Wadi AlShatti University
Journal of Human Sciences

مجلة جامعة وادي الشاطئ
للعلوم الإنسانيَّة

Special Issue for the Second International Conference on Educational Science Studies.p298-315

ISSN: 3105-8779

عدد خاص بالمؤتمر الدولي الثاني لدراسات العلمية التربوية،
ص298-315

تاريخ التسليم:2024-08-08.	تاريخ انهاء التعديلات:2024-09-25.	تاريخ القبول:2024-09-29	تاريخ النشر:2025-12-15

THE EXTENT TO WHICH COMPREHENSIVE QUALITY STANDARDS APPLY TO IMPROVING EDUCATIONAL OUTCOMES

Salem Milad Al-Saadi

Special Section of Law, Al-Zaytouna, Libya.

ABSTRACT

This study aims to highlight the application of comprehensive quality standards in improving educational outcomes and to evaluate the extent to which teacher preparation programs in colleges of education meet these standards. It focuses on the practical link between quality and both academic and administrative aspects by achieving the objectives of total quality management and understanding its principles, advantages, and requirements for implementation in educational institutions.

Quality assurance systems assume the existence of agreed-upon standards for student (teacher) graduation, and these standards must be comprehensive. They cover all elements of the teacher training system, including the quality of management and admission policies, curricula and practical training, teaching methods and educators, examination standards, and in-service training programs.

The findings emphasize the importance of the cognitive application of quality standards, asserting that educational institutions cannot keep pace with global developments without adopting quality as a central approach in all activities to achieve the highest levels of performance. Based on these findings, the study recommends that the Ministry of Higher Education implement total quality management, improve the management of available resources, and adopt modern methods to develop teachers and educational institutions. The study employed a descriptive approach, which suits the nature and objectives of the research

Keywords:- Total quality management - teacher preparation - Quality Standards and Requirements.

تطبيق معايير الجودة الشاملة في إعداد المعلمين

سالم ميلاد الساعدي

القسم الخاص، القانون، الزيتونة، ليبيا.

الملخص

يهدف البحث إلى إبراز انطباق معايير الجودة الشاملة في تحسين المخرجات التعليمية، كما يهدف إلى تقصي مدى تحقيق برنامج إعداد المعلمين في كليات التربية، ومن بين أهدافه أيضا التأكيد على ربط الجودة بالجوانب التعليمية الأكاديمية والجوانب الإدارية بشكل عملي، من خلال تحقيق أهداف الجودة الشاملة في التعليم، ومن خلال تحقق مبادئ إدارة الجودة ومزايا ومتطلبات تطبيق نظامها في المؤسسات التعليمية، وكما تفترض أنظمة تأكيد الجودة داخل المؤسسات التعليمية أن تكون هناك معايير متفق عليها، يتم من خلالها تخريج الطالب (المعلم) وهذه المعايير لا بد أن تكون شاملة بحيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات وعمليات ومخرجات نظام التكوين داخل كليات المعلمين، سواء كان ذلك من حيث جودة الإدارة وسياسة القبول، أو جودة المقررات الدراسية والتدريب العملي، أو جودة طرق التدريس ومعلم المعلم، أو معايير جودة الإمتحانات والتدريب أثناء الخدمة، فمن خلال كل ذلك توصل الباحث إلى عدد من النتائج، تتمحور غالبيتها في تطبيق هذه المعايير، إذ أنه لا مجال للدخول نحو العصر المعرفي ومسايرة الركب إلا بجعل الجودة طريقاً ومنهجاً في كافة أنشطتها، لتحقيق أعلى مستوى في الأداء. وكما كان للتوصيات في هذا البحث الحظ الأوفر والتي تدور حول إلزام وزارة التعليم العالي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحسين إدارة الموارد المتاحة، وضرورة إعتماد أساليب حديثة، لتحسين وتطوير المعلم والمؤسسات التعليمية، ولقد اتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وأهدافها.

الكلمات المفتاحية : إدارة الجودة الشاملة، إعداد المعلم، معايير ومتطلبات الجودة.

المقدمة:

لم يعد هناك أدنى شك في أهمية وخطورة الدور الذي يؤديه المعلم في العملية التعليمية، وكونه عاملاً أساسياً في نجاح هذه العملية، فعلى الرغم من أن العملية التعليمية كنظام يشتمل على العديد من العوامل المهمة مثل المناهج الدراسية والإمكانيات، والوسائل المادية اللازمة لعملية التعليم والظروف الإجتماعية المحيطة بالمتعلمين، وعلى الرغم من ترابط هذه العوامل، وتأثيره بعضها على البعض الآخر وتوقف نجاح هذه العملية عليها جميعاً، فإن المعلم يبقى من أهم تلك العوامل (فيليب كوميز، 1971، 22)، فهو الذي يعمل على استخدام هذه العوامل الإستخدام الأمثل، إن أهمية المعلم هذه لم يؤكدها المختصون والمربون فقط، بل أكدتها العديد من المؤتمرات والندوات والحلقات الدراسية العالمية والعربية، منها المؤتمر الدولي حول مكانة المدرسين المعقود في باريس 1966م ، الذي أكد على دور المعلم في العملية التعليمية حيث أشار في توصياته إلى أن تقدم التربية تعتمد بشكل كبير على مؤهلات الهيئة التدريسية وعلى المزايا الإنسانية والتعليمية والفنية للمدرسين. (جوزى بلاط، 1986، 306)

وعلى المستوى العربي انعقدت حلقة إعداد المعلم العربي في بيروت لإتحاد المعلمين العرب المنعقد في الإسكندرية سنة (1969م) والذي أوصى بالإهتمام بإعداد المعلمين للنهوض بمرافق التعليم في الوطن العربي، كما خرجت الندوة الثانية لكليات التربية في الوطن العربي المنعقدة عام (1978م) في جامعة الرياض، بمجموعة من التوصيات منها الإرتقاء بمستوى المعلمين. (محمد ظاهر، 1980، 32)

وكذلك المؤتمر الخامس لوزراء التربية والوزراء المسؤولين عن التخطيط الإقتصادي في الدول العربية الذي نظمته (اليونسكو) بالتعاون مع المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم والمنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة والذي عقد في القاهرة من 11 إلى 14 حزيران 1994، والذي عد المعلمين الدعائم الأساسية للتعليم اليوم ومستقبلاً، وأكد على ضرورة تحسين تدريبهم وتقديم المزيد من الدعم لهم من الإدارة والمجتمعات المحلية. (مكتب اليونيسكو، 1994، 41)

وليبيا كغيرها من البلدان العربية اهتمت بالمعلم ومراحل إعداده وتدريبه وتطويره وتحسين أدائه، وقد عقد فيها عدة مؤتمرات منها المؤتمر الذي عقدته النقابة العامة للمعلمين في مارس 2005 والذي أوصى بضرورة اعتماد أسس جديدة في إعداد المعلمين، وندوة إعداد المعلم في ظل المتغيرات الجديدة وبرامج تدريب المعلمين أثناء العمل التي عقدة في بنغازي في نوفمبر 2006م، الذي أكد على ضرورة اعتماد وسائل وطرق جديدة لتطوير أداء المعلم وتحسين أدائه في ظل تجارب الدول المتقدمة، وكذلك المؤتمر التربوي الأول عن المعلم الرؤى المستقبلية في ناصر 2006م والذي انعقد بمدينة مصراته الذي أوصى بضرورة اعتماد طرق جديدة في إعداد المعلم وفق معايير الجودة الشاملة وغيرها من المؤتمرات، إن هذه المؤتمرات والندوات أظهرت من الأهمية الكبيرة التي يحظى بها المعلم وضرورة إعداده الإعداد الجيد وقد أصبح تحقيق الجودة في التعليم هدفًا أساسيًا حيث أننا نعيش في عالم يستلزم أن تكون فيه معايير الجودة عالمية وليست محلية.

