دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	دراسات و تجارب دولية للجودة في التعليم
المصدر:	مجلة التطوير التربوي
الناشر:	وزارة التربية والتعليم
المؤلف الرئيسي:	الدرمكي، علي بن محمد
المجلد/العدد:	س 10, ع 66
محكمة:	لا
التاريخ الميلادي:	2011
الشهر:	نوفمبر
الصفحات:	48 - 52
رقم MD:	182255
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
قواعد المعلومات:	EduSearch
مواضيع:	الخدمات التعليمية، إدارة الجودة الشاملة، جودة التعليم، التجارب الدولية، تحسين الأداء، الولايات المتحدة الأمريكية، اليابان
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/182255

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

دراسات وتجارب دولية للجودة في التعليم

إعداد:

على بن محمد الدرمكي

أخصائي جودة

المقدمة:

هناك اهتمام كبير يحظي به موضوع الجودة في العصر الحديث باعتباره مفتاحا لنجاح المنظمات واستمرارها، فالجودة نقطة اهتمام للمنظمة التي تسعى إلى الاستمرار، وتحقيقها لا يتأتى من فراغ، فالأمر يحتاج إلى الإبداع والتنظيم، وأن يقوم على فلسفة التحسين المستمر والتي تستجيب لحاجات ورغبات الزبائن المتنامية والمتغيرة. إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعني بتقديم خدمة ومنتجا أكثر اقتصادا، ويعني بالرضا الكامل للزبون، كما يهتم هذا النظام بمشاركة العاملين، وتوظيف مواهبهم وقدراتهم الفكرية لتحقيق الإبداع الذي يساهم بصورة رئيسة في صنع جودة الإنتاج ،كما يدعم هذا النظام التحسين المستمر للمنظمة، ويدعو للنجاح طويل الأمد، ويسعى هذا النظام لتحقيق المنفعة لجميع أفراد المنظمة والمجتمع، وهذه الملامح كلها تعتبر محفزة للإسراع في تطبيقه في المؤسسة التربوية وكفيلة لبناء نظام تربوي ناجح بكل المقاييس. وفي هذا المقال سيتم التركيز على جودة التعليم من خلال نظام إدارة الجودة الشاملة وسنتطرق فيه إلى:

- دراسات في إدارة الجودة الشاملة.
- أنماذج لتجارب دولية في جودة التعليم.

دراسات في إدارة الجودة الشاملة.

إن تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم يحقق عددا من الفوائد منها دعم القدرة التنافسية للمؤسسة التعليمية وزيادة الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، وإشباع حاجات الطلبة ومتطلباتهم الاجتماعية والعلمية وتحسين المخرجات التعليم وخفض العيوب والمشكلات وخفض التكاليف وزيادة الكفاءة. مجيد، والزيادات (٢٠٠٨)، ص١٣".

وهناك العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت مجال إدارة الجودة الشاملة منها ما يلي:-

gawda2010.almountadayat.com

- دراسة اليحيوي (٢٠٠٢م) هدفت هذه الدراسة والمعنونة ب:"تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام بالمملكة العربية السعودية "إلى : معرفة أهمية إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى توفر متطلباتها، ومعرفة عوائق تطبيقها في مدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية وأكثر المبادئ أهمية هو التركيز على العميل وأقلها أهمية هو أهمية النظام الرقابي، ورأت عينة الدراسة إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدرجة عالية وأكثرها إمكانية التركيز على العمليات، كما رات العينة أهمية توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وأن أول هذه المبادئ هو إحترام إنسانية العاملات يليها توفر الإمكانيات، كما أن التطبيق يواجه معوقات بدرجة عالية (البيروقراطية، المركزية، مقاومة التغيير). وأوصت الدراسة بضرورة البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومراعاة الأولويات عند التطبيق، وأن تعمل الجهات المختصة في الوزارة بتذليل الصعوبات والمعوقات.

