

معايير جودة الأداء المدرسي وعلاقتها بالتنمية البشرية دراسة ميدانية في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية

*د. محمود حسن حسين

(الإيداع: 29 كانون الأول 2019 ، القبول: 24 شباط 2020)

الملخص:

يهدف البحث إلى دراسة مدى تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي، وذلك من وجهة نظر مديري ومعلمي مدارس التعليم العام في محافظة اللاذقية. بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين معايير جودة عناصر النظام التعليمي المدرسي وبين رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات المجتمع الأخرى كمؤشر للتنمية البشرية.

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحديد عينة البحث باستخدام قانون العينة الإحصائية، حيث توزعت بين (281) مدير ومديرة، و(379) معلم ومعلمة، تم توزيعها على المراحل الدراسية والمناطق التعليمية باستخدام التوزيع المتناسب.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة عناصر النظام التعليمي المدرسي، والتنمية البشرية، وأن عناصر النظام التعليمي المدرسي الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا المجتمع وسوق العمل (كمؤشر للتنمية البشرية) عن الأداء المدرسي هي مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، وأداء المرشد الاجتماعي، والمبنى المدرسي، وأساليب التقويم، والكتاب المدرسي.

كلمات مفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الأداء المدرسي، التنمية البشرية، مدارس التعليم العام.

* باحث، دكتوراه في الاقتصاد، قسم الإحصاء والبرمجة، اختصاص السكان والتنمية.

The Relationship Between School Performance Standards And Human Development A Field Study In Public Education Schools In Lattakia Governorate

Dr. Mahmoud Hassan Husien*

(Received:29 December 2019,Accepted:24 February 2020)

ABSTRACT:

The research aims to study the extent to which total quality management standards have been achieved in the elements of the school educational system, from the viewpoint of principals and teachers of general education schools in Lattakia Governorate. In addition to studying the relationship between the quality standards of the elements of the school educational system and the satisfaction of society, the labor market and various community institutions as an indicator of human development. The research adopted the descriptive analytical method, and the research sample was determined using the Statistical Sample Law, as it was distributed among (281) managers and directors, and (379) teachers, distributed to the educational levels and educational areas using proportional distribution.

The results showed that there is a statistically significant relationship between the quality of the elements of the school educational system, and human development, and that the elements of the school educational system most influential in achieving community satisfaction and the labor market (as an indicator of human development) about school performance are monitoring and following up the educational process, the performance of the social counselor, and the school building Evaluation methods, textbook.

Key words: Total Quality Management, School Performance, Hhuman Development, General Education Schools.

**Researcher, PhD in Economics, Department of Statistics and Programming, Population and Development

1-المقدمة:

يشهد العالم في مطلع القرن الواحد والعشرون العديد من المستجدات والمتغيرات الحيوية التي أثرت بصورة مطّردة على تنمية الأمم بمختلف أشكالها الصناعية والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، مما دعا العديد من الدول إلى هندرة نظمها وعلى رأسها مجالات التربية والتعليم، لتتواءم مخرجاتها مع المتطلبات التي تحتاجها تلك المتغيرات.

فمجال التربية والتعليم، متغير شأنه شأن مجالات التنمية الأخرى، لكنه يتغير تغييراً بطيئاً إذا ما تمت مقارنته بالمجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية، نظراً لطبيعته التي تهتم ببناء الإنسان وملاسته جانباً مهماً له علاقة ارتباطية بالمعرفة والقيم والمهارات، وتكوين الاتجاهات لدى النشء وفقاً لتحقيق الأهداف المنشودة، مع وجود العديد من المشكلات التي حالت دون تطوره، فضلاً عن عدم وجود مقاييس مقننة لتشخيص واقع التعليم العام ورصد احتياجاته الفعلية للإصلاح، ومعرفة فرص التحسين المتوفرة. وفي هذا الصدد يشير التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع (اليونسكو، 2009) "أن عملية قياس نوعية التعليم أمر صعب، ففي حين تتوفر المؤشرات الكمية فإنه ما من مقياس جاهز للنوعية".

وتعدّ مرحلة التعليم الثانوي النقطة الحرجة للتعليم الأساسي، والبوابة الرئيسية التي ينطلق منها الفرد لسوق العمل أو الجامعات على حد سواء، وبناءً على ذلك نجد أنّ هناك اهتماماً ملموساً في سياسات التعليم في البلدان العربية بصفة عامة، وفي سورية بشكل خاص، وما احتوته الأهداف العامة لنظام التعليم الثانوي بأن يكون متوافقاً مع السياسات التنموية والاجتماعية والاقتصادية. لذا شهد نظام التعليم العديد من مراحل التطوير التي تحاول سد الفجوة بين مخرجاته، وبين بيئته المستقبلية المتمثلة في سوق العمل، أو بيئته التعليمية المتمثلة في الجامعات، وعلى الرغم من تلك الجوانب التطويرية إلا أن نظرة المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى تؤكد على ضعف المخرج وقلة كفاءته، وخيبة أمل المستفيد الخارجي من هذا النظام.

تبدأ جودة المدرسة من جودة أساليب تقويم نمو أداء المتعلمين التعليمي ومتابعتهم، وتقييم فعالية المدرسة نفسها بكافة مدخلاتها وعملياتها من حيث ما قدمته للمتعلمين، لذلك فقضية قياس نمو تحصيل المتعلمين، والفاعلية التعليمية لأداء المدرسة تعد من القضايا التربوية الرئيسية التي يجب الاهتمام بها من أجل زيادة فاعليتها، وتحسين جودة التعليم الذي تقدمه، وبالتالي تحقيق رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم المختلفة من مخرجات المدرسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على التنمية البشرية، لأنّ سوء نوعية المخرجات التعليمية المدرسية، وضعف ارتباطها بسوق العمل، وبالجامعات يؤثر سلباً في معدلات التنمية، وقدرة المجتمع على تحقيق أهدافه. وفي هذا الصدد يشير تقرير التنمية البشرية لعام 2013 الصادر عن الأمم المتحدة، والذي احتلت فيه سورية المرتبة (116) من أصل (186) دولة، والتي صنفت فيه ضمن معدلات تنمية بشرية متوسطة فيما يخص التعليم على أن نسبة رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي بلغت (59.1%).

انطلاقاً من ذلك يُعدّ مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي دليلاً حقيقياً على تحقيق التنمية البشرية، إذ أنّ زيادة مؤشر الرضا يعني الوثوق بالنظام التعليمي ومخرجاته، وفي هذا الصدد يقوم الباحث بدراسة العلاقة بين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى (كمتغير تابع)، وعناصر النظام التعليمي المدرسي المحددة في هذه الدراسة (كمتغيرات مستقلة) وهي: (رؤية ورسالة المدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة، تأهيل وتدريب الموارد البشرية بالمدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، أداء المرشد الاجتماعي، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، أساليب التقويم، المبنى المدرسي، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها). وذلك لتحديد العناصر التي تلقى قبولاً ورضا عن أدائها في سوق العمل ومؤسسات المجتمع المختلفة، والعناصر التي لا تلقى قبولاً لتوجيه الاهتمام بها ومعالجة نقاط الضعف التي تتخللها.

1- مشكلة البحث:

يشهد التعليم في كثير من بلدان العالم حركة إصلاح جذرية تتمثل في إدخال مفهومات جديدة مثل مفهوم معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لتحقيق التميز لدى المنتج التعليمي لمواجهة التحديات التي يفرضها القرن الحادي والعشرون، وقد جاءت هذه الإصلاحات نتيجة لتغير مفهوم التعلم من المفهوم التقليدي الذي يتخذ فيه المتعلم موقفاً سلبياً من العملية التعليمية إلى المفهوم البنائي المعرفي الحديث الذي يتخذ فيه المتعلم موقفاً إيجابياً وديناميكياً في العملية التعليمية، وقد استدعى هذا الإصلاح إعادة النظر في جميع مرافق المؤسسة التعليمية (الطالب، أداء للمعلم، والمنهاج والمواد التعليمية، والمناخ التعليمي، والنشاطات والخدمات الطلابية، والمرافق والتجهيزات، والمختبرات، والمكتبة، والتنظيم داخل المدرسة والإدارة وغيرها).

وتكمن مشكلة البحث في أن أساليب تطوير الأداء المدرسي المتبعة حالياً ما تزال لا تحقق الأهداف المطلوبة منها، وتتم في ظل غياب معايير أو مواصفات محددة لمدخلات العملية التعليمية وعملياتها، مما يؤدي إلى سوء نوعية المخرجات التعليمية، وضعف ارتباطها بسوق العمل والجامعات، وبالتالي عدم رضا المجتمع، وتراجع معدلات التنمية، وعدم قدرة المجتمع على تحقيق أهدافه.

لذلك وانطلاقاً من شعور الباحث بالأهمية التي يحظى بها تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الميدان التربوي، باعتبارها من أهم العوامل المؤثرة في عمليتي التعليم والتعلم التي ترفد المجتمع بالكفاءات، وتلبي خطط التنمية الشاملة، كان لابد من تطوير الأداء المدرسي، وإخضاعه لمعايير عالمية محددة للكشف عن الجوانب السلبية فيه، ومحاولة التغلب عليها ومعالجتها، ودعم الجوانب الإيجابية بما يساهم في تطوير العملية التعليمية. بناءً على ما سبق تتلخص مشكلة البحث في السؤالين الآتيين:

- 1) ما مدى تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي؟
- 2) هل هناك علاقة بين معايير جودة الأداء المدرسي وبين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي؟

2- أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في ناحيتين: نظرية وعملية:

من الناحية النظرية: تتبع أهمية البحث من ضرورة الاهتمام الفائق بالتعليم بجميع مرحله الأساسي والثانوي حتى المرحلة الجامعية، على اعتبار أنه مصدر الطاقة البشرية ومكون فعال لرأس المال الاجتماعي والفكري والثقافي للفرد؛ فإذا كانت التنمية البشرية تُعنى بتنمية مهارات ومعارف وقدرات أفراد الجنس البشري، فإنّ الحضن الطبيعي الملائم لتحقيق ذلك هو النظام التربوي والتعليمي، فكلما ارتفعت نوعية التعليم وحقق معايير الجودة الشاملة كلما ارتفع مستوى التنمية البشرية، وتحققت مستويات مرتفعة من رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات المجتمع الأخرى.

من الناحية العملية: تتمثل الأهمية العملية للبحث من حيث تناوله جميع عناصر الأداء المدرسي، والمرافق والتجهيزات والأنشطة المدرسية في محافظة اللاذقية، حيث يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحسين أداء المدارس (التعليم الأساسي، الثانوية) في محافظة اللاذقية، والبدء بتطبيق الجودة الشاملة في المدارس على أرضية راسخة وثابتة.

3- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- 1- دراسة مدى تحقق معايير الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي الآتية: (رؤية ورسالة المدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة، تدريب وتأهيل الموارد البشرية بالمدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، أداء المرشد الاجتماعي، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، أساليب التقويم، المبنى المدرسي، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها). وذلك من وجهة نظر مديري ومعلمي مدارس التعليم العام في محافظة اللاذقية.

2- دراسة العلاقة بين معايير جودة عناصر النظام التعليمي المدرسي وبين رضا المجتمع وسوق العمل⁽¹⁾ ومؤسسات المجتمع الأخرى⁽²⁾ كمؤشر للتنمية البشرية.

4- أسئلة البحث:

يهدف البحث إلى الإجابة عن السؤالين الآتيين:

(1) ما مدى تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي بمدارس التعليم العام في محافظة اللاذقية؟

(2) هل هناك علاقة بين معايير جودة الأداء المدرسي وبين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي بمدارس التعليم العام في محافظة اللاذقية؟

5- فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضية الآتية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة الأداء المدرسي وبين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي في محافظة اللاذقية.

6- مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

1) إدارة الجودة الشاملة في التربية والتعليم: تحسين وتطوير الأساليب القيادية والإدارية، والعمل على إدخال التغييرات الملائمة والجديدة، وإشراك كافة أعضاء المدرسة في إحداث ذلك التغيير وبشكل جماعي تعاوني، بحيث يكفل إجراء التحديث والتطوير المستمر، مع خلق روح المنافسة الشريفة بين المدارس للتصدي لتحديات العصر والتطورات المتلاحقة، وبالتالي لتأهيل كل طالب بما يناسب قدراته ومهاراته وحاجاته، والعمل على نموه بصورة متكاملة من الجوانب العقلية، والنفسية، والاجتماعية كافة، وذلك لمقابلة متطلبات وسد حاجات سوق العمل (الحري، 2007، ص14). وتُعرف إجرائياً بأنها: منهج يرتكز على إمكانية إيجاد ثقافة تنظيمية لدى المؤسسات التعليمية، تجعل مدير المدرسة والمعلمين والإداريين والتلاميذ متحمسين لكل ما هو جديد من خلال تحريك مواهبهم وقدراتهم، وتشجيع فرق العمل والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين العمليات. وهي إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة الأهداف التي تتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسة التعليمية.

2) الأداء المدرسي: منظومة شاملة تشمل جميع الجهود والأنشطة والعمليات الإدارية والتعليمية داخل المدرسة وخارجها. أما جودة الأداء المدرسي فتعرف بأنها: كافة نشاطات أداء جميع العاملين بالمدرسة وفق مجموعة من المعايير في مجالات متعددة، والتي يتم من خلالها إشباع حاجات وتوقعات المستفيدين من عملية التعليم وتحقيق أفضل الخدمات والمخرجات التعليمية (الإخناوي، 2016، ص89).

وتشمل جودة الأداء المدرسي في هذا البحث: وجود رؤية ورسالة للمدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة، تدريب وتأهيل الموارد البشرية بالمدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، أداء المرشد الاجتماعي، المناهج المدرسية، الكتاب المدرسي، التقويم والامتحانات، المبنى المدرسي، رضا المجتمع وسوق العمل، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها. وتقاس جودة الأداء المدرسي بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة من المعلمين والمديرين على كافة جوانب الأداء المدرسي في الاستبانة المرفقة بنهاية البحث.

1- سوق افتراضي نظري ونوع من أنواع الأسواق الاقتصادية، يتواجد فيه الباحثون عن العمل والعارضون لفرص العمل من أصحاب الشركات وغيرهم الذين يخلقون مكان العمل ويبحثون عن اليد العاملة لديهم.

2- مؤسسات المجتمع المحلي العامة والخاصة بما فيها التعليم العالي.

3) التنمية البشرية: التنمية البشرية هي تنمية الناس من أجل الناس من قبل الناس، وتشمل تنمية الناس بناء القدرات الإنسانية عن طريق تنمية الموارد البشرية، والمقصود بالتنمية من أجل الناس أن مردود النمو يجب أن يظهر في حياة الناس، أما التنمية من قبل الناس فتعني تمكينهم من المشاركة بفعالية في التأثير على العمليات التي تشكل حياتهم (تقرير التنمية الإنسانية العربية، 2002، ص14).

وتعرف إجرائياً بأنها: التطوير المستمر لجميع مدخلات وعمليات النظام التعليمي في مدارس التعليم العام، وينتج عنها مخرجات تعليمية تتسم بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، وتسهم في عملية البناء الشامل للمجتمع.

7- حدود البحث:

أ- الحدود المكانية: مدارس التعليم العام (أساسي حلقة أولى، أساسي حلقة ثانية، ثانوي) بمحافظة اللاذقية.

ب- الحدود البشرية: عينة من مديري ومعلمي مدارس التعليم العام.

ج- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2018-2019.

8- الدراسات السابقة:

إنّ الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الأداء المدرسي، والتنمية البشرية هي دراسات قليلة جداً، حيث تعد الدراسة الحالية - في حدود علم الباحث - جديدة، إلا أنّ الدراسات التي تناولت موضوع معايير الجودة الشاملة في المدارس فهي دراسات كثيرة، لذلك حاول الباحث استعراض مجموعة من الدراسات التي تناولت معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس أو أحد عناصر جودة الأداء المدرسي، وذلك وفق الآتي:

1- دراسة (Hernandez, 2001) بعنوان: إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مقاطعة تكساس.

Total Quality Management in Education: the Application of to Mine Texas School Jistrict

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت إدارة الجودة الشاملة تحقق أهدافها من خلال الوضع الراهن لتلك المدارس المطبقة لإدارة الجودة الشاملة لمدة خمس سنوات، إذ خدمت هذه المدارس (13000) طالب، وتتألف مدارس المقاطعة من (14) مدرسة وقد تطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة مديراً لكل مدرسة، وطاقم مكتب ومسؤولين إداريين وفنيين وطاقم إسناد، وقد دلت النتائج أن إدارة الجودة الشاملة فرضت من الأعلى، وأن طريق تطبيقها تضمن تدريجياً للمدرّاء والمدرسين، ودروساً على التطوير المستمر، ومؤتمراً سنوياً عن التطوير المستمر، وقد كان تطبيقها إجبارياً على مستوى المدرّاء، بينما على مستوى المدرسين كان اختيارياً، وأكدت نتائج الدراسة أيضاً أنّ إدارة الجودة الشاملة لم يتم تطبيقها بصورة دقيقة، لأن أدوات التقييم التي تم تبنيها كانت لقياس إنجازات الطلاب، ومن وجهة نظر أصحاب السلطة في المقاطعة إن استخدام إدارة الجودة الشاملة أثرت في أداء العاملين وأن لديهم دراية بها، بينما يرى العاملون بالمقاطعة أن الأفراد خارج المقاطعة لم يكونوا على دراية بماهيتها في حين أشار الطلاب أنّ الوالدين والمجتمع راضون بصورة كبيرة عن المقاطعة، وأنهم حققوا الفوائد والتحديات المتضمنة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ كانت الفائدة ثقافية مدرسية إيجابية، وعملاً نظامياً، وكانت التحديات هي الوقت المطلوب، والنمو في المقاطعة، والمقاومة لإدارة الجودة الشاملة.

2- دراسة (Moses, David and Stephen, 2006) بعنوان: مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة.

Total Quality Management in Schools in Kenya: Extent of Practice, Quality Assurance in Education

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المدارس الثانوية في كينيا لإدارة الجودة الشاملة، إذ استخدمت الاستبانة في جمع آراء وملحوظات (300) معلم حول التطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة في مدارسهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن

مديري المدارس الثانوية لا يتمتعون بمهارات القيادة اللازمة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة الضرورية للتحسين المستمر في المدارس، كما أن غالبية المدارس غير ملتزمة بالتخطيط الاستراتيجي الجيد، وهي لا تعزز مبادرات تطوير الموارد البشرية. **3- دراسة العسيلي (2007) بعنوان: تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل.** هدفت الدراسة إلى تعرف درجة تقدير فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (256) مديراً ومعلماً من المدارس الثانوية في مدينة الخليل بفلسطين، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة وفقاً للأدب التربوي، وقد جرى التحقق من صدق الأداة وثباتها. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1- إن متوسط تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس كانت متوسطة بصفة عامة، وكانت مرتفعة في مجال التخطيط الاستراتيجي، بينما كانت منخفضة في مجال العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي.

2- لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة تقدير مديري ومعلمي المدارس نحو فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة في مدينة الخليل باختلاف فئة المستجيب، والجنس، وسنوات الخبرة.

4- دراسة العساف والصرايرة (2011) بعنوان: أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة/الأرن.

هدفت الدراسة إلى تقديم أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وذلك باستخدام المنهج التحليلي التركيبي. الذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات، ثم مقارنتها وتحليلها وتفسيرها، للوصول إلى تعميمات مقبولة، كسبيل للتعرف إلى طبيعة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وخصائصها، والشروط الواجب مراعاتها لتطبيق هذا النهج الإداري في البيئة التربوية. قام الباحثان بتطوير استبانة مستفيدين من الأدب النظري في موضوع إدارة الجودة الشاملة لغايات استطلاع آراء (120) فرداً من الخبراء والمختصين بالجودة، والعاملين في الميدان من مديري ومعلمين عن الأنموذج المقترح. وتكونت الأداة من (129) فقرة، موزعة على عناصر الأنموذج المقترح، وقد تمكن الباحثان من تقديم أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في الأردن في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة يتكون من ستة عناصر رئيسة هي: تغيير ثقافة المدرسة، والتحول إلى نمط الإدارة التشاركية، وتشكيل مجلس الجودة في المدرسة، والتقييم الذاتي، واعتماد أسلوب القياس المقارن، والتغذية الراجعة، كما حددت الدراسة بعض الشروط الواجب على الإدارة التربوية والمدرسة مراعاتها عند الأخذ بتطبيق هذا الأنموذج.

5- دراسة الأمير والعواملة (2011) بعنوان: درجة تطبيق ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين.

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) مشرف ومشرفة منهم (139) مشرفاً، و(16) مشرفة تم اختيارهم بالطريقة العنقودية العشوائية من العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية. جرى إعداد استبانة تكونت من ثماني مجالات هي: شؤون الطلبة، والتعليم والتعلم، والمنهاج، والموارد البشرية، والقيادة والتخطيط، والمجتمع المحلي، والموارد المائية، وأداء التربية والتعليم. وقد أظهرت النتائج أن مجال المنهاج جاء بدرجة مرتفعة بينما جاءت بقية المجالات بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة تطبيق معايير ضمان الجودة تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة، والمؤهل العلمي.

6- دراسة أبو عبده (2011) بعنوان: درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس نابلس من وجهة نظر المديرين.

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المدارس الفلسطينية في محافظة نابلس من وجهة المديرين فيها، فضلاً عن تحديد دور متغيرات كل من الجنس والمؤهل العلمي والتخصص وسنوات الخبرة والسلطة المشرفة على ذلك. أجريت الدراسة على مجتمع يضم جميع مديري ومديرات مدارس محافظة نابلس التابعة لكلتا السلطتين المشرفتين (السلطة الوطنية الفلسطينية، ووكالة الغوث الدولية)، والبالغ عددهم (227) مديراً ومديرة، وتم اختيار عينة قوامها (132) مديراً ومديرة مدرسة بالطريقة العشوائية لتطبيق الدراسة، ووزعت عليهم استبانة مكونة من (104) فقرات موزعة على تسعة مجالات. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1- وجود درجة تطبيق متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس.
2- عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، السلطة المشرفة.

3- وجود فروق دالة إحصائية في درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ولصالح فئة الخبرة أقل من 5 سنوات.

7- دراسة العبيدات (Alobiedat, 2011) بعنوان: تقديرات مديري المدارس والمعلمين لفعالية الأداء المدرسي في البتراء في الأردن في ضوء معايير الجودة الشاملة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تقديرات مديري المدارس والمعلمين لفعالية الأداء المدرسي في البتراء في الأردن في ضوء معايير الجودة الشاملة، وتكونت عينة الدراسة من (236) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق التكنولوجيا التعليمية جاء بدرجة عالية واستخدم التخطيط الاستراتيجي في المرتبة الأخيرة وبرجة متوسطة، ووجود فروق دالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لفعالية الأداء المدرسي تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في جميع الأبعاد.

