره المعلم والمتعلم في الابنية المدرسية النموذجية المزودة بكافة المرافق التقنية والخدماتية وغيرها .
  - * الامانة والمصداقية في تقديم الخدمة والحصول عليها .
  - * الثبات والاستمرارية في تقديم الخدمة مهما اختلفت الظروف والامكانيات

(مرسي، ٢٠٠٧) .

ضمان الجودة :

يعني الالتزام بالعمل والاستمرار بالعطاء وتوفير الثقة ومنع الانحرافات او الاخطاء ،حفاظا على الجودة وحسن الاداء والاتقان على الدوام ، ولضمان ذلك لابد من :

- اتباع الاساليب الرقابية الشفافة والمتنوعة لبرامج الجودة من كافة العاملين افراد ومسؤولين في المؤسسة .
- التأكيد على ان الجودة واتقان العمل وحسن الاداء مطلب وظيفي ،وواجب ديني ووطني ، تتطلبه مقتضيات المرحلة الراهنة .
- تنمية روح العمل الجماعي والتعاوني للاستفادة من كافة العاملين في المؤسسة .
- ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة تحت شعار لا بديل عن الصحيح .
- تحقيق التقدم النوعي في العملية التربوية وذلك بتفعيل كافة الانظمة المعمول بها في المؤسسة دون استثناء .
- المحافظة على مستوى الأداء للإداريين والمعلمين والموظفين في المدارس والمديريات من خلال المتابعات الميدانية المستمرة ، وابداء التوجيهات اللازمة بروح من المسؤولية كلما دعت الحاجة .
- اتخاذ كافة الاجراءات والتدابير التي تعزز وترفع من مستوي الجودة وتقلل من وقوع الاخطاء في المؤسسة .
- حل المشاكل التربوية ميدانيا وبالطرق العلمية واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها (الوادي والطائي ، ٢٠٠٣).
- فتح قنوات الاتصال والتواصل مع الجهات الحكومية ، والتعاون مع الشركات التي تعنى بالنظام لتحديث برامجه وتطويرها.
- الخطابات والشعارات الجوفاء والفزعات لاتجدي نفعا ما لم تقترن بالعمل
- المؤسسي المخطط له .

- تطبيق مبدأ اللامركزية في اتخاذ كافة القرارت مما سيتيح فرصة المشاركة لكافةالعاملين في المؤسسة كل حسب اختصاصه ومكان عمله.

ماهي الايزو:

ISO هي اختصار لمصطلح بالانجليزية *International Standardization Organization* وتعني بالعربية المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس التي تشكلت بعد الحرب العالمية الثانية واتخذت من جنيف في سويسرا مقرا لها، بهدف تسهيل العمليات التجارية وتطوير التعاون في شتى المجالات الاقتصادية والتكنولوجية بين الدول. وكلمة ايزو مشتقة من كلمة يونانية تعني التساوي ، والرقم ٩٠٠٠ هو رقم الاصدار او المعيار او المواصفات التي تختص بادارة الجودة في المؤسسات عللى اختلاف انوعها ، سواء كانت بنوك او مدارس او مستشفيات او شركات....الخ . وقد اعتمدت اكثر من ١٣٠ دولة مواصفة الايزو ٩٠٠٠ منذ صدورها عام ١٩٨٧ كمواصفة قياسية دولية(مرسي ،٢٠٠٧) وتقسم انظمة الجودة ايزو ٩٠٠٠ الى ثلاث مستويات :

- ايزو ٩٠٠١ وتختص بالمؤسسات التي تقوم بالتصميم والتطوير والانتاج والتركيب والخدمات .
- ايزو ٩٠٠٢ وتختص بالمؤسسات التي تقوم بالانتاج والتركيب والخدمات كالمدارس مثلا
- ايزو ٩٠٠٣ وتختص بالمؤسسات الصغيرة التي تقتصر اعمالها على التجميع والتركيب دون التصميم ، الان منتجاتها تخضع دائما للتفتيش ..
- ايزو ٩٠٠٤ وتختص بادارة الجودة وعناصر نظام الجودة وهي ارشادات عامة . وهناك انواع اخرى من الايزو وهي ١٤٠٠٠ وتختص بالبيئة .

ويضيف (اوزي ،٢٠٠٥) بان هناك جوائز غير الايزو هي :

- **جائزة دمنج** : وهي الجائزة الاولى التقديرية التي تمنح في مجال توسيع ورعاية الجودة الشاملة وتطويرها .
- **مكافأة بالدريج** : وتمنح لتشجيع التنافسية في التعليم وتوجيهه للارتقاء بالمستوى القومي .

