مجلة أنساق للفنون والآداب والعلوم
الإنسانية
الإصدار السادس
المجلد (٣) العدد (١)
٢٠٢٢ (١٧٠-١٨٣)

معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في المملكة الأردنية الهاشمية والولايات المتحدة الأمريكية (دراسة مقارنة)

زينب سالم احمد الشديفات
محمد محمود محمد عزام
ضرار محمد علي الربابعه
صقر امين ارشيد خزاعله
باحثو دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٢٠٢٢/١/٢٧

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي الأردني والأمريكي، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن معايير ضمان الجودة ومؤشراتها، المستندة إلى قانون هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي رقم 20 لسنة 2017، تهدف إلى تعزيز التنافسية لدى المؤسسات التعليمية عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز وإبراز الجهود المبذولة لهذه المؤسسات التعليمية (الوطنية والإقليمية) وإبراز أهم انجازاتها في تطوير أنظمتها ومخرجاتها التعليمية، وان معايير ضبط الجودة في مؤسسات التعليم الأمريكية تسعى لتحقيق أهداف محددة وواضحة ومعلنة للعمل في المؤسسات التعليمية، وكذلك لمفرداته المختلفة، كالحوافز، وتحقيق رضا المستفيدين سواء داخل المؤسسة أو خارجها، والجودة من خلال العمل الجماعي الذي يشارك فيه جميع أعضاء المؤسسة على اختلاف تمثيلهم لمناصبهم الإدارية، والجودة تكون على شكل عملية شاملة لجميع أجزاء وجوانب المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: المعايير، الجودة، النظام التعليمي.

Abstract

The study aimed at identifying quality control standards in the Jordanian and American education system, the study used the descriptive analytical research

design, and the results showed that quality assurance standards and indicators, based on the Law of the Accreditation Authority of Higher Education Institutions number 20 of 2017, aim to enhance the competitiveness of educational institutions by raising awareness of the concepts of comprehensive quality management and outstanding performance and highlighting the efforts of these educational institutions (national and regional) and highlighting their most important achievements in the development of their educational systems and outputs, Quality control standards in American educational institutions seek to achieve specific, clear and stated objectives to work in educational institutions, as well as for its various vocabulary, such as incentives, and to achieve the satisfaction of beneficiaries both within and outside the institution, and quality through teamwork in which all members of the institution participate in different representation of their administrative positions, and quality is in the form of a process that is inclusive of all parts and aspects of the institution.

Keywords: standards, quality, educational system

*** مقدمة**

أن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات الاقتصادية اتباع الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في تنفيذ الأداء التشغيلي بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة، التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات والهيئات والمنظمات بشكل عام(حمود،2016).

لقد ظهر الاهتمام بضمان الجودة في المؤسسات التعليمية من خلال النظر إلى التعليم بوصفه سلعة كبقية السلع إذ لا بد له من أن ينافس، وأن يسعى إلى إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلاب والمجتمع والدولة، فالطلاب يرغبون في الحصول على أفضل مستوى تعليمي يؤهلهم للتميز والإبداع، وأولياء أمور الطلاب يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم، أما الدولة فتأمل إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهداف خططها التنموية(خضير،2007).

لقد حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم لدرجة أن المفكرين يطلقون على هذا العصر (عصر الجودة الشاملة) باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لمجارات المتغيرات الدولية ومحاولة التكيف معها، فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة الشاملة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول إن الجودة هي التحدي الحقيقي الذي يواجه الأمة في العقود القادمة (الفتلاوي، 2008).

وفي بيان معنى ضبط الجودة في التعليم ذكر الزواوي (2003) أن الجودة في التعليم هي معايير عالمية للقياس والاعتراف والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه جميعاً.

ولقد أثبتت أنظمة إدارة الجودة العالمية، بمجملها الفاعلية في تحسين وتطوير المؤسسات التعليمية، ومنها المؤسسات التعليمية التي تعنى بالأفراد ذوي الإعاقات، التي طبقتها داخل البلدان التي نشأت فيها، وخارجها من الدول التي قامت بتطبيقها، أن تطبيق أي نظام من أنظمة إدارة الجودة العالمية بفاعلية من قبل أية مؤسسة تعليمية والحصول على شهادة من جهة مانحة، ومعتمدة عالمياً، يؤدي إلى زيادة الثقة بجودة نشاطه وأدائه، إلا أن استمرار أية مؤسسة تعليمية يكون بالمحافظة على الاعتماد العالمي منوط بمدى التزام المؤسسة بالتحسن والتطوير المستمر والوفاء بمتطلبات نظام الجودة الدولي الذي أُعتمد بناءً عليه، وقد تختلف مؤشرات ومعايير ضبط الجودة والاعتماد في إعدادها وصياغتها وعمقها واتساعها باختلاف الدول التي تطبقها، إلا أن جميعها تتفق في المحتوى والمضمون والتوجهات (عودة، 2007).

