مجلة كلية العلوم الاسلامية ... العدد ٧٤/ ١٢ ذي الحجة ١٤٤٤هـ - ٣٠ حزيران ٢٠٢٣م

Doi: https://doi.org/10.51930/jcois.21.74.0369

استراتيجية تطبيق مؤشرات الجودة على مخرجات التعليم وفق متطلبات السوق

أ.د. عمار كامل عبد الوهاب الخطيب

كلية العلوم الإسلامية / جامعة بغداد

009647718574014

البريد الإليكتروني dr.ammaralkhateeb1@gmail.com

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

المستخلص

دراسة بحثية فيها منهج لمؤشرات الجودة التي يمكن اعتمادها لتقويم العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي ضمن استراتيجية معينة تساعد الأفراد القائمين على التعليم العالي من اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على خطط دقيقة معتمدة بأصول صحيحة للوصول إلى تحقيق مخرجات ناجحة.

إنَّ هذه المؤشرات يمكن توظيفها للحكم على جودة مؤسسات التعليم بهدف تحسينهِ وتجويدهِ وتطويرهِ، وقد توصلت هذهِ الدراسة الى ضرورة وضع الجودة موضع التطبيق الفعلي للافادة منها في تقويم فعل المؤسسات التعليمية العربية مستقبلاً.

إن التغييرات الخارجية التي أحدثتها التكنولوجيا والحياة الأسرية، جعلت المؤسسات المعنية تدخل نظام الجودة، وتزيد في التعليم عن بعد وإدخال أعلى ما توصلت إليها التكنولوجيا، ولا يزال العمل قائمًا لتطوير طرائق منهجية لتحقيق التكيفات البناءة لرفع جودة المخرجات في السوق الاسلامية.

الكلمات المفتاحية: موشرات الجودة، التكنلوجيا، المخرجات، التطبيق

تاريخ استلام البحث ٢٠٢٣/٢/٢١	تاريخ قبول النشر ٢٠٢٣/٠٦/١٢	تاريخ النشر ٢٠٢٣/٦/٣٠

المقدمة:

كي تتحقق الجودة في نظامنا التعليمي العربي، كهدف من اهداف استراتيجية تطوير التعليم في العراق، والعالم الإسلامي بأسره هناك مجموعة من الضمانات التي يجب تفعيلها لتحقيق هذا الهدف الأساسي الا وهو جودة المنظومة التعليمية، فلقد اهتم التربويون القائمون على مؤسسات التعليم بنحو عام، وعلى مؤسسات التعليم العالي بنحو خاص بموضوع الجودة، والتطور التقني والتكنولوجي في المؤسسات، وتجسيد فكرة الإنتاج الأسرع والأجود والأفضل، والذي يساعد في زيادة حجم الإنتاج واتساع الأسواق واشتداد حدة المنافسة.

ومن هذه الضمانات

١. العمل بمعايير الجودة الشاملة في التعليم المتعلقة بالمعلم في جميع المراحل الدراسية الثلاث في التعليم العام، إذ حظيت بقبول كبير من المعلمين.

٢. ضرورة توفير المناخ التعليمي الملائم والتقيد به والحفاظ عليه.

٣. تأكيد المعلم الحوار والمناقشة كوسيلة مهمة للتعرف على خبرات الطلاب.

٤. تأكيد أن يستخدم المعلم أساليب وأدوات مختلفة لتقويم أدائه.

٥. الحرص على تبادل الخبرات بين المعلمين في محافظات العراق لقياس مدى تقبل المعملين في مختلف المحافظات لمعايير الجودة الشاملة في التعليم وبحسب الاستجابات.

وكانت الدول المتقدمة هي السَّباقة الى اكتشاف أساليب الإنتاج الكفيلة بذلك، ولا سيما فيما يتعلق بإنتاج المنتجات ذات المستوى العالي من الجودة، ولعل ما شهدته المؤسسات اليابانية والأميركية خير دليل على ذلك.

تضمنت الأساليب الجديدة في التركيز على الطاقات المؤسسية في التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف من أجل تقديم جودة عالية من الطلبة لا يسعون فقط وراء المال، وإنما

لإعطاء أعلى انتاج من الجودة الإنتاجية ليكون مواطنًا صالحًا في كليته وفي عمله مستقبلاً.

ومع ذلك ما زالت تطبيقات الجودة ومواصفاتها لم تجد من يعمل بها بالنحو الصحيح في المجال التربوي في وطننا العربي، وقد لا نجد أي أثر لها على مستوى المخرجات ومواصفاتها، مما جعل هذه المؤسسات لا تتعايش مع عملية التأقلم ومتطلبات السوق.

ويأتي انعقاد هذا المؤتمر لتوجيه جهود الأكاديميين والممارسين لدراسة وبحث موضوع الجودة، والتميز، ودورهما الاستراتيجي في دفع عجلة تقدم وتطور المنظمات على اختلاف طبيعة نشاطاتها من أجل ضمان استمراريتها وتعزيز قدرتها لمواجهة افرازات العولمة والتغيرات التي تحصل في الأسواق.

مشكلة البحث

نقص معرفي في قدرات مخرجات التعليم بصورة خاصة مقارنة بالمستوى العالمي لعدم الاعتماد على نظم تحدد الجودة اولاً، وتغيير في المفاهيم الحديثة في التعليم مما ادى الى قصور في أدوات التعليم الحالية ثانياً.

المشكلة الخاصة:

١- عدم استيفاء التقويمات الخاصة بإدارة التعليم في التعليم التربوي.

٢- النقص الحاد في متطلبات التعليم الحديثة المواكبة لنظم التعليم التربوي.

أهمية البحث

تُعد خدمة التعليم من الخدمات المهمة والواسعة الانتشار، وذات الطلب المتزايد في مختلف أنحاء المعمورة، كما أنها تُعد **من الخدمات التي لها أهمية كبيرة، إذ تقع مسؤوليتها على عاتق الدولة بصورة أساسية؛ لأن الدولة تهيمن على جميع الأنشطة التي تخص عامة قطاعات المجتمع، وتحرص على تحقيق**

الجودة فيها بوصفها المدخل الصحيح لتحقيق النمو العقلي، ومن ثم الاقتصادي، هذا من جهة، والتنمية الشاملة، والمتكاملة، والمستدامة من جهة أخرى لخريجي الجامعات بعد ذلك الطريق التربوي.

فالتعليم والتربية وجهان لعملة واحدة، بوصف التعليم هو محاولة لتمكين المتلقي من المقاييس المحكّمَة في الموضوعات المدروسة، من أجل إعداد وتربية جيل على وفق نموذج يسعى القائمون على ترسيخه لدى فئات تختلف باختلاف تركيبتها النفسية والفيزيولوجية وطباعها، وكذا تنشئتها الاجتماعية[1].

