

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

فتعدُّ الجودة - بوصفها برنامجًا - من الأساليب التي دخلت حديثًا إلى مجالات التربية، بعد أن أثبتت نجاحها في مجالات أخرى؛ ولكن نلاحظ في الأوساط التعليمية أن الجودة حادت عما وُضعت له؛ ولذا أحببت أن أبحث في هذا الموضوع، وقد عنونته بـ: (جودة التعليم بين المظهر و المخبر).

أهمية الموضوع:

الجودة سمة متميزة وضرورية، و تطلب إنسانًا ذا مواصفات معينة؛ لاستيعابها والتعامل معها بفاعلية، وتقع هذه المسؤولية على التعليم في إعداد أفراد يستطيعون القيام بذلك بكفاءة عالية؛ لإعداد جيل قادر على مواجهة تحديات الحياة على أسس علمية ونفسية قوية.

أسباب اختيار الموضوع:

التطبيق الخاطئ لمفهوم الجودة؛ ربما يكون عن طريق التركيز على جودة المظهر دون المخبر، فمثلًا عند تنفيذ برنامج ما أو لقاء: الهدف منه تجويد الأداء؛ فنوى هممًا عالية وطاقات متفجرة في البرنامج؛ لكنها أستهزئت في جميع الحلويات، أو تغليف قارورة ماء .. أو توزيع قصاصات ملونة أو .. الخ. إننا لسنا ضد تطعيم المخرجات بالجماليات..... لكن أين المخرج الأساسي من عملنا؟

وهل تحقق الهدف الأساسي من البرنامج!!

إن المخرج هو (الطالبة). نريد المخرج شيئًا ملموسًا، من خلال الطالبة نفسها، وطريقة حوارها، ومناقشتها، ومعالجتها للمشاكل. نريدها فعالة تخدم نفسها، وعائلتها، ومحيطها، وتنشر فكرة إيجابية لمن حولها. نعم للتعزيز الإيجابي البناء، وليس الحشو الفارغ بلا طائل.

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى التركيز على المخبر وتجويد الأداء، واليه عن المظاهر المزيفة، والارتكاز على القيم والمبادئ الجوهرية، واستثمار القدرات الفكرية للعاملين؛ من خلال تجويد المخرجات، والابتعاد عن الهدر في الجهد، والمال، والوقت الذي نعيشه الآن واقعًا ملموسًا.

وتتوجو الباحثة من الله أن يوفقها من خلال هذا البحث في ملامسة بعض القنوات وتحريكها إلى المسار الصحيح.

الصعوبات التي واجهت الباحثة في كتابة البحث:

- قلة المتاح من المراجع والمصادر عن هذا الموضوع.
- ضيق الوقت، والانشغال بمتطلبات العمل.
- قلة الخبرة في البحث؛ لأنه يعدّ أول بحث تخوض الباحثة فيه غمار التجربة.

منهجية البحث:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت استطلاع الرأي؛ للوقوف على المفاهيم الخاطئة. هذا بالإضافة إلى عزو الآيات القرآنية؛ بذكر اسم السورة ورقم الآية، وتخريج الأحاديث، فإن كانت في الصحيحين أو أحدهما؛ تكتفي الباحثة به، وإن لم تكن فيهما؛ فإنها تُخرجه من كتب السنة، وذكر حكم الحديث.

فرضية البحث:

جودة المخرجات التعليمية تتأثر بشكل كبير بالتطبيق والفهم السليم لمفهوم الجودة.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: في التعليم

الحدود المكانية: مكتب التربية والتعليم برياض الخبراء والمدارس التابعة لها.

الحدود الزمنية: العام الدراسي 1436/1437هـ

خطة البحث:

انقسم البحث إلى: مقدمة، وتمهيد، وثلاثة فصول، وملاحق، وخاتمة.

المقدمة وتشمل:

- أهمية الموضوع .
- أسباب اختيار الموضوع .
- أهداف البحث .
- الصعوبات التي واجهتني.
- منهجية البحث.
- حدود البحث.
- فرضية البحث.
- خطة البحث.