تجربة وزارة التربية والتعليم / الاردن في مجال تطبيق نظام الجودة في التربية والتعليم

حصلت وزارة التربية والتعليم في الاردن على شهادة الايزو٩٠٠١ عام ٢٠٠٣ بناء على تطبيق نظام ادارة الجودة في اعمالها وانشطتها المختلفة ، ضمن اجراءات موثقة ومكتوبة وموزعة على اصحاب العمل ذوي العلاقة المباشرة . وركز النظام على العمل المؤسسي وغرس مفهوم ثقافة التغيير والتجديد ، وكان من بين ما تبنته الوزارة :

- وضع الاهداف المنطقية والواقعية القابلة للتنفيذ والقياس .
- الكفاءة المؤسسية في كل المجالات .
- غرس مفهوم ثقافة التغيير والتجديد .
- تجهيز الكوادر البشرية للقيام بمهمات استشارية داخلية تتعلق بالوظائف ووصفها ومستوياتها وكيفية الاستفادة منها في التعيين وتقييم الاداء وممارسة الواجبات المطلوبة والصلاحيات والمسؤوليات المعطاة لشاغلي الوظائف وعلاقة ذلك بجودة الاداء .

- **الجودة المطبقة في الادارة المدرسية**

عرض (مرسي ،٢٠٠٧) مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة في الادارة المدرسية ، وهي على النحو التالي :

- مسؤولية الادارة العليا .
- القبول والتسجيل .
- ضبط السجلات الوثائق والبيانات .
- تمييز وتتبع العملية التعليمة.
- الامتحانات والاختبارات .
- الاجراءات التصحيحية والاقائية .
- التدريب .
- الاساليب الاحصائية .
- الرعاية و العناية بالطلاب.
- ضبط ومراقبة العملية التعليمية .
- ضبط تقييم الطلاب .
- حالات عدم المطابقة.
- الشراء والتناول والتخزين والحفظ والنقل.
- الخدمة .
- المراجعة الداخلية للجودة .
- نظام الجودة .

اطار كوفمان لادارة الجودة الشاملة ،

عرضت (عماد الدين،٢٠٠٤) اطارا كوفمان للجودة الشاملة الذي اقترح فيه (١٠) خطوات ينبغي اتباعها عند تطبيق الجودة الشاملة ، وهي :

- الاستعداد لمواجهة التحديات التي يفرضها التغيير ، بالتسلح بالصبر والشجاعة والفهم .
- توظيف نظام فعال لمتابعة الجودة يسهم في جمع البيانات عن الاداء باستمرار.
- تعريف التصور المثالي لما نريد (الرؤية) والعمل المفروض انجازه لتحقيقها
- تحديد حجم الهوة بين النتائج الحالية والنتائج المتوقعة .
- الحصول على اتفاق جماعي من قبل العاملين حول افضل الطرق والاساليب التي ينبغي اتباعها لتحقيق رضا المستفدين وتلبية حاجاتهم ، وتحديد كيفية قياس ذلك الرضا في ضوء التصور المثالي لما يراد تحقيقه .
- تعريف النتائج التي تحققت ، مع وصف لكيفية قياسها ، وتشمل استيعاب المقررات لدراسية وتطور المهارات والمعارف والقدرات والمواقف التعليمية لدى الطلبة .
- تعريف النشاطات التي سوف تحقق تلك النتائج .
- تحديد الموارد المختلفة الضرورية لتحقيق تلك النتائج .
- تحديد ما ينبغي ان يقوم به كل فرد من عمل ، وما هو الطلوب انجازه ، مع التأكيد على ان الادارة هي عملية دائمة .

- الاستمرار في توظيف نظام متابعة الجودة الاحصائي لتزويدنا بالبيانات الضرورية عن مدى التقدم في العمل ، والمشكلات والفرص المناسبة ، مما يتيح المجال لمراجعة التطبيق وادخال التعديلات الضرورية لتحقيق الاداء المرغوب .

