درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك

سحر جميل الجعافرة
وزارة التربية والتعليم

تاريخ الاستلام: 2019/10/14 **تاريخ القبول: 2019/11/05**

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، وتكون مجتمع الدراسة من فئات ذات صلة بموضوع الدراسة وهم المديرين والمديرات في المدارس الحكومية في محافظة الكرك، أما عينة الدراسة فبلغ عدد مفرداتها (55) فرد تم اختيارهم من مجتمع الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أبرزها ضرورة قيام الإدارات العليا في مؤسسات التعليم بتقييم مدى كفاءة وفاعلية في تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء، بالإضافة إلى أهمية وضع السياسات والخطط الاستراتيجية لمؤسسات التعليم بحيث تكون الجودة هي المعيار الأساسي لها.

الكلمات المفتاحية: معايير الجودة الشاملة، أداء مديري المدارس الحكومية، محافظة الكرك

The effect of applying total quality standards on the performance of principals of public schools in Karak Governorate

The magic of Jamil Aljaafra

Abstract

The study aimed to reveal the impact of the application of total quality standards on the performance of principals of public schools in the province of Karak, and the population of the study of the relevant categories of the study are principals and principals in public schools in the governorate of Karak, Of the study community. A number of statistical methods were used in analyzing data within the SPSS program such as arithmetic averages and standard deviations, simple regression and multiple regression, in addition to analyzing the critical path to find direct and indirect impact. The study reached several results, the most important of which is the impact of elements of total quality management on improving performance. The study presented a set of recommendations, the most prominent of which is the need for higher departments in educational institutions to assess the efficiency and effectiveness in applying comprehensive quality standards to performance, in addition to the importance of setting policies and strategic plans for educational institutions so that quality is the primary criterion for them. The study reached several results, the most important of which is the impact of the elements of total quality management on improving performance. The study presented a set of recommendations, the most prominent of which is the need for higher departments in educational institutions to assess the efficiency and effectiveness in applying comprehensive quality standards to performance, in addition to the importance of setting policies and strategic plans for educational institutions so that quality is the primary criterion for them.

Key words: comprehensive quality standards, performance of government school principals, Karak Governorate

المقدمة:

تواكب العملية التربوية كافة ملامح الإصلاح والتطوير التربوي والتي تُسهم بشكل مباشر على تطوير العملية التربوية، ومن ضمنها إدخال الجودة الشاملة في الجانب التربوي على مستوى البيئة التعليمية والمعلم والطالب والإدارة التربوية ككل.

ومن مميزات القرن الحادي والعشرون الصراع والتنافس بين الدول من أجل التقدم والتميز على كافة المستويات، وقد أيقنت هذه الدول أهمية دور التعليم في تحقيق الازدهار والتقدم لمجتمعاتها وشعوبها، وإصدار الأحكام على مدى جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها والاعتراف بها وبجودة أدائها (الخطيب، 2005).

وقد ظهر مفهوم الجودة الشاملة بعد الأزمة في الاقتصاد الياباني بعد الحرب العالمية الثانية، والتي أظهرها قادة الصناعة اليابانية لخلق الجودة بمساعدة العالم الأمريكي ديمينج، الذي علّم المنتجين اليابانيين لتحويل السلع الرخيصة والسفلية إلى سلع ذات جودة عالية. عندما سأل ديمينج عن السبب في أن الجودة الشاملة لليابان كانت أكثر نجاحًا من الولايات المتحدة، قال: الفرق في عملية التنفيذ (مجيد، والزيادات، 2008).

ويعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية من المفاهيم الإدارية الحديثة، فهو المعنى الإداري الذي يهيئ درجة عالية من الروح المعنوية لدى العاملين في المجال التعليمي إيماناً برسالتهم التربوية، وبما يرفع من مستوى كفاءة النظام التعليمي في تحقيق أهدافه. إنه المناخ الإداري الذي تبرز فيه فنيات العمل بما يتضمنه من الإخلاص والقدرة على الإبداع والخاص، وقد أسهم هذا المفهوم في تحقيق أهداف الإدارة، حتى أصبح حطط أنظار كثير من المنظمات التي ترغ في تحقيق أهدافها سواء أكانت عامة أو خاصة (الحمالي، 2003).

وعرف معهد المقاييس البريطاني (British Standards Institute) إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين والتطوير المستمرين من خلال أنشطة منظمة تسعى من جهة إلى تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، ومن جهة أخرى تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك باتباع أفضل الطرق وأقلها تكلفة، من خلال الاستخدام الأمثل لطاقات جميع العاملين (جودة، 2004).

