# الإجراءات العملية التي تطبق بها معايير الجودة في المؤسسات التعليمية

إعداد

د.عبدالسلام مهنا فريوان

مجلة بحوث التربية النوعية ـ جامعة المنصورة

عدد (٣٣) ـ يناير ٢٠١٤

# الإجراءات العملية التي تطبق بها معايير الجودة في المؤسسات التعليمية

إعداد

د . عبدالسلام مهنا فريوان

يتضمن هذا البث المشكلة وأهدافها، والأدبيات المتعلقة بالجودة، ثم الآلية التي تطبق بها معايير الجودة، وأخيرًا الإجابة عن تساؤلاته.

**مقدمة**:

تعد المؤسسات التعليمية في مختلف بلدان العالم من الأسس التي تعول عليها الشعوب في تنمية القوى البشرية المعدة والمدربة تدريبا عاليا، حتى تكون قادرة على تلبية متطلبات سوق العمل فيها وحاجتها من الكفاءات العلمية والفنية في كافة التخصصات والتي يمكن بها الاستغناء عن الأيدي العاملة الأجنبية، وبخاصة في المجالات النادرة كالطاقة، والصناعة، وفي المجال العسكري وما يحتاجه من تقنية وعلوم الفضاء يمكن بها مقارعة الأعداء، أي الاستعمار الأجنبي الذي بفضل تقنيته استطاع أن يقنع الأمة العربية بأنها في حاجة إليه سواء بطريقة مباشرة، أم غير مباشرة، كما هو في حالة تزويدها بالأسلحة والمعلومات الجوية، وبخاصة عندما تتعرض لأزمات داخلية كما هو الحال في ليبيا واليمن وسوريا والسودان، "والحبل على الجرار" كما يقول المثل.

إن الأمل المنظور من مؤسساتنا التعليمية تطوير وضعها العلمي حتى تستطيع أن تنجب المعرفة الفعالة التي تتجسد في الابتكارات والاختراعات العلمية التي يلمسها الإنسان، وبها يتغلب على ما يواجهه من مشاكل في المجال المدني أو العسكري، واعتبار انجازها فيما عمل المتعلم لا ماذا تعلم المتعلم، أي الابتعاد عن النظرة القديمة للعملية التعليمية المتمثلة في اجترار المعارف والعلوم دون أن تؤدي إلى وظائف عملية ملموسة تلبي حاجات الأفراد اليومية التي تطلبها من البلدان الغربية، وبها تمتص المصادر المالية للأمة العربية بل تستعبدها أحيانا في شكل تحالفات، أو منحها قواعد عسكرية على جزء من أراضيها الزراعية والأمنية.

لهذا أصبحت المطالبة بتحسين العملية التعليمية الشغل الشاغل لرجال التربية والسياسة، حتى تكون ذات جودة عالية إدراكا منهم أن توليد المعرفة لا يأتي من فراغ وإنما من تعليم جيد قادر على تغيير الفكر الإنساني نحو الأفضل سلوكيا وعلميا، ومن ثم تغير حال الأمة العربية لكي تصبح من الدول الصناعية والمنتجة للمعرفة في مختلف المجالات التي يحتاجها المواطن العربي، بل به تستيقظ لكل المآرب الغربية.

والتعليم الجيد له معايير تكون بمثابة المقياس يحكم به على مدى تقدم التعليم وتطوره، أي أن هناك قواعد وأسس ينبغي توافرها حتى يكون المنتج جيدا، لأن الشيء لا يأتي من عدم، فالمثل

العربي يقول: أعطي الأرض تعطيك، وتؤكد ذلك نظرية (الجشتالت) في مبدأها "الأرض والشكلية" الذي يعني أن الأسس مهمة في جودة المنتج، من مبنى مدرسي ومنهج ومعلم وأدوات ووسائل تعليمية، وغير ذلك من المدخلات والعمليات التي تؤدي إلى مخرج جيد (خريج) قادر على اداء واجباته الوطنية، والإنسانية والعلمية سواء على المستوى الفردي أو الاجتماعي، أو الوطني.

وهكذا تطور الاهتمام بالجودة حتى أصبح الأمر منصباً على آلية تطبيق معاييرها، لكي تكون أكثر شمولية ووضوحاً للخطط المرسومة، ويعيها منفذي السياسات التعليمية ومتابعي برامجها أثناء العمل، ومن ثم تكون محددة في صورة خطوات إجرائية قابلة للتنفيذ من قبل العاملين في المؤسسة التعليمية، وبخاصة من هم في الإدارات وهيأة التدريس الذين هم مسئولون مسئولية مباشرة عن كل ما يتعلق بالعملية التعليمية، وهذا ما آثار اهتمام العاملين في مجال التعليم وجعلهم يبحثون في جوانبه المتعددة للرقي به ومنها مؤتمركم هذا الذي كان من ضمن موضوعاته الآلية التي تطبق بها معايير الجودة في التعليم، وبالتالي يتحول التعليم من كونه تقليدياً إلى منتجاً للمعرفة ويواكب العصر الحالي الذي يتسم بالتقدم الهائل في مختلف المجالات المتعلقة بالحياة البشرية.

## إشكالية البحث:

انبثقت إشكالية هذا البحث من اهتمام أبناء الوطن العربي بجودة التعليم، وبخاصة من هم في ذلك المجال، حتى يتم تفعيل العملية التعليمية، وتصبح أكثر قدرة على نتاج المعرفة في مختلف المجالات التي يتطلبها سوق العمل في المجتمعات العربية، ومن ثم يتم الاكتفاء ذاتيا، والاستغناء عن نتاج الأمم الأخرى، وإن كان ذلك كله لا يتم إلا من خلال تفعيل معايير الجودة حتى تكون بمثابة أسس وقواعد ثابتة يعمل في اطارها العاملين في مجال التعليم، أي: الخطوات العملية التي تتبع لتحقيق معايير الجودة في التعليم بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص.

**ولهذا تتحدد إشكالية هذا البحث بالتساؤلات الآتية:**

١. ما المقصود بالجودة؟
٢. ما معايير جودة التعليم في البلاد العربية؟
٣. ما آليات تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم بالوطن العربي؟
٤. ما التوصيات المتعلقة بآلية تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم بالوطن العربي؟

## أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في الآتي:

١. تقصي وضع التعليم في الوطن العربي؛ للوقوف على مدى فاعليته في تقدم الأمة العربية.
٢. الكشف عما قد يوجد في التعليم من سلبيات؛ حتى يتمكن المشرفون على التعليم من تفاديها.
٣. الكشف عن معايير الجودة؛ حتى تتمكن المؤسسات التعليمية من وضعها من ضمن اهتماماتها أثناء تأديتها للعملية التعليمية.

٤. دعوة المهتمين بالعملية التعليمية، إلى التركيز على جانب الأداء في التعليم، الذي يكون هدفا لتعليم أبناء الأمة العربية؛ لأنه الطريق الوحيد الذي تصل به إلى تغيير السلوك، والاكتشافات، والاختراعات، والصناعات، وغير ذلك مما تستهدفه العملية التعليمية.

٥. دعوة المهتمين بالعملية التعليمية إلى تفعيل التعليم المؤسسي؛ حتى يتحول من تعليم تقليدي إلى تعليم منتج، يسهم في الإنجازات التقنية، وكل ما من شأنه تمكين الأمة العربية من مجاراة العصر.

٦. إثارة المهتمين بالعملية التعليمية، بأهمية النشاط التعليمي في المؤسسات التعليمية؛ باعتباره من الأساليب التربوية الناجحة، التي تسهم في إيجابية المتعلم، ومن ثم انعكاسه على مستقبله العملي.

٧. دعوة رجال (الساسة) في بلادنا العربية إلى التركيز على التعليم بمختلف مراحله، عن طريق تخصيص الأموال الطائلة، والاهتمام بالمباني، وغير ذلك من الإمكانات التي تسهم في تطوير الجامعات العربية.

٨. الاهتمام بعضو هيأة التدريس، وتنشيطه باستمرار، عن طريق الدورات والندوات، والمؤتمرات ... وكل ما من شأنه زيادة خبراته التدريسية، مما ينعكس على أدائه العملي فيما بعد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

٩. لفت نظر المواطن العربي، إلى أن العرب ما أحوجهم إلى العمل والأداء في مختلف مجالات الحياة بصمت وخفاء دون الكلام، وإثارة الأعداء.

١٠. إلقاء الضوء على الآلية التي بها تطبق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية، لكي يستثير بها العاملين في مجال التربية والتعليم.

## منهج البحث:

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، على اعتبار أنه أنسب المناهج التي تحقق أهداف البحث، من خلال تحليل وتفسير أدبياته التي تتناول معايير الجودة في التعليم بوجه عام والمؤسسات التعليمية بوجه خاص، والتي جمعت من الوثائق المكتبية.

