

كيف يمكن تحقيق الجودة في التربية والتعليم

م.م. رشا خلف أحمد

ماجستير تاريخ اسلامي

تعتبر مؤسسات التربية و التعليم العالي منشآت ثقافية وحيوية بما تحويه من أعضاء هيئة التدريس ، الموظفين ، الطلاب ، اللجنة الرئيسية لبناء المجتمع وتقدمه . حتى غدت التربية والتعليم الشغل الشاغل للدول المتقدمة ، وأغلب الدول النامية لأثرها الواضح في جميع مفاصل الدولة الحيوية ، بل تعدى أكثر من ذلك واصبح السلاح الناجح الذي تستخدمه الدول في مواجهة التحديات والتغيرات المعاصرة . ولكي تستطيع الدول من تحقيق أهدافها من خلال التربية والتعليم فإنها بحاجة إلى إدارة فاعلة تساهم في تطوير المجتمع ، وتعمل على النهوض به وتقدمه سعياً نحو التميز والتفوق . وتقع المسؤولية على المؤسسات التربوية والتعليمية في إعداد أفراد يستطيعون القيام بذلك بكفاءة من أجل الانخراط في المنظومة العالمية الجديدة، وإدارة الجودة هي أحد الوسائل الفعالة الأساسية للقيام بهذه المهمة .

تعريف مفهوم إدارة الجودة :

يعتبر مفهوم أو لفظه (الجودة) من المفاهيم الإدارية الحديثة نوعاً ما والذي بدأت بتطبيقه العديد من دول العالم لتحسين وتطوير نوعية إنتاجها و خدماتها المقدمة لأبناء المجتمع وتحقيق التقدم والتطور العلمي الذي اصبح غاية لأغلب الدول في الوقت الحالي ؛ إلا إن مفهوم الجودة يعد أساساً من أساسيات ديننا الإسلامي في كل شؤون الحياة ، إذ وردت في القرآن الكريم في عدة مواضع ؛ قَالَ تَمَّالِي: ﴿ قَالَ أَجْعَلْنِي عَلَىٰ خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْهَا ۗ ﴾ (١) ، ولقد وجه الله سبحانه وتعالى في هذه الآية إلى أن صفتي الحفظ والعلم أساس لنجاح العامل في عمله وسبب لجودة العمل وإتقانه (٢) . وتعددت المواضع الأخرى التي وردت فيها مفهوم الجودة في القرآن الكريم (٣) . كما أكد النبي محمد (ﷺ) على العمل به في مناسبات عديدة ؛ قال رسول الله (ﷺ) : ((إِنْ اللَّهُ كَتَبَ الْإِحْسَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ...)) (٤) . ويمكن تلخيص تعريف الجودة (تلخيص وليس تحديد) وفق ما ذكر أعلاه بكلمة واحدة هي (الإحسان) (٥) ؛ فجودة الإدارة هي ما تسمى في الإسلام بـ(الإتقان) ، والمسلم مطالب بإتقان عمله كجزء من دينه إرضاء لله (ﷻ) ثم إرضاء الناس، لأجل الوصول إلى قناعة ممارسة الإحسان في كل مجالات الحياة ، ومحاولة ربط ذلك بأمانة العمل وإخلاص النية فيه التي هي قناعة قبل ان تكون مسؤولية فردية(٦) . هناك تعريف عديدة لمفهوم (إدارة الجودة) وقد اختلف الباحثون في تعريفها، حيث ان لكل باحث في هذا المجال مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم ، ويرجع سبب ذلك إلى الاهتمام المتزايد والحاجة إلى إدارة الجودة في الوقت الحالي لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات (٧) . ولا يمكن حصر مفهوم الجودة بتعريف واحد نجزم بأنه شامل ونهائي؛ فمن التعاريف للجودة انها ((تعني تحقيق رغبات ومتطلبات المستفيد بل وتجاوزها وهي تلافي العيوب منذ المراحل الأولى للعملية بما يرضي المستفيد)) (٨) .

