أثر تطبيق مديري المدارس لإدارة الجودة الشاملة على أداء المعلمين والمستويات التحصيلية للطلبة في مدارس محافظة شمال الباطنة في سلطنة عُمان

إعداد

إنصاف بنت محمد بن سعيد السعيدية

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في التربية

كلية التربية

الجامعة الإسلاميّة العالميّة ماليزيا

فبراير ٢٠٢١م

ملخص البحث

تناول هذا البحث أثر تطبيق مديري المدارس لإدارة الجودة الشاملة على أداء المعلمين والمستويات التحصيلية للطلبة في مدارس محافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، وهدف البحث للتعرف إلى أثر تطبيق مديري المدارس لإدارة الجودة الشاملة في أداء المعلمين والمستويات التحصيلية للطلبة، في مدارس محافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، وتكون مجتمع البحث من معلمي ومعلمات مدارس محافظة شمال الباطنة في سلطنة عمان، اختيرت منهم عينة عشوائية احتمالية بلغت (٥٢٠) معلمًا ومعلمة، واعتمد البحث الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وتم تحليل علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات البحث، واستخدم لذلك معادلة النمذجة الهيكلية SEM باستخدام برنامج Pls Smart، الإحصائي، ولمعالجة بيانات البحث تم استخدام التحليل العاملي التوكيدي CFA وتحليل المسار Path Analyses، ومن أبرز نتائج هذا البحث، وجود تأثيرات إيجابية بين جودة أداء الإدارة المدرسية وجودة أداء المعلمين، ووجود تأثيرات إيجابية بين جودة أداء الإدارة المدرسية والمستويات التحصيلية للطلبة، ووجود تأثيرات إيجابية بين جودة أداء المعلمين والمستويات التحصيلية للطلبة، وعلى ضوء نتائج البحث خرجت الباحثة بمجموعة من التوصيات من أهمها التوسع في بحوث مستقبلية في السياق نفسه.

ABSTRACT

This research examined the effect of school principals' application on the quality of performance and levels of student achievement in schools in the Al Batinah North Governorate in the Sultanate of Oman, and the aim of the research is to determine the impact of school principals. The application of total quality management to the performance of teachers and levels of student achievement in schools in the North Al Batinah Governorate in the Sultanate of Oman, and the research community formed male and female teachers in schools in the North Al Batinah Governorate in the Sultanate of Oman. A random sample of 520 teachers was chosen, the research adopted the questionnaire as a tool for data collection, and the effect and impact relationships among the research variables were analyzed. Therefore, SEM using the Pls Smart, Statistical Modeling equation, has been used statistically, and has been used to process data CFA experimental factor analysis Track analyzes among the most prominent results of this research are the presence of positive effects between the quality of school administration performance and the quality of teacher performance, the presence of positive effects between the quality of school management and levels of student achievement, and attendance The positive effects between the quality of teacher performance and levels of student achievement, and in the light of the research results, the researcher reached a set of The most important recommendations are to expand future research in the same context.

APPROVAL PAGE

The thesis of AL Saidi Insaf Mohamed Said has been approved by the following:

_____
Ismail Hussien Amzat
Supervisor

_____
Mohd Burhan Ibrahim
Co-Supervisor

_____
Muhammad Sabri Sahrir
Internal Examiner

_____
Asma Abdul Rahman
External Examiner

_____
Omer Hashim Ismail Hamad
External Examiner

_____
Mohamed Elwathig Saeed Mirghani
Chairman

DECLARATION

I hereby declare that this thesis is the result of my own investigations, except where otherwise stated. I also declare that it has not been previously or concurrently submitted as a whole for any other degrees at IIUM or other institutions.

AL Saidi Insaf Mohamed Said

Signature:…...……. Date: …….……..……

الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا

إقرار بحقوق الطبع وإثبات مشروعية استخدام الأبحاث غير المنشورة

حقوق الطبع ٢٠٢١م محفوظة لـ: **إنصاف بنت محمد بن سعيد السعيدية**

أثر تطبيق مديري المدارس لإدارة الجودة الشاملة في أداء المعلمين والمستويات التحصيلية للطلبة في مدارس محافظة شمال الباطنة في سلطنة عُمان

لا يجوز إعادة إنتاج أو استخدام هذا البحث غير المنشور في أي شكل وبأي صورة (آلية كانت أو إلكترونية أو غيرها) بما في ذلك الاستنساخ أو التسجيل، من دون إذن مكتوب من الباحث إلا في الحالات الآتية:

١- يمكن للآخرين اقتباس أية مادة من هذا البحث غير المنشور في كتابتهم بشرط الاعتراف بفضل صاحب النص المقتبس وتوثيق النص بصورة مناسبة.

