

## رؤية وانموذج مقترح للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل نظام ادارة الجودة الشاملة

ا.م.د. ناسو صالح سعيد / جهاز الاشراف والتقويم العلمي / وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

### ملخص البحث

ان التحديات العالمية المعاصرة التي تواجه المجتمعات حثها للسعي والمضي لانتهاج الاسلوب الواعي في مواجهة هذه التحديات والعمل على استثمار الموارد البشرية والطاقات الانسانية الكفوءة والفاعلة لتطوير العمل المؤسسي وادارتها وجعلها اكثر كفاءة وفاعلية وتلبي المتطلبات وتواكب التطورات العالمية ، ومن اكثر الجوانب الادارية الهادفة هي ادارة الجودة الشاملة ، اذ اصبحت وبفضل الكم الهائل والكبير والمتسارع من التطورات التقنية والمعلومات وتقنيات الاتصالات التي هي سمه هذا العصر ، وفي مجال التعليم فان القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى احداث تطور كمي ونوعي لدور المؤسسات التربوية والتعليمية بما يتلائم والمستجدات العلمية في مجال التربية والتعليم والادارة ولتحقيق التميز ، وتم عرض اهمية ادارة ضمان الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية وما يتعلق منها بالارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، وتحقيق التحسين والتطوير المستمر والذي يشمل جميع جوانب عناصر العملية التعليمية ( الطالب والتدريسي والمناهج والامكانات ) فضلاً عن المرشد النفسي كاحد اعضاء الهيئة التعليمية.

أستهدف البحث الحالي الى ماياتي :

1. رؤية نظرية للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل ادارة الجودة الشاملة .
2. عرض نموذج مقترح لادارة ضمان الجودة للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في المؤسسات التربوية والتعليمية.

وقد تم عرض انموذج مقترح للارشاد النفسي في ظل نظام الجودة الشاملة،

ومن خلال ماتم عرضه تقدم الباحث بعدد من التوصيات والمقترحات

## الفصل الاول

مشكلة البحث واهميته:

ان التحديات العالمية المعاصرة التي تواجه المجتمعات حثها للسعي والمضي لانتهاج الاسلوب الواعي في مواجهة هذه التحديات والعمل على استثمار الموارد البشرية والطاقات الانسانية الكفوءة والفاعلة لتطوير العمل المؤسسي وادارتها وجعلها اكثر كفاءة وفاعلية وتلبي المتطلبات وتواكب التطورات العالمية ، ومن اكثر الجوانب الادراية الهادفة هي ادارة الجودة الشاملة ، اذ اصبحت وبفضل الكم الهائل والكبير والمتسارع من التطورات التقنية والمعلومات وتقنيات الاتصالات التي سمه هذا العصر ، وفي مجال التعليم فان القائمين عليه يسعون من خلال تطبيق ادارة الجودة الشاملة الى احداث تطور كمي ونوعي لدور المؤسسات التربوية والتعليمية بما يتلائم والمستجدات العلمية في مجال التربية والتعليم والادارة ولتحقيق التميز .

تهتم التربية الحديثة بتعليم الحياة وليس بتعليم العلوم فحسب، انها تهتم بالطالب ككل ، وينموه كوحدة واحدة ، وبشخصيته من كل الجوانب جسمياً وعقلياً واجتماعياً وانفعالياً، تركز الاهتمام على حاضر التلميذ في ضوء ماضيه من اجل التخطيط لمستقبله. (الزبون، 1996، ص29)، اي ان تقوم باعداده الاعداد الامثل ليؤدي دوره في المجتمع وقادراً على الاضطلاع بمسؤولياته المستقبلية. بما أن مفهوم الجودة اقترن في الأدبيات والدراسات الحديثة بروياً وحكم وتوقعات المستفيدين من المنتج أو الخدمة المقدمة ، لذا فقد تناولت معظم التعاريف مفهوم الجودة من حيث قياس أو إختبار التقديرات التقويمية أو القيمة للمستفيدين عن مدى صلاحية وفاعلية المنتج أو الخدمة المقدمة. (Taylor & hill, 1997.P.162)

ولذا فان الدول لم تتوانى في دق ناقوس الخطر واتخاذ تغييرات جذرية لضمان الاداء التربوي والتعليمي والجامعي فيها وضمان سلامة مخرجات هذا النظام ، لذا أصبح من الضروري تركيز بؤرة الاهتمام على تطوير التعليم من حيث الفلسفة والرسالة والاستراتيجيات والمخرجات ، ولتحقيق الاعتمادية في التعليم العالي يجب توافر مجموعة من المعايير في المؤسسات التعليمية حتى يمكنها الوصول لمستوى الجودة الذي يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية مع نظرائها ومن ثم فان الالتزام بتطبيق مفاهيم الجودة سوف يؤهل الجامعات التي تسعى للتطور والتقدم للحصول على الاعتماد الاكاديمي (محمد، شنته، 2013، ص341).

إن ادارة الجودة الشاملة فلسفة ادارية عصرية تركز على عدد من المفاهيم الادارية الحديثة التي تقوم على المزج بين الوسائل الادارية والجهود الابتكارية، وبين المهارات الفنية المتخصصة من اجل الارتقاء بمستوى الاداء والتحسين والتطوير المستمرين (الخطيب، 2000 ، ص122)، ومن جملة الوسائل الادارية تبرز خدمات الارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، ومن هذه الاساليب والعمليات خدمات الارشاد النفسي فهي عبارة عن عملية بناءة تهدف الى مساعدة الافراد والذين لديهم اضطراب للتغلب

- على مشكلاتهم وفهم انفسهم وتقييم وعمل قراراتهم الذاتية بانفسهم من قبل مرشد متمرس ومؤهل علمياً ومهنيًا وواثق من نفسه وشخصيته(الزبون ،1996،ص 38).
- على الرغم من الحاجة الى الارشاد تلازمت مع الانسان منذ ان وجد على الارض الا ان هذه الحاجة اصبحت اكثر الحاحاً في الظروف الراهنة لقد انعكست معطيات التقنية الحديثة على الواقع الاجتماعي للانسان ، واتاحت له مظاهر رفاهية يحلم بها ، وتجاوباً مع الواقع الانساني ولمقابلة حاجة الانسان المعاصر الى الارشاد النفسي فقد تطورت الممارسات الارشادية من حيث المفاهيم والنظريات والاجراءات ، ولم يقف هذا التطور عند مجرد نظريات او افكار متكاملة ، فاذا كانت صفة التكامل تنسحب على الممارسات الارشادية في فترة معينة فان هناك متغيرات تجعل هذه الصفة في غير محلها ، او محل شك على الاقل من منظور التطبيق من ذلك مثلاً ان استخدام الحاسوب في الارشاد لم يكن معروفاً قبل ظهور الحاسوب ( الرشيدى، السهل ،2000،ص 7-9).
- عدت وزارة التربية في العراق المرشد النفسي كعضو في الهيئة التعليمية اذ انها عرفت المرشد النفسي (التي تطلق عليه المرشد التربوي):"بانه احد اعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلبة التربوية والاجتماعية والسلوكية من خلال جمع المعلومات التي تتصل بهذه المشكلات ، سواء كانت هذه المعلومات متصلة بالطالب نفسه او بالبيئة المحيطة به لغرض تبصيره بمشكلاته ومساعدته على ان يفكر في الحلول المناسبة لهذه المشكلة او المشكلات التي يعاني منها ، لاختيار الحل المناسب الذي يرتضيه لنفسه"(وزارة التربية،1988،ص 10).
- ويرى حمادات (2007) ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في انجاز العملية التعليمية وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس : تأهيله العلمي ، والامر الذي يسهم حقاً في اثراء العملية التعليمية على وفق الفلسفة التربوية التي يرسمها المجتمع (السامرائي ، الناصر،2012، ص98).
- وتأسيساً على ماتقدم فان ندرة البحوث العلمية التي تناولت الارشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل نظام ادارة الجودة الشاملة ولاهمية وحاجة المجتمع الملحة لمثل هكذا خدمات وخاصة شريحة الطلبة في ظل الظروف الحالية وبما يحقق متطلبات اعدادهم الاعداد الامثل ليؤدوا دورهم بكفاءة وفاعلية،وقدبرزت اهمية البحث الحالي من خلال:
1. ابراز دور الارشاد النفسي في العملية التعليمية التي تعد من عناصر العملية التعليمية الاساسية جنباً الى جنب الطالب والمنهج والتدريسي.
  2. أهمية ادارة الجودة الشاملة في التعليم كونها مطلب وحاجة ملحة لتطوير المؤسسات التربوية والتعليمية لتحاكي التطورات المتسارعة في كل مجالات الحياة.
  3. الحاجة الى تطوير واقع الارشاد في العراق بما يوافق معايير الجودة الشاملة لتطوير وتحسين التعليم في مؤسساتنا التربوية والتعليمية .