الهدف من الجودة :

إن عملية تطبيق إدارة الجودة أصبحت حاجة ملحة في الوقت الحالي حتى أصبح ينظر إليها كأداة قياس نقيس بها أعمالنا ، وتستعمل كمرآة لتقويم اداء الاعمال بالشكل المطلوب من أجل تحقيق الهدف المنشود . إلا ان تطبيق مبدأ الجودة يكتفه بعض الصعوبة في الفهم لذلك يتطلب إعداد برنامج الجودة ان يكون سهلاً وممتع في نفس الوقت حتى يلقي تأييداً وحماساً من قبل المشاركين (٩) . إن الهدف الأساسي من تطبيق برنامج إدارة الجودة هو تطوير المنتجات والخدمات واختصار الوقت والجهد الضائع بأقل التكاليف ؛ من أجل تحسين الخدمة المقدمة للمجتمع وكسب رضاهم (١٠) ، وذلك من خلال إداء العمل الصحيح بالشكل الصحيح (١١) .

أهمية إدارة الجودة في التربية التعليم :

تعتبر إدارة الجودة من الأساليب التي دخلت حديثاً إلى مجال التربية والتعليم بعد أن تحقق لها النجاح في المجالات الأخرى ، وتسعى الجودة لإعداد الطالب بمواصفات معينة ، حتى يستطيع ان يستوعب ويتعايش مع التطورات والتمغيرات الجديدة التي تستوجب مواكبة منه للتغيرات المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل، ويستطيع ان يتعامل معها بفاعلية (١٢) . إن تطبيق الجودة الشاملة يتطلب إبراز أهمية دور كل فرد في المؤسسات التربوية و التعليمية ، ويعتبر كل فرد منها مسؤولاً عن الجودة ابتداء من اصغر فرد (حارس وعامل نظافة) في المؤسسة صعوداً إلى اعلى درجة (مدير مدرسة وعميد كلية ورئيس جامعة) (١٣) ؛ لكون الجودة عملية شاملة لكل وظائف وأنشطة التربية والتعليم من : الهيئة التدريسية ، العاملين بالمؤسسة ، الطلاب ، التدريسين ، البرامج الأكاديمية ، المباني ، التجهيزات المادية ، وكل الخدمات المرافقة للعملية التعليمية (١٤) . ان الجودة في التربية والتعليم ((معايير عالمية للقياس والإشراف ، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز ، واعتبار المستقبل هدفاً نسعى إليه)) (١٥) . وهنا تبرز أهمية الجودة في التربية والتعليم مع التقدم العلمي والمتطلبات الحضارية كغاية ووسيلة منشودة في نفس الوقت للتغير نحو الأفضل نحن في أمس الحاجة إليه مع الوضع السائد حالياً في العراق من الضعف التربوي

والتعليمي الذي لا يخفى على افراد المجتمع . ومن اجل الخروج من الدائرة المفرغة التي وضعت فيها المؤسسات التربوية التعليمية بسبب الأوضاع المترامية على العراق استعمال إدارة الجودة كأحد متطلبات المرحلة المقبلة دون العودة إلى الوراء ، وخاصة ان الجودة تراعي في عملها أقل التكاليف والجهد واختصار الوقت ، وتحقيق النتائج المتوقعة بأبسط الوسائل المتاحة مع التقويم المستمر للجهود التي بذلت ، وأيضاً التعرف على جوانب القصور في العملية التربوية والتعليمية ومحاولة معالجتها من خلال تحسين إداء عمل العاملين في المؤسسات التربوية والتعليمية ، حتى نستطيع تأهيل جيل قادر على التفاعل مع تغيرات العصر المتجددة ومن خلاله نرسم صورة المستقبل الذي نريد (١٦). لذلك أصبحت إدارة الجودة الآن ((من أهم الوسائل والأساليب الناجحة في تطوير النظام التعليمي وتحسينه بمكوناته المادية والبشرية بل أصبحت ضرورة ملحة وخياراً استراتيجياً تمليه طبيعة الحراك التعليمي والتربوي في الوقت الحاضر)) (١٧) .

