إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة

أ.د / ضياء الدين زاهر

السحاب
للنشر والتوزيع

375/56.1

Scanné avec CamScanner

المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة	٩
الفصل الأول	١٣
الوظائف الحديثة للإدارة المدرسية من منظور نظمي	٣٢
موقع الجودة من وظائف وعمليات الإدارة والمنظمة	٦٧
الفصل الثاني إدارة الجودة الشاملة: تطورها وفلسفات روادها	٧٦
التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة	٧٦
مرحلة مراقبة الجودة	٧٩
مرحلة ضمان (أو تأكيد)الجودة	٨١
مرحلة إدارة الجودة الشاملة	٨٣
الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشاملة وفلسفاتهم	٨٧
الفصل الثالث	١٠٨
المبدأ الأول: مساندة أو دعم الإدارة العليا	١٠٩
المبدأ الثاني : التخطيط الاستراتيجي للجودة	١٢٢
المبدأ الثالث: التركيز على العميل	١٣٢
المبدأ الرابع: التدريب وزيادة إلمام العاملين بالجودة	١٣٦
المبدأ الخامس:العمل الجماعي	١٤٣

Scanné avec CamScanner

المبدأ السادس: قياس الأداء	١٤٧
المبدأ السابع: تأكيد ضمان الجودة	١٥٠
الفصل الرابع	١٥٤
مقدمة	١٥٤
المفاهيم	١٥٥
المبادئ	١٦١
الأدوات التشخيصية	١٨٢
الفصل الخامس	١٩٨
مراحل تطبيق الجودة الشاملة	١٩٨
تكوين فرق العمل	٢١٠
تقويم جودة المؤسسة التعليمية	٢٢٥
نموذج خطة تحسين الجودة	٢٣١
ثقافة الجودة وتهيئة الناس للتغيير	٢٣٦
الفصل السادس	٢٤٢
نماذج لتطبيق نظم الجودة في التعليم	٢٤٢
ضمان الجودة ضمان الجودة	٢٤٣
النموذج الصحي لضمان الجودة	٢٤٤
النموذج الصناعي لضمان الجودة	٢٤٨

Scanné avec CamScanner

ضمان الجودة في التعليم	٢٥١
نماذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	٢٥٣
تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام	٢٥٣
النموذج الأمريكي (تجربة ألاسكا)	٢٥٤
مشروع استرشادي لتقييم الجودة للمدارس في أوروبا	٢٦١
تطبيق الجودة في غرب استراليا	٢٦٥
التحكم وضمان وإدارة الجودة الشاملة	٢٦٩
تطبيقات في المجال الجامعي	٢٧٤
نموذج جامعة ولاية أوريجون الأمريكية	٢٧٤
تجربة مركز الإدارة بجامعة برادفورد البريطانية	٢٧٧
الملحق	٢٨٠
المراجع	٢٨٨

Scanné avec CamScanner

جامعة مستغانم
مصلحة الإقتناءات
المكتبة المركزية

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

أصبح موضوع الجودة الشاملة الهاجس الرئيسي لمعظم الكتب في الدراسات العليا والتخصصات العلمية المختلفة لاسيما في السنوات القليلة الماضية؛ حيث بات ينظر إلى الجودة على أنها بمثابة "حصان طروادة" القادر على تحقيق التميز والقدرة التنافسية العالية لكافة المؤسسات والمنظمات المجتمعية.

ولعل هذا الاهتمام بموضوع الجودة يأتي كنتيجة طبيعية لكونها إحدى الاستراتيجيات الأساسية لمواجهة الموجات المتزايدة من التحديات الكونية والإقليمية وتداعياتها المحلية، والتي غيرت من شكل ومضمون المؤسسات المجتمعية كافة، وفرضت عليها حتمية الوصول إلى المزايا التنافسية فإما أن تكون .. أو لا تكون! لذا، فإن نظم الجودة المختلفة من ضمان للجودة وتحكم فيها وإدارة للجودة الشاملة، صارت هي المداخل الطبيعية لتحسين أداء المنظمات أو المؤسسات المجتمعية ودفعت بها للوفاء بمتطلبات المستفيد منها.

وقد دفع هذا الاهتمام البالغ بالجودة الشاملة علماء التربية، في السنوات الأخيرة إلى توجيه عناية خاصة بهذه الاستراتيجية الفعالة سعياً نحو امتلاك مهارات تطبيقها في النظم التعليمية لتحقيق تميزها. ولعل من الدوافع الأساسية وراء اهتمام علماء التربية بالجودة هو ما عانوه من