وعرف نصر(2007، 93) "معايير الجودة الشاملة بأنها المعايير المقننة التي اصطلح عليها عالميا والتي ينبغي توفرها لقياس مدى الاداء بمفهومة الشامل، ويتضمن الاداء كل من المتعلم والمعلم والمناخ التعليمي والمؤسسة التعليمية والادارة التربوية ككل. وقد عرف هيكسون (Hixon,2008) إدارة الجودة الشاملة في التعليم بأنها عملية استراتيجية إدارية تستند على مجموعة من القيم تستمد طاقتها من المعلومات وبما يمكنها من توظيف إمكانات العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية استثمارا إبداعيا يضمن تحقيق التحسين المستمر للعملية التعليمية. وعليه فأن معايير الجودة الشاملة تعني الصفات والشروط التي يجب أن تتوافر في الاداء بحيث يؤدي استخدامه إلى إلى تحقيق اقصى درجة من الاهداف المرجوة في العملية التربوية، مما يؤدي إلى جودة في الاداء والمخرجات (الناقة، 2007)

ومن نماذج معايير الجودة الشاملة:

أولاً: معايير كروسبي (Crosby)

هناك أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة في التعليم تم تأسيسها وفقا لمبادئ الجودة الشاملة، وهي:

1) التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.
2) وصف نظام تحقيق الجودة على انه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير الأداء الجيد.
3) منع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح في المرة الأولى.

4) تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءً على المعايير الموضوعة والكيفية والكمية (الترتوري، وجويجان، وعرفات، 2006).

ثانياً: معايير بلدرج (Baldrigi):

وقد طور مالكولام (Malcolm Baldridge) نظاما لضبط الجودة في التعليم، وتم اقراره كمعيار دولي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، ثانويا لجودة التعليم وتندمج في سبع مجموعات هي:

1) القيادة: وتتضمن الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة.
2) المعلومات والتحليل: وتتضمن إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات، وتحليل استخدام مستويات التحصيل المدرسي.
3) التخطيط الاجرائي ويتضمن: التطوير الاستراتيجي، وتنفيذ الاستراتيجيات.
4) إدارة وتطوير القوى البشرية وتتضمن: تقويم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية.
5) الإدارة التربوية: وتشمل تصميم النظام التعليمي، والخدمات التعليمية، ودعمها، وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل والتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي (عبدالجواد، 2000، 26).

فالجودة الشاملة في المجال التربوي فلسفة تشير إلى مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها للتحسين المستمر في العملية التعليمية، كما تشير للمواصفات والخصائص المتوقعة في الخدمة التعليمية، وفي العمليات والأنشطة التي تحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة في التعليم توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية (كنعان، 2005).

ومن فوائد الجودة الشاملة في التعليم ضبط وتطوير النظام الاداري في المدرسة نتيجة وضوح الادوار وتحديد المسؤوليات، وزيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الاداء لجميع الاداريين والمعلمين العاملين في المدرسة، والارتقاء بمستوى الطلبة في جميع النواحي الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية، وتمكين ادارة المدرسة من التغلب على المشكلات وفق الطرق العلمية الصحيحة، وتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم يمنح المدرسة الاحترام والتقدير المحلي والعالمي (أبوملوح، 2005).

وتعد الجودة الشاملة احد أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم والارتقاء بمستوى العملية التعليمية في العصر الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة، وعليه فلم تعد الجودة ترفاً تتطلع إليه المؤسسات التعليمية، بل اصبح ضرورة مُلحة تمليها حركة الحياة المعاصرة وهي دليل على بقاء الروح والحيوية للمؤسسة التعليمية (الفتلاوي، 2008).

والتعليم حالياً من أهم أدوات التقدم في المجتمعات، كونه يسهم في تطوير مختلف الخبرات والمعارف، ويعمل على نشرها بالشكل الذي يساعد على توسيع قاعدة المعرفة وتهيئة رأس المال العقلي اللازم لتلوين الموارد البشرية، وقد أضحى من البديهيات في عصرنا الحاضر أن يعد التعليم العامل الحيوي في عملية التنمية، وشرطا ضروريا لتحقيق التقدم في شتى صوره المادية منها الثقافية (عليمات، 2004).