وعلى هذا الأساس كانت أهمية هذا البحث تنبع من أهمية الجودة في تحسين التعليم ومن ثم المخرجات، ويأتي ذلك من:

١ـ قدرة المنظومة العلمية على توفير فرص التعليم والتدريب للجميع بصورة مستمرة ودائمة (أي القدرة على التعلم من أجل الحياة ومدى الحياة) بما يتلاءم والحاجات المتعددة والمتغيرة للتنمية المستدامة.

٢ـ الارتقاء بالجيل المعاصر والجديد عبر كسر الحواجز الزمانية والمكانية، وهذا يُعد من أهم المتطلبات التي تهدف إلى الارتقاء بالجيل المقبل بتحقيق اقتصاد عالي الجودة، وتحسين الظروف الاجتماعية؛ لأن التربية تُعد من أقوى الجهات الفعالة لإحداث التغيرات المطلوبة على مستوى العائلة، وعلى مستوى المجتمع ككل لتحقيق تنمية مستدامة.

٣ـ استمرارية الجودة في ضمان التجديد في مجال التعلم والتعليم، وقدرتها على تزويد المنتفعين بالكفاءة العلمية، والخبرات المتجددة، وهذه تساعد في تحسين الفرص في الحراك الاجتماعي الذي يتطلب رؤى جديدة واستراتيجيات تربوية تؤكد التكامل في الخبرة والعلمية العالية وتحديد المسؤولية الملقاة على الجميع، وبالتالي توفير فرص التعليم النوعي والتدريب العالي بما يمكن من

توسيع الاستثمار التعليمي ونشر المعرفة للجميع من دون قيود مؤسسية أو مكانية، ومن ثم تزيد من المخرجات ذات الجودة العالية إلى السوق العربية.

المبحث الأول

اهمية تطبيق الجودة في التعليم

١ –ارتباط الجودة بالإنتاجية. (وهنا الطالب هو المُنتج المهم في العملية ككل)

٢ –ارتباط نظام الجودة بالشمولية في جميع المجالات.

٣ –عالمية نظام الجودة بوصفه سمة من سمات العصر الحديث.

٤ –نجاح تطبيق نظام الجودة في العديد من المؤسسات التعليمية سواء في القطاع الخاص ام الحكومي في معظم دول العالم.

٥ –ارتباط نظام الجودة مع التقويم الشامل للتعليم بالمؤسسات التعليمية.

٦ –اكتشاف حلقات الهدر وانواعه المختلفة.

٧ –مراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب[٢].

قبل البدء بمفهوم الجودة نتكلم قليلاً عن العلم والتعلم وفضله

تعريف التعليم: عملية تعديل مستمرة في سلوك الفرد لتحقيق حاجاته ورغباته، كما ينظر إلى التعليم على أنه عملية تدفق للمعرفة من المصدر إلى المتعلم[٣].

قال الله تعالى: ﴿**شَهِدَ اللَّهُ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ وَالْمَلَائِكَةُ وَأُولُو الْعِلْمِ قَائِمًا بِالْقِسْطِ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ**﴾ [آل عمران: ١٨]، وبيَّن ابن كثير (رحمه الله تعالى) في تفسيره أنَّ هذه خصوصية عظيمة للعلماء؛ لاقتران شهادتهم بشهادة الله (جلَّ جلاله)، وشهادةِ الملائكة الكرام (عليهم الصلاة والسلام).

وبيَّن الله العليم الحكيم أنَّ العلمَ سبب في رَفع الدرجات؛ فقال الله سبحانه: ﴿**يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انْشُزُوا فَانْشُزُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا**

تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾ [المجادلة: ١١].

وبيَّن الرسول (صلى الله عليه وعلى آلهِ وسلم) فضلَ العلم وأثرَه في أحاديث كثيرة، فعن أبي الدرداء (رضي الله تعالى عنه) قال: قال رسول الله (صلى الله عليه وعلى آله وسلم): «**مَن سلَك طريقًا يلتمس فيه علمًا، سهَّل الله له طريقًا إلى الجنَّة، وإنَّ الملائكة لَتضعُ أجنحتها رضًا لطالب العلم، وإنَّ طالب العلم يستغفرُ له مَن في السماء والأرض، حتى الحيتان في الماء، وإنَّ فضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب، إنَّ العُلماء هم ورثةُ الأنبياء، إنَّ الأنبياء لم يُورِّثوا دينارًا ولا درهمًا، إنَّما ورَّثوا العلم، فمَن أخذه أخذ بحظٍّ وافرٍ**» [صحيح ابن ماجه: ١٨٣]

وعلى هذا الأساس يحدث التعلم وفقاً للخطوات الآتية:

١- يتسلّم المتعلم المادة ويدرك أنها عناصر جديدة من المعرفة.

٢- يتم فحص العناصر الجديدة لاكتشاف صحتها أو غلطها، ومن ثم قبولها أو رفضها.

٣- يتم تذويب عناصر المعرفة الجديدة من قبل المتعلم بترميزها وتمثيلها وتنظيمها، وبحسب الأولويات.

وعلى هذا فالتعليم يعدل من سلوك الفرد، ويجعله أكثر قدرة على التأقلم مع البيئة المحيطة به لتلبية حاجاته ورغباته بتنمية معارفه وتطوير أدائه وتحسين مستواه الخلقي والعلمي.

مفهوم الجودة

الجودة في اللغة: من (جود)، الجَيِّد نقيض الرديء، وجاد الشيءُ جودة وجَوْدة أَي صار جيِّداً، وأَجدت الشيءَ، فجاد والتَّجويد مثله، ويقال هذا شيء جَيِّدٌ بَيِّن الجُودة والجَوْدة وقد جاد جَوْدة وأَجاد أَتى بالجَيِّد من القول أَو الفعل، ويقال أَجاد فلان في عمله وأَجْوَد وجاد عمله[٤].

وأَجاد: أَتى بالجيِّد من قولٍ أَو عملٍ، جود القارئ: أتى بالتلاوة على وجهها الحق وراعى أحكام التجويد في القرآن، وجود

العمل: أتقنه وأحسن صنعه[٥].

نقول: جيد الرأي: محكمه وسَدِيدِه، وجَودَة: مصدر جاد، سلامة التكوين وإتقان الصنعة، وجَوْدَة الفَهْم: صحَّة الانتقال من الملزومات إلى اللّوازم، و جيِّد: صفة مشبَّهة تدلّ على الثبوت من جادَ، و دَرَجَة جيّد: درجة تُمنح للدِّلالة على حسن الأداء- دَرَجَة جيّد جدًّا: تفوق منزلة درجة جيِّد- مِنْ جيّد إلى أجود: في تحسُّن مستمر[٦].

ومن هذه المعاني يمكننا استخلاص النتائج الآتية: أنّ التعريف اللغوي المتقدم يسعفنا في الإقرار بأنّ الجودة مرتبطة بالإتقان والإحسان في القول والعمل والصنعة، وأنّها ضد الرداءة وسوء التدبير.