*** مشكلة الدراسة**

حظيت جودة التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم إلى الحد الذي جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر عصر الجودة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الناجحة، وبناءً على ذلك، فإن تحديد المرتكزات الأساسية للجودة يحتل أهمية كبيرة في إطار التطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات العاملة ومنها المؤسسات المعنية بالتعليم، إذ أن هذه المرتكزات من شانها أن تُشير إلى الحقائق الأساسية التي ينبغي أن يُعتمد عليها في مجال ضمان الجودة، وقد أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى أهمية معايير ضبط الجودة في التعليم، وأظهرت أن عملية ضبط الجودة تسعى إلى تطبيق أساليب متقدمة لضمان الجودة والتحسين والتطوير المستمر، وتحقيق أعلى المستويات الممكنة في الممارسات والعمليات ومُخرجات مؤسسات التعليم العالي.

وفي ضوء ذلك تمثلت إشكالية الدراسة في الإجابة على السؤال المحوري التالي: **ما مدى تطبيق معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي الأردني والأمريكي وامكانية استفادة النظام التعليمي الأردني من التجربة الامريكية.**

*** أسئلة الدراسة**

١- ما معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في المملكة الأردنية الهاشمية؟

٢- ما معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية؟

٣- كيفية الاستفادة من التجربة الأمريكية في تطبيق معايير الجودة في النظام التعليمي الأردني؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما يأتي: -

١- معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في المملكة الأردنية الهاشمية.

٢- معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية.

٣- الاستفادة من التجربة الامريكية في تطوير نظام ضبط الجودة في النظام التعليمي في الأردن.

*** أهمية الدراسة**

١- من المؤمّل أن تساعد نتائج هذه الدّراسة في تسليط الضوء على معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي الأردني والأمريكي، لتطّلع عليها القيادات العليا ولتعمل على تحسين المنظومة التعليمية في ضوء التجارب الأمريكية.

٢- ومن المؤمل أن تفيد هذه الدّراسة الباحثين في مجال التربية وتفتح المجال أمامهم لإجراء بحوث مشابهة.

٣- أنّها تناولت موضوعًا ذا أهمية في دراسات الإدارة التربوية الحديثة وهي معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي الأردني والأمريكي.

٤- كما ويؤمل الباحث أن تساعد نتائج هذه الدّراسة وأدبها النّظري في إثراء المكتبة التربوية في مجال معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي الأردني والأمريكي.

*** مصطلحات الدراسة**

استدعت الدراسة التعريف في المصطلحات الآتية:-

١- المعايير: تلك العبارات التي يمكن من خلالها تحديد المستوى الملائم والمرغوب من اتقان المحتوى والمهارات والاداء وفرص التعلم ومعايير إعداد المعلم (زيتون، 2004).

٢- الجودة: معيار للكمال يتم الحكم عليها بمعرفة ما إذا تم تأدية ما عزم على توفيره للخدمة المقدمة أو السلعة المنتجة في الوقت المحدد والمواصفات التي تلائم احتياجات المستفيدين من الخدمة أو السلعة أم لا، بمعنى إذا تم جعل المستفيدين سعداء بما قدم من خدمة أو منتج سلعي والطريقة التي قدمت بها تلك الخدمة أو ذلك المنتج ويمكن القول إن الجودة قد تحققت (مسلم، 2018).

*** الدراسات السابقة**

*** الدراسات العربية**

قام السعود (2002) بإجراء دراسة بعنوان مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المدرسة الأردنية حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو تتبع التفريعات المنبثقة من مفهوم الجودة الشاملة في المدارس الاردنية، وقد تم تحديد الصعوبات من تطبيق نظام الجودة في المدارس الاردنية، وتم استخدام النهج التحليلي التركيبي عن طريق مراجعة الادب الإداري، وقد وظف الباحث خبرته في هذا المجال كمشرف على الرسائل الجامعية المتخصصة في هذا الميدان، ومن أبرز ما اظهرته هذه الدراسة من نتائج هو أن تطبيق الجودة الشاملة ممكن في حال تم تحديد معايير للتحسين في المدرسة، كما تبين أن التعقيد في الأنظمة والقوانين اللازمة للتطبيق يشكل عائقا لذلك، ومن المشاكل الأخرى التي تجعل من التطبيق عملية ليست بالسهلة الإمكانات المادية الضعيفة، وتعسر تأهيل المهنيين القادرين على تطبيق الجودة .

وقام السريع (2014) بدراسة هدفت بشكل رئيسي إلى " تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة العقلية واضطراب التوحد في ضوء معايير الجودة الأردنية"، وتأتي أهمية هذه الدراسة بأن العينة تكونت من جميع مؤسسات ومراكز التربية الخاصة في أقاليم المملكة الثلاثة: (الوسط، والشمال، والجنوب) والتي توفر وتطور البرامج والخدمات التربوية للأطفال ذوي الإعاقة العقلية والأطفال ذوي اضطراب التوحد وقد تكونت عينة الدراسة من (160) مؤسسة ومركزا، استخدم فيها أداتين تم وضعهما واعتمادهما من قبل المجلس الأعلى لشؤون