ويعتمد نجاح أى نظام تعليمي وتدريبي يعتمد بشكل كبير على مدى التزامه بمعايير جودة متفق عليها عالميا ولقد وضع "ديمنج" برنامجا لتحسين وتطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يصلح لجميع المنظمات الإدارية بما فيها النظام التعليمى، ويتكون هذا البرنامج من (14) معيار للجودة الشاملة على النحو التالى:-

1) تحديد الأهداف من أجل تحسين الانتاج وتطويره.
2) تبنى فلسفة للجودة الشاملة، ومنهج للقيادة للقدرة على التغيير للافضل.
3) تحسين الأداء والجودة هى المحرك الاساسى.
4) التأكيد على جودة الكيف.
5) تحسين وتعديل الانتاج ونظام الخدمة مع العمل على نقص التكلفة.
6) تدريب الافراد على وظائف الجودة الشاملة.
7) تدريب القيادات ومساعدة الافراد على تطوير الاداء.
8) ازالة الخوف وتدعيم الثقة لكى يعمل الافراد بشكل فعال داخل المؤسسة.
9) التعرف على معوقات العمل وازالتها بين الاقسام داخل المؤسسة.
10) الحد من استخدام الشعارات والنقد المستمر دون هدف لان ذلك يخلق جو من العداءات بين الافراد.
11) وضع معايير لاعتماد الادارة على الاهداف واعداد قادة تتواجد باستمرار.
12) مسئولية المشرفين يجب ان تهتم بالجودة.
13) وضع برامج تربوية تنشيطية من اجل التحسن الذاتى ورفع المستوى.
14) وضع كل فرد فى المؤسسة فى المكان المناسب وتمويل الافراد بين الاقسام المختلفة لتحسين العمل (محفوظ، 2004، 24)

ومن معيقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل، وعدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق، وتبني طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة، وتوقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد، ومقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى (العزاوي، 2005).

الدراسات السابقة

تمت مراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية ومن هذه الدراسات:

هدفت دراسة العدوان (2018) الى التعرف على درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الاردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، كما تكونت عينة الدراسة من (253) عضو هيئة تدريس من مختلف الجامعات الأردنية، وخلصت الدراسة الى ان درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية كانت بدرجة متوسطة.

كما هدفت دراسة العمري (2019) الى معرفة درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن، كما تكونت عينة الدراسة من (287) مديرا ومعلما ومعلمة في المدارس التابعة لقصبة اربد للعام 2018/2017، وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها كانت عالية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دقة إحصائية عند مستوى الدلة (a=0.05) في جميع المجالات تعزى لاثر متغيري سنوات الخبرة والمؤهل العلمي، في حين ظهرت فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الجنس والمسمى الوظيفي. وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات كان من اهمها المعايير الخاصة بإدارة الجودة الشاملة في

المدراس والعمل على تعزيز تطبيق تلك المعاير، والتقييم المستمر لعمليات إدارة الجودة الشاملة للكشف عن جوانب القوة والضعف في التطبيق بهدف تلافي أوجه الضعف والعمل على تعزيزها.

وأجرى شيرير (Scherer,2001) دراسة هدفت إلى معرفة معايير الجودة الأكثر فاعلية، وأثرها في عمليات التطوير والتحسين للعملية التعليمية التعلمية، وكانت نتائج الدراسة مستمدة من خلال الاطلاع على الواقع التربوي والمعايير التي تستخدم فيه، ورأت الدراسة أن المعايير ستنعكس إيجابا على أداء الطلاب ونتائجهم في الاختبارات، وما يمكن أن يكتسبوه من مهارات ومعارف وأفكار. وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة بين أداء الطلاب ونتائجهم ومعايير الجودة المحددة مسبقاً التي يتم التخطيط التربوي عليها، ويقوم تصميم التدريس وفق مضمونها، واعتبرت الدراسة أن المعايير وحدها هي التي تعكس فاعلية المدرسة.

بينما سعت دراسة موسز ودافيد وستيفن (Moses & David& Stephen, 2006) التعرف على مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة من خلال تصميم الدراسة العرضية، وقد استخدمت الاستبانة في جمع آراء وملاحظات (300) معلم حول التطبيق العلمي لإدارة الجودة الشاملة في مدارسهم، وقد توصلت الدراسة إلى أن مديري المدارس الثانوية لا يتمتعون بمهارات القيادة اللازمة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة الضرورية للتحسين المستمر في المدارس، وأن غالبية المدارس غير ملتزمة بالتخطيط الاستراتيجي الجيد، ولا تعزز مبادرات تطوير الموارد البشرية.

واجرى ماجنز وبنجت (Maguns & Bengt, 2006) دراسة هدفت إلى تقويم مشروع التقويم الذاتي لإدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية العليا بالسويد بما في ذلك تقويم الإجراءات والأدوات المستخدمة في المشروع. ومن أجل تقويم هذه التجربة أجريت مقابلات مع مدير التعليم الثانوي العالي وعشرة من مديري المدارس، كما طبق استبيان لجمع آراء العاملين التربويين الآخرين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العديد من الأشخاص لا يبدو أنهم يفكرون كثيرًا حول ماهية الجودة في البيئة التي يعملون فيها، كما أن العديد من المؤسسات تتجه إلى العمل بنظام التقويم الذاتي دون التفكير الكافي في مبررات ذلك وكيفية تنفيذه.