النظام الاسكتلندي في الجودة ،

ابرز سمات هذا النظام انه يعتبر نظاما عالميا ، قامت العديد من الدول المتطورة كاستراليا وانجلترا وبولندا وايرلندا بتبنيه ، وهو يستخدم كاداة علمية تعنى بالتقييم الذاتي من اجل تطوير المؤسسة التعليمية ، ويتميز هذا النظام بانه صمم خصيصا ليلائم طبيعة التعليم، الفني والمهني ، ويمكن تطبيقه على جميع المراحل الدراسية من الروضة وحتى الجامعة ، ويتصف بالشمولية في ادارة مؤسسات التعليم وتنمية الموارد البشرية ويهدف ايضا الى ضمان ديمومة التطوير، وتقليل التعقيدات الادارية التي يترتب عليها تحسن في الانتاجية ، بالاضافة الى انه يلبي حاجات المستفيدين ، واولياء الامور وسوق العمل والمجتمع المحلي . **اما المعايير التي يرتكز عليها هذا النظام فهي :**

- ادارة الاستراتيجية ورسم السياسات العامة للمؤسسة التعليمية.
- ادارة الجودة لقياس مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تقديم الخدمة التي تحقق توقعات المستفيدين .
- التسويق ورعاية العميل بهدف بناء البرامج الدراسية والتعليمية وفق المهارات التي يتطلبها سوق العمل .
- الموارد البشرية لضمان التدريب المستدام للموارد البشرية كي يصبح لديهم الكفاية اللازمة لاداء اعمالهم .

- تكافؤ الفرص لجميع العاملين والمتعلمين في المؤسسة التعليمية وسوق العمل بما يعزز الشعور بالرضا ورفع مستوى الاداء .
- الصحة والسلامة لجميع العاملين والمتعلمين والزائرين .
- الاتصال والادارة والتواصل بين اطراف العملية التعليمية.
- خدمات الارشاد الاكاديمية والنفسية والاجتماعية لتوفير الراحة والطمأنينة للتعايش مع المجتمع .
- تصميم البرنامج واختيار طرائق التدريس والانشطة المناسبة وسبل تنفيذهما
- التقييم ومنح الشهادات بما يكفل العدالة والنزاهة للجميع .

فوائد الجودة في التربية والتعليم :

ان المتتبع للدراسات والمقالات التي تطرقت الى موضوع الجودة ، فأنه يلمس مدى الفائدة والاهمية التي يمكن ان يجنيها الفرد والمجتمع والمؤسسات من جراء تطبيق نظام الجودة بالصورة الصحيحة ، ومن هذه الفوائد :

- مأسسة العملية التعليمية ووضعها في اطارها السليم .
- الرؤى المستقبلية شعار ترفعه الجودة .
- تطبيق مبدا الوقاية خير من العلاج
- ايقاف الهدر في الاموال والامكانات التي تصرف بغير اوجهها .
- اشباع حاجات المستفيدين وتلبية طموحاتهم الفكرية والمهارية والاتجاهية بما يحقق رغباتهم على الدوام .
- الارتقاء بمستوى العملية التعليمية كيفا ونوعا من اجل التنمية البشرية
- تنمية الوعي لدى الطلبة بأهمية المؤسسة التعليمية والتزامها بتطبيق نظام الجودة

- الانفتاح على المجتمعات المحلية والعالمية وتبادل الزيارات والاستفادة من تجاربها في تطبيق الجودة .
- التأكيد على دور المدرسة الفاعل في المجتمع من خلال فتح قنوات الاتصال والتواصل وتبادل الخبرات مع كافة شرائح المجتمع ومؤسساته
- السعي لنشر مفهوم ثقافة الجودة بين الاوساط التعليمية والحرص على تقبلها والعمل في ظلّها .
- تكريس مبدأ الحوار والنقاش الهادف واحترام الرأى والرأى الاخر واتاحة المجال لجميع المشاركين في العملية التعليمية في صنع القرارات التعليمية كل حسب اختصاصه وموقعه .
- اعتماد مفاهيم الثقة والتمكين في الاعمال الادارية .
- العمل ضمن منظومة تعليمية متطورة عقلانية تكفل النجاح المميز والاداء المتقن للعاملين في المؤسسة .
- احترام مهنة التعليم والمحافظة عليها ورفدها بكل ما هو جديد ومتطور
- اعتماد اساليب القياس والتقويم المتطورة للتأكد من الاداء النوعي والكيفي للعاملين في المؤسسة التعليمية
- التقويم المستمر لكافة مراحل تطبيق برامج الجودة تلاشيا للثغرات التي قد تحدث وحفاظا على استمراريتها وزيادة تأثيرها وفاعليتها في المؤسسة .