والجودة الشاملة لا تقف عند مستوى من التمكن والإتقان وإنما هي جهود للتحسين والتطوير بشكل مستمر مهما بلغت كفاءة وفاعلية الأداء، حيث تسهم معايير الجودة الشاملة في التغلب على مشكلات العملية التعليمية كما

تتيح للمعلم مرونة اتخاذ القرارات والإعداد المهني والأكاديمي المستمر أثناء الخدمة.

إن النظم التعليمية في الوقت الراهن تواجه تحديًا كبيرًا هذا التحدي هو تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية وبالتالي لابد من التأكيد على أن التعليم يجب أن يقدم بجودة عالية، ولذلك بدأت العديد من النظم التعليم في التصميم وإدخال وسائل وأدوات جديدة من أجل تحقيق نتائج أفضل وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج أحد أهم مداخل الإرتقاء بجودة العملية التعليمية وهو المعلم كما أن هذه الدراسة إفادة واضعي السياسة التعليمية في التعرف على أهمية ومبررات تنفيذ معايير الجودة الشاملة في إعداد المعلم كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب الحديثة في إعداد المعلم ومدى انطباق معايير الجودة في إعداد المعلمين ولقد أتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وأهدافها ولقد قمت بتقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين، حيث تطرقت إلى مفهوم وأسس الجودة الشاملة في التعليم في (المبحث الأول) ثم إلى معايير الجودة الشاملة في إعداد المعلم في (المبحث الثاني).

مشكلة البحث:

إن التعليم في ليبيا يعاني من العديد من المشاكل منها ما يتعلق بالمناهج وسياسة القبول والتدريب العملي وطرق التدريس ومعلم المعلم والإمتحانات والتدريب أثناء الخدمة، ومنها ما يتعلق بالإدارة التعليمية، كل ذلك سبب في تدني مستوى التعليم ومستوى أداء العاملين، مما يتطلب إيجاد الحلول الجذرية لهذه المشاكل من خلال اتباع معايير للجودة الشاملة سواء كان ذلك للمعلم أو المؤسسات التعليمية.

أهداف البحث:

1. يهدف البحث إلى إبراز انطباق معايير الجودة الشاملة في تحسين المخرجات التعليمية.
2. يهدف البحث إلى تقصي مدى تحقيق برنامج إعداد المعلمين في كلية التربية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة.
3. التأكيد على ربط الجودة بالجوانب التعليمية (الأكاديمية) والجوانب الإدارية بشكل عملي من خلال تحقيق مبادئ إدارة الجودة ومزايا ومتطلبات تطبيق نظامها في المؤسسات التعليمية.
4. التعرف على ماهية الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
5. التعرف على مزايا ومتطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

أهمية البحث:

1. تكمن أهمية البحث في محاولات تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
2. كما تكمن أهمية موضوعها الذي يسهم في الرقي في شتى مجالات الحياة من خلال تطبيق معايير الجودة في جميع مؤسسات التعليم.
3. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تطبيق التوصيات التي تم الوصول لها في هذا البحث.

حدود البحث:

الحدود البشرية: اقتصر هذا البحث على المعلم ومعلم المعلم في المؤسسات التعليمية.

الحدود المكانية: تمثل الإطار المكاني لهذا البحث بكليات التربية ومؤسسات التعليم الأخرى.

الحدود الزمنية: شكّل العام الجامعي 2024-2025 الإطار الزمني لإجراء هذا البحث.

حدود الموضوع: دراسة مفهوم ومعايير الجودة الشاملة بحيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات وعمليات ومخرجات نظام التكوين داخل كليات المعلمين.

مصطلحات البحث:

- الجودة: تعرّف بأنها مجموعة من الخصائص والميزات لكيان ما تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحدودة أو المتوقعة من قبل المستفيد. (الشربيني، 1998، 103)
- معايير الجودة: هي (تلك المواصفات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم والتي تتمثل في جودة الإدارة، والبرامج التعليمية من حيث الأهداف، وطرائق التدريس، ونظام التقويم والإمتحانات، ثم جودة المعلمين، والأبنية والتجهيزات المادية، والتي تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين). (السيد، 2002، 53)
- إدارة الجودة الشاملة في التعليم: لقد كانت الحاجة ماسة لتتبع مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد وضع الرواد الأوائل عدداً من التعريفات له، حيث يقوم هذا المفهوم على العديد من الأفكار والمبادئ والقوانين التي يمكن لأي مؤسسة أن تتبناها من أجل الوصول إلى التميز (أبوصاع، 2019، 3)، ولقد عرفت بأنها (تحسين المخرجات التعليمية بما يتحقق ومتطلبات مؤسسات المجتمع المحلي وأهداف الجامعة بأقل جهد وتكلفة) (الكسر، ع 39، 419)
- التدريب: يعرف التدريب بأنه عملية هدفها اكساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان، وتحصيل المعلومات التي تنقصه، والاتجاهات الصالحة للعمل، والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاجية. (حيدر، 2020، 1)

الدراسات السابقة ذات الصلة:

1. دراسة (عزوز، 2018): تشير الدراسات في هذا البحث إلى أن بعض مؤسسات المعلم في البلدان العربية لا تراعي مكونات إعداد المعلم مثل: المكون الثقافي، والأكاديمي، والتقني المعرفي، والكفاءات الشخصية والمهنية والتدريب في أثناء الخدمة وغيرها.
2. دراسة (عبدالكريم والهادي، 2020): حول مدى تطبيق معايير الإعتماد المؤسسي في التعليم التقني بالمنطقة الغربية (الزاوية – صرمان – صبراته).
3. دراسة (نجاة المهباط، 2021): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تحقيق معايير إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة الزيتونة كما يراها أعضاء هيئة التدريس.
4. دراسة (محمد عبدو، 2017): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود مبررات لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها، والتعرف على متطلبات التطبيق.
5. دراسة (الشريف، 2016): أن درجة تحقق معايير الجودة الشاملة في جامعة أم القرى جاءت كبيرة، وتصدرت التربية العملية المرتبة الأولى، وجاء تقويم الطلبة في المرتبة الثانية، والأهداف في المرتبة الثالثة، وطرق التدريس في المرتبة الرابعة، والتجهيزات في المرتبة الخامسة.

وغيرها من الدراسات والتي لا يسع المجال لذكرها.