واجرى ابو فارة دراسة (2006) هدفت إلى تحليل وقياس واقع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية، وتم اختبار عشر فرضيات أساسية في هذه الدراسة، وهذه الفرضيات العشر تناولت العناصر الرئيسة العشرة لادارة الجودة الشاملة، وتم استخدام أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من عينة مكونة من (241) من أعضاء الهيئة التدريسية تم اختيارهم بصورة عشوائية وأظهرت نتائج الدراسة ان الجامعات الفلسطينية لا تولي اهتماما جوهريا بسبعة عناصر رئيسة من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي: التركيز على المستفيد، والثقافة المنظمية، وتصميم العملية، ودعم الإدارة العليا للجودة، والتحسين المستمر، والتركيز على العاملين، والعلاقة مع الموردين. وأظهرت الدراسة أيضا ان الجامعات تولي اهتماما واضحا لثلاثة عناصر فقط من عناصر إدارة الجودة الشاملة وهي: القياس الدقيق، وضمان الجودة، والبعد المجتمعي.

وقام السعود (2006) بدراسة هدفت التعرف إلى إدارة الجودة الشاملة كمفهوم جديد في حقل الإدارة التربوية يرمي إلى تحسين أداء المؤسسات التعليمية والتربوية من خلال الاهتمام بعنصر الجودة، والتعريف بنظام إدارة الجودة (أيزو 9001) باعتباره أحد الأنشطة المعيارية المستخدمة لتوكيد الجودة، وتكونت عينة الدراسة من (341) فرداً من العاملين بمديريات التربية والتعليم التابعة لمحافظة الزرقاء. أظهرت نتائج الدراسة أن فاعلية تطبيق نظام إدارة الجودة (أيزو

9001) في مديريات التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء جاءت بدرجة مرتفعة، ووجود فروق لمتغير الجنس لصالح الإناث، وعدم وجود فروق تعزى إلى للمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

وتوصلت دراسة خضير (2007) التعرف إلى واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم، ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها(451) موظفًا في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية، وزع عليهم إستبانة مكونة من (60) فقرة موزعة على خمسة مجالات وهي: المجال الأول: تهيئة متطلبات الجودة في مديريات التربية والتعليم والثاني: متابعة العملية التعليمية التعلمية وتطويرها والثالث: تطوير القوى البشرية والرابع: إتخاذ القرار والخامس: العلاقة مع المجتمع المحلي. وقسمت الإستبانة إلى قسمين الأول درجة المعرفة والثاني: درجة التحقيق. وتوصلت الدراسة إلى. إن درجة معرفة إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية كانت متوسطة.

بينما سعت دراسة الفايز (2010) الكشف عن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، وعلاقتها بأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين، وتكونت عينة الدراسة من (151) مديرًا ومديرة، ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام مقياس إدارة الجودة الشاملة، ومقياس اداء المعلمين التعليمي لقياس درجة مستوى اداء المعلمين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دولة الكويت جاءت بدرجة مرتفعة، كما واظهرت النتائج أن درجة اداء المعلمين في دولة الكويت قد جاءت بدرجة مرتفعة، ودلت النتائج إلى وجود علاقة ايجابية دالة احصائيا بين درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة، واداء المعلمين التعليمي.

واجرى فريحات (2011) دراسة هدفت التعرف إلى درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة اشتملت على (43) فقرة، موزعة على أربعة محاور هي: الرضا عن الخدمة المقدمة، المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري التربية ورؤساء الأقسام في مديريات تربية الزرقاء البالغ عددهم (66) إداريًا، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

بينما سعت دراسة أبو الكشك (2012) التعرف على درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، والاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة الدراسة(المديرين، الوكلاء، المعلمين)، وكان من أهم نتائج الدراسة: أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس الرائدة مجتمعة كان بدرجة متوسطة بشكل عام، وإن كانت بدرجة جيدة فيما يتعلق فيما يخص بمعايير الموارد المادية والتكنولوجية، القيادة، التخطيط الإستراتيجي، في حين كان متوسطا فيما يتعلق بالموارد البشرية، التركيز على الطالب، نظم المعلومات، التواصل مع المجتمع المحلي وخدمته والمساهمة في حل مشكلاته.

