

معايير تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم

د. عبید مراد

بن تيشة يوسف

جامعة باجي مختار - عنابة

mouradabid@yahoo.fr

youcefpsy23@yahoo.com

ملخص:

يشهد العالم اليوم عدة تغييرات على كافة الأصعدة في شتى مجالات الحياة فرضت علينا إيجاد عدة تصورات وفلسفات لمواجهة التغيرات والتعامل معها بطريقة ايجابية، وللوصول إلى هذه النقطة لابد علينا من إعطاء

أهمية كبيرة لقطاع التربية كونه القطاع الأكبر أهمية في مسيرة المجتمع والنهوض به، والذي تقوم عليه كل مؤسسات المجتمع الأخرى سواء الصناعية أو الخدماتية، وأمام هذا الدور العظيم لقطاع التربية كان علينا أن نفكر في استراتيجيات وخطط تكون قادرة على إعطاء التربية المكانة المرموقة لتستجيب لما هو مطلوب من مؤسسات المجتمع وتحقيق رغباته، فظهرت فلسفة الجودة الشاملة كفلسفة حديثة تسعى إلى التميز والإبداع وقد أثبتت نجاحها في المجال الاقتصادي و انتقل بها إلى المجال التعليمي، فكان علينا أن نطرح الموضوع في خضم المشاكل التي تتخبط فيها الجامعة وما آلت إليه من وضع مزري في مخرجاتها.

من هنا كانت الفكرة لطرح الموضوع، وبما أن الموضوع واسع المجال والتناول إلا أننا نتطرق بالعرض والتفصيل إلى المعايير الجودة في مؤسسات التعليم، وكيف تطبق، وبعض النماذج الجودة الرائدة في المجال.

مصطلحات الدراسة: المعايير - الجودة الشاملة - التعليم.

Abstract:

Nowadays, the world has seen several changes at all levels and in all spheres of life which imposed on us finding many perspectives and philosophies To face the changes and deal with it in a positive way, To reach this point should we give to the educational sector great importance because it's the most important sector in the development and promotion of society .Upon which all the other institutions of society, whether industrial or service. And in front of this great role of the education sector. We had to think about the strategies and plans able to give education a prestigious position i to respond to the requirements of the society institutions and satisfy their needs. Appeared total quality philosophy like modern philosophy seeks to distinction and creativity also It has proved successful in the economic field and moved to the educational field. Reason why we ask this subject in the midst of the problems in which the University flop , and what became of results and the bad situation in their output .From here the idea was to put the issue. As the subject and wide domain and studying However, we dealt presentation ,detail and the standards of total quality in education institutions and how they are applied . furthermore how to apply it , and some of the leading models in total quality.

Mots clés : standards , total quality, éducation

مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة في التعليم أحد الأسس التي شأنها تسعى إلى تطوير عمل المؤسسات وزيادة الإنتاجية و حسن المنتج، وهذا كان محصورا في المؤسسات الاقتصادية في بادئ الأمر ثم عمل الأخصائيون على تطويرها ونقلها إلى المجال الخدماتي كالتعليم.

والتعليم مجال حي لكل أمة ومجتمع، وللهوض به يجب أن يكون التعليم رائدا في مخرجاته الظاهرة من خلال المتخرجين من المؤسسات التعليمية. والسعي نحو الجودة في الخدمات، هو سعي الإنسان منذ القدم لأن ميزة التميز والبروز أمام المجتمعات الأخرى ومواكبة التطورات الحاصلة خاصة في البشر، وهذا لا يتأتى إلا بالتعليم، لأن التعليم هو روح المجتمع التي تنتقل من جيل إلى جيل كما قالها **جي كي تشستر**تون . ولجعل التعليم محورا أساسيا في نقل الأجيال نحو التقدم والرفق لابد من تبني استراتيجيات فعّالة تجعل من التعليم قادرا على كسب الثقة ورضا الأفراد وهذا لا يكون إلا بتطبيق معايير الجودة الشاملة في التعليم.

أولا: ضبط المفاهيم:

المعايير: جمع معيار والمعيار في اللغة يعني ما يقدّر به غيره أو يُقاس عليه، و يكون مختاراً حسب معايير محددة.⁽⁰¹⁾

اصطلاحاً: مجموعة من الشروط والأحكام التي تعتبر أساساً للحكم الكمي أو الكيفي من خلال مقارنة هذه الشروط بما هو قائم وصولاً إلى جوانب القوة والضعف.⁽⁰²⁾

والمعاصرة أمر ضروري لمعرفة التوازنات و الإخلالات التي تشوب الموضوع سواء كان على مستوى الكمي أو الكيفي حتى نقوم بالدور المفصلي في الحكم عن الأشياء وذلك عن طريق الملاحظة المباشرة. وكان أول ظهور للمعيار في العلوم الرياضية التي تتميز بالثبات ثم انتقل إلى العلوم الاجتماعية والنفسية ويستعمل بصورة مجازية وخاصة في اختبارات الذكاء والميول والتحصيل الدراسي.

الجودة الشاملة: تعددت مفاهيم الجودة الشاملة وتتوعدت بتنوع الخلفية الفكرية لكل مفكر وكيف يرى الموضوع . إلا أن هناك عاملاً مشتركاً بينهم وهو محاولة إرضاء الزبون وتلبية احتياجاته كما عرفها رائد الجودة **فليب كروسبي** على أنها: مطابقة الاحتياجات.

