دعم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام

إعـــــداد

د/ هادى سالم أشتيل

دعم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام

د/ هادى سالم أشتيل

مقدمة:

يعتبر التعليم من أهم العوامل الرئيسية التي تسهم بشكل كبير في تنمية المجتمعات في كافة المجالات، وتعتبر الجودة من أهم المتطلبات الرئيسية لعملية إصلاح التعليم، ولقد اهتمت معظم دول العالم بعملية إصلاح التعليم من خلال آلية الجودة، والتي تعتبر إحدى الركائز الأساسية لإدارة مؤسسات المجتمع، بما في ذلك المؤسسات التعليمية، مما يزيد من قدرة هذه المؤسسات على مسايرة المتغيرات، ومحاولة التكيف معها، والمجتمع الدولي ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، وتحقيق الجودة يعتبر التحديد الحقيقي الذي تواجهه الأمم في العصر الحالي. (ميرفت محمد راضي، ٢٠١٠، ٦٥)

وقد ظهر الانشغال بالجودة في بداية الأمر بالمؤسسات الاقتصادية ضمن احترام التنافس والاتجاه نحو إرضاء الزبون، فاستفادة المؤسسات الاقتصادية وخاصة اليابانية والأمريكية خبرات معتبرة من خلال تبنيها استراتيجيات قائمة على الجودة الشاملة وأضحت هذه الخيرة تكون أحد أهم المواضيع اهتمامًا في علم إدارة الأعمال في العقدين الآخرين، وامتد استخدام مبادئ الجودة إلى المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية ومنها التعليم العام. كما تعرف الجودة التعليمية بأنها مجموعة من الخصائص التي تعبر بدقة وشمولية عن التربية متضمنة الأبعاد المختلفة لعملية الجودة من مدخلات وعمليات ومخرجات، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة للمجتمع. وجودة التعليم العام هى "استراتيجية إدارية مستمرة للتطوير تنتهجها المؤسسة التعليمية، وتعتمد على مجموعة من المبادئ، وذلك من أجل تخريج مداخلها الرئيسي وهو الطالب على أعلى مستوى من الجودة من كافة جوانب النمو العقلية والنفسية والاجتماعية والخلقية، وذلك بغية إرضاء الطالب بأن يصبح مطلوبًا بعد تخرجه في سوق العمل وإرضاء كافة أجهزة المجتمع المستفيدة من هذا المخرج". (هاني رزق الألفي،٢٠٠٤، ٦٩)

كما توجد علاقة وثيقة بين الجودة والاعتماد التربوى للمؤسسات التعليمية، حيث يعد الاعتماد دليلاً وضمانة لتحقيق الجودة. ويقيس الاعتماد التربوى مدى تحقيق الجودة من خلال استخدام مجموعة من المعايير المتفق عليها والتى تم إعدادها سلفاً من قبل هيئات الاعتماد وتتناول هذه المعايير كافة جوانب العملية التعليمية فى المدارس. والعلاقة بين الاعتماد التربوى والجودة علاقة تبادلية، بمعنى الاعتماد يضمن استمرارية تحقيق الجودة، وتحقيق الجودة يؤدى إلى الاعتماد. وحيث إن الجودة والاعتماد التربوى متلازمان، ولا يمكن الفصل بينهما فإن الدراسة الحالية تستخدم مصطلح "ثقافة الجودة والاعتماد التربوى" بدلاً من التركيز على "ثقافة الجودة" فقط. (سليمان محمد قليوان، ٢٠١٠، ٩٨)

وشهد العالم تحولات كبرى تمثل تحديات تواجه المؤسسات التعليمية، وقد استوجب وجود نظرة كلية لكل جوانب العملية التعليمية، وما بينها من علاقات وتفاعل وتأثير، ولعل من أبرز ما يتعلق بهذه التحولات العالمية، العولمة، ثورة الاتصال والمعلوماتية، تعاظم أهمية المعرفة، وتمهين التدريس، والحرية الأكاديمية، ومن هنا ظهرت العديد من النداءات لإصلاح التعليم ويتوجه بدرجة أكبر إلى المعلم بوصفه أحد العناصر الفاعلة والمؤثرة في تحقيق أهداف التعليم والأساس لآية جهود تصب في إصلاحه أو تطويره، ومن هنا بدأت المطالبة بإعادة النظر في مؤسسات إعداد المعلمين، ومحاولة إصلاحها، والرقي بمناهجها، وتقوية آليات التدريس والتدريب فيها لتحقيق أهدافها في إعداد المعلمين الأكفاء القادرين على مواجهة التغيرات السريعة والمتلاحقة في ميدان التربية والتعليم، وبرغم هذه الجهود في محاولة إصلاح مؤسسات إعداد المعلمين، إلا ان أداء تلك المؤسسات لا يزال أقل من المطلوب، ومخرجات تلك المؤسسات لا تزال أقل بكثير من مستوى الحد الأدنى الذي يؤهل المعلمين في جميع التخصصات ليتحملوا مسؤولياتهم التعليمية والتربوية بكل كفاءة واقتدار. (نهلة محمود محمد محمد، ٢٠١٠، ٧٨)

مشكلة البحث:

تتخلص مشكلة البحث في أنه تواجه عملية تحسين جودة التعليم العام العديد من العراقيل تحد من الوصول إلى الأهداف المرجوة، وتصعب الطريق للوصول إلى تحقيق نظام الجودة خاصة بقطاع التعليم العام، وتتضمن ثقافة الجودة الإلمام

بقيم، ومعتقدات ومبادئ الجودة. إن ثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية تتطلب توافر رؤية لمناخ الجودة من خلال إلمام إدارة المؤسسة والعاملين بها بقيم ومعتقدات ومبادئ تكون فيه هذه الرؤية مصحوبة بسيناريو واضح لكيفية تحقيق الجودة، حتى تدفع الأعضاء داخل المؤسسة التعليمية (جامعةً أو كليةً أو مدرسةً) للتعاون فيما بينهم والتوحد من أجل تحقيق الهدف، وفى هذه الحالة يتكلم الجمع لغة واحدة.

إن اكتساب ثقافة الجودة يؤدى إلى نشر فكر الجودة داخل المؤسسة التعليمية. ولابد من ضرورة إعطاء أولوية لنشر ثقافة الجودة فى المؤسسات التعليمية، مما يهيئ ظروف مناسبة للتجاوب من مع متطلباتها، حيث إن ثقافة الجودة تأتى سابقة على تطبيق الجودة.

وحيث إن البحث الحالي يركز على ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام، فإن ثقافة الجودة تتطلب وضوح أهمية الجودة، وأهدافها، وإجراءات تحقيقها لدى جميع أفراد المجتمع المدرسى، بما فى ذلك الإدارة المدرسية، والمعلمين، والعاملين والطلاب، ويمتد ذلك ليشمل أولياء الأمور والمجتمع المحيط بالمدرسة. (مجدي عزيز إبراهيم، ٢٠١٠، ٧٤)

تساؤلات البحث:

يهدف البحث الراهن إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما مفهوم ثقافة الجودة؟ وما أبعادها؟
- ما مستوى ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام؟
- ما الخصائص العامة لتطوير كفايات أداء المعلم؟
- ما ملامح التنمية المهنية للمعلم أثناء الخدمة في ضوء معايير الجودة في التعليم العام؟

أهمية البحث:

ترجع أهمية البحث إلى اعتبارات نظرية وأخرى تطبيقية وفيما يلي توضيح ذلك:

الأهمية النظرية للبحث:

- أنه يقدم تأصيلاً نظريًا لمفهوم ثقافة الجودة، ومستوياتها وأبعادها لدى معلمي التعليم العام.
- يقدم هذا البحث تحليل لأهم العوامل التي تؤثر في نشر وتدعيم ثقافة الجودة الشاملة لدى معلمي التعليم العام، سلبًا كان أم إيجابيًا، ومن ثم فإن التحكم

في هذه العوامل وضبطها من شأنه الارتقاء بثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام.

- يستهدف البحث جانبًا مهمًا وأساسيًا في عمليات إصلاح معلمي التعليم العام، وهو الثقافات المهيمنة والموجهة لأنشطة معلمي التعليم العام وجهودهم.

