

العوامل المؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة ومعالجاتها

م.م. سليمة سوادي زغير

المديرية العامة لتربية القادسية

Factors Influencing Total Quality Achievement and Processes

Ass. Lec. Salima Swadi Zagher

Directorate General of Education Qadisiyah

s.salima@yhoo.com

Abstract

The purpose of this research is to study the factors contributing to the complete quality after showing the complete philosophy that works butting the hand on everything that stops it working which can be restricted by the clear factors such as the economic, social and geographical factors and hidden factors hidden behind apparent factors which is described as a more dangerous in applying complete quality which can be restricted in terms of the group that effects it such as the factors that affect education administration and the factors effecting the education environment and others that affect curriculum and others by the teacher himself.

Keywords: factors, quality, comprehensive.

المخلص

يقوم البحث على دراسة العوامل المؤثرة على تحقيق الجودة الشاملة بعد تبنيتها للفلسفة الشاملة التي تقوم على وضع اليد على كل ما يعيق تطبيقها، والتي يمكن حصرها بالعوامل البارزة الظاهرة المتمثلة بالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والجغرافية وعوامل خفية تستتر خلف العوامل الظاهرة، توصف بأنها أكثر خطورة على تطبيق الجودة الشاملة والتي يمكن حصرها بحسب الجهة التي تؤثر فيها كالعوامل المؤثرة على الإدارة التعليمية والعوامل مؤثرة على البيئة المدرسية وأخرى بالمنهج المدرسية وأخرى تتعلق بالمعلم نفسه.

الكلمات المفتاحية: العوامل، الجودة، الشاملة.

المقدمة:

ولدت فكرة الجودة الشاملة من الحاجات الماسة لنشر ثقافة التميز والإبداع لغرض الارتقاء بمستوى الأداء المدرسي، لكونها مؤسسة تعليمية هدفها الأساس بناء المتعلمين بالمستوى الذي يواكب التطور الحضاري والثقافي، ويكونون قادة المجتمع العلمي الناجح، ولأجل ذلك اهتمت المجتمعات العربية والعالمية بالمؤسسة التربوية، حيث وضعت نصب أعينها المشاكل والقضايا التي تعد عقبات في طريق تطورها، وسعيها الجاد لخدمة المجتمعات كافة، ولأجل ذلك قامت منظمات لها علاقة مباشرة بالإنسان والقضايا التي تعنيه كمنظمة اليونسكو وغيرها من المنظمات التي عنيت بحقوق الإنسان.

فكانت من مفرزات الحضارة في العصر الحديث الجودة الشاملة للتعليم الذي أخذ يتوسع بشكل ملحوظ في جميع القطاعات والنشاطات المختلفة التي تسعى إلى ارضاء المجتمع (العميل) والحصول على أفضل نتائج وبأقل خسائر من المحاولات الأولى للنتائج.

المبحث الأول

إضاءة بحثية

١- مشكلة البحث:

يقوم البحث على دراسة العوامل التي تؤثر على تطبيق فلسفة الجودة الشاملة والتي تقسم إلى معوقات بارزة تنصدها العوائق الاقتصادية، ثم العوائق الاجتماعية، وعوائق خفية قُسمت حسب الجهة التي تؤثر فيها كالعوائق التي تعيق عمل الإدارة التربوية والعوائق يكون مرجعها إلى البيئة المدرسية وعوائق ناتجة عن المناهج التربوية، وأخيراً عوائق ناتجة من سوء تدبير بعض العاملين فيها، كما هو مفصل في متن البحث.

٢- أهمية البحث:

للجودة الشاملة أهمية كبيرة في تطوير اقتصاد البلاد التي تسعى نحو التميز والتقدم والارتقاء في تقديم أفضل الخدمات العلمية والتربوية بوصفها من المؤسسات التي تهتم ببناء المتعلمين وتكوين القادة الناجحين لنهضة البلاد وتقدمها. ولأجل ذلك لابد من اذلال تلك العقبات التي تعيق تطبيق هذه الفلسفة والسعي الجاد لعلاج المشاكل والحصول على افضل النتائج ومن المحاولة الأولى وبأقل تكاليف ممكنة.

٣- منهج البحث:

يقوم البحث على المنهج الوصفي من حيث التعريف بالظاهرة المزمع دراستها ووضعها في أطرها الصحيح وتفسير جميع الظروف المؤثرة عليها، ومن ثم تحديد أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة.

٤- تحديد المصطلحات:

أ- العامل المؤثر:

العامل في اللغة، اسم مشتق من الفعل الثلاثي (عَمِلَ) فيقال عَمِلَ ب، وَعَمِلَ على وَعَمِلَ يعمل عملاً فهو عامل، و المفعول معمول للمتعدّي (١).

والعامل هو الذي يتولى أمور الرجل في ماله ومملكه وعمله، ومنه قيل للذي يستخرج الزكاة عامل (٢). ومصطلح العامل ازدهر كثيراً في الدراسات اللغوية والنحوية وقد قسمه ابن جني (ت ٣٩٢) الى قسمين هما العامل اللفظي والعامل المعنوي (٣).

وقد جاء تعريف علماء اللغة للعامل بأنه كل ما يؤثر في اللفظة تأثيراً ينشأ عنه علامة إعرابية ترمز إلى معنى خاص (٤). ومن هنا نستنتج التعريف الاصطلاحي للعوامل المؤثرة في جودة التعليم بأنها كل ما لها تأثير مباشر أو غير مباشر في تطبيق فلسفة الجودة الشاملة في نظام التعليم.

ب- اهم تعاريف الجودة الشاملة:

الجودة لغةً: جاد الشيء جودة، وجودة أي صارَ جيداً، وأجدت الشيء فجاد، والتَّجويد مثله، وقد قالوا: أجودت كما قالوا: أطال وأطول شيء جيد بين الجودة والجودة. وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. ويقال: أجاد فلان في عمله وأجودَ وجادَ عمله جودة، وجُدت له بالمال جوداً. ورجل مجوّدٌ مجيد وشاعر مجوّدٌ أي مجيد وشاعر مجواد أي مجيد يجيد كثيراً. وأجدته النقد: أعطيته جيداً. واستجدت الشيء: أعددته جيداً. واستجاد الشيء: وجدته جيداً أو طلبه جيداً (٥).