ربط الجودة بالتوجيهات الإسلامية المؤكدة على ضرورة تجويد العمل وإتقانه

-دراسة السحيم (٢٠٠٥م): هدفت هذه الدراسة والمعنونة ب:"واقع تطبيق إدارة الجودة آيزو٩٠٠٠ في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية ((إلى معرفة إسهامات وفوائد وعوائق تطبيق إدارة الجودة إيزو٩٠٠٠ من وجهة نظر المدراء والمعلمين في مدارس التعليم العام المطبقة في المملكة العربية السعودية، وكذلك التعرف على عوامل تحقيق النجاح في تطبيق إدارة الجودة آيزو٩٠٠٠ حيث استخدمت الدارسة المنهج الوصفي التحليلي، وبينت نتائج الدراسة أنه: توجد فروق دالة لتطبيق إدارة الجودة آيزو٩٠٠٠ حسب المرحلة الدراسية التي يعمل بها أفراد العينة وكذلك حسب المؤهلات والخبرات والدورات التدريبية.

تقوم الجودة الشاملة على مبدأ البعد عن المركزية في اتخاذ القرار التربوي والتعليمي

وقد أوصى الباحث بما يلي:١- الحد من الأنظمة الرسمية المعيقة للإبداع والتطوير في المدارس وزيادة مرونة الأنظمة. ٢- التزام الإدارة العليا بدعم التوجه لتطبيق آيزو ٩٠٠٠ في المدرسة باعتباره المحك الرئيسي لنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة. ٣- توفير الدعم المادي والمعنوي للمدارس الناجحة في تطبيق مبادرات الجودة الشاملة تشجيعا لها. ٤- نشر ثقافة الجودة، وكذلك التطبيق على مراحل بحيث لا يتم الانتقال لمرحلة تالية إلا إذا تم التأكد من النجاح التام في المراحل السابقة. ٥- ربط تطبيق الآيزو ٩٠٠٠ بمفهوم إدارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر. ٦- تحفيز العاملين الفاعلين في تفعيل النظام بجعل فاعلية تطبيق نظام الجودة الشاملة أحد معايير الأداء ٧- لوجود علاقة ايجابية بين التأهيل الأعلى للمعلم والنجاح في تطبيق نظام الجودة يجب الحرص على اختيار المعلمين من ذوي المؤهلات الأعلى-دراسة البلاع (٢٠٠٧): هدفت هذه الدراسة والمعنونة ب(استراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة) إلى: التعريف بمدخل الجودة الشاملة وتطبيقاته التربوية، وإلقاء الضوء على أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة في التعليم ومن ثم اقتراح استراتيجية للتغلب عليها، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها: ضعف بنية المعلومات في قطاع التعليم العام، عدم توفر الكوادر التدريبية المؤهلة في ميدان الجودة الشاملة، المركزية في صنع السياسات التربوية، واتخاذ القرار، تقادم وجمود اللوائح والتشريعات والأنظمة، وكان من أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة: تصميم برامج لإدارة الجودة الشاملة تتوافق مع البيئة السعودية وربط الجودة بالتوجيهات الإسلامية المؤكدة على ضرورة تجويد العمل وإتقانه، وكذلك تنمية ثقافة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية.

إدارة الجودة الشاملة تساعد المدرسة على إعادة تحديد الأدوار والأهداف والمسؤوليات بالمدرسة

أنماذج لتجارب دولية في جودة التعليم

إن فلسفة إدارة الجودة الشاملة عند تطبيقها في مؤسسة ما، فإنها تحتاج إلى متطلبات أساسية وهي اعتماد عمليات التخطيط الاستراتيجي، والتركيز على الزبون، واستحواذ مفهوم الجودة، والالتزام طويل الأمد، وإنشاء فرق العمل، والتحسين المستمر للأنظمة، والتعليم والتدريب، ومشاركة العاملين ودعمهم، واحترام أفكارهم وقدراتهم الإبداعية)) الحداد، (٢٠٠٩)، ص٢٦٢.

نجاح اليابان في تحقيق جودة التعليم: بسبب بناء نظام عصري أكثر مرونة وحرية وتفردا

((وسنتعرض في مقالنا هذا تجارب دولية مختلفة في مجال جودة التعليم وذلك للاستفادة منها خلال تطبيق تجربة الجودة في مؤسساتنا التربوية بسلطنة عمان وهذه التجارب هي:

أولا: تجربة الولايات المتحدة

ثانيا: تجربة اليابان.