الأهمية التطبيقية للبحث:

تتمثل الأهمية العملية للبحث فيما يلي:

- تعتبر الجودة مدخلاً مهماً لإصلاح التعليم من خلال إصلاح مؤسساته أو مراحله المختلفة. بالإضافة إلى أن التنافسية فى مخرجات التعليم على المستوى الدولى تتطلب قيام المؤسسات التعليمية ببذل وذلك من خلال دعم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام.
- في تقديم نتائج قد تمد للمسئولين عن التعليم العام والمخططين بما ينبغي وضعه في الاعتبار لدى معلمي التعليم العام.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن يعتمد عليها المسئولين لتنمية ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام.
- تطوير وتحسين الأساليب العلمية في نشر ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام.

منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي لملاءمته الطبيعة الوصفية للبحث، والذي أمكن من خلاله وصف وتحليل مفهوم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام، وتحديد أبعادها، والكشف عن واقعها بمدارس التعليم العام، وتفسيرها.

مفاهيم البحث:

مفهوم الجودة:

يشير مفهوم الجودة إلى الملاءمة للغرض، أو المطابقة للمواصفات التي تم تحديدها، وهذا يقتضي توافر جملة من السمات والخصائص في المنتج أو الخدمة حتى تفي باحتياجات معينة، هذا، ويقتضي مطابقة المنتج للمعايير والمواصفات، أداءه وإنتاجه بطريقة صحيحة من أول مرة، بما يعني خلوه من الأخطاء بالشكل

الذي يحقق رغبات المستهلك، ويتطابق مع توقعاته. (جمال أحمد السيسي، ٢٠١١، ٥١)

ثقافة الجودة:

يمكن تعريف ثقافة الجودة إجرائياً بأنها تتضمن الإلمام بمعارف، وقيم ومعتقدات الجودة السائدة داخل المؤسسات التعليمية والتى تحدد سلوكيات وتصرفات وممارسات الأفراد داخل هذه المؤسسات بما يتفق وعملية التحسين المستمر. وبالتالى فإن ثقافة الجودة تتضمن ثلاثة مجالات رئيسة: معارف الجودة (المجال المعرفى)، القيم والمعتقدات (المجال الوجدانى)، السلوكيات والممارسات (المجال المهارى). (السيد محمد ناس، ٢٠١٠، ٢٧)

مفهوم ثقافة الجودة الشاملة:

فمن خلال ما توصلت إليه الدراسة من مفهوم الثقافة التنظيمية، ومفهومي الجودة، والجودة الشاملة، فيمكن تعريفها على أنها: جملة الافتراضات الأساسية، والقيم والمعتقدات المشتركة، والحقائق والمفاهيم والأفكار والمظاهر المادية السائدة بالتعليم العام والمتحمورة حول الجودة الشاملة. (فاطمة على السعيد جمعة، ٢٠١٠، ٢٦٩، ٣٧٠).

الدراسات السابقة:

أولا– الدراسات العربية:

١– **جمال أحمد السيسي (٢٠١١):** هدفت هذه الدراسة إلى الوصول لمفهوم ثقافة الجودة الشاملة، وتحديد مكوناتها وأبعادها والكشف عن مستواها بمدارس التعليم العام، وما إذا كان مستوى هذه الثقافة بالمدارس المعتمدة، يختلف عنه بالمدارس غير المعتمدة، وبمدارس الريف عنها بمدارس الحضر، مع تقديم تصور مقترح للارتقاء بثقافة الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام في مصر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي لملائمته الطبيعة الموصفية للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- أن مستوى ثقافة الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام بصفة عامة متوسطة سواء كانت هذه المدارس معتمدة أم غير معتمدة ريفية أم حضرية.
- أن بعد التصور التعقلي هو أقل الأبعاد من حيث شيوع ثقافة الجودة الشاملة.

- أن بعد التحسين المستمر قد احتل المرتبة السادسة – قبل الأخيرة – من حيث شيوع ثقافة الجودة الشاملة.
- احتل بعد القيادة المدرسية المرتبة الثانية من حيث شيوع ثقافة الجودة الشاملة ويستخلص من ذلك تركيز المسئولين على قاعدة الإدارات والمدارس من حيث التوعية والتدريب لكسب طاعتهم وولائهم لتحقيق أهداف محددة، باعتبارهم يمتلكون القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيههم ودعمهم.

٢- دراسة ميرفت محمد راضي، (٢٠١٠): وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف نظام إدارة الجودة الشاملة وشرح أدبيات وثقافته، وتوضيح أهميته في الارتقاء بالمؤسسات في ظل منافسة عالمية شديدة، والإسهام في نشر ثقافة الجودة الشاملة والترويج لها بهدف توضيح مزاياها وحشد عدد كبير من المؤيدين والداعمين لها وتقليل الرافضين والمقاومين لفكرة تطبيقها، ورصد المعيقات التي تعيق نشر ثقافة الجودة الشاملة في كلية فلسطين التقنية دير البلح والأسباب الحقيقية لوجودها، وتقديم تصور لإطار مقترح يساهم في نشر ثقافة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في فلسطين.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

١- يتضح من نتائج الدراسة أن هناك ضعفًا واضحًا في تبني الكلية سياسة واضحة لنشر ثقافة الجودة الشاملة بين العاملين فيها.
٢- يتضح أنه يوجد ارتباط قوي بين مجالات الدراسات والبعد الكلي للاستبانة.
٣- المركزية التي تنتهجها الإدارة العليا في تسيير أمورها.
٤- عدم توفر خطط تنفيذية واضحة لنشر ثقافة الجودة وبالتالي عدم القدرة على تقدير المتطلبات المالية اللازمة لتغطية التكاليف المطلوبة.
٥- عدم وجود فرق عمل مدربة ومؤهلة على تطبيق الجودة ونشر ثقافتها وإنما هناك جهود فردية مبذولة في هذا الإطار.

٣- دراسة سليمان محمد قليوان (٢٠١٠): هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مدى انتشار ثقافة الجودة بين الطلبة داخل جامعة مصراته، وترتكز الدراسة بشكل خاص على قياس مفهوم الجودة ومدى تحقيقها لرضا الطلاب وكذلك الأشياء الضرورية – من وجهة نظر الطلاب – درجة تلبية المرافق بالكلية لرغبات

واحتياجات الطلبة وبصفة مستمرة من خلال التطوير المستمر وتحسين الأداء مما يؤثر وبشكل إيجابي على مستقبلها واستمرارها في مواجهة التحديات والمنافسة. اعتمدت الدراسة على الإطار النظري باستخدام المراجع والدراسات السابقة، والإطار العملي باستخدام الاستبانة، مجتمع الدراسة تمثل في عينة من طلبة السنة النهائية بكلية التربية بجامعة مصراته، النتائج التي توصلت لها الدراسة تشير إلى ارتباط مفهوم الجودة بالتحسين المستمر وعدم توفير بعض من المرافق المهمة التي تكمل العملية التعليمية وتساندها.

٤- دراسة نهلة محمود محمد محمد (٢٠١٠): تهدف الرسالة إلى فاعلية برنامج تدريبى إلكتروني مقترح لتنمية ثقافة الجودة لمعلمى التعليم العام فى ضوء المعايير القومية فثقافة الجودة هى توعية المعلم وزيادة اهتمامه بالجودة من حيث تزويده بالمعلومات والمهارات التى تساعده على تطبيق مبادئ الجودة ومفاهيمها فى حياته العملية وفى علاقته مع ذاته ومع الآخرين حيث توصلت نتائج الدراسة إلى فاعلية البرنامج التدريبي الإلكتروني فى تنمية المهارات والمعارف والمعلومات المرتبطة بجودة التعليم.

٥- دراسة السيد محمد ناس (٢٠١٠): وتناولت هذه الدراسة ثقافة الجودة فى الفكر التربوى المعاصر من خلال تناول مفهوم الاعتماد وثقافته، ومحاولات نشر ثقافة الجودة والاعتماد التربوى فى الأوساط التعليمية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج المقارن فى معالجتها للموضوع، وحاولت الوقوف على ما تم تحقيقه فى سياق نظام التعليم الأمريكي من إنجازات فى مجال الجودة والاعتماد ومحاولة الاسترشاد به لنشر وتدعيم ثقافة الجودة والاعتماد فى الفكر التربوى المصرى.

