معايير تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية (آفاق ومعوقات)

Quality application standards in educational institutions -prospects and obstacles-

د. زرقان حنان (جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة). الجزائر
د.عباس عبد الرحمان (أحمد زبانة غليزان). الجزائر

ملخّص:

الجودة عملية مستمرة يلزمها التطوير و التحسين المستمر ، وهذا يقتضي خضوع العاملين في المؤسسة إلى برامج تدريبية مستمرة ،وعند تطبيق هذا المبدأ في التعليم فانه يعني إخضاع جميع العاملين في المؤسسات التعليمية إلى تدريب مستمر لضمان تحسين الأداء ،واستمرار التطور في عمل تلك المؤسسات.. إن تحقيق الجودة في عمل المؤسسة التعليمية أصبح مطلبا ملحا من أجل التفاعل و التعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي و التكنولوجي ،وتتزايد فيه الصراعات و المنافسة بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات ،وهذا يعني أننا عندما نريد تطبيق الجودة الشاملة في التعليم يجب أن نوفر أفضل الهيئات التي تمتلك قدرات إدارية وتنظيمية عالية ،وإيمانا بفلسفة تحسين الجودة ووعيا كاملا بمتطلباتها ومن ثم الوفاء باحتياجات المجتمع من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة في عمل المؤسسة التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة، المؤسسة، التعليم، أهداف، نظام

Abstract :

development and improvement, and this Quality is a continuous process that requires continuous requires the employees of the institution to undergo continuous training programmes, and when applying this principle in education, it means subjecting all employees in educational institutions o ensure improved performance, and continued development in the work to continuous training t .of those institutions

Achieving quality in the work of the educational institution has become an urgent requirement in characterized by the acceleration order to interact and deal efficiently with the variables of an era of knowledge and technology, and in which conflicts and competition between individuals, groups and institutions are increasing, and this means that when we want to apply total quality in t bodies that possess high administrative and organizational education we must provide The bes capabilities, and a belief in the philosophy of quality improvement and full awareness of its requirements, and then meet the needs of society for specialized cadres capable of competing in ork of the educational institutionthe w

key words: goals, system ،education ،institution ،Quality .

مقدمة :

تعتبر المدرسة تمثيلا للمجتمع وفق ما تحمله من مجموع الموارد و القواعد التي تسير هذا النظام التربوي، بحيث يمثل المدرس، المعلم، الطاقم الإداري..... أبعادا للرأسمال البشري المشكل للموارد البشرية لمجتمع المدرسة الذي اختلفت محدداته من هدف لأخر، أن هذا الاختلاف يدفع بنا إلى الإحاطة بمبدأ الفعل و التفاعل التي نعني به عملية التعليم و التربية، كونها تمتاز بعملياتها المنظمة و القانونية التي تسمح بإعداد الفرد إعدادا يتناسب مع طبيعة الحياة الاجتماعية ، فالمدرسة اليوم كمجتمع تعليمي وتربوي توكل لها العديد من المهام لتحقيق أهدافها المسطرة ،فلا يتأتى تحقيق ذلك إلا من خلال اعتماد برنامج منظم ومناهج دراسية تتناسب مع طبيعة كل مرحلة عمرية للمتعلم .

تأتي أهمية المدرسة من اعتبارات عديدة تاريخية، ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، وسياسية ....تتكافل محدداتها لتحقق رأسمال بشري يمكن استثماره لتحقيق التنمية، لذا يعتبر إعداد المعلم و المتعلم و الطاقم الإداري للحياة المدرسية جانبا ضروريا لتحقيق ذلك المطلب الرئيسي .

مفهوم الجودة: صاغ علماء العصر و المنشغلون بعلوم التربية تعريفاتهم في صيغ كثيرة من أهمها ما يلي:

يعرف جوران الجودة :

بأنها الملائمة للاستخدام أي كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستفيد كلما كانت جيدة[1]

مفهوم الجودة التربوية :

حسب اليونسكو هناك مبدآن يميزان معظم المحاولات لتحديد مفهوم جودة التعليم : حيث يحدد أولا من خلال التطور المعرفي للمتعلمين فهو الهدف الرئيسي الواضح لجميع الأنظمة التعليمية ونتيجة لذلك ،فان نجاحها في هذا الصدد هو المؤشر لجودتها و الثاني يؤكد على دور التعليم في تعزيز الفهم و المواقف المتعلقة بالمواطنة الصالحة وإنشاء الطرق المؤدية إلى التنمية الإبداعية و العاطفية.[2]

خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية:

تتميز إدارة الجودة الشاملة بالخصائص و السمات نذكر منها:

1- الشمول، فهي تشمل كل القطاعات و المستويات و الوظائف الخاصة في المنظمة.

