الجودة الشاملة في التعليم
مفهومها ، مراحلها ، روادها ، محاورها
(بحث مستل من اطروحة دكتوراه)

أ.د.سعد علي زاير م.د.رائد رسم يونس*

ملخص البحث:
إنَّ مَبْدَأَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ لَيْسَ وَلِيدَ العَصْرِ الحَدِيْثِ، بَلْ لَهُ جُذُورُهُ المُوْغِلَةُ فِي القَدَمِ، فَقَدْ أَعْلَنَ المَلِكُ البَابِلِيُّ (حَمُورَابِي) قَبْلَ خَمْسَةِ آلافِ سَنَةٍ:إنَّ الشَّخْصَ الَّذِي يَبْنِي بَيْتاً يَسْقِطُ عَلَى سَاكِنِيْهِ، فِيقْتِلَهُمْ؛فَإِنَّ عُقُوْبَتُهُ الإِعْدَامَ، مِنْ هُنَا سَطَّرَتِ الحَضَارَةُ البَابِلِيَّةُ أَقْدَمَ الاهْتِمَامَاتِ بِالجَوْدَةِ وَالإِتْقَانِ فِي العَمَلِ،وَإِنَّ جُذُوْرَ الجَوْدَةِ تَمْتَدُّ فِي الحَضَارَةِ الفِرْعُونِيَّةِ القَدِيْمَةِ مُمَثِّلَةٌ فِي الأَهْرَامَاتِ وَالمَعَابِدِ، وفِي الحَضَارَةِ الصِّينِيَّةِ فِي سُوْرِ الصِّينِ العَظِيمِ
إنَّ مَفْهُومَ الجَوْدَةِ حَاضِرٌ فِي كُلِّ تَعَالِيْمِ الإِسْلَامِ بِمَضَامِيْنِهِ كُلِّهَا، وَهُوَ يُمَثِّلُ قِيْمَةً إِسْلَامِيَّةً وَقَدْ حَثَّ القُرْآنُ الكَرِيْمِ عَلَى الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي كُلِّ الأَعْمَالِ الَّتِي يُفْتَرَضُ أَنْ يُؤَدِّيْهَا الإِنْسَانُ وَيُفْهَمُ ذَلِكَ مِنْ قَوْلِهِ عَزَّ وَجَلَّ :"لَيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّواْ وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ وَالْمَلآئِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّآئِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُواْ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاء وَحِينَ الْبَأْسِ أُوْلَـئِكَ الَّذِينَ صَدَقُواْ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ"(البقرة ، آية : ١٧٧)
وقد ركز هذا البحث في مفهوم الجودة بحسب المحاور الآتية:
نُبْذَةٌ تَارِيْخِيَّةٌ، ومَفْهُومُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي الإِسْلَامِ، ومَرَاحِلُ تَطَوُّرِ مَفْهُومِ الجَوْدَةِ، ومُصْطَلَحَاتُ الجَوْدَةِ، وأَبْرَزُرُوَّادِ الجَوْدَةِ، مَحَاوِرُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ، والمَنْهَجُ والجَوْدَةُ الشَّامِلَةِ.
ثم تناول الباحث كيف تَحَوَّلَ مَفْهُومُ الجَوْدَةِ مِنَ الصِّنَاعَةِ إِلَى التَّعْلِيْمِ ،وما مَفْهُومُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّعْلِيْمِ بصورة عامة وفي التعليم العالي بصورة خاصة .

نُبْذَةٌ تَارِيْخِيَّةٌ :

إنَّ مَبْدَأَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ لَيْسَ وَلِيدَ العَصْرِ الحَدِيْثِ، بَلْ لَهُ جُذُورُهُ المُوْغِلَةُ فِي القَدَمِ، فَقَدْ أَعْلَنَ المَلِكُ البَابِلِيُّ (حَمُورَابِي) قَبْلَ خَمْسَةِ آلافِ سَنَةٍ:إنَّ الشَّخْصَ الَّذِي يَبْنِي بَيْتاً يَسْقِطُ عَلَى سَاكِنِيْهِ، فِيقْتِلَهُمْ؛فَإِنَّ عُقُوْبَتُهُ الإِعْدَامَ، مِنْ هُنَا سَطَّرَتِ الحَضَارَةُ البَابِلِيَّةُ أَقْدَمَ الاهْتِمَامَاتِ بِالجَوْدَةِ وَالإِتْقَانِ فِي العَمَلِ، وَإِنَّ جُذُوْرَ الجَوْدَةِ تَمْتَدُّ فِي الحَضَارَةِ الفِرْعُونِيَّةِ القَدِيْمَةِ مُمَثِّلَةٌ فِي الأَهْرَامَاتِ وَالمَعَابِدِ، وفِي الحَضَارَةِ الصِّينِيَّةِ فِي سُوْرِ الصِّينِ العَظِيمِ (عطية ،٢٠٠٨ : ٢٦).

وفِي ظِلِّ الإِدَارَةِ الإِسْلَامِيَّةِ حَظِيَتِ الجَوْدَةُ الشَّامِلَةُ – مِنْ حَيْثِ المَبْدَأُ - بِعِنَايَةٍ كَبِيْرَةٍ وَخَيرُ دَلِيْلٍ عَلَى ذَلِكَ مَا وَرَدَ فِي القُرْآنِ الكَرِيْمِ قَالَ تَعَالَى: (إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلاً)(١) (لَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ)(٢)، وحَدِيث الرَّسُوْلِ مُحَمَّدٍ(صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ)(إِنَّ اللهَ يُحِبُّ مِنَ العَامِلِ إِذَا عَمِلَ عَمَلاً أَنْ يُتْقِنَهُ)(الكُلَيْنِي،٢٠٠٨ : ج٥: ٤٥٥)، كُلُّهَا دِلالات وَاضِحَةٍ عَلَى تَأْكِيْدِ الإِسْلَامِ لِلأَخْذِ بِمَبْدَئ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ (طعيمة، وآخرون ، ٢٠٠٨ : ١٩٠-١٩٢).

إنَّ أَوَّلَ مَدْرَسَةٍ طَبَّقَتْ مَعَايِيرَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِيمَا يَخُصُّ المُدَرِّسِيْنَ، وَالطَّلَبَةِ، وَالمَنْهَجِ الدِّرَاسِيِّ ، هِيَ المَدْرَسَةُ المُسْتَنْصِرِيَّةُ الَّتِي افْتَتَحَهَا الخَلِيْفَةُ العَبَّاسِيُّ المُسْتَنْصِرُ بِاللهِ فِي العَامِ٦٢٥ هـ بَعْدَ أَنْ اسْتَمَرَّ بِنَاؤُهَا سِتَّ سَنَوَاتٍ (الدرادكة والشبلي،٢٠٠٢ : ٣٥).

عُرِفَ نِظَامُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي الارْبَعِيْنِيَّاتِ مِنَ القَرْنِ العِشْرِيْنَ عَلَى يَدِ العَالِمِ الأَمْرِيكِيِّ إدوارد دِيْمِنْج Edward Demming المُلَقَّبِ بـ(أَبِي الجَوْدَةِ)، وَقَدِ انْتَشَرَ فِي الوِلَايَاتِ المُتَّحِدَةِ الامْرِيكِيَّةِ ، عِنْدَمَا نَشَرَ ديمْنِجْ أَوَّلَ مَقَالٍ عَنِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ (أبو النصر ،٢٠٠٨ :٥٧).

* كلية التربية للبنات – جامعة بغداد.

إنَّ مَدَاخِلَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ وَأسَالِيْب دِرَاسَتِهَا قَدْ تَعَدَدَتْ تَعَدُّداً كَثِيْراً، فَقَدْ اسْتَعْمَلَ (دِيْمِنْج) مَدَخَلَ الأسَالِيْب وَالمَقَايِيس الإحْصَائِيَّةِ؛ لِتَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ، عَلَى حِيْنِ وَضَعَ جوزيف جوران Josceph Juran الأَسَاس الفَلْسَفِيَّ لِتَنْمِيَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَتَطْوِيرِهَا مِنْ طَرِيْقِ التَّرْكِيزِ عَلَى عَمَلِيَّاتِ المُشَارَكَةِ، وَالتَّخْطِيطِ لِلْجَوْدَةِ، وَمُرَاقَبَتِهَا وَالتَّحْسِيْنِ المُتَوَاصِلِ لَهَا (السامرائي، ٢٠٠٧ : ٩٢-٩٦).

وَرَكَّزَ فِيليب كروسبي Philip Crosoby عَلَى العِنَايةِ بِالمُخْرَجَاتِ مِنْ طَرِيْقِ الحَدِّ مِنْ حَجْمِ العُيُوبِ بِأَقْصَى دَرَجَةٍ مُمْكِنَةٍ ، وَنَادَى إشِيكَاوَا بِأَهَمِيَّةِ تَكْوِينِ حَلَقَاتِ مُرَاقَبَةِ الجَوْدَةِ عملاً تَطَوُّعِيّاً يُشَارِكُ فِيهِ العَامِلِوْنَ فِي المُؤَسَّسَةِ جَمِيْعُهُمْ (أبو النصر ، ٢٠٠٨ :٥٨).

بَعْدَ سَنَوَاتٍ مِنَ الحَرْبِ العَالَمِيَّةِ الثَّانِيَةِ ،أَخَذَ دِيْمِنْج أَفْكَارَهُ إِلَى اليَابَانِ، الَّذِينَ كَانُوا يَتَطَلَّعُونَ – بَعْدَ الحَرْبِ المُدَمِّرَةِ- إِلَى إِعَادَةِ بِنَاءِ اقْتِصَادِهِمْ، فَأَصْبَحَتْ مَبَادِئُ دِيْمِنْج وَرَقَةَ المُحْتَوَى التَّخْطِيطِيِّ الَّذِي أَرَادُوهُ وَبَعْدَ أَكْثَر مِنْ سِتَّةِ عُقُودٍ أَصْبَحَتْ المُنْتَجَاتُ اليَابَانِيَّةُ مَطْلُوْبَةً عَلَى المُسْتَوَى العَالَمِيِّ (السامرائي ، ٢٠٠٧ : ٩٨).

لَقَدْ أَصْبَحَتْ نَظَرِيَّة دِيْمِنْج ظَاهِرَةً أُعِيْدَ إِلِيهَا الانْتِبَاهُ فِي أَمْرِيْكَا مِنْ طَرِيْقِ تَرْكِيزِهَا عَلَى إِرضَاء الزبُّون، وَقَدْ بَدَءَ المُدِيْرُونَ الأمْرِيكِيُّونَ يَعْتَنُونَ بِجُودَةِ المُنْتَج بِدَايَةً مِنْ مُصَنِّعِي السَّيَّارَاتِ إِلَى مُدِيرِي المُسْتَشْفَيَاتِ إِلَى رِجَالِ التَّرْبِيَةِ حَدِيثاً ، (الدرادكة وآخرون ، ٢٠٠١ : ١٩).

لَقَدْ كَانَ التَّنَافُسُ عَلَى الجَوْدَةِ قَوِيّاً بَيْنَ اليابانيّين وَالأمريكيِّين، وَيَرَى عَدَدٌ مِنَ المُرَاقِبِيْنَ أَنَّ سِرَ تَقَدُّمِ اليَابَانِ يَرْجِعُ إِلَى مُدِيرِي الجَوْدَةِ الَّذِيْنَ يَعْتَنُونَ بِعَمَلِيَّاتِ التَّفْتِيْشِ وَأَسَالِيْب قِيَاسِ الجَوْدَةِ الإحْصَائِيَّةِ، فَضْلاً عَنْ تَغْيِيرِ اتِجَاهَاتِهِمْ نَحْوَ العَمَلِ، وَتَحْسِيْنِ مُسْتَوَى العُمَّالِ فِي تَطْوِيرِ أَدَائِهِمُ الوَظِيفِيِّ، وَعَمَلِيَّةِ التَّحَكُّمِ دَاخِلِ العَمَلِ ذَاتِ طَبِيْعَةٍ دَائِرِيَّةٍ وَقَدْ أَسْهَمَتْ دَوَائِرُ الجَوْدَةِ المُكَثَّفَةِ فِي تَحْقِيْقِ النَّجَاحِ اليَابَانِيِّ (أبو النصر ،٢٠٠٨: ٥٤).

مفْهُومُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي الإِسْلَامِ

إِنَّ مَفْهُومَ الجَوْدَةِ حَاضِرٌ فِي كُلِّ تَعَالِيْمِ الإِسْلَامِ بِمَضَامِيْنِهِ كُلِّهَا، وَهُوَ يُمَثِّلُ قِيْمَةً إِسْلَامِيَّةً وَقَدْ حَثَّ القُرْآنُ الكَرِيْم عَلَى الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي كُلِّ الأَعْمَالِ الَّتِي يُفْتَرَضُ أَنْ يُؤَدِّيَهَا الإِنْسَانُ وَيُفْهَمُ ذَلِكَ مِنْ قَوْلِهِ عَزَّ وَجَلَّ :"لَيْسَ الْبِرَّ أَن تُوَلُّواْ وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَـكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ وَالْمَلآئِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسَاكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّآئِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلاَةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُواْ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاء وَحِينَ الْبَأْسِ أُوْلَـئِكَ الَّذِينَ صَدَقُواْ وَأُوْلَـئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ"[٣]

وَقَدْ ارْتَبَطَ مُصْطَلَحُ الجَوْدَةِ فِي الإِسْلَامِ بِمُفْرَدَاتٍ، وَمَفَاهِيَمِ أُخَرٍ ذَاتِ عِلَاقَةٍ، وَلَعَلَّ أَبْرَزَ هَذِهِ المُصْطَلَحَاتِ هِيَ : الإِحْسَانُ ،وَالإِتْقَان ، وَالإِصْلَاحِ .

١-مَفْهُومُ الإِحْسَانِ :

وَرَدَتْ مُشْتَقَّاتُهُ فِي القُرْآنِ الكَرِيْمِ مرَّاتٍ كَثِيرَةٍ ، تَارَةً بِصِيْغَةِ المَصْدَرِ، وَتَارَةً بِصِيْغَةِ الفَاعِلِ، وَلَمْ تَرِدْ بِصِيْغَةِ الأَمْرِ إِلاَّ مَرَّةً وَاحِدَةً مُخَاطِبَاً فِيهِا الجَمَاعَةَ، قَالَ تَعَالَى:"وَأَحْسِنُواْ إِنَّ اللّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ "[٤].

والإِحْسَانُ : فِعْلُ مَا هُوَ حَسَنٌ وَأَحْسَنَ الشَّيءَ أَجَادَ صُنْعَهُ، وَالإِحْسَانُ بِمَعْنَى النُّصْحِ فِي العِبَادَةِ، وَبَذْلِ الجُهْدِ فِي تَحْسِيْنِهَا، وَإِتْمَامِهَا، وَإِكْمَالِهَا (البدر ، ٢٠٠٣ : ٢٦) وَقَدْ حَثَّ الرَّسُوْلُ ρ عَلَى مُعَامَلَةِ النَّاسِ بِالحُسْنَى، وَالتِزَامِ الأَخْلَاقِ الحَسَنَةِ مَعَهُمْ "اتَّقِ اللهَ حَيْثُمَا كُنْتَ وَأَتْبِعْ السَّيِّئَةَ الحَسَنَةَ تَمْحُهَا، وَخَالِقِ النَّاسَ بِخُلُقٍ حَسَنٍ" (الترمذي، ب.ت، ج٣: ٤٢٣).

فَالإِحْسَانُ فِي العَمَلِ ذُو شَيْئَيْنِ، الشَّقُّ الأَوَّلُ: اسْتِعْمَالُ أَقْصَى دَرَجَاتِ المَهَارَةِ وَالإِتْقَان فِيْهِ، وَالشَّقُّ الثَّانِي فَهُوَ التَّوَجُّهُ بِالعَمَلِ للهِ عَزَّ وَجَلَّ (مدكور ، ١٩٩٢ : ٥٧).

ويرَى الباحِثُ مِمَّا سبقَ إِنَّ الإِحْسَانَ يَتَضَمَّنُ مَعْنَى التَّمَامِ، وَالإِكْمَالِ وَفِعْلِ الشَّيءِ الجَيِّدِ وَإِتْقَانِ العَمَلِ، وَإِخْلَاصِهِ للهِ عَزَّ وَجَلَّ، وَبِذَلِكَ تَكُونُ الجَوْدَةُ مَظْهَراً مِنْ مَظَاهِرِ الإِحْسَانِ، وَثَمَرَةً مِنْ ثِمَارِهِ .

٢-مَفْهُومُ الإِتْقَانِ :

الإِتْقَانُ فِي اللُّغَةِ مِنْ أَتْقَنَ الشَّيءَ أَحْكَمَهُ، وَإِتْقَانُهُ إِحْكَامُهُ ، فَالإِتْقَانُ الإِحْكَامُ لِلأَشْيَاءِ (ابن منظور، ٢٠٠٣، ج٣ : ٧٣)، قَالَ تَعَالَى:" كِتَابٌ أُحْكِمَتْ آيَاتُهُ ثُمَّ فُصِّلَتْ مِن لَّدُنْ حَكِيمٍ خَبِيرٍ"[٥].

فالإتْقَانُ أَحَدُ مَظَاهِرِ الحِكْمَةِ، وَمُؤَشِرَاتِهَا فِي العَمَلِ، وَالحَكِيْمُ هُوَ المُتْقِنُ لِلْأُمُوْرِ (السعدي، ٢٠٠٢ : ٣٩٢)، وَرَجُلٌ تَقِنٌ مُتْقِنٌ لِلْأَشْيَاءِ حَاذِقٌ (ابن منظور ، ٢٠٠٣ ، ج٣ : ٧٣) .

والإتْقَانُ بِمَعْنَى الإِحْسَانِ وَالإِحْكَامِ لِلشَيءِ (القرطبي، ٢٠٠٢، ج٧ : ١٧)، قَالَ تَعَالَى: " لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ " [٦]، ولفت ربنا سبحانه وتَعَالَى انْتِبَاهَ عِبَادِهِ إِلَى إِتْقَانِ صَنْعَتِهِ فِي خَلْقِهِ بِقَوْلِهِ: " صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ " [٧]، وبيَّنَ رَبُّ العِزَّةِ فِي كِتَابِهِ الحَكِيْمِ بَعْضَ مَظَاهِرِ إِبْدَاعِهِ، وَإِتْقَانِهِ فِي هَذَا الكَوْنِ الرَّحِيْبِ قَالَ تَعَالَى:" وَالأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنبَتْنَا فِيهَا مِن كُلِّ زَوْجٍ بَهِيجٍ *تَبْصِرَةً وَذِكْرَى لِكُلِّ عَبْدٍ مُّنِيبٍ "[٨].

وَمِنَ المُؤَشِّرَاتِ الدَّالَةِ عَلَى الإِتْقَانِ أَدَاءُ الشَّيءِ بِمَهَارَةٍ، جَاءَ فِي الحَدِيْثِ الشَّرِيْفِ "المَاهِرُ بِالقُرْآنِ مَعَ السَّفَرَةِ الكِرَامِ البَرَرَةِ، وَالَّذِي يَقْرَؤُهُ وَيَتَعْتَعُ فِيْهِ وَهُوَ عَلَيْهِ شَاقٌّ لَهُ أَجْرَانِ " (مسلم، ب.ت، ج١ : ٥٤٩).

يتَضَّحِ مِمَّا سبقَ أَنَّ الإِتْقَانَ مَفْهُومٌ يَتَضَمَّنُ إِحْكَامَ الشَّيءِ وَأَدَاءَ العَمَلِ بِمَهَارَةٍ، وَيُشِيْرُ إِلَى أَنَّ " هُنَاكَ عِلاَقَةٌ مُتَدَاخِلَةٌ بَيْنَ الإِتْقَانِ وَالإِحْسَانِ، غَيْرَ أَنَّ الإِتْقَانَ عَمَلٌ يَتَعَلَّقُ بِالمَهَارَاتِ الَّتِي يَكْتَسِبُهَا الإِنْسَانُ بَيْنَمَا الإِحْسَانُ قُوَّةٌ دَاخِلِيَّةٌ تَتَرَبَّى فِي كِيَانِ المُسْلِمِ وَتَتَعَلَّقُ فِي ضَمِيْرِهِ وَتُتَرْجَمُ إِلَى مَهَارَةٍ يَدَوِيَّةٍ، فَالإِحْسَانُ أَشْمَلُ وَأَعَمُّ دِلاَلَةٍ مِنَ الإِتْقَانِ.

٣-مَفْهُومُ الإِصْلاَحِ :

هُوَ نَقِيْضُ الفَسَادِ،أَوْ إِصْلاَحُ العَمَلِ الَّذِي لَمْ يَكُنْ عَلَى الوَجْهِ المَطْلُوْبِ .إِذْ وَرَدَ مَفْهُومُ الإِصْلاَحِ فِي القُرْآنِ الكَرِيْمِ بِمُشْتَقَّاتِهِ المُخْتَلِفَةِ ١٨٠مَرَّةً، يَدْعُو إِلَى إِزَالَةِ الفَسَادِ وَالقَضَاءِ عَلَيْهِ، وَالعَوْدَةِ إِلَى الإِصْلاَحِ، وَالعَمَلُ الصَّالِحُ هُوَ ثَمَرَةُ الإِيْمَانِ الحَقِيْقِيِّ بِاللهِ، وَلِذَلِكَ فَإِنَّ الإِيْمَانَ يَدْفَعُ صَاحِبَهُ لِلْعَمَلِ الصَّالِحِ، وَغَالِبَاً مَا يَجِيءُ العَمَلُ الصَّالِحُ مُقْتَرِناً بَالإِيْمَانِ فِي القُرْآنِ الكَرِيْمِ قَالَ تَعَالَى: إِنَّ الَّذِينَ آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُواْ الصَّلاَةَ وَآتَوُاْ الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلاَ خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلاَ هُمْ يَحْزَنُونَ"[٩]، وَقَوْلُهُ تَعَالَى: "وَأَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ فَيُوَفِّيهِمْ أُجُورَهُمْ وَاللّهُ لاَ يُحِبُّ الظَّالِمِينَ"[١٠]،وَقَوْلُهُ تَعَالَى: إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا"[١١]

والإِصْلاَحُ بِهَذَا المَعْنَى هُوَ أَحَدُ الدِّلاَلاَتِ الَّتِي تَقُوْدُ إِلَى الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ بِمَعْنَاهَا الإِسْلاَميِّ دَاخِلِ المُجْتَمَعِ (طعيمة ،وآخرون ،٢٠٠٦ :١٨٨).