التمهيد: في مفهوم الجودة، وفيه ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: تعريف الجودة.

المبحث الثاني: المعنى اللغوي لمفردات عنوان البحث: (المخبر - المظهر).

المبحث الثالث: تعريف الجودة في التعليم.

الفصل الأول: تأصيل الجودة، وفيه ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الجودة في القرآن الكريم.

المبحث الثاني: الجودة في السنة.

المبحث الثالث: الجودة في التعليم.

الفصل الثاني: مفاهيم خاطئة في تطبيق الجودة، وفيه ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الجودة تعني عدم البساطة.

المبحث الثاني: الجودة تعني الهدر.

المبحث الثالث: عدم إدراج الجودة والإتقان كقيمة من قيمنا الحاكمة.

الفصل الثالث: تطبيق الجودة، وفيه أربعة مباحث:

المبحث الأول: خطوات تطبيق الجودة في التعليم.

المبحث الثاني: مراحل تطبيق الجودة في التعليم.

المبحث الثالث: الصعوبات في تطبيق الجودة.

المبحث الرابع: خطوات العلاج وإيجاد الحلول.

ثم يليها ملحق، ويتمثل في استطلاع ميداني؛ للوقوف على المفاهيم الخاطئة في الميدان التربوي، وأخيراً الخاتمة، والفهارس.

التمهيد: مفهوم الجودة:

يعدّ التعليم أحد مكونات الحاجة الأساسية لكل فرد في المجتمع؛ لما للتعليم من أهمية كبيرة في تطوير الموارد البشرية، وإسهام واضح في التنمية الاقتصادية لأي مجتمع؛ ولذا فإنه أصبح عملية استثمارية، شأنه في ذلك شأن الاستثمار المادي؛ بل إن أفضل استثمار نقوم به هو بناء العنصر البشري. وكما ذكر فإن التعليم هو أحد مكونات الحاجة الأساسية للعنصر البشري .. ولذلك كانت الجودة شعارًا ومطلبًا في المؤسسات التعليمية.

1- تعريف الجودة:

الجودة لغة: من جاد وجود جودة، وجودة: صار جيدًا، وأجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل، والجيد ضد الرديء (١).

الجودة اصطلاحًا:

الجودة عند ديمينج: الوفاء بحاجات العميل: حاضرًا ومستقبلاً.

الجودة عند جورال هي: ما يتلاءم مع استخدامات العميل.

الجودة عند كروسبي: التطابق مع متطلبات المستفيدين.

الجودة عند ستيفن كوهين و براند: تلبية وتجاوز توقعات العميل(٢).

2 – المعنى اللغوي لمفردات عنوان البحث (المخبر- المظهر):

١ - المخبر: خلاف المنظر ، يُقال: طابق مخبره منظره (٣).

مخبر الرجل: دخيلته وحقيقته – طابق – خبره مظهره (٤).

٢ - المظهر : الصورة التي يبدو عليها الشيء (٥).

(1) لسان العرب، ابن منظور، الطبعة الثانية، ج2/ ص411.

(2) حقيبة برنامج تجويد التعليم في الدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخليج. الدليل الإرشادي للمشرف التربوي ص9.

(3) معجم الوسيط 448/1 .

(4) معجم المغني، الكتروني

(5) معجم الوسيط، 60/2.

3 – تعريف الجودة في التعليم:

هي عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، تعتمد على استثمار القدرات الفكرية للعاملين في المنشأة التربوية، وتصف الجودة التعليمية مدى نجاح الفرص التعليمية المتاحة أمام الطلاب في مساعدتهم على تحقيق الدرجات العلمية المنشودة.

ويمكننا تعريف الجودة في التعليم بصورة مختصرة بأنها:

تفاعل المدخلات (المناهج، والمستلزمات المادية، والأفراد، والإدارة) في العملية التعليمية؛ لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة (1).

وتعني جودة التعليم: جعل التعليم متعة وبهجة بعيداً عن الهدر التربوي والمالي في إمكانيات المؤسسة التعليمية، من تحليل المشكلات التي تواجهها ، ووضع حلول فعالة لها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية، والحصول على أفضل مخرجات بأقل التكاليف .

