تطوير كليات التربية في ضوء الاعتمادية ومبادئ الجودة الشاملة

د. محمد جواد كاظم د. أنور تقي توفيق

المقدمة

التربية عملية حية تتأثر بما يحدث من تطور علمي وتقني في العالم وينعكس هذا التاثير على كل مدخلاتها ومخرجاتها بما في ذلك مؤسساتها التي تعني بتنشئة الافراد، الامر الذي يتطلب اعادة تشكيل هذه المؤسسات لمواجهة التطورات والتغيير في الحياة فقد حظيت عمليات تطوير المؤسسات التعليمية باهتمام كبير في معظم دول العالم، وحظيت الجودة الشاملة بجانب كبير من هذا الاهتمام لانها تعني بتوجه جميع العاملين والنظم السياسية والمناهج والعمليات من اجل ايجاد ظروف مؤاتية للابداع والابتكار وضمان تلبية المتطلبات التي تهيئ للمخرج بلوغ المستوى المرجو من التميز نتيجة لذلك جاء البحث الحالي ليسلط الضوء على تطوير كليات التربية بين الاعتماد والجودة.

فتناول الباحثان في الفصل الاول بالبحث مبتدئاً بالمشكلة والاهمية والهدف ومن ثم انتقل الى تحديد ما تعنيه الجودة، وتناول الفصل الثاني اطار نظرياً عن مفهوم الجودة في التعليم، ومفهوم الاعتماد واهدافه، ثم بيم مؤشرات الجودة ومعايير الاعتماد.

وتناول في الفصل الاخير مبررات التطوير وخطواته، ثم ملامح الجودة ومحاورها التي عدها معايير لاحداث التطوير المرغوب.

الفصل الاول

التعريف بالبحث

اولاً: مشكلة البحث:

ان التطور الذي يشهده العالم في المجالات كافة القى بظلاله على التربية ولتعليم وجعل من التربية أداة لإحداث النمو الشامل في جوانب شخصية المتعلم وبما يتواءم مع الانفجار والتطور التكنولوجي، فاذا كان النصف الثاني من القرن العشرين شهد الكثير من الاتجاهات الحديثة في التربية والتعليم التي تجلت بالدعوة الى تبني مفهوم الكفايات والفعالية في اعداد المعلمين وطرائق التدريس، فقد اصبح مفهوم الجودة الشاملة شعاراً في العقد الاخير من القرن العشرين بعد ان شاع استخدامه بوصفه فلسفة ادارية في المصانع والمؤسسات الانتاجية.

والمؤسسات التعليمية مما لاشك فيه مؤسسات انتاجية عن طريق الخزين العلمي الذي تزود به المتعلم، وبما ان للمتعلم سوقاً للعمل مستقبلاً، فلا بد من مراعاة متطلبات هذا السوق عند اعداده، هنا تتجلى مشكلة البحث في ضرورة تطوير كليات التربية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد الاكاديمي، فاذا كانت الجودة مطلباً في كل المهن والخدمات والمنتجات، فالحاجة تكون اكثر الحاحاً في العملية التعليمية بوصفها ام المهن ولابد من مراعاتها للتطورات التي يشهدها العالم في ميادينه المختلفة، خاصة ان كليات التربية تعد اللبنة الاساسية لتزويد المجتمع بقادته التربويين، بوصفهم مصنعاً لكل المهن لان مخرجاتها تتعامل مع الطلبة في المرحلتين المتوسطة والاعدادية وهؤلاء الطلبة يتفرعون في تخصصات مختلفة عن طريق قبولهم في كليات تعدهم لمهن مختلفة مثل الهندسة والطب والاقتصاد والقانون والسياسة والتجارة... الخ، اذن فالعناية بمصنع الاجيال اصبح الاقتصاد ضرروة ملحة لمسايرة ما يشهده العالم من سرعة في التطور بمجالاته المختلفة.

ثانيا: اهمية البحث:

تبوأت ادارة الجودة الشاملة في نهايات القرن العشرين اهتماماً كبيراً على الاصعدة المختلفة، لانها تمثل نقلة جديدة في مبادئ وقيمها، حيث يمكن ان تقدم الجودة الشاملة حلولاً لمشكلات المجتمعات في مجالات الحياة كافة، فهي فلسفة ادارية ومدخلاً استراتيجياً ووسيلة لادارة التغيير تهدف الى نقل المنظمات المعاصرة الى انماط تفكير وفعلا يتلائم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة والمستقبلية، وفي تسعينات القرن العشرين شاع استخدام مفهوم ادارة الجودة الشاملة في مجال

التعليم على الرغم من الاختلاف بين المؤسسات الانتاجية والمؤسسات العلمية، فصار موضوع الساعة ثم صيحة القرن الواحد والعشرين والموضة التي تميزه مما سبق، وقد تعددت الدراسات التي تناولت ادارة الجودة الشاملة في امريكيا واوربا وفي بلداننا العربية ومنها مصر ودول الخليج، وتشير الادبيات الى ان نتائج البحوث والدراسات اظهرت بشكل لا غبار عليه جدوى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في التعليم (عطية، 2008: 16).

ان تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم اصبح ضرورة لا غنى عنها لانها مؤسسة تعليمية عربية اذا زادت تحسين من ادائها وتدفع من كفاءة مخرجاتها وتخدم مجتمعها وتصل الى متوسط المؤسسات الطلبة العالمية (حارب، 2005: 43).

ان من فوائد تطبيق معايير الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية هي:-

1. جعل المؤسسة التعليمية في مراجعة دائمة لرسالتها واهدافها مما يجعلها تواكب المتغييرات السريعة والمتلاحقة حولها، كما يجعلها تلبي متطلبات التنمية وهي دائمة التطور وتسعى لتحقيق مستوياته.
2. الاستثمار الامثل للموارد المالية والبشرية، فان لتطبيق معايير الجودة الشاملة تحقق الاسلوب الامثل للاستعمال الموارد المالية بصورة صحيحة.
3. ان معايير الجودة الشاملة تشترط على العاملين في اوساط المؤسسات التعليمية ذو مستويات عالية من الكفاءة المهنية.
4. ان جودة التعليم تؤثر مباشرة في المجتمع من خلال مخرجاتها من الطلبة والطالبات من خلال ادوارهم الأُخرى مثل البحث العلمي والاستشارات العلمية واقتراح حلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.
5. تحقيق جودة المستفيدين من التعليم او ما يصطلح عليه ب (جودة المنتج) وهو الطالب وتدعيم وضعه والارتقاء به يمكن طريق تنمية ملكاته الفكرية والفعلية ذات المرتبة الاعلى بما يسمح له بالنظرة النقدية لخبرته النفسية (مارب، 2005: 41).

