

واقع تطبيق الجودة في الجامعات الجزائرية دراسة ميدانية على عينة في جامعة بسكرة

أ.حلاسة فايزة جامعة بسكرة

الملخص:

الكلمات المفتاحية: واقع-الجودة-إدارة-منظمات

إن التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات الاقتصادية انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي والبيعي بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة ، التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام . أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع والمستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية. وحتى يكون للجودة الشاملة وجود في مجال التطبيق الفعلي لا بد من توافر خمسة ملامح أو صفات للتنظيم الناجح لإدارة الجودة الشاملة: حشد جميع العاملين داخل المؤسسة بحيث يدفع كل منهم بجهده تجاه الأهداف الاستراتيجية كل فيما يخصه، الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة ، وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجهة لإرضاء متطلبات "العميل" والمنصبه على جودة العمليات والإجراءات ،قيام المؤسسة على فهم العمل الجماعي ، التخطيط لأهداف لها صفة التحدي القوي ، والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء ملحوظ في نتائج جودة الأداء ،الإدارة اليومية المنظمة للمؤسسة من خلال استخدام أدوات مؤثرة وفعالة لقياس القدرة على استرجاع المعلومات والبيانات (التغذية الراجعة) .

إشكالية:

ان تطور مؤسسات التعليم العالي في الوقت الراهن السريع والمتطور في جميع الجوانب الأكاديمية والتقنية، وبخاصة تقنيات التعليم الحديثة، قد أدى إلى ظهور الحاجة لاكتساب أعضاء هيئة التعليم مهارات وقدرات جديدة تمكنهم من توظيف تقنيات التعليم واستخدامها بفاعلية، حيث لم تعد الأساليب التعليمية التقليدية كافية للتعليم في عصرنا الحالي ، بل أصبح التعامل مع هذه المستحدثات التكنولوجية وتوظيفها في التعليم ضرورة ملحة تفرضها علينا التطورات المعرفية والتكنولوجية المعاصرة، وعاملا رئيساً من عوامل تحقيق الجودة في المؤسسات التعليمية.(السيد عبد المولى السيد أبو خطوة2012)،. كما ان التحديات العالمية المعاصرة تحتم على المنظمات الاقتصادية انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي والبيعي بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة ، التي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وهذا ما يمكن ملاحظته في المؤسسات الصناعية والهيئات والمنظمات بشكل عام ، أما في المجال التربوي فإن القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير نوعي لدورة العمل في المدارس بما يتلاءم مع والمستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ، ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة التربوية ،وان نظام التعليم نظام شامل ، يتكون من أجزاء مترابطة ، شأنه في ذلك شأن أي نظام آخر ، وعليه فإن عملية التعليم تتم وفق خطة مرسومة محوراً الأساس استراتيجية ، وطريقة وأسلوب ، يحرص المعلم دوماً على وضع وبناء استراتيجيته التعليمية

وتنفيذ طريقته بأسلوبه الخاص ، فيركز البعض منهم على تلك الإجراءات المجردة المتعلقة بالاستراتيجية والطريقة والأسلوب ويتعامل معها على أنها هي الأدوات الرئيسية لتنفيذ العملية التعليمية فيبني فلسفته التعليمية على هذا الأساس. هذا النوع من التفكير يجعل المعلم يمارس سلوكاً أنانياً في التعليم فيركز على ذاته على أنه المحور الأساس للعملية التعليمية وبالتالي يرتكب خطأ فادحاً في فهم الهدف الأساس للتعليم .وانطلاقاً من المعطيات التي تم عرضها سنقوم في هذه الدراسة بمعالجة الاشكال التالي: ماهي معايير الجودة الشاملة الخاصة بكل من طرق التعليم ومطبقها في التعليم العالي؟

أولاً:

الجودة الشاملة في التعليم العالي: مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بالبحاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم، ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية. فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته.

لقد ظهر مفهوم الجودة نتيجة للتنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة من أجل مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وعليه تركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال . ويعود تطبيق مفهوم والذي يسمى بأبي الجودة، حيث اعتمد الجودة في المجال الصناعي إلى العالم الأمريكي إدوارد ديمينج Edward Deeming توزيعاً لتحسين الجودة من خلال تطبيقات الرقابة الإحصائية على المنتجات .

كما عرف المعهد الأمريكي للمعايير الجودة " بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة .

وعرفها علي وشاستري بأنها قدرة المؤسسة على " تلبية احتياجات العملاء والمحافظة باستمرار على أداء وظائفها على النحو المرغوب فيه من قبلهم وحسب المعايير المحددة(زرعه، سوسن بن محمد بن عبد العزيز، 2002)

الجودة: هي مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين وللجودة والتميز عدد من المسوغات منها: إيجاد آلية متطورة لتطوير إدارة الاستاذة، بحيث تتيح هذه الآلية القدرة على تحديد إنتاجية العمل على مستوى أداء الأفراد فيها، وكذلك تشير معظم الدراسات إلى أن أغلب المشكلات الجذرية في التعليم مشكلات تنظيمية تنبع من المجتمع الاستاذي، ودون نظام منطقي فعال لحل المشكلات تصبح مواجهة المشكلات قابلة للفشل في أغلب الحالات، ويتيح الأخذ بنظم الجودة الكشف عن مواطن الضعف في النظام التعليمي، وتحديد المناطق التي تحتاج إلى تدخل في النظام، كما أنها تساعد على وضع تطبيق المعايير التي تنبئ بحدوث الأخطاء للبحث عن أساليب لمواجهتها لمنع الخطأ قبل وقوعه، أو العمل دون أخطاء(رجاء زهير خالد العسيلي، 2007)

كما نلاحظ ان هناك العديد من التعاريف لمصطلح الجودة أغلبها اتخذ منحى اقتصادياً بحثاً عن معرفة الجودة على أنها ارتياح المستفيدين للسلعة أو الخدمة وخلو الخدمة من العيوب ومعرفة ما يريد المستفيد من الخدمة وتحقيق رغبته بتقديم خدمة تخلو من النقائص والعيوب. وفي المجالات التربوية هناك صعوبة في تعريف مصطلح الجودة بطريقة مباشرة على الرغم من كثرة تداوله