واجرى الغامدي (2014) دراسة هدفت إلى معرفة درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. وتكونت عينة الدراسة من (128) مشرفًا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من العاملين في إدارة التربية والتعليم بالمدينة المنورة، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية في مجالات الدراسة(شؤون الطلاب، التعليم والتعلم، المنهاج، الموارد البشرية، التخطيط والقيادة، المجتمع المحلي، الموارد المادية، وإدارة التربية والتعليم) كانت

بدرجة متوسطة. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في معايير تطبيق ضمان الجودة في المدارس السعودية بالمدينة المنورة من وجهة نظر المشرفين التربويين تعزى إلى متغير عدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة لوحظ اهتمام الباحثين بموضوع الجودة الشاملة وضرورة تطبيقها في العملية التربوية كما جاء في دراسة شيرير (Scherer,2001)، والفايز (2010) وفريحات (2011) ودراسة الغامدي (2014).

وتشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لموضوع معايير الجودة الشاملة وأثرها على اداءة مديري المدارس في محافظة الكرك وكذلك معرفة واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم واتفقت مع دراسة خضير (2007)، ودراسة ابو الكشك (2012).

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من خلال تركيزها على مديري المدارس على وجه الخصوص في ضوء بعض المتغيرات (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تُعد الجودة الشاملة المعيار الصحيح في الكشف عن واقع التعليم في الاردن ومن خلالها ايضا يتم التعرف على الممارسات التربوية من قبل التربويين، وهذا المعايير تُسهم في تطوير اداء العاملين وفق مؤشرات ضبط الجودة المتفق عليها عالمياً، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1) ما درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك؟
2) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة≤ (0.05a) في استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك وفقا لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة الحالية من خلال ما يلي:

1) مواكبة الاتجاهات العالمية الحديثة للارتقاء بجودة الأداء التربوي، ضمن المعايير العالمية المتفق عليها في مجال الجودة الشاملة.
2) معرفة واقع اداء مديري المدارس الحكومية على ارض الواقع في محافظة الكرك على وجه الخصوص.
3) زيادة الوعي بأهمية الجودة الشاملة، باعتبارها الاداء التي يتم الحكم فيها على اداء القائمين على العملية التربوية.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1) معرفة درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك؟
2) التعرف هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك وفقا لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة؟

مصطلحات الدراسة

– المعايير (Standards): "تلك الأبعاد أو المقاييس التي تحدد مستوى النوعية أو تعبر عنها، ويدخل في ذلك عدد كبير من العناصر منها القائمين على المؤسسة أو البرنامج والمنافع المتوقعة" (مجاهد، 2008: 23) وتعرّف إجرائياً بأنها: بأنها درجة استجابة افراد عينة الدراسة على أداة الدراسة المعدة لهذه الغاية.

– الجودة الشاملة (Total Quality): "بأنها تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة". كما تعرف الجودة الشاملة بأنها "تحقيق ضمان الدقة والإتقان من خلال التحسين المستمر للمؤسسة" (شحاتة، 2005: 54). وتعرّف إجرائياً بأنها: الارتقاء في أداء العاملين في العملية التربوية ضمن التطلعات والتوجهات العالمية في هذه المجال.

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

1) الحدود الموضوعية: معرفة معرفة درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك؟
2) الحدود البشرية: تكونت عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية في لواء تربية قصبة الكرك، خلال الفصل الدراسي الاول من العام 2019–2020.
3) الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في مدارس محافظة الكرك
4) الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من عام 2019–2020.

منهج البحث:

استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، وذلك لملاءمته لهذه الدِّراسة والإجابة عن أسئلتها وتحقيق أهدافها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية في لواء قصبة الكرك والبالغ عددهم (89).

عينة الدراسة

تم أخذ عينة مكونة من (55) مديراً ومديرة في المدارس الحكومية للعام الدراسي 2019– 2020 م، والجدول (1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة:

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستويات متغيراتها

المتغير	المستوى	العدد	العدد الكلي
الجنس	ذكر	35	55
	أنثى	20	

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة ببناء أداة جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تم مراجعة الأدب النظري، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والاستفادة منها في صياغة الجوانب المختلفة للأداة صورتها النهائية، وذلك بعد الرجوع الى الادبيات النظرية والدراسات السابقة أهمها دراسة شيرير (Scherer، 2001) و(الغامدي، 2014) وذلك لتحقيق اهداف الدراسة الإجابة على اسئلتها.

صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم عرض الأداة بصورتها الأولية على مجموعة من ذوي الخبرة والاختصاص من تخصصات الإدارة التربوية والقياس والتقويم في جامعة مؤتة وجامعة الحسين بن طلال لغايات إبداء أرائهم وملاحظاتهم حول مدى صحة هذه الفقرات ومناسبتها، ومدى ملائمة الفقرات وانتمائها لمجالات الاستبانة، وبناء على آرائهم تم تعديل

وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية، كما تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وذلك لمعرفة مدى صلاحية الفقرات حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.89).