وبالرجوع إلى ما جاءت به التعريفات الغربية لمفهوم الجودة فنجد أنّها قيست بـ"معيار شيء يتم قياسه مقابل أشياء أخرى من نفس النوع، وكذلك درجة التميز لشيء ما، وأنّها تحسين في جودة المنتج، وسمة مميزة يمتلكها شخص ما أو شيء ما[٧].

وبالمقارنة نرى أن مفهوم الجودة في العربية هو الأوفق، وأن العرب كانوا لا يقبلون إلا بالأجود، فلا ننظر إلى ما آلت إليه الأحوال اليوم. ومعناه الغربي مستقبلي يبنى على السوق وجودة المنتج بين مستويين، أو لنقل بعبارة صريحة: شيئين ينتميان إلى النوع نفسه، إذ ينظر إلى مدى تميّز أحدهما من الآخر. والهدف من ذلك هو إشباع رغبات الزبون أو المتلقي وتحقيق مبدأ الرضا لديه. وهذا يتمّ ويتحقّق بناء على معايير مضبوطة ومدقّقة.

تطور مفهوم الجودة

تطور مفهوم الجودة عبر مراحل ترتبط بتطور الظروف الاقتصادية والاجتماعية البيئية المحيطة بها، والتي يمكن تلخيصها بما يأتي:

١- انتقل مفهوم الجودة من كونه أنظمة عقابية في العصور القديمة، أي عد الجودة قياساً لدرجة إتقان العمل في العصور الوسطى.

٢- انتقل مفهوم الجودة إلى القضاء على عيوب الإنتاج عن طريق إنشاء أقسام ووحدات خاصة بمراقبة الإنتاج بعد عملية التصنيع وبالتالي ظهر الفكر القياسي للجودة.

٣- هنا برز مفهوم ضمان الجودة لينتقل مفهوم الجودة من منع العيوب والأخطاء في الإنتاج إلى إشباع رغبات وتوقعات العميل.

٤- في المرحلة الأخيرة تجسد مفهوم ضمان الجودة كأسلوب إداري يركز على ضرورة التنسيق والمشاركة بين جميع الأقسام وخلق ثقافة متميزة للعمل لإنتاج أداء صحيح وسليم من أول مرة[٨].

وبذلك كان تعريف الجودة عالمياً: **قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية لمنتج أو نظام أو صيرورة ما على إرضاء متطلبات العملاء وبقية الأطراف المعنية**[٩].

ومن التعريف نفهم أنَّ الجودة في التعليم له معنيان أحدهما واقعي والآخر حسِّي، والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها.

مثل معدلات الترفيع، ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات كلفة التعليم.

أما المعنى الحسِّي للجودة فيتركز على مشاهر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء الأمور.

ومن أهم التحديات في مجال الجودة

١ــ الحاجة لوضع نظام وطني للجودة.

٢ــ تطوير قدرات المؤسسات التعليمية في الجودة.

٣. تطوير القدرات المهنية لأعضاء هيئة التدريس.

المواءمة بين التعليم وحاجات سوق العمل؛ لتمكين خريجي التعليم المدرسي والتعليم العالي من مواصلة دراستهم أو الالتحاق بسوق العمل، والإسهام في التنمية الشاملة للبلاد.

المبحث الثاني

استراتيجية تطبيق الجودة

الاستراتيجية: "مجموعة من القواعد والمبادئ المرتبطة بمجال معين، وتساعد الأفراد القائمين به من اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على خطط دقيقة، المعتمدة أصول صحيحة للوصول إلى تحقيق نتائج ناجحة"(١٠).

إنَّ التخطيط الاستراتيجي ضروريٌ وهامٌ في كل مجالات الحياة، وهو أكثر أهمية في المجال التربوي، وحتى يكون العاملون بالمدرسة قادرين على بناء خطط العمل المدرسي، فلا بد من أن يكونوا ملمين، ومتفهمين لمعنى التخطيط الاستراتيجي، وأهميته، وفوائده، وكيفية بناء الخطة وتنفيذها، ومتابعتها وتطويرها، ولا بد لهم من أن يتيقنوا بأنَّ هذا التخطيط عملية أو نشاط مستمر ودائم التجدد، يتضمن عملية وضع الأهداف وتحديدها وتنفيذها واختيار وسائل وطرائق تقويم العمل ومتابعته وتطويره.

وقد تم تطوير التخطيط الاستراتيجي من كل من دولينس، ونوريس (سنة ١٩٩٤م)، بأن يُربط هذا التخطيط من حيث المفاهيم مع صناعة القرار، وبمؤشرات الأداء الرئيسة، وتمت تسميته (محرك التخطيط الاستراتيجي)، وهو: طريقة دورية ذات خطوات عشر تفيد المؤسسات المعقدة في اتخاذ قرارات استراتيجية في أي مستوى من عملية التخطيط.

يوفر محرك التخطيط الاستراتيجي طريقة مبسطة نظرياً لبناء عملية التخطيط الاستراتيجي، وهو يعمل بصورة جيدة في مستويات المؤسسة التربوية، والكلية، والجامعة، كما أنه يوفر إطاراً متماسكاً يربط تلقائياً بين تلك المستويات، وفي الوقت نفسه، فهو فعَّال في إبقاء تركيز جماعات صناعة القرار المتنوعة على العوامل الأكثر أهمية لنجاح المنظمة(١١).

يتألف محرك التخطيط الاستراتيجي من الخطوات العشر الآتية:

١. تطوير مؤشرات الأداء الرئيسة.
٢. القيام بتقويم بيئي خارجي.
٣. القيام بتقويم بيئي داخلي.
٤. القيام بتحليل لنقاط القوة Strengths، ومواطن الضعف Weaknesses، والفرص Opportunities، والمخاطر Threats، ويشار له اختصاراً بالرمز سوات (SWOT).
٥. إجراء عصف ذهني لحث الأفكار حول سبل تحسين أداء المؤسسة التربوية لتعزيز نقاط القوة، وإضعاف ومعالجة مواطن الضعف.
٦. تقويم ما لكل فكرة من تأثير محتمل في كل من نقاط القوة، ومواطن الضعف، والفرص، والمخاطر (تحليل التأثير المتقاطع Cross-impact analysis).
٧. صياغة الاستراتيجيات، والرسالة، والأهداف، والأغراض، صياغة أهداف المؤسسة التربوية بنحو عام، وأغراضها واستراتيجيتها، ورسالتها وهي القمة بالنسبة للخطوات الست المتقدمة.
٨. إجراء تحليل التأثير المتقاطع لتحديد ما للاستراتيجيات، والأهداف، والأغراض المقترحة من تأثير في قدرة المؤسسة لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسة لديها.
٩. إنجاز الاستراتيجيات، والأهداف، والأغراض، وتطبيقها. بإمكان المجموعة أن تضبط بدقة قراراتها، وتتعهد بتنفيذها إلى المديرين، والوحدات، وخطط العمل الفردية في المؤسسة التربوية.
١٠. مراقبة وتقويم التأثير الفعلي للاستراتيجيات، والأهداف، والأغراض على مقومات الأداء. لعل أكثر الوسائل فائدة في محرك التخطيط الاستراتيجي هي عملية التقويم المنهجي لاستراتيجيات المؤسسة، وأهدافها، وأغراضها[١٢].

