International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)
Vol. (4), No. (2)
IJESA
February 2025
المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب
الإصدار (4)، العدد (2)

دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم

سهى جمال عاشور
طالبة ماجستير، قسم إدارة تربوية وتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
soha.g.ashoor@gmail.com

وفاء عبدالعزيز محضر
أستاذ مشارك، قسم إدارة تربوية وتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

ملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم، حيث يُعد التعليم أحد الركائز الأساسية في تطوير المجتمعات. يناقش البحث مفهوم إدارة الجودة الشاملة، معاييرها، وأثرها على المؤسسات التعليمية من حيث تحسين الأداء الأكاديمي، تطوير بيئة التعلم، ورفع كفاءة المعلمين والإداريين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات من الدراسات السابقة، وأظهرت النتائج أن تطبيق معايير الجودة الشاملة يسهم بشكل كبير في تحسين مستوى التعليم ورفع كفاءة المؤسسات التعليمية. توصي الدراسة بأهمية تعزيز التدريب المستمر للعاملين في القطاع التعليمي واعتماد استراتيجيات واضحة لتطبيق معايير الجودة بما يضمن تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، جودة التعليم، تطوير التعليم، الأداء الأكاديمي، بيئة التعلم، تحسين التعليم، كفاءة المعلمين، المؤسسات التعليمية.

International Journal of Educational Sciences and Arts (IJESA)
Vol. (4), No. (2)
IJESA
February 2025
المجلة الدولية للعلوم التربوية والآداب
الإصدار (4)، العدد (2)

The role of applying total quality management standards in achieving the goals of education quality

Soha Gamal Ashour
Master's Student, Department of Educational Administration and Planning, College of Education, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia
soha.g.ashoor@gmail.com

Wafaa Abdel-Aziz Mohdar
Associate Professor, Department of Educational Administration and Planning, College of Education, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia

Abstract

This study aims to examine the role of implementing Total Quality Management (TQM) standards in achieving educational quality objectives. Education is a fundamental pillar in the development of societies. The research discusses the concept of TQM, its standards, and its impact on educational institutions in terms of improving academic performance, developing the learning environment, and enhancing the efficiency of teachers and administrators. The descriptive analytical approach was used to collect and analyze data from previous studies. The results indicated that applying TQM standards significantly contributes to improving the quality of education and enhancing institutional efficiency. The study recommends strengthening continuous training for educational professionals and adopting clear strategies to implement quality standards to ensure the achievement of educational goals.

Keywords: Total Quality Management, Educational Quality, Education Development, Academic Performance, Learning Environment, Education Improvement, Teacher Efficiency, Educational Institutions.

المقدمة

يُعد التعليم حجر الأساس في بناء الحضارات ونهضة الأمم، حيث يمثل المحرك الأساسي للتنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية. فهو لا يقتصر على كونه وسيلة لاكتساب المعرفة، بل يعد أداة فعالة لتشكيل العقول، وتنمية القدرات، وتعزيز مهارات التفكير والإبداع. ومع التطورات المتسارعة في مختلف المجالات، أصبح تحسين جودة التعليم ضرورة ملحّة لمواكبة المتغيرات العالمية وضمان تخريج كوادر بشرية قادرة على المنافسة في سوق العمل، والمساهمة الفعالة في تقدم المجتمعات.

وفي ظل هذه المتغيرات، ظهر مفهوم الجودة الشاملة في التعليم بوصفه منهجًا استراتيجيًا يهدف إلى تحسين العملية التعليمية في جميع جوانبها، من خلال تطبيق معايير دقيقة تسهم في رفع كفاءة المؤسسات التعليمية، وتعزيز مخرجاتها. فالتعليم لم يعد مجرد عملية تلقين للمعلومات، بل أصبح منظومة متكاملة تسعى إلى تحقيق الإتقان والتميز في جميع عناصرها، بدءًا من تطوير المناهج، وتحديث أساليب التدريس، والارتقاء بمستوى المعلمين، وصولًا إلى تحسين البيئة التعليمية والإدارية.

إن تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم يسهم في تقليل الأخطاء، رفع معدلات التحصيل العلمي، وتحقيق رضا جميع المستفيدين من العملية التعليمية، سواء كانوا طلابًا، أولياء أمور، أو جهات مسؤولة عن تطوير التعليم. كما أن تحقيق الجودة الفعالة في التعليم أصبح شرطًا أساسيًا لتلبية متطلبات التنمية المستدامة، في ظل التحديات العالمية المتزايدة. ومن هنا، باتت الجودة التعليمية ليست خيارًا بل ضرورة حتمية تفرضها التطورات التقنية والعلمية المعاصرة، مما يستوجب تبني سياسات واستراتيجيات فعالة تضمن تحسين مستوى التعليم، والارتقاء بالمخرجات التعليمية، وصولًا إلى تحقيق مستقبل أكثر تطورًا وازدهارًا.

مشكلة الدراسة

يعد تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية من أبرز المفاهيم التي تهدف إلى تحقيق أهداف جودة التعليم. تكمن مشكلة الدراسة في دراسة دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم.

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على تحقيق أهداف جودة التعليم؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية:

- ما هي معايير إدارة الجودة الشاملة؟
- ما هي أهداف جودة التعليم؟

أهداف الدراسة

- تحديد دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم.
- التعرف على معايير إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على أهداف جودة التعليم.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وتحليلها، مما يسهم في بناء إطار معرفي يوضح العلاقة بين الجودة الشاملة وتحقيق أهداف الجودة. كما تسهم الدراسة في تسليط الضوء على أهمية الالتزام بالمعايير الدولية لضمان جودة التعليم، مما يساعد الباحثين والمختصين في مجال التربية والإدارة التعليمية على فهم أعمق لمفهوم الجودة الشاملة وأثرها في جودة التعليم.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على "دور تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم "
- الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الثاني عام 1446هـ.

منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة وتحليل الأدبيات المتعلقة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات التعليمية. يتمثل الهدف الرئيسي من استخدام هذا المنهج في جمع وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بدور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم.