4. يعد البحث الحالي منطلقاً اضافياً لبحوث لاحقة بخصوص تطوير خدمات الارشاد النفسي والتوجيه التربوي وعناصر العملية التربوية والتعليمية.

اهداف البحث:

يهدف البحث الحالي الى ماياتي :

3. رؤية نظرية للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل ادارة الجودة الشاملة .
4. عرض نموذج مقترح لادارة ضمان الجودة للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في المؤسسات التربوية والتعليمية.

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بعرض رؤية نظرية وانموذج مقترح لادارة ضمان الجودة للارشاد النفسي والتوجيه التربوي في ظل مفاهيم ومعايير ادارة الجودة الشاملة في العراق. تحديد المصطلحات:

اولاً: الارشاد النفسي Counseling Psychology

- عرفه زهران (1965) أنه عملية بناء تهدف الى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته وينمي إمكاناته ويحل مشكلاته.(زهران، 1965، ص17).
- تعريف الجمعية الامريكية لعلم النفس (1981) عملية يقوم بها متخصص في علم النفس الارشادي وفق أسس نمو السلوك الانساني خلال مراحل النمو لتنمية الجوانب الايجابية في شخصية الفرد وتوجيهها لتحقيق التوافق النفسي خلال النمو (APA, 1981)
- عرفها ابو غزالة (1996) هو مساعدة الفرد على التخلص من المشكلات التي تعوق تقدمه الدراسي والمهني(ابو غزالة، 1996، ص133)
- عرفه الرشدي ، السهل (2000) أنها خدمة تقدم أساساً لمساعدة الافراد الاسوياء على اتخاذ القرارات التي يعتمد عليها نموهم في المستقبل.(الرشدي، السهل، 1996، ص23)
- عرفه غانم(2008) هو العلاقة المهنية والصلة الانسانية المتبادلة التي يتم من خلالها التفاعل بين طرفين أحدهما متخصص وهو المرشد النفسي الذي يسعى الى مساعدة الطرف الثاني صاحب المشكلة في موقف الارشاد، والهدف من تلك العلاقة المهنية هو المساعدة في فهم المشكلة والكشف عن مواطن القوة في نفس وشخصية المسترشد (غانم، 2008، ص82).

## ثانياً: الجودة الشاملة Total Quality

- عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي  
منهج تنظيمي شامل يهدف الى تحقيق حاجات المستفيد وتوقعاته ، اذ يتضمن كل المديرين والموظفين في استخدام الاساليب الكمية من اجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات المنظمة ( السامرائي، الناصر، 2012،ص21)
- عرفها قاموس Oxford  
انها درجة التميز او الافضلية (القيسي، 2013،ص 324)
- عرفها Tunk(1992)  
بانها التزام ومشاركة كل من الادارة والعاملين ومشاركتهم للقيام بالعمل من اجل تحقيق توقعات الزبون او تجاوز تلك التوقعات .(Tunk,1992,P.13)
- عرفها رودز(1994)  
إدارة الجودة الشاملة في التربية أنها: عملية ادارية استراتيجية تركز على مجموعة من القيم ، تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو ابداعي لتحقيق التحسن المستمر(درياس، 1994،ص15)
- عرفها ابوملوح(2001)  
قدرة المؤسسة التربوية على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة (ابو ملوح، 2001،ص 4)
- عرفها الموسوي(2003)  
فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات التربوية التي تحدد اسلوباً في الممارسة الادارية يرمي الى تحسين مستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على اساس العمل الجماعي بما يضمن رضا المدرسين والطلبة واولياء الامور(الموسوي ، 2003،ص95).
- عرفها البيلاوي واخرون (2006)  
مجموعة من الخصائص والمعايير التي ينبغي أن تتوافر في جميع عناصر العملية التعليمية(البيلاوي واخرون، 2006،ص25)
- عرفها ستيفن كوهن ورونالد براند(2007)  
انها التطوير والمحافظة على امكانات المنظمة من اجل تحسين الجودة بشكل مستمر والابقاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها، فهي بحث مستمر عن الجودة وتطبيقها في اي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد

وانتهاءً بمعرفة مدى رضا المستفيد عن الخدمات والمنتجات المقدمة له (العصيمي، 2007، ص 8).

• عرفها العلي (2008)

انها تفاعل المدخلات لتحقيق جودة عالية للمخرجات في المنظومة التعليمية (العلي، 2008، ص 23).

من خلال استعراض للتعريف السابقة لإدارة الجودة الشاملة يتبين لنا انها تتمحور فيما يأتي:

1. قدرة وامكانية المنظمة او المؤسسات على التطوير والتحسين المستمر
2. رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من المؤسسة
3. قدرة المؤسسة على تلبية حاجات ومتطلبات المستفيدين
4. قدرة المؤسسة على تطوير مخرجاتها بحيث تلبي حاجة المجتمع وتواكب التطورات الحاصلة في العالم
5. قدرة المؤسسة على التميز والافضلية على المؤسسات الاخرى المنافسة لها.

## الفصل الثاني

## الاطار النظري

## Counseling Psychology الإرشاد النفسي

نشأته وتطوره:

ينتسب الإرشاد النفسي الى علم النفس التطبيقي ( Applied Psychology ) كما انه يقع بشكل اوسع في مجموعة التخصصات التي تهدف الى مساعدة الناس في مواجهة مشكلات ومواقف الحياة (الشناوي، 1994، ص 13).