الجودة اصطلاحاً:

١. تعريف المعهد الفدرالي بالولايات المتحدة: هو القيام بالعمل وبشكل صحيح ومن أول خطوة مع الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء (٦).

٢. تعريف (رودز) للجودة الشاملة في التربية بأنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمؤسسة (٧).

٣. ويعرفها (درياس) بأنها أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كل مجالات العمل التعليمي فهي المؤسسة التربوية التعليمية ليس فقط في انتاج الخدمات ولكن في توصيلها الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيقها (٨).

يؤخذ على هذه التعاريف عدم التمييز بين الجودة الشاملة بوصفها برنامج يجب أن يأخذ بنظر الاعتبار وبين اعتبارها فلسفةً واجبة التطبيق (٩). والفرق بين أن تكون الجودة الشاملة برنامج وبين أن تكون فلسفة لأن النظرة الأولى سوف يحكم عليها بالفشل الذريع بينما يكون النجاح حليف من يعتبر الجودة الشاملة فلسفة تروم إلى معالجة المشاكل من جذورها وتبحث عن مسببات الفشل بينما

تسعى الأخرى إلى التطبيق الآلي، كما إنَّ الجودة الشاملة تغير من الوسائل التي لا تقف عند حد فهي تظال كل مكون من مكونات المؤسسة التعليمية وكل المشاركين فيها من مسؤولين ومدراء ومعلمين. وكذلك تشمل جميع الأقسام العلمية والإدارية والفنية فالجودة تقوم على عناصر لا بد منها وهي التخطيط والمراقبة والتأكد والتحسن.

يمكن تعريف الجودة الشاملة: هو برنامج يقوم أولاً على تحديد مواضع الخلل ومعوقات الفشل ثم القيام بالعمل وبالشكل صحيح من أول خطوة مع الاعتماد على تقييم العمل في معرفة مدى تحسين الأداء.

من المفاهيم الخاطئة أيضاً اعتبار الجودة الشاملة تقوم على برنامج منفصل أو تطبيقات لا بد منها بل لا بد من الإيمان بأنَّها فلسفة تسعى إلى التغيّر الشامل من أجل الأفضل.

٥- الدراسات السابقة:

يعد الموضوع من الدراسات الحديثة جداً التي تعاني من قلة المصادر المنتشرة هنا وهناك على الشبكة العنكبوتية، والتي يمكن الإشارة إلى المواقع الموجودة عليها مع العناوين واسماء باحثيها:

١- إدارة الجودة الشاملة، وكيبديا. [https:// ar.wikipedia/wiki](https://ar.wikipedia/wiki).

٢- الجودة الشاملة (المدرسة نموذجاً) برنامج تدريبي - منهل الثقافة التربوية. <https://www.manhal.net.net/art>.

٣- الدليل الإرشادي لتطبيق نظام الجودة الشاملة <http://algantaraschool-goo7.com/t2-topic>.

٤- مشروع مدارسنا نحو الجودة والتميز. <https://eda>moe>gov.sa/Riyadh/pepatments/General>.

٦- الجودة الشاملة في التربية والتعليم:

الجودة الشاملة في التعليم من أجل إيضاح مقدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق احتياجات مؤسسات المجتمع ومقدار الثقة بالمخرجات (الخريجون)، ولأجله فقد حظيت الجودة الشاملة _ الإصلاح التربوي _ في التعليم بالإهتمام الكبير، حيث سعت جميع المؤسسات التعليمية في جميع انحاء العالم إلى تحسين مستوى انتاجها (مخرجاتها) بما يمتلكه المتعلمين من علم وثقافة واسعة تمكنهم من أن يصبحوا قادة المجتمع وإعطاء افضل الخدمات للأجيال اللاحقة بما تتضمنه من مبادئ جاء بها الدين الاسلامي الحنيف وقد ذكر القرآن الكريم العديد من الآيات ومنها قوله تعالى: ((إنَّ لا نضيع أجر من أحسن عملاً))^(١٠) فهذه الآية تؤكد على وجوب اتقان العمل، فالمبادئ الأساسية التي جاءت بها الجودة الشاملة من مبدأ التعاون والتكافل بين الأفراد واحترام العمل والشمولية كان لها الصدى الواسع في القرآن الكريم.^(١١)

فبالرجوع إلى مواصفات الأيزو (٩٠٠٢) وبنودها التسعة عشر التي تمثل مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توفرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمات تعليمية عالية الجودة متمثلة بالآتي:^(١٢)

١. مسؤولية الإدارة التربوية.
٢. النظام والمقصود به نظام الجودة.
٣. قبول تسجيل المؤسسة في النظام.
٤. ضبط البيانات والوثائق.
٥. عمليات الشراء.
٦. العناية بالطلاب.
٧. تتبع سير العملية التعليمية.
٨. الاختبارات.
٩. التقييم بشكل عام.
١٠. معالجة حالات عدم المطابقة مع النموذج.

١١. الإجراءات التصحيحية والوقائية.

١٢. التخزين والحفظ.

١٣. ضبط السجلات.

١٤. التدقيق الداخلي.

١٥. التدريب.

ومن الملاحظ أن جميع هذه الخدمات هي مطبقة _ قبل أن يصدر نظام الأيزو (I S O) عام ١٩٨٧^(١٣) ولكن بنسب (طبعاً من حيث الدقة) متفاوتة بين مدرسة ومدرسة وفي المدرسة الواحدة من وقت لآخر _ إلا إنها ترتطم بالعقبات المادية التي تحول دون توفير البيئة المدرسية المتميزة من مباني ومرافق وتدريب للكوادر البشرية (العاملين فيها) وتوفير التجهيزات المدرسية والمعامل والمختبرات العلمية والحواسيب ومختبرات اللغة وغير ذلك لكي تحصل المؤسسة على المواصفات المطلوبة للجودة الشاملة.

