جامعة وادي النيل
مجلة النيل للعلوم التربوية
(ISSN: 1585 – 7070)
العدد الثاني، سبتمبر 2019
http://www.nilevalley.edu.sd

مستوى الجودة الشاملة لقطاع التعليم الثانوي بمحلية القضارف: من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية

د. حسن محمد أحمد محمد مختار[1] مها أحمد الشريف بخيت[2]

المستخلص

يمثل التعليم الثانوي أحد المراحل التعليمية المهمة في المجتمعات، وكذلك يمثل الاهتمام بالتعليم الثانوي أحد المظاهر المهمة للنهضة الحضارية. التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية فرضت العديد من الآراء التي نادت بضرورة تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة للتعليم بقطاع التعليم الثانوي. تتمثل مشكلة البحث في أن التطور الاجتماعي والثقافي والاقتصادي في البيئة السودانية لم يصاحبه تطور في البيئة المدرسية بالمدارس عموما والمدارس الثانوية على وجه الخصوص. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أسلوب دراسة الحالة، وتم اختيار معلمي المرحلة الثانوية بمحلية القضارف كممثل لحالة البحث. اعتمد البحث على فرضية رئيسة مفادها: ضعف مستوى الجودة الشاملة للتعليم بمعظم المدارس الثانوية. بيانات البحث تم جمعها باستخدام استبانة مصممة لهذا الغرض، كما تم تحليلها إحصائيا. خرج البحث بمجموعة من النتائج التي تعبر عن رؤية معلمي المرحلة الثانوية تقول في مجملها أن مستوى الجودة الشاملة في أغلب المدارس الثانوية جيد في معظم محاور إدارة الجودة الشاملة.

قدم البحث مجموعة من التوصيات أهمها:

1. إنشاء مكاتب تعنى بالجودة الشاملة برئاسة التعليم الثانوي بالولايات والعمل على ربط هذه المكاتب بالإدارة المركزية للجودة الشاملة وفق شبكة معلومات فاعلة.
2. تكثيف الدورات التدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة لمعلمي المرحلة الثانوية حتى يتسنى لهم إدراك دورهم في تطوير جودة العملية التعليمية، وإدراك جوانب القصور بشكل أسرع.

[1] أستاذ مساعد بكلية الإقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة كسلا

[2] معلمة بالمرحلة الثانوية – ولاية القضارف

Abstract

Secondary education represents one of an important educational level in societies, as well as interests on this sector represents one of the important aspects of cultural renaissance. Social, economical, and cultural changes impose calls for the need to adopt concepts of total quality management (TQM) in secondary education sector. The research problem is that: The social, cultural, and economic development in Sudan has not been accompanied by development of schools in general, and secondary schools in particular.

Descriptive case study methodology is utilized for the purpose of collecting data, in addition to statistical analytical approaches. Teachers of secondary school in Gadarif Locality are slected to represent the case study. The study is structured on a pivot hypothesis as that: the level of TQM in most secondary schools is weak.

The study result on many of analyzed findings, representing secondary school teachers' point of view as that: The level of TQM in most secondary schools is high.

The research was presented a set of reasonable recommendations; concluded as that:

1. Establishment of equipted offices concerning total quality for secondary education in the States General Directorate of Secondary Education, and to connect these offices with the Fedral Administration of TQM through an effective information network.
2. Lunch of training courses in the field of total quality management for the teachers of secondary school to be awared by their role in developing and adopting TQM in secondary schools, and to recognize the shortcomings faster.

1. مقدمة Prelude

يمثل التعليم الثانوي أحد المراحل التعليمية المهمة في أي مجتمع وكذلك يمثل الاهتمام بالتعليم الثانوي أحد المظاهر المهمة للنهضة الحضارية باعتبار أن هذا النوع من التعليم يضطلع بمجموعة من الأدوار المهمة والتي يمكن إجمالها في ثلاث مجالات رئيسة وهي نقل المعرفة من خلال التدريس، وإنتاج المعرفة من خلال الدراسة العلمية، وخدمة المجتمع والبيئة.

التغيرات المجتمعية التي حدثت في معظم المجتمعات سواء في الجوانب السياسية والاجتماعية أو الاقتصادية والثقافية أدت إلى وجود العديد من التحديات والتي فرضت التنادي بضرورة تطوير التعليم لمواكبة هذه التغيرات، فهناك من ينادي بضرورة تطبيق فلسفات ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم لمواجهة هذه التحديات.

2. مشكلة البحث Study Problem

تتمثل مشكلة البحث في أن التطور الاجتماعي والثقافي والاقتصادي في البيئة السودانية لم يصاحبه تطور في البيئة المدرسية بالمدارس عموما، والمدارس الثانوية على وجه الخصوص، الأمر الذي جعل البيئة المدرسية بشكل عام غير جاذبة وغير مؤهلة بشكل فعال للقيام بدورها التربوي والأكاديمي والمعرفي والإجتماعي، وهو ما نتج عنه ضعفاً عاما في مخرجات العملية التعليمية والتربوية مما فرض على الكثير من أولياء أمور الطلاب بتحويل أبنائهم من المدارس الحكومية للمدارس الخاصة والتي تميل للتحصيل الأكاديمي، وتفتقد (وفقا لتوجهها الربحي البحت) للبيئة التربوية والسلوكية والتي تعد أحد أهم محاور العملية التعليمية في هذه المرحلة من حياة الطالب.