والجودة تعني الارتقاء بالمستوى العلمي والمواصفات النوعية للمتخرجين من الجامعات من حيث المعارف والمهارات والخبرات والاتجاهات الملائمة لروح العصر وللتقدم العلمي والابتكار والتكنولوجي وهذه مسألة تتصدر مسؤوليات الجامعات وتقع في صلب عملها اليومي، وترتبط بمجمل الاستراتيجيات والسياسيات التي تعتمدها وبالكيفية التي تستغل فيها مواردها والامكانات المتاحة لها.

مفهوم الاعتماد هو الاعتراف بان برنامج تعليمي معين program او مؤسسة تعليمية iustitution يصل الى مستوى معياري محدد certain standard.

المؤتمر الثامن للتعليم العالي في الوطن العربي 2001.

وقد اقر العديد من التوصيات والتي تتعلق بالنهوض بالجودة الشاملة في الحياة العربية لكونها من المفاهيم الادارية الحديثة، تعتمد على مفهوم التنظيم وتنظر الى المؤسسة بشكل شامل لإحداث تغيرات ايجابية مرغوبة فيها واشباع حاجات الطلاب والمستفيدين وتحقيق افضل الخدمات تعليمية وعينية واستشارية بكافة الاساليب واقل التكاليف واعلى جودة ممكنة.

واذا حصرنا الحديث عن كليات التربية فان الهدف العام لها هو اعداد الطلبة للتخصص في مهنة التدريس وفي المهمات التربوية المساندة له في المدارس المتوسطة والاعدادية وفي ادارات التربية عامة، وتمكينهم من بلوغ مستويات علمية ومهنية عالية في تخصصاتهم، بتطوير اساليب اعدادهم وتجديدهم وتيسير اضطلاع الخريجين بمهمات قيادية في ميادين تخصصهم (ابراهيم، 2001: 56).

لذا وظيفة التربية لم تعد مجرد وسيلة لتقديم المعرفة ونقلها وانما تعددت ذلك لتصبح مسؤولة عن تنمية المتعلم الشاملة، وبموجب هذا الاتجاه فان كليات التربية مسؤولياتها مضاعفة في اعداد مدرسين يمتلكون القدرة والفاعلية اللازمة

لاداء مهاتهم العلمية والتعليمية، وهذا يتطلب تعريفهم بمهارات التدريس والكفايات الادائية كي يكونوا على بينة مما يطلب منهم في مجال مهنتهم لذا ينبغي لنا الاهتمام بتحسين عمليتي التعلم والتعليم عن طريق تطوير كليات التربية والوصل الى الجودة الشاملة لمواكبة الثورة المعلوماتية والتقنيات الاكثر تطوراً ومن اجل النهوض بواقعها الاداري والعلمي (الهاشمي، واخرون، 2009: 14-13).

ويرى الباحثون ان عمليات تطوير كليات التربية تبدأ بالاهداف والرسالة. والرؤية الخاصة بها مروراً بالجانب الاداري والتنظيمي وصولاً الى مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها من اعداد لاعضاء لهيئة التدريسية ومعالجة للمنهج الدراسية وتنمية شاملة في جوانب المتعلمين واعدادهم لوظيفة المستقبل بما يتلائم مع متطلبات سوق العمل، ومراعاة للوسائل والاساليب الحديثة في القياس والتقويم.

ثالثا: هدف االبحث:

يهدف البحث الحالي الى تحديد اليات تطوير كليات التربية بين الجودة الشاملة والاعداد الاكاديمي عن طريق توضيح مبررات التطوير ومعايير الاعتماد ومؤشرات الجودة الشاملة لتوظيفها في عملية التطوير بوصفها مقاييس يعرف بها مستوى التطوير في كليات التربية.

رابعاً: تحديد المصطلحات:

عرفت الجودة الشاملة من قبل لمختصين والباحثين ومن ابرزهم:

1. السعود: (قدرة المؤسسة على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها الطلبة واولياء الامور واصحاب العمل، وغيرهم). (السعود، 2002: 63).
2. احمد: الجودة عملية بنائية تهدف الى تحسين المنتج النهائي ولا يمكن اعتبارها عملية خيالية او معقدة حيث تستند الى الاحساس العام للحكم على الاشياء وعلى ضرورة تحسين ظروف العمل وبيئته الادارية التي اتسمت بالخوف والحذر. (الحريري، 2007: 13).
3. الكناني: فلسفة ادارة وتفكير جديد تشتمل على اساليب ادارة الموارد المادية والبشرية، وتعتمد المشاركة الواسعة في التخطيط والتنفيذ والتعاون من قبل جميع منتسبي المؤسسة الجامعية بما يحقق الجودة الملائمة لمخرجاتها. (الكناني، 2005: 10).
4. الصليب: عملية تحسين تتصف بالاستمرارية والتفوق على الاخرين وتسعى الى التحسين المستمر وتخفيض التكاليف والاستعمال الامثل للموارد والكفاءة الانتاجية وتحقيق الرضا عند العملاء (الصليب، 2007: 17).
5. الفتلاوي: توجيه العاملين والنظم والسياسات والمناهج والعمليات من اجل خلق ظروف مؤاتية للابداع والابتكار لضمان تلبية المتطلبات التي تهيئ للمخرج بلوغ المستوى من التميز وللمستفيد الانتفاع والرضا (الفتلاوي، 2007: 29).
6. مجيد ومحمد: مجموع المعايير والاجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها الى تحقيق اقصى درجة من الاهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الاداء والمنتج على وفق الاغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بافضل الطرائق واقل جهد وتكلفة ممكنين (مجيد ومحمد، 2007: 13).
7. عطية: تلبية حاجات العميل وتوقعاته المعقولة او انها الريادة والتميز في الاشياء والخدمات فهي علم وفن يقوم على قبول التغيير واهمية التخطيط الاستراتيجي والاهتمام بحاجات المستفيد واستيعاب التقنيات الحديثة بوصفها عنصراً موثراً وتوفير بيئة صحيحة للعاملين تتيح المشاركة والابداع في العمل والتشديد على اهمية العنصر البشري في انجاح العمل (عطية، 2008: 22).
8. ابو الرب واخرون: فلسفة تعزز مهمة مؤسسة ما واهدافها باستخدام ادوات وتقنيات تحسين الجودة المستمر بوصفها وسيلة لتحقيق الرضا المتبادل (ابو الرب واخرون، 2009: 84).

