

جامعة مدينة السادات  
كلية التربية  
قسم التربية

## تصور مقترح لتطوير المدارس الثانوية في ضوء معايير الجودة الشاملة بمحافظة الجيزة

بحث مشتق من رسالة ماجستير  
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية  
(تخصص التربية المقارنة والادارة التعليمية)

مقدمة من الباحث

محمد عبدالحميد احمد قنديل

تحت اشراف

د. نشوى سعد زنون  
مدرس أصول التربية  
كلية التربية  
جامعة مدينة السادات

ا.د ياسر ميمون عباس  
استاذ اصول التربية المساعد  
كلية التربية النوعية  
جامعة المنوفية

١٤٤٣ هـ - ٢٠٢٢ م

## أولاً: مقدمة البحث:

شهد العالم بشكل عام تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته وقد أتى هذا التطور استجابة لجملة من التحديات التي واجهت التعليم والتي تمثلت عموماً في تطور تقنيات التعليم وزيادة الإقبال على التعليم والانفجار المعرفي الهائل ونمو صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي إضافة لاعتماد المنافسة الاقتصادية في الأسواق العالمية على مدى قدرة المعرفة البشرية على الإنتاج، من هنا فقد أصبح التعليم مطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل على الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية اللازمة والقادرة على التعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العالم المعاصر هذا ما دفع العديد من الدول إلى تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم قصد إحداث تطوير نوعي في الأداء بما يلائم المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية ويواكب التطورات الساعية لتحقيق التميز في كافة العمليات التي تقوم المدرسة بها والمتمثلة في تحقيق إرضاء المستفيدين من النظام التعليمي (1).

إن الأخذ بنظام الجودة الشاملة في التعليم يمكننا من تحقيق جودة التعليم ومن ثم تحقيق الجودة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية فالعلاقة طردية بين تحقيق الجودة في التعليم وتحقيق الجودة في جميع مجالات التنمية ولذلك أصبح تطبيق الجودة في التعليم مطلباً ملحاً وضرورياً داخلياً وخارجياً حيث المنافسة و المكانة السياسية والاقتصادية والثقافية بين الأمم ولكن واقع تطبيق الجودة في التعليم غير مسير للجودة في التعليم في الدول المتقدمة وذلك لوجود معوقات والتي كانت كبيرة ومتنوعة ومتعددة منها البشرية ومنها الاقتصادية ومنها التكنولوجية والتي لا تتوفر في مدارسنا (2).

والاهتمام بجودة التعليم يرجع إلى اعتبار التعليم سلعه من السلع تسعى من خلالها إلى إرضاء مستهلكي هذه السلعة من طلاب والمجتمع والدولة التي تهدف إلى مخرجات تعليمية متميزة تحقق لها أهدافها التنموية، والطلاب يهدفون إلى الحصول إلى أفضل المؤهلات تتيح فرصة للعمل الكريم، وهذا من أهداف وطموحات أولياء الأمور أيضاً (3).

1) صالح ناصر عليمات، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية" تطبيقات ومقترحات للتطوير"، ط 1؛ عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، (٢٠٠٤)، ص ٧.  
2) أحمد إبراهيم أحمد، "الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية"، (دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٣)، ص ٥.  
3) نبيل عبد الحافظ عبدالفتاح، "إدارة الجودة الشاملة ودورها المتوقع في تحسين الانتاجية بالأجهزة الحكومية"، (مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة بمسقط السنة (٢٢)، العدد (٨٢)، ٢٠٠٠)، ص ٤٥.

إن التقدم والنهضة الذي احتكرته أمريكا واليابان والدول المتقدمة كان بسبب اهتمامهم بتطبيق معايير الجودة التعليمية، وقد أشارت تقارير حركة معايير الجودة أن جميع مدارس الولايات المتحدة الأمريكية تطبق معايير الجودة. (4)

وحيث أن جودة التعليم لا تبدأ من الفاعات والمؤتمرات ولا من القوانين بل تبدأ من الفصول والمدارس، والمؤسسة المدرسية هي بداية الانطلاق للإصلاح التربوي والتعليمي وذلك لأهمية المدرسة وما تقوم به من دور استراتيجي وحيوي في حياة المجتمع من خلال إعداد الأجيال وتكوين معتقدات علمية وإنسانية واجتماعية والحفاظ على التراث الثقافي وتصفيته ونقله للأجيال المتلاحقة، ومن هنا وجب علينا ثورة على القديم بكل جوانبه ومعوقاته وإحلال منهج جديد يشمل جميع مجالات العمل بالمدرسة<sup>(5)</sup>، وأيضاً من خلال وجود سياسة واضحة ومحددة للجودة الشاملة، وكفاءة تنظيم الإدارة للمؤسسات التعليمية والإدارية<sup>(6)</sup> ورفض التغيير معناه الحكم على نفسه بالفناء والتابعة والدنيا من الدرجات.

ولقد بذلت مصر جهوداً كبيرة لتطوير التعليم بصورة عامة والتعليم الثانوي العام بصورة خاصة من خلال إنشاء الهيئة القومية لضمان الجودة والاعتماد ليستطيع مواكبة العصر وتحدياته، فأجريت العديد من الدراسات والأبحاث، وعقدت العديد من المؤتمرات، وقد أسفرت النتائج عن أن المدرسة الثانوية العامة تواجه العديد من المعوقات على كافة محاور العملية التعليمية والتي تعوق عملية تحقيق معايير الجودة. وإيماناً من الباحث بضرورة إصلاح التعليم بشكل عام وإصلاح التعليم الثانوي بشكل خاص، واعتقاداً منه بأن إصلاح التعليم المعتمد على معايير الجودة الشاملة يهدف إلى تقديم رؤية واضحة لمدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها بما يضمن تحقيق الأهداف المنشودة، فتسعى الدراسة الحالية إلى تقديم رؤية لإصلاح التعليم الثانوي العام بمصر في ضوء معايير الجودة الشاملة.

ثانياً: مشكلة البحث وتساؤلاته:

تتمثل مشكلة الدراسة في ضعف الاهتمام بتطبيق الجودة الشاملة في التعليم قبل الجامعي بصورة عامة وفي التعليم الثانوي العام بصورة خاصة، فبالرغم من الاهتمام الحكومي بتطبيق الجودة الشاملة، وذلك بإنشاء الهيئة العامة لضمان الجودة والاعتماد وإنشاء أقسام في المديرية التعليمية والإدارات التعليمية على مستوى الجمهورية إلا أن هناك عقبات ومعوقات تحول دون تطبيق معايير الجودة الشاملة تطبيقاً صحيحاً عملياً وعلمياً وفنياً وأدى ذلك إلى مخرجات رديئة لم تحقق نسبة ولو قليلة من نواتج التعليم ولا تستوفي

<sup>4</sup> (أحلام محمود، "المنتج التعليمي المعايير وتحقيق الجودة" دار الجامعة العربية"، (شارع سوتير، الأزاريطة، الاسكندرية، مصر، ٢٠٠٧)، ص ١٤٥.

<sup>5</sup> (عطا الله عبدالعزيز المعاينة، الإدارة المدرسية في ضوء الفكر المعاصر، (ط١)، الأردن، دار الحامد، ٢٠٠٧)، ص ٢١٤.

<sup>6</sup> (خضر كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، (عمان: دار المسيرة، ٢٠٠٠)، ص ٥.

المعايير التي وضعتها الهيئة ولا تلبى احتياجات السوق ولا تحوز على رضا العملاء سواء الداخليين أو الخارجيين وأيضاً المدارس التي حصلت على الاعتماد هي بمحافظة الجيزة . (7)

فإذا نظرنا إلى واقع التعليم الثانوي العام النوعي بمحافظة الجيزة نجد أن عدد المدارس الثانوية العامة ١٦٣ مدرسة والمدارس التي اعتمدت مدرسة واحدة فقط لا غير (8). أي أن النسبة لا تذكر وعلى مستوى الجمهورية نجد أن لدينا (٥٢) ألف مدرسة منهم (٢٥٠٠) مدرسة حاصلة على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بما يمثل أقل من (٥٪) من مدارس التعليم العام في مصر، وتشمل (٣٠٦) مدرسة خاصة، (٢٠٦٠) مدرسة حكومية بالإضافة إلى (١٠٠) مدرسة مرجأة لها أولوية الاعتماد، بينما تسعى وزارة التربية والتعليم لزيادة النسبة لتصبح (١٠٪) من جميع المراحل (بدون مرحلة رياض الأطفال) و(١٠٠٪) من المدارس التابعة للمعاهد القومية، (٥٠٪) بالنسبة للمدارس الخاصة والرسمية للعام (٢٠١٧/٢٠١٦) و(٥٠٪) للعام (٢٠١٧/٢٠١٨)، وعلى الرغم من السعي الدؤوب لزيادة عدد المدارس المعتمدة إلا أنه عند وصول المؤسسات التعليمية إلى هذه الشهادة لا يلتفت إلى الأداء بداخلها بنفس القدر من التركيز على أدائها للوصول لهذا الاعتراف الرسمي بجودة الأداء، والهدف ليس تحقيق الجودة ولكن الحصول على الاعتماد، وبمجرد الحصول عليه كل شيء من عناصر العملية التعليمية أصبح شكلاً وليس مضموناً، وهو ما ينعكس على الناتج التعليمي حتى لو لم يكن على مستوى التحصيل بل على مستوى القناعة بأهمية الأداء الجيد على كافة المستويات، ليصبح هذا هو الأداء الاعتيادي للجميع من داخل وخارج المدرسة. وإذا كان التعليم في مصر يئن اليوم من تراجع مستوى التعليم فيه إلى (١٣٩) من (١٤٠) عالمياً فأين عائد الجودة وكيف وصل حال التعليم في مصر إلى هذا الحد رغم كل هذه الجهود وما هي الأسباب والحلول؟ (9)

وقد أوضح تقرير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بأن إجمالي عدد المدارس الحكومية التي تقدمت للاعتماد من الهيئة للعام الحالي ٢٠٢٠/٢٠١٩ بلغ (١٠٥٤) مدرسة، وأن إجمالي عدد المدارس المعتمد قبل ٢٠١٤ بلغ (١٣١٥) مدرسة، في حين أن عدد المدارس التي تم اعتمادها بلغ (٤٢٩٠) منذ ٢٠١٤ وحتى ٢٠١٩ وهي نسبة تصل إلى حوالي (١٠٪) من إجمالي عدد المدارس الحكومية في مصر. وتعمل الهيئة على مساعدة وزارة التربية والتعليم و التعليم الفني من خلال تقديم التدريب والدعم الفني للمؤسسات التعليمية لحل مشكلات المدارس لزيادة أعداد المؤسسات المتقدمة من وزارة التربية والتعليم

7 (الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، التعليم قبل الجامعي، <https://naqaae.eg/>)

8 (وزارة التربية والتعليم، كتاب الاحصاء السنوي لعام ٢٠١٩ - ٢٠٢٠).