ثبات الأداة:

تم تطبيق أداة الدراسة على (15) فرداً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها، وتم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا، وتبين أن قيم معاملات الثبات مرتفعة ومناسبة لأغراض الدراسة.

تصحيح الاستبانة:

تم استخدام مقياس خماسي التدريج على النحو التالي: (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً)، وتم إعطاء التقديرات الرقمية التالية(1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب. وقد تم استخدام المقياس الخماسي لتوزيع المتوسطات الحسابية كمعيار معتمد للحكم على درجة التقدير على النحو الآتي:

المعيار المعتمد للحكم على درجة التقدير:

- منخفض إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2.33)
- متوسط إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر أو تساوي (2.33) وأقل من (3.67)
- مرتفع إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر أو تساوي (3.67) وحتى (5) درجات وذلك بتقسيم المسافة بين أقل علامة (1) وأكبر علامة (5) إلى ثلاث مسافات متساوية.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم إدخال بيانات الاستبانات في الحاسب الآلي بوساطة البرنامج الإحصائي (Spss) الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ومعالجتها إحصائياً، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات تنازلياً حسب متوسطاتها.

عرض النتائج ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: والذي نص على" درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى المدارس الحكومية في الكرك

رقم الفقرة	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
2	تقوم المدرسة بوضع الخطط الإستراتيجية بحيث تكون المعيار الرئيسي للجودة.	3.63	1.46	متوسط
3	تهتم السياسات والخطط الإستراتيجية بإحتياجات المعلمين والطلبة والأهداف التربوية.	3.38	1.03	متوسط
7	يتم تجميع معلومات التفصيلية ومن ثم تحليلها لتساعد في وضع إستراتيجية وسياسات التعليمية.	3.37	1.27	متوسط
8	يتم تحقيق التقدم بإتجاه تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمدرسة بشكل منتظم.	3.35	1.32	متوسط
9	يشارك المعلمين في المدرسة في إعداد وتطوير خطط تحسين وضبط الجودة.	3.33	1.26	متوسط
4	توصف المدرسة بسرعة الإستجابة للمتغيرات من خلال وجود نظم واضحة وصريحة.	3.31	1.22	متوسط
6	يجري تقييم على أساس مدى جودة خدماتهم المقدمة.	3.30	1.37	متوسط
10	تنفذ البرامج التدريبية لممعلمين بناءاً على أسس ومعايير واضحة.	3.28	1.22	متوسط

1	توجد خطة تدريبية سنوية لتنمية وتطوير قدرات المعلمين.	3.22	1.08	متوسط
11	ابتكار بدائل جديدة لحل المشكلات الإدارية.	3.13	1.19	متوسط
5	يوجد في الهيكل التنظيمي قسم خاص لمراقبة وتأكيد الجودة.	3.10	1.00	متوسط
12	يتم التواصل بين مختلف الأقسام والصفوف عند القيام بتطوير والتحسين.	3.08	1.33	متوسط
المجال ككل		3.30	متوسط	

يُلاحظ من الجدول (2) أن درجة استجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة ككل قد جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي بلغ (3.30) وإنحراف معياري (0.83)، وقد حصلت الفقرة الأولى ونصها " تقوم المدرسة بوضع الخطط الإستراتيجية بحيث تكون المعيار الرئيسي للجودة" على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.63) بإنحراف معياري (1.46)، بينما حصلت الفقرة الثانية عشر والتي نصها" يتم التواصل بين مختلف الأقسام والصفوف عند القيام بتطوير والتحسين" على أقل متوسط حسابي حيث بلغ (3.08) بإنحراف معياري (1.33). وتراوحت باقي الفقرات بمتوسط حسابي ما بين (3.38– 3.10) وبإنحراف معياري ما بين (1.03– 1.00)، وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة خضير (2007)، ودراسة أبو الكشك (2010)، ودراسة الغامدي (2014)، واختلفت مع نتيجة دراسة السعود (2006)، ودراسة الفايز (2010) والتي اظهرت نتائج الدراسة درجة مرتفعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إن التخطيط للجودة الشاملة يتم في بالتجسيد الفعلي لها، أي يتم وضع الأهداف على مدى الطويل، والخطوات اللازمة لتحقيقها، من اجل الحصول إلى الخطة الإستراتيجية للجودة الشاملة، وهذا يتطلب تحليل لمختلف عمليات التي تحتاج إلى تحسين كالقيادة والمعلومات والعمليات والنتائج وربطها مع أهداف، من اجل تنفيذ إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة، بحيث نتمكن من تقيم الأداء الفعلي ومقارنة بما توصلنا إليه مع أهداف الموضوعة، وهذا من اجل اكتشاف الانحرافات وتصحيحها، ويجب أن تكون عملية الرقابة متزامنة مع تنفيذ إستراتيجية الجودة الشاملة من اجل ضمان أفضل تطبيق لها.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: والذي ينص على: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك وفقا لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة؟"