المبحث الثاني

المعوقات:

الجودة في التعليم مرتبطة بعملية التعليم والتعلم من جهة والإدارة التي تقودها من جهة أخرى، ولذا فقد اقترن التعليم بحاجات المجتمع في كافة الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. وغيرها ولذا انيطت بالتربية عملية البناء وتنمية ملكة الابداع عند المتعلمين من أجل ربط أواصر التواصل بين المتعلم وبيئته التي يعيش فيها.^(١٤) ولأجل ذلك لا بد من الفصل بين مفهوم الجودة بوصفها الإداري الذي يقوم بمنظومة تستمد قدراتها وفعاليتها الديناميكية من البيانات والمعلومات المستمرة من نشاط العاملين في سعيهم الحثيث لاستثمار طاقات العاملين وتوظيفها بالشكل الأمثل في جميع مفاصل المنظومة التعليمية بغض النظر عن الحصول على نتائج مرضية من جميع الاطراف. والإدارة _ المدرسية _ التي تطبق الجودة الشاملة لتحسين مستوى إنتاجها.

فالبحث يقوم على دراسة المعوقات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية والتعليمية وكما مبين ادناه.

أولاً: المعوقات العامة:

١- المعوقات الاقتصادية:

للعامل الاقتصادي علاقة طردية مع التعليم، فكلما كان البلد مزدهراً علمياً فمن المؤكد أن يكون مزدهراً اقتصادياً وهذه العلاقة التي يرتبط بها الاقتصاد بالعلم أول من تنبه لها العالم الغربي بعد الحرب العالمية الثانية ولذا سعت الولايات المتحدة الأمريكية إلى تطوير مؤسساتها العلمية من أجل النهوض بالواقع الاقتصادي. وفي روسيا كان للثورة الصناعية بالغ الأثر في الاهتمام بالتعليم الفني وكانت هي المحفز الأول للولايات المتحدة الأمريكية لكي تسير على خطاها.^(١٥)

وقد تطور نظام التعليم في العراق بعد إدخال التكنولوجيا الحديثة وجودة المباني _ المدارس حديثة البناء _ وارتفاع رواتب المعلمين، وتدريبهم على أحدث النظم الحديثة إلا أن هذا التطور لم يشمل جميع أنحاء القطر فالمدارس في كردستان تختلف عن المدارس في البصرة، والمدارس الموجودة في مركز المدن تختلف بعض الشيء عن مدارس الريف (الطينية).

كما أن المدارس المخصصة للدراسة الابتدائية تختلف عن المدارس المخصصة للدراسة في المتوسطة والثانوية، وكان من الأجدر أن تتطور تلك المدارس لتواكب تطور بعض المناهج لكي تخصص لها مختبرات علمية ومختبر للصوت والحاسوب. فأكثر المشاكل التي تعاني منها مدارسنا هي مشاكل اقتصادية.

٢- المعوقات السياسية:

يتأثر التعليم في المجتمع بالنظام السياسي السائد والتي يقسمها المفكرون إلى قسمين هما: (١٦) الأول: السلطة السياسية التي تسيطر عليها يد الحاكم المطلق أو في يد أقلية أو يد غالبية أفراد الشعب ممثليه في الحزب السياسي ولكل حالة من تلك الحالات أثر واضح على نظام التعليم الذي تسيسه لخدمة مصالح ذلك الحزب. ثانياً: وهو إما أن يكون نظاماً ديمقراطياً يتميز بالتعدد الحزبي ومن أمثلته النظم السياسية الموجودة في الغرب، أو نظام يقوم على فكرة الحزب الواحد وتمثله هذه السياسات المجتمعات الاشتراكية، والتي يكون لها الأثر البالغ على نظام التعليم التي تسيره هي الأخرى لخدمة مصالحها. (١٧)

في العراق نجد أن نظام التعليم قد تغير لكي يتلائم مع السياسة الحاكمة من الحكم الملكي إلى الجمهوري إلى حكم إنتقالي تحت سلطة الإحتلال التي منحت ثقتها للبعض وعطلت البعض الآخر، ثم النظام البرلماني. وخير مثال على ذلك المدن التي سيطر عليها داعش غير المناهج تماماً لئلا تتناسب مع سياستها الإجرامية. وليكونوا قادرين على الانخراط في مجالهم السياسي ومن جانب آخر ينظر إلى العامل السياسي من وجهة نظر أخرى إذ إنَّ نشوب النزاعات السياسية في البلد الواحد يؤدي في بعض الأحيان إلى تأجيل الدراسة لفترات غير محددة تنتهي بإنهاء النزاعات السياسية كما حصل خلال فترة الحكم الإنتقالي.

٣- المعوقات الجغرافية:

للعوامل الجغرافية التأثير الكبير على المستوى الثقافي عامة والعلمي بصفة خاصة، فعلى سبيل المثال الدول الزراعية تؤكد على التعليم الزراعي في انظمتها التعليمية، والدول الصناعية تعنى بتعليم تكنولوجيا الصناعة. (١٨) أي إنها تسعى لتوفير الكوادر العلمية والتخصصية بالإضافة إلى تطوير العاملين فيها لخدمة مصالحها.

وقد ذهب بعض الدارسين إلى تصنيف تأثير المعوقات الجغرافية الى ثلاثة أصناف هي: (١٩)

أ- المناخ:

يحدد المناخ الوقت الملائم لبدء الموسم الدراسي والإجازات الدراسية، وطول أو قصر اليوم الدراسي، وبشكل المباني والمواد مواد البناء والتأثير والمختبرات وما تحتويه من الوسائل التعليمية، كل ذلك يجب أن يخضع لظروف المناخ. ونجد للمناخ تأثير ضعيف على نظام التعليم في العراق بسبب استقراره نوعاً ما عدا الموجات الباردة أو الحارة التي تكون قصيرة المدة.

ب- طبيعة البيئة - التضاريس.

الفرد يتأثر بالبيئة ويؤثر فيها، فالبيئة الجغرافية تلهم الإنسان بما تحتويه من الكثير من الظواهر الطبيعية، والتي تعد افضل مربية للإنسان. ولذا يجب أن يفسح المجال لدراسة تفاعل الإنسان مع بيئته ضمن البرامج التعليمية ليلم المتعلم ببيئته فيتكيف معها، ويستجيب لها، وذلك من خلال البنية التربوية.

كما أن طبيعة البيئة تحدد محتويات البرامج الدراسية، وتحدد شكل الإدارة التعليمية ومواد الدراسة.

ت- مصادر الثروة:

تختلف الثروات الطبيعية من بيئة لأخرى، كما أنها تختلف من حيث مردودها وقيمتها الاقتصادية، وباختلاف مصادر الثروة يختلف الإنفاق على التعليم، والتوسع فيه.