مَرَاحِلُ تَطَوُّرِ مَفْهُومِ الجَوْدَةِ:

إِنَّ المُتَتَبِّعَ لِمَرَاحِلِ تَطَوُّرِ مَفْهُومِ الجَوْدَةِ يَرَى أَنَّهُ قَدْ مَرَّ بِسَبْعِ مَرَاحِلٍ رَئِيْسَةٍ هِيَ :

١- مَرْحَلَةُ قَبْلَ الثَّورَةِ الصِّنَاعِيَّةِ :

مَرْحَلَةُ ضَبْطِ جَوْدَةِ العَامِلِ المنفذ لِلجَوْدَةِ، وتتلَخَّصُ بِأَنَّ عَامِلاً أَوْ مَجْمُوْعَةً مِنَ العُمَّالِ مَسْؤُولُونَ عَنْ تَصْنِيْعِ المنْتَجِ بِالكَامِلِ بِوِحْدَاتٍ تَصْنِيْعِيَّةٍ صَغِيْرَةٍ، وَفِي هَذِهِ المَرْحَلَةِ كَانَ الإِحْسَاسُ بِالإِنْجَازِ وَالفَخْرِ مَوْجُوْدَاً عِنْدَ العَامِلِ الَّذِي يَخْلُقُ حَافِزَاً لِلْعَمَلِ لَدَيهِ(عقيلي، ٢٠٠١:٢٢).

٢مَرْحَلَةُ بَعْدَ الثَّوْرَةِ الصِّنَاعِيَّةِ :

ضَبْطُ رَئِيْسُ العُمَّالِ لِلْجَوْدَةِ مِنْ بِدَايَةِ القَرْنِ العِشْرِينَ حَتَّى أَوَاخِرِ العَقْدِ الثَّانِي مِنْهُ نَتِيْجَةَ لِتَوَسِّعِ المَصَانِعِ وَالتَّخَصُّصِ فِي العَمَلِ وَظُهُورِ الصِّنَاعَاتِ الحَدِيْثَةِ وَتَوْسِّعِهَا فَقَدْ أَدَّى إِلَى أَنْ يَتَوَزَّعَ العَمَلُ عَلَى أَكْثَرَ مِنْ عَامِلٍ، وَتَطَلَّبَ ذَلِكَ إِلَى أَنْ يُكَلَّفَ رَئِيْسُ عُمَّالٍ بِمَسْؤُولِيَّةِ الجَوْدَةِ فِي الإِنْتَاجِ (حلاوي ،٢٠٠٠ :١١) .

٣مَرْحَلَةُ الإِدَارَةِ العِلْمِية:

مَرْحَلَةُ ضَبْطِ الجَوْدَةِ والتَّفْتِيْشِ ظَهَرَتْ مَطْلَعَ القَرْنِ العِشْرِيْنَ بِرِيَادِةِ فريدريك ونسلو تايلور[١٢] إِذْ تَمَّ فِيهَا بِالوَقْتِ وَالحَرَكَةِ، وَسُبُلِ تَخْفِيْضِ تَكْلُفَةِ الإِنْتَاجِ مِنْ طَرِيْقِ الحَدِّ مِنْ الهَدْرِ وَالضَّيَاعِ (عقيلي، ٢٠٠١: ٢٣).

وقَدْ دفعَتِ الحربُ العالميَّةُ الأُولى ١٩١٤م بِظِلاَلِهَا عَلَى الصِّنَاعَةِ فَتَعَدَّدَتْ أَنْظِمَتُهَا، وَتَنُوعَتْ أَسَالِيْبُ الإِنتَاجِ وأَصبحَ رَئِيْسُ العمَّالِ مسؤُولاً عَنْ أَعْدَادٍ كَبِيْرَةٍ مِنَ العُمَّالِ، فَأَدَّى ذَلِكَ إِلَى ظُهُورِ المُفَتِّشِ، وَتَطَلَّبَ ذَلِكَ تَكْلِيفَ مُفَتِّشِيْنَ فِي وِرَشِ الإِنْتَاجِ مُتَخَصِّصِينَ لإِنْجَازِ مَهَمَّةِ التَّفْتِيْشِ وَقَدْ وُضِعَتْ مُوَاصَفَاتٌ قَاسِيَةٌ فِي

التصَّنيْعْ وّ أُجْرِيَتْ عَمَلِيَّاتُ تَفْتِيْشٍ صَارِمَةٍ سُمِّيَتْ بِالرِّقَابَةِ البُولِيْسِيَّةِ (police control) (السامرائي،٢٠٠٧: ٢٢-٢٦).

٤مرَحْلَةُ ضَبْطِ الجَوْدَةِ إحْصَائِيَّاً : statistical Quality Control (S

إنَّ زِيَادَةَ الإِنْتَاجِ بِشَكْلٍ كَبِيْرٍ زَادَ مِنْ تَعْقِيْدِ التَّفْتِيْشِ الكُلِّيِّ بِنِسْبَةِ 100 % مِمَّا أَدَّى إِلَى ضَرُوْرَةِ اتباع أُسْلُوْب فَحْص العينات[١٣] (Sampling Inspection) مَعَ الاعْتِمَادِ عَلَى لَوْحَاتِ الضَبْطِ[١٤] (Control Chart)، وَيُعَدُّ العَالِمُ ولترسيورات (Walter Shewart) مِنْ مُؤَسِّسِي نَظَرِيَّةِ ضَبْطِ الجَوْدَةِ الإِحْصَائِيَّةِ، ومَطُوِّرِيها، إنَّ نَمَطِيَّةِ المُنْتَجِ وفْقِ قِياسَاتٍ مُوَحَدَةٍ، مَكَّنَتْ مِنْ اسْتِعْمَالِ الأَسَالِيْبِ، والأَدَوَاتِ الإِحْصَائِيَّةِ فِي مَجَالِ الرِّقَابَةِ، وَقَدْ صَمَّمَ هارولد دودج (Harold (Dodge[١٥]، وَزَمِلاؤُهُ أُسْلُوْباً إِحْصَائِيَّاً لِفَحْصِ عَيِّنَاتٍ مِنَ الإِنْتَاجِ بَدَلاً مِنْ فَحْصِهِ كُلِّهِ، وَلَمَ يَعُدُ فَحْصُ العَيِّنَةِ مُؤَشِّرَاً مَقْبُوْلاً فِي عَقْدِ الثَّمَانِيْنِيَّاتِ، وَأَبْرَزُ مَنْ اسْتَعْمَلَ الرِّقَابَةَ الإِحْصَائِيَّةَ عَلَى الجَوْدَةِ العَالِمُ (Edward Deming) إدوارد دِيْمِنْج (عقيلي،٢٠٠١: ٢٤).

٥-مَرْحَلَةُ ضَمَانِ الجَوْدَةِ : Quality Assurance (QA)

نَتِيْجَةً لِمَا حَقَّقَهُ اليابَانِيُّونَ مِنْ إِيجَابِيَّاتٍ مَلْمُوْسَةٍ بِتَطْبِيْقِهِمْ فِكْرَةِ حَلَقَاتِ الجَوْدَةِ (Quality Circle)، الَّتِي حَقَّقُوْا مِنْ طَرِيْقِ الإِنْتَاجِ الخَالِي مِنَ العُيُوبِ، وَهَذَا يَتَطَلَّبُ رِقَابَةً شَامِلَةً عَلَى العَمَلِيَّاتِ كَافَّةً، وَجُهُوداً مُشْتَرَكَةً مِنَ الإِدَارَةِ المَعْنِيَةِ كَافَّةً بِتَنْفِيْذِ مَرَاحِلِ العَمَلِ وَقَدْ اُعْتُمِدَتْ ثَلَاثَةُ أَنْوَاعٍ مِنَ الرِّقَابَةِ (الوِقَائِيَّةِ، المَرْحَلِيَّةِ، البَعْدِيَّةِ) (هلال،٢٠٠٢ :٢) .

٦-مَرْحَلَةُ إِدَارَةِ الجَوْدَةِ الاسْتِرَاتِيجِيَّةِ (S.Q.M) Stratigic Quality Management

دَخَلَتِ التِّجَارَةُ العَالَمِيَّةُ فِي حَالَةِ مُنَافَسَةٍ شَدِيْدَةٍ بَيْنَ الشَّرِكَاتِ لِكَسْبِ حِصَصٍ أَكْبَرَ مِنَ السُوْقِ، وَلَاسِيَّمَا الشَّرِكَاتِ اليَابَانِيَّةَ، وَقَدْ اعْتَمَدَتْ شَرِكَةُ (IBM)[١٦]عَلَى إِدَارَةِ الجَوْدَةِ الاسْتِرَاتِيجِيَّةِ لِمُوَاجَهَةِ التَّقَدُمِ وَالزَّحْفِ اليَابَانِيّ، وَنَفَّذَتِ المَعَايِيرَ الآتِيَةَ :

- إِرْضَاءُ المُسْتَفِيْدِ وَتَلْبِيَةِ مَا يُرِيْدَهُ.
- الجَوْدَةُ مَسْؤُولِيَّةُ الجَمِيْعِ مِنْ قِمَّةِ الهَرَمِ التَّنْظِيْمِيِّ حَتَّى قَاعِدَتِهِ.
- تَحْقِيْقُ الجَوْدَةِ فِي كُلِّ شَيءٍ (الأَنْظِمَةِ، الثَّقَافَةِ التَّنْظِيْمِيَّةِ، الهَيْكَلِ التَّنْظِيْمِيِّ، أَسَالِيْبِ العَمَلِ وَإِجْرَاءَاتِهِ).

إنَّ إِدَارَةَ الجَوْدَةِ الاسْتِرَاتِيجِيَّةِ تُرَكِّزُ عَلَى إِنَّ الجَوْدَةِ وَإِرْضَاءِ المُسْتَهْلِكِ هُوَ الأَسَاسُ الَّذِي تَقُوْمُ عَلَيْهِ اسْتِرَاتِيجِيَّاتُ المُؤَسَّسَاتِ العَالَمِيَّةِ فِي الوَقْتِ الحَاضِرِ (عقيلي ،٢٠٠١: ٢٦-٢٧).

٧مرَحْلَةُ إِدَارَةِ الجَوْدَةِ الشَامِلَةِ : Total Quality Management - 1980

إنَّ زِيَادَةَ شِدَّةِ المُنَافَسَةِ العَالَمِيَّةِ، وَاكْتِسَاحَ الصِّنَاعَةِ اليَابَانِيَّةِ لِلْأَسْوَاقِ العَالَمِيَّةِ دَفَعَ بِالمُؤَسَّسَاتِ الأَمْرِيْكِيَّةِ إِلَى تَطْوِيْرِ مَفْهُومِ إِدَارَةِ الجَوْدَةِ الاسْتِرَاتِيجِيَّةِ، وَتَوْسِيْعِهِ بِإِضَافَةِ جَوَانِبٍ أَكْثَرَ شُمُوْلاً، وَعُمْقاً، وَاسْتَعْمَلَتْ أَسَالِيْبَ مُتَطَوِّرَةً لِتَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ، والتَّعَامُلِ مَعَ المُسْتَفِيدِيْنَ وَالمُوَرِّدِيْنَ وَتَفْصِيْلِ أَسَالِيْبِ تَأْكِيْدِ الجَوْدَةِ لِيُصْبِحَ أُسْلُوْباً رِقَابِيَّاً اسْتِرَاتِيْجِيَّاً عَلَى الجَوْدَةِ (طعيمة، وآخرون ، ٢٠٠٨ : ٢٨).

<u>مُصْطَلَحَاتُ الجَوْدَةِ</u>

يَرْتَبِطُ مُصْطَلَحُ الجَوْدَةِ بِكَثِيرٍ مِنَ المُصْطَلَحَاتِ ،الَّتِي تَبْدُو مُتَدَاخِلَةً فِي مَضْمُوْنِهَا وَمُخْرَجَاتِهَا، وَقَدْ تَكُوْنُ مُتَوَازِيَةً مَعَهُ مِمَّا دَعَا إِلَى تَحْدِيْدِ تَعْرِيْفَاتِهَا المُتَّفَقُ عَلَيْهَا وَمِنْ هَذِهِ المُصْطَلَحَاتِ :

-الآيْزُو : ISO

إنَّ الآيْزُو ISO اخْتِصَارٌ لِمُصْطَلَحِ International Standardization Organization وَهِيَ المُنَظَّمَةِ العَالَمِيَّةِ للمَعَايِيرِ، وهَذِهِ المُنَظَّمَةُ تَقُوْمُ بِوَضْعِ مَقَايِيسٍ عَالَمِيَّةٍ لِنِظَامِ إِدَارَةِ الجَوْدَةِ فِي أَيَّةِ مُنَظَّمَةٍ سَوَاءٌ أَكَانَتْ إِنْتَاجِيَّةٍ أَمْ خَدَمِيَّةٍ (الصباغ،١٩٩٨: ٣١).

والآيْزُو نِظَامُ جُودَةِ هَيكَلِ تَنظِيْمِيٍّ، ومَسؤُولِيَّاتٍ، وإِجْرَاءَاتٍ، وَالعَمَلِيَّاتِ اللَّازِمَةِ وَالمَوَادِ اللَّازِمَةِ لِإِدَارَةِ الجودَةِ، وِيتَكَوَّنُ مِنْ سِلْسِلَةِ هِيَ :

- ISO 9000 نِظَامٌ يُوَضِّحُ الخُطُوْطَ العَرِيْضَةَ لِكَيْفِيَّةِ اخْتِيَارِ المُوَاصَفَةِ الَّتِي تُنَاسِبُ المُنَظَّمَةَ وَالأَسَالِيْبَ اللَّازِمَةَ لِلْتَنْفِيْذِ وَتَشْرَحُ العُقُوْدَ بَيْنَ الأَطْرَافِ المُخْتَلِفَة .

- ISO 9001 يَشْمُل مَا يَجِبُ أَنْ يَكُوْنَ عَلَيْهِ نِظَامُ الجَوْدَةِ فِي الشَّرِكَاتِ الإِنْتَاجِيَّةِ وَالخَدَمِيَّةِ الَّتِي تَبْدَأُ مِنْ التَّصْمِيْمِ، وَتَنْتَهِيَ بِخِدْمَةِ مَا بَعْدَ البَيْعِ وَتَضُمُ (٢٠) عُنْصِراً مِنْ عَنَاصِرِ الجَوْدَةِ .
ISO 9002 يَتَضَمَّنُ مَا يَجِبُ أَنْ يَكُوْنَ عَلَيْهِ نِظَامُ الجَوْدَةِ فِي الشَّرِكَاتِ الإِنْتَاجِيَّةِ أَوْ الخَدَمِيَّةِ الَّتِي يَقْتَصِر عَمَلُهَا عَلَى الإِنْتَاجِ، وَالتَّرْكِيْبِ مِنْ دُوْنِ التَّصْمِيْمِ وَخَدَمَاتِ مَا بَعْدَ البَيْعِ، وَتَضُمُّ ١٨عُنْصِراً مِنْ عَنَاصِرِ الجَوْدَةِ .
- ISO 9003يَخصُّ الشَّرِكَاتِ الَّتِي لَا تَحْتَاجُ إِلَى نِظَامِ جَوْدَةٍ مُتَكَامِلَةٍ، وَيَقْتَصِرُ عَمَلُهَا عَلَى الفَحْصِ وَالتَّفْتِيْشِ، وَالاخْتِبَارِ، وَيَقْتَصِرُ عَلَى (١٢) عُنْصِراً .
- ISO 9004 دَلِيلٌ ارْشَادِيٌّ لِلْمُسَاعَدَةِ فِي وَضْعِ نِظَامِ فعَّالٍ لِإِدَارَةِ الجَوْدَةِ، وَتَحْدِيْدِ الجَوَانِبِ الفَنِّيَّةِ، والإِدَارِيَّةِ المُؤَثِّرَةِ فِي جَوْدَةِ المُنْتَجِ، أَوْ الخِدْمَةِ الَّتِي تُحَدِّدُ المُنَظَّمَةُ بِمُوْجِبِهَا دَلِيْلَهَا الخَاصِ بِهَا الَّذِي يَضْمَنُ مُسْتَوَى الجَوْدَةِ المَطْلُوْبَةِ .
– ISO 14000هي سلسِلةُ المعَايِيرِ القياسيَّـةِ لِتَحْقِيْقِ مَزِيْدٍ مِنْ التَّطْوِيْرِ وَالتَحْسِيْنِ فِي نِظَامِ حِمَـايةِ البِيْئَـةِ مَعَ عَمَلِ تَوازنٍ مَعَ احتِيَاجَاتِ البِيْئَةِ الاقْتِصَادِيَّةِ (عبدالمحسن،٢٠٠٤: ٢٥-٢٨) .
وإنَّ المُوَاصفَةَ القِيَاسِيَّةَ الخَاصَّةَ بِمُتَطَلَّبَاتِ أَنْظِمَةِ الجَوْدَةِ هِيَ (2000- ISO 9001) الَّتِي بِمُوْجِبِهَا تُمْنَحُ المُنَظَّمَاتُ بِمُخْتَلَفِ أَنْشِطَتِهَا شَهَادَةَ التَّوَافِقِ مَعَ مُتَطَلَّبَاتِهَا (القزاز وعبدالملك،،٢٠٠٤: ٣٦)
- **اعْتِمَادُ الجَوْدَةِ** :هُوَ المسْتَوَى الذَّي تَحصُلُ عليهِ المؤُسَّسَةُ التَّعْلِيْمِيَّةُ إِزَاءَ اسْتِيْفَاءِ مَعَايِيرِ الجَوْدَةِ النَّوْعِيَّةِ المُعْتَمَدَةِ عِنْدَ مؤَسَّسَاتِ التَّقْوِيْمِ النَّوْعِيِّ ، وَيُشِيْرُ هَذَا المصْطَلَحُ إِلَى مُمَارسَاتٍ تَقُوْمُ بِهَا مؤَسَّسَةُ الاعْتِمَادِ لِمسَاعدَةِ المؤَسَّسَاتِ الشَّبِيْهَةِ لَهَا لِلْحُصُوْلِ عَلَى الاعْتِمَادِ فِي عَمَلِيَّةِ التَّقْوِيْمِ، وَتَحْسِيْنِ مَرَامِيهَا التَّعْلِيْمِيَّةِ.
-الرِّقَابَةُ عَلَى الجَوْدَةِ : تَشْمِلُ الجُهُودَ اللاَّزِمَةَ لِتَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ وَالحِفَاظِ عَلَى اسْتِمْرَارِيَّةِ جَوْدَةٍ مُرْتَفِعَةٍ لِلْمُنْتَجَاتِ وَالخَدَمَاتِ المُزْمَعِ اسْتِعْمَالِهَا ، بِمَعْنَى أَنَّهَا الجُهُوْدُ المَبْذُوْلَةُ لِضَمَانِ صَلَاحِيَّةِ المُنْتَجِ، وَهَذِهِ الصَّلاحِيَّةِ تُقَاسُ عَلَى وفقِ مواصفاتٍ، ومُحَدِدَاتٍ مُعيَّنَةٍ (طعيمة،والبيلاوي وآخرون، ٢٠٠٨: ١٩-٢٢).
-مؤَشِّرَاتُ الجَوْدَةِ : هِيَ البَيَانَاتُ الَّتِي يُمْكِنُ قِيَاسِهَا ايجَابِيَّاً، وَيَعْتَمِدُ عَلَيْهَا كَمِقِيَاسٍ لِلْجَوْدَةِ أَوْ الإِنْجَازِ ، وَتُؤْخَذُ المُؤَشِّرَاتُ عَادَةً مِنْ البَيَانَاتِ المَنْشُوْرَةِ، وَعَادَةً مَا تَكُونُ دَلِيْلَاً غَيرَ مُبَاشِرٍ عَلَى جَوْدَةِ المَوْضُوْعِ الَّذِي تُعْنَى بِهِ؛ لِذَلِكَ فَإِنَّ الأَمْرِ يَتَطَلَّبُ وَضْعَ مؤَشِّرَاتٍ عَدِيْدَةٍ لِتَقْيِيْمِ الإِنْجَازِ وَقَدْ تَتَطَلَّبُ المَعْلُومَاتُ النَاتِجَةُ عَنْهَا بَعْضَ التَفْسِيْرَاتِ فِي ظِلِّ الظُّرُوفِ السَّائِدَةِ (البندري، وطعيمة ٢٠٠٢: ٤٢).
-الجَوْدَةُ الشَّامِلَةُ : هِيَ مَجْمُوْعَةُ مِنَ الخَصَائِصِ، أَوْ السمَّاتِ التَّي تعبِّرُ بدقةٍ وشمُوْلِيَّةٍ عَنْ جَوْهَرِ المؤَسَّسَةِ وحَالتِهَا بِمَا فِي ذلكَ كلُ أبعادِهَا من مدخلاتٍ وعمليَّاتٍ ومَخْرَجَاتٍ وتَغْذِيَةٍ راجِعَةٍ، وَالتَّفَاعُلَاتِ المُتَوَاصِلَةِ الَّتِي تُؤَدِّيَ إِلَى تَحْقِيْقِ المَرَامِي المَنْشُوْدَةِ وَالمُنَاسِبَةِ لِلْجَمِيْعِ (ابراهِيَم ، ٢٠٠٧: ٩٨-٩٩).
-إِدَارَةُ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ: هِيَ فَلْسَفَةٌ إِدَارِيَّةٌ وَمَدْخَلاً اسْتِرَاتِيْجِيَّاً، وَوَسِيْلَةٍ لِإِدَارَةِ التَغَيُّرِ تَرْمِي نَقْلَ المُتَطَلَّبَاتِ المُعَاصِرَةَ إِلَى أَنْمَاطِ مِنَ التَّفْكِيْرِ، وَالعَمَلِ يَتَلَاءَمُ مَعَ البِيْئَةِ المُحِيْطَةِ وَمَعَ المُتَطَلَبَاتِ المُعَاصِرَةِ وَالمُسْتَقْبَلِيَّةِ (داغر، ٢٠٠١: ٢١).
-التَّرْبِيَةُ لِلْجَوْدَةِ: هِيَ العَمَلِيَّةُ الَّتِي تَرْمِي تَوْعِيَةَ المُتَعَلِّمِ وَزِيَادِةِ اهْتِمَامِهِ بِالجَوْدَةِ مِنْ حَيْثِ مَعَارِفِهَا، وَمَيَادِيْنِهَا، وَنَظَرِيَّاتِهَا، وَأَسَالِيْبِ تَطْبِيْقِهَا، وَتَزْوِيْدَهُ بِالمَعْلُوْمَاتِ وَالمَهَارَاتِ وَتَكْوِيْنِ الاتِّجَاهَاتِ، وَالدَّوَافِعِ، وَالقِيَمِ الَّتِي تُسَاعِدُهُ عَلَى تَطْبِيْقِ مَبَادِئِ الجَوْدَةِ وَمَفَاهِيمِهَا فِي حَيَاتِهِ العَمَلِيَّةِ وَالعِلْمِيَّةِ (طعيمة، والبيلاوي وآخرون، ٢٠٠٨: ٢٢).
-الفَاعِلِيَّة : هِيَ قِيَاسُ مَدَى تَحْقِيْقِ المَرَامِي المُعْلَنَةِ ،وَمِنْ السَّهْلِ تَحْدِيْدُ المَرَامِي المُتَوَاضِعَةِ لِأَيِّ بَرْنَامِجٍ مُتَوَاضِعٍ ،وَهُنَا يُقَالُ: أَنَّ فَاعِلِيَّةُ ذَلِكَ البَرْنَامِجِ عَالِيَةٌ ، وَلَيْسَ مِنْ مَرَامِي الجَوْدَةِ أَنْ تُقِيْسَ الانْجَازَ أَوْ المُخْرَجَاتِ ،إِنَّمَا تَعْمَلُ عَلَى قِيَاسِ لمرَامِي ذَاتَهَا بِوَصْفِهَا مُدْخَلَاتٍ .
-الكِفَايَةُ : هِيَ الاسْتِعْمَالُ الجَيِّدُ لِلْمَصَادِرِ فِي تَحْقِيْقِ مَرَامِي البَرْنَامِجِ المُعْلَنِ، فَهِيَ تَعْنِي جَوْدَةُ التَّنْفِيْذِ (ابراهِيَم ، ٢٠٠٧: ١٠١-١٠٢).

