إعداد المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة في المنظومة التعليمية.

إعـــــداد
د. محمـــــد عـــبود الحراحـــشة
قسم الإدارة التربوية،كلية العلوم التربوية ،جامعة آل البيت، المفرق- الأردن
د. أمـــينة عبـد المولى الحمـــد
د.كـــوثـــر عـبود الحراحـــشة
قسم المناهج والتدريس،كلية العلوم التربوية ،جامعة آل البيت، المفرق- الأردن

المقدمة :

يعد إعداد المعلم من القضايا الأساسية التي تتصدى لها البحوث والدراسات التربوية في الوطن العربي، نظراً إلى أن الإعداد التربوي له تأثير علـى فاعليـة عمل المعلم عن طريق إكسابه معارف ومهارات وخبرات تتصل بعمله التربوي، فقد ركزت مهنة التدريس في عصرنا الحالي على كثير مـن الحقـائق والمبـادئ العلمية والنفسية والتربوية التي لا تكتسب بالمهارة فقط وإنما بالدراسة المنظمـة. وليصبح إعداد المعلم سليماً فلا بد من أن يكون التوازن واضحاً بـين المجـالات النظرية والتطبيقية في الإعداد التربوي .وبما أن المعلم هو الركيزة الأساسية فـي أي نظام تعليمي، وبدون معلم متدرب يعي دوره بشكل شمولي لا يستطيع أي نظام تعليمي تحقيق أهدافه .ومع تغير العصر ودخول العالم عصر العولمة والاتصالات والتقنية ازدادت الحاجة إلى معلم يتطور باستمرار مع تطور العصر، ليبلي حاجات الطالب والمجتمع، تلك الحاجات التي أصبح مـن خصائصـها وسـماتها التغيـر المستمر، ومن الخصائص المميزة لهذا العصر الـذي تتسـارع أحداثـه،وتتراكم معارفه،وتنوع أشكال الصراع فيه أنه عصر يتميز بدرجة عالية من التنافس ،وذلك من أجل تحقيق مستويات أفضل بكافة المجالات وخاصة في التربية،وبـذلك فـإن بلوغ الأهداف بمستوياتها الدنيا لم يعد الغاية التي تقـف عنـدها جهـود الأفـراد والمؤسسات التربوية،إنما أصبح الوصول إلى درجة عالية من الإتقان في مستويات الأداء إلـى أعلـى مـا يمكـن هـو الغايـة المنشـودة مـن أجـل تحقيـق التميز(كحيل،٢٠٠٩).وتكمن أهمية دراسة هذا في إلقاء الضوء على مفهوم يتسـم بالحداثة والجدة في التربية منذ ظهوره في الولايات المتحدة الأمريكية،وهو مفهوم الجودة الشاملة في التعليم،وبخاصة أن ضمان الجودة أصبح وسيلة إلى التأكيد مـن تحقيق النظام التعليمي لأهدافه المرسومة،ومن مصداقية جهود المؤسسات التعليمية

وارتباطها برسالتها وغاياتها ومن كسب ثقة المستفيدين من الخدمة التعليمية والممولين لها والتأكد من رضاهم عنها(الهاشمي وصومان،٢٠٠٩).ومن هنا لابد من تحديد معايير جودة أداء المعلم والسعي لامتلاكه الكفايات اللازمة التي تجعله قادرا على تنفيذ هذه المعايير وتطبيقها في أدائه ولكي يقوم المعلم بجوانب أدواره بكل كفاية واقتدار في ضوء معايير الجودة في التعليم عليه أن يجمع بقدر كاف من القدرات والكفايات التعليمية التي تمثل أهمية قصوى لفاعلية التدريس ورفع كفاية المعلم لأداء دوره المنوط به على الوجه الأكمل. يعود ذلك لأهمية الدور الجوهري الذي يلعبه المعلم في العملية التعليمية فهذا الدور الذي يلعبه المعلم لا يقوم به أي عنصر آخر في العملية التعليمية، فهو الذي يقوم بمساعدة كل العناصر الأخرى على تحقيق الدور المنشودة له ومع التغيير الذي نشهده اليوم في كثير من المجالات كان هناك أيضا تغيير ادوار المعلم.ولاشك أن وضع المعلم في ضوء ذلك أصبح يحتاج إلى كثير من التحسن والتطوير يتماشى مع أدواره الجديدة، وبذلك أصبحت جودة المعلم من أكثر القضايا إثارة للجدل في النظم المدرسية على مستوى العالم ،وذلك لعلاقتها الوثيقة وتأثيرها المباشر على التحصيل الدراسي للطلبة وعلى تطور مستوى جودة أداء المدرسة ككل وذلك يرجع إلى الحقيقة الواضحة أن الطلاب الذين يتوافر لديهم مدرس فعال هم أكثر الطلاب تحقيقا لمستويات النجاح(كحيل،٢٠٠٩). ولهذا السبب نشأت الحاجة إلى أن يواكب المعلم التغيرات، والمستجدات، ونتيجة لكل ذلك ظهرت الحاجة إلى إستراتيجية جديدة تضمن استمرار مجاراة المعلم للعصر الذي يعيش فيه، ومن هذا المنطلق يظهر دور مؤسسات إعداد المعلمين، وأهمية ضبط مستوى الجودة فيها،والمعلم المتميز الذي يستخدم أساليب فعالة في التدريس هو الوصول للمعايير عالية الجودة.والدراسة الحالية تركز على تقصي أعداد المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، مما قد يساعد على أغنا برامج المعلمين وتدريبهم في أثنا الخدمة عند الكشف عن مدى توافر هذه المعايير لدى هؤلاء الذين عليهم يعتمد تنفيذ المناهج التربوية والنهوض بالأداء التعليمي إلى درجة التميز والجودة ومن هذا المنطلق فان هذه الورقة تسعى لتحقيق الأهداف الآتية:

التعرف على أهمية إعداد المعلم.
التعرف على الجودة الشاملة في التعليم،تطورها، مفهومها.
التعرف على الإطار المرجعي للجودة الشاملة في التعليم.
التعرف على مؤشرات الجودة الشاملة في التعليم.
التعرف على معايير الجودة الشاملة في مؤسسات إعداد المعلم.
التعرف على أهمية جودة المعلم.