ويرى الباحثان ان ادارة الجودة هي التزام قانوني وفلسفة ادارية ونظام يتكون من خطوات محددة تتبع لاحداث النمو الشامل والتغيير في كل مدخلات النظام التربوي المتبع في المؤسسة الجامعية وبما يحقق التطور الملائم للانفجار المعرفي والتكنولوجي وسباق الحصول على الاعتماد من خلال مقارنة معاييره ومؤشرات الجودة الشاملة مع سياق المؤسسة الجامعية ونظامها التعليمي.

الفصل الثاني

ادبيات البحث

المبحث الاول

مفهوم الجودة في مجال التعليم:

ان التربية والتعليم لم تكن بمعزلة عن التقدم العلمي والانفجار المعرفي في مجالات العلوم الأُخرى وقد ادى هذا الى استخدام الافراد للتقنية في المجالات كافة، وساعد هذا التقدم على التغيير الكبير في وظائف التعليم ومسؤوليات العاملين اتجاه المجتمع، وكان ذلك هو المحور الرئيس الذي تركزت حوله جهود القائمين على العملية التعليمية سواء اكانوا تربويين ام اداريين في البحث المستمر عن الاساليب والطرائق التي تؤدي الى تطوير نظام التربية والتعليم على وفق ما تمليه الظروف والمتغيرات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية التي تحدث بوضوح يف عالمنا المعاصر وبشكل سريع ومفاجئ غالباً، واستجابة لمواكبة التعامل مع هذه المتغيرات في مجال التربية والتعليم فقد داب الكثيرون من ذوي التخصصات التربوية على دراسة نظام ادارة الجودة الشاملة وتحليله وذلك بهدف تقويم امكانية توظيفه بوصفه نظاماً يعمل به لتطوير انظمة العملية التربوية والتعليمية ومخرجاتها، وعلى هذا فان ادارة الجودة في مجال التعليم مدى تحقيق اهداف البرامج التعليمية في الخريجين بما يحقق رضا المجتمع بوصفه النستفيد الاول من وجود المؤسسات التعليمية، ولكون المجتمع هو المستفيد الاول من وجودها فيصبح له حق المشاركة الفاعلة في رسم سياسات التعليم والبرامج والانشطة التي تقدمها المؤسسة للاجيال المتتابعة من الطلبة (الفتلاوي، 2007: 51-52).

وقد اورد عطية التساؤلات الاتية لبيان مفهوم الجودة في مجال التعليم:

1. اذا كانت الجودة تعني رضا الزبون او العميل، فمن هم العملاء او المستفيدون في التعليم؟
2. اذا كان المنتج في المؤسسات الانتاجية هو السلعة التي تقدمها المؤسسة للزبون فما هو المنتج الذي تقدمه المؤسسة التعليمية؟
3. اذا كانت الجودة ملائمة نوعية المنتج لحاجات المستهلك وتوقعاته، فما الذي تعنية الجودة في التعليم؟

وقد اجاب عن هذه الاسئلة بما ياتي:-

اولاً: ان العملاء في التعليم كما ذهب (مانزيورك) المشار اليه في كتاب (عطية، 2008) هم:-

1. الطلاب الذين يدرسون على نفقتهم الخاصة او الذين يدرسون لانفسهم.
2. الطلاب الذين تحولهم بعض الوكالات او سلطات التعليم المحلية.
3. منظمات الخدمة العامة والتجارة التي سيعمل الخريجون فيها.
4. هيئات التمويل ودافعي الضرائب.

الذي يراه الباحثان ان العملاء والمستفيدون هم (الطلبة، والمؤسسات التي سيعمل فيها المتخرجون، والمجتمع وما يريده من تعليم جيد لابنائه).

ثانياً: منتج التعليم:

يقول (مانتزيورك) ان البعض يعد الطالب عميل التعليم فيما يرى البعض الاخر انه منتج التعليم هو الارجح لان التعليم يحول الطالب من مادة خام الاى شخص ذي مهارات وتجارب وعلى هذا الاساس فا المستهلك لخدمة المؤسسة التعليمية هو المجتمع، ويرى عطية انه مع الراي القائل بضرورة عدم استبعاد الطالب عن مجموعة المستفيدين من الخدمة

التعليمية فهو المستفيد من الخدمة داخل المؤسسة التعليمية ومستفيد من الخدمة في خارجها بما يحقق له من اشباع حاجاته ومتطلباته في الحياة.

ويرى الباحثان ان الطالب هو المستفيد وان المنتج هو ما يحمله الطالب من خزين علمي واستعداد مهني لممارسة عمله في المستقبل.

ثالثاً: لقد توصلت (سالي براون) نقلاً عن (عطية) الى ان الجودة في التعليم تمثل كل مايؤدي الى تطوير القدرات الفكرية والمهارية لدى الطلاب، وكل ما يؤدي الى تحسين مستوى الفهم والاستيعاب ويزيد من قدراتهم على حل القضايا او المشكلات التي تواجههم ويزيد من قدراتهم على توصيل المعلومات بشكل فاعل، واستثمار ما تعلموه في التصرف مع الامور التي تواجههم وفي مايدرسون (عطية، 2007: 39-40-41).

ويرى الباحثان ان الجودة نظام اداري واستعداد علمي ومهني للنهوض بواقع المؤسسة التعليمية، وتطوير العملية التعليمة من طريق تطبيق خطوات محددة متفق على فاعليتها في احداث التغيير المرغوب.