جودة التربية والتعليم في العراق :

تهتم الدول المتقدمة والنامية بمؤسسات التربية والتعليم وتسعى الى تحقيق معايير الجودة , وينبع هذا الاهتمام لقناعتها بأن التربية والتعليم تقع على عاتقه مسؤولية تهيئة الطالب لمواجهة التطورات التكنولوجية والمعرفية المستمرة ، والتي أصبحت اهم ما يميز القرن الحادي والعشرين؛ وينعكس بدوره على الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي للبلد . لقد شهد العراق تراجعاً وتدهوراً في المستوى العلمي والثقافي في السنوات الأخيرة بسبب الأحداث الجسام التي مرت على العراق وما تبعها من نتائج انعكست بشكل واضح على مؤسسات التربية والتعليم ؛ إذ تم استبعاد العراق وفق (مقياس دافوس)^(١٨) لعام ٢٠١٥-٢٠١٦م من إدارة الجودة العالمية ، حيث أظهر التقرير تراجع ترتيب الكثير من الدول العربية في مجال جودة التعليم . حيث حصلت سنغافورة المرتبة الأولى عالمياً ، فيما حصلت قطر على المرتبة الأولى عربياً ؛ وقد اعتبر المؤشر كلاً من : العراق ، والسودان ، وسوريا ، وليبيا ، واليمن ، والصومال دول لا تتوفر فيها ابسط معايير الجودة في التعليم^(١٩) . ان للتربية والتعليم دور مهم في تغيير الواقع الاقتصادي للبلد الذي ينعكس بدوره على الوضع الاجتماعي ومستوى الدخل المعاشي للأفراد ومستوى الرفاهية للمجتمع ؛ فمثلاً تجربة قطر جديرة بالنظر ، حيث كان منهجها كروية وأهداف لعام ٢٠٠٣م تسخير نسبة من عائداتها للتربية والتعليم إذ تخصص ٣.٢% من ناتجها القومي ونحو ١٢% من مجموع انفاقها الحكومي بمعدل ستة مليارات دولار سنوياً ، وان مجموع ما سوف يتم انفاقه على قطاع التربية والتعليم حتى عام ٢٠٢٥م سيتخطى ٤١ مليار دولار^(٢٠) . ومن النماذج لجودة التربية والتعليم دولة سنغافورة إذ تمثل نهضة أمة عالمياً ، فقد استطاعت في أقل من ٥٠ عاماً أن تتحول من جزيرة فقيرة يقطنها غالبية أمية من السكان الى دولة صناعية متقدمة تضاها في مستوى معيشتها دول العالم الصناعية الأكثر تطوراً . إذ فطن رئيس وزرائها (لي كوان)^(٢١) حقيقة ان التعليم عامل مهم وحاسم في تطوير اليد العاملة داخل الدولة والتي يستطيع من خلالها تحقيق الأهداف الاقتصادية وفق الحاجات الاقتصادية التي كان لها دور في تحديد خريطة التعليم ؛ فتم اطلاق مبادرة (مدارس التفكير ، تعلم الأمة) تقوم على اربع مبادئ^(٢٢) :

- يتم إعادة النظر في اجور المعلمين .
 - اعطاء القادة في المدارس مزيداً من الاستقلالية .
 - يتم تقسيم المدارس الى مجموعات يقوم بالإشراف عليها مختصون موجهون ، حيث يمكنهم من التطوير واستحداث برامج جديدة .
- وبعدھا اطلقت سنغافورة مبادرة جديدة وهي (تعليم أقل ، تعلم أكثر) ركزت على نوعية طرائق التدريس ، وتقليل حجم المحتوى لإفساح المجال للتفكير و الابداع لدى المتعلمين^(٢٣) . وان العراق في وضعه الحالي مع ترددي للواقع التربوي والتعليمي مقارنة ما كان سابقاً يحتاج الى حلول مقبسة من تجارب لدول متقدمة في جانبها التعليمي لكن مع مراعاة ظروف البلد وواقعه بحيث تلائم نظام العراق في كل جوانبه .

استراتيجية تطبيق إدارة الجودة في التربية والتعليم :

ان التحديات التي تواجهها المؤسسات التربوية والتعليمية في الوقت الحالي من تقدم علمي وتكنولوجي وانترنت وما تحويه من شبكات تواصل اجتماعي وقنوات فضائية ومغريات أخرى أصبحت أداة جذب لجميع أفراد المجتمع بلا استثناء ومؤثر على حياتهم بصورة مباشرة ؛ حتى بات من الواضح ان تطبيق الجودة لم يعد ترفاً فكرياً كما كنا نراه سابقاً ، بل أصبح واقعاً عملياً لا بد من توضيحه كفسلفة وتطبيق في جميع المؤسسات لا تقتصر على الجانب التربوي والتعليمي فقط^(٢٤) . ان تطبيق مفهوم الجودة في أي مؤسسة تربوية أو تعليمية يتطلب بعض الأسس التي يجب اتباعها قبل الشروع بالتنفيذ ، التي تعدد ذكرها وقد اسهب البعض فيها لكن سأذكر أهمها وسهولة تنفيذها :

- ١- الإعداد والتخطيط للعمل مع مراعاة الوسائل المتوفرة والامكانيات المادية لدى المؤسسة والبيئة الاجتماعية التي تحيط بها وتحديدها بفترة زمنية لتحقيق الأهداف المرجوة من الجودة^(٢٥) .