2- إدارة الجودة تبحث عن مصادر غير تقليدية للمعلومات، ذلك لان الناس يرغبون في أداء الأعمال ذات الجودة.[3]

لقد قدم بونستنك Bonstingعام 1992 خصائص إدارة الجودة الشاملة في العملية التعليمية كما يلي:

- أن يستمر تدريب المعلم واطلاعه على المستجدات أثناء الخدمة مع ضرورة جودة اليد العاملة أساسا.

- أن ينظر إلى جميع الطلاب على أنهم قادرون على التعلم مهما كان حجم أو درجة الفروقات الفردية بينهم.

ا- أن تكون المادة العلمية المقدمة للطلاب ممتعة ومفرحة مع ملاحقتها الدائمة للتطور.

- التطبيق العملي إلى جانب التدريس النظري.

- التجريب المستمر للطرق المستحدثة في التدريس و الإدارة.

- توفير البيئة التعليمية طبق المواصفات العالمية من حيث الموقع و الحجم و الوسائل و المعدات و الأجهزة.[4]

مبررات تطبيق معايير الجودة في التعليم :

إن استحداث أي تغيير أو اعتماد أي نظام جديد في المنظومة التربوية يكون بناءا على مجموعة من المبررات و الأسباب إما عالمية أو محلية وأحيانا كلتاهما معا، ومن مبررات تطبيق نظام الجودة في التعليم ما يلي :

- التغيرات التي حدثت في معظم المجتمعات خاصة في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و السياسية وثورة المعلومات و التكنولوجية فرضت التوجه نحو الجودة و التركيز عليها من الجانب التربوي لتنمية الاستثمار البشري .

[1](محمود، 2012، ص.14)

[2](دوش، 2018، ص.407-408)

[3](أحمد، 2007، ص. 407-408)

[4](الحريري، 2011، ص.26)

- تزايد الرغبة على المستوى العالمي في الوصول إلى معارف ومعايير جديدة عن الجودة و الاهتمام بها على المستويين النظري و التطبيقي ،وزيادة التسابق الاقتصادي ، حيث تتطلع المجتمعات لجودة أنظمتها التدريبية و التعليمية بإثراء كفاءتها لمواجهة التغيرات العالمية وإعداد الأفراد للتعامل معها ما يتطلب بناء قدرات ومهارات فعالة و جودة الأداء .

ومن دواعي اعتماد الجودة في التعليم ما يلي :

- ارتباط الجودة بالإنتاجية، واتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات .

- عالمية نظام الجودة ،فهي سمة من سمات العصر الحديث .

- عدم وجود معايير وأهداف أدائية واضحة وغياب روح التجريب ، وتفشي روح الانتقاد و اللوم، بالإضافة إلى قصور أنظمة الرقابة في المؤسسات التربوية وخاصة رقابة تقويم أداء الأساتذة .

وو اقع المؤسسات التربوية الجز ائرية :

عموما يعاني من العديد من أوجه القصور التي يمكن تجسيدها في الجوانب التالية:

- تدني التحصيل الدراسي للطلاب وضعف تكوينهم

- انتشار ظاهرة الدروس الخصوصية و التي تبرهن عدم الرضا عن الخدمات التعليمية المقدمة في المدارس، بالإضافة إلى انتشار العنف المدرسي بصورة ملفتة وظهور السلوكيات غير المرغوبة من قبل التلاميذ ومشاكل النظام داخل المدرسة.

- عدم الاهتمام بالأفراد العاملين في المؤسسات التربوية باعتبارهم موارد يجب تحفيزهم وتطويرهم و المحافظة عليهم من اجل تحسين أدائهم ، وكذا غياب الأساليب الإدارية الحديثة في المؤسسات التربوية الجزائرية .

وبالتالي تكمن أهمية تطبيق الجودة في التعليم فيما يلي :

- دراسة متطلبات المجتمع واحتياجات الأفراد و الوفاء بتلك الاحتياجات.

- أداء الأعمال بشكل صحيح وفي أقل جهد وتكلفة أيضا .

