# الفصل العاشر

# معايير ومعوقات الجودة الشاملة

# فى المجال التعليمى

- مقدمة.
- الأسباب الرئيسية لإدخال نظام الجودة الشاملة فى النظم التعليمية.
- عناصر الجودة الشاملة فى المجال التعليمى.
- معايير الجودة الشاملة فى المجال التعليمى.
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المجال التعليمى.

obeikandl.com

obeikandl.com

# معايير ومعوقات الجودة الشاملة

# فى المجال التعليمى

مُقدِّمة:

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

ومن منظور السياسات، يتمثل أحد الأسباب الرئيسية التى من أجلها لا يعتبر مجرد التركيز على البعد الكمى لتعميم التعليم والأهداف الأخرى مؤدياً إلى 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 تكفى.

**الأسباب الرئيسية لإدخال نظام إدارة الجودة الشاملة فى النظم التعليمية :**

- إقبال معظم المجتمعات على التوسع فى التعليم مع بداية بالسبعينيات مع التضحية بالجودة فى التعليم، مما ساهم فى زيادة معدلات البطالة.
- زيادة التسابق الاقتصادى والمناقشة جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمى، باعتباره الوسيلة والسلاح فى مواجهة المتغيرات العالمية، وذلك بتكوين المواطن ذى القدرات الفعالة فى مواجهة التنافس الاقتصادى والعولمة.

- أن الثورة التكنولوجية الشاملة، والقائمة على تدفق علمى ومعرفى لم يسبق له مثيل، يمثل تحدياً للعقل البشرى، واسترجاعها، واستخدامها فى الوقت المناسب بسرعة متناهية. وهو ما جعل المجتمعات تنافس فى تجويد نظمها التعليمية، على أساس للجودة ناتجة من وفى اتجاه ظاهرة العولمة.
- تنادى ظاهرة العولمة بما يسمى بالحياة فى 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 الداخلى، مما يحتم ضرورة الاهتمام بالجودة التعليمية وهو ما يجعل النظام التعليمى مسئولاً عن الحفاظ على ذاتية وهوية المجتمع المصرى عن طريق اعتماد طرق التعليم على الحوار والنقاش والتحليل.

- تركيز المصادر المحدودة للمؤسسة على الأنشطة التى 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 التى تركز على جودة التعليم فى المؤسسة التعليمية.
- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة والذى يسهل مراجعة وتطوير المناهج الدراسية.
- طريق لنقل السلطة إلى فرق العمل مع الاحتفاظ فى نفس الوقت بالإدارة المركزية.
- تطوير المهارات الإدارية والمهنية لأعضاء فرق العمل.
- الاتصال الفعال داخل المؤسسة التعليمية.
- تغيير نمط الثقافة الإدارية بين موظفى المؤسسة التعليمية.



obeikandi.com

## عناصر الجودة الشاملة فى المجال التعليمى :

يمكن تحديد عناصر الجودة الشاملة فى المجال التعليمى بناء على عناصر العملية التعليمية كالتالى:

١. جودة البرامج التعليمية من حيث العمق والشمول والتكامل وحسن مخاطبته للتحديات القومية فى 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 والتى 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 والذى يتطلب معايير التقييم كل المحاور السابقة.

## معايير الجودة الشاملة فى المجال التعليمى :

معايير الجودة الشاملة فى المجال التعليمى تمثل منهج علمى لتطوير شامل ومستمر كافة ممجالات النشاط على مستوى المؤسسة، ويقوم على جهد جماعى بروح الفريق لإدارة المؤسسة، كما يشمل نطاق إدارة الجودة مراحل التعامل مع الطالب منذ القبول والتهيئة مروراً بعمليات التعليم والتدريب وحتى التقويم إلى التخرج والانفتاح إلى سوق العمل.

وقد حدد المهتمون بالجودة مجموعة من المعايير والركائز التى تقوم عليها

إدارة الجودة الشاملة فى التعليم وهى:

١. تبنى فلسفة وفكر إدارى يهدف إلى ضمان الجودة.
٢. الاهتمام بالفكر الابتكارى فى الإدارة.
٣. التركيز الواضح على الطالب داخل المؤسسة وخارجها.
٤. التركيز على التشاركية بين الطلاب والمعلمين والجهاز الإدارى (التركيز على مشاركة وحماس العاملين).
٥. اعتبار كل فرد فى المؤسسة التعليمية مسئولاً عن الجودة
٦. تحديد احتياجات الطلاب.
٧. التركيز على اوجه القصور وتدعيم أوجه التفوق.
٨. استمرارية التحسين والتطوير.
٩. تنمية ثقافة الجودة لدى جميع العاملين فى المؤسسة التعليمية.
١٠. اشتراك جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية فى حل المشكلات التى تواجهها.
١١. التركيز على منع الطالب من الفشل بدلاً من دراسة الفشل بعد وقوعه.
١٢. التدريبر لكل فرد فى المؤسسة التعليمية من أجل الجودة.

## مؤشرات الجودة الشاملة فى المجال التعليمى :

يمكن تحديد مؤشرات الجودة الشاملة فى المجال التعليمى كالتالى:

**المحور الاول:** معايير مرتبطة بالطالب: من حيث الانتقاء، ونسبة عدد الطلاب إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التى تقدم لهم، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.

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

**المحور الثالث:** معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية: من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها، ومحتواها، والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع، وإلى مدى



obeikandi.com

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 المدرسى 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 فى 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 فى المجال التعليمى 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 فى المجال التعليمى :

يرى ستيفن كوفى Stephen R Covey أحد أبرز علماء افدارة المعاصرين أن الأسباب الرئيسية التى تعرقل الجودة فى أية منظمة هى:

١- فقدان الثقة فى المدير. ٢- الاتصالات الرديئة.
٣- الموظفون غير المنضبطين. ٤- ضيق الوقت.
٥- الانفراد فى الرأى. ٦- سوء نظام المكافات والحوافز

ويمكن إضافة الأسباب التالية أيضاً:

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

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

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

obeikandl.com