3. أهمية البحث Study Importance

حيث إن التعليم الثانوي يمثل مفترق الطرق بين التعليم العام والتعليم العالي التخصصي؛ فإن أهمية هذا البحث تتمثل في إهتمامه بقطاع مهم ومحوري في تطوير المجتع بشكل عام وتطوير العملية التعليمية بشكل خاص، والتحقق من مستوى تطبيق معايير وموجهات إدارة الجودة الشاملة بهذا القطاع ليعمل بكفاءة وبشكل فعال حتى نضمن مخرجات تعليمية راقية تتوافق مع حاجات وطموحات كافة قطاعات المجتمع من آباء وتلاميذ ومعلمين وغيرهم.

4. أهداف البحث Study Objectives

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الاهداف أهمها:

1. من الناحية النظرية يسعى البحث لتوضيح مفاهيم ومعايير إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم وإبراز أثر تطبيق هذه المفاهيم في رفع كفاءة هذا القطاع.
2. توضيح الفوارق الهيكلية بين المدارس الثانوية في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة.

3. تسليط الضوء على جوانب القصور بالبيئة المدرسية.
4. الإسهام في وضع مرجعية علمية سليمة في مجال جودة التعليم الثانوي.

5. فرضيات البحث Study Hypotheses

يعتمد البحث على فرضية رئيسة وفرضيات فرعية على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة: والتي تنص على أن: مستوى الجودة الشاملة للتعليم بمعظم المدارس الثانوية ضعيف. من هذه الفرضية الرئيسة؛ يستخلص البحث ست من الفرضيات الفرعية والتي تنص على ضعف مستوى الجودة الشاملة للتعليم بمعظم المدارس الثانوية في المحاور التالية:

1. مراعاة حاجات الطلاب.
2. المناهج الدراسية.
3. الاهتمام بالبيئة المدرسية.
4. التخطيط وتنظيم العمل الإداري بالدراسة.
5. مراعاة حاجات المعلمين.
6. مراعاة حاجة المجتمع المحلى المحيط.

6. منهجية وأدوات البحث: Research Tools and Methodology

1.6. منهجية البحث Research Methodology

اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي لمجتمع الدراسة، وذلك باعتماد أسلوب دراسة الحالة، حيث تم إختيار معلمي ومعلمات قطاع التعليم الثانوي بمحلية القضارف لتعبر عن حالة البحث.

2.6. عينة البحث Study Samples

تتكون عينة الدراسة من (70) مفردة من معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمحلية القضارف يمثلون جميع المساقات الأكاديمية، التجارية، الفنية، الزراعية، النسوية بدرجات وظيفية ومؤهلات أكاديمية متفاوتة ومقسمة على عدد من المدارس الثانوية بالمحلية، بغرض الحصول على مؤشرات ودلالات متباينة بتباين مفردات العينة. وقد اعتمد البحث الأسلوب العشوائي الطبقي في اختيار مفردات العينة وفقا لكثافة توزيع مدارس المساقات التعليمية المختلفة على النحو التالي:

المساق الأكاديمي، وبلغ عدد مفردات العينة 37 مفردة بنسبة 71.2% من حجم العينة.

المساق الفني بلغ العدد 9 مفردة من عينة الدراسة بنسبة 17.3%.

المساق التجاري 4 مفردة من عينة الدراسة بنسبة 7.7%.

المساق الزراعي، حيث بلغت مفردة واحدة بنسبة 1.9%.

المساق النسوي وبلغت المفردات التي تمثلها مفردة واحدة فقط بنسبة 1.9% من عينة الدراسة.

3.6. أدوات جمع بيانات البحث Data Collection Tools

اعتمد البحث على أسلوب الاستبانة كأداة رئيسة لجمع بيانات البحث. تشكلت أسئلة استبانة البحث من قسمين، القسم الأول معني بالبيانات الشخصية للمستجيب، والقسم الثاني خصص لأسئلة البحث الرئيسة ويحتوي على (60) سؤال مقسمة على ست محاور رئيسة لقياس الجوانب الستة لجودة التعليم وخصص لكل محور عدد (10) سؤال، تقسم استجابة السؤال الواحد لعدد (5) إستجابات رئيسة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي. تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة والتي يبلغ حجمها (70) مفردة، تم استرجاع عدد 52 استبيانة من جملة الاستبانات الموزعة.

4.6. أدوات قياس تحليل بيانات البحث Data Analysis Tools

اعتمد البحث على قياس مستوى الجودة الشاملة للتعليم على ست محاور للقياس وهي: جودة مراعاة حاجات الطلاب، جودة المناهج الدراسية، جودة البيئة المدرسية، جودة التخطيط والتنظيم، جودة مراعاة حاجات المعلمين، وجودة مراعاة حاجة المجتمع المحلى. تم التحليل اعتمادا على أدوات الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences (S.P.S.S.).

7. المصطلحات والتعريفات الإجرائية

يعتمد البحث التعريفات الإجرائية للمصطلحات التالية والتي استخدمت للقياس:

1. جودة مراعاة حاجات الطلاب. يقصد به:

وضع حاجات الطلاب في الاعتبار عند إعداد الخطط، حل مشكلات الطلاب بالطرق التربوية المناسبة، مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب عند التعامل معهم، تفويض الطلاب حسب ميولهم وقدراتهم للإشراف على النشاط الطلابي، العمل على اكتشاف مواهب الطلاب وتنميتها، مراعاة الطلاب ذوي الحاجات الخاصة، مراعاة الجانب التربوي عند معاقبة الطلاب، تحفيز الطلاب المتميزين والمتفوقين، إشراك الطلاب في اتخاذ القرارات التي تتعلق بمشاكلهم التعليمية، الأخذ برأي الطلاب عند تقويم مستوى الخدمة المدرسية.