## حدود البحث:

تناول هذا البحث النظري جودة التعليم في المؤسسات التعليمية بالوطن العربي من خلال:

١. الآلية التي تطبق بها معاير الجودة في التعليم .

٢. مفهوم كل من: الجودة، الضمان، الاعتماد.

٣. معايير الجودة، والضمان، والاعتماد في التعليم العالي.

٤. الأساليب التي بها تتحقق جودة التعليم العالي.

## التعريف بالمصطلحات:

هناك بعض المصطلحات الواردة في هذا البحث ويعتقد الباحث أنها غامضة وتحتاج إلى التوضيح وهي:

١. **فاعلية نظام التعليم العالي:** تعرف فاعلية نظام التعليم العالي بأنها مدى تحقيق أهداف المجتمع، الذي وجد النظام من أجل خدمته.(مدكور،١٩٨)

٢. **جودة التعليم :** "وتعني الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة هذا الإنجاز، ويرتبط هذا الحكم بالأنشطة أو المخرجات، التي تتسم ببعض الملامح والخصائص في ضوء بعض المعايير والأهداف المتفق عليها". (حسين،١٥)

٣. **الآلية:** يعرفها الباحث إجرائيا بأنها: مصطلح علمي يطلق على العمليات التي يصطحبها شغل أو حركة وعادة ما تكون بين جسمين مقاومين تحت تأثير قوى موجهة.

٤. **المؤسسة التعليمية:** ويعرفها الباحث بأنها " المكان الذي يتعلم فيه المتعلم منذ التحاقه بالتعليم الأساسي، وحتى نهاية المرحلة الجامعية، حيث يتم فيها تعليم الناشئة بناء على فلسفة وأهداف يسعى المجتمع إلى تحقيقها عبر مناهج ومقررات تنبع من طبيعته ومن طبيعة العصر الذي يعيشه".

٥. **الاعتماد:** قد عرفه الطريري بأنه: "مجموعة العمليات والإجراءات، التي تقوم بها الجهة المنوط بها الاعتماد الأكاديمي؛ من أجل التحقق أن جامعة أو كلية أو مؤسسة من المؤسسات التعليمية والتربوية، تحققت فيها الشروط، وتتوافر بها الإمكانات المادية والبشرية، وبما يتناسب مع الأهداف التي تسعى هذه المؤسسة التربوية لتحقيقها".

E:\معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية ا.mht

## أدبيات البحث:

تعتبر أدبيات البحث مهمة في البحوث المكتبية، ولهذا قسمت أدبيات البحث إلى قسمين هما:

**أولا. الدراسات السابقة التي اهتمت بالجودة ومعاييرها وكيفية تطبيقها:**

١. دراسة جون ٢٠٠١ John. R: أجرى جون دراسة بعنوان " برامج ضمان الجودة والاعتراف بالشهادات الأكاديمية " وقد هدفت الدراسة إلى تقديم اعتراف متبادل للشهادات الأكاديمية عن طريق استخدام نظام الجودة، وعلى أساس الحكم على المخرجات، بالإضافة إلى مبررات اعتماد مؤهلات التعليم العالي.(نقلا عن نجية،٢٣)

٢. دراسة الشافعي وناس (٢٠٠٠م): والموسومة بـ "ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر"، حيث هدفت هذه الدراسة إلي : توضيح ثقافة الجودة الشاملة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر من خلال الدراسة التحليلية المقارنة.

٣. دراسة الشرقاوي (٢٠٠٢م)، والمعنونة بـ " إدارة المدارس الثانوية بالجودة الشاملة " ،حيث هدفت هذه الدراسة إلى : التعرف على الاتجاهات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم، والتعرف على واقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس العامة في مصر.

٤. دراسة أمين وآخرون (٢٠٠٥م)، وكانت بعنوان : الاعتماد وضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، في ضوء خبرات وتجارب بعض الدول، وقد هدفت إلي تحليل خبرات بعض الدول والتجارب في مجال ضمان الجودة بالتعليم العالي المصري )).(نقلا عن نجيبة،٢٢)

٥. دراسة البلاع ( ٢٠٠٧م)، والموسومة بـ : (إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة الشاملة )، وهدفت هذه الدراسة إلى : التعريف بمدخل الجودة الشاملة وتطبيقاته التربوية، وإلقاء الضوء على أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة في التعليم ومن ثَمّ اقتراح إستراتيجية للتغلب عليها.

٦. دراسة العارفة وقران ( ٢٠٠٧ م)، والموسومة: بـ ( معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام)، وهدفت هذه الدراسة إلى : التعرف على معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العام.

٧. نجيبة محمد مطهر، والموسومة: (بتطبيق نظام الجودة الشاملة في كليات جامعة تعز وفق معايير المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير من وجهة نظر العمداء ونوابهم ورؤساء الأقسام).

٨. دراسة عبد الغني (٢٠٠٨): اجري عبدالغني 2008 ) م (دراسة بعنوان) اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني (هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني والوقوف على بعض التجارب التربوية المعاصرة في اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي.

"عبد الغني محمد عبده سعيد 2004 ) اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني رسالة ماجستير غير منشورة 2008 م".

٩. دراسة محمد الخطيب (٢٠٠٧)، بعنوان: (مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية)، وهدفت التي التعرف على مفهوم الجودة، وتحديد معايير الجودة، هذا إلى جانب تحديد مجالات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

١٠. دراسة عبدالغني محمد عبده سعيد، بعنوان: (معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية اليمنية)، هدفت إلى التعرف على معايير اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي.

:\معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية ا.mht

وعموما فإن الدراسات السابقة ألقت الضوء على جودة التعليم سواء من حيث معاييره أو ضمانه أو اعتماده، وذلك للعمل بها في مجال العملية التعليمية حتى تصبح فعالة في مختلف جوانب الحياة، وبخاصة فيما يتعلق بإنتاج المعرفة التي تفتقر إليها الأمة العربية إلى حد كبير، بل تعتمد فيها على الأمم الاخرى.

**ثانيا**. الخلفية التي ترتبط بها آلية تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية بالوطن العربية مثل: مفهوم الجودة ومعاييرها، وكذلك ضمان الجودة، واعتماد المؤسسات التعليمية، وذلك لوجود الارتباط فيما بينها إلى جانب اعتبارها الأرضية التي يقوم عليها شكل الآلية.

**المقصود بالجودة**:

الجودة لغة من (أجاد)، أي أحسن، والجودة تعني الإتقان كما تعني في مستوياتها العالية التفوق والإبداع، والجودة في التعليم سمة العصر الذي نعيشه، ويحتضن جميع جوانب العملية التعليمية كالمنهج الدراسي، والمعلم، والطالب، ومصادر التعلم، والبيئة المدرسية، والمجتمع المدرسي.

وعرفها ابن منظور في لسان العرب أن كلمة الجودة أصلها (جود) والجيد نقيض الرديء، وجاء بضم الجيم وفتحها، أي: صار جيدا، وأجدت الشيء فجاد، والتجويد مثله، ويقال : هذا شيء جيد، وقد جاد جودة، وأجاد: أتي بالجيد من القول أو الفعل ، ويقال : أجاد فلان في عمله أجود وجاد عمله يجود جودة. (رمضان،٨٦)

**وعرفت الجودة اصطلاحاً بعدة تعريفات، منها ما يأتي:**

- والجودة في التعليم: "تعني جملة خصائص ومعايير، ينبغي توفرها في جميع عناصر العملية التعليمية بالمؤسسة والتي تلبي احتياجات المجتمع". (نصر،٩١)
- كما عرفت الجودة بأنها " صفة أو درجة تميز في شيء ما، وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج".(نقلا عن المحياوي،١٤٠)
- ويعرف الباحث جودة التعليم بأنها: " مدى تحقيق البرامج التعليمية للأهداف المرسومة، والتي يتم التحقق منها من خلال معايير الجودة".
- كما يعرف الباحث جودة التعليم العالي بأنه "مدى قدرة البرامج التعليمية والجامعية على رسم السياسات وإنجاز المهمات، التي من شأنها تطوير سلوك المتعلم؛ حتى يكون قادرا على الإبداع والتجديد في حياة الأمة العربية بما يواكب العصر".

أما ضمان الجودة في التعليم: فيقصد به " تلك العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية، والتي تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي، وأن مستوى جودة فرص التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات كافة أنواع المستفيدين النهائيين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية".

www.alzahraa.ibda3.org8/11/2011

أي: أن يكون لدي المؤسسة الوسائل التي تضمن، من خلالها أن تكون الضوابط المنشورة للاعتماد والمعايير الأكاديمية معرفة، وتتحقق بما يتوافق مع المعايير القومية والعالمية المكافئة، وأن تكون جودة فرص التعلم، والأنشطة البحثية والمشاركة المجتمعية ملائمة، وتفي بتوقعات مختلف أنواع المستفيدين.