كما عرفها **جوران:** أنها ملائمة في الاستخدام، أي كلما كانت الخدمة أو المنتج ملائماً للاستخدام المفيد فهو جيد.

التعليم: التعليم هو العملية المنظمة التي تمارس من قبل المعلم؛ بهدف نقل المعارف المهاراتية إلى الطلبة، وتنمية اتجاهاتهم نحوها، ويعدّ التعلم هو الناتج الحقيقي لعملية التعليم.

ويعرف كذلك: هو توفير الشروط المادية والنفسية التي تساعد المتعلم على التفاعل النشط مع عناصر البيئة التعليمية في الموقف التعليمي واكتساب الخبرة والمعارف والمهارات والاتجاهات والقيم التي يحتاجها المتعلم وتناسبه.

ثانياً: معايير الجودة الشاملة في التعليم:

كان السعي وراء تطبيق الجودة الشاملة في التعليم حديثاً، وموضوعاً أثار اهتمام العلماء في بحوثهم وذلك سعياً للوصول إلى قيمة جوهرية من الفعل التعليمي داخل المؤسسات وخارجه وعلى المستوى الفردي والاجتماعي، فكانت معايير الجودة من أهم مداخل التطوير في عملية التعليمية. بعدما كانت مقتصرة في المجال الاقتصادي.

وتعددت معايير الجودة الشاملة في التعليم حسب الفلسفات القائمة عليها والأهداف التي تسعى إليها، وقام العاملون على إدارة الجودة على تبنى محاور لجودة الفعل التعليمي، تعد بمثابة معايير تحدد مجال تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية فيما يلي ذكر لهذه المعايير:

1-2 : جودة أعضاء الهيئة التدريسية (المعلم): وذلك من خلال الإعداد الجيد للمعلمين الذين يقومون بفعل التعليم وهذا بنكونهم تكويناً جيداً عملياً وعلمياً وثقافياً وبنائه وفق متطلبات المجتمع وأهدافه، وتوجد هناك مؤشرات تدل على جودة المعلم منها:

- مستوى تدريب وتأهيل لأعضاء هيئة التدريس.
- مساهمة أعضاء هيئة التدريس في خدمة المجتمع.
- مقدار الإنتاج العملي لهيئة التدريس.
- القدرة على خلق و استخدام خبرات تتناسب مع المتعلمين.
- القدرة على تطوير وتنفيذ أساليب التقييم.
- القدرة على تنمية روح الإبداع والابتكار لدى الطلبة.
- القدرة على التعامل مع الإمكانيات الحديثة في التعليم.
- التحكم في المجال، ومواكبة التطورات الحاصلة فيه.
- التعاون بينه وبين المعلمين الذين يدرسون في التخصص نفسه.

2-2 : جودة المتعلم: وتبدأ هذه المرحلة من اختيار الطالب المناسب لتخصص وذلك بتوفر عدة شروط و سمات تعد بمثابة معايير ثابتة لاختيار المتعلم وهي:

- انتقاء وقبول الطلبة.
- نسبة عدد الطلبة لعضو هيئة التدريس.
- متوسط تكلفة الطالب الواحد.
- معدل تخريج الطلبة في سنوات التكوين.
- نوعية الخدمات التي توفرها المؤسسة لطلبتها.
- الكشف عن دافعية الطلبة.
- احتساب عدد المتخرجين إلى عدد طلبة المسجلين.

3-2 جودة المناهج التعليمية:

تعد المناهج التربوية من العناصر المهمة في العملية التعليمية، فهي مجال من خلاله نجسد أفكارنا ونرسمها ونحاول إعطاؤها إلى المتعلمين في صورة مواضيع مُدرّسة؛ ومن جهة أخرى فإنّ المناهج هي ركيزة الانطلاق المرجوة للتغلب على كلّ الصعوبات الاقتصادية، ومواكبة الواقع، فما تتطلبه السوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية يمكن إدراجه في المناهج التي تستطيع أن تقدّم معطيات الأسواق العالمية ومنتجاتها،

وخططها، واستراتيجيات عملها على شكل مضامين معرفية، وبحوث وأنشطة- لتوسيع دائرة معرفة الطالب وإلمامه بالتغيرات العالمية في شتى مجالات الحياة - ومهارات متطورة تمكن الفرد من الانخراط بسهولة في سوق العمل، وتيسر له سبل المنافسة مع القادم من بلاد أخرى (حسن عبده: 120، 2001م). وكما يؤكد (peter mortimore) أن المنهج الجيد هو المنهج الذي يعمل على تعزيز النواحي العقلية والانفعالية والروحية والأخلاقية والثقافية الكامنة عند المتعلم وإعادة استغلالها⁽⁰³⁾.

وجودة المناهج مرهون بمدى فعاليتها ومراعاة بنائها بما يتناسب مع طبيعة المجتمع وتطوراته، وجودة محتواها والطرق التي تبنتها في الإعداد والتطبيق ويمكن أن نستنبط بعض المعايير التي تجعل من المناهج ذات فعالية:

- مطابقة فلسفة المناهج لمتطلبات المجتمع وأهدافه.
- أصالة مواضيع المنهج المقدمة للطلبة.
- شمول المنهج على مقومات الثقافة للمجتمع.
- إلمام المنهج بالمواضيع المناسبة للتخصص المدروس.
- التنوع في طرح المواضيع.
- التنوع في المهارات العقلية والحركية والاجتماعية.