2. جودة المناهج الدراسية. ويقصد به:

وضع خطة سنوية لتنفيذ المنهج الدراسي، متابعة تنفيذ خطة المنهج الدراسي، توفير الوسائل التي تسهم في تنفيذ المنهج الدراسي، توفير الكتب التي تسهم في تنفيذ المنهج الدراسي، تشجيع اللقاءات المفتوحة بين المعلمين والطلاب لمعرفة آرائهم حول اساليب التدريس، عقد اجتماعات للمعلمين للتباحث حول المناهج الدراسية من أجل التحسين، عقد اجتماعات للمعلمين للتباحث حول طرق التدريس، إشراك المعلمين في تقويم المناهج الدراسية ورفعها إلى الجهات المسؤولة، تقبل الأراء السالبة والموجبة عن المناهج الدراسية، السعي الجاد لتكون المناهج الدراسية متسقة مع ميول الطلاب والمدرسين ومتوافقة مع تطلعاتهم.

3. جودة البيئة المدرسية. ويقصد به:

الاستخدام الأمثل للأبنية المدرسية، وضع خطة لتطوير البيئة المدرسية، القيام بالصيانة الدورية للمباني المدرسية، العمل على توفير المناخ المدرسي المناسب لرفع الروح المعنوية للمعلمين والطلاب، إشراك المعلمين في الإشراف على صيانة المباني المدرسية، تشكيل لجان طلابية للحفاظ على بيئة المدرسة، إشراك أولياء أمور الطلاب في تهيئة البيئة التعليمية بالمدرسة، تحسين العلاقة بين المعلمين بإقامة الرحلات التعريفية والترفيهية، توفير الميادين الرياضية والساحات والمسارح بالمدرسة، تهيئة مكاتب الأساتذة والفصول وتوفير مصلى ودورات مياه نظيفة وغيرها.

4. جودة التخطيط وتنظيم العمل الإداري المدرسي. ويقصد به:

وضع أهداف محددة في بداية كل عام دراسي، وضع خطة تفصيلية في بداية كل عام الدراسي، استخدام اسلوب العمل الجماعي لتنفيذ نموذج الجودة، تأسيس العمل الإداري في المدرسة على مبدأ الشورى، عقد اجتماعات منتظمة محددة وبصورة دورية، توزيع المهام على أعضاء هيئة التدريس بشكل شامل يتناسب مع قدراتهم ويحقق عدالة، تشجيع المبادرات الفردية الخلاقة، فتح قنوات الاتصال الجيد والمريح بين جميع العاملين، عقد جلسات تقييم دوري لنجاحات واخفاقات المدرسة، إعداد هيكل إداري يحدد سلطات كل فرد بالمدرسة.

5. جودة مراعاة حاجات المعلمين. ويقصد به:

تلبية حاجات المعلمين من أدوات ومعينات التدريس، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ومشاعر الرضا للمعلمين، شعور المعلمين بالارتياح أثناء أدائهم لأعمالهم اليومية، مشاركة المعلمين في وضع الخطط المدرسية، مشاركة المعلمين في معالجة المشكلات المدرسية مع المجتمع المحلي، حرية المعلم في اختيار أسلوب التدريس، حرية المعلم في تحديد توقيت الحصص، الدخل المناسب الذي يناسب حاجاته وحاجات أسرته، التدريب العالي للمعلمين، توفير مكتب مؤثث ومريح.

6. جودة مراعاة حاجة المجتمع المحلى المحيط. ويقصد به:

الاتصال البيئة المحلية المحيطة بالمدرسة، القيام بدراسات مسحية لمعرفة حاجات المجتمع المحلي، العمل على ان يكون للمدرسة دور فاعل في المجتمع المحيط بها، تشكيل مجلس الآباء من الناشطين بالمنطقة، مشاركة مجلس الآباء في حل الصعوبات والمشاكل التي تواجه المدرسة، العمل على جذب عناصر المجتمع المحلي للإسهام في تطوير البرامج المدرسية، مشاركة أولياء الامور في تحسين مستوى الطلاب، مشاركة أولياء الأمور في تقويم الخدمة المقدمة من قبل المدرسة، فتح قنوات الاتصال بالمؤسسات الحكومية وغير الحكومية لمعرفة مجالات التفكير والمشاكل، مشاركة الإدارة والمعلمين في المجالس الرسمية والشعبية بالمنطقة.

8. الإطار النظري للبحث Theoretical Framework

1.8. تعريف إدارة الجودة الشاملة

يعنى بالجودة الشاملة صنع الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة في كل الأوقات. ويمكن تحديد مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة بصورة مختصرة على أنه تفاعل المدخلات وهم الأفراد والأساليب والسياسات والأجهزة، لتحقيق جودة عالية للمخرجات (المنتج النهائي). وهذا يعني إشراك وإسهام كافة العاملين وبصورة فعالة في العمليات الإنتاجية أو الخدمية مع التركيز على التحسين المستمر لجودة المخرجات، بهدف تحقيق الرضى لدى المستهلكين. (عثمان، 2006)

2.8. مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تتمثل المباديء الأساسية لإدارة الجودة الشاملة فيما يلي: (الصليبي، 2007)

1. ثقافة المنظمة: خلق ثقافة في المنظمة بحيث تنسجم القيم السائدة فيها مع بيئة إدارة الجودة وتدعم استمرارية العمل ضمن مفهوم الجودة.
2. المشاركة والتمكين: إشراك جميع العاملين في تطوير المنظمة وتمكينهم للمساعدة في علاج المشاكل التي تعترض مسيرة هذه المنظمة.
3. التدريب: التدريب المكثف للعاملين لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة لتطبيق معايير الجودة.
4. التزام الإدارة العليا بالجودة: التزام القيادة بمفهوم الجودة، وبذل الجهود لإقناع الآخرين بهذا المفهوم.
5. التركيز على العملاء: ضرورة أن تتناسب المنتج أو الخدمات مع توقعات العميل.
6. استمرارية التحسين: استمرار جهود التحسين والتطوير بشكل متواصل مهما بلغت التكاليف.
7. التخطيط الاستراتيجي: وضع الرؤية المستقبلية للمنظمة وصياغة الأهداف بعيدة المدى.
8. تحفيز العاملين: تحفيز وتشجيع العاملين على الإسهام لتحسين الجودة.