٢- يكون للجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا ومكتبتها حق الاستنساخ (بشكل الطبع أو بصورة آلية) لأغراض مؤسساتية وتعليمية، ولكن ليس لأغراض البيع العام.

٣- يكون لمكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا حق استخراج نسخ من هذا البحث غير المنشور إذا طلبتها مكتبات الجامعات ومراكز البحوث الأخرى.

٤- سيزود الباحث مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا بعنوانه مع إعلامها عند تغير العنوان.

٥- سيتم الاتصال بالباحث لغرض الحصول على موافقته على استنساخ هذا البحث غير المنشور للأفراد من خلال عنوانه البريدي أو الإلكتروني المتوفر في المكتبة. وإذا لم يجب الباحث خلال عشرة أسابيع من تاريخ الرسالة الموجهة إليه، ستقوم مكتبة الجامعة الإسلامية العالمية بماليزيا باستخدام حقها في تزويد المطالبين به.

أكد هذا الإقرار: إنصاف بنت محمد بن سعيد السعيدية

التوقيع:..... التاريخ: .....

أهدي هذا العمل إلى روح والدي الطاهرة، ووالدتي الغالية – أطال الله في عمرها–، وإلى زوجي العزيز الذي وقف بجانبي وساندني، وإلى أبنائي وبناتي فلذات كبدي عبدالله ومالك وملوك ومحمد وبراءة، وحفيدتي الغالية وجود ووالدتها –حفظهم ربي وأسعدهم–، كذلك إلى أخوتي وأخواتي الأعزاء الذين يسعدهم نجاحي، بارك الله فيهم وفي ذرياتهم، وإلى كل من شجعني وساندني بالكلمة الطيبة، وأزجى لي النصح لإكمال هذا البحث، إلى كل تربوي ومرب يسعى إلى جودة التعليم في وطني الغالي سلطنة عُمان.

إنصاف بنت محمد بن سعيد السعيدية

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

يسعدني بعد أن أنهيت هذا البحث بتوفيق وفضل من الله جل وعلا أن أزجي عبارات الشكر والتقدير للبروفيسور الدكتور إسماعيل حسين أمزات على تفضله بقبول الإشراف على هذا البحث، وعلى رحابة صدره، وعلى اهتمامه ونصحه وتوجيهاته التي كان لها بالغ الأثر في إنجازه بالشكل المطلوب، جزاه الله عني خير الجزاء، وإلى البروفيسور الدكتور محمد برهان، وإلى الدكتورة وجيهة ثابت العاني حفظها الله وبارك فيها ونفع بها وبعلمها، وكما أتوجه بالشكر أوفره للجامعة الإسلامية العالمية في ماليزيا ولجميع منتسبيها, ولعمادة كلية التربية فيها. والشكر الجزيل موصول لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث.

جزيل الشكر وأوفره للأستاذ عبدالله بن أحمد الدرمكي أسعده ربي ووفقه.

الشكر الجزيل لكل من ساندني ومد لي يد العون لإنجاز هذا البحث، كما أقدم وافر الشكر لمحكمي الاستبانة في صورتها الأولية.

لكل هؤلاء دعواتي بأن يجزيهم الله خير الجزاء.

إنصاف بنت محمد بن سعيد السعيدية

فهرس محتويات البحث

ملخص البحث ..... ب
ملخص البحث بالإنجليزية ..... ج
صفحة القبول ..... د
صفحة التصريح ..... هـ
صفحة الإقرار ..... و
الإهداء ..... ز
الشكر والتقدير ..... ح
فهرس محتويات البحث ..... ط
قائمة الجداول ..... م
قائمة الأشكال ..... س
قائمة النماذج ..... ع

الفصل الأول: خلفية البحث ١
المقدمة ١
خلفية البحث ٣
مشكلة البحث ٩
أهداف البحث ١١
أسئلة البحث ١١
فرضيات البحث ١٢
أهمية البحث ١٢
الإطار النظري ١٣
أولاً: التعليم في سلطنة عمان ١٣

ثانياً: إدارة الجودة الشاملة ١٧
ثالثاً: نظريات التعلم..... ١٩
الإطار المفاهيمي للبحث..... ٢٣
مصطلحات البحث ٢٦
أولا: أثر: ٢٦
ثانيا: إدارة الجودة الشاملة: ٢٦
ثالثا: الأداء: ٢٧
رابعا : المستوى..... ٢٧
خامسا: التحصيل الدراسي: ٢٧
سادسا: الطلبة ٢٧
سابعا: الفاعلية Effectiveness ٢٨

