

متطلبات مقترحة للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة
بدولة الكويت

إعداد

الطالب / نمر حمود العدوانى

د/ حنان البدرى كمال

مدرس التربية المقارنة والإدارة التعليمية
كلية التربية- جامعة أسوان

أ.د/ نبيل سعد خليل

أستاذ التربية المقارنة والإدارة التعليمية
(المتفرغ) كلية التربية - جامعة سوهاج

(* بحث مستل من أطروحة رسالة دكتوراه لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص التربية المقارنة الإدارية التعليمية

متطلبات مقترحة للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت

أ.د/ نبيل سعد خليل د/ حنان البدرى كمال أ/ نمر حمود العدواني

مقدمة:

إن الجودة هي الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، والإدارة الإلكترونية تُستخدم كألية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي التعليمي، فهي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للمتطلبات من الإتقان والتطوير والتقويم والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات والتأكيد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون في الطالب محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن، وهذا ما تسعى إليه المؤسسات التعليمية من أجل تحقيق الجودة الشاملة.

فالجودة الشاملة في التعليم شكلت نقلة نوعية من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز وإعتبار أن التعليم وحده القادر على بناء الإنسان الذي يملك الإرادة لمواجهة خصائص هذا العصر وتداعياته بما يحفظ للعلم والتعليم دوره الذي بات يتعاضم في كافة الميادين. (الزواوي، ٢٠٠٣).

مشكلة البحث:

بالرغم من المنافسة التي يشهدها قطاع التعليم في دولة الكويت وهي المنافسة التي تحركها الجودة الشاملة إلا أن الخدمات والمعاملات الإلكترونية في مدارس المرحلة المتوسطة تحتاج إلى تطوير وتحسين من أجل مواكبة المدارس التي تقدم خدمات إلكترونية أفضل.

كما أوضحت دراسة نعمة عبد الرؤوف إلى انعدام الوعي بفلسفة إدارة الجودة الشاملة لدى المدراء، و أن عملية اتخاذ القرارات الإدارية لديهم لا تعتمد على الأساليب الإحصائية إلى جانب عدم الاهتمام بعملية التحسين المستمر وهذا ما يعني حسب الباحثة أن الإدارة

المدرسية لا تلتزم بأهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، و نظرا لهذا القصور في النظام الإداري في المدارس الثانوية الذي يحول دون جودته.

تساؤلات البحث:

١. ما الأطر النظرية لاستخدام الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية؟
٢. ما واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في المدارس المتوسطة بدولة الكويت ؟
٣. ما التوصيات المقترحة لتطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت .

أهداف الدراسة:

١. التعرف على الأطر النظرية لاستخدام الجودة الشاملة في الإدارة المدرسية.
٢. وضع مجموعة من التوصيات لتطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت .

أهمية الدراسة:

١. يأتي البحث متزامنا مع اهتمامات دولة الكويت بالجودة الشاملة في كافة القطاعات الحكومية .
٢. يعد البحث من الدراسات القليلة التي تناولت متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت.
٣. يسهم البحث الحالية في وضع مجموعة من التوصيات لتطبيق الجودة الشاملة بالتعليم المتوسط في دولة الكويت.

حدود البحث:

خضعت البحث الحالية للحدود الاتية:

أولاً: الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة على التعرف على متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت.

حدود موضوعية: سوف تقتصر الدراسة على دراسة متطلبات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت، وصولا لرؤية للمتطلبات

**المقترحة للتغلب على معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة
بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت .**

منهج البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي في التعرف على متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت .

مصطلحات ومفاهيم البحث:

تحددت مصطلحات البحث على النحو الآتى:

١- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management):

تعرف بأنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ منهجاً أو نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل تلك التغييرات الفكر، والسلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، ونمط القيادة الإدارية؛ للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات(راضي، ٢٠٠٦).

ويعرف الباحث الجودة الشاملة إجرائياً بأنها مجموعة من المعايير والإجراءات يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي بالمدارس المتوسطة دولة الكويت ، وتشير إلى المواصفات والخصائص المتوقعة في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المدارس المتوسطة على تحقيق نتائج مرضية.

الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم الجودة الشاملة

يعد مفهوم الجودة من المفاهيم شائعة الاستخدام في شتى العصور، وفي جميع مجالات الحياة، فقد سعى الإنسان لتحقيقها فيما يوكل إليه من أعمال، وسعت المؤسسات المختلفة وعلى رأسها المؤسسات التربوية لتحقيقها لأجل إدراك أهدافها المختلفة.

وتعرف الجودة الشاملة بأنها: "الحصول على منتج جيد من خلال تحسين مدخلات العملية التعليمية بوجه عام، بما تتضمنه من طالب، وإدارة مدرسية، ومباني، ومرافق، ومناخ

عام داخل المؤسسة، وتحسين أداء المعلم وأداء الطالب وأداء المؤسسة، وإجراءات ومرجعيات العملية التعليمية بما يسهم في تحسين مخرجات العملية التعليمية (شحاته، ٢٠٠٥، ٢٠٠٠).

ويمكن حصر المفاهيم المختلفة للجودة في خمسة مداخل تعكس إلى حد كبير مفاهيم الجودة، ولقد بينت بدرية صالح الميمان (٢٠٠٧) هذه المداخل فيما يلي:

١- التعريف المبني على المنتج: فالجودة هنا تعد مرادفه للرفاهية والتميز، وهذه من الصعب قياسها، ويوافق هذا المنظور جوران (Juran)، حيث عرف الجودة بأنها: مدى ملاءمة المنتج للاستخدام، أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات.

٢- التعريف المبني على أساس المثالية ويعد هذا المدخل مفهوماً مطلقاً يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال.

٣- التعريف المبني على التصنيع ووفقاً لهذا التعريف فإن الجودة تعرف على أنها "التوافق مع المواصفات والمتطلبات المتعلقة بالممارسات التصنيعية والتشغيلية والهندسية، ويتم تحديدها من خلال التصميم. فتعرف الجودة بأنها "الموائمة للاستعمال" وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية، من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين حين إنجازهم للعمل.

٤- تعريف الجودة على أساس القيمة: ويعتمد هذا التعريف على التكلفة والسعر، فالمنتج والخدمة الجيدة هي التي تحقق المواصفات بكلفة أقل، ويتفق هذا التعريف مع مفاهيم الجودة لبروث Broth الذي عرف الجودة بأنها "تحقيق وتجاوز توقعات المستفيدين بسعر يمكنهم من الحصول على قيمة مناسبة".

٥- التعريف المتعلق بالتركيز على المستفيد: وهو يركز على ضرورة الاهتمام بالمتطلبات، أي حسب المطابقة مع المتطلبات التي يرغب الزبون في ملاحظتها في السلع بما يلبي حاجاته الضمنية. حيث تعرف الجودة على أنها " أمر فردي

يعتمد على تفضيلات المستخدم للخدمة، والخدمات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر هي المنتجات الأعلى جودة.

وبالتالي فإنه الجودة تركز على جودة الخدمات المقدمة للعميل مع مناسبة السعر المقدم لقدرات العميل المادية، مع اتفاق الخدمة المقدمة وحاجات العميل، مع تكامل الخدمة المقدمة

ثانياً: فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم فوائد عديدة أهمها الآتي: (جميل ونشوان،

٢٠٠٦،٨)

١. ضبط النظام الإداري وتطويره نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.
 ٢. الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية والاجتماعية والنفسية والروحية.
 ٣. زيادة كفايات الإداريين وأعضاء هيئة التدريس والعاملين بالمؤسسات التربوية ورفع مستوى أدائهم.
 ٤. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التربوية والمجتمع.
 ٥. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين بالمؤسسة التربوية مهما كان حجمها ونوعها.
 ٦. الترابط والتكامل بين جميع الإداريين والعاملين بالمؤسسة التربوية للعمل بروح الفريق.
 ٧. منح المؤسسة التربوية المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.
 ٨. تحديد مجالات التنمية المجتمعية بشكل عملي تطبيقي بعيداً عن الجانب النظري، حتى تستطيع تقبل هذه المفاهيم بصورة سليمة قابلة للتطبيق.
- وبالتالي فإن الجودة الشاملة تحقق العديد من المزايا للمؤسسات التربوية، حيث تؤدي إلى ضبط النظام الإداري بالمؤسسات التربوية، مع توفير جو من العلاقات المتميزة بين جمع العاملين، وتحقيق الأهداف في أقل وقت ممكن، مع السيطرة على المشكلات التي يمكن أن تواجهها المؤسسات التربوية.