ويتم تطبيق معايير الجوددة من خلال خمس مراحل، يمكن تمثيلها كالتالي:

1- مرحلة التحضير لعملية التطبيق.
2- مرحلة توثيق نظام الجودة.
3- مرحلة تطبيق النظام الموثق.
4- مرحلة التدقيق الداخلي للنظام المطبق ومراجعة الإدارة.
5- مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة الاعتماد.

3.8. فوائد تنظيم الجودة:

تتمثل أهم الفوائد التي يمكن الحصول عليها من تنظيم جودة العمل عموما فيما يلي: (العلي، 2000)

1. إرضاء أكبر قدر من حاجات ورغبات الزبائن المتزايدة باستمرار.
2. الاستغلال الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.
3. تحسين الإنتاج كماً ونوعاً.
4. خفض التكاليف.
5. ملائمة العرض للطلب ورفع وتيرة التسويق.
6. تحسين بيئة العمل.
7. زيادة الأمان في العمل.

4.8. مفهوم الجودة في التعليم

مفهوم الجودة الشاملة في التعليم له معنيان مترابطان؛ أحدهما واقعي والآخر حسي؛ فالجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقية متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيرتكز على مشاعر أو أحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب وأولياء أمورهم.

يعني هذا المفهوم تطوير التعليم من خلال تقييم وتقويم النظام التعليمي وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية. انتقل مفهوم الجودة الشاملة إلى ميدان التربية والتعليم في الولايات المتحدة الأمريكية على يد العالم مالكولم بالدريج في العام (1981) حيث كان ينادي باستمرار بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة في جميع المجالات ومنها التعليم، وفي العام (1993) أعلن رونالد براون أن جائزة مالكولم في الجودة قد امتدت لتشمل قطاع التعليم مما أدى إلى تبني تطبيق مفهوم الجودة في التعليم بشكل جدي. (االبيلاوي وآخرون، 2006)

5.8. أهداف إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي

تم تعديل مجموعة من أهداف إدارة الجودة الشاملة بما يتناسب والمدارس كمؤسسات تعليمية، ومن هذه الأهداف، ضبط وتطوير النظام الإداري في المدارس بتحديد الأدوار والمسؤوليات، وتحديد التوصيف الوظيفي، وتطوير الهيكلية الوظيفية للمدرسة بطريقة تسهل العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات بعيدا عن البيروقراطية، وضرورة الارتقاء بالمستوى الأكاديمي والانفعالي والاجتماعي والنفسي والتربوي للطلاب كونهم أحد أهم مخرجات النظام التعليمي ورفع مستوى الوعي لديهم تجاه عملية التعليم وأهدافه، إضافة لتوفير فرص أفضل للتعلم الذاتي. يضاف إلى ذلك أهمية تحسين كفايات

جميع العاملين في المدرسة، من مديرين ومعلمين وغيرهم، من خلال التدريب المستمر، وتوفير جو من التفاهم والتعاون وتنمية العلاقات الإنسانية بينهم وذلك لأجل التحسين والتطوير المستمران للوصول إلى مخرجات تعليمية منافسة، والتأكيد على اعتماد الشمولية في النظرة إلى عملية التعليم بكافة جوانبه وأبعاده، وضرورة الإسهام في تنمية ورفعة المجتمع المحلي والحصول على احترامه وتقديره والحصول على اعترافه بالمؤسسات التعليمية لما تقدمه من خدمات مختلفة للطلاب والمجتمع. (نشوان، 2004)

6.8. أهمية الجودة في التعليم

تتمثل أهمية تطبيق الجودة في مجال التعليم في إسهامها بالجوانب التالية: (العزاوي، 2005)

1. ضبط وتطوير النظام الادارى فى المؤسسة التعليمية.
2. الارتقاء بمستوى الطلاب فى جميع المجالات.
3. ضبط شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم والإقلال منها ووضع الحلول.
4. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة التعليمية.
5. الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى إرضائهم وفق النظام العام للمؤسسة التعليمية.
6. تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الملائمة.
7. رفع مستوى الطلاب وأولياء الأمور تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.
8. الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين فى المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.
9. تطبيق نظام الجودة يمنح المؤسسة التعليمية الاحترام والتقدير المحلى والاعتراف المحلى.
10. إن تحقيق ثقافة الجودة فى التعليم والمعرفة لا يمكن أن يقارن مع مبدأ الجودة فى الإنتاج الصناعي أو التجاري أو الزراعي، ذلك أن:
    أ. الأسس التي تحكم قياسات ومواصفات كل منها تختلف كثيرا بعضها عن البعض الأخر.
    ب. التعليم والمعرفة قيمتان وركيزتان تعتمدان على العقل والفكر بشكل أساس، ولذلك فإنهما يرتبطان بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطهما بالجانب المادي.
    ج. إن مفهوم الجودة فى التعليم له معنيان مترابطان أحديهما واقعي والآخر حسي.
11. مراجعة المنتج النهائي التعليمي المباشر وهو الطالب.
12. مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر.

13. اكتشاف حلقات الهدر والفقد وأنواعه المختلفة.
14. تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص القصور فى المدخلات والعمليات والمخرجات حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.

