

# مفهوم الجودة الشاملة في التربية والتعليم

إعداد

**أ . عبدالرحمن حبيب**

مدير مركز غرب

اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي

في منطقة تبوك 26 - 1428/4/28هـ

المكتبة الإلكترونية

**أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة**

[www.gulfkids.com](http://www.gulfkids.com)

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه ، وبعد ؛

فالجودة لغة : الجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده ، وجُوده صار جيداً. ويقال : هذا شيء جيد بَيْنُ الجودة ، والجُودة.<sup>1</sup>  
 وجاد جوده : صار جيداً ، يقال : جاد العمل ، وجاد المتاع : فهو جيد ، وجمعه جياذ ، وجياذد.  
 وجاد الرجل : أتى بالجيد من قول أو فعل ، وجاد الفرس : صار جواداً. والجودة : جودة الفهم.  
 وفي اصطلاح أهل النظر : صحة الانتقال من الملزومات إلى اللوازم.<sup>2</sup>

وطبقاً للمعايير ؛ فالجودة هي : إجمالي السمات والخواص للمنتج أو الخدمة التي تحمل مقدرتها لتحقيق احتياجات مشمولة أو محددة ، يتحدد بعضها عن طريق العقود ، وبعض آخر يكون دالة في السوق ، ومطابقة المنتج أو الخدمة مع هذه المواصفات يكون قابلاً للقياس ، ويقدم تعريفاً كمياً للجودة ، وعادة ما تتغير الاحتياجات على مدار الوقت مما يجعلها تتطلب إعادة تقويم دورية للمواصفات.

إذا ؛ فيقصد بجودة المنتج مطابقة المنتجات المصنوعة بالمواصفات الموضوعية للسلعة ، ومن ثم فإذا قلّت الجودة عن المواصفات فهذا مؤشر لعدم كفاية الأداء ، وبنفس المنطق إذا زادت الجودة عن المواصفات الموضوعية تعد أيضاً غير معبرة عن الأداء المطلوب ، ومن هنا جاءت الأهمية لتحديد ثوابت للجودة ، في أربعة هي التالية :

1. أن تعريف الجودة هو التطابق مع احتياجات المستفيدين.
  2. أن تعريف الجودة هو المنع ، والوقاية ، وليس مجرد اكتشاف الأخطاء.
  3. أن معيار الجودة هو عدم الخطأ ، أو الخلو من العيوب.
  4. أن مقياس الجودة هو التكلفة ، وفي هذا المجال فقد تفسر تكلفة الجودة بأنها التكلفة الناشئة عن الأخطاء ، ثم التكلفة المترتبة على إعادة إصلاحها أو منع حدوث الخطأ مرة أخرى ؛ بهدف التوافق مع متطلبات المستفيدين.<sup>3</sup>
- إن الجودة الشاملة هي مجموعة من الأدوات والأساليب التي تكون إستراتيجية شاملة ؛ بهدف تعبئة الجهود الجماعي للمنشأة كلا لكي تحقق أعلى رضا للعميل بأقل تكلفة ممكنة.

وتوصف بالكلية أو الشاملة ؛ لأن الجودة بالمعنى الحديث تمثل مدخلا لكل وظائف المنظمة ، ولكل أنشطتها ، ولكل العاملين فيها في المستويات الإدارية المختلفة من القمة إلى قاعدة الهرم ، ولكل العلاقات الداخلية : رأسية ، أو أفقية ، ولكل العلاقات الخارجية ، ولكل طرق التحسين الممكنة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور : لسان العرب ، مادة ( ج.و.د ).

<sup>2</sup> مجمع اللغة العربية : المعجم الوسيط ، مادة ( ج.و.د ).

<sup>3</sup> بدوي محمود الشيخ : الجودة الشاملة في العمل الإسلامي ، دار الفكر العربي ، ط 1 ، 1421 هـ -

2000م ، ص : 15-16

<sup>4</sup> بدوي محمود الشيخ : الجودة الشاملة في العمل الإسلامي ، مرجع سابق ، ص : 113

وتشمل عناصر الجودة الكلية كلا من :

- 1- المستفيد .
  - 2- التكلفة.
  - 3- التحسين المستمر ، ويرتبط التحسين بعامل الوقت : ( وقت التصميم ، والتنفيذ ، والرقابة ).
  - 4- مشاركة العاملين ، وذلك عن طريق دوائر الجودة.
- والدوائر ( فريق عمل يتكون من عشرة أفراد ، يعملون داخل مركز انتاج واحد ، وكل فرد شريك ومسؤول ، ينحصر عملهم في البحث عن أساس مشكلة معينة ، ومع هذا أيضا البحث عن أسباب مشكلة أخرى.<sup>5</sup>