مصطلحات الدراسة

- المعايير: عرفها (معمار، 19:2008) بأنها: "مصطلح يشير إلى الحالة المثالية للأداء المتوقع، والتي صممت لمساعدة المؤسسات التعليمية لتكوين منظور متكامل لإدارة أدائها التنظيمي لتحقيق الفاعلية والكفاءة دائمة التحسن بما يتوافق وتطلعات المستفيدين من خدماته".
- معايير الجودة الشاملة: يقصد بمعايير الجودة الشاملة بأنها: "معايير ترتكز على مجموعة مبادئ، وتوفر الوقت والجهد من أجل تحقيق رضا الأفراد، وتستمد حركتها من المعلومات التي يمكن في إطارها توظيف مواهب ومهارات العاملين في مختلف المراحل من تخطيط ومتابعة (فرج والقنطري، 55:2020)
- إدارة الجودة الشاملة: اصطلاحاً: "هي استراتيجية إدارية شاملة ومنظمة وهادفة، تلتزم فيها إدارة المدرسة والمعلمون والعاملون الآخرون بالتحسن المستمر لعمليات التعليم والتعلم،
- والعمل والتدريب داخل المدرسة بحيث يتحقق لدينا النتائج المرجوة وفق المعايير والمستويات الموضوعة من المدرسة والمجتمع". (اللبدي,2023: 480)
- اجرائياً: " يشير مصطلح "إدارة الجودة الشاملة" في هذه الدراسة إلى مجموعة من المعايير التي يتم تطبيقها في المؤسسات التربوية بهدف تحقيق اهداف جودة التعليم".
- إدارة الجودة الشاملة في التعليم: "هي انتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز فهي نقلة بخطة سريعة نحو المستقبل وهي تطوير لكل وسائل وأساليب العمل"
- كما تم تعريفها أنها: "قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة عالي من الجودة المتميزة وتستطيع من خلالها الوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها من الطلبة وأولياء الأمور وأصحاب العمل"(صيام, 2018: 4)

مفهـوم الجـودة:

الجودة لغة: "الجودة في أصلها اللغوي يرجع إلى كلمة "جود"، والجيد نقيض الرديء وجاد الشئ جودة :أي صار جيدا، وأجاد: أي أتى بالجيد من القول أو الفعل، ويقال أجاد فلان عمله، وأجود وجاد عمله بجودة". (أبو الكشك، 2012: 44)

- الجودة إصطلاحاً: عرفها ديان بون وريك بأنها: "معايير أو هدف أو مجموعة متطلبات، وهي هدف يمكن قياسه لا إحساس مبهم بالصلاحية، وهي جهد من أجل التطوير، وليست درجة محددة للإمتياز".(بوترعة و بن عمار, 2021: 9)
- الجودة اجرائياً: "الدرجة التي تلبي بها المؤسسات التعليمية لمتطلبات المعايير التي وضعتها إدارة الجودة"
- مفهوم الجودة في التعليم :يعرفها "السعود" بأنها: "قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمات في مستوى عالي من التميز وتستطيع من خلالها بالوفاء بإحتياجات ورغبات عملائها". (أعليمات، 2004: 36)

الإطار النظري

تعد إدارة الجودة الشاملة في التعليم أحد المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى تحسين العملية التعليمية بجميع مكوناتها، من خلال تطبيق معايير واضحة تضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز. ويعتمد نجاح أي نظام تعليمي على قدرته في توفير بيئة تعليمية متكاملة تلبّي احتياجات الطلاب والمجتمع، مما يجعل الجودة عنصرًا أساسيًا في تطوير المؤسسات التربوية. في هذا الإطار، يتناول الإطار النظري مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم، مبادئها، معاييرها، أساليب تطبيقها ومجالاتها، مفهوم جودة التعليم وأهدافها. (العمري، 2018: 5) ويمكن تناول عدد من العناصر المتعلقة بالموضوع على النحو التالي:

أولاً: إدارة الجودة الشاملة

1. مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

تعريف إدارة الجودة الشاملة (TQM):

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث ذو فلسفة واضحة يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام جملة من الوسائل والعمليات تحقق أعلى درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى مخرجات ترضي المستفيدين، وذلك من خلال تنمية الرقابة الذاتية، وتشجيع العمل الجماعي، والتركيز على الأدوات والعمليات والمخرجات، والإسهام في اندماج العاملين، وتحقيق المرونة في الأنظمة والاهتمام بالمستفيد الداخلي والخارجي، والتأكيد على أهمية توفر

متطلبات العمل لدى العاملين والتدريب وفقاً للاحتياج، وتعزيز التحفيز الجماعي، والتحسين المستمر (داغستاني، 2007 : 6)

إدارة الجودة الشاملة: "استراتيجية إدارية مستمرة إلى تطوير تنتهج وفقا لها المؤسسة التعليمية معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ وذلك من اجل 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 الأجهزة في المجتمع المستفيد من هذا المخرج"

لم يعد يقتصر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على المؤسسات والمنظمات التي تهدف إلى الربح بل امتد إلى المؤسسات التعليمية بغية الحصول على نوعية أفضل من التعليم كذلك الحصول على نوعية ذات جودة عالية من طلبة قادرين على إحداث التطوير والتحسين المجتمعي ، فمؤسسات التعليم تعد دعامة المجتمع والتعليم يوفر مقومات الإبداع الابتكار وتطوير المهارات البشرية وينمي كوادر وقدرات تستطيع التعامل مع مخرجات العصر والتكيف مع نتائجه ويعد مدخل إدارة الجولة الشاملة من الاتجاهات الحديثة وتقوم فلسفته على مجموعة من المبادئ التي يمكن أن تتبناها ويمكن تطبيقها والاستفادة منها في المؤسسة التعليمية والتربوية ولكن المشكلة تكمن في الفهم الصحيح والتنفيذ الناجح لها بما تتضمنه من ركائز وآليات وأساليب عندما سئل ديمنج عن أسرار إدارة الجودة الشاملة أجاب بوضوح قائلاً: (لا شيء سوى أن ننفذها) هذا كل ما في الموضوع من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن فهي فلسفة إدارية ومدخل استراتيجي ووسيلة لإدارة التغيير من خلال العنصر البشري بتحريك قدراتهم بهدف التحسين المستمر. (صيام, 2018: 4)

أرى أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم تُعنى بتطبيق أساليب إدارية متكاملة تهدف إلى تحسين مستمر في جميع جوانب العملية التعليمية. تتمحور الفكرة حول تحقيق التميز في المخرجات التعليمية (الطالب) من خلال التركيز على التطوير المستدام، تشجيع العمل الجماعي، تحسين بيئة العمل، وضمان تلبية احتياجات جميع الأطراف المستفيدة، سواء داخل المؤسسة التعليمية أو خارجها. هذه الفلسفة تسعى إلى تحقيق التوازن بين الجوانب الأكاديمية، النفسية، الاجتماعية، والأخلاقية للطالب، مع التأكيد على أهمية التدريب المستمر، التحفيز، والمتابعة لتحقيق الجودة المطلوبة.

2. معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

عرفها (العمري وعطية, 2018: 12,11) بأنها:" أعلى مستويات الجودة في الأداء والمواصفات التي بمكن الوصول إليها، وبتم على ضوئها تقويم مستويات الأداء والمواصفات المختلفة لأي شيء وبالتالي إصدار

الحكم عليها. وبهذا المعنى فإن المعايير ليست وصفية، بل هي أحكام تقويمية تعطي لمستويات الأداء في الميادين المختلفة تقديراً يكشف عن مدى تحقيق هذه المستويات لأهداف محددة سلفاً".

