العلاقة بين طريقة العمل مع الجماعات وأهمية نشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات التعليمية

جمال محمد

كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسوان

أولا : مقدمة ومشكلة الدراسة:

قد تتطلب التربية في هذا العصر وما يعرف بالعولمة فهو عصر يتسم بتضخم المعرفة وتنوع مصادرها وطرق اكتسابها ووسائط تعليمها إعداد خاصا حتي ينمي لدي الاخصائيين الاجتماعيين نزعة التعلم ذاتيا وبناء عليه يجدر به أن ينمي قدراته ومعارفه ويلم إلماما عميقا بمناهج التفكير والأسس النظرية والمعرفة التي تسمح له ان يكتسب العديد من المهارات .

لذلك فالأخصائي الاجتماعي يجب ان تتوفر لدية المعرفة الكافية بمجال تخصصه إلي جانب تمكنه من اكتساب حصيلة من المعارف من مجالات أخري ، وإلمامه ايضاً بالتقنيات الحديثة ومناهج التفكير فيصبح دوره مزيجا بين مهام المربي والقائد والمدير والناقد .

مما يجعل مساهمة التنمية المهنية لهذا الدور الجديد والفعال هي اكساب الاخصائي الاجتماعي العديد من المهارات التي تخدم العملية التعليمية كاتجاه لتطوير التعليم وتمييز القائمين عليه في العصر الحديث ؛ فتكون لديه القدرة علي امتلاك الزاد الثقافي العريض ، الرغبة الملحة والقوية في معرفة كل جديد في الوان المعرفة والقدرة علي متابعة تطور النظريات الحديثة التي تشجع علي تنمية ملكات الأبداع ومحاكاه الواقع الخاص بالأخصائيين الاجتماعيين .

وفي ضوء ما تقدم يمكن القول أن تحقيق الجودة الشاملة لا يمكن أن يحدث صدفة أو بعملية عابرة ، إنما ناجم عن عزيمة وإيمان بثقافة الجودة وعمل دؤوب من جميع العاملين بالاشتراك مع إدارة المدرسة ، فالاهتمام بثقافة الجودة التي تعد احد المدخلات الرئيسية في نظام المؤسسة والتي تتبني فلسفة الجودة الشاملة مما ينجم عنها حالة من التوافق بين العاملين والإدارة فضلا عن التوافق والمؤامة بين المؤسسة والمجتمع الخارجي .

كما نادي مؤسسُ علم الجودة علي أهمية بناء ثقافة الجودة كشرط أساسي كي تنجح المؤسسات التعليمية في سعيها لتحسين جودة العملية التعليمية ، لذا تعتبر بناء ثقافة الجودة الملائمة للمؤسسة أمراً حيويا لتطورها ، فهي عملية استراتيجية ترتكز علي مجموعة من القيم وتستمد طاقه حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم علي نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمدرسة بكافة أنشطتها .

لذا وجب علي الاخصائي الاجتماعي بصفته مشاركاً في تحمل مسئولية تحقيق الجودة والاعتماد التربوي ، تجويد دوره المهني وأدائه الوظيفي مما يؤكد علي أهمية التخطيط لتفعيل التنمية المهنية

Corresponding author E-mail: mohammedgmal610@gmail.com

Received February, 2, 2023, accepted March 14, 2023.

للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ، مما يجعل الدور الاكبر في تصميم البرامج التي تسهم في تحقيق الجودة ومتابعة خطواتها التنفيذية وتقويمها ، ملقي علي عاتق الأخصائي الاجتماعي متبنياً دوراً حديثً له ، خاصة مع الجماعات التي تتصف بقلة الخبرة فيكون الدور المهني للأخصائي الاجتماعي هو دوره كموجهة ، مرشد والمستشار لهذه الجماعة ومرجعاً لها للوصول إلي الأفكار والأساليب الجديدة ، التي تسهم في تصميم البرامج المستخدمة لتحقيق الجودة مما يساعد علي اكساب جماعات العاملين الخبرات والمهارات الجديدة وتدريبهم عليها

ثانيا : مفاهيم الدراسة:

مفهوم كلمة ثقافة:

-عرف ابن منظور الثقافة لغويا " قالوا ثقف الشيء ، وثقف الرجل أي صار حاذقاً) " ابن منظور :٢٠٠٨ ، ص ٦٨٤

-عرفت بأنها " أسلوب حياة تتبعه الجماعة أو القبيلة متضمنة مجموعة من المعتقدات) " مدكور : ٢٠٠٦ ، ص ٣٥)

مفهوم الجودة:

1- جاء السقاف وعرفها علي أنها " شكل تعاوني لأداء الأعمال يعتمد علي القدرات المشتركة لكل من الإدارة والعاملين بهدف التحسين المستمر من خلال فرق العمل " (السقاف : ٢٠١٠)

2- عرفها العقيلي بأنها " عبارة عن المطابقة لموصفات ومعايير مخططات تضعها المؤسسة فيما بينها (عقيلي : ٢٠٠١ ، ص ١٧)

مفهوم ثقافة الجودة :

1- كما عرفتها " ربيع " بأنها " سعي المنظمة لإكساب إدارتها والعاملين بها بعض خبرات ومعارف وسلوكيات العمل الجماعي والعلاقات المتميزة داخل وخارج المؤسسة المنظمة "

(ربيع : ٢٠٠٨ ، ص ٢١)

2- عرفها " أحمد " بأنها " إحدى صور الثقافة الإدارية التي تهتم بتطوير العمل التربوي وتحسين جودة مخرجاته وعملياته من خلال تحقيق التعاون الوثيق بين جميع العاملين "

(أحمد : ٢٠٠٧ ، ص ١٧٣)

3- عرفها (وليم (" William .C" بأنها " تلك العمليات التي ترتكز علي تضافر كافة الجهود والطاقات في المؤسسة التعليمية بغرض إنجاح البرامج التعليمية الموجودة محققه أهداف السياسة التعليمية العامة " (William. C , and Others: 2015, p170)

4- عرفتها " العنزي " بأنها مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة التي يتم تعلمها بشكل مشترك من أجل تطوير قدرة المؤسسة علي مجابهة الظروف الخارجية التي تحيط بها وعلي إدارة شئونها الداخلية.

(العنزي ، ٢٠١١ ، ص٢٧٧)

5- كما عرفها ايضا" الطائي" بأنها مدخل فكري جديد لثورة إدارية شاملة تكسب العاملين ثقافة تنظيمية جديدة متبنيه مفهوم حديث نسبياً وفلسفة إدارية تعتمد علي أساس التحسين المستمر وصولا إلي

مرحلة التميز في تحقيق رضا المستفيدين فهي مرحلة مستمرة لا تتوقف ولا تنتهي بمرحلة معينة بل أنها تبقي وترتبط ببقاء المؤسسة ذاتها . (العبادي ، الطائي : ٢٠٧ ، ص ١٣٩)

أولا : معايير الجودة في التعليم :

1- رؤية ورسالة المدرسة :

- فتعني لابد من وجود رؤية للمدرسة تعبر عن نظرتها المستقبلية في تلبية متطلبات المجتمع المحلي والسياسة التعليمية للدولة ورسالة تسعي من خلالها المدرسة لتحقيق هذه الرؤية.

2- المشاركة المجتمعية :

- فتعني اعتماد الادارة المدرسية علي مشاركة المجتمع المحيط بشكل فعال في إطار القوانين واللوائح المعلنة والواضحة ، مع ترسيخ نظام فعال للتواصل والاستثمار الامثل للموارد المتاحة .

3- المناخ التربوي :

- فيعني هذا المجال مجموعه من الخصائص المميزة لبيئة التعليم والتعلم متضمناً عناصر العملية التعليمية والمناخ الملائم ليجعل الإدارة المدرسية في العمل الدائم محافظه علي ثقافة المدرسة وقيمها .

(سليم ، عبد العزيز ، ٢٠١٠ ص ٣٣)

ثانياً : فلسفة الجودة في العمل مع الجماعات :

1- مراعاة الهيكل التنظيمي للجماعة.

2- أن تكون الإدارة تتبع مع نظام الإدارة الأفقية .

3- العمل علي التركيز علي احتياجات العملاء.

4- العمل علي تحقيق التغيير الثقافي.