الفصل الثاني: الدراسات السابقة..... ٢٩
المقدمة ٢٩
الجودة ٢٩
نظريات الجودة وأهم روادها (نظريات ذات صلة)..... ٣٢
إدارة الجودة الشاملة..... ٣٧
إدارة الجودة الشاملة في التعليم..... ٣٨
أهداف الجودة الشاملة في التعليم ٤٥
معايير الجودة الشاملة في التعليم ٤٦
الأداء المدرسي ٥٠
معايير جودة أداء المعلم..... ٥٢
كفاءة المعلم وفاعليته في إطار معايير الجودة..... ٥٤
الأداء المتوقع من المعلم في إطار مبادئ الجودة ومعاييرها الشاملة في مجال التعليم..... ٥٦

تطبيق إدارة الجودة في إدارة مؤسسات التعليم..... ٥٧
تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس..... ٥٨
الدراسات والبحوث التجريبية ٦٤
أولاً: جودة الإدارة المدرسية ٦٤
ثانياً: جودة أداء المعلمين. ٦٨
ثالثاً: جودة المستوى التحصيلي للطلبة ٧٣
ملخص فصل الدراسات السابقة..... ٧٥

الفصل الثالث: منهج البحث وإجراءاته ٧٨
منهج البحث ٧٨
مجتمع البحث..... ٧٩
عينة البحث ٨١
أداة البحث..... ٨٢
صدق الأداة..... ٨٣
ثبات الأداة..... ٨٥
معيار تقدير الفقرات (العبارات) ٨٧
متغيرات البحث..... ٨٨
جمع البيانات ٨٨
تحليل البيانات ٨٨

الفصل الرابع: عرض النتائج ٩١
المقدمة..... ٩١
نتائج البحث ٩١
المفاهيم الأساسية في نمذجة المعادلة البنائية ٩٢
التحليل الوصفي: ٩٥

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ٩٥
عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ١٤٤
عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث..... ١٤٧
عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ١٤٩
عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس..... ١٥٠
عرض النتائج المتعلقة بالسؤال السادس ١٥٤

الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات والمقترحات..... ١٥٩
مقدمة..... ١٥٩
تلخيص النتائج..... ١٥٩
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ١٥٩
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني..... ١٦٠
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث..... ١٦١
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع..... ١٦٢
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس..... ١٦٣
مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال السادس ١٦٤
التوصيات ١٦٤
الخاتمة..... ١٦٧

قائمة المصادر والمراجع..... ١٧٠
أولا: المراجع العربية: ١٧٠
ثانيا: المراجع الأجنبية:..... ١٨٣

الملاحق ١٨٦

قائمة الجداول

جدول رقم (١-٣) توزيع مجتمع البحث ٨٠

جدول رقم (٢-٣) توزيع مجتمع البحث ٨١

جدول رقم (٣-٣) معامل الثبات (ألفا كرونباخ) ٨٦

جدول رقم (٤-٣) معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة.. ٨٧

جدول رقم (١-٤) جدول المؤشرات للنمذجة المعتمد ومحكاته ٩٣

جدول رقم (٢-٤) الرتب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول تطبيق مديري مدارس محافظة شمال الباطنة لإدارة الجودة الشاملة ٩٥

جدول رقم (٣-٤) النسب المئوية لتقديرات أفراد العينة لمؤشرات المقياس حسب جدول ليكارت الخماسي وتكراراته ٩٨

جدول رقم (٤-٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة حول تطبيق مديري مدارس محافظة شمال الباطنة لإدارة الجودة الشاملة لمحاور الأداة ١٢٩

جدول رقم (٥-٤) جدول الصدق والثبات ١٣٤

جدول رقم (٦-٤) جدول العامل التوكيدي ١٣٥

جدول رقم (٧-٤) جدول الصدق التمييزي ١٤٣

جدول رقم (٨-٤) التأثيرات الكلية لأبعاد جودة أداء الإدارة المدرسية على جودة أداء المعلمين ١٤٦

جدول رقم (٩-٤) جدول التأثيرات مربع R لجودة أداء الإدارة المدرسية على المستويات التحصيلية للطلبة ١٤٨

جدول رقم (١٠-٤) جدول التأثيرات الكلية لجودة أداء المعلمين على المستويات التحصيلية للطلبة ١٤٩

جدول رقم (١١-٤) جدول ترتيب محاور جودة أداء الإدارة المدرسي تنازليًا حسب قيمها ١٥٢
جدول رقم (١٢-٤) جدول ترتيب مؤشرات البحث وقيمها تحت محاورها..... ١٥٥

قائمة الأشكال

شكل (١-١) الإطار المفاهيمي ٢٥

شكل (١-٢) أنموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة المدرسية ٤٩

شكل (١-٤) التأثيرات الكلية لجودة أداء الإدارة المدرسية وتأثيراها في جودة أداء المعلمين ١٤٧