أرتبط الإرشاد النفسي في نشأته وتطوره بثلاث حركات أساسية يطلق عليها البعض (مراحل) وقد بدأت متداخلة زمنياً ، هذه الحركات هي ( حركة التوجيه التربوي ، حركة التوجيه المهني ، حركة الصحة النفسية والتكيف ) ، بدأت حركة التوجيه التربوي منذ عام ( 1896 م ) حين تم انشاء اول عيادة نفسية في ولاية بنسلفينيا الامريكية وبدأت بعلاج التلاميذ المتأخرين دراسياً ثم امتد نشاطها ليشمل حالات التخلف العقلي واضطرابات الكلام ، كما اهتمت بالتوجيه المهني ، ومع نهايات العقد الاول من القرن العشرين ظهرت حركة لتوجيه المهني في الولايات المتحدة الامريكية واستهدفت الى ارشاد الناس الى المهن المناسبة والمتاحة ، كما اهتمت باستثمار علم النفس في مواقع الانتاج والخدمات وذلك فيما يتعلق باختيار القوى العاملة ورعاية العاملين وزيادة الانتاج مع ربط ذلك باثارة الدافعية، وقد اثرت حركة القياس النفسي في مجال الارشاد واضيفت عليها الصفة العلمية في البحث والممارسة وان هذه الحركة بدأت متزامنة مع علم النفس التجريبي فقد ظهرت منذ نهايات القرن التاسع عشر واهتمت في البداية بقياس القدرات العقلية والذكاء ثم تطورت لتشمل كافة الجوانب الشخصية وظهرت ممارسات ارشادية متخصصة مرتبطة بمتطلبات تحقيق الصحة النفسية بحيث اصبحت تلك الممارسات ليس فقط علاقة في تطور الارشاد النفسي ولكن ايضاً علاقة في تطور الصحة النفسية (الرشيدي ، السهل ، 2000، ص 28-30).

ان الإرشاد النفسي من اهم الخدمات التي اخذت المدرسة الحديثة على عاتقها القيام بها وذلك بهدف ايجاد التلائم والتوافق النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني للمتعلمين والوصول بهم الى اقصى غايات النمو (الزبون ، 1996، ص 30).

وهكذا نشأ الإرشاد النفسي وتطور وشق طريقه ليصبح تخصصاً أكاديمياً أصيلاً ومتنامياً في الجامعات كمجال للدراسة العلمية على اعلى مستوى، كما اصبحت مهنة الإرشاد وطرائقه ومجالاته ، وتطورت إمكانات الجهات التي تؤدي خدمات الإرشاد . (الرشيدي ، السهل، 2000، ص 29).

يلعب الإرشاد والتوجيه دوراً هاماً في المعاونة في تفهم الفرد لها ومحاولته إشباعها ومنها ما يلي:

1. الحاجة الى الاعتراف به ك(فرد) له ثقافته وكفائته وقدرته على القيام

بعمله ( Recognition ) .

2. الحاجة الى الاستجابة (Response) ، فالفرد يجب ان يكافأ وينال التعويض المناسب عن العمل الذي يقوم به.

3. الحاجة الى الخبرات الجديدة (New Experience) وذلك لزيادة قدراته ومهاراته ومسؤولياته.

4. الحاجة الى الضمان والأمن (Security) فالانسان اذا شعر بالامن والحرية، فان انتاجه يزيد ويبذل أقصى جهده في العمل طائعا مختاراً.

فمتى تفهم الانسان لقدراته التي اودها الله فيه، وشعر بالطمأنينة والأمن ، فإنه يعمل على الاستفادة منها فيما ينفع المجتمع ويعود عليه هو نفسه بالخير والتقدم (القاضي، فطيم ، حسين، 1981، ص67)، والارشاد النفسي كتخصص مهني يستند على مجموعة من الأسس العامة والمسلّمات الفلسفية والنفسية والتربوية والاجتماعية (زهران ، 1980، ص 53).

تم تطبيق تجربة الارشاد النفسي في العراق عام(1977) في عدد من المدارس المتوسطة والثانوية ، وعين مرشد تربوي من حملة البكالوريوس في الارشاد التربوي والعلوم التربوية والنفسية في كل مدرسة مشمولة بالارشاد(الجبوري ، 1981 ص 14) ، وقد توسع في السنوات الاخيرة تطبيق هذه التجربة سواء فيما يخص المدارس او الجامعات والمعاهد العراقية.

#### ○ أهداف الارشاد النفسي

يهدف الارشاد الى تحقيق الصحة النفسية وتحسين العملية التربوية التي هي اكبر المجالات فالمدرسة هي المؤسسة التربوية الرسمية التي تقوم بعملية التربية، ونقل الثقافة المتطورة وتوفير الظروف المناسبة للنمو جسمياً وعقلياً وانفعالياً(الزبون ، 1996، ص 39).

ويستهدف الارشاد في المؤسسة التربوية ما يأتي:

- 1 - العمل مع طاقم المدرسة او المؤسسة التربوية على خلق جو مدرسي يتيح للطلبة ان يتطوروا وفقاً لقدراتهم وميولهم في المجالات التعليمية والاجتماعية والعاطفية.
- 2 - العمل مع طاقم المدرسة على رفع مستوى الوعي للحاجات والخصوصيات الفردية في إطار المدرسة ولطبيعة المشاكل العاطفية والانفعالية والسلوكية والاجتماعية الخاصة بكل مايتناغم مع مراحل النمو المختلفة.
- 3 - مساعدة الطلبة ذوي المشاكل والاحتياجات الخاصة للتأقلم والتكيف النفسي والتعليمي والاجتماعي.
- 4 - تقديم الإرشادات للمعلمين والأهل في كيفية التعامل مع مشاكل الطلاب التعليمية والسلوكية والنفسية .
- 5 - تقديم الإرشادات الفردية والجمعية للطلاب من اجل تعميق الوعي الذاتي والاجتماعي وكيفية مواجهة الضغط وحل الصراعات واتخاذ القرارات بما يتعلق في التعليم او المهنة او المستقبل

6 - تنمية وتدعيم قدرات واتجاهات الطلبة في التعبير عن حاجاتهم وحقوقهم ومتطلباته وتخصصاتهم المدرسية والجامعية والمهنية (دويكات، 2001، ص 6).

#### ○ طرق الإرشاد النفسي

لتحقيق غاية الإرشاد النفسي واهدافه فان الممارسة الإرشادية تقوم على طرق واستراتيجيات متنوعة فيما يخص طرق الإرشاد النفسي يجدر التمييز بين (طرق الإرشاد) و(أساليب الإرشاد)، فبينما تشير طرق الإرشاد إلى الطرق العامة التي يمكن إتباعها عند استخدام أكثر من نظرية إرشادية فإن أساليب الإرشاد تعني العمليات الفنية او التخصصية التي تتبع في نظرية معينة أي التي ترتبط دون سواها.

إذا أخذنا تعدد نظرة علماء النفس إلى طرق الإرشاد يمكننا أن نقسم طرق الإرشاد حسب معيارين :

• المعيار الأول : عدد الأفراد المشاركين في الجلسة الإرشادية.

• المعيار الثاني : دور المرشد والمسترشد في العملية الإرشادية.

• حسب المعيار الأول فان هناك طريقتين هما :

1- الإرشاد الفردي : بمعنى ان العملية الإرشادية تضم المرشد ومسترشد واحد فقد، وهذه الطريقة هي الأساس في معظم برامج الإرشاد وكثير ما تكون هي الطريقة الوحيدة لاعتبارات تتعلق بالسرية او بظروف خاصة سواء المرشد او المسترشد.