٤- المعوقات الإجتماعية:

تعد التربية عملية وضعت من أجل غايات اجتماعية بحد ذاتها فهي تنظر الى الفرد وعلاقته بأفراد جنسه والمنظمات التي يشكلها، فتتظر الدولة الى النظم التعليمية لكونها الأنسب في تلبية حاجات المجتمع البشري في مختلف صورها القروية والمدنية وهي الوسيلة إلى اعداد قادة للمجتمع نفسه. (٢٠)

ويمكن النظر إلى المعوقات التي تطل هذا المكون وخصوصاً في مجتمعاتنا هي التركيب الاجتماعي والعوامل السكانية. فالتركيب الاجتماعي ينعكس سلباً أو إيجاباً على التعليم ونظمه وأنواعه، والفرص التعليمية التي تختلف باختلاف نوع العلاقة التي يرتبط بها الفرد بالمجتمع وكذلك باختلاف المفاهيم والفلسفات التي تبلور هذه العلاقة وتحدد الإطار العام لها. ففي المجتمعات السابقة كان نظام التعليم حكراً على طبقة الاغنياء والمترفين، نتيجة للوعي الثقافي لهذه الطبقة وكذلك لارتفاع مستوى دخل الفرد فيها. ويحرم الكثير من الانخراط بالمؤسسات التعليمية نتيجة انشغالهم بكد العيش وتأمين الحاجات البسيطة لهم ولأسرهم.

اما في الوقت الحاضر ونتيجة للتطور والوعي العلمي فقد ازداد عدد المتعلمين نتيجة لتحسين في مستوياتهم المعيشية وبدأ ازدياد الطلب على المؤسسات التعليمية هذا من جانب ومن جانب آخر الانفجار السكاني الذي يحصل في بعض المدن يجب أن تتوفر له خدمات تعليمية تتناسب مع الزيادة الحاصلة وقد تكون الزيادة نتيجة الهجرة من الريف إلى المدينة ومن هنا تؤثر العوامل السكانية في تخطيط لتنفيذ السياسة التعليمية والنظم التابعة لها.

ثالثاً: المعوقات الخاصة:

١- معوقات متعلقة بالإدارة التعليمية:

يعمل النظام التعليمي كأى نظام انتاجي آخر وفق استراتيجية معينة تتمثل ببعض المفاهيم هي (ماذا نريد تحقيقه، ولماذا، وكيف يتحقق، ومتى، وأين) فهذه المفاهيم الاستراتيجية تكون من الأولويات التي تتبناها الإدارة التعليمية من اجل نجاح نظام الجودة الشاملة في مؤسساتها.^(٢١)

فهذه الاستراتيجية تراعي الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بالنظام والبناء الثقافي السائد داخله والمناخ التنظيمي والتقدم الفني والموارد المادية والبشرية التي يوفرها النظام وحاجات ورغبات ممولي النظام.^(٢٢) أي أن إدارة الجودة تعتمد على أسس علمية رصينة تهدف لتحسين والتطور المستمر والحصول على نتائج وخدمات مرضية للجميع.

وعلينا أن نتساءل عن الحد المقرر أو ما هي مقدار حصول إدارات المدارس من هذا العطاء وهل هذا العطاء يتناسب مع مقدار حاجاتها المادية والمعنوية.

ومن هنا يجب أن نتساءل مدى القدرة على التطور والتجديد في الأساليب التربوية والتعليمية ومدى توفر العلاقة الانسانية والروح المعنوية ومدى القدرة على التفاعل مع المجتمع المحلي والافادة من مؤسساتها. ومدى توفر الخبرة والعلمية والادارية والتربوية ومدى القدرة على تحقيق العدالة والأنصاف بين العاملين وأخيراً مدى القدرة على تهيئة مناخ تربوي وبيئة تعاونية مناسبة.

اما بخصوص الأسرة التعليمية فيجب ان تتناسب اعداد العاملين وكفائتهم العددية وتخصصاتهم مع اعداد التلاميذ في المدرسة ومدى إدراكهم للأهداف التعليمية ومدى قابليتهم وقناعتهم في الاشتراك في الدورات التدريبية للاطلاع على المستجدات العلمية والتقنية فمثل هكذا دورات يجب أن تكون قبل البدء بالمناهج الدراسية وأثنائها^(٢٢) وهذا بدوره له القدرة على تعزيز الدافعية للتعليم لتحقيق ايجابية المتعلم وقدرته على اكتشاف المواهب وتنمية قدراتهم على الابتكار والتقدم.

فأكثر المشاكل خطورة على تطبيق فلسفة الجودة الشاملة هو زيادة اعداد التلاميذ بصورة غير منتظمة تصل في بعض المدارس إلى أكثر من خمسين طالب في غرفة الصف مما يؤدي إلى أضعاف مقدار الفائدة العلمية التي يحصل عليها الشخص الواحد ومقدار الوقت الممنوح له للتعبير وتأدية نشاطاته المدرسية، وتؤدي إلى تدني نسب النجاح.

كما أن الجودة الشاملة تكون في أتم نجاحها عندما يكون هنالك استقرار في الكوادر التعليمية والطلاب لأن التغيير مكان العمل يؤدي إلى الإرباك نوعاً ما وهذا له مردود سلبي في تطبيق فلسفة الجودة التي تبدأ مع بداية كل عام دراسي وكما أن العاملين فيها حريصون على نجاحه، ولذا اقترح بأن تحسم أمر التنقلات في الكوادر التعليمية وكذلك بالنسبة إلى الطلاب قبل البدء بالعام الدراسي من اجل اعداد البرامج وتحديد العاملين عليها.

٢- معوقات تتعلق بالبيئة المدرسية:

يمكن أن نحيط بهذه المعوقات من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

س١/ ما مدى صلاحية المبنى وقدرته على تحقيق الأهداف التعليمية؟

س٢/ هل جميع المباني المدرسية تراعي الشروط الهندسية والصحية عند أنشائها؟

س٣/ هل ترقى شروط السلامة والإجراءات المتبعة في التطور والتقدم؟

س٤/ هل تتوفر في المدارس ورش وملاعب ومكتبة ومسرح؟

س٥/ مدى مناسبة حجم المباني التعليمية وقابليتها لاستيعاب الأعداد المتزايدة؟

فالكثير من المدارس تكون دون خط الوسط في قدرتها على أداء رسالتها التعليمية ويرجع إلى موقع تلك المدارس أما أن تكون في مناطق نائية جداً وأما أن تكون وسط المناطق المزدهمة كالأسواق والمحلات التجارية.