وهي بمعنى آخر: جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في مجال التعليم؛ لرفع جودة المنتج التعليمي وتحسينه؛ بما يتناسب مع رغبات المستفيد، ومع قدرات وحدة المنتج التعليمي وهو المتعلم، وسماته، وخصائصه(2).

وترى الباحثة أن مفهوم الجودة هو تحسين في المخرجات عن طريق إجراءات تصحيحية وقائية بعيدة عن الهدر في الوقت والمال والجهد.

(1) ورقة عمل مشكلات تحقيق الجودة في التعليم العام د.فايزة أخضر.ص3

(2) حقيبة برنامج تجويد التعليم في الدول الأعضاءص10

الفصل الأول: تأصيل الجودة

أولاً: الجودة في القرآن الكريم:

ظهر اليوم في العالم ما يُسمّى بمفهوم الجودة، والذي يُقصد منه جودة الأداء وإتقانه في كل مناحي الحياة. وتسعى الشركات، والهيئات، والمؤسسات اليوم إلى تطبيق هذا النظام في كل أعمالها؛ بل وتم تخصيص يوم للتوعية بأهمية ذلك، وقد سُمّي هذا اليوم باليوم العالمي للجودة. وإننا إذا عدنا إلى منبع عزتنا وحضارتنا إلى كتاب الله - القرآن الكريم - فسنجد أن مفهوم الجودة أصيل فيه، منبثق من منظومته وأهدافه، التي يُمثّل الإتقان، والدقة، والإحسان فيها مكانة عالية.

ويُمثّل مفهوم الجودة قيمة إسلامية مشرقة؛ حيث إن القرآن الكريم قد حثّ على الجودة الشاملة في جميع الأعمال التي ينبغي أن يؤديها الإنسان. وقد ارتبط مصطلح الجودة في القرآن الكريم بمفردات ومفاهيم كثيرة ذات علاقة، ومنها: الإحسان، والإتقان، والإحكام، والإصلاح.... وغيرها. وحسبنا أن نكتفي هنا بالحديث عن مفهوم واحد، وهو مفهوم الإحسان:

والإحسان في اللغة: هو فعل ما هو حسن، وأحسن الشيء: أجاد صنعه..... ومنه قوله تعالى: (وَصَوِّرْكُمْ فَأَحْسِن صُورَكُمْ) (١).

وإذا كانت الجودة مظهرًا من مظاهر الإحسان، ونتيجة من نتائجه؛ فإن القرآن الكريم دعوة مطلقة إلى الإحسان؛ قال تعالى: (صِبْغَةَ اللَّهِ وَمِنْ أَحْسَنِ مَنَ اللَّهِ صِبْغَةً وَنَحْنُ لَهُ عَابِدُونَ) (٢).

وفي قوله تعالى: (لِيَلْوَكُمْ أَكْمَ أَحْسَنَ عَمَلًا) (٣). إشارة جلية واضحة إلى أن الجزاء يتعلق بكيفية الأداء كائنًا ما كان هذا الأداء

والإحسان في العمل على قسمين، الأول: التوجه بالعمل لله - عز وجل - والثاني: استعمال أعلى درجات المهارة والإتقان فيه.

ومما سبق، يتبيّن أن الإحسان يتضمّن معنى الكمال، والإجادة، والإتقان، والإخلاص؛ وبهذا تكون الجودة مظهرًا من مظاهر الإحسان، وثمره من ثماره.

وقد سبق القرآن الكريم إلى ذكر أبرز مبادئ الجودة.....

ففي قوله تعالى: (لِمَن شَاءَ مِنْكُمْ أَن يَتَّقِدْ أَوْ يَتَأَخَّرْ) (4) إقرار لأبرز مبادئ الجودة، وهو وجوب الاستمرار في التحسن والتطوير.

(1) التغابن، الآية: 3 . (2) البقرة، الآية: 138.

(3) هود، الآية: 7. (4) المدثر، الآية: 37.