الإطار النظري:

المبحث الأول: مفهوم وأسس الجودة الشاملة في التعليم

يسعى القائمون في المجال التربوي من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسات التربوية، وفى ظل هذه الظروف لم يعد النظام التعليمي يعمل بمعزل عن النظم المجتمعة الأخرى حيث تتوقع تلك النظم من النظام التعليمي أن يوفر لها مخرجات جيدة كالقوى العاملة الماهر والمتخصصة، في مستوى جودة شاملة ستناسب مع احتياجاتها، وأن أي نقص أو تقصير في هذه المخرجات سوف يكلف النظم الأخرى تكاليفًا باهظة. (العجمي، 131)

وعليه فإن النظام التعليمي كنظام مجتمعي لا بد أن يطور أهدافه وعملياته ومخرجاته حتى تتلائم مع هذه المتغيرات المتسارعة، ويصبح نظامًا تعليميًا ذا جودة عالية (شاملة)، ولذلك سوف نقوم بتقسيم هذا المبحث إلى أربع مطالب فنقوم بدراسة مفهوم الجودة في (المطلب الأول)، وأهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم في (المطلب الثاني)، وستكون مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم في (المطلب الثالث)، أما مزايا ومتطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية في (المطلب الرابع).

المطلب الأول: مفهوم الجودة

أولاً: مفهوم الجودة من منظور إسلامي:

الجودة والإتقان مبدأ إسلامي قال تعالى في كتابه العزيز: ﴿صُنْعَ اللهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ﴾ (سورة النمل، 88)، وقال تعالى: في سورة يوسف عليه السلام عندما اصطفاه الملك وطلب منه أن يوليه خزائن مصر لأنه أدرى وأقدر على إجادة عمله، وعبر عن ذلك بصفتي الحفظ والعلم كأساس لنجاح عمله وسبب جودته وإتقانه ﴿قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ﴾ (يوسف، 55).

وقال عليه الصلاة والسلام: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" (رواه الطبراني)، والإتقان يعني الجودة في أكمل صورها.

ثانيًا: المفهوم اللغوي للجودة:

الجودة لغةً من أجاد أي (أتى بالجيد من القول أو الفعل أو العمل)، وأجاد الشي: صيره جيدًا، والجيد نقيض الرديء أو بمعنى الإتقان أي إحكام الأمر إحكامًا جيدًا. (ابن منظور، 1984، 72)

وعرفت الجودة اصطلاحاً بتعريفات كثيرة منها: (أنها درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة أو تلك المتفق عليها معه)، كما عرفت على أنها: (الحالة المثالية التي يوجد عليها شيء ما بمعنى أعلى احتمال ممكن لمستوى مثالي لا يمكن التقليل منه). (ماهر، 2008)

ثالثًا: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم:

تعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها (نموذج إداري شامل ومتطور يعتمد على ترسيخ ثقافة التميز في الأداء والتحسين المستمر لدى جميع العاملين في المؤسسة التعليمية، والتوظيف الأنسب للموارد المتاحة بهدف

الحصول على مخرجات تعليمية مبدعة وذات قدرة عالية على الإنتاج). (العجمي، 131)

وكما عرفت الجودة بأنها: (الحكم على مستوى تحقيق الأهداف وقيمة الإنجاز ويرتبط ذلك بالأنشطة والمخرجات التي تتسم ببعض الملامح في معايير وأهداف محددة) (صدارة، 2018، 333)، كما تعرف بأنها (العملية التي يمكن من خلالها رفع مستوى المعلمين، والنظام، والمؤسسة التعليمية، في ضوء توقعات الطلاب خلال عملية متقنة البناء، لحل مشكلات الطلاب والمعلمين، وتطوير جودة التعليم).

ويعرف (رودز) الجودة الشاملة في التعليم: بأنها عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. (شاكر، 1993)

ومن التعاريف السابقة نستنتج أنه من الضروري تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية، ومشاركة جميع الجهات والإدارات والأفراد في العمل كفريق واحد، والعمل في اتجاه واحد وهو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي التعليمي، وتقويم مدى تحقيق الأهداف ومراجعة الخطوات التنفيذية التي يتم تنظيمها.

المطلب الثاني: أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم

تهدف إدارة الجودة الشاملة في التعليم في النظم الحديثة إلى إرساء التعليم لأجل الإستقلالية، ولأجل تحقيق الكفاءة العالية في الأداء، وذلك بعد استجابة إيجابية لتحقيق سرعة التغيرات نحو العولمة والإستقلال الإقتصادي والإجتماعي والسياسي، ولكي يتحقق هذا التوجه فإن مؤسسات التعليم ينبغي أن تنهض بمكانتها ومستويات قدراتها، لتتمكن من أداء واجبها على أكمل وجه، ويرتقي بمقامها العلمي والمعرفي.

كما أن الدخول إلى عصر المعلوماتية والتحول نحو المجتمع المعرفي، بات خياراً استراتيجياً للمجتمعات وهدفاً قومياً يعمل من أجله ويخطط للوصول إليه، ليس هذا فحسب بل عملت الدول على تغيير خططها الاستراتيجية والتعليمية منها على وجه الخصوص، من أجل الدخول إلى هذه المنظومة الحيوية. (السعيطي، 2023، 466)

ومن هذا المنطلق لا بد من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، إذ أنه لا مجال للدخول نحو العصر المعرفي ومسايرة الركب إلا بجعل الجودة طريقاً ومنهجاً في كافة أنشطتها، وإخضاع كل الممارسات والمتغيرات لمعايير الجودة وضبط المدخلات والعمليات بما يحقق أعلى مستوى في الأداء.

ويمكننا استخلاص بعض أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم وهي كالآتي:

1. ضمان الأداء الصحيح للعمل مع استمرارية التطوير المستقبلي.
2. زيادة القدرة التنافسية للمرافق التعليمية.
3. تقدير كلفة الجودة ومطابقة النتائج بالأهداف الموضوعة للمرافق التعليمية.
4. تكوين ثقافة تنظيمية تشجع رفع كفاءة الأداء والتحسين المستمر.
5. زيادة الإنتاج لكافة العناصر في المرافق التعليمية.
6. تنظيم البرامج التدريبية لتحسين الجودة بالمرافق التعليمية.
7. زيادة قدرة المرافق التعليمية على استيعاب المتغيرات المتلاحقة. (البيلاوي، 2006، 28)
8. ضمان التحسين المتواصل والشامل لكل القطاعات ومستويات المرافق التعليمية.

9. وضع خطط لمراقبة الجودة عن طريق التفتيش والمتابعة لتمكين المرافق التعليمية من النمو والإستمرار.
10. تحسين المخرجات التعليمية وإمكانية القدرة على التنافس على المستويات القومية والدولية. (البيلاوي، 466)
11. الارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية ورفع مستوى الكفاءة. (رحيش، ع 1، 108)

المطلب الثالث: مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم

إن الهدف من إدارة الجودة الشاملة يكمن في رضا العميل، وهذا لا يتحقق إلا باتباع هذه المرافق والمؤسسات العلمية طريقة وأسلوباً علمياً متكاملاً يضع العميل محور التركيز ويتبنى التحسين المستمر كثقافة عامة بها، وهي عملية ممتدة لا تنتهي، وتشمل كل مكون وكل فرد من المؤسسة إذ تهدف لإدخالهم في منظومة تحسين الجودة المستمرة، وتؤكد على تجنب حدوث الأخطاء من أن الأعمال قد تم تنفيذها بالصورة الصحيحة منذ البداية، لضمان جودة المنتج والإرتقاء به بشكل مستمر.