ويمكن أن نخلص مما سبق إلى :

1. الجودة يحددها المستفيد والمنتج معا.
2. القيادة – هنا – وعي ذاتي ، وتفكير مستمر ، واستراتيجيات عمل.
3. التحسين من خلال التفاعل ، والعمل وفق تخطيط وتقييم مستمرين ، وتحسين استعمال المصادر عمليا.
4. المشاركة الشاملة : تحقيق الجودة مسؤولية شاملة تقع على كل فرد مهما كان موقعه.
5. الاستجابة السريعة لمتطلب المستفيد أو المنتج أساس في ثقافة الجودة ، وتحسين زمن الاستجابة يتطلب أن تخضع الأهداف والأنشطة لعملية لقياس.
6. منع المشكلات ، وتصحيح مسار العمل ؛ لتتقادم هذه المشكلات ، ويقف المفقود.
7. الرؤية المستقبلية : تنمية نظرة بعيدة المدى لدى العاملين والقيادات وترجمتها إلى خطط ، واستراتيجيات ، ومصادر تدريب مستمر.
8. الإدارة الواقعية بالاعتماد على البيانات والمعلومات ، والتحليلات الاحصائية عن أداء العاملين ، والاتجاهات ، أو البرامج والتفكير ، والمناهج السائدة في مختلف ميادين العمل.<sup>6</sup>

ويرى راتب السعود أن مفهوم الجودة الشاملة يعني :

مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها ، بما في ذلك كل أبعادها : مدخلات ، وعمليات ، ومخرجات ، قربية ، وبعيدة ، وتغذية راجعة ، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين<sup>7</sup>

ويرى آخرون أن الجودة الشاملة تعني إيجابية النظام التعليمي ، بمعنى أنه إذا نظرنا إلى التعليم على أنه استثمار قومي ، له مدخلاته ومخرجاته ، فإن جودته تعني أن تكون هذه المخرجات بشكل جيد ، ومتفقة مع أهداف النظام ، من حيث احتياجات المجتمع بشكل عام في تطوره ونموه ، واحتياجات الفرد باعتباره وحدة بناء في هذا المجتمع.<sup>8</sup>

ويرى غيرهم أن الجودة الشاملة لمؤسسة تعليمية أو تجارية تعني إتخاذ الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة والعاملين ، بشكل جماعي لتحسين المنتج ومواصفاته.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> بدوي محمود الشيخ : الجودة الشاملة في العمل الإسلامي ، مرجع سابق ، ص: 114

<sup>6</sup> بدوي محمود الشيخ : الجودة الشاملة في العمل الإسلامي ، مرجع سابق ، ص : 117-118

<sup>7</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مجلة دمشق ، المجلد 18 ، ع 2

، 2002م ، ص: 61

<sup>8</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مرجع سابق ، ص : 61

<sup>9</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مرجع سابق ، ص : 61

وفي رؤية أخرى يرى بعض أن الجودة الشاملة تتحقق بتحقيق توقعات العميل ورغبته وذلك من خلال تعاون الأفراد في جميع جوانب العمل بالمؤسسة. ويتفق مع هذا القول : أن الجودة تعني تلبية رغبات العميل ، وتحقيق توقعاته ورضائه ، وذلك من خلال تضافر جهود جميع الأعضاء سواء أكانوا داخل المؤسسة أم كانوا خارجها.<sup>10</sup>

وهناك من ميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي جودة التصميم ، وجودة الأداء ، وجودة المخرج . وحدد معنى جودة التصميم بأنها تحديد المواصفات والخصائص التي ينبغي أن تراعى في التخطيط للعمل ، وحدد جودة الأداء بأنها القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة في حين أن جودة المخرج تعني الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة .<sup>11</sup>

وذهب بعضهم إلى أن الجودة الشاملة في التعليم تعني الكفاية . على حين ذهب آخرون إلى أنها تعني الفاعلية . وانبرى فريق ثالث ليقول : أن الجودة الشاملة في مجال التعليم تشمل الكفاية والفاعلية معا . وذلك لأنه إذا كانت الكفاية تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات التعليمية المتاحة ( المدخلات ) من أجل الحصول على نواتج ومخرجات تعليمية معينة ، أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات التعليمية باستخدام أدنى مقدار من المدخلات التعليمية ( أقل تكلفة ممكنة ) ، فهذا يمثل أحد الأسس التي تركز عليها الجودة الشاملة ، وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرائق وأقل التكاليف .