الأشخاص المعوقين الأردني وهذين المعيارين هما: معايير الاعتماد الخاص لمؤسسات وبرامج الإعاقة العقلية، وقد تشكلت الأداة من ثمانية أبعاد و(89) مؤشراً رئيساً، ومعايير الاعتماد الخاص لمؤسسات وبرامج اضطراب التوحد، وتشكلت الأداة من ثمانية أبعاد (110) مؤشرات رئيسة، وكان من أبرز النتائج بما يخص معيار الإعاقة العقلية أن "بُعد البرامج والخدمات" يعتبر الاعلى والاكثر قوة بينما جاءت الابعاد التالية "البيئة التعليمية"، "الإدارة والعاملين" بقيم متوسطة و ظهر ضعف في الأبعاد التالية : "الرؤية والفكر والرسالة"، و"مشاركة ودعم وتمكين الأسرة" ، و"الدمج والخدمات الانتقالية"، و"التقييم الذاتي، وفيما يتعلق "باضطراب التوحد" تم استنتاج أن بُعد "الخدمات والبرامج" كان الأعلى كفاءة بينما تبين أن الأبعاد التالية "التقييم" و"البيئة التعليمية"، و"الإدارة والعاملين" حصلت على نتائج أقل من سابقتها، وكانت النتيجة الضعيفة من نصيب الأبعاد التالية "الرؤية والفكر والرسالة"، و"مشاركة ودعم وتمكين الأسرة"، و"الدمج والخدمات الانتقالية"، و"بُعد "التقييم الذاتي" .

كما قام دراوشة والشقيرات وحتاملة (2019) بدراسة كانت الغاية منها قياس "درجة تطبيق معايير إدارة الجودة والاعتماد في مؤسسات رياض الأطفال الحكومية الاردنية في مديرية تربية وتعليم قصبة إربد من وجهة نظر المديرات"، تم استعمال المنهج الوصفي في هذه الدراسة ، وقد تشكلت العينة من (42) مديرة من مديرية قصبة وتعليم مديرية اربد، وللتوصل لنتائج دقيقة تم توظيف استبانة تم اعدادها خصيصا لهذه الدراسة بهدف الحصول على نتائج دقيقة، وقد كانت المحصلة النهائية أن درجة تطبيق معايير إدارة الجودة متوسطة في رياض الاطفال في المدارس الحكومية في قصبة إربد .

*** الدراسات الاجنبية**

أجرى Chaffee & Sherr (1992) دراسة بعنوان "ما معنى الجودة في التعليم في الولايات المتحدة" وقد كان الغاية منها تمييز الاحتياجات الضرورية لتطبيق الجودة في التعليم المدرسي أو التعليم العالي"، حيث تم استنتاج انعدام التخطيط المرتبط والمتخصص في أساسيات التطوير وفق معايير ضمان الجودة، حيث حثت الدراسة على استدامة التطوير في كل مناحي الانجاز وإتاحة جميع اللوازم الفنية والأدوات المنشودة، وبأن التقييم السليم للمؤسسات التربوية يجب أن يقوم على ركيزة واحدة وهي المتعلم

وقام Johansen (2000) بدراسة تم اجراءها في الولايات المتحدة الامريكية وكان الغاية منها التعرّف إلى النماذج المقترحة لإدارة المعلومات ورقابة الجودة، ومن أبرز ما أوصت به الدراسة للوصول إلى أعلى معايير الجودة هو تطبيق نموذج يقوم على إدارة المعرفة وفق معايير محددة، كما أبرزت الدراسة أن عمليات التقييم تخلو من أي نماذج متصلة بمعايير الجودة.

وقام Scherer(2001) بدراسة تم تنفيذها في الولايات المتحدة وتم عنونتها بـــ " لماذا معايير الجودة وما التحسينات التي تدخلها على العمل التربوي" حيث كان الغاية من هذه الدراسة الأثر الحاصل على الإجراءات التطويرية والتحسينية للتعليم والتعلم من جراء تطبيق معايير الجودة وتحديد الأكثر فاعلية بينها، وذلك عبر دراسة الواقع التربوي

وتسليط الضوء على المعايير فيها، ومدى الاثر الايجابي الذي سيظهر على إنجاز الطلبة خاصة في المهارات والمعارف والقناعات مما سيؤدي إلى تطور في نتائج الاختبارات، ومن اهم ما تبين من هذه الدراسة أن معايير الجودة هي الادارة الوحيدة القادرة على تحقيق الكفاءة المنشودة في البيئة المدرسية ،وبان معايير الجودة المستخدمة في التخطيط التربوي التي يقوم على أساسها تشكيل اساليب التدريس لا ترتبط بأداء الطلبة.

وقام Vranek & Gandal (2000) بدراسة عملت على قياس الأثر الحاصل من تطبيق معايير الجودة على مستقبل العملية التربوية في الولايات المتحدة، وقد اتبعت الدراسة للحصول على النتائج إلى تعيين مستويات منخفضة لتفعيل المعايير والمستوى المنشود، وبينت النتائج أن عمليات القياس والتقويم لحصيلة التعليم من معارف ومهارات واتجاهات نفسية واجتماعية تكاد تخلو من معايير الجودة، وحرصت على اعتماد دمج التقويم بالتعليم حيث ركزت على أهمية القياس الدقيق لكل ما يحتوي عليه المعيار، وأبرز توصيات الدراسة انصبت على ضرورة التشديد على نهج المحاسبة سواء كانت من الخارج أو ذاتية، وضرورة إيجاد رابط دائم بين التقويم للمعيار وبين النتيجة من عملية التعلم.