أَبْرَزُ رُوَّادِ الجَوْدَةِ

لَمْ تَظْهَرْ الجَوْدَةُ الشَّامِلَةُ فِي مَبَادِئِهَا إِلَّا نَتِيْجَةً لِإِسْهَامَاتِ مَجْمُوْعَةٍ مِنَ العُلَمَاءِ الَّذِيْنَ قَدَّمُوا نَمَاذِجاً جَاءَتْ مُتَنَوِّعَةً حَصِيْلَةَ الخِبْرَةِ فِي مَجَالِ تَطْبِيْقِ الجَوْدَةِ، وَلَعَلَّ مِنْ أَبْرَزِ هَؤُلَاءِ العُلَمَاءِ -الَّذِيْنَ أَرْسَوْا قَوَاعِدَ مَفَاهِيَمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ مَا يَأْتِي :

١-إدوارد ديمِنْج Deming

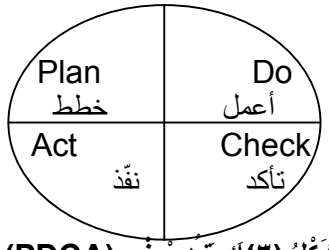
وُلِدَ فِي الوِلَايَاتِ المُتَّحِدَةِ الأمْرِيكِيَّةِ عَامَ ١٩٠٠، حَصَلَ عَلَى دَرَجَةِ الدُّكْتُوْرَاه فِي الرِّيَاضِيَّاتِ وَالفِيْزِيَاءِ مِنْ جَامِعَةِ يَيْل ، وَقَدْ عَمَلَ أُسْتَاذاً فِي جَامِعَةِ نِيُويُورْك (١٩١٣) ،أَلْقَى مُحَاضَرَاتٍ عَنِ الجَوْدَةِ وَالأَسَالِيْبِ الإِحْصَائِيَّةِ فِي الجَوْدَةِ (جودة، ٢٠٠٤: ٢٤)، وَقَدْ ابْتَكَرَ مَا سُمِّيَ بِدَائِرَةِ دِيْمِنْج خَطِّطْ Plan خَطِّطْ لأيِّ تَحْسِيْن تُرِيْدُ إِدْخَالَهُ.

اِعْمَلْ Do نَفِّذْ الخُطَّةَ، وطَبِّقِ التَّغْيِيْرَ فِي نِطَاقٍ مَحْدُوْدٍ، وَاكْشُفْ أَخْطَاءَ، وَحَدِّدْ أَسْبَابَهَا.

تَأَكَّدْ Check قِسْ، وَقَيِّمِ النَتَائِجَ، وَاكْتَشِفْ فِيْمَا إِذَا كَانَتْ حُلُوْلُكَ صَحِيْحَةً، وَقَابِلَةً لِلْتَطْبِيْقِ .

نَفِّذْ Act إِذَا حَقَّقْتَ نَجَاحاً، طَبِّقْ حُلُوْلَكَ بِشَكْلٍ وَاسِعٍ، وَسَرِيْعٍ، وَاجْعَلْ مَعَايِيْراً لِلْنَجَاحِ تَعْتَمِدُ عَلَيْهَا المُنَظَّمَةُ تَكُوْنُ جُزْءاً مِنْ اسْتِرَاتِيْجِيَّتِهَا، وَثَقَافَتِهَا (عقيلي،٢٠٠١: ١٧٣).

وَشَكْلُ (٣) يُوضِّحُ ذَلِكَ



شَكْلُ (٣)دَائِرَةُ دِيْمِنْج (PDCA)

أَفَادَ اليَابَانِيُّوْنَ مِنْ نَظَرِيَّاتِهِ،وَقُدِّرَتْ أَعْمَالُهُ،إِذْ سُمِّيَتْ جَائِزَةُ بِاسْمِهِ، وَقَدْ وَضَعَ الأُسُسَ العِلْمِيَّةَ وَالتَّطْبِيْقِيَّةَ لِلْجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَحَدَّدَهَا بِأَرْبَعِ عَشَرَةَ نُقْطَةً، وَأَصْبَحَتْ المَلامِحُ الرَئِيْسَةُ لِفَلْسَفَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ (العاني وآخرون، ٢٠٠٢: ١٧).

إِنَّ الشِّعَارَ الَّذِي انْطَلَقَ مِنْه دِيْمِنْج Deming هوُ أَنَّ العُنْصِرَ البَشَرَيَّ فِي العَمَلِ هُوَ الأَسَاسُ وَمُحْوَرُ الاهْتِمَام (Goetesh ,1997: 21) .

إِنَّ أَفْكَارَ دِيْمِنْج انْعَكَسَتْ فِي أَرْبَعَةِ عَشَرَ عُنْصِراً هِيَ:

١- تَبَنِّي المُنَظَّمَةُ لِفَلْسَفَةٍ جَدِيْدَةٍ تَقُوْمُ عَلَى أَسَاسِ تَحْقِيْقِ أَعَلَى جَوْدَةٍ فِي مُنْتَجِهَا خِدْمَةً كَانَتْ أَوْ سِلْعَةً مِنْ طَرِيْقِ رِسَالَةٍ تُعَمَّمُ عَلَى كُلِّ مَنْ يَعْمَلُ فِي المُؤَسَّسَةِ .

٢- تَبَنِّي سِيَاسَةِ التَّطْوِيْرِ والتَحْسِيْنِ المُسْتَمِرِّ (دَائِرَةُ دِيْمِنْج (PDCA).

٣- جَعْلُ مَرْمَى الرِّقَابَةِ وِقَائِيَّةً، وَتَقْدِيْمِ الدَّعْمِ لِمَنْ يُخْطِئُ لِيَتَجَاوَزَ خَطَأَهُ.

٤- تُوطِيْدُ العِلَاقَةِ الحَسَنَةِ مَعَ المُوَرِّدِيْنَ.

٥- تَنْمِيَةُ صِفَةَ القِيَادَةِ عِنْدَ المُدِيْرِيْنَ (Deming, 1988, pp.25-36).

٦- التَّوَقُّفُ عَنْ سِيَاسَةِ التَّقْوِيْمِ القَائِمَةُ عَلَى أَسَاسِ الكَمِّ.

٧- التَّرْكِيزُ على عَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِ وَالتَّدْرِيْبِ المُسْتَمِرَّيْن.

٨- الابْتِعَادُ عَنْ فِكْرَةِ وَسِيَاسَةِ تَحْقِيْقِ الرِّبْحِ بِأَيِّ وَسِيْلَةٍ كَانَتْ(العاني واخرون٢٠٠٢:١٧، ١٩).

٩- إِزَالَةُ العَوَائِقِ، وَالحَوَاجِزِ الَّتِي تَمْنَعُ العَامِلِيْنَ مِنْ تَحْقِيْقِ إِنجَازَاتِهِمُ وَالتَّفَاخِرُ بِهَا.

١٠-السَّعْيُ إِلَى حَلِّ جَمِيْعِ الصِّرَاعَاتِ القَائِمَةِ بَيْنَ العَامِلِيْنَ وَ إِحْلَالِ التَّعَاوُنِ بَدَلاً عَنْهَا.

١١-التَّرْكِيزُ على عَمَلِيَّةِ التَّطْوِيْرِ والتَحْسِيْنِ الذَّاتِيّ عِنْدَ العَامِلِيْنَ (جودة، ٢٠٠٤: ٢٩٤ -٢٩٢).

١٢-تَوْفِيْرُ عُنْصِرِ الاسْتِقْرَارِ الوَظِيْفِيِّ لِلعَامِلِيْنَ.

١٣-إِحْدَاثُ تَغْيِيْرٍ جَذْرِي فِي الهِيْكَلِ التَّنْظِيْمِيِّ لِلْمُؤَسَّسَةِ بِمَا يَخْدِمُ تَطْبِيْقِ المَبَادِئِ أَعْلَاهُ.

١٤-العَمَلُ على تَرْسِيْخِ المَبَادِئِ السَّابِقَةِ عِنْدَ جَمِيْعِ العَامِلِيْنَ، وَجَعْلُهَا حَقِيْقِيَّةً، وَلَيْسَتْ مُجَرَّدُ شِعَارَاتٍ (عقيلي،٢٠٠١: ١٩١-١٩٩).

٢-جوزيف جوران Joseph Juran

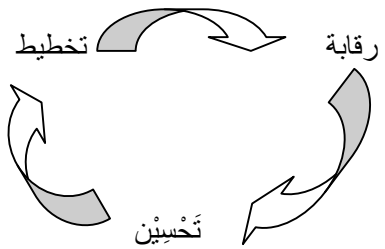
يعُدَّ المعُلَّمَ الأوَّلَ لِلْجَوْدَةِ فِي العَالَمِ، الَّذِي أَسْهَمَ بِمَنْشُوْرَاتِهِ فِي تَنْمِيَةِ نِظَرِيَّاتِ الجَوْدَةِ وَتَطْوِيْرِهَا (العاني، وآخرون، ٢٠٠٢: ٢٠)، شَغَلَ مَنَاصِبَ عَدِيْدَةً، أَلَّفَ كُتُباً فِي الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ نَالَتِ الاهْتِمَامَ الكَبِيْرَ فِي العالمَ ، وأوَّلُ كِتَابٍ نُشِرَ لَهُ عَنْ ضَبْطِ الجَوْدَةِ فِي العَامِ ١٩٥١ (جودة، ٢٠٠٤: ٢٦).

وَقَدَّمَ مَجْمُوْعَةً مِنْ المُحَاضَرَاتِ فِي الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ طِوَالَ ثَلاثَةَ عُقُوْدٍ فِي ٤٠دوَلَةً، وأَسَّسَ مُؤَسَّسَتَهُ فِي الثَّمَانِيْنِيَّاتِ (Mitra, 1993: 57).

إنَّ الجَوْدَةَ الشَّامِلَةَ عِنْدَ جُوْارَنَ تَتَمَرْكَزُ حَوْلَ عَشْرِ مَرَاحِلٍ هِيَ

١- خَلْقُ إدْرَاكٍ لِتَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ
٢- وَضْعُ المَرَامِي وَالتَحْسِيْنَاتِ المُسْتَمِرَّةِ
٣- بِنَاءُ التَّنْظِيْمِ لِتَحْقِيْقِ المَرَامِي
٤- تَدْرِيْبُ الجَمِيْعِ
٥-حلُّ المشْكِلاَتِ بِشَكْلٍ علمِيٍّ بَعْدَ مَعْرِفتِهَا بِشَكْلٍ دقِيْقٍ، وتحَدْيدْ أوَّلَوِيَّاتِ المُعَالَجَةِ .
٦- مُرَاقَبَةُ التَّنْفِيْذِ، وَتَقْدِيْمُ التَّقَارِيْرِ عَنْ تَقَدُّمِ العَمَلِ.
٧- تَشْخِيْصُ التَّمَيُّزِ
٨- إبْلاَغُ النَتَائِجِ
٩- الاحْتِفَاظُ بِسِجِلٍّ لِلنَجَاحِ المُتَحَقِّقِ
١٠-دَمْجُ التَحْسِيْنَاتِ السَّنَوِيَّةِ وَالنُّظُمِ وَالعَمَلِيَّاتِ لِلْمُؤَسَّسَةِ.

وَأَوْجَزَ جوران هَذِهِ المَرَاحِلَ بِثُلاَثِيَّتِهِ المَعْرُوْفَةِ ،



شكل (٤) ثلاثية جوران (الصوفي،١٩٩٩: ٢٠)

وَفِي عَامِ 1966تنَبَّأ جوران بِأَنَّ اليَابَانَ سَتَصِلُ إِلَى مَرْكَزِ القِيَادَةِ فِي مَجَالِ الجَوْدَةِ (الصوفي، ١٩٩٩-٢٠).

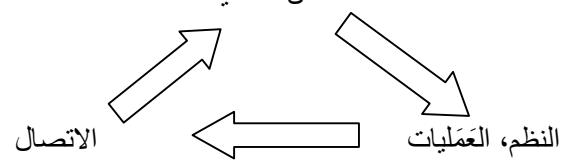
٣-فِيليب كروسبي Philip Grosby

هُوَ أَحَدُ عَمَلِقَةِ الجَوْدَةِ الشَامِلَةِ فِي الولاَيَاتِ المتُّحِدَةِ الامرْيكيَّةِ، شَغَلَ مَنْصِبَ نَائِبِ رئِيْسِ مؤُسَّسَةِ ITT لِشؤُونِ النَّوْعِيَّةِ لِمُدَّةِ (١٤) عَامَاً، وَقَدْ بَدَأَ عَمَلَهُ بِوَظِيْفَةِ فَاحِصٍ لِلإِنْتَاجِ فِي الخُطُوْطِ الإِنْتَجِيَّةِ ثُمَّ تَطَوَّرَ إِلَى المَرَاكِزِ الوَظِيْفِيَّةِ حَتَّى بَلَغَ ذَلِكَ المَوْقِعِ، وَاجْتَمَعَتْ لَدَيْهِ مَعَارِفٌ كَثِيْرَةٌ فِي مَجَالِ الجَوْدَةِ بَعْدَ خِبْرَةِ (٢٥) عَاماً أَصْدَرَ مَجْمُوْعَةً مِنْ الكُتُبِ فِي مَجَالِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَتَتَرَكَّزُ أَفْكَارُهُ فِي بَرْنَامَجِهِ الَّذِي تَضْمِنُ أَرْبَعَةَ عَشَرَ نِقْطَةٍ هِيَ:

١- إِيْمَانُ، وَقَنَاعَةُ الإِدَارَةِ العُلْيَا بِأَهَمِيَّةِ الجَوْدَةِ والالْتِزَامِ بِهَا.
٢-تَشْكِيْلُ فرقِ عَملٍ مُمَثَّلَةٍ لأَقْسَامِ المؤُسَّسَةِ كَافَّةً.
٣-ضَرُوْرَةُ قِيَاسِ الجَوْدَةِ وَعَرْضِ خَرَائِطَ مَرْئِيَّةٍ مِنْ أَجْلِ خَلْقِ بَرْنَامِجِ تَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ.
٤-تَوْفِيْرُ مِقْيَاسٍ لِأَدَاءِ الإِدَارَةِ مِنْ طَرِيْقِ تَحْدِيْدِ كُلَفِ الجَوْدَةِ وَتَحْسِيْنِ النَّوْعِيَّةِ

٥- كُلُّ الجَوْدَةِ السَّيِّئَةُ لَابُدَّ أَنْ يَسْتَوْعِبَهَا جَمِيْعِ العَامِلِيْنَ فِي المُؤَسَّسَةِ مِنْ دُوْنِ اسْتِثْنَاءٍ .
٦- تَهْيِئَةُ بِيْئَةٍ مُنَاسِبةٍ لِتَشْخِيْصِ المَشَاكِلِ وَتَحْلِيْلِهَا (Mitra, 1993: 55).
٧-فهمُ مُنْتَسِبِي المُؤَسَّسَةِ ضَرُوْرَةَ تَحْقِيْقِ الإِنْتَاجِ الخَالِيَ مِنَ العُيُوْبِ.
٨- ضَرُوْرَةُ تَدْرِيْبِ مُسْتَوَيَاتِ الإِدَارَةِ كَافَةً لِإِدْرَاكِ أَهَمِّيَةِ تَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ
٩- تَغْذِيَةِ الإِدَارَةِ لِثَقَافَةِ يَوْمِ الإِنْتَاجِ الخَالِيَ مِنَ العُيُوْبِ فِي لمؤَسَّسَةِ
١٠-وَضْعُ مَرَامِيَ لِكُلِّ فَرْدٍ لِقِيَاسِهَا طِوَالَ مُدَّةِ تَتَرَاوَحُ بَيْنَ ٩٠-٣٠يوَمًا لَخِلَقْ مِوقفٍ مُوَحَّدٍ لِلأَفْرَادِ لِتَحْقِيْقِ المَرَامِيَ المُنَاطَةِ بِكُلٍّ مِنْهُمُ.
١١- تَشْخِيْصُ المَشَاكِلِ وَالاقْتِرَاحَاتِ لِإِزَالَةِ تِلْكَ المَشَاكِلِ وَبِأَسْرَعِ وَقْتٍ مُمْكِنٍ
١٢-تَشْجِيْعُ مُشَارَكَةِ كُلِّ فَرْدٍ فِي بَرْنَامِجِ الجَوْدَةِ مِنْ طَرِيْقِ نِظَامِ التَّحْفِيْزِ لِلْعَامِلِيْنَ.
١٣- انْتِظَامُ اجْتِمَاعَاتِ القِيَادَةِ الإِدَارِيَّةِ لِتَهْيِئَةِ أَفْكَارٍ جَدِيْدَةٍ لِمَزِيْدٍ مِنْ التَّحْسِيْنَاتِ لِلْجَوْدَةِ.
١٤-اسْتِمْرَارِيَّةُ إِعَادَةِ عَمَلِيَّةِ تَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ.

وَيُصَوِّرُ Logothesis أَفْكَارَ كروسبي Crosby بِشَكْلِ ثُلَاثِيَّةٍ (Logothetis, 1992: 38).



شكل (٥) ثلاثية كروسبي (السامرائي،٢٠٠٧: ١٠٠)

وَأَكَّدَ كروسبي أَنْ تَكُوْنَ جُهُوْدُ جَمِيْعِ القِيَادَاتِ الإِدَارِيَّةِ فِي المُسْتَوَيَاتِ كَافَةٍ مُتَظَافِرَةٍ مِنْ أَجْلِ تَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ العَالِيَةِ، وَذَلِكَ مِنْ طَرِيْقِ تِرْجَمَتِهَا لِمَا تُرِيْدُ تَحْقِيْقَهُ مُسْتَقْبَلاً بِلُغَةِ الجَوْدَةِ وَدَوْرِ كُلٍّ مِنْ مُنْتَسِبِي المُؤَسَّسَةِ فِي تَحْقِيْقِ المَرْمَى المَنْشُوْدِ (عقيلي،٢٠٠١: ٢٢٤).