تحديد الأهداف الاستراتيجية

إنَّ عملية تطوير الأهداف بعيدة

المدى لكل مؤشرات الأداء الرئيسة تحتاج إلى تعيين أن تكون هذه العملية منهجية ودقيقة قدر المستطاع، ومن المهم أن نفهم أنَّ تأسيس الأهداف ينبغي ألاَّ يستلزم مؤشرات مستوى غير مرنة، فقد لا تعرض ممارسات تحديد الأهداف الأولية مستويات عالية من الدقة أو الجودة، مما مردَّه إلى أنَّ هذا الضرب من العملية غير مألوف من الناس عموماً، وإلى حقيقة أنَّ المعطيات المتوافرة قد لا تمثّل مؤشرات الأداء الرئيسة معينة بالضبط، ولذا أنَّ من المهم محاولة تأسيس أهداف واقعية ومعقولة في آن معاً، ففي هذه المرحلة من عملية التخطيط الاستراتيجي ككل، يتعين تجنّب الحكم المطلق على الأهداف أو كيفية تحديدها، إنَّ التخطيط الاستراتيجي يتطلب فهم طبيعة المسألة، ومن ثم إيجاد استجابة ملائمة، أو عقل موجه من الخارج إلى الداخل، فيكون بمقدور العملية نفسها أن تزيد من فعالية مخرجات القرارات. وعلى هذا يمكن تحديد الأهداف بالنحو الآتي:

١ـ معرفة الوضع الذي من الممكن أن تعمل به هذه الاستراتيجية ويمكن تنفيذ ما توصي به.

٢ـ تحديد الأدوات، والإمكانات، والوسائل التي تستخدم لتطبيق الاستراتيجية العملية في العمل.

٣ـ إدراك إيجابيات وسلبيّات العمل المرتبط بالاستراتيجية.

٤ـ توفر البيئة المناسبة لتنفيذ الاستراتيجية، ومراعاة استجابة جميع العوامل المحيطة بالاستراتيجية، مع طبيعة المهمات التي ستقوم بها، مما يؤدي إلى الوصول لتحقيق النتائج المطلوبة من العمل(١٣).

حينما يفهم المشاركون سياق الخطة ودورهم في تطبيقها، يمكن تنفيذ الكثير من الأفكار على الفور؛ لأنه باستطاعة الأفراد والوحدات الشروع في مواءمة تركيزهم وسلوكهم مع الحاجات المتولدة بواسطة محرك التخطيط

الاستراتيجي. ويفيد الممارسون بأنَّ الرد كثيراً ما يكون فورياً، وفي كل مرحلة، يولد الإدراك الجديد حماسة جديدةً[١٤].

المبحث الثالث

مخرجات عملية التعليم

هي ناتج العملية الإنتاجية ومراحل العملية الإنتاجية هي المدخلات. ويمكن استخدام المخرجات كمدخلات في عملية إنتاجية أخرى.

إنَّ من الصعوبة بمكان أن يتم وضع مقاييس دقيقة لقياس جودة المخرجات في القطاع التعليمي، فبالنسبة للشركات الصناعية نجد أن المخرجات التي تتسم بالجودة هي تلك التي يمكنها إرضاء متطلبات الزبائن، أما في المجال التعليمي فهناك العديد من الزبائن: الطلبة، والآباء، والمعلمين، وإدارة المؤسسة، وأرباب الأعمال المرتقبين، والمجتمع ككل، وبالتالي من منهم ستكون مصلحته لها الأولوية الأولى عند حدوث صراع بين المصالح؟ وعليه فمن الصعوبة الوصول إلى معيار مثالي للحكم على جودة مخرجات القطاع التعليمي.

قال الأستاذ أحمد بن الشيخ العلامة محمود الخطيب أستاذ علم الاجتماع والدولة في الجامعة البريطانية: إنَّ القائمين على التعليم في الوطن العربي حاولوا ويحاولون جهدهم في تعريف الأهداف الحقيقية للتعليم، ولكن نجد أنَّ المدرِّسين والطلاب في كثير من البلدان العربية غير مستعدين للتغيير، وهذا نقص في ثقافة التغيير، وعدم المرونة في أخذ العلاج[١٥].

إنَّ العاملين في وزارات التعليم التربوي لاحظوا أنَّ طلاب المدارس الابتدائية والإعدادية في الوطن العربي تأخروا بنحوٍ ملحوظ عن أمثالهم في بعض البلدان الأوروبية أو بعض البلدان الأميركية ولا سيما في الرياضيات والعلوم، وهذا الأمر ليس محصوراً في الدول النامية وإنما نجده عند الغرب ففي الولايات المتحدة الأميركية نجد ذلك وكذلك في بعض دول أوروبا وغيرها، فبدأ المعلمون

بوضع أوامر وعلاجات شديدة من المعايير للحصول على درجات عالية في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأميركية في نهاية المستوى الدراسي في مواد مهمة ألا وهي الرياضيات واللغة الإنجليزية[١٦].

يقول الأستاذ لويس ستيوارت: يجب على الطالب في المرحلة الثالثة معرفة الأرقام العشرية من مئات وعشرات وآحاد، وعلى طلاب المرحلة الرابعة شرح الأسباب بحقائقها وتفاصيلها عندما يريد أن يكتب مقالاً قصيراً يعبِّر فيه عن رأيه في مسألة معيَّنة.

وهذا يجب أن يكون مدعماً بحوافز مالية تشجيعية لتطبيق هذه المعايير، وقد التزمت أكثر الولايات في أميركا بتطبيق هذه المعايير مع وجود الحوافز المالية.

فهذه المعايير لها الميزة بأنها تعزز استخدام الطالب للأدلة والبراهين في عرض الآراء وما يناسبها من وجهات في النظر.

فمثلاً كانت الاختبارات القياسية القديمة تطلب من الطالب قراءة نص والتفاعل معه، أما الاختبارات الحديثة فهي تطلب من الطالب اختيار فقرات محددة لدعم وجهات نظرهم. حتى في مجال العلوم الإنسانية والإسلامية بالتحديد الطالب الآن يريد معرفة الدليل في المسألة وليس التقليد الأعمى.