ويمكن استخلاص مبادئ أساسية للجودة الشاملة تعكس أفضل الممارسات الإدارية الواجب تنفيذها عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة منها:

1. التركيز على العميل (العميل الخارجي): وهو أحد مرتكزات الجودة بكون أن كل أنشطة المؤسسة وإنتاجها موجهاً إليه، لذا يجب التركيز على جذبه بالطرق المناسبة من خلال تحقيق رغباته، إضافة إلى العميل الداخلي الذي يسهم في تحقيق هذه الجودة، ويقصد بالعميل هنا: الطالب والمجتمع، وسوق العمل الذي يستوعب الخرجين.

   إذاً يجب أن تستجيب المرافق والمؤسسات التعليمية إلى الإحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لعملائها، وتعمل جاهدة لتحقيق جميع التوقعات. (مشنان، 2016، 22)
2. التركيز على العمليات والنتائج: وهي محاولة المؤسسة أو المرفق لإيجاد الحلول للعقبات التي تعترض سبل تحسين نوعية المنتج (العميل الخارجي) والخدمات من خلال إيجاد معايير مناسبة تحقق الإنسجام مع المواصفات لتقليل الأخطاء.
3. تدعيم الأفراد: إن الإهتمام بالأفراد منذ البداية من عملية الإختبار والتعيين وتقييم الأداء وبرامج التدريب، كل ذلك يحقق النجاح التام للمؤسسة أو المرفق التعليمي.
4. القيادة: تهتم قيادات التعليم بتوحيد الرؤية والأهداف والإستراتيجيات داخل منظومة التعليم وتهيئة المناخ التعليمي لتحقيق هذه الأهداف وبأقل تكلفة.
5. مشاركة العاملين: إن العمل الجماعي يمنح المرفق التعليمي الكثير من المعلومات الدقيقة فتزيد فرصة احتواء الأخطاء وتصويبها، ويحقق أكثر تعاون في المرفق التعليمي. (العجمي، 144)
6. اتخاذ القرارات على أساس منهج علمي: إن عملية صناعة القرار في إدارة الجودة الشاملة يجب أن تقوم على نظام فعال لإدارة البيانات والمعلومات مع إعطاء الفرصة لجميع العاملين لإتخاذ القرارات المناسبة، باعتبارهم أكثر قدرة على إدراك الحقائق. (الطويل، 2006، 179)

7. التركيز على المخرجات: بمعنى أن تكون المخرجات الفعلية للنظام أفضل ما تكون انسجاماً مع المخرجات إلا نموذج المفترضة.
8. التركيز على التغذية الراجعة: أي متابعة ضمان استمرارية النظام في متابعة تقييم أداءاته والتأكد من ملائمتها الداخلية والخارجية وضمان تحقيق الجودة الداخلية للنظام وكذلك جودته الخارجية وضمان ملائمة مكونات النظام كافة سواء شمل ذلك مدخلاته أو عملياته أو منتجاته أو مخرجاته. (الطويل، 178)

المطلب الرابع: مزايا ومتطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية

إن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة هي تهيئة البنية الملائمة، ويقتضي ذلك إبدال الأساليب التقليدية في الإدارة بأساليب حديثة ومتطورة، وكذلك نشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها بين العاملين وتشجيعهم على التغيير من خلال اللقاءات المباشرة معهم وتعليمهم وتدريبهم على المهارات اللازمة لإدارة الجودة الشاملة، وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في إعداد المعلم له أثر كبير في البعد النوعي للتعليم في مختلف مراحله، ولاسيما أن مستوى جودته مرتبط بشكل رئيسي بنوعية الطلبة الذين ينخرطون فيه، إذ أن ما يتحكم بنوعية الطلبة ليس العوامل والمتغيرات الفكرية المعرفية فحسب، وإنما متغيرات ثقافية واجتماعية وسيكولوجية، من مثل: الدافعية وروح المبادرة، والإتجاهات نحو مهنة التعليم، التي ينتظر أن ينميها المعلم لدى متعلميه مستقبلاً، إذا ما أردنا بناء جيل متعلم مسلح بالمعرفة، قادر على المنافسة. (المنظمة العربية، 2005)

وبناء على ذلك سوف نقوم بعرض أهم المزايا التي تتحقق من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التدريس (أولاً) ثم متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية (ثانياً).

أولاً: المزايا التي تتحقق من تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التدريس:

1. تقديم خدمة تعليمية علمية تناسب احتياجات الطلاب.
2. مشاركة الطلاب في العمل وبيان أدوارهم ومسؤولياتهم.
3. الوفاء بمتطلبات التدريس.
4. التزام جميع الأطراف بالنظام الموجود في المؤسسة التعليمية.
5. وجود نظام متكامل ينعكس إيجابياً على سلوك الطلاب.
6. تحقيق التنافس بين الطلاب.
7. تفعيل التدريس بما يحقق الأهداف التربوية المرجوة.
8. مساهمة الطلاب في أخذ القرارات.
9. اتخاذ القرارات على أساس معلومات وبيانات صحيحة.
10. التركيز على طبيعة العمليات والنشاطات وتحسينها وتطويرها بصفة مستمرة بدلاً من التركيز على النتائج والمخرجات.

ثانياً: متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية:

يشير بعض البحاث، إلى أن متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية تقوم على:

1. القناعة الكاملة والتفهم الكامل والإلتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة التعليمية.
2. إشاعة الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي الخاص بالجودة.
3. التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد العاملين بالمؤسسة التعليمية.
4. التنسيق وتفعيل الإتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة.
5. مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد والعاملين في جهود وتحسين جودة العملية التعليمية.
6. تأسيس نظام معلومات دقيق وفعال للإدارة، ليكون بمثابة قاعدة معلومات وبيانات وتحديثها بين وقت وآخر. (الجهني، 2010، 15)

ومن خلال ما تم عرضه من مزايا ومتطلبات لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يتضح الدور البارز الذي يلعبه التدريب وإعادة التأهيل في تحقيق هذه المزايا والمتطلبات مجتمعة ومن هنا كان التركيز على دور التوعية والتدريب وإعادة تأهيل الكوادر البشرية في خلق مناخ الجودة الشاملة وترسيخ متطلباتها سعياً لتحقيقها في المؤسسات التعليمية.

أما عن جودة المعلمين: فإن المعلم يمثل أساساً هاماً للتعليم والتعلم، بما يتيحه من فرص اكتساب الخبرات في مناخ باعث على التعلم الذاتي والمشاركة الإيجابية الفعالة.

ويمكننا القول بأن جودة المعلمين تبدأ من تكونهم في مؤسسات الإعداد مروراً بالتعليم الجامعي، فإذا التحق الطالب المعلم بكلية التربية وهو مسلح بالأساسيات، فإن ذلك يساعد على تكوينه تكويناً سليماً، ويمكننا القول بأن جودة المعلم تشتمل على الآتي:

1. تمكن المعلم من الكفاءات اللازمة لأداء أدواره أداءً مميزاً. (محمد علي، 2010)
2. التزامه بأخلاقيات مهنة التعليم.
3. التزامه بأداء عمله.
4. أن ينمي نفسه تنمية مهنية.
5. يحرص على إيجاد علاقة طيبة مع طلابه.
6. يحرص على المساهمة في الإدارة المدرسية.
7. يحرص على التواصل مع آباء طلابه.
8. الإهتمام بالعمل الجماعي المنظم داخل المؤسسة التعليمية.