المحور الاول: معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في المملكة الأردنية الهاشمية

من المستجدات التي اصبحت واقعاً مفروضاً بسبب العديد من التحديات التي تواجه العملية التعليمية حتمية استحداث توجه جديد يتلاءم مع هذه التحديات بالطريقة التي تحقق التطوير في نتاجات العملية التعليمية، وقد اهتم العديد من الدول على مستوى العالم بآليات مختلفة لابتكار هذا التغيير والتطوير في مجال التعليم وقد شددت معظم الدول على تحقيق معيار الجودة الشاملة في التعليم وذلك بسبب أهمية الجودة الشاملة وما ينتج عنها من نواحي إيجابية تخدم العملية التعليمية عند تطبيقها، مما يساهم في تطوير الفكر التعليمي إلى الأرقى من خلال التحسين والتطوير الدائمين سواء للعملية التعليمية، أو الجانب الإداري (البادي ، 2010).

*** مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مجال التربية والتعليم** (مسلم، 2018)

١- توليد وتطوير مستمر في كل مجالات الخدمة من خلال تطوير الأنشطة عن طريق التخطيط الاستراتيجي طويل الامد.

٢- طرح السياسات الشاملة لتحقيق الجودة وتقديم كل الخدمات الاستثنائية القائمة على الأداء الصحيح بمنأى عن الخطأ.

٣- تجميع البيانات الدقيقة التي تلزم للبت بالقرار.

٤- دعم المبادرات التي تعنى في ترسيخ العمل الجماعي ضمن فريق والقائم على الثقة المتبادلة والاحترام.

٥- مساهمة الافراد العاملين في المنظمة في اتخاذ القرار.

٦- تقديم الدعم اللازم من القيادات في المؤسسات التعليمية لتجذير القيم اللازمة في ترسيخ مبدأ الجودة الشاملة.

٧- إعطاء التدريب الدائم للعاملين أهمية بالغة وذلك من أجل استمرار التطوير.

٨- ابتكار نظام حوافز قائم على مراعاة العدالة التنظيمية.

*** مراحل تطور إدارة الجودة الشاملة:**

*** مرحلة الفحص**

اهتمام هذه المرحلة ينصب على مراقبة جودة المنتج والذي ـــأصبح منتجاً بشكل فعلي الآن، ونستطيع هنا أن نقول إن الهدف الرئيسي من الفحص هو لإيجاد ضمانات أن المنتج أو الخدمة المطابقة للمواصفات هي التي سيتم تصديرها إلى خارج المؤسسة، وذلك لضمان خلو المنتج من أي خلل، وللوصول إلى هذه الغاية يتم في هذه المرحلة التدقيق على المنتج للتأكد من سلامته وخلوه من العيوب، ومن المهم أن نشير إلى أن هذه المرحلة لا تمنع وقوع الخطأ لأنه قد وقع فعلا، ولكنها تكتشف الخطأ ليتم استبعاده (بكري، 2002).

*** مرحلة مراقبة الجودة**

ويقصد بها الوسائل المتبعة والطرق التي تستخدم لاستكمال متطلبات الجودة، وفي هذا السياق يمكن اعتبارها شرط داخلي لأنشطة تأكيد تطبيق معايير الجودة، بيد أنه من وجهة نظر أخرى يمكن اعتبارها محدودة الرؤية نسبيا فهي تصنف إلى النشاطات والتقنيات المستخدمة للقيام بمتطلبات الجودة والتي يتم عبرها إمكانية أداء أنشطة مراقبة الجودة وتوفير المعلومات المستخدمة في عمليات مراقبة الجودة والتي يتم من خلالها وضع المعايير، وتليها مرحلة التحقق من مطابقة التنفيذ للمعايير التي تم وضعها، ومن ثم يتم حصر الانحرافات، حيث يبنى على هذه المرحلة تطبيق المعايير التصحيحية(درادكة،2011).

*** مرحلة تأكيد الجودة**

نجد أن مفهوم الجودة يتسع في هذه المرحلة فقد أصبحت تركز على منع وقوع الخطأ، أي أن التركيز على جودة الخدمة بات من بداية إجراءات التصميم وحتى الوصول إلى متلقي الخدمة بهدف الوصول إلى أعلى درجات الرضا للمستفيد، ويمكن اعتبار الستينيات من القرن الماضي هي بداية انطلاق هذه المرحلة حيث كان هناك مراقبة وتشديد على الجودة في تلك الحقبة نتج عنه استحداث مفاهيم تضمن تطبيق مثالي للجودة، وبذلك أصبح مفهوم تأكيد الجودة يشمل كل العمليات التي تم التخطيط لها وفق منهجية واضحة لإعطاء الثقة بأن المنتج أو الخدمة حققت كل شروط الجودة(مسلم، 2018).