لذلك نجد أنَّ طلاب المدارس الإعدادية الإسلامية يميلون إلى دراسة أصول الفقه والمنطق السهل الميسر، وفي الكليات الإسلامية أغلب الطلاب يذهبون إلى قسم أصول الفقه لما يجدونه من روح التفكير الإيجابي والعلمي بالأدلة ومواطن القوة والضعف في أدلة الفقهاء والميل إلى التحرر الفقهي من قيود التقليد، إلى فهم الدليل واتباع القرآن والسنَّة بالنحو العلمي المحكم بما جاء بمنهج صحابة رسول الله (صلى الله عليه وعلى آله وسلم) و(رضي الله عن صحابة رسول الله).

وقد اضطلعت بعض الدول العربية[١٧] بواحدة من أكثر البرامج

الطموحة بتأسيس شبكة من المدارس المستقلة في المراحل الابتدائية والثانوية بالاتفاق مع مؤسسات أميركية (راند الأميركية) بهدف تحقيق الربح، فقد أثبتت مؤسسة راند أنَّ طلاب المدارس الجديدة يؤدون بنحو أفضل بدراستهم واختياراتهم من الناحية الأكاديمية عن نظرائهم في المدارس العامة على مستوى الدولة.

فقد اكتسب الطلاب مهارات وتفاعلات التفكير النقدي، مع أنَّ أولياء أمور الطلاب لهذه المدارس غير راضين عن هذا المستوى من الإصلاحات.

مخرجات التعلّم في المجال المعرفي

المستوى	تعريف	الأفعال النشطة
المعرفة	وهي القدرة على تذكّر واسترجاع وتكرار المعلومات من دون تغيير يذكر مثل معرفة الحقائق المحددة.	يذكر، يتعرف، يحدد، يكتب، يصف، يرتب، ينظم، (معرفة أحداث محددة، وتواريخ معيَّنة، وأشخاص، وخصائص، ومصطلحات فنية).	يسجل، يعدد، يسمي ... الخ
الفهم	هي القدرة على تفسير أو إعادة صياغة المعلومات التي حصل عليها الطالب في مستوى المعرفة بلغته الخاصة. والفهم في هذا المستوى يشمل الترجمة والتفسير والاستنتاج.	يميز، يستنتج، يتنبأ، يكتب، يعيد صياغة، يعطي أمثلة، يستدل، يرتب، يعلل، يقارن، يربط بـ ... الخ
التطبيق	هي القدرة على استخدام أو تطبيق المعلومات والنظريات	يستخدم، يطبق، يربط، يحل، يجرب، يخطط،

	والمبادئ والقوانين في موقف جديد.	ينشئ، يحسب، يعد، يعالج، يوظف، يستخرج، يقيس... الخ
التحليل	هي القدرة على تجزئة أو تحليل المعلومات أو المعرفة المعقدة إلى أجزائها التي تتكون منها والتعرف على العلاقة بين الأجزاء.	يحلل، يستنتج، يصنف، يستدل، يفرق، يوضح، يختبر، يحدد العناصر المشتركة في... الخ
التركيب	وهي القدرة على جمع عناصر أو أجزاء لتكوين كل متكامل أو نمط أو تركيب غير موجود أصلاً.	يصمم، يكتب موضوعاً، يصنف، يقترح، يلخص، يؤلف، يخطط، يربط... الخ
التقويم	القدرة على إصدار أحكام حول قيمة الأفكار أو الأعمال على وفق معايير معيَّنة.	يقوم، ينقد، يصنف، يعلل، يحكم، يبدي رأيه، يبرهن، يبرر، يثبت... الخ

المهارات العامة: يقصد بها المهارات التي تتكون وتنمو لدى الطالب في أثناء عمليتي التعليم والتعلّم، والتي تظهر طبيعة تعامله مع زملائه وأساتذته، مثل المهارات الشخصية وتحمّل المسؤولية، ومهارات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والمهارات العديدة، ومهارة التعاون مع الآخرين في جو من الود والتفاهم، ويكون ذلك بالعمل في مجموعات كفريق في المختبر، أو من القيام برحلات علمية في البيئة المحيطة لزيارة المصانع أو المتاحف العلمية أو المكتبات العامة. ومن أمثلة هذه المهارات

مهارات الاتصال ومهارات تطبيق المعرفة في مواقف جديدة أو ما يعرف بالمهارات المنقولة Transferable Skills[١٨].

المبحث الرابع

مؤشرات الجودة في العملية التعليمية

وشروط صياغة مخرجات تعلم جيدة

مؤشرات الجودة في العملية التعليمية

الدراسات في مؤشرات جودة العملية التعليمية تم تصنيفها الى عدة تصنيفات تتطابق في بعضها وتختلف في بعضها الآخر، وهذا التطابق والاختلاف جاء تبعاً لتوجهات واراء الباحثين والمختصين، ويوضح الجدول الآتي بعض الأمثلة لمؤشرات جودة العملية التعليمية[١٩].

مؤشرات الجودة لدى البرت	مؤشرات الجودة لدى هارفي	مؤشرات الجودة لدى فاليري	مؤشرات الجودة لدى ستانلي
١.	١.	١.	١.

الهيكل التنظيمي. ٢. البيئة المحيطة. ٣. المدخلات. ٤. المسؤولية. ٥. التمويل. ٦. الإصلاح التعليمي والتربوي. ٧. العوامل الاقتصادية والاجتماعية.	مؤشرات اكاديمية عامة. ٢. الثقة بالمؤسسة التعليمية. ٣. الخدمات المقدمة الى المستفيدين. ٤. المؤشرات التنظيمية.	المستوى النوعي للخريج الجامعي. ٢- البحوث العلمية للتدريسيين. ٣- سمعة وشهرة هيئة التدريس. ٤- عدد الطلبة الموجودين في مؤسسة التعليم. ٥- كلفة كل	التقدم العلمي. ٢. المردود أو الناتج العلمي. ٣. بقاء المتعلم في البرنامج مدة كافية لتحقيق الأهداف العلمية. ٤. انتفاء الطلبة. ٥. تخطيط البرنام

٨. الفعالية الإدارية للعملية التعليمية. ٩. فعالية التدريس. ١٠، الإنجاز المتضمن للنتائج.		طالب في العملية التعليمية. ٦- معدل الطالب لكل تدريسي. ٧- القبول وانتقاء الطلبة. ٨- حجم المؤسسة التعليمية.	ج التوجيهي وتقويمه. ٦. المنهاج والتدريس. ٧. تنمية الهيئة التدريسية.

جدول تطبيقات على مؤشرات جودة العملية التعليمية

إنَّ احد أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو: رفع مستوى مخرجاتها، وهذا ما تؤكده المواصفات القياسية (ISO:2008) التي كان أهم سماتها هو التركيز على الزبون Customer focus مما يدعو المؤسسات التي تبني أساليب واضحة لمعرفة مدى رضاء الزبون على المنتجات، أو الخدمات التي تقدمها وعن أداء المؤسسة ودرجة استجابتها لمتطلبات وحاجات الزبون(٢٠).

