

٢) تسعى مختلف المنظمات لتطوير جميع فعالياتها وصولاً لدرجة التفوق، فعلى سبيل المثال لا الحصر : (مبدأ الشورى - مبدأ حرية الإنسان - مبدأ المساواة وتحقيق العدالة - مبدأ التعاون والتكافل بين أفراد المجتمع - مبدأ احترام العمل - مبدأ شمولية التوجيهات الإسلامية العقائدية لكل جوانب الحياة). ■ مفهوم : إدارة الجودة الشاملة. تعتبر إدارة الجودة الشاملة مدخلاً جديداً وفلسفة إدارية حديثة نشأت في الأساس كأسلوب عمل ووسيلة لتطوير أداء المنظمات الساعية إلى تحقيق الأهداف والارتقاء في الأداء، ● أولاً : تعريفات إدارة الجودة الشاملة. إدارة الجودة الشاملة : هي منهج إداري لمؤسسة أو شركة، ● ثانياً : أهداف إدارة الجودة الشاملة. ● ثالثاً : إدارة الجودة الشاملة في التربية. يعرف (رودن) الجودة الشاملة في التربية بأنها : عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في كل مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. ويعرفها (درياس) بأنها : أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كل مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، معتمدة على مجموعة معينة من المبادئ وذلك من أجل تخريج مدخلها الرئيسي "الطالب" على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية والجسمية، ■ الجودة الشاملة : دليل الجودة. يؤدي تطبيق دليل الجودة الذي هو أول خطوات إدارة الجودة الشاملة إلى تقليل العمليات الإدارية والمكتبية، والاهتمام بقضايا أخرى بالغة الأهمية كالالتزام الإداري ومرونة التعامل مع التغيير والتطور التقني وكذلك يساعد على التنسيق الجيد بين جميع الأعمال الإدارية والهندسية للخروج بعمل يقلل من التكاليف ويحقق الجودة المحددة من قبل المستفيد. ● كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟ وهذا هو أسلوب إدارة الجودة الشاملة حيث أنه يحافظ ويصون منشأة وأموال المالك وصرفها في مجالها الطبيعي عن طريق دراسة وتحليل العملية الإدارية والأنظمة المتبعة. الهدف الدائم لإدارة الجودة الشاملة هو تحديد المهام والوظائف المطلوب تأديتها ومن ثم إيجاد بدائل لتأدية هذه المهام أو الوظائف ومن ثم اختيار أفضل البدائل وأقلها كلفة وأنسبها من وجهة نظر العميل. ● مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة : ولكي يتم تطبيق هذا الأسلوب بشكل صحيح فاعل ولضمان جودة منتجاتها يجب البدء بإنشاء نظام إدارة للجودة، ودليل للجودة يحكم جميع العمليات الإدارية، إن دليل الجودة هذا يساعد الإدارة على مراقبة أنشطة هذا النظام بصفة دورية وإمكانية تطويره وتحسينه، (4) إنشاء دليل الجودة المكون من العناصر : ● الصلاحيات والمسؤوليات للمسؤولين بالمؤسسة لضمان عدم تعارض الاختصاصات أو الصلاحيات ووضوحها لجميع العاملين وأيضاً لضمان عدم وجود فجوة في مسؤوليات العاملين. ● أي : أن مستويات وثائق نظام الجودة هي : 3 - تنظيم المؤسسة ويشمل : الهيكل التنظيمي للمؤسسة، العلاقات التبادلية بين إدارة الجودة وباقي إدارات الشركة، العلاقات الداخلية لأنشطة إدارة الجودة. لا يمكن تحسين جودة أي مطلب ما لم نعيّن وسيلة لقياس جودته. لتحديد الأهداف وقياس ومراقبة القيمة المطلوبة لابد من إيجاد علاقة رياضية تربط بين الأداء الوظيفي والجودة والتكلفة الكلية. ومما لا ريب فيه أن رفع كفاءة الأداء وتحسين الجودة مع تقليل التكلفة يُمكننا من الحصول على أعلى قيمة. وبالإمكان ترجمة ذلك إلى المعادلة التالية : الأداء الوظيفي في الجودة ÷ التكلفة الكلية. التكلفة الكلية : هي التكاليف الأولية بالإضافة إلى التكاليف السنوية والدورية. ■ كيف نتقن العمل ؟ ● إن تطبيق نظام الجودة في المؤسسة التعليمية يقتضي : ● التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد إن كان على مستوى الوزارة أو مستوى المدرسة. ● التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام على المستويين الأفقي والعمودي. ● مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية. ● تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال لإدارة الجودة على الصعيدين المركزي والمدرسي. ● إن المبادئ السابقة تؤثر وبشكل مباشر على عناصر تحقيق الجودة والتي يمكن تلخيصها بالأمور التالية : ■ دور المدرسة التي تعتمد الجودة كنظام إداري. إن إدارة الجودة الشاملة هي ثورة إدارية جديدة وتطوير فكري شامل وثقافة تنظيمية جديدة حيث أصبح كل فرد في المؤسسة - المدرسة مسئولاً عنها لكي توصلنا إلى التطوير المستمر في العمليات وتحسين الأداء. والمشاركة المجتمعية حيث تسهم المدرسة في خدمة المجتمع المدني ويقوم المجتمع بدوره بتقديم الدعم للمدرسة مادياً وخدمياً وإعلامياً، والمنهج المدرسي وما يكتسبه المتعلم من معارف ومهارات وقيم، وهذا الاعتماد هو وسيلة لتحقيق وضمان الجودة بوصفها عملية تقييم مستمرة لجودة المستوى التعليمي للمدرسة. أما إدارة الجودة فهي جميع الأنشطة للإدارات والأقسام المختلفة التي تديرها سياسة الجودة والتي تشمل : الأهداف والمسؤوليات التي يتم تنفيذها بواسطة : التخطيط للجودة، توكيد الجودة وتحسين الجودة وهي عناصر نظام إدارة الجودة. ■ أهمية إدارة الجودة في التعليم : 2- ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج. 4- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة. 5- تدعيم الجودة لعملية تحسين المدرسة. 7- زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفقد. ■ المبادئ التي تركز عليها إدارة