8- دراسة الشمري (2017) بعنوان: دور مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت في تفعيل مشروع تحسين الأداء المدرسي.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت في تفعيل مشروع تحسين الأداء المدرسي في مجالات (المعلم، والطالب، والمناهج وطرق التدريس، والبيئة المدرسية). واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين في المراحل التعليمية كافة في محافظة الفروانية في دولة الكويت والبالغ عددهم (4317) معلماً ومعلمة، وتكونت عينة الدراسة من (420) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى أن دور مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت في تفعيل مشروع تحسين الأداء المدرسي في مجال المعلم والطالب والبيئة المدرسية جاء بدرجة متوسطة، وفي مجال المناهج وطرق التدريس جاء بدرجة مرتفعة.

9- دراسة العجمي (2019) بعنوان: واقع برامج تحسين الأداء المدرسي لدى مديري المدارس الابتدائية في دولة الكويت. هدفت الدراسة التعرف إلى واقع برامج تحسين الأداء المدرسي لدى مديري المدارس الابتدائية في دولة الكويت، وفي ضوء متغيرات (الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة)، وتكونت عينة الدراسة من (2013) مديراً ومديرة مدرسة، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تضمنت المحاور الآتية (مجال الإدارة المدرسية، مجال المعلم، مجال المجتمع المحلي، مجال البيئة المدرسية)، وأظهرت النتائج أن مجال الإدارة المدرسية ومجال المعلم حصل على تقدير بدرجة مرتفعة، أما باقي المجالات فجاءت بدرجة متوسطة، بينما لم توجد فروق تعزى لأثر المؤهل العلمي فقط على مجال المعلم، وجاءت الفروق لصالح حملة مؤهل البكالوريوس في باقي المجالات، بينما توجد فروق تعزى لأثر الجنس على مجال المعلم، وجاءت الفروق

لصالح الإناث، ولم تظهر فروق لأثر الجنس على باقي المجالات، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة على جميع المجالات.

10- دراسة المسعودي والهلالي (2019) بعنوان: واقع الأبنية المدرسية وأثرها في الواقع التعليمية لمحافظة كربلاء المقدسة على وفق معايير الجودة الشاملة.

هدف البحث إلى معرفة الأثر الذي تتركه المكونات المادية للمدرسة انطلاقاً من المعايير الواجب توافرها في الأبنية المدرسية في ضوء المواصفات الدولية للمنظمات على وفق معايير الجودة الشاملة، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي الميداني لإجراءات البحث، وقد مثلت مدارس أفضية ونواحي كربلاء المقدسة مجتمع البحث وكانت المدارس الابتدائية والثانوية عينة أساسية للبحث، واعتمد الباحثان النسبة المئوية والوزن المئوي وسائل إحصائية لتحليل المعلومات والبيانات المتعلقة بالبحث، وتوصل الباحثان إلى عدد من النتائج منها عدم مطابقة الكثير من المدارس لمعايير الجودة الشاملة ومنها وجود أعداد كبيرة في الصفوف الدراسية.

1/8 تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المتأنية للدراسات السابقة توصل الباحث إلى مجموعة من النقاط، والتي تمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، والتي يمكن إجمالها فيما يأتي:

1- تناولت الدراسات السابقة موضوع إدارة الجودة الشاملة في المدارس من جوانب متعددة، فمنها ما تناول دراسة واقع المدارس باستخدام معايير الجودة الشاملة، ومنها ما ركز على آلية تطوير المدارس والتعليم فيها باستخدام معايير الجودة الشاملة، ومنها ما بحث في مدى تطبيق المدارس لمعايير الجودة الشاملة، ومنها بحث في تقدير فعالية المدرسة وتحسينها باستخدام معايير الجودة، ومنها ما اعتمد المقارنة بين مجموعة من المدارس في مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة، ومنها ما بحث في آليات تطوير المدرسة، وذلك بتبني نموذج أو تصور مقترح باستخدام معايير الجودة الشاملة. أما الدراسة الحالية فقد هدفت إلى التحقق من مدى تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في عناصر النظام المدرسي: (رؤية ورسالة المدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي، التأهيل والتدريب، أداء المدير والمعلم والمتعلم والمرشد النفسي والاجتماعي، المناهج والكتب المدرسية، أساليب التقويم، المبنى المدرسي، رضا المجتمع ومؤسسات التعليم الأخرى، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها). ومن الملاحظ أن الدراسات السابقة اقتصر على جانب واحد أو عدة جوانب في الأداء المدرسي سواء من ناحية آليات التطبيق أم دراسة الواقع أم التقويم، بينما اتصفت الدراسة الحالية بالشمولية في تناولها لجميع عناصر الأداء المدرسي.

2- اعتمدت معظم الدراسات السابقة على مرحلة تعليمية واحدة أو مدرسة واحدة، بينما تناولت الدراسة الحالية جميع مراحل التعليم العام، وعينة من المدارس من مختلف المناطق التعليمية في مجتمع الدراسة.

3- كانت العينة المسحوبة في معظم الدراسات السابقة عشوائية، وكانت في بعضها قصدية، بينما كانت في الدراسة الحالية طبقية عشوائية من المراحل والمناطق التعليمية في مجتمع الدراسة.

4- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تصميم أداة البحث، والاستفادة من أوجه الخلل في هذه الدراسات من حيث إهمالها لجوانب مهمة في عناصر الأداء المدرسي.

5- تربط الدراسة الحالية بين عناصر الأداء المدرسي الآتفة الذكر وبين التنمية البشرية، وتحديد أي من هذه العناصر له تأثير على التنمية البشرية.

9- الإطار النظري للبحث:

عرف برنامج الأمم المتحدة للتنمية البشرية في تقريره العالمي الصادر عام 1990 التنمية البشرية المستدامة على أنها: عملية توسيع لخيارات الأفراد، ومن حيث المبدأ، هذه الخيارات يمكن أن تكون مطلقة، ويمكن أن تتغير بمرور الوقت ولكن الخيارات الأساسية الثلاث، على جميع مستويات التنمية البشرية، هي: أن يعيش الأفراد حياة مديدة وصحية، وأن يكتسبوا معرفة، وأن

يحصلوا على الموارد اللازمة لمستويات معيشة لائقة. ولكن التنمية البشرية لا تنتهي عند ذلك، فالخيارات الإضافية تتراوح من الحرية السياسية والاقتصادية والاجتماعية إلى التمتع بفرص الإبداع والإنتاج والتمتع بالاحترام الذاتي الشخصي وبحقوق الإنسان المكفولة. وبالتالي فهدف التنمية يرتكز على تكوين بيئة ملائمة لحياة مديدة وصحية وقائمة على الإبداع. أما مكتب العمل العربي فيرى أن هذا المفهوم أصبح يتضمن التركيز على أنماط التفكير والسلوك، ونوعية التدريب، ونوعية مشاركة الجماهير في اتخاذ القرار والعلاقات الاجتماعية والعادات والتقاليد، وثقافة الشعوب وطرق وأساليب العمل والإنتاج، أي تعبئة الناس بهدف زيادة قدراتهم على التحكم في مصيرهم وقدراتهم.

ويرى الباحث أنّ التنمية البشرية أهم مرتكز من مرتكزات التنمية الشاملة، وهي محور أساسي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتقع مسؤوليتها على نظام التعليم وأهدافه ومناهجه. وتحقيق التنمية البشرية يتم من خلال إعداد الإنسان إعداداً متكاملًا في مختلف جوانب شخصيته، وتزويده بالمعلومات والمعارف، والمهارات والعادات والاتجاهات والقيم اللازمة للقيام بأدواره ومسؤولياته المختلفة في عملية التنمية الشاملة. ويقصد بها زيادة عمليات المعرفة والمهارات والقدرات لدى الأفراد، أي أنها علم تعلم المهارات للوصول إلى النجاح في أي مجال من المجالات، وهي تهتم بتطوير الذات، ورفع كفاءة الإنسان مع من حوله في شتى مجالات التعامل، سواء أكانت نفسية أم اجتماعية، وتخليصه من أية مشاعر أو تصرفات أو جوانب سلبية، ومحاولة الارتقاء بمستوى تعامله مع الآخرين. ويقصد بالتنمية البشرية في هذا البحث التطوير المستمر لجميع مدخلات وعمليات النظام التعليمي في مدارس التعليم العام، وينتج عنها مخرجات تعليمية تتسم بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية، وتسهم في عملية البناء الشامل للمجتمع.

يعد ضبط الجودة في التعليم من القضايا الهامة في المؤسسات التربوية والنظم التعليمية بسبب ارتفاع تكلفة التعليم في ضوء معدلات التضخم العالمية، وسوء نوعية بعض المخرجات التعليمية، وضعف ارتباطها بسوق العمل، مما يؤثر سلباً في معدلات التنمية، وقدرة المجتمع على تحقيق طموحاته وأهدافه. إن ضبط الجودة بوصفها نظاماً يعمل على اكتشاف وتصحيح العيوب في أثناء تنفيذ العملية التعليمية، يهدف إلى مراجعة المنتج المباشر للتعليم مستمرة دقيقة، ومراجعة المنتجات غير المباشرة للتعليم (القيم التي يكتسبها الطلاب من خلال العملية التعليمية والتفاعلات بين عناصر العملية التعليمية) مراجعة آنية ومستقبلية، وكذلك اكتشاف حلقات ومراحل الهدر في المصادر البشرية والزمنية والمالية، والمساعدة في تقييم النظام التعليمي عن طريق التعرف إلى فجواته وثغراته (حسين، 2009، ص 27). وضبط الجودة في التعليم وسيلة للتأكد من أنّ العملية التعليمية، والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، والتطوير التربوي في المؤسسات التعليمية، تتم جميعاً وفق الخطط المعتمدة والمواصفات القياسية.

يحقق ضبط الجودة في التعليم عدداً من الأهداف والفوائد من أبرزها (عبد الجواد، 2000، ص 177):

1- مراجعة المنتج التعليمي المباشر، وهو الطالب من حيث العوائد المباشرة وغير المباشرة طويلة المدى وقصيرة المدى ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة من التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب مثل القيم والولاء والانتماء والدافعية والإنجاز وتحقيق الذات.

2- مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر مثل التغيرات الثقافية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والسياسية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراد، ويؤثر بها في مستوى تقدمه ومدى تحضره.

3- اكتشاف حلقات الهدر وأنواعه المختلفة من هدر مالي وبشري وزمني، وتقدير معدلاتها وتأثيرها على كفاءة التعليم الداخلية والخارجية.

4- تطوير التعليم من خلال تقييم النظام التعليمي، وتشخيص أوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، إذ يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة العملية التعليمية.

وتوجد عدة طرق لضبط الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، والتي تتمثل في (Daihall, 2000, p28):

1- الرؤية الاتصالية الحوارية، وتقوم على أن ضبط الجودة يكون داخل المؤسسات التعليمية ويكون من خلال طبيعة خبرات الطلاب في المؤسسة والعاملين فيها.

2- الرؤية الأدائية، وتقوم على أن ضبط الجودة يكون من خارج المؤسسة التعليمية، ويكون من خلال أداء المؤسسة والعاملين بها في إنتاج الخدمة داخل المؤسسة، ويكون على شكل جهات ومنظمات خارجية مسؤولة عن الجودة لهذه المؤسسة.