قال ابن القيم: (فالعبد لا يزال في تقدّم أو تأخر، ولا وقوف في الطريق البتة، فإن لم يكن في تقدم، فهو في تأخر ولا بد) (١).

ولا ينبغي لأي مؤسسة، أو شركة، أو هيئة عليا أن تتوقف عن استمرارية التطوير والتحسين؛ بحجة أنها قد بلغت المنتهى في الإتقان والجودة، ونالت الشهادات العالمية في ذلك؛ لأنها إذا توقفت عن التطوير؛ فإنها بالضرورة تتأخر؛ فالكون أبداً لا يعرف الوقوف، (فمن لا يتقدّم حتماً يتأخر) (٢).

ومما سبق، يتبيّن أن القرآن الكريم منهج للجودة والإتقان في عموميات الحياة، وفروعها، وتفصيلها.

ثانياً: الجودة في السنة:

قال رسول ﷺ: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)) (٣) حسنة الألباني .

قال قتادة: معناه أحسن كل شيء، والإتقان الإحكام، يُقال: رجل تقن: أي حاذق بالأشياء. وقال الزهري: أصله من ابن تقن، وهو رجل من عاد لم يكن يسقط له سهم؛ فضرب به المثل، يقال: أرمى من ابن تقن، ثم يُقال لكل صادق بالأشياء: تقن (٤)

ثالثاً: الجودة في التعليم:

الجودة في التعليم: عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، تعتمد على استثمار القدرات الفكرية للعاملين في المنشأة التربوية.

وقد أصبحت الجودة في المؤسسات التعليمية هاجساً كبيراً؛ لاستخدامها معياراً للمنتج التعليمي. كما أنها أصبحت شعاراً ومطلباً يُنظر إليه على أنها في الأساس: آلية لتحسين عمل المؤسسات التعليمية، والسؤال الذي يطرح نفسه هنا: "هل نجحنا في تطبيق الجودة في حياتنا اليومية بشكل عام، وفي التعليم بشكل خاص"، وهذا هو التحدي الكبير الذي يواجهنا في عصرنا الجديد والمتغير (٥).

إن عصر العولمة الذي فرض نفسه على حياتنا وأساليبنا في التفكير؛ لا بد أن نواجهه بنوعية جديدة من التعلم، وبأساليب تعليمية تتسم بالمرونة، والجودة، والإبداع. وأصبح المطلوب أن يتعلم الطالب كيف ينمي نفسه ويؤهلها؛ للتكيف مع متطلبات حياته المتغيرة. ويرى جاينس أركارو في كتابه إصلاح التعليم والجودة الشاملة في حجرة الدراسة أن الجودة هي الحل (6)

(1) الفوائد، ابن القيم، ص280.

(2) مبادئ إدارة الجودة الشاملة، الشريف، 134/1.

(٣) صحيح الجامع، حديث رقم1880. 208/7

(4) تفسير الجامع لأحكام القرآن - القرطبي(سورة النحل آية 88)

(5) ورقة عمل صعوبات و معوقات تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية د.فايزة أخضر

(6) مجلة المعلم، منتديات السبورة، مقال، بحث وترجمة: د. أحمد يوسف أبو ملوح.

الفصل الثاني: مفاهيم خاطئة في تطبيق الجودة

1- الجودة تعني عدم البساطة:

يعتقد بعضهم أن الجودة والتكلفة توأمين لا ينفصلان؛ وهذا الاعتقاد غير صحيح، وبالعكس فكلما كان الأمر بسيطاً؛ كان أقوى وأكثر فاعلية من الشيء المعقد.

"قال ستيف جوبز: (إن فلسفته هي: أن تعمل بجد؛ لكي يصبح تفكيرك صافياً، كما يكفي لجعل الأمور بسيطة).

وتستحق هذه الفكرة التكرار، فإذا كان بإمكانك جعل الأمور بسيطة؛ فإنه يمكنك تحريك الجبال. وكلما جعلت عملك معقداً؛ قلت فاعليتك، فالتعقيد يُدخلك في حالة من عدم اليقين والخمود. في حين أن البساطة تُمكنك من أن تجعل الجميع يركزون على رؤية مشتركة أو هدف؛ فهناك قوة مذهلة تكمن في البساطة.