ويعرف ضمان الجودة بأنّه " تصميم وتنفيذ سياسات وآليات للتأكد من وفاء المؤسسة التعليمية لمتطلبات الجودة، وفق معايير محددة، وهذه المعايير هي الموضوعة من قبل هيئات الاعتماد الأكاديمي". www.furat.alwehda.gov.sy8/11/2011

وللتأكد من جودة التعليم فإن الأمر يتطلب اتخاذ الإجراءات الآتية:

١. اعتماد مؤسسات التعليم العالي.

٢. التقييم والمتابعة لكل من:

أ.مقومات إدارة التنظيم. ب. مقومات الإمكانات.

ج. مقومات العاملين من أعضاء هيأة التدريس والمنتجين في المؤسسة.

د.المقومات الأكاديمية. هـ.المقومات الفنية.

**الاعتماد**:

جاء اهتمام هذه الورقة بالاعتماد، لأنه يرتبط بالجودة إلى حد كبير، والذي يتضح من خلال ما يأتي:

**مفهوم الاعتماد:** الاعتماد لغة يعنى: "الثقة"، واعتمد الشيء، أي: وافق عليه.

E.ا\معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية ا.mht

ويعني أيضا في اللغة : " الإجازة والتفويض " ، والاعتماد يعني : " مجموعة العمليات التي تقوم بها الجهة المنوط بها الاعتماد الأكاديمي من أجل التحقق أن جامعة أو كلية أو مؤسسة من المؤسسات التعليمية والتربوية، تتحقق فيها الشروط، وتتوفر لها الإمكانات المادية والبشرية، وبما يتناسب مع الأهداف، التي تسعى هذه المؤسسة التربوية لتحقيقها في طلابها أو في المتدربين فيها".

sharia.kuniv.edu.kw/index.php?option=com_content& view=article&id=397&Itemid=252·

فمصطلح الاعتماد من المصطلحات الحديثة، وقد بدأ استخدامه في الكتابات العربية مع بداية عصر التسعينيات؛ نتيجة لشيوع استخدام مفاهيم الجودة في المؤسسات التعليمية. والتي تعمل العديد من الدول العربية بتبنيها وإن كانت الإجراءات العملية يشوبها القصور إلي حد الآن

وهناك تعريفات كثيرة للاعتماد الأكاديمي والمؤسسي، منها ما يأتي:

عرفه محمد عطوة بأنه: "عملية تقويم واعتراف بالمؤسسة التعليمية، وبرنامجها الدراسي والشهادات الأكاديمية التي يحصل عليها الأفراد، في ضوء معايير محددة معدة من قبل، وذلك من خلال منظمات أكاديمية متخصصة تمتلك سلطة رسمية في حكمها ".

عرفه محمد عطوة والمتولي بدير بأنه "العملية التي من خلالها تعترف هيئة أو وكالة بمؤسسة تعليمية، بجامعة أو كلية أو برنامج دراسي داخل مؤسسة؛ لأنها نفذت المعايير التي حددتها من قبل".

ولهذا يقصد بالاعتماد: الاعتراف الرسمي بأهلية المؤسسة التعليمية لأداء مهامها، وأنها استوفت الشروط والمعايير المطلوبة، وأصبحت قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة والنوعية اللازمة في كافة برامجها الأكاديمية المتخصصة، وأنها استطاعت الاستمرار في النمو والتطور.

ويتفق الباحث مع ما قاله: (عبدالغني محمد عبده) من أن التعريفات السابقة تدور حول المعنى نفسه تقريباً، والذي يتضمن عدداً من المبادئ، منها:

- إن الاعتماد يتم وفق مجموعة من المعايير المعدة لذلك مسبقاً.
- أن هناك جهات خاصة مسؤولة عن منح الاعتماد.
- أن الاعتماد يقيس كفاءة المؤسسات التعليمية من الناحيتين الإدارية والأكاديمية.
- أن الاعتماد عبارة عن عملية تقويم مستمر لما هو قائم.
- أنه ضماناً الجودة واستمراراً تحسين المؤسسة التعليمية وبرامجها بشكل منتظم.
- ويمكن أن يتم الاعتماد على مستوى المؤسسة أو على مستوى برنامج دراسي.
- الاعتماد بعض النتائج في المجال المهني، والتي تتعلق بالاعتراف والترخيص والتأهيل، ومنح شهادة الجودة للمؤسسة.
- ويستند الاعتماد إلى التقويم الشامل للمؤسسة.

فالاعتماد يضمن للمؤسسات التعليمية الحفاظ على سمعتها المحلية والدولية، وتحسين جودة عملياتها ومخرجاتها، مما يؤكد مصداقيتها واحترامها والثقة بها من قبل المجتمع والمؤسسات والهيئات المحلية والعالمية. www.ebnalyaman.com/index/node/5376

**أهداف الاعتماد:**

إن الهدف الرئيسي من تطبيق نظام الاعتماد في التعليم هو ضمان جودة العملية التعليمية، وتمكين المؤسسات التعليمية من تحقيق رسالتها وأهدافها على أفضل وجه ممكن؛ وذلك عن طريق الارتقاء بمستوى البرامج المقدمة، سواء من حيث أهدافها، أم منهاجها، أم مقرراتها، أم إدارتها، أم نظمها، أم إجراءات القبول والعمل بها، أم مواردها، أم إمكاناتها المادية والبشرية، إلى غير ذلك من مجالات العمل أو المكونات الأساسية للبرنامج.

www.ebnalyaman.com/index/node/5376

**أنوع الاعتماد:**

يمكن تقسيم الاعتماد إلى نوعين (١،٢)، وهناك من يضيف نوع ثالث إلى النوعين السابقين (٣)، حتى أصبحت ثلاثة أنواع هي:

١. **الاعتماد المؤسسي (العام):** ويعني أن المؤسسة التعليمية تحقق معايير معينة للجودة التعليمية، منها:

- معايير تخطيطية تخص الحرم الجامعي.
- معايير إدارية تخص الهيكل الإداري والموظفين والعاملين.

- معايير أكاديمية تخص أعضاء الهيأة التدريسية والبرامج التعليمية وعدد الطلاب.
- معايير الموارد والخدمات وتخص المختبرات والمكتبة والخدمات المختلفة.
- معايير مالية تخص الموارد المالية والموازنة.
- معايير تخص النشاطات اللاصفية.

٢. **الاعتماد المهني:** ويقصد به الاعتماد من الجهة المسئولة عن الاعتماد المهني المتخصص، والجهة المسئولة عن الاعتماد الأكاديمي، كما يعني تحديد مستوى أصحاب المهن ( المعلمون، الأطباء، المهندسون...إلخ).

**ويمكن تعريف الاعتماد المهني بأنه** : "منظومة متكاملة، تهدف إلى ضمان إعداد أصحاب المهن وجودة أدائهم لعملهم وتنميتهم مهنياً بشكل مستمر؛ وذلك من خلال عمليات الترخيص، وتجديد الترخيص لمزاولة المهنة".(حسين،٢٠٦)

٣. **وهناك من يضيف نوع ثالث وهو:** الاعتماد البرامجي أو التخصصي، ويقصد به تقييم البرامج بمؤسسة ما، والتأكد من جهود هذه البرامج ومدى مناسبتها لمستوى الشهادة الممنوحة على المستوى الوطني والعالمي.(نصر،٩٢)

أما أهم الشروط اللازمة لنظام التقويم في إطار الاعتماد الأكاديمي للبرامج والمؤسسات في التعليم العالي تتمثل في عشرة معايير، هي:

| | |
|---|---|
| ١ – أهداف المؤسسة وأغراضها. | ٢ – العملية التعليمية. |
| ٣ – إنجازات المؤسسة. | ٤ – المنهج. |
| ٥ – مرافق المؤسسة. | ٦ – الجهة الإدارية. |
| ٧ – الإدارة المالية. | ٨ – قيادة المؤسسة. |
| ٩ – العلاقات الخارجية. | ١٠- تقدم المؤسسة. |

وقد أوضح مجلس اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن، محاور الاعتماد العام للجامعات وصنفها إلى المحاور الآتية:

| | |
|---|---|
| ١. التنظيم الإداري والأكاديمي. | ٢. الهيأة التدريسية. |
| ٣. المباني والمرافق الأكاديمية. | ٤. المختبرات. |
| ٥. الأجهزة والتجهيزات والوسائل التعليمية. | ٦. المكتبة. |
| ٧. القبول والتسجيل. | ٨. المرافق العامة والخاصة.(أبوالشعر،2) |

ويمكن الإشارة إلى معايير الاعتماد في النظام البريطاني، بهدف مراجعتها مع النظام العربي وهي:

| | |
|---|---|
| أ.تأمين بيئة تعليمية مناسبة. | ب.استقلالية الجامعة عن الجهة المالكة. |
| ج.ضمان السيولة المالية. | د. تأمين هيكل تنظيمي مترابط. |
| هـ . وجود نظام لضمان الجودة. | |

و. تأمين تطوير المناهج التعليمية وأساليب التقييم بمشاركة الهيئة التعليمية.
ر. وجود ممتحنين خارجيين، وإسهام الاستشاريين من هيئات ومراجع أكاديمية في مجالات المراقبة والتطوير، وإذا نظرنا إلى تفاصيل أكثر نجد ضرورة وجود معايير للعناصر الآتية:

١. شروط منح الشهادات.
٢. تحقيق الأهداف التعليمية.
٣. نوعية وأساليب التعليم.
٤. التقييم المستمر للبرامج.
٥. شروط قبول الطلاب.
٦. طرق التقييم.