2- الإرشاد الجمعي: وتعني وجود أكثر من مسترشد في جلسة واحدة مع المرشد ،هناك بعض المشكلات السلوكية التي يتطلب حلها وجود أكثر من شخص في مواقف تفاعلية تحت إشراف وبمشاركة مجموعة من المسترشدين .

• أما حسب المعيار الثاني فان طرق الإرشاد تتم بطريقتين :

1- الإرشاد المباشر : هو الإرشاد المبكر او الموجه ويسمى أحيانا بالإرشاد المتمركز حول الحقيقة وفيه يكون المرشد أكثر ايجابية ويقدم للمسترشد المساعدة المباشرة والنصح المباشر والحلول الجاهزة.

2- الإرشاد غير المباشر : وتستخلص ان المسترشد يكون أكثر ايجابية ومشاركة بينما يكون دور المرشد تشجيع المسترشد وتهينة كل ما يتيح له الفرصة للقيام بدوره الايجابي النشط. (الرشدي السهل، 2000، ص 46 - 48).

#### Total Quality ثانياً: ادراة الجودة الشاملة

الجودة في اللغة: يرى ابن منظور في معجم لسان العرب ان الجودة اصلها جود والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جوده أي صار جيداً، وأجاد الشيء أي أتى بالجيد من القول (ابن منظور ، 2003، ص 254)، وجاء بالمعجم الوسيط ان الجودة تعني كون الشيء جيداً ، (Webestars New Word Dictionary) وفعلها الثلاثي (جاد)، وجاء في قاموس ويبستر

أن الجودة هي صفة أو درجة من التمايز لنوعية من الخدمة أو المنتج (السامرائي ، الناصر ، 2012، ص17) ، والجودة طبقاً لتعريف منظمة الايزو العالمية هي الوفاء بجميع المتطلبات المتفق عليها بحيث تثال رضا العميل والتطابق مع المعايير واداء الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة منذ الفترة الاولى مع ايجاد فرصة للتحسين كل مرة (عودة واحمد، 2010، ص 5).

فلسفة Total Quality Management (TQM) يعد مفهوم ادارة الجودة عصرية تركز على عدد من المفاهيم الادارية الحديثة الموجهة التي يستند اليها في المزج بين الوسائل الادارية الاساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمرين (الترتوري، جويحات، 2006، ص75)، ان مفهوم الجودة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم الذي أقيم في باريس في اكتوبر 1998 ان الجودة في التعليم مفهوم متعدد الابعاد ينبغي ان يشمل جميع وظائف التعليم وانشطته مثل:

- المناهج الدراسية.
- البرامج التعليمية.
- البحوث العلمية.
- المباني والمرافق والادوات.
- توفير الخدمات للمجتمع المحلي.
- تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً.

تعد الجودة أحد أهم الوسائل والاساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى ادائه في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بانه عصر الجودة، فلم تعد الجودة ترفاً ترنوا اليه المؤسسات التعليمية أو بديلاً تأخذ به أو تتركه الأنظمة التعليمية بل اصبح ضرورة ملحة تملحها حركة الحياة المعاصرة وهي دليل على روح البقاء لدى المؤسسة التعليمية (العبيدي، 2009، ص2).

○ مبررات تطبيق الجودة الشاملة:

إن ادارة الجودة الشاملة قد أثبتت نتائجها الايجابية في تحقيق المركز التنافسي لعدد من الشركات الصناعية، والشركات الصناعية ومؤسسات التعليم العالي لها مسؤولية مشتركة في تعلم ممارسة ادارة الجودة الشاملة، ويمكن اجمال الفوائد التي يحققها تطبيق ادارة الجودة الشاملة هي:

1. إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تقييم ومرجعة وتطوير المناهج الدراسية فيها.
2. تساعد في تركيز الجهود على اتباع الاحتياجات الحقيقية للسوق الذي تخدمه.
3. تؤدي الى تطوير أسلوب العمل الجماعي عن طريق فرق العمل ، واعطائهم مزيداً من الفرص لتطوير امكانياتهم وتقويتها.
4. تقديم خدمات أفضل للطلبة وهو ماتدوره حوله الجودة.(الترتوي، جويحات، 2006، ص80).

5. تجاوز الاثار الناجمة عن غياب التنافسية في الاسواق العالمية.
6. الاستجابة السريعة لحاجات الى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحه (العبيدي، 2009، ص5).
7. رؤية ورسالة وأهداف عامة للمؤسسة التعليمية واضحة ومحددة.
8. رسالة وأهداف جميع الوحدات بالمؤسسة واضحة ومحددة.
9. خطة استراتيجية للمؤسسات التعليمية وخطط سنوية متوفرة ومبنية على اساس علمية. (مدوخ ، 2008، ص 61).

لما تقدم واستناداً الى التطورات السريعة والتنافس الكبير بين المؤسسات التربوية والتعليمية لمواكبتها، والعمل على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة ولسعيها اعداد الجيل الذي يكون قادراً على مواكبة المتطلبات المستقبلية للمجتمع فان ادارة الجودة الشاملة تشمل جميع محاور العملية التربوية من تدريسيين، وطلبة، والبرامج والمناهج والامكانيات ، وان المرشد النفسي بوصفه احد اعضاء الهيئة التدريسية هو احد العناصر المهمة في العملية التربوية والتعليمية التي تتظافر للارتقاء بها وصولاً الى التميز وتحقيق الجودة في المخرجات.

#### ○ متطلبات ادارة الجودة الشاملة :

ان تطبيق هذه الادارة بوصفها منهجاً ادارياً شاملاً يحتاج الى هذه المتطلبات التي تعد بمنزلة التربة الصالحة والمناخ المناسب لها، وقد ذكر (ابراهيم 1993) مجموعة من هذه المتطلبات اهمها:

1. ادراك الادارة العليا وایمانها بأهمية نظام ادارة الجودة الشاملة والمسؤولية تجاه التغييرات العالمية الجديدة.
  2. تحديد الاهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها بوصفها المدخل الاول في ادارة الجودة الشاملة .
  3. الاخذ بالحسبان الاهداف التي تسعى الادارة الى تحقيقها وتوجيهها لحاجات المستهلك ورغباته.
  4. منح الموظف الثقة وتشجيعه على اداء عمله وإعطاؤه السلطة المطلوبة لاداء العمل المنوط به من دون تدخل الادارة في اثناء التنفيذ.
- ويتطرق كريج (Creeh1994) الى بعض المتطلبات وهي:
1. القيادة الملهمة.
  2. التزام الادارة العليا والعاملين لتطبيق ادارة الجودة.
  3. تأكيد تشكيل فرق العمل .
  4. التصميم الفعال للسلع والخدمات.
  5. التركيز على العملية الادارية.
- الدراسات السابقة

في هذا الفصل يتم استعراض عدد من الدراسات السابقة وهي:

أولاً: دراسات الارشاد النفسي والتوجيه التربوي :

• الجبوري (1981)

((تقويم تجربة التوجيه والارشاد التربوي في المدرسة الثانوية من وجهة نظر المديرين والمرشدين والطلبة))  
هدفت الدراسة الى التعرف على فعالية الارشاد في المدارس الثانوية في العراق والمعوقات التي يواجهها المرشد، والتي تؤثر على تحقيقه لاهدافه ، وتؤثر على فعاليته في بغداد، اشتملت العينة على ( 24 ) مديراً و ( 480 ) طالباً وطالبة من المدارس المشمولة بالارشاد وعدد المدارس كانت (12).