المبحث الثاني

مفهوم الاعتماد واهدافه:

اولاً: مفهوم الاعتماد: هو الاعتراف بان برنامج معين او مؤسسة تعليمية محدد (بنود، 2005: 221) عن طريق اجراءات وانشطة مؤسسية موجهة نحو النهوض والارتقاء، ويرتبط الاعتماد بعملية منح الترخيص او الاذن، وهي في جوهرها عملية تقويم، تمنح عن طريق هيأة مخصصة لمؤسسة ما، لقيامها بالغاء متطلبات او اجراءات او شروط محددة، ويعد الاعتماد حافزاً للارتقاء ببرنامج ما للحصول على الاطمئنان من مخرجاته ولضمان قدر متفق عليه من اكتساب الهوية المميزة، او الاعتماد لا يهتم فقط بالمنتج النهائي للعملية التعليمية ولكن مهم بنفس القدر بكل جوانب ومقومات المؤسسة التعليمية، اما الاعتماد التربوي فهو عملية تقويم جودة بمستوى التعليم للمؤسسة، وان حركة الاعتماد التربوي ترتبط بحركتين هما: الجودة الشاملة والمعايير، فالمعايير هي المخل لتحقيق الجودة والاعتماد هو الشهادة بان المؤسسة قد حققت معايير الجودة الشاملة، ومن الممكن تقديم ستى مداخل تعكس الملامح الاساسية لحركة الاعتماد الاكاديمي متمثلة في النقاط الاتية:

1. مدخل يتطلب من المؤسسة التعليمية تبني تحقيق الجودة الشاملة على وفق معايير معلنة0
2. مدخل تطويري عام بمعنى تطوير اجراءات وانشطة مؤسسة ما، لدعم مركزها التنافسي.
3. مدخل الاهتمام متعدد الابعاد، بمعنى الاهتمام بكل جوانب ومقومات وعناصر العملية التعليمية ومخرجاتها.
4. المدخل العام بمعنى دعم المؤسسة التعليمية وتحسين الوصول بها الى مستوى الجودة المنشودة.
5. مدخل الهوية المميزة بمعنى تشجيع المؤسسة التعليمية على اكتساب شخصية وهوية متميزة استناداً الى معايير اساسية.
6. مدخل الترخيص والاذن، بمعنى الاقرار بوفاء متطلبات الجودة وشروطها والنجاح بجوانبها المختلفة (الفتلاوي، 2007: 33-34).

ثانياً: اهداف الاعتماد:

1. التأكد من ان المؤسسة حققت الحد الادني من المعايير.
2. مساعدة الطلبة الجدد على الالتحاق بمؤسسات التعليم العالي التي تقدم برامجاً مقبولة.
3. مساعدة مؤسسات التعليم العالي في تحديد الساعات المقبولة عند انتقال الطلبة من مؤسسة الى أُخرى.
4. حماية مؤسسات التعليم العالي من الضغوط الخارجية والداخلية الضارة.
5. تطوير اهداف التحسين الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الضعيفة والحث على الرقي بالمعايير.
6. اشراك اعضاء الهيأة التدريسية والعاملين جميعاً في التخطيط والتقييم المؤسسي.
7. وضع معايير للتراخيص والاجازات المهنية للرقي بمحتويات هذه التخصصات.

8. توفير مصدر (ضمن مجموعة مصادر) للحكم على الاهمية في المعونات الحكومية (مجيد، ومحمد، 2007، 88).

مما سبق يرى الباحثان ان الوصول الى الاعتماد يتطلب اولاً تحقيق متطلبات الجودة الشاملة أي التخطيط الاستراتيجي لتبني نظام الجودة الشاملة ومن ثم تطبيق متطلبات هذا النظام والعمل على تحسينه وتطويره باستمرار حتى الوصل الى الاعتماد، وما يهم الباحث ما يتلائم مع هدف بحصته هو تطوير كليات التربية بين الجودة والاعتماد لذلك سيخوض الباحث في مؤشرات الجودة الشاملة ومعايير الاعتماد. يرتبط فكر الاعتماد وارتباطاً وثيقاً بمبادي الادارة الجودة التي تبدو متداخلة في مضمونها ومخرجاتها. منا يرتبط فكر الاعتماد في التعليم مع مفاهيم أُخرى قد تبدو متوازية معه كالاغتراب بالشهادات او تراخيص مزاولة المهنة (نيود، 205: 218).

المبحث الثالث

مؤشرات الجودة الشاملة:

المؤشرات: هي ما تشير الى المعلومات التي تحدد الحالة الاجمالية للشئ الذي يتم اختباره بدرجة معينة من الدقة، والمؤشر في المجال التعليمي هو احصاء فردي او مركب يرتبط بالتكوين الاساسي للنظام التعليمي الذي يكون ذا اهمية في محيط السياسات التعليمية، وهو قياس للمظاهر الاساسية او العناصر المفتاحية للانظمة التعليمية، من هذا المنطلق نعرض مؤشرات ادارة الجودة الشاملة في التعليم وهي:

1. الادارة الاستراتيجية: تلك الادارة التي تقوم برسم السياسة العامة للمؤسسة التعليمية وتصميم الخطط التي تحدد اتجاه المؤسسة، وتعد خطة العمل الوثيقة الرئيسة في هذا المؤشر التي يطلق عليه ايضاً (الخطة الاستراتيجية او التطويرية او التشاركية)، وتوضع في بداية كل عام دراسي مع الاخذ بالاهتمام الاسئلة الاتية: (اين نحن؟، والى اين نريد ان نصل؟، وكيف نصل الى ما نريد؟)، ففي حالة تطبيق ادارة الجودة في الجامعة، فان الادارة الاستراتيجية تتضمن قواعد واجراءات مراجعة رسالة الجامعة، ثم وضع خطط طويلة الامد، وتحديد كيفية الوصول الى تحقيق الاهداف، ووضع مفاتيح الاداء الاساسية والاهداف المرحلية، ومن الضروري ان توضع خطط تفصيلية عديدة، لدعم الخطة الاستراتيجية، وخطة للتدريب والتعليم، وخطة لاجراء البحوث والدراسات، وخطة للقبول والتسجيل وجمع وتحليل البيانات، ويجب ان تضمن الخطة الرؤية والرسالة والاهداف المطلوب تحقيقها.
2. نوعية ادارة الجودة الشاملة: يتعلق هذا المؤشر بمدى قدرة المؤسسة على توفير الخدمات التي تحقق توقعات المستفيدين من المؤسسة التعليمية.
3. التسويق ورعاية الزبون (العميل): يساعد هذا المؤشر في تحديد حاجات سوق العمل والموازنة بين العرض والطلب، وتحديد حاجات الطلبة لاجل تقديم التعليم والتدريب الفاعلين بما يحقق رضا الطلبة ويشجع حاجاتهم زيادة على اشباع حاجات سوق العمل.
4. تطوير الموارد البشرية: يتضمن هذا المؤشر التدريب المستمر للموارد البشرية بما يدعم جميع العاملين في نختلف المجالات ويجعلهم قادرين على اداء اعمالهم، وهذا يعني ان جميع العاملين ستصبح لديهم الكفاية العالية لاداء اعمالهم بشكل ليم.
5. تكافؤ الفرص: يعني هذا المؤشر بضمان تكافؤ الفرص لجميع الطلبة والعاملين في المؤسسة التعليمية، وهذا يدفعهم الى الشعور بالرضا ومن ثم يؤدي الى تحسين الانتاج.
6. الصحة والسلامة: ضرورة وجود بيئة صحيحة امنة وسليمة لجميع الطلبة والعاملين في المؤسسة التعليمية.
7. الاتصال والادارة: تسعى المؤسسة التعليمية الى ياصال المعلومات الدقيقة الى الطلبة والعاملين بشكل انسيابي على المستويين الافقي والعمودي واتخاذ اجراءات واضحة من الادارة في توثيق اعمالها ومحاضر اجتماعاتها.
8. خدمات الارشاد: يؤكد هذا المؤشر على تحديد حاجات الطلبة على اختلاف انواعها (النفسية والاكاديمية، والاجتماعية، والصحية) واشباعها.