- تنمية التفاعل و التواصل داخل جماعة العمل، وإشباع حاجات المتعلمين وزيادته بالرضا وتحسين جودة المتعلمين في الجوانب المعرفية، المهارية و الأخلاقية .

- الإسهام في حل المشكلات التي تعيق العملية التعليمية ،وتحقيق الرقابة الفعالة والمستمرة لعملية التعلم و التعليم، وأيضا تحقيق مكاسب مادية وخبرات توعوية للعاملين في المؤسسة وأفراد المجتمع التعليمي .

- ضبط وتطوير النظام الإداري لأي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة ،كما أن تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة المزيد من الاحترام و التقدير المحلي و الاعتراف العالمي .

معايير الجودة الشاملة في التعليم:

1/ **معايير كروزبي**: أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي إلى أربعة معايير لضمان يعمل النظام التعليمي كأي نظام إنتاج أخر وفق إستراتيجية معينة تراعي الظروف الاقتصادية و الاجتماعية المحيطة بالنظام ، والبناء الثقافي السائد داخل النظام ، و المناخ التنظيمي و التقدم التقني و المصادر المادية و البشرية التي يوفرها النظام وحاجات ورغبات ممولي النظام لذا فانه يهتم بان تكون مخرجاته متفقة و المواصفات العالمية لضبط جودة الإنتاج من خلال السعي الدائم إلى استخدام معايير لقياس الجودة وضبطها .

- تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناءا على المعايير الموضوعية و الكيفية و الكمية .

2/معايير بلدرج : طور مالكوم بلدرج نظاما لضبط الجودة في التعليم وتم إقراره كمعيار قوي معترف به لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن المدارس من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة للنظام التعليمي ومطالب المستفيدين منه .

ويعتمد نظام بلدرج لضبط جودة التعليم على قيمة أساسية توفر إطارا متكاملا للتطوير التعليمي وتتضمن معيارا ثانويا لجودة التعليم وتندمج في مجموعات وهي :

القيادة :وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة و التنظيم ،ومسؤولية المجتمع و المواطنة .

المعلومات و التحليل : وتشمل إدارة المعلومات والبيانات و المقارنة بين المعلومات،وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي .

التخطيط الإجرائي و التخطيط الاستراتيجي : وتشمل التطوير الاستراتيجي، تنفيذ الاستراتيجيات .

الإدارة التربوية : وتشمل تصميم النظام التربوي ، والخدمات التعليمية ودعمها وتوصيلها وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل والتحاق الطلبة و النظر إلى الإدارة التربوية كعامل.[5]

جودة العمليات الرئيسية: (مجال التعليم- التعلم- التقويم)

استراتيجيات التعليم و التعلم :

توظيف المعلمين استراتيجيات تعليمية تعلمية فاعلة بطرائق وأساليب مختلفة ومتنوعة، مشوقة ومثيرة للانتباه .

- توظيف المعلمين المصادر و الموارد التعليمية المختلفة، واستخدامهم المساحات المتوافرة في أرجاء المدرسة بفاعلية وبطرائق مبتكرة تتيح الفرص أما الطلبة لتنمية خبراتهم وزيادة معارفهم .

- تحقيق المعلمين التشاركية في عمليتي التعليم و التعلم ،بحيث يكون الطلبة محور التركيز فيها، وتشجيعهم على المناقشة و الحوار و التعلم الذاتي .

- تمكين المعلمين الطلبة من فهم الموارد واستيعابها، وإكسابهم المعارف والمفاهيم وتنمية المهارات الأساسية، خاصة مهارات التمكن اللغوي و الحسابي لديهم.

- ربط المعلمين عمليتي التعليم و التعلم بكفايات المنتج، وتوظيف ما يتعلمه الطلبة عبر المواد، بما يتجاوز الاعتماد على الكتب المدرسية .

الإدارة الصفية: يمكن الاستدلال على ذلك من خلال المؤشرات التالية:

- تخطيط المعلمين دروسهم بصورة منظمة، وإدارتهم للمواقف التعليمية بكفاءة، و الانتقال بسلاسة ومنطقية بين مكونات الدروس المختلفة.

تضمين المعلمين مواقفهم التعليمية بإرشادات وتوجيهات واضحة ومتنوعة، تضمن جودة الإنتاجية.