٦-دراسة فاطمة على السعيد جمعة (٢٠١٠): وهدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل معنى الجودة وأهميتها للتعليم الجامعى، وتعرف موقف أعضاء هيئة التدريس من تطبيق نظام الجودة الشاملة بالجامعة، والوقوف على الإيجابيات والسلبيات التى نتجت عن تطبيق نظام الجودة بالجامعة، وتقديم بعض الاقتراحات الضرورية لنجاح مشروع الجودة، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفى واستخدمت أسلوب دراسة الحالة، حيث اقتصرت الدراسة على جامعة عين شمس، وكان من نتائج هذه الدراسة رفض ما يزيد عن نصف أفراد العينة لمشروع الجودة بالجامعة، وبالتالى فقد رأت الدراسة أن الجودة الشاملة فكر، ونمط سلوك أكثر منها عمليات وإجراءات روتينية، وأن الجودة لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال

المدخلات البشرية التى تحرص على الأداء الأمثل، وتستثمر الطاقات لأقصى مستوى ممكن.

٧- **دراسة هاني الألفي (٢٠٠٤):** وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح أبرز العناصر التي ترتكز عليها ثقافة الجودة الشاملة بمرحلة التعليم الأساسي، واستجلاء أهم الخبرات العالمية والعربية في مجال تطبيق نظام الجودة الشاملة، والتوصل لأهم متطلبات تفعيل ثقافة الجودة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي، وفي سبيل تحقيق ذلك، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستبانة طبقت على عينة من قيادات التعليم الأساسي والإدارات التعليمية وبعض مديري المدارس؛ لتعرف آرائهم في كيفية تفعيل ثقافة الجودة الشاملة، بلغت ٣٠٠ فردًا، وفي ضوء التحليلات النظرية، للدراسة، ونتائج جانبها الميداني، قدمت الدراسة تصورًا لأهم متطلبات تفعيل ثقافة الجودة الشاملة بمرحلة التعليم الأساسي.

ثانيًا- الدراسات الأجنبية:

٨-**دراسة فيليباكو، (٢٠٠٨):** هدفت دراسة فيليباكو إلى تحليل الخطة الإستراتيجية المعلنة لجودة التعليم فى إنجلترا فى الفترة من عام ١٩٩٢ حتى عام ٢٠٠٨. من خلال استخدام أسلوبين لتخصصين مختلفين: العلوم السياسية والفلسفة الاجتماعية. تتبع هذه الدراسة الانتقال من "ضمان الجودة" إلى "تحسين الجودة" وكيف يمكن تفسير هذا التطور وما مدى أهميته؟، وهل هناك تعارض بين ضمان الجودة وتحسين الجودة؟. وترى الدراسة أن أسلوب ضمان الجودة الذى يأتى نتيجة للسياسات التعليمية البريطانية المختلفة غير مشجع، وتشمل هذه السياسات التحول من النموذج التعاونى إلى النموذج الفردى الذى يقوم على سياسات جماعة الضغط. فعلى الرغم من احتمالية التحول إلى تحسين الجودة من الناحية النظرية، إلا أنه من غير المحتمل حدوث استقرار نسبى لنظام الجودة.

٩-**دراسة أومرج (٢٠٠٨):** وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على توكيد الجودة والاعتماد فى التعليم الجامعى فى نيجيريا، حيث أشارت الدارسة بأن التعليم الجامعى النيجيرى الذى كان يلقى الاحترام والقبول على المستوى الدولى قد فقد الكثير من قدرته على تلبية متطلبات سوق العمل وذلك بسبب انخفاض مستوى الخريجين فى التخصصات المختلفة. ولكى تصبح الشهادات والمؤهلات الجامعية ذات قيمة، فإنه من الضرورى تفعيل وتحديد ميكانزمات لضمان الجودة،

واستعرضت الدراسة الجودة فى التعليم الجامعى من خلال تحديد معايير داخلية ومعايير خارجية واستراتيجيات لضمان الجودة المستمرة لمؤسسات التعليم العالى. وأوصت الدراسة بدعم المجلس القومى للتعليم الجامعى لمواجهة تحديات ضمان الجودة بالجامعات، وتفعيل ثقافة الجودة، ومتابعة الخريجين بعد التحاقهم بسوق العمل.

١٠- دراسة لوماس ونيكولاس (٢٠٠٥): وهدفت هذه الدراسة إلى تقييم إدخال أسلوب مراجعة نظراء التدريس فى الجامعات البريطانية قبل عام ١٩٩٢. وأشارت الدراسة إلى أن أسلوب مراجعة نظراء التدريس يعد مدخلاً مناسباً لتحسين الجودة أكثر منه أداةً لضمان الجودة، كما يعد وسيلة فعالة للتنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس. ويعد أسلوب مراجعة نظراء التدريس أحد متطلبات هيئات التقييم الخارجى، كما أن الجامعات تواجه تحدٍ كبير يقوم على تغيير ثقافة مؤسسات التعليم العالى، والمعتقدات، والقيم وأداء الهيئة الأكاديمية. كما ناقشت الدارسة دراسة حالة لتطبيق أسلوب مراجعة نظراء التدريس فى إحدى الجامعات العريقة ومتعددة البرامج. ثم قامت الدراسة بالتعرف على المعوقات التى تواجه أسلوب مراجعة نظراء التدريس.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من عرض الدراسات السابقة أنها تناولت ثقافات المنظمة وخاصة في مجال الثقافة المدرسية، وأبرزت أهمية ثقافة الجودة في عملية الإصلاح، وأهميتها في تحقيق أهداف تربوية أساسية خاصة الإنجاز والتقدم الأكاديمي للمنظمات التربوية، وأن الدراسات استهدفت ثقافة الجودة الشاملة بشكل كلي، ولكن بشكل أقل، وأيضًا الدراسات العربية التي تناولت ثقافة الجودة الشاملة تبدو نادرة وقليلة.

الإطار النظري:

١-مفهوم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام:

ومن خلال الدراسات السابقة يمكن تعريف ثقافة الجودة بأنها جملة الافتراضات الأساسية والقيم والمعتقدات والمبادئ المشتركة، والمفاهيم والحقائق والأفكار، والمظاهر المادية السائدة بالمدرسة التي تدور وتتحمور حول الجودة الشامل، شريطة أن تتفاعل هذه المكونات وتتكامل في كل مركب بما يشكل

الطريقة التي تتبعها المنظمة أو أي وحدة فرعية منها لتطوير جودة ما يفعلونه، وينتجونه، ويتاثر بها معلمي التعليم العام وتنعكس على أدائهم المهني والتربوي.

وقد بدأ مؤتمر تالين عام ٢٠١٠، وكان موضوعه: "تطوير ثقافات الجودة في تعليم المعلمين: وتوسيع الآفاق فيما يتعلق بضمان الجودة"، وبنيت على مواضيع المؤتمرات السابقة. وكانت نوعية تعليم المعلمين مسألة محل نقاش على الصعيد الوطني وعلى الصعيد الأوروبي. ودعا إعلان بولونيا لعام ١٩٩٩ إلى تعزيز التعاون الأوروبي في مجال ضمان الجودة في مجال التعليم. ويواجه التعاون بين المعلمين والمتعلمين تحديات تتمثل في تنوع النهج والنظم المنفذة. وما ورد في تقرير يوريدس ٢٠١٠ عن تأثير عملية بولونيا والذي ينص على ما يلي: " أنه كان نمو ضمان الجودة الخارجية في التعليم العالي واحدة من السمات البارزة لعقد بولونيا، وكذلك ضمان وتحسين جودة التعليم العالي وإنشاء الجودة، ولا تزال نظم الضمان ذات أولوية عالية بالنسبة للعديد من البلدان، وعلى الرغم من أن السؤال حول ما إذا كانت جودة التعليم العالي قد تحسنت خلال عقد بولونيا الماضي، فلا شك في أن ضمان الجودة شهد تطورات مثيرة. وفي التعليم العام، يمكن فهم ضمان الجودة على أنه سياسات وإجراءات وممارسات مصممة لتحقيق الجودة أو المحافظة عليها أو تعزيزها كما هو مفهوم في سياق محدد"(عبد الله الدخيل، ٢٠١٠، ٦٧)