٤-كوروا اشيكاوا Kaoru Ishikawa

مُهَنْدِسٌ يَابَانِيٌّ وَأَحَدُ المُسَاهِمِيْنَ فِي تَطَوِّرِ مَفَاهِيْمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَيُطْلَقُ عَلَيْهِ (أَبُوْ حَلَقَاتِ الجَوْدَةِ)، وكانَ يَرَى أَنَّ اليَابَانَ كَانَ يَجْرِيَ فيهَا التَأكِيْدُ الكَبِيْرُ عَلَى السَّيْطَرَةِ الإِحْصَائِيَّةِ عَلَى الجَوْدَةِ، لِذَلِكَ فَقَدْ كَرُه العَامِلُوْنَ هَذِهِ الفِكْرَةَ لِمَا كَانَ يُسْتَعْمَلُ فِيهَا مِنْ وَسَائِلَ مُعَقَّدَةٍ وَصَعْبَةٍ دُوْنَ تَوْجِيْهِ العُمَّالِ لِاسْتِعْمَالِ الأَسَالِيْبِ البَسِيْطَةِ (Slack, 1998, 761)، وَقَدْ حَدَّدَ أَفْكَارَهُ الأَسَاسِيَّةَ بِمَا يَأْتِيَ:

١- إِنَّ المَسْؤُولِيَّةَ عَنْ جَوْدَةِ المُنْتَجِ تَقَعُ عَلَى كُلِّ القِيَادَاتِ الإِدَارِيَّةِ المَسْؤُوْلَةِ عِنِ الجَوْدَةِ.
٢- اقْتِرَاحُ أَدَاةِ (تَحْلِيْلِ عَظْمَةِ السَّمَكَةِ) الَّتِي تُسْتَعْمَلُ لِتَتَبُّعِ شَكَاوِي الزَّبَائِنِ (المُسْتَفِيْدِيْنَ) عَنْ الجَوْدَةِ وَتَحْدِيْدِ مَصَادِرِ الخَطَأِ.

وَقَدْ اسْتُعْمِلَتْ هَذِهِ الأَدَاةُ بِشَكْلٍ وَاسِعٍ كَوَسِيلَةٍ تَعْلِيْمِيَّةٍ فِي وِرَشِ الجَوْدَةِ وَكَبِدَايَةٍ لِمُنَاقَشَةِ أَسْبَابِ مُشْكِلَاتِ الجَوْدَةِ مِنْ القِيَادَاتِ الإِدَارِيَّةِ، وَسَاعَدَتْ عَلَى تَوْضِيْحِ مَدَى تَأْثِيْرِ المُشْكِلَاتِ المُخْتَلِفَةِ فِي بَعْضِهَا مَعَ بَعْضٍ، وَسَاعَدَتِ المُوَظَّفِيْنَ عَلَى فَهْمِ العِلَاقَاتِ الَّتِي لَابُدَّ مِنْ مُرَاقَبَتِهَا لِتَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ (الدراركة واخرون ،٢٠٠٠: ٥٨-٥٩).

وَقَدْ نَادَى اشيكاوا بِإِشْرَاكِ العَامِلِيْنَ فِي حَلِّ المُشْكِلَاتِ مِنْ طَرِيْقِ حَلَقَاتِ الجَوْدَةِ الَّتِي هِيَ عَبَارَةٌ عَنْ مَجْمُوْعَةٍ صَغِيْرَةٍ مِنْ العَامِلِيْنَ تَتَرَاوَحُ أَعْدَادُهُمْ بَيْنَ (٦-١٢)فَرْداً يَتَقَابَلُوْنَ دَوْرِيًّا، وَبِصُوْرَةٍ غَيْرِ رَسْمِيَّةٍ لِحَلِّ مشَاكِلِ المؤَسَّسَةِ التَّي تَخصُّ الجَوْدَةِ.

إِنَّ حَلَقَاتِ الجَوْدَةِ تُمَثِّلُ إِحْدَى أَدَوَاتِ الوصُوْلِ إِلَى إِدَارَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَأَكَّدَ ايشيكاوا أَهَمِّيَةِ التَّدْرِيْبِ فِي زِيَادَةِ مَعَارِفِ العَامِلِيْنَ وَتَحْسِيْنِ مَهَارَاتِهِمُ وَتَغْيِيرِ اتِّجَاهَاتِهِمُ (جودة،٢٠٠٤: ٣٦).

٥-مالكولم بالدريج Malcolm Balridge

أحدَ رُوَّ ادِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي الوِلَايَاتِ المُتَّحِدَةِ الامْرِيكِيَّةِ ، وَتَقْدِيْرَاً لِجُهُوْدِهِ فِي تَحْسِيْنِ كِفَايَةِ وَفَاعِلِيَّةِ وَزَارَةِ التِّجَارَةِ سُمِّيَتْ جَائِزَةٌ بِاسْمِهِ (جودة، ٢٠٠٤: ٢٩٤).

أُقِرَّتِ الجَائِزَةُ بِشَكْلٍ قَانُوْنِيٍّ فِي عَهْدِ الرَئِيْسِ الأَمْرِيْكِيِّ رُوْنَالد ريكَانَ فِي العَام ١٩٨٧ وَيُشْرِفُ عليْهَا المَعْهَدُ الوَطَنِيُّ لِلمَعَايِيْرِ وَالتِّكْنُوْلُوْجِيَا الأَمْرِيْكِيَّةِ ،وَإِنَّ مَجْمُوْعَةً مِنَ الشَّرِكَاتِ البَرِيْطَانِيَّةِ اسْتَعْمَلَتْ مَعَايِيْرِ بالدريج كَإِطَارٍ لِقِيَاسِ وَتَقْيِيْمِ جُهُوْدِهَا المَبْذُوْلَةِ فِي تَطْبِيْقِ وَتَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِيْهَا، وَتَشْمِلُ جَائِزَةُ بالدريج إِطَارَاً عَامَّاً يُوْضِحُ مَفْهُوْمَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ وَمَرَامَاهَا وَمُتَطَلَّبَاتِ تَحْقِيْقِهَا بِشَكْلٍ يُمَكِّنُ لِلْمُؤَسَّسَاتِ وَالشَّرِكَاتِ أَنْ تَتَبَنَّاهُ وَتُطَبِّقَهُ لَدِيْهَا ،

إِنَّ هَدَفَ جَائِزَةِ مالكولم بالدريج هُوَ تَحْقِيْقِ مَا يَأْتِيَ:

-إِيْجَادُ مُنَافَسَةٍ شَرِيْفَةٍ بَيْنَ المُؤَسَّسَاتِ فِي مَجَالِ تَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ وَخِدْمَةِ المُجْتَمَعِ.

-تَحْدِيْدُ سِيَاسَاتِ المُؤَسَّسَاتِ مِنْ أَجْلِ تَطْبِيْقِ مَنْهَجِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ وَتَحْسِيْنِهَا.

-تَحْدِيْدُ سُبُلِ تَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ.

-وَضْعُ أُسُسِ إِرْشَادِيَّةٍ لِلتَقْيِيْمِ الذَّاتِيّ فِي مَجَالِ تَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ وتَحْسِيْنِهَا.

-الدِّعَايَةُ لِلْمُؤَسَّسَاتِ الَّتِي تَفُوْزُ فِي المُنَافَسَةِ، وَالحُصُوْلُ عَلَى الجَائِزَةِ (عقيلي، ٢٠٠١: ١٨٣).

تَتَأَلَّفُ جَائِزَةُ مالكولم بالدريج مِنْ سَبْعَةِ مَعَايِيرٍ رَئِيْسَةٍ هِيَ :

أَوَّلا : القِيَادَةُ الإِدَارِيَّةُ Leadership managerial

تَعْنِي ضَرُوْرَةَ تَوَافرِ القَنَاعَةِ، وَالإِيْمَانِ الرَّاسِخِ عِنْدَ القِيَادَةِ العُلْيَا وَالقِيَادَاتِ الأَدْنَى بِجَدْوَى وَمَزَايَا الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَوُجُوْدِ الحَمَاسِ، وَالانْدِفَاعِ المَطْلُوْبِيْنِ لَدَيْهِمْ لِتَوْفِيرِ مُتَطَلَّبَاتِ تَحَقُّقِهَا لِأَنَّهَا تُشَكِّلُ مُحْوَرَ النِّظَامِ المُتَكَامِلِ لِتَحْقِيْقِ الجَوْدَةِ، وَرِضَا المُسْتَفِيْدِ وَبَقِيَّةِ الأَطْرَافِ المَعْنِيَّةِ.

إِنَّ نَجَاحَ المؤَسَّسَةِ، وَفَشَلَهَا يَتَوَقَّفُ إِلَى حَدٍ كَبِيْرٍ عَلَى كِفَايَةِ قِيَادَتِهَا الإِدَارِيَّةِ (جودة، ٢٠٠٤: ٩١)، وَقَدْ أَثْبَتَ الوَاقِعُ العَمَلِيُّ إِنَّ نَجَاحَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ يَتَوَقَّفُ عَلَى مَا تُظْهِرَهُ القِيَادَةُ مِنْ حِرْصٍ بِتَوْفِيْرِ المَوَارِدِ المَادِّيَةِ الكَافِيَةِ، وَالمُنَاسِبَةِ وَاعْتِمَادِ التَّدْرِيْبِ مِنْ أَجْلِ التَّطْوِيْرِ (القزاز وآخرون،٢٠٠١: ١٥)، وأَنْ لَا يَكُوْنُ هُنَاكَ تَحَوُّلٌ نَحْوَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ إِذَا لَمْ تَتَهَيَّأ القِيَادَةُ الفَاعِلَةُ فِي مُسْتَوَيَاتِ المُؤَسَّسَةِ المُخْتَلِفَةِ، فَالقِيَادَةُ الفَاعِلَةُ تَسْتَلْزِمُ الجَمْعَ بَيْنَ الحِنْكَةِ، وَالسِّيَاسَةِ، وَنَزَاهَةِ القَصْدِ وَاكْتِسَابِ ثِقَةِ المَرْؤُوسِيْنَ، وَاحْتِرَامِهُمْ، وَرِعَايَةِ العَمَلِ الجَمَاعِيِّ (الصوفي،١٩٩٩: ٢٩).

ثانيا :التَّخْطِيْطُ الاسْتِرَاتِيْجِيُّ strategic planning

إِنَّ التَّخْطِيْطَ الاسْتِرَاتِيْجِيَّ يُؤَدِّي دَوْرَاً أَسَاسَاً فِي تَطْبِيْقِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَنَجَاحِهَا وَتَحْدِيْدِ مُتَطَلَّبَاتِ تَطْبِيْقِهَا، فَهُوَ الدِّعَامَةُ الأَسَاسِيَّةُ، وَالمُعِيْنُ لَهَا فِي مُوَاجَهَةِ تَحَدِّيَاتِ المُسْتَقْبَلِ، وَمَا يَشُوْبُهُ مِنْ أُمُوْرٍ غَيْرِ مَحْسُوْبَةٍ ، وَإِنَّهُ لَا يُتِيْحُ مَجَالاً كَبِيْرَاً لِلتَخْمِيْنِ، فَكُلُّ مُفْرَدَةٍ، وَفَعَالِيَةٍ صَغِيْرَةٍ أَوْ كَبِيْرَةٍ تَخْضَعُ لِلْدِّرَاسَةِ وَالبَحْثِ وَالتَّحْلِيْلِ (القزاز وعبد الملك،٢٠٠٤: ٢٣).

إِنَّ الجَوْدَةَ الشَّامِلَةَ مَرْحَلَةٌ طَوِيْلَةُ الأَجَلِ تَحْتَاجُ إِلَى تَخْطِيْطٍ اسْتِرَاتِيْجِيٍّ مُتَكَامِلٍ، وَبِدَقَّةٍ عَالِيَةٍ وموَضُوْعِيَّةٍ، ويَضَمُ التَخْطِيْطُ جوانَبَ أَسَاسَيَّة بدءاً مِن مَعرَفَةِ وَضعِ المؤَسَّسَةِ السَّابِقِ وَوَضعِهَا الرَّاهِنِ، وَالمَطْلُوْبِ تَحقِيقُهِ، وَخِطَةِ المؤَسَّسَةِ مِنْأَجلِ تَحقِيقُ مَا تُرِيدُهُ وَإِنَّ خِطَطَ الجَوْدَةِ يَجِبُ أَنْ تُتَرْجِمَ كَيْفِيَّةِ الإِيْفَاءِ بمتُطَلَبَاتِ الجوَدْةِ الشَامِلَةِ مِن طَرِيقِ فعَالِيَّاتٍ متَتَابِعَةٍ مَحكُومَةٍ بِمَدَى زَمَنِي مُحَدَّدٍ (القزاز وآخرون،٢٠٠١: ٢٢-٢٣) .

ثَالِثَاً : نِظَامُ جَمْعِ المَعْلُوْمَاتِ وَتَحْلِيْلِهَا System of Information Collection and Analysis

تَتَضَمَّنُ كَيْفِيَّةَ اخْتِيَارِ إِدَارَةِ المُؤَسَّسَةِ لِلْمَعْلُوْمَاتِ، وَالبَيَانَاتِ المُسْتَعْمَلَةِ فِي التَّخْطِيْطِ وَالإِدَارَةِ وتَقْوِيْم الأَدَاءَ الكلِيِّ الذَّي يَعْنِي مسْتَوَى إِدارةِ بيَانَاتِ، ومَعلُوْمَاتِ الجَوْدَةِ، وكيْفِيَّةِ تَحلِيلِ البيَانَاتِ الخَاصَّةِ بِالنَّوْعِيَّةِ، وَالمُسْتَفِيْدِيْنَ وَالأَدَاءِ العَمَلِيِّ وَعِلاَقَتِهِمَا فِي إِسْنَادِ أَنْشِطَةِ التَّخْطِيْطِ وَالفَعَالِيَّاتِ الأُخْرِ (سعيد٢٠٠١: ١٨-١٩).

ويُشِيْرُ عُقَيْلِي إِلَى إِنَّ هَذَا النِّظَامَ يَجِبُ أَنْ يَشْمُلَ الجَوَانِبَ الأَسَاسِيَّةَ الآتِيَةَ:

١-جَمْعَ المَعْلُوْمَاتِ، وتَوْفِيْرَهَا فِي الوَقْتِ المُنَاسِبِ لِمَنْ يَحْتَاجُ إِلَيْهَا بِمَا يَخْدِمُ تَحْقِيْقَ عَمَلِيَّةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، وَتشْمِلُ هَذِهِ المَعْلُوْمَاتُ كُلَّ شَيءٍ عَنْ المُدْخَلاَتِ وَالمُخْرَجَاتِ، وَعَنْ حَاجَةِ المُجْتَمَعِ.

٢-إِدَامَةِ وَتَحْدِيْثِ المَعْلُوْمَاتِ وبِشَكْلٍ مُسْتَمِرٍّ (عقيلي، ٢٠٠٢: ٩٧).

إِنَّ البيَانَاتِ تمثِّلُ رِسالةً مثَاحَةً للإِنْسَانِ لمَ يتُمْ تقْيِيْمَهَا ،وأَنَّ الاتِّصَالَاتِ جَمِيْعَهَا تُعَدُّ نَوْعَاً مِنْ تَجْهِيَزِ البيَانَاتِ الَّتِي تُصْبِحُ مَعْلُوْمَاتٍ بَعْدَ تَقْيِيْمِهَا لِغَرَضٍ مُعَيَّنٍ (الهواري،١٩٧٦: ١٥١).

رَابِعَاً :إِدَارَةُ المَوَارِدِ البَشَرِيَّةِ Human Resources Development

تُعَدُّ إِدَارَةُ المَوَارِدِ البَشَرِيَّةِ وَظِيْفَةٌ مِنْ وَظَائِفِ الإِدَارَةِ، أَوْ جُزْءٌ مِنْ العَمَلِيَّةِ الإِدَارِيَّةِ، أَوْ إِنَّهَا الفعَالِيَّاتِ التَّخْطِيْطِيَّةِ، وَالتَّنْظِيْمِيَّةِ وَالرِّقَابِيَّةِ المُتَعَلِّقَةِ بِتَهيِئَةِ العَامِلِيْنَ، وَاسْتِعْمَالِهِمْ، وَرَفْعِ كِفَايَتِهِمْ، وَتُنَمِّي مَهَارَاتِهِمْ، وَتُعَالِجُ مَشَاكِلَهُمْ، وَتُقَوِّي عِلاَقَاتِ التَّعَاوُنِ بَيْنَهُمْ، وَبَيْنَ رُؤَسَائِهِمْ مِنْ أَجْلِ تَحْقِيْقِ المَرْمَى الكُلِّيِّ لِلْمُؤَسَّسَةِ (عقيلي، ٢٠٠١: ١٩١).

وَيَتَطَلَّبُ الأَخْذُ بِالحُسْبَانِ ضَرُوْرَةَ الإِفَادَةِ التَّامَّةِ مِنْ كَامِلِ قُدْرَاتِ المَوَارِدِ البَشَرِيَّةِ فِي تَحْسِيْنِ الجَوْدَةِ، وَبِشَكْلٍ مُسْتَمِرٍّ ، وَذَلِكَ مِنْ طَرِيْقِ التَّعَاوُنِ الجَمَاعِيِّ، وَتَبَنِّي فِرَقِ العَمَلِ، وَإِشْرَاكِ العَامِلِيْنَ فِي تَخْطِيْطِ الجَوْدَةِ وَالاهْتِمَامِ، وَالعِنَايَةِ بِسَلاَمَةِ العَامِلِيْنَ وَصِحَّتِهِمْ، وَبِبِيْئَةِ العَمَلِ وقِيَاسِ الأَدَاءِ النُّوْعِيِّ لِلْعَامِلِيْنَ وَتَقْوِيْمِهِ، وَتَحْفِيْزِ المتُمَيِّزِيْنَ مِنْهُمْ، وتَنْمِيْنِ أَيِّ جُهْدٍ مَبْذُوْلٍ فِي إِنْجَاحِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ مَادِّيَّاً وَمَعْنَوِيَّاً (القزاز وعبد الملك ، ٢٠٠٤: ٢٥).

خَامِسَاً :تَصْمِيْمُ العَمَلِيَّاتِ Operation Design

يتَوَقَّفُ تَحقِيْقُ مُسْتَوَى الجَوْدَةِ العَالِيةِ عَلَى مدَى سلاَمَةِ العمَلِيَّاتِ وسَهُوْلَةِ تنَفِيْذِهَا وإِنَّ العَمَلِيَّاتِ مَا هِيَ إِلَّا مَجْمُوْعَةٌ مِنَ المَهَامِّ الرئِيَسِيَّةِ المؤلَّفَةِ مِن مهمَّاتٍ فرَعِيَّةٍ مُترَابطَةٍ، ومُتَكَامِلَةٍ، ومُتَفَاعِلَةٍ مَعَ بَعْضِهَا فِي تَجَانُسٍ وَتَنَاغُمٍ، عَلَى وفْقِ أُسْلُوْبِ سِلْسِلَةِ الجَوْدَةِ بِحَيْثُ يُسْهِمُ الجَمِيْعُ في إِنْجَازِ مَرْمَىً مُشْتَرَكٍ هُوَ تَحْقِيْقُ أَعْلَى جَوْدَةٍ وُصُوْلاً لإِرضَاءِ المُسْتَفِيْدِ وَسَعَادَتِهِ (عقيلي، ٢٠٠٢: ٩١).

وَيَجِبُ أَنْ يَكُوْنَ التَّصْمِيْمِ جَيِّدَاً لِيُحَقِّقَ دَرَجَةً عَالِيَةً مِنَ الأَدَاءِ ، وَالجَوْدَةِ دَلِيْلُ إِعَادَةِ الهَنْدَسَةِ الإِدَارِيَّةِ لِلْعَمَلِيَّاتِ Reengineering أَوْ مَا يُسَمَّى بِالعَرَبِيَّةِ بِالهَنْدَرَةِ[١٧]،وَهِيَ الوَسِيْلَةُ الأَكْثَرُ فَاعِلِيَّةً فِي هَذَا المَجَالِ لِأَنَّهَا تُنَاسِبُ أَنْوَاعَ المُؤَسَّسَاتِ جَمِيْعَهَا، إِلَّا أَنَّهَا أَحَدُ أَنْوَاعِ التَّغْيِيْرِ التَّنْظِيْمِيِّ الجَذْرِيِّ الَّتِي تَأْخُذُ بِالحُسْبَانِ جَوْدَةَ أَدَاءِ مُنْتَسِبِي المُؤَسَّسَةِ(Imai, 1985: 390).

