**أهمية ضمان الجودة ومراحل تطبيقها في التعليم العالي وأسباب فشلها**

**The importance of quality assurance and the stages of its application in higher education and the reasons for its failure**

**من إعداد : ط.د.أنيسة معزوزي**

**من جامعة باتنة -1-**

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية ضمان الجودة وإبراز مراحل تطبيقها في التعاليم العالي،حيث نشأت ضمان الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية في بدايات القرن الماضي أخذ شكل الاعتماد الأكاديمي،وبدء كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات والجامعات،والمتتبع لمسيرة التعليم الجامعي بشتى تخصصاته وفروعه واتجاهاته الحديثة،يلمس التغيير المستمر الذي شهدته جامعات الدول المتقدمة،وهذا بحد ذاته يشكل تحديدًا كبيرًا على لأنظمتنا التعليمية في الوقت الراهن،فالتعليم ليس فقط يتم تقدمه لكل المواطنين فحسب،بل يجب أن يقدم بجودة عالية لصناعة عقل الإنسان الذي يعد رأس المال الحقيقي في عصر العولمة والمعلوماتية،وغدت الجامعات تتنافس في تأهيل وبناء الإنسان الذي يستطيع التكيف والمواجهة في عالم المعرفة المتطور.

والمقصد من هذا البحث هو إبراز أهمية ضمان الجودة،وكيفية تطبيقها في التعليم العالي،وكذا الوقوف على أسباب فشل تطبيقها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج تبين أن تحسين التعليم وجودته أصبح هدفا أساسيا من أجل تحسين السياسات التعليمية.

**الكلمات المفتاحية:** أهمية؛ضمان الجودة؛التعاليم العالي.

**ABSTRACT:**

This study aims to recognize the importance of quality assurance and highlight the stages of its application in higher teachings in the United States of America at the beginning of the last century took the form of academic accreditation, Start as an optional non-governmental activity aimed at improving the quality of education in schools, colleges and universities and tracking the progress of university education in its various disciplines, branches and modern trends, touches the continuous change experienced by universities of developed countries And that itself is a big determination on our education systems right now, Not only is education provided to all citizens, but it must be delivered with high quality to the human mind industry, which is the real capital in the era of globalization and informatics. Universities are competing in qualifying and building people who can adapt and confront in the evolving world of knowledge.

The purpose of this research is to highlight the importance of quality assurance, how it applies higher education, as well as the reasons for its failure.

This study has yielded findings showing that improving education and quality has become an essential objective for improving education policies.

**Keywords:** Importance; Quality; Teachings High.

**مقدمة:**

إن الحديث عن الجودة وجذورها قد يجر المتتبع إلى بطون التاريخ القديم،وما يهم الباحثين في عصرنا التطورات والاتجاهات الحديثة فيها التي جعلت منها موضوعا لا يمكن إغفاله من قبل أية منظمة عامة أو خاصة تسعى للبقاء.

فقد أصبحت الجودة سلاحا تنافسيا تتسابق المنظمات للتفوق باستخدامه أو تسعى لحيازة قدرا منه،وتجاوز موضوع الجودة الخيارات الطوعية للمنظمات،حيث برزت مؤسسات محلية ودولية لمتابعة شؤون الجودة في المنظمات بصور وأشكال شتى.

وقد اتسع الحقل المعرفي للجودة زاخرا بالأبحاث والمؤلفات إضافة للمنشورات والمطبوعات المختلفة بشتى أنواعها،كتلك التي تعرض التجارب والتطبيقات العملية،أو الحلقات النقاشية أو دليل العمل وغيرها.

**أهمية الدراسة:**

إن قياس الجودة وضمان النوعية في مجال التعليم العالي،وذلك بالمتابعة المستمرة للأداء في مراحله المختلفة،ومقارنة كل ذلك بالمعايير التنافسية والوطنية والدولية لتحقيق أعلى المستويات،لأن التقويم يدفع مؤسسات التعليم لإعادة النظر في برامجها والعمليات والأنشطة التي تقوم بها والوقوف على جوانب القوة والضعف بهدف التطوير والتحسين المستند على بيانات موضوعية،وذلك لتحقيق ضمان الجودة في التعليم العالي إذ يعتمد على الظروف الداخلية والخارجية لكل مؤسسة وهو يتكون من مجموعة إجراءات وخطط تستهدف الخطط والاستراتيجيات والسياسات والأنشطة وتوظيف الموارد المختلفة من أجل تحقيق النواتج التعليمية والبحثية المرتجاة.

وتظهر أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج قضية في غاية الأهمية تتعلق بأهمية ضمان الجودة ومراحل تطبيقها، فأهمية وقيمة هذه الدراسة تبدو من خلال تسليط الضوء على أهم معوقات ضمان الجودة في التعاليم العالي.

**أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

* التعرف على معنى ضمان الجودة.
* الوقوف على خصائص ومبادئ ضمان الجودة.
* إبراز أثر ضمان الجودة في التعليم العالي.
* إبراز مراحل تطبيق الجودة في مؤسسات التعليمية.
* التعرف على أهم أسباب فشل تطبيق ضمان الجودة في التعاليم العالي.

**المشكلة الدراسة:**

إن المشكلة التي تطرح نفسها في هذا البحث هي الدوافع والركائز التي أدت إلى فشل تطبيق ضمان الجودة في التعليم الجامعي،لأنها تعد من أهم القضايا البالغة الأهمية،وعليه جاءت إشكالية البحث التالي: **ما هي أهم مراحل تطبيق ضمان الجودة في التعاليم العالي؟ وفيما تكمن معوقاتها؟**

ويتفرع هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية وهي كالتالي:

* ماذا نقصد بضمان الجودة؟
* وفيم تكمن خصائصها وأهميتها؟
* وما هي معايير وأسس ضمان الجودة؟
* وما هي أهم معوقات التي تؤدي إلى فشل ضمان الجودة في التعليم العالي؟

**الدراسات السابقة:**

توجد كثير من الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها في هذا البحث وهي :

1-عبد المنعم بن العزيز الحسين،معوقات تطبيق الجودة من وجهة نظر عينة من مديري ووكلاء مدارس التعليم العام في المنطقة الشرقية.

استهل حديثه بالوقوف على الإطار النظري للمفهوم الجودة،ثم وضح نظام الجودة بأنه يصلح للتطبيق في المؤسسات والإدارات الحكومية،ثم بين أسباب فشل تطبيق الجودة،وفي الأخير وضح مراحل تطبيق الجودة في التعليم.

2-عماد أبو الرب وآخرون،ضمان الجودة في مؤسسات التعاليم العالي،بحوث ودراسات،دار صفاء للنشر والتوزيع،ط1،عمان،2014م.

تنالوا في هذا الكتاب التخطيط الاستراتيجي لضمان الجودة،ثم عالجوا التكافل بين الإدارة الجودة الشاملة والإدارة الإستراتيجية للجامعات ،ثم بينوا أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة التعليمية.

3-هالة فوزي عبد الفتاح لعصامي،معوقات ضمان الجودة والاعتماد بكلية التربية جامعة طنطا،مجلة كلية التربية،جامعة عين شمس،العدد الخامس والأربعون،2021م.

تناولت في هذا المقال الجودة والاعتماد الأكاديمي ثم بينت أهدافها ومبادئها وأهميتها،وفي الأخير وضحت مبررات الأخذ بنظام الجودة والاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التعليم الجامعي.

**1-تحديد مصطلحات البحث**

**1. الجودة:**

**لغة:**

جاد الشيء جودة وجودة :صار الشيء جيدا،وأجاده غيره،وأجوده وجاد وأجاد،أتى الجيد،فهو مجواد أي حسنه وأتقنه،وجود القرآن أي نطقه بشكل صحيح.[[1]](#footnote-2)

وقد وردت لفظة الجودة في الإسلام،لأن الله عزوجل أمر المسلمين بالعمل ويخبرهم أنه مطلع على العمل الذي يقومون به لكي يجودوه ويتقنوه،قال الله تعالى:" وقل اعملوا فيسرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون"[[2]](#footnote-3)

كما عرفها "رودز":على أنها عملية إدارية إستراتيجية ترتكز على مجموعة من القيم،تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين،واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر.[[3]](#footnote-4)

إذن هي إستراتيجية متكاملة للتطوير المستمر،فهي مسؤولية جميع عناصر منظومة الجامعة من كتب ومكتبة وطلاب وأساتذة ومباني ومعامل وحواسب إلكترونية وغيرها،ويجب مشاركة الجميع من قيادات إدارية وأساتذة في النجاح التنظيمي وتحقيق أهداف الجامعة،فأي خلل سوف يؤثر على فرص التطوير والقدرة التنافسية. [[4]](#footnote-5).ومن هنا نستنتج أن الجودة هي نوع من الأداء الفريد،وهي القدرة على تغيير الطلاب باستمرار،وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي.