والنظرة الحديثة في بناء المناهج هو تفاعل كل وحدات المنهج مع بعضها من الناحية التركيبية ومن الناحية الوظيفية حيث تعمل كل العناصر في نسق متكامل ومتبادل حتى تؤدي موقفا تعليميا ناجحا.⁽⁰⁴⁾

ويقول عابد أبو جعفر لتساعد المناهج في تحقيق جودة لا بد أن تكون مناسبة لحاضر الطلبة ومستقبلهم، ومراعاة ميولهم واستعداداتهم وعاملا مساعدا لحل مشكلات الطلبة ومن ثم يمكن القول أن للمناهج دور في تحقق جودة التعليم.⁽⁰⁵⁾

2-4 : معايير جودة البرامج الدراسية: ويقصد بالبرامج مجموعة معارف منظمة تتناول مواضيع محددة

هادفة تسعى إلى توطيق المعلومات لدى المتعلم تكون سلاحا وزادا له في حياته العملية بعد تخرجه من المؤسسة والتحاقه بمنصب العمل، وحتى تكون هذه الأفكار والمواضيع وهذا المحتوى ذا فائدة يجب أن يتوفر على عدة معايير تكون بمثابة أساسيات بناء المحتوى البرامج، منها الشمولية في تناول، والعمق في السرد، والتنوع في عرض المواضيع بالإضافة إلى إمكانية مواكبة التطورات الحاصلة في المجال.

2-5 : جودة التقييم الطلبة: وترتكز الجودة في هذا المجال على تنويع أساليب التقييم و ملاءمتها مع المواضيع المطروحة في البرنامج وتعمل دائما على تحقيق الأهداف المرسومة، بالإضافة إلى قدرتها على تحديد مستويات الطلبة وتحديد الفروق الفردية بينهم. ولا يكون هذا إلا بتوفر بعض المؤشرات تكون مساعدة لتحديد جودة التقييم وذلك من خلال:

- وضع نظام فعال لتقويم أداء الطلبة مبني على أسس علمية حديثة وموضوعية.
- الاستفادة من تجربة الدول الناجحة في التقويم التربوي.
- التدريب المستمر للمقيمين على التقويم.
- العمل على تنويع أساليب التقويم بحيث تشمل كل أنواع التقويم الكتابية والشفوية و المهارية الأدائية .
- شمولية فعل التقويم حيث يجب أن يكون شاملا لكل المجالات الحركية والمعرفية والوجدانية ، قيم ، اتجاهات و ميول.(06)

2-6 : جودة الإمكانيات المادية: لا تتوقف الجودة على الأمور الورقية وعملية فحسب، ولكن لابد لها من مكان تطبق فيه وهي المؤسسة التعليمية التي يجب أن تتوفر فيها شروط معينة لأدائها نذكر منها:

- مدى توفر الهياكل اللازمة للتعليم، كالمخابر والمكتبة ومدي الاستفادة منها سواء للطلبة أو الأساتذة.
- حجم الاعتماد المالي للمؤسسة سواء من جهة عمومية أو خاصة.
- وفرة العتاد وحدائته بما يتطلبه الفعل التعليمي.
- ملائمتها للظروف الفيزيائية المساعدة للتعليم.(07)

2-7: جودة العلاقة بين المؤسسة والمجتمع: حيث تقاس مدى استجابة المؤسسة لمطالب المجتمع وأهدافه وطموحاته بالإضافة إلى التفاعل بالمؤسسة ومؤسسات المجتمع الأخرى، لان أساس التكوين الطلبة نابع من حاجة المجتمع وطموحاته فإذا كانت العلاقة بين المؤسسات التكوين والمجتمع علاقة متبادلة وتفاعلية فهذا يؤدي إلى حرص المؤسسة على توفير أحسن المخرجات عندما يقدم المجتمع تقييما المنتوج المؤسسة وصلاحيته.

2-8: جودة خدمات المؤسسة: ويقصد به جملة من الخدمات التي تقدم للطلبة والتي تساعد على إحداث التعلم الجيد وهي جملة من المعايير تجعل الطالب يشعر بالانتماء نحو المؤسسة والتخصص ويمكن ذكرها في نقاط التالية:

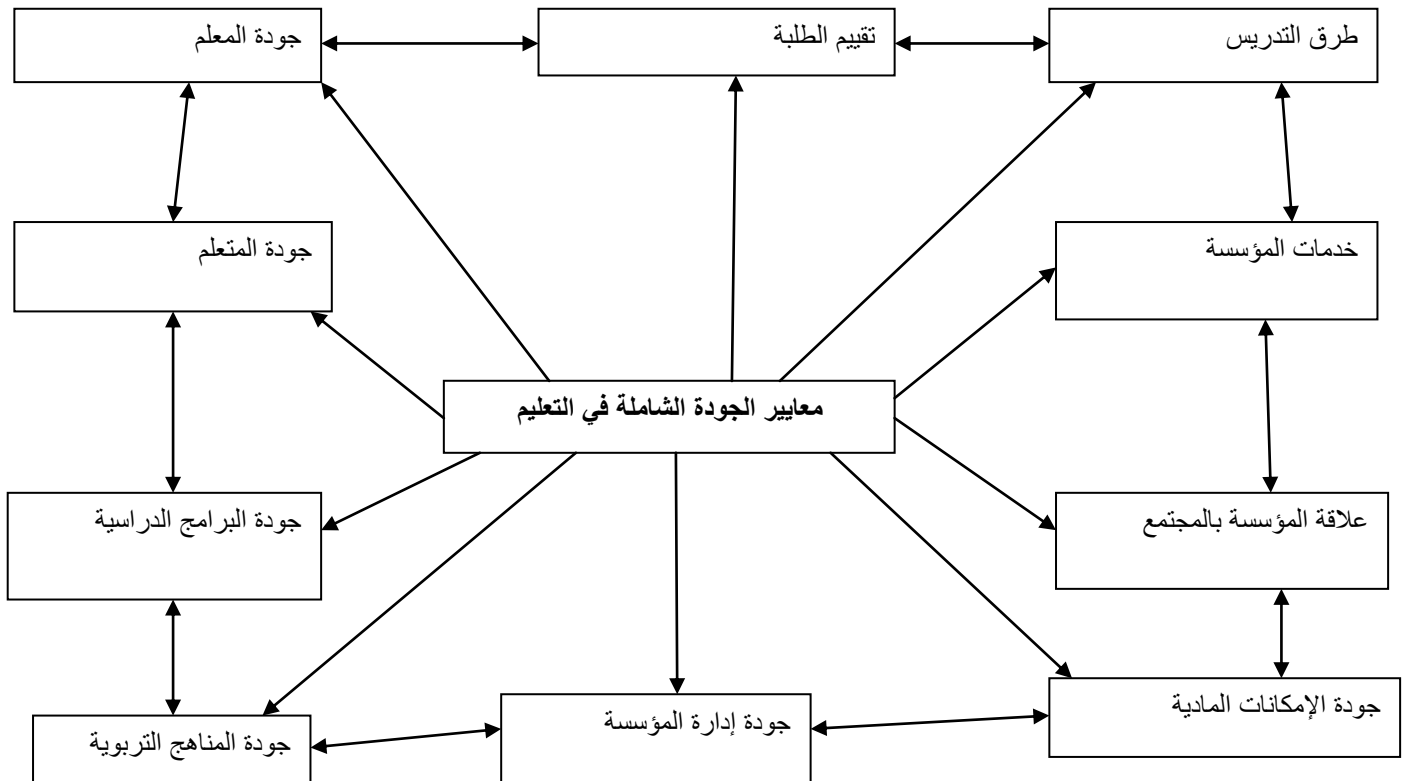
- تنوع في الخدمات المقدمة للطلبة من الصحة والإرشاد والتوجيه.
- فتح مجال لأولياء الأمور لمعرفة سير تدريس الطلبة ومتابعتهم.
- توفير المكتبة وجعلها في خدمة الطالب ووضع قوانين لاستغلالها.
- فتح قاعات خاصة بالانترنت في خدمة الطلبة من اجل البحث والتطوير.
- استخدام الأنشطة المتنوعة كالمسرح والحفلات وغيرها من الأنشطة حتى لا يشعر الطالب بالملل.
- استخدام ملاعب المؤسسات لإعداد البدني للطلبة.
- قيام المؤسسة ببرامج تثقيفية و توعوية نحو مواضيع معينة.
- إجراء مسابقات داخلية بين التخصصات وأخرى خارجية بين المؤسسات.

9-2: جودة طرق التدريس: تعتبر طرق التدريس من النقاط المهمة في العملية التعليمية بالمؤسسة كونها تعطي أطرا معرفية وتقنيات أدائية للمتعلمين قصد التعامل مع الموضوعات العامة والخاصة في مجال العمل، وطرق التدريس هي الطريقة والإستراتيجية التي تمكننا من تحقيق أهداف البرنامج ومحتواه ولتحقيق الأهداف على أكمل وجه يجب أن تتوفر جملة من المعايير تتميز بالجودة نذكر منها:

- تراعي ميول واهتمامات المتعلم وطموحاته.
- تستند إلى نظريات علمية حديثة في مجال التعلم وخاضعة إلى قوانين التعلم.
- تراعي الأهداف التعليمية التي تسعى إليها البرامج التكوينية.
- تراعي الفروق الفردية بين الطلبة.
- تراعي طبيعة المادة المدّرسَة وموضوعاتها.
- تراعي خصائص النمو الجسمية والعقلية للتلميذ.

ويمكن أن نلخص معايير الجودة الشاملة في التعليم في المخطط التالي:

مخطط رقم (01) يوضح معايير الجودة في التعليم



الإعداد: من طرف الباحث

ثالثا - تجارب ناجحة في تطبيق جودة الشاملة في مؤسسات التعليم.

تعتبر الجودة من المداخل الحديثة التي أثبتت فعاليتها الايجابية في تحقيق المركز التنافسي بين المؤسسات الاقتصادية الكبرى وأكد مديرو ست شركات أمريكية عظمى أن إدارة الجودة هي أفضل طريقة لأداء أعمالهم و في زيادة نوعية مخرجات المؤسسة، والشركات الكبرى والمؤسسات الجامعية تقع على عاتقها عوامل مشتركة وهي تطبيق الجودة الشاملة باعتبار المؤسسات الصناعية مهتمة بالصناعة المادية والمؤسسات الجامعية دورها صناعة العقل البشري أو المورد البشري، فهران اليوم لتطوير الجامعة هو تبنيتها فلسفة قادرة وفاعلة للنهوض بها نحو مركز التنافسية.