سَادِسَاً :قِيَاسُ الجَوْدَةِ وتَقْوِيْمِهَا Quality Management & Evaluation

يُرَادُ بِقِيَاسِ الجَوْدَةِ وَتَقْوِيْمِهَا مَعْرِفَةُ جَوْدَةِ المُؤَسَّسَةِ بِهَدَفِ قِيَاسِ النَّتَائِجِ المُتَحَقِّقَةِ، وَمُقَارَنَتِهَا بِالمَرَامِي المَرْسُوْمَةِ مُسَبَقَاً بِغْيَةِ الوُقُوْفِ عَلَى الانْحِرَافَاتِ وَتَحْدِيْدِ مُسَبِّبَاتِهَا مِنْ أَجْلِ اتِّخَاذِ الخُطُوَاتِ اللَّازِمَةِ لِتَجَاوُزِهَا، وَالمقَارَنَةُ عَادَةً تَتَمُّ بَيْنَ مَا هُوَ مُتَحَقِّقٍ، وَمَا هُوَ مُسْتَهْدَفٍ (الكرخي،٢٠٠١: ٣٩)، وَيَشْمِلُ قِيَاسُ الجَوْدَةِ وَتَقْوِيْمِهَا الجَوَانِبَ الآتِيَةَ:

١- تَوْفِيْرُ نِظَامٍ لِقِيَاسِ مُسْتَوَى الجَوْدَةِ وَتَقْوِيْمِهَا لِكُلِّ عَمَلِيَّةٍ، وَنِظَامٍ آخَرٍ لِمُسْتَوَى جَوْدَةِ المُخْرَجَاتِ

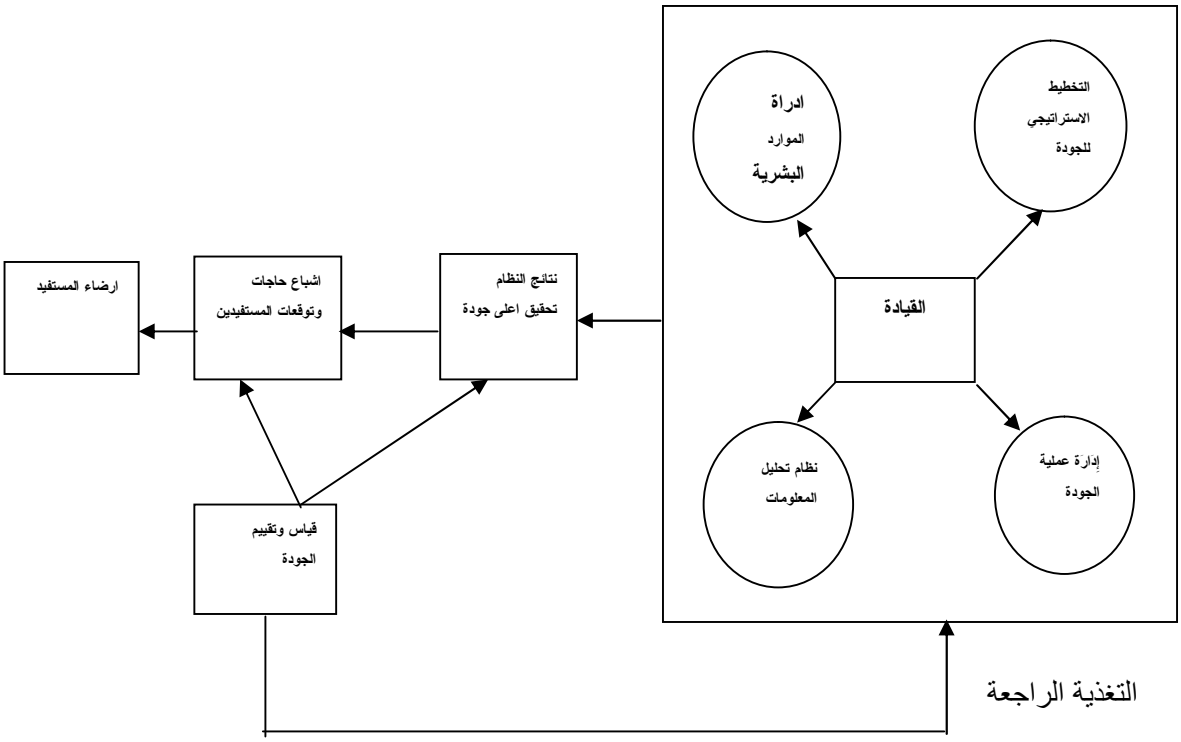
٢- مُقَارَنَةُ مُسْتَوَى الجَوْدَةِ المُنْجَزِ مَعَ مُسْتَوَى الجَوْدَةِ المُتَحَقِّقِ عِنْدَ المُنَافِسِيْنَ بِالاخْتِصَاصِ نَفْسِهِ مِنْ طَرِيْقِ مَعَايِيرِ مُقَارَنَةٍ.

٣- تَقْيِيْمُ المُدْخَلَاتِ فِي ضَوْءِ نَتَائِجِ جَوْدَةِ المُخْرَجَاتِ.

إنَّ عَمَلِيَّةَ قِيَاسِ الجَوْدَةِ وَتَقْوِيْمِهَا تَتَطَلَّبُ تَوَافِرَ مَجْمُوْعَةً مِنَ المَعَايِيْرِ لِحِسَابِ مُسْتَوَى الأَدَاءِ الَّذِي قَطَعَتْهُ المُؤَسَّسَةُ، وَالوُقُوْفِ عَلَى مُسْتَوَى تَطَوِّرِ أَيِّ جَانِبٍ مِنْ جَوَانِبِ نَشَاطِهَا، (جودة، ٢٠٠٤: ٧٦-٧٧).

سَابِعَاً :التَّرْكِيزُ عَلَى المُسْتَفِيْدِ وَرِضَاهُ :

تَسْعَى المُؤَسَّسَاتُ دَائِمَاً لِلْارْتِقَاءِ بِمُسْتَوَى خَدَمَاتِهَا المُقَدَّمَةِ لِلْمُسْتَفِيْدِيْنَ وَذَلِكَ مِنْ أَجْلِ الاحْتِفَاظِ بِهِمْ، واسْتِمْرَارِ بقائِهِم مُعَهَا، وَحَثِّهِمْ عَلَى الوِلاَءِ لِهَا ولِمُخْرَجَاتِهَا فَضْلاً عَنْ مُحَاوَلَةِ جَذْبِ مُسْتَفِيْدِيْنَ جُدُدٍ، وَإِنَّ رِضَا المُسْتَفِيْدِ مُؤَشِّرٌ لِلْفَرْقِ بَيْنَ الأَدَاءِ وَالتَّوَقُّعِ، وإِنَّ المُسْتَفِيْدَ يَبْنِي تَوَقُّعَهُ عَلَى أَسَاسِ تَجْرِبَتِهِ السَّابِقَةِ مَعَ المُؤَسَّسَةِ فَضْلاً عَنْ ذَلِكَ المَعْلُوْمَاتُ وَالعُرُوْضُ الَّتِي تُقَدِّمُهَا المُؤَسَّسَاتُ لِمُخْرَجَاتِهَا مِنْ طَرِيْقِ الإِعْلاَمِ (عقيلي، ٢٠٠٢: ١٩٢) ، شكل (٦)



شكل (٦) مَعَايير جائزة مالكولم بالدريج
(القزاز وعبد المللك ، ٢٠٠٤: ٢٢) .

إِزَاءَ هَذِهِ المَجْمُوْعَةِ مِنْ المُتَخَصِّصِيْنَ ظَهَرَتْ مَجْمُوْعَةُ أُخْرَى اسْهَمَتْ فِي تَطُوِّرِ مَفَاهِيَمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ وَقَدَّمُوْا كثيراً مِنْ الاطْرُوْحَاتِ النَّظَرِيَّةِ وَالعَمَلِيَّةِ، وَمِنْ هَؤُلاَءِ فِيكنبوم (Feigenbaum) الَّذِي أَصْدَرَ كِتَابَهُ المَعْرُوفَ السَّيْطَرَةُ الشَّامِلَةُ لِلْجَوْدَةِ Total quality control ، وتاجوش Taquchi مُسْتَشَارِ شَرِكَاتِ فورد واي بي أم (العاني، ٢٠٠٢: ٢٢).

وَمِنْ اسْتِعْرَاضِ العَنَاصِرِ وَالمَعَايِيرِ الَّتِي طَرَحَهَا المُتَخَصِّصُوْنَ فِي الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ يَتَّضِحُ أَنَّهَا تَطَابَقَتْ فِي بَعْضِ فِقْرَاتِهَا، وَاخْتَلَفَتْ فِي أُخْرِ بَحَسَبِ ثَقَافَةِ وَفَلْسَفَةِ وَخَبْرَةِ كُلٍّ مِنْهُمْ، وَهُنَاكَ عَنَاصِرَ مُشْتَرَكَةً تُعَبِّرُ عَنْ جَوْهَرِ فَلْسَفَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ وَجَدْوَلُ (١) يُوَضِّحُ العَنَاصِرَ المُشْتَرِكَةَ بَيْنَ أَبْرَزِ عُلَمَاءِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ.

جدول (١)
العَنَاصِر المشتركة بَيْنَ ابرز علماء الجَوْدَة الشَّامِلَة

الرواد / المَعَايير	والترسيوارت	دِيمِنْج	جوران	كروسبي	ايشيكاوا	بالدريج
القِيَادَة		*		*	*	*
التَّخْطِيْط الاسْتِرَاتِيْجِيّ	*	*	*		*	*
نظم المَعْلُوْمَاتِ	*		*	*	*	*
إِدَارَة المَوَارِد البَشَرِيَّة		*	*	*	*	*
تَصْمِيْم العَمَليات	*	*	*	-	-	*
قِيَاس وتَقْوِيْم الجَوْدَة	*		*	*	*	*
التَّرْكِيزُ عَلَى المستفيد ورِضَاه	*	*	*	*	*	*

تَحَوّلُ مفْهُوْمُ الجَوْدَةِ مِنَ الصِّنَاعَةِ إِلَى التَّعْلِيْم :

بَعْدَ نَجَاحِ فَلْسَفَةِ الجَوْدَةِ فِي الصِّنَاعَةِ وَتَحْقِيْقِهَا لِنَتَائِجَ أَوْصَلَتْ اقْتِصَادِ كَثِيْرٍ مِنْ الدُّوَلِ إِلَى ذِرْوَةِ المُنَافَسَةِ العَالَمِيَّةِ، بَدَأَ التَّرْبَوِيُّوْنَ يُفَكِّرُوْنَ بِالإِفَادَةِ مِنْهَا لِإِخْرَاجِ التَّعْلِيْمِ مِنْ أَزْمَتِهِ الَّتِي يُوَاجِهُهَا نَتِيْجَةَ تَنَامِي وَعْيِّ المُجْتَمَعِ بِاحْتِيَاجَاتِهِ، وَتَطَلُّعَاتِهِ الَّتِي تَتَزَايَدُ تَحْتَ ضَغْطِ التَّغَيُّرِ المُسْتَمِرِّ لِلْمَعْرِفَةِ، وَمُتَطَلَّبَاتِ سُوْقِ العَمَلِ وَالمِهْنَةِ .

لَكِنَّ نَقْلَ فَلْسَفَةَ الجَوْدَةِ مِنْ الصِّنَاعَةِ إِلَى التَّعْلِيْمِ أَحْدَثَ جَدَلاً كَبِيْرَاً حَوَلَ مَاهِيَةِ آلِيَّاتِ التَّطْبِيْقِ، فَأَهْلُ التَّرْبِيَةِ وَالتَّعْلِيْمِ يدْرُكُوْنَ تَمَاماً أَنَّ مَا يَصْلُحُ لِلصِّنَاعَةِ لَا يصْلُحُ بِالضَّرُوْرَةِ لِلتَّعْلِيْمِ، فالمَدْرَسَةُ لَيْسَت مصنعاً، ولا يُمْكِنُنَا فِي التَّعْلِيْمِ أَنْ نَقُوْمَ بِتَنْمِيْطِ سُلُوْكِ الطَّلَبَةِ كَمَا هُوَ الشَّأْنُ بِالنِّسْبَةِ لِلْمَوَادِ الخَامِ وَالمُنْتَجَاتِ المُصَنَّعَةِ، وَهَذَا مَا أَشَارَ إِلَيْهِ تَقْرِيْرُ مُنَظَّمَةِ الأُمَمِ المُتَّحِدَةِ لِلتَّرْبِيَةِ وَالثَّقَافَةِ وَالعِلْمِ (اليُوْنِسْكُو) حَوْلَ " التَّعْلِيْمِ لِلْجَمِيْعِ ،مِنْ أَجَلِ ضَمَانِ الجَوْدَةِ " الصَّادِرِ فِي عَامِ ٢٠٠٥م،إِذْ جَاءَ فِيْهِ: "أَنَّ النَّهْجَ القَائِمَ عَلَى الوَظِيْفَةِ الإِنْتَاجِيَّةِ يَتَجَاهَلُ الطَّرَائِقَ الَّتِي تَقُوْمُ مِنْ طَرِيْقِهَا عَمَلِيَّةُ التَّعَلُّمِ وَالتَّعْلِيْمِ التَّفَاعُلِ الإِبْدَاعِيَّ الَّذِي يَحْدِثُ فِي قَاعَةِ الدِّرَاسَةِ، وَتَأْثِيْرَهُ فِي نَوْعِيَّةِ التَّعْلِيْمِ، وَبِالنَتِيْجَةِ أَفَادَ المُهْتَمُّوْنَ بِالإِصْلَاحِ التَّرْبَوِيِّ مِنْ الجَوْدَةِ المُطَبَّقَةِ فِي الصِّنَاعَةِ مِنْ طَرِيْقِ التَّوَافِقِ مَعَ مَبَادِئِ هَذِهِ الفَلْسَفَةِ، ولَيْسَ التَّطَابُقُ مَعَهَا، أَي: تَكْيِيْفُ فَلْسَفَةَ الجَوْدَةِ إِلَى نِظَامِ التَّعْلِيْمِ، وَلَيْسَ نَقْلَهَا كَمَا هِيَ؛ لِذَلِكَ شَهِدَنَا فِي السَّنَوَاتِ الأَخِيْرَةِ تَغَيُّرَاً فِي لُغَةِ الإِصْلَاحِ التَّرْبَوِي، وَتَمَثَّلَ التَّغَيُّرُ فِي ظُهُوْرِ مُصْطَلَحَاتٍ جَدِيْدَةٍ مِثْلُ المُسَاءَلَةِ " Accountability" وتَقْوِيْم الأَدَاءِ " Performance evaluation " وَإِدَارَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ " TQM " وَضَمَانِ الجَوْدَةِ " Quality Assurance"؛ بلْ إِنَّ هَذِهِ المُصْطَلَحَاتَ أَصْبَحَتْ جُزْءَاً مِنْ لُغَةِ النِّظَامِ التَّعْلِيْمِي سَوَاءً فِي التَّعْلِيْمِ العَامِ أَمْ الجَامِعِيِّ (الحسين ،٢٠٠٧: ٤).

لذلِكَ كَانَ أَوَّلُ مَنْ نَادَى إِلَى تَطْبِيْقِ مَفْهُوْمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي مَجَالِ التَّعْلِيْمِ (ملكولم بالدريج) فِي الوِلَايَاتِ المُتَّحِدَةِ الامْرِيكِيَّةِ فِي ثَمَانِيْنِيَّاتِ القَرْنِ المَاضِي ،وَبِذَلِكَ أَصْبَحَ تَطْبِيْقُ مَفْهُوْمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي الوِلَايَاتِ المُتَّحِدَةِ الامْرِيكِيَّةِ حَقِيْقَةً وَاقِعَةً ،وَاتَّسَعَ مَجَالُ تَطْبِيْقِهَا فِي مَجَالِ التَّعْلِيْمِ العَالِيِّ، حَتَّى وَصَلَ عَدَدُ الجَامِعَاتِ الَّتِي عَمِلَتْ بِهَا إِلَى (٢٠٠) جَامِعَةٍ أَمْرِيْكِيَّةٍ(عطية ،٢٠٠٨: ٣٥)؛ لِذَا حَظِيَ مَنْهَجُ الجَوْدَةِ فِي التَّرْبِيَةِ، وَالتَّعْلِيْمِ فِي السَّنَوَاتِ الأَخِيْرَةِ بِاهْتِمَامٍ بَالِغٍ مِنَ البَاحِثِيْنَ التَّرْبَوِيِّيْنَ؛ لِمَا لَهُ مِنْ دَوْرٍ رِيَادِيٍ فِي تَحْسِيْنِ العَمَلِ التَّرْبَوِيِّ وَالتَّعْلِيْمِيِّ وَتَطْوِيْرِهِ ، وَمُسَاعَدَةِ العَامِلِيْنَ فِي المَيْدَانِ التَّرْبَوِيِّ ، وَتَهيِّئَةِ أَفْضَلَ الفُرَصِ لِنَجَاحِهِمْ وَتَحْسِيْنِ أَدَائِهِمْ، فَضْلاً عَنْ أَنَّهُ مَطْلَباً تَرْبَوِياً، وَتَعْلِيْمِاً يُمَثِّلُ نَهْجاً إِدَارِيَّاً قَادِرَاً عَلَى التَّغْيِيْرِ إِلَى الأَفْضَلِ، بَلْ هو أَحَدِ الرَّكَائِزِ الرَّئِيسِيَّةِ لِنمُوْذَجِ الإِدَارَةِ العِصَرِيَّةِ الَّذِي يتمَاشَى مع المتغيرات المحلية و الإقليمية، وَالدُّوَلِيَّةِ وَيَتَكَيَّفُ مَعَهَا " (العارفة ،وقران ،٢٠٠٧: ١٤).

إِنَّ الجَوْدَةَ فِي التَّعْلِيْمِ لَيْسَتْ هِبَةً تَمْنَحُهَا الحُكُوْمَاتُ، بَلْ فُرْصَةٌ تَصْنَعُهَا الأُمَمُ وَتَسْتَثْمِرُهَا الشُّعُوْبُ، وَتُضَحِّي مِنْ أَجْلِهَا بِالوَقْتِ وَالجُهْدِ وَالمَالِ وَالمُثَابَرَةِ. وَجَوْدَةُ التَّعْلِيْمِ لَا تَبْدَأُ مِنَ القَاعَاتِ، وَلَا المُؤْتَمَرَاتِ، وَلَا مِنَ القَوَانِيْنِ، بَلْ تَبْدَأُ مِنَ المَدْرَسَةِ، وَمِنَ الفُصُوْلِ، وَمِنَ اهْتِمَامِ الوَالِدَيْنِ، وَمِنْ مُشَارَكَةِ الإِدَارَةِ وَالتَّدْرِيْسِيِّيْنَ وَالطَّلَبَةِ فِي تَحَمُّلِ مَسْؤُولِيَّةِ تَطْوِيْرِ التَّعْلِيْمِ وَضَبْطِ جَوْدَتِهِ (حسان، ١٩٩٤ :٢٥).

يَرَى البَاحِثُ بَعْدَ أَنْ أَضْحَتِ الجَوْدَةُ وَالنَّوْعِيَّةُ مِعْيَاراً أَسَاسَاً فِي إِصْدَارِ الأَحْكَامِ التَّقْوِيْمِيَّةِ فَلَابُدَّ أَنْ تَكُوْنَ هُنَالِكَ مَعَايِيْرٌ فِي المَجَالَاتِ جَمِيْعِهَا، يُلْتَزَمُ بِهَا مِنْ أَجْلِ النُّهُوْضِ بِوَاقِعِ التَّعْلِيْمِ وَمَادَامَتِ المَنَاهِجُ الدِّرَاسِيَّةُ تُمَثِّلُ القَاعِدَةَ الَّتِي تُتَرْجِمُ كُلَّ مَا نَحْتَاجُهُ فِيهَا فَلَا بُدَّ أَنْ تَكُوْنَ عَلَى وِفْقِ جَوْدَةٍ عَالِيَةٍ تُرْضِي الأَطْرَافَ جَمِيْعَهَا.

مَفْهُوم الجَوْدَة الشَّامِلَة فِي التَّعْلِيْم

إِنَّ الجَوْدَةَ مَفْهُوْمٌ مُتَعَدِّدُ الجَوَانِبِ يَصْعُبُ حَصْرُهُ فِي دَائِرَةٍ ضَيِّقَةٍ لِاشْتِمَالِهِ عَلَى أَبْعَادٍ مُخْتَلِفَةٍ تَضُمُّ مَفَاهِيمَ فَنِيَّةً وَإِدَارِيَّةً وَسُلُوْكِيَّةً وَاجْتِمَاعِيَّةً، لَعَلَّ أَبْرَزَهَا المُسَاوَاةُ، وَالفَاعِلِيَّةُ، وَالمُلَاءَمَةُ، وَسُهُوْلَةُ المَنَالِ، وَالقَبُوْلُ، وَالكِفَايَةُ (Shaw, 1996, p.11)،وَنَظَرَاً لِتَعَدُّدِ مَفَاهِيمَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ، فَقَدْ حَاوَلَ العُلَمَاءُ وَالمُتَخَصِّصُوْنَ التَّمْيِيْزَ بَيْنَ خَمْسَةِ مَدَاخِلِ لِتَعْرِيْفِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ هِيَ: المَدْخَلُ المَبْنِيُّ عَلَى أَسَاسِ التَّفَوُّقِ، وَالمَدْخَلُ المَبْنِيُّ عَلَى أَسَاسِ المُسْتَفِيْدِ، وَالمَدْخَلُ المَبْنِيُّ عَلَى أَسَاسِ القِيْمَةِ، وَالمَدْخَلُ المَبْنِيُّ عَلَى أَسَاسِ المُنْتَجِ، وَالمَدْخَلُ المَبْنِيُّ عَلَى أَسَاسِ التَّصْنِيْعِ (بن سعيد، ١٩٩٧: ٤٨-٤٩).

