الفصل الأول

المقدمة

1-1 تمهيد

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء علي التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة علي التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال.

ويكتسب تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم في العالم العربي أهمية ملحّة لما يقدمه من حلول لمشكلات مزمنة، إذ يشير تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2002 الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي إلى أن المشكلة الأخطر في التعليم العربي تتمثل في عجز التعليم في العالم العربي عن توفير المتطلبات الضرورية للتنمية في هذه المنطقة من العالم، بالإضافة إلى تناقص الكفاءة الداخلية لمؤسسات التعليم العربية (جراد، 1423هـ؛ أحمد، 1424هـ). وعليه فقد شهد الوطن العربي محاولات للإفادة من استخدام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، كما في الأردن والإمارت العربية المتحدة والكويت والمملكة العربية السعودية ومصر والبحرين على سبيل المثال لا الحصر (نشوان، 1424هـ ؛جراد، هـ1423 ؛ خليل و الزهيري، 1421هـ؛ الكيلاني، 1418هـ).

وعندما نتحدث عن التعليم يتضح الدور الكبير لإدارة المدرسة نظراً للدور الذي تلعبه في النظام التعليمي، و مع تطور العلوم النفسية و التربوية و التي أكدت على ضرورة الاهتمام بالمتعلم و جعلته محوراً للعملية التعليمية، لم يعد مقبولاً أن تكون القيادة التربوية أسيرة النمط التقليدي لأساليبها وآلياتها والذي لايصل بها إلى جودة مخرجاتها. و يتوجب تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التعليم لرفع مستوى المخرجات.

1-2 مشكلة الدراسة

إن قطاع التعليم بمنظوماته المتعددة، يعدّ الركن و العنصر الأساس لتحقيق التطور والازدهار الحضاري والاقتصادي الذي ينشده أي مجتمع، ولأنه صناعة للمستقبل المأمول كما هو مسلّم به، فقد جرت محاولات مبكرة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في كافة الميادين التربوية، ممثلة في التعليم العالي والتعليم العام والتعليم التقني والفنّي، وذلك بشكل مضطرد ومتنام (الصيداوي و آخرون ، 1422هـ). إضافة إلى تعليم محو الأمية و التعليم الأخلاقي و التعليم عن بعد و التعليم الالكتروني و غيرها.

و بالرغم من أهمية تطبيق مبادئ الإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، الأمر الذي أشارت له العديد من الدراسات والأدبيات ذات العلاقة، إلا أن الشروع بتطبيقها يجب أن يُسبق باستقصاء وبحث دقيق لتوفير المتطلبات اللازمة لإنجاحها و المعوقات المحتملة للحيلولة دون ذلك. الأمر الذي يعد ضرورياً بغية الحد من الهدر المادي والإخفاقات الناتجة عن محاولة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ظل غياب متطلباتها الأساسية وانتشار معوقات تطبيقها.

وعليه يمكن أن تتحدد مشكلة هذه الدراسة في ضرورة استقصاء توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة ومدى وجود معوقات تطبيقها في مدارس المرحلة الثانوية للبنات بمنطقة الجوف. مما سيمهد للجهود اللاحقة التي تهدف إلى تطبيق برنامج الجودة الشاملة بشكل ميداني في هذه المدارس.

وتم اختيار المرحلة الثانوية تحديداً باعتبار أهمية مرحلة ماقبل التعليم الجامعي بالنسبة للنشىء. حيث من الضروري استقصاء واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية في مدارس المرحلة الثانوية من خلال البحث في المعوقات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية في مدارس المرحلة الثانوية على وجه العموم ومدارس منطقة الجوف على وجه الخصوص.

وتلخص الباحثة مشكلة الدراسة من خلال الاسئلة التالية:

السؤال الرئيسي:

ما النموذج المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟

الأسئلة الفرعية:

1- ما درجة توافر المتطلبات المتنوعة اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟

2- ما المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟

3- ما درجة تطبيق الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف لأساليب إدارة الجودة الشاملة؟

3-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات بمنطقة الجوف. وسوف تحاول هذه الدراسة تحقيق هذا الهدف العام من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف.
2. تحديد المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمدارس المرحلة الثانوية للبنات في منطقة الجوف.
3. التعرف على درجة تطبيق الإدارة المدرسية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف.

1-4 تساؤلات الدراسة

تحاول الباحثة الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما النموذج المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة توافر المتطلبات المتنوعة اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟
2. ما المعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف؟
3. مادرجة تطبيق الإدارة المدرسية في المدارس الثانوية للبنات في منطقة الجوف لمبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

1-5 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية المرحلة الثانوية وهي مرحلة ما قبل التعليم الجامعي حيث من المفترض أن يتسم النشئ بالنضج والوعي الكامل بأهمية التعليم وأساسيات العملية التعليمية، كما تمثل المرحلة الثانوية الجسر المؤدي إلى مؤسسات التعليم العالي والمتخصص مما يؤكد على أهمية تجويد مخرجاتها.

كما أن هذا البحث سيتناول موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مدارس المرحلة الثانوية في منطقة الجوف، وهي بيئة لم يسبق أن تمت دراستها سابقاً من حيث تطبيقات إدارة الجودة الشاملة، فتعد هذه الدراسة – على حد علم الباحثة – الأولى من نوعها في الجامعات السعودية.

ومن ناحية موضوع الدراسة، وهو الإدارة التعليمية بالجودة الشاملة، فيمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- مسايرة موضوعها للاتجاهات والمتغيرات العالمية الحديثة.
- الإسهام في تطوير الأداء للقيادة التربوية للمدرسة الثانوية.
- اعتبار معايير الجودة الشاملة محددات تقويمية لتطوير أداء القيادة التربوية للمدرسة الثانوية.
- إثراء أدبيات الإدارة التربوية المتعلقة بأحد أهم تطبيقات الإدارة الحديثة وهو إدارة الجودة الشاملة.
- تزويد صانعي القرار بالمملكة العربية السعودية بمؤشرات موضوعية تمكنهم من استثمار برامج الجودة في مدارس التعليم الثانوي للبنات.

1-6 حدود الدراسة

تتقيد الدراسة الحالية بحدود زمانية ومكانية من المهم أن تؤخذ بالاعتبار عند النظر إلى النتائج للإفادة منها وتعميمها وهي كالتالي :

1. **حدود موضوعية:** تقتصر الدارسة الحالية على موضوع تصور مقترح لتطوير واقع إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية في تعليم البنات بمنطقة الجوف.
2. **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على مدارس المرحلة الثانوية للبنات في منطقة الجوف.
3. **حدود زمانية:** طبقت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1429-1430هـ.

1-7 مصطلحات الدراسة

يعد تحديد المصطلحات و توضيح معانيها أمراً ضرورياً في البحوث و الدراسات، لما لها من أثر كبير و علاقة وثيقة في توضيح متغيرات الدراسة و توضيح عناصرها، و فيما يأتي توضيح للمصطلحات المرتبطة بهذه الدراسة:

الجودة:

"مجموعة من الخصائص و المميزات لمنتج أو خدمة تعبر عن قدرتها على تحقيق المتطلبات المحددة أو المتوقعة من قبل الزبائن" (الجضعي، 1424هـ، ص 10).

التعريف الإجرائي:

الالتزام بسياسة التعليم في المملكة العربية السعودية و تحقيق القواعد التنظيمية للتعليم العام و تحقيق النظام الداخلي و اللائحة للمرحلة مع التطوير بما يلائم المستقبل و المتغيرات و القيم و المعتقدات.

الشاملة:

"التزام كل موظف في جهود الجودة و على كافة المستويات لضمان الوصول إلى تحقيق معيار الجودة المحدد و المطلوب" (أبو ليلى، 1418هـ، ص 8). و تعرف الباحثة الشاملة بشمولية المسؤولية لجميع فريق العمل كل فرد في حدود مجال عمله و صلاحياته، بالإضافة إلى أن الجودة تشمل جميع مجالات العمل و عناصره صغيرها و كبيرها.

إدارة الجودة الشاملة:

عرَف هيكسون و لوفلايس **Hixon & Lovelace** (1413هـ) و أحمد (1423هـ) إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي بأنها عملية إستراتيجية إدارية تأسست على مجموعة من القيم و تستمد طاقتها الحركية من معلومات تمكنها من حسن تفعيل قدرات العاملين و مواهبهم و إمكاناتهم في كافة مستويات المنظمة، و ذلك بشكل إبداعي لتحقيق النمو و التطوير المستمر لهذه المنظمة.

تعرّف الباحثة مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم إجرائياً بأنه: أن يتوفر في المدرسة كافة شروط و متطلبات تطبيق الجودة التي حددتها المنظمات الدولية ذات العلاقة، كما يتحدد ذلك من خلال إجراءات التسجيل و التقييم المعدة من قبل هذه المنظمات.

المعوقات:

يعرفها أحمد **(1423هـ)** "معوقات عاقة، خالفه، و المراد مخالفة الشئ للأصل حتى يمنع إستمراره في مجراه الطبيعي، و قيل عاقه الشئ أي خالفه" **(ص616)**.

و تعرف الباحثة معوقات تطبيق نظام الجودة الشاملة بأنها الحواجز التي قد تؤدي إلى عدم تطبيق النظام او تطبيقه بشكل جزئي حيث لا يؤدي ثماره المرجوه منه.

المتطلبات:

يعرفها الجضعي **(1424هـ، ص31)** بأنها مجموعة من العناصر المشتركة المستقاة من نماذج إدارة الجودة الشاملة، و التي يجب توفيرها عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الواقع.

و تعرفها الباحثة بأنها الاحتياجات والمستلزمات التي من الواجب توفرها لتحقيق التطبيق الناجح والفعال للجودة.