IJSSP

المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثالث – البحث الأول (ص: 1 - 26)
15 – كانون الأول – 2020 م

www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

[دور قسم الجودة في رفع كفاءة العاملين في المديريات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان]

إعداد الباحثتان:

[د. كوثرة العمري - جامعة محمد الخامس بالمغرب]

[هاجر بنت خميس بن سليم الرزيقية - باحثة دكتوراه في جامعة محمد الخامس بالمغرب]

الملخص :

هدفت الدراسة الى التعرف على واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة التعليمية في مديريات التربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر العاملين بها . و دور قسم الجودة بالمديريات التعليمية في رفع كافة العاملين فيها والدور الملقاه على عاتقهم وتسليط الضوء على مدى فاعلية قسم الجودة التعليمية في رفع كفاءة العاملين بالمديريات التعليمية .و ابراز أهمية قسم ضبط الجودة في تحسين العمل ورفع انتاجيته . واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها . كما بلغ حجم عينة الدراسة (200) موظفا في مختلف المديريات التعليمية، واستخدمت الباحثة الاستبانة كأداة للدراسة ، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية : ان قسم الجودة يعتبر دوره دور شريك في أداء الموظفين لأعمالهم فهو يبادر ويتعاون ويثق مع العاملين وبالتالي يكون ذلك فعالا في رفع كفاءة العاملين . وتفعيل العلاقة بين قسم الجودة بالمديريات وبين العاملين مبنية على التعاون والاحترام المتبادل مما يجعل ذلك ان الجميع يعمل بروح الفريق الواحد . كما اسفرت النتائج على انه يوجد نسبة (7 %) من الموظفون في قسم الجودة بالمديريات التعليمية لا يقوم بالأعمال المنوطة بهم بشكل صحيح في المتابعة والتوجيه وبشكل يضمن دقة العمل ، وتشير النتائج ان هنالك نسبة تقدر ب (93 %) من الموظفون بمختلف الأقسام التعليمية بالمديريات يرغبون في القيام بالأعمال المنوطة بهم على اكمل وجه ومساندة قسم الجودة في ذلك.كما أظهرت النتائج ان الغالبية العظمى من الموظفون في المديريات التعليمية يساهمون في الاعمال الموكلة اليهم ، حسب توجيهات الإدارة العليا ، وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم استخلاص التوصيات الآتية: ضرورة قيام قسم الجودة في كل مديرية تعليمية بالأعمال المنوطة به بشفافية عالية وبكل مصداقية وامانة وبعيدا عن المحسوبية وان يكون قسم الجودة له خصوصيته في المتابعة .و ضرورة الانفتاح على التجارب العالمية في مجال الجودة في المؤسسات التعليمية للاستفادة منها وتطبيقها في مختلف المديريات التعليمية .

الكلمات المفتاحية : الجودة . قسم الجودة . الجودة التعليمية . المديرية التعليمية

Summary:

The study aimed at identifying the role of the educational quality department in all directorates of education in the sultanate of Oman from the point of view of its employees and the role of the quality department in the educational directorates in raising all employees and the role entrusted to them. It also aimed at highlighting the effectiveness of the department of educational quality in raising the efficiency of workers in the educational directories. The researcher used the descriptive approach due to its relevance of the nature of this study and its objectives. The sample of the study was 200 employees from different directories and the researcher used the questionnaire as a tool for this study. The results of the study was as following. There are about 7% of the employees who do not do their responsibilities properly in following and supporting to make sure the work goes on. About 93% employees from different directories are willing to perform the tasks assigned to them and support the quality department in its work. The results showed that majority of employees are contributing in terms of the work directed to them.

In the light of the results of the study, the following recommendations were drawn.

It is important that the quality department in each directorate performs its work properly and transparently away from relations and the importance of following up as part of the duty of the quality department. There is a need to be open to international experiences in the field of quality in educational institutions to benefit from and apply them in various educational directories.

Key words: Quality department – Educational quality – Educational directorie

IJSSP
المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية
المجلد السابع – العدد الثالث – البحث الأول (ص: 1 - 26)
15 – كانون الأول – 2020 م
www.ijssp.com ISSN: 2707-5184 International Journal of Scientific Studies Publishing

المقدمة:

تشهد الساحة التربوية في العصر الحالي تطورا متسارعا في مجال التعليم ، حيث تزايدت المؤسسات التعليمية وتنوعت البرامج والخدمات المطروحة فيها ، وتطورت تقنياتها وأنماطها التعليمية ، فلم تعد المعرفة ترفا فكريا بل ضرورة حياتية وأصبح الاقتصاد المعرفي ضرورة ملحة لكافة الدول ولكافة الوزارات المعنية بالتعليم . وفي اطار التوجه جميع الدول نحو جودة التعليم في المؤسسات التعليمية التابعة لها اعتمدت الكثير من الدول أنظمة الجودة بناء على معايير ومقاييس دولية ، في كافة أنظمتها وبرامجها وبذلك اصبح نظام الجودة من الضرورات الملحة في كل المديريات التعليمية ، ولقد خطت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان هذا النهج فبدأت باعتماد أنظمة الجودة التابعة للوزارة ثم فتح اقسام الجودة في المديريات التعليمية ليكون لها دورا إيجابيا نحو رفع الكفاءة لدى جميع العاملين بالمديريات التعليمية بالمحافظات .

كما يعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز ، لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل . ودعى اتساع وانتشار الحاجة إلى الخدمات التعليمية في الوقت الحاضر إلى إضفاء أعباء كبيرة على القطاع العام كمصدر وحيد للخدمة التعليمية ، الأمر الذي تطلب قيام القطاع الخاص بالمشاركة في تقديم هذه الخدمات التعليمية إلى المستفيدين ونتج عن هذا تبلور مفهوم "صناعة التعليم "في السوق "المجتمع" إضافة إلى أن التغير السريع في البنى الثقافية والمعرفية والتكنولوجية على مستوى العالم أدى إلى التقويم المستمر لرسالة ونشاطات المؤسسات التعليمية سواء في القطاع العام أو الخاص (البكر،2001).
وفي ظل التغييرات التي تطرأ على طبيعة العلاقة بين الجودة التعليمية وبين أداء الوظيفي للعاملين ، كان من الضروري على المؤسسات التعليمية أن تحافظ على مستوياتها ومكانتها في السلك التعليمي ولن يتحقق ذلك الا عن طريق استحداث ما يسمى بقسم الجودة وهو تابع لكل مديرية تعليمية تابعة لوزارة التربية والتعليم ، والذي اصبح معيار أساسي للإتقان والمتابعة وتلبية الحاجات ورغبات الموظفين ، وكأسلوب اداري فإن قسم الجودة يهدف الى تطوير وتحسين الأداء الوظيفي وهذا ما قامت به وزارة التربية والتعليم خلال الأعوام الماضية .

وجودة التعليم ليست هبة تمنحها الحكومات وانما فرصة تصنعها الأمم وتستثمرها الشعوب ، وتضحي من اجلها بالوقت والجهد والمال والمثابرة ، وجودة التعليم لا تبدأ من القاعات ولا من المؤتمرات ، بل تبدأ من المدرسة ومن الفصول ومن مشاركة الإدارة والمعلمين والطلاب والاسرة في تحمل مسئولية متابعة تطوير التعليم وتحقيق جودته . (الفهمي ، 2012 ، 2).

وانطلاقا من رؤية الوزارة في سعيها لتجويد العمل في المديريات التعليمية لجميع العاملين بها على نحو يكفل لهم التعاون لبناء جيل مجيد ومخلص لوطنه وقادر على التعلم المستمر وعلى التعايش مع الاخرين ويلبي متطلبات سوق العمل في اطار من الالتزام والمسؤولية ، فقد وضع الوزارة أهدافا وبرامج محددة في خططها فقد تم انشاء قسم للجودة في جميع المديريات التعليمية بكافة المحافظات بسلطنة عمان ، وتم القاء المهام على هذا القسم ليكون محل متابعة للعمل من اجل الرقي ورفع من كفاءة جميع العاملين التابعين للمديريات التعليمية في كافة دوائرها وأقسامها .

ويؤكد علماء الجودة على أهمية توفير ثقافة الجودة الملائمة لتطبيق الجودة الشاملة كشرط مسبق لا بد منه كي تنجح المنظمات والمؤسسات في مساعيها لتحسين وتطبيق الجودة ، كما يعتبر بناء ثقافة الجودة الملائمة

بالمنظمة امرا حيويا وهاما لتطورها ، حيث تعتبر الجودة معيارا للحكم على مدى قبول بيئة التنظيم لإدخال فكرة او نموذج جديد ، كما انها تعكس قدرة المنظمة على التكيف مع أساليب وممارسات جديدة كممارسة الجودة الشاملة ، فكثير من المنظمات والمؤسسات تنجح في الالتزام بالجودة الشاملة ، وتحصل على مشاركة موظفيها في كل أوجه التخطيط والتطبيق وتقوم بتدريب موظفيها على المهارات المطلوبة ولكن محاولاتها تفشل في النهاية لأنها لم تبذل أي جهود ملموسة لتعديل او تغيير ثقافتها التنظيمية ، حيث ان مفهوم الجودة يتطلب التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة ، ومن ثم تبني نظرة إيجابية للأفراد والتركيز على العملية والعملاء والعمل الجماعي ومشاركة العاملين من خلال إيجاد ثقافة الجودة (الفهمي ، 2012 ، 20) .

ونظرا لأهمية تطبيق الجودة في نظامنا التعليمي فلا بد من ان تتوافر الثقافة الخاصة بها لدى جميع العاملين بالمديريات التعليمية والمدارس التابعة لها ، لذا فإنه يقع على عاتق الموظفين والمدير العام باعتباره قائدا للمديرية ، نشر هذه الثقافة بين الاداريين بحسن توظيف مهارات القيادة الفعالة في زيادة الوعي بأهمية الجودة ، والتأصل لهذا المفهوم من خلال نشر ثقافتها .

ولكي تحقق أي مؤسسة تعليمية التطبيق الناجح للجودة فإنها بحاجة الى قيادة إدارية تربوية واعية لأهمية التغيير وتمتلك رؤية تطويرية مبدعة ، ولديها الكفاءة التي تمكنها من توجيه جهود العاملين في انجاز العمل وفقا للمعايير المحددة وبطريقة صحيحة من المرة الأولى وفي كل مرة ، بما يسهم في تحقيق الجودة لجميع العمليات المدرسية . (داغستاني ، 1428 ، 3).

ولقد قامت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان عمل إدارة الجودة والإعتماد في التعليم خطوة إيجابية نحو تحسين التعليم لذا كان على تلك الإدارة اختيار الإدارة التي تمثل المحافظات افضل تمثيل وفقا لمعايير الجودة ، كما تم استحداث قسم الجودة في جميع المديريات التعليمية بالمحافظات والتابعة لوزارة التربية والتعليم وذلك من اجل رفع كفاءة العاملين ورفع النواحي الإيجابية في العمل .

فالجودة مدخل جديد في أداء العمل يتطلب الأساليب الإدارية والعمل الجماعي المتمثل في مشاركة جميع افراد المؤسسة وهذا يعني في جوهره التغيير في فلسفة الإدارة الحالية .

كما أن الحاجة الى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية من اجل التنمية تجبر المؤسسات التعليمية على ان تستجيب لمطالب الجودة بالشكل الذي يضمن كفاءة النظام ودقة العمل . وعلى أن يكون مديرو العموم في المديريات التعليمية يأتون في مقدمة القادة الذين يخضعون للعناية والاهتمام لأنهم حلقة الوصل بين المرؤوسين والميدان لأن ذلك يرفع من قدراتهم وكفاءتهم ويؤدي بهم الى نقلة نوعية لتحقيق اهداف العملية التعليمية .

مشكلة الدراسة:

لقد وجهت العديد من الدول المتقدمة والنامية الى نظمها التعليمية نقدا ، وعدم رضا لانخفاض مستوى الجودة بها ، حدث ذلك على سبيل المثال في الخمسينيات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا وغيرها من دول العالم (الشرقاوي ، 2003) .

كما أن نظم التعليم في اغلب الدول تعاني من العديد من المشاكل ونظام التعليم العماني كذلك يعاني من العديد من المشاكل مثل باقي الدول فمنها ما يتعلق بشح الموارد ومنها ما يتعلق بالمنهاج والمعلم والبيئة الصفية وغيرها

لذا كانت الجودة التعليمية جزء لا يتجزأ في رفع كفاءة العاملين في المديريات التعليمية ، حيث أن القائمين على الجودة التعليمية معنيون بمتابعة الأقسام في شتى جوانب العمل لتحقيق اعلى قدر من الكفاءة والدقة .

وتعتبر الجودة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى أدائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين عصر الجودة ، فلم تعد الجودة ترفا تهدف اليه المؤسسات التعليمية او بديلا تأخذ به او تتركه لأنظمة التعليمية ، بل أصبح ضرورة ملحة في العصر الحالي .

كما أن الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت محل اهتمام لدى العديد من الباحثين ، حيث أصبحت مرتكزات هذا المفهوم واساليبه المتمثلة في الاهتمام بالمستفيد ، وضبط الخدمة من خلال العمليات الإحصائية ، ومن هذا المنطلق بدأت كثير من المؤسسات تدرك أهمية الاخذ بالجودة في الاعمال التعليمية وذلك من اجل تطوير أداء الموارد البشرية وزيادة تحسين الإنتاجية .

وهنالك العديد من المشكلات التي من الممكن التغلب عليها وذلك عن طريق تطوير الجهاز الإداري فالإدارة هسي المسؤولة عن الفشل والنجاح ، لذا فالمديريات التعليمية لها علاقة مباشرة مع الميدان وهي المسؤولة عن التطوير لأنها حلقة الوصل بين الميدان والوزارة ، والباحثة كغيرها من المهتمين بشؤون التربية والتعليم في سلطنة عمان لذا جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور قسم الجودة في المديريات التعليمية في رفع كفاءة العاملين بها.

هذا وبعد أن أصبحت قضية تطوير التعليم، والاهتمام بنوعيته بسبب الرغبة الملحة في تغيير واقعنا التعليمي في الوطن العربي بشكل عام وفي سلطنة عمان بشكل خاص أصبح تحسين جودة التعليم هدفا أساسيا، ومطلبا ساميا يتطلع إليه كل أفراد المجتمع. ومن هذا المنطلق فإن واقع الجودة الشاملة يحتاج منا إلى مراجعة جيدة من أجل الوصول إلى المستوى المتوقع والمطلوب في إدارة الجانب التعليمي بكفاءة وفاعلية .

وبالرغم من وجود العديد من الدراسات في مجال الجودة والتي ربطت إدارة الجودة بالأداء الا انه لا توجد أي من الدراسات التي تناولت تأثير إدارة الجودة الموجهة على الأداء المؤسسي فقد ربطت دراسة موسى (2006) إدارة الجودة الشاملة بالأداء تناولت خلاله علاقة الجودة بالوظائف الإدارية والوظائف التنفيذية ، اما دراسة أبو زيد (2004) فقد تناولت اثر تطبيق إدارة الجودة على الإنتاجية ، دراسة (Aderdian, 2008,) التي ربطت الجودة بالأداء ورضا أصحاب المصالح ، ودراسة (Joans,2003) والتي هدفت للتعرف على أسباب نجاح بعض المنظمات الصغيرة في تطبيق فلسفة إدارة الجودة وتأثيرها على التطوير المالي .

إن محاولة السعي للنهوض بالعملية التعليمية وتحقيق افضل من خلال تطبيق ثقافة الجودة وتحسين الأوضاع العملية التعليمية بالمديريات ، والرغبة في تطوير التعليم والنهوض به وذلك من خلال تطبيق الجودة الشاملة فإن ذلك يتطلب الالمام بمحاور الجودة كخطوة رئيسية في تحقيقها ، ومن ثم وضع خطة لنشر ثقافة الجودة والتي تتبناها وزارة التربية والتعليم وتشرف عليها.

وقد لاحظت الباحثة من خلال تتبعهما في أقسام الجودة بالمديريات التعليمية أنه لا يعطى اهتماما بالغا وكافيا في نشر ثقافة الجودة لدى الموظفين العاملين في المديرية التعليمية وبالتالي يؤدي هذا الى ضعف الوعي لديهم بثقافة الجودة وضعف الجهود وقصور في التقديمات اللازمة وإزالة المعوقات التي تحول دون نشرها .

وتأتي هذه الدراسة لمعرفة دور قسم الجودة بالمديريات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم في رفع كفاءة العاملين لديها وعلى اثر ذلك تتمحور المشكلة في الإجابة على الأسئلة التالية .

1 / هل يؤثر قسم الجودة التعليمية في رفع كفاءة العاملين بالمديريات التعليمية ؟

2/ ما واقع معرفة تطبيق إدارة الجودة التعليمية في مديريات التربية والتعليم العمانية من وجهة نظر العاملين بها؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى:

-التعرف على واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة التعليمية في مديريات التربية والتعليم بسلطنة عمان من وجهة نظر العاملين بها .

-التعرف على دور قسم الجودة بالمديريات التعليمية في رفع كافة العاملين فيها والدور الملقاه على عاتقهم .

- تسليط الضوء على مدى فاعلية قسم الجودة التعليمية في رفع كفاءة العاملين بالمديريات التعليمية .

- معرفة اثر قسم الجودة التعليمية على الأداء العاملين في المديريات التعليمية في مختلف الدوائر والأقسام .

- التعرف على دور التحسين المستمر في تحسين أداء العاملين بالمديريات التعليمية .

- ابراز أهمية قسم ضبط الجودة في تحسين العمل ورفع انتاجيته .

-الإحاطة بمفهوم الأداء الوظيفي وبلورة الأفكار المتعلقة به من حيث البحث عن استراتيجيات التحسين المستمر في الأداء ورفع الكفاءة وفق الجودة التعليمية .

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في:

.تكمن الأهمية في هذه الدراسة الحالية في موضوعها فهو يناقش موضوعا هاما الا وهو دور قسم الجودة التعليمية في المديريات التعليمية في رفع كفاءة العاملين لديها وتحقيق الجودة بكفاءة عالية .

.ان تطبيق قسم الجودة المتابعة المستمرة للعاملين لديها سوف يؤدي الى تحقيق النتائج المشرفة فيها وتزيد من كفاءة العاملين لديها .

- تسهم هذه الدراسة في التوصل إلى فهم الدور الذي يجب على مديرو العموم القيام به من خلال تطبيق قسم الجودة التعليمية للوائح والأنظمة في مختلف الدوائر التابعة لهم والأقسام .

- جاءت أهمية هذه الدراسة لأنها من الدراسات التي تبحث عن رفع كفاءة العاملين بالمديريات التعليمية في سلطنة عمان من خلال تطبيق إدارة الجودة والتي بدورها ستساعد المسؤولين التربويين مما ينتج عنه نتائج إيجابية في عملية التخطيط وعملية الإصلاح التربوي .

- نتائج هذه الدراسة ستكون هامة أيضا للباحثين للقيام بأبحاث ودراسات في هذا المجال لما له من أهمية بالغة في عملية الإصلاح الإداري والتي يتوقف عليها التطور والتقدم في كل مجالات الحياة .

- ان تطبيق الجودة التعليمية في المديريات التعليمية يؤدي الى تحقيق النتائج المرغوبة بها في بناء ثقافة التعليم ويؤدي بدوره الى تحقيق الواقع المطلوب للاستخدام الأمثل في التعليم وبما يخدم جميع القائمين في العملية التعليمية .

- نتائج هذه الدراسة سوف تساعد أيضا في تطوير برامج وورشات عمل خاصة بتحسين وتطوير الأداء وتسهم في فتح المجال امام الباحثين للقيام بأبحاث جديدة تتناول المواضيع المتعلقة بالجودة التعليمية للارتقاء بالعمل الإداري على اكمل صورة ممكنة .

. من المتوقع والمؤمل أن يستفيد من هذه الدراسة جميع القائمين في السلك التعليمي .

. التعرف على تأثير قسم الجودة في المديريات التعليمية وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين بها .

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: دور قسم الجودة التعليمية في رفع كفاءة العاملين في المديريات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان .

الحدود البشرية : الموظفون التابعون في المديريات التعليمية في كل محافظة تعليمية .

الحدود المكانية : المحافظات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان .

الحدود الزمانية : العام 2019 / 2020 م

مصطلحات الدراسة

تتحدد مصطلحات هذه الدراسة في:

تعريف الجودة :

يحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المؤسسات التعليمية وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء بعد أن انتبهت هذه الدول إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الخارجية التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد التطورات التكنولوجية المتلاحقة والاتجاه نحو العولمة والاهتمام بقضايا البيئة، الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته.

والجودة في القاموس العربي كما أشار إليه ابن منظور في لسان العرب على أنها" أصلها من الجود، والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة، أي صار جيدا. وأجاد الشيء أي أتى بالجيد من القول والفعل"

(ابن منظور، 1984، ص15).

ويرى (Jain,2001,1) بأن الجودة كلمة لها معاني مختلفة تحت ظروف مختلفة قد تكون جودة المنتج أو الخدمة لها دلالة أكبر أو أقل اعتماداً على حاجة ومتطلبات المستخدم.

ومن منظور العملية التعليمية فالجودة تعني: الوصول إلى مستوى الأداء الجيد. وهي تمثل عبارات سلوكية تصف أداء المتعلم عقب مروره بخبرات منهج معين، ويتوقع أن يحقق مستوى تميز محدد مسبقاً (محجوب، 2003، 105).

كما تعرف الجودة بأنها : مجموعة من الخصائص او السمات التي تعبر عن وضعية المدخلات والعمليات ، والمخرجات المدرسية ، ومدى اسهام جميع العاملين فيه لإنجاز الأهداف بأفضل ما يمكن . (البوهي ، 2001 ، 37) .

تعريف الجودة التعليمية (James,1995,85) عرفها بانها كافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي والتي تظهر جودة النتائج المراد تحقيقها

ويرى كل من (الطائي والعبادي ، 2005 ، 15) الجودة التعليمية : بأنها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات ، تهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية ، ولا يتحقق ذلك الا بالإتقان الاعمال وحسن اداراتها .
أما (Sahaney et al,2006) فقد عرفها بانها مفهوم متعدد الابعاد يحتوي ضمن نطاقه مدخلات الجودة والتي تكون على شكل (الطلاب ، الأساتذة ، البنى التحتية) أما عمليات الجودة فتتضمن (نشاطات التعليم والتعلم) ، اما مخرجات الجودة فتأخذ شكل (طلبة خريجين على مستوى عالي من الجودة . (Jain et al, 2010 ,145)
اما الباحثة فترى ان الجودة التعليمية : مدخل متكامل يحتوي على مجموعة من العناصر البشرية والمعرفية والمادية في المديريات والمؤسسات التعليمية من اجل توفير المعايير والخصائص لخدمة جميع عناصر التعليمية في كافة المجالات بما يضمن الدقة والجودة العالية في الأداء .
كما تعرف الجودة في التعليم أيضا بأنها :هي ترجمة احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية التعليمة الداخليين(العاملين في المؤسسات التعليمية بمختلف مستوياتهم الوظيفية والطلاب)والخارجيين (مستخدمو الخدمات التعليمية مثل: أولياء الأمور ،والمجتمع، ومواقع العمل) إلى مجموعة خصائص محددة تكون أساساً في تصميم الخدمات التعليمية وطريقة أداء العمل في المؤسسات التعليمية من أجل تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم عن الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية والتي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات ، والعمليات ، والمخرجات في المؤسسة التعليمية لمستويات محددة تشكل في مجملها معايير الجودة الشاملة (اليحيوي،2001).

وعرفها Berry(1995، ص12) بأنها" الهياكل، والعمليات، والاجراءات، والمسؤوليات القائمة لضمان وظائف المؤسسة التعليمية في مستواها الأمثل لتحسين مخرجات التعليم".

كما عرفها Barnes & Pikojohn المشار إليهما عند(العجمي، 2007، ص142) بأنها "عملية إرساء ثقافة تنظيمية جديدة لتطبيق معايير مستمرة ليس فقط لضمان جودة المنتج التعليمي بل جودة العمليات التي يتم من خلالها الوصول لهذا المنتج "

كما تعرف الجودة في التعليم أيضا : هي الجهود المبذولة من قبل كل العاملين في المجال التربوي لرفع مستوى المنتج التربوي (المخرج) وهو الطالب .
الجودة الشاملة في التعليم : إدارة الجودة الشاملة في التعليم : هي فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التربوية تحدد أسلوباً في الممارسة الإدارية مبني على مجموعة من المبادئ التي ترمي إلى تقديم خدمات تعليمية متميزة للمستفيدين الداخليين والخارجيين من خلال إيجاد بيئة ثقافية تنظيمية في المؤسسات التعليمية تعمل على تحديد أهداف المؤسسات التعليمية ورسالتها ، وتعتمد بشكل أساسي على تلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات التعليمية ، والاهتمام بطريقة تأدية العمل والوصول إلى التحسين المستمر لعمليات التعليم واستخدام إجراءات تمنع وقوع الأخطاء بدلاً من اكتشافها ،وتطوير مخرجات التعليم على أساس العمل الجماعي ومن خلال المشاركة في اتخاذ القرارات وتحسين الجودة في المدرسة ، وتقدير جهود العاملين وتشجيعهم على الإبداع والابتكار والاهتمام بصفة مستمرة بتطوير أساليب تأدية الخدمات بتقييم مستوى جودة الخدمات التعليمية عن طريق التغذية الراجعة بما يضمن رضا المعلمين والطلبة وأولياء الأمور (الموسوي،2003).
تعريف قسم الجودة : هي جانب من جوانب عملية ضمان الجودة التي تتكون من الانشطة المستخدمة في كشف وقياس التباين في الخصائص لمنتوجات او مخرجات نظام او انتاج ما او عملية ما ويشمل ذلك الاعمال التصحيحية ، ولهذا القسم العديد من المهام والوظائف المسندة اليه ولعل من ابرزها الرقابة والمتابعة المستمرة واستخدام الدقة اثناء تعبئة البيانات وان تكون واضحة ودقيقة ويسهل قراءاتها ومعرفتها .
تعريف مديرية التربية : هي مؤسسة تابعة لوزارة التربية والتعليم ومسئولة عن إدارة العملية التعليمية في المحافظة الموجودة فيها (وزارة التربية والتعليم ، مديرية التربية والتعليم ، قلقيلية)
تعريف العاملين في المديرية : وتشمل مدير عام التربية والتعليم والمدير المساعد ، ومديرو الدوائر ومساعديهم ، ورؤساء الأقسام والموظفون ، والمشرفين التربويين .

الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة :

ان الجودة لا تحدث من تلقاء ذاتها بل تحتاج الى تخطيط ولا بد ان تكون الجودة أساسا لسياسة المؤسسة ، وعملية تخطيط وجودة السياسة للمؤسسة تكون معلقة ومسايرة لنظرة اقتصادية وتجارية مع وجود أدوات لهذه الجودة بسيطة وسهلة التطبيق ، مع تحديد الوظائف والاهداف وحصر فرص العمل ، وتترجم هذه العوامل في اطار قابل للتطبيق (جولي ، 2002) .

تعريف الجودة : عرفها معهد الإدارة الفيدرالي على انها تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل افضل وفعالية اكبر في وقت قصير ، مع الاعتماد على تقديم المستفيد من معرفة مدى تحسن الأداء (القحطاني، 1993) .

وتعرف الجودة في التعليم أيضا بصورة مختصرة بأنها تفاعل المدخلات (المناهج والمستلزمات المادية ، والافراد والإدارة) في العملية التعليمية لتحسين نوعية المخرجات بصفة مستمرة . والعملية التعليمية هي التفاعل بين النظامين الإداري والفني والنوعية المتوقعة قد تختلف اختلافا جذريا من النوعية الفعلية للخريجين.

كما عرفها (Johnson ,1992) بأنها القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة او الخدمة التي تقدم له .

ولقد تعددت تعريفات الجودة التعليمية فيرى البعض ان الجودة في التعليم هي مجمل السمات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية وهي التي تفي باحتياجات الطلاب ، ويرى اخرون ان مفهوم الجودة في المجال التربوي

تعني ترجمة احتياجات وتوقعات الطلاب الى خصائص محددة تكون أساسا لتعميم الخدمة التربوية وتقديمها للطلاب بما يوافق تطلعاتهم .

الأسباب الرئيسة لإدخال نظام (الجودة) في النظم التعليمية :

. تزايد الإقبال في معظم المجتمعات على التوسع في التعليم مع بداية السبعينات .
. زيادة التسابق والتنافس الاقتصادي جعل دول العالم تتطلع إلى النظام التعليمي ، لمواجهة التنافس والعولمة .
. الثورة التكنولوجية والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري
العولمة والتي تتطلب التفاهم والتسامح بين الشعوب مما يلزم بالجودة في التعليم .
(أحمد ، 2003 م : 34)(الميمان،2007)

معوقات تطبيق معايير الجودة

قد تنجح بعض المؤسسات في تطبيق معايير الجودة الشاملة بينما لا يستطيع البعض الآخر،

وفي الواقع بأن الصفات الأساسية لمبادئ الجودة الشاملة سهلة وميسرة ويرجع السبب لعدم

نجاحها في عملية التطبيق نفسها.

وأشار الترتوري وجويحان (2006) بأن العائق الكبير والمتسبب في فشل بعض المؤسسات في تطبيق نظام الجودة الشاملة يعود إلى ضعف بيئة المعلومات والبيانات في القطاع التربوي في الدول العربية ونقص الكوادر التدريبية المؤهلة في ميدان تطبيق نظام الجودة الشاملة في القطاع التربوي وكذلك المركزية في رسم السياسة التربوية وصنع القرار التربوي.

وترى الباحثة بأن كثير من هذه المعوقات التي تم استعراضها تنطبق على بيئة العمل في وزارة التربية

والتعليم في السلطنة ويمكن تلخيص بعض المعوقات فيما يلي:

1. مقاومة، ورفض التغيير من بعض الفئات.
2. قصور الفهم عند البعض بجدوى تطبيق نظام الجودة الشاملة على المؤسسات التعليمية.
3. بناء ثقافة الجودة الشاملة يحتاج إلى وقت لنشرها بين الكوادر العاملة في المؤسسة التعليمية.
4. الميل للعمل الفردي، وعدم الرغبة في العمل الجماعي.
5. تعقيد الاجراءات، وعدم الانسيابية في العمل.
6. تباين الآراء، والأفكار حول المعايير، والاجراءات بين المختصين.

مبررات تطبيق إدارة الجودة في التعليم :

لا يتم تطبيق أي شيء دون ان يكون مبرر لهذا التطبيق ، فإدارة الجودة الشاملة يوجد مبررات كثيرة لتطبيقها في مجال التعليم ، وأن هذه المبررات وغيرها تؤكد ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليمي لا تتوقف عند تحسين الأداء وانما تهدف الى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات .

لقد أشار (الرشيد ، 1421 هـ) الى مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النظام التعليم على النحو التالي:

. ارتباط الجودة بالإنتاجية

. ارتباط نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات

. عالمية نظام الجودة وسمة من سمات العصر الحديث

. نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الحكومي او الخاص في معظم دول العالم .

. ارتباط نظام الجودة الشاملة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية .

تطبيق الجودة في التعليم :

يحتاج التعليم الى اعلى مستويات اعلى من الجودة لتحقيق الاحتياجات والتوجهات الملائمة للمجتمع ، ولقد اصبح الجودة في التعليم من اهم الأقسام التي يوجد عليها ضغط كبير وذلك لضمان سير العمل ودقة انتاجيته ورفع من كفاءة العاملين لديه .

وتقوم المديريات التعليمية في جميع محافظات السلطنة بتطبيق نظام الجودة في جميع الأقسام والدوائر التابعة لها ويشرف عليها بما يسمى قسم الجودة في وظيفي اخصائيو ضبط الجودة وتكون هنالك العديد من المهام الملقاه على عاتقهم ومن هذه المهام : متابعة سير العمل بصورة دقيقة سواء اكانت ورقية ام مراسلات في الأنظمة الالكترونية ، وكذلك متابعة الردود في هذا الجانب وغيرها من المهام التي تندرج تحت هذا الامر .

فوائد تطبيق معايير بقسم الجودة :

وفي مجال التربية فقد قام الحريري(2007) بتلخيص فوائد معايير الجودة الشاملة فيما يلي:

1. تساعد المؤسسة التعليمية على التعرف على جوانب الفاقد التعليمي من ناحية الوقت، والطاقات الذهنية،والمادية وبالتالي التخلص منها.
2. تساعد المؤسسة التعليمية على التعرف على مستوى أدائها.
3. استيعاب المستجدات التربوية من أجل التطوير والتحسين المستمر.
4. تساعد على ضبط وتطوير النظام الاداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الأدوار، وتحديد المسؤوليات.
5. الوفاء بمتطلبات الطلبة، والمجتمع.
6. الترابط والتكامل بين جميع الاداريين والمدرسين في المؤسسة التعليمية والعمل بروح الفريق.

وتستنتج الباحثة من خلال استعراض فوائد معايير الجودة الشاملة أهميتها في مجال التربية والتعليم، وأن الأخذ بها ضرورة ملحة؛ من أجل تحسين بيئة العمل، وتهيئة كافة الظروف لضمان جودة المخرجات في المؤسسات التعليمية، ونلخص هذه الفوائد في أنها تحقق ما يلي:

1. حدوث تغيير في جودة الأداء بالمؤسسة التعليمية.
2. تطوير أساليب العمل.
3. رفع مهارات العاملين، وزيادة قدراتهم.
4. تحسين بيئة العمل؛ لتكون صالحة للتطبيق.
5. الحرص على بناء العلاقات الانسانية.
6. تقوية الولاء والانتماء للمؤسسة التعليمية.
7. تقليل اجراءات العمل اليومي المعتادة.
8. تلبية رغبات المستفيدين من التعليم.

أهداف تطبيق قسم الجودة بالمؤسسات التعليمية وأهميتها :

تهدف الجودة التعليمية إلى جودة الممارسات وكفايات الأداء. وذلك من خلال الالتزام بعملية التحسين المستمر وحث الأفراد على التغيير والرغبة في أعلاء أهداف التحسين وكذلك الضبط من خلال الشفافية وأيضا تطوير اتجاهات الموظفين ومهاراتهم . وجودة المنتج النهائي للعملية التعليمية (الطالب) وذلك من خلال:

_ **الكفاءة العلمية:** وذلك بما يحفظ للمجتمع قدرته على صناعة التنمية وبناء مستقبله الحضاري.

_ **وكفاءة القيمية والأخلاقية:** وذلك بما يضمن الحفاظ على ثوابت الهوية والاعتزاز بالخصوصيات الثقافية والحضارية لشخصية سلطنة عُمان.

_ **ومسئوليات الوفاء بحق الوطن:** وذلك بما يعني تهيئة الأجيال لتحقيق إنجازات جديدة ومتميزة وحماية المكتسبات القائمة والشعور بالمسئولية تجاه قضايا المجتمع ومشكلاته.

_ **وعالمية الوعي بالحضارة والقيم الإنسانية والسلام:** وذلك من خلال غرس القيم النبيلة والتعايش السلمي مع العالم أجمع والوعي بأهمية الحضارة العُمانية والعالمية.

كما تعد الجودة مرتبطة ارتباطاً كاملاً بجوانب العملية التعليمية التربوية، وأساساً دينياً وانتماءً وطنياً، ومطلباً وظيفياً، ولذا نسعى في مؤسساتنا التربوية إلى عملية التحسين والتطوير وذلك بتحسين وتطوير الهياكل التنظيمية، وتحسين وتطوير أداء العاملين، وأساليب العمل، والأساليب الإشرافية والتحفيز، والنظم، والإجراءات، وتحسين القناعات التي تقاوم التغيير إلى الأفضل، والحرص على تنمية روح العمل الجماعي واستخراج مكامن العنصر البشري من مواهب وإبداعات وقدرات وخبرات لتطوير مستوى العمل التربوي.

وتجدر الإشارة إلى أن تطبيق الجودة في التعليم لا ينحصر في تطبيق أساليب وأدوات جديدة أو شعارات كما يعتقد البعض وإنما يتطلب سلوكيات وقيم ومعتقدات جديدة لكل أفراد المؤسسة التعليمية، حيث تعبر قيم الأفراد عن سلوكياتهم ومعتقداتهم ،وكل فرد يتصرف بطريقة تنسجم مع القيم التي يحملها، لذلك يتصرف العاملون بالمنظمات بطريقة تنسجم مع الأفكار الأساسية لثقافتهم؛ لذا اهتمت الجودة الشاملة بتأصيل القيم

داخل المؤسسات التعليمية، وفي ظل هذا يجب الاهتمام بالقيم للارتقاء بمستوى أداء المديرين والمعلمين وجميع العاملين بالمؤسسات التعليمية بما فيهم الطلاب، بهدف تحقيق الجودة ورفع الكفاءة وتحسين الجودة، ومن ثمَّ تحقيق الأهداف المنشودة ووضوح رؤية المؤسسات التعليمية ورسالتها في تحقيق التفوق والتميز.

وأشار العديد من الدراسات على وجود ارتباط قوي بين قيم المؤسسة وبين تحقيق الأهداف المنشودة عندما يكون هناك تقارب وانسجام بين قيم العمل السائدة بين العاملين في المؤسسات التعليمية، فتقارب الأفكار والمعتقدات والقيم بين العاملين يعني توحيد الجهود والأنشطة لتحقيق جودة المؤسسة (صادق، 2003، 546).

ونظراً لأن بناء قيم المؤسسات التعليمية يتطلب الإعداد والتهيئة نحو تأصيل العديد من قيم ثقافة الجودة التي يمكن أن تؤثر بشكل فعال في ترسيخ مفاهيم الجودة وفلسفتها، كما تسهم في تشكيل إدراك الأفراد للعديد من الأمور المتصلة بارتفاع مستوى جودة الأداء، والتمييز بين مستويات الأداء المختلفة لإبراز الأفراد المتميزين في مستوى أدائهم ومن ثمَّ دعمهم وتحفيزهم.

وتبرز أهمية الجودة في مجال التعليم أنها الأساس في تشكيل العديد من السياسات المتصلة بأداء وسلوك العاملين وانتمائهم وتبنيهم لقيم الجودة، وبالتالي انعكاسها في سلوكهم باعتبارها موجهات للسلوك نحو الجودة وأطر مرجعية وآليات يجب أن تنتهج، وأن تدخل في بناء قيم المؤسسة التعليمية لمزيد من الفهم للمتغيرات التي يتطلبها ضمان الجودة. (رفاعي، 2010، 257).

ونظراً لأهمية الجودة في أي مؤسسة بحيث تعد أساساً لأي عمل متقن، وخاصة في مجال التعليم فقد رأت الكثير من الدول ضرورة تطبيق الجودة في التعليم ؛ لتضمن خدمة تعليمية غير متذبذبة وانضباطاً إدارياً يوفر مناخاً للتميز من خلال ضبط وتطوير النظام الإداري في المدرسة نتيجة تحديد الأدوار والتوافق القيمي، والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب، وزيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين والمعلمين في المدرسة، وتلبية احتياجات الطلاب وأولياء أمورهم، والمجتمع وتوفير جو من التعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمدرسة، والعمل بروح الفريق الواحد، وتطبيق الجودة يمنح المؤسسات التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي. (الغيثي، 2012، 87).

ومن هذا المنطلق وكخطوة مهمة في طريق التطوير النوعي للتعليم بسلطنة عُمان فقد تبنت وزارة التربية والتعليم نظام التعليم الأساسي تماشياً مع الاتجاهات العالمية في سبيل تطوير التعليم، وهكذا ومن الأهمية بمكان أن تنشأ علاقة بين جودة التعليم الأساسي بسلطنة عُمان من جهة، والقيم لدى مديري المدارس وكفاياتهم وتطبيق ما تتطلبه الجودة من جهة أخرى، الأمر الذي حدا بالباحث إلى التساؤل حول مدى الارتباط بين القيم والكفايات الوظيفية لمديري مدارس التعليم الأساسي وآليات تطبيق الجودة التعليمية وأثر ذلك على تحقيق مؤسسات التعليم الأساسي الأهداف المرجو تحقيقها مع التأكيد على أنه من أهم الأفكار والمبادئ للجودة هو التحسين والتطوير المستمر للعملية التعليمية ؛ لذا جاء قرار جلالة السلطان قابوس المعظم بإنشاء دائرة ضبط الجودة بوزارة التربية والتعليم عام 2001 وفي عام 2011 صدر مرسوم سلطاني بإنشاء الهيئة العُمانية للجودة والاعتماد لتحل محل دائرة ضبط الجودة بالوزارة، والمجلس يتمتع بالشخصية الاعتبارية والاستقلال المالي والإداري، ويتبع مجلس التعليم، ويهدف لنشر ثقافة الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية (أبو جبين، 2015، 97-98).

كما أن تحسين التعليم وجودته أصبح هدفاً أساسياً من أجل تحسين السياسات التعليمية، وتواجه النظم التعليمية تحدياً ليس فقط في تقديم التعليم لجميع المواطنين، وإنما في ضرورة أن يقدم التعليم بجودة عالية ؛

لذا فإن تطبيق جودة التعليم يسعى إلى تحقيق عدة أهداف، ولعل من أهمها خلق بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر لجودة المخرجات والخدمات التعليمية مع تقليل التكاليف والحد من الهدر التربوي، وذلك من خلال وجود رؤية مشتركة للمؤسسة التعليمية يشارك في صياغاتها جميع الأطراف المعنية (الطلاب – ممثلين عن مجلس الأمناء - المعلمين – أولياء الأمور – الإداريين)، التي يتم في ضوئها تحديد رسالة المدرسة التي تمثل آليات تحقيق الرؤية. (حسن، 2010، 37-38).

وتعتبر التربية مطلباً اجتماعيا، وداعمةً أساسيةً في نهضة وتطوير المجتمعات؛ لذا كانت الجودة التعليمية ركيزة أساسية في تحقيق أهداف التربية، حيث أن فعالية تلك الإدارة تبنى على أساس البحث عن المردود الفعلي لنتائج العمل بناء على رغبات وحاجات المستفيدين فهي تنطلق من أهداف كلية شاملة، وتنتهي بإفادات عملية إنسانية واجتماعية. (مكروم،2003، 34)

وتهدف الجودة في التعليم إلى تحسين الأداء الإداري للمؤسسة التعليمية وذلك من خلال رفع جودة أداء العاملين "المعلمين، الإداريين" بالمؤسسة التعليمية عن طريق تنمية روح العمل التعاوني الجماعي، وتنمية مهارات العمل الجماعي بهدف الاستفادة من كافة الطاقات، وتطوير المهارات القيادية والإدارية للمؤسسة التربوية، وتنمية معارف واتجاهات العاملين، وتحقيق رضا المستفيدين (الطلبة، أولياء الأمور، المعلمون، المجتمع)، كما أن الجودة التعليمية تهدف إلى إيجاد أنماطٍ جديدةٍ من العمل الإداري تتسم بالكفاءة والفاعلية في نظام المدرسي ؛ وذلك للوصول إلى مخرجات قادرة على تلبية احتياجات وتطلعات المستفيدين من نظام التعليم في المدرسة وبالتالي تحقيق التنافسية على الصعيد العالمي. (الجهاني، 2013، 282).

كما إن إصلاح المنظومة التربوية تستلزم ضبط الجودة المؤسسية لها، وتوفير نظام يضمن تحقيق النمو والتكامل مع الاتساق بين جميع عناصرها، كما يستلزم وجود مؤسسات فعاله تتطلع الى المستقبل من جانبين ، الأول يرتبط بالنجاح والتميز والتطور الذي تحرزه المؤسسة مع تتبع الإنجازات، أما الجانب الاخر فيتعلق بمراقبة ورصد الانحرافات في الاداء للمؤسسة. إن إدارة الجودة الشاملة تمثل أسلوب إداري يتطلب مشاركة جميع أفرادها لتحقيق التقدم والنجاح مع إرضاء المستفيدين من الخدمة التي تقدمها المؤسسة التربوية.

مؤشرات ضمان قسم الجودة في التعليم :

1 . **جودة الهيئة التدريسية :** ويقصد بها جودة عناصر هيئة التدريس في الجوانب العلمية والسلوكية والثقافية والخبرات العلمية التي تتكامل بدورها مع المؤهل التعليمي وكذلك حجم أعضاء الهيئة التدريسية وكفاية أعضائها.

2 . **جودة العملية التدريسية :** ويقصد بها محتوياتها وتحديثها المستمر بما يواكب التغيرات المعرفية والتكنولوجية ، بحيث تساعد الطالب على توجيه ذاته في دراسته .

3 . **جودة الطلبة :** يعد الطالب احد عناصر العملية التعليمية الرئيسية ، ويقصد بها مدى تأهله للتعليم علميا وصحيا وثقافيا ونفسيا .

4 . **جودة البرنامج الدراسي :** يقصد به جودة البرامج والخطط الدراسية وشمولها وعمقها ، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية .

5 : **جودة التسهيلات التعليمية :** تتمثل التسهيلات التعليمية بالمبنى التعليمي وتجهيزاته والتي تمثل محور هام من محاور العملية التعليمية حيث يتم التفاعل بين مجموع عناصره وان التسهيلات التعليمية المتمثلة بالقاعات والتهوية والاضاءة والمقاعد وغيرها تؤثر في جودة التعليم ومخرجاته .

أهم التحديات في قسم جودة التعليم :

- الحاجة لوضع نظام وطني للجودة
- تطوير قدرات المؤسسات التعليمية في الجودة
- تطوير القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس
- الموائمة بين التعليم واحتياجات سوق العمل لتمكين خريجي التعلم المدرسي والتعلم العالي من مواصلة دراستهم او الالتحاق بسوق العمل والمساهمة في التنمية الشاملة للبلاد .

تطوير نظام قسم الجودة في التعليم :

. اوصت استراتيجية التعليم بأنشاء جهة مركزية بوزارة التربية والتعليم بتقييم أداء التعليم المدرسي وضمان جودته .

توصية : تقوم وزارة التربية بوضع نظام داخلي لضمان وتعزيز الجودة في التعليم المدرسي .

. اوصت استراتيجية التعليم بتوسيع صلاحيات الهيئة العمانية للاعتماد الاكاديمي لتشمل التعليم العالي والمدرسي

توصية : تقوم الهيئة العمانية للاعتماد الاكاديمي بتطوير نظام لإدارة جودة التعليم المدرسي .

. تتطلب عمليات ضمان وتعزيز الجودة في المدارس ومؤسسات التعليم العالي بناء قدرات فيها ، لتتمكن من وضع ادارتها وانظمتها الداخلية للجودة ، كما ان بناء القدرات لإدارة الجودة هو متطلب أساسي لنقل الصلاحيات والمسئوليات للمؤسسات التعليمة .

توصية : تطوير واعداد الكفاءات الوطنية في مجال ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية .

***الخلاصة :** ترتكز استراتيجية بناء الجودة في التعليم على خمسة محاور : تشمل تطوير نظام الجودة والاطار الوطني للمؤهلات والارتقاء بالهيئات التدريسية والارتقاء بالعملية التعليمية التعلمية والشراكة المجتمعية .

ويتضمن كل محور من المحاور الخمسة على عدد من التوصيات المتعلقة بالتعليم بشقيه (التعليم المدرسي والتعليم العالي) .

من المؤمل ان يؤدي تنفيذ التوصيات الواردة في هذه الاستراتيجية الى تحقيق هدفها الأساسي المتمثل في الارتقاء بجودة النظام التعليمي ، لتواكب المستويات الدولية ، مما يسهم في بناء مخرجات ذات جودة عالية ، قادرة على المنافسة في سوق المال والمساهمة الفاعلة في مختلف مجالات التنمية في السلطنة . (رضوي ، 2014)

الدراسات السابقة:

دراسة الشنبري (2001) بعنوان : مبادئ إدارة الجودة الشاملة ل DEMING بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات .، والتي هدفت الى التعرف على مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والتعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية ، والتعرف على درجة التوافق والاختلاف بين اراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية نحو أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتقديم أنموذجا مقترحا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية . وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد بلغت عينة الدراسة (164) عضوا استجاب منهم (131) عضوا ، وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها : ارتفاع درجة تقدير مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية وارتفاع تقدير مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة في الجامعات السعودية ، واتفاق اراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية على أهمية إمكانية التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية .

دراسة البنا (2003) بعنوان : تطوير التعليم الثانوي الفني بمصر في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، وقد هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم ادارة الجودة الشاملة ومقوماته ، واستعراض أبعاد تطوير التعليم الثانوي في مصر لإرساء ثقافة الجودة الشاملة ، وتقديم تصور مقترح لتدعيم ثقافة الجودة الشاملة من اجل تكوين قاعدة لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة للتعليم الثانوي في مصر ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته ، كما استخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة ، وقد خلصت الدراسة الى عدد من النتائج من أهمها انه لا يوجد اهداف واضحة ومحددة للبيئة المدرسية بل هي اهداف عامة لا تختلف من مرحلة تعليمية الى أخرى ، وان الخدمات لا تتركز حول احتياجات الطلاب وانما قدم وفقا لقرارات المسئولين بوزارة التربية والتعليم ، وان المدرسة لا تقوم بدراسة عوامل النجاح والفشل والاستفادة منها في تحسين العملية التعليمية .

دراسة معاني بلة حمد (2004) بعنوان : تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي ، وقد هدفت الدراسة الى تطبيق اثر الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي ، واثر تطبيق الجودة الشاملة في أداء العاملين وتتمثل مشكلة الدراسة في ان بعض مؤسسات الاعمال تفتقد تطبيق بعض الأساليب الإدارية الحديثة مما يؤثر سلبا على استمراريتها ومن بينها أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي يعمل على ترقية الاداء وتقديم خدمات ومنتجات متميزة لذا فالبحث يدرس مدى مساهمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مصنع بزيانوس للمياه الغازية على رضا موظفيها ومن ثم تحسين الأداء المتمثل في زيادة الإنتاج ، واستخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة ، وتوصلت الدراسة الى انه من اهم متطلبات إدارة الجودة الشاملة ضرورة اقتناع وموافقة الإدارة العليا بأهمية هذه الإدارة الحديثة ، وتتطلب إدارة الجودة الشاملة اشتراك كل من الإدارة العليا والموظفين ببذل جهود فعالة لتطبيق هذه الإدارة التي تساعد بدورها في ترقية الأداء ، كما يؤدي تطبيق إدارة الجودة الشاملة الى تحسين جودة المنتجات ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة تطبيقا شاملا يؤدي الى الرضا الوظيفي للعاملين لأنم إدارة الجودة الشاملة تهدف الى تجويد العمل في كل مرحلة كما تعمل على تجويد أداء الموظفين والاهتمام بهم وتحسين أوضاعهم المعيشية .

دراسة خضير (2007): بعنوان: واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية ، إضافة الى تحديد دور متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والمركز الوظيفي على ذلك، وتكونت عينة الدراسة من (451) موظفا بمديريات التربية والتعليم الفلسطينية، وتم إعداد استبانة لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج وهي: أن درجة

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية جاءت متوسطة لجميع مجالات الدراسة، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى للجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمركز الوظيفي.

جاءت **دراسة الحراصي (2009)** التي هدفت إلى تقييم مدى تطبيق بعض مبادئ إدارة الجوده الشاملة في الإدارة التعليمية في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان، كما هدفت إلى التعرف على مدى إلمام المؤسسة التعليمية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية، ومعرفة المعايير والمحددات التي من خلالها تتحدد جودة العمليات والمخرجات في العملية التعليمية بعد تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة التعليمية في التعليم الساسي بمدارس سلطنة عمان منذ العام الدراسي 1999/1998م، لتطوير أداء المؤسسة التعليمية، وتحسين العملية التعليمية والإدارية، والمساهمة في حل المشكلات، وتلافي نواحي الخلل في وظائف المدرسة التي نتج عنها العديد من السلبيات وقام الباحث بإعداد استبانه مكونة من (61) فقرة، تم التأكد من صدقها وثباتها ،واستخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته ، وتكون مجتمع الدراسة من (42) مديرا ومديرة. ومن أهم النتائج التي توصلت اليها أن تقديرات أفراد مجتمع الدراسة على المحاور الستة لمدى تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية الأساسي تمارس بدرجة "متوسطة" وقد أوصت الدراسة بإنشاء لجنة في كل مدرسة منبثقة من مجلس الأباء والمعلمين، تقوم بنشر وشرح ثقافة الجودة الشاملة وتطوير وتنمية الموارد البشرية وذلك بالالتزام بالتدريب والتاهيل وتطوير الإدارات التنفيذية وتفعيل الإنماء المهني والتشجيع على الابتكار، والابداع وتنمية القدرات الذاتية والمواهب الشخصية لمدراء المدارس.

وقام المنذري (2009) بدراسة هدفت إلى تحديد الإرتباط بين آليات تطبيق الجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي والكفاية الوظيفية لمديري إداراتها وقد خلصت نتائج الدراسة الى أن نسبة الذين يطبقون الجودة الشاملة عن دراسة من مدراء المدارس وفق معامل التحديد (23.7%) ونسبة الذين يطبقون الجودة بمفهوم التجويد في الإدارة الكلاسيكية من مدراء المدارس وفق معامل التحديد (21.9%) والذين يمارسون الإدارة بسجيتهم من مدراء المدارس وفق التحديد (23%) وأما الذين يجهلون تطبيق الجودة الشاملة من مدراء المدارس وفق معامل التحديد (22.1%) وأما الذين لا يعيرون للإدارة بالا من مدراء المدارس وفق معامل التحديد (12.4%) ، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة ، وقد أوصى الباحث بضرورة إنشاء مركزا متخصصا لإدارة الجودة الشاملة والتطوير التكنولوجي للتعليم ما قبل الجامعي، وذلك ليخدم في دعم اتخاذ القرار، التخطيط والتنفيذ والمتابعة، مشروعات التطوير التكنولوجي.

دراسة أبو قلة وآخرون (2010): بعنوان: أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي. هدفت الدراسة الى معرفة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم بالأردن على تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال معرفة أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الأيزو 9001 إصدار 2000 لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم بعمان الاردنية، وكذلك هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على مدى نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة وأهم المعيقات التي تحول دون تطبيق هذا النظام ، وكذلك التعرف الى أهم العوامل المساعدة على تطوير وتحسين تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة ومدى رضا متلقي الخدمة ، استخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة ، وقد استخدم الباحثون مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة مدى تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة ومستوى تحسين الاداء الوظيفي ، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن هناك اهتمام ومتابعة من طرف وزارة التربية والتعليم لمعرفة مدى نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في الوزارة ،وأن هناك علاقة بين الالتزام بتطبيق النظام ونجاحه ، ووجود التزام من قبل المدراء والموظفين بالوزارة، كما توصلت النتائج الى وجود تأثير إيجابي

على متلقي الخدمة من تطبيق نظام إدارة الجودة ، وأن تحسن الأداء الوظيفي بازدياد مستمر نتيجة تطبيق نظام إدارة الجودة

دراسة العنزي والعازمي (2014) بعنوان: دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير اتخاذ القرار بوزارة التربية بدولة الكويت. ولقد هدفت الدراسة الى أهمية اتخاذ القرار داخل وزارة التربية وكيفية تطوير طرق وأساليب اتخاذ القرارات بإدارة الجودة الشاملة داخل وزارة التربية بدولة الكويت ، وتحقيقا لهذا الغرض استخدم المنهج الوصفي واعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة وتم تصميمها لقياس دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير اتخاذ القرار بوزارة التربية بدولة الكويت وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مقدارها (173) من العاملين بالإدارة العليا والإدارة التنفيذية بوزارة التربية ومن اهم النتائج التيتم التوصل اليها ان الإدارة العليا بوزارة التربية تعمل على ربط النظم الفرعية للوزارة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي الى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم عند اتخاذ القرار وان الإدارة العليا تعمل على المساعدة في ربط اهداف النظم الفرعية للوزارة بالهدف العام للوزارة وبالتالي المساهمة في تحقيق اتخاذ القرار الجيد . وان الوزارة تعمل على الرقابة على عملية تداول البيانات والعمل وحفظها لاسترجاعها عند اتخاذ القرار .

دراسة العابد هواري (2015) بعنوان : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية : وقد هدفت الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في إمكانية تبني إدارة الجودة الشاملة كمدخل او كآلية لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية لولاية أدار ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في دراسته وذلك لتناسبه مع طبيعة الدراسة ، كما كانت عينة الدراسة بمقدار 75 من العاملين موزعين على مستويات مختلفة ، واستخدم الباحث اداتي الملاحظة والمقابلة في دراسته منا استخدم الوثائق والسجلات والاستمارة للكشف عن بعض القضايا وجاءت نتائج الدراسة كالتالي : ان اغلب الموظفين لديهم الهام شبه كبير بالمفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة ، وأن الموظفين يدركون الفوائد الناجمة من جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهمها ان يؤدي الى الاهتمام بعمليات التعليم والتدريب المستمرين والتعاون الجماعي . وتوصلت الدراسة أيضا الى وجود علاقة ترابط وتكامل بين إدارة الجودة وأداء المورد البشري .

دراسة الدرمكي (2019): بعنوان: التدريب على متطلبات القياس والتحليل والتحسين بنظام إدارة الجودة وأثره على تطوير أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان. لقد هدفت الدراسة الى قياس أثر التدريب على أداء العاملين في نظائر المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة وكذلك نظائر المديرية العامة للشئون الادارية في المديريات التعليمية بالمحافظات في وزارة التربية والتعليم وفقا لمتطلبات البند الثامن في مواصفة الأيزو(9001/2008) والمتعلق بالقياس والتحليل والتحسين بنظام إدارة الجودة ممثلة في اربعة بنود **وهي :** بند متطلبات المراقبة والقياس، بند التحكم في المنتج غير المطابق، بند تحليل البيانات ، وبند التحسين وللتحقق من تساؤلات الدراسة فقد استخدم الباحث استبانة على مكونة من (251) فرد هم من الموارد البشرية العاملين بالمديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة والمديرية العامة للشئون الادارية في المديريات بالمحافظات في وزارة التربية والتعليم، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى التدريب في تطوير أداء العاملين جاء بدرجة كبيرة في جميع متطلبات القياس والتحليل والتحسين بنظام إدارة الجودة، كما توصلت النتائج الى وجود أثر للتدريب على كافة المتطلبات، وعدم وجود فروق تعزى الى متغير الجنس في كافة المتطلبات، بينما توجد فروق تعزى لمتغير المستوى الوظيفي ، أما بخصوص طريقة التدريب فقد وجدت فروق ذات دلالات إحصائية بين طرق التدريب وكافة المتطلبات. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد الحقيبة التدريبية بالدراسة كآلية تدريب تسعى

لتطوير أداء العاملين وتعميم نموذج الحقيبة على جميع التقسيمات بالوزارة مع التركيز على التدريب الالكتروني للعاملين.

الدراسات الأجنبية :

دراسة (Sun ,2000) بعنوان : إدارة الجودة الشاملة والايزو وتحسين الأداء .ولقد هدفت الدراسة للتعرف على مساهمة نظام الجودة الشاملة وشهادة الايزو في تحسين أداء المهام وفحص تأثير نظام إدارة الجودة (الايزو 9000) على عملية تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة ولقد تكونت عينة الدراسة من مدراء الجودة في 900 شركة صناعية وخدمية في النرويج ، واستخدم الباحث الإستبانة كأداة للدراسة ، وتوصل الباحث الى النتائج التالية : ان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء بين المنظمات الحاصلة على شهادة الايزو 9000 والمنظمات الغير حاصلة عليها ، كما ان هنالك ارتباط بين شهادة الايزو 9000 مع بعض ممارسات إدارة الجودة الشاملة مثل معلومات الجودة ، وتأكيد الجودة في المنتج وجودة العمليات والتعاون مع المستهلكين ، كما ان المنظمات الحاصلة على شهادة الايزو 9000 قلت فيه المنتجات غير الصالحة وشكاوي المستهلكين وزادت فيها الربحية والانتاجية .

دراسة براون (Brown .2004) بعنوان : العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وجودة الأداء ودور برامج تطبيق إدارة الجودة الشاملة الرسمية . دراسة ميدانية مطبقة في استراليا . وقد هدفت الدراسة الى قياس مدى وجود علاقة بين قياس أداء المنظمات من خلال تبني برامج رسمية او عدم تبنيها وبين تطبيق ممارسات الجودة ، ومن خلال دراسة هل تطبيق الجودة الشاملة يؤثر على الإنجاز ام لا ؟ ودراسة مدى تأثير عدم تطبيق الجودة الشاملة على العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة وإنجاز الجودة ، وتوصل الباحث الى ان للجودة دورا فعالا وهذا الدور مشجع للشركات التي لا تطبق نظام الجودة . حيث أظهرت برامج الجودة تحسين في العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي ، وكان ذلك من خلال إيجاد العلاقة بين المتغيرات انجاز الجودة وبين الجودة الشاملة .

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال المراجعة من قبل الباحثة للدراسات التي تناولت الجودة التعليمية كمدخل أساسي لرفع كفاءة العاملين في المديريات التعليمية يمكن سرد الملاحظات التالية :

_ تنوعت الدراسات السابقة في مجملها في طرح المواضيع الخاصة فمن الدراسات من أهتمت بدور الجودة في تحسين أداء الموارد البشرية ومنها من ربط الجودة بالإدارة التعليمية ومن الدراسات من ربط الجودة بالرضا الوظيفي ومنها من ذكر كيفية تطبيق الجودة في مختلف المؤسسات والقطاعات الأخرى، لكن هذه الدراسة تميزت في ربط قسم الجودة في المديريات التعليمية بالأداء الوظيفي للعاملين فيها .

_ اتفقت هذه الدراسات على أهمية الجودة التعليمية والنفع الذي يحققه قسم الجودة التعليمية في الميدان

_ معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي كدراسة الشنبري (2001) ، ودراسة الدرمكي (2019) ودراسة العنزي والعازمي (2014) ودراسة (2000) Sunودراسة البنا (2003) ، ودراسة الحراصي (2009) ، ودراسة هواري (2015).

_ تؤكد أغلب الدراسات السابقة على أهمية الجودة ودورها في منظومة العمل الإداري بشكل عام والإدارة التربوية بشكل خاص.

_ التأكيد على الأثر الإيجابي المتوقع من وجود جودة تعليمية ناجحة ودورها في تحسين وتطوير الأداء كدراسة هواري(2015)، ودراسة البنا(2003)، ودراسة الحراصي (2009) .

_ اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها للاستبانة كأداة للدراسة مثل دراسة البنا (2003) ودراسة الحراصي (2009) ودراسة المنذري (2009) ودراسة هواري (2015) ودراسة الدرمكي (2019) ودراسة العنزي والعازمي (2014) وغيرها من الدراسات الأخرى .

_ تنوعت عينات الدراسة فمن الدراسات من استخدم مدراء المدارس كعينة للدراسة مثل دراسة المنذري والحراصي (2009) ومنهم من كانت عينته أعضاء مجالس الجامعات كدراسة الشنبري (2001) ومنهم من كانت عينة دراسته العاملين في القطاع الصناعي كدراسة هواري (2015) ومنهم من كانت عينته الموظفون كدراسة معالي بلة (2004) . اما الدراسة الحالية فقد اهتمت بالمديريات التعليمية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان .

_ تنفرد الدراسة الحالية وتتميز عن الدراسات السابقة بالربط بين متغيرين مهمين في الميدان الإداري والتربوي وهما قسم الجودة التعليمية وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين .

_ هنالك بعض الدراسات ربطت علاقة الدراسة بالأثر ومنها من ربط بالقيم ومنها من ربط بالأداة وغيرها من العلاقات الأخرى المتنوعة ، اما الدراسة الحالية فقد ربط الجودة بالأداء .

_ على حد علم الباحثة وبعد عملية المسح التي أجراها توصل بأن هناك قلة في الدراسات العربية التي درست وتناولت قسم الجودة في المديريات التعليمية لذا فإن هذه الدراسة تعد إضافة كبيرة وخاصة في مجال التربية والتعليم.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

- صياغة الأدب النظري.
- تحديد أداة الدراسة والتي تمثلت في الاستبانة.
- تفسير نتائج الدراسة.

ومن خلال الدراسات السابقة يمكن القول بأن الدراسة الحالية ستضيف دراسة نوعية أخرى في مجال التربية والتعليم بسلطنة عمان حيث أنه لا يوجد حسب علم الباحثة أي دراسة بالسلطنة تناولت موضوع قسم الجودة بالمديريات التعليمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين التابعين لها ، وتأمل الباحثة أن يستفيد منه القائمين على السلك التعليمي ، وفي المجال التربوي بشكل عام. كما تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير مشكلة الدراسة الحالية وصياغتها بإسلوب علمي ، وكذلك في تطوير الأدوات المستخدمة في الدراسة وفي المعالجة الإحصائية للبيانات ، والإجراءات المتبعة. وكذلك في بناء الفكرة العامة . وكذلك في التزود ببعض المراجع والكتب التي تناولت موضوع الدراسة والاطلاع على صياغة منهجية الدراسة .

منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وذلك لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها .

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من (من جميع مديريات التربية والتعليم في سلطنة عمان والبالغ عددها (11) مديرية تعليمية . كما بلغ حجم عينة الدراسة (200) موظفا في مختلف المديريات التعليمية، وتم التوزيع الاستبانات على جميع أفراد العينة .

جدول (1) وصف مجتمع الدراسة

الرقم	المديرية التعليمية	العدد
1	مديرية التربية والتعليم بمحافظة مسقط	26
2	مديرية التربية والتعليم بمحافظة جنوب الباطنة	23
3	مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الباطنة	20
4	مديرية التربية والتعليم بمحافظة البريمي	18
5	مديرية التربية والتعليم بمحافظة الظاهرة	22
6	مديرية التربية والتعليم بمحافظة الداخلية	17
7	مديرية التربية والتعليم بمحافظة مسندم	13
8	مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية	16
9	مديرية التربية والتعليم بمحافظة جنوب الشرقية	14
10	مديرية التربية والتعليم بمحافظة الوسطى	17
11	مديرية التربية والتعليم بمحافظة ظفار	14
-----.	المجوع	200

أداة الدراسة:

اقتصرت أداة الدراسة على استبانة تقيس درجة المعرفة والتطبيق لإدارة الجودة لدى موظفي المديريات التعليمية التابعة لوزارة التربية والتعليم في جميع محافظات السلطنة من وجهة نظرهم حيث قامت الباحثة بتطوير الاستبانة وبناء فقرانها على النحو التالي :

وصف الاستبانة :

1 / القسم الأول : يشمل على رسالة توضيحية للموظفين حول هدف الدراسة بالإضافة الى متغيرات المستقلة والتابعة درجة المعرفة ودرجة التطبيق .

القسم الثاني : الاستجابة عن الاستبانة ، حيث تم صوغها بطريقة تقيس درجة المعرفة ودرجة التطبيق لإدارة الجودة لدى موظفي التربية والتعليم بجميع المديريات التعليمة .

ولقد تم إعداد استبانة الدراسة في صورتها الأولية بالاستعانة بالأدب النظري المتعلق بالجودة التعليمية ، والمراجع التي ربطت بين الجودة وأداء العاملين .وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي.

صدق الأداة:

للتحقق من الصدق الظاهري للأداة تم عرضها على(16) محكما من ذوي الخبرة والاختصاص في جامعة السلطان قابوس (كلية التربية) ووزارة التربية والتعليم ومعهد الإدارة العامة. لغرض الحكم على صلاحية الاستبانة من حيث دقة الصياغة اللغوية والعلمية للفقرات وشمولية الفقرات ومدى ملائمتها لكل محور، ومدى وضوح الفقرات. تم الأخذ بجميع ملاحظات ومقترحات المحكمين، وأصبحت جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

1 / هل يؤثر قسم الجودة التعليمية في رفع كفاءة العاملين بالمديريات التعليمية ؟

للإجابة على هذا السؤال فقد جاءت النتائج لتبين أن قسم الجودة بالمديريات التعليمية يلعب دورا أساسيا في رفع كفاءة العاملين في مختلف الدوائر والأقسام في مختلف المديريات التعليمية وذلك من خلال الاتي :

_ إن قسم الجودة يعتبر دوره دور شريك في أداء الموظفين فهو يبادر ويتعاون ويثق مع العاملين وبالتالي يكون ذلك فعالا في رفع كفاءة العاملين .

_ تفعيل العلاقة بين قسم الجودة بالمديريات وبين العاملين مبنية على التعاون والاحترام المتبادل مما يجعل ذلك ان الجميع يعمل بروح الفريق الواحد .

_ قسم الجودة أيضا يعمل على توزيع المهام بين الجميع وبالتالي هذا الجزء يسهم في تطوير جودة التعليم وبالتالي يساعد في رفع كفاءة الموظف .

_ قسم الجودة مبني على التفاعل والتجديد والتشارك والتطوير والابداع وهذه الأسس تؤدي الى رفع كفاءة جميع العاملين .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

2/ ما واقع معرفة تطبيق قسم الجودة التعليمية في مديريات التربية والتعليم العمانية من وجهة نظر العاملين بها؟

للإجابة على هذا السؤال فقد تم توجيه الاستبانة لعدد (200) من الموظفين في مختلف المديريات التعليمية وتبين أن قسم الجودة التعليمية يقوم بالتخطيط قب الشروع في الأعمال المعني بها ومن ثم تعميمها على مختلف الدوائر والأقسام بالمديرية التعليمة .

_ قلة المشاغل والبرامج التي تعنى بهذا النوع بحيث أن قسم الجودة لا يقوم بتنفيذ المشاغل والبرامج اللازمة للموظفين وبالتالي قد تكون النتائج سلبية عند البعض

_ وجود خطط واهداف مرسومة في قسم الجودة تساعد الموظفين على الدقة في اعمالهم والانضباط وسرعة الإنجاز .

كما أسفر البحث عن النتائج التالية :

_ أنه يوجد نسبة (7 %) من الموظفون في قسم الجودة بالمديريات التعليمية لا يقومون بالأعمال المنوطة بهم بشكل صحيح في المتابعة والتوجيه وبشكل يضمن دقة العمل ، وذلك بسبب عدم الشفافية والمصداقية في الأعمال الموكلة إليهم في المتابعة أو بسبب أن المعنيين بالمديريات التعلمية أعلى منهم سلطة وبالتالي يؤدي ذلك إلى الرغبة في رضاهم في أغلب المديريات التعليمية أو لعدم اللامبالاة في استخدام الأوراق أثناء تعبئة الاستمارات .

_ يوجد العديد من الموظفون لا يدركون أهمية قسم الجودة في المديريات التعليمية ، أما لعدم الرغبة في تفعيلة ، او انه لا يملكون الإمكانيات في ذلك ، او بسبب الخوف من ضياع الوقت ، او بكثرة الأعباء الملقاة على عاتقهم .

_ تشير النتائج أن هنالك نسبة تقدر ب (93 %) من الموظفون بمختلف الأقسام التعليمية بالمديريات يرغبون في القيام بالأعمال المنوطة بهم على اكمل وجه ومساندة قسم الجودة في ذلك ، والغير الراغبين من الموظفون لا يفهمون المعنى الحقيقي والهدف الاسمى من وراء قسم الجودة أو أنهم غير مهتمون في ذلك .

_ أظهرت النتائج ان الغالبية العظمى من الموظفون في المديريات التعليمية يساهمون في الاعمال الموكلة اليهم ، حسب توجيهات الإدارة العليا ، وان الإدارة العليا هي السبب الفعلي وراء ذلك ، بمعنى كلما كان القائد (مدير عام . مدير دائرة . رئيس قسم) علاقة متميزة مع العاملين معه كلما كانت النتائج إيجابية ومتميزة في الاعمال التي يشرف عليها قسم الجودة

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم استخلاص التوصيات الآتية:

_ ضرورة الاهتمام بتطبيق أبعاد قسم الجودة والتركيز على الابعاد الأكثر أهمية وتأثيرا على الأداء الوظيفي للعاملين، فهذه الدراسة لم تركز على كل ابعاد الجودة التعليمية ، بل ركزت على الابعاد الثلاثية وهي التخطيط والرقابة والتحسين المستمر .

_ ضرورة قيام قسم الجودة في كل مديرية تعليمية بالأعمال المنوطة به بشفافية عالية وبكل مصداقية وامانة وبعيدا عن المحسوبية وان يكون قسم الجودة له خصوصيته في المتابعة .

_ ضرورة الانفتاح على التجارب العالمية في مجال الجودة في المؤسسات التعليمية للاستفادة منها وتطبيقها في مختلف المديريات التعليمية .

_ ضرورة الاعتماد نظام إدارة الجودة مستقبلا في جميع المديريات التعليمية التابعة للوزارة في مختلف المحافظات التعليمية خلال الفترة القادمة.

_ من الأهمية ان يتم توضيح اهمية تطبيق قسم الجودة على الأداء لكل الموظفين من لأعلى السلم الى اسفله فهذا ادعى الى رفع مستوى الأداء وبالتالي تسهيل علمية شمولية الجودة.

. توفير كادر متخصص من الموظفين في الأقسام التابعة للجودة ليكونوا على إطلاع كامل بكل ما تعنيه كلمة الجودة ، وكذلك عمل المشاغل والبرامج اللازمة للموظفين في مختلف الدوائر والأقسام لكي تؤدي الجودة التعليمية ثمارها على اكمل وجه ممكن .

قائمة المراجع:

أحمد ، أحمد إبراهيم ، **الجودة الشاملة في الادارة التعليمية والمدرسية** ، الاسكندرية ، دار الوفاء ، 2003م .

إسماعيل ، حنان محمد (2011) . بعض العوامل الدينامية المؤثرة على رضا طلاب القاهرة ، جامعة المنوفية عن معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي والمهني ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية .

البكر، محمد بن عبد (2001) " أسس ومعايير نظام الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية " ، **المجلة التربوية** ، الكويت ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، العدد60،المجلد الخامس عشر ، صيف2001، ص83.

درية السيد (2003) . تطوير التعليم الثانوي الفني بمصر في ضوء إدارة الجودة الشاملة . دراسة حالة في محافظة دمياط . مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، جامعة حلوان ، مصر ، المجلد التاسع ، ع 4 .

البنا

البوهي ، فاروق (2001) . **الإدارة التعليمية والمدرسية** ، دار قباء للنشر والتوزيع ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .

الحراصي، سيف بن حمد .(2009). مدى تطبيق بعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الادارة التعليمية في مدارس التعليم الأساسي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نزوى، سلطنة عمان.

الخطيب: أحمد، رداح الخطيب: **إدارة الجودة الشاملة، تطبيقات تربوية**، مكتب العربي لدول الخليج، الرياض 1425هـ - 2004م

الشرقاوي ، مريم (2003) . **إدارة المدرسة بالجودة الشاملة** . ط2 ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية.

الشينبري ، محسن (2001) . مبادئ إدارة الجودة الشاملة ل DEMING بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية كما يراها أعضاء مجالس الجامعات ، **رسالة دكتوراه غير منشورة** ، جامعة ام القرى ، كلية التربية ، قسم الإدارة التربوي والتخطيط .

الصيرفي، محمد عبدالوهاب حامد بدر(2008) : " متطلبات تعزيز ثقافة الجودة في الجامعات المصرية : دراسة تحليلية "، **مستقبل التربية العربية** –مصر، المجلد (14)، العدد (52)، يوليو، ص 9-52.

الطائي ، يوسف والعبادي ، هاشم (2005) . إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي . دراسة تطبيقية . جامعة الكوفة . **مجلة الغزى للعلوم الاقتصادية والإدارية** . المجلد الأول ، العدد (3) . السنة الأولى .

العنزي، عدنان محسن ، والعازمي ، نايف مدعث (2014) . دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير اتخاذ القرار بوزارة التربية بدولة الكويت . دراسات تربوية ونفسية . مجلة التربية بالزقازيق ، مصر . العدد (84) ، يوليو ، ص 283 . 324 .

الفهمي ، مرزوق مطر (2012) . درجة اسهام مديري المدارس في تنمية الوعي بثقافة الجودة في مدارس التعليم العام من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظة لليث ، **رسالة ماجستير** ، كلية التربية : جامعة ام القرى .

القحطاني ، سالم سعيد (1993) . إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في التعلم الحكومي ، **مجلة الإدارة العامة** ، العدد (78) ابريل .

المنذري، سالم بن سعيد .(2009). دور الإدارة بالجودة الشاملة في مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان كما يطبقها مدير المدارس، **(رسالة ماجستير غير منشورة)**، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الاسكندرية.

الموسوي ،نعمان صالح(2003) ،"تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي "، **المجلة التربوية** ، ع67، مجلد 17، الكويت مجلس النشر العلمي ، ص 98.

الميمان ، بدرية صالح(2007)، الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات(قراءة إسلامية) **بحث مقدم للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية**.

اليحيوي ، صبرية بنت مسلم يسلم(2001)،"تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتطوير التعليم العام للبنات في المملكة العربية السعودية"، **رسالة دكتوراه**، المدينة المنورة ، جامعة طيبة، كلية التربية، قسم التخطيط والإدارة التعليمية.

خضير ، عناية محمد (2007) . واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها . رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .

جولي ، مها (2002) . **المتطلبات التربوية لتحقيق الجودة التعليمية** ، الإسكندرية ، مصر ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ص (41 ، 106) .

داغستاني ، محمد كامل (1428) . **القاهرة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة** . ورقة عمل مقدمة في اللقاء الثاني للإشراف التربوي ، المدينة المنورة .

رضوي ، سالم رضا (2014) . **استراتيجية بناء الجودة ف التعليم** ، ندوة التعليم في سلطنة عمان 14 _ 16 أكتوبر .

رفاعي، أنصار محمد عوض الله (2010) : " تصور مقترح لدور قيم ثقافة الجودة في بناء الثقافة التنظيمية بكلية التربية الفنية"، **مجلة بحوث في التربية الفنية والفنون** - كلية التربية الفنية - جامعة حلوان – مصر، العدد (30)، مايو، ص 255-301.

عليمات ، صالح ناصر (**إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير** ، دار الشروق ، عمان .

محجوب ، بسام فيصل (2003) . **إدارة الجامعات العربية في المواصفات العالمية** . القاهرة : منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

معاني بلة محمد (2004) ، تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي ، **رسالة غير منشورة في إدارة الاعمال** ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات العليا .

موسى ، أحمد (2006) . **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء المنظمات في قطاع الأعمال بالسودان . دراسة نموذج شركة البنيان في الفترة من 1995 . 2004** . دراسة مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الاعمال . جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا .

المراجع الأجنبية :

Adediran (2008). **Total Quality Management – a test of the effect of totalquality management on Performance and stakeholder satisfaction** .

Brown (2004) . **The relationship between Total Quality Management Practices and Quality Performance and the role of Formal (TQM) programs** : an Australian empirical study .

James, Linda G., (1995). The Continuum of Change : a **Study of Change Strategies at Six Colleges and Universities, unpublished PH.D**. Thesis, Memphis, the University of Memphis.

Jain, R & Sinha. G& De. S .K, (2010) , **Service quality in higher education : An Exploratory study** , Asian Journal of marketing , 4 (3) : 144_154 .

Jonas Hansson (2003) . **Total Quality Management – Aspects of Implementation and performance Investigation with Focuses on small Organization** , Lulea University of Technology.

Sun, Hongyi,(2000). **Total Quality management ISO 9000 Certification and Performance Improvement**, International Journal of Quality and Reliability Management ,vol.17,No.2,pp168-179 .