إنّ الاهتمام الكبير بالتعليم يعود لكونه مصدر الطاقة البشرية، وعنصراً فاعلاً في التنمية الشاملة، وإذا كانت التنمية البشرية هي عملية تنمية مهارات الأفراد ومعارفهم وقدراتهم، فإنّ المكان الطبيعي الملائم لتحقيق هذه الخصائص هو النظام التربوي والتعليمي، فكلما ارتفعت نوعية التعليم وجودته، ونجح في إكساب أفراد هذه الخصائص والسمات ارتفع مستوى التنمية البشرية، ودفع الحركة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والبيئية والتكنولوجية إلى الأمام.

لقد أثبتت العديد من الدراسات الميدانية التي بحثت في العلاقة بين نوعية التعليم ومؤشرات التنمية وجود علاقة ارتباطية قوية بينهما (الطراونة، 2010، ص17)، ولفتت هذه الحقيقة انتباه كثير من الدول، إذ بدأت تهتم بتطوير نوعية تعليمها لضمان تنمية بشرية فعّالة وقادرة على تحقيق أهدافها الوطنية، وذلك من خلال التركيز على تنمية الإبداع والابتكار لدى الأفراد، وتطوير أنظمتها التربوية بما يتلاءم مع التخطيط الاستراتيجي والسياسة الوطنية الشاملة التي تسعى إلى تحقيق مستوى متقدم في العالم، والتأكيد على مدى أهمية الحصول على نواتج تربوية ذات فعالية وخصائص إيجابية للأفراد من خلال منظومة التربية والتعليم وتنمية الفرد ك رأس مال بشري لا يمكن تعويضه لأنه القوة الفاعلة في تحقيق التنمية الشاملة. إنّ الطلب الاجتماعي المتزايد على التعليم، والتأكيد على أهمية التعليم بشتى مراحلہ وتخصصاته، وأثر التكنولوجيا الحديثة، وعولمة المعلومات والتغيرات التي يشهدها العالم، وانعدام ارتباط محتوى وطرق التدريس بحاجات المجتمع، وخاصة في هذا العصر الذي يشهد تطورات متسارعة في مجال المعرفة بصفة عامة، ونقل التكنولوجيا بصفة خاصة، جميعها عوامل شكلت قوى ضاغطة لتبرير الجودة الشاملة في التعليم (الخطيب والخطيب، 2006، ص153).

ويرى الباحث أنه في ظل التحديات والتغيرات التي يواجهها العالم في كافة المجالات، فإننا بحاجة إلى كوادر بشرية مؤهلة ومزودة بالخبرات والمعارف والمهارات المتخصصة، وهذا لا يتم إلا من خلال هيئات وجهات رسمية وخاصة تشرف على ضبط مخرجات المؤسسات التعليمية لتتبنى برامج أكاديمية متخصصة وذات مستويات عالية من الجودة، بما يحقق أهداف التنمية الشاملة.

10- الدراسة العملية:

1/10 منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من المناهج البحثية في العلوم التربوية والنفسية، ويسعى على تحليل الوضع الراهن لظاهرة معينة، ومن ثمّ يعمل على وصفها، وبالتالي فهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً (ملحم، 2002، ص277).

2/10 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من فئتين أو مجتمعين هما: فئة المدراء، وفئة المعلمين في مدارس التعليم العام بمراحلها (أساسي حلقة أولى، أساسي حلقة ثانية، ثانوي)، والموزعة على خمس مناطق تعليمية (مركز المدينة، منطقة اللاذقية، منطقة جبلة، منطقة الحفة، منطقة الفرداحة)، كما يوضح الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): توزيع المديرين والمعلمين في مدارس التعليم العام (وفقاً للمراحل والمناطق التعليمية)

المرحلة التعليمية	المنطقة	مركز المدينة	منطقة اللاذقية	منطقة جبلة	منطقة الحفة	منطقة القرداحة	المجموع
أساسي حلقة أولى	مديرين	56	132	148	138	117	591
	معلمين	3911	1595	3193	866	1312	10877
أساسي حلقة ثانية	مديرين	58	68	81	61	42	310
	معلمين	3989	1688	1918	1010	944	9549
ثانوي	مديرين	26	35	37	26	23	147
	مدرّسين	1476	1178	1219	575	599	5047
المجموع	مديرين	140	235	266	225	182	1048
	معلمين	9376	4461	6330	2451	2855	25473

المصدر: مديرية التربية بمحافظة اللاذقية، دائرة التخطيط والإحصاء.

يبين الجدول رقم (1) أنّ حجم فئة مديري المدارس في جميع المراحل التعليمية بلغ (1048) مدير ومديرة، كما بلغ حجم فئة المعلمين (25473) معلم ومعلمة.

3/10 عينة البحث:

لتحديد حجم العينة اللازم سحبها من المجتمعين السابقين (المدرّاء والمعلمين)، تمّ استخدام قانون العينة الإحصائية الآتي:

$$n \geq \frac{N.Z^2.R(1-R)}{N.d^2 + Z^2.R(1-R)}$$

وبتطبيق القانون السابق بلغ حجم العينة من المديرين (281)، ومن المعلمين (379)، وبالاعتماد على التوزيع المتناسب، والعينة الطبقيّة تمّ توزيع حجم العينة من المديرين والمعلمين حسب المناطق التعليمية والمراحل الدراسية، وكانت النتائج وفق ما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): توزيع عينة البحث من المديرين والمعلمين في مدارس التعليم العام (وفقاً للمراحل والمناطق التعليمية)

المرحلة التعليمية	المنطقة	مركز المدينة	منطقة اللاذقية	منطقة جبلة	منطقة الحفة	منطقة القرداحة	المجموع
أساسي حلقة أولى	مديرين	15	36	40	37	31	159
	معلمين	58	24	47	13	20	162
أساسي حلقة ثانية	مديرين	16	18	22	16	11	83
	معلمين	59	25	29	15	14	142
ثانوي	مديرين	7	9	10	7	6	39
	مدرّسين	22	17	18	9	9	75
المجموع	مديرين	38	63	72	60	48	281
	معلمين	139	66	94	37	43	379

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الجدول رقم (1).

بناءً على معطيات الجدول رقم (2) تمّ اختيار عشوائي لعناصر العينة في كل مرحلة تعليمية، وفي كل منطقة، وأجريت معهم مقابلات شخصية ووزعت عليهم الاستبانة، حتى بلغ حجم العينة العدد المطلوب في كل مرحلة، وكل منطقة تعليمية بناءً على التوزيع الموضح في الجدول السابق، وبذلك نجد أنّ حجم العينة الكلية:

$$n = n_1 + n_2 = 281 + 379 = 660$$

3/10 أداة البحث:

لتحقيق أهداف البحث قام الباحث بإعداد استبانة، واشتملت الاستبانة بصورتها النهائية على (138) مؤشراً تتدرج تحت (13) معياراً وتتعلق بجميع أنشطة ومرافق مدارس التعليم العام، بالإضافة إلى رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى

كمؤشر للتنمية البشرية. ولتسهيل الإجابة على هذه المؤشرات تم الاعتماد على مقياس (ليكرت) الخماسي، والمقتل بأرقام تصاعديّة مناسبة لتقدير درجة الموافقة على أسئلة المؤشرات الواردة في الاستبانة كما يأتي: الدرجة (1) للإجابة إطلافاً، والدرجة (2) للإجابة نادراً، والدرجة (3) للإجابة أحياناً، والدرجة (4) للإجابة غالباً، والدرجة (5) للإجابة دائماً. وللتحقق من صدق أداة البحث تم عرضها في صورتها الأولية على عدد من السادة المتخصصين، وذلك للكشف عن مدى تمثيل فقرات الأداة للمهام التربوية لمدارس التعليم العام وفق معايير إدارة الجودة الشاملة، ولتقدير مدى مناسبة عباراتها وملاءمتها للمجتمع المستهدف، وللمصادقة على انتماء العبارات للمجال الذي أدرجت تحته، وللتأكد من سلامتها اللغوية وصحة ترميزها، وقد أجمع المحكمون على كفاية العبارات، بينما كان لبعضهم ملحوظات على بعض العبارات إما لتكرارها أو لصياغتها اللغوية أو لعدم انتمائها لأبعادها الفرعية، وقد أخذ الباحث بجميع الملحوظات التي وضعها المحكمون سواء بحذف ما كان منها مكرراً، أم بتعديل الصياغة اللغوية، أم بإضافة عبارات جديدة، أم دمج عبارتين أو فصلهما، حتى خرجت الاستبانة بصورتها النهائية. ولحساب قيم ثبات الأداة قام الباحث بحساب قيم معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha- Cornpach وكانت النتائج كما يوضح الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): قيم معامل الثبات لمحاور الاستبانة

المحور في الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الرؤية والرسالة للمدرسة	4	0.834
معايير جودة التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة	11	0.891
معايير جودة تدريب وتأهيل الموارد البشرية في المدرسة	9	0.854
معايير جودة أداء مدير المدرسة	19	0.852
معايير جودة أداء المعلم	11	0.902
معايير جودة أداء المتعلم	12	0.864
معايير جودة أداء المرشد النفسي	4	0.813
معايير جودة أداء المرشد الاجتماعي	5	0.887
معايير جودة المناهج الدراسية	8	0.866
معايير جودة الكتاب المدرسي	13	0.809
معايير جودة أساليب التقويم	12	0.894
معايير جودة المبنى المدرسي	13	0.837
معايير جودة مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها	11	0.863
رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى	6	0.826
الثبات الكلي	138	0.856

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (3) أن أداة البحث تتمتع بقيمة ثبات عالية، إذ بلغ الثبات العام للأداة (0.856). تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري للعينة، الأهمية النسبية، معامل الاختلاف، اختبار (t) لعينة واحدة وOne- Sample T. test، تحليل الانحدار المتعدد (التدرجي). أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت:

طول الفئة = (درجة الاستجابة العليا – درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة

$$0.8 = 5 / (1 - 5) = \text{طول الفئة}$$

وبناءً عليه تم اعتماد التوزيع المغلق، وتم تحديد المجالات الآتية:

الجدول رقم (4): تباين درجات سلم ليكرت الخماسي (تباين مغلق)

المجال	تقدير الدرجة	الأهمية النسبية
1 - 1.8	إطلاقاً	(36-20)%
1.81 - 2.60	نادراً	(52-36.2)%
2.61 - 3.40	أحياناً	(68-52.2)%
3.41 - 4.20	غالباً	(84-68.2)%
4.21 - 5	دائماً	(100-84.2)%

المصدر: من إعداد الباحث

4/10 النتائج والمناقشة:

1/4/10 ما مدى تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي (معايير جودة الأداء المدرسي):
 لدراسة مدى تحقق معايير الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي الآتية: (رؤية ورسالة المدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة، تدريب وتأهيل الموارد البشرية بالمدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، أداء المرشد الاجتماعي، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، أساليب التقويم، المبنى المدرسي، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها). قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ومعاملات الاختلاف واختبار معنوية الوسط الحسابي لكل عنصر أو معيار من معايير جودة الأداء المدرسي وفق ما يأتي:

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف ونتائج اختبار الوسط الحسابي لتقديرات أفراد

العينة لمدى تحقق معايير الجودة الشاملة في عناصر النظام التعليمي المدرسي

معايير جودة الأداء المدرسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف	مؤشر الاختبار t	درجة الحرية	احتمال الدلالة	القرار
رؤية ورسالة المدرسة	4.108	0.373	82.16	9.079	76.182	659	.000	دال إيجابياً
التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة	2.982	0.211	59.64	7.075	-2.077	659	.038	دال حيداً
تدريب وتأهيل الموارد البشرية بالمدرسة	2.239	0.211	44.78	9.42	-107.4	659	.000	دال سلبياً
أداء مدير المدرسة	4.194	0.364	83.88	8.67	84.284	659	.000	دال إيجابياً
أداء المعلم	3.746	0.285	74.92	7.60	67.104	659	.000	دال إيجابياً
أداء المتعلم	3.140	0.202	62.8	6.43	17.854	659	.000	دال إيجابياً
أداء المرشد النفسي	2.662	0.247	53.24	9.27	-35.11	659	.000	دال سلبياً
أداء المرشد الاجتماعي	1.80	0.343	36	19.05	-89.70	659	.000	دال سلبياً
المناهج الدراسية	2.795	0.264	55.9	9.44	-19.85	659	.000	دال سلبياً
الكتاب المدرسي	2.811	0.248	56.22	8.82	-19.54	659	.000	دال سلبياً
أساليب التقويم	3.146	0.25	62.92	7.94	15.007	659	.000	دال إيجابياً
المبنى المدرسي	2.992	0.244	59.84	8.15	-0.808	659	.419	غير دال
مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها	1.778	0.211	35.56	11.86	-130.9	659	.000	دال سلبياً

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي (1):

1- اكتفى الباحث بعرض نتائج المحور ككل دون التعرض إلى التفاصيل في مؤشرات كل محور.