٢- خلق نوع من الثقافة لمفهوم الجودة ومحاولة نشرها بين العاملين في المؤسسة وتهيئتهم ذهنياً لفكرة التغيير لتجنب رفض العاملين لثقافة الجودة مستقبلاً من أجل تطبيق هذا المفهوم الجديد^(٢٦) .

٣- دعم وتأييد واقتناع الإدارة العليا بأهمية تطبيق إدارة الجودة لان تطبيق الجودة يحتاج قيادة مؤمنة بالثقافة الجديدة فضلاً عن حاجتها لقيادة نشطاء واقوياء وواضحين تساند الإدارة العليا للارتقاء بمستوى الاداء والسعي للتطوير والتحسين المستمر^(٢٧) .

٤- الاستفادة من التجارب والنجاحات الاخرى من اجل إزاحة حاجز الخوف والعراقيل امام عملية التنفيذ^(٢٨) .
ومن اجل تطبيق أنظمة إدارة الجودة لا بد من اتخاذ استراتيجية واضحة تلائم الوضع السياسي والاقتصادي والاجتماعي للدولة بشكل عام وللمؤسسة بشكل خاص فالعملية التربوية كما وصفت بأنها ((لباس يفصل على قامة الشعب وملامحه))^(٢٩) ، إذاً فهي ليست بضاعة يتم استيرادها ومن ثم يتم تطبيقها بصورة حرفية على الدولة أو المؤسسة .

ولتطبيق الجودة اتباع الخطوات التالية :

١- التأكيد على العمل الجماعي من قبل العاملين في المؤسسة من خلال المشاركة الفعالة في تطبيق الجودة لتحسين العملية التربوية والتعليمية^(٣٠) .

٢- التخطيط الاستراتيجي من خلال متابعة عملية تنفيذ الجودة لتحقيق اهدافها ضمن اطار زمني محدد استعمال المصادر المتوفرة^(٣١) .

٣- تطوير برامج للتدريب وذلك بفتح المجال لكافة العاملين بالمؤسسة على التدريب لأسس ومبادئ وافكار وادوات تطبيق الجودة^(٣٢) ، وذلك من اجل زيادة مهارتهم وقدراتهم فضلاً عن زيادة الحوافز المقدمة لهم سواء كانت مادية او معنوية مما يساعد على توفير بيئة مناسبة لتطبيق الجودة^(٣٣) .

٤- المتابعة الشاملة والمستمرة من اجل التقييم ومعالجة الاخطاء اثناء التطبيق^(٣٤) .

٥- الابتعاد عن الخوف من التغيير وذلك من خلال خلق جو الثقة لدى العاملين وعدم محاسبتهم على كافة الاخطاء التي تحدث منهم مما يؤدي الى الخوف من الاقدام على اي عمل خوفاً من تحمل المسؤولية ، بل يجب على الادارة ان تفتح باب التساؤلات والاجابة عليها مما يولد لدى العاملين الشعور بالأمان ويمكنهم من تقديم افكار جديدة^(٣٥) .

٦- مرحلة التقويم والتقدير تبدأ في تهيئة المناخ الملائم لتطبيق الجودة ثم الخطوة الثانية تقييم الوضع للمؤسسة ، والخطوة الثالثة التعرف على المستفيدين من التطبيق ، أما الخطوة الرابعة فهي التغذية الراجعة لتقييم التدريس والتي يمكن من خلالها الاستفادة منها في التعرف على ردود افعال العاملين المشاركين وآرائهم ومقترحاتهم لتحسين الاداء^(٣٦) .