إن كلمة الجودة Qualityفي اللغة الانجليزية مشتقة من الكلمة اللاتينية Qualities ويقصد بها طبيعة الشيء أو طبيعة الشخص ودرجة صلاحيته،وقديما كانت تعني الدقة والامتياز والإتقان،وعرفها قاموس وبيستر بأنها:" صفة أو درجة تفوق يمتلكها شيء ما،كما تعني درجة أو مرحلة الامتياز.[[5]](#footnote-6)

وتعرف الجودة في العملية التربوية بأنها:" مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها:مداخلات وعمليات،ومخرجات قريبة وبعيدة،راجعة،وتغذية ،وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين،وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.[[6]](#footnote-7)

وفي مجال التعليم تعرف الجودة بأنها:" العملية الخاصة بالتحقق من أن المعايير الأكاديمية والمؤسسة المتوافقة مع رسالة المؤسسة التعليمية،قد تم تحديدها وتعريفها وتحقيقها على النحو الذي يتوافق مع المعايير المناظرة لها سواء على المستوى القومي أو العالمي،وأن مستوى جودة فرض التعلم والبحث العلمي والمشاركة المجتمعية وتنمية البيئة تعتبر ملائمة أو تفوق توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية.[[7]](#footnote-8)

فهي مجموعة من المحددات أو المواصفات التي ينبغي أن تتوفر في الأداء المهني والتعليمي للمعلم،من أجل اكتشاف وتنمية قدرات واستعدادات الطلاب داخل القاعات الدراسية وخارجها.

**2.ضمان الجودة:**

هو عملية التقييم الخارجي للجودة التي تم استخدامها بواسطة التعليم على اختلاف مستوياتها،تعمل في ظل معايير الجودة التي تهدف إلى تحسين جودة المداخلات والعمليات والمخرجات والإدارة والخدمات المقدمة.[[8]](#footnote-9)

إذن يعرف ضمان الجودة على أنه: عملية تقييم أداء الجامعة من قبل هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة.

**2-التدريب على ضمان الجودة سياسة ودليل**

**أ.التدريب على ضمان الجودة:**

هو تزويد العاملين في المدرسة بمختلف مستوياتهم الوظيفية وتخصصاتهم بمعارف ومفاهيم عن فلسفة الجودة ومفاهيمها ومبادئها ومتطلباتها ومعوقاتها وأدواتها بهدف إكسابهم مهارات وقيم سلوكية تساعدهم على الشعور بأهمية تطبيق إدارة الجودة وتطبيقها بشكل سليم يؤدي إلى تحسين الخدمات،وقد ورد في السيرة النبوية والأحاديث المطهرة الكثير من المواقف التي اعتنى بها النبي صلى الله عليه وسلم بالتدريب على الجودة منها:" إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه.[[9]](#footnote-10)

من خلال هذا الحديث نفهم أن النبي صلى الله عليه وسلم يعطي العمل معنى الإتقان الذي يفهم منه تحسين العمل،فكلما حسن العمل ازداد العامل مهارة،ووسع الله رزقه.

**ب.سياسة ضمان الجودة:**

تستمد سياسة الجودة من الرؤيا ورسالة المنظمة وتأخذ شكل نص،ويعكس القيم والمبادئ المرشدة في مجال الجودة،وتذهب منظمة ISO إلى تعريف سياسة ضمان الجودة :"بأنها الأغراض الشمولية واتجاه المنظمة المتعلقة بالجودة،وكما تعبر عنها الإدارة العليا بصوره رسمية.[[10]](#footnote-11)

وهناك جملة من اعتبارات تتعلق بسياسة ضمان الجودة من حيث إعدادها وتنفيذها:[[11]](#footnote-12)

* الاعتبارات الواجب مراعاتها لغرض وضع سياسة ضمان الجودة موضوعية وقابلية للالتزام والتحقيق.

**ت.دليل ضمان الجودة:**

إن الغرض من دليل الجودة هو توثيق سياسات وإجراءات الجامعة ذات الصلة بالجودة،ومن بين ما يتضمنه هي كالتالي:[[12]](#footnote-13)

* رسالة المنظمة وسياسة الجودة.
* تعريف ووصف نظام إدارة الجودة.
* الهيكل التنظيمي للجامعات.
* التعريف بالصلاحيات والمسؤوليات والواجبات.
* الإشارة إلى إجراءات النظام المعتمدة في المجالات المختلفة في الجامعات.
* يجري نشر وتوزيع دليل الدورة على مستوى الجامعة للعمل بموجبه،كما يستخدم كأداة تسويقية لإبلاغ العملاء الحاليين والمحتملين بالسياسات والأهداف.