شروط صياغة مخرجات تعلم جيدة

ينبغي مراعاة شروط عديدة لصياغة نواتج تعلم جيدة، من أهمها:

١- الوضوح والتحديد، إذ تتضمن مخرجات التعلم ألفاظاً وكلمات واضحة ومحددة، حتى لا تختلف قراءتها، أو فهمها من شخص إلى آخر.

٢- التركيز على سلوك الطالب، وليس عضو الهيئة التعليمية، إذ تتضمن مخرجات التعلم القائم بالأداء المقصود، وهو الطالب وليس عضو الهيئة التعليمية،

أو أي شخص آخر.

أمثلة على ذلك:

• يشرح الطالب فكرة عمل الحاسوب بطريقة جميلة وشائقة.

• يقارن الطالب بين الموجات الميكانيكية والكهرومغناطيسية من حيث استخدام أفعال إجرائية قابلة للملاحظة والقياس، إذ يتضمن كل مخرج من مخرجات التعلم فعلاً إجرائياً يمكن ملاحظته وقياسه. ومن هذه الأفعال: يتعرف، يستنتج، يرسم، يميز، يحلل، يشرح، يقدم(٢١).

مخرجات التعليم وسوق العمل

إنَّ عملية الربط بين مخرجات التعليم وسوق العمل تكمن في منهجية الدراسة، فمن الممكن أن تكون فيها من المغالطة، فالتعليم ليس الغرض منه تخريج موظفين لسوق العمل فحسب، بل إن الغرض الرئيس من التعليم هو بناء شخصية الإنسان القادر على التفكير والإبداع بحيث يستطيع مواكبة أي تطور أو أي تنمية، وسوق العمل متغير، ففي بعض الأحيان تركيز على بعض التخصصات التي تحتاج إليها سوق العمل، ومع تطور وسائل الإنتاج، والنمو الاقتصادي، تغيرت طبيعة متطلبات هذه السوق، ووجد كثير من الأشخاص الذين تخصصوا في مجالات معينة، أنفسهم في صفوف البطالة؛ لأن سوق العمل لم تعد بحاجة إليهم.

لم يكن دور القطاع الخاص في العملية التعليمية إيجابياً أو بنَّاءً؛ فالقطاع الخاص دخل مجال التعليم؛ لا بوصفه شريكاً، بل يُعد أميرًا أو يعمل بما يستفيد من المال، فكل ما يهدف إليه هو تحقيق مصلحته الخاصة، حتى لو تعارضت والمصلحة العامة.

المجتمع المدني في العالم العربي ليس فاعلاً هو الآخر، في العملية التعليمية؛ فهو محاصر بالقوانين، وغير مسموح له بالمشاركة في بعض الحالات؛ فعلى سبيل المثال، لا تشترك جمعية المعلمين في اتخاذ القرارات الخاصة بالعملية التعليمية كافة، برغم أنها المعنية بها، وهذه القرارات تركت لمجالس التعليم

التي أنشأتها بعض البلدان، والتي تضم أعضاء أجانب لا يعرف معظمهم شيئاً عما يجري في مجتمعاتنا ومؤسساتنا التعليمية.

كما يلاحظ أن قرارات التعليم على مستوى دولة معينة مثل دولة الإمارات العربية، تؤخذ على مستوى الإمارات، لا المستوى الاتحادي؛ وهذا الأمر قد يكون له تأثيراته السلبية في مسألة الانتماء إلى الدولة، كما أنه يزيد صعوبة تنسيق السياسات التعليمية، على نحو يصب في خدمة العمل الوطني الموحد.

نحن بحاجة إلى إعادة النظر في الكثير من السياسات والمواقف، ومن ذلك:

*تصحيح الصورة النمطية المغلوطة التي تحمل التعليم التربوي مسؤولية إخفاق اندماج المواطنين في سوق العمل، من دون وجه حق؛ فمعظم خريجي المدارس الحكومية، أثبتوا قدراتهم في جميع المجالات التي دخلوا فيها من الكليات والجامعات.

*تصحيح الصورة النمطية إزاء ما يتعلق بأهمية سياسة السوق المفتوحة، وما قد تقود إليه؛ فالآثار السلبية التي كشفتها الأزمة الاقتصادية العالمية، تدعونا إلى أخذ هذه السياسة بحذر، وتسخير كل السياسات من أجل خدمة المجتمع المحلي.

*تعزيز مفهوم الشراكة المجتمعية الحقيقية في جميع القرارات المهمة المتعلقة بالمجتمع.

*إعادة الاعتبار للعلم والمعرفة وللعملية التعليمية، بعدم ربطها بمتطلبات السوق؛ فليس من الحكمة أن نركز على بعض المعارف؛ لأن سوق العمل تتطلبه، ونتجاهل معارف أخرى مهمة لبناء الإنسان القوي القادر على مواجهة كل التحديات.

* تعزيز دور الإعلام في التوعية بأهمية التعليم، وبخطورة استمرار الخلل في سوق العمل[٢٢].

التوصيات

١ـ الأخذ بعين الاعتبار نحن جيل العرب علينا التميز والصدارة، فنحن القدوة في بلادنا بلاد الأنبياء(عليهم السلام) والصالحين، وكنا دائمًا في الصدارة فلنرجع

لها بإذن الله الواحد الأحد.

٢. ضرورة استكمال التشريعات والقوانين الخاصة بالمؤسسات التربوية وإعطاء الأولوية لها.

٣. أجراء عملية فرز للمعلم المتميز عن المعلم الفاسد الذي يتعمد في عدم اعطاء استحقاق الحصة الدراسية لتحقيق منفعة ذاتية تتمثل بجر التلاميذ إلى تحقيق نجاحهم حتى لو كان بدون منفعة علمية من المحاضرات الخارجية مدفوعة الثمن، ومن ثم محاسبة الفاسدين بشكل يردع من يريد أن يفسد في الأرض.

٤. تعزيز قُدرات المدرسين ومهاراتهم في التعامل مع الطلاب، وذلك بإعداد برامج تدريبية، وتأهيلية فعالة لتنمية وتطوير سلوكيات التفاعل مع الطلاب.

٥. ترسيخ ثقافة الجودة ونشر قيمها وأسسها لخلق روح المبادرة والرؤيا الاستراتيجية لدى العاملين بإدراكهم لأهمية الجودة في تحقيق أهدافهم الخاصة، وأهداف المدرسة والتعليم، ومشاركتهم في تطوير وتحسين مستوى التدريس.

٦. استقطاب وتوظيف المدرسين الجدد ليكونوا مع المدرسين القدامى ليأخذوا من كفاءتهم ويتعلموا منهم، لسلامتهم من العيوب والاحراجات.

٧. معالجة ظاهرة التسرب للتلاميذ في المدارس الابتدائية والثانوية وذلك بتفعيل قوانين كان يعمل بها سابقاً وحافظت على الجيل بهذه الأعمار من الضياع.