ويعتمد تطبيق إدارة الجودة في التربية والتعليم على دور كل من :

- الطالب :

يعتبر الطالب حجر اساس العملية التعليمية والجودة تسعى إلى إعداد الطالب بصفات معينة تجعله قادر على التأقلم مع التغيرات المستمرة من حيث تغير النظم التعليمية والمناهج الدراسية وتغيراته الفسيولوجية فضلاً عن التغيرات السياسية والأمنية والاقتصادية التي يمر بها العراق حالياً التي تنعكس على إدائه^(٣٧) . ويتم ذلك من خلال اعداده وتأهيله نفسياً وصحياً واجتماعياً وعلمياً وثقافياً^(٣٨) . ويمكن حصر دور الطالب في تطبيق الجودة^(٣٩) :

١- المشاركة الفاعلة في كل ما يجري داخل حجرة الدرس ، وإيجاد المتعة والإثارة في التعلم . واحترام وتقدير آراء وقدرات ومواهب جميع الطلاب .

٢- تدريب الطالب على تحمل مسؤولية تعلمه ، ومسؤولية تحقيق رسالة صفه ، للوصول إلى ما هو مهمّ بالنسبة اليهم جميعاً .

٣- اجراء تخطيط مسبق لعمله والتشاور مع معلمه عن أهدافه الشخصية . والعمل على اكتساب القدرة على حل المشكلات .

٤- التحدث فيما بينهم عن نظام صفهم التعليمي التعليمي ، ورسالتهم ، وأهدافهم ، وإجراءات الوصول إليها . والعمل بكفاءة في مجموعات والتفاعل الإيجابي بين أعضاء المجموعة .

٥- ممارسة التقويم الذاتي من خلال جمع ، وتوثيق ، وتسجيل المعلومات بعد تنفيذ أي نشاط . وإدارة اللقاءات مع أولياء الأمور ، وعرض تقدمهم في تحقيق الأهداف المنشودة .

- المعلم أو الاستاذ :

يعد من أهم عناصر نظام التعليم الذي يعتمد عليه بشكل أساسي في تطبيق نظام الجودة في التعليم للحصول على نوعية ذات جودة عالية من الطلاب ، وان المعلم او الاستاذ الفعال هو وحده القادر على توفير الجودة في التعليم من خلال مهارته في استجابته لحاجات الطلاب تبعاً لاختلافهم وتباينهم بما يضمن لهم التفوق والنجاح ، وان نجاحه في القيام بدوره يستلزم امتلاكه جملة من القدرات والمهارات عن تلك التي كانت معدة لمعلم او استاذ الامس مما يعني تحديث وتطوير برامج اعداد المعلم او الاستاذ لضمان تحقيق الجودة . ان بإمكان اي فرد في المجتمع ان يصبح معلم ناجح إذا اتقن المادة التي سيقوم بتعليمها ، وبذلك نستطيع تجاوز الخرافة القائلة : (ان المعلم يولد ولا يصنع)^(٤٠) .

ونذكر لجزء من دور المعلم او الاستاذ في الجودة^(٤١) :

- ١- يتم تشكيل قاعة الدرس بالشكل المناسب لعملية التعلم بالإمكانيات المتوفرة .
- ٢- تبني طرق واساليب تدريس حديثة في التدريس ، والعمل على تطبيقها من اجل تنمية مهارات الطلاب .
- ٣- يكون المعلم او الاستاذ لطلابه قدوة ، وقائداً ، ومدرباً ، ومربياً قريباً من كل طالب .
- ٤- محاولة تعريف الطلاب بمصادر المعلومات والمعرفة المختلفة، وتزويد التعليم كون كل طالب يحتاج إلى تعلم يناسب طبيعة نموه ووضعها ، وايضاً تقديم تغذية راجعة لكل طالب .
- ٥- تعاونه مع زملائه المعلمين او الاساتذة ، وتبادل الخبرات ، والمعلومات فيما بينهم ، ويكون لديه رغبة كبيرة في جمع وتحليل المعلومات من أجل تحسين عملية التعليم .
- المناهج التعليمية والمباني التعليمية وتجهيزاتها :

كلما زاد الارتباط بين المناهج الدراسية والواقع كلما زادت فعالية التعليم وأدرك المتعلم قيمة ما يتعلمه ، فالمنهج يساعد الطالب على زيادة المعرفة والوعي لديه ومن ثم القدرة على التحصيل الدراسي والذاتي للمعلومات بالبحث والاطلاع^(٤٢) . أما المباني التعليمية فتعتبر من اهم محاور عملية التعليم حيث يلتقي بها اعضاء هيئة التدريس مع الطلاب ومع الإداريين والعاملين ويتم فيها التفاعل التربوي والتعليمي ، ولها تأثير في جودة التعلم فكلما كانت افضل كان لها دوراً ايجابياً على زيادة قدرات التعلم وعلى تطبيق الجودة^(٤٣) .