وقد أجاد سيرجي برين - الذي شارك في تأسيس شركة جوجل- في توضيح هذه المسألة عند ما قال في شركته: "النجاح سيأتي من البساطة"⁽¹⁾.

2- الجودة تعني الهدر في المال، والجهد، والوقت:

وهذا الاعتقاد غير سليم؛ فالجودة الحقيقية تعني قلة الهدر . ويجب أن نعي أن المتغير الأساسي في الجودة هو الإنسان، وأن الجودة الشخصية أساس الجودة في المؤسسات التعليمية. والجودة الشخصية متعددة الأبعاد، وهي عملية لا تنتهي من التحسين المستمر للذات، ويمكن اكتسابها وتعزيزها، وهي تنعكس على السلوك اليومي للفرد، وتوضح أبعادها من خلال السمات الإيجابية للفرد، والعلاقات الإنسانية الجيدة، والأداء الفائق في العمل⁽²⁾.

السمات الإيجابية:

- تقدير الذات.
- الصدق والأمانة.
- المبادرة والمثابرة.
- المسؤولية الشخصية.
- التحسن المستمر للذات.
- قبول النقد.

(1) كتاب دليل العظمة، روبيين شاروما، ص6.

(2) مطوية الجودة الشخصية-الصادرة من إدارة الجودة الشاملة بالقصيم.

- اللياقة البدنية وحسن المظهر.
- التواصل الجيد.
- الانضباط وإدارة الوقت.
- المرونة.

العلاقات الإنسانية:

- الاهتمام بالآخرين والمعاملة باحترام.
- حسن الإصغاء.
- الحديث عن الآخرين بإيجابية.
- التحية والابتسام.
- إدارة المشاعر .
- الاعتراف بالأخطاء.
- تجنب الجدل والتعليقات الساخرة.
- مساعدة الآخرين.

الأداء الفائق في العمل:

- الوفاء بالمواعيد.
- القدرة على العمل ضمن الفريق.
- الإلمام بمهام الوظيفة.
- اتخاذ القرارات بناء على الحقائق.
- القيام بالمهام حسب الأولويات.
- المبادرة إلى تحسين العمل(1).

(1)المرجع السابق.

3- عدم إدراج الجودة والإتقان من بين قيمنا الحاكمة:

على الفرد والمؤسسات الحرص على جودة العمل وإتقانه من منطلق حديث: "إذا عمل أحدكم عملاً فليتقنه". وإذا استشعرنا الجودة والإتقان كقيمة؛ فإننا سنحرص على جودة حياتنا وعلاقتنا، وجودة ما تقدمه للتعليم وغيره.

قال ستيفن آر. كوفي: (إنني أحب التعبير القائل: " إذا كان شيء سيحدث، فأنا من يحدد كيف سيحدث".

والحق أنني أنا وأنت أساس الجودة الشاملة، وهذا هو ما أطلق عليه "أسلوب من الداخل للخارج".

ويخصوص الجودة وأسلوب من الداخل للخارج؛ فيعني أن تبدأ بنفسك: نماذجك ، ونزاهة شخصيتك، ودوافعك، وهذا الأسلوب كثيراً ما يتطلب تغييراً شخصياً، وليس تغييرات في العاملين معك .

وإذا أردت أن تحسن البرنامج، فعليك أولاً أن تُطوّر المبرمج، فالناس تصنع استراتيجية المؤسسة وبنيتها، ونظمها، وأساليبها؛ وهذه بمثابة الأيدي، والأذرع، والعقول والقلوب للمؤسسة))⁽¹⁾.

(1) القيادة المرتكزة على المبادئ... ستيفن آر. كوفي ، ص299.