أهمية إعداد المعلم

يعد الطالب والمعلم هما جوهر العملية التعليمية التعلمية ومحورهـا،ويقع علـى عاتق المعلمين المسؤولية الأكبر في تهيئة وتنشئة الطلبة، وقيادة التغيير في العصر الذي يتسم بالانفجار المعرفي وثورة تقنية الاتصالات والمعلومات وعولمـة النشـاط البشـري والانفتاح الشديد مع تغير مفاهيم الزمان والمكان مما يقتضي التركيز على إعداد المعلمين الإعداد الجيد وأن ينظر لمعلم المستقبل نظرة شمولية تراعي الجوانب النفسـية والثقافيـة والاجتماعية والمادية والتقنية مع توفير كافة السبل والموارد والإمكانات لتأهيلهم مع تهيئة البيئة التعليمية التي يمارسون أعمالهم فيها ومن خلالها(بخش وياسـين،٢٠٠٩).وبمـا أن المعلم يمثل حجر الزاوية في أي إصلاح تربوي كان، لابد من إعادة النظر فـي طرائـق إعداده وتدريبه وتزويده بالمهارات والكفايات الأساسية للنجاح فـي عمله،وقـد تنوعـت البرامج التي تعنى بإعداد المعلمين من برامج تقليدية قائمة على كم المعلومات إلى برامج قائمة على الكفايات وبرامج قائمة على مدخل تحليلي للتعليم، ولعل ظهور برامج إعـداد المعلمين القائمة على الكفايات سنة ١٩٦٩ في الولايات المتحدة الأمريكية جاءت كاستجابة لتنامي الشعور بعدم الرضا عن مسار التربية آنذاك وفي أطار البحث عن أسـاليب أكثـر فاعلية لإعداد المعلمين القادرين على العطاء المميز، ظهرت حركة إعداد المعلمين القائمة على الكفايات كواحدة من أهم الاتجاهات المعاصـرة وأكثرهـا بـروزاً وانتشـاراً فـي المؤسسات التربوية والتعليمية خاصة في البلدان الأكثر تطـوراً، حيـث أصـبح إعـداد المعلمين الأكفياء وتدريبهم يتم وفقاً لأحد نظريات التعلم والتعليم، جاءت حركة الكفايـات التعليمية كرد فعل على الأساليب التقليدية المتبعة في تربية المعلمين، ويتفـق المفكـرون التربويون على إن الأفكار الجوهرية لحركة إعداده المعلمين القائمة على الكفايات تعـود للمدرسة السلوكية في علم النفس، وتحدد كاظم(٢٠٠٣) بعض الأمور التـي يتميـز بهـا أسلوب إعداد وتدريب المعلم القائم على الكفايات وهي:

أن الطلبة المعلمين عندما يعرفون الكفايات التي يتطلبه عملهم يستطيعون تحديد الأهداف التي يعملون من أجلها يتم تحديد الكفايات اعتماد على تحليل خـاص لوظـائف المعلم وأدواره والمهام التي يقوم بها توضع الكفايات التي يتوقع من المعلم القيام بها داخل الفصل وخارجه في صورة أهداف سلوكية يمكن ملاحظتها وقياسها تكون المعايير التـي يراد استخدامها لتقويم كفايات المعلم واضحة ومعلومة لديه، وقد ساعد على انتشار حركة إعداد المعلمين القائمة على الكفايات كثرة الانتقادات التي وجُهـت إلـى بـرامج إعـداد المعلمين التقليدية،التي اقتصرت مخرجاتها على كم المعرفة واسترجاعها علـى حسـاب متطلبات كثيرة أخرى مما أكسبها أهمية خاصة.لذلك أصبحت برامج رفع كفاية المعلم هي المحك الأساسي الذي تركز عليه برامج إعداد المعلم وتدريبه قبل الخدمة وأثنائها،اعتماداً على تحليل عملية التعلم والتعليم إلى مجموعة من الكفايات التـي ينبغـي علـى المعلـم اكتسابها،مما يزيد من احتمالات نجاحه في عمله بكفاية واقتدار،وقد برزت الحاجة إلـى تحليل عملية التعلم بسبب الاهتمام المتزايد بالتطوير الوظيفي من حيث الإعداد والتأهيـل للطلبة المعلمين لتحسين أهليتهم للتدريس(الياس،أسما،٢٠٠٩).وينشغل التربويـون عامـة والمهتمون ببرامج ومؤسسات إعداد المعلمين خاصة بالآليات الممكنـة لضـمان الجـودة والاعتماد الأكاديمي في مكونات العمليـة التعليميـة – التعلميـة بمحاورهـا النظريـة والتطبيقية،من اجل تحقيق المخرجـات الكفـوءة القـادرة علـى الاسـتجابة لمتطلبـات العصر،معرفيا ومهاريا ووجدانيا بفضل ما تمتلكه من مهارات ذاتيـة وموضـوعية فـي

التفكير الناقد والتفكير الإبداعي واستيعاب لتقنيات العصر والانفتاح على الأخر تواصلا وحوارا والتمتع بسمات شخصية ذات إبعاد إنسانية واجتماعية ومتمسكة في الآن نفسه بثوابتها وعقيدتها وقيمها الأخلاقية(إبراهيم،٢٠٠٩).إلا أنه لا يزال ملحوظاً في البيئة التربوية قصور في هذا الجانب النظري والجانب من حيث الإعداد والتأهيل والمتمثلة بالفجوة الواسعة بين الجانب النظري والجانب العملي في هذه البرامج،وبطبيعة الخبرات العملية التي تشملها والذي يجعل التقدم في التنفيذ يخضع لأسلوب التجربة والخطأ والاجتهاد والعشوائية(الياس،أسما،٢٠٠٩).ومن هنا يجب أن يكون إعداد وتكوين المعلم منسجما مع طبيعة دوره ومسؤولياته في ظل التغيرات والتطورات والتحديات التي أفرزتها العولمة والتنافسية الاقتصادية والثقافية(بخش وياسين،٢٠٠٩).وتعد الجودة واحدة من الإشكاليات المعاصرة ذات البعد العالمي،والتي دعت علماء الاقتصاد والإدارة والقائمين على السياسة والمهتمين بعلم الاجتماع والتربية والتعليم إلى التفكير مليا في هذا المفهوم وسبل ضمانه، فعقدوا المؤتمرات وورش العمل على الصعيد المحلي والإقليمي وبحثوا في المرجعيات الدولية لنيل الاعتماد بهدف تطوير مؤسساتهم وبرامجها،وكان ذلك منذ أوائل الثمانينات من القرن الماضي(إبراهيم،٢٠٠٩).ونتيجة للنجاح الذي حققه تطبيق الجودة الشاملة في التنظيمات الاقتصادية والصناعية والتجارية والتكنولوجية في الدول المتقدمة، وظهور تنافس بين هذه التنظيمات الصناعية للحصول على المنتج الأفضل وإرضاء الزبائن، اهتمت المؤسسات التربوية بتطبيق منهج الجودة الشاملة في مجال التعليم العام،والجامعي،للحصول على نوعية أفضل من التعلم وتخريج طلبة قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع،وأصبح عدد المؤسسات التي تتبع نظام الجودة الشاملة في تزايد مستمر في أمريكا والدول الأوروبية واليابان وكثير من الدول النامية وبعض الدول العربية التي بدأت تطبيق هذا المنهج في ب عض مؤسساتها التعليمية(اليونسكو،٢٠٠٠).والمعلم هو القائد للعملية التعليمية التعلمية وسر نجاحها وأن جودة أدائه مطلب ضروري لتحقيق أهداف المدرسة والمجتمع إلا أن معظم المهتمين بالجودة يجدون صعوبة في تحديد مفهومها ،وصعوبة أكثر في قياسها،وما زال موضوع جودة أداء المعلم من منظور عصري من جملة الموضوعات الحيوية التي لم تستحوذ بعد اهتمامات كافية من شرائح متعددة من الأجهزة ذات العلاقة ومن الباحثين.