Scanné avec CamScanner

تدخل أفراد من خارج المؤسسات التعليمية ليسو على وعي ودراية كاف
بطبيعة المنظومة التعليمية، في الوقت الذي أثبتت فيه سلوات الخبرة أ
أكثر الناس فهماً ودراية بالعمليات التربوية ونتائجها هم علماء وقيادا
التعليم المدرسي أنفسهم، وهم الذين يجب أن يمثلوا الكتلة الأساسي
الفاعلة في عملية تطوير المؤسسات التعليمية، وحل مشكلاتها الداخلية
والخارجية. والتعرف الحثيث على أسباب تعثر نظمهم التعليمية هذه
وتطويرها إلى نظم أفضل، فالجودة الشاملة تسعى في غاياتها النهائية إلى
تطوير ودعم السعي نحو الامتياز في كل أشكال الحياة، فهي تعلم نماذج
فعالة للتفكير، وتقدم مبادئ للسلوك يمكن من خلالها أن يعمل الأفراد
سوياً، والأهم أنها تناضل من أجل تعليم الناس أن يفكروا لأنفسهم وأن
يداوموا الدراسة، وأن يمارسوا نقد وتقييم الذات. فالقاعدة الذهبية للجودة
الشاملة هي الوفاء بتوقعات المستفيدين (الزبائن) بل وتجاوزها إن أمكن
ذلك. لذا، فإن جوهر هذه الحركة يقوم على السعي المستمر نحو
المعلومات من أجل تحسين العمليات والمنتجات والخدمات، فمع الجودة
الشاملة تستطيع المنظمات التعليمية تفعيل نفسها وتحسين أدائها من خلال
التعلم واستخدام معارف جديدة، وبالتالي الوصول إلى نظم فعالة تصبح
"منظمات تعلم" يحتذي بها المجتمع بأسره.

وقد عبر رودز (Rhodes) عن أهمية هذا بقوله أن الجودة
الشاملة في التعليم هي بمثابة استراتيجية ترتكز على مجموعة من القيم،
وتستمد حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف

Scanné avec CamScanner

مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

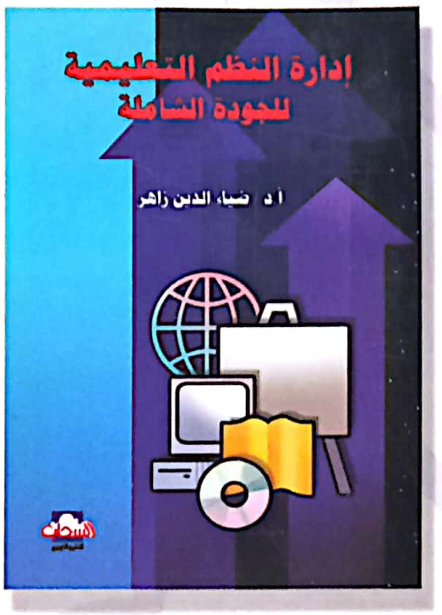
وبعد، فإن هذا الكتاب يأتي ليكون دليلاً علمياً يقدم بأسلوب متدرج، بسيط ودقيق، لتاريخ الجودة وروادها وأساسياتها ومبادئها، وكيفية تطبيقها في إدارة النظم التعليمية.

وأود أن أشكر في الخاتمة كل أبدى ملاحظاته حول مادة الدليل في مخطوطته الأولية وشجعني على اتمامه، وتوسيع مجاله من مجرد تنفيذه في برامج تدريبية إلى طبعه ونشره على نطاق أوسع، ويأتي في مقدمة هؤلاء السادة الأساتذة الدكاترة أحمد سيد مصطفى، ومحمد كمال مصطفى، ومحمد الأنصاري، وأحمد عطية أعضاء أسرة التدريب بالمركز العربي للتعليم والتنمية .

كما أوجه شكري العميق للقائمين على أمر المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج لما لهم من فضل إتاحة الفرصة أمام تحويل محتوى هذا الدليل إلى برامج تدريبية إقليمية، وإلى حقيبة تدريبية نافذة، ولا أنسى توجيه عميق شكري لأبنائي من الباحثين خاصة د.أشرف عبد المطلب، ود.عاصم عبد القادر، وأ. أحمد الزق لدورهم المميز في متابعة ومراجعة هذا الدليل.

القاهرة

Scanné avec CamScanner



السحاب
للنشر والتوزيع
دار السحاب للنشر والتوزيع
8 شارع المدينة المنورة ــ النزهة الجديدة ــ شقة 1 ــ القاهرة
فاكس/ تليفون : 002026224957
محمـــــول : 0105700336
بريد إلكترونى : info@elsahab.com
www.elsahab.com

د . ضياء الدين زاهر

١ - أستاذ التخطيط التربوى والدرسات المستقبلية
٢ - مدير مركز التعليم المفتوح بجامعة عين شمس
٣ - المستشار الأسبق لوزير التعليم والتعليم العالى الكويتى ومدير مكتبة
٤ - رئيس اللجنة العلمية الدائمة للترقيات
٥ - رئيس المركز العربى للتعليم والتنمية (أسد)
٦ - مؤسس ورئيس تحرير مجلة مستقبل التربية العربية
٧ - رئيس قسم أصول التربية بكلية التربية - جامعة عين شمس

375/56.1

aced2050@hotmail.com
liazaaher@yahoo.com

منظومة
إدارة النظم التعلمية

Scanné avec CamScanner