وهناك عدة جوانب لمفهوم ثقافة الجودة سوف نقوم بعرضها كما يلي:

١-**الجانب المعرفي:** ويظهر هذا الجانب في قيام المعلم بالتنسيق بين مصادر المعرفة المختلفة المتاحة في شبكة الانترنت والكتب والمقررات الدراسية للصفوف الدراسية المختلفة، التي يقوم بتدريسها بحيث يصل إلى مواقع المعرفة المرتبطة بتخصصه، ثم يحدد ما يتناسب منها لموضوعات دروسه التي يلتزم بها مع طلابه، أو يقوم بمشاركة طلابه في التخطيط لمحتواها وأنشطتها التعليمية الصفية وغير الصفية بحيث يجمع بين موضوع الدرس المقرر في الكتاب المدرسي وبين ما أضافه مواقع المعرفة حول هذا الموضوع، ثم يعمل على إعداد درسه بطريقة تحقق ذلك التناسق في المعرفة التي يرغب أن يكسبها لطلابه .(حنان أحمد فراج، ٢٠٠٨، ١١٢)

وكانت سياسة تعليم المعلمين في أوروبا (TEPE) تهدف إلى وضع توصيات بشأن سياسات تعليم المعلمين على المستوى المؤسسات الوطنية الأوروبية، و(TEPE) هى شبكة أكاديمية تقوم على المبادرات التعاونية الأوروبية السابقة بشأن سياسة تعليم المعلمين، على سبيل المثال، تنتي ويودورا، واليوم ترتبط أهدافها المركزية بما يلي: (محمد فتحي بيومي، ٢٠١٠، ٧٩)

- تعزيز البحوث في مجال تعليم المعلمين.
- زيادة التنقل وتوسيع البعد الأوروبي في تعليم المعلمين.
- تعزيز الجودة من خلال تجديد ثقافات التقييم في تعليم المعلمين.

٢- الجانب القيمي:

وتعد القيم من أهم جوانب مفهوم ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام، وهى تعتبر قلب وجوهر هذه الثقافة، فتقبل المعلمين للتغيير والتحسين المستمر في الأداء مرده في الأساس للقيم الكامنة في ثقافة الجودة لديهم، والتي تقودهم إلى الالتزام بالجودة ليس في أماكن عملهم فحسب، بل في حياتهم كلها، هذا على الوجه العام لجميع معلمي التعليم العام، وعلى الوجه الخاص فإنها تؤثر في عملية إدراك القيادات للحقائق والبيانات والمعلومات وتفسيرها وتحليلها، كما تلعب دورًا مهمًا على مستوى التخطيط الاستراتيجي الذي تقوم به الإدارة العليا في المؤسسة. ومن أبرز القيم التي تنطوي عليها ثقافة الجودة لدى معلمي التعليم العام: القيادة، والرؤية، والرسالة، والوقاية من الخطأ، والعمل الجماعي، والالتزام. (عبد الراضي حسن المراغي، ٢٠٠٨، ٦٣)

وأيضًا تنمية مهارات التفكير ويعتبر من أهم جوانب الدور التي يقوم المعلم بأدائه في ظل التقدم العلمي هو العناية بتعليم الطلاب كيف يفكرون وأن يدربهم على أساليب التفكير واكتساب مهاراته حتى يستطيعوا أن يشقوا طريقهم بنجاح فيعلمهم أنماط التفكير السليم من خلال إعادة النظر في طرق التدريس التي يتبعها والاهتمام باستخدام أدوات التفكير الأساسي وتعلم نماذج حل المشكلات ومواجهة التحديات التي يفرزها الواقع والتعامل مع المشكلات الحقيقة. (Mitvhell, B & Phoenix, U. A, 2009,p.8)

٢- معايير ثقافة الجودة لمعلمي التعليم العام:

تتطلب ثقافة الجودة لمعلمي التعليم العام المعايير والمؤشرات لضمان تحققها في هذا الأداء حيث تعد هذه المعايير بمثابة المحك الذي يقاس في ضوئه مستوى

أداء المعلم، وتعطي المعلم الحافز للوصول للصورة المثالية المرجوة في أدائه كما أن هذه المعايير تسهل بناء برامج النمو المهني الذي يحتاجه المعلم، ويعد الأداء المهارة العملية للفرد للنجاح في عمل ما، والقدرة على عمل شيء ما. ومما يشد الانتباه أن تعريف الأداء يتطلب تعريف إدارة هذا الأداء، حيث إنه عملية نظامية لمراقبة نتائج الأنشطة وجمع المعلومات المتعلقة بالأداء وتحليلها لمتابعة التقدم نحو نتائج التخطيط، والانتفاع بالمعلومات المتعلقة بالأداء في عمليات صنع القرار، وتخصيص الموارد، وبحث النتائج التي تم إحرازها، وتلك التي لم يتم تحقيقها للوصول إلى التقدم المنشود.(محمد عبد الوهاب الصريفي، ٢٠٠٨، ٧٣)

أما المعيار: فهو أعلى مستويات الأداء التي يسعى الفرد للوصول إليها، وفي ذات الوقت هو النص المعبر عن المستوى النوعي الذي يجب أن يكون ماثلاً بوضوح في جميع الجوانب الأساسية والمكونة لأي برنامج ما، لذا تعد عملية تحديد المعايير أمراً في غاية الأهمية لضمان تحقيق الجودة في أداء المعلم. **(رياض رشاد البنا، ٢٠٠٧، ٦٨).**

وسوف نلقي الضوء على أهم معايير الجودة لدى معلمي التعليم العام:

١- معايير الجودة لأداء معلم التعليم العام في جانب المعرفة للوسائل الحديثة:

- إقبال المعلم على المعرفة العلمية والأساليب الحديثة في التدريس ويعمل على تجديد خبراته ومهاراته.
- تفاعل المعلم بإيجابية مع المتغيرات والمستجدات اللاتي يموج بها العالم بما يتوافق مع عقيدته ومع فلسفة التعليم وأهدافه.
- سعي المعلم إلى تدريب طلابه على التعلم الذاتي والتعلم المستمر مدى الحياة لتلك الجوانب المعرفية حتى يغرس ذلك في نفوسهم منذ الصغر في هذا العصر المتجدد.
- معرفة المعلم لمصادر المعرفة المختلفة التي تتيحها شبكة الانترنت للبحث والتحري عن المعلومات المستهدفة وطرق التواصل مع الشبكات المحلية والعالمية، حيث يقوم المعلم مع الطلاب بجمع المعلومات ونقدها. (فتحي درويش عشيبة، ٢٠٠٩، ٨١)

٢- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب تنمية مهارات التفكير:

- احترام المعلم لطلابه واحترام جهودهم في التفكير .
- الإصغاء باهتمام إلى أفكار الطلاب وآرائهم ومقترحاتهم وتشجيعهم على طرح أفكار جديدة.
- تشجيع المبادرات الذاتية للاكتشاف والملاحظة والاستدلال والتواصل والتعميم.
- توفير خبرات ناجحة للتفكير تزيد من ثقة الطلاب بأنفسهم كمفكرين.
- العمل على تلخيص بعض الموضوعات، وهذا يتضمن ترتيب الأفكار الخاصة بالموضع واختيار أهمها في ترتيب منطقي، ثم يعرض الموضوع بوضوح وبصورة متكاملة. (رضا إبراهيم سالم،٢٠٠٣، ٤٩)

٣- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب توفير بيئة صفية معززة للتعلم:

- استخدام أساليب جديدة في تنظيم البيئة الصفية تحقق تدريب الطلاب على أشكال جديدة من التعلم مثل التعلم التعاوني.
- تجنب إدارة الصف القائمة على الطاعة والصمت واستبدالها بالضبط لا الكبت والتفاعل والمشاركة من أجل التوصل إلى الأنفع والأفضل.
- ترتيب حجرة الدراسة وإدارتها لتكون بيئة تعليمية تحقق المرونة في التعامل القائم على التقدير والاحترام والتعاون المتبادل بينه وبين طلابه.
- العمل على اشتراك الطلاب في تخطيط بعض الأنشطة التعليمية وتنفيذها ليقوم الطلاب بدور المكتشف والمجرب في العملية التعليمية. (Omoregie N., 2008, pp 335-342)

٤- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب توظيف تقنية المعلومات في التعليم:

- استخدام برامج خاصة ومتنوعة في عرض مادته التعليمية.
- التخطيط لاستخدام التقنيات الحديثة بنفسه حتى يحاكيه طلابه في عمل الأشياء والمواد التي يقوم بتنفيذها.
- تدريب طلابه على استخدام أجهزة التكنولوجيا وخاصة جهاز الكمبيوتر والاتصال بشبكة المعلومات وتهيئة بيئة تعليمية جيدة لهم.