1) رؤية ورؤية المدرسة: بلغت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (4.108)، وهي دالة إيجابياً وتقابل شدة الإجابة (غالباً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (82.16%)، وبالنتيجة فإن رؤية ورؤية مدارس التعليم العام تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين، أي أن هناك رؤية واضحة لمدارس التعليم العام تعبر بها عن نظرتها المستقبلية في تلبية متطلبات المجتمع المحلي والسياسة التعليمية للدولة والمتغيرات العالمية، ورسالة تسعى من خلالها لتحقيق هذه الرؤية.

2) التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.982)، وهي دالة حيادياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (59.64%)، وبالنتيجة فإن التخطيط الإداري والتنظيمي لمدارس التعليم العام في محافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين؛ إذ إن هناك ضعفاً واضحاً في معرفة العاملين في الإدارة العليا أو في المدرسة بثقافة الجودة ومتطلبات تطبيقها تتجلى بالمركزية في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمدرسة، كما أن قرارات المدرسة مقيدة بقرارات مديرية التربية، يضاف إلى ذلك عدم وجود قاعدة بيانات ومعلومات حاسوبية تخص المدرسة يسهل الرجوع إليها عند القيام بعمليات التخطيط والتنظيم المدرسي.

3) تدريب وتأهيل الموارد البشرية بالمدرسة: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.239)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (نادراً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (44.78%)، وبالنتيجة فإن تدريب وتأهيل الموارد البشرية في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية لا يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين، إذ إن هناك ضعفاً شديداً في تبني مدارس التعليم العام للبرامج التدريبية في مجال الجودة التعليمية، وفي إجراء دورات تدريبية مستمرة للعاملين، وفي تصميم برامج وأنشطة تعليمية للمتعلمين.

4) أداء مدير المدرسة: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (4.194)، وهي دالة إيجابياً وتقابل شدة الإجابة (غالباً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (83.88%)، وبالنتيجة فإن أداء مدير المدرسة في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إلا أن هناك ضعفاً واضحاً في دور مدير المدرسة في تعزيز الاتصال بين المدرسة والمجتمع المحلي، ودراسة مدى ملاءمة الاختبارات المدرسية لمواصفات الاختبار الجيد.

5) أداء المعلم: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (3.746)، وهي دالة إيجابياً وتقابل شدة الإجابة (غالباً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (74.92%)، وبالنتيجة فإن أداء المعلم في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة كبيرة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إلا أن هناك ضعفاً واضحاً في تصميم المعلم لأنشطة تعليمية إثرائية لتحقيق أهداف الدرس.

6) أداء المتعلم: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (3.140)، وهي دالة إيجابياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (62.8%)، وبالنتيجة فإن أداء المتعلم في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين، إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في إتقان المتعلم أساسيات التعامل مع الحاسوب، وامتلاكه لغة أجنبية تمكنه من التواصل الثقافي، وانعدام مشاركته في التخطيط للأنشطة التربوية المدرسية.

7) أداء المرشد النفسي: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.662)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (53.24%)، وبالنتيجة فإن أداء المرشد النفسي في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما

يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في دور المرشد النفسي، وخصوصاً فيما يتعلق بتوعية العاملين في المدرسة بالاحتياجات النفسية للمتعلمين، وأسس التعامل معها.

8) أداء المرشد الاجتماعي: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (1.80)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (نادراً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (36%)، وبالنتيجة فإن أداء المرشد الاجتماعي في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية لا يتوافق مع معايير إدارة الجودة الشاملة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إذ أن هناك ضعف شديد في دور المرشد الاجتماعي سواء من حيث وضع أم تصميم الأنشطة الاجتماعية التي تتناسب ميول المتعلمين وأعمارهم والصفوف التي يدرسون بها، أم توفير الامكانيات والخدمات اللازمة للتنفيذ بما هو متاح في المدرسة.

9) المناهج الدراسية: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.795)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (55.9%)، وبالنتيجة فإن المناهج الدراسية تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة. إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في دمج التكنولوجيا بالمناهج، وفي آلية تصميم المناهج بحيث توظف جميع الإمكانيات المتاحة من مختبرات ووسائل تعليمية.

10) الكتاب المدرسي: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.811)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (56.22%)، وبالنتيجة فإن الكتاب المدرسي في مدارس التعليم العام يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في توافر مصادر متعددة للكتاب المدرسي، وعدم قدرة أنشطة الكتب المدرسية على تعزيز روح العمل الجماعي، وعدم مراعاتها الفروق الفردية بين المتعلمين، وعدم تغطيتها مستويات عمليات التعلم الأساسية.

11) أساليب التقويم: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (3.146)، وهي دالة إيجابياً وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (62.92%)، وبالنتيجة فإن أساليب التقويم في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية تحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في تنمية أساليب التقويم مهارات البحث والاستقصاء لدى المتعلمين، ومنحها فرصة اختبار وتقويم أعمالهم وفق الأسس الموضوعية (التقويم الذاتي).

12) المبنى المدرسي: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (2.992)، وهي غير دالة وتقابل شدة الإجابة (أحياناً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (59.84%)، وبالنتيجة فإن المبنى المدرسي في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية يحقق معايير إدارة الجودة الشاملة بدرجة متوسطة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين؛ إذ أن هناك ضعفاً واضحاً في احتواء المبنى المدرسي لقاعات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وصلات وأنشطة وهوايات، ومكتبة مزودة بالمصادر المناسبة لعمليات تعلم التلاميذ.

13) مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها: بلغت قيمة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على جميع مؤشرات المعيار المدروس (1.778)، وهي دالة سلبياً وتقابل شدة الإجابة (نادراً) على مقياس ليكرت، وبلغت أهميتها النسبية (35.56%)، وبالنتيجة فإن مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها في مدارس التعليم العام بمحافظة اللاذقية لا تتوافق مع معايير إدارة الجودة الشاملة كما يرى أفراد العينة من المديرين والمعلمين. حيث أنه لا يتم وضع سياسات واستراتيجيات لضمان تقويم جودة المدرسة، ولا يتم إجراء عملية المراقبة والاختبار خلال العام الدراسي لتوثيق نتائج العملية التعليمية المؤثرة في جودة التعليم ومخرجاته، ولا يتم دراسة وتحليل الواقع الفعلي لمدخلات وعمليات النظام التعليمي لتحديد جوانب القوة والضعف، ولا يتم

تحديث حاجات المدرسة من الموارد البشرية والمرافق بصورة مستمرة، كما لا يتم صيانة التجهيزات والمستلزمات المدرسية من مختبرات ووسائل تعليمية بشكل مستمر.

2/4/10 دراسة العلاقة بين معايير جودة الأداء المدرسي وبين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي في محافظة اللاذقية:

تم دراسة العلاقة بين رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى كمؤشر للتنمية البشرية (كمتغير تابع)، وعناصر النظام التعليمي المدرسي المحددة في هذه الدراسة (كمتغيرات مستقلة).

نص الفرضية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معايير جودة الأداء المدرسي وبين مؤشر رضا المجتمع وسوق العمل عن النظام التعليمي المدرسي في محافظة اللاذقية.

الجدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة (العلاقة بين رضا المجتمع وسوق العمل، وعناصر النظام التعليمي المدرسي)

Descriptive Statistics

المتغيرات	الرمز	Mean	Std. Deviation	N
رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى	Y	1.8682	.22218	660
الرؤية والرسالة للمدرسة	X ₁	4.1080	.37363	660
التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة	X ₂	2.9829	.21126	660
تأهيل وتدريب الموارد البشرية بالمدرسة	X ₃	2.2397	.18187	660
أداء مدير المدرسة	X ₄	4.1949	.36421	660
أداء المعلم	X ₅	3.7463	.28571	660
أداء المتعلم	X ₆	3.1405	.20221	660
أداء المرشد النفسي	X ₇	2.6621	.24722	660
أداء المرشد الاجتماعي	X ₈	1.8006	.34351	660
المناهج الدراسية	X ₉	2.7953	.26494	660
الكتاب المدرسي	X ₁₀	2.8113	.24810	660
أساليب التقويم	X ₁₁	3.1461	.25008	660
المبنى المدرسي	X ₁₂	2.9923	.24457	660
مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها	X ₁₃	1.7788	.21171	660

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير التابع $\bar{y} = 1.87$ ، أما بالنسبة للمتغيرات المستقلة فقد بلغت أعلى للمتوسط الحسابي لأداء مدير المدرسة $\bar{x}_4 = 4.19$ ، تليها الرؤية والرسالة للمدرسة $\bar{x}_1 = 4.11$ ، يليها أداء المعلم $\bar{x}_5 = 3.75$ ، يليها أساليب التقويم $\bar{x}_{11} = 3.15$ ، يليها أداء المتعلم $\bar{x}_6 = 3.14$ ، يليها المبنى المدرسي $\bar{x}_{12} = 2.99$ ، يليها التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة $\bar{x}_2 = 2.98$ ، يليها الكتاب المدرسي $\bar{x}_{10} = 2.81$ ، يليها المناهج الدراسية $\bar{x}_9 = 2.79$ ، يليها أداء المرشد النفسي $\bar{x}_7 = 2.66$ ، يليها تأهيل وتدريب الموارد البشرية بالمدرسة $\bar{x}_3 = 2.24$ ، يليها أداء المرشد الاجتماعي $\bar{x}_8 = 1.80$ ، يليها مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها $\bar{x}_{13} = 1.78$. وبإيجاد مصفوفة الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لتحديد أي المتغيرات كان لها الأثر الأكبر في المتغير التابع، وللتعرف على الارتباطات الداخلية بين المتغيرات المستقلة نبين ذلك في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): مصفوفة معاملات الارتباط بين جميع المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع

Correlations														
	Y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃
Y	1.000	-.032	.040	.024	.058	-.03	.197	.073	.591	.383	.557	.409	.519	.943
X ₁	-.03	1.000	-.055	-.028	-.052	.013	-.017	-.042	-.049	-.042	-.015	-.026	-.040	-.046
X ₂	.040	-.055	1.000	.010	.010	.033	.023	.013	-.026	-.026	-.005	-.006	.010	.041
X ₃	.024	-.028	.010	1.000	.009	-.085	-.005	-.043	.006	-.033	-.044	-.047	-.042	.016
X ₄	.058	-.052	.010	.009	1.000	-.637	.051	.063	.062	.032	.036	.031	.003	.067
X ₅	-.039	.013	.033	-.085	-.637	1.000	-.025	-.039	-.023	.027	.005	-.011	.019	-.037
X ₆	.197	-.017	.023	-.005	.051	-.025	1.000	.290	.109	.356	.270	.316	.232	.222
X ₇	.073	-.042	.013	-.043	.063	-.039	.290	1.000	-.091	.662	.406	.354	.340	.077
X ₈	.591	-.049	-.026	.006	.062	-.023	.109	-.091	1.000	.386	.404	.161	.211	.524
X ₉	.383	-.042	-.026	-.033	.032	.027	.356	.662	.386	1.000	.657	.472	.494	.356
X ₁₀	.557	-.015	-.005	-.044	.036	.005	.270	.406	.404	.657	1.000	.856	.827	.529
X ₁₁	.409	-.026	-.006	-.047	.031	-.011	.316	.354	.161	.472	.856	1.000	.918	.416
X ₁₂	.519	-.040	.010	-.042	.003	.019	.232	.340	.211	.494	.827	.918	1.000	.502
X ₁₃	.943	-.046	.041	.016	.067	-.037	.222	.077	.524	.356	.529	.416	.502	1.000
Y	.	.203	.152	.271	.069	.156	.000	.030	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X ₁	.203	.	.078	.237	.090	.369	.328	.141	.104	.142	.347	.253	.152	.119
X ₂	.152	.078	.	.401	.401	.196	.276	.365	.255	.256	.446	.441	.403	.145
X ₃	.271	.237	.401	.	.406	.015	.452	.137	.436	.198	.130	.114	.143	.341
X ₄	.069	.090	.401	.406	.	.000	.095	.053	.055	.205	.179	.216	.470	.042
X ₅	.156	.369	.196	.015	.000	.	.261	.157	.279	.245	.450	.390	.309	.169
X ₆	.000	.328	.276	.452	.095	.261	.	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
X ₇	.030	.141	.365	.137	.053	.157	.000	.	.010	.000	.000	.000	.000	.024
X ₈	.000	.104	.255	.436	.055	.279	.002	.010	.	.000	.000	.000	.000	.000
X ₉	.000	.142	.256	.198	.205	.245	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
X ₁₀	.000	.347	.446	.130	.179	.450	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
X ₁₁	.000	.253	.441	.114	.216	.390	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
X ₁₂	.000	.152	.403	.143	.470	.309	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
X ₁₃	.000	.119	.145	.341	.042	.169	.000	.024	.000	.000	.000	.000	.000	.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدول رقم (7) أنّ أكثر المتغيرات المستقلة ارتباطاً بالمتغير التابع هي: أداء المرشد الاجتماعي، الكتاب المدرسي، أساليب التقويم، المبنى المدرسي، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها. كما أنّ هذه المتغيرات دالة إحصائياً، إذ أنّ قيمة

احتمالات الدلالة لهذه المعاملات $P < 0.05$ ، ولدراسة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع (رضا المجتمع وسوق العمل)، والمتغيرات المستقلة نستخدم طريقة الانحدار التدريجي Stepwise، وذلك وفق الآتي:

الجدول رقم (8) ملخص تحليل الانحدار التدريجي Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.943	.890	.890	.07384	.890	5308.383	1	658	.000
2	.950	.903	.902	.06944	.013	87.046	1	657	.000
3	.952	.906	.906	.06818	.004	25.523	1	656	.000
4	.954	.910	.910	.06678	.004	28.885	1	655	.000
5	.955	.912	.911	.06621	.002	12.206	1	654	.001

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

الجدول رقم (9) تحليل تباين الانحدار التدريجي ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.944	1	28.944	5308.383	.000
	Residual	3.588	658	.005		
	Total	32.532	659			
2	Regression	29.364	2	14.682	3044.800	.000
	Residual	3.168	657	.005		
	Total	32.532	659			
3	Regression	29.482	3	9.827	2114.142	.000
	Residual	3.049	656	.005		
	Total	32.532	659			
4	Regression	29.611	4	7.403	1660.227	.000
	Residual	2.921	655	.004		
	Total	32.532	659			
5	Regression	29.665	5	5.933	1353.345	.000
	Residual	2.867	654	.004		
	Total	32.532	659			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

الجدول رقم (10): نتيجة تحليل الانحدار التدريجي^a Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.107	.024		4.411	.000
x13	.990	.014	.943	72.859	.000
2 (Constant)	.082	.023		3.579	.000
x13	.917	.015	.873	61.106	.000
X8	.086	.009	.133	9.330	.000
3 (Constant)	.043	.034		1.284	.200
x13	.877	.017	.836	52.559	.000
X8	.089	.009	.138	9.834	.000
X12	.064	.013	.070	5.052	.000
4 (Constant)	.010	.034		.296	.768
x13	.868	.016	.827	52.829	.000
X8	.088	.009	.137	9.915	.000
X12	.201	.028	.221	7.080	.000
X11	.142	.026	.160	5.374	.000
5 (Constant)	.020	.034		.583	.560
x13	.862	.016	.821	52.636	.000
X8	.074	.010	.115	7.606	.000
X12	.191	.028	.210	6.725	.000
X11	.198	.031	.223	6.447	.000
X10	.083	.024	.093	3.494	.001

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS.25)

يبين الجدولان (8) & (9) أن قيمة معامل الارتباط للمتغير الأول مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها بلغت (0.943)، وهو يفسر ما نسبته 89% من التباين في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، كما أنه دال إحصائياً، إذ أن قيمة $P = 0.000 < 0.05$ عند درجتي حرية (1، 658). وبلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد للمتغيرين الأول والثاني (مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، أداء المرشد الاجتماعي) (0.95)، وهما يفسران ما نسبته 90.2% من التباين في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، كما أنه دال إحصائياً، إذ أن قيمة $P = 0.000 < 0.05$ عند درجتي حرية (2، 657). وبلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد للمتغيرات الثلاثة الأولى (مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، أداء المرشد الاجتماعي، المبنى المدرسي) (0.952)، وهم يفسروا ما نسبته 90.6% من التباين في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، كما أنه دال إحصائياً، إذ أن قيمة $P = 0.000 < 0.05$ عند درجتي حرية (1، 656). وبلغت قيمة معامل الارتباط للمتغيرات الأربعة (مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، أداء المرشد الاجتماعي، المبنى المدرسي، أساليب التقويم) (0.954)، وهم يفسروا ما نسبته 91% من التباين في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، كما أنه دال إحصائياً، إذ أن قيمة $P = 0.000 < 0.05$ عند درجتي حرية (4، 655). وبلغت قيمة معامل الارتباط للمتغيرات الخمسة (مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، أداء المرشد الاجتماعي، المبنى المدرسي، أساليب التقويم، الكتاب المدرسي) (0.955)، وهم يفسروا ما نسبته 91.1% من التباين في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، كما أنه دال إحصائياً، إذ أن قيمة $P = 0.000 < 0.05$ عند درجتي حرية (5، 654).

كما يبين الجدول رقم (10) معاملات المتغيرات المستقلة، حيث نستطيع معرفة أي المتغيرات لها تأثير أكبر في المتغير التابع من خلال قيمة $Beta$ المعيارية المقابلة لكل متغير. بناءً على ذلك نلاحظ أن مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها كان لها الأثر الأكبر في رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، يليها أداء المرشد الاجتماعي، يليها المبنى المدرسي، يليها أساليب التقويم، يليها الكتاب المدرسي. وهذه القيم دالة إحصائياً إذ أن قيمة احتمال الدلالة لها $P < 0.05$

. وبالتالي يمكن كتابة المعادلة التي يمكن من خلالها تحديد رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى من نتائج عناصر الأداء المدرسي:

$$Y = 0.020 + 0.862X_{13} + 0.074X_8 + 0.191X_{12} + 0.198X_{11} + 0.083X_{10}$$

الاستنتاجات:

1- أظهرت نتائج البحث أن عناصر النظام التعليمي المدرسي تتفاوت في تحقيقها معايير إدارة الجودة الشاملة، حيث كانت بدرجة كبيرة فيما يتعلق ب: (رؤية ورسالة المدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم)، وكانت بدرجة متوسطة فيما يتعلق ب: (التخطيط الإداري والتنظيمي بالمدرسة، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، أساليب التقويم، المبنى المدرسي)، بينما كانت غير محققة فيما يتعلق بتدريب وتأهيل الموارد البشرية، وأداء المرشد الاجتماعي، ومراقبة العملية التعليمية ومتابعتها.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة العسيلي (2007)، والتي أظهرت أن متوسط تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس كانت متوسطة بصفة عامة، وكانت مرتفعة في مجال التخطيط الاستراتيجي، ومع دراسة الأمير والعوامل (2011) والتي أظهرت أن مجال المنهج جاء بدرجة مرتفعة بينما جاءت بقية المجالات بدرجة متوسطة، ومع دراسة أبو عبده (2011)، والتي بينت وجود درجة تطبيق متوسطة لمعايير الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس، ومع دراسة الشمري (2017)، والتي توصلت الدراسة إلى أن دور مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت في تفعيل مشروع تحسين الأداء المدرسي في مجال المعلم والطالب والبيئة المدرسية جاء بدرجة متوسطة، وفي مجال المناهج وطرق التدريس جاء بدرجة مرتفعة، ومع دراسة العجمي (2019) التي أظهرت أن مجال الإدارة المدرسية ومجال المعلم حصل على تقدير بدرجة مرتفعة، أما باقي المجالات فجاءت بدرجة متوسطة.

بينما تختلف نتائج الدراسة مع دراسة (Hernandez, 2001)، والتي بينت أن إدارة الجودة الشاملة لم يتم تطبيقها بصورة دقيقة، ومع دراسة (Moses, David and Stephen, 2006)، والتي أظهرت أن مديري المدارس الثانوية لا يتمتعون بمهارات القيادة اللازمة لتعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة الضرورية للتحسين المستمر في المدارس، كما أن غالبية المدارس غير ملتزمة بالتخطيط الاستراتيجي الجيد، وهي لا تعزز مبادرات تطوير الموارد البشرية، ومع دراسة المسعودي والهلاي (2019) التي أظهرت عدم مطابقة الكثير من المدارس لمعايير الجودة الشاملة.

2- أظهرت النتائج هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة عناصر النظام التعليمي المدرسي، والتنمية البشرية، وأن عناصر النظام التعليمي المدرسي الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا المجتمع وسوق العمل (كمؤشر للتنمية البشرية) عن الأداء المدرسي هي مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها، وأداء المرشد الاجتماعي، والمبنى المدرسي، أساليب التقويم، الكتاب المدرسي.

التوصيات:

1- التوجه نحو اللامركزية في إدارة المدارس على جميع المستويات، والعمل على تشكيل فرق عمل من جميع أطراف العملية التعليمية في المدرسة لمتابعة تنفيذ خطط التغيير والتجديد التربوي، وعلى مديرية التربية منح ثقة وصلاحيات أكبر لفريق الإدارة المدرسية ممثلاً بمدير المدرسة.

2- توفير فرص مناسبة للتنمية المهنية المستدامة لجميع العاملين في المدرسة (الإداريين والمرشدين النفسيين والاجتماعيين والمعلمين)، والطلاب من خلال:

أ- تفعيل دور وحدة التدريب والجودة في تنفيذ خطة التنمية المهنية للموارد البشرية المتاحة.

ب- توفير المختبرات والأجهزة والمعدات والوسائل التعليمية لجميع الأنشطة التربوية.

ت- توفير مكتبة مدرسية مزودة بالكتب والمراجع المختلفة، فضلاً عن قاعة خاصة ومناسبة من حيث الإضاءة والتهوية، وبإشراف كادر متخصص.

ث- توفير الحواسيب والبرمجيات المناسبة للتخطيط والإدارة والمتابعة المدرسية بما يفي بالاحتياجات الإدارية والتعليمية.