الجودة الشاملة في التعليم: تطورها، ومفهومها:

نتيجة للتغير السريع في الميادين الاقتصادية والاجتماعية والتقنية كانت الحاجة ملحة لإحداث تغيير في النظم التعليمية والتربوية، إذ لم يعد الكم هو المطلب الحقيقي مما وجه الاهتمام نحو الجودة في التعليم " وتزايد هذا الاهتمام بشكل مفاجئ في منتصف السبعينات من القرن العشرين وبخاصة في الثمانينات للعديد من العوامل التي فرضتها هذه الفترة ومن أهمها: التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي وفي منتصف السبعينات ظهر الإنتاج الآلي واستخدام الكمبيوتر كما حدث تغيرات في تركيبة العمالة، وتوسع في التعليم وزيادة في الإقبال عليه (عابدين، ٢٠٠٠، ٣١٦).

دعت هذه العوامل الحكومات الاتحادية واتحادات المعلمين ورجال الأعمال والجماعات التابعة للقطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية إلى المناداة بإصلاحات تربوية وتعليمية على نطاق واسع. كما أن تقارير بارزة ومشهورة مثل (أمة في خطر) الذي أعدته اللجنة الوطنية في التعليم العام الأمريكي عام ١٩٨٣، (وماذا يتطلب سوق العمل من الجامعات؟) خلقت قدراً هائلاً من الضغط على الإداريين التربويين لقيادة وإدارة

النظام التعليمي باتجاه التركيز نحو تحقيق جودة التعليم (بدح، ٢٠٠٣، ١٥). وتعد جودة التعليم إحدى المسائل الحيوية في نظام التعليم المعاصر، فالمناهج والبرامج التعليمية التي طبقت لتحسين نوعية التعليم في الماضي قد أبرزت تحسناً محدوداً في الأداء الأكاديمي في المدارس والجامعات ، غير أن جودة التعليم لا يزال موضوعا مثيرا للجدل حيث أن النظام التعليمي القائم في العديد من بلدان العالم لا يهيئ الطلبة لسوق العمل بصورة كافية، ولا يمنحهم الفرصة لإبراز إبداعاتهم (الموسوي ، ٢٠٠٣).وما تزال النظم التعليمية، تواجه تحدياً كبيراً تمثل في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسات التعليمية ، لذا فأن التحديات العلمية والتكنولوجية والاقتصادية والمطلب الاجتماعي القوي من أجل مدى واسع للتعليم والحاجة للاستخدام الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية ، للضغوط من أجل التنمية كل ذلك دعى الحكومات أن تستجيب لهذا المطلب ، وأصبح تحسين جودة التعليم هدفاً أساسياً لأجل تحسين السياسات التعليمية الحالية (بدح،٢٠٠٦).وتواجه الجامعات تحدياً كبيراً يتمثل في النمو السريع في مجال المعرفة، والتطور الهائل في نظم الاتصالات ووسائلها ، والثورة المعلوماتية والتكنولوجية الحديثة والاهتمام المتزايد بقيمة التميز والجودة بالمعنى الشامل والذي يعبر عن أداء الأعمال بطريقة صحيحة من أول مرة لتحقيق رضا العميل(الطالب،سوق العمل).

لذا أصبح من الضروري على الجامعات أن تعمل على إدخال تلك النظم الحديثة والمعايير النمطية في كل مستوى إداري في الجامعات حتى تضمن البقاء والاستمرار والوقوف أمام المنافسة مع الجامعات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي(علوان،٢٠٠٦).ولتطبيق الجودة الشاملة في مجال التعليم لابد من اتخاذها قيمة محورية بحيث تنعكس في الأداء والإنتاج والخدمات وتسخير الإمكانات المادية والبشرية ومشاركة عناصر النظام التعليمي جميعها من إدارات وأفراد في العمل فريقا واحد في تطبيق معايير الجودة في النظام التعليمي، ومتابعة مدى تحقيق أهدافها ومراجعة الخطوات التنفيذية التي يتم توظيفها(حمود،٢٠٠٠).ويعد موضوع الجودة في التعليم من الموضوعات المهمة التي أولتها الدول المتقدمة منذ زمن أهمية خاصة واستثمرت فيه حتى أصبحت الجودة الشاملة مؤشرا وعنصر مهما في التقدم والتطور والبحث والمنافسة.وهذا يعني أن التعليم والتعلم يجب أن يزود المتعلمين بالمعرفة والأدوات والمقدرة على استخدام هذه المعارف والمهارات والأدوات المكتسبة بكل ثقة واقتدار وكذلك تطوير السلوك الذي يعتمد فيما يعتمد فيه على الأخلاق والمثل والقيم الايجابية كالفهم والاحترام والتعامل الجيد والقدرة على التواصل مع الآخرين ومعرفة حقوقهم. فهذا هو التعليم ذو الجودة العالمية الذي سيقود إلى فوائد اجتماعية واقتصادية جمة.

أن جودة التعليم ليست هبة تمنحها الحكومات،وإنما فرصة تصنفها الأمم وتستثمرها الشعوب،وتضحي من أجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة،وجودة التعليم لا تبدأ من القاعات ولا المؤتمرات ولا من القوانين بل تبدأ من المدرسة ومن الصفوف ومن اهتمام الوالدين ومن مشاركة الإدارة والمعلمين والطلبة في تحمل مسؤولية تطور التعليم وضبط جودته(حسان،٢٠٠٤).وتحقق جودة التعليم بوجود سياسية واضحة ومحددة للجودة الشاملة،وكفاية التنظيم الإداري للمؤسسات التعليمية،وتفعيل نظام المتابعة والتقويم لتفادي الوقوع في الأخطاء وتوفير نظام تدريب عالية المستوى للهيئة التعليمية والإدارية(السعود،٢٠٠٢).

إن الاهتمام بضبط الجودة في المؤسسات التعليمية نبع من النظر إلى التعليم باعتباره سلعة اقتصادية لابد ينافس وأن إرضاء مستهلكي تلك السلعة من الطلبة والمجتمع والدولة فالطلبة كغيرهم يرغبون في إكساب أفضل المؤهلات للحصول على الفرص الوظيفية التي تزداد شحا بازدياد عدد الخريجين وقلة فرص العمل وأوليا أمور الطلبة يتطلعون إلى أفضل تأهيل لأبنائهم،أما الدولة فترنو إلى مخرجات تعليمية متميزة تمكنها من تحقيق أهدافها وخططها التنموية(الخضير،٢٠٠١).

لقد أخذ مفهوم الجودة في التعليم بتطور فكان له معان مختلفة فعرفت الجودة بأنها القيمة المضافة إلى التعليم، وعرفت بأنها انسجام المخرجات التربوية مع الأهداف المخطط لها، ثم عرفت بأنها تجنب الأخطاء في العمليات التعليمية، ثم تبلور مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم. بعد نجاحه في الأعمال كأسلوب إدارة أدى إلى تحقيق نجاح للشركات والمنظمات.وتعرف الجودة الشاملة من المنظور التربوي على أنها: " مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها، بما في ذلك كل أبعادها: مدخلات، ومخرجات، قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين"(عابدين، ١٩٩٢، ٣٣). وعرفها كوستين بأنها: " نظام مستمر لتحسين المنتجات والخدمات، لإحراز قناعة العميل من خلال إشراك كافة إداريي المؤسسة، والهيئة العاملة، والهيئة التدريسية، والموظفين الآخرين، وتطبيق المنهج الكمي والكيفي لبلوغ التحسين المتواصل لخدمات ومنتجات المؤسسة التعليمية"(*Costing, 1995, 15*). أما جابلونسكي (Jablonski,1991) فيعرف الجودة الشاملة بأنها شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة لكافة العاملين في المنظمة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر عن طريق فرق العمل. ويعرف رودس(Rhodes،١٩٩٢) إدارة الجودة في التربية: أنها إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة.