5- الاهتمام بجودة حياة العمل (داخل الجماعة.)

6- الاهتمام بتنمية المشاركات التفاعلية بين الأعضاء.

7- توفر خاصية القيادة التي يجب ان تتوفر عند العمل مع الجماعات.

8- ان تكون لدي الجماعة القدرة علي إدارة التغيير .

ثالثاً : أهمية الجودة في تفعيل الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي :

1- لتحسين المستمر والقدرة علي تنمية الاداء.

2- تحسين العلاقة بين الاخصائيين الاجتماعيين والإدارة.

3- تحقيق رضا العملاء من خلال التركيز علي احتياجاتهم ورغباتهم .

4- توقع احتياجات الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي المستقبلية عن طريق تطوير الأداء المهني للخدمات والبرامج المقدمة وتحسينها . (الزهيري ، أحمد : ٢٠٠١ ، ص ٣٣٨ : ٣٣٩)

رابعاً : أهداف نشر ثقافة الجودة لدي الاخصائيين الاجتماعيين :

1- العمل علي استمرارية عمليات الأبداع داخل المدرسة ، مما يسهم في تحسين وتقدم العملية التعليمة.

2- التأكيد علي سياسة العمل الفريقي ، مثل تقبل القيادة والتبعية ودافعية الأخصائيين الاجتماعيين.

3- العمل علي بناء الثقة من قبل الإدارة في إمكانيات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع مشكلات التي تعيق تحقيق الجودة التعليمية.

4- الاهتمام بتدريب الأخصائيين الاجتماعيين علي المهام المتعددة المنوطين بها وإمدادهم بالمصطلحات الجديدة.

5- سرعة إلمام الأخصائيين الاجتماعيين بما يدور حولهم من الظروف المحيطة بالعمل الناتج من تطبيق ثقافة الجودة . (محمود ، منال طلعت ، ٢٠١٥ ، ص ٢٦٢)

خامساً : متطلبات تطبيق عمليات نشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين :

1- تبني ثقافة الجودة في المؤسسة .

2- نشر مفاهيم الجودة الشاملة مثل مفهوم الرؤية والرسالة ، المشاركة المجتمعية والمناخ التربوي.

3- توثيق البيانات اللازمة لتطبيق الجودة مثل سياسة الجودة ، أهداف الجودة ، دليل الجودة الشاملة.

4- تشكيل فرق العمل علي ان تتاح قيادة الفرق من الأخصائيين الاجتماعيين مثل فريق المشاركة المجتمعية والمناخ التربوي والرؤية والرسالة.

5- تشجيع وتحفيز الأخصائيين الاجتماعيين من حيث العمل علي احتياجات المجتمع المحلي.

6- التزام المؤسسة بممارسة التقويم الذاتي.

7- الأشراف والمتابعة . (علي :٢٠٠٨ ، ص ٨٧)

سادساً : مكونات عملية نشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين :

1- ثقافة التقييم :

- أي تلك السياسات والقرارات والإجراءات التي تسمح للأخصائيين الاجتماعيين بالتأكد من الجودة ومن التحسين المستمر لجوانب المنظومة سواء من حيث تفعيل ما جاء بالرؤية والرسالة ، الاهتمام بالمشاركة المجتمعية وتوفير المناخ التربوي .

2- التشاركية و العمل مع المجموعات:

- فالجودة والتميز في نهاية المطاف هي نتاج الجهد الجماعي لأعضاء الفرق من الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين من خلال العمل مع مجموعات يكتسب الأعضاء المهارات والقدرة علي التخطيط

3- لغة الخطاب :

- هي اللغة التي تنتشر داخل المدارس من خلال مأخذ الجودة ، فهو يشغل اهتمام العاملين علي اختلاف مستوياتهم بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة متضمنه مفردات عديدة اوضحت مكونات الجودة . (ربيع :٢٠٠٨ ، ص٧٤)

سابعاً : الأساليب التي يستخدمها الأخصائيين الاجتماعيين لنشر ثقافة الجودة :

1- أسلوب المحاضرة :