شكل (٢-٤) حجم العلاقة مربعR ١٤٨

قائمة النماذج

أنموذج (١-٤) تحليل المسار تقييم المؤشرات ١٣٢

أنموذج (٢-٤) مسار أنموذج الأوزانP والقيم ١٤٠

أنموذج (٣-٤) مسار أنموذج التحليل مربعR والأوزان الخارجية ١٤٥

أنموذج (٤-٤) مسار أنموذج الأوزان والتشبعات الخارجية قيمةT..... ١٥٣

الفصل الأول
خلفية البحث

المقدمة

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وعليه فقد اتجهت تلك الدول لإدخال الجودة في نظامها التعليمي بهدف الإصلاح وتطوير المؤسسات التربوية وتطوير أدائها، فلقد أصبحت الجودة من أهم الطرق والمناهج التطبيقية للارتقاء بالتعليم ولذلك أصبحت الجودة ذات أهمية ملحة للأنظمة التعليمية، مما جعل المفكرين يطلقون على عصرنا الحالي عصر الجودة، حيث إن الجودة تعتبر من الركائز الأساسية للإدارة الحديثة لمسايرة المتغيرات المحلية، والدولية، والتكيف معها، كما ينظر إلى الجودة الشاملة، والإصلاح التربوي بأنهما وجهين لعملة واحدة، وأصبحت الجودة الشاملة أسلوب جديد في مجال التربية الحديثة تترجم في تبني العديد من النظريات بهدف الوصول بالتعليم إلى أرقى المستويات والتميز لمخرجاتها التعليمية من خلال التزامها بمؤشرات ومعايير الجودة، ومن أهداف الجودة الشاملة إعداد مخرجات من الطلبة بمواصفات معينة، يستطيعون من خلالها العيش في مرحلة الانفجار العلمي، والمعرفي، والتكنولوجي، والتغير المتسارع، والتكيف معها، وهذه مسؤولية التعليم في إعداد أفراد لديهم القدرة على الاندماج في المنظومة العالمية، ومدخل الجودة الشاملة من الأطر الفعالة للقيام بهذه المهمة، وتعد الجودة الشاملة تحديا فعليا ستواجهه الأمم في الفترة القادمة، وفي ذات الوقت تولي المجتمعات كافة بشتى ثقافاتها وتقاليدها وعقائدها اهتمامًا بالغًا بالتعليم العام، فهو صناعة كبيرة واستثمار للموارد البشرية وتحسين لأداء الطلبة، ويظهر بوضوح في أهدافه وآلياته وأدواته وموازنته ونتاجه، وهو نقطة الانطلاق في تحقيق النماء، والعيش الكريم ويساهم في استثمار الموارد بالشكل الأمثل (ملك، ٢٠١١).

وترتبط الجودة الشاملة في التعليم بكل من الإدارة والتعليم والتعلم، وبسوق العمل وحاجة المجتمع، وتنمية روح الإبداع لدى الطلبة، وذلك من خلال تفاعل الطالب مع بيئته وعمل تغير

تربوي هادف يمكننا التوصل إليه انطلاقا من التغيير الذي يطرأ على سلوك الطالب، مما يستدعي وجود معايير ونظام لتلك العمليات تؤكد لنا جودة التعليم (بلقاسم ، ٢٠١٢).

ومن هذا المنطلق فقد ذكر قاده(٢٠١٢) أن عديدا من الدول تبنت مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم، بهدف إحداث تطور نوعي في الأداء، بما ينسجم مع المستجدات الإدارية والتربوية والتعليمية، ومواكبةً للتطورات التي تهدف لتحقيق التميز في العمليات كافة التي تقوم بها المدرسة، وفق نظام له مدخلات، وعمليات، ومخرجات، تتفاعل وتتأثر، وتؤثر في بعضها مما ينعكس على مخرجاتها، وبما يفي بالخدمة المقدمة للطلبة باعتبارهم أهم مدخلاتها، ويشكل المعلمون أساسا مهما في نجاح المؤسسة التربوية، بما يمتلكونه من مهارات، وكفايات، تؤثر في طلبتهم ومستوياتهم التحصيلية وبما يقومون به من جهود من أجل تقديم أفضل خدمة للمستفيدين (عيسان، ٢٠١٦).