وينظر الباحثون إلى الجودة الشاملة في التربية على أنها: منهج تنظيمي يشمل أبعاد التنظيم الثلاثة (مدخلات، وعمليات، ومخرجات) ويهدف إلى التركيز على التحسن المستمر في التربية كعملية تحقق التعلم والعمل التعاوني والقدرة على حل المشكلات والنقد القائم على التأكد من صحة الأشياء باستخدام المعارف والمعلومات بشكل فاعل ضمن بيئة مفتوحة تمنح المتعلم الحرية وتلبي حاجاته الاجتماعية والعاطفية والتعليمية بما يعزز تقديره لذاته ويسمح له بتحمل المسؤولية على أن تكون المعرفة الأساسية هي بؤرة العملية التعليمية.

يعد مفهوم الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم التي دخلت الميدان التربوي ويرتكز مفهومها على فلسفة إجرائية،مؤداها أن الجودة هي عملية تحسن تتصف بالاستمرارية في مراحل العمل كافة وعلى نحو متواصل .

تسعى الجودة الشاملة إلى:تحسين الجودة وتخفيض التكاليف ،ورفع الاستخدام الأمثل للموارد ،الكفاءة الإنتاجية ،تحقيق الجودة العالية ،تحقيق الرضا لدى العملاء والسعادة في نفوسهم ،والبقاء والاستمرار والتفوق على الآخرين.

تزايد الاهتمام بجودة التعليم عالميا وعربيا ،وصاحب هذا الاهتمام انخفاضا ملحوظا في مستويات الجودة في التربية ، وهناك آراء متعددة حول الجودة في التربية

،فالبعض ربط بين الجودة والأهداف،فإذا تحققت الأهداف المرجوة تحققت الجودة والبعض الآخر ربط الجودة بالمدخلات أو العمليات، والبعض وضع الجودة كمصطلح معياري (ممتاز، جيد ،...) و البعض قاس الجودة بالكم، و تبع ذلك ظهور طرق متعددة لقياس الجودة وهي:(قياس الجودة بدلالة المدخلات أو بدلالة المخرجات، أو بدلالة العمليات أو وفقاً للسمعة ، أو الخصائص الموضوعية،أو المنظور الشمولي).أن الاهتمام بالجودة الشاملة في التعليم جاء نتيجة عوامل كثيرة منها :

التوسع التعليمي .

ظهور ضغوط اجتماعية على المدارس .

التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي و التكنولوجي .

ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها.

إن الجودة الشاملة يمكن لها أن تحسن المفاهيم المختلفة لجودة التعليم ، وتتضمن هذه المفاهيم المختلفة على سبيل المثال (تحسين أداء المعلمين، وتحسين أداء الطلبة، و تطوير البرامج و خطط الدورات، و تحسين الروابط بين المجتمعات المدرسية ،و تطوير الهيئة العاملة وأدائها، وتحسين التقييم التربوي) .

إن الجودة الشاملة في التربية لا تتولد عن التفتيش و لكن عن تحسين الأداء ؛ فالنظام التربوي يدفع بآلاف الخريجين إلى معترك الحياة و حصيلتهم المعرفية فقيرة ، و مهاراتهم الأساسية يعتورها الضعف، و قدرتهم على التكيف مع واقع الحياة تحفها الصعاب .

أن النظام التربوي صمم على تدريس الناس عمل الأشياء و بطريقة واحدة كما تراها السلطة التعليمية، فالناس يعملون و يدربون على حفظ و إعادة ما قراؤه أو سمعوه دون إتاحة أي مساحة للنقد و المحاكمة أو التفاعل مع المعلومات لا في أثناء ولوجها أو خروجها من الذاكرة قصيرة المدى، وفي عملية كهذه لا تترك المعلومات أي اثر يذكر في الأذهان، مما يشل مهارات التفكير ويعوق تطورها .

أن مبدأ التفتيش للتحقق من توفر الجودة في المخرجات صيغة علاجية تكلفتها كبيرة جداً كان بالإمكان تفاديها تماماً بصيغة وقائية تكلفتها أقل وتلك الصيغة هي بناء الجودة الشاملة من الأساس في صلب التنظيم .

إن الاهتمام بجودة المناهج الدراسية مثل : محتوياتها ، ووضوح غايتها و إمكانية تحقيقها وواقعيتها في تلبية رغبات المستفيدين (الطلاب، أولياء الأمور، المجتمع) إلى جانب الاهتمام المماثل بجودة طرق التدريس ووسائل التقويم التي يجب أن تكون أولوياتها دائماً : العمل على تحقيق التحسن في عمليتي التعليم والتعلم الموجه إلى تحقيق التحسن المستمر في قدرات ومهارات الطلبة على نحو متواصل و ذلك منذ سنوات الدراسة الأولية سيجنبها الهدر الهائل في الموارد فيما بعد .

إن تطبيق الجودة الشاملة في التربية ضرورة ملحة لإيجاد جيل قادر على إنتاج المعرفة في عصر أصبحت فيه المعرفة سلعة باهظة الثمن لئلا تبقى مجرد متلقين مستهلكين.

الإطار المرجعي للجودة الشاملة في التعليم:

ما زال نظام تأكيد الجودة الذي أخذ بالانتشار الواسع في قطاع كبير من المؤسسات والمنشآت الإنتاجية والصناعية من خلال تطبيقات المواصفة الدولية للجودة، محدوداً وحديثاً من حيث التطبيق في مجال التربية والتعليم. فأول استخدام لمواصفة