ويعرف المعهد الوطني الأمريكي معايير الجودة في التعليم بأنها: " قاعدة المعرفة التي يستخدمها خريج العملية التعليمية في حل المسائل المتعلقة بمشاكل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي: التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة (الكلباني،2020: 4).

معايير الجودة: أصبح استخدام المعايير في العملية التربوية له أهمية كبيرة حيث تتنافس المؤسسات التربوية على الحصول على شهادات الجودة المختلفة لعكس واقع يسعى إلى التطوير والتحسين ويأتي ذلك من الاقتناع بأن جودة التعليم تكون في وجود معايير محددة ودقيقة تصل في طموحها ودقتها إلى درجة توضيح ما يجب تعلمه واكتسابه، والمستوى المطلوب الوصول إليه في كل مجال من المجالات المرتبطة بالعملية التعليمية. (العمري وعطية، 2018: 11 , 12)

معايير الجودة تتمثل في: المدرسة الفعالة كوحدة متكاملة: بهدف تحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية، والمعلم: وذلك بتحديد معايير شاملة لأداء المعلمين داخل المواقف التدريسية، وتقييم أدائه التدريسي لجودة العملية التدريسية، والإدارة المتميزة: ينصب الاهتمام في هذا المجال على الإدارة التربوية في مستوياتها المختلفة، والمشاركة المجتمعية: يعنى هذا المجال بتحديد مستويات معيارية للمشاركة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع، ودعم المجتمع لها، والمنهج الدراسي ونواتج التعلم: تحديد معايير نواتج تعلم المتعلم وما ينبغي أن يكتسبه من معارف ومهارات واتجاهات وقيم، كما يتم تحديد معايير جودة المنهج من حيث: فلسفته وأهدافه ومحتواه وأساليب التعليم والتعلم والمصادر والمواد التعليمية وأساليب التقويم، والتوسع في برامج التدريب والتطوير في إطار الجودة والمعايير القياسية لتحقيق هدفين (نشر ثقافة المعايير ونظام الجودة والعمل على تطبيقه، ورفع المهارات الأساسية اللازمة لتطبيق المعايير في التقويم الذاتي ووضع الخطط التنفيذية)، ووضع معايير لقياس درجة تعلم المتعلم ومدي تحصيله العلمي ومستواه الأكاديمي.

ويذكر (العمري وعطية ,2018: 12 , 13) أن هناك معايير لإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي تتضمن:

- **معيار المعلم**: وذلك بالعمل على تأهيله علمياً وتربوياً ليقوم بواجبه على أكمل وجه تجاه الطلبة.
- **معيار جودة الطالب**: وذلك بتأهيله وتدريبه للحصول على المعلومات المفيدة له في حياته ليكون عضواً فعالاً في مجتمعه، فالطالب هو محور العملية التعليمية.

- **معيار جودة المناهج:** من حيث أصالتها ومستواها العلمي بالنسبة لعمر الطالب وحاجة المجتمع لهذه المعلومات، ومواكبتها للتطورات العلمية والتكنولوجية، ومدى مقدرتها على بناء الاتجاهات والقيم الايجابية.
- **معيار جودة البرامج والأنشطة التعليمية:** من حيث العمق والشمول والتكامل ومقدرتها على تلبية متطلبات العصر في المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة.
- **معيار جودة طرائق التدريس:** من حيث اشتمالها على أحدث الأساليب الحديثة في إيصال المفاهيم العلمية حسب النظريات التربوية الحديثة ومدى إسهام هذه الطرائق في بناء شخصية الطالب وتفاعله مع الموضوعات العلمية وإثارة تفكيره لحل المشكلات.
- **معيار جودة الموارد المادية:** والمتمثلة في الأبنية المدرسية والتجهيزات والبنى التحتية ومقدرتها على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة منها وتحديثها واستجابتها لمتطلبات المرحلة العمرية والعلمية.
- **معيار جودة الإدارة والتشريعات واللوائح**: وتتمثل في الإدارة المدرسية من حيث التزامها بتطبيق نظام الجودة الشاملة والعلاقات الإنسانية ومقدرتها على إيجاد ثقافة إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين من حيث أسس اختيار القادة التربويين وتدريبهم، وكذلك الإدارة التعليمية على مستوى المنظمة أما جودة التشريعات واللوائح فلابد من أن تكون مرنة وواضحة ومحددة الأدوار ومواكبة للتغيرات الحديثة.
- **معيار جودة العلاقة بين المدرسة والمجتمع:** وذلك من حيث مشاركة المدرسة في حل مشكلات المجتمع البيئية والاقتصادية وربط التخصصات بحاجات المجتمع.

ومن هنا يمكن القول بأن معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم تتناول مختلف الجوانب التي تضمن تحقيق نظام تعليمي متميز. تشمل هذه المعايير جودة الإدارة والمعلمين والطلاب، وكذلك المناهج الدراسية والأنشطة التعليمية وطرائق التدريس.

كما تتناول جودة الموارد المادية والبنية التحتية، وفعالية العلاقة بين المدرسة والمجتمع. هذه المعايير تهدف إلى تحسين الأداء التعليمي، رفع الكفاءات، وضمان التوافق مع احتياجات العصر وتطوراته. التركيز على القياس والتقييم المستمر يعزز من تحقيق الأهداف التربوية بأعلى مستوى من الجودة.

ثانياً: جودة التعليم

1. مفهوم جودة التعليم:

جودة التعليم تُعرّف على أنها: "مدى تحقيق التعليم لأهدافه من خلال توفير بيئة تعليمية متكاملة تساعد الطلاب على تنمية مهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم، ويشمل ذلك تحسين المناهج الدراسية، تطوير كفاءة المعلمين، ورفع مستوى التقييم الأكاديمي".