وإذا كانت الفاعلية في أبسط معانيها تعني تحقيق الأهداف ، أو المخرجات المنشودة فإن هذا أيضا يمثل أساسا مهما للجودة الشاملة ، بل إنها تذهب إلى أبعد من هذا حيث يعد التحسين المستمر في مراحل العمل المختلفة ، وفي أهداف المؤسسة من أهم أسس الجودة.<sup>12</sup>

أما تعريف الجودة حسب مضمون المواصفات القياسية ISO فيرد وفق السياق التالي:  
الجودة هي مجموعة الصفات المميزة للمنتج أو النشاط أو العملية ، أو الخدمة ، أو المؤسسة أو الشخص وهي التي تجعله ملبيا للحاجات المعلنة والمتوقعة أو قادرا على تلبيةها ، وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للحاجات والتوقعات ، نصفه بأنه منتج جيد أو عالي الجودة أو رديء.<sup>13</sup>

ويعرف جراي راينهارت الجودة الشاملة بأنها مفهوم يركز أساسا على انطباعات السمعنة والشهرة للمؤسسة ؛ فالمدارس التي لديها إمكانات كثيرة ، وتسهيلات أحسن غالبا ما تكون أفضل وقادرة على إيجاد منتج أو خريج جيد.<sup>14</sup>

ويعرفها كرامب بقوله : إن الجودة ليست مجموعة من الكلمات ، ولكن الجودة هي ما نفعله ، وأكد على العنصر الأساس الذي يجب أن تؤكد عليه الجودة ، وهو خدمة العملاء والمستهلكين ، فالجودة لا تتمثل فقط في الإمكانيات ، أو الميزانيات العالية ، ولا في أعداد الطلاب ، ولا في الأبنية المدرسية المتكاملة بل الجودة في أي مدرسة هي التي تدور حول خدمة العملاء ،

<sup>10</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مرجع سابق ، ص : 62

<sup>11</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مرجع سابق ، ص : 62

<sup>12</sup> راتب السعود : نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية بالأردن ، مرجع سابق ، ص : 62

<sup>13</sup> محمود السيد عباس : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي بمصر ، التربية

والتنمية ، السنة 11 ، ع 27 ، مايو 2003م ، القاهرة ، ص : 163

<sup>14</sup> محمود السيد عباس : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي بمصر ، مرجع

والتركيز على حاجاتهم ومتطلباتهم سواء أكانوا داخل النظام التعليمي أم كانوا خارجه ( سوق العمل).<sup>15</sup>

ويرى محمود عابدين أن الجودة مفهوم يجب أن يعمل على زيادة فاعلية النظام التربوي والتعليمي من خلال ترقية الثقافة والقيم والاتجاهات وتعزيزها لدى الأطفال والشباب وبخاصة اتجاهاتهم نحو مجتمع معين.<sup>16</sup>

وقد عرف إسماعيل دياب الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني في إنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة لكل من الإدارة والعاملين ؛ لتحسين الجودة ، والإنتاجية في شكل مستمر عن طريق فرق العمل ، وأكد من خلال تعريفه للجودة الشاملة على ثلاثة عناصر أساسية ، على أن يتم العمل على تحقيقها إذا ما تم الأخذ بمدخل إدارة الجودة الشاملة ، وهذه العناصر هي :

- تركيز على الجودة ( منظور رضا العميل والمستهلك )
- استخدام طرق علمية لدراسة وتطوير العمليات.
- التعامل مع كل الأفراد فريقاً موحداً للعمل.<sup>17</sup>

وقد اتفق الكثيرون على أن الجودة تعني (النوعية الجيدة ) ، أو (الخامة الأصلية ) ، فهي تتعلق بمنظور العميل ، وتوقعاته ، وذلك بموازنة الأداء الفعلي للمنتج ، أو الخدمة ، مع التوقعات المرجوة من هذا المنتج أو الخدمة وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة ذلك المنتج أو الخدمة أو رداءتهما ؛ فإذا كان المنتج أو الخدمة تحققان توقعات العميل ؛ فإنه بذلك قد أمكن تحقيق مضمون الجودة.<sup>18</sup>

أما الشاملة فمدلولها أنها تتضمن مبدأ البحث عن الجودة في كل مظهر من مظاهر العمل ، ابتداءً من تعرف على احتياجات المستفيد ، وانتهاء بتقويم ما إذا كان المستفيد راضيا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له أم غير راض.<sup>19</sup>

ويوجز مفهوم الجودة الشاملة : في عبارة أشرف صلاح الدين التي تنص على أنها ( أي الجودة الشاملة ) ثقافة سلوك فممارسة وتطبيق .