أنماذج تطبيقية لإدارة الجودة الشاملة في التعليم:

أولاً: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية: اهتمت السلطات التربوية بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة بالتعليم على مستوى المدارس، وعلى مستوى الفصول، وبالتعليم الجامعي على مستوى الجامعات، وعلى مستوى الكليات. وسنكتفي هنا فقط بالتطرق بتجربة تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى المدارس: قامت المدارس الثانوية منذ بداية الثمانينيات بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في البيئة التعليمية، ففي مدرسة اجيكومب الثانوية العليا بولاية ألاسكا قام معلمو تكنولوجيا الأعمال باستخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في فصول الحاسبات، وأعد الطلاب إعلاما عن الجودة خلال العام الدراسي داخل وخارج المدرسة، وأوضحوا مدى تأثيرها على خبراتهم المدرسية وحياتهم الشخصية، وقام المعلمون والطلاب بتنظيم المؤتمرات وورش العمل طوال العام لنشر ثقافة الجودة، كما تعلموا مبادئ الجودة الأربعة عشر لتطبيقها وتلي ذلك التدريب إعداد مخطط لتنفيذ مدخل إدارة الجودة الشاملة واستطلاع رأى أعضاء هيئة التدريس، ووافقوا بنسبة ١٠٠% على تنفيذها. بدأت عمليات التنفيذ باستخدام مبادئ ديمنج للجودة الأربعة عشر وتطويعها وتكييفها للبيئة التعليمية، وتضمن برنامج الجودة الشاملة بالمدرسة ما يلي: الإيمان بفلسفة الجودة. صياغة أهداف محددة للجودة قابلة للتطبيق، والتي تتمثل في تحسين مستوى إنجاز الطلاب والخدمات التي تقدمها المدرسة.

التحسين المستمر داخل المدرسة. التدريب المستمر لجميع أعضاء المجتمع المدرسي. وجودة قيادة فاعلة داخل المدرسة. تنظيم برامج تنشيطية للتحسين الذاتي. نشر الثقافة الجديدة بين أعضاء المجتمع المدرسي. التغير من الكم إلى النوع .إزالة الموانع والمعوقات التي تقلل من تعاون أعضاء المجتمع المدرسى مع المجتمع المحلى .

المستمر :

- أعادوا النظر في محتوى المنهج والأنشطة التدريسية وتعديلها لزيادة فعاليتها.
- توجيه الطلاب بعناية نحو عملية التعلم، ومعاونة الطلاب على التعلم الفعال.
- مراعاة الفروق الفردية بينهم لتحقيق الأهداف المنشودة.
- استخدام استراتيجيات التدريس المتنوعة لمواجهة الفروق المختلفة.
- تعزيز التفاعل الإيجابي والاتصال بين المعلمين والطلاب.
- تشجيع الطلاب على تحمل المسؤولية والاعتماد على النفس.
- إعطائهم فرص تحمل المسؤولية واتخاذ القرار فيما يتعلق بقضايا المدرسة.
- تنمية العلاقات الإيجابية بين المعلم والطلاب، والطلاب بعضهم البعض.
- تشجيع العمل الجماعي بين المعلمين والطلاب لتحقيق التحسين المستمر.

وتؤكد الخبرة العلمية أن إدارة الجودة الشاملة تساعد المدرسة على:

- إعادة تحديد الأدوار والأهداف والمسؤوليات بالمدرسة.
- تحسين المدارس كطريقة للحياة.
- وضع خطة شاملة لتدريب القيادات التعليمية على جميع المستويات.

تنمية المعلمين مهنيا، وتنمية الطلاب التنمية الشاملة استخدام البحوث والخبرات العملية في إعداد السياسات. التأكيد على أهمية التعلم الفعال

ثانيا: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم باليابان:

اهتمت اليابان بالتعليم ليكافئ أفضل المؤسسات التعليمية في الدول الأوربية المختلفة، وهدفت سياستها التعليمية إلى الحصول على موارد مادية وبشرية وقانونية للتعليم والجمع بينهم بطريقة مناسبة في ظروف اجتماعية متاحة. ولقد أخذت اليابان بمواصفات الجودة منذ أربعينيات القرن العشرين وطورت مبادئ ديمنج في الجودة بما يتلاءم والبيئة اليابانية ويعزي نجاح اليابان في تحقيق جودة التعليم؛ إنها اتجهت في تخطيطها للمستقبل إلى بناء نظام عصري أكثر مرونة وحرية وتفرداً، قائم على أحدث الأساليب العلمية والتكنولوجية، مع الحفاظ على ثقافتها وقيمها الذاتية الأصيلة، حيث وضعت أسس للجودة الشاملة في التعليم تمثلت فيما يلي:

١- الأصالة والمعاصرة: وتعني المحافظة على الثقافة القومية وقيمها الذاتية الأصيلة، وتكيف وتأقلم الثقافات الغربية مع الثقافة القومية اليابانية.