عموما يمكن القول إن الجودة لا يمكن أن تتحقق فى مجال التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب؛ منظومة من القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها الطالب.

7.8. المعايير العامة للجودة الشاملة في التعليم

هناك العديد من المفاهيم التي يمكن تطبيقها والاستفادة منها في مجال جودة التعليم، ومنها:

1. معايير مرتبطة بالطالب.
2. معايير متعلقة بأعضاء هيئة التدريس.
3. معايير متصلة بالمناهج الدراسية.
4. معايير مرتبطة بالإدارة والعمل الإداري.
5. معايير متعلقة بالإمكانات المادية اللازمة للعملية التعليمية.
6. معايير تتصل بالعلاقة بين المؤسسة التعليمية والمجتمع المحيط.

وهناك العديد من المعايير والمؤشرات التي يتم استخدامها في مجال الجودة في التعليم، ويمكن توزيعها في سبع مجالات منها على سبيل المثال:

1. معايير مرتبطة بالطالب كمعايير الانتقاء، ونسبة عدد الطلاب إلى المعلمين، ومتوسط تكلفة الطالب، والخدمات التي تقدم له، ودافعية الطلاب واستعدادهم للتعليم.
2. المعايير المرتبطة بالمعلمين كحجم الهيئة التدريسية، وكفايتهم المهنية، ومدى إسهام المعلمين في خدمة المجتمع، واحترام المعلمين لطلابهم.
3. المعايير المرتبطة بالمناهج الدراسية كأصالة المناهج، وجودة مستواها ومحتواها، والطريقة والأسلوب التعليمي، ومدى ارتباطها بالواقع.
4. المعايير المرتبطة بالإدارة المدرسية كالتزام القيادات بالجودة، والعلاقات الإنسانية الجيدة، واختيار الإداريين وتدريبهم.
5. المعايير المتعلقة بالإدارة التعليمية كالتزام القيادات التعليمية بالجودة، وتفويض السلطات واللامركزية.

6. المعايير المتعلقة بالإمكانات المادية كمرونة المبنى المدرسي، وقدرته على تحقيق الأهداف، ومدى استفادة الطلاب من المكتبة والأجهزة والأدوات، وحجم الاعتماد المالي.
7. وأخيرًا المعايير المرتبطة بالعلاقة بين المدرسة والمجتمع كمدى وفاء المدرسة بإحتياجات المجتمع المحيط، والمشاركة في حل مشكلاته. (أحمد، 2003)

وأخيرًا تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد نموذج واحد ينصح بتطبيقه في مجال معايير الجودة الشاملة، ويوجد العديد من المعايير التي يمكن الاستفادة منها والتي تم اختيارها من قبل الباحثين لاتصافها بالشمولية لأنشطة الميدان التربوي ابتداء بالعمل الإداري، وانتهاءً بتفاصيل العملية التعليمية، مع لجوء الباحثين إلى القليل من التعديل لكي تلائم هذه المعايير بيئة الدراسة.

وتتمثل هذه المعايير في مجملها المجالات التالية: (الفتلاوي، 2008)

المجال الأول: جودة السياسة الإدارية والتنظيمية.

المجال الثاني: معايير الجودة في أهداف التعليم.

المجال الثالث: معايير الجودة في المناهج الدراسية.

المجال الرابع: معايير جودة الكتاب المدرسي.

المجال الخامس: معايير جودة أداء المعلم.

المجال السادس: معايير جودة طرائق وأساليب التدريس.

المجال السابع: معايير جودة التقويم والامتحانات.

المجال الثامن: معايير جودة الطالب.

المجال التاسع: معايير جودة مراقبة العملية التعليمية، ومتابعتها.

9. الإطار التحليلي Analytical Framework

1.9. تفريغ وتحليل بيانات البحث

لقياس مستوى تقييم مفردات عينة البحث لمستوى الجودة الشاملة في المدارس الثانوية؛ تم استخراج المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على جميع فقرات مجال الجودة، وتم القياس التدرجي لمستوى الجودة حسب مقياس ليكرت الخماسي. الجدول (1)

جدول (1) يوضح طريقة قياس مستوى تطبيق الجودة الشاملة للتعليم بالمدارس الثانوية وفقا لمحاور الجودة الستة

من	وإلى	التقييم
1	1.80	ضعيف
1.81	2.60	دون الوسط
2.61	3.40	وسط
3.41	4.20	جيد
4.21	5.0	ممتاز

المصدر: إعداد الباحث إعتمادا على قياس ليكرت

جاء تقييم مفردات عينة البحث لمستوى الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية ووفقا لمحاور الجودة الشاملة على النحو التالي:

أولا: محور جودة مراعاة حاجات الطلاب:

بالنظر للجدول (2) نجد أن المتوسطات للإجابات المتعلقة بمحور جودة مراعاة حاجات الطلاب تراوحت بين (2.09 و4.60) أي ان اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور كانت ما بين دون الوسط وممتاز، المتوسط الكلي لدرجة هذا المحور بلغ 3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور مراعاة الطلاب وسط.