فالجودة : تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها.

والشاملة : تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل ، ابتداء من تعرف احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد من الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

وبعض يرى أن في الجودة الشاملة في الإدارة التربوية هي : جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين في المجال التربوي ، لرفع مستوى المنتج التربوي ( الطالب ) ، بما يتناسب مع متطلبات المجتمع ، وبما تستلزمه هذه الجهود من تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات

<sup>15</sup> محمود السيد عباس : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي بمصر ، مرجع سابق ، ص: 163

<sup>16</sup> محمود السيد عباس : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي بمصر ، مرجع سابق ، ص: 163

<sup>17</sup> محمود السيد عباس : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير التعليم الثانوي بمصر ، مرجع سابق ، ص: 164

<sup>18</sup> أشرف صلاح الدين : الجودة الشاملة وصناعة المعلوماتية. ص: 1

<sup>19</sup> نفس المرجع والصفحة.

التعليمية والتربوية اللازمة ؛ لرفع مستوى المنتج التربوي من خلال تكامل جهود كل العاملين في مجال التربية.

الجودة في التعليم كما يرى البعض بأنها ما يجعل التعلم بهجة ومتعة حيث أن المدرسة التي تقدم تعليماً يتسم بالجودة هي المدرسة التي تجعل طلابها متشوقين لعملية التعليم والتعلم مشاركين فيه بشكل إيجابي نشط محققين من خلاله اكتشافاتهم وإبداعاتهم التابعة من استعداداتهم وقدرتهم الملئية لحاجاتهم ومطالب نموهم.

وبمعنى آخر للجودة أن الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تفي باحتياجات الطلاب . ويرى آخرون أن مفهوم الجودة في المجال التربوي تعني ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب إلى خصائص محددة تكون أساساً لتعميم الخدمة التربوية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم.<sup>20</sup>

مفهوم الجودة الشاملة في التربية والتعليم الذي نطمئن إليه خلوصاً من التعريفات السابقة هو : أنها رؤية قيمية دينية بمواصفات معينة تحقق احتياجات مطلوبة ( تطابق ما يصبو إليه المستفيد : الطالب ) ، قابلة للقياس والتقويم ، متغيرة المواصفات ، متطورة ، تقوّم دورياً ، منضبطة ، لا تكتشف الأخطاء فحسب بل تعمل – دائبة ؛ لمعالجتها لتصل إلى مستوى السلامة من العيوب ، مع قلة التكاليف في الأمرين : الاكتشاف ، والمعالجة . تدار بطريق تعاونية ومجهود جمعي يعمل أفرادها بروح الفريق في كل المستويات : من القمة إلى قاعدة الهرم ، وفي كل العلائق : رأسية ، أو أفقية ، داخلية ، أو خارجية.

الجودة الشاملة عملية تحسينها تفاعلي ، مخطط له ، مقوم باستمرار ، ومتابع ، في ظل الاستفادة المثلى من الوقت ، بعيداً عن المهدر أو المفقود ، ويتصور إداري واقعي معتمد على البيانات ، والمعلومات ، والتحليل الإحصائي ، والاتجاهات ، والتفكير ، والبرامج التدريبية.

هي جودة في التصميم ، وجودة في الأداء ، وجودة في المخرج ، تضع أمامها احتياج المجتمع ، وتعمل من منطلق الفعل لا القول في دائرة ظروف الواقع بعيداً عن مطاردة آمال مفترضة . الجودة الشاملة في التربية والتعليم هي التي تجعل التعليم بهجة ومتعة ؛ بهما يقبل الطالب على المدرسة فرحاً ، وينصرف مرغماً .

وصلى الله على سيدنا ونبينا محمد ﷺ .

إعداد اللجنة المكلفة بالمركز :

- حسين بن عجيان العروي.
- عبدالرحمن بن عاتق السميري.
- أحمد بن محمد فلاته.

مدير مركز الإشراف التربوي غرب المدينة المنورة  
عبدالرحمن حبيب عبدالله