في أدبيات التعلم والتعليم وقد وصف البعض مصطلح الجودة في التعليم على أنه مصطلح محير (Elusive) وغير واضح كما هو الحال في الصناعة وأنه مصطلح جدلي إلى حد كبير. ويرى بعض التربويين أن مفهوم الجودة في التعليم يقع ضمن ستة محاور رئيسية هي:

1. الجودة تعني تحقيق الأهداف أي أن مؤسسة التعليم العالي ذات الجودة العالية هي التي تضع أهدافاً محددها لها وتحققها بشكل جيد.
 2. الجودة بالمدخلات والعمليات: فتحقيق الأهداف يتوقف على العديد من العوامل أهمها جودة المدخلات المادية والبشرية المستخدمة ومجموعة الطرق والعمليات المستخدمة في استثمار هذه المدخلات.
 3. الجودة المعيارية: يكون مصطلح الجودة معيارياً بدلاً من كونه وصفاً فقط فيشار إلى الأداء بأنه ممتاز أو جيد أو سيئ وفق أسس وعلامات معيارية محددة.
 4. الجودة في مقابل الكم: التعليم الجيد هو التوازن بين الكم والنوع.
 5. الجودة التكنولوجية: وهي قدرة النظام التعليمي على تلبية احتياجات المجتمع التكنولوجية والاقتصادية.
 6. الجودة الثلاثية النوعية: وهي تشكيلة مركبة من ثلاثة نوعيات فرعية هي:
 - جودة التصميم ويتم فيه تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في التخطيط والعمل.
 - جودة الأداء: وهي القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة.
 - جودة المخرج: وهي الحصول على منتج تعليمي وخدمات تعليمية وفق الخصائص والمواصفات المتوقعة. (عبدالرحيم الحنيطي)
- الجودة هي تحسين نظام التعليم في الاستاذة (العمليات الإدارية والتعليمية) لجعل هذه العمليات تسير بنظام لتحقيق الفاعلية والكفاءة داخل الاستاذة بشكل عام. خالد مطهر العدواني من المهم اعتماد المعايير العالمية لتطبيق الجودة في التعليم العام من خلال معايير محددة بعضها للمجال الإداري، والبعض الآخر للمجال التعليمي، انطلاقاً من المعيار الإداري الذي يتلخص في الرسالة والغايات، المتمثل في:
- عالمية نظام الجودة، وأنها سمة من سمات العصر الحديث.
 - ارتباط الجودة بالإنتاجية وتحسين الإنتاج.
 - اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات.
 - تدعيم الجودة لعملية تحسين الاستاذة.
 - تطوير المهارات القيادية والإدارية لقادة الغد.
 - زيادة العمل وتقليل الهدر أو الفاقد.
 - الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية. (عدواني مطهر، 2014)
- عناصر الجودة:
- الإدارة التربوية والتعليمية
 - المنهج التعليمي والبرامج والمقرارات
 - المنشآت والمعامل والمكتبة، أي المبنى التعليمي
 - تقنيات التعليم
 - المعلم (أعضاء هيئة التعليم)

تمثل الجامعة الجزائرية إحدى القطاعات التي تعكس بصورة أفضل الطموحات والتطورات لدفع عجلة التنمية في البلاد ، لهذا تأتي مؤسسة التعليم الجامعي في قمة التعليم ، وتمثل آخر مرحلة من مراحل النظام التعليمي الرسمي.

وتتمثل الوظيفة الأساسية للجامعة الجزائرية) في انها:

- تساهم في تعميم نشر المعارف وإعدادها وتطويرها.

-تكوين الإطارات اللازمة لتنمية البلاد وفقا للأهداف المحددة في التخطيط الوطني.

-تساهم في ترقية الثقافة الوطنية.

-تساهم في تطوير البحث العلمي ونشر الدراسات ونتائج البحوث.

-تتولى تلقين الطلاب مناهج البحث.(لرقط علي،2009)

مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

نظراً لتعاضد أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو) منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998 ، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستوي (www.higherdu.gov.ly)

معايير الجودة الشاملة في التعليم :

يعمل النظام التعليمي كأى نظام إنتاج آخر وفق استراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام، والبناء الثقافي السائد داخل النظام، والمناخ التنظيمي والتقدم التقني والمصادر المادية والبشرية التي يوفرها النظام، وحاجات ورغبات ممولي النظام. لذا فإنه يهتم بأن تكون مخرجاته متفقة والمواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها .

أ- معايير كروزي :

حدد فليب كروزي Crosby أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M.) وهي :

1- التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة .

2- وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد .

3- منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى .

4- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعية والكيفية والكمية .

ب- معايير بلدرج :

طور مالكوم بلدرج M. Baldrige نظاماً لضبط الجودة في التعليم، وتم إقراره كميّار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه .

ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على (11 قيمة أساسية توفر إطاراً متكاملًا للتطوير التعليمي وتتضمن (28) معياراً ثانوياً لجودة التعليم وتندمج في (7) مجموعات هي :

- 1 القيادة (90 نقطة): وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة .

- 2 المعلومات والتحليل (75 نقطة) وتشمل: إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل الاستاذي .

- 3 التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي (75 نقطة) وتشمل: التطوير الاستراتيجي، وتنفيذ الاستراتيجيات .

- 4 إدارة وتطوير القوى البشرية (510 نقطة) وتشمل: تقويم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل الهيئة التعليمية، ونظام تطوير الهيئة التعليمية، والرضا المهني للهيئة التعليمية .

- 5 الإدارة التربوية (50 نقطة) وتشمل: تصميم النظام التربوي، والخدمات التعليمية، ودعمها، وتوصيلها، وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل وإلتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي .

- 6 أداء المدارس ونتائج الطلبة (230 نقطة) وتشمل: نتائج الطلبة، والمناخ الاستاذي وتحسين المناخ الاستاذي والنتائج، والأبحاث في مجال أداء المدارس، والنظر إلى أداء المدارس كعمل اقتصادي .