مشاركة المعلمين الطلبة أهداف التعلم في الدروس،مع تقييم مدى تحققها .

إثارة المعلمين دافعية الطلبة وجذب انتباههم نحو التعلم وتشويقهم وإثارة فضولهم باعتمادهم أساليب تحفيز تتناسب فئاتهم العمرية ،وتتلاءم مع قدراتهم ومعارفهم السابقة ،تمكنهم من المشاركة بفاعلية أثناء الدروس و الأنشطة التعليمية .

إدارة المعلمين سلوك الطلبة، وتعاملهم بحزم وحكمة مع الحالات الخارجة عن المألوف، التي يبدي فيها الطلبة ميلا نحو السلوك غير المقبول .

- **التقويم ودعم التعلم**:

يمكن الاستدلال على ذلك من خلال المؤشرات التالية :

– تأكد المعلمين من تحقق أهداف التعلم بتوظيف أساليب تقويمية فاعلة ومتنوعة.

– تطوير المعلمين عملية التخطيط، والتحضير للدروس وفق نتائج التقويم.

– استفادة المعلمين من نتائج التقويم في تعرف مستويات أداء الطلبة، ودعمهم وفقا لاحتياجاتهم التعليمية.

– متابعة المعلمين أنشطة التعلم ، والواجبات بالتصحيح المنتظم و المعزز بالدرجات ، وعبارات التحفيز و التوجيه.

– تقديم تغذية راجعة شاملة للطلبة حول عملية التقويم، ليتعرفوا من خلالها مواطن القوة وتلك التي تحتاج إلى تطوير في أدائهم.

وللقيام بهذا سيتم القيام بتقييم فاعلية الإجراءات التي تتخذها المدرسة حيال هذا المعيار بمجموعة من العمليات، يذكر منها على سبيل المثال ما يلي :

– تحليل خطط الدروس، و التعرف على سياسة المدرسة المتبعة في التقويم.

– ملاحظة الدروس ن واغتنام الفرص المناسبة للتحدث مع الطلبة بشان فهمهم، وتقويم أدائهم.

– تدقيق أعمال الطلبة على اختلاف فئاتهم التعليمية.

– تقييم توازن وتناسب الأنشطة التقويمية، وتنوعها ومدى جودتها.

– تقييم التغذية الراجعة المقدمة للطلبة من قبل المعلمين .

– تحليل مقابلات الطلبة، وأولياء أمورهم، و الهيئات التعليمية و الإدارية المختلفة.

[5](بربري وبكيجل، بدون سنة، ص.5)

– تحليل الوثائق والسجلات المختلفة.

مؤشرات الجودة في التعليم:

هناك مؤشرات في المجال التربوي تعمل في تكاملها وتشابكها على تحسين العملية التربوية وهي :

معايير مرتبطة بالمعلمين: ويعني العمل على تأهيل المعلمين عمليا وسلوكيا وثقافيا ليعمل على إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التي يرسمها المجتمع ، لذلك ينبغي أن توفر له فرص النمو المهني المستمر من خلال التدريب الفاعل و المستمر ويقوم هذا المعيار على عدد من المؤشرات أبرزها :

– حجم أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم التدريسية .

- مستوى التدريب والتأهيل العلمي للمعلمين .

- مساهمة المعلمين في خدمة المجتمع .

وتعني جودة المنهاج توفر خصائص معينة في المناهج المدرسية بحيث تنعكس تلك الخصائص على مستوى الخريجين، وهو ما يشير إلى أهمية وجود تخطيط متقن يستند لمعايير الجودة ويتبع ذلك التنفيذ التخطيط بشكل دقيق في ظل متابعة دائمة ومستمرة وتؤكد في هذا السياق ضرورة تجنب العشوائية و البعد عن القرارات الفردية، فجودة المنهج في هذا الإطار تعني تعلما من اجل التمكن .

ومن مؤشرات جودة المنهج المدرسي ما يلي :

الارتباط بنواتج التعلم :يكون محتوى المقرر الدراسي ترجمة صادقة لنواتج التعلم المستهدفة .

حداثة محتوى المقرر الدراسي: يتناول المحتوى المعارف و النظريات التي توصل إليها العلم حديثا .