9 (مها محمد جاد الله، "الجودة والاعتماد في التعليم قبل الجامعي في مصر"، (رسالة دكتوراه)، كلية التربية، جامعة اسيوط)، ص ١٥.

للاعتداده (10) ومن خلال عرض الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لعدد المدارس التي تم اعتمادها ونسبتها نجد أن النسبة ١٠٪ وهي نسبة ضعيفة جدا وتشير إلى ضعف تطبيق مبادئ ومعايير الجودة الشاملة فضلا عن أن الـ ١٠٪ المعتمدة ربما يكون منها مجاملات ومنها ما يكون لإثبات أن هناك عمل للهيئة ومنها ما يكون على الورق وأخرى.

وذلك بسبب العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق وتفعيل معايير الجودة بالمدرسة، و بالاستناد إلى نتائج بعض الدراسات السابقة في الجودة وتطبيق الجودة وتفعيل ثقافة الجودة كان علينا التفكير الإبداعي لعمل تصور مقترح يبنى على إنشاء المدرسة الثانوية للجودة الشاملة لعلاج كل المعوقات التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة في المدارس. لذلك تسعى الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما التصور المقترح لتطوير المدارس الثانوية العامة في ضوء معايير الجودة الشاملة بمحافظة الجيزة؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

١. ما الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة ؟

٢. ما المقصود للجودة الشاملة في التعليم ؟ و ما هي مجالاتها و مبررات تطبيقها ؟

٣. ما معوقات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم ؟

٤. ما التصور المقترح لتطوير المدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة ؟

ثالثاً: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة .

٢. التعرف على أهداف تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

٣. الوقوف على واقع تطبيق لجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية.

٤. التعرف المتطلبات اللازمة تطبيق الجودة الشاملة على التعليم ومعوقات تطبيقها.

٥. التعرف على التصور المقترح لتطوير المدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة(إنشاء مدرسة للجودة).

رابعاً: أهمية البحث:

يمكن أن تفيد الدراسة في:

١. المؤسسات التعليمية والتربوية في معرفة مدى تطبيقها لمبادئ الجودة.

<sup>10</sup> عيد، يوهانسون، اعتماد الهيئة للمدارس الحكومية، ٢٠٢٠/٧/٢٠، <https://naqaae.eg>

٢. البحوث التربوية في فتح محاور جديدة لحل مشكلات التربية والتعليم.
  ٣. الجانب التطبيقي في المدارس حيث الاستفادة من تطوير المدارس الثانوية .
  ٤. نقطة انطلاق في تطوير مدارس أخرى لجميع المراحل التعليمية وكليات وجامعات
  ٥. أهمية الموضوع باعتبار أن الجودة مدخلاً مهماً لإصلاح التعليم من خلال إصلاح مؤسساته أو مراحلها المختلفة. بالإضافة إلى أن التنافسية في مخرجات التعليم على المستوى الدولي تتطلب قيام المؤسسات التعليمية ببذل مزيد من الجهد من أجل تحقيق الاعتماد التربوي.
- خامساً: حدود الدراسة:

#### ١- الحدود الموضوعية:

تناول البحث إصلاح وتطوير بعض جوانب التعليم الثانوي العام في ضوء معايير الجودة الشاملة.

#### ٢- الحدود المكانية:

المدارس الثانوية العامة الحكومية التابعة لمحافظة الجيزة.

#### ٣- الحدود البشرية:

طبقت أدوات الدراسة على عينة عشوائية من مكونة من المعلمين ومديري وموجهي المدارس بالمدارس الثانوية العامة الحكومية التابعة لمحافظة الجيزة. وصل عدد الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد العينة حوالي (٤٠٠) نسخة.

#### ٤- الحد الزمني:

طبقت أدوات الدراسة على عينة الدراسة خلال العام الدراسي ٢٠٢١/٢٠٢٢ .  
سادساً: عينة الدراسة:

يتكون المجتمع الأصلي الذي استمدت منه عينة الدراسة من معلمى ومدراء موجهي المدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة، وقد تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بطريقة عشوائية طبقية.  
سابعاً: منهج البحث واداة الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي لمناسبته طبيعة وأهداف الدراسة.

واستخدمت الدراسة :الإستبانة أداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة.

التصور المقترح Suggested Proposal

يقصد بالتصور المقترح في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات التي يمكن القيام بها لتطوير المدارس الثانوية في ضوء معايير الجودة والذي يتضمن إنشاء مدرسة للجودة ، حيث تقوم هذه الإجراءات على فلسفة

ترتكز على أسس واضحة ومحددة الأهداف. بمعنى أن التصور يشمل عدد من المكونات التي تضم فلسفة التصور، أسس التصور، أهداف التصور، وإجراءات التصور. (11)  
الجودة: "Quality"

هي الملائمة والقابلية للاستخدام، وهي المطابقة للمواصفات، وتحسين الأداء، وإشباع رغبات العملاء، وهي أيضاً القيام بالأمر الصحيحة من خلال الأسلوب الصحيح للوصول إلى الهدف المنشود. (12)  
الجودة الشاملة:

يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو سمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها مدخلات و عمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة و المناسبة للجميع. (13)  
المعايير Standards:

وتعرفها الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد بأنها:

الحد الأدنى المطلوب توافره لدي المؤسسة وتعتبر موجّهات للأداء والممارسات وهي تشمل على ثمانية معايير ترتبط بقدرة المؤسسة وثمانية معايير ترتبط بالفاعلية التعليمية لها. (14)

المدارس الثانوية "Secondary schools"

وهي مرحلة ما قبل التعليم الجامعي وبعد التعليم الإلزامي أو التعليم الأساسي وتنتقي صفوة طلاب التعليم الأساسي، وتنقسم الدراسة بها إلي قسم علمي وأدبي والقسم العلمي ينقسم إلي علوم ورياضة. (15)  
تاسعاً: الدراسات السابقة

■ ١- دراسة عصام جمال سليم غانم (٢٠١٩). (16)

هدفت الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام بمصر في ضوء معايير الايزو ١٤٠٠١، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واستخدمت الاستبانة المقننة كأداة جمع البيانات، وكانت عينة الدراسة ٣٤٨ من المعلمين والاداريين والموجهين بمدارس التعليم العام بالجيزة،

11 (ناجي عبد الوهاب هلال، "تصور مقترح لتفعيل ثقافة الجودة والإعتماد التربوي بالمدارس الأهلية والحكومية"، كلية التربية، جامعة القصيم، ٢٠١٥، ص ١٢-١٣.

12 (فتيحة حبشي، "إدارة الجودة الشاملة"، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ٢٠٠٧، ص ٢٤.

13 (حسن حسين الببلاوي، وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد)، ط١، دار المسيرة للطباعة والنشر، ٢٠٠٦، ص ٣٠.

14 (مرجع سبق ذكره.

15 (فريد راغب النجار، إدارة المدارس بالجودة الشاملة، (اميرال للنشر والتوزيع، ١٩٩٩)، ص ٧٥.

16 (جمال سليم غانم، "تصور مقترح لتطبيق ادارة الجودة الشاملة بمدارس التعليم العام بمصر في ضوء معايير الايزو ١٤٠٠١"، بحث مقدم معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة السادات، ٢٠١٩).



وأشارت النتائج إلى انخفاض درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة , وزيادة حدة المعوقات وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والمقترحات .

■ ٢- دراسة رجاء التوني حسين على (٢٠٢٠): (17)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم اصلاح التعليم الثانوي العام وأهم مجالاته ومبرراته ومتطلباته ومعوقاته, واستخدمت المنهج الوصفي وطبقت الدراسة على عينه من مديري ووكلاء ومعلمي المدارس الثانوية العمة بمحافظة القاهرة سوهاج وكانت نتائج الدراسة: ضعف التخطيط لبرامج التدريب للمعلمين, دور المنهج في تنمية المهارات الحياتية للمتعلمين, وقدمت الدراسة في نهايتها تصور مقترحاً لإصلاح بعض جوانب التعليم الثانوي العام في مصر في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

■ ٣- دراسة شعبان احمد هلال (٢٠٢٠): (18)

هدفت الدراسة الوقوف على الرشاقة التنظيمية بالمدارس الثانوية العامة بمصر وتحليل مقوماتها وتحديد متطلباتها واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأداة جمع البيانات هي الاستبانة, وكانت عينة الدراسة ٨١ من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية, وتوصلت الدراسة إلى مجموعه من متطلبات تطبيق الرشاقة

التنظيمية.٤- دراسة مارتنيز .(19) ((Martines et al,2018

هدفت إلى توضيح أهمية الإصلاح الإداري بالمدرسة وأن هذا الإصلاح يحمل في ثناياه الإصلاح الإداري واستخدمت المنهج المقارن حيث أنها قارنت الإصلاح في عدد من المدارس بأمریکا اللاتينية وكانت أبرز النتائج التي توصلت لها أن الإصلاح الإداري بالمدرسة تركز على منح المدارس قدر من اللامركزية والاستقلالية, والتي تمنح مدير المدرسة القدرة على استخدام اساليب عل متميزة تتعلق بالإشراف والمتابعة بالإضافة إلى ضرورة استخدام أنظمة تقييم أداء مختلفة ومتنوعة للمعلمين والإداريين والتي تنعكس على الارتقاء بجودة العمل بالمدرسة وبالتالي مخرجتها.

الاسس النظرية للبحث:

المحور الأول:الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة:

مفاهيم الجودة Quality تعددت وتباينت مفاهيم الجودة التي تناولها الباحثون والمتخصصون وذلك لاختلاف آرائهم واتجاهاتهم وإدراكهم لها من ناحية ولتعدد جوانبها وعناصرها ومجالاتها من ناحية أخرى .(20)

<sup>17</sup> (رجاء التوني حسين على, "رؤية لإصلاح التعليم الثانوي العام بمصر في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد", (رسالة ماجستير, كلية التربية, جامعة سوهاج, (٢٠٢٠)).

<sup>18</sup> (شعبان احمد هلال, "متطلبات تطبيق الرشاقة التنظيمية بالمدارس الثانوية العامة بمصر", (بحث مقدم كلية التربية, جامعة دمنهور, (٢٠٢٠)).

<sup>19</sup> ( Martinez, claudio-Rafoul vas quiz-et al: Reflections on Educational Reforms In Latin

America, Bulgarian Cooperative E education Society.

() Smith, c, f, "The meaning of Quality , TOTAL Quality MANAGEMENT", ( Vol 4, No .3, <sup>20</sup>

1993), pp 235-245



## ■ أولاً: مفهوم الجودة:

(أ) مفهوم الجودة في اللغة: فالجودة في اللغة يردها المعجم الوسيط إلى فعلها الثلاثي جَادَ ومصدره جُودَةً بمعنى صار جيداً، أي كون الشيء جيداً، والجودة ضد الرديء، ويقال جاد العمل فهو جيد وجاد الرجل أتى بالجيد من قول أو عمل (21).

## (ب) تعريف العلماء للجودة الشاملة:

لخص "ياسر ميمون عباس" تعريفاً اجرائياً للجودة في التعليم حيث رأى انها: قدرة المؤسسة التعليمية على تحقيق رضا المستفيدين وذلك عن طريق مقابلة رغباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم وتحقيق ما ينبغي ان تقوم به تجاه المجتمع. (22)

ثانياً: أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي:

تتمثل أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي فيما يلي: (23)

تحسين نوعية الخدمات التعليمية المقدمة مع تخفيض في التكاليف والوقت، رفع مستوى الأداء عند العاملين في المدرسة، والمدرسون من خلال تدريبهم المستمر وتبصيرهم بمعايير جودة الأداء والتخطيط والتقييم والمتابعة المستمرة (24). تحسين طرائق التدريس وتطويرها بما يستجيب لمستجدات المناهج واتجاهاتهم الحديثة (25). (تدفع الجودة المؤسسات التربوية إلى مواكبة التغيرات في سوق العمل ورغبات المنتفعين من الخدمة التعليمية، التميز والمنافسة والتفوق على الآخرين. (26)

ثالثاً: أهمية الجودة الشاملة في التعليم الثانوي العام:

توفير البيئة الإنسانية والاجتماعية بين جميع العاملين في النظام الجامعي. تحسين رضا التلاميذ وزيادة ثقتهم في المؤسسة التعليمية والارتقاء بمستواهم الأكاديمي والإنفعالي والاجتماعي. زيادة الفاعلية التنظيمية وضبط وتطوير النظام الإداري من خلال توفير القدرة على العمل الجماعي وتحسين العلاقة بين الإدارة والافراد تحقيق رغبات الأفراد الحالية والمستقبلية. النظرة الشمولية لعملية التعليم من كافة جوانبها والابتعاد عن التجزئة بين عناصر التعليم الجامعي.. (27)

(21) ابن منظور (١٩٨٤). لسان العرب، الجزء الثاني، مصر: دار الحديث للطباعة والنشر والتوزيع، ص ٢٢.

(22) ياسر ميمون عباس، مرجع سابق.

(23) نسرين محمد فوزي الباسل، وائل وفيق رضوان: مرجع سابق، ص ٢٣٤، ٢٣٣.

(24) Toremeh, Fatih; Karakus, Mehmet; Yasan, Tezcan. Total quality management practices in Turkish primary schools. *Quality assurance in Education*, (2009. vol 1), p ٧٥.

(25) SALLIS, Edward. *Total quality management in education*. Routledge, (2014), vol2, p ٧٥.

(26) Motwanl, Jaideep; Kumar, Ashok. The need for implementing total quality management in education, (Inter. International Journal of Educational Management, (2007), vol1), p 98.

(27) انظر:

رضا المليجي، مبارك البرازي، مرجع سابق، ص ٣٨-٣٩.

فريد النجار، ادارة الجامعات بالجودة الشاملة، مرجع سابق، ص ٨٦.

#### رابعاً: خصائص الجودة في التعليم قبل الجامعي:

وتوجد مجموعة من الخصائص التي تبرز أهمية الأخذ بالجودة الشاملة في التعليم كما يلي: (28)نسبية مفهوم الجودة: الجودة هي مجموعة جودات فكل بعد له جودته, هناك طرق ومؤشرات ومعايير كمية وكيفية غير مباشرة لقياس الجودة في التعليم, تختلف عنها في الصناعة والتجارة.الجودة تتعلق برضا المستفيد, لرؤية المستقبلية. (29) خامساً: معايير الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي

تتمثل معايير الجودة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي فيما يلي: (30)

١. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمعلم:
  ٢. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتلاميذ:
  ٣. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمقرارات الدراسية والأنشطة التعليمية:
  ٤. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتقويم, والاختبارات.
  ٥. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمباني والتجهيزات:
  ٦. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمشاركة المجتمعية.
  ٧. معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالإدارة المدرسية:
- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم قبل الجامعي:

#### The Obstacles Of The Application Of Total Quality Management

معوقات من خارج النظام التعليمي	معوقات من داخل النظام التعليمي
المعوقات الاقتصادية	المعوقات الخاصة بالمعلم
المعوقات الاجتماعية	المعوقات الخاصة بالطالب
المعوقات السياسية	المعوقات الخاصة بالمناهج
القضايا المتعلقة بالنظام التعليمي بشكل عام	المعوقات الخاصة بالإدارة المدرسية والتعليمية
القوانين والتشريعات	معوقات مرتبطة بالمباني والتجهيزات
الارث الثقافي والاجتماعي والاقتصادي الذي خلفه الاحتلال	معوقات مرتبطة بالعاملين بمؤسسات التعليم المختلفة
ثقافة المجتمع السلبية نحو التطور والاتقان	معوقات خاصة بالمشاركة المجتمعية
المستوى التعليمي والمادي للأسرة	معوقات خاصة بالمناخ التربوي

عادل الشراوي: الدليل العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة ايزو ٩٠٠٠ (المقارنة المرجعية), القاهرة , الشركة العربية للاعلام شعاع, ١٩٩٥, ص ص ٧-٨ .  
(28) ياسر ميمون عباس, مرجع سابق.

(1) Wenhui Zhang , Hui Wang, Craig L. Pearce: Consideration for future consequences<sup>29</sup> as an antecedent of transformational leadership behavior: The moderating effects of perceived dynamic work environment, The Leadership Quarterly 25, p330,2014

(1) Flávia Cavazotte , Valter Moreno, Jane Bernardo, Jane Bernardo : ransformational<sup>30</sup> Leaders and Work Performance, The Mediating Roles of Identification and Self-efficac , BAR Brazilian Administration, v. 10, n. 4, art. 6 , 2013, p.493

- المحور الثاني: المدرسة الثانوية العامة
- أولاً: التعليم الثانوي Secondary Education:

التعليم الثانوي مرحلة نالت أهمية كبيرة دون المراحل التعليمية الأخرى لما لها من أنها مرحلة منتهي ومتواصلة في نفس الوقت ، وأنها همزة وصل بين التعليم العام والتعليم الجامعي وسوق العمل ، فهي ركيزة كبيرة من ركائز النظام التعليمي والتربوي.

- أهداف التعليم الثانوي:

أهداف التعليم الثانوي هي: تنمية الطالب علمياً وفكرياً وشخصياتهم القومية ولغتهم القومية وثقافة مجتمعهم<sup>(31)</sup> وإكساب الطلاب حاسية التذوق الفني وتقدير الجمال، ومساعدة الطلاب على معرفة ذواتهم دعم العقيدة الإسلامية ومنها الولاء والإخلاص لله، والاستقامة<sup>(32)</sup>.

ثانياً: عناصر النظام التعليمي في المدرسة:

إن التعليم هو نظام له مدخلاته وعملياته ومخرجاته وهذا يعني أن له عناصر تتبادل التأثير والتأثر فيما بينها وتنعكس آثارها في مخرجات نظام التعليم ، ومن أهم عناصر النظام التعليمي التي يجب أن تتصف بالجودة عندما تتبنى المؤسسة التعليمية نظام الجودة الشاملة مهايأتي:

١- المدخلات : وهي رسالة المدرسة وفلسفتها السياسات والتشريعات والموارد البشرية ومناهج وموارد مادية والوقت.

٢- العمليات: وهي التفاعلات والأنشطة (التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة) التي تجربها على المدخلات.  
٣- المخرجات: وهي الحصيلة النهائية لمجمل العمليات وهي المخرجات الإنتاجية(القرارة والسياسات الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي والعلاقات المتينة).

٤- بيئة المنظومة: وهي البيئة التي تتفاعل فيها مكونات منظومة الإدارة المدرسية.

٥- التغذية المرتدة: وهي المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من داخل المؤسسة وخارجها وأجراء العمليات عليها والاستفادة منها في تحسين المنتج النهائي.

أحدى عشر: إجراءات الجانب الميداني للبحث ونتائجها:

- أولاً: منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بأعتبره المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة، وأهدافها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي لوصف ظاهرة او مشكلة محددة وأعتمد الباحث في جمع البيانات على نوعين رئيسيين من مصادر جمع البيانات وهما:

<sup>(31)</sup> نصر الدين ليفة، "طبيعة الاتصال لأستاذ التعليم الثانوي حسب مجموعة من المتغيرات"، (رسالة ماجستير، كلية التربية، عمان، ٢٠٠٧)، ص ١٢٣  
<sup>(32)</sup> محمد الفالوقي، رمضان القذافي، التعليم الثانوي في البلاد العربية (ط٢)، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، (١٩٩٧)، ص ٧

### • البيانات الثانوية:

قام الباحث بقراءة ومراجعة الكتب والأبحاث والدراسات السابقة التي توفرت لديه ذات الصلة بموضوع الدراسة لإعداد الإطار النظري الخاص بالجودة الشاملة، والمدرسة الثانوية العامة. والمعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة.

### • البيانات الأولية:

أعتمد الباحث على جمع البيانات المتعلقة بالدراسة ميدانياً بواسطة إستبانة تضم البيانات الأولية لعينة الدراسة، وعدد من العبارات الجودة الشاملة في المدرسة الثانوية العامة.

#### ■ ثانياً: مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يُعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة المستهدف يتكون من معلمى و مدراء وموجهي المدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة البالغ عددهم ٥١٧٢ معلم ومعلمه موزعين على المدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة البالغ عددهم (١٣٩) مدرسة موزعين في الريف والحضر على مستوى (٢٠) إدارة تعليمية منهم ثلاث إدرات توجد بها سبعة مدارس ثانوى العام وثلاث إدرات بكل منها ٥ المدارس الثانوى العام وباقى الإدارات تتراوح عدد المدارس الثانوى العام بها ٢: ١٣ مدرسة، للعام الدراسى ٢٠٢١/٢٠٢٢، أن إدارة منشأة القناطر بها أكبر عدد من المدارس الثانوى العام وأقل إدارة هي إدارة الواحات وبها مدرسة واحدة فقط .

#### ■ رابعاً: عينة الدراسة:

### عينة الدراسة:

(١) العينة الاستطلاعية: تم اختيار (١٠) معلم ومعلمة بالطريقة العشوائية من معلمى مدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة بغرض حساب صدق وثبات أداة الدراسة، والتأكد من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد تم إستبعاد هذه العينة من العينة الأصلية.

(١) العينة الأصلية: نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية حيث تكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) مُعلماً ومُعلمة من مُعلمى مدارس التعليم الأساسى الرسمية بمحافظة الجيزة أى بنسبة ١٠٪ من مجتمع الدراسة، وقد أخذ في الإعتبار أن تكون هذه العينة هي الأقرب لتمثيل مجتمع الدراسة، وأنها تمثل البيئات المختلفة لمجتمع الدراسة، وتقارب خصائص والإمكانات المادية والبشرية لهذه العينة مع الخصائص والإمكانات المادية والبشرية للمجتمع الأصل، حيث تم تحديد بعض الإدارات التعليمية بمحافظة الجيزة وهى (إدارة أوسيم التي تضم ٧ مدارس للثانوى العام ، وإدارة العجوزة التي تضم ٦ مدارس للثانوى العام ، وإدارة ابو النمرس التي تضم ٤ مدارس للثانوى العام، وإداة الواحات والتي تضم مدرسة واحدة للثانوى العام ) حيث كانت عدد المدارس

التي طبق عليهم الاستبيان هو ١٨ مدرسة اي بنسبة (٠.٣٧%) من عدد مدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة بعدد ٦٧٩٥ معلم ومُعَلِّمة، حيث تم توزيع الاستبيانات على معلمى هذه المدارس بنسبة ٠.٥٩% من العدد الكلى من معلمي كل مدرسة، حيث قام الباحث بتوزيع الاستبيانات على (٥٠٠) مُعَلِّمًا ومُعَلِّمة من أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرجاع (٣٩٩) استبانة بنسبة ٩٥,٧% من العدد الكلى وتم فقد ٢٢ استبانة بنسبة ٤,٣% من العدد الكلى، ويوضح الجدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المنصب الادارى		المؤهل الدراسى		المسمى الوظيفى						النوع		المتغير
لا يشغل	يشغل	دراسات عليا	بكالوريوس أو ليسانس	معلم كبير	معلم خبير	معلم أول.أ	معلم أول	معلم	معلم مساعد	إناث	ذكور	فئات المتغير
274	135	149	250	33	45	34	137	87	72	217	182	العدد
66.2	33.8	37.3	62.7	8.3	11.3	8.5	34.3	19.5	18	54.4	45.6	%
399												الإجمال ى

■ خامساً: أداة الدراسة

- وصف أداة الدراسة

أداة الدراسة عبارة عن إستبانة موجهة للمُعَلِّمين ببعض مدارس الثانوي العام وهى تتكون من جزئين:

١- الجزء الأول :

-المعلومات الأولية للمُعَلِّمين. الجنس (ذكر - انثى)

- المسمى الوظيفي (معلم مساعد, معلم, معلم أول, معلم خبير, معلم كبير)

-المنصب الادارى, حالة المدرسة من الاعتماد, الادارة التعليمية.

الجزء الثانى:

وتكون الجزء الثانى من (٥٩) عبارة تعبر معايير الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة

من وجهة نظر المعلمين من حيث درجة الاهمية ودرجة التوفر .

جدول (٢) عدد عبارات محاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة

م	المحاور	عدد العبارات
1	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمعلم	8
2	عبارات تعبر معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتلاميذ	7
3	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمقررات الدراسية والأنشطة	14
4	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتقويم والاختبارات	5
5	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمباني والتجهيزات	6
6	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمشاركة المجتمعية	7
7	معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالإدارة المدرسية	12

## جدول (٢)

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أستخدم الباحث في معالجة البيانات بعض الأساليب الإحصائية والتي تتفق مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها، وقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد تم تحليل البيانات بأستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

لمعالجة بيانات البحث إحصائياً قام الباحث بالإجراءات الآتية :

١- تحويل الاستجابات اللفظية لأفراد العينة إلى استجابات رقمية، وذلك بإعطاء الدرجات (١،٢،٣،٤،٥) لفئات الاستجابة التي تحدد درجة التوفر أو التواجد (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، صغيرة، صغيرة جداً) حيث إن كل العبارات موجبة.

٢- استخدام برنامج الإحصاء (SPSS) لإجراء الأساليب الإحصائية الآتية:

أ - إيجاد معامل ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لحساب ثبات الأداة.

ب- حساب النسب المئوية لمتغيرات عينة الدراسة (النوع، المسمى الوظيفي، المنصب الإداري).

ج - حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الأداة و لكل محور

د- حساب النسبة المئوية للفجوة بين درجتي الأهمية والتوفر للأبعاد وللعبارات.

هـ - إجراء اختبار "ت" (t-test) لمعرفة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة وفقاً لمتغيري النوع (ذكور، إناث)، والتخصص (عملي-نظري)، وذلك لبيان ما إذا كانت تقديرات أفراد العينة تختلف باختلاف هذين المتغيرين. وتم الاعتماد على مستوى الدلالة (٠.٠٥).

و- إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة وفقاً للمسمى الوظيفي (معلم، معلم مساعد، معلم أول، معلم أول، معلم خبير، معلم كبير) لبيان ما إذا كانت تقديرات أفراد العينة تختلف باختلاف المسمى الوظيفي، وتم الاعتماد على مستوى الدلالة (٠.٠٥)، واستخدام شيفيه للمقارنات البعدية من أجل تحديد اتجاه الفروق الإحصائية. هذا وقد تم حساب مدى الفئة كما يأتي:

مدى الفئة = (درجة أكبر إستجابة - درجة أصغر إستجابة) ÷ عدد الإستجابات

$$\text{مدى الفئة} = 4 \div 4 = 5 \div (1-5) = 0.8$$

ويوضح جدول (٩) الآتي درجات الأهمية أو التوفر أو التواجد المقابلة

درجات الأهمية أو التوفر أو التواجد	فئات المتوسطات الحسابية
صغيرة جداً	من ١ حتى ١,٨
صغيرة	من ١,٨١ حتى ٢,٦
متوسطة	من ٢,٦١ حتى ٣,٤
كبيرة	من ٣,٤١ حتى ٤,٢
كبيرة جداً	من ٤,٢١ حتى ٥

نتائج الدراسة:

أولاً / النتائج الخاصة بدرجة (١) لأهمية / التوفر ( محاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة من وجهة نظر معلمها ومدرائها وموجهيها.

جدول (١٠) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول (أهمية / توفر) محاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة %	الدلالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			م	ابعاد معايير الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العام بمحافظة الجيزة المرتبطة بالمعلم
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط		
3	58.28%	دال	22.076	متوسطة	74337.	2.9142	كبيرة	802760.	4.1764	1	المرتبطة بالمعلم
7	55.93%	دال	21.018	متوسطة	742610.	2.7964	كبيرة	85030.	4.0623	2	المرتبطة بالتلاميذ
1	59.55%	دال	20.283	متوسطة	71488.	2.9773	كبيرة	0800050	4.1160	3	المرتبطة بالمقررات الدراسية والأنشطة التعليمية
5	57.75%	دال	20.566	متوسطة	85327.	2.8877	كبيرة	84850.	4.1930	4	المرتبطة بالتقويم والاختبارات
2	59.30%	دال	19.704	متوسطة	809350.	2.9649	كبيرة	82089.	4.1574	5	المرتبطة بالمباني والتجهيزات
4	57.82%	دال	20.790	متوسطة	.90294	2.8911	كبيرة	.79051	4.1414	6	المرتبطة بالمشاركة المجتمعية
6	56.99%	دال	21.396	متوسطة	.87565	2.8494	كبيرة جداً	.85945	4.2080	7	المرتبطة بالإدارة المدرسية



الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدلالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			م إبعاد معايير الجودة الشاملة بالمدراس الثانوية العام بمحافظة الجيزة
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوس ط	درجة الأهم ية	الانحراف المعياري	المتوسط	
	57.95 %	دال	21.21 2	متوس طة	80601.	2.897 3	كبيرة	82463.	4.150 6	الإجمالي

### جدول رقم (٩)

يتضح من الجدول (٩) السابق ما يأتي:

- ١- أن أفراد عينة البحث من المعلمين والمديرين والموجهين يرون توفر معايير الجودة الشاملة بالمدراس الثانوية العامة بالجيزة جاء بدرجة متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت جميع المعايير على درجات أهمية "كبيرة جداً"، وكبيرة في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لجميع الأبعاد لمصلحة درجة الأهمية.
  - ٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لمعايير الجودة الشاملة بمدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة تراوحت بين (٢٣%) و(٣٦%).
  - ٣- جاء المحور الخاص "معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتلاميذ" في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجتى الأهمية والتوفر بنسبة مئوية قدرها (٣٦%) وبدرجة أهمية "كبيرة ودرجة توفر" متوسطة
  - ٤- جاء المحور الخاص "معايير جودة التعليم قبل الجامعي، المرتبطة بالمقررات الدراسية، والأنشطة التعليمية" في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجتى الأهمية والتوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٣%) وبدرجة أهمية كبيرة ودرجة توفر متوسطة.
- ويرجع استجابة عينة الدراسة لتوفر محاور الجودة الشاملة ككل بدرجة متوسطة إلى عدة اسباب متنوعة ومتداخلة ومتشعبة تتعلق بالبيئة السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والتاريخية. وجميعهم يؤثر ويتأثر بالأخر والأخريين. ونحن بصدد الحدود المكانية لهذه الدراسة وهي محافظة الجيزة بجمهورية مصر العربية فأول ما نتناوله الإرث التاريخي الذي خلفه الإحتلالات المتعاقبة والمتلاحقة للبلاد منذ ١٣٠٠ سنة. ومما لاشك فيه أن أى إحتلال هدفه استنزاف خيرات وثروات ومقدرات البلاد، ووسائله لذلك كثيرة منها نشر الأمية وعدم الإهتمام بالتعليم والصحة والبنية الاساسية للبلاد،
- ثانياً / النتائج الخاصة بكل محور من محاور الجودة الشاملة بالمدراس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة من وجهة معلمها ومدرائها وموجهيها:

جدول ( ١١ ) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر ابعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعى المرتبطة بالمعلم بمدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة.