- مراعاة التنوع في استخدام الوسائط التعليمية التي تمكن من تحقيق الأهداف التعليمية المنشودة.
- مراعاة تنوع أنشطة التعليم، حيث يكون بالإضافة إلى التفاعل داخل الصف الدراسي تجارب معملية في المختبر، أو في مركز تكنولوجيا التعليم، أو زيارات ميدانية للاماكن المرتبطة بموضوعات المنهج. (أحمد إبراهيم أحمد،٢٠٠٧، ٩٦)

٥- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب تفريد التعليم:

- استخدام استراتيجيات التدريس مثل التعلم التعاوني، والتعلم المصغر، والتعلم الفردي.
- استخدام التكنولوجيا التعليمية وتقنية المعلومات المتجددة في طرق التدريس.
- تركيز المعلم على تعليم جماعي أقل وتعليم استقلالي أكثر.
- تعزيز تعليم الطلاب الفردي والتعاوني من خلال تقنية المعلومات. (أحمد إبراهيم حسن نعمان، ٢٠٠٥، ٨٧)

٦- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره باحثاً:

- اكتساب قدرات ومهارات التعامل مع الكمبيوتر والإنترنت.
- الالتحاق بالدراسات العليا متى ما توفر له ذلك .
- مراعاة تنوع مصادر للتعلم، من كتب ومراجع عربية وأجنبية حسب تخصصه.
- المشاركة في حضور الدورات التدريبية، والندوات وجلسات مناقشات الرسائل العلمية..

٧- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب ربط المدرسة بالمجتمع:

- تعريف الطلاب بأهم المشكلات الاجتماعية وبأبعادها الحقيقية وأسبابها والآثار السيئة التي تعود على المجتمع وعلى الأفراد من عدم حل هذه المشكلات ويتم ذلك أثناء تدريس المقررات الدراسية.
- توعية الطلاب بكيفية توظيف معلوماتهم وخبراتهم في المواقف الحياتية مع إعطاء أمثلة على ذلك.

- مشاركة الطلاب في القيام بزيارات ميدانية لأماكن ومواقع تواجد المشكلات ومشاهدة أبعادها وآثارها على الطبيعة، وذلك للإحساس العميق بوجود هذه المشكلات. (أمل عثمان كحيل، ٢٠٠٩، ٦٨)

٨ – معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب العناية بأساليب التقويم:

- إشراك ولي أمر الطالب في التقويم وذلك بتزويده بمعلومات عن الصعوبات التي تعترض ابنه، ودوره في التغلب عليها.
- اكتشافه للطلاب ذوي الاحتياجات التربوية الخاصة مبكرًا – كصعوبات التعلم – والعمل على توجيههم والتعامل معهم بطريقة تربوية صحيحة.
- الحرص على إيجاد الحافز الإيجابي للنجاح والتقدم، بحيث يكون الدافع للتعلم والذهاب إلى المدرسة هو الرغبة في النجاح وليس الخوف من الفشل.
- الحرص على تجنيب الطلاب الآثار النفسية الناتجة عن التركيز على التنافس والشعور بأن درجات أدوات التقويم هي الهدف من التعليم.
- العناية بالجانب التطبيقي باعتماد أسلوب تقويم الأداء الذي يتم فيه التأكد من تمكن الطالب من المهارة أو المعرفة.

(أحمد عبد الحميد الشافعي، السيد محمد ناس، ٢٠٠٠، ٥٨)

٩– معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب النشاط غير الصفي:

- إتاحة الفرصة للطلاب في التخطيط للعمل وتنفيذه وتقويمه في جو نفسي مريح ومشجع.
- توجيه الطلاب إلى الأنشطة التي يميلون إليها ويحبونها.
- توجيه الطلاب حسب العمل الموكل إليه ثم توجيه الجماعة من حيث التعاون وإنجاز العمل في الوقت المحدد للنشاط، ومراعاة عنصر المرونة مع الضبط عند المتابعة وتقديم المعونة والنصح للطلاب عند الحاجة إلى ذلك.
- توزيع الأنشطة على أعضاء البرنامج (الطلاب) طبقاً لقدرات وميول كل واحد على حدة . (جمال أحمد السيسي، ٢٠٠٤، ٤٨)

١٠- معايير الجودة لأداء المعلم لدوره في جانب ترسيخ حب الوطن والانتماء إليه لدى الطلاب:

- تعريف الطلاب بحقوقهم وواجباتهم، وتأكيد حقهم في المساواة الاجتماعية والسياسية والفرص المتكافئة، وتدريبهم على ذلك من خلال أساليب متعددة مثل مجلس إدارة الفصل.
- تنمية القدرة على الأسلوب العلمي في مواجهة مشكلات وقضايا الوطن.
- تنمية القدرة على التفسير الصحيح للأحداث الجارية في الوطن، ما تكتبه الصحف والمجلات، وما تذيعه الإذاعات والتلفاز، من أحداث محلية، وعالمية وتأثير هذه الأحداث العالمية على مصالح الوطن.
- توعية الطلاب بالمشكلات والصعاب التي تواجه وطنهم، وإحساسهم بمسئوليتهم في مواجهتها، والتماس الحلول الإيجابية لها متعاونين شركاء في البذل والعطاء.
- القدوة والمثل الأعلى لطلابه في حب وطنه، والانتماء إليه، ويظهر ذلك في أقواله وفي مظاهره السلوكية الدالة على ذلك.

(Filipakou, Ourania, 2008, pp84)

الخصائص العامة لتطوير كفايات أداء المعلم:

لقد تميزت برامج تطوير أداء المعلم المبنية على أساس الكفايات بالخصائص الأساسية الآتية:

- استخدام تكنولوجيا التعليم بتكامل الفكرة والممارسة في مجال التعليم.
- أن تشتق الكفايات التعليمية المطلوب تدريب المعلمين عليها من الجوانب المختلفة لدور المعلم.
- الأهداف التعليمية محددة سلفاً ومعروفة لجميع المشاركين في البرنامج.
- التحديد الدقيق لما يراد تعلمه فيما يتعلق بكل عنصر.
- تحويل مسئولية التعلم من المعلم إلى المتعلم، فيتم التعلم على أساس سرعة المتعلم نفسه واحتياجاته، واهتماماته.
- تزويد المتعلم بالتغذية الراجعة أثناء عملية التعلّم.
- تمثل الكفايات التعليمية غير المتوفرة لدى المعلم الاحتياجات التي يراد تزويد المعلم بها من خلال برامج التنمية المهنية.