ويؤكد التوم (٢٠١٧) أن التزام الإدارة بالجودة الشاملة في التعليم وتحسين الأداء التدريسي للمعلمين يكون بالتركيز على مشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوظيف قدراتهم وطاقاتهم بما يحقق الأهداف التربوية والتعليمية، كما أن إسهامهم في وضع الخطط، وتدريبهم المستمر يعمل على تحقيق النمو الذاتي المتواصل ويرفع من مستويات أدائهم المهني، ويحسن اتجاهاتهم، ومهاراتهم التعليمية ويصقل قدراتهم في التخطيط والتفكير العلمي.

وذكر في إبراهيم والمجذوب (٢٠١٤) أن مؤسسات التعليم تولت مسؤولية إعداد المعلمين وتنمية مهاراتهم في مجال صياغة الأسئلة ومدى علاقتها بالأهداف التعليمية المطلوب تحقيقها في سلوك الطلبة ومستوياتهم التحصيلية، حيث يفترض أن تكون صياغة الأسئلة دقيقة لكي تميز بين مستويات الطلبة التحصيلية؛ لذلك فإن تطبيق معايير الجودة الشاملة في بناء الاختبارات يعد ضروريا نتيجة المستجدات المعرفية والتطور العلمي والتكنولوجي، لما له من أثر في تجويد الكفايات التعليمية للطلبة وتطوير معارفهم ومهاراتهم، كما يؤدي إلى تطوير المناهج الدراسية واستراتيجيات التدريس، ويعمل على تطوير المجتمع وتنميته، إذ تعد الاختبارات أحد الأدوات المهمة لقياس أداء الطلبة في المواد الدراسية.

خلفية البحث

لقد شهد العالم كثيرا من التغيرات على الأصعدة الثقافية، والاجتماعية، والتكنولوجية، والسياسية، والاقتصادية كافة، مما أدى إلى حدة المنافسة بين المنظمات الاقتصادية على المستويين المحلي والدولي، وذلك من أجل جذب العملاء وكسب رضاهم، ونتيجة لتلك التغيرات ظهر ما يعرف بإدارة التغيير، لمساندة المنظمات في مواكبة التطورات الموجودة في محيطيها الداخلي والخارجي، كي تضمن بقائها واستمراريتها، وبناءً على ذلك كان لزامًا على تلك المنظمات التغيير في أساليبها الإدارية التقليدية واستبدالها بأساليب إدارية حديثة، لكي تتمكن من تحقيق أهدافها بفاعلية عالية (التميمي،٢٠٠٨).

تعد الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تستطيع كل مؤسسة تطبيقها وفق مبادئ وأفكار من أجل تحقيق أفضل أداء، وعليه فإنه أصبح لزامًا أن تستكمل مقومات الجودة ونظمها، وتكمن أهمية الجودة الشاملة في أنها أداة مهمة جدًا للتنافس بين المؤسسات ولتصل إلى أعلى جودة في مخرجاتها، وعليه فقد ظهر عديد من النظريات والممارسات الإدارية التي تؤكد الجودة، علما بأن مفهوم الجودة لم يظهر كوظيفة رسمية للإدارة إلا في الفترة الأخيرة، حيث أصبح ينظر إلى الجودة في الفكر الإداري الحديث على إنها وظيفة تعادل باقي الوظائف مثل وظيفة المشتريات، والوظيفة الهندسية وغيرها، وأصبحت تستوجب التركيز من قبل الإدارة العليا للمنظمات، كما أصبحت إدارة رقابة الجودة مسؤولية جماعية، وظهر مفهوم الجودة الشاملة (البينو،٢٠١٤).

وفي الدين الإسلامي تركيز على الإتقان أو الجودة الشاملة، حيث جاء في القرآن الكريم قوله تعالى: ﴿إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ [سورة الكهف:٣٠]، وقول الرسول صلى الله عليه وسلم فيما روته عائشة رضي الله عنها: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملًا أن يتقنه» (أخرجه أبو يعلى والطبري)، وهذا يؤكد لنا أن الجودة الشاملة مطلب أساس في الحياة بوجه عام سواء كان ذلك على الصعيد الفردي أو المؤسسي، فإن أي منظمة لابد أن تكون مبنية على أسس قوية من حيث الهيكل التنظيمي ومن حيث توزيع المهام وصولًا لتحقيق الأهداف المرسومة والمأمولة على قدر عالٍ من الكفاءة والعطاء والإنتاجية وفقًا لمعايير الجودة التي ارتضاها وسنها المجتمع على المستوى في شتى المجالات، والبحث في مجال الجودة الشاملة يفتح آفاقًا

واسعة على الباحث أن يدلف إليها، ويسبر غورها على أساسٍ من الرغبة في إضافة المزيد من الأفكار التي تسهم بفاعلية عالية في تحقيق الأسس التربوية التي يجب أن تغرس في عقول النشء وتوجه مسارهم للحياة نحو الفعل الإيجابي المنتج والمساهم في بناء مجتمع تسوده القيم الرفيعة وحب الحياة الكريمة الآمنة للغير، كما هي فلسفة التربية وسياسة التعليم في سلطنة عُمان والتي يعمل مديرو المدارس ومساعديهم على تحقيق أعلى نسبة منها في هذا المجال.