الجدول رقم (2) تطبيق ادارة الجودة الشاملة في محور مراعاة حاجات الطلاب

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
1	وضع حاجات الطلاب في الاعتبار عند إعداد الخطط	2.68	2.445	وسط
2	حل مشكلات الطلاب بالطرق التربوية المناسبة	2.12	1.734	دون الوسط
3	مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب عند التعامل معهم	2.25	1.937	دون الوسط
4	تفويض الطلاب حسب ميولهم وقدراتهم للإشراف على النشاط الطلابي	2.74	2.098	وسط
5	العمل على اكتشاف مواهب الطلاب وتنميتها	3.28	2.286	وسط
6	مراعاة الطلاب ذوي الحاجات الخاصة	2.34	1.780	دون الوسط
7	مراعاة الجانب التربوي في عند معاقبة الطلاب	2.09	1.804	دون الوسط
8	تحفيز الطلاب المتميزين والمتفوقين	2.92	2.489	وسط
9	اشراك الطلاب في اتخاذ القرارات التي تتعلق بمشاكلهم التعليمية	4.04	2.563	جيد
10	الأخذ برأي الطلاب عند تقويم مستوى الخدمة المدرسية	4.60	2.650	ممتاز
المتوسط الكلي		3	0.84	وسط

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

ثانيا: محور جودة المناهج الدراسية:

بالنظر للجدول (3) نجد أن المتوسطات للإجابات المتعلقة بمحور جودة تنفيذ المناهج الدراسية تراوحت بين (2.90 و4.94) أي ان اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور كانت بين الوسط والممتاز، مما سبق نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.8، أي أن مستوى الجودة الشاملة في محور تنفيذ المناهج الدراسية كان جيداً.

جدول رقم (3) تطبيق ادارة الجودة الشاملة في محور تنفيذ المناهج الدراسية

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
11	وضع خطة سنوية لتنفيذ المنهج الدراسي	2.92	2.396	وسط
12	متابعة تنفيذ خطة المنهج الدراسي	2.90	2.594	وسط
13	توفير الوسائل التي تسهم في تنفيذ المنهج الدراسي	3.04	2.330	وسط
14	توفير الكتب التي تسهم في تنفيذ المنهج الدراسي	3.08	2.529	وسط
15	تشجيع اللقاءات المفتوحة بين المعلمين والطلاب لمعرفة آرائهم حول أساليب التدريس	4.94	3.001	ممتاز
16	عقد اجتماعات للمعلمين للتباحث حول المناهج الدراسية من أجل التحسين	3.51	2.921	جيد
17	عقد اجتماعات للمعلمين للتباحث حول طرق التدريس	4.10	2.948	جيد
18	إشراك المعلمين في تقويم المناهج الدراسية ورفعها الى الجهات المسؤولة	4.46	3.144	ممتاز
19	تقبل الأراء السالبة والموجبة عن المناهج الدراسية	4.06	3.171	جيد
20	السعي الجاد لتكون المناهج الدراسية متسقة مع ميول الطلاب والمدرسين ومتوافقة مع تطلعاتهم	4.61	3.014	ممتاز
المتوسط الكلي		3.8	0.87	جيد

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

ثالثا: محور جودة البيئة المدرسية:

بالنظر للجدول (4) نجد أن المتوسطات الحسابية للإجابات المتعلقة بمحور جودة البيئة المدرسية تراوحت بين (2.37 و4.93) أي أن اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور كانت ما بين دون الوسط وممتاز. مما سبق نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.63 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور البيئة المدرسية **جيد**.

جدول رقم (4) تطبيق ادارة الجودة الشاملة في محور الإهتمام بالبيئة المدرسية

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
21	الاستخدام الأمثل للأبنية المدرسية	2.37	1.743	دون الوسط
22	وضع خطة لتطوير البيئة المدرسية	2.85	1.841	وسط
23	القيام بالصيانة الدورية للمباني المدرسية	2.96	2.194	وسط
24	العمل على توفير المناخ المدرسي المناسب لرفع الروح المعنوية للمعلمين والطلاب	3.33	2.565	وسط
25	إشراك المعلمين في الإشراف على صيانة المباني المدرسية	4.00	2.751	جيد
26	تشكيل لجان طلابية للحفاظ على بيئة المدرسة	4.31	2.921	ممتاز
27	إشراك أولياء أمور الطلاب في تهيئة البيئة التعليمية بالمدرسة	4.29	2.982	ممتاز
28	تحسين العلاقة بين المعلمين بإقامة الرحلات التعريفية والترفيهية	4.93	3.079	ممتاز
29	توفير الميادين الرياضية والساحات والمسارح بالمدرسة	3.67	2.677	جيد
30	تهيئة مكاتب الأساتذة والفصول وتوفير مصلى ودورات مياه نظيفة وغيرها	3.61	2.721	جيد
المتوسط الكلي		3.63	0.79	جيد

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

رابعا: محور جودة التخطيط وتنظيم العمل الإداري:

بالنظر للجدول (5) نجد أن المتوسطات الحسابية للإجابات المتعلقة بمحور جودة تخطيط العمل الادارى قد تراوحت بين (2.86 و3.70) أي ان اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور كانت ما بين الوسط والجيد. المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور التخطيط وتنظيم العمل الإداري جاء وسطاً.

جدول رقم (5) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في محور التخطيط الإداري والتنظيمي بالمدارس الثانوية

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
31	وضع أهداف محددة في بداية كل عام دراسي	2.86	2.615	وسط
32	وضع خطة تفصيلية في بداية كل عام الدراسي	3.12	2.718	وسط
33	استخدام أسلوب العمل الجماعي لتنفيذ نموذج الجودة والذي يتمثل في: (التخطيط - التنفيذ - المراجعة - التصحيح) في جميع مراحل تقديم الخدمة المدرسية	3.70	3.072	جيد
34	العمل الإداري في المدرسة مؤسس على مبدأ الشورى	3.65	3.363	جيد
35	عقد اجتماعات منتظمة محددة وبصورة دورية	3.42	2.734	جيد
36	توزيع المهام على أعضاء هيئة التدريس بشكل شامل يتناسب مع قدراتهم ويحقق عدالة	3.00	2.793	وسط
37	تشجيع المبادرات الفردية الخلاقة	3.20	2.213	وسط
38	فتح قنوات الاتصال الجيد والمريح بين جميع العاملين	3.65	2.583	جيد
39	عقد جلسات تقييم دوري لنجاحات وإخفاقات المدرسة	3.53	2.785	جيد
40	إعداد هيكل إداري يحدد سلطات كل فرد بالمدرسة	3.20	2.514	وسط
	المتوسط الكلي	3.3	0.3	وسط