وجودة التعليم بالمفهوم السابق على الرغم من أهميتها الا أنها لا تحجب مظهراً آخر لا يقل أهمية عنها، وهو الإتقان الذي تتفق حوله كل تعريفات الجودة، وهو ما يجعل الجودة عملية بنائية تهدف إلى تحسين المنتج النهائي الذي يتمثل في تحصيل التلاميذ في كل مجالات المنهج وبخاصة في المهارات ذات المرتبة العالية وفي المواد الأساسية والإرتقاء بمستواهم، وتقاس جودة التعلم كذلك بوصفه العنصر الرئيس في العملية التربوية بالقيمة المضافة التي تحصل لدى الطالب من حيث قدرته على استيعاب المعرفة وقدرته على تطبيقها وقت الحاجة، وتقاس هذه الجودة أيضاً بمدى اكتساب الطالب للمهارت غير المعرفية مثل النزاهة والحزم والقدرة على القيادة، والقدرة على العمل ضمن مختلف المهارات التي تفرضها الحياة العصرية، إلى جانب الإبداع والعدالة وغير ذلك من المهارات التي تساعد على تحقيق المشاركة الفعالة اللذان يساعدان على إثبات الذات والتقدم نحو تحقيق الأهداف المنشودة (إدارة الجودة الشاملة بالتعليم العام في الوطن العربي، 2007 : 51 , 52)

في ضوء ما سبق يمكن القول أن جودة التعليم تعني تحقيق أهداف العملية التعليمية من خلال بيئة متكاملة تُنمّي المهارات والمعارف لدى الطلاب، مع التركيز على الإتقان كعنصر أساسي لتحسين المخرجات النهائية. لا تقتصر جودة التعليم على التحصيل الأكاديمي فقط، بل تشمل تطوير المهارات غير المعرفية مثل القيادة، النزاهة، الإبداع، والعمل الجماعي، مما يعزز قدرة الطلاب على التفاعل مع متطلبات الحياة العصرية وتحقيق المشاركة الفعالة. هذا المفهوم يعكس رؤية شاملة تسعى إلى بناء شخصية الطالب بشكل متكامل.

2. أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

لتحويل فلسفة الجودة الشاملة لحقيقة في المدرسة يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي ولذلك فبمجرد استيعاب مفهوم الجودة الشاملة يجب أن يصبح جزءاً من القيادة التربوية للمدرسة

وإدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد وتتكون من مراحل محددة بشكل جيد وتتبع إحداها الأخرى ويتم تنفيذها باستمرار (داغستاني، 2020: 9)

وتهدف إدارة الجودة الشاملة إلى: ترسيخ مفاهيم الجودة الشاملة القائمة على الفاعلية، والتأكيد على أن الجودة وإتقان العمل وحسن إدارته من سمات العصر الذي نعيشه, وتطوير أداء جميع العاملين عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتحقيق نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم تقوم على أساس التوثيق للبرامج، والإجراءات، والتفعيل للأنظمة واللوائح والتوجيهات، والارتقاء بمستويات الطلاب، والاهتمام بمستوى الأداء للإداريين، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين من خلال المتابعة الفاعلة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد مع تركيز الجودة على جميع أنشطة مكونات النظام التعليمي(المدخلات والعمليات والمخرجات) واتخاذ الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها، ورفع درجة الثقة في العاملين وفي مستوى الجودة التي حققتها المؤسسات، والعمل على تحسينها بصفة مستمرة، والوقوف على المشكلات التربوية والتعليمية في الميدان، ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة، واقتراح الحلول المناسبة لها، ومتابعة تنفيذها مع تعزيز الإيجابيات، والتواصل التربوي مع الدوائر والشركات والمؤسسات التي تعنى بالنظام لتحديث برامج الجودة وتطويرها بما يتفق مع النظام التربوي والتعليمي العام (داغستاني، 2020: 10)

وقد أورد (العمري وعطية,2018: 9) مجموعة من الأهداف لإدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي ومنها: ضبط وتطوير النظام الإداري في المدارس بتحديد الأدوار والمسؤوليات وتحديد التوصيف الوظيفي وتطوير الهيكلية الوظيفية للمدرسة بطريقة تسهل العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات بعيداً عن البيروقراطية وضرورة الارتقاء بالمستوى الأكاديمي، والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي للطلاب، كونهم أحد أهم مخرجات النظام ورفع مستوى الوعي لديهم تجاه عملية التعليم وأهدافه وتوفير فرص أفضل للتعلم الذاتي. يضاف إلى ذلك أهمية تحسين كفايات جميع العاملين في المدرسة من خلال التدريب المستمر وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بينهم وذلك لأجل التحسين والتطوير المستمر للوصول إلى مخرجات تعليمية منافسة والتأكيد على اعتماد الشمولية في النظرة إلى عملية التعليم بكافة جوانبها وأبعادها وضرورة المساهمة في تنمية ورفعة المجتمع المحلي والحصول على احترامه وتقديره والحصول على اعترافه بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات مختلفة للطلاب والمجتمع.

ويرى أن من أهداف إدارة الجودة الشاملة: حدوث تغيير في جودة الأداء، وتطوير أساليب العمل، والرفع من مهارات العاملين وقدراتهم، وتحسين بيئة العمل، والحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية وتقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة.

بناء على ما سبق نجد أن أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم تتمحور حول تحسين النظام التعليمي بشكل شامل، من خلال تطوير أداء العاملين، تعزيز العمل الجماعي، والارتقاء بمستوى الطلاب أكاديميًا ونفسيًا واجتماعيًا. كما تسعى إلى تحسين الهيكل الإداري، توثيق البرامج والإجراءات، واعتماد التدريب المستمر لضمان التطور المستدام. تركز الأهداف أيضًا على تعزيز جودة المخرجات التعليمية، معالجة المشكلات التربوية، وتطوير بيئة تعليمية شاملة ومنافسة تسهم في تنمية المجتمع. هذه الأهداف تهدف إلى تحقيق رضا جميع الأطراف المستفيدة وتعزيز مكانة المؤسسات التعليمية في المجتمع.

3. أساليب تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

تعد إدارة الجودة الشاملة من أهم الموجات التي استحوذت على اهتمام كبير من قبل القادة والمديرين الممارسين والباحثين الأكاديميين، بوصفها إحدى المفاهيم الإدارية السائدة والمرغوبة في الفترة الحالية، ويرتبط هذا المفهوم بالجودة ذاتها والتي تدل على مجمل السمات الخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة وفاءً باحتياجات المستفيدين الظاهرة والكاملة (الأمير وعوامله، 211: 3)

وبتم تحديد جودة التعليم من خلال تطبيق المعايير العالمية المعروفة باسم (ISO) وذلك من خلال عدد من الأساليب للرقابة الداخلية والخارجية ومن هذه الأساليب:

أولاً: التقويم الذاتي للمؤسسات التعليمية: إجراء مهم لكفاءة أي مؤسسة وشرط رئيسي لعملية اعتمادها، وتقوم به المؤسسة ذاتياً وبشكل رسمي للوقوف على مواطن القوة ومواطن الضعف .