وقد عرف الشخيبي (٢٠١٢) الجودة في التعليم بأنها "معايير عالمية للقياس والاعتراف، والانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، واعتبار المستقبل هدفًا نسعى إليه، والانتقال من تكريس الماضي والنظرة الماضية إلى المستقبل الذي تعيش فيه الأجيال التي تتعلم الآن"، وعرفتها (الشرقاوي،٢٠٠٩) بأنها " قدرة مجموعة من خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل، والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة".

وذكر الصرايرة (٢٠١٢) بأن إدارة الجودة الشاملة عبارة عن أسلوب إداري يعتمد على عديد من المبادئ الإرشادية بهدف تقديم خدمات تعليمية بجودة عالية لكل من المعلمين والطلبة، وذلك من خلال تقدير إمكانات وقدرات ومهارات الطلبة، وإشباع حاجات المعلمين والاهتمام بها والاستماع إلى آرائهم لإشعارهم بالثقة والعمل على تحسين وجودة أدائهم من خلال استخدام إجراءات وأساليب تعمل على تحسين وتطوير العمل، وتفادي الأخطاء قبل وقوعها واتخاذ القرارات المناسبة حول تأدية العمل بالطرق المثلى والحديثة.

والجودة مطلب أساس ومهم من أجل التحسين والتطوير في العملية التربوية والتعليمية وعملياتها، مما حذا بمديري المدارس أن يواكبوا تلك الاتجاهات الحديثة في الإدارة من حيث الأساليب والاستراتيجيات لتحقيق نوع من التكيف والتوازن، والانسجام مع تلك المتغيرات للوصول إلى ما تطمح إليه من أهداف وعوائد تربوية، والتأثيرعلى الهيئة التدريسية، والفنية في المدرسة لتصل بها إلى أعلى مستويات الجودة في الأداء مما ينعكس على المستويات التحصيلية للطلبة (العلوي، ٢٠١٣).

وقد أصبحت الجودة الشاملة تشكل سلاحًا تنافسيًا قويًا لا يمكن لأي مؤسسة معاصرة أن تواجه التحديات التي تفرض عليها وتعترضها دون التسلح به، سواء كانت تلك المؤسسة إنتاجية أم خدمية أم منظمة غير ربحية، فلابد لها أن تهتم بموضوع الجودة وتعطيه جل اهتمامها،

وأن يكون في مقدمة أولوياتها، وهي تمثل عاملا رئيسا في نجاح المؤسسات والمنظمات، وهي المدخل الأساس لها، وتعتبر نتيجة منطقية لهذا المدخل، إذ أن الجودة في مفهومها الشامل إجراءات منهجية تكسب الخدمة الكفاءة والموثوقية، كما أصبحت الجودة ركن أساس في الوظيفة الإدارية للمدير، إضافة إلى مساهمة جميع أفراد المنظمة لتحقيق نجاح المنظمة أو المؤسسة للوصول بها إلى أعلى مستويات الجودة (Poll,٢٠٠٧).

وتسعى الإدارة الواعية في المنظمات بمختلف أنواعها سواء كانت خاصة أو عامة، ربحية أو خدمية، إلى تحقيق الجودة في أعمالها للإشارة إلى نجاح تلك المنظمة كما تشير بعض الدراسات، حيث إن الجودة تقيس نجاح المؤسسة بأكثر من مجرد تحقق الأهداف؛ فهي تقدم أدوات ومؤشرات ومعايير واضحة لقياس أدائها، واستخدم في ذلك مصطلحات عدة منها الفاعلية، والكفاءة الإنتاجية وغيرها من المرادفات التي شملها مصطلح الجودة ليستوعب جميع المصطلحات (السامرائي،٢٠١٢).

ومع التحديات التي تواجهها الإدارة في مختلف المؤسسات والمنظمات، كان لزامًا على تلك الإدارات أن تسعى لتحقيق الجودة لمواجهة تلك التحديات من عولمة، وسرعة التغيرات في الأساليب والمنتجات، والمنافسة الشديدة؛ لذلك كان لابد من التطوير والتحسين المستمر وفق رؤية استراتيجية وفكر وتطبيق مبادئ وأسس إدارة الجودة الشاملة لتضمن لنفسها الاستمرار ومواجهة الأزمات بكل كفاءة وفاعلية، والجودة الشاملة هي عملية استراتيجية إدارية وفق مجموعة من القيم والمبادئ، وتستمد طاقتها من المعلومات التي تمكنها من توظيف مهارات ومواهب، وقدرات العاملين واستثمار قدراتهم لتحقيق الجودة والتحسين المستمر (Martins ٢٠١٢ & Martins,).