المعوقات التي تعترض سبل تطبيق الجودة في التربية التعليم

تشير الدراسات والتجارب العربية والعالمية ان تطبيق برامج الجودة في عالم التجارة والمال والاقتصاد ، قد حققت نجاحات عديدة ، نتيجة لتوفر الظروف المناسبة

والمناخات الملائمة التي تضمن نجاح هذه البرامج . الا ان الجودة في ميادين التعليم قد لا تجد لها نفس الضروف والرغبة الاكيدة والاذن الصاغية والمساحة الكافية لتطبيقها بصورة ناجحة . وقد يظن بعض الناس ان جودة التعليم هي بمثابة زيادة عدد المدارس او الطلبة وزيادة عدد الخرجين والمدرسين ، لكن الحقيقة غير ذلك ، فجودة التعليم تعني حسن الاداء والمنتج الممتاز واستغلال الوقت واشباع حاجات الناس والعدالة الاجتماعية ورفع سوية التعليم وتنمية البشر واستغلال كافة قدرات الافراد الى حد مطلق ، ومع هذا فلا زال هناك بعض المعوقات التي تعترض سبل تطبيق الجودة في التربية والتعليم وهي :

- تدني مستوى ثقافة الافراد في التعامل مع مبررات التغيير والتحديث والتطوير والجودة في المؤسسة التعليمية.
- عدم توفر الرغبة والانتماء الصادقين لدى بعض العاملين في المنظومة التعليمية بتطبيق الجودة .
- التحلّي والتغنّي بالماضي والتمسك بالحاضر والخوف من القادم .
- التمسك ببعض الانماط والعادات والاساليب التقليدية التي تقلل من اهمية تطبيق الجودة .
- يظن بعض العاملين في المؤسسات التعليمية ان الحكم على تطبيق جودة التعليم يظهر بين صبح وظهيرة ، والواقع ان تحقيق النتائج الملموسة من جراء تطبيق الجودة يتطلب سنوات
- اصابة بعض العاملين في المؤسسات التعليمية بالملل والاحباط والتراجع .
- ان تطبيق برامج الجودة يحتاج الى الصبر والتحمل والمثابرة ، وهذا قد لا يوجد عند بعض العاملين في المؤسسة .

- انتشار ظاهرة الاغتراب والتغريب وهجرة الكفاءات العلمية والادارية .
- ان تطبيق برامج الجودة يتطلب اجتثاث بعض الاشخاص من مواقعهم ،الامر الذي يتبعه كثير من التساؤلات .
- المركزية والبيروقراطية السائدة في النظم الادارية المعمول بها في بعض المؤسسات التعليمية .
- عدم اعطاء الطلبة الفرصة الواسعة للمشاركة في صناعة القرارت الادارية
- ان القناعة السائدة بين عامة الناس ان التغيير والتطوير هو مجرد كماليات او موضة .
- عدم توفر نظم معلوماتيه وقواعد بيانات حديثه كافية لمتطلبات الجودة .
- ان التغيير والتطوير والجودة تحتاج الى امكانيات مالية عالية وكوادر تدريبة وخبرات متخصصة ، قد يكون من الصعب توفيرها كلها .

الاستنتاجات والتوصيات :

ان التحديات التي تلوح في افق المستقبل تحديات جسام ، ومواجهتها يتطلب التخلص من بعض القيود التي تكبل الناس والمجتمع ، ومن ثم البدء بترتيب البيت الداخلي للتعليم على أسس واضحة ، ورؤية جلية ، بما يجعل مدخلاته ومخرجاته تحقق اهداف وآمال المجتمع وطموحات ابناءه . فالتعليم غدا قاطرة المعرفة والثقافة والتطور والتنمية بالنسبة للدول النامية لمحاولة اللحاق بركب الحضارة والدخول في الاسواق التنافسية العالمية . هذا ما اكد عليه مؤتمر (الجودة النوعية للتعليم في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية) الذي عقد في القاهرة عام ٢٠٠١ .

ان التعليم فلسفة اجتماعية ، ونظام حياة ،ورسالة خالدة ، دعت اليه الشرائع والأديان السماوية ، ومطلب وطني تلتزم به المواثيق والأعراف الدولية المرتبطة بحقوق الانسان والطفل ، فهو الطريق الوحيد والسبيل الامثل للتنمية البشرية ، والعدالة الاجتماعية والمواطنة الصالحة ، وتكافؤ الفرص التعليمية ، والحرية والديمقراطية والمشاركة والمنافسة الشريفة . وحتى يكون بمقدور الانظمة التعليمية السير في طريق التجويد ، لابد من :