- 7 رضا الطلبة وممولى النظام التربوي (230 نقطة) وتشمل: حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولى النظام التعليمي والإدارة التربوية، ورضا الطلبة وممولى النظام التعليمي الحالي والمتوقع، ومقارنته مع باقي المدارس أو النظم التربوية الأخرى . ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر

الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (محمد الخطيب ، 2007)

وهناك من يميز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة الشاملة وهي:

جودة الأداء حيث عرفوا جودة التصميم (Output Quality) . وجودة المخرج Design Quality و جودة التصميم بأنها تحديد مواصفات وخصائص مخرج التي ينبغي أن ت رعى في التخطيط للعمل ،وعرف جودة الأداء بأنها:

القيام بالأعمال وفق المعايير المحددة ، وجودة المخرج بأنها: الحصول على منتج تعليمي وخدمات وفق

-10. الخصائص والمواصفات المتوقعة من خلال هذا العرض نلاحظ أن نظام الجودة الشاملة يركز على محاور و مكونات أساسية هي:

• محور يركز على الجودة : باعتبار المنظمات التي تنتج منتجات ذات جودة سوف تحقق أحسن النتائج وهو عامل مهم لبقاء المؤسسة أطول مدة ممكنة.

• محور يركز على العامل الإنساني: من حيث التدريب و الإبداع و بناء فرق العمل و الاتصالات والتطوير و التغيير و الالتزام و ضمان فاعلية الاتصالات.

• اعتبار المنظمة نظام مفتوح: على المحيط و ادراك المنافسة و تطوير إستراتيجية منافسة. (حساني إسماعيل: 2014ص66)،

مراحل تطبيق خطوات الجودة الشاملة:

و قد لخص البعض الخطوات العامة لتطبيق هذا البرنامج في المؤسسة كما يلي :

الخطوة الأولى :التزام وتعهد الإدارة العليا بتنفيذ و تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأن تكون الإدارة العليا نموذجاً مثالياً يقتدي به أفراد المؤسسة.

الخطوة الثانية:خلق تصور وفلسفة واضحة للمؤسسة تحتوي على الأهداف العامة للمؤسسة وأهداف الجودة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها وكيفية إشراك العاملين في تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة الثالثة:تشكيل مجلس الجودة يتألف من المديرين التنفيذيين في المؤسسة ورؤساء الأقسام المختلفة ويقوم بالإشراف على عملية التخطيط وتنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة الرابعة:اتخاذ القرار حول تطبيق برنامج إدارة الجودة في المؤسسة.

الخطوة الخامسة:تحديد أنواع برامج التدريب اللازمة وتحليل احتياجات المديرين التنفيذيين ورؤساء الدوائر والموظفين على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

الخطوة السادسة :مطابقة المعايير وتطوير معايير القياس في المؤسسة لتلبية احتياجات ورغبات المتفعين.

1محمد عوض الترتوري و أغادير عرفات جويحان ، (2009)

الخطوة السابعة:الدعاية والإعلان.

الخطوة الثامنة :تقييم النتائج باستمرار واستعمال التغذية الراجعة في تعديل برنامج إدارة الجودة الشاملة.

كما يتطلب البدء بتطبيق إدارة الجودة الشاملة توفر قاعدة للبيانات تشمل معلومات دقيقة وشاملة لواقع المنظمة والخدمات التي تقدمها ومن المستفيدين منها وصعوبات انجاز العمليات بشكل دقيق بما يضمن تقييم واقع المنظمة وتحديد المشكلات القائمة والمتوقعة والأسباب التي تدفع المنظمة إلى تبني هذا المفهوم(يزيد قادة 2012)

مفارقة مفاهيمية بين بعض المصطلحات الخاصة بالتعليم:

طريقة التعليم هي أحد المكونات الهامة والرئيسية في منظومة المنهج، حيث تشتمل على كافة الطرق والأساليب والمداخل، والنماذج والاستراتيجيات التعليمية التي يعتمد عليها المعلم، لنقل خبرات المنهج المتنوعة إلى المتعلم، بما يحقق له أكبر قدر من الأهداف في أقل وقت وبأقل جهد، ومع تحقيق قدر من الاستمتاع لكل من المعلم والمتعلم خلال عمليتي التعليم والتعلم. وطريقة التعليم هي جملة من الإجراءات والأنشطة والمهام وخبرات التعلم، التي يتم اختيارها وتحديد لها لدراسة محتوى المادة وتحقيق عملية التعلم، كما أنها تشمل بياناً بكيفية تنفيذ الأنشطة والقيام بالمهام المنوطة بالمعلم، وكذلك المهام المنوطة بالمتعلم، كما أنها توضح الإجراءات التي سوف تستخدم لتحقيق الأهداف التعليمية المحددة مسبقاً، واضحة في الاعتبار طبيعة المتعلم وطبيعة المادة وموضوع الدرس والأهداف وبيئة التعلم.

بينما تعرف استراتيجية التعليم teaching strategy بأنها مجموعة التحركات أو الإجراءات التعليمية actions teaching، أي أن استراتيجيات التعليم مترادف لإجراءات التعليم، وحول هذا التعريف تدور معظم تعريفات استراتيجيات التعليم. أما استراتيجيات التعلم strategies learning فقد عرفت بأنها الأسلوب الذي سيتم وفقه تنظيم التعلم وتحديد نمطه، سواء كان جمعياً أم فردياً أم تعاونياً، وبرمجة استخدام المصادر التعليمية المتوافرة، وتشمل نوعين من المتغيرات: متغيرات الاستراتيجيات المصغرة micro strategies variables وتتضمن تنظيم التعلم وفق عناصر محددة لمعالجة فكرة واحدة، مفهوم أو مبدأ أو علاقة، ومتغيرات الاستراتيجية الشاملة وتتضمن تنظيم عناصر محددة لجوانب التعليم، التي ترتبط بأكثر من

فكرة واحدة مثل: التدرج أو التركيب أو التلخيص للأفكار التي يتم تدريسها، ويوضح هذا التعريف طبيعة العلاقة، والتداخل بين استراتيجيات التعليم واستراتيجيات التعلم.