أما فيما يخص السؤال رقم (٢) فيمكن القول أن الغالبية العظمى من المدارس لها نفس النموذج الذي يأخذ بنظر الاعتبار مقدار الهواء وأشعة الشمس الداخلة للصف الدراسي، إلا أن هذا الجانب الإيجابي لا يكفي لتحقيق النتائج المرضية.

وكذلك لا يمكن الجزم بمقدار شروط السلامة لأن الغالبية العظمى منها يرجع إلى سنين خلت وهذا يعني أن الكثير منها معرض للتآكل والرطوبة وقد تعرض البعض الآخر لأنواع من الحشرات (الأرضة) التي تسبب في تآكل المباني ونخرها مما يجعلها غير صالحة كمؤسسة للتربية والتعليم.

وفيما يخص بالنقص الواضح في بعض الأماكن الخاصة للترفيه كالرسم وساحات خاصة للنشاطات والألعاب الرياضية والمكتبة والمسرح له أثره الواضح على التعليم فالطالب يجلس في الحصص الدراسية خمس ساعات تقريباً والمدة المخصصة للراحة لا تتجاوز ربع ساعة مجتمعة وهذه تعتبر من أهم الأسباب التي تولد الإرهاق والتعب والتذمر بالإضافة إلى إن لها مردود سلبي على الجهاز العصبي لدى الإنسان وبالتالي يكون لها تأثير سلبي على مستوى التعليم، وفي بعض الأحيان تضيق من هذه الدقائق القليلة نصفها أو كلها بسبب اندماج الحصص.

والملاحظ الآخر هو الاعتماد على الجانب النظري في بعض المواد العلمية وإهمال الجانب العملي أو ما يعرف بتطبيق التجربة، ويعود هذا بطبيعة الحال إلى خلو بعض المدارس من المختبرات والمواد اللازمة للتطبيق. وأن وجدت في البعض الآخر فيكون شبه مفعول لسبب خاص بمعلم المادة أو بسبب فقر بعض المختبرات من المواد التي يحتاج المعلم لتطبيق التجربة.

ثالثاً: المعوقات الخاصة بالمنهج المدرسي:

يتفق أكثر الدارسين على الزاوية التي ينظر منها للمناهج الدراسية وهي: (٢٤)

أولاً: مدى ملائمة المناهج لمتطلبات سوق العمل.

ثانياً: مدى ملائمة المناهج للبيئة المحلية.

ثالثاً: مدى ملائمة المناهج وقدرتها على استيعاب متغيرات العصر.

رابعاً: مدى ملائمة المناهج وقدرتها على تنمية طرق التفكير النقدي.

خامساً: مدى قدرة المناهج على تبسيط وترسيخ قيم العلم.

سادساً: مدى قدرة المناهج في مساعدة الطلاب على حل مشكلاتهم.

سابعاً: مدى قدرة المناهج على تنمية روح الولاء والانتماء للوطن.

فالمناهج التعليمية المقررة تتناسب مع الفقرات السبع السابقة إلا أنها بنسب متفاوتة في البعض ومتطابقة في البعض الآخر.

فالعراق بلد زراعي، صناعي، نفطي، والمناهج التعليمية تقوم على اعداد الكوادر الفنية والخبراء التي تغطي سوق العمل، كما أنها تلبى الحاجات المحلية والقادرة على استيعاب المتغيرات الحاصلة للقطر وتحول نظام الحكم فيه من ملكي الى جمهوري ثم الحكم النيابي في الوقت الحاضر.

وفيما يتعلق بالتفكير النقدي فقد أخذت بعض المناهج تركز عليه وتصرح به _ بعد التطور الحاصل في تلك المناهج_ بينما كان التفكير النقدي يستنتج من الموضوع أو أنه يُقرأ من بين السطور وهذا راجع بطبيعة الحال إلى تبني المؤسسات التعليمية فلسفة الجودة الشاملة واعدت البرامج التدريبية لغرض تدريب الكوادر العلمية.

كما أن هذه المناهج لها القدرة الكبيرة على تبسيط وترسيخ القيم العلمية والمعرفية لدى المتعلم وخصوصاً أن الكثير منها قد تغير إلى الأفضل وأصبح يواكب ما يستجد على الساحة العلمية والمعرفية.

وأخيراً يحسب لها كذلك بأنها تعزز القيم الوطنية وحب الوطن وشرف الانتماء إلى أرضه ومقدساته.

وإذا نظرنا إلى المناهج المقرر من وجهة نظر خصائص جودة المنهج نجد بعض الملاحظات الآتية: (٢٥)

١- شمولية المنهج تتطلب الإلمام بجميع الجوانب المختلفة في بناء المنهج وتصميمه وتطويره وتنفيذه وتقويمه ونجد هذا واضحاً في بعض المواد كالعلوم ومادة اللغة الإنجليزية التي سيصيبها الركود بعد استكمال السلسلة التعليمية ولا نجد له أي أثر في البعض الآخر المعتمدة على نفس المواضيع لمدة سنين وهذا يكون عامل مساعد على العمل الروتيني التي تسعى فلسفة الجودة إلى الإقلال منه. فالعائق الآخر الذي يؤثر في الحصول على النتائج المرجوة هي عدم استكمال المناهج لظروف طارئة أو تعطيل الدوام بعض الوقت أو أي سبب آخر.

٢- الموضوعية: هي الأخرى تعاني من التذبذب لأنها تتوافق مع بعض الأهداف وتتعارض مع الأهداف الأخرى وخصوصاً القديمة منها التي لا تتوافق مع متطلبات العصر وتطوره.

٣- المرونة: نجد المرونة حاضرة مطبقة ومتوافقة في مناهج كافة المراحل.

٤- المجتمعية: يكون للمجتمعية حضور متذبذب، فمرة نجد لها الحضور الكامل في بعض المواد واختفائها في المواد الأخرى.

٥- الاستمرارية والتطوير: من الملاحظ أن مناهج الدراسة تقوم على مبدأ الاستمرار، إلا أن تطورها ضعيف جداً.