معوقات تطبيق إدارة الجودة في التربية والتعليم :

- وقد تواجه تطبيق مفاهيم إدارة الجودة واساليبها في المؤسسات التربوية والتعليمية عدد من المعوقات التي يمكن التغلب عليها بالإرادة الجادة والقيادة القوية القادرة على تحويل منحى الجودة إلى المدى البعيد القادم ومن أهمها :
- ١- نقص في الكادر التدريبي المؤهل في ميدان تطبيق ادارة الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية ، لذا يشكل التدريب الركيزة الاساسية قبل واثاء عملية التطبيق^(٤٤) .
 - ٢- توقع نتائج فورية وليس على المدى البعيد ، ان تحقيق نتائج مهمة وملموسة قد يحتاج سنة او سنتين لتطبيق برنامج ادارة الجودة^(٤٥)
 - ٣- غياب روح الفريق وعدم وجود تجانس بين الادارة في المؤسسة والعاملين والانفراد في اصدار القرارات دون مشاركة العاملين والاستماع لأرائهم ومقترحاتهم^(٤٦) .
 - ٤- تبني المؤسسة عند تطبيق ادارة الجودة طرق واساليب لا تتوافق مع نظامها المؤسسي ، ويرجع الى القصور في التخطيط وعدم معرفة احتياجاتها قبل الشروع بالتطبيق^(٤٧) . وايضاً سوء اختيار نوع المشروع أو معالجة أعراض المشكلة وليس أصلها^(٤٨) .
 - ٥- نقص او عدم توفر الإمكانيات المادية مما يؤدي الى عجز في برامج التدريب والتطبيق عن القيام بواجبها^(٤٩) .
 - ٦- اعتماد المؤسسة في تطبيقها لإدارة الجودة على خبراء في الجودة اكثر من اعتمادها على الاشخاص العاديين العاملين في المؤسسة مما يؤدي حدوث تباعد بالأفكار والرؤى وخصوصاً ان العاملين اكثر اطلاعاً ودراية بالمؤسسة من الخبير^(٥٠) .
 - ٧- انعدام الدافعية لدى اعضاء الهيئة التدريسية بسبب غياب عامل التشجيع والتقدير^(٥١) .
 - ٨- مقاومة التغيير الذي سوف يحدث بعد تطبيق الجودة سواء من الادارة او العاملين لأنها تستدعي تغيير شامل داخل المؤسسة التعليمية ، ورغبتهم في التمسك بالنظم الادارية السابقة خوفاً من المخاطرة^(٥٢) .

ان التغلب على عوائق تطبيق الجودة يتطلب معرفة وفهم واضح من قبل الادارة العليا لعملية الجودة فضلاً عن ان نجاح او فشل المؤسسة يعتمد على مدى التخطيط والاعداد ما يلزم التطبيق والمشاركة في المؤسسة من كل المستويات لضمان نجاح تطبيق هذه العملية^(٥٣) .

- ان مفهوم الجودة يعد جزء من ديننا الاسلامي وان العمل به واجب قبل ان يكون مطلب مهني .
- العمل على تفعيل دور تطبيق ادارة الجودة في كل مؤسسة تربوية وتعليمية .
- ضرورة متابعة الجودة في مؤسسات التربية والتعليم في العراق الذي ينعكس بدوره على الواقع العلمي والثقافي ويؤدي الى التنمية الاقتصادية .
- بالإمكان تطبيق ادارة الجودة من جانب مؤسسي واحد كإدارة مدرسة او كلية او جامعة .
- العمل على توفير الاجواء النفسية والعلمية والاجتماعية من خلال تقديم الدعم المعنوي لأعضاء المؤسسة ، وتكون العلاقة قائمة على الاحترام المتبادل بين الادارة والعاملين من جهة وبين اعضاء هيئة التدريس والطلاب من جهة اخرى الذي ينعكس بصورة ايجابية على تطبيق ادارة الجودة في المؤسسة .
- تشجيع البحوث والدراسات التي تتكلم عن الجودة والأخذ بنتائجها لكونها تدرس الواقع الفعلي للمؤسسة .
- العمل على تدريس مبادئ الجودة في كافة تخصصات مؤسسات التعليم العالي وخاصة كليات التربية .
- ضرورة ان يكون لكل مدرسة او جامعة نموذج او دليل لإدارة الجودة يعمل على علاج مشكلاتها وقضاياها الجوهرية مع ما يلائم اوضاعها الحالية وما تنشده مستقبلاً .
- ان تطبيق مفهوم الجودة امر صعب في بادئ الامر لكن مع العزيمة والتخطيط والعمل بالأسباب يمكن الحصول على نتائج طويلة الأمد .
- ان تطبيق الجودة في التربية والتعليم سوف يؤدي إلى خلق جيل واعى بمبادئ الجودة مما ينعكس بصورة ايجابية على مؤسسات الدولة الأخرى ويؤدي الى تغير جذري وحدث تنمية سياسية واقتصادية واجتماعية .