٨. الأخذ بالحسبان مفهوم الجودة عند تصميم وتخطيط الاستراتيجية التسويقية للخدمات العملية.

٩. الافادة من النماذج المدرسية في الغرب والأخذ بالأمور المهمة في التعليم والتميز والكفاءة والابتعاد عن كل ما يضر طلابنا.

١٠. تأكيد أهمية المحيط البيئي والمادي للطلاب ودراسة مشاكلهم ومحاولة حلها.

١١. عمل اختبار جودة للطلبة

لمعرفة الطلبة المتميزين، وحث الطلبة على الخلق الرفيع، وحثهم للبقاء على تميزهم واعطائهم الأولوية في التفوق(٢٣).

هوامش البحث

(١) قراءات فلسفية في أخلاقيات مهنة الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية، أ.د. سعيد جاسم، د.فاضل عبد: ١٨٩.

(٢) تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم، المؤلف: أ.د.علاء الدين عبد الرحمن، ط١ بيروت لسنة: ٢٠١٥: ص٢٦.

(٣) معجم التعليم المعاصر، د. أحمد مختار عبد الحميد عمر (ت: ١٤٢٤هـ) بمساعدة فريق عمل، الناشر: عالم الكتب، ط١ لسنة ١٤٢٩هـ- ٢٠٠٨م: ١٥٤٢/٢.

(٤) لسان العرب، المؤلف: محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين بن منظور الأنصاري الإفريقي (ت: ٧١١هـ)، الناشر: دار صادر- بيروت، ط٣، لسنة: ١٤١٤هـ: ١٣٥/٣.

(٥) تاج العروس من جواهر القاموس، المؤلف: محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني، أبو الفيض، الملقّب بمرتضى، الزَّبيدي (ت: ١٢٠٥هـ)، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية: ٥٢٧/٧.

(٦) معجم اللغة العربية المعاصرة: ٤١٨/١.

(٧) التغيير الاستراتيجي في الكليات والجامعات، دانيال جيمس راولي ومجموعة أخرى، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٣هـ- ٢٠١٢م: ص١٦٧.

(٨) ينظر: الجودة والتميز في منظمات الأعمال، تأليف: مجموعة من الباحثين: ٤٠١/٢ – ٤١١.

(٩) Monin. J. M. La certification qualite dans les services, Afnor, Paris, 2017. P:67

(١٠) إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة، أ.د. نزار عبد المجيد البرواري، د.حسن عبد الله باشيوة، عمان/ مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط١، لسنة ٢٠١٠م: ص٣٩١

(١١) التخطيط الاستراتيجي وأثره في التعليم، أ.د.مايكل سي. دولينيس، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٤هـ- ٢٠١٣م: ص٦٥.

(١٢) التغيير الاستراتيجي في التعليم، أ.د.هيرمان دي لوجان، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٤هـ- ٢٠١٣م: ص١٤٧.

(١٣) الجديد في التعليم التعاوني، أ.د.يحيى أبو حرب وآخرون، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط٢، لسنة ١٤٣٣هـ- ٢٠١٢م: ص٣٩٨.

(١٤) الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مجموعة من البحوث، اثر استراتيجية التدريب على قيمة العمل في سوق رأس المال، أ.د.عبد الله عبد الرحمن، عُمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط٢، لسنة ١٤٣٦هـ- ٢٠١٥م: ص٩٦.

(١٥) التعليم ومخرجات الجودة، أ.د. مزهر أحمد الخطيب، بحث منشور في مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد لسنة ٢٠١٧، العدد ٩٥.

(١٦) التعليم ومخرجات الجودة، أ.د. مزهر أحمد الخطيب، بحث منشور في مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد لسنة ٢٠١٧، العدد ٩٥.

(١٧) كالإمارات العربية مثلاً، كما ذكر أ.د. يونس أحمد عبد الرحمن في كتابه الجودة وأهميتها في البلاد العربية، ص٢٣.

(١٨) ينظر: التعليم ومخرجات الجودة، أ.د. مزهر أحمد الخطيب.

(١٩) Albert Edmonton,1999,"Educational quality indicators" Annotated Bibliography ,cdition ,Canada

Stanley, Gordon, 1995,"performance indicators and quality review in lustration universities", higher educe. Research and development,VOI.4

Valeria, Bryan, 1998, "diagnostic and prescri ptive instrument of quality indicators", U.S.A. VOI 34.

HARVEY. LEE, 1999 "Quality in higher education" Paper at the Swedish Quality Conference, University of Central England in Birmingham-UCE-"UK"

(٢٠) ينظر: تدقيق أنظمة الجودة أ.د. إسماعيل إبراهيم القزاز، دار دجلة- عمان، الأردن، ط١، سنة ٢٠١٠.

(٢١) ينظر: إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة: ص٢٤٩.

(٢٢) ينظر: إدارة الجودة للتميز والريادة: ص١٦٣، مخرجات التعلم والتعليم، بحث منشور مقدم إلى مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، أ.د. غالب عبد الواحد شنان، لسنة ٢٠١٥م العدد ٨٢.

(٢٣) ينظر: إدارة الجودة للتميز والريادة: ص١٦٣، قراءات فلسفية في أخلاقيات مهنة الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية: ص١٨٩.

المصادر والمراجع

• إدارة الجودة للتميز والريادة، قراءات فلسفية في أخلاقيات مهنة الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية، أ.د. نزار عبد المجيد البرواري، د.حسن عبد الله باشيوة، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط١، لسنة ٢٠١٠م.

- تاج العروس من جواهر القاموس، المؤلف: محمّد بن محمّد بن عبد الرزّاق الحسيني، أبو الفيض، الملقّب بمرتضى، الزَّبيدي (ت: ١٢٠٥هـ)، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية.
- تحديد معايير الجودة في مخرجات التعليم، المؤلف: أ.د.علاء الدين عبد الرحمن، ط١، بيروت، لسنة: ٢٠١٥.
- التخطيط الاستراتيجي وأثره في التعليم، أ.د.مايكل سي. دولينيس، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٤هـ- ٢٠١٣م.
- التعليم ومخرجات الجودة، أ.د. مزهر أحمد الخطيب، بحث منشور في مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، لسنة ٢٠١٧، العدد ٩٥ .
- التغيير الاستراتيجي في التعليم، أ.د.هيرمان دي لوجان، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٤هـ- ٢٠١٣م.
- التغيير الاستراتيجي في الكليات والجامعات، دانيال جيمس راولي ومجموعة أخرى، طبع على نفقة وزارة التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، ط١، لسنة ١٤٣٣هـ- ٢٠١٢م.
- الجديد في التعليم التعاوني، أ.د. يحيى أبو حرب وآخرون، الكويت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط٢، لسنة ١٤٣٣هـ- ٢٠١٢م.
- الجودة والتميز في منظمات الأعمال، مجموعة من البحوث، أثر استراتيجية التدريب على قيمة العمل في سوق رأس المال، أ.د. عبد الله عبد الرحمن، عُمان، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، ط٢، لسنة ١٤٣٦هـ- ٢٠١٥م.
- قراءات فلسفية في أخلاقيات مهنة الإدارة واتخاذ القرارات الاستراتيجية، أ.د. سعيد جاسم، د. فاضل عبد موزان.
- لسان العرب، المؤلف: محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين بن منظور الأنصاري الإفريقي (ت:٧١١هـ)، الناشر: دار صادر- بيروت، ط٣، لسنة: ١٤١٤هـ.