الفصل الثالث: تطبيق الجودة

1- خطوات تطبيق الجودة في التعليم:

- لا يوجد أسلوب واحد متفق عليه من جميع الباحثين والمهتمين في هذا المجال؛ ولكن توجد خطوات أساسية يجب إتباعها، وهي:
- 1- أن تكون رسالة المؤسسة التعليمية واضحة، وأن تتضمن في خططها وأهدافها برنامج تحسين الجودة، ونشر ثقافة الجودة.
- 2- تحديد معايير لقياس جودة المخرجات التعليمية، بعد دراسة رغبات المستفيدين واحتياجاتهم من خدمة التعليم.
- 3- تدريب القادة والمسؤولين في وزارة التربية على مفاهيم إدارة الجودة، و أساليب تطبيقها.
- 4- تشكيل مجلس للجودة يشرف على تخطيط البرامج التربوية، وتنفيذها، وتقييمها.
- 5- إعداد دليل للجودة وتوزيعه.
- 6- التطبيق الفعلي للجودة في المؤسسات التعليمية وفقاً للمراحل المتعارف عليها، على أن يكون محدداً في كيفية التنفيذ، وكيفية تفويض الصلاحيات للأفراد، والإجراءات العملية لتسهيل ذلك، والابتعاد عن الهدر في المال، والجهد، والوقت.
- 7- تقييم التنفيذ ومتابعته خطوة بخطوة؛ وصولاً إلى سلامة التطبيق وتحقيق الأهداف.
- 8- مراقبة النتائج وتقييمها باستمرار؛ للحفاظ على الكفاءة والاستخدام الأمثل للمصادر.
- 9- نظم الحوافز، ومكافأة الموظفين، مع توفير الدعم المالي المناسب لذلك(1).

2- مراحل تطبيق الجودة في التعليم:

- 1- إيجاد ثقافة الجودة.
- 2- اختيار المدخل المناسب للتطبيق.
- 3- إعداد الخطط التفصيلية.
- 4- توفير الموارد اللازمة.
- 5- مرحلة التنفيذ الفعلي.
- 6- مرحلة التقييم والمتابعة.

(1) ورقة عمل مشكلات تحقيق الجودة في التعليم العام دفايزة أخضر. ص10

3- الصعوبات في تحقيق الجودة:

- 1- البُعد عن التخطيط الاستراتيجي، والاكتفاء بالتخطيط قصير الأجل، والتركيز على المدخلات أكثر من المخرجات .
- 2- غياب النظام المؤسسي، وسيادة الأنظمة التي تعتمد على أسلوب المركزية البحتة.
- 3- عدم وجود النموذج المثالي، الذي يمكن الاسترشاد بمنهجه الإداري عند تطبيق نموذج الجودة.
- 4- قلة التزام القيادة في المؤسسة التعليمية بالجودة؛ حيث يقارن العاملون بين ما يقول مديرهم وماذا يفعل.
- 5- الكثافة الطلابية في بعض مدارس التعليم(1).
- 6- ضعف الإحساس بالواجب: هناك فريق من العاملين يعاني من ذبول روح العمل لديه، وهو ينزع باستمرار إلى نوع من الانطواء على الذات، وهو نزوع ذو أثر سلبي في الإحساس بالمصلحة الوطنية والمصلحة العامة عموماً(2).
- 7- إلقاء اللوم على الآخرين وعلى الواقع.
- 8- عدم وضوح المهام لأفراد المؤسسة التعليمية.
- 9- غثائية ما يُنشر وما يُقرأ في شبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث يتضاءل الكيف على حين يتضخم الكم، وتُرسَم معاني الجودة بغير حقيقتها، وتكون النماذج الذهنية هي السطحية، والتي تركز على المظهر، وتتلاشى تدريجياً جودة المخبر(3).
- 10- الإحباط : قد تمرّ على المؤسسة التعليمية بعض العقبات التي تحول بينها وبين تحقيق هدفه.
- 11- كثرة المشاكل: من الطبيعي عند الانتقال من مرحلة إلى مرحلة أخرى؛ وجود بعض المشاكل التي تعوق التقدّم والاستمرار نحو الهدف ونحو التغيير.
- 12- الملل : ظاهرة الملل والسآمة، والشعور بالضيق والضجر تكون عائقاً عن متابعة تحقيق الهدف، وقد يستغله المحبطون في تعطيل تطبيق نظام الجودة، وكل ما عليك الصبر، والانصراف عن مسببات هذا الملل، وحدّث نفسك بوقت الحصاد والنتائج(4)