مفهوم أساليب التعليم: تعرف أساليب التعليم teaching styles بأنها فنيات وإجراءات خاصة، يتبعها المعلم عند تنفيذه لعملية التعليم؛ بهدف تحقيق أهداف تعليمية محددة وتميزه عن غيره من المعلمين. كما يشار أيضًا إلى أسلوب التعليم بأنه عبارة عن توليفة من الأنماط التعليمية، التي يتسم بها المعلم خلال تعامله مع الموقف التعليمي التعليمي وتميزه عن غيره من المعلمين، وهذا يعني أن أسلوب التعليم هو الإطار العام المميز للمعلم، الذي يشمل أكثر من طريقة للتدريس يفاضل بينها المعلم، ليكون له أسلوبه الخاص، كما يشار أيضًا إلى أن أساليب التعليم تمثل اللبنة الأساسية التي تقوم عليها طريقة التعليم التي يتبعها المعلم، وهذا يعني أن أسلوب التعليم المفضل لدى المعلم ينعكس - بشكل أو بآخر - على طريقة التعليم التي يختارها (أيمن محمد أبو بكر) مراحل عملية التعليم:

تتضمن عملية التعليم مراحل عدة ، يتعذر مفصل إحداها عن الأخرى، ويمكن لإيجازها في : (3) أربع مراحل رئيسية، تتمثل فيما يلي:

1. الأهداف التعليمية ، وتتضمن:

أ . أهداف معرفية.

ب . أهداف مهارية .

ج . أهداف انفعالية.

2. المحتوى التعليمي ويتضمن :

أ . محتوى معرفي .

ب . محتوى مهاري .

ج . محتوى انفعالي .

3. عمليات وإجراءات التعليم ، وتتضمن :

أ . طرق وأساليب تدريسه.

ب . مهارات تدريسه.

ج . أنشطة و وسائل تعليمية.

4. التقويم:

وهو المرحلة الرابعة ، و تأتي في قمة الهرم باعتباره يساير جميع المراحل الرئيسة الأخرى من أهداف ومحتوى وعمليات وأدوات تنفيذية للتدريس، ويسايرها في جميع مراحلها منذ مرحلة التخطيط قبل التعليم حتى مرحلة الانتهاء منه. (شحاتة ، حسن 1423).

معايير اختيار طريقة التعليم :

يوجد عدة معايير أساسية يستوجب الأخذ بها عند اختيار طريقة التعليم المناسبة للدرس وللطلاب ، تتمثل في :

- 1- ملائمة الطريقة لأهداف الدرس : ويعني هذا أن يختار المعلم الطريقة المناسبة في ضوء الأهداف التعليمية المحددة للدرس ، فعلى سبيل المثال عندما يكون الهدف هو تعليم حقائق ومعارف ، قد يستخدم المعلم طريقة الإلقاء المباشر لتحقيق هذا الهدف، أما إذا كان الهدف هو تنمية مهارة حل المشكلات ، فقد يستخدم طريقة حل المشكلات أو الاكتشاف الموجه.
 - 2- مناسبة الطريقة للمحتوى الدراسي : بما أن طريقة التعليم مرتبطة بالأهداف المراد تحقيقها ، فإنها بالتالي ينبغي أن ترتبط بالمحتوى وطبيعة المادة الدراسية وأسلوب تنظيمها ، ذلك لأن لكل مادة دراسية طبيعة خاصة تفرض على المعلم اختيار طريقة أو طرق معينة لتدريسها ، فهناك مواد يغلب عليها الطابع النظري ، وأخرى يغلب عليها الطابع العملي أو التجريبي .
 - 3- ملائمة الطريقة لمستوى المتعلمين : أي أن يخضع اختيار المعلم للطريقة المناسبة لمدى وعيه بالمتعلمين من حيث خبراتهم السابقة بموضوع الدرس ، واتجاهاتهم نحو المادة وحاجاتهم ، وما بينهم من فروق فردية ، كما يعتمد هذا الاختيار على مدى إلمام المعلم بالعمليات العقلية التي يقوم بها المتعلمين أثناء التعلم .
 - 4- تشرك المتعلمين في الدرس: ويقصد بهذا أن يكون المتعلم إيجابياً ، عن طريق إشراكه في الموقف التعليمي ، واستثارة تفكيره باستمرار ، والبعد عن الرتابة التي تؤدي إلى انصرافه عن الدرس ، وخلق المواقف التي تتصل بحياته فيجد نفسه مدفوعاً لحلها.
 - 5- الاقتصاد في الوقت والجهد: ويعني ذلك أنه كلما حققت طريقة التعليم أكثر من هدف من أهداف التعلم في وقت قصير وبجهد معقول ، وبتكلفة أقل ، مع توافر عنصري الفعالية والإثارة كانت أولى بالاختيار والاستخدام .(الخليفة، حسن بن جعفر ، 1426).
- تصنيف إستراتيجيات التعليم:
- يمكن تصنيف إستراتيجيات التعليم كالآتي:
- 1 - إستراتيجيات التعليم المباشر (التقليدية):
- ويمثل دور المعلم فيها في السيطرة التامة علي مواقف التعليم - التعلم من حيث التخطيط ، والتنفيذ ، والمتابعة ، بينما يكون التلميذ هو المتلقي السليبي ، ويتركز الاهتمام علي النواتج المعرفية للعلم من حقائق ومفاهيم ونظريات ، ومن أمثلتها طرق: المحاضرة ، واستخدام الكتاب النظري والعملي وحل المسائل.
- 2- إستراتيجيات التعليم الموجه:
- وفيها يلعب المعلم دوراً نشطاً في تيسير تعلم التلميذ ، ويكون التلميذ نشطاً مشاركاً في عملية التعليم - التعلم ، ويتركز الاهتمام علي عمليات العلم ونواتجه ومن أمثلتها : طرق الاكتشاف الموجه.
- 3 - إستراتيجيات التعليم غير المباشر:
- وفيها يلعب المعلم دوراً نشطاً في تيسير تعلم التلميذ ، ويكون التلميذ نشطاً مشاركاً في عملية التعليم - التعلم ، ويتركز الاهتمام علي عمليات العلم ومن أمثلتها:
- العصف الذهني ، والاكتشاف الحر ، والاستقصاء
- 4 - إستراتيجية المحاضرة:
- تعتمد هذه الإستراتيجية علي قيام المعلم بإلقاء المعلومات علي التلاميذ مع استخدام السبورة في بعض الأحيان لتنظيم بعض الأفكار وتبسيطها ، ويقف التلميذ موقف المستمع ، الذي يتوقع في أي لحظة أن يطلب منه إعادة أو تسميع أي جزء من المادة

، لذا يعد المعلم في هذه الطريقة محور العملية التعليمية ويرى كثير من التربويين أن بإمكانية المعلم أن يجعل منها طريقة جيدة عند إتباع مجموعة من النقاط منها:

-إعداد الدرس إعداداً جيداً.