**3.أهمية ضمان الجودة ومبادئها وأهدافها.**

1. **أهمية ضمان الجودة:**

تعد قضية ضمان الجودة في المؤسسات التعليم العالي من القضايا التي نالت اهتمام صناع القرار،ومخططي السياسات التعليمية،وإدارة هذه المؤسسات خاصة بعد الانتشار الكمي لمؤسسات التعاليم العالي،وازدياد أعداد الطلاب المنتسبين لهذه المؤسسات،بالإضافة إلى التنوع الكبير في أنماط التعليم العالي،والمنافسة الشديدة بين هذه المؤسسات،ويتضح من خلال الاهتمام بالأنظمة التعليمية،والسعي المتواصل لتحسينها وتطويرها كونها خيارا إستراتيجيا تستطيع من خلاله المؤسسات رسم سياستها التعليمية المثلى التي من شأنها إنتاج أجيال مؤهلة وقادرة على التفاعل مع معطيات العصر،وتحدياته،وبذلك تستطيع المؤسسات التعليمية أن تكون لنفسها سمعة أكاديمية متميزة وهوية معترفا بها إقليميا ودوليا.[[13]](#footnote-14)

وتبرز أهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي،كونها خطوة أساسية من خطوات الإصلاح التربوي لنظام التعليم،وهذا لن يتم إلا عن طريق نشر ثقافة الجودة داخل الكليات،واعتبارها مسؤولية كل فرد في الجامعة باختلاف المسؤوليات بدءا بالموظف وانتهاء بمدير الجامعة،وبالرغم عن أهمية تطبيق الجودة فإن كثيرا من الجامعات قد فشلت في الحصول على الاعتماد الأكاديمي،نتيجة التسرع في طلب الاعتماد قبل التأكد من تطبيق معايير الجودة بنجاح،ووجود مجموعة من المعوقات المتعلقة بالنظم الإدارية،وعملية التعليم والتعلم،والإمكانات المادية والبشرية.[[14]](#footnote-15)

1. **مبادئ ضمان الجودة:**

تعد مبادئ ضمان الجودة مدخلا إداريا لزيادة فاعلية المؤسسات التعليمية بالإضافة إلى الإبداع والتحسين المستمر الذي تسوده المتعة في مكان العمل،وقد تم توثيق هذه المبادئ بواسطة خبراء الجودة أمثال" ديمنج،جور دان ،كروسبي"،فبدون المعرفة والوعي الكامل بالمبادئ الأساسية للجودة التعليمية،فإنه سيصبح من غير المتمكن تنفيذها في مجال التعليم،وفيما يأتي المبادئ الأساسية للجودة التعليمية:[[15]](#footnote-16)

* التركيز على العميل أو المستخدم.
* التركيز على العمليات والنتائج معا.
* الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها.
* اتخاذ القرارات المرتكزة على الحقائق.
* التحسين المستمر.

كما حددت اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد مجموعة من المبادئ التي تركز عليها عملية ضمان الجودة وهي كالآتي:[[16]](#footnote-17)

* مخاطبة الاحتياجات الأساسية للطالب وسوق العمل.
* توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع المحلي.
* تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرص،لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره.
* الاهتمام بالعمليات والطرق إلى جانب المنتج أو المخرج.
* تشجيع وفرض أن تكون الأحكام مبنية على الحقائق ومنطقية .
* الالتزام بالتجاوب مع تغيير الاحتياجات.
* احترام مسؤولية المؤسسة عن أنشطتها الأكاديمية.
* إتباع مناهج مختلفة للمشاركين وطلاب والمجتمع العام،من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة والمهارات.

1. **أهداف ضمان الجودة:**

إن تحسين التعليم وجودته أصبح هدفا أساسيا من أجل تحسين السياسات التعليمية،وتواجه النظم التعليمية تحديا ليس فقط في تقديم التعليم لجميع المواطنين،إنما هي ضرورة أن يقدم التعليم بجودة عالية،لذا فإن تطبيق جودة التعليم يسعى إلى تحقيق عدة أهداف ولعل أبرزها:[[17]](#footnote-18)

* خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر لجودة المخرجات والخدمات التعليمية مع تقليل التكاليف والحد من الهدر التربوي،وذلك من خلال وجود رؤية مشتركة للمؤسسة التعليمية يشارك في صياغاتها جميع الأطراف المعنية(الطلاب،المعلمين،أولياء الأمور)الإداريين التي يتم في ضوئها تحديد رسالة المدرسة التي تمثل آليات تحقيق الرؤية.
* وتهدف ضمان الجودة في التعليم إلى تحسين الأداء الإداري للمؤسسة التعليمية،وذلك من خلال رفع جودة أداء العاملين،والمعلمين،والإداريين،بالمؤسسة التعليمية عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي،وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات،وتطوير المهارات القيادية والإدارية للمؤسسة التربوية،وتنمية معارف واتجاهات العاملين،وتحقيق رضا المستفيدين(الطلبة،أولياء،الأمور،المعلمون،المجتمع)
* كما أن الجودة التعليمية تهدف إلى إيجاد أنماط جديدة من العمل الإداري تتسم بالكفاءة والفاعلية في نظام المدرسي،وذلك للوصول إلى مخرجات قادرة على تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين من نظام التعليم في المدرسة،وبالتالي تحقيق التنافسية على الصعيد العالمي.[[18]](#footnote-19)