قياسية مقننة للجودة في التربية والتعليم لم يحدث إلا في عام (١٩٩٢) وذلك عندما أصدرت المؤسسة البريطانية للمعايير *British Standard Institution* (*BSI*) إرشاداتها بالتوجيه نحو تطبيق معايير المؤسسة في مجال التربية والتعليم. ويعود السبب في ذلك إلى أن نظام الجودة الشاملة الذي قدمه إدوارد ديمنج (*Edward Deming*) قد وجه في الأصل إلى خدمة البيئة الإنتاجية والإدارية للمؤسسات والمنشآت التجارية والصناعية خاصة تلك المرتبطة بالقطاع الخاص. وبما أن المتغيرات الأساسية لنظام الجودة المتعلقة بالمستفيد ومقدمي الخدمة تختلف اختلافاً أساسياً في الحقل التربوي والتعليمي عنها في المؤسسات والمنشآت التجارية والصناعية. حيث أن المدرسة كبيئة متكاملة مقدمة للخدمة التربوية والتعليمية لا تماثل بيئة المؤسسة التجارية أو المصنع، كما أن الطالب باعتباره المستفيد من خدمة المدرسة يختلف اختلافاً جوهرياً من حيث المفهوم عن المستفيد من إنتاج المؤسسة التجارية أو المصنع إضافة إلى أن المنتج هو أيضاً مختلف، فالمنتج أو العائد الصناعي أو التجاري يختلف اختلافاً جذرياً عن المنتج التعليمي والتربوي، ومن هنا نجد أن أسس فلسفة الجودة في التعليم قائمة على أن الطالب لا يعد هو المنتج، فالمنتج العائد هو ما يكتسبه الطالب من خلال عملية التربية والتعليم من معارف ومهارات تعمل على التنمية الذاتية(البكر، ٢٠٠١، ٩٤). وبذلك فإن المحور في الجودة الشاملة للتعليم يصبح الطالب والمؤسسة التربوية معنية بتقديم الخدمة له على أنه زبون يطلب خدمة فهل هذه الخدمة تحقق رغبات وميول واتجاهات وقدرات التلميذ وحاجاته الاجتماعية والعاطفية، أو هل هي قادرة على تفجير طاقاته وإمكاناته وقدراته؟ وهل هي قادرة على تحويله من الاتكالية إلى الاعتماد على الذات؟ وإعطائه الثقة بالنفس وهل هي قادرة على تحويله من متلقٍ للمعرفة ومجتر لها إلى منتج؟ وهل ستجعله قادراً على الوصول إلى المعرفة التي يريد من خلال هذا الكم الهائل من المعارف؟ وهل ستجعله قادراً على التعامل مع المشكلات؟ والأهم من هذا كله هل استطاعت المؤسسة التربوية أن تحقق له المعرفة الأساسية؟ فالتعليم وفق معايير الجودة الشاملة يعني أن يتعلم الجميع وأن يحقق الجميع مستوى من التعليم يجعلهم قادرين على العيش في مجتمع متغير في متطلباته من المعارف والمهارات والقدرات والكفايات. ولا ننسى أن ثمة طرفٍ آخر يجب على المؤسسة التعليمية أن تلبي حاجاته وأن تحقق طموحاته وهو ولي الأمر من جهة والمجتمع من جهة أخرى فهما طرف رئيس في العقد فهل المؤسسة التعليمية قادرة على أن تحقق طموحات ولي الأمر وحاجات المجتمع المتغيرة.

إن استطاعت المؤسسة التعليمية أن تقدم الخدمة المناسبة للعميل (الطالب، ولي الأمر، المجتمع) فإنه بذلك ستكون بيئة جاذبة وتستطيع أن تقلل من الهدر والتسرب ونسبة الفاقد في التعليم وتحقق استثماراً ناجحاً لأن الجودة الشاملة تهدف إلى التحسين المستمر، فرغم كلفتها إلا أنها تحقق عائداً مرتفعاً. لقد اقترح كوفمان عشر خطوات يجب اتباعها عند تطبيق الجودة الشاملة وهي: (*Kufman & Zahan, 19993*)

الاستعداد لمواجهة التحديات التي يفرضها التغيير متحلين بالصبر والشجاعة واستيعاب المواقف.

أن تكون الرؤية واضحة لما نريد إنجازه.

تحديد الحاجة بين ما هو قائم وما هو مطلوب.

إجماع من قبل العاملين حول الطرق والأساليب التي يجب اتباعها لتحقيق رضا الزبون (الطلبة) وتلبية حاجاتهم، ومعرفة كيفية قياس الرضا في ضوء الوضع المطلوب تحقيقه.

توظيف نظام فعال لمتابعة الجودة يسهم في جمع البيانات عن الأداء باستمرار.

عرض النتائج التي تحققت مع وصف لكيفية قياسها، وقد تشمل النتائج استيعاب المقررات الدراسية، وتطور المهارات والمعارف والقدرات والمرافق لدى الطلبة.

بيان للنشاطات التي ستحقق تلك النتائج.

تحديد الموارد الضرورية لتحقيق النتائج.

تحديد ما يجب أن يقوم به كل فرد من عمل، وما هو المطلوب إنجازه مع التأكيد على أن الجودة في الأداء عملية مستمرة.

الاستمرار في استخدام نظام متابعة الجودة الإحصائي لتزويدنا بالبيانات اللازمة عن مدى التحسن في العمل، والمشكلات والفرص المتاحة مما يوفر التغذية الراجعة وإدخال التعديلات تلازم لتحقق مستوى التحسن المرغوب.

مؤشرات الجودة في التعليم

يحدد احمد(٢٠٠٣) بعض المؤشرات في المجال التربوي تعمل في تكاملها،وتشابكها على تحسين العملية التعليمية وتتمثل فيما يلي:

المحور الأول:معايير مرتبطة بالطالب:من حيث الانتقاء،ونسبة الطلبة إلى المعلمين ،ومتوسط تكلفة الطالب والخدمات التي تقدم لهم،ودافعية الطلبة واستعدادهم للتعليم.

المحور الثاني: معايير مرتبطة بالمعلمين: من حيث عدد المعلمين،وكفايتهم المهنية،ومدى مساهمتهم في خدمة المجتمع،واحترامهم لطلبتهم.

المحور الثالث:معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية:من حيث أصالة المناهج وجودة مستواها،ومحتواها،والطريقة والأسلوب ومدى ارتباطها بالواقع،والى أي مدى تعكس المناهج الشخصية القومية أو التبعية الثقافية.

المحور الرابع:معايير مرتبطة بالإدارة المدرسية:من حيث التزام القيادات بالجودة،والعلاقات الإنسانية الجيدة،واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور الخامس:معايير مرتبطة بالإدارة التعليمية:من حيث التزام القيادات التعليمية بالجودة وتفويض السلطات،اللامركزية،تغيير نظام الاقدمية،العلاقات الإنسانية الجيدة،واختيار الإداريين وتدريبهم.

المحور السادس:معايير مرتبطة بالإمكانات المادية:من حيث مرونة المبنى المدرسي وقدرته على تحقيق الأهداف ومدى استفادة الطلبة من المكتبة والأجهزة والأدوات،والمساعدات وحجم الاعتمادات المالية.

المحور السابع:معايير مرتبطة بالعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع:من حيث مدى وفائها باحتياجات المجتمع المحيط والمشاركة في حل مشكلاته،وربط التخصصات بطبيعة المجتمع وحاجاته،والتفاعل بين المؤسسة التعليمية بمواردها البشرية والفكرية،وبين المجتمع بقطاعاته الإنتاجية والخدمية.

أما الموسوي(٢٠٠٣)فقد أشار إلى معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،ولخصها في أربعة مجالات أساسية هي:

أولاً:تهيئة متطلبات الجودة في التعليم العالي:يؤكد هذا المجال على وضع الأنظمة والقواعد واللوائح المحددة لنهج المنظمة لعملها،واعتماد منهجية التطوير المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتحسن الأداء،وتوفير أعضاء الهيئة التدريسية والفصول ومستلزمات الأنشطة الصفية واللاصفية.

ثانياً:متابعة عمليات التعليم والتعلم وتطويرها:يتمثل هذا المجال في تنفيذ إجراءات قبول الطلبة في الجامعة،وتقديم الخدمات المختلفة للطالب الجامعي،ومتابعة تحصيل الطالب الجامعي وتطوير محتوى التدريس وطرائقه.