ثانياً: الدراسات الذاتية: تسعى الدراسات الذاتية إلى التأكد من إنجاز الأهداف الخاصة بالمؤسسة التعليمية التي تزيد من فعاليتها وكفاءتها وحيويتها ومنها: تحسين برامجها وزيادة فاعليتها، ورفع قدراتها على التعامل الإيجابي مع التغيير، وبناء قاعدة معلومات أساسية تنطلق منها جهود التخطيط، ورفع درجة مساهمة الهيئة التعليمية والإدارية في تحديد المشكلات ووضع حلولها وتطبيقها، وتحقيق الاتصال المفتوح بين أعضاء ووحدات المؤسسة التعليمية مما ينتج عنه تعزيز للثقة والتفاهم وفاعلية التعاون الجماعي على حل المشكلات، والاسهام في إبراز بعض القدرات القيادية لمنسوبي المؤسسة التعليمية.

ثالثاً: تقويم التحصيل الأكاديمي للطلاب: لاشك أن الإنجاز الأكاديمي للطلاب له تأثير كبير في تطوير التدريس الذي تقدمه المؤسسات التعليمية ومعرفة نوعية التعليم الذي يقوم الطلاب بتحصيله وتحديد سمات البرنامج الفعال من حيث ارتباطه بالأهداف التعليمية واحتياجات الطلاب ومطالب خطة التنمية، ومعرفة مدى إنجاز هيئة التدريس في الدعم الكامل لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية، والتقويم الناجح لتحصيل الطلاب الأكاديمي يعتمد على استخدام مقاييس متعددة لتقويم البرنامج التعليمي ويقدم تغذية مرتدة للطلاب وأولياء أمورهم وللإدارة التربوية ويساعد في تحقيق التحسن في الأداء والجودة .

وبناء على ما تم ذكره يتضح أن المحرك الأساسي لإدارة الجودة الشاملة هو تحفيز الأفراد للعمل، وتعتمد هذه الإدارة على مبدأ عدم الخوف من المخاطرة وانتهاز الفرص وأن تكون الإدارة منفتحة وصادقة مع الموظفين، وتنشئ قنوات اتصال موثوق بها، وتكافئ الأفراد وأصحاب الاقتراحات البناءة، وتعترف بمشاركتهم وتساعدهم في حالة فشلهم حيث يدعو مفهوم إدارة الجودة الشاملة إلى تقبل التغيير والتطور المستمر في المنظمة والحياة، ويؤكد على الرقابة الذاتية وعلى الإبداع من قبل الموظفين، ويطالب بتعاون نشط بدلاً من مجرد تلقي الأوامر والانصياع لها.

4. مجالات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

تشمل مجالات الجودة الشاملة تشمل جميع مدخلات النظام التعليمي، وعملياته ومخرجاته حيث أن المحاور الرئيسية لضبط جودة الشاملة في التعليم تتضمن جودة الإدارة التعليمية، والبرامج التعليمية، واللوائح والتشريعات، والمباني الرئيسية وتجهيزاتها، والمستوى التحصيلي للطلاب، وجودة طرق التدريس، والكتب المدرسية، وكفاية الموارد المالية، وكفاءة الهيئة التعليمية والإدارية، وجودة تقييم الأداء، ومن المسلم به أن كافة العوامل في العملية التعليمية سواء كانت بشرية أو مادية أو تنظيمية لها الأثر الكبير على سير عملية التعليم ولذا فإن أهم المجالات التي يمكن أن تطبق عليها الجودة الشاملة في التعليم هي:

أولاً: المعلم: يعتبر المعلم هو الأساس في العملية التعليمية وتطبيق الجودة الشاملة في حق المعلم تضمن له كافة حقوقه الوظيفية، وتعمل على تطوير وتحسين أدائه بشكل مستمر .

ثانياً: المتعلم: إن تطبيق الجودة الشاملة في التعليم بشكل عام يعتبر محفز كبير لمشاركة التلميذ وتميزه في التعليم وتدفعه لتقديم المزيد من الإبداع والابتكار.

ثالثاً: الهيئة الإدارية: وتشمل الإدارة التربوية والإدارة المدرسية والقيادات التنفيذية وهذه جميعاً تعد مدخلاً رئيسياً تستند إليه حركة تطوير التعليم، وحتى تحقق الجودة تطبيقاتها لابد من قناعة الإدارة بإحداث التغييرات اللازمة للتميز والإبداع، وأن تكون ذات رؤية استراتيجية تتناغم مع الرؤى المستقبلية للتعليم .

رابعاً: المنهج المدرسي ونواتج التعلم: ومن تطبيقات الجودة الشاملة فيما يتعلق بالمنهج الاهتمام بالمراجعة المستمرة لتطوير المنهج كل خمس سنوات، والتركيز على المنهج المدرسي الذي يراعي مختلف جوانب نمو التلاميذ، ويقدم لهم المعارف ويكسبهم المهارات والاتجاهات والقيم المناسبة .

خامساً: الخدمات المساندة: وهذه من أهم المجالات التي من خلالها تحقق الجودة الشاملة في التعليم تطبيقاتها بشكل إيجابي في المؤسسات التعليمية، وهذا المجال يتطلب توفير المباني المدرسية الملائمة لعملية التعليم، وتوفير الصفوف والمعامل والورش المناسبة لذلك، وتزويدها بأحدث الأجهزة والمعدات من وسائل التعليم والتقنيات التعليمية المختلفة والحديثة.

5. أهم الفوائد المحققة من ضبط جودة التعليم:

برزت العديد من الفوائد من تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: فقد تمثلت هذه الإيجابيات في معرفة احتياجات المجتمع وأفراده والسعي إلى الوفاء بها، وتوظيفها في الطريق الصحيح لتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة بالإضافة إلى إنجاز العمل بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد وكلفة، والإسهام في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية التعلمية في المؤسسة، وتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لهذه العملية ويضاف إلى ذلك تلبية حاجات المتعلم وتحقيق جودته في الجوانب المعرفية والمهارية والأخلاقية كما تسهم في زيادة الإحساس بالرضا لدى جميع العاملين بالمؤسسة التعليمية، وبناء الثقة بينهم وتقوية انتمائهم إليها وتنمية القيم التي تحث على العمل الجماعي وتنمية العديد من مهارات العاملين مثل مهارة حل المشكلات والاستخدام الفعال للصلاحيات وتفعيل النشاطات وغيرها وتحقيق الترابط والاتصال الفعال بين الأقسام المختلفة، وتحسين سمعة المؤسسة التعليمية، وبث روح التنافس والمبادرة بين المؤسسات التعليمية المختلفة.