واهم النتائج التي توصلت لها الدراسة عدم تعاون المدرسين مع المرشد التربوي ويحملون افكاراً سلبية ، وتوقعات خاطئة وسلبية عن الارشاد ، اما فيما يخص الطلبة فان الدراسة توصلت الى توقع الطلبة عدم الاحتفاظ بسرية المعلومات ، والخوف من ادارة المدرسة عند زيارة المرشد التربوي.

• طاهر(2011)

(( اهمية دور المدير بنجاح الارشاد))

هدفت الدراسة الى إظهار دور مدير المدرسة ضمن البرنامج الارشادي، واهمية دور المدير بنجاح المرشد التربوي والعملية الارشادية ضمن فريق عمل متكامل، شملت العينة عدد من المرشدين التربويين ومدراء المدارس المتوسطة المشمولة بالارشاد بلغ مجتمع البحث (170) مرشداً ومرشدة و (170) مديراً ومديرة، وعينة الدراسة ( 20 ) مرشداً ومرشدة و ( 20 ) مديراً ومديرة.استخدم الباحث -المقابلة- و قائمة باعمال مدير المدرسة الارشادية\_ ماخوذة من دليل المرشد التربوي العراقي، توصل الي وجود تفاهم متبادل بين معظم المرشدين وإدارات المدارس عدا حالات نادرة، ووجود دور مهم ومتميز للمرشد التربوي اذ بينت النتائج تمسك المدراء وعدم استغنائهم عن خدمات المرشد التربوي، وتوصل ايضاً الى ان المرشد التربوي يعملون لوحدهم معظم الاوقات دون اعانة.

• الحجيلان(2011)

((تجربة كلية الاداب بجامعة الملك سعود في الارشاد الطلابي))

هدفت الدراسة الى تقييم تجربة كلية الاداب بجامعة الملك سعود في الارشاد الطلابي ، تم تحليل المؤشرات المرصودة من وحدة الجودة في الجامعة في ثلاث مجالات خاصة بالبرنامج هي (تنمية مهارات الطلاب العملية - في التفكير والعمل- بما يساعدهم على حل المشكلات بانفسهم، والنجاح في علاقاتهم ، وتدريب الطلاب على التعلم الذاتي : وتوظيف الطلاب داخل الحرم الجامعي وخارجه).

والإرشاد في هذا البرنامج هو مادة دراسية تنزل للطلاب في جداولهم مع كل فصل دراسي (لمدة ثمانية فصول)، ويتطلب اجتيازها حضور دورتين في الفصل الدراسي يختارهما الطالب من بين عدد كبير من الدورات المعروضة. وتصمّم الدورات بطريقة محترفة لاستقطاب الطلاب وجعلهم يستثمرون الإرشاد ليكونوا فاعلين في المحيط الجامعي. ومن خلال الدورات يتعرف الطلاب على قدراتهم وعلى الإمكانيات التي تتيحها لهم الوحدة فيتوجهون للاستفادة من برامجها؛ وهناك ثلاثة مكاتب : أحدها معني بالخدمات التعليمية يقدم دورات وورش عمل تتعلق بالجوانب التعليمية والمهارية. ومكتب آخر يقدم خدمات إرشاد شخصي يركز على مهارات التواصل الاجتماعي والتخطيط والتعامل، مكتب ثالث يقدم خدمة توظيف الطلاب ويدربهم على التقديم على الوظيفة والعمل فيها. أما أعضاء هيئة التدريس الذين يقومون بالإرشاد فيحتسب لهم ثلاث وحدات من العبء التدريسي لكل ثلاثين طالباً يقوم بإرشادهم ويشرف على برنامج الدورات التي يلتحقون بها.

• الشمري ، العسكري ( 2012 )

((الإرشاد التربوي في حل المشكلات الانفعالية للطلبة والمدرسين والإدارة المدرسية))  
استهدفت الدراسة الى التعرف على وظيفة الارشاد التربوي في حل المشكلات الانفعالية للطلبة والمدرسين والادارة ، اجريت الدراسة في العراق وخلصت الى ان الارشاد التربوي نوع من المساعدة التي تقدم لكل من الطالب والمدرس والادارة المدرسية ومعاونتهم على تعلم أنماط جديدة من الاستجابات لكي يحلوا مشاكلهم. وقدم الباحثان عدداً من التوصيات اهمها التاكيد على اهمية المرشد النفسي وتفعيل البطاقة المدرسية لما لها من اهمية فهي سجل يورخ لكل تفاصيل حياة الطالب، واهمية تدريب المرشدين التربويين لاكتساب مهارات لمعالجة المشكلات التي تواجه الطالب والمدرس والادارة المدرسية.

( الشمري ، العسكري ، 2012، ص 205-215 )

ثانياً : دراسات ادارة الجودة الشاملة :

• دراسة كيوورتنى (Gourtney 1995)

((ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي))

استهدفت الدراسة الى ايجاد العلاقة بين طريقة تنفيذ ادارة الجودة الشاملة على مستوى المؤسسة ككل مقابل التنفيذ في الاقسام الفرعية ، اشتملت الدراسة على عينة بحث مكونة من (242) موظفاً من كبار الموظفين الاكاديميين من مؤسسات التعليم العالي، أعتمد الباحث على اداة (استبانة) ، توصلت الدراسة الى ان ( 41% ) من هذه المؤسسات اي ( 99 ) مؤسسة كانت تعتمد ادارة الجودة الشاملة ، وان نسبة ( 61% ) كانت قد نفذت ادارة الجودة الشاملة باعتماد الطريقة التي تشمل المؤسسة كلها ، في حين أن ( 39% ) أتبعت طريقة التطبيق بالاقسام ، كما أن المؤسسات التي نفذت ادارة الجودة الشاملة في جميع ارجاء

المؤسسة ذكرت منافع اكثر وعلى نحو دال مع وجود مشكلات أقل ومستويات عالية جداً من النجاح مقارنة بالمؤسسات التي تبنت التطبيق على الاقسام. (السامرائي، الناصر، 2012، ص 134).