ثالثاً:تطوير القوى البشرية:يؤكد هذا المجال على إعداد برامج التنمية المهنية للعاملين،وتحديد أساليب تقويم الأداء وتطويره

رابعاً:اتخاذ القرار وخدمة المجتمع:يتمثل في تأمين مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، وتقديم الخدمات لمؤسسات المجتمع.

معايير الجودة الشاملة في مؤسسات إعداد المعلم:

تسعى الجودة الشاملة إلى إعداد الطلبة المعلمين بسمات معينة يجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة والتقدم التكنولوجي الهائل بحيث لا ينحصر دورهم فقط في نقل للمعرفة والإصغاء ولكن في عملية التعامل مع هذه المعلومات والاستفادة منها بالقدر الكاف لخدمة عملية التعلم لذلك فان هذه المرحلة تتطلب معلما بمواصفات معينة لاستيعاب كل ما هو جديد ومتسارع والتعامل معها بفاعلية(الطائي،٢٠٠٨). ويرى سايكس(Sykes,2004)أن تعليم المعلمين وتطوير أدائهم واستمرار نموهم يجب أن يكون بؤرة اهتمام التربويين أثنا سعيهم لتحسين أحوال التعليم في مجتمعاتهم وذلك فإن تعليم الأبناء بصورة أفضل يتوقف على قدرات وإمكانيات معلميهم.

وهذا يتطلب تحول كبير في دور المؤسسة التربوية والمعلم والمشرف التربوي بحيث يعمل على توفير مناخ تعليمي يسمح بحرية التعبير والمناقشة ومساعدة الطلبة على التعلم الذاتي والتعاوني وهذا التوجه يتناسب مع أسلوب وفلسفة التعلم عن بعد التي تنتهجها الجامعات المفتوحة والتي تعتمد على الطالب في عملية التعلم مع توفير كل الإمكانات اللازمة لحدوث التعلم بمساعدة المشرف، أن الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة تعمل على تفادي ضيق النظرة والعمل على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهيه ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوى البكالوريوس(الطائي،٢٠٠٨).يكاد يتفق التربويون على حقيقة مفادها: إن المعلم هو حجر الزاوية في العملية التعليمية– التعلمية، وهو الموجه لها والساعي نحو تحقيق أهدافها وبرامجها وذلك يستدعي إعداد المعلم إعدادا جيدا أكاديميا ومهنيا وثقافيا،ضمن مؤسسات إعداد تعمل برامجها على تقديم خبرات تربوية تمكنه من التفاعل الجاد والمبدع مع مختلف معطيات العصر وتقنياته.وعلية فان ثمة معايير ينبغي لمؤسسات إعداد المعلم إن تلتزم بها لضمان جودتها نجملها في الأتي:

اكتساب الطلبة– المعلمون مدى واسعا من المعارف والمهارات التي تنمي شخصياتهم بشمولية وتؤهلم في حياتهم العلمية والمهنية.

وجود نظام للتقييم يشمل جميع البيانات وتحليلها عن قدرات الطلبة– المعلمين وأداء الخريجين كذلك وجود نظام لتقويم الكلية وتطوير برامجها.

ممارسة الطلبة- المعلمون المهارات والمعارف ميدانيا وعمليا تحت إشراف ومتابعة منظمة مع تحديد أهداف التدريب الميداني بوضوح.

تصمم الكلية وبرامجها بحيث تراعي التنوع في الطلبة وفي خلفياتهم،والتنوع في المهام التي يقوم بها الخريجون والمراحل التي يعدون للتعليم فيها.

يقوم بالتدريس في الكلية أعضاء هيئة تدريس مختصين ومؤهلين أكاديميا وتربويا يتم توظيفهم تبعا لضوابط محددة وتنظيم المؤسسة برامج لتطويرهم مهنيا وذاتيا مع متابعتهم وتقويم أدائهم.

يكون لدى الكلية منشات تعليمية مناسبة مع توفر الأجهزة والتقانات التعليمية والخدمات المرتبطة بها. ووجود وسائل لضمان امن وسلامة الطلبة والهيئة التدريسية(إبراهيم،٢٠٠٩).

ويمثل الاهتمام بالنظام التعليمي وتحسينه وتطويره المقياس الحقيقي لحضارة الأمم والشعوب،أسلوباً فاعلاً للتعامل مع معطيات العصر وتحدياته ولما كان المعلم جزء فاعلا في النظام التعليمي كان لابد من إعداده إعدادا جيدا بحيث يكون قادرا على المساهمة في إيجاد جيل قادر على التفاعل مع معطيات العصر وقادر على حل مشكلاته مساهم في صنع الحضارة والتنمية الشاملة فتحسين التعليم يشغل تفكير العالم أجمع فالتحديات تتعاظم والمستفيدين من نظام التعلم أصبحوا أكثر وعيا باحتياجاتهم من التعليم الجيد وهذا يفرض على مؤسسات إعداد المعلمين القيام بالإجراءات التالية:

تدريب المعلم على جعل الطالب في مقدمة العملية التعليمية وإشراكه فيها والإصغاء لاحتياجاته.

تدريب المعلمين على فهم خصائص المتعلم شخصياتهم المتأثرة بالخلفيات الاجتماعية والثقافية.

إشراك المتعلم في عملية التعلم وتشجيعهم على التعلم التعاوني والتعلم الذاتي والتفكير النقدي والتفكير العلمي.

تدريب المعلمين على إيجاد البيئة الداعمة لعملية التعلم والتعليم البيئة المجهزة بأفضل التجهيزات والمواد المادية الضرورية.

دفع المعلمين وحثهم على الاستخدام والاستثمار الأفضل للوقت المخصص لتعليم الطلبة خلال اليوم المدرسي.

اطلاع المعلمين على التجارب الناجحة في تحسين نوعية التربية.

تشجيع المعلمين على إشراك المجتمع المحلي في عمليات التربية.

عدم الاكتفاء بإعداد المعلمين بل لا بد من التدريب المستمر لتنمية قدراتهم وتحفيزهم على التعلم والإبداع.

نشر ثقافة الجودة الشاملة بين المعلمين للانتقال من النمط التقليدي إلى النمط المبني على الجودة الشاملة وذلك من خلال المحاضرات وورش العمل التي تتناول طرائق تحسين ثقافة العمل وتطوير الأداء.

تدريب المعلمين على تحمل المسؤولية والمشاركة الفعالة في صنع القرار.

حث المعلمين على العمل بروح الفريق مع الزملاء وإدارة المدرسة.

حث المعلمين على إقامة علاقات طيبة مع أوليا أمور الطلبة والمجتمع المحلي.

تدريب المعلمين على التخطيط الفعال من خلال تخطيطهم الجيد لدروسهم وأنشطتهم والتحضير المسبق لها بشكل جيد(الياس،٢٠٠٩).