والهدف من تطبيق الجودة لا يعني الاهتمام بإعداد مخرجات تعليمية أو إعداد الطلاب لإرضاء المجتمع فحسب،وإنما يعني أن الجامعة تواجه تحديا يتمثل في قدرتها على إعداد طالب عالمي لديه المهارات والمعارف التي تمكنه من مقابلة أو تجاوز معارف ومهارات أقرانه على الصعيد العالمي،متمسك في الوقت ذاته بقيم مجتمعه.

كما يسعى الاعتماد الأكاديمي لتحقيق جملة من الأهداف التالية:[[19]](#footnote-20)

1. ضمان جودة البرامج الأكاديمية،وذلك من خلال قيام وكالات الاعتماد بالتأكد من أن المؤسسات الأكاديمية يتوفر فيها الحد الأدنى من الشروط والمواصفات التي تقع على قيمتها الأهداف المحددة،ومن ثم مطالبتها بإظهار ما يؤكد أنها تعمل فعلا على تحقيق هذه الأهداف،وأنها تمتلك الظروف والإمكانات المادية والتنظيمية الكفيلة بالاستمرار.
2. يسهم استخدام معايير الاعتماد الأكاديمي والمهني في فاعلية استخدام وسائل التعليم والتدريب المتاحة في المؤسسات التعليمية.
3. توفير الحد الأدنى من الوقاية ضد تزوير الشهادات والتجارة بالشهادات العلمية والخوض في الممارسات غير الشرعية التي تضر بالمؤسسات التربوية.
4. خدمة المجتمع وذلك بتشجيع التنافس المشروع بين المؤسسات التعليم،وذلك من خلال منح الاعتماد وإعلان درجة التصنيف في الجودة في وسائل الإعلام المختلفة،تحقيق التنافس وتحفيزا للمؤسسات التي حصلت على مستوى أقل بتطوير برامجها.
5. تحقيق التقارب والتفاهم الدولي والمحلي من خلال الطلاب الذين تعلموا في بلاد أخرى غير بلادهم،وتذليل العقبات العلمية والإدارية والقانونية التي تحولت دون التبادل الأكاديمي على الصعيد المؤسسي الوطني والدولي.
6. مساعدة الجامعات في الحصول على التمويل الكافي والضروري من الحكومة،ويضمن للطلاب جودة الجامعات المعتمدة ،وأيضا يرقي بالمهن ويطورها.
7. تغذية سوق العمل بأفضل الخريجين،وجعل قدرة الطالب على التوظيف عالية،لأنه يزيد من ثقة أصحاب الأعمال في خريجي الجامعات المعتمدة.
8. توفير آلية لمساءلة جميع المعنيين بإعداد البرامج الأكاديمية وتنفيذ الإشراف عليها.

**4-.عناصر ضمان الجودة وتطورها وأسسها**

**1.عناصر ضمان الجودة:**

من أهم العناصر الرئيسية التي ينبغي مراعاتها عند نظام ضمان الجودة التي نحصرها في الآتي:

* إجراءات مراقبة الجودة العامة.
* إجراءات مراقبة الجودة الخاصة بفئات المصادر.
* إجراءات مراجعة ضمان الجودة.
* إجراءات الإبلاغ والتوثيق والأرشفة.

**2.تطور ضبط ضمان الجودة:**

إذا نظرنا إلى نشأة أنظمة ضبط ضمان الجودة في عصرنا الحديث نجدها بدأت منذ نهاية القرن الماضي أي القرن التاسع عشر،ومن وجهة النظر التاريخية نجد أن التغيرات الجوهرية لأنظمة ضبط ضمان الجودة تحدث كل عشرين سنة تقريبا،ويمكن أن نجملها تطور هذه الأنظمة فيما يلي:[[20]](#footnote-21)

**1.ضبط الجودة بواسطة رئيس العمال:**

بدأت هذه المرحلة مع بداية القرن العشرين،حيث نشأ الكثير من المصانع،وبدأ ظهور نوع من التخصصية في الأداء بمعنى أن كل مجموعة من العمال تقوم بأعمال متشابهة تجمع مع بعضها لإنتاج منتج معين في ظل وجود رئيسا لهؤلاء العمال يراقب جودة أعمالهم.