وقد لخص (العمري وعطية، 2018: 14 , 15) الفوائد والمزايا التي يمكن أن تحصل عليها المؤسسات التعليمية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة كما يلي: تطوير النظام الإداري في المؤسسات التعليمية بمسايرة روح العصر ومتطلباته، وتطوير كفاءة المدرسين من النواحي العملية والإنسانية، وتوفير مناخ تنظيمي يرضى عنه جميع العاملين، والوفاء بمتطلبات الطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع المحلي ونيل رضاهم عن أداء

المؤسسة والعاملين فيها، والمشاركة الفاعلة من قبل جميع العاملين في المؤسسة التعليمية وبالتالي إتقان أدائهم ثم تحمل المسؤولية عن هذا الأداء ونيل رضاهم، وضمان جودة الخدمات التعليمية، والمساعدة على إيجاد نظام موثق لضمان الأداء في حالة تغيب أحد الأفراد العاملين، وتحسين صورة المؤسسة التعليمية لدى الجميع بالتزامها بنظام الجودة في خدماتها، والمساعدة على تخفيض الهدر في موارد المؤسسة التعليمية وإمكانياتها.

ويذكر أن ضبط جودة التعليم يحقق عدداً من الفوائد لعل أبرزها:

مراجعة المنتج التعليمي المباشر: وهو الطالب من حيث الفوائد 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 والانجاز وتحقيق الذات.

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 - اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وهدر بشري وهدر زمني وتقدير معدلاتها وتأثيرها على كفاءة التعليم الداخلية والخارجية - تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى بتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية .وبناء على ما سبق يتضح أن هناك فوائد عديدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم منها : تحسين صورة المؤسسة التعليمية وتطوير التعليم وتحسينه وكفاءة المعلمين وزيادة الفعالية التنظيمية للمؤسسة التعليمية من خلال التركيز على العمل الجماعي وإشراك جميع العاملين في حل المشاكل وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين والتقليل من البيروقراطية الإدارية وبالتالي إتقان أدائهم وتحمل المسؤولية ونيل رضاهم وزيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع وتلبية احتياجاته والتعرف على احتياجات ورغبات الطلاب والارتقاء بمستواهم التعليمي وضمان جودة الخدمات التعليمية واكتشاف حلقات الهدر بأنواعه المختلفة في موارد المؤسسة التعليمية وتأثيرها على كفاءة التعليم.

الدراسات السابقة

- أجرى كايد سلامة وحسن موعد (2024) دراسة "درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة العربية داخل الخط الأخضر وعلاقتها بفاعلية الأداء التدريسي لدى المعلمين": هدفت الى التعرف على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة العربية داخل الخط الأخضر

وعلاقتها بفعالية الأداء التدريسي لدى المعلمين، واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي من خلال الإستبانة. وتكونت عينة الدراسة من 281 معلماً ومعلمة. أشارت أهم نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة العربية داخل الخط الأخضر ودرجة فاعلية الأداء التدريس لدى المعلمين كانت متوسطة ووجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة العربية وبين فعالية الأداء تدريسي المعلمين وأوصت الدراسة بتطوير معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة العربية من خلال التركيز على توفير متطلبات تطبيقها الفعال في المدارس.

- كما أجرى نزار اللبدي وأحمد السيوف (2023) دراسة " تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة عجلون وعلاقتها بإنجاز المعلمين من وجهة نظرهم" هدفت الى التعرف إلى درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة الثانوية بمحافظة عجلون وعلاقتها بإنجاز المعلمين من وجهة نظرهم وذلك باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير أداتين لقياس تطبيق إدارة الجودة ومستوى إنجاز المعلمين والتحقق من صدقهما وثباتهما وقد تم تطبيقهما على عينة الدراسة البالغ عددها 180 معلماً ومعلمة الذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وإنجاز المعلمين وأن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم كان متوسطاً في جميع المجالات كما أظهرت النتائج إلى أن مستوى الإنجاز لدى معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظة عجلون من وجهة نظرهم كان مرتفعا وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة في تطبيق إدارة الجودة أو إنجاز المعلمين في المدارس الثانوية بمحافظة عجلون تعزى للمتغيرات المؤهلة العلمي والخبرة والجنس.
- كما قامت كوثر العمري وهاجر الرزيقية (2022) بدراسة" أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي في محافظة مسقط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريسية" هدفت الى التعرف على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط بسلطنة عمان ، والقاء الضوء على نظام إدارة الجودة في مدارس التعليم الأساسي ، وقياس مدى وعي العاملين بمدارس التعليم ما بعد الأساسي بنظام إدارة الجودة ، ووضع تصور مقترح لمدارس التعليم الأساسي لتطبيق إدارة الجودة . واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي في الدراسة كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة ، ومن النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن % 78 من المعلمين والهيئات الإدارية ترغب بتطبيق نظام إدارة الجودة في المدارس لما له من أهمية كبيرة في شعور الموظف بالإنصاف والتميز

، كما أن نظام إدارة الجودة بحاجة ماسة للتطبيق في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان ، وقد أوصت الدراسة في الاستمرار في اعتماد وزارة التربية والتعليم بمواصفة الأيزو 9001 كمدخل مهم للتطوير والتحسين في مديريات التابعة لوزارة التربية والتعليم والبداية في محافظة مسقط.

- وقام سعود الكلباني (2020) بعمل دراسة" مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي "1-4" من وجهة نظر إدارات المدارس في سلطنة عمان" هدفت إلى استقصاء مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر إدارات المدارس في سلطنة عمان وتكونت عينة الدراسة من 110 مديرة ومساعدة مديرة مدرسة الذين تم اختيارهم بتقنية العينة العشوائية الطبقية وتكونت أداة الدراسة من استبانة مكونة من خمس محاور موزعة على 43 فقرة, أشارت أهم النتائج إلى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدرسة التعليم الأساسي في سلطنة عمان جاءت بدرجة مرتفعة في جميع محاور الدراسة بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة وأوصت الدراسة بتكثيف البرامج التدريبية وورش العمل لمديرات المدارس ومساعداتهن من ذوي الخبرة الأقل لتطوير خبراتهن وأدائهن في مجال القيادة والإدارة المدرسية و مجال تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم.
- وأجرى الشهراني والسبيعي (2022) دراسة "درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس الهيئة الملكية بالجبيل من وجهة نظر المعلمين " هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس الهيئة الملكية بالجبيل المتعلقة بـ (القيادة، والاستراتيجية، والموارد البشرية، والشراكات والموارد، والعمليات) من وجهة نظر المعلمين، والكشف عن الفروق الإحصائية، وتطبيق استبانة على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (323) معلما. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة قد جاءت كبيرة، بمتوسط حسابي عام بلغ (3,61)، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخدمة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المرحلة الدراسية.
- وأجرى خالد فرج والقنطري القنطري (2020) دراسة"مدى توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بكلية التربية جامعة خليج السدرة من وجهة نظر طلبة الكلية "هدفت الدراسة الى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بكلية التربية جامعة خليج السدرة من وجهة نظر طلبة الكلية ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي ،

تكون ا تمع الكلي للدراسة من جميع طلاب كلية التربية خلال فصل الخريف 2019 - 2020 وعددهم (409) طالب وطالبة سحبت منهم عينة بأسلوب العينة العشوائية الطبقية بنسبة (% 15) وقد تمت الإجابة عن تساؤلات الدراسة من خلال الاستبانة وقد اعدت من (49) فقرة موزعة على أربعة مجالات ، وقد تم استخدام عدد من الوسائل الاحصائية لتحليل البيانات منها معامل الارتباط بيرسون الفا كرونباخ اختبار شيفيه اختبار T وغيرها ، وتوصلت إلى عدة نتائج منها:أن توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس الكلية كانت متوسطة ، كما أنه تبين وجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير التخصص العلمي لصالح (العلوم التطبيقية) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى توافر معايير الجودة الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس بكلية التربية جامعة خليج السدرة.