- وهي من أهم الأساليب الفعالة والمناسبة لنشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين في المدرسة وخاصة في حالة تخللها الحوار الهادف والمناقشة البناءة بين الحضور والمحاضر ، كما يمكن للمحاضر استثمار أسئلة الحضور المتعلقة بموضوع الجودة وأساليب تطبيقها ومعوقاتها وسبل تذليلها

2- أسلوب العصف الذهني (مجموعة المناقشة : (

- وهو من الأساليب العلمية الحديثة والمناسبة للتوظيف في التوعية بنشر ثقافة الجودة ويتطلب هذا الأسلوب ، تقسيم المشاركين الي مجموعات صغيرة تتكون من (٤-٦) أشخاص في المجموعة فقد تستخدم لمناقشة موضوع أو مشكلة مرتبطة بالجودة حيث يقومون بتحليلها وإبداء الراي فيها وتقديم تقارير مفصلة إلي أفراد المجموعات الأخرى للمشاركة في حل المشكلة أو موضوع ما.

3- أسلوب لعب الدور :

- وهو من الأساليب التي تسهم في تغيير وتطوير الاتجاهات نحو ثقافة الجودة ، وذلك من خلال مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمدرسة في لعب الأدوار التي تستقرئ اهتماماتهم ويحث مشاركتهم الوجدانية ، مما يطور مهارتهم في حل المشكلات والقدرة علي التفاوض ، كما يساعد علي بناء مهارات الاتصال الشخصي وبناء الثقة بالنفس فيمكن أن يوظف في نشر ثقافة الجودة من خلال تقسيم الأخصائيين الاجتماعيين والعاملين بالمدرسة إلي فرق عديدة هدفها نقل هذه الرؤية وهذا الدور لمجتمع المحيط بالمدرسة .

ثامناً : مراحل نشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين :

1- مرحلة شرعية التدخل : وهي مرحلة تتضمن الحصول علي القرارات الوزارية والأوامر الإدارية المرتبطة بتكليف وتكوين فريق ضمان الجودة بالمدرسة والذي ينص علي أن يكون الأخصائيين الاجتماعيين من ضمن أعضاء الفريق .

2- مرحلة تخطيط مشاركة الأخصائيين الاجتماعيين للعاملين والطلاب في تنفيذ أنشطة المكتب.

)عبد الرحمن :٢٠١٨ ، ص ٣٤ (

3- مرحلة مشاركة العاملين في تنفيذ المهام والادوار المكلف بها كل عضو بالوحدة المرتبطة بمعايير الجودة بشكل متوازن وفقا لقدرات وإمكانات العاملين من خلال الخطوات الاتية :

أ- تعريف المقصود بالجودة ومعايرها ومحاورها التي بلغت (٩ معايير) مرتبطة بمحوريين أساسين هما القدرة المؤسسية والفاعلية التعليمية.

ب- يشترك الأخصائيين الاجتماعين في تقسيم العاملين إلي لجان مسئولة عن تنفيذ كل معيار علي أن يكون متوسط اللجنة الواحدة ما بين (٤ :٦) أعضاء.

ت- تحديد أهداف كل لجنة من لجان التربية الاجتماعية وتوزيع المهام علي كل عضو بكل لجنة وفقا للمدة الزمنية المحددة.

ث- إشراك الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في ورش العمل واللقاءات العلمية مع مسئول المكتب والمتخصصين للتعرف علي متطلبات الجودة والقدرة للحصول علي الاعتماد ومحاورها وآليات تنفيذها.

ج- تحديد وتقسيم المهام المرتبطة بنشر ثقافة الجودة من خلال فترات ما بين الفترات الدراسية وتنفيذ الأنشطة المدرسية.

ح- اشتراك الأخصائيين الاجتماعيين للعاملين في تنفيذ أنشطة المكتب والتي تتمثل في الاتي :

- تحديد موعد ثابت لعقد الاجتماعات بوحدة الجودة وكتابة التقرير الوصفي لأعمال كل فريق
- كتابة اللائحة الداخلية للمكتب وتشكيل لجانها الداخلية.
- توزيع مهام نشر ثقافة الجودة بين العاملين والطلاب وتنفيذ إجراءاتها المحددة زمنياً .