9. تصميم البرنامج وتنفيذه: يهتم هذا المؤشر ببناء البرامج الدراسية والمواد التعليمية الاكاديمية والاستفادة من نواتج التعلم للبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية في متطلبات سوق العمل، ويهتم ايضاً بتنفيذ البرامج الدراسية، واختيار طرائق التدريس المناسبة والاهتمام بالانشطة المختلفة ومقابلة احتياجات الطلبة والاهتمام بتطوير قدراتهم وتقديم المعارف والمنح الدراسية والحفاظ على مستوى عال من التحصيل الاكاديمي.
10. التقييم لمنح الشهادات: يضمن هذا المؤشر ان الطالب الذي حقق مؤشرات متطلبات منح المؤهل يحصل على شهادة اقرار بحصوله على المؤهل العلمي (الحريري، 2010: 36-38).

المبحث الرابع

معايير الاعتماد

ان المعيار في الاعتماد هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسؤولة ومعترف بها با يشأن درجة وهداف معين يدار الوصول اليه ويحقق قدراً منشوداً من الجودة او المتميز. (بنود، 2005: 221).

وجد الباحثان من خلال اطلاعهما على الادبيات ان معايير الاعتماد نوعان: (عامة وخاصة) العامة: تخص اداء المؤسسة بصورة شاملة، والخاصة: تتعلق بالمواد الدراسية واعضاء الهيأة التدريسية والطلبة.

وتهدف معايير الاعتماد العامة والخاصة الى تامين مستوى من الجودة تعكس مؤشرات السيطرة الكمية الواردة فيها (عدد الساعات لكل مجال من المواد الدراسية، وعدد اعضاء الهيأة التدريسية لكل مجال من التخصص، وعدد العناوين من الكتب لكل مادة دراسية.... الخ) من دون ان توفر اطارا لعملية التحسين المستمر، ويرى محمود نقلاً عن (ابو الرب واخرون) ان عملية الاعتماد يمكن ان تكون فرصة للتقويم والتطوير للجامعات عندما لا تنظر لها الجامعات على انها مجرد تحقيق مطالب وشروط وارقام (ابو الرب واخرون، 2009: 347)، ومن ابرز معايير الاعتماد البريطاني:

- تأمين بيئة تعليمة مناسبة.
- استقلالية الجامعة عن الجهة المالكة.
- ضمان السيولة المالية.
- وجود نظام لضمان الجودة.
- تأمين تطوير المناهج التعليمية واساليب التقييم بمشاركة الهيأة التعليمية.
- وجود ممتحنين خارجين واسهام الاستشاريين من هيئات ومراجع اكاديمية في مجالات المراقبة والتطوير.

اما الاعتماد في امريكيا فقد اتخذ شكلين:

اولهما: اعتماد مؤسسي تقوم به مجالس اقليمة تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها، **والاخر:** اعتماد تخصصي للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل مجلس اعتماد الهندسة والنكنولوجيا، وفي عام 1996 تم انشاء مجلس اعتماد التعليم العالي الذي يهدف الى ايجاد مؤسسة قومية تتولى الاشراف على مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي والعمل الذي تقوم به هذه المؤسسات هو عمل تطويعي ويتم من طريق المهام الاتية:-

- مراجعة عملية التقييم الذاتي بواسطة القائمين على المراجعة.
- زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام.
- العمل على جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعاليم العالي للانضمام الى المنظمة (مجيد، ومحمد، 2007: 88-89).

معايير الاعتماد الخاصة بالمواد الدراسية:

1. الخطط الدراسية: ويوضح فيه عدد الساعات الدراسية، وجود اهداف معلنة للتخصص وتحديد مخرجات التعلم للخطة الدراسية، وتوزيع مفردات المقرر على اشهر السنة ووسائل التقويم والمصادر المساندة والاساسية للمقرر.
2. اعضاء الهيئة التدرسية والكوادر المساعدة: توفير عضو هيأة تدريسية لكل مجال من مجالات التخصص الاساسية على الاقل، على ان يراعي نسبة الطلبة الى اعضاء الهيئة التدريسية (1/20)ن وكذلك الحال لمشرفي المختبرات وفنييها.

3. الكتب والدوريات والمعاجم والدوريات: يجب توفير خمسة عناوين مختلفة على الاقل لكل مادة من مواد الخطة الدراية وتوفير عشر دوريات بنوعيها الورقي والالكتروني في مجال القسم وخمس دوريات في مجال كل تخصص يضمه القسم، ويجب توفر العدد الكافي من المعاجم والموسوعات والمراجع اللازمة للتخصص.
4. المختبرات والمشاغل والمرافق الخاصة: يجب توافر المختبرات بمساحة جيدة يسع كل مختبر (20) طالباً في الحصة الواحدة مع توافر اجهزة الحاسوب بواقع جهاز لكل خمسة من الطلبة مع توافر طابعتين وناسخة اقراص مدمجة وجهاز عرض (داتو شو) وخط انترنيت برسعة لا تقل عن (mbps4)، وضرورة الاستمرارية في حداثة الاجهزة بحثية لا يزيد العدد الزمني لمختبر واحد عن سنتين ولا يزيد العمر لاجهزة التخصص عن خمس سنوات.
5. التجهيزات والادوات والوسائل التعليمية: توفير البرمجيات الحديثة اللازمة للتخصص مع الدعم الفني وضرورة توفير اجهزة الحاسوب حديثة مع ملحقاتها لكل اعضاء الهيئة التدريسية مع الانترنيت.
6. الادارة الاكاديمية: يجب توفر الاتي:

1. رئيس قسم في مجال التخصص (استاذ، او مشارك، او مساعد) وبخبرة لاتقل عن ثلاث سنوات.
2. مكتب خاص برئيس القسم وسكرتارية لاغراض القسم والتجهيزات الزمة لخدمة اعضاء الهيأة.
3. النشرة الورقية والالكترونية اللازمة للتعريف بالتخصص واهدافه والخطة الدراسية ومخرجات التعلم ونحوه.
4. ارشيف متكامل يضم ملفات المواد الدراسية والطلبة والارشاد والخريجين ونحوه، وتوثيق مخاضر جلسات مجلس القسم والجان الاكاديمية المختلفة.
5. موقع الكتروني للقسم على الشبكة الداخلية للجامعة يتضمن المعلومات الاكاديمية كافة (ابو الرب واخرون، 2009: 374-375).

ويرى الباحثان ان الاستيفاء بالمعايير اعلاه يساعد على تحقيق الاعتماد الكلي لاداء الجامعة على ان ترعي الجامعة بكلياتها واقسامها مراحل عملية الاعتماد والاكاديمي وهي:

1. اعداد الجامعة لتقرير التقويم الذاتي.
2. يرسل التقرير الى هيأة الاعتماد التي تقوم بدراسته لتحديد اسس تقويم الجامعة.
3. زيارة الجامعة من فرق المقومين الخارجيين التابعين لمؤسسة الاعتماد لمراجعة ومناقشة بنود التقرير.
4. اعلان النتائج في ضوء ما توصلت اليه زيارة الفريق.

وهناك ثمانية معايير اساسية لعملية الاعتماد هي: (الطلبة، والاهداف التعليمية، التقييم، ونواتج البرنامج، والمكونات التخصصية، واعضاء هيأة التدريس، والتسهيلات، والتدعيم المؤسسي والموارد المالية، ومعايير البرنامج) (الحريري، 2010: 108).

الفصل الثالث

تطوير كليات التربية بين الجودة والاعتماد

المبحث الاول

مبررات التطوير:

اشرنا سلفاً ان مفهوم الجودة الشاملة اصبح ضرورة ملحة في مؤسسات التعليم العالي عموماً وفي كليات التربية على وجه الخصوص لاهمية هذه الكليات في رفد المجتمع بمربين وقادة تربويين هم مصنعاً للاجيال من الضروري الاهتمام باعدادهم لينالوا رضا المجتمع الذي يبحث عن كل ماهو جديد وفاعل يسهم في التنمية الشاملة لابنائه وبما ينسجم مع متطلبات سوق العمل ليجدوا انفسهم فاعلين ومساهمين في بناء مجتمعهم لذا فان اعتماد الجودة الشاملة في التعليم العالي له العديد من المبررات والدوافع التي حفزت الجامعات والكليات باعتمادها لتطويرها ومن ابرز هذه المبررات ما ياتي:-

1. التكاليف: في ظل الازمة العالمية والتي شهدها العالم اليوم لابد من السيطرة على الانفاق في التعليم العالي وان ادارة الجودة الشاملة هي الوسيلة التي تمتلك الادوات للسيطرة على التكاليف وتطوير الملاكات لانفاقها.
2. المنافسة: ان المنافسة بين الكليات والجامعات قوية، حيث تسعى الجامعات والكيات الى استقطاب اكبر عدد من الطلبة عن طريق الحصول على المعايير الدولية، وان ديمومة الكلية تتم عن طريق تلبيتها لاحتياجات طلبتها ومجتمعها بشكل افضل، وان اعتماد الكليات ادارة الجودة الشاملة سيعطيها المصداقية في تلبية مستلزمات ادائها الذي يؤدي الى تحسين مركزها التنافسي بين الكليات والجامعات الأُخرى المماثلة.

ويرى الباحثان ان المنافسة اليوم تعدت المستوى المحلي واصبحت الجامعات تبحث عن تسلسها عالمياً وان الجودة الشاملة تتيح للجامعة فرصة الانفتاح على الجامعات العالمية ومنافستها في ما تقدم من خدمات الى المجتمع مما يؤدي الى تطويرها.

3. جودة التعليم العالي وامكانية الاعتماد عليه: تحرص الحكومات بتقويم جودة التعليم العالي في الوقت الراهن وهي تحاول معرفة جودته وامكانية الاعتماد علية بصورة اوسع في تطوير المجتمع وان ادارة الجودة الشاملة هي التي تحقق مستوى عال من الجودة لتطوير المؤسسات الجامعية.
4. توجيه الخدمة: ان معيار الجودة التربوي بصرف النظر عن طبيعته، هو المقدمة للطلبة ونعنى بها الافعال التربوية (عمليات التعليم، التعلم، والتقويم)، والمناخ التربوي (السياسات والقوانين والعلاقات والنماذج والتوقعات)، والمضمون التربوي (المعارف والمهارات والقيم)، لذا اصبح الزاماً على الجامعات بكلياتها التجاوب مع الاتجاهات المجتمعية المعاصرة، فكلية القرن الحادي والعشرون عليها ان تعمل على تهيئة طلبتها للعالم الواقعي الذي يؤكد التغير المستمر للاعمال (الكناني، 2005: 46-47).
5. رضا المستفيد: اختلفت وظيفة التربية في العصر الحالي من وسيلة لنقل المعلومات الى أداة للتغيير كما اختلف محور الاهتمام من المقررات الدراسية الى المتعلم فان من ابرز مضامين الجودة الشاملة في التعليم العالي هو رضا المستفيد وتحقيق رغباته والطلبة ياتون بالدرجة الاساسية، وقد اثبتت التجارب العلمية ان اشراك الطلبة واعضاء الهيأة التدريسية والموظفين والاداريين يحقق مكاسب اضافية الى الكلية ويسهم في تطويرها.

ويرى الباحثان ان الجامعات بكلياتها اصبح عليها ضرورة ان تعمل على تلبية حاجات المستفيد من طريق التصميم الفاعل للنظام التعليمي والعملية التعليمية.