(1) المرجع السابق. (2) مدخل إلى التنمية المتكاملة، رؤية إسلامية -د. عبد الكريم بكار ص240- بتصرف-

(3) المرجع السابق (4) كتاب إستراتيجية نظام الجودة في التعليم، محمد بن نايف، ص5

4- خطوات العلاج وإيجاد الحلول:

- 1- تكثيف التوعية بأهمية الجودة، والتعريف بها، وتكثيف البرامج التدريبية لها.
- 2- إيجاد آلية لانتقاء القيادات الإدارية، القادرة على تحمّل دورها في مواجهة متطلبات التغيير.
- 3- النظر إلى جميع الموظفين في المؤسسة التعليمية؛ بوصفهم شركاء في تطبيق الجودة وإنجاحها.

4- وجود هدف أعلى:

- لن تتحقق الجودة على المستوى العام؛ إلا إذا تحققت على المستوى الشخصي، ولا يكون ذلك إلا بوجود هدف أعلى .. ولن يكون الهدف كبيراً إلا إذا كان يسمو فوق المصالح والغايات الدنيوية.
- ولابد من وجود أهداف كبرى ووضوح برامج لتحقيق تلك الأهداف .. وإلا سيضل الهدف منارة تلوح من بعيد؛ لكن لا توجد آلية أو وسيلة إلى الوصول إليها⁽¹⁾.

5- الشعور بالمسؤولية:

- جودة المؤسسة التعليمية منبعها الجودة الشخصية للأفراد.. والجودة الشخصية منبعها الشعور بالمسؤولية.. وحين يشعر المرء بجسامة الأمانة التي رضي بحملها؛ تفتح أمامه آفاق لا حدود لها للمبادرة بالقيام بشيء ما .
- وفي حالة الوعي بحقيقة التكليف، لا يلتفت المرء إلى المتكئين، ولا إلى المُتَبَطِّين؛ وإنما يستحضر حالة السباقين من أولي العزم. إن ضعف الشعور بالمسؤولية لا يخلف وراءه سوى الشعور بالتفاهة والفراغ.
- وعلىنا أن نوقن أن بزوغ (الشخصية) لا يتم إلا من خلال الشعور بالمسؤولية، وأن التقزّم الذي نشاهده اليوم في كثير من الناس؛ ما هو إلا وليد تبدّل الإحساس بالمسؤولية عن أي شيء⁽²⁾

(1) مدخل إلى التنمية المتكاملة: رؤية إسلامية، د. عبدالكريم بكار، ص185 (بتصرف) . (2) المرجع السابق ص187.

6- التمحور حول مبدأ:

إذا أراد الموظف أن يعيش وفق مبادئه، وأراد إلى جانب ذلك أن يُحقّق مصالحه إلى الحد الأقصى؛ فإنه بذلك يحاول الجمع بين النقيضين! إنه لا بد في بعض المواقف من التضحية بأحدهما؛ حتى يستقيم الآخر.

ويعدّ تحقيق المصلحة على حساب المبدأ انتصاراً لشهوة أو غرض آتي . أما الانتصار للمبدأ على حساب المصلحة؛ فإنه بمثابة (التربع) على قمة من الشعور بالسعادة، والرضا، والنصر، والحكمة، والثقة بالنفس .. وهذا ما نطمح إليه لتحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية(1).

