مقدمة

تعد جودة العمل وإتقانه في كل شؤون الحياة أساساً من أساسيات ديننا الحنيف إذ ورد الأمر بذلك في غير ما مناسبة في كتاب الله تعالى وفي سنة نبيه محمد.
ولقد وجه سبحانه إلى أن صفتي الحفظ و العلم أساس لنجاح العامل في عمله وسبب لجودة العمل وإتقانه قال تعالى (قال أجعلني على خزائن الأرض إني حفيظ عليم).. وأورد سبحانه في آية أخرى أهمية التحلي بصفتي القوة والأمانة في كل من يسند إلية عمل.. قال تعالى: (قالت إحداهما يا أبتي استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين). ومدار كل هذه الصفات يدور حول إحسان العمل وإجادته، إذ العبرة ليست بكثرة العمل بقدر ما هو بحسنه.. قال تعالى: ( الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا وهو العزيز الغفور).
وعلى السياق نفسه يأتي تأكيد السنة المطهرة.. فقال صلى الله عليه وسلم ( إن الله كتب الإحسان على كل شيء) وقال صلى الله عليه وسلم ( لا تكونون إمعة تقولون إن أحسن الناس أحسنا وان ظلموا ظلمنا ولكن وطنوا أنفسكم أن تحسنوا وان أساءوا فلا تظلموا ).

تعريف الجودة

يمكن تلخيص تعريف الجود ة في كلمة واحدة ( الإحسان ) ومن هذه الكلمة صاغ علماء العصر والمشتغلون بعلم الجودة تعريفاتهم في صيغ كثيرة من أهمها ما يلي:
يعرف (جوران) الجودة بأنها (الملائمة للاستخدام) أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة.
ويعرفها (كروسي) بتعريف يشترط فيه ثلاثة شروط لتحقيق الجودة:
1- الوفاء بالمتطلبات
2- انعدام العيوب
3- تنفيذ العمل بصورة صحيحة من أول مرة وكل مرة.
ويعرفها (ديمنج) بتعريف مختصر ولكنه يكاد يجمع التعريفين إذ يقول إن الجودة هي تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً .

مفاهيم الجودة

المفهوم القديم يركز اهتمامه حول الخلو من العيوب. أي أنه ينظر إلى الجودة من منظور مقدم الخدمة فإذا قدمت خدمة تكون في نظر مقدم الخدمة خالية من العيوب فإنها حسب هذا المفهوم تكون عندئذ خدمة ذات جودة.
المفهوم الحديث ينطلق من مفهوم الوفاء بمتطلبات المستفيد. وهذا المفهوم هو ما انبعث من النظريات الحديثة للجودة والتي نوجزها فيما يلي:

أولاً: إدارة الجود ة الكلية:
لتقريب مفهوم إدارة الجودة الكلية إلى الأذهان يلزم معرفة دلالة كل من كلماتها الثلاث (إدارة- جودة- كلية):
الإدارة: تشمل محاور الإدارة الأربعة التي تبدأ بالتخطيط ثم التنظيم ثم التوجيه ثم المتابعة وتطبيق هذه المفاهيم على برامج الجودة.
الجودة: كما نص على ذلك المفهوم الحديث بكونها الوفاء بمتطلبات المستفيد. الكلية: لأنها تهتم بمراجعة جميع جزئيات العمل مهما كانت دقيقة.

ثانياً: المعادلة الصعبة:
لإدارة الجودة ثلاثة محاور أساسية (تحسين الجودة وتخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية) ولكل من هذه المحاور أساليب يلزم الإتيان بها وهي كما يلي:

أ- تحسين الجودة وتتم بإتباع ما يلي:
1- التزام الإدارة العليا بتطبيق مفاهيم الجودة.
2- التخطيط الاستراتيجي للجودة.
3- تقبل مفاهيم الجودة.
4- المشاركة والتمكين.
5- التدريب.
6- تحفيز المستفيدين لإبداء مرئياتهم.
7- منع الأخطاء قبل وقوعها.
8- التحسين المستمر.
9- التركيز على المستفيدين.
10- القياس والتحليل.

ب- تخفيض التكلفة:
لتكلفة الجودة محوران أساسيان:
تكلفة إيجابية وتستحوذ على ما يصل إلى 50% من ميزانية الجودة، وتنقسم إلى قسمين:
1- تكلفة وقائية وتتمثل في تعيين مستشارين وموظفين لتنسيق برامج الجودة.
2- تكلفة التقويم وتنصب على برامج التقويم الداخلي التي تتم من داخل الجهة أو التقويم الخارجي الذي يتم من خارج الجهة عن طريق هيئات متخصصة لمراجعة وتقويم الجودة.

تكلفة سلبية وتستنزف ما يصل إلى 50% من ميزانية الجودة وتنقسم إلى قسمين:
1 تكلفة العيوب والأخطاء الداخلية التي تحدث أثناء تأدية العمل.
2 تكلفة العيوب والأخطاء الخارجية التي تكتشف بعد الانتهاء من الأعطال المطلوب إنجازها.

ج- زيادة الإنتاجية :
حتى يتسنى لنا رفع الإنتاجية يتعين علينا القيام بما يلي:
1- حسن اختيار الموظفين لكل وظيفة مهما كان موقعها في الهيكل التنظيمي للجهة.
2- الدقة في وضع الموظف المناسب في المكان المناسب.
3- تحديد مستوى الإنتاجية المستهدف من كل عملية وذلك بالتنسيق بين العاملين ورؤسائهم المباشرين.
4- متابعة تنفيذ الأعمال ومقارنة نتائجها بالأهداف الموضوعة سلفاً.