ثالثاً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم

لكي تتجح مؤسسات التعليم في تطبيق الجودة الشاملة وتحقيق فوائدها يجب مراعاة الآتي:
(الدوماني، ٢٠١٣، ٧٦١).

١. توافر الإمكانيات البشرية المتميزة، حيث يتطلب تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية ضرورة توفير قيادات إدارية مقتنعة بأهمية الجودة وضرورة تطبيقها، مع توفير أعضاء هيئة تدريس ذوي خبرات ومهارات متعددة وأفراد يدعمون هذه الجودة الشاملة.

٢. ضرورة توفير الإمكانيات المادية، حيث يتطلب تطبيق الجودة الشاملة توفير المباني والتجهيزات الملائمة لإعداد الطلاب والأجهزة الإلكترونية الحديثة، والمكتبات، والمعامل بتجهيزاتها الحديثة.

٣. الإمكانيات المالية، حيث يتطلب تطبيق الجودة الشاملة توفير الإمكانيات اللازمة لتوفير المعدات والتجهيزات والوفاء بمتطلبات التدريب.

٤. الإمكانيات الفكرية، حيث يتطلب تطبيق الجودة الشاملة وجود أهداف محددة للمؤسسة التربوية، وتوافر خطط وسياسات واضحة، وبرامج مقننة ونظم لتبادل المعلومات ونظم الاتصالات وذلك لغرض التعاون والتطوير.

٥. أن يكون تقييم جودة أداء المؤسسة التعليمية وفق معايير الاعتماد الأكاديمي.

٦. ضرورة التقييم الدوري المنتظم للمخرجات التعليمية والمعدات والأجهزة لكل برنامج تعليمي.

٧. أن يكون لكل برنامج أكاديمي في مؤسسات التعليم قواعد بيانات إحصائية وإلكترونية لعناوين الكتب والدوريات والأبحاث العلمية.

٨. توفير أمن للمباني المدرسية وسلامتها وجاهزيتها، وما تحتويه من قاعات دراسية ومعامل وأجهزة وورش تعليمية.

وهناك متطلبات أخرى لتطبيق الجودة في التعليم، لتحسين مستوى الخدمة التعليمية وتحسين مستوى المتعلمين أوضحها نبيل سعد خليل (٢٠١١، ١٣٠) في الآتي:

- التمهيد للجودة.
- القيادة المبدعة.
- الرغبة الحقيقية لإدخال إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية وتطبيقها.
- تأييد الجهات العليا (القيادات التربوية العليا) وتوفير الدعم والمؤازرة المالية والمعنوية.
- تهيئة مناخ العمل ونشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية.
- تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة التعليمية إلى تحقيقها.
- الأخذ بعين الاعتبار الأهداف التي تسعى الإدارة لتحقيقها وتوجيهها لرغبات واحتياجات الطلاب.
- الإدارة الفعالة للموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية وتميئتها.
- تبني الأنماط القيادية الملائمة لهذا النهج الإداري الحديث.
- حسن اختيار القيادات التربوية على مستوى المؤسسات التعليمية.

وبالتالي فإن متطلبات الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم تتطلب توفير الإمكانيات المادية المناسبة التي تسهم في التطوير المؤسسي، كما تتطلب الاستفادة من الإمكانيات الفكرية لدى كافة العاملين بالمؤسسات التربوية، مع الاستعانة بالإمكانيات البشرية المتخصصة في تحقيق معايير الجودة، مع ضرورة إيجاد ثقافة مؤسسية لدى جميع العاملين تؤمن بالجودة وتسعى إلى تحقيقها، وضرورة اتسام الإدارة التربوية بالمرونة والقدرة على تغيير الطرق المتبعة لتحقيق الأهداف المختلفة، كذلك ضرورة وجود نظام مراقبة قوي للتعرف على المعوقات وتواجه تحقيق الأهداف التي تسعى الجامعة لتحقيقها.