المبحث الثاني: معايير الجودة الشاملة في إعداد المعلم

الإعداد صناعة أولية للمعلم، كي يزاول مهنة التعليم تتولاه مؤسسات تربوية متخصصة، من مثل معاهد إعداد المعلمين، أو كليات التربية، أو غيرها من المؤسسات ذات العلاقة، تبعًا للمرحلة التي يعدّلها المعلم، وكذلك تبعاً لنوع التعليم، كأن يكون عاماً، أو صناعياً، أو تجارياً، أو غير ذلك، وبهذا المعنى يعدّ الطالب المعلم ثقافياً، وعلماً، وتربوياً في مؤسسته التعليمية قبل الخدمة. (الشريع، 2022، 36)

وتفترض أنظمة تأكيد الجودة داخل المؤسسات التعليمية أن تكون هناك معايير متفق عليها، يتم من خلاله تخريج الطالب / المعلم، وهذه المعايير لا بد أن تكون شاملة بحيث تغطي كل ما يتصل بمدخلات وعمليات

ومخرجات نظام التكوين داخل كليات المعلمين وعليه فسوف نقوم بدارسة معايير جودة الإدارة وسياسة القبول في (المطلب الأول) ثم جودة المقررات الدراسية والتدريب العملي في (المطلب الثاني) ثم طرق التدريس ومعلم المعلم في (المطلب الثالث) وأخيراً الإمتحانات والتدريب أثناء الخدمة في (المطلب الرابع).

المطلب الأول: معايير جودة الإدارة وسياسة القبول

أخذ مفهوم الجودة الشاملة مراحل عديدة للوصول إلى المعنى الحقيقي لإدارة الجودة الشاملة، حيث أصبحت حديثة العصر، فقد ظهرت العديد من الأساليب والمداخل الإدارية التي تهتم بجودة مؤسسات التعليم في ليبيا (الماوي، 2022، 202)، لذا فإن فهم خطوات إدارة الجودة يرتبط ارتباط مباشرًا بالمتطلبات اللازمة لتنفيذها، عليه فسوف نتطرق إلى معايير جودة الإدارة (أولاً) ثم إلى سياسة القبول (ثانيًا).

أولاً: معايير جودة الإدارة:

إن مسؤولية الإدارة تتركز في وضع سياسة الجودة وفى تطبيق نظام الإيزو وتعريف سياسة الجودة في شكل يستطيع المحاضرون والموظفون داخل المؤسسات التعليمية فهمه وتتمثل جودة الإدارة في كليات إعداد المعلمين فيما يلي:

1. إعلان إدارة الكلية بشكل واضح عن سياستها اتجاه التحسين والتطوير المستمر لجودة النظام على شكل لائحة تتضمن الإلتزام بالجودة.
2. وضع السياسة العامة بكليات إعداد المعلمين فيما يتعلق بالأهداف وقبول وإرشاد الطلاب ومتابعة تقدمهم وانجازاتهم.
3. وضع أساليب التقييم الملائمة لجودة عناصر نظام تكوين المعلم.
4. تخطيط وتصميم المقررات الملائمة للطلاب في ضوء احتياجات سوق العمل والمتغيرات العالمية.
5. تحديد المسؤوليات والصلاحيات والعلاقة بين كافة العاملين بالكليات في مجالات الإدارة والتنفيذ خصوصًا أولئك الذين لهم تأثير على الجودة.
6. توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة لتنفيذ الخدمة التعليمية داخل كليات إعداد المعلمين طبقاً لمتطلبات سياسة الجودة.
7. ضبط العمل الإداري بالمؤسسات وتطويره من خلال وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات. (مهراوي، ع 7، 149)
8. تكثيف كفاءة الأداء الأكاديمي والإداري.
9. العمل بروح الفريق الواحد من خلال الترابط بين الأكاديميين والإداريين بالمؤسسات التعليمية. (الماوي، 2022، 202)

ثانياً: سياسات القبول:

هناك العديد من المعايير لجودة سياسة القبول بكليات إعداد المعلمين يجب توافرها في الطالب الذي يرغب أن يكون معلمًا منها:

1. خلوه من الأمراض المزمنة.

2. سلامة الحواس.
3. أن يكون نطقه سليمًا.
4. أن يكون لديه الرغبة التامة لهذه المهنة.
5. أن يكون له القدرة على حل المشاكل التي تواجهه أثناء تأديته لمهنته.
6. أن يكون محمود السيرة والسلوك.
7. أن يقبل النقد من الغير بصدر رحب.

ومن أجل تحقيق هذه السياسة يجب اتباع الآتي:

1. عقد اختبارات ومقابلات شخصية موضوعية.
2. استخدام معايير نقيس بها الإتجاه نحو مهنة التعليم.
3. تطبيق اختبارات مقياس التعليم والخجل.
4. تطبيق اختبارات المشي والقوام.
5. عقد اختبارات تحريرية لمختلف الطلاب الذين يتجاوزن المقابلات الشخصية لمعرفة مقدرتهم الأكاديمية والتربوية والثقافية.
6. عمل سجلات لكل طالب تشمل على المقررات التي قام بدراستها أثناء الدراسة والإختبارات التي تم إجراؤها، والنتائج التي حصل عليها.

أما سياسة القبول المتبعة في الوقت الحالي فقد حددت اللوائح لكليات المعلمين شروط القبول فيها حيث يتم ذلك عن طريق مسجل الكلية والذي يعتمد في الغالب على المجموع لدى الطالب في المرحلة الثانوية كمعيار للمفاضلة، وتسهم هذه الخطوة في نجاح مهنة التعليم وتحقيق أهدافها (عوض، 1995، 112)، إلا أن هذا المعيار قد يؤدي في الغالب إلى عدم اختيار العناصر المناسبة لمهنة التدريس. (هيكل، 1994، 172)

إضافة إلى خطورة الطالب الذي لا يمتلك الصفات والقدرات التي تؤهله لهذه المهنة، فقد يكون التحاقه بكليات المعلمين ليس بدافع حب المهنة بل للحصول على التعيين.

المطلب الثاني: جودة المقررات الدراسة والتدريب العملي

تلعب المقررات الدراسية دوراً كبير في إيجاد جودة التعليم من خلال الخيار الأمثل لهذه المقررات، كما يعتبر مجال التدريب من أهم المجالات التي يمكن الإستفادة منها في مبادئ التعلم، حيث يعمل التدريب على إعداد الاستفادة منها في مبادئ التعلم، حيث يعمل التدريب على إعداد الموظفين والأساتذة الجدد لمواجهة التحديات التي تواجههم في العمل، لذلك سوف نقوم بدراسة جودة المقررات الدراسية (أولاً) ثم التدريب العملي (ثانيًا).

أولاً: جودة المقررات الدراسية:

إن من معايير جودة المقررات الدراسية الآتي:

1. عمل توصيف للمقررات من حيث الهدف، والفلسفة والمحتوى والمراجع الأساسية للمقرر، والأنشطة التعليمية المرتبطة.
2. نشر هذا التوصيف في دليل الكلية الذي ينبغي أن يعد ويسلم للطالب مع بداية العام الجامعي.