6. سوق العمل: يرى الباحثان ان ربط المؤسسات التعليمية بالمؤسسات الانتاجية اسهم في تغيير عناصر العملية التعليمية فقد انتقل بالمنهاج من مفهوم ضيق الى مفهوم واسع تلبي عن طريق متطلبات سوق العمل هي انعكاس لمتطلبات المجتمع كذلك الحال بالنسبة للطالب المحور الاخر للعلمية التعليمية فاعداده ينبغي ان يكون مستنداً الى معايير تلبي مايريده سوق العمل من مواصفات فالخزين العلمي للطالب والاليات المهنية التي تسهم في نقل الخزين العلمي وتوظيفه على ارض الواقع هو ما يضمن رضا المجتمع، وتطبيق نظام الجودة الشاملة قد يلبي متطلبات سوق العمل.
7. الجودة الشاملة: ويرى الباحثان ان تطبيق نظام الجودة الشاملة بحد ذاته يسهم في تحقيق المزايا الاتية:-

أ- شمول جميع جوانب العمل الاكاديمي والاداري على المستوى الجامعة ككل وبالنتيجة يحدث تغيير متكامل يرفع الكفاءة بشكل عام للمؤسسة التعليمية (جامعة او كلية).

ب- تركز ادارة الجودة الشاملة على قياس وتقويم الاداء وهو احد اهداف التطوير.

ت- تدعو ادارة الجودة الشاملة الى التحسين المستمر وهو الهدف الاساسي لعملية التطوير.

ث- العمل على تقليل الاخطاء وصولاً الى جعلها في الحد الادنى وذلك على وفق مبدأ اداء العمل الصحيح من اول مرة ومن دون اخطاء.

المبحث الثاني

خطوات التطوير:

ان مفهوم التطوير ينطوي على التغيير والتحسن والتعديل فكل هذه المفاهيم تتكامل في عملية التطوير، فالتغيير الملازم للتطوير هو التغيير الايجابي أي المرغوب فيه وليس السلبي اما التحسين فهو يعبر عن اجراء جزئي كادخال بعض التعديلات على بعض اجزاء المنهج من دون تغيير الهيكل العام للوصول الى مستوى افضل، اما التعديل فهو اجراء يتناول عناصر فيها خلل وانحراف تم اكتشافه عن طريق التقويم.

اذن التطوير عملية شاملة تستهدف مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها بما فيه الادارة والابنية والامكانات المادية وهي عملية تسير على وفق خطوات هي:

1. الاحساس بالحاجة الى التطوير.
2. تحديد الفلسفة التي يقوم عليها التعليم حتى يجري التطوير في ضوئها.
3. تشكيل فرق عمل تتولى تحديد الاهداف التربوية ووضع الخطط اللازمة للتطوير لان (التطوير) عملية تستند الى ما يرمي اليه المجتمع من اهداف ترسم في ضوئها السياسة التعليمية.
4. معالجة جميع العوائق المحتملة في عملية التطوير.
5. تهيئة جميع العاملين نفسياً وفكرياً لعملية التطوير (عطية، 2007: 347)، ويرى الباحث من طريق اطلاعهما على الادبيات انه بالامكان اضافة الخطوات الاتية:-

1. وضع معايير ومؤشرات وفقرات لعملية التطوير في ضوء محاور الجودة الشاملة.
2. اجراء عملية تقويم واسعة لتعرف ما مطبق من هذه المعايير وتطبيق ما معطل منها وتشخيص نقاط الضعف والقوة فيها.
3. صياغة معايير جديد للتطوير في ضوء نتائج التقويم.

المبحث الثالث

تطوير كليات التربية بين الجودة والاعتماد:

اشار الباحث في فصل سابق الى معايير الاعتماد ومؤشرات الجودة الشاملة ويؤكدان على ضرورة تحقيقها بشكل كامل على ارض الواقع وسوف يتطرقان في قابل المباحث الى ملامح الجودة الشاملة ومحاورها لاحداث تغييرات جوهرية في بيئة المؤسسات التربوية (كلية التربية) حيث يعد الباحث هذه الفقرات بمثابة متطلبات لتطوير كليات التربية في العراق وهي:

اولاً: ملامح الجودة الشاملة:

1. رسالة الكلية واهدافها: من حيث وضوح الاهداف، وفهمها، وامكانية تحقيقها، ويرى الباحث ان للاهداف العامة مصادر اشتقاق ومنها فلسفة الدولة والمتتبع لفلسفة الدولة يف النظام السابق يجد الهدف جلياً من المؤسسة التربوية انذاك وهو عسكرتها، لذلك اهداف كليات التربية بحاجة الى تغيير بحسب فلسفة الدولة الحالية وبحاجة الى مراجعة- بالاضافة او الحذف- الصالح منها ان وجد.
2. التخطيط والتقويم: التخطيط لتحقيق الاهداف والتقويم المستمر لها.
3. التنظيم والاشراف على الكلية: توضيح المسؤوليات، وتوزيع الصلاحيات، والتفويض، والعلاقات، والقوانين والانظمة والتعليمات.
4. هيأة التدريس: اعدادهم وتعينهم وواجباتهم والحريات الاكاديمية والفكرية.
5. الخدمات الطلابية: الخدمات التي تتعلق بالابنية والانشاءات والالعاب الرياضية، والخدمات الضرورية للتطوير الفكري والشخصي.

6. البرامج والتدريس: الدرجات العلمية الممنوحة، والبرامج المقدمة، وملائمة البرامج للتخصص، وبرامج الدراسات العليا، واساليب التدريس، والارشاد الاكاديمي.
7. المكتبة ومصادر المعلومات: التسهيلات المكتبية، والدعم المالي لشراء الكتب، وتعيين موظفين مؤهلين لادارة المكتبة.
8. المصادر المالية: الاستعداد المالي للكلية، والنزاهة المالية، والسجلات المالية وتنظيمها، والتدقيق المالي المستمر.
9. الانفتاح على المجتمع: تقديم المعلومات للجمهور والطلبة عن المؤسسة بشكل واضح، واعداد المنشورات حول سياسة القبول والتسجيل.
10. النزاهة: تعامل المؤسسة مع المؤسسات الخارجية والتعامل مع الطلبة وتطبيق القوانين، ونزاهة الكوادر الادارية، والنزاهة في القبول والتوظيف (مجيد، ومحمد، 2007: 130).