والمؤسسات التعليمية كغيرها من مؤسسات المجتمع تطمح للجودة، لذلك يجب عليها أن تنظر إليها بنظرة شاملة تلبي احتياجات كل من المعلم، والطالب، وولي الأمر، ومؤسسات المجتمع الأخرى، فهي مستمرة التطوير والتحسين، وفق مبادئ تعتمدها المؤسسة التعليمية، وتوظيف واستثمار قدرات العاملين في المؤسسة التعليمية، وذلك من أجل تخريج طالب متكامل النمو النفسي والعقلي والاجتماعي والجسدي والخلقي، بهدف الحصول على رضا الطالب ومن ثم سوق العمل، و الجهات كافة التي ستستفيد منه بعد تخرجه (Poll, ٢٠٠٧).

والطالب يعتبر المحور الأساس للعملية التعليمية، والمستفيد من جودة التعليم في شتى مجالات شخصيته، ويتم تقييمه وفق ما حققه في الجوانب التحصيلية والسلوكية، عن طريق الامتحانات المتنوعة سواء كانت تحريرية أو شفوية أو أنشطة صفية ولا صفية وفق جدول زمني محدد (المعمرية، ٢٠١٤).

أما عملية التنفيذ فإنها تقوم على المعلم وما يبذله من جهود وما يمتلكه من قدرات ومهارات واستراتيجيات في إيصال ما لديه من مادة علمية لطلابه، تحقيقا لأعلى مستوى تحصيلي يتسم بالجودة، في ظل إدارة ذات فاعلية تحقيقا للأهداف المرجوة، وبناء علاقات إنسانية جيده، وقوانين وتشريعات واضحة لدى جميع العاملين بغية تحقيق رؤية ورسالة المدرسة، والتحسين والتطوير المستمر للعمل وفق مبادئ الجودة الشاملة (حموده، ٢٠٠٨)، حيث حثت سلطنة عمان في السعي نحو تشخيص واقعها الفعلي وذلك من خلال تطبيق عدة أدوات للوقوف على المستويات التحصيلية للطلبة، ومقارنتها بالدول الأخرى، فقد شاركت السلطنة في الاختبارات الدولية (PIRLS, TIMSS)، حيث إن اختبارات (TIMSS) خاصة بالرياضيات، أما اختبارات (PIRLS) فهي خاصة بالقراءة في اللغة العربية، ثم قامت بتحليل مستويات أداء المعلمين من خلال نتائج الدراسات الدولية، وأيضا الاختبارات التي وضعتها للمعلمين الجدد، وبناء على ذلك فقد عملت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان على وضع برامج تدريبية للمعلمين، للارتقاء بمستوى أدائهم، ووضع آليات متابعة لأثر تلك البرامج على المستويات التحصيلية للطلبة، وعلى أداء المعلمين، ومن أهم تلك التدابير التي اتخذتها في هذا الصدد إنشاء المركز التخصصي للإنماء المهني للمعلمين (المعهد التخصصي)، والذي بدأ العمل به عام ٢٠١٤م لتمكين شاغلي الوظائف التدريسية والوظائف المرتبطة بها من أداء أعمالهم على قدر من الجودة، مقدما لهم عدد من البرامج تتمثل في الآتي (الشيبانية، ٢٠١٤):

١. التدريب المباشر: وفق خطط معدة لذلك ولفترة محددة يتم فيها التركيز على مهاراتهم واتجاهاتهم.
٢. التدريب عبر الشبكة الإليكترونية: تنفيذ منتدى تعليمي عبر منصة وزارة التربية والتعليم.

٣. التدريب في مكان العمل: وهنا يتم التركيز على التطبيق العملي لما تم تعلمه، واستخدام الطرق والأساليب والاستراتيجيات الحديثة في التدريس وتبادل الخبرات مع الزملاء.