3. معالجة المقررات التربوية للمشاكل التي تواجه المعلمين داخل الفصول الدراسية داخل الكلية.
4. توافر نظام للجودة لمعرفة متى يكون هناك حاجة لتطوير المقررات الدراسية داخل الكلية.

مراعاة الوزن النسبي لبرنامج التكوين بجوانبه الثلاثة الأكاديمية والتربوية والثقافية، فمن حيث الجانب الأكاديمي والذي يقصد به إعداد الطالب (المعلم) في المادة التي سيقوم بتدريسها فيما بعد، وتعمقه فيها، ومساعدته على السيطرة والتمكن من مهاراتها والقدرة على توصيفها في الموقف التعليمي. (الشيخ، 1990، 128)

أما فيما يتعلق بالجانب التربوي فهو يهدف إلى تزويد المعلم بالمعلومات والمهارات التي تمكنه من القيام بمهنة التدريس بصورة فعالة، وأن يكون قادراً على فهم تلاميذه وميولهم واتجاهاتهم وكيفية تنفيذ المواد الدراسية مجال تخصصه داخل الفصل الدراسي، ويشمل التكوين على المواد التربوية والنفسية، وذلك لأن نمو الخبرات التربوية في المجالين النظري والتطبيقي تعتبر قضية حاسمة في نجاح المعلم وزيادة إنتاجيته.

أما التكوين الثقافي تأتي أهميته للمعلم من الدور الإجتماعي المطلوب منه بوصفه قائداً اجتماعي، ومرجعاً لطلابه في العديد من الموضوعات والقضايا، والثقافة العامة ضرورة لكل معلم بصفته مربياً في تضخم فيه التراث الإنساني، وظهرت فيه أهمية وحدة المعرفة، وكلما زادت ثقافة المعلم زادت قدرته على كسب ثقة طلابه والتأثير فيهم. (الجبر، 1994، 120)

ونرى بأن الوضع الحالي لتكوين المعلم في الوقت الراهن يمهل هذا الجانب، حيث يركز على تكوين المعلم تكويناً أكاديمياً وتربوياً، ولا يحضى التكوين الثقافي للمعلم إلا بالقليل.

ثانياً: التدريب العملي:

يعرف التدريب بأنه: (الجهود المبذولة لتزويد العاملين بالمهارات والمعارف والسلوكيات التي تساعد على تجاوز جوانب القصور في أداء العاملين ورفع مستوى الأداء بالصورة التي تساعد على تطور العمل ومواكبة التجدد المستمر في مختلف جوانب الحياة) (السعيطي، 447)، كما يعرف بأنه: (إجراء تعليمي يساعد الأفراد على اكتساب أو تعلم المهارات والأفكار والإتجاهات والمعرفة اللازمة للوصول إلى الأهداف المرسومة وفق خطط التنمية الشاملة) (حجاب، 2007، 326)، ويجب في التدريب العملي أن تتحقق فيه معايير الجودة الشاملة منها:

1. يهدف التدريب العملي في العلاقات العامة إلى تنمية المهارات وتطويرها.
2. إضافة المعارف والمعلومات إلى تغيير اتجاهات العاملين بما ينعكس إيجابياً على مستوى أدائه، ويظهر ذلك في التقدم الثقافي بين العاملين.
3. يهدف إلى الإبتعاد عن التجربة التلقائية الغير مخططة، وتجنب أسلوب التجربة والخطأ واحتمال زيادة الخبرة الفردية التي يكتسبها الفرد بنفسه، واتباع الأسلوب السليم المدروس وهو التدريب المعد وفق برامج مخططة ومرسومة.
4. وللتدريب أهمية خاصة لما له من مزايا يتمتع بها الممارس في المجالات المختلفة، مثل: فن الكتابة والتحرير والقراءة، ومهارات الإتصال والتحدث مع الآخرين، ومهارات اللغة والحاسب الآلي، وغيرها من المهارات التي تحتاج إلى التدريب المستمر، ويرى بعض العلماء أن مستوى مهارات المعلمين ليس

بالعملية التعليمية فحسب بل تدعيمه بالتدريب المتواصل، فالدراسة التربوية لن يكون لها قيمة حقيقية في تكوين الطالب (المعلم) ما لم يصحبها تدريب الطلاب عملياً على التدريب. (المفتي، 1987، 18)

المطلب الثالث: طرق التدريس ومعلم المعلم

إن طرق التدريس تعتبر أحد المكونات الأساسية للمناهج التعليمية في المؤسسات التعليمية، كما يعتبر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من أهم مدخلات العملية التعليمية، لذلك سوف نقوم بدراسة طرق التدريس (أولاً) ثم معلم المعلم (ثانياً).

أولاً: طرق التدريس:

إن من بين معايير جودة طرق التدريس ما يلي:

1. تحقيق استراتيجيات التدريس لأهداف برامج التكوين (الأكاديمي والثقافي والتربوي).
2. مراعاة طريقة التدريس للفروق الفردية بين الطلاب (المعلمين).
3. تشجيع الطلاب المعلمين على التعليم الذاتي.
4. معيار تشجيع الطلاب على اعتياد المكتبة.
5. تفاعل استراتيجيات التدريس مع الأحداث الجارية في المجتمع.

وتعد طرق التدريس أحد المكونات الأساسية للمناهج التعليمية في الكليات، كما تعد أهم الوسائل الرئيسية لترجمة الأهداف التربوية، حيث تحدد طرق التدريس نمط التفاعل بين الطالب والمعرفة، وتحدد مستوى تعلمهم ونوعية سلوكهم، لذلك ينبغي العناية بطرق التدريس في مؤسسات تكوين المعلم. (أبو صالح، 1993، 146)

ثانياً: معلم المعلم:

يعتبر أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من أهم مدخلات العملية التعليمية، وتتوقف عناصر الجودة والكفاءة في التعليم الجامعي على نوعية أعضاء هيئة التدريس به، وعلى ذلك فإن أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التكوين من حيث إعدادهم، ومستوياتهم، وأوضاعهم، تعتبر جميعاً من الأمور التي ينبغي الإهتمام بها، إذا أريد لتلك المؤسسات أن تقوم بمهامها بفعالية ونجاح. (زيادة، 1996، 3)

إن من أهم معايير جودة معلم المعلم الآتي:

1. اتصاف معلم المعلم بالكفاءة بالتدريس.
2. توافر العدد الكافي من معلمي المعلم في تنفيذ البرنامج الذي يقدمه القسم أو الكلية.
3. حصول معلم المعلم على درجة الدكتوراه.
4. عقد دورات تدريبية لمعلمي المعلم للتعرف على أحدث الأساليب التعليمية في مجال تخصصهم.
5. تقويم معلمي المعلم بطريقة دورية منتظمة لتحسين مستوى التدريس والأنشطة الإبداعية والتعليمية.
6. عمل سجلات جودة لمعلمي المعلم تشمل المؤهلات، التقييمات، نشاطات التطوير.
7. تقويم معلمي المعلم بناء على مراجعة أدائهم في تدريس المقررات والبحث العلمي وخدمة المجتمع. (زيادة، 1996، 3)

من خلال ذلك يتبين لنا من أن أعضاء هيئة التدريس (معلم المعلم) لا بد أن يتمتع بهذه المعايير للرفع من

كفاءة وجودة التعليم لكي لا يظهر معلم المعلم في مستوى ضعيف لا يتناسب مع كونه عضو هيئة تدريس بالجامعة.