و استدخلت جودة الشاملة في التعليم من طرف الباحث الأمريكي (كندر غارتن) في ولايات المتحدة الأمريكية وكانت ثانوية ماونت ايدج كومب التابعة لولاية ألاسكا الأمريكية من مؤسسات الرائدة في تطبيق الجودة الشاملة في التعليم وأولها في تطبيق هذه الفلسفة ثم تلتها متوسطة رد وود بولاية كاليفورنيا، ثم امتدت إلى مدينة ديترويت منذ 1990/1989، ثم انتقل المد إلى الجامعات الأخرى داخل الولايات الأمريكية وخارجها وفما يلي ذكر لجامعات رائدة في المجال الجودة.⁽⁰⁸⁾

3-1 تجربة جامعة اوريجون: قام الباحث ايدوين كون نائب مدير جامعة اوريجون للشؤون المالية و الإدارية آنذاك على تطبيق نظام الجودة بنجاح، ودَعَمَ مدير الجامعة بعد عمليات مسح واسعة للكليات والجامعات خلص إلى أن أفضل الطرق لتطبيق الجودة هو النهج الاستراتيجي جنبا إلى جنب مع معايير جائزة مالكولم بالدرج في الجودة.

وتم تطبيق نظام الجودة لأول مرة في الواقع لعدة أسباب منها:

- عُدَّ نظام الجودة من القضايا ذات الأولوية العليا.
- درجة احتمال عالية لنجاح تطبيق نظام الجودة.
- قناعة الإدارة الجامعية بأهمية النظام البالغة.
- لم يسبق لأحد أن حاول تطبيق الجودة في البيئة الجامعية.
- أهمية النظام بالنسبة للمنظمات المستفيدة من مخرجات التعليم العالي.⁽⁰⁹⁾

رابعا - نماذج إدارة الجودة في التعليم

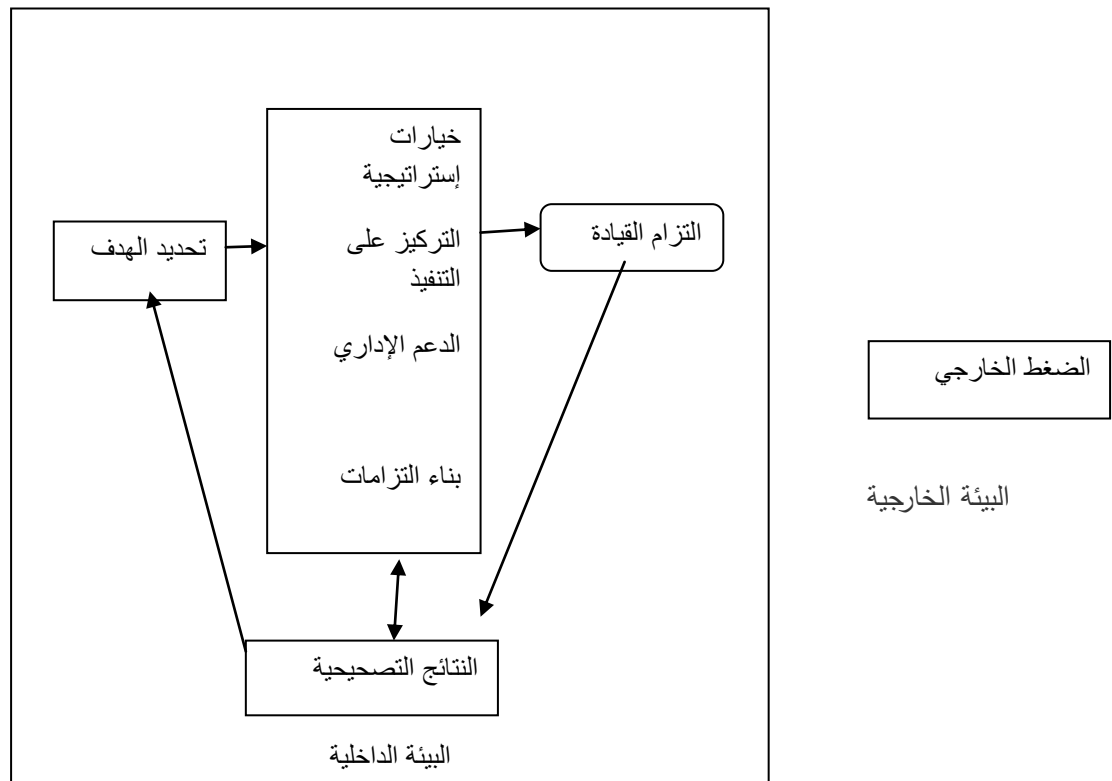
تعد الجودة الشاملة في التعليم من المداخل الحديثة التي تسعى إلى تطوير قطاع التربية والتعليم، وسعى الباحثون والعلماء إلى إيجاد طرق وآليات لتطبيقها في أرض الواقع بوضع نماذج نابعة من تجارب ميدانية أسسها علماء وباحثون، وفي هذا العنصر نذكر البعض منها:

1-4 نموذج إرفن (1995): اقترح إرفن أبعاداً لنموذج الجودة

تبين استراتيجيات الجودة في المؤسسة التعليمية وتتمثل خمس نقاط وهي:

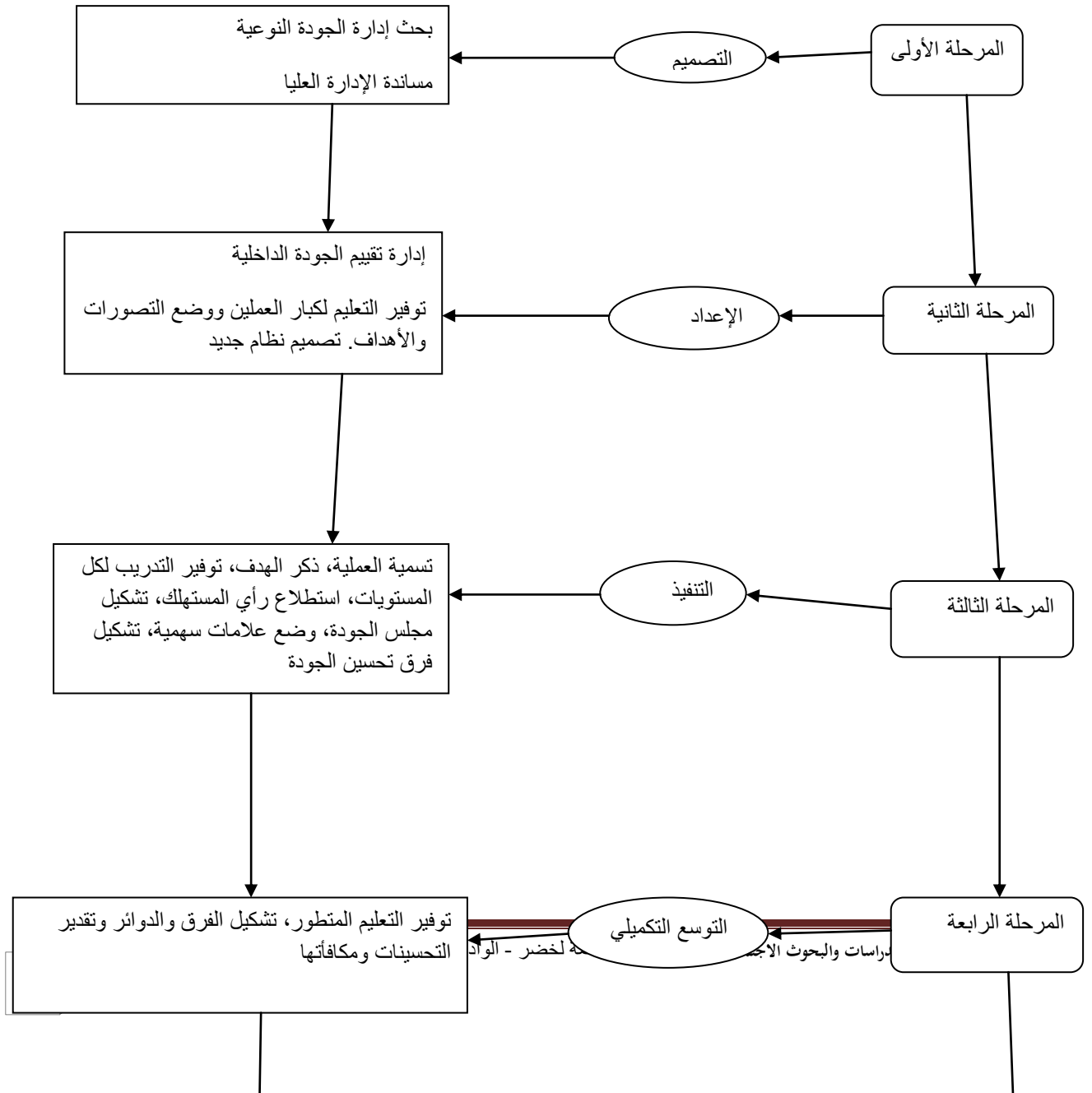
- 1- الضغط الخارجي من أجل التغيير وتشمل المتغيرات الداخلية والخارجية التي تساعد أو تحتم التغيير.
- 2- التزام القيادة: ويأتي دورها في ادفع إلى الإمام للحفاظ على إدارة الجودة والحرص على تنفيذها.
- 3- خيارات الإستراتيجية : سواء على مستوى الأهداف أو الدعم أو غيرها.
- 4- النهج التقييمي: اختيار مؤشرات متعلقة لتقييم الأداء الجيد للمؤسسة.
- 5- خصوصية الهدف: ويعني الأهداف الدقيقة لمبادرات إدارة الجودة يجب أن تكون دقيقة وواضحة.

وفما يلي مخطط يوضح نموذج إرفن لإدارة الجودة النوعية.



مخطط رقم (02) يوضح عناصر نموذج إرفن لإدارة الجودة النوعية في التعليم.

1- نموذج أشوك و موتواني: يتكون هذا النموذج من خمس مراحل كإطار عمل لتنفيذ إدارة الجودة في نطاق المؤسسات التعليمية كما اقترحها أشوك و موتواني اللذان يعملان في كلية صيدمان للأعمال في جامعة جراند فال في ولاية متشيغان بولايات المتحدة الأمريكية. وفما يلي مخطط يوضح نموذج أشوك و موتواني للجودة في التعليم.