-التركيز علي توضيح المحتوي العلمي بعيداً عن نقله.

-تقسيم الدرس إلي أجزاء وفقرات.

-استخدام العديد من الأدوات التعليمية ومصادر التعلم.

-استخدام ما يلزم من وسائل.

-الابتعاد عن الإلقاء بنفس الطريقة الطويلة لمدة طويلة.

-قراءة استجابات التلاميذ وردود أفعالهم والاستجابة لها إستراتيجيات التدريس المتقدمة

5 -إستراتيجية المناقشة والحوار:

وتؤكد علي قيام المعلم بإدارة حوار شفوي من خلال الموقف التعليمي ، بهدف الوصول إلي بيانات أو معلومات جديدة ، وعلي المعلم مراعاة مجموعة من النقاط لجعل هذه الطريقة فعالة عند استخدامها في تدريس بعض الموضوعات ، التي تحتاج إلي الجدل وإبداء الرأي حولها ومن هذه النقاط والاعتبارات ما يلي:

-يجب أن تكون الأسئلة مناسبة للأهداف ومستوي التلاميذ

-يجب أن الأسئلة مثيرة لتفكير التلاميذ.

-يجب تحديد مدي سهولة وصعوبة الأسئلة.

-مراعاة أن تكون الأسئلة خالية من الأخطاء اللغوية والعلمية.

-ضرورة التركيز علي إعطاء زمن انتظار ، يتيح للتلاميذ التفكير والتواصل في الحوار والمناقشة.

-مراعاة مشاركة جميع التلاميذ بالمناقشة ، وأن تتاح الفرصة لهم لمناقشة بعضهم البعض.

6 -إستراتيجية العروض العملية:

وتعتمد علي أداء المعلم للمهارات أو الحركات موضوع التعلم أمام أعين التلاميذ مع تكرار هذا الأداء إذا تطلب الموقف التعليمي ذلك ، ثم إعطاء الفرصة للتلاميذ للقيام بهذه الاداءات لتنفيذ المهارة موضوع التعلم ، ولضمان نجاح العروض العملية في تحقيق أهداف الدرس ينبغي علي المعلم مجموعة من الاعتبارات منها ما يلي:

-التشويق في عرض المهارات لضمان انتباه التلاميذ.

-إشراك التلاميذ بصفة دورية في كل ما يحتويه العرض أو بعضه.

-تنظيم بيئة التعلم بشكل يسمح للتلاميذ برؤية المعلم عند تقديم العروض العملية علي اعتبار أن العروض العملية تعتمد علي حاسة النظر.

-إعطاء الفرصة للتلاميذ بالقيام بالعرض وتنفيذه مع ملاحظته وتقويمه (عبد الحميد حسن شاهين ، 2010)

الجانب الميداني:

المنهج: لقد قمنا في هذه الدراسة باتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يتماشى وطبيعة الموضوع المتناول بالدراسة، بحيث يعتبر المنهج الوصفي والذي يعرفه بأنه وصف ظاهرة من الظواهر، للوصول إلي أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها،

واستخلاص النتائج لتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة، وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها. (فيصل محمد عبد الوهاب سعيد، 2012)

الأدوات: لقد قمنا باستخدام استبيان من اعداد الباحثة الأول يحمل عنوان معايير الجودة في التعليم العالي ،والذي قمنا بتقسيمه الى محورين ،المحور الأول يحمل عنوان معايير الجودة الخاصة بطرق التعليم في التعليم العالي، والمحور الثاني بعنوان معايير الجودة الخاصة بالطبقيين لطرق التعليم في العليم العالي، بحيث ضم الاستبيان 30 بندا بمعدل 15 بندا لكل محور، يختار المفحوص من بين احد البديلين بحيث يتحصل على الدرة 1 اذا اختار نعم والدرجة 0 اذا اختار لا، لتتوزع الدرجة النهائية للمفحوص من 0---15---30، أي انعدام الجودة-----توجد جودة بدرجة متوسطة-----تود جودة بدرجة كبيرة. صدق الاستبيان:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة، بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، من أجل إبداء الرأي حول ملائمة الفقرات لأغراض الدراسة من حيث الصياغة والمضمون، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين، كما تم التدقيق اللغوي، واعتبرت موافقة المحكمين على المقياس بمثابة صدق له. وقد تم التحقق من صدق الأداة بحساب مصفوفة ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون وأشارت النتائج إلى أن جميع قيم ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة دالة إحصائياً، مما يشير ، إلى الاتساق الداخلي لفقرات الأداة وأنها تشترك معاً في قياس فعالية أداء الاستاذة باستخدام معايير الجودة الشاملة، في ضوء الإطار النظري الذي بنيت الأداة على أساسه.

ثبات الاستبيان:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، بحساب معامل كرونباخ، ومعادلة سبيرمان-براون ، والتجزئة النصفية ، و بلغ معامل الثبات 0.85 حسب معامل كرونباخ، و0.76 حسب التجزئة النصفية، وهي معاملات ثبات عالية مما يشير إلى دقة أداة القياس.

العينة: تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها 100 أستاذ من جامعة بسكرة من مختلف التخصصات والجدول التالي يبين خصائصهم.