**العلاقة بين الاعتماد وضمان الجودة:**

توجد علاقة وثيقة بين الاعتماد وضمان الجودة ؛ حيث يعتبر الاعتماد مدخلاً من مداخل ضمان الجودة، وأنه يساعد في التغلب على بعض المشكلات، التي ارتبطت بتطبيق نظام ضمان الجودة، و يمكن تعريف ضمان الجودة بأنه "تصميم وتنفيذ نظام يضمن سياسات وإجراءات للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة؛ والتي تنظمها المعايير التي تضعها هيئات الاعتماد".

فالاعتماد يعتبر وسيلة من وسائل ضمان الجودة، ولذا فإن الاعتماد يكون ملازماً لضمان الجودة في التعليم؛ حيث إن ضمان الجودة يهتم بتقويم الأهداف، والمحتوى، والمصادر، والمستويات التعليمية، والمخرجات التعليمية، وكذلك البرامج الدراسية، وهو ما يهتم به الاعتماد ويعتبره من ضمن شروط اعتماد المؤسسات التعليمية في الأصل، وبذلك فهو يلتقي مع ضمان الجودة في الاهتمام بالعملية التعليمية وتجويد التعليم في البلاد العربية.

**ويمكن تحقيق ضمان الجودة بطريقتين، هما:**

١. الاعتماد المؤسسي: حيث "يقصد بالاعتماد طريقة أو إجراءات يتم بها أو من خلالها إعطاء فكرة تعليمية شاملة للمؤسسة التعليمية، والتي من خلالها تبين نقاط القوة والضعف التي توجد فيها، مما يترتب عليه إعطاء حكم كفاءة وأهلية، ومدى جودة هذه المؤسسة للقيام بمسئوليتها المناطة بها، والمفترض أنها تقوم بأدائها بصورة جيدة ومعينة". (حسين،١٩٧)
٢. المتابعة والتقييم المستمر: حتى يمكن التحقق من توفر معايير الجودة باستمرار، وعدم إغفالها حتى لا يترتب عليه مخالفات لمبادئ الجودة.

**ويمكن إيجاز معايير ضمان الجودة فيما يأتي:**

١. مدى توفر الإمكانات في المؤسسة التعليمية من أجهزة، وأدوات مكتبية وتعليمية، وأثاث، وغير ذلك مما يساعد المؤسسة التعليمية للقيام بالأدوار التي تحقق الجودة التعليمية.
٢. مدى جودة المبنى التعليمي من حيث القاعات والمعامل وأماكن النشاط، ومرافق صحية، وقاعات جلوس، ومرافق خدمية، ومكتبة تعليمية.
٣. مدى اختيار عضو هيأة التدريس المؤهل، والذي يتمتع بالخبرة في مجال التدريس، وبناء المناهج التعليمية، هذا إلى جانب السمات الشخصية من صدق وحيوية وجدية، وقدرة على التواصل مع طلابه، وغير ذلك مما ينعكس على جودة التعليم.

٤. مدى استخدام أساليب التدريس، والتي تتمثل في تسخير وتوظيف وسائل التواصل مع الدارسين؛ حتى تصل توجيهات وأفكار ومحتوى المناهج إلى الدارسين أينما وجدوا، فأسلوب التدريس هو الأقدر على تحقيق كل ذلك، ومن ثم يحقق ما هو مطلوب من أهداف التعليم.

٥. مدى توفر المكتبة والمطبوعات التي يحتاجها المتعلم؛ لأن التعليم في الغالب يعتمد على المطبوعات، سواء الورقية منها أو الإلكترونية، والتسجيلات الصوتية، وغير ذلك مما توفره المؤسسة، من أجل تحقيق فلسفة التعليم.

٦. مدى الاعتراف بالمؤهلات العلمية، التي تمنحها المؤسسة التعليمية؛ لأن ذلك يعني الإيمان بفاعلية العملية التعليمية، ومن ثم جدواها في انجاز المتعلم لما يقوم به من أعمال يومية.

٧. مدى توفر وسائل الاتصال وتوظيفها حتى يتواصل المتعلم مع المؤسسة؛ فالأجهزة الإلكترونية، والإنترنت، والإذاعة المرئية والمسموعة، والتسجيلات الصوتية، وغيرها من الوسائل التي تعد ضرورية لتحقيق فلسفة التعليم مهما كان نوعه.

٨. مدى إقبال المتعلم على مواصلة دراسته عن طريق انماط التعليم المختلفة، فالدافعية تسهم في تحقيقها المؤسسة من خلال تبسيط الأمور الإدارية، وحصول المتعلم على متطلباته الدراسية بكل سهولة ويسر، حتى تكون بمثابة جذب للمتعلم.

٩. مدى تحديد المناهج واختيار المقررات الدراسية المعبرة عن فلسفة وأهداف التعليم العام في المجتمع .

١٠. أساليب التقييم التي تتبع في معرفة مستوى إنجاز المحتوى الدراسي بالمؤسسات التعليمية .

١١. مدى جودة المخرجات التعليمية، وبخاصة المستوى التعليمي للمتعلم؛ حتى لا يمكن أن يطلق على المؤسسة (مانحة المؤهلات)، كما هو الحال في بعض مؤسسات التعليم الخاص، أو ما يسمى في ليبيا بالتعليم التشاركي.

١٢. مدى توفر العاملين المؤهلين للعمل في مؤسسات التعليم ، والذين عن طريقهم تتحقق جودة العمل.

١٣. المنهاج الدراسي من حيث بنائه، وتحقيقه، أي: مدى قدرته على التغيير من سلوك المتعلم حسب المستهدف من العملية التعليمية..

١٤. مدى الأخذ بفلسفة وأهداف التعليم ، الذي يسعى إلى تحقيق النمو الشامل للمتعلم (عقليا، جسميا، اجتماعيا، انفعاليا، دينيا...إلخ).

ويرى (عماد الدين حسن، ٢٠٠٤، ١٠- ١٢) أن المعايير التي من الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية لابد أن تشتمل على جميع العناصر المكملة للعمل التعليمي من (المنهج العلمي- أعضاء هيئة التدريس- النظام الإداري- أساليب التقويم- التسهيلات المادية). في حين ترى (هند البربرى، ٢٠٠٧، ١٥) أن مفهوم جودة التعليم يتطلب وجود المعايير المرتبطة بما يلى: ( الأهداف- المناهج الدراسية- المعلمين- الطلاب - الوسائط التعليمية- التمارين والتدريبات- الاختبارات والامتحانات).

http://nokhba-kw.com/vb/showthread.php?t=2199

ومن خلال ما تقدم يمكن إجمال تلك المفردات في المقومات الآتية:

١.المقومات المتعلقة بالمبنى المؤسسي. ٢.المقومات المتعلقة بالتدريس.
٣.المقومات المتعلقة بالمتعلم. ٤.المقومات المتعلقة بالإمكانات المادية والبشرية.
٥.المقومات المتعلقة بالدعم المالي. ٦.المقومات المتعلقة بإدارة المؤسسة.
٧.المقومات المتعلقة بسياسة البلد التعليمية.

إن الحديث عن جودة التعليم يتطلب التطرق إلى مدى تحقيق المؤسسة التعليمية لأهدافها، لأن ذلك يعني الجودة من عدمها، وهذا يتطلب طرح بعض الأسئلة مثل: ما مدى تحقيق فعالية أهداف المؤسسات التعليمية في بلادنا العربية؟ وما مدى نجاح دور المؤسسات التعليمية في خدمة المجتمع وتنميته؟

ولهذا الغرض يمكن عرض بعض الدراسات للوقوف على مدى فاعلية الجامعة في تحقيق أهدافها ومنها دراسة (جامع ١٩٨٧م) لتحديد مدى فاعلية إحدى الجامعات المصرية (جامعة الإسكندرية) في تحقيق خمسة أهداف أساسية كبرى للجامعة من خلال تحديد الاختلاف بين واقع الأداء وضرورة التنفيذ لكل من الأهداف الخمسة الكبرى، ومن تم تشخيص الوضع النسبي للدور التنموي للجامعة كهدف أساسي ضمن أهدافها الخمسة الكبرى الأساسية، وبالتالي مدى إسهام الجامعة في عملية التنمية الوطنية الشاملة.