• مخرجات التعلم والتعليم، بحث منشور مقدم إلى مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، أ.د. غالب عبد الواحد شنان، لسنة ٢٠١٥م، العدد ٨٢.

• معجم اللغة العربية المعاصرة، المؤلف: د. أحمد مختار عبد الحميد عمر (ت: ١٤٢٤هـ) بمساعدة فريق عمل، الناشر: عالم الكتب، ط١، لسنة ١٤٢٩هـ- ٢٠٠٨م.

• Monin. J. M. La certification qualite dans les services, Afnor, Paris,

• al-Maṣādir wa-al-marājiʻ

•

• • Idārat al-jawdah lltmyz wa-al-riyādah, qirāʼāt falsafīyah fī Akhlāqīyāt mihnat al-Idārah wa-ittikhādh al-qarārāt al-Istirātījīyah, U. D. Nizār ʻAbd al-Majīd al-Barwārī, D. Ḥasan ʻAbd Allāh bāshywh, ʻAmmān / Muʼassasat al-Warrāq lil-Nashr wa-al-Tawzīʻ, Ṭ1 li-sanat 2010m.

• • Tāj al-ʻarūs min Jawāhir al-Qāmūs, al-muʼallif : Muḥammad ibn Muḥammad ibn ʻAbd al-Razzāq al-Ḥusaynī, Abū al-Fayḍ, almlqqb bmrtḍá, alzzabydy (t : 1205h), al-muḥaqqiq : majmūʻah min al-muḥaqqiqīn, al-Nāshir : Dār al-Hidāyah.

• • taḥdīd maʻāyīr al-jawdah fī mukhrajāt al-Taʻlīm, al-muʼallif : U. D. ʻAlāʼ al-Dīn ʻAbd al-Raḥmān, Ṭ1 Bayrūt li-sanat : 2015

• • al-Takhṭīṭ al-istirātījī wa-atharuhu fī al-Ta‘līm, U. D. Māykil Sī. dwlynys, Ṭubi‘a ‘alá nafaqat Wizārat al-Ta‘līm al-‘Ālī fī al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah, Maktabat al-‘Ubaykān, Ṭ1 li-sanat 1434h _ 2013m.

• • al-Ta‘līm wa-mukhrijāt al-jawdah, U. D. Muzhir Aḥmad al-Khaṭīb, baḥth manshūr fī Majallat Kullīyat al-Idārah wa-al-iqtiṣād / Jāmi‘at Baghdād li-sanat 2017 al-‘adad 95.

• li-Taghyīr al-istirātījī fī al-Ta‘līm, U. D. hyrmān Dī lwjān, Ṭubi‘a ‘alá nafaqat Wizārat al-Ta‘līm al-‘Ālī fī al-Mamlakah al-‘Arabīyah al-Sa‘ūdīyah, Maktabat al-‘Ubaykān, Ṭ1 li-sanat 1434h _ 2013m.

• • al-taghyīr al-istirātījī fī al-Kullīyāt wa-al-jāmi‘āt, Dānyāl James rāwly wa-majmū‘ah ukhrá, Ṭubi‘a ‘alá nafaqat Wizārat

• li-Jadīd fī al-Ta‘līm al-ta‘āwunī, U. D. Yaḥyá Abū Ḥarb wa-ākharīn, al-Kuwayt / Maktabat al-Falāḥ lil-Nashr wa-al-Tawzī‘, ṭ2 li-sanat 2012 _ 1433m.

• • al-jawdah wa-al-tamayyuz fī munaẓẓamāt al-A‘māl, majmū‘ah min al-Buḥūth, Athar istirātījīyah al-Tadrīb ‘alá qayyimah al-‘amal fī Sūq Ra’s al-māl, U. D. ‘Abd Allāh ‘Abd al-Raḥmān, ‘umān / Maktabat al-mujtama‘ al-‘Arabī lil-Nashr wa-al-Tawzī‘, ṭ2 li-sanat 1436h _ 2015m.

• • qirā’āt falsafīyah fī Akhlāqīyāt mihnat al-Idārah wa-ittikhādh al-qarārāt al-Istirātījīyah, U. D. Sa‘īd Jāsim, D. Fāḍil ‘Abd mwzān.

• • Lisān al-‘ Arab, al-mu’ allif : Muḥammad ibn Mukarram ibn ‘ alá, Abū al-Faḍl, Jamāl al-Dī n ibn manẓūr al-Anṣārī al’ fryqá (t : 711h), al-Nāshir : Dār Ṣādir – Bayrūt, ṭ 3 li-sanat : 1414h.

• • mukhrajāt al-ta‘ allum wa-al-ta‘ lī m, baḥth manshūr muqaddam ilá Majallat Kullī yat al-Idārah wa-al-iqtiṣād Jāmi‘ at Baghdād, U. D. Ghālib ‘ Abd al-Wāḥid shnān, li-sanat 2015m al-‘ adad 82.

• • Mu‘ jam al-lughah al-‘ Arabī yah al-mu‘ āṣirah, al-mu’ allif : D. Aḥmad Mukhtār ‘ Abd al-Ḥamī d ‘ Umar (t : 1424h) bi-musā‘ adat farī q ‘ amal, al-Nāshir : ‘ Ālam al-Kutub, Ṭ1 li-sanat 1429 H-2008 M.

• Monin. J. M. La certification qualite dans les services, Afnor, Paris,

The strategy of applying quality indicators to education outcomes according to market requirements

Mr. Dr. Ammar Kamel Abdel-Wahhab Al-Khatib

College of Islamic Sciences / University of Baghdad

Abstract

A research study in which a methodology for quality indicators that can be adopted to evaluate the educational process in educational institutions within a specific strategy helps individuals in charge of educational education to make appropriate decisions based on accurate and properly approved plans to achieve successful outcomes.

These indicators can be used to judge the quality of educational institutions in order to improve, improve and develop them. This study has concluded the necessity of putting quality into actual application in order to benefit from it in evaluating the future action of Iraqi educational institutions.

The external changes brought about by technology and family life have made the concerned institutions enter the quality

system, increase in distance education and introduce the highest technology reached, and work is still in place to develop systematic methods to achieve constructive adaptations to raise the quality of outputs in Islamic market.