أركان إدارة الجودة الكلية

1- ضرورة تبني الإدارة العليا لمفاهيم الجودة وإعطائها الأولوية المناسبة.
2- البحث عن السبل الكفيلة بالتحسين المستمر لأداء الأعمال.
3- تقصي رغبات المستفيدين وتطلعاتهم.
4- التركيز في تطبيق مفاهيم الجودة على مراحل العمل وليس فقط على الخدمة النهائية.
5- تطبيق مبدأ فريق العمل.
6- إشراك الموظفين في الجهود الخاصة بتحسين الجودة ابتداء من المراحل الأولية.
7- تطبيق المنهج العلمي في تحليل المشكلات واتخاذ القرارات.
8- التأكيد على وجوب التمييز بين جهود الفرد وجهود الجماعة.

أولاً: إرضاء العاملين ويتم تحقيق ذلك باتباع ما يلي:
1- إسناد المهام المناسبة لهم.
2- إشراكهم في المراحل الأولى لبرامج الجودة.
3- تدريبهم على كيفية تحسين أعمالهم.
4- زرع الثقة فيهم لحل مشكلات العمل واتخاذ القرارات المناسبة لها.
5- تشجيعهم على طرح آرائهم أمام الإدارة للبت فيها.

ثانياً: إرضاء المستفيدين ويتم تحقيقها باتباع ما يلي:
1- تحديد النطاق الجغرافي للجهة.
2- تحديد الفئة المستهدفة لخدمات الجهة.
3- وضع معايير دقيقة للحالات المستحقة
4- التعاون مع جميع الجهات المانحة.
5- إيضاح نظام المساعدات لجميع المستحقين.
6- تحديث معلومات المستفيدين باستمرار.
7- حصر آراء المستفيدين باستمرار عن خدمات الجهة ومعالجة السلبيات قبل تفاقمها.
8- رصد احتياجات المستفيدين بدقة وبصورة دائمة.

فوائد تطبيق مفاهيم الجودة

1- الإقلال من الأخطاء.
2- الإقلال من الوقت اللازم لإنهاء المهام.
3- الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة.
4- الإقلال من عمليات المراقبة.
5- زيادة رضا المستفيدين.
6- زيادة رضا العاملين.
7- الإقلال من الاجتماعات غير الضرورية.
8- لتحديد المسؤولية وعدم إلقاء التبعات على الآخرين.

عوائق تطبيق مفاهيم الجودة

1- ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والأقسام.
2- نقص الخبرة الإدارية لدى المسؤولين.
3- عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرار.
4- ضعف التنسيق بين الأجهزة ذات العلاقة.
5- عدم وجود الموظف المناسب في المكان المناسب.
6- عدم فهم المسؤولين للمتغيرات الداخلية والخارجية.

دور المدرسة في تعزيز الجودة في التدريس:

• على المدرسة أن تعتمد الجودة كنظام إداري والعمل على تطوير وتوثيق هذا النظام.
• تشكيل فريق الجودة والتميز الذي يضم فريق الأداء التعليمي.
• نشر ثقافة التميز في التدريس.
• تحديد وإصدار معايير الأداء المتميز ودليل الجودة.
• تعزيز المبدأ الديمقراطي من خلال تطبيق نظام الاقتراحات والشكاوي.
• التجديد والتدريب المستمر للمعلمين.
• تعزيز روح البحث وتنمية الموارد البشرية.
• إكساب مهارات جديدة في المواقف الصفية.
• العمل على تحسين مخرجات التعليم.
• إعداد الشخصية القيادية.
• إنشاء مركز معلوماتي دائم وتفعيل دور تكنولوجيا التعليم.
• التواصل مع المؤسسات التعليمية والغير تعليمية.
• تدريب الطلاب على استقراء مصادر التعلم.
• توجيه الطلاب للأسئلة التفكيرية المختلفة.
• إكساب الطلاب القدرة على تنظيم الوقت.
• الاستفادة من تجارب تربوية محلياً وعربياً وعالمياً.

 متطلبات تطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية :

\* القناعة الكاملة والتفهم الكامل والالتزام من قبل المسؤولين في المؤسسة التربوية .
\* إشاعة الثقافة التنظيمية الخاصة بالجودة في المؤسسة التربوية نزولاً إلى المدرسة .
\* التعليم والتدريب المستمرين لكافة الأفراد .
\* التنسيق وتفعيل الاتصال بين الإدارات والأقسام المختلفة .
\* مشاركة جميع الجهات وجميع الأفراد العاملين في جهود تحسين جودة العملية التعليمية.
\* تأسيس نظام معلوماتي دقيق وفعال لإدارة الجودة على الصعيدين المركزي والمدرسي.

مؤشرات غياب الجودة الشاملة في مؤسسات التربية والتعليم :

1 ـ تدني دافعية الطلاب للتعلم .
2 ـ تدني تأثر الطالب بالتربية المدرسية .
3 ـ زيادة عدد حالات الرسوب ، والتسرب من المدرسة .
4 ـ تدني دافعية المعلمين للتدريس .
5 ـ العزوف عن العمل في هذا المجال .
6 ـ زيادة الشكاوى من جميع الأطراف .
7 ـ تدني رضا أولياء الأمور عن التحصيل العلمي لأبنائهم .
8 ـ تدني رضا المجتمع .
9 ـ تدني رضا المؤسسات التعليمية العليا كالمعاهد والجامعات .
10 ـ تدني رضا كل مرحلة تعليمية عن مخرجات المرحلة التعليمية التي سبقتها .

1 ـ ضبط وتطوير النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسئوليات بدقة .
2 ـ الارتقاء بمستوي الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية .
3 ـ زيادة كفايات الإداريين و المعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية .
4 ـ زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع .
5 ـ توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة.
6 ـ زيادة الوعي والانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي .
7 ـ الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين .
9 ـ تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي .