



عمادة البحث العلمي
DEANSHIP OF SCIENTIFIC RESEARCH

مجلة إدارة الجودة الشاملة
Total Quality Management Journal

Journal homepage:
<http://journals.sustech.edu/>



جامعة Assiut
العلوم والتكنولوجيا

تطبيق إجراءات الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية تهيئة للظروف الملائمة لعمليتي التعليم والتعلم
(حالة مدرسة القبس أساس بنات - محلية الخرطوم)

An application of Total Quality precedurs in the schools, Preparation for education and learning best climate : Al – Qabas girls basic school, Khrtoum locality .

الطيب يوسف محمد أحمد البدوي

المستخلص:

هدفت الدراسة للتحقق من أن مدرسة القبس بنات الأساسية تطبق بعض إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية، وقد إتبعنا الدراسة أداة الملاحظة لجمع البيانات، وأيضا الإطلاع على بعض الوثائق. إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحليل المعلومات التي تم الحصول عليها، وكانت عينة الدراسة مكونة من مدير المدرسة ووكيلاته، ورؤساء شعب المواد الدراسية المختلفة، وتوصلت الدراسة الى الآتي: تطبق مدرسة القبس بنات الأساسية إجراءات الجودة الشاملة في المهام الإدارية بدقة، وبنفس الخطوات الواردة في دفتر إجراءات الجودة الشاملة . إجراءات الجودة الشاملة المطبقة في مدرسة القبس بنات الأساسية تحقق أهداف الجودة الشاملة المحددة بالموصفات للمخرج النهائي . إجراءات الجودة الشاملة المطبقة في مدرسة القبس بنات الأساسية تدعم الإدارة المدرسية في التحسين المستمر للبرامج، وتحقيق الأهداف التربوية المدرسية المنشودة.

الافتتاحية: تطبيق إجراءات الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، تهيئة لعمليتي التعليم والتعلم

Abstract

Quality Precedurs in the school management tasks. The study choosed Notes and some other documents, and depended on using descriptive data analysis, and reached the following results : - Al – Qabas girls basic school applied some of Total Quality precedurs in the school management tasks, and exactly as the steps of the precedurs . - The Total Quuality precedurs which applied, realizes the objects of the Total Quality . - The Total Quuality precedurs supports the school management to make the education programs better, and realizes education goals in the school .

Keywords: The Extent of Appling T.Q.Min Schools, Preparation for Education and Learning

المقدمة :

في الآونة الأخيرة سعت مؤسسات تربوية وأخرى تعليمية لتطبيق الجودة الشاملة في المواقف التربوية، والإستفادة منها في تطوير التربية والتعليم خاصة في مجال المناهج الدراسية، وفي الإدارة المدرسية ومجال الخدمات المدرسية أيضا، وقد إنتقلت الجودة الشاملة الى التعليم من مجال الإدارة العامة التي تم تطبيقها في بعض الدول الأجنبية .

في اليابان مثلا أدى تطبيق الجودة الشاملة الى تطور كبير في مجال الإدارة قاد الى مرونة كبيرة في التنظيمات والى إنفتاح على البيئة، ومن ثم تم إعطاء الأولوية الى البحث وتنظيم الإتصال، والتركيز على العلاقات الإنسانية أكثر من التركيز على العلاقات الوظيفية، وتحفيز العاملين، وتدريبهم في أطار قيم المجتمع.

بالنسبة الى الولايات المتحدة فقد نشأت الجودة الشاملة من خلال حلف الناتو وذلك بتطوير مواصفات للجودة الشاملة للعمليات العسكرية أطلق عليها مواصفات الجودة الشاملة، وقد حقق هذا الإجراء فوائد عظيمة بدأت من خلال حاجة ماسة الى نظام للجودة الشاملة يمكن إستخدامه في مجال الصناعة والأعمال الأخرى . هكذا إنتقل الأمر الى حقل التربية في مطلع التسعينات من القرن الماضي وتم تطبيقه في التربية في مجال التعليم العام، والتعليم الجامعي في عدة دول، وكان له أثر بليغ في تطوير التربية والتعليم .

مشكلة الدراسة :

تطبق الجودة الشاملة على الإدارة في بعض مدارس مرحلة الأساس من خلال العلاقة المباشرة بإدارة التعليم لدفع العملية التعليمية لتحقيق أهدافها، ورفع كفاية المعلم، والإرتقاء بالبيئة التربوية، وتنمية العلاقات الإنسانية لدي التلاميذ، والتخفيف من صعوبات التطوير، ومعالجة معوقات بعض التحديات في بعض مدارس مرحلة الأساس، ومع ذلك فقد أغفلت بعض الدراسات ومنها دراسة (صلاح سليمان عبدالله 2009م) أورد إنه ليس هناك أي اشارة للمواصفات التي تصاحب تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات، والتي ينبغي أن ترسم محددات واضحة للجودة الشاملة المراد تطبيقها في المدارس، ولهذا من الصعوبة قياسها لمعرفة القدر الذي تم به التطبيق، وتصبح الجودة الشاملة مجرد تعريفات ومفاهيم وقيم وأهداف من دون خطط محددة و جداول زمنية حاصرة للتنفيذ و ضوابط.

أما دراسة (عبد الله محمد البدوي 2009م) فلم تتذ عن ما سبقها من دراسة في إمكانية تطبيق الجودة الشاملة في مرحلة الأساس بولاية الخرطوم حيث لم يرد ذكر المواصفات والإجراءات التي تنفذ بها الجودة الشاملة .

بعكس دراسة (فيصل عبد الله الغامدي 2011م) في إمكانية تطبيق مبادئ ديمينج التي تسعى الى رفع كفاءة وفاعلية النظام التعليمي، وتدريب مديري المدارس بإعطائهم كامل الثقة لإجراء التغيير، ومعرفة حاجات المستفيد من الجودة الشاملة في القطاع التربوي وبذل الجهد لإشباعها بنحو يبعث على الرضا، وتوفير بيئة مدرسية صالحة .

كذلك دراسة (نادية آدم ادريس جبريل 2011م) تطبيق الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية أدى الى إعطاء التدريب أكبر إهتمام لرفع القدرات من خلال تقجير الطاقات الكامنة في نفوس مديري المدارس والمعلمين وتحقيق الغايات بالتخطيط السليم وإنفاذ برامج العمل التربوية وإنجازها بأقل تكلفة وجهد، والعمل على رفع الدافعية من خلال التحفيز المادي سعيا وراء التميز في الأداء.

هكذا تأكد للباحث إن الدراسات المتاحة والخاصة بتطبيق الجودة الشاملة في بعض المؤسسات التربوية لم تحتوي على أي ذكر لمواصفات الجودة الشاملة المنفذة والتي يجب أن يتم تحديدها بكل دقة، وليس هناك ذكر لإجراءات الجودة الشاملة للبدء في تنفيذ الجودة الشاملة من خلالها، ولا ذكر لنماذج متابعة تلك الاجراءات، ومن ثم ليس هناك أيضا أدنى إشارة لإرضاء الزبون وهو الهدف الإستراتيجي الأسمى لكل أنشطة الجودة الشاملة، ولم يكن هناك تعريف للزبون وهو الشريك الأساسي الذي تسعى الجودة الشاملة لنيل رضاه، ولم يكن هناك ذكر للتحسين المستمر من خلال التدقيق للكشف طبيعة سير النظام في ضوء عمليات الجودة الشاملة، وليس هناك إجراءات تصحيحية وقائية للنظام تحميه من تكرار نفس الأخطاء، ولا وجود

لثقافة الجودة الشاملة، أو ضمان تطبيقها، وهذا يعود لعدم إعلان سياسة واضحة وملزمة لتنفيذ الجودة الشاملة، ومن هذا المنطلق يبدو الأمر في مجمله تطبيقاً للجودة فقط كشيء مجرد دون تطبيق الجودة الشاملة بمعناها الشامل، واليون شاسع جدا بين الجودة والجودة الشاملة . لكن رغم ذلك فأن هناك إشارة واضحة الى الترتيب وهي الاشارة الوحيدة الدالة على الجودة الشاملة .

مشكلة الورقة تتعلق بواقع تطبيق إجراءات الجودة الشاملة المطبقة في بعض المؤسسات التربوية بولاية الخرطوم حالة مدرسة القيس بنات الأساسية، وما إذا كانت تطبق من خلال القيم والأهداف والثقافة والمفاهيم العامة لوحدها فقط أم تطبق من خلال مواصفات ووسائل وطرائق محددة .

أهمية الدراسة :

ترجع أهمية هذه الدراسة الى أنها تسعى للتحقق من أن الجودة الشاملة المطبقة في بعض المؤسسات التربوية تطبق حسب الأسس المعروفة للجودة الشاملة والتي تبدأ بتحديد المواصفات للمخرج المطلوب من وراء عمليات الجودة الشاملة، ومن ثم بناء إجراءات محددة وموثقة، وخطط محكمة في شكل خطوات مرتبطة ببعضها البعض في حلقات تتكون منها سلسلة عمليات لا تجاوز فيها ولا علو عليها، ولكنها قابلة للتطوير للوصول الى المخرج المقصود الذي يحقق رضا الزبائن شركاء العملية التربوية التعليمية .

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على برامج الجودة الشاملة التي تطبق في مدرسة القيس أركويت بنات بدء من التخطيط العام وتحديد المواصفات التي تحدد نوعية المخرج التربوي المطلوب ومرورا بالعمليات التي تؤدي من خلال الإجراءات، مدى إلتزام الإدارة المدرسية في تلك المؤسسات التربوية بتنفيذ الإجراءات المحددة في تطبيق الجودة الشاملة، وما إذا كان تطبيق إجراءات الجودة الشاملة يحقق الأهداف التربوية للجودة الشاملة .

فروض الدراسة:

تطبق مدرسة القيس أركويت بنات إجراءات الجودة الشاملة سعيا لتحقيق أهداف الجودة الشاملة في مجال التربية، وإن إدارة المدرسة ملتزمة تماما بتنفيذ إجراءات الجودة الشاملة من أجل التحسين المستمر للعمليات والخدمة التي تقدمها المدرسة، ومن أجل إرضاء الزبائن المرتبطة ببعض مصالحهم التربوية بالمدرسة .

حدود الدراسة:

أجريت هذه الدراسة كحد مكاني في مدرسة القيس بنات، مؤسسة الخرطوم للتعليم، ويعود سبب إختيارها حدا مكانيا للدراسة لوجود سياسة معلنة للجودة الشاملة تم تملكها لأولياء أمور التلاميذ، وأهم ما ورد في تلك السياسة المعلنة، التطوير المستمر وتحسين بيئة العمل، ومراعاة المصلحة العامة للعمل، والإستفادة من تجارب الآخرين وتبادل المعلومات، ورفع قدرات العاملين وزيادة معارفهم ومهاراتهم ومنحهم الثقة وتشجيعهم على تقديم المبادرات والإبداع .

من أسباب إختيار مدرسة القيس بنات لإجراء الدراسة أيضا وجود ملف متاح، ويحتوي ذلك الملف على إجراءات الجودة الشاملة التي تنفذها المدرسة من خلال أنشطة الإدارة المدرسية لتحقيق أهداف الجودة الشاملة.

مصطلحات الدراسة:

إجراءات: الإجراء هو الخطوات التي يتم من خلالها بعض الأعمال، وهذه الخطوات غالبا ما تكون منظمة في شكل حلقات محكمة مرتبطة ببعضها البعض بلا ثغرات تتخللها، ويصعب تجاوزها أو العلو عليها دون أن يتأثر النظام بذلك .

الجودة الشاملة: هي أسلوب لإدارة الأعمال يركز على جودة المنتج بغرض إرضاء الزبائن والإحتفاظ بهم وتحقيق التفوق في السوق، ومن مزايا هذا الأسلوب الإداري التدريب على إجراءاته وتحديد المسؤوليات بصرامة لمُنسببيه، والقيام بإجراءات تصحيحية للأخطاء وإنحرافات النظام، وعدم تكرار نفس الأخطاء .

المؤسسات التربوية: يعنى بذلك عامة مدارس مرحلة الأساس التي يقيمها المجتمع لتربية أبنائه ليصبحوا مواطنين صالحين، وبصفة خاصة يعنى المصطلح مدارس مرحلة الأساس للتعليم الخاص ممثلة في مدرسة القيس أساس بنات " مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص " التي أجريت فيها هذه الدراسة .

تهيئة الظروف الملائمة: أعداد الظروف المدرسية المناسبة إستعدادا لتنفيذ عمليات التعليم والتعلم التي تتم في صورة تبادلية متداخلة، وهذه الظروف تتضمن جوانب مادية وجوانب معنوية لا يستقر الجهد ويحقق الأهداف التربوية من دونها ،

التعليم والتعلم: التعليم يعنى النظام التعليمي بكل فعالياته وأدواته وبرامجه وخططه، وهو النظام الذي تنشئه الدولة، ويعتبر النظام التعليمي هو النظام الرسمي الأساسي. اما التعلم فهي الجهود التي يقوم بها الأفراد والجماعات من تلقاء أنفسهم وبصورة غير منتظمة ودون تدخل الدولة أو اي جهة منظمة لنيل العلم .

الجودة الشاملة :

أولا الجودة : الجودة تعني كون الشيء جيدا وفعالها جاد وجود، والكيفية من لفظ كيف، وكيفية الشيء يعني حالته وصفته. (إبراهيم يس وآخرون، المعجم الوسيط ج 1، ج 2 ص 708، ص 145). يستخدم مصطلح الجودة دائما للإشارة الى الامتياز أو التميز في الخدمة، فالجودة تعني الاتقان في العمل، وهي أيضا القدرة على تحقيق رغبات المستهلك أو الزبون وهو في التربية " شريك العملية التربوية والتعليمية " تحقيقا يلبي توقعاته ويتطابق معها، ويحقق رضاه التام عن الخدمة المقدمة كمنتج أو مخرج نهائي . (عمر أحمد عثمان 2006 م)

ثانيا الجودة الشاملة : هي استراتيجية ادارية تركز على مجموعة من القيم تستمد حركتها من المعلومات التي تتمكن في أطرها من استثمار وتوظيف المواهب والقدرات الفكرية للعاملين وتسخير طاقاتهم وجهودهم في مختلف مراحل التنظيم لتحقيق التحسين المستمر، وهي أيضا أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من متطلبات الإنتاج والإخراج التربوي .(سعاد بسيوني عبد النبي 2001 م)

من خلال التعريفين يتضح أن هناك بعض الفروق بينهما، فالجودة الشاملة هي فلسفة تعمل على توجيه النظام الإداري بغرض تحقيق الأهداف لإرضاء الزبون، والعمل على رفع معدل كفاءة العاملين المهنية من خلال السعي المستمر للنظام من خلال التخطيط والتنظيم لتحسين المنهج الإداري ومواصفاته بالكفاءة والفاعلية لتحقيق رغبات العمل من خلال تعاون الأفراد.(أحمد إبراهيم أحمد 2002 م)

ويمكن توضيح الجودة تمثل تنسيق معين في التخطيط وتنظيم ومتابعة العملية التعليمية وفق رؤية محددة لمقابلة التحديات، وحل لمشاكل التي تعترض سبيل العمل لتحقيق رسالة المؤسسة التعليمية في بناء التلميذ من خلال تقديم برامج تربوية متميزة، وأنشطة تعمل على بناء الشخصية المتوازنة، فالجودة إذا لا تشير الى المواصفات أو الخصائص المتوقعة من المخرج التعليمي أو ضبطه بعد القيام بالعمليات والأنشطة، أو تقوم بتدريب العاملين، ووهي أيضا لا تقوم بالإجراءات التصحيحية للنظام. (عبدالرحمن توفيق، 2005 م)

مواصفات الجودة الشاملة :

إجرائيا فإن مواصفة الجودة تعني تحديد الوضعية المطلوبة للمنتج أو المخرج والتي يجب أن يكون عليها في صورته النهائية بعد القيام بالعمليات, وإن تحديد مواصفة للجودة الشاملة تعني شيئا واحدا هو ضبط المنتج أو المخرج بالصورة المتفق عليها والتي تم تحديدها مسبقا، والعمل على تمليك المعلومة بشأن المواصفة الى الزبون والى جهات الاختصاص، وان تقديم المنتج أو المخرج للزبائن على غير المواصفة المعن عنها أمر يحتاج الى إجراء تصحيحي فوري، بحيث يجب أن لا يتكرر الأمر مرة أخرى وذلك بمعالجة الخطأ معالجة نهائية ومن جذوره .

تجارب الدول في الجودة الشاملة :

طبقت الجودة الشاملة في أنظمة التعليم كتجربة رائدة في عدة دول أجنبية وعربية من هذه الدول :

1/ التجارب الأجنبية :

أ/ التجربة الأمريكية : بدأت التجربة الأمريكية في مطلع التسعينات من القرن الماضي من خلال حاجات المدارس الثانوية وبعض الكليات الجامعية بهدف اصلاح التعليم في ولاية الاسكا ومنطقة ديترويت، وأهم ملامح التجربة الامريكية قضاء التلاميذ تسعين دقيقة أسبوعيا في برنامج تدريبي شامل، وحل المشكلات، واستعراض الأداء بطرق تعلم مختلفة وعديدة، والعمل كفريق واحد يضم الادارة والمعلمين لتحقيق مشاريع التحسين المستمر، ومن فوائدها وثمارها القدرة على التعلم الذاتي استيعاب المعرفة وهضم محتويات المنهج الدراسي، وتعلم مهارات صنع القرار، والتفكير الناقد، والعناية بالآخر وتقدير الذات. (أحمد إبراهيم أحمد 2002م)

ب/ التجربة البريطانية : بدأت أيضا في مطلع التسعينات من القرن الماضي باستخدام مواصفة مقننة للجودة الشاملة في التربية والتعليم بعد صدور المعايير من المؤسسة البريطانية للمعايير التي كانت خير دليل في التوجيه لتطبيق معايير المؤسسة على التربية، وقد ركزت التجربة البريطانية في التعليم (النمو التعليمي) على طرق التدريس وتم نقل نجاح الجودة الشاملة الى التعليم مع اعتماد الأساليب الاستراتيجية في فهم أسلوب العمل وتفسير النتائج. (رحمة حسن رحمة 2004م)

ج/ التجربة اليابانية : أهم ملامح التجربة اليابانية أن هناك ثلاثة أنظمة تتحكم في الجودة الشاملة هي:

أ / النظام الاجتماعي .

ب/ النظام الاداري .

جـ/ النظام التقني .

وقد تم التركيز على خدمة الفرد المتعلم، واحترام البشر والادارة للحقائق، والتحسين المستمر، وتوضيح مفهوم الجودة والجودة الشاملة والزام العاملين بها، مع وجود مقاييس صالحة على جودة النظام، والعمل على الاستفادة من الاخطاء مستقبلا، ونشر الدروس المستفادة من تنفيذ العمليات. (عبد المحسن توفيق، مرجع سابق)

2/ التجارب العربية :

بدأت التجارب العربية بعد التجارب الأجنبية، وقد إستفادت التجارب العربية كثيرا جدا من التطور والإنجازات التي تحققت من جراء تطبيق الجودة الشاملة تلك الدول للجودة الشاملة في التربية والتعليم، ومن التجارب العربية:

إ/ التجربة السعودية : كان هناك أشارات كثيرة وواضحة بضرورة زيادة الوعي النوعي في التعليم من خلال الجودة الشاملة في التعليم العام والتعليم الجامعي بتطبيق نظام الأيزو 9002 في بعض المدارس في منطقة الأحساء بمدرستين، وأهم ملامح التجربة السعودية ان تعليمات الجودة الشاملة تنفذ بشكل مدون أي

موثق لكل جزئية لأداء المعلم مع توفير الحوافز المناسبة، وأيضا وضوح التعليمات اللازمة للواجبات والمسئوليات .

ب/ التجربة الخليجية : شملت التجربة الخليجية نظام الجودة، والمناهج التربوية وما تتضمنه من محتوى دراسي، وأداء المعلمين، وشمل أيضا البيئة التربوية في المدارس وبصفة خاصة المباني، وكذلك العمل الإداري.

ج/ التجربة المصرية : اعتمدت مصر في خطوة سابقة لها انشاء هيئة قومية تسعى لتحقيق ضمان الجودة الشاملة في التعليم في مصر اعتبارا من عام 2001م .

3/ التجربة السودانية : إجرائيا تعتبر التجربة السودانية تجربة مختلفة لأنها طبقت بصورة نموذجية وكاملة في التعليم الخاص دون الحكومي, بمواصفات محددة للخدمة المطلوبة، وإجراءات، وسياسة للجودة معلنة لتصبح ملزمة لمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص، التي تعد من أكبر المؤسسات التربوية والتعليمية في السودان بإحصائية وتعداد تلاميذها، وقوة معلميها، ومواقعها التي تقدم منها الخدمة التعليمية، وقد طبقت الجودة الشاملة في مدارس مرحلة الأساس دون مدارس المرحلة الثانوية أو مراكز مرحلة التعليم المبكر(ما قبل المدرسي)، وطبقت الجودة الشاملة في الإدارة العامة للمؤسسة وكذلك في قطاع الخدمات، وتكلفت الجهود بالحصول على شهادة الأيزو 9001 عام 2004م، الأمر الذي مهد لنشر ثقافة الجودة الشاملة في كل مواقع المؤسسة التي بلغت أكثر من خمسين موقعا تربويا وتعليميا في مدن العاصمة السودانية الثلاثة وبورتسودان وودمديني .

الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والقيام بملاحظة إجراءات الجودة الشاملة المحددة والموتقة التي تطبقها مدرسة القبس أركويت بنات، مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص وشرحها تحليليا، والتحقق من أن المدرسة ملتزمة تماما بتطبيق هذه الإجراءات، ومدى انعكاسها على تحقيق أهداف الإدارة المدرسية، وتحسين البرامج التربوية والعمليات لإرضاء الزبائن .

مجتمع وعينة الدراسة:

يضم مجتمع الدراسة مجموعة متعددة من المختصين كل في نطاق مسؤوليته ومهامه منهم مدير المدرسة، ووكيلتي مدير المدرسة وإجداهما للشئون الإدارية والأخرى للشئون الفنية، ووكيلة أخرى للصف الثامن التي عليها القيام بإعداد برامج الصف الثامن لتحقيق المنافسة، ويضم مجتمع المدرسة أيضا المعلمات الأوائل وهن رئيسات الشعب للمواد الدراسية المختلفة وعددهن أربعة أفراد، ويتم إختيارهن من بين فئات المعلمات اللاتي لديهن إلمام بالمناهج التربوية والدراسية، ويضاف الى ذلك باحثتان إجتماعيتان للقيام بأمر البحث النفسي والإجتماعي في المدرسة وحل الإشكالات المرتبطة بذلك، وموظفتان مختصتان بشئون التلاميذ، وأيضا يوجد مشرفات على طوابق المدرسة لضبط سلوك التلميذات وعددهن ستة، وهناك التلميذات وهن اللاتي يستفدن من كل فعاليات المدرسة.

أما عينة الدراسة فمكونة أساسا من مدير المدرسة كمستهدف رئيس أضافة الى الوكيلة الإدارية، والوكيلة الفنية، ورئيسات شعب المواد الدراسية .

أداة الدراسة :

إعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات التي تستخرج منها المعلومات، التي تعتمد عليها الدراسة، على الملاحظة ومتابعة البرامج المدرسية الخاصة بتطبيق إجراءات الجودة الشاملة التي يقوم بها مدير المدرسة

ووكلائه ورؤساء شعب المواد الدراسية في المدرسة، وبالإضافة الى ذلك الإستعانة ببعض الوثائق الثبوتية الخاصة بإجراءات الجودة الشاملة وبرمج تطبيقها .

إجراءات الجودة الشاملة:

الإجراء هو إياحة تصرف لشخص ما في أمر ما بعد أن كانت هناك ظروفًا ما تحول دون القيام به أو كان محروما منه، يعرف الإجراء بأنه أسلوب من أساليب أداء الأعمال تم بناؤه بخطوات منظمة ومرتبطة بحيث يكون إتباعها ملزما لكل الأطراف التي يقع عليها عبء هذا العمل في النظام، والإجراء هو الخطة التنفيذية المدعومة بالخطوات المحددة والمرقمة والمتسلسلة في أداء أمر من الأمور بأسلوب يقلل الهدر والخطأ والتجاوزات .

أسلوب بناء الإجراءات:

إجرائيا يمكن بناء إجراءات الجودة الشاملة بتحديد إسم الإجراء، ورقم وتاريخ إصداره، ورقم السجل والصفحة، والبند وأهداف الإجراء، والمجال الذي يطبق فيه الإجراء، ومسئولية الإجراء أي على من تقع هذه المسؤولية حتى لا يترك الحبل على الغارب، ويحتوي الإجراء أيضا على ذكر الوثائق التي تم الإعتماد عليها في عملية بنائه، ويسمى هذا الجزء المعلومات الأولية العامة .

بعد ذلك يتم توضيح خطوات تنفيذ الإجراء المرقمة التي يمكن أن تحد من عمليات التجاوز، وأخيرا يجب توضيح نماذج الإجراء، وهي النماذج التي تعمل على ضبط الإجراء وتجعل قياسه وتقويمه أمرا ميسورا .

يلاحظ الباحث إن أسلوب بناء إجراءات الجودة المقدم في هذه الدراسة يمكن أن يفيد ويساعد مديري المدارس في بناء إجراءات للجودة الشاملة خاصة بإداراتهم لتنفيذ العمليات والبرامج التربوية، وبعض نماذج إجراءات الجودة الشاملة المطبقة في مدرسة القبس أركويت بنات الأساسية جاءت على النحو التالي :

أ/ نماذج إجراءات الجودة الشاملة الموثقة:

هي إجراءات الجودة الشاملة الملزمة للتطبيق لإدارة المدرسة، ويجري حولها التدقيق والمتابعة من خلال النماذج الخاصة بكل إجراء على حدة، ومن إجراءات الجودة الشاملة الموثقة :

إجراء رقم (1)

إسم الإجراء : وضع الخطة الدراسية الفصلية " الأولية " .

رقم الإصدار :

تاريخ الإصدار :

رقم السجل :

رقم الصفحة :

البند :

أهداف الإجراء : وضع الخطة الدراسية الأولية وذلك بتوزيع الدروس على أسابيع العام الدراسي بصورة مفصلة كل أسبوع دراسي توضع الدروس التي يفترض تدريسها فيه على حده .
مجال تطبيق الإجراء : المدارس .

مسئولية تطبيق الإجراء: مديري المدارس ورئيس شعبة المادة.

الوثائق المرجعية للإجراء: الدليل الفني الصادر من وزارة التربية والتعليم، والتقويم السنوي الصادر من نفس الجهة، وصورة من الخطط الدراسية المنفذة العام الماضي، والمحتوى الدراسي، والمرشد لتدريس المواد المعنية، ودفاتر إعداد الخطة الدراسية للعام السابق للإستفادة من الملاحظات المدونة بها من قبل المعلمين والإشكالات التي واجهتهم وأساليب حلها.

خطوات تنفيذ الإجراء :

يتم تنفيذ الإجراء بالخطوات التالية :

أ/ يجتمع مدير المدرسة مع الوكلاء، ورؤساء الشعب أو المعلمين الأكثر خبرة في المادة الدراسية لوضع الملامح العامة للخطة الدراسية للمواد كأن تكون الخطة قابلة للتنفيذ، وشاملة، ومرنة، يراعى فيها الفوراق الفردية بين المعلمين والفروق الفردية بين التلاميذ وغيرها .

ب/ يجتمع أعضاء الشعبة في كل مادة على حدة بغرض التشاور لوضع الخطة الدراسية .

ج/ يتم تقسيم المعلمين على مستوى المادة الواحدة الى عدة لجان صغيرة تحت قيادة رئيس الشعبة أو المعلم الأكثر خبرة في المادة المحددة ، كل لجنة تؤدي عمل معين .

د/ كل لجنة تعمل على تقسيم المادة الى وحدات صغيرة تتم مناقشتها لمعرفة الثغرات التي فيها أو الملاحظات الراجعة من تنفيذ الخطط العام الماضي .

هـ/ كل لجنة تعمل على توزيع الدروس على أسابيع العام الدراسي وفقا لتقويم العام الدراسي الحالي، ووفقا لنصاب الحصص لكل مادة أسبوعيا، ويفضل وضع نموذج لخطة موحدة للمواد التي تدرس باللغة العربية ونموذج آخر منفصل لمادة اللغة الإنجليزية .

و/ يقوم رئيس كل شعبة بمراجعة المادة المعينة و يسلمها لمدير المدرسة الذي يقوم بالمراجعة الختامية و إيداء الملاحظات .

ز/ يمكن عرض الخطط على المشرف التربوي .

ح/ تسلم صور من الخطط بعد الطباعة والمراجعة والتصوير للمعلمين لتثبيت في دفتر إعداد الخطة لكل معلم.

ط/ يقوم مدير المدرسة بمتابعة تنفيذ الخطة الدراسية أسبوعيا وكتابة تقرير عن أداء المعلمين وفق النموذج .

النماذج الخاصة بالإجراء :

– نموذج وضع الخطة الدراسية " موحد "، معتمد من رئيس الشعبة ومدير المدرسة .

– إستمارة متابعة الخطة الدراسية توقع من قبل معلم المادة المعينة ورئيس الشعبة، ومدير المدرسة مع وضع التاريخ .

(إجراءات الجودة مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص)

إجراء رقم (2) :

إسم الإجراء : إجراء قبول التلاميذ الجدد بالمدرسة.

رقم الإصدار:

تاريخ الإصدار:

رقم السجل :

رقم الصفحة :

البنو د :

أهداف الإجراء : قبول التلاميذ الجدد في كل الصفوف وكذلك الكشف والوقوف على مستويات ومعدلات التلاميذ الأكاديمية عند الالتحاق بالمدرسة وتحديد المشكلات التي يعاني منها التلاميذ بصورة دقيقة وموثوقة لتصبح مرجعية للتلاميذ ومحفوظه في سجلات الإدارة .

مجال تطبيق الإجراء : يطبق في المدارس على التلاميذ المرشحين للقبول في المدرسة ويطبق في المواد، اللغة العربية، واللغة الانجليزية، والرياضيات .

مسئولية تطبيق الإجراء : مدير المدرسة، رئيس لجنة القبول .

الوثائق المرجعية للإجراء :

– إستمارة القبول .

– أوراق ال'ختبارات التي اداها التلاميذ، وتحديد المستوى بالنسبة المئوية لكل المواد التي جلس للاختبار فيها.

– نوع من إختبارات مقياس معدلات الذكاء، العديدة والمعروفة اختصارا باسم (آي . كيو)، وذلك لمعرفة مقدار ودرجة ذكاء التلاميذ.

خطوات تنفيذ الاجراء :

أ/ يتم تسجيل المعلومات العامة للتلميذ ويتم إختباره في المواد الثلاثة الرئيسة وهي اللغة العربية، واللغة الإنجليزية، والرياضيات، وقد تم اعداد ووضع الإختبارات من قبل معلمين خبراء مع وضع إجابات نموذجية للاختبارات.

ب/ يتم تصحيح الإختبارات الثلاثة من قبل معلمين مختصين ويحدد مستوى التلميذ بدقة عالية، ويرفع تقرير بذلك مدعما بالنسبة المئوية لكل مادة على حده، ثم النسبة المئوية للمستوى العام للتلميذ مع تحليل يوضح المشاكل التي يعاني منها التلميذ .

جـ/ التلاميذ الذين يتحصلون على سبعين بالمئة وما فوق يتم تسجيلهم فوراً في سجلات المدرسة و يتم قبولهم.

د/ التلاميذ الذين يتحصلون على نسبة أقل من سبعين بالمئة، يجرى لهم بحث عن أسباب المعدل المنخفض في مادة واحدة، أو مادتين، أو الثلاثة مواد، وفي نفس الوقت يتم تحليل إجابات التلاميذ الخطأ لمعرفة مكان العلل، مع التوثيق لكل الخطوات.

هـ/ يتم عمل معالجة لقصور التلاميذ في المادة اوالمواد التي تم اكتشافها بواسطة معلمين أعدوا لهذه المهمة، وهم في حالة إستعداد كجزء من فعالية إجراء القبول .

و/ يتم تقويم عمل التلاميذ بعد المعالجة مرة أخرى بإختبارات مختلفة عن الإختبارات الأولى، وهي إختبارات يتم اعدادها في نفس وقت إعداد الإختبارات الأولى، ويتم وضع الإجابات النموذجية لها أيضا.

ز/ التلاميذ الذين تجاوزت نسبهم الخامسة والستين بالمئة يتم قبولهم فوراً دون إبطاء.

ح/ التلاميذ الذين لم يوقفوا في الحصول على النجاح يستمر معهم إجراء المعالجات التي ستكون مستمرة حتى بعد تسجيلهم وتحديد المشاكل التي يعانون منها في المادة الواحدة أو أكثر لأن التسجيل للدراسة حقا مكفولا لكل تلميذ تماما مثل حق التعليم للجميع .

النماذج الخاصة بالاجراء :

النماذج الخاصة بقبول التلاميذ محددة مثل :

– نموذج شروط القبول .

– نماذج أوراق اجابات التلاميذ .

– نموذج تحليل النتيجة المتحصلة من قبل التلاميذ .

إجراء رقم (3) :

إسم الإجراء : إجراء الطابور الصباحي للتلاميذ .

رقم الإصدار :

تاريخ الإصدار :

رقم السجل :

رقم الصفحة :

البند :

أهداف الإجراء : تقديم برنامج تربوي متكامل ومنتوع في ساحة المدرسة أو الصفوف ويتكون من خطة تنفيذية وتقرير للصفوف كل صف عليه أن يقوم بالعمل مرة إسبوعياً أو شهرياً .

مجال تطبيق الإجراء : في ساحات المدارس داخل الصفوف .

مسئولية الإجراء : معلم النشاط مفوض من مدير المدرسة .

الوثائق المرجعية : لا وجود لها .

خطوات الإجراء :

أ/ يجتمع مدير المدرسة مع شعبة النشاط بالمدرسة لإعداد جدولاً شهرياً يحدد موعد كل صف لإعداد برامجه الذي حدده لتقدمه .

ب/ يعد معلم النشاط جدولاً ويتم توزيعه على مشرفي الصفوف لإعداد برامجهم في النموذج الثابت قبل وقت كافي .

ج/ ينتظم التلاميذ يوماً في وقت طاوور الصباح باشكل الذي تسمح بها ساحة المدرسة عرضياً أو طولياً .

د/ يقف كل مشرف صف مع تلاميذه .

هـ/ مشرف الصف الذي عليه تقديم البرنامج، يكون قرب المنصة مع تلاميذه الذين سيقدمون البرنامج .

ال فقرات الثابتة في البرنامج :

– القرآن الكريم .

– الحديث النبوي الشريف .

– حكمة اليوم أو شعار الأسبوع " النظافة، أو الصدق أو غيرها...".

– النشيد الوطني .

– نشيد المدرسة " الشعار".

– تقديم فقرات مفتوحة يراعى فيها قصر الزمن مثل الالقاء الشعري، والأناشيد، والمدائح النبوية، ومقاطع

مسرحية، وتقليد ومحاكاة هزلية لشخصيات ما، وتقديم حكم شهيرة، وإستعراض رياضي، وإستعراض

كشافة، بالفن الذي يسمح به الزمن والمكان .

– الختام يكون بالقرآن الكريم .

النماذج الخاصة بالاجراء :

– نموذج إعداد برنامج الطاوور الصباحي .

– نموذج إعداد التقرير عن الطاوور الصباحي .

إجراء رقم (4) :

إسم الإجراء : تقويم التلاميذ من خلال الإختبارات التحصيلية .

رقم الإصدار :

تاريخ الإصدار :

رقم السجل :

رقم الصفحة :

البنية :

أهداف الإجراء : تقويم أداء التلاميذ من خلال الاختبارات التحصيلية والتقويمية بأنواعها وأشكالها المختلفة.
مجال تطبيق الإجراء : يطبق الإجراء في المدارس على كل تلميذ حسب أسلوب الاختبار والتقويم .
مسئولية تطبيق الإجراء : تقع مسؤولية تطبيق الإجراء على مدير المدرسة، ورؤساء الشعب، وكل المعلمين
المدرسين للمواد الدراسية .

الوثائق المرجعية للإجراء : تتكون الوثائق المرجعية من التقويم السنوي الصادر من وزارة التربية والتعليم،
والدليل الفني، والخطة الدراسية المستقبلية "الفصلية" أو الأولية .

خطوات تنفيذ الإجراء :

يتم الإجراء بالخطوات التالية :

أ/ يقوم مدير المدرسة بالدعوة لاجتماع مع المعلمين لتحديد ووضع ملامح الامتحان أو الاختبار التحصيلي
الجيد وإطلاع المعلمين على أساليب وضع الإختبارات التحصيلية المختلفة .

ب/ يتم تكليف بعض المعلمين بوضع الإختبارات التقويمية من خلال إشراف المعلمين القدماء على وضعها.

ج/ يقوم مدير المدرسة ورئيس الشعبة بمراجعة إعداد الإختبارات بملاحظات مكتوبة لإجراء التعديل .

د/ يشرف وكلاء المدرسة على طباعة الإمتحانات.

هـ/ يقوم مدير المدرسة والمعلمين الأوائل بمراجعة الطباعة ومطابقتها بالأصل لتقادي إشكالات الطباعة
ومن ثم التصحيح، ثم التصوير وإعدادها في أغلفة مختومة لحفظها .

و/ يقوم مدير المدرسة بتشكيل لجنة لمراقبة الإمتحانات .

ز/ يقوم مدير المدرسة بتشكيل لجنة للتصحيح ومراجعة التصحيح .

ح/ يقوم المصحح بعمل تحليل لبعض أوراق إجابات التلاميذ لتحديد المشاكل التي تواجه بعض التلاميذ .

ط/ تكوين لجنة من وكلاء المدرسة أو المعلمين القدماء مهمتها رصد الدرجات وإعداد النتيجة واستخراجها.

ي/ يقوم مدير المدرسة بتحليل نتيجة كل صف على حده، وكل مادة على حده، ليدرك مواطن القوة
ومواطن الضعف .

ك/ يعقد مدير المدرسة لقاءً تقويمياً للنتيجة مستعينا بالتحليل لمناقشة أسباب القصور في بعض المواد التي
بدرت من بعض التلاميذ، والعمل على وضع خطة بين مدير المدرسة ورئيس الشعبة ومعلم المادة بغرض
إجراء التحسين المرجو بقيام فعالية معالجة المشكلة ومعالجة مسبباتها .

ل/ يتم توثيق النتيجة بعد قبولها من قبل مرشد الصف ومدير المدرسة بعد الإجماع التقويمي .

النماذج الخاصة بالاجراء :

في هذا الإجراء توجد عدة نماذج هي :

— نموذج جدول المراقبة المعلمين .

— نموذج غياب التلاميذ.

— نموذج خطاب تكليف المعلمين لوضع الإمتحانات، ووضع الإجابات النموذجية للإختبارات .

— نموذج قائمة تكليف المعلمين بتصحيح أوراق الاجابات .

— نموذج رصد النتيجة.

— نموذج تحليل النتيجة على مستوى المادة وعلى مستوى المجموع .

— نموذج نتيجة التلميذ وتحليل المستوى في المادة مع النسبة المئوية.

مناقشة إجراءات الجودة الشاملة المطبقة في حالة مدرسة القيس بنات:

الجودة لشاملة إذا تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس في تقديم الخدمة فقط ولكن في توصيلها للزبون شريك العملية التربوية والتعليمية، وهذا الأمر ينطوي على تحقيق رضا التلاميذ وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محليا وعالميا وزيادة نصيبها في النجاح بإختيارها دون غيرها لتقديم الخدمة التعليمية .

أهداف الجودة الشاملة التي يمكن حصرها في نقاط محددة أهمها إرضاء الزبون والزبون في مجال التربية يشمل عدة أفراد هم التلميذ وولي الامر والمعلم والمجتمع أيضا، وإن إرضاء الزبون يتم بتقديم خدمة تعليمية وتربوية متكاملة ونموذجية بإجراءات تلبى رغباته وحاجاته، ويميز هذه الخدمة التحسين الدائم، والقيام بالإجراءات التصحيحية عند انحراف النظام عن مساره المرسوم وذلك بالقيام بأجراء يسمى الإجراء التصحيحي للعمليات"، وهذا الإجراء يعني خطوات لمعالجة موقف تربوي معالجة نهائية بحيث لا يتكرر هذا الخطأ مرة أخرى، والإهتمام بتدريب العاملين وتحفيرهم، ونشر ثقافة الجودة الشاملة في بيئة العمل حتى يستوعبها العاملون في المؤسسة، مع إستمرار التحليل الدائم للعمليات بهدف تحسين الأداء نفسه، وحل مشاكل العمل بأسلوب حل المشكلة أي بدراسة مسببات إعاقة النظام ووضع حلول في شكل خيارات عدة ويتم إختيار الحل الأمثل من بينها، وتكوين حلقات وسلاسل للجودة الشاملة على كل المستويات وبصفة خاصة الإدارة المدرسية والمواد الدراسية .

أهم ما يميز الأداء في الجودة الشاملة هو الإهتمام والحرص على تحديد المسؤوليات، أي إن كل شخص يقوم بأداء عمله الذي يتولاه، وهو ما يعتبر تحت مسؤوليته.

خلاصة لما تم ذكره يتضح أن هناك فروق جلية بين الجودة والجودة الشاملة وخطوط محددة تفصل بين الجودة والجودة الشاملة، وهي أن الجودة تعني جميع الأنشطة التي تبذلها المجموعة من الأفراد المسؤولين في شئون المؤسسة، والتنسيق الداخلي للتغلب على التحديات لتحقيق النتائج المرجوة.

إجراء وضع الخطة الدراسية هو إجراء لا تعود فائدته للمعلمين فقط ولكنه إجراء بما يتضمنه من وثائق مرجعية عديدة يمكن أن يقود العمل في التدريس الى آفاق رحبية بالفعاليات والأنشطة المتعددة خاصة عند تقسيم المعلمين الى لجان، كل لجنة مختصة بمادة دراسية واحدة، ويستهل المعلمون ذلك بإبداء الملاحظات عن تنفيذ الخطة الدراسية للعام الأخير وما واجههم من مصاعب وتحديات سواء كان ذلك في الخطة الدراسية أو في المناهج التي يعتبر المحتوى الدراسي جزء لا يتجزء منها .

عملية إعداد الخطة الدراسية الفصلية أشبه بعملية تحليل وتشريح للمنهج الدراسي كله وبصفة خاصة المحتوى الدراسي. يعمل هذا الإجراء على توحيد عمل المعلمين الذين يدرسون نفس المادة وفي نفس الصفوف الأخرى بأسلوب يدعم إتجاه مبدأ عمل الفريق الواحد، ويجعل مدير المدرسة على إطلاع واسع فيما يختص ويدور في فلك المناهج التربوية والتدريسية، ومتابعة ذلك أثناء العام الدراسي يوما بيوم وأسبوعا بأسبوع الى آخر العام الدراسي

في حالة إجراء قبول التلاميذ الذي يتعامل معه معطع مديري المدارس بإعتباره إجراء عاديا رغم كونه غير ذلك فإنه في صورة إدارية، ولكن في الواقع ان هذا الإجراء يمثل بما لا يقل عن الثمانين بالمئة إجراء إشرافيا، عند مراجعة خطوات هذا الإجراء يتضح للشخص المتابع ان المدخل لهذا الإجراء هو مدخل إداري من حيث تكوين اللجان وتوفير المدخلات المادية من مال وأدوات ومعدات، والرقابة وإتخاذ القرار خاصة عندما يتم قبول التلاميذ من قبل اللجان المختصة بعملية القبول .

الجانب الآخر من الإجراء كله يعتبر مسألة فنية خالصة تتعلق بالمناهج الدراسية والذي يتضح في إختبار التلميذ لمعرفة مستواه الحقيقي عند التحاقه بالمدرسة وقت القبول، وذلك يتم من خلال تصحيح أوراق الإختبار والتقويم والقيام بكتابة تقرير مفصل عن أوجه القصور التي يعاني منها التلميذ، إن وجدت، والإشكاليات التي يشكو منها . ليس هذا فحسب ولكن يتبع ذلك تقديم خدمة في معالجة إشكاليات التلاميذ التي قدموا بها مع توثيق كامل لكل العمليات والخطوات خطوة بخطوة .

يعمل هذا الإجراء كمقدمات على فتح شهية التلاميذ لليوم الدراسي، وهو الإجراء الذي يحظى بشعبية كبيرة في أوساط التلاميذ، لما يتمتع به من حرية في الأداء، وتقديم فقرات شيقة وجذابة وخفيفة.

يمثل إجراء الطابور الصباحي الذي يقدم صورتين الأول طابور جمعي هو الذي يؤدي في كل المدارس بنفس الصيغة المشهورة ويشرك فيه كل تلاميذ المدرسة من كل الصفوف بالصيغة المرتبة لذلك، ويقدم في ساحة المدرسة. الثاني طابور صفي يتم أدائه داخل الصف ولكن بنفس الصورة والخطوات الواردة في الاجراء، ويلجأ الى الطابور الصفوي لأسباب عديدة منها توسيع فرص مشاركة التلاميذ في هذه القيمة التربوية العالية والمحبوبة من قبل التلاميذ، وأيضا لمعالجة بعض الاشكالات المعرفية والسلوكية عند التلاميذ باتاحة الفرص لهم للتعبير عن ذواتهم ومكونات نفوسهم وأحاسيسهم بحرية كافية تخفيفا للقيود التي تسود داخل غرف الدراسة وتكبل انطلاقهم وحياتهم، أيضا إن الطابور الصفوي يمكن أن يكون مفيدا في حالة تغير الطقس بهطول الأمطار في موسم الأمطار، أو شدة البرد في فصل الشتاء حتى لا يتم إلغاءه.

البرامج المعدة للطابور الصباحي عموما هي برامج تربوية خفيفة على النفس ومسلية ومرفهة شيقة، والطابور الصباحي يعلم التلاميذ الضبط، وهو أشبه بالطابور العسكري من حيث الوقفة المنظمة دون حراك، وفي تشكيلات معينة تحت رعاية المعلمين، وتقديم برامج منظمة ومرتبطة بنفس الترتيب كل يوم .

يعتبر إجراء تقويم التلاميذ بالإختبارات أو الإمتحانات من أكثر الاجراءات تعقيدا نسبة لأنه يشترك في إعداده وتنفيذه عددا كبيرا جدا من الأفراد، ويشرح هذا الإجراء أسلوب واحدا من أساليب التقويم بالاختبارات التحصيلية والخطوات المتبعة لتنفيذ هذا الإجراء والتي تبدأ من نقطة الإجتماع الأول بدعوة من مدير المدرسة لتحديد أهدافه وملامحه ومواصفاته، ويتم في هذا الإجتماع التكليف لإعداده تحت إشراف المعلمين القدماء من الذين لديهم باع طويل في المناهج التربوية والدراسية، وهم الذين يقع عليهم أيضا عبء مرجعتها مراجعة دقيقة، ويلي ذلك كتابة ملاحظات عن ذلك بالتعديل أو التبديل، ثم مرحلة الطباعة ومراجعتها من الصورة الأصل الاختبار، ثم تصويرها وحفظها في مكان آمن، أما في حالة الإختبارات التي يتم أعدادها في وزارة التربية فإنها توفر الجهد والوقت على الإدارة المدرسية والمعلمين، ولكنها تحرم بعض المعلمين من التمكن من مهارة وضع الإختبارات، يلي هذا الأمر تكوين اللجان لمراقبة الإمتحانات، وتصحيح أوراق إجابات التلاميذ من الإجابات النموذجية، ورصد الدرجات، وإستخراج النتائج، وتحليلها، والخروج من كل ذلك بملاحظات وتوصيات يمكن متابعتها .

ترجع أهمية إجراء المسابقات المدرسية إلى أنه إجراء قامت الإدارة المدرسية في مدارس القبس ببنائه من تلقاء نفسها، وهو إجراء غير موجود في لائحة الإجراءات التي يتم متابعتها والمساءلة حولها خاصة وإنه إجراء يطبق على كل المواد الدراسية دون إستثناء، ويمكن أن يفيد ذلك بعض التلاميذ الذين يعانون من عدم التركيز والانتباه بإعتبار أن المسابقات نشاط غير صفوي مما يعني تغيير المنهج الدراسي لهم، وينبغي أن يشترك فيه جميع التلاميذ، وعلى المعلمين إعداد الأسئلة وإجاباتها النموذجية قبل وقت كاف لتسلم في الوقت المناسب حتى يكون هناك فرصة للتعديل أو التغيير عند الضرورة، ويتم القاء الأسئلة بصورة مناسبة، مع وضع الدرجات المتحصلة فوراً، حتى تسري روح المنافسة بشكل إيجابي .

الخلاصة :

يلاحظ أن إجراءات الجودة الشاملة الأساسية التي يتم تنفيذها في مدرسة القبس أساس بنات أركويت بمؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص يبلغ عددها فقط سبعة إجراءات, يتم تنفيذها بدقة عالية ومهارة كبيرة تحقق إهداف مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص, وأهداف المدرسة من وراء تنفيذ الجودة الشاملة .

يلاحظ أن العمل الذي ينفذ في هذه المدرسة يندرج تحت مسمى الجودة الشاملة بمعناها المطلق, وليس الجودة فقط التي يعلنون عنها, فهم يطبقون الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية بالإجراءات .

يلاحظ أن هناك عدة إجراءات أخرى للجودة الشاملة مطبقة, وهي إجراءات غير موثقة لديهم, ولكن تؤديها الإدارة المدرسية بصورة إختيارية, وذلك بإستفادتها عند بنائها من خطوات إجراءات الجودة الشاملة الموثقة تلك التي يجري التقييم فيها بأساليب منهجية مثل التدقيق والتحقق والتفتيش أو المحاسبة حولها .

من هذا المنطلق يمكن تطبيق إجراءات الجودة الشاملة في المدارس الأساسية بكل سهولة وبساطة, وتطبيق الجودة الشاملة لا يحتاج الى دعم أو إمكانيات أو يتطلب أي ميزانيات مالية حتى لا تكون هناك عذر مألوف يلجأ إليه معظم المديرين الذين يقفون في وجه التطور, وهو عذر ضيق الإمكانيات أو ضيق ذات اليد .

المراجع :-

- 1/ إبراهيم, أحمد (2002 م): الإدارة التعليمية بين النظرية والتطبيق, دار الهنا للطباعة والنشر, مكتبة المعارف, القاهرة, مصر , , ص 61.
- 2/ القاضي, حيدر عبدالله (2009 م): سياسة الجودة, مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص, ص 1.
- 3/ بسيوني, سعاد (2001 م): بحوث ودراسات في نظم التعليم , مكتبة زهراء الشرق, القاهرة, مصر, ص 140.
- 4/ توفيق, عبد الرحمن, (2005 م): الجودة الشاملة, الدليل المتكامل للمفاهيم والادوات, مركز الخبرات المهنية للإدارة, القاهرة , مصر, ص 32 .
- 5/ حسن, رحمة (2004): ثقافة الجودة, مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص, إدارة الجودة , ص 7 .
- 6/ عبد المحسن, توفيق (1992م), تخطيط ومراقبة جودة المنتج, مدخل إدارة الجودة الشاملة, دار النهضة العربية, القاهرة, جمهورية مصر العربية, ص 180, ص 182 .
- 7/ عثمان , عمر أحمد, (2006 م) : إدارة الجودة الشاملة , منشورات جامعة السودان المفتوحة, الخرطوم, السودان, ص 12.
- 8/ مدرسة القبس أساس أركويت بنات, (2009 م): إجراءات الجودة الشاملة, منشورات مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص, الخرطوم, السودان .
- 9 / مؤسسة الخرطوم للتعليم الخاص, مدارس القبس (2004م): إجراءات الجودة, طبعة رقم (1), ص 15.
- 10/ يس , إبراهيم وآخرون, المعجم الوسيط, المجلد الاول والثاني, مجمع اللغة العربية , القاهرة, مصر, ص 807, ص 145.