ويمكن تعريف مفهوم تأكيد الجودة بأنه نظام يقوم على منع وقوع الخطأ والذي يعمل على رفع مستوى جودة المنتج أو الخدمة مما يؤدي إلى زيادة كفاءة الانتاجية عن طريق تحديد تأكيدات على المنتج وتصميم العمليات ومراقبتها وذلك عن طريق إيلاء الاهتمام اللازم لمصادر الأنشطة، يؤدي هذا المفهوم إلى أن المنتجات الناقصة سيتم منع ظهورها أصلاً، ومن هذا المنطلق تم اعتبار هذا الوصف أكثر إبداعاً من مدخل الفحص، ويعود السبب أن هذا الوصف اهتم بالجودة في مراحل التصميم، وليس في مرحلة الرقابة، ونتيجة لذلك أصبحت العيوب التي تواجه الجودة تبعا لضعف عمليات التصميم أو بسبب عدم مناسبتها (العزاوي ,2005).

*** مرحلة إدارة الجودة الشاملة**

تشير المراجع أن فترة الثمانينيات من القرن العشرين أظهرت ظروفاً تنافسية حادة بين المؤسسات على المستويين المحلي والعالمي، وفي الواقع يعود الازدهار في مفهوم إدارة الجودة الشاملة حتى الارتقاء إلى هذا المسمى وهذه النتائج كانت بجهود عدد من روادها مثل) (Deming وكذلك (Joseph Goran, and Carol Ishikawa) حيث كان لهم بصمة واضحة بالارتقاء في هذه الفلسفة الإدارية، وحصلت مرحلة إدارة الجودة الشاملة تركيز متزايد من قبل الحكومات، مع ضرورة التنبيه أن مفهوم الجودة الشاملة قد صدر في الولايات المتحدة الأمريكية(عبد العال، محمد, وآخرون،2009)

*** أهداف الجودة الشاملة**(مسلم،2018)

١- إتمام العمل بطريقة نموذجية من أول مرة.

٢- رصد ومتابعة أداء كافة العاملين في المؤسسات التربوية، وتحديد مستوياتهم وتصميم البرامج التدريبية المناسبة وتقديمها في الوقت المناسب.

٣- التشديد على عمل الفريق والتعاون وبث روح العمل الجماعي.

٤- تدعيم البرامج والاجراءات عبر توثيقها لضمان تطبيق الأنظمة واللوائح والتوجيهات ورفع مستوى الطلبة.

٥- الاهتمام بمحتويات النظام التعليمي (المدخلات- العمليات-المخرجات.)

٦- التشديد على مفهوم درهم وقاية خير من قنطار علاج، وذلك عن طريق تطبيق الاجراءات الوقائية جميعها ومحاولة عدم الوقوع بالأخطاء.

٧- اكتشاف المعيقات التربوية والتعليمية في الميدان وتحليل نتائجها وطرح الحلول المناسبة لها.

٨- عمل تقييم بشكل مستمر في المؤسسات التي تطبق الجودة الشاملة مع تشجيع وترسيخ الإيجابيات والعمل على القضاء على السلبيات.

٩- تطوير وسائل لاستمرار الاتصال والتواصل التربوي مع الجهات الحكومية والخاصة، وتقديم الدعم النفسي اللازم للعاملين لزيادة ثقتهم في أنفسهم وفي المؤسسة التي ينتمون إليها وفي مستوى الجودة التي وصلت إليها محاولة ابتكار الاليات اللازمة لتكون دائما في الطليعة.

*** معايير الجودة الشاملة في التربية**

نستطيع اعتبار إيجاد معايير ثابتة للجودة في التربية يعني عقد اجتماعي بين جميع الاطراف المعنية في العملية التعليمية من المعلمين، والسلطات التربوية، الآباء، والطلبة (طعيمة وآخرون، 2015)، ومنها الآتي:-

١- تحديد مستويات معيارية لما نرغب بالوصول إليه ومتفق عليها للأداء التربوي بكل جوانبه.

٢- إبراز كفاءة المعلمين على تحقيق العديد من الأهداف المتفق عليها مسبقاً.

٣- زيادة كفاءة هيئة التدريس من حصر وتقييم المستويات الحالية لإنجاز الطلبة والتخطيط للتعلم السليم في المستقبل بكل ثقة.

٤- استفادة هيئة التدريس للنواتج التي تم تحديدها كأداة للاستدلال على الطريقة المثلى لتوظيف محتوى المنهج والمواد المساعدة الأخرى.

٥- استمرارية التنبيه حول أهمية تفعيل المعلمين للأحكام عند تقييم الطلبة والتشديد على أهمية دورهم كمتخصصين، تحفيز المعلمين على استعمال المحتوى والعمليات عند التدريس والتخطيط للمحتوى التعليمي.

٦- تسليط الضوء على كفاءة المعلمين عند عمل مقارنة لمستويات الطلبة، حلق حوافز لتشجيع المعلمين لاستخدام الأساليب التعليمية الحديثة.

٧- استحداث وسائل لمسائلة المجتمع المحلي للمدرسة.

اذن نستطيع القول إن ضمان الجودة هو الهدف الذي تسعى المؤسسات التعليمية في المدرسة الأردنية لتحقيقه من أجل استغلال الموارد بشكل فعال وترتيب بيئة العمل وخلق بيئة مناسبة للتطوير الدائم والمحافظة عليه، كذلك تطوير معارف المتعلم ومهاراته وقدراته، وفي ذات الوقت يعتبر ضمان الجودة طريقة منظمة لتطوير ثقافة مؤسسية قائمة على تحسين الجودة بشكل مستمرة (مسلم،2018).

المحور الثاني: معايير ضبط الجودة في النظام التعليمي في الولايات المتحدة الأمريكية

كان لنشر كتاب أمة في خطر (Nation at Risk) الأثر الكبير الذي ساهم في لفت الأنظار إلى المعايير في عام 1983 في قسم التربية في واشنطن حيث بدأ حينها أول حركات الإصلاح، وقد توضح بعدها أن تطبيق المعايير ساهم بشكل كبير في تعزيز تحصيل الطلبة، فقد زادت من صعوبة متطلبات التخرج، وأصبح تطبيق المعايير كفيلا لإنجاح العملية التعليمية ورفع كفاءتها وتميزها، كذلك مساهمتها في رفع قدرات الطلاب الرياضية وتعزيز جودة التعليم والأداء الأكاديمي للطلبة، ومما يميز المعايير أنها تحقق العدل حيث يحصل الطلاب على فرص متكافئة في استغلال فرص التعليم، ويستمد برنامج المدرسة قوته من المعايير فكلما زادت قوتها أثر ذلك بشكل إيجابي في تحديد أولويات المدرسة بشكل واضح ورصين (العواملة، 2011).

ويجدر الإشارة إلى أن اتخاذ الاتجاهات الحديثة كأساس ومرجعية في إدارة الجودة يؤدي إلى زيادة الأفق والعمل على تحديد نتاجات التعليم المتمركزة على إيجاد أكبر كم ممكن من المزايا الاتجاهية والمعرفية والمهارية والسلوكية في الخريجين كما أنها توجد اليات يتم تحديد جودة الخدمة بشكل مثالي من خلالها وجودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى المؤسسات التعليمية أيضا، وسيتم استعراض أبرز الجهود الهادفة لتطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الأمريكية (عباس، 2006):

أ) ازدهار تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم الأمريكية

عانى التعليم في أمريكا خاصة في بداية التسعينات للكثير من العقبات الإدارية والمالية حيث ظهر في تلك الحقبة مساعي جديرة بالاهتمام تهدف إلى الارتقاء لضمان استمرارية الجهود الهادفة إلى مجابهة المنافسة المحلية والعالمية، حيث تم وضع ركيزة مفادها أن دمج الجودة في مؤسسات التعليم يتوجب أن يشتمل تطبيقها على جميع الفئات المعنية في المؤسسة التعليمية وهم: المعلمين، والإداريين، والأجهزة المساندة للنشاط العلمي والبحثي، والمكتبات التابعة للمؤسسات التعليمية، وتتابعت الجهود بعد ذلك في حث

مؤسسات التعليم في تطبيق إدارة الجودة الشاملة(محسن، 2018).

يتصل التعليم الأمريكي بالجذور الأوروبية حيث استلم اولئك المهاجرون الاوائل إبان القرن التاسع عشر والذين اتخذوا امريكا موطنا لهم زمام المبادرة في نشر وتعميق إرثهم وآرائهم السياسية ومعتقداتهم الدينية وقيمهم الاجتماعية وعاداتهم وتقاليدهم وإرثهم الحضاري وأصبحت أمريكا في تلك الحقبة الحاضنة لذلك الخليط من الوافدين القادمين من بيئات مختلفة، ومن هذا المنطلق أصبح التعليم في أمريكا يمتلك لون مختلف يتسم بالتباين والقدرة على التكيف وكمثال على ذلك سهولة تكيف الطلاب وأولياء أمورهم في اختيار طابع الدراسة التي ينتمون إليها(عبد العال، محمد, وآخرون،2009).

*** مراحل تطبيق الجودة في المؤسسات الأمريكية**(العزاوي،2002)

المرحلة الأول: بدأت هذه المرحلة في القرن الثامن عشر إبان الثورة الصناعية حيث بات الاهتمام منصباً على الانتاج بكميات وافرة، واهتمت بالتدقيق على المنتجات بالطرق الفنية وكان لهذا التغيير دعوات لضرورة وجود مسمى وظيفي مستقل مهمته أخذ العينات واختبار المنتجات لتحديد مدى مطابقتها للمواصفات.

المرحلة الثانية: بدأت في الظهور في مطلع القرن العشرين حيث أصبح الاهتمام ينصب على الاستعانة بالوسائل الإحصائية في التدقيق على الجودة.

المرحلة الثالثة: امتازت هذه المرحلة بمفهوم الرقابة الشاملة على الجودة والتي قدمها (feigenbaum) في عام 1956 ويمكن تلخيص أهم ملامحها بالتالي:-

١- العناية بالتدقيق على تكلفة الجودة والحكم الاقتصادي الخاص بتحديد مستوى الجودة

٢- نشوء مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة (TQC) حيث أصبح لاحقا الجوهر الذي قام عليه تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

٣- محاولة استحداث معيار لاعتمادية السلع أو الخدمات المتعددة الأجزاء عند إعداد المنتج أو الخدمة.