وبعد استطلاع أراء عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة التي كان عددها (١١٠) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، (٨٨٠) طالبا من طلبة الجامعة وتوصلت الدراسة إلى نتائج عديدة من أبرزها ما يأتي:

١. بلغت النسبة المئوية لنجاح الجامعة في تحقيق الأهداف المتعلقة بتعليم وتربية الطلاب (٤٨,٤٪) .
٢. بلغت النسبة المئوية لنجاح الجامعة في تحقيق الأهداف المتعلقة بأعضاء هيأة التدريس (٤٩,٢٪).
٣. بلغت النسبة المئوية لنجاح الجامعة في تحقيق الأهداف المتعلقة بالتنمية المجتمعية والاتساع الثقافي (٥٠,١٪) .
٤. بلغت النسبة المئوية لنجاح الجامعة في تحقيق الأهداف المتعلقة بالأنشطة البحثية والدراسات العليا (٥٩,٨٪) .
٥. بلغت النسبة المئوية لنجاح الجامعة في تحقيق الأهداف المتعلقة بالإدارة الجامعية (٥٣,٤٪) .
٦. ويقول (النجفي ١٩٨٨م) عن دور الجامعة في الدول النامية بما فيها الدول العربية، إنها في الغالب تقليدية، حيث تعتبر التدريس هدفا أساسيا فيها، وبالتالي نادرا ما تعالج قضايا المجتمع ومشكلاته الملحة في الجوانب المختلة كالتربية الزراعية والصناعية.....الخ (زيتون،٣٠)

٧. وفي إحدى الدراسات أكد (٥٩٪) من المبحوثين على ضرورة تقويم وتطوير المناهج الدراسية بصفتها أحد العوامل المهمة في تطوير التعليم العالي.(أحمد، ١٣٧)

( إن الوظيفة الأساسية للتعليم بوجه عام والتعليم العالي بوجه خاص في أي مجتمع تتمثل في تأهيل القوى البشرية الرفيعة المستوى؛ لكي تقوم بالتدريس والبحث العلمي، وإنتاج المعرفة وتطبيقاتها العلمية المباشرة، والمساهمة الفاعلة في تنظيم وإدارة المجتمع والدولة سياسيا واقتصاديا واجتماعيا.....إلخ.)(شيته،٢٩)

ولهذا ينبغي على المجتمع العربي الاهتمام بالتعليم؛ حتى يكون وسيلة نهوضه في مختلف مجالات الحياة، أي: أن تنفق الأموال وتوضع الاستراتيجيات، ويكون من ضمن الأولويات في البنية التحتية، هذا إلى جانب الاهتمام بالمدخلات التي تؤهل المخرجات تأهيلا مناسبا لروح العصر، وما يشهده من ابتكار، وتجديد وتطوير في مختلف سائر العلوم الإنسانية، والتقنية ويقظة الأمة فكريا.

**ومما سبق يمكن تحديد الآلية التي تطبق بها معايير الجودة في المؤسسات التعليمية والمتمثلة فيما يأتي:**

١. إجراءات تتعلق بسيادة الدولة.
٢. إجراءات تتعلق بالحكومة.
٣.إجراءات تتعلق بالوزارة المختصة.
٤. إجراءات تتعلق بإدارات التعليم في البلديات (المحافظات).
٥.إجراءات تتعلق بالمؤسسات التعليمية وتتحدد في الآتي:

أ.المبنى المدرسي.
ب. الإدارة المدرسية.
ج.أعضاء هيأة التدريس.
د.التفتيش والمتابعة.
هـ . المتعلمون.

ويمكن توضيح هذه الإجراءات على النحو الآتي:

**أولا .إجراءات تتعلق بسيادة الدولة:** والتي تمثلها فلسفة الدولة التي يعتمدها أعلى هرم في الدولة (الرئيس) ويسعى إلى تحقيقها، لا أن يتبناها نظريا دون أن يحققها عمليا كما هو الحال في بعض الدول النامية التي يقول مسئوليها بدون فعل لأن الفعل يحقق وعي الانسان وهو ما يعدونه خطرا عليهم إدراكا منهم أن وعي الشعوب يجعلها لا تنقاد بكل سهولة بل قد تثور أحيانا على معظم قراراتهم وإجراءاتهم التي تكون في غير صال المواطن والوطن، لأن بناء الفكر الإنساني هو الأساس في ما يقوم به الانسان من سلوك أو على الأقل اعتقاد يبدأ به الانسان سلوكه العملي، فالفرد لكي يقف ضد الفساد الذي يقوم به المسئولين في الدولة لابد أن يصل بتفكيره إلى ذلك الفساد نتيجة لعدة معطيات مثل: دخل الدولة من العلة الصعبة مقارنة بما يصرف على المجتمع بعدده الصغير، وغير ذلك من المقارنات التي من خلالها يحكم المواطن على مدى التقدم أو التخلف الذي يتسم به المجتمع.

هكذا يكون للتعليم دوراً بارزاً في يقظة الأمة وتقدمها فكرياً وهو ما تنشده التربية الحديثة إذا كان المخطط والمنفذ لها صادقا يسعى بها إلى يقظة الفرد ومن ثم المجتمع باعتبار الفرد نواته.

**ثانيا .إجراءات تتعلق بالحكومة:** تمثل الحكومة في معظم دول العالم الأداة التنفيذية في الدولة بل واضعة الفلسفة من الناحية العملية وإن كانت في معظم الدول النامية تكون شكلية، حيث تكون من اجل التبرير بأن المجتمع له فلسفة متقدمة وأهداف محددة ولكن عدم تنفيذها يكون مقصوداً عن طريق الحكومة التي عادة ما تكون أداة طيعة في يد رئيس الدولة الذي بيده العصا الطويلة، والتي لا منازع له أبداً سواء من الحكومة أو الشعب.

إن الحكومة عن طريق أعضائها وبخاصة من هو مسئول عن التعليم والمسمى (وزير التعليم) الذي يتعاون مع الأجهزة التنفيذية في تحقيق المبادئ والفلسفة التربوية متى كانت النية صادقة والتي تظهر بوضوح من خلال العمل الذي يمثله توزيع الاختصاصات والاهتمام بالكفاءات لا لأي اعتبارات أخرى مثل: الثوري أو الحزبي....إلخ من الاعتبارات الذي قد لا تسهم في تقدم العملية التعليمية وتطورها، بل قد تعيقها أحيانا.

إن أهم إجراء ملفت للنظر في بعض الدول العربية ما تسمح به وزارة التربية والتعليم من فسح المجال أمام غير المؤهلين تربوياً، بالتدريس في جميع مراحل التعليم، أي من هم ليسوا معدين للتدريس وبمعنى آخر لم يدرسوا المقررات التربوية مثل: طرق التدريس، وعلم النفس التربوي، وعلم نفس النمو، والوسائل التعليمية، وأصول التربية والتربية العملية اللازمة للتدريب على التدريس وبخاصة إعداد كراسة الدروس التي تبدأ برسم الأهداف ثم كيفية تحقيقها والاستعانة بالوسائل اللازمة لتحقيق كل ذلك. وهذا يعتبر من وجهة نظر الباحث حلول تلفيقية لا تحقق جدوى العملية التعليمية بل خيانة فيها.

**ثالثا .إجراءات تتعلق بالوزارة المختصة:** والتي تسمى في معظم البلدان العربية بوزارة التربية والتعليم، وهي التي توكل لها مهمة إدارة التعليم في الوطن الواحد سواء من حيث التخطيط ورسم السياسات العامة للتعليم على مستوى القطر الواحد، أو الإشراف ومتابعة التنفيذ لكل ما هو محدد في البرامج والمناهج الدراسية، حتى تكون موحدة في مناهجها وإمكاناتها ومؤهلاتها وأساليب تدريسها، ولا يوجد اختلاف كبير بين منطقة وأخرى، إلا في التنفيذ الذي يرتبط بالإدارات الفرعية، أي: بالإدارات في المحافظات، حيث يعود الاختلاف فيها إلى مدى جدية العاملين فيها، وبمدى متابعتهم لسير العملية التعليمية في مدارسهم.