عرض خصائص افراد العينة:

جدول رقم(01) يوضح خصائص افراد العينة:

الخاصية	المجال	التكرار	النسبة المئوية
الكلية	الحقوق	40	33.33%
	الادب	40	33.33%
	التسيير والاقتصاد	40	33.33%
الخبرة	من 5 الى 7	20	16.66%
	من 8 الى 10	40	33.33%
	من 10 الى 15	60	50%

تساؤلات الدراسة:

-ماهو واقع تطبيق الجودة في التعليم العالي بالنسبة للطرائق المستخدمة؟

- ماهو واقع تطبيق الجودة الخاص بالاساتذة في العليم العالي؟

عرض النتائج :

عرض نتائج الفرض الأول: ماهو واقع تطبيق الجودة في التعليم العالي بالنسبة للطرائق المستخدمة ؟
جدول رقم(02)يوضح التكرارات النسب لواقع تطبيق الجودة في التعليم العالي:

مؤشرات الجودة		يوجد		لا يوجد	
1	ك	%	ك	%	
3	56	11,11%	44	4,42	
4	40	7,94%	60	6,02	
5	70	13,89%	30	3,01	
6	20	3,97%	80	8,03	
7	24	4,76	76	7,63	
8	51	10,12	49	4,92	
9	26	5,16	74	7,43	
10	23	4,56	77	7,73	
11	27	5,36	73	7,33	
12	25	4,96	75	7,53	
13	30	5,95	70	7,03	
14	54	10,71	46	4,62	
15	25	4,96	75	7,53	
المجموع	21	4,17	79	7,93	

التعليق على الجدول:

بينت نتائج الدراسة أن متوسط مؤشر درجة معايير الجودة الشاملة الخاصة بطرق التعليم في التعليم العالي كانت متوسطة بشكل عام، حيث بلغ اعلى متوسط (13,89) درجة وهي تخص المؤشر الثالث،الذي يعنى بتوافر وسائط الطريقة التعليمية،ثم يأتي بعدها المؤشر الأول بمتوسط(11.11) والذي يخص مؤشر تغطي الطريقة التعليمية جميع الأنشطة الصفية بمختلف أنواعها ومجالاتها ،وما يدعم هذه النتيجة أن أغلب نتائج الدراسات على الإدارة العامة في وزارة التربية والتعليم تشير الى أنه توجد معايير للجودة ضمن الطرق التعليمية باعتبارها احد مجالات الجودة والتي تمارس من قبل الأساتذة،وهذا ما يبينه نتائج افراد العينة في الجدول السابق ،حيث نجد ان مؤشر تغطي الطريقة التعليمية الوحدة المنتجة قد تحصل على متوسط (10,12)، ،ثم يليه مؤشر تسهل الطريقة التعليمية الادوار المحددة والمسؤوليات الخاصة بجميع الأطراف ،بمتوسط حسابي 10.71 ، وفي المقام الرابع أن " إجراءات طريقة التعليم تتم بدقة وموضوعية "بمتوسط حسابي 5.36، ثم تأتي بعدها بقية المؤشرات الخاصة بطرق التعليم التي كانت متوسطاتها الحسابية اقل من 5.00 ،وبالرجوع الى تا طرف الثاني الثاني من التكرارات التي تخص البديل لا والذي يقيس انعدام الجودة في طرق التعليم فنجد ان اعلى متوسط كان لصالح المؤشر رقم أربعة بمقدار 8.3 لياتي بعده مباشرة المؤشر رقم خمسة عشر بمقدار 8.87 للمتوسط، اما قيم المتوسطات لباقي المؤشرات فكانت مادون الستة درجات، وهذا يعني انه توجد معايير للجودة في التعليم فيما يخص طريقة التعليم ،وحتى نواجه النقائص التي تتخض عن طرق التعليم يستوجب علينا لتحليل نتائج الامتحانات والخطط العلاجية المقترحة، وخضوع جميع المعلمين الى دورة القياس والتقويم، واتفقت تلك النتيجة مع نتيجة ديتيرت وآخرون(2000) ، والتي ترى أن هناك عوامل بيئية معيقة تؤثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة الخاصة بطرق التعليم مثل عدم توفر وسائل التقنية الحديثة التي تؤثر على مستوى أداء. لذا فإن مؤسسات التعليم العالي بحاجة إلى تأهيل كوادرها ودمج كثير من التكنولوجيا في ممارساتهم التربوية بالإضافة إلى تحفيز أعضاء هيئة التعليم على استخدام

وسائل التكنولوجيا في ممارساتهم التربوية عن طريق توفيرها لهم وتدريبهم على الخطوات الإجرائية للتعامل معها (زرعه 2002م : ص204)، ولعل إعداد الدورات التدريبية التي تزود عضو هيئة التعليم بالمعرفة الكافية للأدوار المطلوبة منهم في أثناء قيامهم بعملية التعليم وتزويدهم بالمهارات التي تمكنهم من اختيار طرق التعليم من أهم التوصيات التي تؤكد عليها البحوث التي تعالج بعض المشكلات التي تواجه عضو هيئة التعليم وتؤثر على مستوى أدائه (عبد الغفور، 2002: ص125).

عرض نتائج الفرض الثاني: ماهو واقع تطبيق الجودة الخاص بالاساتذة في التعليم العالي.

جدول رقم(1) يوضح التكرارات النسب والجودة الخاصة بالاساتذة في العليم العالي:

المؤشرات		يوجد		لا يوجد	
1	ك	%	ك	%	
4	49	6,22	51	7,59	
5	74	9,39	26	3,87	
6	77	9,77	23	3,42	
7	73	9,26	27	4,02	
8	75	9,52	25	3,72	
9	54	6,85	46	6,85	
10	25	3,17	75	11,16	
11	21	2,66	79	11,76	
12	12	1,52	88	13,10	
13	25	3,17	75	11,16	
14	30	3,81	30	4,46	
15	49	6,22	51	7,59	
المجموع	74	9,39	26	3,87	

التعليق على الجدول:

يتضح ان غالبية افراد العينة تتفق بدرجة كبيرة علي أن درجة فعالية أداء الاساتذة في تطبيق الجودة في التعليم العالي، كانت "مرتفعة" في الفقرة الثالثة الخاصة بالتخطيط الاستراتيجي والتي تنص على أن "الخطة الإستراتيجية للمدرسة وبرامج عملها تعكس السياسة التربوية المعتمدة بوزارة التربية والتعليم" بمتوسط حسابي 9.77، لتأتي بعدها مؤشر أن الادارة تراعي عند وضع الخطط وبرامج العمل الاحتياجات والإمكانات المتاحة للمدرس، وتتفق هذه النتيجة ودراسة غنيم 2005، ودراسة ديتيرت وآخرين (200)، التي ترى أن المديرين في المدارس يطبقون مبادئ إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وبالتالي هناك إتقان واضح من قبل المعلمين في صياغة أسئلة الامتحانات وتحليل نتائجها، وهي من الأعمال التي يتابعها المشرف التربوي مع المعلم، فكان لتلك المتابعة والاهتمام زيادة في الجودة والإتقان والفعالية في الأداء. كما نجد مؤشر حرص المعلم على صياغة أهداف المقرر بما يتوافق مع الظروف المحيطة. " قد تحصل هو أيضا على متوسط قيمته 9.58 ويمكن تفسير ذلك إلى متابعة قسم الميدان التربوي المستمر لقياس مدى تحقيق أهداف الخطة التي تعتمد عليها الهيئة التعليمية، والتي تركز على أن نجاح أي هيئة تعليمية يعتمد على نجاحها في اختيار خطة واقعية ذات أهداف قابلة للتحقيق، ولعل ذلك يتفق ودراسة كل من الشرقاوي(2003) والغنام (2001)، وماكدونالد(1996)، فيما يتعلق بأن التطور في التعليم قوامه تطوير في إدارته، والتعامل بموضوعية مع التغيرات والتحديات التي تواجه المجتمع، وكذلك الاستفادة من الجودة الشاملة لأنها مدخل إداري حديث، وضرورة الرجوع إلى الخبرة في معالجة الأمور الاستاذية، وضرورة التدريب المستمر، وأن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تأدية المديرين كمنهج علمي

تطبيقي يؤدي إلى تطوير الإدارة الاستاذية، وأن من العوامل الدافعة لتطبيق الجودة الشاملة التدريب، وتوفير الدعم المادي والمعنوي اللازمين للتطبيق، وبناء الثقة بين العاملين، والتركيز على العمل بروح الفريق، والتدريب، وتعلم القيادة الإدارية ومبادئها، ثم يأتي بعدها مؤشر " يشارك المعلمون في صنع القرارات الخاصة بتحسين العملية التعليمية الذي بلغ متوسطه الحسابي 9.25 ، كما نلاحظ ان غالبية متوسطات البديل نعم حول مؤشرات الجودة الخاصة بالاستاذ قد ترواحت ما بين التسعة والاربعة درجات فيما يخص المتوسط الحسابي، لنجد العكس فيما يخص البديل لا أي بالاتجاه السالب فقد ترواحت المتوسطات ما بين 11 إلى 4 درجات، بحيث نجد ان كل من البنود رقم (7.8.10) قد تحصلت على متوسط حسابي قدر ب11.25 على التوالي اما المؤشر رقم 9 فقد بلغ 13 كدرجة للمتوسط، وهذا يعني انه لا تتوفر معايير الجودة في أداء الاستاذين بدرجة كبيرة وذلك قد يرجع الى مجموعة من الأسباب كون أن هناك من أعضاء هيئة التعليم القدامى، والذين اعتادوا مجموعة من المعطيات التربوية التي قد يكون بعضها غير مناسب للأجيال الجديدة من الطلبة الذين تعلموا في المدارس وفق نظريات تربوية حديثة. لذا من المهم أن تقوم الجامعة بين الحين والآخر، وبالتعاون مع كليات التربية ومراكز طرائق التعليم فيها، بعقد ورشات عمل للمدرسين في الجامعة ممن ليس لديهم إعداد تربوي مناسب، وذلك يتم من خلال أسلوب تعليمي مناسب لهؤلاء الاستاذين الذين قد تكون لديهم حواجز نفسية في حضور مثل هذه الورشات باعتبار أنهم ينظرون إلى أنفسهم على أنهم مؤهلون أكاديمياً بشكل مناسب، ولا حاجة لمثل هذه الورشات والتدريبات متناسين أنه لا يمكن القيام بمهمة التعليم في الجامعات وفق أسلوب المحاولة والخطأ. ومن المهم أن تقوم الجامعات بتوفير ورشات العمل التربوية والدورات التأهيلية بالتعاون مع كلياتها المختلفة، وبعد معرفة الحاجات التي يسعى الاستاذون إلى تحصيلها، أو يشعر عمداء كلياتهم من خلال وسائل التقييم المختلفة المتبعة في الجامعة أنّ عدداً من الاستاذين بحاجة إليها.

وعليه على الجامعات ضرورة تصنيف الاستاذين إلى مجموعات عمل وفق ما تحتاجه كل مجموعة من معلومات، ونظريات، وتدريبات. وبحيث يتم من خلال ورشات العمل توفير قاعدة تربوية مناسبة لأعضاء هيئة التعليم في الجامعة المعنية، تهم بكل ما يؤدي إلى أن تكون العملية التعليمية في الجامعة عملية ناجحة ، كما نجد دراسة (الحكمي، 2004): هدفت الدراسة إلى إعداد معيار للكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي، ومعرفة أكثر الكفاءات المهنية تفضيلاً لدى الأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب بجامعة أم القرى ، وقد توصلت الى تتمحور الكفاءات المهنية المتطلبة للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلاب حول ست كفاءات رئيسية هي (الشخصية، والإعداد للمحاضرة وتنفيذها، والعلاقات الإنسانية، والأنشطة والتقويم، والتمكن العلمي والنمو المهني، وأساليب الحفز والتعزيز). (عبدالواحد حميد الكبيسي)

توصيات:

- إنشاء لجنة للعمل على التحقق من توافر هذه المعايير لدى أعضاء هيئة التعليم والعمل على تنمية المهارات التي تنقصهم.
- أن تستخدم المؤسسات التعليمية قائمة من المعايير عند تقويم أداء أعضاء هيئة التعليم .
- اجراء بحوث لقياس مدى تمكن أعضاء هيئة التعليم من تطبيق المهارات التي تخص طرق التعليم الحديثة.
- يجب ان لا تمارس إدارة الجامعة نوعاً من ضغوط العمل علي عضو هيئة التعليم، وان تشجع إدارة الجامعة مبدأ تفويض السلطة والصلاحيات.

-ضرورة التركيز على طبيعة العمليات والنشاطات وتحسينها و تطويرها بصفة مستمرة بدلاً من التركيز على النتائج والمخرجات -التحول إلى ثقافة الإتقان بدل الاجترار، وثقافة الجودة بدل ثقافة الحد الأدنى ، ومن التركيز على التعليم إلى التعلم وإلى توقعات عالية من جانب المعلمين نحو طلابهم .

-التحول من اكتشاف الخطأ في نهاية العمل إلى الرقابة منذ بدء العمل ، ومحاولة تجنب الوقوع فيه .