ويعتبر هذا النظام الخطوة الأولى في تطور ضبط الجودة،حيث كان العامل مسؤولا عن إنتاج المنتج بأكمله،ولذلك فهو يقوم في نهاية بمراجعة ما ينتجه والتحكم في جودته.

**2.ضبط الجودة عن طريق الفحص:**

أثناء الحرب العالمية الأولى بدأت نهضة صناعية،حيث أصبح الإنتاج أكثر تعقيدا مع زيادته إلى حد كبير،مما أدى إلى ضرورة تعيين عمال متفرعين لعملية فحص المنتجات وضبط الجودة.

**3.الضبط الإحصائي لجودة الإنتاج:**

ومع بداية الحرب العالمية الثانية بدأت النهضة الصناعية الكبرى في العالم،وبدأت المصانع في اتخاذ الأساليب والمعدات الأوتوماتيكية لمواجهة الزيادة المطردة في الاحتياجات،ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظام آخر لضبط الجودة على مثل هذه الكميات الهائلة من المنتجات،فكان أن ظهر هذا النوع من الضبط المعروف باسم الضبط الإحصائي لجودة والإنتاج.

**4. الضبط المتكامل لجودة الإنتاج:**

وصولا إلى هذه المرحلة كان ضبط الجودة ليس إلا مجرد وسيلة لفحص المنتجات فقط،وقد كان قاصرا إلى حد كبير على حل ومتابعة مشاكل الإنتاج،لكن مع بداية الستينيات ظهر نظام الضبط المتكامل لجودة الإنتاج،وهو عبارة عن نظام فعال لتكامل عناصر الجودة لمختلف أقسام المصنع لكي تنتج المنتجات على أقصى مستوى اقتصادي ممكن والذي يسمح برضا المستهلك رضا تاما في النهاية ويشمل عناصر أربعة أساسية هي ضبط جودة التصميم،وضبط جودة المواد الخام،وضبط جودة المنتج،وأخير ضبط جودة العملية الإنتاجية نفسها.

**5.إدارة الجودة الشاملة:**

في بداية الثمانينات تطور مفهوم الضبط المتكامل لجودة الإنتاج ليصبح إدارة الجودة الشاملة،وهو عبارة عن نظام إداري وفني متكامل يغطي كافة مراحل النشاط الصناعي بدءا من التخطيط وانتماءا بمتابعة أداء المنتج ورضا العميل مرورا بمراحل التصنيع والتفتيش والتركيب وخدمة ما بعد البيع.

**3.أسس ضمان الجودة:**

إن الغرض الأساسي لنظام ضبط الجودة هو ضمان الجودة بأقل تكاليف ممكنة،ولا يمكن الوصول لهذا الهدف بدون المنع أو الإقلال إلى أقصى حد ممكن من حدوث الإنتاج المعيب،وتوجد خمسة أسس لضبط الجودة ذات أهمية قصوى في منع عيوب الإنتاج وهي:[[21]](#footnote-22)

**1.تحديد مستويات الجودة المطلوبة تصميم المنتج:**

أي وضع المواصفات التي تتعلق بالخواص المنتج نوعا وقيمة والتي تتفق مع التصميم الذي تم وضعه له،وفي هذه الحالة يجب أولا تحديد نوع الخواص الموجودة بالمنتج بل يجب تحديد أهم الخواص التي تتأثر جودة السلعة بها بدرجة كبيرة.

**2.قياس خصائص الجودة المنتج:**

ويحتاج ذلك الأمر إلى أخذ عينات بانتظام من حظ الإنتاج،وتلعب طريقة سحب العينات دور هاما،في هذه الحالة القيام بالقياسات المطلوبة.

**3.مقارنة القياسات الفعلية بمثيلاتها المحددة بالمواصفات:**

ويكون عن طريق الأساليب المختلفة لضبط الجودة الإحصائي.

**4.تقييم وتحليل الاختلافات بين المواصفات والنتائج الفعلية:**

وذلك لمعرفة الأسباب التي أدت إلى الانحرافات في نتائج القياسات،أي حدوث عدم المطابقة للمواصفات.

**5.اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لعدم المطابقة الحادثة:**

وذلك عن طريق اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم المطابقة للمواصفات ثم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد.