٢- إثراء التربية الخلقية في البيئة اليابانية: تعتبر الأخلاق اليابانية وما يرتبط بها من قيم أصيلة ركيزة أساسية في العملية التربوية، فالتعلم نشاط أخلاقي، في البيت والمدرسة وفي العمل، يغرس فيهم الاحترام والالتزام، والمسؤولية داخل الجماعة لتحقيق ما يصبو إليه، ومن ثم يتمكن المواطن الياباني من الإسهام في بناء المجتمع وتقدمه.

٣- احترام فردية الإنسان: وتعني التركيز على الفردية من حيث الإنماء الكامل للشخصية اليابانية، ورعاية قدرات الفرد على التفكير والإبداع، وتوسيع مجالات الاختيار أمامه في التعليم والعمل، ونشر المعلومات التكنولوجية لتصبح في متناول الجميع.

٤- التعاون بين البيت والمدرسة والمجتمع: إحياء التربية في البيت لإثراء عملية التعلم، ومشاركة أعضاء المجتمع المحلي في أنشطة المدرسة، وإحياء مجالس الآباء والمعلمين، وقيام المجتمع بدور فعال في العملية التعليمية وذلك بالتعاون مع المدرسة والبيت.

٥- زيادة الفرص التعليمية طوال الحياة: وتتمثل في الاهتمام بإكساب التلاميذ المهارات والمعارف الأساسية وتنمية القدرة لديهم للتعليم الاستقلالي، وإتاحة فرص تعليمية أكثر للراشدين طوال حياتهم، باستغلال إمكانات المدارس الثانوية والمعاهد العليا، وإتاحة الفرص للمجالس المحلية في المدن والقرى، لتشجيع نظام التعليم المستمر للأفراد.

٦- تحسين محتوى التعليم: تركيز محتوى التعليم في الموضوعات الأساسية بتنمية القدرة الإبداعية والتفكير الواضح، وفهم أعمق لثقافة اليابان وتقاليدها، وإجادة المهارات الأساسية من قراءة وكتابة وحساب، تنويع المحتوى بالمدرسة الثانوية وطرق التدريس وتحسين أساليب التقويم، وتوسيع برامج التربية المهنية التي تشارك فيها الشركات الصناعية ومدارس التدريب وغيرها، وإحداث نوع من التكامل بين المواد الدراسية، ومراجعة برامج الدراسات الاجتماعية والتربية المنزلية وتعزيز التربية الخلقية والصحية والبدنية.

٧- تحسين نوعية المعلم: وتعني إعادة النظر في برامج إعداد المعلم بتصميم برامج أكثر مرونة لإعداد المعلمين، وتنظيم برامج تدريبهم أثناء الخدمة، والتركيز على مقررات طرق التدريس في برامج إعدادهم.

٨- التصدي لتكنولوجيا المعلومات: يسهم محتوى التعليم وطرق التدريس والبحث المستخدمة في تكوين يابانيين ذوي قدرات عالية وقدرات إبداعية في معالجة المعرفة، ولديهم الحس الدقيق لكيفية التصرف والتحكم فيها بمهارة.

٩- تحسين العوامل البيئية المؤثرة في التعليم: وتعني الحد من المدارس كبيرة الحجم وتقليل كثافة الفصول، وإصلاح محتوى الكتب الدراسية، وتجهيز المدارس بوسائط ووسائل المعلومات واستخدام طرق تدريس متنوعة.

١٠- تنمية المنظور الدولي: تنمية إحساس اليابانيين بحضارتهم وقدراتهم، واكتساب قدر كاف من المهارات اللغوية الأجنبية للانفتاح على الثقافات الأخرى، وإكساب أنماط للسلوك أكثر انفتاحاً على العالم يتمثل في اتساع الأفق وصفات تلزم المواطن العالمي.

دوائر الجودة بالمدارس اليابانية والتنظيم المدرسي: استخدمت دوائر الجودة في مجال التنظيم المدرسي بنجاح ويتمثل ذلك في: تنشيط دوافع التعلم لدى الطلاب. إكساب الطلاب العادات التعليمية الفعالة. تهيئة البيئة المدرسية المناسبة. الالتزام الجاد لتنمية أخلاقيات العمل الجماعي. استخدام الوقت بطريقة فعالة ومنتجة للأغراض التربوية داخل المدرسة وخارجها.