إِنَّ مَفْهُوْمَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّعْلِيْمِ لَهُ مَعْنَيَانِ مُتَرَابِطَانِ :أَحَدُهُمَا واقعِيٌّ وَالآخَرُ حِسِّيٌّ. وَالجَوْدَةُ بِمعنَاهَا الواقعي تَعْنِيْ التزامَ المؤسَّسة التعلِيْمِيَّة بِإنجَازِ مؤشِّرَاتٍ، ومَعَايِيْرَ حقِيْقِيَّةٍ مُتَعَارَفٍ عَلَيْهَا مِثْلُ: مُعَدَّلَاتِ التَّرْقِيْعِ، ومُعَدَّلَاتِ الكفايَةِ الدَاخِلِيَّةِ الكمِيَّةِ، ومُعَدَّلَاتِ تكلفَةِ التعلِيْمِ، أَمَّا المعنَى الحسِيُّ لِلْجَوْدَةِ فيتَركَّزُ عَلَى مَشَاعِرِ مُتَلَقِّي الخِدْمَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ وَأَحَاسِيْسِهُ كَالطُّلَابِ وَأَوْلِيَاءِ أُمُوْرِهِمْ، وَيُعَبِّرُ عَنْ مَدَى رِضَا المُسْتَفِيْدِ مِنَ التَّعْلِيْمِ بِمُسْتَوَى كِفَايَةِ الخِدْمَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِوفَاعَلِيَّتِهَا، فَعِنْدَمَا يَشْعُرُ المُسْتَفِيْدُ أَنَّ مَا يُقَدَّمُ لَهُ مِنْ خَدَمَاتٍ يُنَاسِبُ توقعَاتِه ويلبِّيْ احتيَاجَاتِه الذاتيَّةِ، يمكِنُ القولُ أنَّ المؤسَّسَةَ التَّعْلِيْمِيَّةَ قَدْ نَجَحَتْ فِي تَقْدِيْمِ الخِدْمَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ بِمُسْتَوَى جَوْدَةٍ يُنَاسِبُ التَّوَقُّعَاتِ وَالمَشَاعِرَ الحسِيَّةَ؛ لذلِكَ المُسْتَفِيْدِ، وَأَنَّ جَوْدَةَ خَدَمَاتِهَا قَدْ ارْتَفَعَتْ إِلَى مُسْتَوَى تَوَقُّعَاتِهِ، وَهَذَا يَتَطَلَّبُ مِنَ الخُبَرَاءِ وَالمُشْرِفِيْنَ وَالتَّرْبَوِيِينَ التَثَبُّتَ مِنْ تَوَافُقِ مُوَاصَفَاتِ الخِدْمَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ مَعَ تَوَقُّعَاتِ المُسْتَفِيْدِ، وَفِي حَالَةِ وُجُوْدِ فَجْوَةٍ بَيْنَ المُوَاصَفَاتِ وَالتَّوَقُّعَاتِ فَيَجِبُ تَحْدِيْدَ أَبْعَادِهَا وَأَسْبَابِهَا، وَالعَمَلَ عَلَى تَجَاوِزِهَا بِاتِّخَاذِ كَافَّةِ الإِجْرَاءَاتِ التَّصْحِيْحِيَّةِ المُنَاسِبَةِ . فَالجَوْدَةُ فِي الاقْتِصَادِ المُعَاصِرِ "لَا تَعْنِي إِنْتَاجَ سِلْعَةٍ أَوْ خِدْمَةٍ أَفْضَلَ مِنْ نَظِيْرَتِهَا المُتَاحَةِ، وَإِنَّمَا رِضَا المُسْتَفِيْدِيْنَ عَنِ السِّلْعَةِ أَوِ الخِدْمَةِ" (مور،١٩٩١ :٢٠).

إِنَّ مَفْهُوْمَ الجَوْدَةِ وِفْقَاً لِمَا تَمَّ الاتِّفَاقُ عَلَيْهِ فِي مُؤْتَمَرِ اليونسكو لِلْتَعْلِيْمِ الَّذِي أُقِيْمَ فِي بَارِيْسَ فِي أُكْتُوْبَرَ (١٩٩٨) ينصُّ عَلَى: أَنَّ الجَوْدَةَ فِي التَّعْلِيْمِ العَالِيِّ مَفْهُوْمٌ مُتَعَدِّدُ الأَبْعَادِ يَنْبَغِي أَنْ يَشْمُلَ وَظَائِفَ التَّعْلِيْمِ وَأَنْشِطَتَهُ جَمِيْعَهَا مِثْلَ :-

- المَنَاهِجِ الدِّرَاسِيَّةِ.
-البَرَامِجِ التَّعْلِيْمِيَّةِ.
-البُحُوْثِ العِلْمِيَّةِ.
-الطُّلَّابِ.
-المَبَانِي وَالمَرَافِقِ وَالأَدَوَاتِ .
-تَوْفِيْرِ الخَدَمَاتِ لِلْمُجْتَمَعِ المَحَلِّيِّ .
-التَّعْلِيْمِ الذَّاتِيِّ الدَّاخِلِيِّ .

تحدِيْدِ مَعَايِيْرِ مُقَارَنَةٍ لِلْجَوْدَةِ مُعْتَرَفٍ بِهَا دُوَلِيَّاً .

وَفِي إِطَارِ المَشْرُوْعِ البَرِيْطَانِيِّ لِلْجَوْدَةِ فِي التَّعْلِيْمِ العَالِيِّ ظَهَرَتْ عِدَّةُ خَصَائِصٍ لِلْجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّعْلِيْمِ مِنْهَا :

أ إِنَّ الجَوْدَةَ تُسَاوِي المَقَايِيْسَ المُرْتَفِعَةَ مَهْمَا اخْتَلَفَتِ الفُرُوْقُ بَيْنَ الطُّلَّابِ وَأَعْضَاءِ هِيَئَةِ التَّدْرِيْسِ وَالإِدَارِيِّيْنَ فِي التَّعْلِيْمِ.

ب -إِنَّ الجَوْدَةَ تُرَكِّزُ عَلَى الأَدَاءِ بِصُوْرَةٍ صَحِيْحَةٍ مِنْ طَرِيْقِ تَنْمِيَّةِ القُدْرَاتِ الفِكْرِيَّةِ ذَاتَ المُسْتَوَى الأَعْلَى، وَتَنْمِيَةِ التَّفْكِيْرِ الابْتِكَارِي وَالتَّفْكِيْرِ النَّاقِدِ عِنْدَ الطُّلَّابِ .

ج -إِنَّ الجَوْدَةَ تَعْنِي التَّوَافُقَ مَعَ الغَرَضِ الَّذِي تَسْعَى إِلَى تَحْقِيْقِهِ المُؤَسَّسَةُ التَّعْلِيْمِيَّةُ.

د - إنَّ الجَوْدَةَ تشُيرُ إلِىَ عمَلِيَّةٍ تحَوِيلِيَّةٍ تَرتَقِي بِقُدْرَاتِ الطَّالِبِ الفِكْرِيَّةِ إلَى مَرْتَبَةٍ أعَلَى، وَتَنْظُرُ إلَى التَّدْرِيْسِيِّ عَلَى أنَّهُ مُيَسِّرٌ لِلْعَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ، وَإلَى الطَّالِبِ عَلَى أنَّهُ مُشَارِكٌ فَاعِلٌ فِي التَّعْلِيْمِ(Nightingale & Oneil, 1994, pp.65-72).

محاور الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

تَتَوَزَّعُ الجَوْدَةُ الشَّامِلَةُ فِي التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ عَلَى ثَمَانِيَّةِ مَحَاوِرٍ هِيَ :

المُحْوَرُ الأَوَّلُ : الطَّلَبَةُ

يُعَدُّ الطَّالِبُ أَحَدُ مَحَاوِرِ العَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ الأَسَاسِيَّةِ ، وَهُوَ مِنَ المُكَوِّنَاتِ الَّتِي مِنْ أَجْلِهَا أُنْشِئَتِ الجَامِعَةُ والكلِيَّةُ، وإنَّ جَوْدَةَ التعَّلِيْمِ تَسْتَدْعِي وَصُولُ المتعُلَمِّينْ إلِىَ مسُتْوَيَاتٍ تعَلِيْمِيَّةٍ مُحَدَّدَةٍ وَطَنِيَّاً، وَقَابِلَةٍ لِلْقِيَاسِ مُوْضُوْعِيَّاً (اليونسكو ، ٢٠٠٤: ٦٣)، وَتَتَعَدَّدُ مُؤشِّرَاتُ الجَوْدَةِ المُرْتَبِطَةِ بِهَذَا المُحْوَرِ وَهِيَ:

المؤشِّرُ الأوَّلُ : انْتِقَاءُ الطَّلَبَةِ تُمَثِّلُ الانْتِقَائِيَّةِ فِي سِيَاسَةِ قَبُوْلِ الطَّلَبَةِ إِحْدَى المُمَارَسَاتِ الشَّائِعَةِ فِي الجَامِعَاتِ والكلِيَّاتِ، لأِنَّ الجَامِعَاتِ وَالكُلِّيَّاتِ الَّتِي تَنْتَقِي طَلَبَتَهَا تَمْتَازُ عَلَى الجَامِعَاتِ والكلِيَّاتِ الأَقَلَّ انتِقَاءً (Mbraxton & Nordrall , 1985 : 538) .

إنَّ انتِقَاءَ الطَّلَبَةِ وقبوُلَهمُ يمُثِّلُ الخطُوْةَ الأوَّلى فِي جَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ، يَلِيْهَا التَّفَاعُلُ الإِيْجَابِيِّ بَيْنَ الطَّلَبَةِ وَهِيئَةِ التَّدْرِيْسِ وَالقِيَادَةِ الإِدَارِيَّةِ فِي الجّامِعَةِ والكُلِّيّة، وَهَذَا التَّفَاعُلُ يَشْمُلُ قَاعَاتِ الدَّرْسِ ، والمُجْتَمَعِ ، والأَنْشِطَةِ اللاَّ مَنْهَجِيَّةِ، وَيَتُمُّ الانْتِقَاءُ مِنْ طَرِيْقِ اخْتِبَارَاتِ الاسْتِعْدَادَاتِ الدِّرَاسِيَّةِ لِتَحْدِيْدِ مَدَى اسْتِعْدَادِهِمُ علمِيَّاً، وَذِهنِيَّاً لِلاسْتِيْعَابِ وَالإِفَادَةِ مِنَ العَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ الثَّانِي : نِسْبَةُ عَدَدِ الطَّلَبَةِ لِعُضْوِ هيئَةِ التَّدْرِيْسِ ، ويَجِبُ أَنْ تَكُوْنَ هَذِهِ النِّسْبَةُ في حُدُوْدٍ مَقْبُوْلَةٍ تَتَحَقَّقُ فيْهَا الكِفَايَةُ والفَاعِلِيَّةُ لِلْعَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ الثَّالِثُ : مُتَوَسِّطُ تَكْلُفَةِ الطَّالِبِ ، تُقَاسُ الجَوْدَةُ بِوَسَاطَةِ مُعَدَّلِ الإِنْفَاقِ عَلَى كُلِّ طَالِبٍ وَيُعَدُّ هَذَا المؤشِّرُ مُهِمٌ لِلْجَوْدَةِ ، إلاَّ إنَّهُ لَيْسَ المؤشِّرَ الوحيدَ لقياس الجَوْدَةِ ، لأِنَّ نَوْعِيَّةَ الإِدَارَةِ ،والتَّشْغِيْلِ، والتَّوْجِيْهِ، والتَّحَكُّمِ والتنَّشِيْطِ والتحَّفِيْزِ والكِفَايَةِ المُجْمَعِيَّةِ والمؤَسَّسَيَّةِ، كُلُّ ذَلِكَ يَدخُلُ كَعَوَامِلٍ مُؤَثِّرَةٍ فِي نَوْعِ الإِنْفَاقِ (حسان ، ١٩٩٤ : ٤٨) .

المُؤَشِّرُ الرَّابِعُ : الخَدَمَاتُ الَّتِي تُقَدِّمُهَا الجَامِعَةُ وَالكُلِّيَّةُ لِطَلَبَتِهَا، وَتَشْمُلُ الخَدَمَاتِ الصِّحِّيَّةِ وَالأَقْسَامِ الدَّاخِلِيَّةِ، وَالمَعُوْنَاتِ المَالِيَّةِ، وَالتَّوْجِيْهِ وَالإِرْشَادِ، وَالمُوَاصَلاَتِ .

المُؤَشِّرُ الخَامِسُ: دَافِعِيَّةُ الطَّلَبَةِ وَاسْتِعْدَادُهُمُ لِلْتَعْلِيْمِ، وَيُعَدُّ مِنْ العَوَامِلِ الَّتِي تَتَوَقَّفُ عَلَيْهَا جَوْدَةُ التَّعْلِيْمِ الجامعي ٍلأِنَّ ذَلِكَ يُؤَدِّي إِلَى وُجُوْدِ دَوَافِعِ قَوِيَّةٍ لِبَدْءِ التَّعْلِمِ وَاسْتِمْرَارِهِ وَحَفْزِهِ وَإِتْقَانِهِ وَتَهِيِّئَةِ الظُرُوْفِ المُنَاسِبَةِ لِلْمُتَعَلِّمِيْنَ قَبْلَ بَدْءِ المَرْحَلَةِ الدِّرَاسِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ السَّادِسُ: نِسْبَةُ المُتَخَرِّجِيْنَ مِنَ الجَامِعَةِ، وَالكُلِّيَّةِ إِلَى مَجْمُوْعِ المَقْبُوْلِيْنَ ضِمْنَ المُدَّةِ النِّظَامِيَّةِ، وَنِسْبَةِ الَّذِيْنَ التَحَقُوْا مِنْهُمُ بِالدِّرَاسَاتِ العُلْيَا .

المُؤَشِّرُ السَّابِعُ: ارتِبَاطُ قَبُوْلِ الطَّلَبَةِ الجَامِعِيِّيْنَ بِحَسَبِ الكُلِّيَّاتِ، وَالتَّخَصُّصَاتِ بِمُتَطَلَّبَاتِ احْتِيَاجِ البَلَدِ، عَلَى أَنْ يَكُوْنَ ذَلِكَ مُخَطَّطَاً لِلسُلُوْبٍ يضمَنْ تِدفقَ الْخريجِّيْنَ بِالكمِ وَالكيفِ ضِمنَ سَقفٍ زمنَيِ مِّحدُدَ ومَرتْبَطِ ارتِباطِ وَثِيْقِ بِسِيَاسَاتِ البَلَدِ الاقْتِصَادِيَّةِ وَالاجْتِمَاعِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ الثَّامِنُ : تَقْوِيْمُ الأَدَاءِ التَّعْلِيْمِيِّ الجَامِعِيِّ يَتَطَلَّبُ رَفْعِ كِفَايَةِ وَجَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ إِلَى مَعَايِيرِ تَقْيِيْمِ وَاضِحَةٍ وَمُحَدَّدَةٍ يَسْهُلُ اسْتِعْمَالُهَا وَالقِيَاسِ عَلَيْهَا، وَعِنْدَئِذٍ يَسْتَلْزِمُ هَيْكَلَةَ الأَنْشِطَةِ وَالفَعَالِيَّاتِ عَلَى وِفْقِ تِلْكَ المَعَايِيرِ وَمُسْتَوَيَاتِ الأَدَاءِ (مصطفى ،١٩٩٧: ٣٧٠).

المُؤَشِّرُ التَّاسِعُ : مُسْتَوَى الخُرِّيْجِ الجَامِعِيِّ يَتَرَاوَحُ مُسْتَوَى الخرِّيْجِيْنَ بَيْنَ الجيِّدِ وَالمُتَوَسِّطِ وَالضَّعِيْفِ فِي النَّوَاحِيَ العِلْمِيَّةِ وَالعَمَلِيَّةِ، إنَّ نِسْبَةَ المُمْتَازِ وَالجيِّدِ جِدّاً قَلِيْلَةٌ جِدّاً قِيَاسَاً إِلَى حَجْمِ الطَّلَبَةِ، وَهَذَا المُؤَشِّرُ يُشِيْرُ إِلَى تَدَنِّي مُخْرَجَاتِ التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ، وَفِي أَقَلِّ تَقْدِيْرٍ يَجِبُ أَنْ يَنْطَبِقَ تَوْزِيْعُ المُنْحَنِي الطَّبِيْعِيِّ عَلَى المُخْرَجَاتِ كَمُؤَشِّرٍ مَقْبُوْلٍ لِجَوْدَتِهَا (التويجري، ٢٠٠٣ : ١٧٥).

المُحْوَرُ الثَّانِي : أَعْضَاءُ هِيَئَةِ التَّدْرِيْس

إنَّ عُضْوَ هَيْئَةِ التدْرِيْسِ هُوَ الأَسَاسُ عَلَى اعتْبَارِ أَنَّ التَّرْبِيَةَ صِنَاعَةٌ تَسْتَثْمِرُ العَامِلَ البَشَرِيَّ بِشَكْلٍ مُكَثَّفٍ (اليونسكو ،١٩٩٥: ١٨) ولَهُ دَوْر أساس وبَارِز فِي إنْجَازِ العَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ وَالسَّعِيُ لِتَحْقِيْقِ مَرَامِي الجَامِعَةِ وَالكُلِّيَّةِ، وَيُقْصَدُ بِجَوْدَةِ عُضْوِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ امْتِلَاكِهِ لِكِفَايَاتٍ تَتَّصِلُ بِالمَوَادِ الدِّرَاسِيَّةِ، وَخَصَائِصِ الطَّلَبَةِ، وَتَخْطِيْطِ التَّعْلِيْمِ، وَتَكْيِيْفِ التَّعْلِيْمِ وَإِدَارَةِ الصَّفِّ، وَتَقْوِيْمِ الطَّلَبَةِ وَالعِلَاقَاتِ الإِنْسَانِيَّةِ، وَالأَبْعَادِ الاجْتِمَاعِيَّةِ لِمَهْنَةِ التَّعْلِيْمِ وَكِفَايَاتٍ مِهَنِيَّةٍ عَامَةٍ (اليونسكو، ١٩٩٥: ٤٢-٤٣) .

وَيَقُوْمُ هَذَا المُحْوَرُ عَلَى مُؤَشِّرَاتٍ مُتَعَدِّدَةٍ هِيَ :

المؤشِّرُ الأوَّلُ: حَجْمُ أَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ وَكِفَايَتِهِمْ إِلَى الحَدِّ الَّذِي يَسْمَحُ بِتَغْطِيَةِ جَمِيْعِ الجَوَانِبِ المَنْهَجِيَّةِ لِلْمَوَادِ التَّعْلِيْمِيَّةِ وَبِحَسَبِ الاخْتِصَاصِ (التويجري ،٢٠٠٣: ١٧٥).

المُؤَشِّرُ الثَّانِيُ : الكِفَايَاتُ التَّدْرِيْسِيَّةُ لأَعْضَاءِ الهَيْئَةِ التَّدْرِيْسِيَّةِ، وَلَابُدَّ مِنْ تَحْدِيْدِ مَعَايِيرٍ لِلْمَعَارِفِ، وَالمَهَارَاتِ الَّتِي يَتَوَقَّعُ أَعْضَاءُ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ امْتِلَاكِهِمْ لَهَا وَمَدَى نُمُوِّهِمُ المِهَنِيِّ المُسْتَمِرِّ فِي مَجَالِ الاخْتِصَاصِ .

المُؤَشِّرُ الثَّالِثُ : مُسَاهَمَةُ أَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ فِي خِدْمَةِ المُجْتَمَعِ المُحِيْطِ بِهِمْ .

المؤشِّرُ الرَّابِع : مُسْتَوَى التَّدْرِيْبِ وَالتَّأْهِيْلِ الأَكَادِيْمِيِّ لِأَعْضَاءِ الهَيْئَةِ التَّدْرِيْسِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ الخَامِسُ : الإِنْتَاجُ العِلْمِيُّ لِأَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ، وَتَتَمَثَّلُ الجَوْدَةُ الفِكْرِيَّةُ لِأَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ فِي اخْتِيَارِهِمُ المَوْضُوْعَاتِ البَحْثِيَّةِ الَّتِي تَتَّسِمُ بِالعُمْقِ وَالإِبْدَاعِيَّةِ، وَيُعَدُّ حَجْمِ المَنْشُوْرِ فِي المَجَلَّاتِ الرَّصِيْنَةِ مِقْيَاساً غَيْرَ مُبَاشِرٍ لِجَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ (اليونسكو،٢٠٠٤: ٦٦).

المؤشِّرُ السَّادِسُ :مُسْتَوَى عُضْوِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ العِلْمِيُّ ، وَمَدَى تَفَرُّغِهِ لِمَهَامِهِ التَّدْرِيْسِيَّةِ .

المُؤَشِّرُ لسَّابِعُ : المُشَارَكَةُ الفَاعِلَةُ لِعُضْوِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ فِي الجَمْعِيَّاتِ العِلْمِيَّةِ وَالمِهَنِيَّةِ وَغِيرِهَا (عليمات، ٢٠٠٤: ١٨٥-١٨٧).

المُحْوَرُ الثَّالِثُ :المَنَاهِجُ الدِّرَاسِيَّةُ

تُعَدُّ المُوَازَنَةُ بَيْنَ الأَصَالَةِ وَالمُعَاصَرَةِ فِي إِعْدَادِ المَنَاهِجِ مِنْ حَيْثِ المُسْتَوَى، والمحتوى، وَالطَّرِيْقَةِ وَالأُسْلُوبِ مِنَ العَوَامِلِ المُرْتَبِطَةِ بِجَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ وَيَرْتَبِطُ هَذَا الجُزْءُ مِنَ المَعَايِيرِ بِالمَدَى الَّذِي يُمْكِنُ فِيه لِلْمَنَاهِجِ الدِّرَاسِيَّةِ أَنْ تُنَمِّيَ قُدْرَةَ الطَّالِبِ عَلَى تَحْدِيْدِ مُشْكِلَاتِهِ وَحَلِّهَا، وَالفَهْمَ وَحُسْنَ التَّقْدِيْرِ لِخَصَائِصِ المهنَةِ وَمُمَارَسَاتِها، والمقدرةَ علَى الاحتفاظِ بالمهارةِ المِهنيَّةِ،إذِ إنَّ أَوْلَوِيَّةَ جَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ تَسْتَدْعِيَ تَحْسِيْنِ المَنَاهِجِ وَأَسَالِيْبِ التَّعْلِيْمِ وَالتَّقْوِيْمِ وَبِيْئَةِ التَّعَلُّمِ (حسان،١٩٩٤: ٤٨) .