- تنظيم ما يراد تعلمه على أساس عناصر متتالية ومرتبطة بعضها ببعض.
- توظيف التقويم الذاتي بما يتيح للمعلم الاستفادة من هذا الأسلوب في تحديد احتياجاته التعليمية.
- مشاركة المعلمين في تحديد الكفايات المراد التدرب عليها.
- معايير تقويم الكفايات واضحة، وتحدد مستويات الإتقان المقررة ومعلومة لدى المدرب والمتدرب سلفاً.
- يعتمد تقويم المعلم في البرنامج التدريبي على إتقان الكفاية بشكل سلوكي ظاهر، لا على جدول زمني مقيد.
- يعتمد تقويم كفايات المعلم على تقويم أدائه لها كمعيار لإتقانه للكفاية مع الأخذ بعين الاعتبار المعرفة النظرية لديه..(Oluremi, O., 2008, p.1-3)

الكفايات اللازمة للمعلم للقيام بدوره في جانب التقويم:

- أن يتقن استخدام أساليب التقويم المختلفة.
- أن يتقن بناء اختبارات تقيس مستويات الأهداف المعرفية المختلفة.
- أن يتقن تحديد مستوى التطور والتحسن في التحصيل لدى طلابه.
- أن يتقن تقديم التعزيز الفوري المناسب لكل طالب وتوظيف تعليقات الطلاب والاستفادة من التغذية المرتجعة.
- أن يتقن توظيف التطبيقات العملية لنتائج الاختبارات كتغذية راجعة لتحسين تعلم طلابه.
- أن يتقن توظيف جميع أنواع التقويم (القبلي – التكويني "البنائي"–النهائي).
- أن يتقن ربط أسئلة التقويم المستمر بأهداف الدرس السلوكية الإجرائية المصاغة من قبل.
- أن يتقن صياغة الأسئلة بمستويات مختلفة تراعي الفروق الفردية.
- أن يتمكن من كيفية تعليم طلابه التقويم الذاتي وإصدار الإحكام.
- أن يتمكن من معرفة أنواع التقويم المختلفة ووظيفة كل نوع ووسائل تحقيقها.
- أن يُعد برنامجاً علاجياً للطالب بطيء التعلم والمتأخر دراسياً ولصعوبات التعلم، ويُنفذه داخل حجرة الدراسة وخارجها.
- أن يعمل على استخدام أساليب تقويم كثيرة ومتنوعة لقياس الجوانب المختلفة لدى الطالب– المعرفية والمهارية والوجدانية–، ومن هذه الأساليب الاختبارات

الشفهية والتحريرية وبطاقات الملاحظة والاستبانات ... وغير ذلك. (حسن حسين البيلاوي وآخرون،٢٠٠٦، ٣٩)

الكفايات اللازمة للمعلم للقيام بدوره في جانب تفعيل النشاط غير الصفي:

- أن يتقن التخطيط للأنشطة المدرسية الامنهجية وكذلك التي تثري المادة العلمية مع زملائه.
- أن يتقن كيفية الاستفادة من النشاط في التعرف على المشكلات التي قد يعاني منها بعض الطلاب والتغلب عليها بالتعاون مع المرشد الطلابي.
- أن يتمكن من إتاحة الفرصة لطلاب في التخطيط للعمل وتنفيذه وتقويمه في جو نفسي مريح.
- أن يتمكن من التعرف على الموهوبين والاهتمام بهم ورعايتهم وتشجيعهم .
- أن يتمكن من تفعيل مشاركة طلابه في الأنشطة التي تقام على مستوى المدرسة.
- أن يتمكن من متابعة الطلاب أثناء تنفيذ مراحل النشاط المختلفة وتشجيعهم على المشاركة ومواصلة العمل.
- أن يتمكن من مساعد الطالب على اكتساب معلومات جديدة من خلال تنفيذه للأنشطة ومشاركة زملائه.
- أن يوجه الطالب حسب العمل الموكل إليه ثم يوجه الجماعة من حيث التعاون وإنجاز العمل في الوقت المحدد للنشاط، ومراعاة عنصر المرونة مع الضبط عند المتابعة وتقديم المعونة والنصح للطلاب عند الحاجة إلى ذلك.
- أن يوجه طلابه إلى الأنشطة التي يميلون إليها ويحبونها .
- أن يوزع الأنشطة على أعضاء البرنامج (الطلاب) طبقاً لقدرات وميول كل واحد.

الكفايات اللازمة للمعلم للقيام بدوره في جانب ترسيخ حب الوطن والانتماء إليه لدى الطلاب:

- أن يتمكن من تعريف طلابه بحقوقهم وواجباتهم، وتأكيد حقهم في المساواة الاجتماعية والسياسية والفرص المتكافئة، وتدريبهم على ذلك من خلال أساليب متعددة مثل مجلس إدارة الفصل.

- أن يتمكن من توعية الطلاب بالمشكلات والصعاب التي تواجه وطنهم، وإحساسهم بمسئوليتهم في مواجهتها، والتماس الحلول الإيجابية لها متعاونين شركاء في البذل والعطاء.
- أن يغرس حب المحافظة على أمن الوطن وسلامة ممتلكاته في نفوس طلابه.
- أن يقيم المسابقات ذات الجوائز المادية والمعنوية لتشجيع الطلاب على كتابة الموضوعات والقصص التي تؤكد على حب الوطن والتضحية من أجله بكل غالٍ و نفيس.
- أن يكون قدوة ومثلاً أعلى لطلابه في حب وطنه، والانتماء إليه، ويظهر ذلك في أقواله وفي مظاهره السلوكية الدالة على ذلك.
- أن يمتلك القدرة على الأسلوب العلمي المنطقي في تثبيت المعاني الوطنية، ومواجهة مشكلات وقضايا الوطن.
- أن يمتلك القدرة على التفسير الصحيح للأحداث الجارية في الوطن، ما تكتبه الصحف والمجلات، وما تذيعه الإذاعات والتلفاز، من أحداث محلية، وعالمية وتأثير هذه الأحداث العالمية على مصالح الوطن.
- أن ينمي التضحية وفداء الوطن في نفوس طلابه.
- أن ينمي حب الوطن في نفوس طلابه بخدمته والعمل من أجل تقدمه.

(حصة محمد صادق،٢٠٠٣، ٩٨)

الكفايات اللازمة للمعلم للقيام بدوره في تعليم طلابه لغة الحوار:

- أن يتمكن من كيفية إتقان طلابه الحوار وعرض الأفكار بشكل منطقي ومقنع.
- أن يعلم طلابه فنون الاتصال المختلف مع الآخرين.
- أن يعلم طلابه كيفية إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين.
- أن يغرس المرونة وتقبل آراء الآخرين في سلوك طلابه.

((Tungkunanan ,P. et al.; 2008, p.22)

الكفايات اللازمة للمعلم للقيام بدوره في جانب الدعوة إلى العمل:

- أن يتقن الالتزام بوقت العمل وتقدير قيمته بما يحقق أهداف العملية التعليمية.
- أن يتقن ترسخ قيمة العمل في نفوس طلابه.
- أن يتمكن من إعطاء طلابه أمثلة على الشعوب والأمم المتقدمة التي تقدر العمل وقيمة الوقت وقيمة الإتقان في العمل وكيف أوصلها ذلك إلى التقدم والرقي.

- أن يتمكن من تكوين اتجاه إيجابي نحو العمل الشريف في نفوس طلابه.
- أن يغرس في نفوس طلابه أهمية العمل بروح الفريق الواحد داخل حجرة الدراسة.
- أن يكون قدوة صالحة لطلابه بإتقانه للعمل.
- أن يوضح أهمية العمل للإنسان وللحياة وللآخرة أيضاً.

(Wolf, K., 2007, p55)

رؤية لإكساب المعلم الكفايات في ضوء معايير الجودة في التعليم العام:

لتحسين جودة التعليم ومخرجاته التعليمية وتخريج طلبة متعلمين يتمتعون بمواصفات الجودة التي يسعى إليها القائمون على التعليم، فإن الباحثة حاولت وضع رؤية لتطوير كفايات المعلم من اجل الوصول لجودة أدائه وتميزه ومن ثم الحصول على مخرجات تعليمية ذات جودة عالية، في ضوء معايير الجودة في التعليم العام انطلاقا من الأسس الآتية:

(Lomas, L. and Nicholls, G., 2005, pp137-149)

١. إن المعلم لن يستجيب لتوقعات المجتمع إلا عندما تنمو شخصيته وثقافته العامة والمهنية بوتيرة أسرع من نمو شخصية وثقافة الناشئة وجمهرة العاملين.
٢. إن أي إصلاح يحاول تغيير التعليم دون تفهم ودعم تام لأداء المعلمين داخل حجرة الدراسة سيكون أكثر فشلاً حتى من أي إصلاح آخر لم تتوافر له التكاليف اللازمة.
٣. إن مدارسنا لا بد أن تكون على مستوى المسئولية في تخريج أجيال تجمع بين العلم الواسع والخلق الرفيع والسلوك الرشيد. والمهمة السامية لتحقيق ذلك هي اجتذاب أحسن العناصر خلقًا وذكاءً وعلمًا ومهارةً لميدان التعليم.
٤. إن من الأمور المهمة في حفز المعلمين التعرف على الأداء الجيد والمميز في حجرة الدراسة من خلال إطلاع المعلمين على الكفايات المطلوبة ومعايير الجودة المحددة لكل دور.
٥. إن من السمات المهنية الأساسية للمعلم القدرة على التفكير الذاتي ، وعلى اتخاذ قرارات مبتكرة في أوضاع متغيرة ومركبة ، فنشاطه الذهني المتجه دوما نحو حل مشكلات تربوية، وتجديد وتحسين مجموعة المعارف التي ينقلها،

والإستراتيجية التي يطبقها في سلوكه وفى نشاطه المهني، كل ذلك يمنحه عقلية مميزة، وطريقة تفكير مختلفة عن تلك التي نجدها في المهن الأخرى.