- دراسة الكنانى (2005) ((متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم وابن رشد -جامعة بغداد)) استهدفت الدراسة الى تحديد متطلبات ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية (ابن الهيثم وابن رشد)-جامعة بغداد ، استخدم الباحث المنهج الوصفي ،واستخدم استبانة تضمنت (85) فقرة موزعة على سبعة معايير هي (القيادة ، التخطيط الاستراتيجي ، نظم المعلومات ، ادارة الموارد البشرية، تصميم العمليات ، قياس وتقويم الجودة، التركيز على رضى المستخدم)، وتكونت العينة من ( 317) تدريسياً من مجموع الاقسام في الكليتين للعام الدراسي 2004-2005 ، توصلت الدراسة الى تحديد متطلبات الجودة في الكليتين. ( الكنانى ، 2005).
- الجلبى (2011) ((ضمان جودة واعتماد ابرامج الاكاديمية في المؤسسات التعليمية (الاهداف ، الاجراءات ، النتائج))) استهدف البحث الى التعرف على انجع التجارب الدولية في مجال تأسيس هيئة ضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات وبرامج التعليم العالي والتعرف على اهم المعايير والخطوات التي ينبغي للمؤسسات التعليمية اتباعها لضمان جودة البرامج الاكاديمية فيها، توصل البحث الى وضع الية للحصول على شهادة الاعتماد للبرامج الاكاديمية (الجلبي ، 2011، ص 1-19)
- دراسة محمد ، شنته (2013) ((جودة التعليم ضمان لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة- دراسة تحليلية في كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية)) استهدف البحث الى البحث في دور ضمان جودة التعليم في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمؤسسات التعليم العالي، اتبع البحث المنهج الوصفي ، استخدم الباحثان الاستبانة والبيانات التي جمعت من خلال إجراء المقابلات مع رؤساء الاقسام والاساتذة ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي (جودة التعليم ، ووحدة النجاح للخريجين ، ووحدة الجودة) ، توصل البحث الى عدد من النتائج منها ان هناك ارتباطاً قوياً بين ضمان جودة التعليم وتحقيق مؤسسات التعليم العالي الميزة التنافسية المستدامة من خلال تزويد الطلبة بتجربة تعليمية متميزة ، ودعم أعضاء الهيئة الاكاديمية بما يمكنهم من الاداء وفق معايير الجودة المرجوة ، وتوفير البيئة الدراسية الداعمة للتنوع والابداع وتصميم الانشطة التعليمية التي تعزز الابداع والتفكير الناقد لدى جميع أطراف العملية التعليمية. ( محمد، شنته ، 2013، ص 340).

## الفصل الثالث

### الارشاد النفسي وإدارة ضمان الجودة الشاملة

باستقراء ادبيات الفكر الاداري التربوي والمبادئ الاساسية للارشاد النفسي والتوجيه التربوي فان المؤسسة التعليمية والتربوية تحرص على تلبية احتياجات المستفيدين الا وهم شريحة الطلبة والمجتمع والذي يعد من ركائز النظام التعليمي لتطبيق الجودة الشاملة، لذا فان المؤسسة التعليمية تعمل وبشكل متواصل لتوسع قدراتها على وضع تصور للمستقبل في اطار المتغيرات والتحديات التي تواجه المجتمع الذي تتواجد فيه، مما يعزز قدرات الطلبة على فهم العالم المحيط بهم ومساعدتهم في تحقيق التكيف مع ظروفه ومتطلباته ، والمساهمة في بناء وتقدم المجتمع وحضارته ، ومن الضروري توفير ثلاث مكونات تحقق للمؤسسة التعليمية كينونتها كمنظمة تعليمية وهي:

1. أن تحدث الادارة التعليمية تغييراً في العقول .
2. أن يكون لدى المؤسسة التعليمية توجه ابتكاري يشجع الطلبة على المبادرة بالتعامل مع المواقف بدلاً من انتظار حدوثها والتصرف حيالها بأسلوب رد الفعل.
3. ان يكون لدى المؤسسة توجه نحو تعليم تفكير النظم **System Thinking** (الخطيب، 2007، ص 22) .

يجب ان يمتلك الارشاد النفسي القدرة على التفاعل مع المعطيات الحديثة بحيث ينتج عن ذلك التفاعل مركبات ايجابية جديدة ، وسبيله في ذلك الا يحصر نفسه في تنظيرات غامضة لاتصلح للحياة ولا تنفع في شيء ، وأن ينحو المرشدون النفسيون الى تدعيم علاقات تواصل مع الطرق والنظريات الحديثة في الارشاد والعلاج بحيث يتواصل التفاعل بين خبراتهم المعرفية والمهارية وبين الواقع .  
(الرشيدي، السهل، 2000، ص 609)

### خطوات مقترحة لتطبيق ضمان الجودة في الارشاد النفسي

هناك عدد من الخطوات المطلوبة يتطلب تهيئتها وتتضمن مراحل لتطبيق برامج ضمان الجودة في تقديم خدمات الارشاد النفسي في المؤسسات التربوية والتعليمية وهي:

1. ضرورة إجراء تدقيق وتمحيص وإعادة لهيكلية عمل المرشد النفسي ويتطلب تحليل شامل ودقيق للجوانب الاساسية لهذه الوظيفة من حيث المهام والواجبات ، وبرامج إعدادهم وأساليب تقويمهم وأساليب تقديم خدماتهم وتقويم أدائهم ويعنى ادق ( تقويم شامل لكل جوانب العملية الارشادية وواقع الارشاد النفسي في المؤسسات التربوية والتعليمية).
2. أستحداث تشكيل إداري معني بادخال معايير ادارة ضمان الجودة الشامل في مجال الارشاد النفسي والتوجيه التربوي يمثل المستوى القيادي لاتخاذ القرار وإعطائه الصلاحيات الكاملة ويكون معني بوضع الخطط الخاصة بالجودة ونشر ثقافة الجودة .