- كما أجرى محمود الأمير وعبدالله العوامله (2011) دراسة " درجة تطبيق معايير ضمان الجـودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين " هدفت الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وقد تكونت عينة الدراسة من (200)مشرف ومشرفة منهم (139) مشرفا، و(61) مشرفة تم اختيارهم بالطريقة العنقودية العشوائية من العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية.
- كما قام لونجنكر وسكازيرو (Scazzero & Longenker1996) بدراسة هدفت إلى فحص مدى إدراك مجموعة من المديرين لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، ومدى ممارستهم لمفهوم إدارة الجودة الشاملة. كما هدفت إلى تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المديرين وقد استخدمت المنهج الوصفي المسحي، وأُجريت الدراسة على عينة شملت ١٣٧ من المديرين المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة يعملون في (١٠) مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة في الولايات المتحدة ، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك إجماع بين المديرين على أن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، ولكن مؤسساتهم لم تطبق بعد المبادئ، وأنه بالرغم من هذا الإجماع إلا أن دعمهم لإدارة الجودة الشاملة يتناقص عبر الوقت، وعدم وجود تركيز من قبل هؤلاء المديرين على معالجة المشاكل التي تواجه مؤسساتهم، حيث كان من بين أبرز المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة هي مشاكل إدارية وبشرية مثل الإشراف غير الفعال، قلة التدريب للعاملين، وعدم فعالية إجراءات التصحيح.

التعقيب على الدراسات السابقة

تم تناول عدة دراسات تتعلق بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وجميعها استخدمت المنهج الوصفي، سواء كان تحليليًا أو ارتباطيًا، مما يدل على أن البحوث في هذا المجال تركز على قياس العلاقات بين المتغيرات أكثر من تقديم نماذج تطبيقية جديدة. يمكن تصنيف الدراسات ضمن ثلاث محاور رئيسية:

دراسات حول تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية:

- دراسة كايد سلامة وحسن موعد (2024) حول تطبيق معايير الجودة في مدارس التربية الخاصة، والتي أشارت إلى أن مستوى تطبيق المعايير كان متوسطًا مع وجود علاقة إيجابية بين التطبيق والأداء التدريسي.
- دراسة نزار اللبدي وأحمد السيوف (2023) التي تناولت العلاقة بين تطبيق الجودة في المدارس الثانوية ومستوى إنجاز المعلمين، حيث وجدت أن درجة التطبيق كانت متوسطة، مع ارتباط إيجابي بين الجودة والإنجاز.

دراسات تتعلق بمدى إدراك العاملين لأهمية إدارة الجودة الشاملة:

- دراسة كوثر العمري وهاجر الرزيقية (2022) حول وعي العاملين في مدارس التعليم الأساسي بنظام الجودة وأهمية تطبيقه، حيث أظهرت رغبة كبيرة لدى العاملين في تبني معايير الجودة.
- دراسة لونجنكر وسكازيرو (1996) التي تناولت إدراك المديرين الأمريكيين لإدارة الجودة الشاملة، ووجدت أن هناك وعيًا بأهميتها، لكن التطبيق كان ضعيفًا بسبب معوقات إدارية وبشرية.

دراسات حول أثر تطبيق الجودة على الأداء:

- دراسة الشهراني والسبيعي (2022) التي بينت أن تطبيق معايير إدارة الجودة في مدارس الهيئة الملكية بالجبيل كان بمستوى عالٍ، مع وجود فروق إحصائية تعود للمؤهل العلمي وسنوات الخدمة.
- دراسة سعود الكلباني (2020) حول تطبيق معايير الجودة في مدارس التعليم الأساسي، والتي أكدت أن مستوى التطبيق كان مرتفعًا، مع توصيات بتكثيف التدريب للعاملين.
- دراسة خالد فرج والقنطري القنطري (2020) حول توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس، والتي وجدت أن التوافر كان متوسطًا.

معظم الدراسات وجدت أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم يتراوح بين المتوسط والمرتفع، مما يشير إلى تقدم في تطبيق هذه المعايير، ولكنه لا يزال يحتاج إلى تطوير مستمر، خاصة فيما يتعلق بتوفير التدريب والدعم الإداري. ومن هنا نجيب على أسئلة الدراسة وهي:

السؤال الأول والرئيسي: ما دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف جودة التعليم؟

يسهم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة التعليم من خلال رفع كفاءة العملية التعليمية، تقليل الأخطاء، وتعزيز رضا المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع). كما يساعد في تحقيق التحسين المستمر في الأداء التعليمي، وهو ما يؤدي إلى تحقيق أهداف التعليم بكفاءة أكبر. تشير الدراسات السابقة مثل دراسة الشهراني والسبيعي (2022) إلى أن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة كانت مرتفعة في مدارس الهيئة الملكية بالجبيل، مما انعكس إيجابيًا على الأداء الأكاديمي للطلاب والمعلمين. ودراسة سعود الكلباني (2020) أكدت أن تطبيق الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان أدى إلى رفع مستوى رضا المعلمين والإداريين، مما يعزز كفاءة العملية التعليمية. ووجدت دراسة نزار اللبدي وأحمد السيوف (2023) علاقة إيجابية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة ومستوى إنجاز المعلمين في المدارس الثانوية بمحافظة عجلون، مما يدل على تأثير الجودة في تحسين الأداء التدريسي.