المُحْوَرُ الرَّابِعُ: القِيَادَةُ الإِدَارِيَّةُ فِي الكُلِّيَّةِ

تُعَدُّ القِيَادَةُ الإِدَارِيَّةُ فِي الكُلِّيَّةِ أَمْرَاً حَتْمِيَّاً لِجَوْدَتِهَا وَتَتَوَقَّفُ إِلَى حَدٍ كَبِيْرٍ عَلَى القَائِدِ، وَيَدْخُلُ فِي جَوْدَةِ القِيَادَةِ جَوْدَةُ التَّخْطِيْطِ الاسْتِرَاتِيْجِيِّ وَمُتَابَعَةِ الأَنْشِطَةِ الَّتِي تَقُوْدُ إِلَى ثَقَافَةِ الجَوْدَةِ وَمِنْ أَبْرَزِ مُؤَشِّرَاتِهَا :-

المؤشِّرُ الأوَّلُ : التزَامُ القِيَادَةِ الإِدَارِيَّةُ العُلْيَا بِالجَوْدَةِ، وَعَلَيْهَا تَتَوَقَّفُ جَوْدَةُ أَدَاءِ الجَامِعَةِ وَالكُلِّيَّةِ

المُؤَشِّرُ الثَّانِي: مَنَاخُ العِلَاقَاتِ الإِنْسَانِيَّةِ الطَّيِّبَةِ بَيْنَ الطَّلَبَةِ وَأَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ وَقِيَادَةِ القِسْمِ وَقِيَادَةِ الكُلِّيَّةِ يُؤَدِّي إِلَى أَدَاءٍ كُفْءٍ وَهَذَا يَتَطَلَّبُ اتِّصَالَاتٍ جَيِّدَةٍ بَيْنَ مُنْتَسِبِي الكُلِّيَّةِ .

المُؤَشِّرُ الثَّالِثُ : اخْتِيَارُ القِيَادَاتِ الإِدَارِيَّةِ وَتَدْرِيْبُهُمْ بِمُوْجِبِ مَعَايِيرٍ قِيَاسِيَّةٍ فِي ضَوْءِ الحَاجَةِ وَالتَّخَصُّصِ (Goetsh & Davis , 1997 : 1-8).

المُحْوَرُ الخَامِسُ : الإِمْكَانَيَّاتُ المَادِّيَّةُ

تَتَعَدَّدُ الإِمكَانَيَّاتُ المَادِّيَّةُ فِي الكُلِّيَّةِ حَيْثُ تَشْمَلُ المَبَانِيَ وَالإِضَاءَةِ وَالتَّهْوِيَةِ، وَالمقَاعِدِ وَالصَّوْتِ ،وَالمَكْتَبَاتِ وَالمُخْتَبَرَاتِ، وَالوِرَشِ، وَالتَّمْوِيْلِ، وَتَضمُ جَوْدَةُ الإِمكَانَيَّاتُ المَادِّيَّةُ المُؤَشِّرَاتِ الآتِيَةِ:

المُؤَشِّرُ الأوَّلُ:مرُوْنَةُ المبَنَى وَالإِمكَانيَّاتِ المتُوَافرةِ فيْهِ لِأَداءِ مهَمَّةِ الكُلِّيَّةِ بِالاخْتِصَاصِ الَّذِي تَتَبَنَّاهُ، وَكِفَايَتُهُ لِاسْتِيْعَابِ أَعْدَادِ الطَّلَبَةِ بِمُوْجِبِ وِحْدَاتٍ قِيَاسِيَّةٍ لِمَا يَحْتَاجُهُ الطَّالِبُ الوَاحِدُ مِنْ مَسَاحَاتٍ فِي قَاعَةِ المُحَاضَرَةِ وَالمُخْتَبَرِ وَالمَكْتَبَةِ وَوِحْدَاتِ المَرَافِقِ الخَدَمِيَّةِ الأُخَرَ (Senge , 1994 : 32-61).

المُؤشِّرُ الثَّانِي: مَدَى إِفَادَةِ أَعْضَاءُ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ وَالطَّلَبَةِ مِنْ مَكْتَبَةِ الكُلِّيَّةِ مِنْ طَرِيْقِ تَوْفِيْرِهَا مَصَادِرِ تخصُّصِيَّةٍ وغيرَ تَخصُّصِيَّةٍ من كُتبٍ ومَجلاتٍ ودَورْيَّاتٍ علمِيَّةٍ وَالمَوَادِ المَرْجعِيَّةِ لِلْقِرَاءَةِ التَّكْمِيْلِيَّةِ المُرْتَبِطَةِ بِالبَرَامِجِ التَّعْلِيْمِيَّةِ وَاليَحْتِيَّةِ، وَمَدَى تَوَافِرِ العَامِلِيْنَ بِالمَكْتَبَةِ، وَمَدَى المُسَاعَدَةِ الَّتِي يُقَدِّمُوْنَهَا وَسُهُوْلَةِ الوُصُوْلِ إِلَى المَادَّةِ المَطْلُوْبَةِ لِلْقِرَاءَةِ وَمَدَى تَوَافِرِ أَجْهِزَةِ الحَوَاسِيْبِ لِلْطَلَبَةِ وَلأَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ، وَيُعَدُّ أَقْصَى اخْتِيَارٍ لِكِفَايَةِ إِمْكَانَاتِ الكُلِّيَّةِ هُوَ مَدَى تَوْظِيْفِهَا لِأَجْهِزَةِ الحَوَاسِيْبِ فِي عَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِ والتَّعلُّم .

المُؤَشِّرُ الثَّالِثُ : مَدَى إِفَادَةِ أَعْضَاءِ هَيْئَةِ التَّدْرِيْسِ وَالطَّلَبَةِ مِنَ المُخْتَبَرَاتِ وَالورَشِ وَيَجِبُ أَنْ تَعْكِسَ المُخْتَبَرَاتُ والورشُ مُتَطَلَّبَاتِ البرَامِجِ التَّعْلِيْمِيَّةِ الَّتِي تُقَدِّمُهَا الكُلِّيَّةُ وَأَنْ تُدعِمَ المُخْتَبَرَاتِ وَالورَشِ بِأَجْهِزَةٍ وَأَدَوَاتٍ وَمُعِلَّاتٍ وَأَجْهِزَةِ قِيَاسٍ ذَاتَ جَوْدَةٍ وَنَوْعِيَّةٍ لِضَمَانِ الأَدَاءِ الفَاعِلِ وَالنَّاجِحِ .

المُؤَشِّرُ الرَّابِعُ: حَجْمُ الاعْتِمَادِ المَالِيِّ: إِنَّ تَمْوِيْلَ التَّعْلِيْمِ مُؤَشِّرٌ بَالِغُ الأَهَمِّيَةِ وَيُعَدُّ أَبْرَزُ مَدْخَلٍ مِنْ مُدْخَلَاتِ النِّظَامِ التَّعْلِيْمِيِّ وَمِنْ دُوْنِهِ يَقِفُ نِظَامِ التَّعْلِيْمِ عَاجِزاً عَنْ أَدَاءِ مَهَامِّهِ الأَسَاسِيَّةِ وَعِنْدَ كِفَايَةِ التَّمْوِيْلِ المَالِيِّ تَقِلُّ مُشْكِلَاتُهُ وَيَسْهُلُ حلُّهَا ، وَإِنَّ جَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ تُمَثِّلُ مُتَغِيِّراً تَابِعاً لِقُدْرَةِ التَّمْوِيْلِ المَالِيِّ (عليمات،٢٠٠٤: ١٨١-١٨٢) .

المُحْوَرُ السَّادِسُ :عِلَاقَةُ الكُلِّيَّةِ بِالمُجْتَمَعِ المَحَلِّيِّ :

تُعَدُّ خِدْمَةُ المُجْتَمَعِ وَالنُّهُوْضُ بِهِ مِنَ الوَظَائِفِ الرَّئِيْسَةِ لِلْكُلِّيَّةِ،وَيَتَطَلَّبُ تَحْقِيْقُ هَذِهِ الوَظِيْفَةِ مِنَ الكُلِّيَّةِ أَنْ تَضَعَ نَفْسَهَا بِإِمْكَانَاتِهَا المَادِّيَةِ وَالبَشَرِيَّةِ فِي خِدْمَةِ المُجْتَمَعِ بِمَا فِي ذَلِكَ البِيْئَةِ المُحِيْطَةِ بِهَا الَّتِي تَتَلَقَّى مِنْهَا السَّنَدَ وَالتَّأْيِيْدِ لِتَحْقِيْقِ أَقْصَى مَا تَسْتَطِيْعُ مِنَ نَتَائِجِ فِي حُدُوْدِ إِمْكَانَاتِهَا، وَيَضُمُّ هَذَا المُحْوَرُ بَعْضَ المُؤَشِّرَاتِ وَهِيَ :-

المؤشِّرُ الأوَّلُ:رَبْطُ التَّخَصُّصِ فِي الكُلِّيَّةِ بِاحْتِيَاجَاتِ المُجْتَمَعِ المُحِيْطِ بِهَا .

المُؤَشِّرُ الثَّانِي:رَبْطُ البَحْثِ العِلْمِيِّ بِمُشْكِلَاتِ المُجْتَمَعِ المُحِيْطِ بِهَا بِغْيَةَ إِيْجَادِ الحُلُوْلِ لَهَا .

المُؤَشِّرُ الثَّالِثُ:التَّفَاعُلُ بَيْنَ الكُلِّيَّةِ بِمَوَارِدِهَا البَشَرِيَّةِ وَالبَحْثِيَّةِ وَالفِكْرِيَّةِ،وبَيْنَ المُجْتَمَعِ بِقِطَاعَاتِهِ الإِنْتَاجِيَّةِ وَالخَدَمِيَّةِ (Senge , 1994 : 36 - 40).

المُحْوَرُ السَّابِعُ : اسْتِقْلَالِيَّةُ الكُلِّيَّةِ

منْ مُؤَشِّرَاتِ جَوْدَةِ التَّعْلِيْمِ الجَامِعِيِّ الاستِقْلَالِيَّةِ وَالتَّحَرُّرِ مِنَ الضُّغُوْطِ، إِذْ بِقَدَرِ مَا يُتَاحُ لِلْكُلِّيَّةِ مِنْ حُرِّيَةٍ فِي اتِّخَاذِ القَرَارَاتِ، وَحُرِّيَّةِ البَحْثِ وَالنَّشْرِ وَحُرِّيَّةِ الفِكْرِ وَالتَّعْبِيْرِ عَنْ الرَّأْيِّ لِكَي يَنْطَلِقُ الإِبْدَاعُ وَالابْتِكَارُ وَتَتَحَرَّرُ الجُهُوْدُ لِلعلميَّةِ مُن القيودُ، لأنَّ الضَّبْطَ الخَارِجِي يُقَلِّلُ مِنْ كِفَايَةِ الكُلِّيَّةِ وَفَعَالِيَّاتِهَا التَّرْبَوِيةِ، وَلَاسِيَّمَا الضَّبْطَ فِي الجَانِبِ الاقْتِصَادِيِّ .

وَلَابُدَّ مِنْ التَّوَازُنِ بَيْنَ مُقْتَضَيَاتِ اسْتَقْلَالِ الكُلِّيَّةِ الَّذِي تَتَطَلَّبُهُ حُرِّيَّةِ البَحْثِ العِلْمِيِّ، وَحُرِّيَّةِ التَّعْبِيْرِ عَنْ الرَّأْيِ، وَبَيْنَ مُقْتَضَيَاتِ الإِشْرَافِ الحُكُوْمِي الَّذِي يَرْتَبِطُ بِالتَّمْوِيلِ وَبِمُرَاعَاةِ تَقَالِيْدِ المُجْتَمَعِ.

المُحْوَرُ الثَّامِنُ: التَّنَوُّعُ وَالتَّبَايُنُ بَيْنَ الكُلِّيَّاتِ :

يَجِبُ أَنْ يَكُوْنَ خرِّيْجُو الكُلِّيَّاتِ مِنْ ذَوِي التَّخَصُّصَاتِ وَالمُوَاصَفَاتِ الَّتِي يَحْتَاجُهَا المُجْتَمَعُ بِالفِعْلِ بِحَيْثُ لَا يُحْدِثُ نَقْصٌ فِي هَذِهِ الكَفَاءَاتِ يَتَوَلَّدُ عَنْهُ عَجزٌ ولاَ يُحْدِثُ فَائِضٌ يَنْتِجُ عَنْهُ بَطَالَةٌ، وَرَبْطُ التَّخَصُّصَاتِ بِمُتَطَلَّبَاتِ خُطَّةِ التَنْمِيَةِ المَحلِيَّةِ، وَهَذَا يَسْتَلْزِمُ تَنَوُّعَ وَتَبَايُنَ الكُلِّيَّاتِ فِي تَخَصُّصَاتِهَا، وَلَا تَكُوْنُ صِوَراً مُتَطَابِقَةً حَتَّى تُرَاعِيَ احْتِيَاجَاتِ البِيْئَةِ المَحَلِّيَةِ (مصطفى ، ١٩٩٧: ٣٦٧).

المَنْهَجُ والجَوْدَةُ الشَّامِلَة

إِنَّ تَطْبِيْقَ مَفْهُوْمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ فِي التَّعْلِيْمِ يَنْبَغِي أَنْ يَشْمُلَ مُكَوِّنَاتِ المَنْهَجِ وَعَنَاصِرَهُ بِوَصْفِهِ بُؤْرَةَ العمليَّةِ التربَوِيَّةِ وَعليهِ يتأسَّسُ تحقيقُ أهدافها لذلكَ ينبَغي للمُؤسَّسَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ الَّتِي تُطَبِّقُ مَفْهُومَ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ أَنْ تُرَاعِيَ تَوَافِرَ الجَوْدَةِ لِلْمَرَامِي وَالمَادَّةِ الدِّرَاسِيَّةِ, وَالطَّالِبِ وَالتَّدْرِيْسِيِّيْنَ, وَطَرَائِقِ التَّدْرِيْسِ وَالأَنْشِطَةِ :

أَوَّلا: جَوْدَةُ المَرَامِي

إنَّ المَرَامِي فِي ظِلِّ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ لَا يَكْفِي أَنْ تُشْتَقَّ فِي ضَوْءِ الفَلْسَفَةِ التَّرْبَوِيَّةِ المُعْتَمَدَةِ وَالامكَانَيَّاتِ المُتَوَافِرَةِ وَخَصَائِصِ المُتَعَلِّمِيْنَ لِأَنَّهَا فِي ظِلِّ الجَوْدَةِ تَعْبِيْرٌ عَنْ مُتَطَلَّبَاتِ السُّوْقِ وَحَاجَاتِ المُجْتَمَعِ وَمَا يُرَادُ منَ المؤُسَّسَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ، وَهَذَا يَقْتَضِي مَا يَأْتِي :

١-إجْرَاءُ مَسْحٍ دَقِيْقٍ لِحَاجَاتِ الأَفْرَادِ وَالمُجْتَمَعِ وَالمؤُسَّسَاتِ مِنْ الخُرِيْجِيْنَ.

٢-تَحَرِّي المؤُاصفَاتِ المَطْلُوْبَةِ فِي المُخَرَّجِ منَ المؤُسَّسَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ وَمَا يَتَوَقَّعُهُ المُجْتَمَعُ مِنْ مؤَاصفَاتٍ فِي الخُرِّيْجِ .

٣-تَحَرِّي مَا يتَوَقَّعُهُ الطَّلَبَةُ أَنفُسُهُمْ مِنْ خِدْمَةٍ تَعْلِيْمِيَّةٍ دَاخِلَ المَدْرَسَةِ.

٤- تَحْدِيْدُ المَرَامِي الَّتِي تُغَطِّي مُتَطَلَّبَاتِ المُجْتَمَعِ وَتَوَقُّعَاتِهِ وَمُتَطَلَّبَاتِ المُتَعَلِّمِيْنَ بِحَيْثِ :

أ- تَعْكِسُ حَاجَاتِ سُوْقِ العَمَلِ.

ب_ تَعْكِسُ مُتَطَلَّبَاتِ المُجْتَمَعِ والمؤَاصفَاتِ الَّتِي يُرِيْدُهَا

ج_ تَعْكِسُ مُتَطَلَّبَاتِ المُتَعَلِّمِيْنَ وَتَوَقُّعَاتِهِمْ.

د_ تَعْكِسُ مُتَطَلَّبَاتِ مُقَدِّمِي الخِدْمَةِ فِي المؤُسَّسَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ.

ه_ تُتِيْحُ أَفْضَلَ اسْتِثْمَارٍ لِمَصَادِرِ المَعْلُوْمَاتِ فِي المؤُسَّسَةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ .

و_ تُتِيْحُ أَفْضَلَ اسْتِثْمَارٍ لِلْوَقْتِ .

ز_ تَتَّسِمُ بالوَاقِعِيَّةِ وَإِمْكَانَيَّةِ التَّحْقِيْقِ.

ح_ تُوَفِرُ الفُرَصَ لِاخْتِزَالِ الكُلْفَةِ وَالجُهْدِ المَبْذُوْلِ

٥- تَغَيُّرُ المَرَامِي تَبَعاً لِتَغَيُّرِ مُتَطَلَّبَاتِ سُوْقِ العَمَلِ وَمُتَطَلَّبَاتِ العَصْرِ، إِذْ لَا يَنْبَغِي بَقَاءُ المَرَامِي ثَابِتَةً مُدَّةً طَوِيلَةً لِأَنَّ طَبِيْعَةَ التَّطَوُّرِ الَّذِي يَحْصُلُ فِي الحَيَاةِ بِمِجَالَاتِهَا كَافَّةً تَتَّسِمُ بِالسُّرْعَةِ والتَّعْقِيْدِ وَلِمُوَاكَبَةِ هَذَا التَّطَوُّرِ؛ لَابُدَّ مِنْ تَعْدِيْلِ مَرَامِي مَنَاهِجِ التَّعْلِيْمِ بَيْنَ الحِيْنِ وَالآخِرِ (عطية ، ٢٠٠٨: ٢١٩-٢٢١).

ثَانِيَاً : جَوْدَةُ المُحْتَوَى (المَادَّةُ الدِّرَاسِيَّةُ):

إنَّ الحُكْمَ عَلَى جَوْدَةِ المَادَّةِ مِنْ مَنْظُوْرِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ يَكُوْنُ مِنْ طَرِيْقِ:

١-اسْتِجَابَةُ المَادَّةِ لِلْمُتَغَيِّرَاتِ المَعْرِفِيَّةِ وَالتِّكْنُوْلُوْجِيَّةِ.

٢-مَا تُوَفِّرُ لِلْطَّالِبِ مِنْ تَوْجِيْهٍ فِي الدِّرَاسَةِ وَالبَحْثِ.

٣-تَوْفِيْرُهَا الأَنْشِطَةَ التَّعْلِيْمِيَّةَ الَّتِي تَجْعَلُ الطَّالِبَ مِحْوَرَ الاهْتِمَامِ فِي العَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ

٤-قدرتها عَلَى خلق اتجاهات وَقدرات ومهارات عِنْدَ الطَّلَبَة يتطلبها سوق العَمَل

٥-اسْهَامُهَا فِي زِيَادَةِ وَعْيِ الطَّلَبَةِ وَثَقَافَتِهِمْ.

٦-اسْهَامُهَا فِي تَنْمِيَةِ القُدْرَةِ عَلَى التَّحْصِيْلِ الذَّاتِيِّ لِلْمَعْلُوْمَاتِ مِنْ طَرِيْقِ البَحْثِ وَالتَّقَصِّي

ثَالِثَاً: جَوْدَةُ التَّدْرِيْسِيِّيْنَ:

منَ المَعْرُوْفِ أنَّ التَّدْرِيْسِيِّيْنَ يُشَكِّلُوْنَ رُكْنَاً أَسَاسَاً فِي المَنْهَجِ وَيُمَثِّلُوْنَ مَدْخَلَاً مُؤَثِّرَاً فِي نِظَامِ المَنْهَجِ لِمَا لَهُمْ مِنْ دَوْرٍ كَبِيْرٍ فِي انْجَازِ عَمَلِيَاتِ المَنْهَجِ،تحَقِيْقْ مِرامَي المؤُسَّسة التِعلَّيمِيَّةِ وأنَّ جَوْدَةَ التَّدْرِيْسِيِّ مِنْ مَنْظُوْرِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ لِلْمَنْهَجِ تَعْنِي :

- جَوْدَةُ تَأْهِيْلِهِ العِلْمِيِّ عَلَى وِفْقِ مَفْهُومِ الجَوْدَةِ.

-جَوْدَةُ تَأْهِيْلِهِ السُّلُوْكِيِّ وَالمِهَنِيِّ.

- جَوْدَةُ تَأْهِيْلِهِ الثَّقَافِيِّ .

- جَوْدَةُ تَزْوِيْدِهِ بِثَقَافَةِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ.

-جَوْدَةُ الخِبْرَاتِ الَّتِي يَمْتَلِكُهَا.