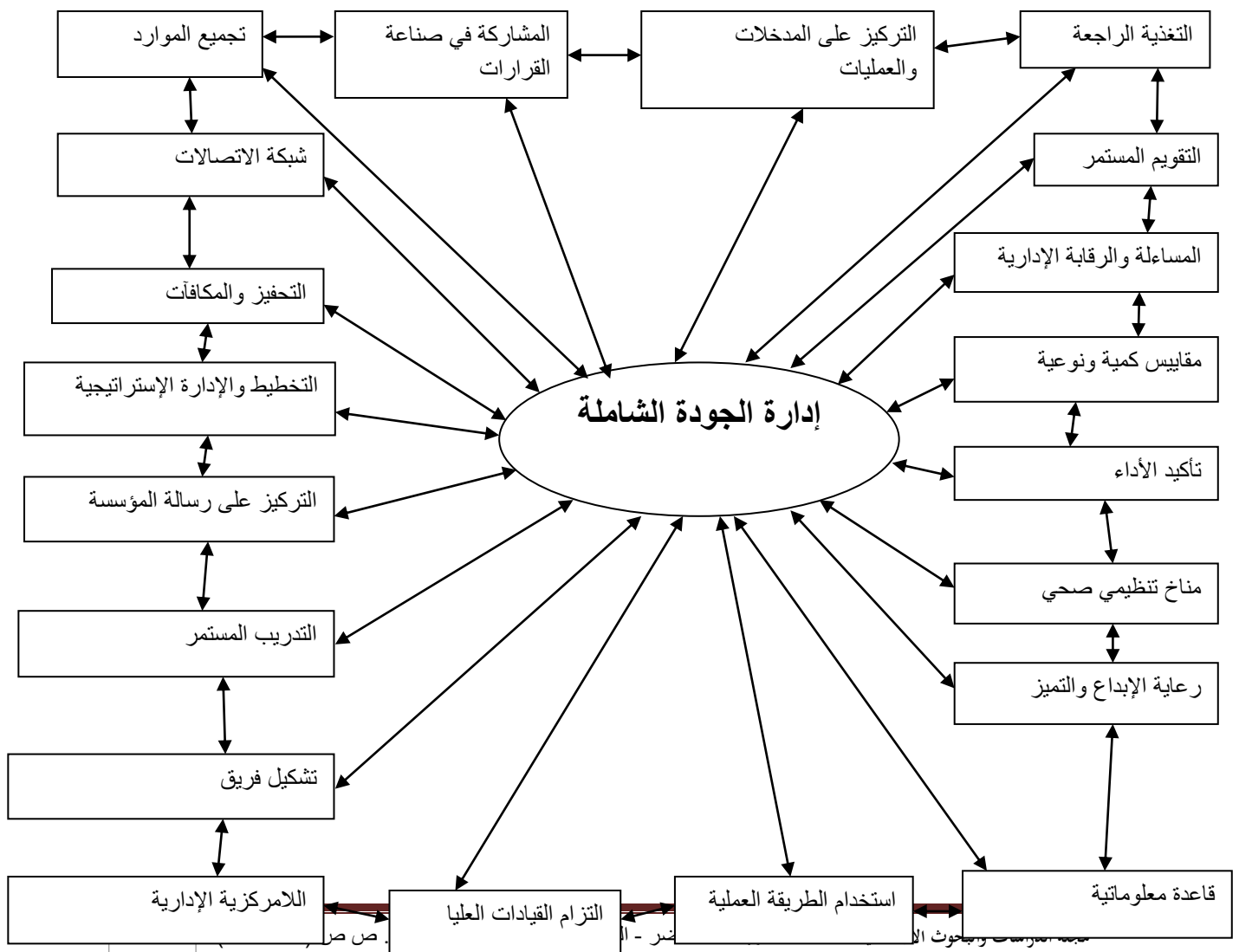
مخطط توضيحي (03) يبين نموذج أشوك و موتواني لإدارة الجودة (10)

2- نموذج احمد الخطيب لإدارة الجودة في القطاع التربوي

اقترح احمد الخطيب نموذجا عربيا لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية يتكون من عشرين معيارا وهي:

- 1- تجميع الموارد.
- 2- المشاركة في صنع القرارات.
- 3- التركيز على المدخلات والعمليات.
- 4- المساواة والرقابة الإدارية.
- 5- مقاييس الكمية والنوعية.
- 6- تأكيد الأداء.
- 7- مناخ تنظيمي صحي.
- 8- رعاية الإبداع والتميز.
- 9- قاعدة معلوماتية.
- 10- استخدام الطريقة العلمية.
- 11- التزام القيادة العليا.
- 12- اللامركزية الإدارية.
- 13- تشكيل فريق.
- 14- التدريب المستمر.
- 15- التركيز على رسالة المؤسسة.
- 16- التخطيط والإدارة الإستراتيجية.
- 17- شبكة الاتصالات.
- 18- التقويم المستمر.
- 19- التغذية الراجعة.
- 20- التحفيز والمكافآت.