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

خامسا: محور جودة مراعاة حاجات المعلمين:

بالنظر للجدول (6) نجد أن المتوسطات الحسابية للإجابات المتعلقة بمحور جودة مراعاة حاجات المعلمين تراوحت بين (2.84 و5) أي ان اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور كانت ما بين الوسط والممتاز. مما سبق نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.76 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور حاجات المعلمين جاء جيداً.

جدول (6) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في محور مراعاة حاجات المعلمين المختلفة

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
41	تلبية حاجات المعلمين من أدوات ومعينات التدريس	2.84	2.469	وسط
42	الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ومشاعر الرضا للمعلمين	2.90	1.865	وسط
43	شعور المعلمين بالارتياح أثناء أدائهم لأعمالهم اليومية	3.52	2.659	جيد
44	مشاركة المعلمين في وضع الخطط المدرسية	3.59	2.872	جيد
45	مشاركة المعلمين في معالجة المشكلات المدرسية مع المجتمع المحلي	3.49	2.693	جيد
46	حرية المعلم في اختيار أسلوب التدريس	2.82	2.559	وسط
47	حرية المعلم في تحديد توقيت الحصص	4.59	3.168	ممتاز
48	الدخل المناسب الذي يناسب حاجاته وحاجات أسرته	5	3.135	ممتاز
49	التدريب العالي للمعلمين	4.37	2.935	ممتاز
50	مكتب مؤثث ومريح	4.51	3.394	ممتاز
المتوسط الكلي		3.76	.80208	جيد

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

ساسا: محور جودة الإستجابة لحاجات المجتمع المحلي:

بالنظر للجدول (7) نجد أن المتوسطات للإجابات المتعلقة بمحور الإستجابة لحاجات المجتمع المحلي تراوحت بين (3.78 و5) أي أن اتجاهات المستجيبين نحو فقرات هذا المحور جاءت بين الجيد والممتاز. مما سبق نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 4.3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور حاجات المجتمع المحلي كان ممتازاً.

جدول (7) تطبيق إدارة الجودة الشاملة في محور الاهتمام بتلبية حاجات المجتمع المحلى المحيط

رقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعيارى	التقييم
51	الاتصال البيئة المحلية المحيطة بالمدرسة	3.94	2.569	جيد
52	القيام بدراسات مسحية لمعرفة حاجات المجتمع المحلي	5	2.784	ممتاز
53	العمل على أن يكون للمدرسة دور فاعل في المجتمع من حولها	4.18	3.084	جيد
54	تشكيل مجلس الآباء من الناشطين بالمنطقة	3.90	2.886	جيد
55	مشاركة مجلس الآباء في حل الصعوبات والمشاكل التي تواجه المدرسة	4.35	3.139	ممتاز
56	العمل على جذب عناصر المجتمع المحلي للإسهام في تطوير البرامج المدرسية	4.22	2.802	ممتاز
57	مشاركة أولياء الأمور في تحسين مستوى الطلاب	3.78	2.663	جيد
58	مشاركة أولياء الأمور في تقويم الخدمة المقدمة من قبل المدرسة	4.08	3.036	جيد
59	فتح قنوات الاتصال بالمؤسسات الحكومية وغيرها لمعرفة مجالات التفكير والمشاكل	4.76	2.902	ممتاز
60	مشاركة الإدارة والمعلمين في المجالس الرسمية والشعبية بالمنطقة	4.90	3.257	ممتاز
المتوسط الكلي		4.3	.43	ممتاز

المصدر: التحليل الإحصائي لاستجابات أفراد عينة البحث

جدول (8) المتوسط العام للمحاور الكلية للجودة الشاملة

رقم	المحور	المتوسط	التقييم
1	مراعاة حاجات الطلاب	3.0	وسط
2	تنفيذ المناهج الدراسية	3.8	جيد
3	الاهتمام بالبيئة المدرسية	3.6	جيد
4	التخطيط الادارى والتنظيمي بالمدارس الثانوية	3.3	وسط
5	مراعاة حاجات المعلمين المختلفة	3.7	جيد
6	الاهتمام بتلبية حاجات المجتمع المحلى المحيط	4.3	ممتاز
المتوسط العام للجودة الشاملة		3.61	جيد

المصدر: مستخلص الجداول من 1 – 6

2.9. اختبار فرضيات البحث:

وفقا للفرضية الرئيسة للبحث والتي تنص على أن: مستوى الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية ضعيف؛ وبالرجوع للجدول (8) نجد أن المتوسط العام لمستوى الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية كان 3.78 وهو يقع عند المستوى (جيد) وفقا لوجهة نظر معلمي المدارس الثانوية، الأمر الذي يخالف الفرضية الرئيسة للبحث.