-إِيْمَانُهُ بِالفَلْسَفَةِ الَّتِي يَتَبَنَّاهَا المَنْهَجُ القَائِمَةُ عَلَى مَفْهُوْمِ الجَوْدَةِ الشَّامِلَةِ(الحاج وآخران،٢٠٠٥: ١٠٢-١٠٣).

رَابِعَاً: جَوْدَةُ الطَّالِبِ

الطَّالِبُ فِي ظِلِّ المَفْهُوْمِ الحَدِيْثِ لِلْمَنْهَجِ يُعَدُّ مُحْوَرُ العَمَلِيَّةِ التَّعْلِيْمِيَّةِ الَّتِي يُرَادُ مِنْهَا تَأْهِيْلُهُ مَعْرِفِيَّاً وَجِسْمِيَّاً وَوِجْدَانِيَّاً (نَفْسِيَّاً) لِلْتَعَامُلِ مَعَ الحَيَاةِ وَمُتَطَلَّبَاتِهَا وَلِكِي تَتَحَقَّقُ الجَوْدَةُ لِلْطَّالِب وَتَعَلُّمَهَ لَابُدَّ مِنْ أَنْ يَمْتَازَ بِالخَصَائِصِ الآتِيَةِ :

١-الانْدِفَاعُ، وَالرَّغْبَةُ فِيالتعلُّمَ، فالطَالِبُ الجيدُ هوَ الرَّاغبُ في التعَّلمُ ليسَ لغرَضِ النجَّاحِ، إنمَّا ليتزَوَّدَ بالكفايَاتِ المعْرَفيَّةِ وَالأدَائيَّةِ وَالأخْلاقيَّةِ الَّتِي تُؤَهِّلُهُ لِلْتَعَامُلِ مَعَ مُفْرَدَاتِ الحَيَاةِ وَتُوَفِّرُ لَهُ فُرَصَ النَّجَاحِ بَعْدَ تَخَرُّجِهِ وَاتِّجَاهِهِ لِلْعَمَلِ فِي أَيِّ مَجَالٍ مِنْ مَجَالَاتِ الحَيَاةِ الَّتِي يُعَدُّ لِلْعَمَلِ فِيْهَا.

٢-القِيَامُ بِدَوْرِ المكْتَشِفِ بِمَعْنَى أَنَّ الطَّالِبَ المُجْتَهِدَ هُوَ الَّذِي يَتَعَلَّمُ بِالاكْتِشَافِ عَلَى وِفْقِ قُدْرَاتِهِ العَقْلِيَّةِ وَالمَهَارِيَّةِ.

٣-التَّجْرِيْبُ وَالممَارَسَةُ، وَهَذَا يَعْنِي أَنَّ الطَّالِبَ الجيِّدَ هُوَ الَّذِي يَتَعَلَّمُ بِالتَّجْرِيْبِ وَالاسْتِقْرَاءِ وَإِنْ تَكُوْنَ لَهُ رَغْبَةٌ جَامِحَةٌ لِلْتَعَلُّمِ مِنْ طَرِيْقِ إِجْرَاءِ التَّجَارُبِ وَاكْتِشَافِ الحَقَائِقِ مِنْ طَرِيْقِهَا.

٤-التَّعَلُّمُ بِالبَحْثِ المُسْتَنِدِ إِلَى التَّشَاوِرِ وَالتَّعَاوُنِ مَعَ المُدَرِّسِيْنَ.

٥-التَّعَلُّمُ بِالمُنَاقَشَةِ، وَالحِوَارِ الهَادِفِ، وَالتَّفَاعُلِ الايْجَابِيِّ بَيْنَهُ وَبَيْنَ المُدَرِّسِ، وَبَيْنَه وَبَيْنَ الطَّلَبَةِ

٦-القُدْرَةُ عَلَى اسْتِثْمَارِ مَعَارِفِهِ السَّابِقَةِ فِي التَّعَلُّمِ الجَدِيْدِ(حمادات ، ٢٠٠٧: ٢٨٢).

وَيَرَى البَاحِثُ أَنَّهُ لَوْ تَوافَرَ مِثْلُ هَؤُلَاءِ الطَّلَبَةَ الَّذِيْنَ يَتَمَتَّعُوْنَ بِهَذِهِ القُدْرَاتِ فَسَنَحْصُلُ عَلَى طَلَبَةٍ يَتَّسِمُوْنَ بِالجَوْدَةِ وَالقُدْرَةِ عَلَى التَّفْكِيْرِ الحُرِّ وَالنَّقْدِ البَنَّاءِ وَالتَّحْصِيْلِ المَنْطِقِيِّ وَالتَّطْوِيْرِ وَقَبُوْلِ التَّغَيُّرِ نَحْوَ الأَفْضَلِ.

خَامِسَاً: جَوْدَةُ الأَنْشِطَةِ:

إِنَّ المَقْصُوْدَ بِجَوْدَةِ الأَنْشِطَةِ هُوَ : شُمُوْلُهَا جَوَانِبَ شَخْصِيَّةِ المُتَعَلِّمِ وَاحْتُوَاؤُهَا عَلَى مَا يُنَمِّيَ مَعَارِفَهِ وَاتِّجَاهَاتِهِ الايْجَابِيَّةِ وَقِيَمَهِ وَمَهَارَاتِهِ،فَضْلَاً عَنْ عُمْقِهَا وَاثْرَائِهَا مُحْتَوَى المَنْهَجِ الدِّرَاسِيِّ وَمُرُونَتِهَا وَمُرَاعَاتِهَا الفرُوْقُ الفردِيَّة، واستيْعَابهاَ مسُتحَدْثَات التِّوثْرَةَ المعرْفِيَّة ِومَا افرْزَتَهُ منْ تحَدِيَّاتٍ عَالمَيَّةٍ ،وَامْكَانَيَّةِ اسْتِثْمَارِهَا وَتَطْوِيْرِهَا لِمَا يُلَائِمُ المُتَغَيِّرَاتِ .

سَادِسَاً: جَوْدَةُ طَرَائِقِ التَّدْرِيْسِ:

هُوَ ابْتِعَادُهَا عَنْ التَّلْقِيْنِ، وَإِثَارَتُهَا الأَفْكَارِ وَالدَّافِعِيَّةِ عِنْدَ المُتَعَلِّمِيْنَ وَاهْتِمَامُهَا بِالتَّفَاعِلِ الايْجَابِي الَّذِي يُشَكِّلُ الطَّالِبُ مُحْوَرَهُ، وَاهْتِمَامُهَا بِالجَوَانِبِ التَّطْبِيْقِيَّةِ وَتَشْجِيْعِهَا التَّعَلُّمَ الذَّاتِيَّ ،فَضْلَاً عَنْ حُسْنِ اسْتِثْمَارِهَا لِلْوَقْتِ وَالجُهْدِ، وَجَوْدَةِ تُوْظِيْفِهَا التِّقَنِيَّاتِ الحَدِيْثَةِ وَالوَسَائِلِ التَّعْلِيْمِيَّةِ لِتَحْقِيْقِ مَرَامِي المَنْهَجِ (عطية، ٢٠٠٨: ٢٢٥).

المصادر العربية:

١- إبراهيم، محمد عبد الرزاق : *منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة*، ط٢، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان، ٢٠٠٧.

٢- إبراهيم، مفيدة: *القيادة التربوية في الإسلام*، دار مجدلاوي، عمان ،١٩٩٧.

٣- ابن منظور، جمال الدين أبو الفضل محمد بن مكرم (ت٧١١هـ) : *لسان العرب*، دار الحرية للطباعة والنشر والتوزيع، مصر ،٢٠٠٣.

٤- أبو النصر ،مدحت : *أساسيات إدارة الجودة الشاملة*، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ،مصر ٢٠٠٨.

٥- البخاري، محمد بن إسماعيل : *كتاب الجامع الصغير المختصر*، تحقيق (مصطفى البغا)،دار ابن كثير، بيروت،١٩٨٧.

٦- البدر، عبد المجيد بن حمد العبّاد : *فتح القوى المتين في شرح الأربعين وتتمة الخمسين للنووي وابن رجب*، دار ابن القيم، الدمام ،٢٠٠٣.

٧- البقري، أحمد ماهر: *العمل في الإسلام*، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ١٩٨٩.

٨- بن سعيد،خالد بن سعد عبد العزيز: *إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي*، الرياض، العبيكان للطباعة والنشر،١٩٩٧.
٩- البندري، محمد بن سليمان وطعيمة، رشدي أحمد :*تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة*، وزارة التعليم العالي، سلطنة عمان، ٢٠٠٢.
١٠-البندري، محمد بن سليمان وطعيمة، رشدي أحمد :*تطوير كليات التربية بين معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة*، وزارة التعليم العالي، سلطنة عمان، ٢٠٠٢.
١١-الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى (ب.ت) : سنن الترمذي، تحقيق (أحمد شاكر وآخرون) ،دار إحياء التراث العربي، بيروت .
١٢-التويجري، عبد العزيز بن عثمان : *التعليم العربي الواقع والمستقبل*، مجلة المستقبل العربي العدد ٢٩٢،مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، لبنان،٢٠٠٣.
١٣-جودة، محفوظ احمد : *أدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات*، دار وائل للنشر والتوزيع،،عمان ، ٢٠٠٤.
١٤-الجوزية، ابن القيم : *مدارج السالكين*، هذبه (عبدالمنعم العربي)، دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة ،٢٠٠٣.
١٥-الحاج، فيصل عبد الله، وآخران: المقاييس النوعية والمؤشرات الكمية لضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد، *دليل مقدم الى الامانة العامة*، اتحاد الجامعات العربية، ٢٠٠٥.
١٦-حسان، محمد حسان: *رؤية إنسانية لمفهوم ضبط جودة التعليم*، دراسات تربوية، كتاب غير دوري يصدر عن رابطة التربية الحديثة،١٩٩٤.
١٧-الحسين، إبراهيم بن عبد الكريم: *من المدرسة التقليدية إلى مدرسة الجودة*، بحث مقدم إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الذي اقامته الجمعية السعودية لعلوم التربوية (جستن) تحت عنوان الجودة في التعليم العام ، ٢٠٠٧.
١٨-حلاوي، محمد مصطفى، *إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي*،(أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية،٢٠٠٠.
١٩-حمادات، محمد حسن، *المناهج التربوية نظرياتها، مفهومها، أسسها، عناصرها ،تخطيطها، تقويمها* ، ،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان، ٢٠٠٩.
٢٠-داغر، منقذ محمد : *إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة مدخلا لتطوير التعليم العالي في الوطن العربي*، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،بغداد، ٢٠٠١.
٢١-الدرادكة، مأمون، وآخرون : *إدارة الجودة الشاملة*، ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، ٢٠٠١.
٢٢-الدرادكة،مأمون، والشبلي طارق : *الجودة في المنظمات الحديثة*، دار الصفا للنشر والتوزيع،عمان ، ٢٠٠٢.
٢٣-السامرائي، مهدي: *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي*، ، دار جرير للنشر والتوزيع،عمان،٢٠٠٧.
٢٤-السامرائي، مهدي: *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي*، ، دار جرير للنشر والتوزيع،عمان،٢٠٠٧.
٢٥-الصوفي، عباس صالح قاسم : *اتجاهات القيادات الإدارية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المنظمات الصناعية العراقية*،(أطروحة دكتوراه غير منشورة)،كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية،١٩٩٩.
٢٦-طعيمة ، رشدي احمد :*تعليم العربية والدين بين النظرية والتطبيق* ، دار الفكر العربي ، ط٧ ، القاهرة ، ٢٠٠١.

٢٧-طعيمة ، رشدي احمد ،وآخرون : *الجودة الشاملة في التعليم ، بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، الأسس والتطبيقات*، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،٢٠٠٨.
٢٨-طعيمة ، رشدي احمد ،وآخرون : *الجودة الشاملة في التعليم*، ،عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،٢٠٠٦.
٢٩-العارفة، عبد اللطيف عبد الله، والقران، احمد عبد الله: *معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام*، دراسة مقدمة للمؤتمر الرابع عشر (الجودة في التعليم) ، القصيم ، السعودية، ٢٠٠٧.
٣٠-العاني، خليل إبراهيم، وآخرون: *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠٠* ،الطبعة الأولى، مطبعة الأشقر، العراق، ٢٠٠٢.
٣١-عبد المحسن، توفيق محمد: *قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعايرة والقياس*، دار النهضة العربية، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر ،٢٠٠٤.
٣٢-عبيدات، زاهر الدين : *القيادة والإدارة التربوية في الإسلام* ، دار البيارق ، عمان ،٢٠٠١.
٣٣-عطية ، محسن علي : *الجودة الشاملة والمنهج*، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨
٣٤-عقيلي، عمر وصفي: *مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة*، دار وائل للنشر الطبعة الأولى، عمان، ٢٠٠١.
٣٥-عليمات، صالح ناصر: *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، التطبيقات ومقترحات التطوير*، الطبعة العربية الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٤.
٣٦-القرطبي، أبي عبد الله محمد: *الجامع لأحكام القرآن* ، راجعه وأخرج أحاديثه (محمد الحفناوي، محمد عثمان) ،دار الحديث، القاهرة ،٢٠٠٢.
٣٧-القزاز، إسماعيل إبراهيم، وآخرون: *متطلبات التطبيق العملي لمواصفة الآيزو ٩٠٠١-٢٠٠٠ لنظام الجودة*، مكتب الأشقر للطباعة، المكتبة الوطنية، العراق، ٢٠٠١.
٣٨-الكليني، محمد بن يعقوب : *فروع الكافي*، ج ٥، الأميرة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ٢٠٠٨.
٣٩-مدكور، علي احمد : الثقافة والحضارة في التصور الإسلامي ودورهما في محتوى المناهج التربوية *مجلة دراسات تربوية*، رابطة التربية الحديثة، مج (٧) ،القاهرة،١٩٩٢.
٤٠-مسلم، الحجاج أبو الحسن (ب.ت) : *صحيح مسلم*، تحقيق (محمد فؤاد عبدالباقي) ،دار إحياء التراث العربي، بيروت .
٤١-مصطفى، أحمد سيد : *إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين*، من بحوث مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، المنعقد في كلية التجارة ببنها ١١-١٢ مايو ١٩٩٧.
٤٢-مور ويليام ل. وهريت مور: *حلقات الجودة،تغيير انطباعات الأفراد في العمل*، ترجمة زين العابدين عبد الرحمن الحفظي، مراجعة سامي علي الفرس، معهد الإدارة العامة، الرياض،١٩٩١.
٤٣-هلال، أمل عبد العال: *تطوير الإدارة الجامعية في ضوء فعليات إدارة الجودة الشاملة*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة القاهرة، ٢٠٠٢.
٤٤-اليونسكو، *تحليل مقارنة لخطط العمل الوطنية للتعليم للجميع في الدول العربية*، مكتب اليونسكو الإقليمي بيروت، لبنان،٢٠٠٤.

المصادر الأجنبية

1- Deming, W: *Quality, productivity, and Competitive Position*, Cambridge, Mas: Massachusetts Institute of Technology,1988.
2- Goetesch D.L &Davis S. B: *introduction to total Quality* .U.S.A prentic-Hall,1997.

3- Imai: *Change processes and strategies at the local level*, Elementary school Journal, 1985.
4- Logothetis N: *Managing for total Quality from Deming to toguchi and SPC prentice*- Hall of India New Delhi, 1992 .
5- Mbraxton , John &Nordrall , C , Robert : *Selective Liberal Arts Colleges Higher quality as well as Higher prestige in the Journal of higher education,* vol . 56 . No 5, 1985.
6- Mitra Amitava: *Fundamentals of Quality control and Important Macillan publishing company*, 1993.
7- Nighingale, P. &M. O Neil: ,*Achieving Quality Learning in Higher Education*, London: Kigan Page, 1994.
8- Senge , M, Fifth Discpline : *The structure of learing organization* , New York.1994.
9- Shaw C.D: *Introducing Quality Assurance*, London: King Fund s Center.1986.
10- Slack, Nigle and other : *operations management Pitman publishing*.1998.

الهوامش:

[1] (الكهف ،٣٠)
[2] (النحل،٩٣)
[3] (البقرة ، آية : ١٧٧)
[4] (البقرة ، آية : ١٩٥)
[5] (هود ، آية : ١)
[6] (الَّتِين ، آية : ٤)
[7] (النمل ، آية : ٨٨)
[8] (ق ، الآيتان : ٧-٨)
[9] (البقرة ، الآية :٢٧٧)
[10] (آل عمران ،الآية: ٥٧)
[11] (مريم، الآية: ٩٦)
[12] فريدريك ونسلو تايلور : فريدريك تايلور Fredrick Taylor (١٨٥٦ - ١٩١٥) مهندس ميكانيك أمريكي سعى لتحسين الكفاءة الصناعية.يعد بمثابة أب لعلم الإدَارَة, ومن أوائل المستشارين الإداريين ، وكان واحدا من قادة الفكر في حركة الكفاءة، وأفكاره تعد عالمياً شديدة التأثير في الحقبة التقدمية، عمل في أحد مصانع الحديد في ولاية فيلادلفيا مهندسا، وأثناء عمله لاحظ انخفاض الإنتاجية وضياع الوقت والجهد والمواد دون تحقيق فائدة إنتاجية، وسرعان ما قام بإجراء التجارب الميدانية من أجل زيادة الكفاءة الإنتاجية، ونشر تجاربه بعد ذلك في كتابه المعروف بمبادئ الإدَارَة العلمية عام ١٩١١.
[13] اسلوب فحص العينات: هو اسلوب يستعمل لفحص وتفتيش جودة المواد الداخلة الى المصنع خام ام نصف مصنعة ام مصنعة ويتم من طريق اخذ عينة واحدة من العينات بطريقة عشوائية ومن ثم فحصها ليتخذ القرار بشأنها في قبولها ام لا ، ويكون هذا الاسلوب ايضا في أخر مراحل الانتاج للتفتيش عن جودة المنتج النهائي قبل تسويقه الى المستهلك .
[14] لوحات الضبط: إن لوحات ضبط الجودة هي طريقة لتمثيل البيانات الخاصة بعمليات التفتيش على جودة المنتج، والتي يمكن بواستطها الحكم على التباين فى صورة المنتج إما عشوائي وإما نتيجة لسبب يمكن معرفته ومن ثم يمكن اتخاذ القرار اللازم للتغلب عليه .
[15] Harold Dodge: هارولد دودج (١٨٩٣- ١٩٧٦) كان واحدا من المهندسين لعلم مراقبة الجودة الإحصائية. ومن المعروف عالميا لعمله الأصلي في قبول خطط أخذ العينات لوضع عمليات التفتيش على أساس علمي من حيث

المخاطر يمكن السيطرة ، وفي الحرب العالمية الثانية، خدم دودج مستشار لوزير الحرب، وكان رئيسا لرابطة المعايير الأمريكية (الآن معهد المعايير الوطنية الأمريكية) .

[16] شركة IBM: آي‌بي‌إم (بالإنجليزية: IBM) هي شركة عالمية متعددة الجنسيات تعمل في مجال تصنيع وتطوير الحواسيب والبرمجيات. كلمة IBM هي اختصار لـ International Business Machines تزاول شركة آي بي إم نشاطها منذ سنة ١٩١١م ومقرها مدينة ارمونك في نيويورك ،الولايات المتحدة الأمريكية ،وقد كسبت خمس جوائز نوبل ، وتسع ميداليات الوطني للتكنولوجيا ، وخمس ميداليات الوطنية للعلوم .

[17] الهندرة : هي كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتي هندسة وإدَارَة وهي تمثل الترجمة العربية لكلمتي (Business Reengineering)،وقد ظهرت الهندرة في بداية التسعينيات وبالتحديد في عام ١٩٩٢م ، عندما أطلق الكاتبان الأمريكيان مايكل هامر وجيمس شامبي الهندرة كعنوان لكتابهما الشهير (هندرة المنظمات) ومنذ ذلك الحين أحدثت الهندرة ثورة حقيقية في عالم الإدَارَة الحديث بما تحمله من أفكار غير تقليدية ودعوة صريحة الى إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والإجراءات والإستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات والشركات العاملة في عالمنا اليوم.

Total Quality in Education its concept, its stages, pioneers, axes Search Taken of PhD thesis

Prof . Saad Ali Zayer **Dr. Raed Rasim Younus al-Zaidi**

Abstract:

The principle of total quality not the result of the modern era, but has its roots entrenched in the foot, the king announced the Babylonian (Hammurabi) before five thousand years: The person who builds a house fall to the occupants, Fiktlhm; the sentence penalty, from here, established Babylonian civilization oldest concerns quality and perfection in the work, although the roots of quality stretch in the ancient Pharaonic civilization represented by the pyramids and temples, and in the Chinese civilization in the Great Wall of China.

The concept of quality is present in all the teachings of Islam Bamadaminh all, which represents the value of an Islamic urged the Qur'an to the total quality in all the work which is supposed to be performed by human and understand that by saying the Almighty: "It is not righteousness that they turn away your faces before the East and Morocco, but the road from a safe God and the Last Day and the angels and the Book and the Prophets, and brought money for the love of kin and the orphans, the needy and the wayfarer and the questioners in the necks and established prayer, he came to Zakat and Movon Bahdhm if the covenant and steadfast in Alboads and in adversity, when valor of those who believe and those are the righteous "(al-Baqarah, verse: 177).

This research has focused on the concept of quality according to the following themes:

History, and the concept of total quality in Islam, and the stages of evolution of the concept of quality, and terms of quality, the most prominent pioneers of quality, axes of the overall quality of university education, and curriculum and overall quality.

He then discussed how the researcher turned the concept of quality from industry to education, and the concept of total quality in education in general and in higher education in particular.