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدلالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات	م
				درجة التوفر	الانحراف المعيارى	المتوسط	درجة الأهم ية	الانحراف المعيارى	المتوسط		
2	26 %	دال	19.76 8	متوس طة	.90083	3.150 4	كبيرة جدا	.83253	4.431 1	يلتزم المعلمون بأخلاقيات المهنة، وسلوكياتها.	1
3	25 %	دال	19.52 2	متوس طة	.89936	2.887 2	كبيرة	.91203	4.157 9	يتبع المعلمون استراتيجيات متنوعة في التدريس.	2
4	25 %	دال	19.12 7	متوس طة	.91195	2.949 9	كبيرة	.90776	4.2005	يوظف المعلمون الوسائل التعليمية بمهارة.	3
8	23 %	دال	17.59 6	متوس طة	.97059	3.012 5	كبيرة	.90654	4.1654	يشجع المعلمون العمل الجماعي وروح الفريق بين التلاميذ.	4
5	25 %	دال	18.90 3	متوس طة	.95238	2.997 5	كبيرة جدا	.90462	4.2256	يراعى المعلمون الفروق الفردية بين التلاميذ.	5
7	24 %	دال	18.75 9	متوس طة	.92067	2.959 9	كبيرة	.93907	4.1504	يحرص المعلمون على إثارة دافعية التلاميذ.	6
6	25 %	دال	17.98 1	متوس طة	.93314	2.797 0	كبيرة	1.06662	4.0226	يشارك المعلمون فى مشروعات خدمة المجتمع.	7
1	30 %	دال	17.23 5	متوس طة	1.00297	2.558 9	كبيرة	1.04626	4.0576	يشارك المعلمون فى تقييم المقررات الدراسية	8
	25 %	دال		متوس طة	.74337	2.9142	كبيرة	.80276	4.176 4	الإجمالي	

يتضح من الجدول (١٠) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمى ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمعلم جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية .

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمعلم تراوحت بين (٢٣%) و(٣٠%).

٣- جاءت عبارة "يشارك المعلمون فى تقييم المقررات الدراسية" فى المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٣٠%) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر

"متوسطة" .وهذا يرجع إلى المركزية فى القوانين واللوائح والمقرارات الدراسية والأنشطة التعليمية. ضعف دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة, عدم مشاركة المعلمين والأخذ بأرائهم فى المقررات الدراسية وتقييمها, وهذا يमित الإبداع لديهم ويحبط الطموح, ويجعل التعليم وظيفية ومصدر دخل فقط بعيداً, قُديسية رسالة المعلم (33).

٤- جاءت عبارة "يشجع المعلمون العمل الجماعي وروح الفريق بين التلاميذ" فى المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٣٪), وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة". ويمكن تفسير ذلك إلى:

عزوف المعلم عن حضور البرامج التدريبية. ضعف مهارات المعلم فى الاتصال الفعال مع التلاميذ. عدم امتلاك قدر معرفيا فى التخصص يُؤهلُه للتدريس, عدم رضا المعلم عن وظيفته التربوية. الكثافة العالية داخل الفصول (34), ضعف العلاقات الانسانية (35). عدم اقتناع المعلم بتخصصه وعدم حبه للمهنة قلة سعة الصدر, عدم تقدير الرسالة المهنية (36). عدم الاطلاع على العلوم الاجتماعية والنفسية والسلوكية (37).

جدول (١٢) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر ابعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعى المرتبطة بالتلاميذ بمدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة.

م	العبارات	الأهمية			التوفر			الدرجة عند مستوى 0.05	القيمة ت	الدرجة	التفسير
		المتوسط	الانحراف المعيارى	درجة الأهمية	المتوسط	الانحراف المعيارى	درجة التوفر				
1	يُقبل التلاميذ على التعلم الذاتي	4.0376	.97253	كبيرة	2.8120	.96796	متوسطة	17.270	دال	24.51%	
2	يتمكن التلاميذ من البنية المعرفية للمواد الدراسية.	3.9574	1.01283	كبيرة	2.8246	.87356	متوسطة	16.376	دال	22.66%	

(33) البيلاوى, مرجع سابق, ص ١٤٦.

(34) Altasheh, Ghnaim Hmoud. Obstacles to the application of total quality management (TQM) in higher education institutions in the state of Kuwait. *European Scientific Journal*, ٢٠١٣, ٩, ٤.

(35) مجدلوى, أوجيني مدانات, تربيوات) خصائص الطلاب الموهوبين ومشكلاتهم (ج, ٥, ص ٦١٠ - ٦٢.

(36) ريان, فكري حسن, التدريس: أهدافه, أسسه, أساليبه, تقويم نتائجه وتطبيقاته, ص ١٤٤.

(37) صالح, عبد الرحمن الحاج, " أثر اللسانيات فى النهوض بمستوى مدرسي اللغة العربية", *مجلة اللسانيات*, (العدد الرابع, ١٩٧٣), ص ٦٢.

م	العبارات	الأهمية			التوفر			الدرجة	قيمة ت	الدالة عند مستوى 0.05	الفجوة	الترتيب تبعاً للفجوة
		المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة التوفر					
3	يحرص التلاميذ على المشاركة الإيجابية في الأنشطة المدرسية.	3.8822	1.12024	كبيرة	2.4812	.96367	صغيرة	20.307	دال	28.03%	1	
4	يشارك التلاميذ في إدارة الصف .	4.1404	.93795	كبيرة	3.0025	1.00875	متوسطة	16.411	دال	22.76%	6	
5	يشارك التلاميذ في إدارة المدرسة.	4.1805	.90366	كبيرة	2.9273	.92003	متوسطة	19.968	دال	25.06%	3	
6	يلتزم التلاميذ بقواعد النظام في أثناء الامتحان	4.1053	.99695	كبيرة	2.9073	.98935	متوسطة	16.136	دال	23.96%	5	
7	يتوفر لدى التلاميذ الدافعية، والاستعداد للتعلم	4.1328	.98220	كبيرة	2.8571	.86364	متوسطة	19.358	دال	25.51%	2	
	الإجمالي	4.0623	.85030	كبيرة	2.7964	.74261			دال	25.32%		

جدول (١٢). (38)

يتضح من الجدول (١٢) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمي ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالتلاميذ جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية .

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمعلم تراوحت بين (٢٢.٦٦%) و (٢٨.٠٣%).

٣- جاءت عبارة " يحرص التلاميذ على المشاركة الإيجابية في الأنشطة المدرسية " في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٨.٠٣%) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة" .

٤- جاءت عبارة " يتمكن التلاميذ من البنية المعرفية للمواد الدراسية " في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٢.٦٦%) ، وبدرجة أهمية "كبيرة"

(38) جدول (١١)، من عمل الباحث.

" ودرجة توفر "متوسطة".

ويمكن تفسير ذلك إلى:

المعوقات المرتبطة بالمتعلم التي تحول دون تطبيق الجودة منها: ارتفاع كثافة الفصول<sup>(39)</sup> والتركيز على التحصيل والحفظ فقط دون الفهم والتحليل والتركيب والاستنباط<sup>(40)</sup>. لا تغطي طرق التقويم جميع الجوانب والمهارات الخاصة بالتلاميذ.<sup>(41)</sup>

جدول (١٣) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر لمعايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمقررات والأنشطة .

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	%24.41	دال	19.098	متوسطة	.80734	2.8622	كبيرة	.98770	4.0827	تراعى المقررات الفروق الفردية للتلاميذ.
7	%22.76	دال	17.194	متوسطة	.88317	2.9624	كبيرة	1.01989	4.1003	تعزز المقررات النواحي الروحية، والأخلاقية.
13	%21.96	دال	15.835	متوسطة	.96115	3.0576	كبيرة	.98528	4.1554	تتسم المقررات بالحدائثة.
5	%23.11	دال	18.576	متوسطة	.94821	2.9799	كبيرة	.90877	4.1353	تساعد المقررات على إثارة مهارات التفكير الناقد لدى التلاميذ.
6	%23.01	دال	17.414	متوسطة	.90224	2.9950	كبيرة	.93181	4.1454	تتضمن المقررات أنشطة فعالة.
3	%23.66	دال	18.847	متوسطة	.92968	3.0050	كبيرة	.87813	4.1880	تتواكب المقررات مع التطورات العلمية، والتكنولوجية.
12	%22.11	دال	17.255	متوسطة	.90113	2.9549	كبيرة	.98806	4.0602	توازن المقررات بين الجانبين النظري، والعملية.
11	%22.21	دال	17.446	متوسطة	.92360	3.0351	كبيرة	.88478	4.1454	تقسم المقررات بوضوح الأهداف العامة، والسلوكية للتلاميذ.
10	%22.16	دال	16.705	متوسطة	.86064	2.9774	كبيرة	.94191	4.0852	تُعين المقررات التلاميذ على التعلم الذاتي.
8	%22.71	دال	17.522	متوسطة	.91327	2.9900	كبيرة	.91571	4.1253	تتماشى الأنشطة مع ثقافتنا العربية.
14	%21.00	دال	16.427	متوسطة	.84982	3.0802	كبيرة	.88144	4.1303	تشمل الأنشطة على نوعي الأنشطة الصفية، واللاصفية.
9	%22.66	دال	17.063	متوسطة	.93642	3.0025	كبيرة	.89202	4.1353	تراعى الأنشطة متطلبات العصر التكنولوجي

<sup>(39)</sup> عوض، محمد: مرجع سابق، ص ٦٩.

<sup>(40)</sup> السيد، حمد محمد، نفس المرجع.

<sup>(41)</sup> البيلاوي: مرجع سابق، ص ١٤٥.

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	
2	%23.86	دال	18.096	متوسطة	.90571	2.8722	كبيرة	95936	4.0652	تحقق الأنشطة الصفية، و اللاصفية أهداف المنهج.
4	%23.26	دال	17.979	متوسطة	.87908	2.9073	كبيرة	.93781	4.0702	تتميز الأنشطة بالوضوح، والقابلية للتنفيذ.
	%22.77	دال	17.865	متوسطة	.71488	2.9773	كبيرة	.80005	4.1160	الإجمالي

جدول (١٣). (42)

يتضح من الجدول (١٣) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمي ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمقررات الدراسية والأنشطة التعليمية جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية .

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجة الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمعلم تراوحت بين (٢١٪) و (٢٤.٤١٪).

٣- جاءت عبارة "تراعى المقررات الفروق الفردية للتلاميذ" في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٤.٤١٪) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة"، وذلك يرجع إلى:

أن هناك طويلاً في المقررات الدراسية وحشواً زائداً لا فائدة ثقافية ترجى منه (43). وبعد المناهج عن البيئة الطبيعية للمتعلم، بالإضافة إلى عدم مواكبتها للتحديات والمتغيرات المعاصر (44) ضعف كفاءة الكتاب المدرسي (45).