٦. إن الكفايات المطلوب من المعلم أن يمتلكها حتى يؤدي دوره بدرجة عالية من الإتقان لتحقيق جودة عالية لمخرجات التعليم تتضمن مجموعة من السمات والخصائص منها:

- ارتباط الكفاية بالأداء.
- ارتباط الكفاية بدور المعلم وبالتالي فالكفايات المطلوبة تتغير تبعاً لتغير جوانب هذا الدور المطلوب من المعلم.
- ارتباط الكفاية بمستوى معين من الإتقان.
- اعتماد الكفاية على المعارف والخبرات السابقة.
- اعتماد تقويم الكفاية على تقويم الأداء كمعيار لإتقان الكفاية مع الأخذ بعين الاعتبار المعرفة النظرية لدى المقوّم.
- أن الكفاية قابلة للقياس والملاحظة.
- التداخل بين الكفاية والمهارة والهدف السلوكي بحيث يصعب التفريق بينهما لأنها جميعاً تحدد السلوك المرغوب فيه.
- التكامل بين المعارف والمهارات والاتجاهات في تعريف الكفاية أي أن الكفاية هي قدرات مركبة وليست أداء منعزلاً عن المعرفة.
- تهدف الكفاية التعليمية إلى إحداث التغيرات في سلوك الطلاب، فلا معنى لامتلاك الكفاية دون فاعلية في إحداث النتائج المتوقعة وتحقيق جودة عالية لمخرجات العملية التعليمية.(عبد الله الدخيل، ٢٠١٠، ٦٧)

الاهتمام بالتنمية المهنية للمعلم أثناء الخدمة في ضوء معايير الجودة في التعليم العام:

لا يكفي لضمان التميز في التدريس أن يتخرج الطالب من كلية تربوية بتقدير مرتفع، بل الأهم أن يتطور مستواه من حسن إلى أحسن في ميدان العمل المدرسي، فالتدريب أثناء الخدمة هو الذي يحدد نوعية التعليم الذي يتلقاه التلاميذ والطلاب في المدارس ولذا يجب أن يراعى في برامج التنمية المهنية للمعلم ما يلي: (محمد عبد الوهاب الصريفي، ٢٠٠٨، ٧٣)

١- الإبقاء على علاقة وطيدة مستمرة بين المعلمين ومؤسسات الإعداد وتزويدها بتغذية راجعة مستمرة.

٢- إعادة النظر في بنود تقويم الأداء الوظيفي للمعلم ليتماشى مع معايير الجودة في التعليم العام.
٣- أن يكون التعلم الذاتي والتعليم المستمر هما نقطة ارتكاز عملية تنمية المعلمين مهنيًا.
٤- تصميم برامج تدريبية للمعلم وفقا للكفايات المطلوبة في ضوء معايير الجودة كما وردت في هذه الدراسة.
٥- نشر روح الجدارة التعليمية (الثقة/ الصدق/ الأمانة/ الاهتمام الخاص بالطلاب).
٦- وضع قائمة بمعايير معتمدة للجودة كما وردت في هذه الدراسة لأداء المعلم وإطلاع المعلم عليها بهدف الوصول إليها أثناء أدائه وتحديد احتياجه من برامج التدريب في ضوء هذه المعايير في التعليم العام.
٧- البدء في تنفيذ مشروع الاختبارات الدورية للمعلمين كل أربع سنوات لقياس مستواهم في الجانب العلمي والتربوي والثقافي، ويترتب على ذلك ما يلي:
- إتاحة فرص الدراسات العليا للمتفوقين في هذه الاختبارات.
- اختيار المشرفين التربويين ومديري المدارس من المتفوقين في هذه الاختبارات.
- إنذار المقصرين في هذه الاختبارات، وإعطاؤهم مهلة محددة لتعويض هذا القصور.
- حصول المعلم على رخصة التدريس لمزاولة المهنة.
- منح المتفوقين في هذه الاختبارات درجة إضافية في السلم الوظيفي.

ويمكن تفعيل التنمية المهنية الموجهة ذاتياً بواسطة المعلم نفسه عن طريق ما يلي: (محمد فتحي بيومي، ٢٠١٠، ٧٩)

أ – تعويد المعلم على كيفية تقدير احتياجاته من خلال:

- تنمية مهارة المعلم في قراءة وتحليل التقارير والبيانات ونتائج طلابه وغيرها من مصادر المعلومات التي تعد بمثابة مؤشرات كمية ونوعية على نقاط القصور والضعف في أدائه.
- ممارسة التأمل (Reflection) حيث تعتمد عملية التقدير الذاتي للاحتياجات من برامج التنمية المهنية على مدى تمكن المعلم من

ممارسة التأمل بحيث يفكر بالموقف التدريسي ومكوناته، وكيفية أدائه والأهداف المراد تحقيقها منه ثم يشرع في التخطيط لهذا الموقف، ثم يعود ويمارس التفكير بعد تنفيذ الدرس وتقييم جدواه، ويتعامل مع الفجوة بين ما كان مستهدفاً من خلال النظرية، وبين ما تحقق فعليا من خلال الدرس. حيث تعد هذه الفجوة مشكلة مهنية ينبغي تشخيصها والوصول إلى علاجها بالتنمية المهنية.

(Mitvhell, B & Phoenix, U. A, 2009,p.8)

ب – النمو الذاتي عن طريق استخدام مصادر التعلم من خلال ما يلي:

- تشجيع المعلم على إعداد البحوث الإجرائية حول مشكلات منبثقة من داخل حجرة الدراسة حيث تعد من أهم وأغنى مصادر التعلم والنمو المهني الذاتي فهي تتيح للمعلم فرصة اختبار معارفه ومهاراته المهنية ، والخروج بأخرى معدلة ومطورة من خلال الواقع المعاش ، وليس من خلال الكتابات النظرية فقط.
- تكوين مجتمع مهني للتعلم يضم المشرف التربوي والزملاء داخل المدرسة يمكن الاعتماد عليه والتفاعل معه.
- النمو المهني المقارن Comparative Professional Development حيث يعمد المعلم إلى مقارنة أدائه (نفسه) بما يتاح لها من مشاهدة دروس نموذجية، أو من كتابات توثيقية حول التجارب الناجحة من خلال شبكات التنمية المهنية. (Filipakou, Ourania, 2008, pp84)

جـ – متابعة التقدم والتغلب على المشكلات ويتم من خلال:

- ضرورة وجود شبكات للمعلومات المتعلقة بالنمو المهني للمعلمين ومعايير ذلك النمو ومستوياته.
- وضع معايير لأداء المعلم والتمكن المهني ، بحيث يستطيع المعلم تقييم مدى تقدمه في ضوء معايير الأداء ويستطيع رصد أوجه القصور وتشخيص المشكلات والمعوقات التي تعترض ذلك التقدم.

الخاتمة والتوصيات:

أولاً– النتائج:

١– الإصلاح التعليمي القائم على التغيير الثقافي داخل المؤسسة يستغرق وقتًا طويلاً.

٢- الإصلاح التعليمي القائم على نظام الجودة الشاملة هو إصلاح منظومي ينبغي أن يستغرق جميع عناصر النظام: معنوية كانت أم مادية، في قمة الهرم أم في أدناه، وبنفس القدر من الأهمية.
٣- تحقيق الجودة الشاملة بأي مؤسسة يقتضي أولاً شيوع ثقافة الجودة الشاملة بهذه المؤسسة.
٤- تشكل الثقافة التقليدية السائدة بالمؤسسات التعليمية حجر عثرة أمام أي إصلاح تعليمي.
٥- تغيير ثقافة المؤسسات التعليمية هو الأساس لأي إصلاح تعليمي.
٦- التفهم الكامل لمغزى وفحوى الإصلاح التعليمي من أهم ركائز نجاحه حال تطبيقه.
٧- العلاقات بين ثقافة أي مؤسسة – ومنها المؤسسات التعليمية – وبين الثقافة المجتمعية هى علاقة جدلية قائمة على الفعل والانفعال، التأثير والتأثر.