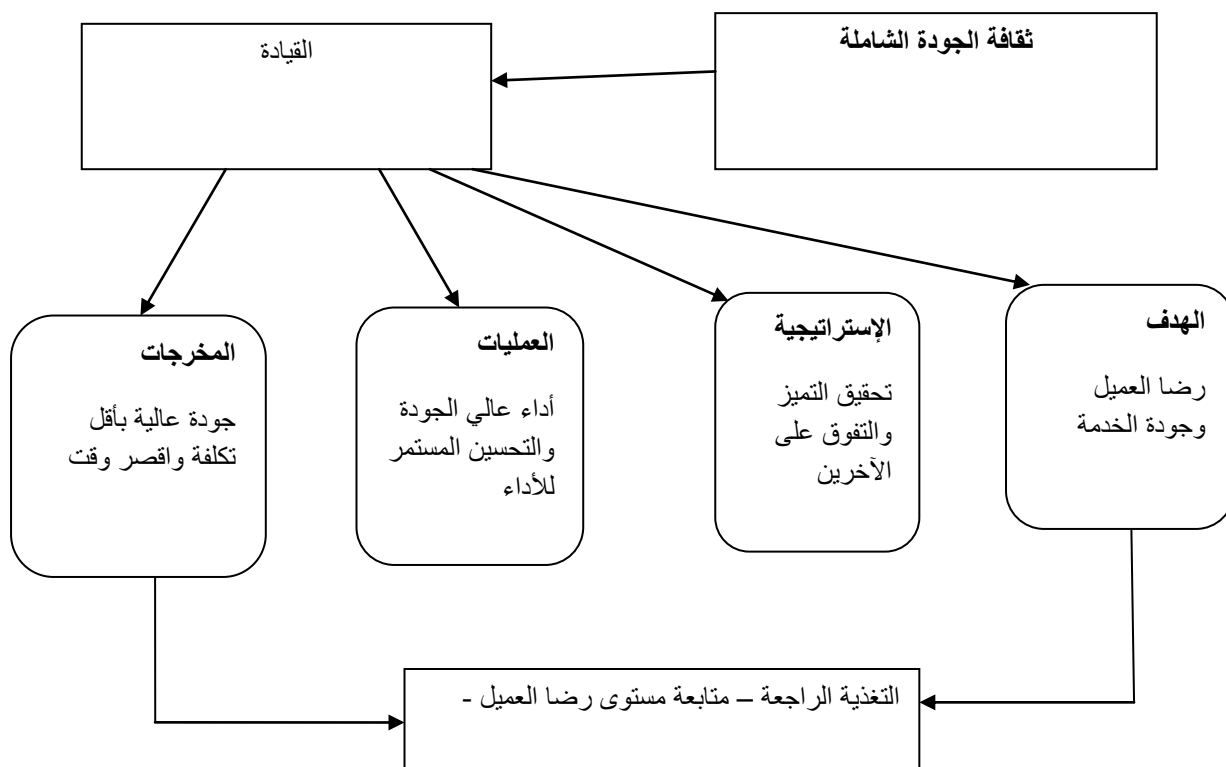
والمخطط التالي يوضح نموذج الجودة لـ أحمد الخطيب



مخطط رقم (04) يوضح نموذج احمد الخطيب للجودة في المؤسسات التعليمية⁽¹¹⁾

3- نموذج المدرسة المصرية للجودة

قدّم الباحثان (أحلام الباز والسيد الفرحاتي) نموذجاً للجودة الشاملة في المدرسة المصرية قائم على سبعة مبادئ، وهي موضحة في الشكل التالي:



مخطط رقم (05) يوضح نموذج المدرسة المصرية في إدارة الجودة التعليمية⁽¹²⁾.

الخاتمة:

تعتبر الجودة من الموضوعات الحديثة الطرح في المجال التربوي بعدما كانت منحصرة في المجال الصناعي، حيث عمل العلماء والباحثون على تطبيق إدارة الجودة في المجال التربوي والتعليمي باعتباره مجالاً اقتصادياً يستثمر في الرأسمال البشري المؤهل لقيادة المؤسسات الصناعية، ورغم أهمية إدارة الجودة

وما تضيفه من تميز وإبداع وتحقيق لتنافسية بين المؤسسات. سعت الدول المتقدمة إلى تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية وقد أثبتت نجاحه و نجاعته ولأمس نتائج مخرجات المؤسسات التربوية، كما كان الحال في ولايات المتحدة الأمريكية وحتى الدول الآسيوية وأخرى عربية.

عليه يمكن تطبيق الجودة في مؤسساتنا التربوية من أجل النهوض بالقطاع التربوي وتحقيق متطلبات السوق واستجابة لمطالب المجتمع وذلك برسم خطة عملية تكون ملائمة لثقافة المجتمع وطبيعة المدخلات.

قائمة المراجع:

- 1- ابن المنظور (1984) لسان العرب، ج2، دار المعارف، القاهرة، مصر، 204.
- 2- نبيل السامالوطي (1981) علم الاجتماع التتمية، دار النهضة العربية، بيروت، 201.
- 3- عليامات ناصر صالح (2004) إدارة الجودة في مؤسسات التربية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 114.
- 4- عفانة عزوز، اللولو فتحة (2003). المنهاج المدرسي، مكتبة الأفق، 05.
- 5- عابد أبو جعفر عبد الله (2009). معايير الجودة ومؤشراتها في التعليم العالي، ورقة بحثية مقدمة لندوة حول جودة التعليم العالي، طرابلس، 32.
- 6- محمد بن راشد عبد الكريم الزهراني (2009) تصور مقترح لتطوير أدوات قياس تحصيل الطلاب وفق معايير الجودة الشاملة بوزارة التربية و التعليم، رسالة دكتوراه ، جامعة أم القرى، 24.
- 7- مهدي السامرائي (2007). إدارة الجودة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 427.
- 8- درياس السعيد (2005) إدارة الجودة الكلية: مفهوما، تطبيقاتها التربوية وإمكانية الإفادة منا في القطاع التربوي السعودي، رسالة الخليج العربي، المجلد الرابع عشر (50)، 16.
- 9- دلال ملحق استيتية، عمر موسى السرحان (2008). التجديدات التربوية، دار وائل، عمان، الأردن، 107.
- 10- دلال ملحق استيتية، عمر موسى السرحان (2008). 116. مرجع سبق ذكره.
- 11- دلال ملحق استيتية، عمر موسى السرحان (2008). 118. مرجع سبق ذكره.
- 12- أحلام الباز حسن و الفرحتي السيد محمود (2007). المنتج التعليمي (المعايير وتحقيق الجودة)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 79.