إن مراعاة الكفاءة في إدارة وزارة التربية والتعليم يجعل العملية التعليمية أكثر تقدماً وفاعلية، لأن الإداري المتخصص يكون عمله على دراية وبصيرة لما يحتاجه التعليم من برامج وإمكانات تخدم المجال التدريسي، فالمعلم التربوي يكون أكثر فاعلية في مجال الإدارة التربوية والتعليمية على حد سواء، وذلك لإلمامه بحاجة المؤسسة من الإمكانات التي يحتاجها التدريس الفعال، ومن ثم تجعله فعالا وقادراً على إنتاج المعرفة، لا التعليم التقليدي الذي لا يكون قادراً على التغيير في شخصية المتعلم سلوكياً ومعرفياً.

رابعا .إجراءات تتعلق بإدارات التعليم في البلديات (المحافظات) : إن الإجراءات التي تتبع في كافة الإدارات وعلى مختلف المستويات تعد من الأسس الفعالة في تطبيق معايير الجودة التعليمية لما

تضفيه على العمل من شفافية وجدية ورفعاً للمحسوبية، وغير ذلك من الأخطاء التي تؤدي إلى قلة فاعلية الإجراءات المؤسسية، والمتعلقة بالمناهج الدراسية أو الأساليب التدريسية أو الأدوات والمعامل الفنية...إلخ، مما تحتاجه العملية التعليمية حتى تكون فعالة.

إن اهم ما يميز العمل الإداري الجاد العمل بالعقل الجماعي المتمثل في اتخاذ القرارات أو تشكيل اللجان، وإسناد العمل بناء على الكفاءات والخبرة العلمية، وكذلك مراعاة الهرمية في الأعمال الإدارية والإشرافية والقيادية، حتى يتم إسناد الأمور إلى مستحقيها سواء من حيث الخبرة، أو الأقدمية، أو العلمية، أو السمات الشخصية والأخلاقية، هذا إلى جانب التفاني والإخلاص في العمل، كل ذلك يجعل العمل يسير في الاتجاه الصحيح، لما له من انعكاسات ايجابية سواء من الناحية العلمية أو النفسية والسلوكية.

والإدارة في البلديات هي الأكثر اتصالاً بالمؤسسات التعليمية في مختلف المناطق بالقطر الواحد عن طريق الهيأة المشرفة من موجهين تربويين وإداريين وأجهزة فنية أخرى مثل: مكاتب الوسائل التعليمية ومكاتب الخدمة الاجتماعية، وغير ذلك من المتابعين للعملية التعليمية الذين جميعاً بقدر اهتمامهم ومتابعتهم بقدر ما تكون فاعلية المؤسسات التعليمية، وبخاصة المشرفين على جدوى وفاعلية التدريس، فالمشرف التربوي الجيد يحق له أن يرفض تدريس كل معلم غير موعد أصلاً للتدريس من خلال تقاريره السنوية التي جمع فيها كل الملاحظات المتعلقة بأسلوب المعلم في التدريس وطريقة إعداده للدرس، ومدى صلاحية خطة الدرس اليومية أو الشهرية أو حتى السنوية، أي قريبة وبعيدة المدى، فالمشرف التربوي من خلال متابعته يدرك الآتي:

أ. تضمين الخطة للأهداف، ومنها الأهداف السلوكية.
ب.الاهتمام بالفهم.
ج.استخدام المعلم لتكنولوجيا التعليم.
د.الاهتمام بمشاركة المتعلم.
ه.الجمع بين النظر والتطبيق لكل ما يدرسه.
و. استخدام المعلم للعديد من طرق التدريس، وبخاصة التي تهتم بالتعلم الذاتي.
ز. توظيف العلوم التربوية التي درسها في التعامل مع المتعلم مثل: علم نفس النمو، وعلم النفس التربوي، ونظريات التعلم، وطرق التدريس العامة والخاصة.....إلخ.

إن إلمام المعلم بمثل هذه الأمور تجعل تدريسه فعالاً، لأن التدريس (علم، ومهارة، وفن)، فليس كل متخصص في احد العلوم يصلح ان يكون معلماً بل الضرورة القصوى، ان يكون تربوياً إلى جانب تخصصه، حتى يستطيع ان يتقن تخصصه في مجال العملية التعليمية.

**خامسا.إجراءات تتعلق بالمؤسسات التعليمية:** تعتبر المؤسس التعليمية المسئول الأول والأخير عن جودة العملية التعليمية فيها، لأن دورها مباشر، فهي على بصيرة لكل ما يحدث في اطارها من سلوكيات يقوم بيها المتعلمين أو المعلمين علي حد سواء فيما يتعلق بالتدريس أو الحضور والغياب وغير ذلك من علاقات إنسانية واجتماعية في المؤسسة بشكل عام، هذا إلى جانب ما يتوفر فيها من إمكانات تتعلق بالبنية التحتية أو التدريسية من معامل ووسائل ومعلمين جيدين، وغير ذلك مما يعد ضرورياً لجودة العملية التعليمية، أي: أن المكونات شيء ضروري لكي يكون المخرج جيداً.

ومن المدخلات المهمة في المؤسسة التعليمية ما يأتي:

أ- المبنى المدرسي: يعد المبنى المدرسي من المدخلات المهمة في العملية التعليمية، لما يتوقف عليه من عمل منظم وجيد، فعندما يكون المبنى معد أصلاً للتدريس توجد به جميع المرافق الخدمية التي يحتاجها الطلاب، من فصول دراسية ملائمة ومعامل، ومرافق صحية، ومدرجات للمحاضرات، وحجرات لأعضاء هيأة التدريس ومكتبة، وغير ذلك من المرافق التعليمية التي توفر الخدمات الضرورية وتحقق راحة جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.

فالأمر يكون مستغرباً عندما يطلب من المؤسسات التعليمية تطبيق معايير الجودة وهي تفتقر للحد الأدنى من الضروريات للتدريس الجيد مثل: المعامل والمكتبات والأجهزة الخاصة بالتدريب، هذا إلى جانب المعلم المؤهل والقادر على التدريب العملي الذي يحتاجه المتعلم حتى مخرجاً جيداً.

إن اقتصار التدريس على التربية التقليدية في العديد من المؤسسات التعليمية بالوطن العربي فرضها حال تلك المؤسسات التي لا يوجد فيها إلا فصول دراسية بها المقاعد المتناثرة هنا وهناك، وقد يكون بعضها غير صالح للجلوس أحياناً، هذا إلى جانب افتقار التدريس للوسائل التعليمية، وغيرها من الأنشطة التعليمية، مما جعل التدريس يغلب عليه أسلوب المحاضرات النظرية، ولا وجود للممارسات العملية مطلقاً إلا ما نذر في بعض التخصصات التطبيقية.

ب- الإدارة المدرسية: وهي العمود الفقري في المؤسسة التعليمية فإن صلحت صلحت المؤسسة بأكملها، لأنها تسهم في توفير الإمكانات اللازمة للعملية التعليمية، كما أنها تجعل المعلم يشعر بانتمائه وبأنه جزء من الإدارة لا سيف مسلط عليه ينفذ ما تريد فقط.

إن الإدارة الديمقراطية حسب اعتقاد الباحث هي الأنسب لتطبيق معايير الجودة التي تتطلب تعاون الكل، وجعل كل عامل له مسئولياته المحددة التي يعمل في اطارها، وبالتالي تسد كل الثغرات التي تحدث شرخا في اداء المؤسسة ومن ثم جودتها.

ج- هيأة التدريس: يعد المعلم من الركائز الأساسية التي يبنى عليها بيت التعليم وجودته، فإن صلح المعلم صلحت معه المؤسسة بأكملها، فهو الذي يطور المنهج ويجعله جيداً حتى ولو كان ينقصه بعض الشيء، ويسهم في خلق المناخ التعليمي المناسب الذي ينسجم فيه كل العاملين في المؤسسة التعليمية من عاملين ومعلمين ومتعلمين بحيث يسود بينهم المودة والألفة ومن ثم العمل بكل جدية وإخلاص في تنفيذ كل ما من شأنه رفع جودة التعليم ومن ثم جودة المخرجات التي تسهم في تنمية الوطن العربي الكبير.

د- مكتب الإشراف والتفتيش: أي من يوكل لهم مهمة متابعة العملية التعليمية في المؤسسات التعليمية، حيث يقع عليهم عبء كبير في توجيه وإرشاد المعلمين الذين يقومون بالتدريس، وبخاصة المعلمين الجدد ومن هم غير مؤهلين تربوياً، لأنهم يفتقرون للكثير من الأساليب والطرق التربوية، فالمشرف التربوي الجيد يقوم بعدة زيارات من اجل المساعدة العلمية والمادية مثل: توفير الوسائل التعليمية، والمعدات المعملية، هذا إلى جانب متابعة الانضباطية في اداء الدروس اليومية،

التي تتطلبها الشعوب النامية التي لا زال فيها الضبط الذاتي ضعيفا إلى حد ما، هذا إن لم يكن كما يقول المثل الشعبي:( مثل البئر مثل غطائه)، أي: أن التفتيش لم يقم بدوره كما ينبغي نتيجة لاعتبارات عدة منها عدم توفر المواصلات، أو غياب المعلم...إلخ، من العوائق التي تحول دون قيام المشرف بالدور المناط به على أكمل وجه.