7- أعمل ما هو ممكن الآن، ولا تنتظر تحسّن الظروف:

في مجتمعنا أدب يُسمّى (أدب الشكوى من الزمان)، فنرى أن الناس يشكون من سوء الأحوال وتكرّر الزمان. ويجب علينا أن نتحلّى بروح الإيجابية من خلال الإدراك بأن كل تحدٍّ يسبّب أزمة؛ لكنه في الوقت نفسه يمنح فرصة، ويتيح لأولي العزائم السباقّة أن يكتشفوا أنفسهم .. فالأزمات هي التي تصقل الشخصية، وليكن شعارنا دائماً: "باشر ما هو ممكن الآن"، وإذا عملنا بهذا الشعار؛ فسوف نكتشف أن الصعوبات التي نواجهها مترابطة، وأن مباشرة الممكن سوف تجعلنا نمسك بطرف الخيط، وإذا فعلنا ما هو ممكن اليوم؛ صار ما هو مستحيل اليوم ممكناً غداً..(2)

(1) المرجع السابق ص192 (2) المرجع السابق ص200

الخاتمة:

وبحمد الباري، ونعمة منه وفضل ورحمة، نضع قطراتنا الأخيرة بعد رحلة عبر ثلاثة فصول بين تفكير وتعقل في جودة التعليم بين المظهر والمخبر.....

وما هذا إلا جهد مقل، ولا ندعي فيه الكمال؛ ولكن عذرنا أننا بذلنا فيه قصارى جهدنا، فإن أصبنا؛ فذاك مرادنا، وإن أخطأنا؛ فلنا شرف المحاولة والتعلم، ولا نزيد على ما قال عماد الأصفهاني: رأيت أنه لا يكتب إنسان كتاباً في يومه إلا قال في غده: لو غير هذا؛ لكان يُستحسن، ولو قُدِّم هذا؛ لكان أفضل، ولو تُرك هذا؛ لكان أجمل..... وهذا من أعظم العبر، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر .

وَأمل أن ينال هذا العمل القبول ويلقى الاستحسان .

وصلّ اللهم وسلم على سيدنا وحبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

المراجع:

- ١ - إستراتيجية نظام الجودة في التعليم، محسن بن نايف .
- ٢ - تفسير الجامع لإحكام القرآن، القرطبي.
- ٣ - حقيبة برنامج تجويد التعليم في الدول الأعضاء بمكتب التربية العربي لدول الخليج.
- ٤ - دليل العظمة، روبين شاروما .
- ٥ - صحيح الجامع، السيوطي
- ٦ - الفوائد، ابن القيم
- ٧ - القرآن الكريم.
- ٨ - القيادة المرتكزة على المبادئ، ستيفن آر.كوفي .
- ٩ - لسان العرب، ابن منظور .
- ١٠ - مبادئ إدارة الجودة الشاملة، الشريف .
- ١١ - مجلة المعلم - الجودة في غرفة الدراسة ، بحث وترجمة د. محمد يوسف أبو ملوح.
- ١٢ - مدخل إلى التنمية المتكاملة: رؤية إسلامية، د. عبد الكريم بكار.
- ١٣ - مطوية الجودة الشخصية، إدارة الجودة الشاملة بالقصيم
- ١٤ - معجم المغني.
- ١٥ - معجم الوسيط .
- ١٦ - ورقة عمل مشكلات تحقيق الجودة في التعلم العام، د.فايزة أخضر .

الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
1	المقدمة
3	التمهيد في مفهوم الجودة
4	المبحث الأول: تعريف الجودة
4	المبحث الثاني: المعنى اللغوي لمفردات عنوان البحث (المخبر ، المظهر)
5	المبحث الثالث: تعريف الجودة في التعليم
الفصل الأول: تأصيل الجودة	
6	المبحث الأول: الجودة في القرآن الكريم
7	المبحث الثاني: الجودة في السنة
7	المبحث الثالث: الجودة في التعليم
الفصل الثاني: مفاهيم خاطئة في تطبيق الجودة	
8	المبحث الأول: الجودة تعني عدم البساطة
8	المبحث الثاني: الجودة تعني الهدر
10	المبحث الثالث: عدم إدراج الجودة كقيمة من قيمنا الحاكمة
الفصل الثالث: تطبيق الجودة	
11	المبحث الأول: خطوات تطبيق الجودة في التعليم
11	المبحث الثاني: مراحل تطبيق الجودة في التعليم
12	المبحث الثالث: الصعوبات في تطبيق الجودة
13	المبحث الرابع : خطوات العلاج وإيجاد الحلول
ب	الملاحق
15	الخاتمة
16	المراجع
17	الفهرس