٤- التشديد على اختفاء نسبة المعيب (Zero defects).

المرحلة الرابعة: وسميت بالإدارة الاستراتيجية للجودة ويمكن تأطيرها بعدد من المزايا:-

١- مفهوم الجودة من منطلق رأي العميل المستفيد من الخدمـــــة.

٢- دمج الجودة مع نهج التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.

٣- والتعليم في أمريكا يمثل مجال خدمي مهم، حيث تم توظيف نظم إدارة الجودة الشاملة لمعالجة التدني اللافت في الموارد المالية المتاحة وتصاعد تكاليف التشغيل وتطوير عمل المؤسسات الحكومية، ويمكن أن يتم عبر توظيف نظم TQM فهي الوسيلة الوحيدة لمعالجة هذه المتطلبات (عدون،2001).

هناك نمطين في الولايات المتحدة الأمريكية تم اعتمادهما(العتري، والعبيد،2009):-

١- اعتماد مؤسسي Institutional accreditation : وهو من مسؤوليات مجالس اقليمية تنتمي لمؤسسات التعليم نفسها.

٢- اعتماد تخصصي program accreditation : حيث يقوم على اعتماد البرامج الدراسية وتنفذه لجان متخصصة.

ومن ميزات الاعتماد في أمريكا بأن تجديد الاعتماد للمؤسسات يتم مرة كل 10 سنوات بناء على تقرير يقدم كل 5 سنوات، حيث تقدم مؤسسات الاعتماد هذه الخدمات بشكل تطوعي عن طريق عدد من المهام وهي كالاتي:- (فله،2005)

١- تنقيح وتدقيق عمليات التقييم الذاتي: عن طريق القائمين علي المراجعة.

٢- القيام بزيارات ميدانية دورية للمؤسسة التعليمية للتأكد من تطبيق معايير الجودة مرة واحدة سنوياً.

٣- استقطاب متطوعين جدد لضمان استمرارية التحديث على أن يكون التعليم من أولى اهتماماتهم للالتحاق في المؤسسة.

جـــ) نماذج لتطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الأمريكية :-

يمكن تقريب شكل المؤسسات التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية بالمؤسسات الخاصة التي تتمتع بالحكم الذاتي والنفوذ عن طريق مجالس إدارة هذه المؤسسات، ويمكن تصنيف التأثير الحكومي علي هذه المؤسسات مقيد إذا ما قارناه بالدول الأوروبية مما يشكل عبئاً عليها لضبط نظامها وإيجاد مصادرها لضمان استمراريتها وسط بيئة منافسة يسهل استقطاب المتعلمين فيها إلى أي مؤسسة تقدم خدمات أفضل(يوسف،2007).

*** النتائج والتوصيات**

أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج والتوصيات نوردها تالياً:-

اولاً: النتائج

١- هدفت معايير ضمان الجودة ومؤشراته في المملكة الأردنية الهاشمية، والمستندة إلى قانون هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي رقم 20 لسنة 2017، إلى تعزيز التنافسية لدى المؤسسات التعليمية عن طريق نشر الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز.

٢- تم اعتماد هذه المعايير والمؤشرات لتكون دليلاً عامًا يمكن الاسترشاد به لغايات تقييم جودة البرامج المقدمة في المؤسسات التعليمية الأردنية، لمحاولة الوصول إلى تقييم ذاتي مستمر لبرامجها الأكاديمية المختلفة.

٣- وجود أهداف محددة وواضحة ومعلنة للعمل في المؤسسات التعليمية الامريكية، وكذلك لمفرداته المختلفة، كالحوافز، وتحقيق رضا المستفيدين سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

٤- جودة التعليم من خلال العمل الجماعي الذي يشارك فيه جميع أعضاء المؤسسة على اختلاف تمثيلهم لمناصبهم الإدارية.

٥- جودة التعليم في الولايات المتحدة تكون على شكل عملية شاملة لجميع أجزاء وجوانب المؤسسة التعليمية، وتركز الجودة على عمليات هامة وضرورية بالنسبة للمؤسسة كعمليات المشاركة الجماعية والبعد عن الآنا، والتركيز على التخطيط الاستراتيجي والبعد عن العشوائية والنظريات الضيقة في

التخطيط، والمناقشة والحوار بدلًا من الانفراد والتسلط، والتحسين الدائم والمستمر وتجنب النظر للمكاسب والنجاحات الوقتية، والسياسات المرنة والبعد عن الجمود.

٦- الجودة في الولايات المتحدة الامريكية تركز في البحث عن تأصيل المشكلات والوقوف عند أسبابها والعمل على حلها، والقرب من العميل أو المستفيد وتقدير احتياجاته ومقابلة توقعاته.

ثانياً: التوصيات

في ضوء ما تقدم من عرض لنتائج الدراسة اوصت الدراسة بالآتي: -

١- تطبيق معايير ضبط الجودة من خلال الاستفادة من معايير ضبط الجودة الامريكية للارتقاء بالمؤسسات التعليمية.

٢- السير على نهج التجربة الامريكية لتحسين جودة التعليم والمتمثلة بعمل دراسات شاملة لكافة جوانب المؤسسة التعليمية.