- إجراءات تتعلق بالمتعلمين: ينبغي عدم إهمال دور المتعلمين في المؤسسة التعليمية، لأن المتعلم يمثل الأرضية التي تنبت عليها الشجرة والتي يتوقف نموها، فجودة المتعلم وصلاحيتها يحقق فاعلية العملية التعليمية كما هو مستهدف ، وبهذا من الصعب أن تطبق معايير الجودة إلا في ظل طلبة لهم استعداد علمي ونفسي وأخلاقي....إلخ من جوانب شخصية المتعلم، فلاستغراب وارد من كيفية تطبيق معايير الجودة على الطلاب في بعض الدول العربية التي يكون الدارسين فيها ينقصهم الكثير من الأسس، وبخاصة العلمية نتيجة لأسباب متعددة قد يكون أهمها أساليب التدريس التي ترتب عليها برمجة المتعلمين برمجة تقليدية غير مفيدة في الحياة حتى على المستوى السلوكي نهيك عن المستوى المنتج للمعرفة التي يتطلبها العصر الحديث.

**إن المؤسسة التعليمية ركيزتها المتعلم الذي ينبغي أن يتحلى بالآتي:**

١. الالتزام الأدبي والأخلاقي داخل المؤسسة التعليمية حتى يسهم في ضبط النظام، ومن ثم تطبيق ما يمكن تطبيقه من أساليب تدريسية وبرامج من شأنها رفع كفاءة العملية التعليمية
٢. الالتزام بالحضور طيلة اليوم الدراسي لكي يستفيد ويفيد من خلال تعاونه في العملية التعليمية.
٣. المشاركة في كل الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة التعليمية سواء داخل القاعة الدراسية أم خارجها.
٤. أن يكون ملماً بأساسيات المعرفة التي تعد ضرورية في الاستفادة من التعلم اللاحق مثل: اللغة العربية، وأساسيات العلوم الرياضية، واللغة الإنجليزية...إلخ، مما يترتب علية التعلم اللاحق.
٥. الاستعداد النفسي والعلمي حتى يكون للمتعلم دافعية على القراءة والاطلاع في مجال تخصصه أو دراسته بشكل عام، لأن ذلك يجعله يعوض كل ما ينقصه من قصور مثل: عدم معرفة القراءة، أو قصور في العمليات الحسابية....إلخ.

**أما على مستوى المدرسة، فإن تطبيق برنامج الجودة يمر بالخطوات الآتية،**

١. الخطوة الأولى :التزام وتعهد الإدارة العليا في المؤسسة بتنفيذ برنامج الجودة وتدعيمه، وتدريب القادة والمسؤولين على مفاهيم الجودة الشاملة، و أساليب تطبيقها، وتشكيل فرق تحسين وتوكيد الجودة.
٢. الخطوة الثانية :إيجاد رسالة ورؤية واضحة ومحددة للمؤسسة، تتضمن الأهداف العامة و أهداف الجودة التي تسعى إلى تحقيقها، وضمان نشر هذه الرسالة والرؤية، وضمان وصولها لجميع أفرادها.

٣. الخطوة الثالثة :تشكيل مجلس للجودة يضم في عضويته المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة فيها، ويقوم هذا المجلس بالإشراف على عملية تخطيط وتنفيذ وتقويم برنامج الجودة.

٤. الخطوة الرابعة :تكوين إستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة؛ بحيث يتم تحديد الهيكل التنظيمي لإدارة الجودة، ودمج نشاطات إدارة الجودة الشاملة ضمن استراتيجيات وخطط المؤسسة، وتكوين نظام داخل وحدات المؤسسة لوضع أهداف محددة للجودة الشاملة داخلها، وتحديد كيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج الجودة، واستخدام الأنظمة الإدارية الحالية في تنفيذ هذا البرنامج.

٥. الخطوة الخامسة : اتخاذ القرار حول مجال تطبيق برنامج الجودة، وهل سيكون على مستوى المؤسسة بشكل كلي أم جزئي، أو اختيار وحدة أو قسم في البداية لتنفيذ البرنامج وتحديد مدى الاستعداد للتغيير والتنفيذ.

٦. الخطوة السادسة :تحليل الاحتياجات التدريبية للمديرين التنفيذيين ورؤساء الأقسام والإدارات والعاملين، للتدريب على مفاهيم الجودة، وتحديد أنواع التدريب اللازمة لكل مجموعة والمحتوى التدريبي الذي سيتم التدريب عليه ، ومتطلبات عملية التدريب من موارد بشرية ومادية وتنظيمية.

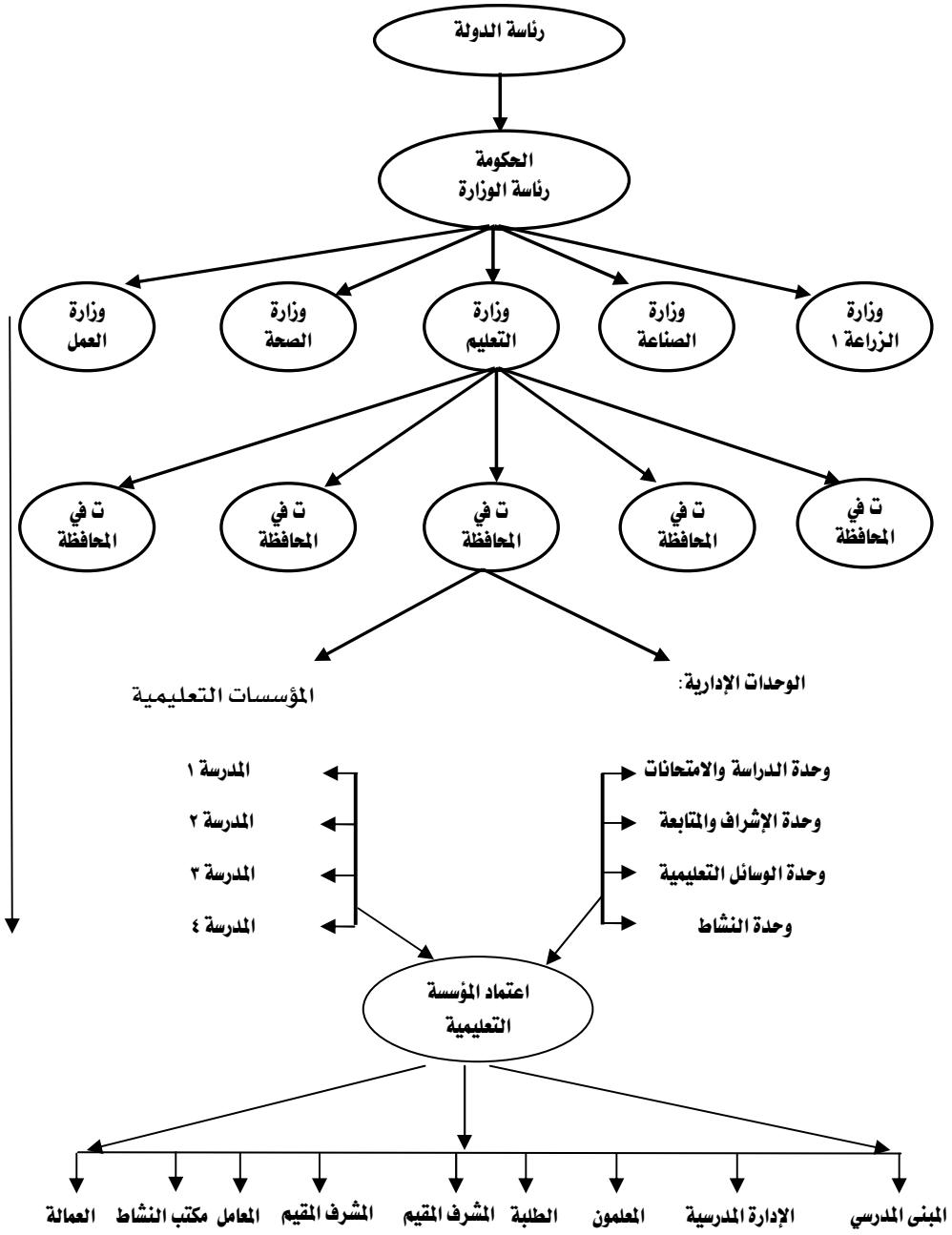
٧. الخطوة السابعة:التأكد من أن إدارات وأقسام المؤسسة قد طورت معايير لقياس مدى مطابقة الخدمات المنتجة لاحتياجات المستفيدين، وتعديل المقاييس والأنظمة الإدارية الحالية لقياس درجة تلبية هذه الاحتياجات.