- حضور اجتماعات فريق وحدة ضمان الجودة والمشاركة في إتخاذ القرارات.
- المشاركة في تصنيف البيانات مثل (رؤية ورسالة المدرسة ، التعليم والتعلم.)
- المشاركة في لجنة إعداد الندوات الثقافية بالمشاركة مع اللجان الصفية واللاصفية الموجودة بالمدرسة.

4- مرحلة التقويم للبرامج والأنشطة التي تم تنفيذها وفيها يتم اشراك كافة الأعضاء بكافة اللجان بتقييم ما تم إنجازه من خلال الخطوات الاتية:

- عقد لقاءات بؤرية لمناقشة تقرير كل لجنة بشكل محدد وفقا للهدف المحدد وآليات تنفيذه.
- معرفة الفترة الزمنية التي تمت فيها تنفيذ المهام والصعوبات التي واجهت كل لجنة.
- عقد اجتماع مفتوح مع العاملين لتبادل الآراء حول الصعوبات وأخذ مقترحاتهم .

(عبد الرحيم : ٢٠١٥ ، ص ١٨٦ : ١٨٧)

تاسعاً : العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة وعملية نشر ثقافة الجودة:

أ- معايير الجودة الشاملة في طريقة خدمة الجماعة داخل المجال المدرسي :

1- التركيز علي تحقيق معدلات أداء أعلي من خلال العمل الجماعي.

2- التركيز علي العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي.

3- الاهتمام بتحقيق الجودة في المؤسسة التعليمية من خلال العمل مع الجماعات لتحقيق أعلي معدلات من الاداء من خلال زيادة التعاون أكثر من التنافس ، وتبني فكرة العمل في الفريق اكثر من العمل علي حده ، مع اكساب العضو بالجماعة القدرة علي حل المشكلات ، التعاون مع الزملاء من المعلمين ، القدرة علي اتخاذ القرار ، تحقيق التفكير النقدي ، التفكير الابتكاري و تفعيل مهارة الاتصال والقيادة .

(الشيخ ، ٢٠٠٧ ، ١٨٩)

ب- معايير الجودة الشاملة في العمل الجماعي داخل المجال المدرسي :

- يعتبر العمل الجماعي من السمات المميزة لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، وكلما ساد المدرسة مفهوم العمل الجماعي ، وكلما ساندة المديرون ، كلما دعم ثقافة الجودة في المدرسة ، وذلك انطلاقا من أن فاعلية الجماعة أعظم من فعاليات الافراد كل علي حده ، وان التعاون وروح الفريق القائمة علي الانفتاح والاحترام المتبادل والانتماء وانصهار الفرد في الجماعة من شأنها جميعا أن توفر المناخ المدرسي الذي تنشده إدارة الجودة الشاملة ؛ مما يجعل المدرسة قادرة علي تحديد عملائها وطرق قياس مستويات رضاهم ، وتحديد ما يلزم من تحسين مستمر ، وكيف يمكن إقامة علاقة مهنية مع إمكانية مواجهه المشكلات بأنسب الحلول وذلك من خلال :

- مشاركة المزيد من الأفراد في اتخاذ القرارات.
- تبادل وبلورة المعلومات والخبرات من خلال مشاركة العاملين لبعضهم لبعض من خلال فرق العمل

(عبد الخالق ، أخرون: ٢٠١١ ، ص ٣٣)

عاشراً : عائد اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين لثقافة الجودة:

1- تسهم ثقافة الجودة في اكساب الأخصائيين الاجتماعيين الخبرات والمعارف الإيجابية لتحسين أداء الخدمة المقدمة منهم .

2- تسهم في توحيد رؤية مشتركة بين الأخصائيين الاجتماعيين وبين الإدارة المدرسية والعاملين بالمؤسسة التعليمية.

3- تستهدف ثقافة الجودة التحسين والتطوير الدائم لأداء الأخصائيين الاجتماعيين.

4- ترتكز ثقافة الجودة علي العمل الجماعي بين الأخصائيين الاجتماعيين كأعضاء فريق عمل مع العاملين بالمؤسسة التعليمية.