٤- جاءت عبارة " تشمل الأنشطة على نوعي الأنشطة الصفية، واللاصفية " في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٢٪)، وبدرجة أهمية "كبيرة"

(42) جدول (13) , من عمل الباحث.

(43) HILL, Deborah A. What makes total quality management work: A study of obstacles and

outcomes? Capella University, 2008.

(44) طيوب، محمد، وآخرون: "معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، (المجلد 33، العدد 6، 2011).

(45) العارفة وقران، "معوقات تطبيق الجودة في التعليم العام" (2008)، دراسة مقدمة للمؤتمر الرابع عشر (الجودة في التعليم، القصيم، السعودية)، ص 1-57.

" ودرجة توفر "متوسطة" وذلك يرجع إلى قناعة التلاميذ بعدم جدوى الأنشطة, بالإضافة إلى ضعف توفر وضعف تجهيز حجرات الأنشطة , وأحياناً كثيرة عدم وجود حجرات للأنشطة, فضلاً عن عملية تقويم الأنشطة ليست ذي جدوى .

الترتيب تبعاً للفجوة	الدالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات	م	
			درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط			
5	25%	دال	16.878	متوسطة	.98978	3.0150	كبيرة جدا	.95118	4.2105	1	تتسم مرافق المبنى بالصلاحية, وملاءمتها للاستخدام
2	36%	دال	18.905	متوسطة	.98949	2.7243	كبيرة	1.03427	4.0752	2	يلبي المبنى المدرسي احتياجات ذوى الإحتياجات الخاصة
4	23%	دال	18.292	متوسطة	1.00541	2.7895	كبيرة	99465.	4.1679	3	تجهيز المعامل والفصول كافية, ومفصلة بفاعلية.
3	26%	دال	18.518	متوسطة	.99597	2.9774	كبيرة جدا	88457.	4.2431	4	يتسم المبنى المدرسي باستيفاء مواصفات الأمن, والسلامة.
1	24%	دال	19.024	متوسطة	1.07877	2.9323	كبيرة جدا	89429.	4.2682	5	تتسم مرافق المدرسة بأنها ترشد إستهلاك الكهرباء, والمياه
		دال		متوسطة	.85327	2.8877	كبيرة جدا	.84850	4.1930		الإجمالي

جدول (١٤) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر ابعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعى المرتبطة بالمبنى المدرسى والتجهيزات.

يتضح من الجدول (١٤) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمى ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمبنى المدرسى والتجهيزات " جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة جداً"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية.

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمبنى المدرسى والتجهيزات تراوحت بين (٢٣%) و (٣٦%).

٣- جاءت عبارة "يلبي المبنى المدرسي احتياجات ذوى الإحتياجات الخاصة" في المرتبة الأولى من حيث



الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٣٦٪) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة" ويمكن تفسير ذلك إلى:

١- ضعف توافر مواصفات الأمن والسلامة المطلوبه، والمواصفات الهندسية (46).

٤- جاءت عبارة " تجهيز المعامل والفصول كافية , ومفعلة بفاعلية " في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٣٪)، وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة"

ويمكن تفسير ذلك إلى: ضعف كفاية ومناسبة الأماكن المخصصة لممارسة الأنشطة المختلفة بالمدرسة، وخاصة اللاصفية، ضعف تجهيزات المدرسة من المعامل ومكتبات وأجهزة، في كثير من المدارس و خاصة في الريف(47)، لا تتوفر بالمدارس البنية المعلوماتية وشبكة المعلومات(48)، ضعف الصيانة الدورية للمبنى والتجهيزات المدرسية (49).

جدول (١٥) يوضح قيمة اختبار "للدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر أبعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالتقويم والإختبارات.

الترتيب	الفجوة	الدالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				الانحراف المعياري	المتوسط	درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	
1	26.02%	دال	17.205	متوسط	2.8972	كبيرة	4.1980	4.1980	ينتم تقويم أداء التلاميذ بالموضوعية	
4	23.71%	دال	16.890	متوسط	3.0025	كبيرة	4.1880	4.1880	تتنوع أساليب التقويم (شفهي، تحريري، عملي)	

(46) صلاح مصطفى على بيومي, معوقات جودة العملية التعليمية / <http://www.microsoft.com/>, 11/10/2020. (47) DIRI, Zahid, et al. Identifying the Obstacles to the Application of (TQM) In the Business Management Departments in Jordanian Private Universities. International Journal of Management Sciences, 2015, 5: 305-314. (48) DIRI, Zahid, et al. Op cit, p 315.

(49) احمد محمد سيد احمد, هالة فوزى محمد عيد, "تحقيق الجودة بمؤسسات التعليم ما قبل الجامعي بمصر", دراسات تربوية ونفسية, مجلة كلية التربية بالقازيق, (العدد ٦١), ابريل ٢٠١٠.

2	%23.96	دال	17.486	متوسط	.96335	2.9599	كبيرة	.92841	4.1579	يتسم التقويم بشموله لجميع جوانب التعلم (مهارات، معارف، اتجاهات، قيم)	3
3	%23.81	دال	17.860	متوسط	.95494	2.9875	كبيرة	.91932	4.1779	يراعى التقويم الفروق الفردية بين التلاميذ.	4
5	%21.76	دال	18.982	متوسط	.97300	2.9774	كبيرة	.99787	4.0652	يتصف التقويم بالاستمرارية	5
	%23.85	دال	17.356	متوسط	.80935	2.9649	كبيرة	.82089	4.1574	الإجمالي	

جدول (١٥). (50)

يتضح من الجدول (١٥) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمي ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالترتيب والتقييم والإختبارات " جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية .

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالتقييم والإختبارات تراوحت بين (٢٣.٧١%) و (٢٦.٠٢%).

٣- جاءت عبارة "يتسم تقويم أداء التلاميذ بالموضوعية" في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٦.٠٢%) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة" ٤- جاءت عبارة "تتنوع أساليب التقويم (شفهي، تحريري، عملي)" في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٣.٧١%) ، وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة".

ويمكن تفسير ذلك إلى: أن الامتحانات هي الوسيلة الوحيدة المستخدمة للتقويم، والمعيار الوحيد لتحديد مدى جودة منتج المدرسة، انخفاض كفاءة وفاعلية أساليب التقويم والقياس حيث تعتمد أساليب التقويم على التقويم النهائي فقط، تعد تقديرات التحصيل الدراسي إحدى المؤشرات المستخدمة في تحديد الكفاءة والإنتاجية للمدرسة،

(50) جدول (15) , من عمل الباحث.

جدول (١٦) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر ابعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالمشاركة المجتمعية.

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدلالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهم ية	الانحرا ف المعيار ى	المتوسط	
4	%24.76	دال	19.5 58	متوسطة	.8849 3	2.94 24	كبيرة	.914 71	4.18 05	توجد خطة داعمة للمشاركة المجتمعية
3	%25.01	دال	18.9 05	متوسطة	.9206 7	2.95 99	كبيرة جدا	.930 12	4.21 05	تساند الادارة العمل التطوعي , والعمل التعاونى
2	%25.21	دال	18.3 09	متوسطة	.9345 0	2.85 46	كبيرة	1.049 88	4.115 3	توجد شراكة فعالة بين المؤسسة والأسرة , والمجتمع المحلى.
6	%24.75	دال	18.4 40	متوسطة	.9870 4	2.83 21	كبيرة	1.032 99	4.069 7	توظف موارد المدرسة المادية , والبشرية في خدمة المجتمع.
1	%26.27	دال	16.6 47	متوسطة	.8853 2	2.87 94	كبيرة	1.067 84	4.193 0	تستفيد المدرسة من موارد المجتمع المحلى
5	%24.76	دال	19.5 58	متوسطة	.8849 3	2.94 24	كبيرة	.914 71	4.18 05	تفعل الإدارة المشاركة المجتمعية فى تمويل المدرسة.
	25.01%	دال		متوسطة	.79051	2.891 1	كبيرة	.9029 4	4.14 14	الإجمالي

جدول (١٦)

يتضح من الجدول (١٦) السابق ما يأتي :

١- أن أفراد عينة البحث من معلمى ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمشاركة المجتمعية" جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية

٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجتي الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالمعلم تراوحت بين (%٢٤.٧٥) و (%٢٧.٢٦).

٣- جاءت عبارة " تستفيد المدرسة من موارد المجتمع المحلي " في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها وبدرجة (٢٦.٢٧ %) أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة"

ويمكن تفسير ذلك إلى :<sup>(51)</sup> عدم دراسة احتياجات المجتمع ووضع خطط المشاركة المجتمعية ,

٤- جاءت عبارة " توظف موارد المدرسة المادية, والبشرية في خدمة المجتمع " في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٢٤.٧٥ %), وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة".

ويمكن تفسير ذلك إلى: عدم فتح أبواب المدرسة لممارسة الأنشطة خلال الإجازات, عدم وجود محو أمية لأولياء الأمور وأفراد المجتمع .<sup>(52)</sup>

جدول (١٧) يوضح قيمة اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول الأهمية والتوفر أبعاد معايير جودة التعليم قبل الجامعي المرتبطة بالإدارة المدرسية بمدارس الثانوى العام بمحافظة الجيزة.

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط	
1	55.36 %	دال	17.765	متوسطة	.93883	2.9774	كبيرة	.96176	4.1930	توظف الإدارة المدرسية القوانين واللوائح والتشريعات بما يحقق فاعلية المدرسة
2	52.35 %	دال	19.257	متوسطة	1.10777	2.8296	كبيرة جدا	.94961	4.2406	تنسم الإدارة بالشفافية.
3	50.66 %	دال	19.641	متوسطة	1.04474	2.7419	كبيرة	.97933	4.1754	تشرك الإدارة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بهم.
4	52.53 %	دال	19.660	متوسطة	1.04393	2.8396	كبيرة جدا	.92405	4.2657	تنسم الإدارة بالعدل , والمساواة في تطبيق القوانين , واللوائح.
5	51.57 %	دال	20.240	متوسطة	1.02520	2.7895	كبيرة جدا	.93318	4.2206	تستخدم الإدارة الأساليب العلمية في حل المشاكل.
6	52.88 %	دال	19.843	متوسطة	1.00697	2.8546	كبيرة جدا	.95148	4.2105	تفعل الإدارة الوحدة المنتجة كمصدر للتمويل الداخلى.
7	54.89 %	دال	17.914	متوسطة	.96950	2.9524	كبيرة	.96555	4.1579	تستثمر الإدارة كافة الموارد(المادية, المالية, البشرية) بالمدرسة.
8	53.42 %	دال	18.236	متوسطة	1.07444	2.8822	كبيرة جدا	.98556	4.2206	يتم تقويم أداء العاملين بموضوعية.