٦- المشاركة: من المعروف أن المناهج الدراسية تقرر بعد أن تعرض على لجنة خاصة تقوم بدراسة تلك المناهج ونادراً ما تعدل تلك المناهج بعد استطلاع الرأي والأخذ بملاحظات الكوادر التعليمية والرأي العام في الشارع ورغم ذلك يكون التعديل بطيء وضعيف في بعض الأحيان.

فالمعوقات تكمن في عدم شمول التغيير جميع المواد الدراسية بل أنها شملت البعض وتركت البعض الآخر على ما هو عليه أو بتغيير طفيف وكأنها تقوم بإعداد الفرد إلى جهتين مُتعاكستين أحدهما تعدّه إلى المستقبل والآخر إلى الماضي.

والعقبة الأخرى هي عزوف _ لسبب التعالي أو الاستغناء أو الغرور _ أغلب المعلمين عن الاطلاع على مضمون المادة العلمية المقدمة في الدورات التدريبية المقامة لغرض اعداد كوادر علمية متطورة. وقد يكون هذا التقصير ناتج من المعلم المشارك في تلك الدورات لأسباب ترجع البعض منها إلى التكاسل في الشرح والتوضيح أو قد يكون بدافع أناني وحب التملك والسيطرة تدفع المتدرب إلى الاحتفاظ بالمعلومات لنفسه وقد يكون من الصعب ايجاد فرصة ملائمة لجمع الكوادر واطلاعهم على المواضيع التي طرحت في تلك الدورات.

والملاحظ الأخير أن بعض المواد بحاجة إلى اعادة ترتيب للمواصفات الدراسية المقررة لكي تكون أكثر وضوحاً واعم فائدة للمواضيع الدراسية المقررة للمتعلم والبعض يحتاج إلى اعادة نظر فيه من حيث كمية المواضيع إذا أخذنا بنظر الاعتبار تجاوز العدد المقرر للمتعلمين في غرفة الصف. وقياس نسبة الفائدة التي يحصل عليها كل شخص في مدة زمنية قليلة جداً.

وبعض المواد الموزعة على كتابين - اللغة العربية مثلاً موزعة في كتاب القراءة وكتاب القواعد وكتاب الرياضيات والنشاط ومادة العلوم والنشاط واللغة الإنجليزية والنشاط - تكون أكثر فائدة لو أدمجت في كتاب واحد وأقل تكلفة للدولة وأقل جهد للمتعلم.

رابعاً: معوقات متعلقة بالمعلم:

لكي يتم تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشامل بالشكل الصحيح فإنه يجب تدريب وتعليم المشاركين بأسلوب وأدوات هذه الفلسفة حتى يمكن أن يقوم على أساس سليم وصلب وبالتالي يؤدي إلى النتائج المرغوبة من تطبيقه.^(٢٦) وقد نصت الشريعة الإسلامية على هذا المبدأ فقد جاء في قول أبو حامد الغزالي: (أيها الولد، العلم بلا عمل جنون، والعمل بغير علم لا يكون)^(٢٧) ولهذا فقد سعت إدارة الجودة الشامل على تدريب العاملين فيها من أجل نشر ثقافة الجودة وتسمح للمشاركين من التعرف على الأساليب الفنية لتطور العمليات التعليمية من هنا تكمن أهمية العلم والمعرفة بالوسائل والطرق الحديثة التي تساعد إدارة الجودة على الحصول على النتائج الأفضل.

تكمن المعوقات في هذا الجانب من عزوف العاملين فيها من المشاركة في الدورات المقامة، وبالتالي يكون العاملين فيها عاجزين عن الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية التعليم كاستخدام الحاسوب وجهاز داتا شو والسبورة الذكية. وقد يكون عزوف المعلمين عن المشاركة بالدورات لأسباب اقتصادية كالتنقيات الإضافية التي يتكبها نتيجة الالتحاق بالدورات أو لمرض مفاجئ أو لأي سبب آخر.

ومن أخطر الأساليب التي تمارس من قبل البعض هو انعدام أو تعطيل مبادئ سامية تتمثل في العدالة الاجتماعية بين تلاميذ الفصل الواحد والتميز بينهم على أساس اجتماعي أو سياسي أو اقتصادي وقد تصل إلى التمييز الطبقي بين التلاميذ وهذا بدوره يعدم تكافؤ الفرص والحرية والديمقراطية فهذه الوسائل لها الأثر البالغ في نفوس التلاميذ ومستواهم العلمي. ولم يقتصر الأمر على هذا بل أن الكثير يغفل مبدأ التعليم الذاتي في الوقت الذي تسعى فيه جميع المؤسسات التعليمية من أجل تبني مشروع التعليم من أجل التمكين

اهمال العمل الجماعي في بعض المواد وتعزيزه في مواد أخرى وهذا له مردود سلبي وقد يرجع في بعض الأحيان إلى طبيعة المادة والموضوع والمعلم.

وإيضاً قلة الصبر أو فقدته من لدن البعض يشكل أكبر عقبة في تحقيق فلسفة الجودة الشاملة التي تتطلب سنوات من أجل أن نلمس المتغيرات الإيجابية التي ترضي الفرد والمجتمع.

فالجودة في تفاصيل العمل تؤدي إلى الجودة في المشاريع الكبرى، ومن هنا لا بد من الحذر الشديد من الأخطاء الصغيرة التي تحصل وتترك دون معالجة للاستهانة بها وهذه من الأخطاء الشائعة في جميع المؤسسات التعليمية وغير التعليمية.

المعالجات:

١- أفضل وسائل علاجية للتخلص من العقبات السابقة هي الرجوع إلى ما جاء في الدين الإسلامي الحنيف الذي أكد مبادئ الجودة في العمل قبل أن تأتي به المؤسسات الغربية في الثمانينات مع اكتساح العالم بالمنتجات اليابانية والتراجع الواضح لغيرها من المنتجات كالألمانية والبريطانية وغيرها.