المطلب الرابع: الإمتحانات والتدريب أثناء الخدمة

تتباين معايير الجودة الشاملة في التقويم والإمتحانات عنها في تدريب معلمي التعليم الأساسي والثانوي أثناء الخدمة، وعليه فسوف نتطرق إلى التقويم والإمتحانات (أولاً)، ثم إلى تدريب معلمي التعليم الأساسي والثانوي أثناء الخدمة (ثانياً).

أولاً: التقويم والإمتحانات

تظهر أهمية التقويم في تشخيص المشكلات التعليمية، وإعطاء الدلالات العملية التي على ضوئها يمكن معالجة تلك المشكلات والحكم على نتائج العملية التعليمية من النواحي الإيجابية والسلبية، الكمية والنوعية، لذا فإن عملية التقويم هي المنطلق إلى تطوير العملية التعليمية ورفع مستوى كفاءتها الكمية والنوعية، ولعل أهم معايير جودة الإمتحانات هي:

1. ضرورة وجود معايير موضوعية للتقويم، حتى لا يعامل الطلاب المعلمين عند التصحيح بأسلوبين مختلفين.
2. ضرورة تنوع أساليب ووسائل تقويم الطلاب بكليات مختلفة.
3. إنشاء وحدة تقويم بكليات المعلمين تكون مهمتها وضع المقاييس والإختبارات المناسبة للتقويم المستمر للطالب المعلم.

وعلى الرغم من أهمية عملية التكوين للطالب (المعلم) إلا أنه يعاني من العديد من المشكلات منها:

1. أن هناك تناقض بين ما يدركه الطلاب عن مفهوم التقويم وأساليبه، وبين ما يمارس فعلاً.
2. التأكيد على الجوانب المعرفية في مستوياتها الدنيا، وإهمال المستويات المعرفية العلياء، والجوانب الإنفعالية والمهارية.
3. أن اختبارات المقال أكثر أساليب التقويم استخداماً.

ثانيًا: تدريب معلمي التعليم الأساسي والثانوي أثناء الخدمة:

يقصد بالتدريب أثناء الخدمة مجموعة من الخبرات والمهارات التي تطلق من برامج الإعداد، وتهدف إلى تنمية الكفايات التعليمية التربوية للمعلمين الموجدين فعلاً من المهنة، ورفع طاقاتهم الإنتاجية الحالية إلى حدها الأقصى، وتأهيلهم لمواجهة ما يستحدث من تطورات تربوية وعلمية في مجال تخصصهم، وذلك من خلال التخطيط العلمي والتنفيذ الكيفي والتقويم المستمر. (عبدالقادر يوسف، 12)

ولعل من أهم معايير جودة برامج التدريب أثناء الخدمة هي:

1. أن يوجد سياسة موحدة للتكوين (قبل وأثناء الخدمة).
2. أن تبدأ برامج التدريب أثناء الخدمة من حيث تنتهي برامج الإعداد داخل كليات المعلمين.

3. أن يتابع أعضاء هيئة التدريس داخل الكليات المعلمين الخرجين الجدد ويمدون يد العون لهم أثناء الخدمة.
4. إنشاء لجنة داخل كليات المعلمين لمتابعة أهم المشكلات الميدانية التي تواجه المعلمين وربطها بخطط الدارسات والأبحاث وتسمى (لجنة متابعة الخرجين).

النتائج والمناقشة:

1. إن مفهوم الجودة مبدأ إسلامي أشارت إليه الشريعة الغراء في العديد من المواضع من الكتاب والسنة.
2. لا بد من تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة، إذ أنه لا مجال للدخول نحو العصر المعرفي ومسايرة الركب إلا بجعل الجودة طريقًا ومنهجًا في كافة أنشطتها، وإخضاع كل الممارسات والتغيرات لمعايير الجودة وضبط المدخلات والعمليات بما يحقق أعلى مستوى في الأداء.
3. إن الهدف من إدارة الجودة الشاملة يكمن في رضا العميل، وهذا لا يتحقق إلا بإتباع هذه المرافق والمؤسسات العلمية طريقًا وأسلوبًا علميًا متكاملاً يضع العميل محور التركيز ويتبنى التحسين المستمر كثقافة عامة بها.
4. إن تطبيق معايير الجودة الشاملة في إعداد المعلم له أثر كبير في البعد النوعي للتعليم في مختلف مراحله.
5. يلعب التدريب وإعادة التأهيل دورًا بارزًا في تحقيق مزايا ومتطلبات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
6. إن أغلب المؤسسات التعليمية تسعى إلى توفير متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث إنها تسعى للتقدم والرقي في تقديم أفضل الخدمات للمجتمع الداخلي والخارجي وكفاية احتياجات سوق العمل في ظل المنافسة العالمية في الدفع بالمؤسسة إلى الأفضل.

التوصيات:

1. ضرورة إعلان إدارات كليات المعلمين بشكل واضح عن سياستها تجاه التحسين والتطوير المستمر لجودة النظام.
2. ضرورة تحديد المسؤوليات والصلاحيات والعلاقة بين كافة العاملين بالكلية في مجالات الإدارة والتنفيذ، وخصوصًا أولئك الذين لهم تأثير على الجودة.
3. أن تكون عملية إعداد المعلم للتعليم الأساسي والثانوي حكرًا على كليات إعداد المعلمين.
4. يجب إقامة الدورات التدريبة والتأهيلية بالمؤسسات التعليمية باعتبارها شرط ملزم لتفعيل برامج الجودة الشاملة في هذه المؤسسات.
5. إعادة النظر في سياسات القبول، واعتماد اختبارات مطورة لمختلف جوانب شخصية المتقدمين واتجاهاتهم نحو مهنة التعليم.
6. تحليل أنظمة التقويم في كليات التربية بغرض تجويدها.

7. ضرورة اعتماد الإختبارات والمقابلات الشخصية الموضوعية عند تحديد سياسات القبول للطلبة في كليات المعلمين على ألا تكون هذه المقابلات شكلية.
8. تحسين إدارة الموارد المتاحة، والمرافق والبرمجيات، واعتماد معايير وطنية لإدارة الجودة الشاملة.
9. ضرورة اختبار أعضاء هيئة التدريس في كليات المعلمين من يملكون مؤهل الدكتوراه أم من يمتلكون الكفاءة العالية التدريس.
10. وضع توصيف للمقررات الدراسية من حيث الهدف والفلسفة والمحتوى، وأن توضع من قبل لجان متخصصة وفق ضوابط الجودة.
11. ضرورة اعتماد أساليب حديثة في التربية العملي وتوفير مشرفين أحدهما علمي والآخر تربوي.
12. اعتماد مبدأ جودة المتابعة للخرجين والتعرف على أهم المشاكل التي تواجههم.
13. حضور المؤتمرات العلمية والندوات الخاصة بتطوير طرق التدريس أو تفعيل برامج الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
14. إلزام وزارة التعليم العالي بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسساتها ووعيها ماديًا ومعنويًا، وتوفير جميع الإمكانية اللازمة لتطبيقها.
15. النوعية المستمرة للكادر الوظيفي والأكاديمي والطلاب بأهمية وفوائد ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الأكاديمية.