<sup>51</sup>() نيفين عادل, المشاركة المجتمعية: ٢٠٢٠/١٠/١٠ من <https://www.facebook.com>

<sup>52</sup>() المشاركة المجتمعية, المرجع سابق.

الترتيب تبعاً للفجوة	الفجوة	الدلالة عند مستوى 0.05	قيمة ت	التوفر			الأهمية			العبارات
				درجة التوفر	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الأهم ية	الانحرا ف المعيار ى	المتوسط	
3	53.765 %	دال	18.297	متوسطة	.98581	2.8972	كبيرة	1.00614	4.1880	تتسم عملية تقييم الاداء بالشمولية والاستمرارية .
8	51.68 %	دال	19.153	متوسطة	1.05520	2.7945	كبيرة جدا	1.01607	4.2130	تعلن وتوضح الإدارة معايير التقييم للجميع.
10	51.49 %	دال	18.687	متوسطة	1.04841	2.7845	كبيرة	96491 .	4.2030	تستطلع الإدارة آراء ووجهات نظر المستفيدين من أداء العاملين.
	دال		17.989	متوسطة	.87565	2.8494	كبيرة	.85945	4.2080	الإجمالي

جدول (١٧). (53)

يتضح من الجدول (١٧) السابق ما يأتي :

- ١- أن أفراد عينة البحث من معلمي ومدراء وموجهي المدارس الثانوية العامة يرون درجة توفر عبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالارتباط بالإدارة المدرسية " جاءت متوسطة على الرغم من أهميتها، حيث حصلت معظم العبارات على درجات أهمية "كبيرة"، في حين حصلت على درجات توفر "متوسطة"، وبإجراء اختبار "ت" تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجاتي الأهمية والتوفر لجميع العبارات لمصلحة درجة الأهمية .
- ٢- أن النسب المئوية للفجوات بين المتوسطات الحسابية الخاصة بدرجاتي الأهمية والتوفر لعبارات محور معايير الجودة الشاملة المرتبطة بالإدارة المدرسية تراوحت بين (٥٠.٦٦%) و (٥٥.٣٦%).
- ٣- جاءت عبارة "توظف الإدارة المدرسية القوانين، واللوائح، والتشريعات بما يحقق فاعلية المدرسة" في المرتبة الأولى من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٥٥.٣٦%) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة" .
- ٤- جاءت عبارة "تشرك الإدارة العاملين في صنع القرارات المتعلقة بهم" في المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب تبعاً للفجوة بين درجة الأهمية ودرجة التوفر بنسبة مئوية قدرها (٥٠.٦٦%) وبدرجة أهمية "كبيرة" ودرجة توفر "متوسطة" .

(53) جدول (17) , من عمل الباحث.

٥٠٣

ويمكن تفسير ذلك إلى: يوجد مقاومة للتغيير والتطوير من قبل الإدارات المدرسية، وبعض العاملين، قلة توافر الكوادر التدريبية المتخصصة في مجال الجودة الشاملة (54). المركزية في اتخاذ القرارات (55). واستخدام النمط الديكتاتوري المتسلط. (56)

ثالثاً: النتائج الخاصة بالفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة فيما يتعلق بمحاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة من وجه نظر المعلمين والمدراء والموجهين بها تبعاً لخصائصهم (النوع، المسمى الوظيفي، المنصب الإداري).

جدول ( ١٨ ) يوضح قيمة "ت" ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول (الأهمية / التوفر / الفجوة (وفقاً النوع) ذكر، انشئ).

م	محاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العام	ال نوع	الأهمية			التوفر			الفجوة			
			المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	
1	المعلم	ذ ك ر	4.382	.6760	4.82	2.9856	.79300	1.76	1.3970	1.1054	2.169	دال
			4.003	.8593		2.8543	.69524		1.1492	1.1625		
2	التلاميذ	ذ ك ر	4.255	.7873	4.29	2.8434	.80176	1.15	1.4125	1.1737	2.239	دال
			3.899	.8687		2.7569	.68852		1.1430	1.2163		
3	المقررات الدراسية	ذ ك ر	4.299	.7013	4.28	3.0534	.76671	1.95	1.2461	1.0845	1.755	دال
			3.962	.8456		2.9134	.66340		1.0487	1.1462		
4	التقويم	ذ ك ر	4.373	.6709	4.95	3.0231	.86101	1.302	1.3505	1.2143	.977	دال

Borman, G.(2009),The Past, Present, and Future of Comprehensive School Reform. The center for comprehensive school reform and improvement, University of Wisconsin, Madison

(55) جودة (٢٠١٣)، البيلاوي (٢٠٠٧): مرجع سابق، ص ١٤٦.

(56) بيومي، صلاح مصطفى على: "معوقات جودة العملية التعليمية، 8/10/2020،"

https://nsinaiedu.alafdal.net/-topic

م	محاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العام	ال نوع	الأهمية			التوفر			الفجوة		
			المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت
		أن ث ي	3.9760	.88995		2.9161	.76192		1.0599	1.1910	0.05
5	المباني والتجهيزات	ذ ر	4.3637	.74966	دالة	3.0033	.87456	غير دالة	1.3604	1.2189	.801
		أن ث ي	4.0498	.90026		2.7908	.82457				
6	المشاركة المجتمعية	ذ ر	4.3640	.76536	دالة	2.7899	.73374	غير دالة	1.3522	1.1679	1.562
		أن ث ي	3.9546	.96675		3.0118	.83945				
7	الإدارة المدرسية	ذ ر	4.4071	.74444	دالة	2.9011	1.00072	دال	1.5060	1.2530	2.138
		أن ث ي	4.0411	.91391		2.8060	.75467				

جدول (١٨) (٥٧)

يتضح من الجدول (١٨) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير النوع (ذكور, أنث) لمحاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة بالجيزة عند درجة الأهمية (المعلم, المقررات والأنشطة التعليمية, والإدارة المدرسية) حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة (٤.٨٢٨) و (٤.٢٨٥) و (٤.٦٢٥) عند مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) (٠.٠٠١) (٠.٠٠١) وهو أصغر من قيمة الدلالة (٠.٠٠٥) لصالح الذكور. وبالنسبة لدرجة التوفر توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمحاور (المعلم) حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة (٠.٠٠٣) وهي أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥) وبالنسبة لدرجة الفجوة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمحور (المعلم) حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة (٢.١٦٩) عند مستوى دلالة (٠.٠٠٤) وهو أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٥) ويعزي ذلك الي أن الذكور أكثر اهتماماً بالعملية التعليمية علي عكس الإناث اللاتي يعملن لأجل زيادة دخل الأسرة فقط.

جدول (١٩) يوضح قيمة "ت" ودلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول (الأهمية / التوفر / الفجوة) تبعاً للمسمى الوظيفي.

(٥٧) جدول (١٨), من عمل الباحث..



المحو	مصدر التباين	الأهمية				التوفر				الفجوة			
		مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	ف	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	ف	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	ف
1	بين المجموعات	60.324	5	12.065	24.172	17.953	5	3.591	6.986	121.836	5	24.367	24.103
	داخل المجموعات	196.154	393	.499		201.982	393	.514		397.308	393	1.011	
	الإجمالي	256.478	398			219.935	398			519.144	398		
2	بين المجموعات	57.151	5	11.430	19.479	17.332	5	3.466	6.739	121.754	5	24.351	21.064
	داخل المجموعات	230.607	393	.587		202.154	393	.514		454.330	393	1.156	
	الإجمالي	287.758	398			219.486	398			576.084	398		
3	بين المجموعات	66.982	5	13.396	28.039	7.159	5	1.432	2.868	105.682	5	21.136	21.038
	داخل المجموعات	187.771	393	.478		196.241	393	.499		394.836	393	1.005	
	الإجمالي	254.753	398			203.401	398			500.519	398		
4	بين المجموعات	61.540	5	12.308	23.406	5.982	5	1.196	1.846	93.308	5	18.662	15.019
	داخل المجموعات	206.655	393	.526		254.726	393	.648		488.309	393	1.243	
	الإجمالي	268.196	398			260.709	398			581.617	398		
5	بين المجموعات	58.527	5	11.705	20.175	21.652	5	4.330	6.347	127.819	5	25.564	19.628
	داخل المجموعات	228.014	393	.580		268.118	393	.682		511.840	393	1.302	
	الإجمالي	286.540	398			289.770	398			639.659	398		
6	بين المجموعات	65.205	5	13.041	19.766	13.241	5	2.648	4.420	118.167	5	23.633	20.363
	داخل المجموعات	259.288	393	.660		235.470	393	.599		456.123	393	1.161	
	الإجمالي	324.493	398			248.711	398			574.290	398		
7	بين المجموعات	68.616	5	13.723	23.931	22.889	5	4.578	6.373	132.699	5	26.540	20.548
	داخل المجموعات	225.366	393	.573		282.284	393	.718		507.605	393	1.292	
	الإجمالي	293.982	398			305.173	398			640.304	398		

### جدول (١٩)

يتضح من الجدول (١٩) السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمحاور الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة بالجيزة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (معلم مساعد، معلم، معلم أول، معلم أول.أ، معلم خبير، معلم كبير)، من حيث درجة الأهمية ودرجة التوفر ودرجة الفجوة، حيث تراوحت قيمة (ف) لدرجة الأهمية لجميع المحاور بين (١٩.٧٦٦) و(٢٨.٠٣٩) وقيمة الدلالة لجميع المحاور (٠.٠٠٠) وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) أى أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى الى متغير المسمى الوظيفي، وبالنسبة لدرجة التوفر تراوحت قيمة (ف) بين (١.٨٤٦) و(١٦.٩٨٦) عند مستوى الدلالة (٠.٠٠٠) وهي أقل من قيمة الدلالة (٠.٠٥) للمحاور ما عدا محوري التقويم بدرجة دلالة (٠.١٠٣) ومحور المقررات الدراسية والأنشطة التعليمية بقيمة دلالة (٠.١٥) أى أنها أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) أى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لهذين المحورين الاثني ذكرهما. و أيضاً بالنسبة لدرجة الفجوة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لكل الأبعاد ، حيث تراوحت قيمة (ف) ما بين (١٥.٠١٩) و(٢٤.١٠) وقيمة الدلالة (٠.٠٠٠) لجميع المحاور وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥) أى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للفجوة لجميع محاور الجودة الشاملة.