بالرجوع للفرضيات الفرعية نجد:

الفرضية الفرعية الأولى: مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية فيما يختص بمراعاة حاجات الطلاب ضعيف. للتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب مراعاة الطلاب تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور مراعاة الطلاب ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (2) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور مراعاة الطلاب وسط وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية: مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية فيما يختص بتنفيذ المناهج الدراسية ضعيف. وللتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب تنفيذ المناهج الدراسية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور تنفيذ المناهج الدراسية ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (3) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.8 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور تنفيذ المناهج الدراسية جيد وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة: مستوى مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية في الجانب الخاص بالبيئة المدرسية ضعيف. للتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب البيئة المدرسية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور البيئة المدرسية ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (4) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.63 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور البيئة المدرسية جيد وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة: مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية في مجال تخطيط وتنظيم العمل الإداري ضعيف. للتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب تخطيط العمل الإداري تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور تخطيط العمل الإداري ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (5) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور تخطيط وتنظيم العمل الإداري جاء وسطاً وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية الخامسة: مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية في جانب مراعاة حاجات المعلمين ضعيف. للتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب مراعاة حاجات المعلمين تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور حاجات المعلمين ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (6) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 3.76 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور حاجات المعلمين كان جيداً وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

الفرضية الفرعية السادسة: مستوى الجودة الشاملة في معظم المدارس الثانوية فيما يخص حاجة المجتمع المحلى ضعيف. للتعرف على رؤية معلمي المدارس الثانوية عن مستوى الجودة الشاملة في جانب المجتمع المحلى تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الجودة وفقا لاستجابات أفراد البحث على عبارات محور المجتمع المحلى ووفق القياس بالجدول (1).

من نتائج الجدول (7) نجد أن المتوسط الكلي لهذا المحور بلغ 4.3 وعلى ذلك فإن مستوى الجودة الشاملة في محور حاجات المجتمع المحلي كان ممتازاً وهو ما يعني عدم إثبات صحة الفرضية.

10. النتائج والتوصيات Results and Recommendations

1.10. نتائج البحث Study Results

خرج البحث بمجموعة من النتائج الرئيسة والتي تعبر عن رؤية معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية على النحو التالي:

أولا: مستوى الجودة في معظم المدارس الثانوية وفق المحور الكلي للجودة الشاملة للتعليم جاء جيداً.

ثانيا: معظم المدارس الثانوية تستجيب بمستوى ممتاز لحاجات المجتمع المحلي المحيط بالمدرسة.

ثالثا: مستوى جودة معظم المدارس الثانوية جاء جيداً لجوانب الجودة الشاملة للتعليم التالية:

1. المناهج الدراسية.
2. البيئة المدرسية.
3. الاستجابة لحاجات المعلمين.

رابعا: تستجيب معظم المدارس الثانوية بمستوى وسط لجوانب الجودة الشاملة للتعليم التالية:

1. مراعاة حاجات الطلاب.
2. التخطيط وتنظيم العمل الادارى.

2.10. التوصيات: Recommendations

قدم البحث مجموعة من التوصيات على النحو التالي:

3. إنشاء مكاتب تعنى بالجودة الشاملة برئاسة التعليم الثانوي بالولايات والعمل على ربط هذه المكاتب بالإدارة المركزية للجودة الشاملة وفق شبكة معلومات فاعلة.
4. تكثيف الدورات التدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة لمعلمي المرحلة الثانوية حتى يتسنى لهم إدراك دورهم في تطوير جودة العملية التعلميمية، وإدراك جوانب القصور بشكل أسرع.
5. ضرورة دعم إدارة التعليم الثانوي بالولايات بالمعينات المادية والمعرفية اللازمة لزيادة فعالية العملية التدريسية على أن يكون هذا الدعم متزامنا مع نشر ثقافة الجودة الشاملة في أوساط المعلمين والإداريين بقطاع التعليم الثانوي.
6. رفع مستوى ثقة المجتمع في نتائج ومخرجات التعليم الثانوي، من خلال الوسائط الإعلامية الرسمية.
7. وضع مواصفة علمية لجودة التعليم الثانوي وتوزع في شكل دليل على المدارس الثانوية ورئاسات التعليم الثانوي بالولايات، ليتم بموجبها إعمال المقارنة والاعتماد من قبل المتخصصين في مجال الجودة الشاملة. القيام بالتقويم الشامل للمؤسسات التعليمية واعتمادها.

8. إحداث وتفعيل التعاون على المستويين الإقليمى والدولى مع هيئات تعليمية مماثلة لتقييم وتقويم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية.
9. تحري الدقة في تعيين معلمي المرحلة الثانوية من حيث المستوى الأكاديمي، ومن حيث القدرة على التواصل الجيد والتفاعل مع البيئة المحيطة بشكل فعال.

المصادروالمراجع:

1. أحمد، إبراهيم أحمد .(2003) الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية .الإسكندرية :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
2. بابكر محمد عثمان (2006)، المدخل لإدارة الجودة الشاملة، القاهرة، دارغريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2006م.
3. جميل عمرو نشوان (2004)، تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي (في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين) مؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، رام الله، فلسطين.
4. حسن البيلاوي وآخرون(2006) ، الجودة الشاملة في التعليم (بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد) الأسس والتطبيقات، عمان دار المسيرة.
5. محمود عيد المسلم الصليبي (2007)، الجودة الشاملة وأنماط القيادة التربوية وفقًا لنظرية هيرسي وبلانشارد وعلاقتهما بالرضا الوظيفي لمعلميهم وأدائهم، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.
6. محمد عبد الوهاب العزاوي (2005)، إدارة الجودة الشاملة، الاردن، جامعة الاسراء الخاصة.
7. سهيلة محسن الفتلاوي (2008)، الجودة في التعليم - المفاهيم، المعايير، المواصفات، المسؤوليات .الطبعة الأولى .عمان، الأردن :دار الشروق للنشر والتوزيع.
8. عبد الستار محمد العلي (2000)، إدارة الإنتاج والعمليات: مدخل كمي، الأردن، جامعة اليرموك، دار وائل للنشر.