ثانيا- التوصيات:

١- تدعيم قيم الجودة الشاملة وترقيتها بمدارس التعليم العام.
٢- ترسيخ المبادئ والافتراضات الأساسية للجودة الشاملة بمدارس التعليم العام.
٣- تكوين جهاز متخصص للجودة في التعليم العام، وهذا الجهاز يكون قادراً على التطبيق والتنفيذ والتقويم للمخرجات التعليمية المطلوبة وبشكل مستمر، مع تحديد وظيفة كل فرد في هذا الفريق .
٤- وضع معايير لقياس الأداء الوظيفي للمعلم، ويمكن الاستفادة من الكفايات التي وردت في هذه الدراسة لبناء هذا المقياس.
٥- وضع معايير واضحة ومعروفة للجميع لنتائج التعليم الذي نطمح له في كل مرحلة من المراحل التعليمية ومقارنتها بالمعايير العالمية.
٦- ترقية فهم أعضاء المدرسة للمعارف والمفاهيم والأسس النظرية للجودة الشاملة.

المراجـــع

أولا– المراجع العربية:

أحمد إبراهيم أحمد، تطبيق الجودة والاعتماد في المدارس، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٧.

أحمد إبراهيم حسن نعمان، تأثير الثقافة التنظيمية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات، دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة للخطوط الجوية السعودية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٥.

أحمد حسين الصغير، ثقافة المدرسة المصرية في القرن الحادي والعشرين: دراسة ميدانية بمدارس التعليم العام، التربية والتنمية، السنة (١١)، العدد (٢٧)، ٢٠٠٣.

أحمد عبد الحميد الشافعي، السيد محمد ناس، ثقافة الجودة في الفكر الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، التربية، تصدر عن الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، المجلد (٢)، العدد (١)، ٢٠٠٠.

أمل عثمان كحيل، تطوير كليات التربية في ضوء الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة لبعض الدول، المؤتمر القومي السنوي السادس عشر (العربي الثامن) التعلم الجامعي العربي ودوره في تطوير التعليم قبل الجامعي، مركز تطوير التعليم الجامعي، كلية التربية، جامعة عين شمس، ٢٠٠٩.

جمال أحمد السيسي، اتجاهات طلاب الثانوية العامة في مصر نحو الجامعات المصرية الخاصة: دراسة ميدانية، المجلة العلمية، العدد ٤٢، كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤.

جمال أحمد السيسي، ثقافة الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام على ضوء تطبيق نظام ضمان جودة التعليم والاعتماد، مستقبل التربية العربية، مج١٨، ع٦٩، مصر، ٢٠١١.

حسن حسين البيلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد: الأسس والتطبيقات، القاهرة، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٦.

حصة محمد صادق، مدى توافر قيم ثقافة الجودة الشاملة في جامعة قطر: دراسة استطلاعية على عينة من أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر السنوي الحادي

عشر "الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة"، كلية التربية، خاصة حلوان، ٢٠٠٣.

حنان أحمد فراج، اتجاهات القيادات التعليمية نحو إدارة الجودة الشاملة للرياضة المدرسية، ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة المنوفية، ٢٠٠٨.

رضا إبراهيم سالم، ثقافة المدرسة ودورها في تفعيل الأداء الإداري بالمدرسة الثانوية العامة في محافظة القليوبية، دراسة ميدانية، ماجستير كلية التربية ببنها، جامعة الزقازيق، ٢٠٠٣.

رياض رشاد البنا، إدارة الجودة الشاملة: مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة، المؤتمر السنوي الواحد والعشرون للتعليم الإعدادي، المنعقد بالرياض، المملكة العربية السعودية في الفترة من (٢٣-٢٥) يناير، ٢٠٠٧.

سليمان محمد قليوان، تقييم ثقافة الجودة بجامعة مصراتة: دراسة حالة كلية التربية جامعة مصراته (ليبيا)، مجلة إدارة الجودة الشاملة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ٢٠١٠.

السيد محمد ناس: ثقافة الجودة والاعتماد فى الفكر التربوى المعاصر وإمكانية الاستفادة منها فى تطوير نظام الاعتماد التربوى فى مصر، دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد (٩٦)، ٢٠١٠.

عبد الراضي حسن المراغي، تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية والاعتماد والتطوير بالتعليم الجامعي وقبل الجامعي، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠٨.

عبد الله الدخيل، الاتجاهات الحديثة للجودة التعليمية ومدى إمكانية الإفادة منها في قطاع التعليم بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية جامعة بنها، "التربية في مجتمع ما بعد الحداثة"، (٢١-٢٢) يوليو، ٢٠١٠.

فاطمة على السعيد جمعة: تقييم أعضاء هيئة التدريس لمشروع الجودة الشاملة بالجامعات المصرية "دراسة حالة"، مجلة مستقبل التربية العربية،.المجلد السابع عشر، العدد٦٢، مارس ٢٠١٠، ص ص ٢٦٩، ٣٧٠

فتحي درويش عشيبة، التنظيم الإداري في التعليم العام: أسسه، مجالاته، فعاليته، القاهرة، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، ٢٠٠٩.

مجدي عزيز إبراهيم، جودة الثقافة وثقافة الجودة في عالم متغير، المؤتمر العلمي السنوي العربي الخامس، الدولي الثاني (الاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي)، مصر، ٢٠١٠.

محمد عبد الوهاب الصريفي، متطلبات تعزيز ثقافة الجودة في الجامعات المصرية، مستقبل التربية العربية، المجلد (١٤)، العدد (٥٢)، ٢٠٠٨.

محمد فتحي بيومي، تقويم برامج تدريب مديري المدارس الثانوية باستخدام أسلوب تحليل الكلفة – الفعالية، ماجستير، كلية التربية، جامعة المنوفية، ٢٠١٠.

ميرفت محمد راضي، نحو إطار متكامل لتطوير ثقافة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي: رؤية مستقبلية بالتطبيق على كلية فلسطين التقنية دير البلح: دراسة حالة، مجلة الثقافة والتنمية، العدد الثالث والثلاثون، فلسطين، إبريل ٢٠١٠.

نهلة محمود محمد محمد، فاعلية برنامج تدريبي إلكتروني مقترح لتنمية ثقافة الجودة لمعلمي التعليم العام في ضوء المعايير القومية، أطروحة. (ماجستير)، قسم تكنولوجيا التعليم، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، ٢٠١٠.

هاني رزق الألفي، متطلبات تفعيل ثقافة الجودة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤.

ثانيا– المراجع الأجنبية:

Filipakou, Ourania.: Quality Assurance and Quality Enhancement in Higher Education: Contested Terroritories?, Higher Education Quarterly, 62(1/2), 2008, pp84- modus operandi.

Lomas, L. and Nicholls, G.: Enhancing Teaching Quality Through Peer Review of Teaching, Quality in Higher Education, 11(2), 2005, pp137-149.

Mitvhell, B & Phoenix, U. A Quantities Study on Positive School Culture and Student Achievement on A criterion Referenced Competency Test ,Humanities and Social Sciences May 2009,Vol.69, No.8.

Oluremi, O. Principles' Leadership Behavior and School Learning Culture in Ekiti State Secondary School, 7he Journal of International School Research, Spring 2008,Vol .(1-3).

Omoregie N.: Quality Assurance in Nigerian University Education and Credentialing, Education, Vol.129, No.2, 2008, pp 335-342.

Tungkunanan ,P. et al. Strategic Plan for Developing Quality Culture at Eastern School of The Office of Vocation Education Commission, Thailand, ABAC Journal, May-Aug 2008, Vol.28, No.2.

Wolf, K. Introduction to the Forum, in Jensen, H, Embedding Quality Culture in Higher Education: A Selection of Papers from the 1st European Forum for Quality Assurance, Belgium, European University Association, 2007.