تمت الإجابة عن هذا السؤال لكل متغير على حدا، وعلى النحو الآتي:

أولاً: بالنسبة للجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير الجنس، والجدول (3) يبين ذلك.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير الجنس

الجنس	درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير الجنس	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ذكور	3.29	0.82
إناث	3.16	0.95
الكل	3.225	0.83

من خلال استعراض الجدول (3) تبين وجود اختلاف ظاهري في قيم الأوساط الحسابية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير الجنس، حيث بلغ الوسط الحسابي للذكور 3.29 وهو اكبر من

الوسط الحسابي للإناث الذي بلغ 2.16، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم إجراء تحليل التباين الأحادي كما هو مبين في الجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4): نتائج تحليل التباين لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير الجنس

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الجنس	9.281	2	0.927	1.27	.162*
الخطأ	137.573	51	.726		
المجموع	152.394	54			

* دلالة إحصائيا عند مستوى (α = 0.05)

يتبين من الجدول الى ان قيمة ف تساوي 0.162 وهذه القيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن مديري المدارس يوجد لديهم حرص كبير على تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارسهم، وكذلك التجانس في الظروف والإمكانات والبيئة المحيطة التي يعمل بها كلا الجنسين من الذكور والإناث، وقد يعزى السبب إلى تغير النظرة إلى المرأة حيث أصبحت تشغل كافة الوظائف الإدارية وتعطى كل الصلاحيات، فهي لا تقل عن الرجل كفاءة في الوظائف الإدارية التي تتولاها، كما أن التعليمات والقوانين والأنظمة المعمول بها، واتفقت مع دراسة (السعود، 2006)، ودراسة الفايز (2010)، ودراسة الغامدي (2014) في عدم وجود فروق بين المتوسطات الحسابية تعزى لمتغير الجنس.

ثانياً: بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير سنوات الخبرة، والجدول (5) يبين ذلك.

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	3.33	0.83
من 5–10 سنوات	3.50	0.83
أكثر من 10 سنوات	3.04	0.78
الكلي	3.29	0.83

دلالة إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتبين من الجدول (5) وجود اختلاف ظاهري في قيم الأوساط الحسابية في درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك وتم حساب المتوسط الحساب والانحراف المعياري حسب متغير سنوات الخبرة للكلي، والجدول (6) يبين ذلك.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير سنوات الخبرة للكلي

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	3.36	0.72
من 5–10 سنوات	3.53	0.75
أكثر من 10 سنوات	3.07	0.74
الكلي	3.32	0.76

يتبين من الجدول (6) وجود اختلاف ظاهري في قيم الأوساط الحسابية درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك حسب متغير سنوات الخبرة للكلي، ويتبين من الجدول رقم (6) ان المتوسط الحسابي لتطبيق معايير الجودة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك الذين كان مستوى خبرتهم من 5–10 سنوات كان اكبر من الذين كانت خبرتهم اقل من خمسة سنوات واكبر من الذين بلغت خبراتهم اكثر من عشرة سنوات، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق ذات دلالة إحصائية تم إجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول (7) يبين ذلك.

جدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لسنوات الخبرة على درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك للكلي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
سنوات الخبرة	18.793	2	9.396	16.926	.000*
الخطأ	274.801	51	.555		
المجموع	293.593	54			

* دلالة إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتبين من الجدول (7) ان قيمة ف 16.926 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (α=0.05) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح اصحاب الخبرة الطويلة أكثر من عشر سنوات ويمكن عزو لك إلى الخبرات التربوية الطويلة التي مروا بها مدراء المدارس، وإلى وجود حرص كبير لديهم على تطبيق معايير الجودة الشاملة في مدارسهم للأرتقاء بمستوى العملية التربوية، فالجوانب الفنية تعد من اهم العوامل التي تمكن المدراء من تطبيق معايير الجودة الشاملة بكونها مرتبط ارتباطا وثيقا باستراتيجيات التدريس والتقييم والتقويم والخبرات في الإدارة المدرسية، وتعد هذه النتيجة تختلف عن ما توصل اليه كشك (2012) وتتوافق مع دراسة الغامدي (2014).