ملخص نتائج الدراسة:

- 1- تُمارس الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة بمحافظة الجيزة بدرجة متوسطة وأن معظم الأبعاد متقاربة في درجة الأهمية ودرجة التوفر وهذا يفسر بأن البيئة والمناخ التربوي غير كافي وغير مناسب وغير داعم لعملية التعليم والتعلم ولا جزو عملية التعليم والتعلم
  - ٢- معوقات تحقيق الجودة الشاملة بالمدارس الثانوية العامة تمس جميع المحاور ومنها ما ينبع من داخل المدرسة ومنها ما ينبع من السياسات التعليمية من خارج المدرسة.
- التوصيات:

يوصى الباحث بعمل دراسات مستقبلية في:

- تطوير المدارس الاعدادية في ضوء معايير الجودة الشاملة.
  - تطوير المدارس الابتدائية في ضوء معايير الجودة الشاملة
- المراجع:

■ أولاً: المراجع العربية

١. احمد إبراهيم أحمد: الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية، دار الوفاء لدينا للطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
٢. أحمد سيد مصطفى: تنافسية التعليم الجامعي العربي في القرن الحادي والعشرين، دعوة للتأمل، مجلة التربية، اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، العدد ١٤٤، ٢٠٠٣، ص ١٢٤-١٣١.

٣. أحمد عبد الحميد عبد الشافي، والسيد محمد ناس: ثقافة الجودة في الفكر الإداري التربوي الياباني وإمكانية الاستفادة منها في مصر، مجلة التربية، تصدرها الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد الأول، المجلد الثاني، ٢٠٠٠، ص ٧-١١١.
٤. السيد عبد العزيز الهواش: معجم مصطلحات الاعتماد وضمان الجودة في التعليم العالي، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٧.
٥. المنجد في اللغة والإعلام: بيروت، دار الشروق، ١٩٨٦.
٦. السيد محمد ناس: ثقافة الجودة والاعتماد في الفكر التربوي المعاصر وإمكانية الاستفادة منها في تطوير نظام الاعتماد التربوي في مصر، دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد (٩٦)، ٢٠١٠.
٧. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد: وثيقة معايير اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي، القاهرة، ٢٠٠٨م.
٨. الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد: دليل اعتماد مؤسسات التعليم قبل الجامعي، القاهرة، ٢٠١١. وللاطلاع على إصدارات الهيئة في هذا المجال يمكن الرجوع إلى الموقع الإلكتروني الرسمي لها <http://www.naqaae.eg/>
٩. جابر عبد الحميد جابر، أحمد خيرى كاظم: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار النهضة المصرية، القاهرة، ٢٠٠٩.
١٠. جون برينان، تار لاشاه : إدارة الجودة في التعليم العالي، ترجمة دلال منزل النصير، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٧.
١١. حامد عبد الله السقاف: قياس الجودة في الشركات الخدمية، مطبعة الشباب، الخبر، ٢٠٠١.
١٢. حسين بشير محمود: الاعتماد المهني للمؤسسات التعليمية مدخل لإصلاح التعليم الجامعي وتحديثه، المؤتمر القومي الخامس عشر (العربي السابع) "الاعتماد المهني للمؤسسات التعليمية"، ٢٣-٢٤ نوفمبر ٢٠٠٨، ص ٣١-٣٧.
١٣. حصة محمد صادق: مدى توافر قيم ثقافة الجودة في جامعة قطر: دراسة استطلاعية على عينة من أعضاء هيئة التدريس، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، الجودة الشاملة في إعداد المعلم بالوطن العربي لألفية جديدة، كلية التربية، جامعة حلوان، ١٢-١٣ مارس، ٢٠٠٣.

١٤. رشيدة السيد أحمد الطاهر، سماح محمد الدسوقي فرج، وعبير حسن مصطفى حسان: متطلبات اعتماد مؤسسات التعليم المجتمعي بمصر في ضوء معايير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد، المؤتمر الدولي السابع "التعليم في مطلع الألفية الثالثة: الجودة - الإتاحة - التعلم مدى الحياة"، في الفترة من ١٥-١٦ يوليو، ٢٠٠٩، ص ٤٨٨-٥٨٩.
١٥. سلامة عبد العظيم حسين و محمد عبد الرزاق إبراهيم: معايير اعتماد المعلم في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية الحديثة، مستقبل التربية العربية، العدد ٢٤، المجلد الثامن، ٢٠٠٢، ص ٩-٦٨.
١٦. سناء محمد سليمان: مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس، ومهاراته الأساسية، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٩.
١٧. عبد الرحمن بن إبراهيم المدير: أعلننا الحرب على البيروقراطية والإهمال، جريدة اليوم، عدد ١٠٤٤٢، ٢ ذو القعدة، ١٦ يناير، الدمام، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٢.
١٨. عبد الرحمن بن أحمد صائغ: الاعتماد الأكاديمي وضبط الجودة في مؤسسات التعليم العالي في البلدان العربية مع إشارة خاصة للتجربة السعودية، المؤتمر العربي الثاني، تقويم الأداء الجامعي وتحسين الجودة، مصر، ٢٠٠٧، ص ٣٤-٧٢.
١٩. عبد الصمد قائد الأغبر: إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الحكومية المطبقة لها والحاصلة على شهادة الأيزو (٩٠٠٣) في محافظة الإحساء - المملكة العربية السعودية، التربية المعاصرة، العدد ٦٠، المجلد ١٩، ٢٠٠٥، ص ١٧٣-٢١٧.
٢٠. عبد العزيز مخيمر: الطريق إلى الجودة والاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية، المؤتمر القومي الثاني عشر لمركز تطوير التعليم الجامعي "تطوير أداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد"، ديسمبر، ٢٠٠٥، الجزء الأول.
٢١. عنتر محمد أحمد عبد العال: تجربة جامعة جنوب الوادي للجودة والاعتماد، مجلة العلوم التربوية، عدد خاص عن المؤتمر العلمي الثالث، "تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة بكليات التربية"، في الفترة من ١٣-١٤ إبريل، ٢٠٠٥، كلية التربية بقنا، جامعة جنوب الوادي، ص ٤٣٠-٤٤٢.

٢٢. فاطمة على السعيد جمعة: تقييم أعضاء هيئة التدريس لمشروع الجودة الشاملة بالجامعات المصرية "دراسة حالة"، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد السابع عشر، العدد ٦٢، مارس ٢٠١٠، ص ٢٦٩، ٣٧٠.

▪ ثانيا: المراجع الأجنبية:

١. Cuttance, P.: Building the future: Next steps in the development of quality assurance in the NSW school system. Sydney: Department of School Education, 1994.

٢. David, B.: Webster's New world dictionary, Second College edition New York, 1984.

٣. Filipakou, Ourania.: Quality Assurance and Quality Enhancement in Higher Education: Contested Territories?, *Higher Education Quarterly*, 62(1/2), 2008, pp84- modus operandi.

٤. Fred M. Hoyward: Glossary of key terms in quality assurance and accreditation, *International Quality Review*, Council for higher education accreditation, WashingtonDC, May 2001.

٥. Geoff Berry: Towards Quality Systems Development in NSW Public Schools, *School Effectiveness and School Improvement*, Vol.13, No.2, 2002, pp. 201-223.

٦. Gordon, George: The Roles of Leadership and Ownership in Building an Effective Quality Culture, *Quality in Higher Education*, Vol. 8, No. 1, 2002, pp97-106.

٧. Harrison, R: How to Describe your Organization, *Harvard Business Review*, September-October, 1992.

٨. Hazier, Jay. And Barry Render: *Operation Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 2001.

- Hodson Perter & Thomas Harold: Quality Assurance in Higher Education: .٩  
Fit for the new millennium or simply year 2000 compliant?, *Higher  
Education*, No. 45, 2003, pp375-387.
- Houghton, Jeanne: Academic accreditation: who, what, when and .١٠  
why?, *Parks and Recreation*, Vol. 31, No. 2, 1996, pp 42-45.
- Jon Haakstad: Accreditation: the New Quality Assurance Formula: .١١  
Some Reflections as Norway is about to reform its Quality Assurance  
Sytem. *Quality in Higher Education*, Vol. 7, No. 1, 2001, pp. 77-82.
- Lassiter, J. Cathy: Perceptions of Principals relating to State .١٢  
Standards for accrediting Schools, *Ed.D.*, The George Washington  
University, U.S.A, 2002.
- Lomas, L. and Nicholls, G.: Enhancing Teaching Quality Through .١٣  
Peer Review of Teaching, *Quality in Higher Education*, 11(2), 2005,  
pp137-149.
- Neville Highett: Best Practices Statements for School and Systemic .١٤  
Development, A paper presented at the *Seventh Annual International  
Congress for School Effectiveness and School Improvement*, Melbourne,  
VIC, Jan 3-6, 1994.
- Omorie N.: Quality Assurance in Nigerian University Education .١٥  
and Credentialing, *Education*, Vol.129, No.2, 2008, pp 335-342.
- Robinson, B.: *Assuring quality in open and distance learning*, in F. .١٦  
Lockwood (ed), *Materials Production in Open and Distance Learning*.  
London: Paul Chapman Publishing, Ltd, 1994.
- Southern Association of Colleges and Schools (SACS): Principles .١٧  
of Accreditation: Foundations for Quality Enhancement, U.S.A, 2004.

- Strydom, J, Zulu, N and Murray, L.: Quality, .١٨  
Culture and Change, Quality in Higher Education, 10(3), 2004, pp207-  
217.
- Cuttance , P.: Building the future: Next steps in the development of .١٩  
quality assurance in the NSW school system. Sydney: Department of  
School Education, 1994.p.3
- Vincent: C."ARrrrxamination of Psychometric properties of the .٢٠  
"school -wild Evaluation Tool", (SET),Journal of positive Behaviour  
Interventions.2010,12(3), 161-179
- Al Tasheh, G: Obstacles to the application of total quality .٢١  
management (TQM) in higher education institutions in the state of Kuwait,  
European Scientific Journal, 9(4).2013
- Geoff Berry: Towards Quality Systems Development in NSWPublic .٢٢  
Schools, *School Effectiveness and School Improvement*, Vol.13, No.2,  
2012, pp. 201-223.
- Atieno, O; Patrick, O; and Ogweno: Obstacles to the Implementation .٢٣  
of Total Quality Management and Organizational Performance in Private  
Higher Learning Institutions. IOSR Journal of Business and  
Management,2014, 16(5), 7-16.