- اجتثاث مكامن الخلل والفساد المنتشرة في بعض الاماكن .
- ترسيخ مفهوم ثقافة التغيير والتطوير في المجتمع بدا من الاسرة فالشارع ثم المدرسة.
- اقناع الناس بان التغيير والتطوير مطلب وطني عصري مستقبلي وليس كمالي وقتي .
- ان الاداء الجيد في الوقت الجيد من الكادر الجيد يعطي المنتج الجيد.
- الادارة والقيادة النوعية الواعية لمتطلبات التغيير .
- التخطيط العقلاني الهادف القابل للتنفيذ والتطبيق والقياس ضمن اطر زمانية ومكانية محددة .
- مدرسين متعلمين مؤهلين مهنيين خبراء في مجال التدريس والتدريب والتطوير.
- مناهج تعليمية عصرية متطورة تنبعث منها رائحة العلم والتكنولوجيا والابداع والابتكار.
- طرائق واساليب وانشطة تدريسية حديثة تبعث في المتعلم روح المشاركة والنقاش والحوار بروح من المسؤلية والاعتمادية على الذات .

- مدارس نوعية نموذجية مزودة بكل متطلبات العملية التعليمية من المختبرات والحواسيب والانترنيت وغيرها .
- انظمة معلومات وشبكات اتصال وقاعدة بيانات محلية ودولية .
- الانفتاح على المجتمع والاستفادة من خبرات الاخرين وتجاربهم كلما دعت الحاجة .

المراجع العربية والاجنبية :

* اندراوس ، رامي ومعايعة ،عادل.(٢٠٠٨).الادارة بالثقة والتمكين ، عالم الكتب ، اربد ، ص١٧١.
* اوزي ، احمد.(٢٠٠٥).جودة التربية وتربية الجودة ، الدار البيضاء ، ص٣٣.
* جرادات ، عزت .(١٩٩٠). المؤتمر العالمي حول التربية للجميع ، مجلة رسالة المعلم ، وزارة التربية والتعليم ، عمان ،ع٣ ، ص٩.
* جون ، مارش .(١٩٩٦). ادوات الجودة الشاملة من الالف الى الياء ، ترجمة عبد الفتاح السيد ، القاهرة ، مصر.
* رزق ، خالد حسن .(١٩٩٦). جودة خدمة العملاء ، دار افاق الابداع العالمية للنشر والاعلام ، الرياض ، السعودية .
* سعيد ، عبد المنعم .(١٩٩٣). العرب والنظام العالمي الجديد..الخيارات المطروحة،مجلة كلية التربية ، ابو ظبي ، ص١٥٠ .
* الصيداوي ، احمد .(١٩٨٠) التكنولوجيا والتربية ، مجلة الفكر العربي ، ليبيا ، ع٧ ، ص١٢٤ .
* عبيدات ، زهاء الدين .(٢٠٠٣). نحو ادارة للجودة التعليمية الشاملة في الاردن ، مجلة رسالة المعلم ، وزارة التربية والتعليم ، عمان ، مج٤١ ،ص٩٨ .
* عماد الدين ، منى مؤتمن .(٢٠٠٤). ادارة الجودة الشاملة ، مجلة رسالة المعلم ، وزارة التربية والتعليم ، عمان ، مج٤٢ ، ص٣٣ .
* الغامدي ، محمد . جودة التربية والتعليم . www.saad.net./ aldawah

* غريب ، عبد الكريم. (٢٠٠٧). العوامل المسؤلة عن جودة التعليم ، مجلة عالم التربية .المغرب ، ع٢٨.

* مرسي ، محمد. (٢٠٠٧). ادارة الجودة في الادارة المدرسية ، مجلة التربية، قطر، ع١٦٠ ، ص١٢٩ .

* الناصري ،ادريس .(٢٠٠٧). الجودة في التربية والتعليم ، مجلة فضاء التربية والتكوين ، المغرب .

* الهنداوي ، احمد .(٢٠٠١). ادارة الجودة الشاملة ، معهد الادارة العامة ، جامعة اليرموك ، اربد .

* الوادي ، محمود والطائي ، رعد .(٢٠٠٣). ضمان الجودة ، ورقة عمل مؤتمر الجودة واثاره ، جامعة الزرقاء الخاصة.

* ياغي ، محمد .(١٩٩٧). ادارة الجودة الشاملة ، معهد الادارة العامة ، عمان .

* *www.education.gov.bh, www.marocsite.ne*

* *www.education.modawanati.com, www.jaralqamr.com*

* *www.drmosad.com, www.aliwanalarab.com*