-تدريب المديرين والمعلمين باستمرار، وتعريفهم على ثقافة الجودة لرفع مستوى فعالية أدائهم.

1. قائمة المراجع:

2. زرعه، سوسن بن محمد بن عبد العزيز، 2002م، تطوير أداء المهام الإدارية للهيئة التعليمية والإدارية بكليات البنات باستخدام مجالات الحاسب الآلي -نموذج مقترح ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، وكالة كليات البنات كلية التربية الاقسام الأدبية بالرياض.

3. عبد الغفور، فوزية يوسف، 2002م، المشكلات التي تواجه عضو هيئة التعليم وتؤثر على مستوى أدائه الوظيفي بكلية التربية الأساسية في دولة الكويت، رسالة الخليج العربي، الرياض، العدد 85، السنة 23.

4. السيد عبد المولى السيد أبو خطوة(2012)، معايير الجودة في توظيف أعضاء هيئة التعليم للتعليم الإلكتروني، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 10، المجلد الخامس.

5. فيصل محمد عبد الوهاب سعيد، ياسر محمد سعيد(2012) دراسة تقويمية لنظام التعليم عن بعد في السودان في ضوء معايير "ادوارد ديمنج للجودة دراسة حالة جامعة السودان المفتوحة، دراسة مقدمة للمؤتمر الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي.

6. محمد عوض الترتوري و أغادير عرفات جويحان (2009) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان, الطبعة الثانية ص36

7. شحاتة ، حسن . (1423). المناهج الدراسية بين النظرية والتطبيق . القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب، ص 96

8. الخليفة، حسن بن جعفر . (1426). المنهج الاستاذي المعاصر مفهومه . أسسه . مكوناته . تنظيماته . تقويمه . وتطويره . الرياض: مكتبة الرشد ، ص 145 . 157)

9. عبدالواحد حميد الكبيسي، دور الجامعة في جودة التعليم ،جامعة الأنبار، شبكة رواد المعرفة، <http://rooad.net/news-370.html>

10. محمد حسن الطراونة نموذج مقترح لمعايير ضمان جودة التقويم الحقيقي للطلبة في مناهج التعليم العالي" مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي جامعة الزرقاء الخاصة – المملكة الأردنية الهاشمية، - 12 / 5 / 2011)

11. عبدالرحيم الحنيطي ،معايير الجودة والنوعية في التعلم المفتوح والتعلم عن بعد ،جامعة فيلادلفيا – الأردن، سلسلة إصدارات ،الشبكة العربية للتعليم المفتوح والتعليم عن بعد

12. عدواني مطهر(2007)ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (الجودة في التعليم العام)،القصيم، 28-29 ربيع الآخر 1428هـ (15 -16 / 5 / 2007)

13. محمد بن كامل داغستاني ،ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي ،المدينة المنورة

14. محمد عوض الترتوري و أغادير عرفات جويحان(2009) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة , عمان, الطبعة الثانية ص36

15. شحاتة ، حسن . (1423). المناهج الدراسية بين النظرية والتطبيق . القاهرة : مكتبة الدار العربية للكتاب، ص 96

16. حسن بن جعفر . (1426). المنهج الاستاذي المعاصر مفهومه . أسسه . مكوناته . تنظيماته . تقويمه . وتطويره . الرياض: مكتبة الرشد ، ص 145 . 157)

17. عبد الحميد حسن شاهين(2010)، إستراتيجيات التدريس المتقدمة وإستراتيجيات التعلم وأنماط التعلم،الاسكندرية

18. رجاء زهير خالد العسيلي(2007)تقدير درجة فعالية أداء الاستاذة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل،جامعة القدس المفتوحة منطقة الخليل التعليمية،تم نشره في مجلة العلوم التربوية والنفسية – جامعة البحرين .
19. سليمان زكريا سليمان عبدالله(2014)مستوى أداء الجامعات السودانية في ضوء معايير الجودة
20. دراسة استطلاعية لوجهة نظر طلاب وطالبات جامعتي بخت الرضا وكردفان السودانية،المجلد السابع العددالمجلة العربية لضمان
21. محمد الخطيب ،جودة التعليم الجامعي،ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية .،الجودة في التعليم العام ،القصيم، 28-29 ربيع الآخر 1428هـ (15- 16/05/2007)
22. نعيمة محمد يحيىاوي متطلبات ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي.جامعة باتنة - الجزائرyahiaoui966@gmail.com
23. عدنان بن أحمد بن راشد الورثان،مدى تقبل المعلمين لمعايير الجودة الشاملة في التعليم دراسة ميدانية بمحافظة الأحساء،مقدم للقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية الخاص بالجودة في التعليم العام2007/03/28
24. خالد كطهر العدواني2014استراتيجية التحول من الإدارة الاستاذية الى ادارة الجودة الشاملة تنفيذ مؤسسة طيبة للتنمية – وإشراف مكتب التربية والتعليم محافظة المحويت، وتمويل مؤسسة عون للتنمية،(نوفمبر – ديسمبر) اليمن - المحويت
25. عيسى يوسف قدارة،(2008)إيجابيات ومعوقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الأردنية،أبحاث اقتصادية وإدارية،العدد الثالث جوان
26. محمد بن كامل بن م مد داغستاني(1428)،القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثاني عشر للإشراف التربوي(26-27-04-1428)
27. لرقط على(2014)امكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية العالي بالجزائر المبررات والمتطلبات الاساسية دراسة ميدانية بكلية الآداب و العلوم الإنسانية جامعة - الحاج لخضر -باتنة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية تخصص الإدارة و التسيير التربوي
28. عبد القوي سعيد مهيب أنعم(2013)آلية تطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.
29. حساني إسماعيل (2014)استخراج الخصائص السيكمترية لمقياس معايير جودة المعلم على عينة من المعلمين بولاية الوادي تخصص القياس في علم النفس وعلوم التربية
30. أيمن محمد أبو بكر مفهوم طريقة التعليم (المناهج وطرق التعليم) كلية العلوم الإسلامية – جامعة المدينة العالمية شاه علم – ماليزيا(ayman.abobakr@mediu.w)
31. منال محمود أبو شادي طرق وإستراتيجيات التعليم الفعال ورشة عمل برعاية وحدة التطوير والجودة وخدمة المجتمع.