الجودة الشاملة : • التأكيد على أن التحسين والتطوير عملية مستمرة وتحديد معايير - مستويات الجودة. • التركيز على العمل الجماعي - الفريق. • تمكين العاملين وحفزهم على تحمل المسؤولية ومنحهم الثقة وإعطاؤهم السلطة الكاملة لأداء العمل. ■

أهداف إدارة الجودة الشاملة : 3- تطوير أساليب العمل. 4- الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم. 7- تقوية الولاء للعمل في المؤسسة - المدرسة. 9- تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة. ■ متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في التعليم : 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة. 4- الإدارة الفاعلة للموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية - المدرسة. 6- تبني الأنماط القيادية المناسبة لمدخل إدارة الجودة الشاملة. 7- مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء. 8- تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة. ■ مؤشرات الجودة في التعليم :

• المحور الثالث : معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية : من حيث أصالة المناهج، • المحور الرابع : معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية : من حيث التزام القيادات بالجودة، والعلاقات الإنسانية الجيدة واختيار الإداريين والقيادات وتدريبهم. • المحور السابع : معايير مرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع : من حيث مدى وفاء المدرسة باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته، والتفاعل بين المدرسة بمواردها البشرية والفكرية وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية. ■ دور الإدارة التربوية في مساندة المدرسة : • اعتبار المدرسة وحدة تنظيمية مستقلة تتبع الإدارة العليا من خلال خطوط إدارية عريضة. • إتاحة قدر أكبر من اللامركزية والحرية للمدرسة لتحقيق التطوير والإبداع في جميع مجالات العمل المدرسي. • تطوير الشرائع واللوائح التي تنظم العمل المدرسي والمتابعة الإشرافية المستمرة للمدارس. • تدريب إدارات المدرسة على الأساليب الحديثة في التخطيط الاستراتيجي وتطبيقات ذلك في المجال المدرسي. • تطوير العلاقة بين المدرسة والمجتمع حتى تصبح شراكة فاعلة. • تبني معايير الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية من أجل الارتقاء بمستوى أدائها. • تعزيز العمل الجماعي "مشروع الفريق" في المدرسة. • تدريب الإدارات المدرسية على مهارات بناء العلاقات الاجتماعية سواء داخل المدرسة أو خارجها واعتبار ذلك من مكونات وتأهيل الإدارات الجديدة. • توظيف نظم المعلومات والتكنولوجيا في تطوير أداء الإدارة المدرسية. • تفعيل روح الديمقراطية في المجتمع المدرسي من خلال المجالس المدرسية ومجالس الآباء. العمل على ربط عملية اتخاذ القرار باحتياجات الطلاب والعاملين والمجتمع المدرسي. • تطوير وتبسيط المناهج وتدريب المعلمين على القيام بذلك، كوحدات تطوير مدرسية. ■ دور المدرسة التي تعتمد الجودة كنظام إداري : واعتبار كل فرد في المدرسة مسؤولاً عن الجودة. • تطبيق نظام الاقتراحات والشكاوي وتقبل النقد بكل شفافية وديمقراطية. • تعزيز الالتزام والانتماء للمدرسة بكل الطرق المتاحة للإدارة. • تحسين مخرجات التعليم والعمل على إعداد شخصيات قيادية من الطلاب وزيادة مشاركة الطلاب في العمل المدرسي. • تفعيل دور تكنولوجيا التعليم والاستفادة من التجارب التربوية محلياً وعربياً وعالمياً. • ممارسة التقويم الداخلي الذاتي على الأقل مرتين سنوياً والاعلان عن نتائجه.