الحادي عشر : مقترح لمواجهة معوقات نشر ثقافة الجودة لدي الأخصائيين الاجتماعيين :

1- حل مشكلة ضعف النظام المالي وصعوبة وجود مصادر تمويل غير المصادر التقليدية.

2- القناعة بأهمية الحصول علي التغذية الراجعة.

3- تدريب لتوفير الكوادر التعليمية من الأخصائيين الاجتماعيين في مجال إدارة الجودة الشاملة.

4- القضاء علي المركزية في وضع السياسات واتخاذ القرارات.

5- زيادة تطبيق برامج التعليم المستمر.

6- الاستمرار في تطبيق مقياس رضا العاملين والطلاب عن عمل الأخصائي الاجتماعي .

المراجع :

أولا : المعاجم والقواميس :

-ابن منظور (٢٠٠٨) : لسان العرب ، ج١ ، باب حرف الثاء .

ثانياً : الكتب :

1- مدكور ،علي أحمد (٢٠٠٦) : التربية وثقافة التكنولوجيا ، دار الفكر العربي ، القاهرة.

2- عقيلي ، عمر وصفي (٢٠٠١) : المنهجية الكاملة لأداره الجودة الشاملة ، ط١ ، دار وائل للنشر ، عمان.

3- أحمد ، حافظ فرج (٢٠٠٧) : الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ، ط١ ، القاهرة ، عالم الكتب

4- العنزي ، فاطمة بنت قاسم (٢٠١١) : التجديد التربوي والتعليم الالكتروني ، ط١، دار الراية للنشر والتوزيع ، الرياض

5- عبد العزيز ، رشاد علي ، سليم ، ايناس يسري (٢٠١٠) : دور الجودة التعليمية الشاملة في تنمية إبداع ، ط١، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية .

6- أحمد ، السيد خليل ، الزهيري ، إبراهيم عباس (٢٠٠١) : الإدارة التعليمية في الوطن العربي في عصر المعلومات ، دار الفكر العربي ، القاهرة .

7- محمود ، منال طلعت (٢٠١٥) : دراسات وتطبيقات ميدانية في مجالات الخدمة الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية.

ثالثاً : الأبحاث والرسائل العملية :

1- هناء عبد التواب ربيع (٢٠٠٨) . " متطلبات نشر ثقافة الجودة كمؤشر لتفعيل التنمية البشرية بالجمعيات الأهلية "(بحث منشور في المؤتمر العلمي السنوي بجامعة الفيوم كلية الخدمة الاجتماعية ، ٩ (٣ .

2- الطائي ، يوسف . العبادي، هاشم (٢٠٠٧)." إدارة الجودة الشامة وإمكانية تطبيقها في التعليم الجامعي " (دراسة تطبيقية بجامعة الكوفة بحث منشور بمجلة العربي للعلوم الاقتصادية والإدارية (

3- عبدالرحمن ، معالي عباس شريف (٢٠١٨). " إدارة الجودة الشاملة الموجهة وأثرها علي الدور المؤسسي الدور المعدل للثقافة التنظيمية " (رسالة دكتوراه غير منشوره بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (

4- عبد الرحيم ، محمد أحمد محمود (٢٠١٥) . " آليات جودة تعليم الخدمة الاجتماعية كما يتصورها الطلاب " (بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية) ، ٣٩ (٢ . (

5- الشيخ ، هاني عبد المجيد (٢٠٠٧). " تطبيق معايير الجودة الشاملة في العملية التعليمية داخل الفصل" (بحث منشور في مجلة المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية بالقاهرة المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية . (

رابعا : المراجع الاجنبية :

- C .William Roe and Others (2015) : Innovation in Business Education ; Developing High Quality Online MBA American Journal of Business Education . A Second quarter , Vol. 8 , No. 2 .

خامسا : المواقع الالكترونية :

1- حامد عبدالله السقاف (٢٠١٠) : المدخل الشامل لأداره الجودة الشاملة ،

www.khayma.com

2- طاهرة بنت عبد الخالق وآخرون (٢٠١١) : الجودة الشاملة في التعليم ، عمان، وزارة التربية والتعليم ، بحث منشور في مجلة التطوير التربوي ، العدد (٦٦ (

https://search.mandumah.com/record/182242