التكامل الراسي و الأفقي للمعرفة :يشير التكامل الراسي إلى أن المفاهيم التي يحتويها المقرر قائمة على ما سبق للطالب تعلمه من مفاهيم علمية خاصة بنفس المقرر، ويشير التكامل الأفقي إلى تكامل المعلومات و المعارف التي يتضمنها المقرر مع المعلومات التي تتضمنها المقررات الأخرى التي يدرسها الطالب في نفس العام الدراسي ونفس البرنامج التعليمي.

وتجدر الإشارة إلى ضرورة أن يكون هناك تكامل بين جزئيات المادة ودقائقها بما يساعد الطالب على رؤية المادة العلمية ككل متكامل بدون انفصال وكيف أن كل جزء أو موضوع يخدم باقي الموضوعات التعليمية .

وظيفة المعرفة : أي أن ترتبط المعرفة النظرية بالتطبيق العملي، وتهتم المقررات بالأفكار و المفاهيم الأساسية و طرق التفكير التي تنظم الوقائع و الأحداث الحياتية، وتلبي متطلبات سوق العمل والبحث عن فرص عمل جديدة .

التنظيم المنطقي للمحتوى: ويعني أن يتم تنظيمه حسب الترتيب المنطقي للمادة و المفاهيم الأساسية للمادة العلمية نفسها، وقد يكون الترتيب وفق أساس معين يتمثل في التتابع الزمني أو غيره من أسس الترتيب .

التتابع : أن تكون كل خبرة تالية مبنية على الخبرة السابقة لدى الطالب مع مراعاة اتساع وعمق المحتوى .

استمرارية اكتساب نواتج التعلم: أي يرتكز المحتوى على أن تكون لدى الطالب رؤية بعيدة المدى أو رؤية متسعة للمادة العلمية التي يضمنها المقرر ، فكما أن عليه أن يهتم بما تعلمه الطالب من قبل في هذه المادة العلمية ، عليه أيضا تحفيز الطالب على التعلم في المستقبل وتنمية مهارات التعلم الذاتي ، وبالتالي على المعلم اعتبار أن ما يقدمه من مادة تعليمة ماهي إلا إعداد لتعلم المزيد من هذه المادة في المستقبل و التعلم مدى الحياة .

مرونة المحتوى الدراسي: يمكن تعديل المحتوى من آن لآخر طبقا للمستجدات و التغيرات التي يمكن أن يسفر عنها تقويم المحتوى.

صدق المحتوى التعليمي: يعتمد على مدى مسايرة المادة العلمية للتطور العلمي الذي يشهده التخصص، ويعتبر المحتوى التعليمي صادقا في حالة مواكبته للمعرفة المعاصرة ومساهمتها في حل المشكلات المعاصرة أو تلك التي تستجد في الحياة الإنسانية.[6]

معوقات تطبيق ضمان الجودة:

تمثل ضمان الجودة إشكالية لبعض مؤسسات التعليم العالي،فعند تبني الجامعة لنظام وظيفي لضمان الجودة يسعى لتلبية المؤسسة لمتطلبات الجودة و الاعتراف، فان المؤسسة تواجه في هذه الحالة صعوبات مرتبطة بقضية استقلالية الجامعة وما يعرف بالحرية الأكاديمية للحياة الجامعية، ونتيجة للتحديات التي واجهت التعليم،فان عددا من المؤسسات واجهت صعوبات في تكييف برامجها مع متطلبات ضمان الجودة و الاعتماد.

[6](دوش، مرجع سابق، ص.418)

كثيرا من الدراسات التي اهتمت بمعوقات تطبيق الجودة حددتها في :

- الاختلاف بين سياسة الجودة ونظام تطبيق الجودة، تباين الآراء و الاتجاهات بين الأكاديميين حول الجودة.

- تأثر الجودة التأثر الكامل بمبدأ المحاسبية.

- عدم وجود حد أعلى لتحقيق الجودة بل اعتبار نتائج تطبيق نظام ضمان الجودة كنقطة انطلاق لمرحلة جديدة.

- عدم توافر المناخ المناسب لثقافة الجودة.