٨. الخطوة الثامنة : إدخال وتطبيق برنامج الجودة الشاملة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، ووضع التفاصيل اللازمة لتطبيق البرنامج مثل: الكيفية التي سوف يكون عليها التنفيذ، والهيكل التنظيمي الملائم وكيفية تفويض الصلاحيات والسلطات للعاملين، والإجراءات والمصادر المطلوبة لتسهيل تطبيق البرنامج.

٩. الخطوة التاسعة : مراقبة وتقويم النتائج باستمرار؛ لتتبع توافق جهود التحسين مع أهداف المؤسسة، وتقويم المصادر المستخدمة في جهود التحسين للحفاظ على الكفاءة والاستخدام الأمثل لهذه المصادر.

١٠. الخطوة العاشرة : إعلان نجاح برنامج الجودة، ومكافأة وتقدير العاملين المشاركين في جهود التحسين، وتعديل استراتيجيات برنامج الجودة، وتوسيع جهود التحسين لتشمل كل وحدات وأقسام وإدارات المؤسسة.

رسم توضيحي لهيكلة الاتصال التعليمي ت = التعليم



## نتائج البحث

بناء على تمحيص الجانب النظري جاءت نتائج البحث على النحو الآتي:

- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول الذي مفاده: ما المقصود بالجودة؟**

الجودة في التعليم: " تعني مدى تحقيق البرامج التعليمية للأهداف المرسومة، والتي يتم التحقق منها من خلال معايير الجودة".

- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي مفاده: ما معايير جودة التعليم في البلاد العربية؟**

يمكن إجمال معايير الجودة في المقومات الآتية:

١.المقومات المتعلقة بالمبنى المؤسسي. ٢.المقومات المتعلقة بالتدريس.
٣.المقومات المتعلقة بالمتعلم. ٤.المقومات المتعلقة بالإمكانات المادية والبشرية.
٥.المقومات المتعلقة بالدعم المالي. ٦.المقومات المتعلقة بإدارة المؤسسة.
٧.المقومات المتعلقة بسياسة البلد التعليمية.

- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث الذي مفاده: ما آليات تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم بالوطن العربي؟**

يمكن تحديد الآلية التي تطبق بها معاير الجودة في المؤسسات التعليمية من خلال ما يأتي:

١.إجراءات تتعلق بسيادة الدولة. ٢. إجراءات تتعلق بالحكومة.
٣.إجراءات تتعلق بالوزارة المختصة.
٤. إجراءات تتعلق بإدارات التعليم في البلديات (المحافظات).
٥.إجراءات تتعلق بالمؤسسات التعليمية وتتحدد في الآتي:
أ. المبنى المدرسي ب. الإدارة المدرسية. ج. هيأة التدريس.
د.التفتيش والمتابعة. هـ . المتعلمون.

- **النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع الذي مفاده: ما التوصيات المتعلقة بآلية تطبيق معايير الجودة في مؤسسات التعليم بالوطن العربي؟**

بناء على النتائج التي توصل إليها البحث فإن الباحث يوصي بما يأتي:

١. على المجتمع أن يؤكد مقولة وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من خلال اختياره للكفاءات المناسبة لشغل الوظائف والإدارات الشعبية والمؤسسات التعليمية، حتى تنجز الأعمال كما ينبغي.
٢. أن يهتم المجتمع بتثقيف أبنائه عبر وسائطه الثقافية، اقتداء بقوله تعالى: (إِنَّ اللّهَ لاَ يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنْفُسِهِمْ)(الرعد،١١)، وذلك لكي يسهم كل فرد بدوره في تطبيق الخطط والبرامج التي من شأنها أن تسهم في مراعاة معايير الجودة في المؤسسات التعليمية.

٣. على الجهات المسئولة في الدولة الأخذ بمبدأ الديمقراطية في التعليم لكي يتم فضح الأساليب الخاطئة في الأداء الوظيفي الذي يترتب عليها فساد الأدوار، ومن ثم الخلل في المخرجات التعليمة .

٤. ان تخصص خزانة الدولة الأموال الطائل لصالح التعليم حتى يمكن توفير البنية التحتية التي تسهم في جودة التعليم مثل: المباني المدرسة، والمعامل، والوسائل التعليمية، والمكتبات، وكل ما يتعلق بالأنشطة التعليمية....إلخ.

٥. على وزارة التربية والتعليم الاهتمام بالمعلم من حيث تأهيله، وتدريبه، ورفع معنوياته ...إلخ، حتى يؤدي دوره كما ينبغي ومن ثم يسهم في تحقيق جودة التعليم.

٦. ان يكون عمل وزار التربية والتعليم من خلال اللجان المتخصصة مثل: لجان المناهج، ولجان الامتحانات، وكذلك الأنشطة التعليمية، واختيار المعلمين، وغير ذلك مما يتطلبه التعليم من برامج وخطط حتى يبتعد عن الأهواء الفردية والاحتكارات الشخصية التي تقلل من فاعلية التعليم في المؤسسات التعليمية.

٧. أن تهتم القيادات التربوية بالاتصال الدائري الذي يحقق التفاعل بين كل العاملين في قطاع التعليم.

## المقترحات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث يقترح الباحث ما يأتي:

١. إجراء دراسة ميدانية بغرض معرفة الإمكانات المتوفرة في المؤسسات التعليمية من مباني، ومعلمين، ومكتبات، ومعامل، ووسائل تعليمية.

٢. إجراء دراسة ميدانية بغرض التعرف على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب من حيث مؤهل المعلم القائم بالتدريس، وحدة التفتيش، القيادات التربوية.

٣. إجراء دراسة عن واقع الأنشطة التعليمية، وبخاصة الجامعية بغرض التعرف على ما قامت به من مؤتمرات، وندوات، ومحاضرات، باعتبار الأنشطة من معايير الجودة.

## المراجع


١. أبو الشعر: هند غسان، معايير الجودة المعتمدة في مؤسسات التعليم العالي . جامعة آل البيت في الأردن نموذجا، جامعة آل البيت، عمان، الأردن، بدون تاريخ.

٢. حسين: سلامه عبد العظيم: الاعتماد وضمان الجودة في التعليم،دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٥م.

٣. الخطيب: محمد، مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، الجودة في التعليم العام، القصيم، ١٥ - ٢٠٠٧/٥/١٦م.

٤. رمضان: صلاح السيد عبده، تطوير برامج تكوين المعلم بكليات التربية (في ضوء معايير الجودة الشاملة)،ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة، ٢٠٠٥م

٥. زيتون: عايش محمود، أساليب التدريس الجامعي، دار الشروق، عمان، الأردن ١٩٩٥م.

٦. سعيد: عبد الغني محمد عبده ( 2004 )، اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني رسالة ماجستير غير منشورة 2008 م.

٧. شيتة: منصور الصيد، الآفاق المستقبلية للتعليم العالي وتحديات التنمية في المجتمع الجماهيري، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج١٥، ع٢ ، ٢٠٠٥م.

٨. المحياوي: قاسم نايف علوان، إدارة الجامعات في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة اتحاد الجامعات العربية، تصدر عن الأمانة العامة لإتحاد الجامعات العربية، عدد متخصص رقم (٤)، أبريل ٢٠٠٧م.

٩. مدكور: علي أحمد، التعليم العالي في الوطن العربي . الطريق إلى المستقبل، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠م.

١٠. نجية: محمد مطهر، تطبيق نظام الجودة الشاملة في كليات جامعة تعز وفق معايير المنظمة الدولية للمواصفات والمعايير من وجهة ظر العمداء ونوابهم ورؤساء الاقسام، كلية التربية، جامعة تعز، بدون تاريخ.

١١. نصر: نوال، ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات إعداد المعلمين . تجارب دولية، المؤتمر العلمي السنوي (العربي الرابع/الدولي الأول)، الذي عقد بكلية التربية النوعية، جامعة المنصورة، في الفترة ٨ ـ٩ أبريل ٢٠٠٩م.

١٢. :\معايير اعتماد وضمان جودة التعليم الجامعي في الجمهورية ا.mht

١٣. "عبد الغني محمد عبده سعيد 2004 ) اعتماد وضمان الجودة بالتعليم الجامعي اليمني رسالة ماجستير غير منشورة 2008 م".

١٤. sharia.kuniv.edu.kw/index.php?option=com_content
· Itemid=252&id=397&view=article&

١٥. http://nokhba-kw.com/vb/showthread.php?t=2199

١٦. mhtml:file://E: / خطوات تطبيق الجودة mht!http://www.qu.edu.sa/Default.aspx?tabid=5304

١٧. ( www.alzahraa.ibda3.org8/11/2011

١٨. 8/11/2011 www.furat.alwehda.gov.sy

١٩. www.ebnalyaman.com/index/node/5376