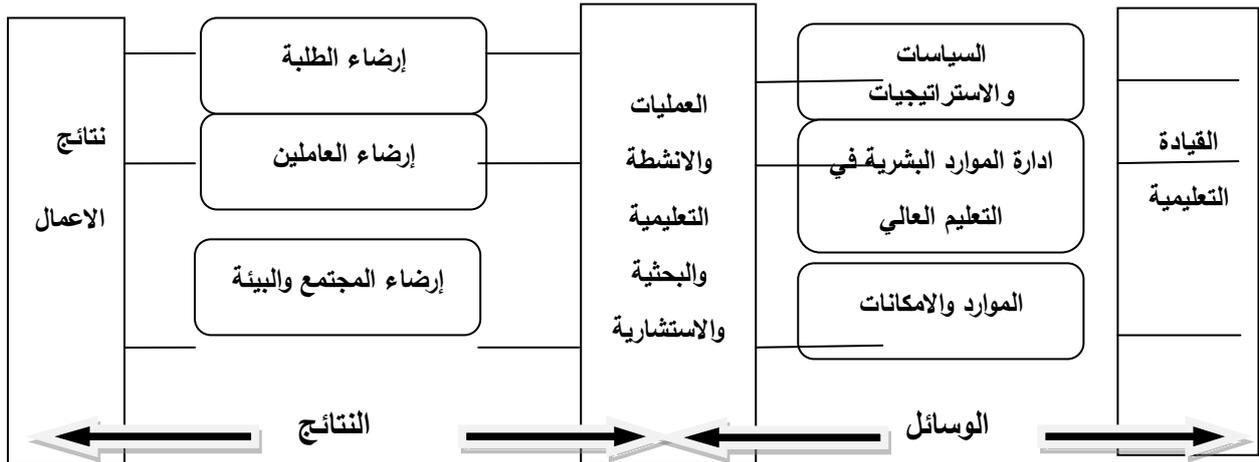
3. إعداد وتحديد الرسالة العامة للـ(الارشاد النفسي والتوجيه التربوي) ويجب ان تكون محددة ومكتوبة بوضوح وتوزع ويتم إعدامه لزيادة الوعي ويتم مراجعته بشكل دوري ويجب تحديد المسار الذي يوصلنا للاهداف التي نسعى لتحقيقه، بمعنى اخر إعداد الرؤية والرسالة وتحديد الاهداف ويشكل دقيق ومفصل وإعداد خطة التطبيق، وإعداد السياسات الداعمة للخطة من القيادات العليا.
4. مرحلة التقييم : تتضمن إجراء عملية تقييم متتابعة لجميع المراحل وتوفير البيانات والمعلومات المطلوبة والضرورية وتقييم الافراد وتحديد نواحي القوة والضعف ووضع المعالجات الناجعة لها.
5. مرجعة الخطط الاستراتيجية المعدة والاستفادة من خبرات وتجارب الاخرين.
- قامت العديد من الدول المتقدمة أبرزها الولايات المتحدة واليابان وأستراليا ببناء نماذج في الجودة، تستخدم كأداة علمية تعنى بالتقويم الذاتي من أجل تطوير المؤسسات عموماً ومنها التعليمية على وجه الخصوص، تتميز هذه الأنظمة بأنها صممت خصيصاً لتلائم طبيعة التعليم المهني والأكاديمي، حيث اتصفت بالشمولية في إدارة مؤسسات التعليم كونها تغطي جميع العمليات التعليمية والخدمية التي تجري فيها، ولما توفره هذه النماذج من المؤشرات التي تهتم بمجال تنمية الموارد البشرية دف ضمان ديمومة التطوير فضلاً عن تقليل التعقيدات الإدارية استهدافاً لتحسين الإنتاجية، بالإضافة لتبليتها حاجات ورغبات المستفيدين من النظام التعليمي، كل ذلك من أجل تجاوز تردي جودة التعليم ومخرجاته التي تنعكس بالنتيجة على عدة عوامل أهمها (الإنتاجية، وقلة العائد الاقتصادي والاجتماعي للتعليم، وتفشي البطالة بين المتعلمين، مما يؤكد ضرورة الإصلاح والتطوير). (باشيوة، البرواري، 2009، ص 107)
- وفي هذا الصدد فإن العديد من الدول لديها نماذج معدة لأغراض تطبيق نظام ادارة ضمان الجودة ، ومن خلال الاطلاع على العديد من النماذج نذكر منها ( جامعة ولاية اوريغون، جامعة بنسلفانيا، جامعة ماري لاند الحكومية ، جامعة نورث ويست ميسوري ستايت، بيت الجودة في اليابان، المشروع الاوربي ،ادارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا، وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي \_بريطانيا) ( الترتوري ، جويحات، 2006، ص 86)، فقد ارتأى الباحث عرض نموذج من هذه النماذج، وهو نموذج تم تطبيقه في مقاطعة ويلز في انكلترا من منظور استراتيجية تحسين الإنجازات وتوزيع ميداليات التفوق على أساس أسلوب التحسينات المستمرة وكانت اللغة ومهارات سرعة الاستيعاب والمباني والتجهيزات والمعامل من أهم المشكلات في هذه التجربة ، واعتمدت الفلسفة المطبقة على ضرورة تحسين القدرات القيادية والارتقاء بنتائج العملية التعليمية واعتراف المؤسسة الاوربية لادارة الجودة (EVQM) ، فضلاً عن ذلك فقد اختار الباحث عرض هذا الانموذج وذلك لتغطيته للجوانب الخاصة بالعملية التربوية والتعليمية وامكانية تطبيق هذا الانموذج ، ويعتمد الانموذج على بناء ثقافة جديدة للجودة الشاملة ويعتمد على:

- قيادة تنشر فكر وثقافة الجودة في المؤسسات التربوية والتعليمية .
- سياسة تحقق الالتزام والنماء والتحسينات المستمرة.
- منظومة إدارية تفجر الطاقات ، وتفيد أقصى استفادة من امكانات وملكات ورؤى العاملين.
- تشغيل مثالي للموارد لدعم ومساندة السياسات والاستراتيجيات المتفق عليها .
- المراجعات الدقيقة للتشغيل والاداء والنتائج بغرض تحقيق التحسينات المستمرة في بيئة دائمة.

وقد تم الاتفاق في هذا النموذج على المقاييس الآتية:

1. مقاييس إرضاء الطلبة عن الخدمات التعليمية مقارنة بما تم إعلانه وإتفاق عليه.
2. مقاييس إرضاء العاملين ومعرفة شعورهم تجاه الخدمات والادارة العليا والامكانات.
3. مقاييس أثر التعليم العالي على المجتمع والبيئة المحيطة
4. مقاييس الفعالية أي النتائج بالخطط المقترحة .

فيما يلي أهم عناصر النموذج الاوربي لادارة ضمان الجودة شكل (1)



شكل(1) عناصر النموذج الاوربي لادارة ضمان الجودة

( الترتوري، جويحات ، 2006 ، ص 92 )

## الفصل الرابع

### التوصيات :

من خلال ماتم عرضه فقد تقدم الباحث بعدد من التوصيات هي:

1. تأسيس واستحداث تشكيل اداري او مجلس يعنى بشؤون الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية ويكون معني بوضع الاستراتيجية والخطط وتحديد الهدف والرؤيا والرسالة
2. إعادة النظر في الهيكلية الإدارية الخاصة بعمل المرشدين النفسيين في المؤسسات التربوية وإجراء تحليل شامل للمهام والواجبات المكلفين بها ووضع اطر جديدة للقيام بهذه المهام تتفق مع معايير الجودة الشاملة
3. إعطاء المرشد النفسي الصلاحيات الكاملة للقيام بمهامه على اكمل وجه .
4. ضرورة إعداد معايير خاصة لإدارة ضمان الجودة الشاملة الخاصة بالعملية الإرشادية في المؤسسات التربوية.
5. ضرورة إجراء تقييم ذاتي لجميع البرامج والمهام والواجبات التي يقوم بها المرشد النفسي في المؤسسات التربوية وتقييم جوانب الضعف والقوة فيها والسعي من اجل تجاوزها للوصول الى ضمان الجودة .
6. العمل على الإستفادة من خبرات وتجارب الدول الأخرى في مجال ضمان الجودة والاعتمادية.
7. توفير الدعم المادي والمعنوي لتحفيز العاملين لتحقيق الاهداف للوصول الى ضمان الجودة.
8. ضرورة التعاون بين وزارتي التربية والتعليم العالي والتنسيق بينهما فيما يخص برامج اعداد المرشدين النفسيين وبرامج التدريب والتطوير المستمر .
9. نشر ثقافة الجودة في جميع المؤسسات التربوية والتعليمية من جهة والمجتمع من جهة اخرى.

### المقترحات

1. إجراء دراسة لتقييم الخدمات الارشادية المقدمة في المؤسسات التربوية والتعليمية على وفق معايير ضمان الجودة .
2. إجراء دراسة تتناول معرفة واقع ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية.
3. إجراء دراسة لمعرفة معوقات تطبيق نظام ضمان الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية.

**Abstract**

The global challenges of contemporary facing societies urge to seek and move to adopt the style conscious in the face of these challenges and work on the investment of human resources and energies humanitarian efficient and effective for the development of the institutional and Management and make it more efficient and effective and meets the requirements and keep pace with global developments , and more aspects of managerial aim is Total Quality Management , as it has become thanks to the sheer amount and large accelerated technical developments and information and communication technologies , which feature of this era , and in the field of education , the charge of it are seeking through the application of total quality management to bring about the development of quantitative and qualitative role of educational institutions in line and scientific developments in the field of education and administration and to achieve excellence, was presented the importance of Test bank quality assurance in educational institutions and to achieve continuous improvement and development , which includes all aspects of the educational process elements ( student and teaching , curriculum and potential ) and psychological counselor as a member of the teaching staff .