ج- تزويد المدرسة بشبكة انترنت لها موقع عليها.

ح- توفير قاعدة بيانات متكاملة تضم بيانات العاملين والطلاب والموارد المادية والمالية.

خ- تصميم برامج وأنشطة تعليمية حاسوبية للطلاب المتفوقين، وبرامج علاجية للطلاب ذوي التحصيل المتدني.

د- إقامة برامج تدريبية مستمرة وورش عمل وندوات بالمدرسة يشترك فيها جميع العاملين والطلاب.

ذ- إجراء التقويم الدوري للعاملين بالمدرسة لقياس أثر التدريب.

3- الحد من انتشار ظاهرة الدروس الخصوصية، وذلك من خلال تحسين الوضع المعاشي للمعلمين، ومنحهم ميزة التفرغ العلمي أسوة بأساتذة الجامعات، وضع القيود والتشريعات الصارمة التي تقضي على هذه الظاهرة، أو تحد منها، وإعادة النظر في نظم التقويم المتبعة في المدارس، والتي تقوم على طريقة الامتحانات كأسلوب وحيد.

4- بناء علاقات عمل وروابط قوية مع مؤسسات المجتمع المحلي بما فيها التعليم العالي، من خلال زيارة أولياء الأمور أو حضور اللقاءات وورش العمل لتحديد متطلبات وتوقعات مؤسسات التعليم العالي من مخرجات مدارس التعليم العام، ودراسة شكاوى ومقترحات مؤسسات المجتمع المحلي المتعلقة بجودة الخدمات المدرسية.

المراجع:

- 1- أبو عبده، فاطمة عيسى (2011)، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في مدارس محافظة نابلس من وجهة نظر المديرين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، ص ص1-201.
- 2- الإخناوي، محمد السيد (2016). متطلبات تجويد الأداء المدرسي بالتعليم الثانوي الصناعي في مصر في ضوء مدخل مجتمعات التعليم المهنية، مجلة كلية التربية، المجلد (64)، العدد (4)، جامعة طنطا، مصر، ص ص89.
- 3- الأمير، محمود؛ العواملة، عبد الله (2011)، درجة تطبيق معايير ضمان الجودة في المدرسة الأردنية من وجهة نظر المشرفين التربويين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (7)، العدد (1)، ص ص59-76.
- 4- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تقرير التنمية البشرية (2013)، ص ص184.
- 5- جودة، محفوظ (2008). التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، ص ص159.
- 6- الحريري، رافدة (2007). إعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة، دار الفكر، عمان، الأردن، ص ص14، 2007.
- 7- حسين، محمود حسن (2009). دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي: دراسة تطبيقية في محافظة اللاذقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سورية، ص ص27.
- 8- الخطيب، أحمد؛ الخطيب، رباح (2006). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية، عالم الكتب الحديث، الطبعة الثانية، الأردن، ص ص153.
- 9- الشمري، مشاري (2017). دور مديري المدارس المتوسطة في دولة الكويت في تفعيل مشروع تحسين الأداء المدرسي، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية العلوم التربوية، الأردن.
- 10- الطراونة، اخليف (2010). ضبط الجودة في التعليم وعلاقته بالتنمية، ورقة عمل مقدمة للبرنامج الأكاديمي للأسبوع العلمي الأردني الخامس عشر: العلوم والتكنولوجيا محرران للتغيير، هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي، الأردن، ص ص17.

- 11- عبد الجواد، عصام الدين نوفل (2000). ضبط الجودة: المفهوم، المنتج، الآليات والتطبيقات التربوية، مجلة التربية، العدد (33)، السنة العاشرة، الكويت، 17.
- 12- العجمي، أريج حفيظ (2019). واقع برامج تحسين الأداء المدرسي لدى مديري المدارس الابتدائية في دولة الكويت، مجلة جامعة فلسطين للبحوث والدراسات، المجلد (9)، العدد (2)، 3-32.
- 13- العساف، ليلي؛ الصرايرة، خالد أحمد (2011)، أنموذج مقترح لتطوير إدارة المؤسسة التعليمية في ضوء فلسفة إدارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة دمشق، المجلد (27)، العدد الثالث والرابع، دمشق، ص ص589-645.
- 14- العسيلي، رجاء زهير خالد (2007)، تقدير درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، العدد (31)، ص ص1-25.
- 15- محمد، سامي محمد (2002). القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 277.
- 16- المسعودي، عباس حمزة مجيد؛ والهاللي، ضياء عباس عبد كحط (2019). واقع الأبنية المدرسية وأثرها في الواقع التعليمية لمحافظة كربلاء المقدسة على وفق معايير الجودة الشاملة، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد (43)، 2031-2047.
- 17- اليونسكو (2009). التقرير العالمي لرصد التعليم للجميع: أهمية الحكمة في تحقيق المساواة في التعليم، 108.

- 18- Alobiedat, A. (2011). The Effectiveness of the School Performance, by Using the Total Quality Standards Within the Education District of Al-Petra Province, From the Perspective of the Public Schools Principals and Teachers, International Education Studies, 4(2), 31-40.
- 19- Daihall, J.(2000). How Useful Is The Concept Of Total Quality Management, To The University of the, journal of Further and Higher Education, vol. 20, No. 2, 28.
- 20- Hernandez, F. (2001)., Total Quality Management in Education: the Application of to Mine Texas School Jistrict. Degree. PHD. The University of Texas at Austin.
- 21- Moses Ngware, David Wamukuru and Stepen Odebero, (2006). Total Quality Management in Schools in Kenya: Extent of Practice, Quality Assurance in Education. Volume (14), Issue (4).

الملحق:

أداة البحث (الاستبانة)

السيد:

يعد التعليم من أهم القضايا التي تحظى بالإجماع الوطني على أهميته ودوره، وضرورة تطويره والارتقاء بكفاءته، لأن موضوعه هو بناء الإنسان القادر على التعامل مع معطيات العصر، من هذا المنطلق تأتي أهمية إحداث نقلة نوعية في التعليم تتجاوز المفاهيم والممارسات التربوية التقليدية، والانطلاق إلى آفاق أرحب بمفاهيم عصرية باتت تفرض نفسها، ويعمل العالم المتقدم من خلالها. ويحتل مفهوم "الاعتماد وضمان الجودة" الأولوية بين هذه المفاهيم.

يقوم الباحث بدراسة معايير جودة الأداء المدرسي المتمثلة ب: (رؤية ورسالة المدرسة، التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة، تأهيل وتدريب الموارد البشرية بالمدرسة، أداء مدير المدرسة، أداء المعلم، أداء المتعلم، أداء المرشد النفسي، أداء المرشد

الاجتماعي، المناهج الدراسية، الكتاب المدرسي، التقويم والامتحانات، المبنى المدرسي، رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى، مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها)، وعلاقتها بالتنمية البشرية. ويأمل الباحث من حضرتكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة لما لرأيكم من أهمية في إنجاحها علماً بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن التعاون

الرقم	العبارات	درجة التحقق				
		إطلاقاً	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
المحور الأول : الرؤية والرسالة للمدرسة:						
1	توجد وثيقة لرؤية المدرسة تتسم بالوضوح والتحديد.					
2	توجد وثيقة لرسالة المدرسة تتسم بالوضوح والتحديد.					
3	تعتمد الوثيقة على دراسات وبحوث جادة لمتطلبات الواقع المحلي.					
4	يشارك في إعداد الوثيقة عدد كبير من الأطراف المعنية بالعملية التعليمية.					
المحور الثاني : معايير جودة التخطيط الإداري والتنظيمي للمدرسة:						
5	يوجد استعداد والتزام من قبل الإدارة العليا بتطبيق نظام الجودة الشاملة في المدرسة.					
6	يتم وضع رؤية مستقبلية للمدرسة تنطلق من رؤية الإدارة العليا.					
7	يتم وضع خطة تنفيذية للمدرسة في ضوء الرؤية والرسالة والأهداف.					
8	يتم إعداد جدول زمني يتضمن البرامج التي ستنفذ داخل المدرسة.					
9	يتم إشراك المستفيدين (طلاب، معلمين، إداريين، أولياء الأمور) في تحسين أداء المدرسة.					
10	توزع المسؤوليات والصلاحيات والأدوار المهنية بين كافة العاملين في المدرسة.					
11	يتم التأكيد على قيمة العمل الجماعي داخل المدرسة.					
12	يوجد بالمدرسة هيكل تنظيمي واضح يتسق مع أهدافها.					
13	توجد قاعدة بيانات ومعلومات (حاسوبية) لجميع العاملين والطلاب بالمدرسة.					
14	يتم استخدام التقنية الحديثة وتوظيفها في عمليات التعلم والتقويم.					
15	تتم مراجعة الأنظمة واللوائح والتعليمات المدرسية بشكل مستمر.					
المحور الثالث : معايير جودة تأهيل وتدريب الموارد البشرية بالمدرسة:						
16	يتم تبني برامج تدريبية في مجال الجودة التعليمية بالمدرسة.					
17	يتم الاستعانة بخبراء ومتخصصين في مجال الجودة التعليمية لتدريب المعلمين عليها.					
18	يتم إجراء دورات تدريبية للمعلمين الجدد في مهارات طرق التدريس.					
19	يتم إقامة دورات تدريبية في العلاقات الإنسانية بين المديرين والمعلمين.					
20	يتم تدريب العاملين بالمدرسة بحسب حاجاتهم.					

					21	تصمم برامج وأنشطة تعليمية للمتعلمين المتفوقين والمبدعين.
					22	تصمم برامج علاجية لتحسين مستوى المتعلمين ذوي التحصيل المتدني.
					23	يتم إقامة برامج تدريبية لتنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى المتعلمين.
					24	يتم قياس أثر التطوير المهني للعاملين في المدرسة.
المحور الرابع: معايير جودة أداء مدير المدرسة:						
					25	يشرف مدير المدرسة على عملية التهيئة والتحضير لاستقبال العام الجديد.
					26	يحدد مدير المدرسة احتياجات المدرسة من التخصصات العلمية.
					27	يقوم مدير المدرسة بالمتابعة والإشراف على تنفيذ الخطة المدرسية.
					28	يوزع مدير المدرسة الحصص الدراسية للمعلمين وفقاً لنصابهم التدريسي.
					29	يوفر مدير المدرسة السبل الكفيلة لإنجاح عمل اللجان المدرسية.
					30	يحدد مدير المدرسة احتياجات المدرسة من الأثاث واللوازم.
					31	يراقب مدير المدرسة التزام العاملين بمواعيد الدوام الرسمي.
					32	يتابع مدير المدرسة قضايا الموظفين الإدارية (إجازات، ترقية، شكاوى) لدى الجهات المختصة.
					33	يضع مدير المدرسة ترتيبات وقائية وعلاجية لمشكلات الطلبة الصحية والاجتماعية.
					34	يتعاون مدير المدرسة مع المعلمين في تحديد احتياجات المدرسة للوسائل التعليمية.
					35	يناقش مدير المدرسة مع المعلمين خططهم الدراسية وآلية تنفيذها خلال العام الدراسي.
					36	ينظم مدير المدرسة زيارات صفية توجيهية للمعلمين داخل الصفوف.
					37	يوزع مدير المدرسة التلاميذ على الصفوف الدراسية وفقاً لطاقاتها الاستيعابية.
					38	يتابع مدير المدرسة عملية تسجيل التلاميذ المنقولين والمعيدون والمقبولين الجدد في سجلات المدرسة.
					39	يتابع مدير المدرسة مستوى الإعداد والتحضير للاختبارات الشهرية والامتحانات الفصلية.
					40	يدرس مدير المدرسة مدى ملاءمة الاختبارات المدرسية لمواصفات الاختبار الجيد.
					41	يفعل مدير المدرسة دور مجالس الأولياء.
					42	يعزز مدير المدرسة اتصال المدرسة بالمجتمع المحلي.
					43	يستثمر مدير المدرسة الإمكانيات المالية المتوفرة بصورة تنعكس على تطوير المدرسة.
المحور الخامس: معايير جودة أداء المعلم:						