ومن اجل تحديد اتجاه هذه الفروق الإحصائية تم استخدام بوست هوك (توكي) (Post-Hoc Comparisons) للمقارنة البعدية والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8): نتائج المقارنات البعدية بطريقة بوست هوك (توكي) (Post-Hoc Comparisons) للكشف عن مصدر الفروق في استجابة عينة الدراسة فيما يتعلق بمتغير (سنوات الخبرة)

I	J	Mean Difference (I-J)	Sig.
أقل من 5 سنوات	من 5–10 سنوات	-.13	0.085
	أكثر من 10 سنوات	-0.21(*)	0.039
من 5–10 سنوات	أقل من 5 سنوات	.12	0.074
	أكثر من 10 سنوات	0.35(*)	0.001
أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	.18	0.056
	من 5–10 سنوات	-0.05	0.862

يتضح من خلال الجدول (8) بان هناك فروق عند مستوى الدلالة (α=0.05) في استجابة افراد العينة فيما يتعلق بتوجهات عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح فئة اكثر من 10 سنوات وذلك عند مقارنتها مع فئتي من 5–10 سنوات، أكثر من 10 سنوات.

التوصيات

- العمل على زيادة الوعي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم على أهمية وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس الحكومية.
- ضرورة قيام وزارة التربية والتعليم بتقييم مدى كفاءة وفاعلية في تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء المدرسي.
- وضع السياسات والخطط الاستراتيجية لوزارة التربية والتعليم بحيث تكون معايير الجودة الشاملة هي المعيار الأساسي في تقييمها.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

أبو الكشك، محمد نايف (2012). درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة، في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية ببورسعيد، (95) 9.

أبو فارة، يوسف (2006)، "واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية "، المجلة، الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 2، العدد 2.

الفايز، فيصل (2010). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المرحلة المتوسطة في دولة الكويت، وعلاقتها بأداء المعلمين من وجهة نظر المديرين. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن.

خضير، عناية (2007). واقع معرفة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مديريات التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، فلسطين.

الغامدي، علي (2014). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. دراسات، العلوم التربوية، المجلّد 41 (2)، 974- 995.

فريحات، سامح (2011). درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام. دراسات، العلوم التربوية، 38، (7)، 2366-2387.

السعود، ناصر(2006) أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مديريات التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الزرقاء.

الترتوري، محمد، وجويحان، أغادير (2006): إدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن.

ابو ملوح، محمد .(2004) الجودة الشاملة والمدرسة مجلة – رؤى تربوية – مركز القطان للبحث والتطوير التربوي- رام الله -فلسطين.

العزاوي، محمد (2005). ادارة الجودة الشاملة. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

عليمات، صالح (2004). ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية.دار الشروق للنشر والتوزيع ط1، عمان الاردن.

عبد الجواد، عصام (2000). ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية، مجلة التربية، مركز البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية الكويتية، (9)30.

نصر، محمد (2007). رؤية مستقبلية مقترحة نحو تطوير اعداد المعلم في ضوء معايير الجودة.

شاكر، سوسن، محمد، الزيادات، (2008) الجودة في التعليم (دراسات تطبيقيه)، دار الصفاء، الاردن.

أبو ملوح، محمد (2000)، الجودة الشاملة في التعلم الصفي، غزة: مركز القطان للبحث والتطوير.

الناقة، محمود (2007). معايير جودة الاصالة والمعاصرة للتدريس.

محفوظ، جودة (2004). ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

كنعان، أحمد علي (2005). الاعتماد الأكاديمي مؤسسات التعليم العالي في الجمهورية العربية السورية بين الواقع والمأمول - دراسة ميدانية في كلية التربية في جامعة دمشق - ورقة عمل في المؤتمر التربوي الخامس جودة التعليم الجامعي، البحرين: جامعة البحرين.

الخطيب، أحمد (2005). إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية)، الرياض: مكتبة العربي للنشر والتوزيع المملكة العربية السعودية.

الفتلاوي، سهيلة (2008) الجودة في التعليم، المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات. الأردن، دار الشرق للنشر والتوزيع.

الغامدي، علي بن محمد زهيّد. (2014). درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدارس السعودية من وجهة نظر المشرفين التربويين في المدينة المنورة. دراسات: العلوم التربوية، 41(2).

الكشك، محمد نايف. (2012)، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الرائدة في مدينة سكاكا في المملكة العربية السعودية، مجلة كلية التربية ببورسعيد، مصر، (12): 37-76.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Hixon, J. (2008).”Total Quality Management Challenge to Urban School "Education Leadership, 50(3) P.6-24.

Magnus S, Bengt K (2006): "TQM – self based – assessment In education sector: Experiences from Swedish upper secondary school project, Quality Assurance in Education. 14, 4

Moses N, David W, Stephen, O (2006). Total Quality Management is Secondary Schools in Kenya: Extent of Practice, Quality Assurance in Education 14, (4).

Scherer, M. 2001. How and Why standards can Improve Standards Achievement, Education Leadership, 59, (1): 14- 18