فمن الآيات الكريمة التي تؤكد على ثبوت الأجر عند الله للذين يؤدون أعمالهم على أحسن وجه قوله تعالى ((إنَّا لا نضيع أجر من أحسن عملاً))^(٢٨)، وقوله تعالى ((والعصر إن الإنسان لفي خسر، إلا الذين آمنوا وعملوا الصالحات وتواصوا بالحق وتواصوا بالصبر))^(٢٩)، وقوله ((الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً وهو العزيز الغفور))^(٣٠). وحديث الرسول (ص): (إنَّ الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)^(٣١) فأبي أجر يمكن أن يطمع إليه الإنسان أكثر من حب الله إليه.

٢- تعزيز في نفوس العاملين أن الجودة هي الاتقان والعمل الحسن.

- ٣- إذا كان نظام الجودة يهتم بالتحديد الشامل للهيكل التنظيمي، عن طريق توزيع المسؤوليات والصلاحيات على الموظفين والعمال وإيضاح الأعمال والإجراءات الكفيلة بمراقبة العمل ومتابعته. فيمكن تعزيز هذا المبدأ من خلال قول الرسول (ص) (كلكم راعٍ وكلكم مسؤول عن رعيته) ^(٣٢). فهذا الحديث أصل في تحمل المسؤولية التي سوف يحاسب عنها الإنسان يوم القيامة، كما أن هذا الحديث يؤكد الشمول فالكل يعمل حسب مقدار الصلاحيات الممنوحة له وبمقدار المسؤولية المكلف بها.
- ٤- كما أن مبدأ العمل التعاوني من أهم الاهداف التي تسعى إدارة الجودة إلى تنميتها عن طريق العمل التعاوني الجماعي لأجل الاستفادة من جميع الطاقات، فيمكن ترسيخ هذا المبدأ عن طريق التذكير الدائم بما تنص عليه الشريعة الاسلامية السحاء كقول الرسول(ص): (يد الله مع الجماعة) ^(٣٣).
- ٥- تعزيز مبدأ الوقاية خير من العلاج، وهي من المبادئ التي جاءت بها الشريعة الإسلامية السحاء.
- ٦- الإيمان بأن التأهيل والتدريب على احدث الوسائل إنما هو استثمار حقيقي في البشر.
- ٧- تأكيد أهمية التواصل إلى معايير الجودة الشاملة الملائمة للمؤسسات التعليمية.
- ٨- تشجيع القيادات التربوية والمؤسسات التعليمية على التعليم على إجراء التقويم الذاتي.
- ٩- بعد وضع اليد على مواطن الخلل التي تؤثر على تطبيق الجودة الشاملة، عن طريق حل تلك المشاكل.

الهوامش:

- ١- لسان العرب، ابن المنصور، دار احياء التراث العربي، بيروت، ط: ٩/٣/٤٠٠. و ينظر: معجم المعاني الجامع، مادة (عَمَل).
- ٢- لسان العرب: ٩/٤٠٠.
- ٣- ينظر: الخصائص، ابن جني، عالم المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع: ١/ ١٠٩-١١١. وينظر: أصول النحو، ابن السراج، تحقيق د. عبد الحسين الفتلي، مؤسسة الرسالة: ٣/٢٠٠. وينظر: أحياء النحو، ابراهيم مصطفى، مؤسسة هنداوي تاريخ النشر ٢٠١٤/١٣٨. و ينظر: مفهوم العامل في النحو العربي، سعدون أحمد علي الربالي، جامعة بابل، موقع جامعة بابل، نظام التعليم الالكتروني في ٢٠/١٢/٢٠١٤.
- ٤- ينظر: الصحاح، تاج اللغة وصحاح العربية، مرتب ترتيباً ألفبائياً وفق أوائل الحروف، أبي نصر إسماعيل بن حماد الجوهري، راجعه د. محمد محمد تامر، أنس محمد الشامي وزكريا جابر أحمد، دار الحديث القاهرة، ٢٠٠٩ / ٢١٠. وينظر: لسان العرب: ٢/٤١١.
- ٥- الجودة الشاملة (المدرسة نموذجاً) برنامج تدريبي. منهل الثقافة التربوية، <https://www.manhal.net/index>
- ٦- الجودة الشاملة في التعليم - تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، أمجد قاسم، <http://al3loom.Com/?p=4435>
- ٧- إدارة الجودة الشاملة، محمد يوسف، مركز القطان للبحوث والتطوير التربوي، غزة / ١٢٥.
- ٨- ينظر: الرقابة على الجهاز الإداري، رمضان محمد بطيخ، دراسة علمية وعملية في النظم الوضعية الإسلامية، بيروت، لبنان، ط١/٦٥.
- ٩- ن، م/ ٦٥.
- ١٠- سورة الكهف / ٣٠.
- ١١- ينظر: أحكام العمل وحقوق العمل في الإسلام، محمد فهد شقفة، بيروت دار الإرشاد للطباعة والنشر، ط١/٢٥.
- ١٢- الجودة الشاملة في التعليم، تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، آفاق علمية وتربوية / ١٠.
- ١٣- ينظر: إدارة الجودة الشاملة: الأساس الصحيح لإدارة الجودة الشاملة، أنكنسون، فليب، ترجمة عبد الفتاح النعماني، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة / ٥٥.

