الفصل التاسع

الجودة الشاملة فى المجال التعليمى

- مقدمة.
- مفهوم الجودة الشاملة فى المجال التعليمى.
- فلسفة الجودة الشاملة فى التعليم.
- القيم الأساسية للجودة الشاملة.
- إدارة الجودة الشاملة والعملية التعليمية.
- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التعليمية.
- الحاجة إلى عناصر الجودة الشاملة فى المجال التعليمى.

obeikandl.com

obeikandl.com

الجودة الشاملة فى المجال التعليمى

مُقَدِّمَة

تشغل الجودة مكانة جوهرية فى عملية التعليم لأنها تؤثر فى ما يتعلمه الطلاب، وفى مدى استعابهم لما يتعلمونه، وفى المنافع التى يستمدونها من التعليم.

إن السعى لتمكين الطلاب من إحراز نتائج تعليمية مقبولة واكتساب القيم والمهارات التى تساعدهم على القيام بدور إيجابى فى مجتمعاتهم هو موضوع يندرج فى إطار السياسات العامة التى تهم كل بلدان العالم تقريباً.

وتواجه الحكومات العديدة التى تسعى لتوسيع نطاق التعليم الأساسى التحدى المتمثل فى ضمان بقاء الطلاب فى المدارس طوال المدة اللازمة لهم اكتساب المعرف التى يحتاجون إليها للعيش فى عالم سريع التغير.

يهدف الفصل الحالى إلى تطبيق مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة على المجال التعليمى، بما يسهم فى توفير قاعدة معرفية لمسئولين عن والقائمين على تقديم الخدمات التعليمية (بما فيهم المعلمين) فى المؤسسات التعليمية، وعلى مستوى جميع مراحل التعليم تساعدهم على تطبيق هذه المفاهيم، والاسترشاد بهذه المبائ بما يحقق أداء مهنى أكثر كفاءة وفعالية فى تحقيق أهداف ووظائف هذه الخدمات الهامة، والرورية فى إشباع فئات عريضة من أبناء المجتمع (التلاميذ والطلاب)(*).

مفهوم الجودة الشاملة في ا لمجال التعليمي :

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

١- الجودة الشاملة في المجال التعليمي تشير الى مجموعه الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها

---

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

openkanal.com

من مدخلات وعمليات ومخرجات قريبة أو بعيدة وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التى تؤدى إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.

٢- الجودة الشاملة فى المجال التعليمي هى إستراتيجية إدارية مستمرة التطوير تنتهج وفقا لها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ، 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 فى 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 هى عبارة عن جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم (هيئة التدريس، الادارة التعليمية، العاملين،... إلخ) لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي (طالب، أم فصل أم مدرسة، أم مرحلة... إلخ) 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 جهه أخرى.

٥- الجودة الشاملة في المجال التعليمى 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 والتربوى بالمؤسسة. وعلى هذا تهدف الجودة الشاملة T.Q.M فى التعليم إلى محاولة ايجاد 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 الى ثقافة الاتقان والتميز والرؤية المستقبلية لتحقيق تعليم وتربية أفضل للأجيال التي تتعلم الآن.

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

١- ربط تعريف الجودة الشاملة بالأهداف: أى ان التربية تعرف بدلالة الأهداف المطلوبة تحقيقها، فأى 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 إلى 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 فى مقابل الكم : فالتربية الجيدة هي التي توازن بين الكم والنوع.

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

١- إنها معيار للتميز يجب تحقيقه وقياسه.

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

٣- إنها تسعى لادخال السعادة إلى نفوس العملاء، علاوة على رضائهم

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

٥- تتسم بالعديد من السمات مثل:

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

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

٧- انها مؤشر لمعرفة مدى تحقق الهدف.

فلسفة الجودة الشاملة في ألمجال 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 الآتى :

١. قبول التغيير وإلتعامل 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 إلى تحقيق السبق والتميز للعملية التعليمية.

٦. الأخذ بمفاهيم العمل الجماعي والفريقي داخل المؤسسة التعليمية.

٧. توقير 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

obeikandi.com

بالقاهرة فلسفة الجودة الشاملة في المجال التعليمى 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 إلى 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 المحلى : وهى قيمة تعكس مسئولية المؤسسة والمجتمع المحيط في حل المشكلات الخاصة بحماية البيئة، والصحة، والتعليم.

وتأسيساً على ما سبق، نرى أنه يمكن الوصول إلى 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 الإدارى الحديث في كافة إدارات المدرسة ووظائفها ومستوياتها.

٦. اعتبار كل فرد في المدرسة مسئولاً عن الجودة.

٧. ان كل العمليات المنفذة تتضمن الجودة الشاملة مع متطلبات التغيير الثقافى.

هذا ولقد تم بنل جهد كبير لترجمة أفكار إدارة الجودة الشاملة الى التعليم، وتم إدخال الـ١٤ نقطة إلخاصة ب "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 فى عملية التعليم الخاصة بهم أنفسهم عن طريق تدريبهم على التعلم الذاتى 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 الى 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 جودق شاملة في هذا المجال فلا بد من الاهتمام بالمعلم

openkanal.com

وتطوير معارفه مهاراته وكذلك تحسين أحواله المادية..

المنهج التعليمى :

لتحقيق الجودة الشاملة فى المنهج التعليمى 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 االطلابية بنفس اهتمامه بالمنهج التعليمى.

كذلك النظام التعليمي المتكامل هو الذى يهتم بهذه الأنشطة والخدمات

obeikandl.com

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 التعليميه هى 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 إلى 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 / الأهتمام الخاص بالطالب).

الحاجة إلى الجودة الشاملة في المجال التعليمى :

المجال التعليمي في حاجة إلى الجودة الشاملة للأسباب التالية :

١- العجز التعليمي، Educational Deficit والمقصود به استثماراً فى التعليم

obeikandi.com

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 الحالى 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.

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

obeikandl.com