قائمة الهوامش والمصادر :

- (١) سورة يوسف ، آية ٥٥ .
- (٢) رضوان ، محمود عبد الفتاح ، ادارة الجودة الشاملة (فكر وفلسفة قبل ان يكون تطبيق) ، ط١ ، (القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ٢٠١٢م) ، ص١٢ .
- (٣) ينظر : رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ١٢ ، ص١٣ .
- (٤) مسلم ، أبو الحسن بن الحجاج القشيري النيسابوري ، ت(٢٦١هـ / ٨٧٤هـ) ، المسند الصحيح المختصر بنقل العدل عن العدل إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم (صحيح مسلم) ، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي ، (بيروت ، دار إحياء التراث العربي ، د.ت) ، ج٣ ، ص١٥٤٨ ، بابُ الأَمْرِ بِإِحْسَانِ الدَّبْحِ وَالْقَتْلِ ، وَتَحْدِيدِ الشُّفْرَةِ .
- (٥) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ١٣ .
- (٦) مدوخ ، نصر الدين حمدي سعيد ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، كلية التربية ، (غزة ، ١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م) ، ص ٢٠ .
- (٧) البيلاوي ، حسن حسين وآخرون ، الجودة الشاملة في التعليم (بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد الأسس والتطبيقات ، تحرير : رشدي احمد طعيمة ، ط١ ، (عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، ١٤٢٦هـ / ٢٠٠٦م) ، ص ١٢ .
- (٨) الترتوي ، محمد عوض وأغادير عرفات جويحان ، إدارة الجودة الشاملة (في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات) ، (عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، د.ت) ، ص ٢٩ .
- (٩) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ١٢ .
- (١٠) عايش ، شادي عطا محمد ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة) ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، كلية الدراسات العليا ، (غزة ، ١٤٢٩هـ / ٢٠٠٨م) ، ص ٢٦ .