المصادر والمراجع:

1. القرآن الكريم.
2. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، دليل إدارة الجودة الشاملة للتعليم العالي في الوطن العربي، تونس، 2005م.
3. ابن منظور لسان العرب، 28، دار المعارف، القاهرة، 1984م.
4. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.
5. إيمان محمد الجبر، برامج إعداد المعلمين بين النظرية والتطبيق، دراسات تربوية، رابطة التربية الحديثة، ج 9، ع 63، القاهرة، 1994م.
6. بركة مشنان، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2016.
7. جعفر أبوصاع، معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية، المؤتمر العربي الدولي التاسع لضمان جودة التعليم العالي، 2019.
8. جوزي بلاط جمنو، وآخرين، إعداد معلمي المدرسة الإبتدائية والمدرسة الثانوية، والثقافة والعلوم، 1986م.
9. حسن حسين البيلاوى، الجدوة الشاملة في التعليم، عمان، دار المسيرة، 2006.
10. حسن صدارة – محمد مزيان، مدى توفر معايير جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة المسيلة مجلة الناصرية للدراسات الإجتماعية والتاريخية، مج 9، ديسمبر 2018م.
11. زينب مهراوي، عبدالقادر بودي، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجزائر، مجلة البشائر الإقتصادية، مج 2، ع 7، 2016م.
12. سالم حسن علي هيكل، متطلبات لتطوير إعداد المعلم، مجلة تربية الأزهر، ع 45، يوليو، 1994م.

13. سعد ريغان الشريع، إعداد المعلم وتدريبه وفق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، المجلة التربوية، ع 144، ج 1، سبتمبر 2022م.
14. سعيدة رحيش، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لتحقيق جودة مخرجاته، مجلة آفاق علوم الإدارة والإقتصاد، مج 4، ع 1.
15. سلوى عزوز، برامج إعداد المعلمين بين التقويم والتطوير، مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، 2018، ع 1.
16. سهيلة محسن الفتلاوي، في التعليم، دار الشروق، عمان، 2008م.
17. شريفة عوض الكسر، دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في تحقيق الحوكمة الإدارية في الجامعات، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، بابل، ع 39.
18. شاكر فتحي وآخرون، تطبيقات عالمية معاصرة لمنظومة إعداد المعلم في ضوء وثورة المعلومات، المؤتمر السنوي الأول للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية كليات التربية في الوطن العربي في عالم متغير، 23–25 يناير، 1993م.
19. عبدالكريم النسر والهادي، مدى تطبيق الإعتماد المؤسسي في مؤسسات التعليم التقني، مجلة دراسات الإنسان والمجتمع، حورية (أبريل 2020)، ع 11.
20. عصام حيدر، التدريب والتطوير، الجامعة الإفتراضية السورية، 2020.
21. عنادية حسن السيد، تصور على، مقترح لتطوير نظام التعليم بالمملكة العربية السعودية في ضوء معايير الجودة الشاملة، مجلة مستقبل التربية العربية، المركز العربي للتعليم والتنمية، العدد (27)، القاهرة، 2002.
22. عبدالخالق عبدالرحمن السعيطي، سالمة خليفة السعيطي، التدريب في طور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في ليبيا، المجلة الدولية لعلوم الإعلام والإتصال، س 1، ع 1، ديسمبر 2–23.
23. عبدالقادر يوسف، التدريب أثناء الخدمة لرفع مستوى العملية التربوية في تنمية الكفاءات التربوية وتدريب المعلمين أثناء الخدمة، دار الكتاب العربي، القاهرة، د ت.
24. فاطمة عبدالعزيز الماوى، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة مؤسسات التعليم العالي (مراجعة نظرية)، مجلة جامعة سبها للعلوم الإنسانية، 2022م.
25. فيليب كوميز، أزمة التعليم في عالمنا المعاصر، ترجمة أحمد خيري كاظم، جابر عبد الحميد، إدارة النهضة العربية، القاهرة، 1971م.
26. محمد إسماعيل ظاهر، برامج ومناهج لكليات التربية في دول الخليج العربي، الرياض، مطبعة مكتب التربية العربية لدول الخليج العربي، 1980م.
27. مكتب اليونيسكو الإقليمي للتربية في الدول العربية التقرير النهائي للمؤتمر الخامس لوزارة التربية والوزراء المسؤولين عن التخطيط الإقتصادي في الدول العربية، القاهرة، 11–14 حزيران، 1994م، التربية الجديدة، عمان، عدد خاص 56، 1995م.
28. محمد أحمد عوض، دراسة مقارنة لنظم إعداد معلمي التعليم الثانوي العام بكليات التربية في مصر وبعض الدول الأخرى، المجلة التربوية بكلية التربية بسوهاج، ع 10، ج 1، يناير 1995م.
29. محمد أمين المفتي، تصور مقترح للتربية العملية بكليات التربية، المؤتمر القومي لتطوير لإعداد المعلم في مصر، رابطة التربية الحديثة، لإبريل، 1987م.
30. محمد أبوصالح – محمد خوالدة، تطوير مناهج التعليم الجامعي في الوطن العربي، مجلة العلوم التربوية، معهد الدراسات التربوية، ط 1، ع 1، يوليو 1993م.
31. محمد السيد علي، تقويم العملية التعليمية في شعبة الطبيعة والكيمياء بكلية التربية جامعة المنصورة، المؤتمر السنوي الثامن لأصول التربية، الآداء الجامعي في كليات التربية: الواقع والطموح، 7–9 سبتمبر 1991م.
32. منصور بن مصلح الجهني، أنماط التعليم والتعلم في ضوء معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي، مطبوعات نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010م.

33. محمد حسنين العجمي، الاعتماد وضمان الجودة الشاملة لمدارس التعليم الثانوي العام، المنصورة، دار الجامعة الجديدة.
34. محمد عبدالسميع الشيخ، دراسة بعض العوامل المؤثرة في إعداد المعلم ببعض كليات التربية في مصر، مؤتمر إعداد المعلم، التراكمات والتحديات، مج 14، 18-1 يوليو الإسكندرية، 1990م.
35. مصطفى عبدالقادر زيادة، نحو الجديد دور المعلم دعوة للحوار، المؤتمر القومي لتطوير إعداد المعلم وتدريسه ورعايته، وزارة التربية والتعليم، 1996م.
36. محمد علي عبدو، واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، ع 16.
37. محمد منير حجاب، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، ط 1، دار الفجر لنشر والتوزيع، القاهرة، 2007م.
38. نجاة المهباط، إدارة الجودة في التعليم العالي، 2021.
39. ناهل محمد بابكر الشريف، درجة تحقق معايير الجودة الشاملة في برنامج إعداد معلم التربية الخاصة بجامعة أم القرى، مجلة كلية التربية.
40. هلالي الشربيني، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، رؤية مقترحة، جامعة المنصورة، مجلة التربية، العدد (1137)، القاهرة، 1998.
41. هاني عبدالرحمن الطويل، الإدارة بالإيمان، عمان، نشر بدعم من الجامعة الأردنية، 2006م.
42. http://www.drmosad.com
43. www.zu.p6