– ضمان الجودة الشاملة يحقق للتعليم المردودات الآتية منها:
– تحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.
– ضبط النظام الإداري المؤسسي وتطويره نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.
– زيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة من خلال التزام المعلمين والإدارة والطلبة بالجودة.
– منح المؤسسة المزيد من الثقة والاحترام من قبل سوق العمل والمجتمع المحلي فضلا عن الاعتراف الإقليمي والدولي.
– تحقيق مخرجات تتسم بالكفاءة والإبداع وبمواصفات نمكنها من معايشة مرحلة تتميز بجودة المعرفة.

وليتم ضبط الجودة لابد من توافر متطلبات عدة نجملها في الآتي:

نشر الوعي بأهمية الجودة بين منتسبي التعليم.

تعميم ثقافة التقويم الذاتي بين أعضاء الهيئة التدريسية والإداريين وتحمل المسؤولية والقبول بالمساءلة والمراقبة.

توافر البيئية التمكينية من تشريعات وأنظمة وموارد مالية وكوادر وظيفية

تطوير نظم للمعلومات لمساعدة العاملين على اتخاذ القرارات الموضوعية والبعد عن الذاتية والعشوائية.

اعتماد مبدأ التدريب المستمر للعاملين كافة بهدف تحسين أدائهم.

العمل بمبدأ تفويض الصلاحيات بغية الترشيد الأمثل للوقت.

تثمين جهود العاملين الذين يحققون جودة عالية في الأداء وتعزيز مبدأ المكافأة المالية.

أهمية جودة المعلم:

تنبع أهمية جودة المعلم من أهمية الدور الذي يلعبه في العملية التعليمية التربوية فهو العنصر الرئيس والمحرك الأساسي لحركات الإصلاح في مجال التعليم خاصة في عصرنا الحالي حيث تغير دور المعلم نتيجة للتغير والتطور والتقدم التكنولوجي والعلمي والمعرفي الهائل كل ذلك دعا المهتمين بالتربية للمطالبة بوجود معلم جديد لمجتمع جديد والى معلم فعال لأجيال حديثة هم أبناء المستقبل الشيء الذي فرض على المعلم ادوار جديدة لمواكبة هذه التطورات من أجل بناء جيل متكامل الشخصية في جميع الجوانب ومن هذه الأدوار:

تهيئة الموقف التعليمي بما يخدم المشاركة العامة للطلبة ويحفزهم على التعاون

أصبح دور المعلم ميسرا ومنسقا للتعلم داخل المدرسة

تهيئة بيئة تكفل الإبداع لدى المتعلمين من خلال تقديم الأنشطة المتعددة والمتنوعة

ان يكون معلما ذاتي التوجيه ومتأهلا وقادرا على التعلم المستمر.

لم يعد دور المعلم يقتصر على نقل المعرفة وتلقين المعلومات والمعارف بل أصبح منظما لعملية التعليم والحصول عليها.

استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في التعليم.

العمل على تحمل المسؤولية بتطوير نفسه بشكل فردي وجماعي في جميع المهارات والمعارف المختلفة والمشاركة في إحداث التغيير من أجل تحقيق التطور المنشود.

جودة المعلم

ترى سالي براون وفل ريس(١٩٩٧) أن جودة المعلم هي: مجموعة الخصائص أو المعايير التي تتوفر لدى المعلم في شخصيته وتفكيره ومعتقداته وأساليبه التعليمية والتربوية.كما حددت دارلين(Darlin,2002) بعض المواصفات التي يجب توافرها في المعلم ليتسم بجودة عالية من خلال عمل دراسة مسحية لخمسة ولايات حول جودة المعلم وفيما يلي بعض المواصفات التي توصلت إليها:

الخبرة، الإلمام بالمحتوى المعرفي، القدرة اللفظية، اجتياز الاختبارات التأهيلية،التطور المستمر في عملية التدريس،الحماس لعملية التعليم،اكتساب بعض سلوكيات التدريس،المرونة والإبداع(الخولي،٢٠٠٩).ويحتل جودة المعلم المركز الرئيس من حيث أهمية نجاح العملية التعليمية فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور في الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة فإنها لاتحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفياء مدربون تدريباً كافيا ومؤهلين تأهيلا مناسبا ولتحقيق ذلك يجب توافر عدد من السمات لدى المعلم منها(العبادي والطائي والأسدي،٢٠٠٨):

السمات الشخصية: يكون لدية المرونة في التفكير ،ثقة بالنفس، تفهم الآخرين ويتقبلهم،ويتأنى في إصدار الأحكام،وعدم إصدار الأحكام المسبقة غير المبنية على أساس علمي صحيح امتلاكه مهارات الاتصال الفعال.

٢- الكفايات المهنية: بأن يكون مع الطلبة يدافع عنهم ويحذرهم من المخاطرة ويقدم المساعدة لهم في انجاز مهماتهم يشجع على التعاون الاجتماعي يدرك مشاعر الآخرين يشرك الطلبة بمواقف مثيرة للتفكير يتقبل اقتراحاتهم،المختلفة ويستمع لهم بشكل جيد.

الخبرات الموقفية: معرفة المعلم المتعمقة في مجال تخصصه وقدراته على تقبل الغرابة والأصالة والتنوع في استجابات الطلبة والقدرة على إدخال المهارات الفعلية في العملية التعليمية.

الكفاءة العلمية:الإلمام بالمعلومات والخبرات التي يحتاجها الطلبة ويقدم تلك المعلومات بالشكل السليم والصحيح.

الكفاءة التربوية:أي معرفة المدرس بالطرق التربوية المناسبة في التعامل مع الطالب وكيفية تقديم المعلومات للطالب.

الكفاءة الاتصالية: قدرة المعلم على استخدام الطرق المناسبة لتوصيل المعلومات للطلبة بالشكل الصحيح والقدرة على الاتصال بكل أفراد العملية التربوية بما فيهم المجتمع المحلي.

الرغبة في التعليم:حيث تعد هذه الخاصية من أهم الخصائص لن المعلم إذا لم يملك الدافعية في التعليم فلن ينجح في أداء ونجاح العملية التعليمية.

المساهمة في خدمة المجتمع المحلي.

تحسين مستوى التدريب الأكاديمي للمعلمين.

١٠-تشجيع الإنتاج العلمي للمعلمين.

١١-مشاركة المعلمين في اللجان العلمية والمهنية المختلفة.

هناك عدة أمور يجب على المعلم أن يتعرف عليها:

التعرف على الاتجاهات العالمية المعاصرة والتوجهات المستقبلية في مجال التعليم.

التعرف على واقع استخدامات التقنيات المتطورة في مجال التعليم في العالم.

التعرف على الاحتمالات المستقبلية لاستخدامات التقنيات الحديثة في مجال التعليم.

التعرف في مجالات وفرص التعاون العربي والدولي المتاحة والتي يمكن أن تتاح في المستقبل فيما يتعلق بالتطوير التكنولوجي في مجال التعليم.

التوصل إلى وضع إستراتيجية تتضح فيها أهداف التطوير وسياساته وتوجيهاته وتوزيع الأدوار والمسؤوليات مع الأخذ في الاعتبار وجود فروق بين البلدان العربية في مستوى الاستفادة من التقنيات الحديثة في مجال التعليم.

التعرف والإلمام بتكنولوجيا الاتصال والمعلومات في مجال تطوير التعليم فيترتب عليه مواكبة تطورات عصر المعلومات والانجاز ذلك يجب عليه:

التعجل في إنشاء وتشغيل شبكات وطنية للمعلومات والمبادرة في إعداد الكوادر الوطنية القادرة والماهرة في التعامل مع الملومات في شتى مراحلها وفي كافة أشكالها بالإضافة إلى الاجتهاد في القضاء على المخاوف والسلبيات التي تعوق تبني التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات مع العمل حديثا على تأمين الخصوصية الوطنية.

٧-رفع مستوى أداء المعلم من خلال اكتسابه للمهارات المعرفية والعلمية التي تتطلبها الوظيفة القيادية.

٨-العمل على زيادة قدراتهم على التفكير الإبداعي بما يمكنهم من التكيف مع عملهم ووظيفتهم.

٩- تنمية مهارات إدارة الوقت ويتم ذلك من خلال التعود على تسجيل كافة الأنشطة اليومية التي يقومون بها في سجل خاص يوضح توقيت كل نشاط وكم استغرق من الوقت حتى ما انتهى الأسبوع يستطيع المعلم حساب طول الوقت الذي استغرقه كل نشاط بالمقارنة بغيره من الأنشطة وأن يعمد المعلم بتخصيص وقت خلال كل يوم يقضيه المعلم معا (٤٠ دقيقة) في أحاديث ومناقشات وحوارات اجتماعية تخفف عنهم بعض ضغوط العمل ولانشغال به

١٠- تنمية الاتجاهات السليمة نحو قيمة العمل الذي يقومون به من الناحيتين الوظيفية والاجتماعية.

١١- أن يعمد في التوسع في صناعة البرمجيات: من خلال مزج المعلومات التي يتوصل إليها المعلم من قواعد وبيانات مختلفة بالاستعانة من ثورة الاتصال والمعلومات والانترنت(التكنولوجيا).

قائمة المراجع

المراجع العربية:

إبراهيم،فاضل خليل.(٢٠٠٩)."التقويم الذاتي لبرنامج إعداد المعلم في كلية التربية الأساسية- جامعة الموصل من منظور أعضاء الهيئة التدريسية وفقا لمتطلبات الجودة الشاملة". المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة"دور المعلم في عصر التدفق المعرفي"

احمد، احمد إبراهيم.(٢٠٠٣). الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية،ط١. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

الياس،أسما.(٢٠٠٩)."تصور مقترح لإعداد المعلمين وفق منحى الكفايات التعليمية لمواجهة تحديات العصر". المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة"دور المعلم في عصر التدفق المعرفي"

بخش،هاله طه وياسين، نوال حامد.(٢٠٠٩)."تصور مقترح لسمات معلم التعليم العام الشخصية والمهنية في ظل تحديات العولمة والتنافسية الاقتصادية والثقافية". المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة"دور المعلم في عصر التدفق المعرفي"

بدح،احمد.(٢٠٠٦)."أنموذج مقترح لادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية العامة،مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد(٤٦)،ص ص ٨٩-١٣٢.

بدح، احمد (٢٠٠٣) إدارة الجودة الشاملة: أنموذج مقترح للتطوير الإداري وإمكانية تطبيقه في الجامعات الأردنية العامة، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

براون،،سالي وفلريس.(٢٠٠٩).معايير لتقويم جودة التعليم(ترجمة أحمد مصطفى .بيروت:دار البيارق للطباعة والنشر والتوزيع.

البكر، محمد (٢٠٠١) أسس ومعايير نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية، المجلة التربوية، المجلد الخامس عشر، عدد ٦٠، ص ص ٨٣-١٢٣.

حسان،حسان محمد.(١٩٩٤)."ضبط جودة التعليم:مفهومه،أهميته،وعلاقته بالمدخلات والمخرجات والنظرة النقدية".ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح،الكويت:مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية.

حمود،خضير كاظم.(٢٠٠٠).إدارة الجودة الشاملة، ط١.عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.

الخضير،خضير بن سعود.(٢٠٠١)."مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية:دراسة تحليلية".مجلة التعاون،مجلس لدول الخليج العربية،العدد(٥٣).

الخولي،عبادة أحمد عبادة.(٢٠٠٩)."رؤى مستقبلية لمؤشرات أداء معلم المدارس الثانوية الصناعية في ضوء معايير الجودة ". المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة"دور المعلم في عصر التدفق المعرفي"

السعود،راتب.(٢٠٠٢)."إدارة الجودة الشاملة:نموذج مقترح لتطوير الإدارة المدرسية في الأردن،مجلة جامعة دمشق،المجلد(١٨)،العدد(٢)،ص ص ٥٥-١٠٥.

عابدين، محمود عباس (١٩٩٢) الجودة واقتصادياتها في التربية: دراسة نقدية، عالم الكتب، القاهرة.

كحيل،أمل عثمان.(٢٠٠٩)."دور الإدارة المدرسية في تطوير جودة المعلم الفعال لتحقيق التميز". المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة"دور المعلم في عصر التدفق المعرفي".

علوان،قاسم نايف.(٢٠٠٦)."إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي" ،مجلة اتحاد الجامعات العربية،العدد(٤٦)،ص ص ٢١٥- ٢٥٢.

الطائي،يوسف حجيم والعبادي،محمد فوزي والعبادي،هاشم فوزي.(٢٠٠٨).إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي،ط١.عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

العبادي،فوزي دباس والطائي،يوسف حجيم والأسدي،أفنان عبد علي.(٢٠٠٨).إدارة التعليم الجامعي، ط١.عمان:دار الوراق للنشر والتوزيع.

كاظم،سهيلة محسن.(٢٠٠٩).الكفايات التدريسية،المفهوم- التدريب- الأداء.عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع.

الموسوي، محمد صالح.(٢٠٠٣). "تطوير أداة القياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي". المجلة التربوية، ١٧ (٦٧)، ٨٧-١٣٩.

الهاشمي،عبدالرحمن وصومان،أحمد إبراهيم.(٢٠٠٩)."درجة توفر معايير الجودة الشاملة الدولية لدى معلمي المرحلة الثانوية في الأردن من وجهة نظر المشرفين التربويين".المؤتمر العلمي الثاني كلية العلوم التربوية،جامعة جرش الخاصة "دور المعلم في عصر التدفق المعرفي"

اليونسكو،اللجنة الدولية المعنية بالتربية للقرن الحادي والعشرين.(٢٠٠٩)."التعليم ذلك الكنز المكنون.القاهرة:مركز مطبوعات اليونسكو.

ب. المراجع الأجنبية:

Costin, H. I. (1995) *Reading in Total Quality Management*, Copyright, By Har Court Brace & Company, San Diego, New York.

Jablonski , j . (1991) . Implementing Totou Quality management : an over view ,preiffer company Califomia .

Darlin,H.L.(2002).Teacher Quality and Student Achievement:Areviw.State Policy.Education ./v8Ni/epaa/alam.Ed.esu.edu//AnalysiArchives.8,(1).Available:http:

Sykes.G.(2004).Reform of And as Professional Development phi Delta Kappar(77),7.

Rhodes .A.(1992).On the Rood to Quality, Education leader ship.vol (49).