**5.معايير ومراحل ضمان الجودة وأهم معوقاتها.**

**1.معايير ضمان الجودة:**

هي مجموعة من المعايير التي تضعها هيئة مسؤولة معترف بها بشأن درجة أو هدف تربوي يراد به الوصول إليه ويحقق قدرا منشودا من الجودة أو التمييز،وتتمثل هذه المعايير في رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها والتخطيط والبرامج التربوية وفاعليتها،والطلبة والخدمات الطلابية،وأعضاء هيئة التدريس، والبحث العلمي والإبداعات،والمكتبة ومصادر التعليم والحاكمة والإدارة،والمصادر المالية،والنزاهة المؤسسية والتفاعل مع المجتمع وإدارة ضمان الجودة.[[22]](#footnote-23)

وتشير "أحلام ومحمود" إلى معايير الجودة بأنها المواصفات اللازمة للمنتج ذوي الجودة العالية، تصف ما يجب أن يصل إليه المتعلم من معارف ومهارات وقيم نتيجة دارسة محتوى معين،ولديه القدرة على تحسين مستواه وزيادة فعاليته وقدرته على المنافسة في الأسواق العالمية.[[23]](#footnote-24)

**2.مراحل تطبيق نظام الجودة في التعليم:**

تشمل مراحل التطبيق في قطاع التعليم كآتي:[[24]](#footnote-25)

* التقييم.
* تطوير وتوثيق نظام الجودة.
* تطبيق الجودة.
* إعداد برنامج التدريب.
* المراجعة الداخلية.
* المراجعة الخارجية.
* الترخيص.

وقد أشار المديرين إلى أن تطبيق الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام في محافظة الأحسن يعود إلى :[[25]](#footnote-26)

* ارتباط الجودة بالإنتاجية.
* اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
* عالمية نظام الجودة لكونه سمة من سمات العصر الحديث.
* عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة.
* نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص في معظم دول العالم.
* مواكبة نظام الجودة.
* توصيات وزراء التربية والتعليم والمعارف في دول مجلس التعاون الخليجي.

**3. معوقات أو أسباب فشل تطبيق الجودة:**

من أهم أسباب فشل تطبيق الجودة التي توصل إليها الدكتور" زين الدين" حيث يقول:"إذا كنا نتكلم بلغة الاحتمالات فيمكن القول بأن احتمال أن أي منظمة سوف تطبق بنجاح إدارة الجودة الشاملة،وقد حصرها في التالي:[[26]](#footnote-27)

1. **التهديد:** يقصد به أن المنظمة إذا كانت تعمل بشكل جيد ولا يوجد منافس يهدد مكانها فمن الصعب أن تعمل بنظام الجودة بشكله الصحيح.
2. **الدعم:**هو درجة الدعم المؤازرة التي يقدمها العاملون لجهود الإدارة.
3. **الخطط:**ويقصد به أن تكون الخطة سريعة في التطبيق في بيئة لا تناسب في ثقافتها التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. **التقدم:**يعني به التدرج في الخطوات وقياس مستوى التقدم وتعديل المسار أن لزم الأمر.
5. **الإستراتيجية:**وهي اللجان المتعددة المتابعة لتطبيق الجودة بشكل هرمي.

**الخاتمة:**

إن الجودة هي أداة قياس التي نقيس بها أعمالنا،فهي تستخدم كمرآة لتعرفنا على مدى أدائنا للأعمال بالشكل المطلوب خاصة في مجال التعاليم العالي.

وفي نهاية هذا البحث توصلنا إلى مجموعة من النتائج:

* عدت الجودة هي القدرة على تغيير الطلاب باستمرار،وإضافة قيم جديدة إلى معارفهم ونموهم الشخصي.
* الغرض من الدليل ضمان الجودة هو توثيق سياسات وإجراءات المنظمة ذات الصلة بالجودة.
* تبرز أهمية تطبيق معايير الجودة في التعليم العالي،كونها خطوة أساسية من خطوات الإصلاح التربوي لنظام التعليم.
* من أهم مبادئ الجودة تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم.
* تهدف الجودة في التعليم إلى تحسين الأداء الإداري للمؤسسة التعليمية.

**قائمة المراجع والمصادر:**

**\*القرآن الكريم**

**1-المراجع والمصادر:**

**1**-عبد المنعم بن عبد العزيز الحسين،معوقات تطبيق الجودة من وجهة مديري ووكلاء مدارس التعليم العام في المنطقة الشرقية،1424ه.

**2**-عثمان عبد الرحيم القميحي،نظام ضمان الجودة في العمل الدعوي،الإطار المفاهيمي المنطلقات،المرتكزات،العربية للتدريب والنشر،ط1،القاهرة،2015م.

**3**-عماد أبو الرب،وآخرون،ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي،دار صفاء للنشر والتوزيع،ط2،عمان،2014م.

**2-المجلات ورسائل الجامعية:**

**4-**إيمان حابس مصطفى،درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال،المشكلات والحلول المقترحة،درجة الدكتوراه،كلية التربية،قسم،وأصول التربية،جامعة اليرموك،2014م.