المعايير اعلاه مستخدمة في الولايات المتحدة الامريكية وعدد من الدول الاوربية وهنا يطرح الباحث التسأول الاتي: ما مستوى ما طبق منها في كليات التربية في العراق؟، علينا اجراء تقيوم شامل لواقع ما مطبق من هذه المعايير ومن ثم تحديد متطلبات تطبيقها لاجراء عملية التطوير.

ثانياً: محاور الجودة الشاملة في التعليم:

1. الطلبة: يعد الطلبة احد المحاور المهمة للعملية التعليمية الاساسية ومن المكونات التي من اجلها انشأت الكلية، وان جودة التعليم تستدعي وصول المتعلمين الى مستويات تعليمية محددة وطنياً وقابلة للقياس موضوعياًص وتتعدد مؤشرات الجودة المرتبطة بهذا المحور وكما ياتي:

أ- انتقاء الطلبة من قبل الكلية فقد اثبتت التجربة ان الكليات اليت تنتقي طلبتها تتميز على الكليات الاقل انتقاء، ويرى الباحثان ضرورة مراعاة ميول الطلبة للتخصص في الاقسام العلمية.

ب- نسبة عدد الطلبة لعضو هيأة التدريس من 1/20.

ت- متوسط تكلفة الطالب.

ث- الخدمات التي تقدمها الكلية للطالب: كالخدمات الصحية والاقسام الداخلية والمعنوات المالية والمواصلات والارشاد والتوجيه.

ج- نسبة الطلبة المتخرجين من الكلية الى مجموع المقبولين ضمن المدة النظامية ونسبة الذين التحقوا منهم في الدراسات العليا.

ح- ارتباط قبول الطلبة بحسب الاقسام والتخصصات بمتطلبات احتياج البلد على ان يكون مخططاً باسلوب يضمن تدفق الخريجين بالكم والكيف ضمن سقف زمني محدد ومرتبط بسياسات البلد الاقتصادية والاجتماعية (الكناني، 2005: 51-52).

2- اعضاء هيأة التدريس: يقصد بجودة عضو هيأة التدريس امتلاكة لكفايات تتصل بالمواد الدراسية وخصائص الطلبة وتخطيط التعلم وادارة الصف وتقويم الطلبة والعلاقات الانسانية ولتحقيق جودة عضو هيأة التدريس يتطلب الاتي:

أ- الكفايات الاكاديمية والتعليمية.

ب- مواصلة البحث العلمي والتأليف في مجال تخصصه وقدرته على التوجيه والارشاد للطلبة.

ت- التنويع في طرائق التدريس ووسائل التقويم.

ث- المشاركة في العمل الاداري.

ج- المشاركة في خدمة المجتمع.

ح- التطوير المهني والعلمي المستمر (الحريري، واخرون، 2010: 230-236).

3- المناهج الدراسية: لتحقيق جودة المناهج الدراسية علينا مراعيل المعايير الاتية:

أ- المرونة والتجدد لمسايرة المستحدثات المصاحبة للتغيير المعرفي.

ب- قدرة المناهج على ربط الطالب بواقعه.

ت- ملائمة المناهج لحاجات الطلبة والمجتمع التي هي انعكاس لمتطلبات سوق العمل.

ث- تكامل عناصر المنهاج (الاهداف، والمحتوى، والانشطة، والتقويم).

4- القيادة الادارية في الكلية: من ابرز مؤشرات جودة القيادة الادارية ما ياتي:-

- الالتزام القانوني بالجودة الشاملة من قبل الادارة.
- مناخ العلاقات الانسانية الطيبة بين الطلبة واعضاء هيأة التدريس وادارة القسم وادارة الكلية.
- اختيار القيادات الادارية وتدريبهم بموجب معايير قياسية في ضوء الحاجة والتخصص.

5- الامكانات المادية للكلية: وتتضمن المباني والاضاءة والتهوية والمقاعد والصوت والمكتبات والمختبرات والورش والتمويل وتتضمن جودة الامكانات المادية والمؤشرات الاتية:

- مرونة المباني والامكانات المتوفرة فيه وكفاءتها في استيعاب اعداد الطلبة بموجب وحدات قياسية لما يحتاجه الطالب الواحد من مساحات في قاعة المحاضرة والمختبر والمكتبة ووحدات المرافق الخدمية الأُخرى.
- توافر مصادر تخصصية من كتب ومجلات بينها الباحثان في الفصل السابق.
- حجم الاعتماد المالي بما يتناسب وسياسة الجودة الشاملة، فالتمويل الجيد يساعد الكلية في اداء مهامها الاساسية من دون تعثر، ويقلل من مشكلاته (عليمات، 2004: 181-182).

6- جودة طرائق التدريس: من مؤشرات جودة طرائق التدريس ان:

- تكون متنوعة بين التدريس التعاوني والفردي والجماعي.
- تراعي الفروق الفردية بين الطلبة.
- تشجيع الطلبة على البحث والاطلاع وارتياد المكتبة.
- تجعل الطالب يفكر بصورة علمية ناقدة وابداعية عن طريق التنظيم المنطقي وحل المشكلات.
- تركز على استخدام تقنيات التعلم والتعليم (الفتلاوي، 2008: 287).

المصادر

1. ابراهيم، علي خضير، الجودة ومواصفات ايزو 9000، بيروت، 2001.
2. ابو الرب عماد واخرون، ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2009.
3. بنود عبد الحكيم، الاعتماد والجودة في التعليم العالي ورقة عمل قدمت الى الملتقى العربي الثاني للتربية والتعليم، بيروت، 2005.
4. الحريري، رافد، القيادة وادارة الجودة في التعليم العالي، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.
5. السعودن راتب، ادارة الجودة الشاملة انموذج مفتوح مقترح لتطوير الادارة المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، 2002.
6. الصليب، عبد المسلم، الجودة الشاملة وانماط القيادة التربوية، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2007.
7. الفتلاوي، سهيل محسن كاظم، الجودة في التعليم، عمان، دار الشروق، 2007.
8. الكناني، صبيح كرم موسى، متطلبات ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربيي ابن الهيثم وابن رشد، جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005.
9. عطية، محسن علي، الجودة الشاملة والمنهج، عمان: دار المناهج، 2008.
10. مجيد، سوسن شاكر، ومحمود عواد الزيات، / الجودة في التعليم دراسات تطبيقية، عمان، دار الصفاء، 2007.
11. الهاشمي، عبد الرحمن واخرون، استراتيجيات معاصره في تدريس التربية الاسلامية، عمان، دار الثقافة، 2009.