رابعاً: مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدارس المتوسطة

في ظل الاهتمام العالمي الكبير بتحقيق الجودة في كل مجالات الحياة، فإن هناك دواعى كبيرة تتطلب تحقيق الجودة في النظام التعليمى، ومنها: (البناء، ٢٠٠٦، ١٦٤-١٦٥)

- ١- تحسين مخرجات العملية التعليمية.
- ٢- أن غالبية الدول النامية اخذت بإستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الاطفال فى التعليم، وهذه الاستراتيجية ادت إلى التضحية بنوعية العملية التعليمية.
- ٣- إرضاء الطالب كزبون أساسى فى العملية التربوية.
- ٤- ضرورة إجراء التحسينات فى العملية التربوية بطريقة منظمة من خلال تحليل المعلومات باستمرار.
- ٥- استثمار إمكانيات وطاقت جميع الافراد العاملين فى العملية التربوية.
- ٦- نقل السلطة إلى العاملين بالمؤسسة، مع الاحتفاظ فى نفس الوقت بالادارة المركزية.
- ٧- خلق الاتصال الفعال على المستويين الاقوى والعمودى.
- ٨- تغيير القيم والسلوك السائد بما يساعد على تحقيق الجودة الشاملة.
- ٩- تغيير النمط الادارى إلى الادارة التشاركية.

ولا يتم تطبيق أي شيء دون أن يكون هناك مبرر لهذا التطبيق، وتوجد مبررات كثيرة لتطبيق لجودة الشاملة في مجال التعليم، وأن هذه المبررات تؤكد أن تطبيقها في النظام التعليمي لا تتوقف عند تحسين الأداء وإنما هدف إلى تحسين المدخلات والعمليات والمخرجات، ولذلك كان للاهتمام بالجودة في التعليم العديد من المبررات، أهمها: (عزب، ٢٠٠٨، ١٧٨-١٧٩).

١. إقبال معظم المجتمعات على التوسع في التعليم باعتباره العامل الحاسم في التنمية المجتمعية.
٢. اكتشاف الدول المتقدمة انخفاض مستويات التحصيل الدراسي بين طلابها والوضع أسوأ في الدول النامية.

٣. تزايد الرغبة عالمياً في الوصول إلى معايير جديدة عن الجودة والاهتمام بها على المستويين النظري والتطبيقي.
٤. الحاجة إلى مواجهة المتغيرات العالمية مستقبلاً من خلال إعداد الفرد لمواجهتها والتعايش معها.
٥. يصل العالم من خلال الجودة إلى تخفيف حدة التناقضات التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين بين العالمي والمحلي، وذلك بمطالبة الفرد أن يكون عالمياً دون أن ينفصل عن جذوره.

خامساً: معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التربوية معوقات متعددة من أهمها: (عليما، ٢٠٠٨، ٥٢)

١. عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برامج الجودة الشاملة.
 ٢. التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
 ٣. عدم مشاركة جميع العاملين داخل المؤسسة إذ لا بد من مشاركتهم والتزامهم تجاه تطبيق الجودة.
 ٤. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد إذ لا بد من الصبر حيث يستغرق الحصول على النتائج من تطبيق الجودة سنة أو سنتين.
 ٥. تركيز المؤسسة على تبني أساليب وطرق لا تتوافق مع العاملين داخل هذه المؤسسة مما يؤدي إلى زعزعة الثقة بنظام إدارة الجودة.
 ٦. مقاومة التغيير سواء من الإدارة أم من العاملين لأن برامج تحسين الجودة تستدعي تغييراً تاماً في ثقافة وطرق العمل داخل المؤسسة التعليمية.
- ويمكن تلخيص الصعوبات والمعوقات التي تواجه إدارة الجودة الشاملة في الجوانب

التالية: (الزهيري، الليثي، ٢٠٠٩، ٢٨٥)

- ❖ صعوبة إقناع بعض العاملين في المدارس بالنظام وبتغيير ما سبق التعود عليه في مستوى وطريقة الأداء "مقاومة التغيير".

- ❖ فهم بعض العاملين الخاطئ للنظام، نتيجة ضعف التوعية أو عدم وضوح الرسالة والهدف أو عدم حماس العاملين لتطبيق النظام الجديد.
- ❖ قلة توفر الكفاءات المؤهلة لنشر النظام وتطبيقه لضعف الإلمام بأساليب وأنظمة الجودة ومحدودية كفاية التدريب.
- ❖ قلة الموارد المالية التي تغطي نفقات الخدمات الاستشارية وبرامج التدريب، وعمليات التحسين والتطوير المستمرين، مع قلة توفر بعض التجهيزات المدرسية والمواد التعليمية.
- ❖ التعقيد في بعض إجراءات وأساليب العمل القائمة في مجالنا التربوي والتعليمي.
- ❖ تعجل بعض المستفيدين لنتائج تطبيق النظام وجني ثماره.

ومن ثم يجب التغلب على هذه المعوقات من خلال تبني المؤسسات التربوية وقادتها لمعايير الجودة الشاملة ومحاولة تطبيقها في مدارسهم، من خلال انتهاج الأساليب الإدارية التي تحقق الجودة، وكذلك من خلال توفير المتطلبات البيئية الداعمة لذلك، وكذلك من خلال توفير الكوادر البشرية المؤهلة، مع تأهيل كافة العاملين لتأدية أدوارهم في ضوء متطلبات الجودة الشاملة في التعليم.

المتطلبات المقترحة للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة

بدولة الكويت

بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت

مما سبق تبين أن تطبيق الجودة الشاملة يصادفه معوقات عدة تقف أمام تطبيقه بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت، ولذلك فالجزء القادم من البحث يقدم فيه الباحث بعض المتطلبات المقترحة للتغلب على معوقات تطبيق الجودة الشاملة بالمدارس المتوسطة بدولة الكويت ، كما يلي:

(١) فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي.

ويتم ذلك من خلال اهتمام إدارة المدرسة المدرسة بالتالي:

- تطوير الهيكل التنظيمي باستمرار.

- توافر مستوى عال من الاتصالات الإدارية بين العاملين بالمدرسة.
- ملائمة الهيكل التنظيمي لاحتياجات العمل وتطويره.
- مساعدة الهيكل التنظيمي للمدرسة على إدارة عملية التطوير.
- توزيع الصلاحيات الإدارية والفنية بين العاملين في المدرسة بما يلائم طبيعة العمل.

(٢) فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي

- ويتم ذلك من خلال اهتمام إدارة المدرسة بالتالي:
- وضع خطة مستقبلية تراعي التطورات والمستجدات التربوية.
 - إبراز رسالتها للمجتمع بشكل واضح.
 - تحديد الأهداف بعيدة المدى حسب حاجات المستفيدين.
 - ترجمة الخطة الاستراتيجية إلى خطط مرحلية.
 - إدخال التحسينات المستمرة ضمن مراحل الخطة المدرسية.

(٣) فيما يتعلق بالقيادة والإدارة:

- ويتم ذلك من خلال اهتمام قيادة وإدارة المدرسة بالتالي:
- تشجيع التغيير نحو الجودة الشاملة.
 - توفير برامج تدريبية للعاملين بشكل دوري.
 - إيجاد علاقات إيجابية بين العاملين فيها.
 - توفير المناخ المناسب لتطبيق الجودة الشاملة.
 - تحديد الأدوار المناسبة للعاملين بالمدرسة حسب قدراتهم.

(٤) فيما يتعلق بالمعلم

- ويتم ذلك من خلال اهتمام المعلم بالتالي:
- زيادة فاعلية الطلاب ورفع تحصيلهم الأكاديمي..
 - تشجيع الطلاب على تقويم ذاتهم وتقويم بعضهم البعض.

- تحفيز الطلاب على العمل الجماعي في المواقف المختلفة داخل القسم وخارجه.
- تنوع أساليب توصيل المعلومات والأفكار والآراء للطلاب.
- إيجاد المناخ الملائم للعمل الجماعي والتعاون البناء داخل القسم.

(٥) فيما يتعلق بشئون الطلبة وحاجاتهم.