**5**-عبد العزيز عبد الرحمن حسن،ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات،مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية،العدد الثالث والعشرون،2011م

**6**-كوثر العمري،هاجر خميس سليم،أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي في محافظة مسقط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريبية،مجلة العربية للنشر العلمي،العدد خمسة وأربعون،2022م.

**7**-هالة فوزي عبد الفتاح العصامي،معوقات ضمان الجودة والاعتماد بطلية التربية جامعة طنطا،مجلة كلية التربية،جامعة عين شمس،العدد45، 2021م.

**8**-المملكة العربية السعودية،ميكانيكا إنتاج ضبط الجودة،المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني.

1. عبد المنعم بن عبد العزيز الحسن،معوقات تطبيق الجودة من وجهة مديري ووكلاء مدارس التعليم العام في المنطقة الشرقية،1424ه،ص5. [↑](#footnote-ref-2)
2. سورة التوبة،الآية 105. [↑](#footnote-ref-3)
3. عبد العزيز عبد الرحمن حسن،ضمان الجودة والاعتماد في الجامعات،مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية،العدد الثالث والعشرون،2011م،ص351. [↑](#footnote-ref-4)
4. المرجع نفسه،ص351. [↑](#footnote-ref-5)
5. كوثر العمري،هاجر خميس سليم،أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي في محافظة مسقط من وجهة نظر أعضاء الهيئتين الإدارية والتدريبية،مجلة العربية للنشر العلمي،العدد خمسة وأربعون،2022م،ص204. [↑](#footnote-ref-6)
6. عبد المنعم بن عبد العزيز الحسن،معوقات تطبيق الجودة،ص6. [↑](#footnote-ref-7)
7. هالة فوزي عبد الفتاح العصامي،معوقات ضمان تطبيق الجودة والاعتماد بطلبة التربية جامعة طنطا،مجلة كلية التربية،جامعة عين شمس،العدد45،2021م،ص40. [↑](#footnote-ref-8)
8. إيمان حابس مصطفى،معايير ضمان الجودة في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال،المشكلات والحلول المقترحة،كلية التربية،قسم أصول التربية،جامعة اليرموك،2014م،ص9. [↑](#footnote-ref-9)
9. عثمان عبد الرحيم القميحي،نظام ضمان الجودة في العمل الدعوي،الإطار المفاهيمي المنطلقات،المرتكزات،العربية للتدريب والنشر،ط1،القاهرة،2015م،ص46. [↑](#footnote-ref-10)
10. عماد أبو الرب،وآخرون،ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي،دار صفاء للنشر والتوزيع،ط2،عمان،2014م،ص26. [↑](#footnote-ref-11)
11. المرجع نفسه،ص2. [↑](#footnote-ref-12)
12. المرجع نفسه،ص30. [↑](#footnote-ref-13)
13. هالة فوزي عبد الفتاح العصامي،معوقات ضمان تطبيق الجودة والاعتماد بطلبة التربية جامعة طنطا،ص44. [↑](#footnote-ref-14)
14. المرجع نفسه،ص45. [↑](#footnote-ref-15)
15. ينظر:كوثر العمري،هاجر خميس سليم،أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي،ص209-210. [↑](#footnote-ref-16)
16. هالة فوزي عبد الفتاح العصامي،معوقات ضمان تطبيق الجودة والاعتماد بطلبة التربية جامعة طنطا،ص43 [↑](#footnote-ref-17)
17. كوثر العمري،هاجر خميس سليم،أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي،ص205. [↑](#footnote-ref-18)
18. المرجع نفسه،ص208. [↑](#footnote-ref-19)
19. المرجع نفسه،ص41-42 [↑](#footnote-ref-20)
20. المملكة العربية السعودية،ميكانيكا إنتاج ضبط الجودة،المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني،ص4. [↑](#footnote-ref-21)
21. المملكة العربية السعودية،ميكانيكا إنتاج ضبط الجودة،المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني،ص4. [↑](#footnote-ref-22)
22. إيمان حابس مصطفى،معايير ضمان الجودة في الجامعات الخاصة الأردنية في إقليم الشمال،ص10. [↑](#footnote-ref-23)
23. كوثر العمري،هاجر خميس سليم،أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء بمدارس التعليم الأساسي،ص205. [↑](#footnote-ref-24)
24. هالة فوزي عبد الفتاح العصامي،معوقات ضمان تطبيق الجودة،ص12. [↑](#footnote-ref-25)
25. المرجع نفسه،ص12-13. [↑](#footnote-ref-26)
26. عبد المنعم بن عبد العزيز الحسن،معوقات تطبيق الجودة من وجهة مديري ووكلاء مدارس التعليم،ص11. [↑](#footnote-ref-27)