ومن ضمن الصعوبات التي تواجه عمليات ضمان الجودة القدرة على الانتهاء من إعداد تقرير التقييم الذاتي في الوقت المحدد و بالطريقة المناسبة. نتائج إحدى الدراسات أشارت إلى انه من كل عشر حالات سعت إلى كتابة التقرير الذاتي (للمؤسسة أو للبرامج الأكاديمية) ربع منها (بنسبة 37و38%) لم تستكمل التقرير إما بسبب عدم التخطيط الجيد أو لعامل الوقت أو بسبب الجهد الكبير المطلوب لانجازه، هذه المعوقات وغيرها استلزمت الحاجة إلى تبني نماذج إرشادية جديدة لم يكن متعارف عليها من قبل، ونأخذ هنا على سبيل المثال المجلس القومي لاعتماد مؤسسات إعداد المعلم (National Council for Accréditation of Teacher Education) فهذا المجلس منذ تأسيسه وحتى عام 2000م ارتكزت عمليات المراجعة التي كان يقوم بها لاعتماد مؤسسات إعداد المعلم على ثلاثة محاور أساسية هي:

- ما تقدمه المؤسسة التعليمية.

- جودة البرامج المقدمة.

- طريقة تنفيذ البرامج.

إلا أنه مع بداية عام 2000 أضافت (NCATE) محورا جديدا عرف بالنواتج (أي نتيجة العمليات التي تتم داخل المؤسسة التعليمية التي تتقدم للاعتماد) فاعتبرت مخرجات المؤسسة التعليمية كمحور أساسي في عملية التقييم، ولتحقيق ذلك فقد قامت (NCATE) بوضع إطار مفاهيمي لمعايير الاعتماد يسمح بتقويم المؤسسة وتطوير العمل بها باستمرار، إطار العمل هذا مصمم لاعتماد مؤسسات إعداد المعلم كما يوفر فرص التوجيه و التطوير لها.[7]

الخاتمة :

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم التي انتقلت من مجال الصناعة و المقاولاتية إلى مجال التربية و التعليم ،وتحديات العصر الحالي تفرض على النظام التربوي أن يتماشى ومخرجاته مع مفهوم الجودة وتبني معاييرها ، وبالتالي فان الإصلاحات التربوية في الجزائر تحتاج إلى نظرة شاملة وكاملة تحيط بكفاءة الجوانب و المجالات (مدخلات –عمليات – مخرجات) تتجاوز أنصاف الحلول و الترقيع ، تتعدى البعد الكمي وتبحث عن الكيف و الفاعلية ة والتميز والكفاءة نظرة تجعل المتعلم محور اهتمامها، قادر على بناء تعلماته تطبيقها في الواقع وترسيخ قيم وثقافة الجودة في كل تعاملاتنا اليومية و ليس التربوية فقط، ومن هذا المنطلق نقترح التوصيات التالية:

- السعي نحو ابتكار طرق جديدة في التدريس و التعامل مع البرامج و الأنظمة الالكترونية.
- إعادة النظر في العملية التعليمية ككل وتطويعها لتواكب التطورات المتلاحقة، وذلك من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمفهومها الواسع على كل عناصر النظام التعليمي.
- توضيح الخصائص و السمات الواجب توافرها في القائمين بالعمل من حيث المؤهلات و الخبرات و المهارات الشخصية، مع توفير الموارد المالية و المعلومات و البيانات اللازمة للتنفيذ.
- تحديد احتياجات التلاميذ واحتياجات مؤسسات الأعمال المختلفة، وتحديد معايير الجودة التي ينبغي مراعاتها في كل نشاط أو عمل وتحديد خطوات العمل وإجراءاته و المهام و المسؤوليات اللازمة لتنفيذه.

[7](طعيمة، 2006، ص.46)

قائمة المراجع:

- أحمد إبراهيم،أحمد.(2007). *تطبيق الجودة و الاعتماد في المدارس*. مصر: المكتبة الأكاديمية.

-الحريري، رافدة.(2011). *الجودة الشاملة في المناهج وطرق التدريس* (1).دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة: عمان، الأردن.

- دوش، أمينة،ود. شلابي، زهير.(2019). *معايير الجودة التربوية بين حتمية التبني ومعوقات التطبيق في المدرسة الجزائرية.مجلة آفاق علمية* ، المجلد(11)، العدد01.

- محمود، عبد الفتاح.(2012).*إدارة الجودة الشاملة (فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق)*.المجموعة العربية للتدريب و النشر : القاهرة ، مصر.

- بربري، محمد أمين، و بكيحل، عبد القادر.(بدون سنة). أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية . ورقة بحثية مقدمة لفعاليات الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف.

- طعيمة، أحمد رشدي. (2006). *الجودة الشاملة في التعليم في المناهج وطرق التدريس* (ط1). دار المسيرة للنشر و التوزيع: عمان. الأردن.

-