ويتم ذلك من خلال اهتمام إدارة المدرسة بالتالي:

- إشراك الطلبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتعلمهم والأنشطة التعليمية.
- تكوين علاقات إيجابية بين الطلبة والمعلمين.
- مشاركة الطلبة في إعداد الوسائل والمواد التعليمية بالمدرسة.
- تشجيع الطلاب على استخدام المكتبة الرقمية من أجل البحث والمطالعة.
- تقديم خدمات إرشادية للطلبة.
- متابعة مستوى التحصيل الدراسي للطلبة مع أولياء الأمور.

(٦) فيما يتعلق بالمجتمع المحلي

ويتم ذلك من خلال اهتمام إدارة المدرسة بالتالي:

- مشاركة المجتمع المحلي في عملية التخطيط المدرسي.
- مشاركة المجتمع المحلي في عملية التعليم والتعلم.
- مشاركة المجتمع المحلي في دعم المدرسة من خلال مجلس الآباء.
- مشاركة المجتمع المحلي في بناء معايير الجودة المدرسية.
- مشاركة المجتمع المحلي في عملية تقييم المدرسة.

(٧) فيما يتعلق بالتقويم والمراقبة

ويتم ذلك من خلال اهتمام إدارة المدرسة بالتالي:

- تقويم الخطط الدراسية بشكل مستمر.
- استخدام الأساليب الاحصائية في الرقابة على جودة خدماتها.
- اعتماد نظام للرقابة الإدارية على نتائج العمل.

- اعتماد نظاماً محدداً للتغذية الراجعة.
- تشجيع استخدام طرق القياس الكمي لتحديد المشكلات التي تواجه المدرسة.

المراجع:

١. أحمد عبد الرازق سلمان: معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: مدخل إسلامي. المؤتمر العربي الثالث الجامعات العربية بعنوان التحديات والآفاق، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، شرم الشيخ، يناير، ٢٠١٠م.
٢. أغادير سالم العيدروس: إدارة المعرفة مدخل للجودة في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى، مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٤٧، الجزء ١، ٢٠١٢م.
٣. ابراهيم عباس الزهيري ورشا جمال الليثي: الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية في القرن الحادي والعشرين، حائل - الملكة العربية السعودية، دار الأندلس للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩م.
٤. بدرية صالح الميمان: الجودة الشاملة في التعليم العام: المفهوم والمبادئ والمتطلبات - قراءة إسلامية-، بحث مقدم للقاء الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن)، المقام في القصيم الفترة من ١٥-١٦ مايو ٢٠٠٧م، بعنوان "الجودة في التعليم العام، ٢٠٠٧م.
٥. حسن شحاته: ثقافة المعايير والتعليم الجامعي، جامعة عين شمس، المؤتمر العلمي السابع عشر: مناهج التعليم والمستويات المعيارية، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، المجلد ١، ٢٠٠٥م.
٦. خالد الزواوي (٢٠٠٣): الجودة الشاملة في التعليم. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
٧. رياض رشاد البنا: التعليم الابتدائي (جودة شاملة)، المؤتمر التربوي العشرون، يناير، ٢٠٠٦م.

٨. صالح ناصر عليمات: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية: التطبيق والمقترحات. عمان، دارالشروق، ٢٠٠٨.
٩. فؤاد العاجز وجميل ونشوان: تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع بعنوان: مؤسسات إعداد المعلم في الوطن العربي بين الواقع والمأمول، كلية التربية/ جامعة الفيوم، فبراير، ٢٠٠٦م.
١٠. محسن عزب: تطوير الإدارة المدرسية في ضوء معايير الجودة الشاملة، دار المكتب الجامعي الحديث، مصر، ٢٠٠٨م.
١١. محمد أحمد الدوماني: ضمان الجودة الشاملة في التعليم العالي وأهميتها في خدمة المجتمع. المؤتمر العلمي العربي السادس بعنوان التعليم: وآفاق ما بعد ثورات الربيع العربي، الجمعية المصرية لأصول التربية بالتعاون وكلية التربية وبينها، مجلد ٢، يوليو، ٢٠١٣م.
١٢. ميرفت محمد راضي (٢٠٠٦): " معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
١٣. نبيل سعد خليل: إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في المؤسسات التربوية. القاهرة: دار الفجر، ٢٠١١.