وللوصول لأفضل المستويات في الأداء، وبالنسبة لمديري المدارس فإن تحقيق الجودة يتمثل فيما تفرزه مدارسهم من طلبة على مستوى عال من التحصيل والسلوك القويم وكيفية التأثير في فاعلية وجودة أداء المعلمين للوصول بطلابهم إلى أرقى المستويات التحصيلية، ولقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في العصر الحالي، حيث كانت الإدارة سابقًا، تعتقد بأن نجاح المؤسسة يعني تقديم خدمات بشكل أسرع وأسهل بغض النظر عن مدى ملاءمتها لاحتياجات المستفيدين، ومن ثم تراجع تلك الخدمات بعد تقديمها من أجل التحسين والتطوير، وقد قوي وتنامى الوعي بها منذ نهاية الحرب العالمية الثانية عندما كانت أهميتها ترتبط بعمليات التفتيش والرقابة، حيث بدأت الشركات اليابانية في استدعاء العلماء الأوربيين لتطوير مفهوم الجودة في الشركات اليابانية، ومع نهاية القرن العشرين كان قد بدأ استخدامها ليشمل قطاعات خدمية عدة من أهمها المؤسسات التربوية، والتعليمية (كردي، ٢٠١١).

ومن واقع عمل الباحثة ومعايشتها للمسيرة التربوية والتعليمية في سلطنة عُمان بشكل عام ولاسيما على مستوى المديرية العامة لمحافظة شمال الباطنة بشكل خاص تابعت الجهد الجهيد الذي يبذل من قبل هؤلاء القائمين على العملية التربوية والتعليمية لتطبيق معايير، وأسس الجودة في مجال عملهم وما يواجهونه من تحديات، وعقبات، وتعليمات للتغلب على تلك التحديات، والعقبات، لتحقيق الهدف المنشود، فقد بذلت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان جهدها خلال الفترة المنصرمة في سبيل تطوير وتدريب وإعداد مديري المدارس بصفة مستمرة من خلال البرامج والدورات التدريبية بهدف رفع كفاءتهم وإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة في الإدارة والإشراف وفق السياسة العامة للتربية والتعليم في السلطنة وفلسفتها، أهمها وكما يأتي (الحارثي، ٢٠١٥):

١. دورة الإدارة المدرسية بوزارة التربية والتعليم منذ عام ١٩٩٢م.
٢. دبلوم الإدارة المدرسية بجامعة السلطان قابوس منذ العام الدراسي ٢٠٠٠/٢٠٠١م.

٣. برنامج ماجستير الإدارة التربوية بجامعة السلطان قابوس منذ العام الدراسي ٢٠٠٠/٢٠٠١م للراغبين في استكمال دراساتهم العليا.
٤. برنامج بكالوريوس الإدارة التربوية بجامعة السلطان قابوس منذ العام الدراسي ٢٠٠٣/ ٢٠٠٤م.
٥. برنامج مهارات الإدارة والإشراف في الإدارة المدرسية بسلطنة عمان وفق القرار الوزاري (٢٠٠٧/٢٩٤).

بالإضافة إلى ما سبق فقد تم استحداث دورة تدريبية لمديري المدارس ومساعديهم الجدد بالمركز التخصصي للتدريب المهني للمعلمين (http://havasapps.com/test/moe/ar/,2014).

لقد تغيرت أدوار المعلم من النمط التقليدي إلى محفز على الإبداع، واكتساب المعارف المختلفة؛ ولذلك فإن إصلاح التعليم يتطلب الأخذ بيد المعلم لتحقيق الأهداف التعليمية والتربوية إنطلاقا من تنميته مهنيا وإعداده وتدريبه قبل وأثناء الخدمة وفقا لمعايير وأسس الجودة الشاملة، وقد حظي المعلم باهتمام منقطع النظير من حيث التنمية المهنية لكي يستطيع أن يواكب المستجدات التربوية، كما هو الحال في سلطنة عمان حيث يوجد عديد من البرامج الإنمائية للمعلم، والمشاريع، والمؤتمرات، و الندوات، والدراسات، بهدف عملية التحسين والتطوير في ظل تبني إدارة الجودة الشاملة (الإنماء المهني و تطوير الأداء، وزارة التربية و التعليم سلطنة عمان، ٢٠١٣).

إن البرامج الهادفة لرفع مستوى أداء المعلمين تقوم على مبدأ أن المعلمين ذوي الكفاءة العالية هم العنصر الأكثر تأثيرا في المستوى التحصيلي للطلبة، وهذا يناقض الفكرة السائدة بين بعض المتخصصين التربويين بأن الوضع الاجتماعي والاقتصادي، والمستوى الثقافي للوالدين هي المؤثر الأقوى لارتفاع المستوى التحصيلي، بينما أكدت الدراسات التربوية الحديثة على وجود علاقة وثيقة بين أداء المعلم والمستوى التحصيلي للطلبة (المجيدل والصافتلي، ٢٠١٥).

وتأسيسا على ما سبق ستتناول الباحثة بالبحث موضوع أثر تطبيق مديري المدارس لإدارة الجودة الشاملة في أداء المعلمين و المستويات التحصيلية للطلبة في مدارس محافظة شمال الباطنة بسلطنة عُمان.