**Goals:**

1. See Theory Counsling Psychology and educational guidance in light of the overall quality management .
2. Showing a proposed model for the Management of Quality Assurance of Psychological Guidance and direction of Education in Educational institutions .

Through what has been presented researcher made a number of recommendations and proposals

## المصادر

- ابوغزالة، هيفاء (1996)، الاتجاهات المعاصرة والنظريات الحديثة للتوجيه والإرشاد المهني تجارب الدول المتقدمة، المجلة العربية للتعليم التقني ، الأمانة العامة للاتحاد العربي للتعليم التقني ، المجلد 13، تشرين الثاني.
- ابو ملوح ، محمد (2001) ، الجودة الشاملة في التعليم الصفي ، مركز القطان للنشر والتوزيع، غزة.
- ابن منظور (2003)، لسان العرب ، الجزء الثاني ، مكتبة الحرية ، القاهرة ، مصر .
- باشيوة، لحسن عبدالله و البرواري، نزار ( 2009)، نماذج الإدارة التعليمية المعاصرة بين متطلبات الجودة الشاملة والتحويلات العالمية -دراسة مقارنة-، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، المجلد الثاني العدد(3).
- البيلاوي ،حسن حسين وطعيمة،رشدي احمد والنقيب، عبدالرحمن والبندي، محمد بن سليمان وعبالباقي،مصطفى احمد و سعيد،محسن المهدي، ( 2006)، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد :أسس وتطبيقات، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الترتوري ، محمد عوض وجويحات، أغادير عرفات( 2006 ) ، ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات ، ط1، دار المسيرة ، عمان - الاردن.
- الحجيلان، ناصر ( 2011)، تجربة كلية الاداب بجامعة الملك سعود في الارشاد الطلابي، مؤتمر التوجيه والارشاد بين الواقع ورؤى وتطلعات القائمين عليه، 1-3 فبراير 2011، جامعة البحرين.
- الجبوري، خضير(1981)، تفويم تجربة التوجيه والارشاد التربوي في المدرسة الثانوية من وجهة نظر المديرين والرشدين والطلبة، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد
- الجلبي ، سوسن شاكر مجيد ( 2011 ) ،ضمان جودة واعتماد البرامج الاكاديمية في المؤسسات التعليمية"الاهداف، الاجراءات، النتائج"، مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الاوربي المنعقد للمدة 29-30 /4 /2011.
- الخطيب ، محمد بن شحات(2000)، نحو هيئة وطنية للاعتماد الاكاديمي للتعليم العالي في المملكة العربية السعودية ، الرياض ، مركز البحوث التربوية / جامعة الملك سعود.
- الخطيب ، محمد ( 2007 )، مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، اللقاء السنوي الرابع عشر ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية 15-16 /5 /2007.
- درياس ، احمد سعيد ( 1994 ) ، ادارة الجودة الكلية مفهومها وتطبيقاتها التربوية وامكانية الافادة منها في القطاع التعليمي السعودي ،رسالة الخليج العربي، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي المجلد(14) ، العدد (50)، الرياض.

- دويكات ، احمد حسين عبد الرحمن (2010)، أخلاقيات ومبادئ الارشاد النفسي من وجه نظر الاخصائيين النفسيين في المدن الفلسطينية ، وقائع المؤتمر العلمي السابع والسنوي السادس عشر في العلوم النفسية والارشاد والصحة النفسية ، 15-16 كانون الاول 2009.
- الرشيدى ، بشير والسهل، راشد علي ( 2000 )، مقدمة في الارشاد النفسي ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، الكويت.
- الزبون ، سليم عودة(1996) ، المرشد النفسي التربوي-مسئلياته وواجباته-، الاردن.
- زهران ، حامد عبد السلام (1965)، التوجيه والارشاد النفسي ، القاهرة ، عالم الكتب.
- السامرائي ، مهدي صالح مهدي و الناصر ، علاء حاكم محسن ( 2012 ) ، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ،الذاكرة للنشر والتوزيع،بغداد
- الشمري،محمد سعود صغير و العسكري، كفاح يحيى صالح( 2012 ) ، الارشاد التربوي في حل المشكلات الانفعالية للطلبة والمدرسين والادارة المدرسية، المؤتمر العلمي الدولي الاول لقسم الارشاد انفي والتوجيه التربوي، تحت شعار الارشاد في خدمة المجتمع 12-13 كانون الاول 2012.
- الشناوي ، محمد محروس ( 1994 )، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي -موسوعة الإرشاد والعلاج النفسي(1)، دار غريب للطباعة والنشر.
- طاهر، كمال موني ( 2011 )، أهمية دور المدير بنجاح الارشاد، دراسات تربوية ، العدد الرابع عشر نيسان 2011
- العبيدي ، سيلان جبران( 2009 )، ضمان الجودة مخرجات التعليم العالي في إطار حاجات المجتمع ، المؤتمر الثاني عشر للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي بيروت 6/10/2009.
- عودة ، عبد الكريم صبار و أحمد، داليا عبد الكريم(2010)، الإدارة الجامعية وضمان جودة التعليم ، بحوث المؤتمر العلمي الثاني لأداء الجودة ، جامعة الكوفة
- العصي ،خالد بن محمد حمدان ( 2007 ) ، أسس ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة في سياسة التعليم بالمملكة العربية السعودية، اللقاء السنوي الرابع عشر 28-29 ربيع الآخر 1428 هـ .
- العلي ، عبد الستار (2008) ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة ، عمان.
- غانم ، محمد حسن (2008) ، العلاج النفسي، مكتبة المدبولي ، القاهرة.
- القاضي ، يوسف مصطفى وفطيم، لطفي محمد وحسين ، محمود عطا ( 1981 ) ، الارشاد النفسي والتوجيه التربوي، دار المريخ ، الرياض.

- القيسي ، هناء محمود(2013) ، مستوى جودة الدراسات العليا في ضوء ابعاد جودة الخدمة الجامعية في كليتي التربية والتربية الاساسية في الجامعة المستنصرية ، المؤتمر الرابع لضمان الجودة ، جامعة الكوفة 2-2013/4/3.
- محمد، وداد موسى وشنته، حلیم اسماعیل ( 2013)، جودة التعليم العالي ضمان لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (دراسة تحليلية في كلية الادارة والاقتصاد) الجامعة المستنصرية، المؤتمر الرابع لضمان الجودة والاعتماد الاكاديمي ، جامعة الكوفة للفترة 2-2013/4/3.
- مدوخ ، نصر الدين حمدي ( 2008)، معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية -محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية ، غزة.
- الموسوي ، نعمان محمد صالح ( 2003)، تطوير اداة لقياس ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، المجلة التربوية عدد 67 ، البحرين
- وزارة التربية(1988)، دليل المرشد التربوي، بغداد، مديرية التقويم والتوجيه التربوي.
- الكناني ، صبيح كرم زامل(2005) ، متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية التربية -ابن الهيثم وابن رشد- جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ابن الهيثم ،جامعة بغداد.
- APA.(1981), Ethical Principles of Psychologists , American Psychological Association.
- Taylor,A,&Hill,F(1997)"Quality Management In Education", In A. Harris , N Beennett, and M. Preedy (Eds) ,Organizational Effectiveness and Improvement in Education .philadelphia : Open University Press (pp. 162- 172) .
- Tunk,Roger(1992),Fast Trak To Quality, McGrawHill Inc,NY.