واجابة السؤال الثاني: ما هي معايير إدارة الجودة الشاملة؟

أوضحت دراسة كوثر العمري وهاجر الرزيقية (2022) أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، مثل التخطيط الاستراتيجي والجودة المستمرة، يسهم في تحسين الأداء في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة مسقط. كما أشارت دراسة سعود الكلباني (2020) إلى أن معايير الجودة الشاملة، مثل الإدارة الفعالة للموارد وتطوير مهارات المعلمين، كانت من العوامل الأساسية التي ساعدت في تحسين جودة التعليم في المدارس العمانية. وركزت دراسة الأمير والعواملة (2011) على معايير ضمان الجودة في المدارس الأردنية، مشيرة إلى أن تحقيق رضا المستفيدين وتحسين الأداء الإداري يعتمدان على تنفيذ هذه المعايير بفعالية. حيث تشمل معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم عدة محاور رئيسية، مثل: التخطيط الاستراتيجي للجودة، تحسين الأداء المستمر، تدريب المعلمين والإداريين، إدارة الموارد بفعالية، وتحقيق رضا المستفيدين.

واجابة السؤال الثالث: ما هي أهداف جودة التعليم؟

تهدف جودة التعليم إلى تحقيق عدة غايات، من بينها كما أكدت دراسة الشهراني والسبيعي (2022) أن تحسين الأداء التعليمي من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة يساعد في تحقيق أهداف جودة التعليم ورفع مستوى الطلاب. وتناولت دراسة خالد فرج والقنطري القنطري) 2020) توافر معايير الجودة في الأداء التدريسي لعضو هيئة التدريس، وأظهرت أن ذلك يؤثر بشكل مباشر على جودة التعليم. كما أشارت دراسة لونجنكر وسكازيرو (1996) إلى أن تحقيق التنافسية الدولية في التعليم يعتمد بشكل أساسي على تحسين جودة المخرجات التعليمية، من خلال تطوير المناهج وأساليب التدريس الحديثة.

جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي، مما يعني أن معظمها ركز على تحليل الوضع الراهن أكثر من تقديم حلول تطبيقية جديدة أو تجارب عملية. من المفيد توسيع نطاق الأبحاث لتشمل منهجيات تجريبية تقيس أثر تطبيق الجودة على الأداء التعليمي بصورة أكثر دقة.

الفجوات البحثية

لم تتناول الدراسات السابقة بشكل كافٍ تأثير الجودة على مخرجات التعليم مثل مستوى تحصيل الطلاب أو تطور المهارات الحياتية لديهم. كما أن معظم الدراسات ركزت على وجهة

نظر العاملين في التعليم، بينما من الضروري إدراج الطلاب وأولياء الأمور كجزء من التقييم الشامل للجودة.

التوصيات

- لا يزال هناك حاجة لمزيد من الدراسات التي تعتمد على التجارب العملية لقياس التأثير الحقيقي لتطبيق معايير الجودة على تحقيق أهداف جودة التعليم.
- ينبغي التركيز على تطوير استراتيجيات فعالة لمعالجة المعوقات الإدارية والبشرية التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة.
- من المهم إشراك جميع الأطراف المعنية في التقييم، بما في ذلك الطلاب وأولياء الأمور، لضمان تحقيق نتائج أكثر شمولية.
- يمكن أن تسهم البرامج التدريبية المكثفة والمستمرة للعاملين في التعليم في تعزيز تطبيق معايير الجودة بشكل أكثر كفاءة.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في عدة نقاط رئيسية، مثل أهمية تطبيق معايير الجودة الشاملة، العلاقة بين الجودة وتحقيق أهداف جودة التعليم، وتأثير الجودة على أداء المعلمين والطلاب.

المراجع

- أبو الكشك، محمد. (2012). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية. مجلة كلية التربية جامعة بورسعيد. العدد (12). https://jftp.journals.ekb.eg/article_39813.html
- الأمير، محمود؛ عوامله، عبدالله. (2011). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (7)، العدد (1). https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=44114
- بوترعة، بلال؛ بن عمار، أشواق. (2021). إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (مفاهيم _مؤشرات قياسها). مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، مجلد (9)، العدد (1). https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/475/9/1/150847
- داغستاني، محمد كامل محمد. (٢٠١٠). القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة. ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي. https://ijeps.journals.ekb.eg/article_243200.html
- الشهراني، سلمان; السبيعي، عبيد. (2022). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس الهئية الملكية بالجبيل من وجهة نظر المعلمين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (18)، العدد (2). https://journals.yu.edu.jo/jjes/Issues/2022/Vol18No2/1.pdf
- صيام، يعقوب. (2018). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس التي حازت على جائزة الملكة رانيا لعبد الله (المعلم – المدير- المرشد التربوي) المتميز من وجهة نظر الفائزين. المؤتمر الدولي السابع لكلية الآداب.
- الزعبي، ميسون. (2013). درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مديرية التربية والتعليم لمنطقة إربد من وجهة نظر موظفيها. دراسات العلوم التربوية، مجلد (40)، العدد (2).

https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=98041

- العمري، أيمن; عطية، محمد. (2018). درجة التطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة النماص. مجلة البحث العلمي في التربية. العدد (19).
https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=256869
- العمري، كوثر; الرزيقية، هاجر. (2022). أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء في مدارس التعليم الأساسي في محافظة مسقط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (45).
https://www.ajsp.net/research/%D8%A3%D9%87
- العياشي، زرزار;كريمة، عياد. (2019). إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطير مفاهيمي من منظور إسلامي. المجلة العربية للدراسات الإسلامية والشرعية، العدد (7).
https://journals.ekb.eg/article_44481.html
- فرج، خالد; القنطري، القنطري. (2020). مدى توافر معايير الجودة في الأداء تدريسي لعضو هيئة التدريس بكلية التربية بجامعة خليج السدرة من وجهة نظر طلبة الكلية.
https://www.researchgate.net/publication/366946817_mdy_twafr_mayyr_aljwdt_llada_altdrysy_lada_hyyt_altdrys_fy_klyt_altrbyt_llbnat-jamt_alkwft_mn_wjht_nzr_talbatha
- الكلباني، سعود. (2020). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر إدارة المدارس في سلطنة عمان. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية. العدد (18).
https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=269121
- اللبدي، نزار; القضاة، بسام; السيوف، أحمد; العوراني، عمر. (2023). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظة عجلون وعلاقتها بإنجاز المعلمين من وجهة نظرهم. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث، مجلد (8)، العدد (3).
https://search.mandumah.com/Record/1441631
- موعد، حسن واصف; سلامة، كايد محمد. (2024). درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارس التربية الخاصة داخل الخط الأخضر وعلاقتها بفعالية الأداء التدريس لدى المعلمين. المجلة التربوية الأردنية، مجلد (9)، العدد (1).
https://search.mandumah.com/Record/1491019

- Longenker. C. & Scazzero, J.(1996): " The Ongoing Challenge of Total Quality Management", the T.Q.M. Magazine. Volume 8, No. 20
https://www.researchgate.net/publication/242020480_The_ongoing_challenge_of_total_quality_management