- ١٤- ينظر: السنن الكبرى، أحمد بن الحسين البهقي، دار الفكر، الكويت/ ٥٧. وينظر: جودة مؤسسات التعليم العالي وفعاليتها: استراتيجيات تحقيق الكفاية والتفويح المستمر، جلال عبد الفتاح، معهد الدراسات التربوية، القاهرة، المجلد الأول، العدد الأول.
- ١٥- ينظر: التخطيط التربوي، عبد الله عبد الدايم، دار العلم للملايين، بيروت، ٨٥/١٩٨٠.
- ١٦- ينظر: فلسفة النظام التعليمي وبنية السياسية، أحمد حسن عبيد، دراسة مقارنة، مكتبة النجلو المصرية، القاهرة، ٨٠/١٩٧٩.
- ١٧- ينظر: القوى المؤثرة في النظام التعليمية، دراسة مقارنة، مصطفى متولي، دار المطبوعات الجديدة الإسكندرية، ١٦٠/١٩٨٣.
- ١٨- مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، خضير بن سعود، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد (٥٣)/ ٨٧.
- ١٩- العوامل المؤثرة في التعليم، موسوعة التوثيق الشاملة / ٦
- ٢٠- ينظر: أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، د.بربري محمد أمين/ ٣
- ٢١- ينظر: أساسيات الجودة الشاملة، ريتشارد وليامز، ترجمة مكتبة جرير، ٥٨/١٩٩٩
- ٢٢- ضبط الجودة المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات التربوية، عصام الدين عبد الجواد نوفل، مجلة التربية قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، السنة (١٠)، العدد (٣٣)
- ٢٣- إدارة الجودة الشاملة، خضر كاظم حمود، دار المسيرة، عمان، ٦٧/٢٠٠٠
- ٢٤- م.ن/ ٦٧
- ٢٥- صحيح مسلم، للأمام ابي الحسن مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، تحقيق وتخريج، أحمد زهوة، أحمد عناية، دار الكتاب العربي، بيروت لبنان، ٢٠٠٩، باب البيوع.
- ٢٦- سورة الكهف/ ٣٠.
- ٢٧- ينظر: إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، خالد بن سعد عبد العزيز، العبيكان للطباعة والنشر، الرياض، ١٩٩٧/ ١٠٦. ينظر: ضبط جودة التعليم: مفهومه أهميته، وعلاقته بالمدخلات والمخرجات والنظرة النقدية، حسان محمد، ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح، الكويت: مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية، ١٩٩٤/ ٥٤
- ٢٨- سورة الكهف / ٣٠
- ٢٩- سورة العصر / ٣-١.
- ٣٠- سورة الملك / ٢
- ٣١- صحيح مسلم / ١١٤٥.
- ٣٢- ينظر: صحيح البخاري، بحاشية السندي للأمام أبي عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري، اعتنى به وراجعه الشيخ حسن عبد العال، هيثم خليفة الطعيمي، ٢٠٠٨، وينظر: صحيح مسلم.
- ٣٣- صحيح البخاري / ١٦٨٩.

المصادر:

١. القرآن الكريم.
٢. أحكام العمل وحقوق العمل في الإسلام، محمد فهد شقفة، بيروت دار الإرشاد للطباعة والنشر، ط١.
٣. أحياء النحو، ابراهيم مصطفى، مؤسسة هنداوي تاريخ النشر ٢٠١٤
٤. إدارة الجودة الشاملة، محمد يوسف، مركز القطان للبحوث والتطوير التربوي، غزة.
٥. إدارة الجودة الشاملة: إدارة الجودة الشاملة، خضر كاظم حمود، دار المسيرة، عمان، ٦٧/٢٠٠٠

٦. إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، خالد بن سعد عبد العزيز، العبيكان للطباعة والنشر، الرياض، ١٩٩٧/ ١٠٦.
٧. أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية، د. بريري محمد أمين.
٨. أساسيات الجودة الشاملة، ريتشارد وليامز، ترجمة مكتبة جرير، ١٩٩٩ أساسيات الجودة الشاملة، ريتشارد وليامز، ترجمة مكتبة جرير، ١٩٩٩.
٩. أصول النحو، ابن السراج، تحقيق د. عبد الحسين الفتلي، مؤسسة الرسالة: ٢٠٠٣/٣.
١٠. التخطيط التربوي، عبد الله عبد الدايم، دار العلم للملايين، بيروت، ١٩٨٠.
١١. الجودة الشاملة في التعليم، تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، آفاق علمية وتربوية.
١٢. الخصائص، ابن جني، عالم المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع: ١.
١٣. الرقابة على الجهاز الإداري، رمضان محمد بطيخ، دراسة علمية وعملية في النظم الوضعية الإسلامية، بيروت، لبنان، ط١.
١٤. السنن الكبرى، أحمد بن الحسين البهقي، دار الفكر، الكويت.
١٥. الصحاح، تاج اللغة وصحاح العربية، مرتب ترتيباً ألفبائياً وفق أوائل الحروف، أبي نصر إسماعيل بن حماد الجوهري، راجعه د. محمد محمد تامر، أنس محمد الشامي وزكريا جابر أحمد، دار الحديث القاهرة، ٢٠٠٩.
١٦. صحيح البخاري، بحاشية السندي للأمام أبي عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري، اعتنى به وراجعه الشيخ حسن عبد العال، هيثم خليفة الطعيمي، ٢٠٠٨.
١٧. صحيح مسلم، للأمام أبي الحسن مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، تحقيق وتخريج، أحمد زهوة، أحمد عناية، دار الكتاب العربي، بيروت لبنان، ٢٠٠٩، باب البيوع.
١٨. العوامل المؤثرة في التعليم، موسوعة التوثيق الشاملة.
١٩. فلسفة النظام التعليمي وبنية السياسية، أحمد حسن عبيد، دراسة مقارنة، مكتبة النجلو المصرية، القاهرة، ١٩٧٩.
٢٠. القوى المؤثرة في النظام التعليمية، دراسة مقارنة، مصطفى متولي، دار المطبوعات الجديدة الإسكندرية، ١٩٨٣.
٢١. لسان العرب، ابن المنظور، دار احياء التراث العربي، بيروت، ط٩: ٣.
٢٢. معجم المعاني الجامع، مادة (عَمَل).

الدوريات:

- ١- جودة مؤسسات التعليم العالي وفعاليتها: استراتيجيات تحقيق الكفاية والتقويم المستمر، جلال عبد الفتاح، معهد الدراسات التربوية، القاهرة، المجلد الأول، العدد الأول.
- ٢- ضبط الجودة المفهوم، المنهج، الآليات والتطبيقات التربوية، عصام الدين عبد الجواد نوفل، مجلة التربية قطاع البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية بدولة الكويت، السنة (١٠)، العدد (٣٣)
- ٣- مؤشرات جودة مخرجات التعليم العالي بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، خضير بن سعود، مجلة التعاون، مجلس التعاون لدول الخليج العربية، العدد (٥٣).

البحوث المنشورة على الأنترنت:

- ١- الجودة الشاملة (المدرسة نموذجاً) برنامج تدريبي. منهل الثقافة التربوية، <https://www.manhal.net/index>
- ٢- الجودة الشاملة في التعليم - تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، أمجد قاسم، <http://al3loom.Com/?p=4435>
- ٣- مفهوم العامل في النحو العربي، سعدون أحمد علي الربالي، جامعة بابل، موقع جامعة بابل، نظام التعليم الإلكتروني في ٢٠١٤/١٢/٢٠.