٣- السير على نهج التجربة الأمريكية في مجال ضبط الجودة في التركيز تأصيل المشكلات والقرب من عناصر العملية التعليمية ومراعاة احتياجاتهم وآمالهم.

٤- إجراء مثل هذه الدراسة ومقارنتها مع معايير ضبط الجودة في بعظ البلدان مثل المانيا بريطانيا اليابان.

*** المراجع**

أولاً- المراجع العربية

الامير، محمود . والعوامله، عبد الله، (2011)، درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، *المجلة الاردنية في العلوم التربوية*، مجلد 7, عدد، الاردن.

البادي، نواف محمد.(2010), *الجودة الشاملة في التعليم وتطبيقات الايزو*، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.

بكري، سونيا. (2002)، *إدارة الجودة الكلية*، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة.

درادكة، أمجد محمود. (2011)، درجة ممارسة القادة التربويين لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، دراسات، *العلوم التربوية*، المجلّد 38، ملحق 4.

حمود، خضير كاظم. (2016). *إدارة الجودة الشاملة*، الطبعة 5، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

خضير، عناية محمد خضير. (2007), واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها, جامعة النجاح الوطنية، رسالة ماجستير، نابلس، فلسطين.

الخضير، خضير بن سعود (2001). "مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، دراسة تحليلية"، *مجلة التعاون*، مجلس التعاون لدول الخليج العربي، العدد 53.

دراوشة، نجوى والشقيرات، لينا وحتاملة، حابس. (2019)، درجة تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات رياض الأطفال الحكومية الأردنية في مديرية تربية وتعليم قصبة إربد، *مجلة المنارة*، 26(3)، 451-479.

الزواوي، خالد (2003). الجودة الشاملة في التعليم وأسواق العمل في الوطن العربي, مجموعة النيل العربية، القاهرة.

زيتون، كمال. (2004)، تحليل نقدي لمعايير إعداد المعلم المتضمنة في المعايير القومية للتعليم المصري، المؤتمر العلمي السادس عشر للجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، 21-22، 2004، القاهرة، مصر.

السريع، إحسان. (2014)، تقييم البرامج والخدمات المقدمة للأطفال ذوي الإعاقة الذهنية واضطراب التوحد، في ضوء معايير الجودة الأردنية، *مجلة المنارة*، 20(2)، 166-185.

السعود، راتب .(2002)، إدارة الجودة الشاملة، أنموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن، *مجلة جامعة دمشق*، 5-105،2 (18) .

صالح، محمد فالح صالح. (2001)، *إدارة الموارد البشرية*، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

طعيمة رشدي احم, وآخرون(2015), *الجودة الشاملة في التعليم*, دار المسيرة للطباعة والنشر.

عباس، محمد صلاح الدين عباس.(2006)، *نظام الإدارة البيئية والمواصفات القياسية أيزو 14000*، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.

عبد العال، محمد، وآخرون.(2009)، *إدارة الجودة المعاصرة*، الطبعة العربية، اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عدون، ناصر دادي. (2001)، *الإدارة والتخطيط الاستراتيجي*، دار المحمدية، الجزائر.

العرجا، محمد. (2009)، مستوى جودة محتوى كتاب العلوم للصف الثامن الأساسي في ضوء المعايير العالمية ومدى اكتساب الطلبة لها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العزاوي، محمد عبد الوهاب. (2005)، *أنظمة إدارة الجودة والبيئة ISO 9000, ISO14000*، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

العتزي، سعد، العبيد، وعائشة حمودي. (2009)، فلسفة إدارة الجودة الشاملة البيئية، *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، مج15، ع53، مدرسة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.

عودة، خليل (2007). نموذج في ضبط معايير الجودة في التعليم الأكاديمي، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الفتلاوي، سهيلة محسن كاظم. (2008)، *الجودة في التعليم (المفاهيم-المعايير-المواصفات)*، دار الشروق للنشر والتوزيع، الاردن.

فلة، العيهار. (2005)، دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، مدرسة العلوم الاقتصادية والتسيير بالخروبة، جامعة الجزائر (غير منشورة).

محسن، فيصل كامل برغش.(2018), النماذج العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الاستفادة منها للمؤسسة التعليمية في العالم العربي "دراسة تحليلية"،

مجلة كلية التربية بنها، العدد 116، المجلد 6، جامعة بنها، مصر.

مسلم، رامي محمد.(2018). درجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الأساسية الحكومية في مدينة العقبة في الأردن من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

يوسف، بومدين.(2007)، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، ع5، جامعة ورقلة قاصدي مرباح.

ثانياً– المراجع الاجنبية

Chaffee. E. E & Sherr, L. A. (1992). Quality : Transforming Post-Secondary Education, C. Upa Journal. L3, (21).41-52

Gandal, M & V. ranek, J. (2001), sept. Standards : Here today, here tomorrow. Educational Leadership, 59, (1), 6-13.

Johansen, C. G. (2000), Jan. Total Quality management in a knowledge management Journal of Documentation, 56 (1). 42-54, ERIC. E1608496.

Scherer, M. (2001). How and Why Standards Can Improve Standards Achievement. Education Leadership,59, (1). 14-18