(الجودة الشاملة في التعليم)

- مبررات وآليات التطبيق-

د/ عبيد مراد

أ/ بن تيشة يوسف، جامعة عنابة

الملخص:

إن مفهوم الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة المنبثقة عن الفلسفات الجديدة، جاءت على أنقاض الفلسفات القديمة في الإدارة. تسعى إلى تحقيق اكبر قدر من الرضا عن المنتوج سواء مادي أو خدماتي ويمكن تطبيقه في كل المجالات ومنها التعليم، و الذي يعد من القطاعات المهمة في تكوين المجتمعات والوصول بها إلى مراتب الرقي والتطور. من هنا جاءت الفكرة لتطرح عرضا لتطبيق الجودة الشاملة في التعليم.متطرقين إلى تعريفات الجودة ،مبررات التطبيق وأهمية تطبيقها في التعليم ،بالإضافة المتطلبات واستراتيجيات التطبيق في التعليم.

كلمات مفتاحية:استراتيجية، الجودة الشاملة، التعليم.

Résumé :

Le concept de la qualité totale est un concept moderne qui émergent des nouvelles philosophies, il est venu sur les ruines des anciennes philosophies de la gestion, c'est un terme qui vise à atteindre le plus haut degré de satisfaction du produit, que ce soit physique ou service et qui peut s'appliqué dans tous les domaines y compris l'enseignement, qui est l'un des secteurs importants dans la formation de communautés et de tendre la main dans les rangs de progrès et de développement, de là est venue l'idée de mettre une offre à l'application de la qualité totale dans l'enseignement, à travers d'adressé les définitions de la qualité, les justifications d'appliquées et l'importance de leur application, ainsi les exigences et les stratégies de leur application dans l'enseignement.

Mots clés: la qualité totale, l'enseignement.

مقدمة

يعد الاستثمار البشري أحد الركائز الأساسية للنهوض بأي قطاع كان، والوصول إلى طاقة بشرية كبيرة وهائلة ومؤهلة تكون قادرة على مواكبة التطورات الحاصلة في أي مجال لا بد علينا أن نعمل على تكوينها تكوينا جيدا.

والتعليم من أهم العوامل القاعدية التي تسعى إليها المؤسسات بحثا عن الجودة والإتقان في العمل ولو كان بسيطا، لأن التعليم يكون جامعا لحقيقة النفس البشرية ويعمل على تطويرها في مجالات الشخصية الثلاث المتعارف عليها(العقل والوجدان والسلوك).

والتعليم نقطة بدء أساسية للولوج عالم المنافسة والإبداع وهذا ما يتطلب استراتيجيات وبرامج خاصة لكل فئة واختصاص. وبتطور الأبحاث والدراسات في علم النفس وعلوم التربية وعلوم الإنسانية عموما، تعددت الاتجاهات والنظريات في تكوين الطاقات البشرية،

فكانت الانطلاقة من خلفية سلوكية آلية ثم انتقلت إلى المعرفية الإنسانية وأخذت تصيح نحو العلا بحثا عن الجودة بتطبيق عدة معايير وتطبيق عدة آليات منها الجودة الشاملة.

والجودة الشاملة من أهم الأساليب الحديثة التي شدت اهتمام الباحثين والأكاديميين كإحدى المداخل السائدة في المؤسسات، بما في ذلك برامج الإعداد الخاصة بالطاقات البشرية كمجال مهم للاستثمار.

والجودة الشاملة مدخل حديث في القطاعات الاقتصادية والخدماتية تسعى إلى تحقيق نوع من التميز والإبداع في ظل المنافسة العالمية بين المؤسسات.هذا ما يتطلب وضع استراتيجيات تكون قادرة على مواكبة التطورات الحاصلة. ومن هنا جاءت المداخلة لتعرج عن إستراتيجية تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم.

ولتناول هذا الموضوع تم التطرق بداية بمفهوم الجودة ومبررات تطبيقها في مؤسسات التعليم بالإضافة إلى أهداف وأهمية الجودة ومعاييرها في مؤسسات التعليم ومتطلبات تطبيقها وأخيرا معيقات تجسيدها في مؤسسات التعليم.

مصطلحات الدراسة: الجودة الشاملة -التعليم

التعليم: يعتبر التعليم من أحد الأساسيّات للنهوض بالمجتمع، وتحسين مستوى ثقافته؛ فإنّ عملية التعلّم تلازم الكائن الحي(الإنسان) ما دام على قيد الحياة، أمّا عن علاقة التّعليم بالتعلّم فكلاهما يمدّ الآخر بالأفكار.

والتعليم هو العمليّة المنظّمة الّتي تمارس من قبل المعلّم؛ بهدف نقل المعارف المهاراتيّة إلى الطلبة، وتنمية اتّجاهاتهم نحوها، ويعدّ التعلّم هو النّاتج الحقيقي لعمليّة التّعليم.

1- مفهوم الجودة:

أ.لغة: الجودة في معجم اللغة "**أجاد**" يأتي بالجديد من قول أو عمل، وأجاد الشيء صيره جيدا والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جودة بمعنى صار جيدا.

ب.اصطلاحا:

يعرفها أحد رواد الجودة فليب **كروسبي**:" أنها مطابقة للاحتياجات أو مع الاحتياجات".

كما عرفها **جوران**:أنها ملائمة في الاستخدام، أي كلما كان الخدمة أو المنتوج ملائما للاستخدام المفيد فهو جيد.

ويقصد بها كذلك: مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات الزبون.(سلمي علي:1995، 18)

والجودة هي: مدى مطابقة المنتوج مع متطلبات الزبون سواء كانت في شكل سلع أو خدمات.

الجودة الشاملة هي: تميز السلعة أو الخدمة في تلبية تحقيق الرغبات ومطالب الزبون وتوقعاته:مثل حسن المعاملة، السعر،الوفرة ، الخدمات الإضافية وتقديم السلعة في الوقت المطلوب.

وهناك من يعرفها:التكيف المستمر مع الحاجات الزبائن والمستعملين وتطوراتها بواسطة التحكم في جميع النشاطات ووظائف المؤسسة.(ايفان جيمس:1998،41)

الجودة الشاملة في التعليم:

كانت بوادر الجودة الشاملة كمفهوم مستقل ظهر في المجال الاقتصادي بحثا عن الإبداع والتميز تحت شعار المنافسة الشريفة، وتعددت مجالات تطبيق الجودة التي كانت مقتصرة على المجال الصناعي المادي فحسب إلى المجال الخدماتي التي تكون فيه المنتوجات على شكل خدمة سواء في الإدارة أو التنظيم أو التسيير، بما في ذلك التعليم كمجال هام في تكوين الأفراد وفق معايير معينة، وبتطور العلوم والأبحاث وأمام تعقد المهن وتطبيقا لمفهوم المنافسة في مجال التعليم برزت محاولات لتطبيق الجودة في مجال التعليمي، لكن بقي مفهوم الجودة في التعليم يشوبه نوعا ما من التحفظ ولكن هذا لا يمنع من إعطاء بعض المفاهيم والتعريفات فنجد **رودس يعرف الجودة الشاملة في التعليم على أنها**: عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف المستويات التنظيم الإبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة.(زياد محمد:1997، 45)

ويورد **أحمد درباس** تعريفا يقول فيه أن الجودة الشاملة في قطاع التربية و التعليم هي: أسلوب عام وشامل يهدف إلى تطوير الأداء في كافة مجالات التربية والعمل التعليمي،فهي عملية إدارية بالدرجة أولى تحقق أهداف بين سوق العمل وتكوين الطلاب تشمل جميع الوظائف والنشاطات المؤسسة التعليمية، الأمر الذي ينطوي على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مردود المؤسسة التعليمية محليا وعالميا.(احمد سعيد درباس:2002،15)

أولا: مبررات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم:

1- **العجز التعليمي**: والمقصود به الاستثمار في مجال التعليم دون عائد نظرا لان المخرجات التعليمية والنواتج التربوية لا تكفي متطلبات السوق العمل بالدرجة المطلوبة والكفاءة المرغوب فيها.

2- ارتفاع معدلات البطالة: فالإنتاج لا يوفر عدد الوظائف المطلوبة وبالكيفية المرغوب فيها.

3- **اتساع الفجوة بين الإنتاج والتعليم**: حيث تظهر الحاجة لبعض المهن والوظائف التي لا يوفرها التعليم.

4- **ارتفاع تكلفة التعليم في جميع مراحله**: نرى أن تكلفة التعليم متزايدة في جميع أطواره.

5- تدهور مخرجات العائد التعليمي وأصبح محل استهزاء من العديد من الجهات الرسمية والغير رسمية.

6- عدم المشاركة في بناء البرامج لكل المستويات والتخصصات.

7- أصبح العديد من خريجي المعاهد يعملون في التخصصات غير تخصصاتهم.(عطية محسن علي:2009،11)

ثانيا: أهمية تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم:

تعتبر الجودة من أهم المداخل الحديثة في التربية والتي تسعى إليها جل المؤسسات التربوية وهذا لما لها من أهمية كبيرة في القطاع، وهذا ما أثبتته التجارب التي طبقت في المجال الاقتصادي، وتكمن أهمية الجودة في قطاع التربية والتعليم في النقاط التالية كما أشارت **رافدة الحريري**:

- تعرف المؤسسة التعليمية على الفاقد التعليمي من الناحية الزمن والطاقات الذهنية والمادية وبالتالي التخلص منها أو التخفيف منها.

- عندما تطبق الجودة في المجال التعليمي حتما سيكون هناك تأثير مباشر أو غير مباشر بالمجالات الأخرى التي تستمد قوتها من التعليم، باعتبار التعليم البوابة الأولى لتكوين الأفراد وفي هذا الصدد يقول **ايمانويل كانط " لكي تغيروا المجتمع ينبغي أولا أن تغيروا العقليات السائدة فيه عن طريق التعليم والتثقيف والتهذيب" .**

- يساعد المدرسة على التعرف على هويتها وزيادة الفعالية في الأداء على كافة المستويات الإدارية.

- تفتح العمل الجماعي بين الأفراد داخل المدرسة، حيث يتم اقتراح مواضيع وإعطاء حلول وفق مبدأ المشاورة.

- تحقق رغبات المجتمع سواء أفراد أو جماعات ويأتي هذا التحقيق عن طريق تقديم المساعدات أو تعليم أفراده.

- تعمل على توظيف الفكر التربوي المتجدد من فلسفات حديثة تكون نابعة من دراسات نفسية وتربوية.(الحريري رافدة عمر:2007،23)

ويضيف الباحث نقاط أخرى ذات أهمية في التعليم وهي كالتي:

- تستثمر الجودة المفاهيم والنظريات الحديثة في المجال: حيث تسعى إلى تطبيق الرؤى العلمية المثبتة ذات فعالية كبيرة في المجال، وتطبيق النظريات الحديثة في العملية التعليمية التعلمية واستخدام الطرق والوسائل المعاصرة ومواكبة التطورات العلمية المعاصرة.

- تساعد على تحقيق المبادئ الإنسانية في التعاملات بين الناس وخاصة مبدأ المشاورة والتبادل الآراء والآخرين.

إذا فللجودة الشاملة في التعليم أهمية كبيرة سواء داخل المؤسسة أو حتى خارجها من خلال تأثيرها على المجتمع، من هذه الأهمية نؤكد على ضرورة تطبيقها في المؤسسات التعليمية والالتزام بها من طرف كل الأفراد داخل المدرسة.

ثالثا: أهداف الجودة الشاملة في التعليم:

من أهداف الجودة الشاملة في التعليم هي السعي إلى تحقيق جودة المنتوج المدرسي التي تخرجه المدرسة وتمده للمجتمع،وذلك تعمل على تحقيق الغايات التعليمية ومعرفة حاجات المجتمع وميول المتعلمين

وأورد في مجال أهداف الجودة الشاملة في التعليم كل من **العجمي و إبراهيم** الأهداف التالية:

1- فهم حاجات ورغبات المستفيدين الداخليين(التلاميذ) و الخارجيون(الأولياء الأمور والمجتمع) وتحقيق ما يريدون.

2- ضمان الأداء الصحيح للأدوار المقدمة للعملية التعليمية من المرة الأولى مع العمل على تطوير وتحسين المستمرين.

3- زيادة القدرة التنافسية والكفاءة الإنتاجية للمؤسسة التعليمية.

4- توفير الخدمة وفق متطلبات المستفيدين من حيث الجودة والتكلفة والوقت ومدى الاستمرارية.(العجمي محمد الحسنين:2007،28)

5- زيادة الفاعلية التنظيمية للموارد البشرية العاملة في المؤسسة.

6- التكيف مع المتغيرات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية المتلاحقة بما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.

7- خفض تكاليف التي تستحقها المؤسسة.

8- تحسين مخرجات المؤسسة التعليمية وهذا هو الهدف الأسمى من تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم، حيث يجعلها قادرة على مواكبة التطورات الحاصلة.(إبراهيم محمد عبد الرزاق:1995،14)

رابعا: معايير تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم:

لتطبيق الجودة في التعليم لا بد أن تتوفر على عدة نقاط تعرف بالمعايير وتتنوع هذه المعايير حسب نظم الإدارية في المؤسسات التعليم ونذكر منها:

1- توفر الموارد المادية لدعم التعليم والتعلم.

2- توفر موظفين مؤهلين لدعم التعليم والتعلم.

3- توفر الأهداف التدريسية مفهومة من طرف الطلبة والأساتذة.

4- ارتباط محتوى البرامج بغايات المرسومة والمحددة.

5- تشجيع الطلاب على المشاركة الفاعلة وتحملهم مسؤولية التعلم.

6- التقييم العادل والصادق المبنى على أسس علمية.

7- تلقي الطلبة التغذية الراجعة المفيدة من التقييم.(محمد عوض الترتوري و أغادير عرفات جويحان:2009،115)

خامسا:متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في التعليم:

تعد المتطلبات الجودة احد المهام القاعدية لتبني فلسفة الجودة، وهي جملة من الأفكار والنقاط التي تساعد على تطبيقها في الواقع نذكر منها:

1. إيمان الإدارة العليا بأهمية النظام الجودة الشاملة وإدراكها لمسؤوليتها تجاه التغيرات العالمية الجديدة والمتجددة.
2. تحديد جملة من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها كمدخل رئيسي إلى إدارة الجودة النوعية.
3. أن تكون الأهداف التي تحققها الإدارة موجهة لاحتياجات المستهلك ورغباته على المدى الطويل و طموحاته العصرية.
4. وجوب التعاون بين الأفراد المؤسسة على المستوى الأفقي (عمال –عمال)(إدارة – إدارة) أو على المستوى العمودي (عمال – إدارة).(إبراهيم حسن إبراهيم:2003،207)
5. تدريب العمال على مهارات حل المشكلات سعيا إلى تحقيق الجودة وضرورة إدخال تحسينات على الأساليب المتبعة في المؤسسة.
6. أن تتوفر المؤسسة على قاعدة معلوماتية عريضة من البيانات والمعلومات ترتكز عليها الفلسفة إدارة الجودة النوعية وترشد عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة ومراقبة التطورات الخاصة بالمؤسسة.
7. منح الموظف الثقة والتشجيع على أداء عمله وإعطاؤه السلطة اللازمة لأداء العمل المنوط به دون تدخل من قبل الإدارة أثناء عملية التنفيذ.

8. الابتعاد عن الخوف من فشل في تطبيق الفلسفة الجودة الشاملة في المؤسسة.

9. الاستمرارية في عملية التحسين والتطوير عن طريق التقويم المستمر، وعملية التقويم مهمة جدا من طرف العامل والمدير.(دلال ملحس استيتية،عمر موسى سرحان:2008،103)

سادسا: استراتيجيات تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم:

لتنفيذ الناجح والفعال لهذه الفلسفة في المنظمات والمؤسسات سواء الاقتصادية منها أو التعليمية لا بد أن تتوفر على عدة نقاد تعتبر مبادئ هامة وثابتة لا يمكن الخروج، ,وقد اجمع العلماء والباحثين انه توجد خمسة مبادئ أساسية نذكرها:

1- **القيادة:** وهي فن التحكم في المؤسسات والمنظمات تبدأ بعملية البحث والتقصي والاستماع إلى المشاكل العالقة في المؤسسة وإعطاء تعليمات وتدريبات لهؤلاء للتعامل مع المواقف.كما أن الاعتماد على الإدارة بالمكشوف والمصارحة العمال حول الأهداف الشركة وطموحاتها وإمكانيتها يعد منطلقا فاعلا في تطبيق الجودة الشاملة،(محمد عبد الوهاب العزواي :2005،41)حيث يصبح العامل كشريك بصفة غير مباشرة في النهوض بالمؤسسة، وهذا يتوقف على كفاءة القائد أو المدير في التعامل مع إدارة المؤسسة.

2- **الالتزام:** إن الالتزام الإدارة العليا بمبادئ الجودة الشاملة عند تطبيقها في المؤسسة يعطي دفعا قويا للعمال للوقوف بجانب الإدارة في تنفيذ مشروعها وهذا هو أساس النجاح الإدارة، حيث يكون العمال منتسبين للمنظمة بشكل ضمني يسعى كل واحد منهم إلى تحقيق هذه الفلسفة وتصحيحها في حالة الخطأ والتمرد.

3- **فرق العمل:** إن العمل الجماعي مطلوب في تنفيذ الفلسفات داخل المؤسسات و المنظمات، إذ تعد فرق العمل احد الوسائل المهمة لاندماج العملين وذلك تطبيقا للمقولة: " **إنك مهما كنت كبيرا أو متمكنا في التنظيم فان عظمتك ومكانتك لا تتجسد في فرديتك، و إنما نجاح المنظمة كونها كيانا واحد وشاملا، كما أن فشلها كمن لو كنت عاطلا عن العمل**" وهذا ما يؤيد الشريعة الإسلامية في قولها: "**يد الله مع الجماعة**" فالعمل الجماعي في المؤسسات يقلل من إصابة العمال بالفشل ومن ثم إرهاق المؤسسة.

4- **التصميم الفعال:** التصميم الفعال أحد البوادر الأساسية لنجاح المنظمة في تطبيق فلسفتها سواء على الأمد القصير أو الطويل، ولا بد من التفكير المحكم في قرارات المؤسسة وتنظيماتها مع الوسائل المادية والطاقات البشرية بالإضافة إلى توفير مخابر البحث والتطوير لمتابعة العمل داخل المؤسسة.

سابعا: محاور الجودة في التعليم:

لتكون الجودة ذات فعالية في المؤسسة التعليمية لابد أن تتوفر في كل المحاور العملية التعليمية وهي:

1- **جودة الطالب:** حيث يعتبر الطالب من أهم المحاور العملية التعليمية وهو المستفيد الرئيسي من الجودة إذ يتم بناء الطالب من كل نواحيه من معارف ومهارات وقيم تمكنه من الأداء الجيد للوظيفة المسندة إليه.

2- **جودة المعلم:** للمعلم وزن ثقيل في فلسفة الجودة سواء في القسم أو المختبر بما يقدمه من نقاط وتعليمات للمتعلمين عن طريق إيصالها للمتعلمين.

3- **جودة الإدارة والتشريعات:** وهي جملة من القوانين التنظيمية التي تسير المؤسسة بدورها القيادة العليا تنتهجها الإدارة حيث تعمل على تطبيق الجودة بصفة منتظمة وسهلة.

4- **جودة البرامج والمناهج التعليمية:**وهي النقطة المهمة في تحقيق الأهداف المؤسسة حيث تتكون من موضوعات تكون مناسبة للمتعلم ورغباته حيث تكون مبنية على أسس الجودة في بناء البرامج.

5- **جودة المباني:** وفي هذه النقطة تهتم الجودة بالهيكل البنائي للمؤسسة من حيث القاعات والمدرجات والمختبرات بالإضافة إلى قاعات الحاسوب وغيرها.

6- **جودة الإنفاق التعليمي:** من أهداف الجودة في التعليم ترشيد المصاريف حيث تكون النفقات بناءا على أسس جيدة من جهة ومن جهة أخرى ضمان مصادر التمويل، لان كل مشروع يتطلب مصادر لتمويل سواء من الحكومات أو جهات خاصة.

7- **جودة التقويم:** التقويم من أهم العمليات المهمة في سيرورة العمل ويجب أن تكون معايير التقويم مبنية على أسس الجودة في التقويم من حيث البناء والتنفيذ.(صالح ناصر عليمات:2004،115)

ثامنا: مقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة في فلسفة الجودة الشاملة:

كان ظهور فلسفة الجودة الشاملة نتيجة القصور الذي شب الإدارات التقليدية وعدم قدرتها على المنافسة وتلبية الحاجات ورغبات العميل أو المستهلك وهذا لوجود عدة نقاط اختلافيه بينهما نوجزها في الجدول التالي:

أوجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الجودة الشاملة
الهيكل التنظيمي	هرمي يتسم بالجمود في خطوط السلطة والمسؤولية	مسطح ومرن واقل تعقيدا
التركيز	التركيز على الوضع الراهن وعدم إبقائه ما لم يتكسر	التركيز على التطور المستمر في الأنظمة والعمليات
نظرة العاملين	ينظر للعاملين لمسئوليهم نظرة مراقبة بناء على الصلاحيات	ينظر إلى رؤسائهم نظرة قادة ومدربين
العلاقات	تتصف العلاقات بين العمال والرؤساء بالحقوق والسيطرة والتواكل	علاقات راقية تتسم بالتبادل البيني والثقة المحترمة من الطرفين والالتزام
الجهود	التركيز على الجهود الفردية	التركيز على الجهود الجماعية
نظرة الإدارة	تنظر الإدارة على عناصر العمل والتدريب على أنها عناصر تكلفة	تنظر إلى العمل على انه أصل من الأصول والتدريب على انه استثمار
الجودة	محددة على مستويات غير قابلة للتغيير	معايير الجودة تحددها المؤسسة من طرف العملاء والزبائن
القرارات	تبنى قرارات على أساس مشاعر وأحاسيس	تبني قرارات على أساس حقائق علمية

(خالد شريفي:2010،65)

تاسعا: معيقات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم:

توجد عدة أمور يجب التنبه إليها أثناء تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية وهي بمثابة معيقات تحول دون تطبيق الجيد لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم نذكر منها:

- استعجال النتائج.
- مقاومة التغير.
- ضعف العمل الجماعي.
- مركزية القرارات في بعض الإدارات والأقسام.
- التعقيد في بعض إجراءات والأساليب العمل.
- الحاجة إلى توضيح المعايير لكل الأفراد المؤسسة.
- عدم الاقتناع أن الجودة يمكن تطبيقها في مؤسسات التعليم.
- عدم وجود قاعدة بيانات واضحة ومتاحة للجميع.(يوسف حجيم الطائي وآخرون:84)

الخاتمة:

إن تطبيق الجودة الشاملة في قطاع التعليم لا نريد منه أن تكون المؤسسة التعليمية مؤسسة اقتصادية أو تجارية لزيادة الأرباح ولكن لتجويد مخرجات التعليمية للاستفادة منها في العملية التدريسية من خلال تطوير الأساليب الإدارية والتعليمية تحقيقا لمخرج التعليمي.

وتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية سيترك بصمته الايجابية على المؤسسة من خلال الضبط الجيد للموارد والتسيير المحكم وفق معايير ثابتة تراعي كل الجهود المساهمة في العملية التعليمية ومن أهم نتائج تطبيق الجودة تقليل الأخطاء نتيجة التسيير الجيد والعمل المؤسسات بدون هدر تربوي. كما أن تطبيق الجودة في المؤسسات التربوية يجعلها تتصف بالتميز والنجاح .

قائمة المراجع:

1. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
2. محمد عوض الترتوري و أغادير عرفات جويحان:إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي والمكتبات وإدارة المعلومات،ط2، دار المسيرة، عمان،2009.
3. محمد عبد الوهاب العزواي: إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري ،عمان،2005.
4. محمد زياد مسعد:إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية التربوية،1997.
5. محسن على عطية:الجودة الشاملة والجديدة في التدريس،دار الصفاء،عمان،2009.

6. علي سلمي:إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو9000،دار الغريب، القاهرة،1995.

7. العجمي محمد الحسنين: الاعتماد وضمان الجودة الشاملة في مدارس التعليم الثانوي العام،دار الجامعة الجديدة،الازرايطة، الإسكندرية،2007.

8. صالح ناصر عليمات:إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية –التطبيق ومقترحات التطوير- دار الشروق،عمان،2004.

9. رافدة عمر الحريري: إعداد القيادة الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة،دار الفكر،عمان، الأردن،2007.

10. دلال ملحس استيتية،عمر موسى سرحان: التجديدات التربوية، دار وائل،الأردن ، عمان،2008.

11. خالد شريفي: تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الإعلامية- الخبر نموذجا- رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إعلام واتصال، جامعة الجزائر،2010.

12. جيمس ايفان، جيمس دين،ترجمة سرور علي إبراهيم سرور: الجودة الشاملة –الإدارة والتنظيم و الإستراتيجية- دار المريخ.

13. احمد سعيد درباس:إدارة الجودة الكلية- مفهومها وتطبيقاتها-رسالة الخليج العربي،المجلد الرابع،عدد05،2002.

14. إبراهيم محمد عبد الرزاق:منظومة تكوين المعلم في ضوء معايير الجودة الشاملة، ط2،دار الفكر، عمان، الأردن،1995.

15. إبراهيم حسن إبراهيم:الرقابة الإحصائية على الجودة وفلسفة النجاح في الإدارة،مجلة التعاون الصناعي،2003.