- (١١) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٢٣ .
- (١٢) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم (مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتطوير التعليم العام) ، (المملكة العربية السعودية - الرياض ، د. ت) ، ص ٢٨ .
- (١٣) المصدر نفسه ، ص ٢٩ .
- (١٤) البيلاوي ، الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٦ .
- (١٥) مدوخ ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، ص ٣١ .
- (١٦) طيوب ، محمود ورمضان درويش ومحمود حسن حسين ، معوقات تطبيق أداء الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام (دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية) ، مجلة جامعة تشرين (العلوم الاقتصادية والقانونية) ، (اللاذقية - سوريا ، المطبعة المتطورة الحديثة ، م ٣٣ ، عدد ٦ ، ٢٠١١م) ، ص ٦٧ .
- (١٧) المصدر نفسه ، ص ٦٧ .
- (١٨) مقياس دافوس: هو مؤشر ومقياس علمي رصين لمعرفة المستوى العلمي للجامعات من خلال الاستبيان العلمي والمنهجي في دورة سنوية لتقييم جودة التعليم العالي ثم يقوم بنشر قائمته كل سنة ، فتترقبه جامعات العالم لمعرفة مستوى جهودها وأجراءاتها العلمية ومدى نجاحها في مسعاها العلمي والبحثي (ينظر : مصداقية مؤشر دافوس ، www.alsabaah.iq) . ينظر ملحق رقم (١) .
- (١٩) مؤشر دافوس لجودة التعليم ، شبكة الهدهد الاخبارية - أخبار السودان لحظة بلحظة ، www.facebook.com ، alhodhodekharya .
- (٢٠) قطر الأولى عربياً والرابعة عالمياً في جودة التعليم ، العرب القطرية ، m.alarab.qa .
- (٢١) لي كوان : هو رئيس وزراء سنغافورة ، ويوصف بأنه مؤسسها وصانع نهضتها من خلال حكمه وقيادته لها لأكثر من ثلاثة عقود ، استطاع ان يصل بسنغافورة الى جانب الدول الاكثر ثراءً من حيث مستوى الدخل ، تتحى عن منصبه عام ١٩٩٠م (ينظر : فلسفة مؤسس سنغافورة الحديثة في 5 مبادئ ، جريدة القبس الألكتروني ، www.alqabas.com .
- (٢٢) مؤشر دافوس لجودة التعليم في ١٤٠ دولة من دول العالم وموقع اليمن فيها ، وكالة وطن الاخبارية ، www.wattenagency.com .
- (٢٣) مؤشر دافوس ، شبكة الهدهد الاخبارية ، www.facebook.com . alhodhodekharya .
- (٢٤) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ١١ ، ص ١٢ .
- (٢٥) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٣ .
- (٢٦) عايش ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي ، رسالة ماجستير ، ص ٣٨ .
- (٢٧) محمد ، فرج هويدي ، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، جامعة عمر المختار - البيضاء ، ٢٠١١ - ٢٠١٢ م ، ص ١٥ ، بحث منشور في موقع www.omu.edu.ly .
- (٢٨) الترتوي ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٣٧ .
- (٢٩) الندوي ، ابو الحسن علي الحسيني ، سياسة التربية والتعليم السليمة ، (لكنؤ - الهند ، المجمع الاسلامي العلمي ، د. ت) ، ص ١٤ .
- (٣٠) الشهري ، عبد الله عجلان محمد ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام والتطلعات المستقبلية للتغلب عليها من وجهة نظر مديري المدارس في محافظة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة ام القرى ، كلية التربية ، (المملكة العربية السعودية ، ١٤٣٣-١٤٣٤ هـ) ، ص ٥٤ .
- (٣١) عايش ، أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي ، رسالة ماجستير ، ص ٢١ .
- (٣٢) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٣٠ .
- (٣٣) الترتوي ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٣٩ .
- (٣٤) محمد ، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة ، بحث ، ص ١٥ .
- (٣٥) رضوان ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٣٠ ، ص ٣١ .

- (٣٦) محمد ، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة ، بحث ، ص ٢٣ ، ص ٢٤ .
- (٣٧) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٥ .
- (٣٨) محمد ، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة ، بحث ، ص ١٤ .
- (٣٩) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٦ .
- (٤٠) البيلاوي ، الجودة الشاملة في التعليم ، ص ١٥٠ .
- (٤١) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٤ ، ص ٣٥ .
- (٤٢) رقاد ، صليحة ، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته (دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري) ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة سطيف ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، ٢٠١٣ - ٢٠١٤ م) ، ص ٥١ .
- (٤٣) صليحة رقاد ، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية ، اطروحة دكتوراه ، ص ٥٠ ؛ محمد ، تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة ، بحث ، ص ١٤ .
- (٤٤) طيوب ، معوقات تطبيق أداء الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام ، مجلة جامعة تشرين ، (م ٣٣ ، عدد ٦ ، ٢٠١١م) ، ص ٧٥
- (٤٥) مدوخ ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، ص ٨٣ .
- (٤٦) الشهري ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام ، رسالة ماجستير ، ص ٦٨ .
- (٤٧) مدوخ ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، ص ٨٣ .
- (٤٨) مدارس تطوير ، ثقافة الجودة الشاملة في التعليم ، ص ٣٧ .
- (٤٩) المصدر نفسه ، ص ٣٧ .
- (٥٠) الترتوي ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٥١ .
- (٥١) مدوخ ، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة ، رسالة ماجستير ، ص ٨٥ .
- (٥٢) الشهري ، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام ، رسالة ماجستير ، ص ٦٩ .
- (٥٣) الترتوي ، ادارة الجودة الشاملة ، ص ٥١ .

ملحق رقم (١)



العراق خارج مؤشر دافوس لجودة التعليم العالي ، www.dorar-

aliraq.net.