بعض الأساليب المستخدمة في تطبيق الجودة في التعليم الياباني:

تحليل باريتو: أو مخطط باريتو (Pareto Graph) هو رسم بياني يمثل المشكلات والأسباب المحتملة منظمة حسب تكرار حدوثها. ويعد مخطط باريتو من الأسباب الناجحة عند تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، إذ يستخدم لكل البيانات سواء أكانت هذه البيانات كمية أو وصفية، ويقارن المخطط بين مسببات المشكلة من ناحية عدد مرات تكرار وجودها ويستخدم من أجل التركيز على المشكلات التي لها أهمية نسبية أكبر وحلها بطريقة أسهل.

خرائط المسار أو خرائط التدفق Flow Chart: وهو مخطط يمثل خطوات العملية ونقاط اتخاذ القرار، وتوضيح المسار بعد كل خطوة. وتستخدم خريطة التدفق لتحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها، وذلك من أجل تحقيق عدة أهداف أهمها: توضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى، وتوحيد طرق العمل والمساعدة في تحديد الأماكن التي يمكن أن تستفيد من مشاريع التحسينات المستمرة فهي عبارة عن مخططات تمثل خطوات العملية ونقاط اتخاذ القرار، وتوضيح مسار العملية بعد كل خطوة. فالهدف يكمن في المساعدة في إلقاء الضوء على تتابع العمليات المتعلقة بنقاط اتخاذ القرارات الرئيسة.

تحليل السبب والأثر: أو مخطط السبب والنتيجة (Cause & Effect Diagram) وهو مخطط للأسباب ومن خلاله يتم تحليل المشكلات. ويرسم بعد جلسة عصف فكري لتحديد الأسباب المحتملة للمشكلة وتصنيف هذه الأسباب.

ويدعي مخطط تحليل السبب والأثر أيضاً بمخطط عظم السمكة أو بمخطط إيشيكاوا، ويستخدم بشكل رئيسي لتحديد السبب الجذري لمشكلة أو لعلاقة أو لتحليل ما، ويستخدم أيضاً لتنظيم واختصار كميات كبيرة من المعلومات وذلك بعرض العلاقات ما بين الأحداث وأسبابها المحتملة أو الفعلية، وهذا التحليل يولد ويصنف الأفكار والفرضيات عن الأسباب المحتملة ضمن عملية محددة.

الخاتمة:

من هنا ومن خلال ما سبق نجد إن تطبيق الجودة في مؤسساتنا التربوية أمر ضروري فهي عملية مستمرة لا تتوقف ولا تنتهي عند حد معين، وهي أنموذج يعني بالتطوير والتحسين للوصول إلى كفاءة الأداء وجودة الإنتاج، لذا فإنه من الضروري على المؤسسة التربوية ألا تتوقف جهودها في السعي نحوها فحسب بل عليها الاستمرار فيها، كما يجب عليها ألا تبدأ بتطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا بعد فهم عميق لها؛ حتى يتسنى لها خلق البيئة المناسبة والظروف الملائمة التي تساهم في تحقيق الأهداف والغايات المنشودة منها.

المراجع والمصادر:

بو كميش: لعلي محمد الشريف ٢٠١٠، إدارة الجودة الشاملة – آيزو ٩٠٠٠- عمان، دار الراية للنشر.

الحداد: عواطف إبراهيم ٢٠٠٩، إدارة الجودة الشاملة، عمان، دار الفكر.

مجيد: سوسن شاكر، والزيادات: محمد عواد ٢٠٠٨، الجودة في التعليم – دراسات تطبيقية، عمان، دار صفاء للنشر.

مجيد: سوسن شاكر، والزيادات: محمد عواد ٢٠٠٧، الجودة الشاملة –تطبيقيات في الصناعة والتعليم، عمان، دار صفاء للنشر.

الخطيب: أحمد، والخطيب: رداح، (٢٠٠٦) إدارة الجودة الشاملة – تطبيقات تربوية – أربد، عالم الكتب الحديث.

منتدى وحدتي الدعم الفني وضمان الجودة (almountadayat.com.gawda ٢٠١٠)

شبكة التدريب عن بعد (www.onlinetrainingnetwork.net)

منتدى إدارة الأعمال (Error! Hyperlink reference not valid.)