					44	يتوفر العدد الكافي من المعلمين لمختلف التخصصات التعليمية.
					45	يخطط المعلم للدرس بحيث يشمل على عناصره الأساسية (الأهداف، المحتوى، الأنشطة، الوسائل التعليمية).
					46	يستخدم المعلم أساليب المراجعة والتطبيق والتلخيص في أثناء عرض الدرس.
					47	يصمم المعلم أنشطة تعليمية إثرائية لتحقيق أهداف الدرس.
					48	يستخدم المعلم طرائق التدريس المناسبة لأهداف ومحتوى الدرس.
					49	يراعي المعلم تسلسل المحتوى وترابطه المنطقي في أثناء تنفيذ حصة الدرس.
					50	يستخدم المعلم أساليب النقاش والحوار وطرق المجموعات في أثناء تقييم الدرس.
					51	يستخدم المعلم أساليب التحفيز في أثناء العرض للدرس.
					52	يستفيد المعلم من نتائج تقييم التلاميذ في تقديم التغذية الراجعة المناسبة لهم.
					53	يمكن المعلم من تنفيذ الدرس في الوقت المحدد لحصة الدرس.
					54	يكلف المعلم التلاميذ بواجبات وأنشطة منزلية تقوم على أساس تقييم فهمهم للدرس.
المحور السادس: معايير جودة أداء المتعلم:						
					55	يتوافر في المدرسة خطط شاملة لتخفيض معدلات الرسوب والتسرب بين المتعلمين.
					56	يتوافر لدى المتعلم اتجاهات ايجابية نحو العملية التعليمية.
					57	يمتلك المتعلم الكفاءة العلمية للتعبير بلغته العربية.
					58	يمتلك المتعلم لغة أجنبية تمكنه من التواصل الثقافي.
					59	يمتلك المتعلم مهارات اجتماعية جيدة في التعامل مع زملائه.
					60	يمكن المتعلم من استخدام مهارات التفكير الأساسية بحسب الموقف التعليمي.
					61	يتقن المتعلم أساسيات التعامل مع الحاسوب.
					62	يحرص المتعلم على المشاركة الإيجابية في الأنشطة المدرسية.
					63	يشارك المتعلم في حفظ النظام داخل المدرسة.
					64	يشارك المتعلم في التخطيط للأنشطة التربوية المدرسية.
					65	يتبع المتعلم العادات الصحية للمحافظة على صحته.
					66	يمتلك المتعلم مهارات التعامل والحفاظ على البيئة.
المحور السابع: معايير جودة أداء المرشد النفسي:						
					67	يقدم التوعية للعاملين في المدرسة بالاحتياجات النفسية للمتعلمين وأسس التعامل معها.
					68	يقدم التوعية لأولياء الأمور بالاحتياجات النفسية للمتعلمين وأسس التعامل معها.

					يسهم في تقديم الدعم النفسي للمتعلمين (الاكتشاف المبكر للمشكلات السلوكية، علاج فردي، علاج جماعي..).	69
					يعد برامج للوقاية من المشكلات السلوكية للمتعلمين (لقاءات دورية مع الطلاب، حصص خاصة للإرشاد النفسي، ندوات..).	70
المحور الثامن: معايير جودة أداء المرشد الاجتماعي:						
					يضع خطة للأنشطة اللاصفية تراعي مستوى المهارات الاجتماعية للمتعلمين.	71
					يضع خطة للنشاط الاجتماعي تراعي السن والصف الدراسي للمتعلم.	72
					يضع خطة للأنشطة الاجتماعية تمكن المتعلم من تنمية مواهبه.	73
					يصمم أنشطة اجتماعية متنوعة تراعي ميول واتجاهات وإمكانيات المتعلمين.	74
					يوفر الإمكانيات والخدمات اللازمة لتنفيذ الأنشطة الاجتماعية بالمدرسة.	75
المحور التاسع : معايير جودة المناهج الدراسية:						
					تتفد المناهج باستخدام وسائل وطرائق حديثة تلبى تحقيق الأهداف.	76
					تتفد المناهج بما يساعد على تنمية شخصية التلميذ بكافة جوانبها (العقلية، والوجدانية، والعملية).	77
					يتم تخطيط المناهج الملائمة بما يناسب احتياجات المستفيدين.	78
					توظف أساليب التفكير الناقد في المناهج.	79
					يتم تجديد وتطوير المناهج بشكل مستمر.	80
					يتم دمج التكنولوجيا في المناهج لاستخدامها من قبل المعلمين والمستفيدين من العملية التعليمية.	81
					تهتم المناهج بالتدريبات والأنشطة الإثرائية المصاحبة للمقرر الدراسي.	82
					توظف المناهج جميع الإمكانيات من مختبرات ووسائل تعليمية لتسهيل الدراسة العملية للمناهج.	83
المحور العاشر : معايير جودة الكتاب المدرسي:						
					تتجنب الكتب المدرسية التكرار والحشو الزائد بالمعلومات.	84
					تتوفر مراجع ومصادر متعددة للمقرر الدراسي الواحد.	85
					يتم إخراج الكتب المدرسية بدرجة عالية من الجودة.	86
					يتضمن الكتاب التدريبات والأنشطة المختلفة.	87
					تعزز أنشطة الكتب المدرسية روح العمل الجماعي لدى المتعلمين.	88
					تشجع أنشطة الكتب المدرسية المتعلمين على أسلوب التعلم الذاتي.	89
					يراعي محتوى الكتب المدرسية الخبرات السابقة للمتعلمين.	90
					يراعي محتوى الكتب المدرسية الفروق الفردية بين المتعلمين.	91
					يلبي محتوى الكتب المدرسية حاجات وميول التلاميذ.	92
					تتدرج طريقة العرض في الكتب المدرسية من السهل إلى الصعب ومن المحسوس إلى المجرد.	93

					يناسب حجم الكتب المدرسية مستوى المتعلمين من حيث الصف والمرحلة التي أعد لها.	94
					تتنوع أنشطة الكتب المدرسية لتغطي مستويات عمليات التعلم الأساسية (ملاحظة، تجريب، تفسير، تنبؤ).	95
					تناسب موضوعات الكتب المدرسية عدد الحصص المقررة في الحصة الدراسية.	96
المحور الحادي عشر : معايير جودة أساليب التقويم:						
					تحتوي الكتب المدرسية على اختبارات عامة لقياس التحصيل الدراسي.	97
					يكفي عدد الأسئلة لكل درس ولكل وحدة من حيث الكم والنوع.	98
					تغطي أساليب التقويم الخبرات التعليمية المختلفة (معارف، مهارات، قيم واتجاهات).	99
					تثير أساليب التقويم مهارات التفكير الإبداعي لدى المتعلمين.	100
					تتمي أساليب التقويم مهارات البحث والاستقصاء لدى المتعلمين.	101
					تسهل أساليب التقويم في إكساب المتعلمين القدرة على فهم وتطبيق المادة العلمية.	102
					تناسب أساليب التقويم مستوى المتعلمين وقدراتهم العقلية.	103
					يحقق التقويم الأهداف التعليمية لكل منهج دراسي.	104
					تستخدم أساليب متنوعة في تقويم المتعلمين من اختبارات علمية واختبارات تحصيلية شفوية وتحريية وغيرها.	105
					يتم تقييم المتعلمين وفق أسس منهجية وموضوعية بعيداً عن المحاباة.	106
					يمنح المتعلمون فرصة اختبار وتقويم أعمالهم وفق الأسس الموضوعية (التقويم الذاتي).	107
					يتم التقويم بشكل دوري ومستمر خلال العام الدراسي.	108
المحور الثاني عشر : معايير جودة المبنى المدرسي:						
					يستوفي المبنى المدرسي المواصفات التربوية والهندسية.	109
					يستوفي المبنى المدرسي مواصفات الأمن والسلامة المطلوبة.	110
					يراعى في المبنى المدرسي وجوده في مكان هادئ بمعزل عن الضوضاء ومسبباتها.	111
					يراعى في المبنى المدرسي وجوده ضمن التجمعات السكنية لتقليل زمن الوصول بالنسبة للطالب.	112
					يراعى في المبنى المدرسي قاعات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.	113
					يتوافر في المبنى المدرسي صالات أنشطة وهوايات (رسم، موسيقى، فنون).	114
					يتوفر في المبنى المدرسي مكتبة مزودة بالمصادر المناسبة لعمليات تعلم التلاميذ.	115
					يتوافر في المبنى المدرسي الوسائل والتقنيات التعليمية المناسبة للعملية التعليمية.	116

				يتوافر في المبنى المدرسي خدمات المرافق (دورات مياه، مياه شرب) بشكل صحي وجيد.	117
				يتوافر في المبنى المدرسي أفنية واسعة وحدائق مجهزة بالمقاعد لقضاء أوقات الراحة.	118
				يتوافر في المبنى المدرسي ملاعب رياضية (كرة قدم، سلة..).	119
				يتمتع مبنى المدرسة بإضاءة وتهوية كافيتين.	120
				يتواجد في المبنى المدرسي غرف صفية إضافية لاستيعاب أعداد الطلاب المتزايدة.	121
المحور الثالث عشر : معايير جودة رضا المجتمع وسوق العمل ومؤسسات التعليم الأخرى:					
				يتم إعداد نماذج لمعرفة احتياجات المجتمع والعمل على تحقيقها.	122
				يتم تشكيل فريق عمل لزيارة أولياء أمور المتعلمين لمعرفة رأيهم في أداء المدرسة.	123
				يتم إعداد دراسة لمعرفة متطلبات وتوقعات مؤسسات التعليم العالي من مخرجات مدارس التعليم العام.	124
				يتم عقد اجتماعات بين الإدارات المدرسية لمعرفة فجوات ضعف المخرجات والعمل على حلها.	125
				يتم بناء علاقات ايجابية بين مدارس التعليم العام ومؤسسات التعليم المختلفة.	126
				يتم قياس مخرجات التعليم العام لمعرفة مدى ملائمتها لمهارات سوق العمل مروراً بالتعليم العالي.	127
المحور الرابع عشر : معايير جودة مراقبة العملية التعليمية ومتابعتها:					
				توضع سياسات واستراتيجيات لضمان تقويم جودة المدرسة.	128
				تستمر عملية المراقبة والاختبار خلال العام الدراسي لتوثيق نتائج العملية التعليمية المؤثرة في جودة التعليم ومخرجاته.	129
				يتم دراسة وتحليل الواقع الفعلي لمدخلات وعمليات النظام التعليمي لتحديد جوانب القوة والضعف.	130
				توضع آلية مناسبة لمتابعة الطلاب الذين يتكرر رسوبهم.	131
				يتم ايجاد آليات عمل لتحسين التعليم وتطويره بشكل مستمر .	132
				تتاح الفرصة لجميع العاملين في المدرسة لإبداء الرأي في أساليب مواجهة القصور وكيفية تصحيح الأخطاء.	133
				يؤخذ بمبدأ التغذية الراجعة لجميع عناصر العملية التعليمية للتعرف إلى فاعليتها.	134
				تعتمد إجراءات للتأكد من فاعلية أداء العاملين والطلبة ومقارنتها بالمعايير والأهداف الموضوعية.	135