مجلة
جامعة المهرة للعلوم الإنسانية
مجلة علمية نصف سنوية محكمة
العدد العشرون – محرم 1448هـ – يونيو 2026م
ISSN: 2707- 8655
EISSN:2707-8663

مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية

وليد أحمد عبد الله باعبّاد.
باحث دكتوراة إدارة تربوية جامعة حضرموت كلية التربية بالمكلا.
wab20355@gmail.com

تاريخ إرسال البحث للمجلة 2025/7/10 تاريخ قبول البحث 2025/9/14
تاريخ نشر البحث 2026/6/19

https://doi.org/10.71311/.v7i1.265

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية قوامها (151) فردًا من مجتمع الدراسة، وأبرز نتائج الدراسة أن درجة توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة، جاءت عالية من خلال حصول (8) مجالات من أصل (11) مجال على تقدير (عالي) وبنسبة مئوية (72.73%) في حين حصلت ثلاثة مجالات على تقدير (متوسط) وبنسبة مئوية (27.27 %) . كما أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة (الإدارات المدرسية) في كل مجال من المجالات تبعًا ومتغير(الجنس)، بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (مدير/ وكيل) لصالح المديرين، وفروق في نتائج متغير سنوات الخبرة لصالح فئة (10سنوات فأكثر). وفي ضوء ما تقدم عرضه سابقاً توصي الدراسة وزارة التربية والتعليم بتطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي، وإقرارها وفقاً وما تضمنه الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية.

الكلمات المفتاحية: الجودة – المعايير – برنامج التطوير المدرسي.

The Availability of Quality Standards in Governmental Public Education Schools in the City of Mukalla in Light of the Standards of the School Development Program in the Republic of Yemen

Waled Ahmed Baabbad

PhD Researcher in Educational Administration, College of Education, Mukalla, Hadhramout University

Abstract:

The study aimed to identify the extent to which quality standards are available in public general education schools in the city of Mukalla according to the standards of the School Development Program in the Republic of Yemen. The researcher adopted the descriptive analytical method, and the study instrument was a questionnaire distributed to a random sample of 151 participants from the study population.The main findings of the study revealed that the degree of availability of quality standards in public general education schools in Mukalla, according to the standards of the School Development Program in Yemen from the perspective of the study sample, was high. Eight out of eleven domains received a "high" rating, representing 72.73%, while three domains received a "moderate" rating, representing 27.27%. The results also showed no statistically significant differences in the views of the sample members (school leadership) across the various domains based on the gender variable. However, statistically significant differences were found based on the job title variable (principal/vice-principal), in favor of the principals, and based on years of experience, in favor of those with ten years of experience or more. According to the above findings, the study recommends that the Ministry of Education adopt and implement quality standards and school accreditation in accordance with the reference framework of the School Development Program in the Republic of Yemen. .

Keywords: quality, standards, school development program.

مقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وآله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. وبعد؛

في ظل العولمة والمعلوماتية والمنافسة الشديدة، يعيش العالم المعاصر فترة تحديات عظمى نتيجة لثورة المعلومات التكنولوجية التي نعيشها، وأدت إلى حدوث تغييرات وتحولات سريعة في الكثير من المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتكنولوجية، إذ أصبح لهذا التغير السريع أثر كبير فيما يحدث من تطورات في المؤسسات والمنظمات بمختلف أشكالها، والتي تشهد تطورات عديدة في وظائفها وأهدافها لمواكبة التغيرات المتسارعة في المجتمعات التي تنشأ فيها وتتأثر بها وتؤثر فيها. ولقد حرصت بلدنا على التعليم بجميع أنواعه ومنه التعليم العام على وجه الخصوص، فالتعليم المتميز هو أداة تنمية المجتمع ووسيلة صناعة نهضة، ويجسد ذلك الاهتمام باتخاذ مجموعة من التدابير التي هدفت إلى تحسين جودة التعليم العام، ومن أهمها وضع استراتيجيات كالاستراتيجية الوطنية للتعليم الأساسي 2003-2015م، والاستراتيجية الوطنية للتعليم الثانوي 2006-2015م، ومشروع الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي في مايو 2013م. ومن منطلق الوعي بدور التعليم في التنمية البشرية المستدامة، أصبحت جودة التعليم العام من القضايا المهمة التي حظيت بالعناية المتزايدة من قبل المعنيين بالتربية والتعليم ، بالرغم مما تعانيه بلادنا من أوضاع نتيجة الحروب والصراعات ، ووضع اقتصادي سيِّئ أثَّر سلبًا على العملية التعليمية والتربوية، ومن جانب آخر تزايد الضغوط والانتقادات، التي يتعرض لها هذا القطاع فهو ما زال دون مستوى الطموحات والجهود التي تبذلها الدولة، ورغم ذلك إلاّ أن التعليم بمحافظة حضرموت وخاصة مديريات ساحل حضرموت شهدت استقراراً تعليمياً وتحسناً في البيئة المدرسية بشكل ملحوظ ، لذا تعد هذه الدراسة محاولة من الباحث ، للتعرف على مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم الأساسي والثانوي وفقاً للمعايير التي أقرتها وزارة التربية والتعليم بالجمهورية اليمنية في

مشروع الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي في مايو 2013م كونه يعد مدخلاً للجودة حيث تضمن الرؤية التطويرية المقدمة من وزارة التربية والتعليم لتحسين نوعية التعليم وفقاً لمعايير الجودة التعليمية الشاملة حيث قام الباحث بإجراء دراسته على مدار التعليم العام الحكومية الثانوي والأساسية بمدينة المكلا كنموذج للتعرف على مدى توافر هذه المعايير.

مشكلة البحث:

وفي ظل معاناة نظام التعليم العام في –بلادنا– لعدد من المشكلات وعدم وجود نظام تقويم مستقل للحكم على جودة المؤسسات التعليمية في ضوء معايير أو مؤشرات معتمدة، ، قامت وزارة التربية والتعليم بإعداد واعتماد عدد من الاستراتيجيات الوطنية للتعليم؛ كما أعطت أهمية كبيرة لجودة التعليم والاعتماد المدرسي، وذلك من خلال إعداد هيكليه إدارية تتناسب مع هذا التوجه، كما تم اتخاذ عدد من الخطوات منها؛ صدور قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (135) لسنة 2013م بتعيين مدير عام للجودة والاعتماد بالوزارة ، اتخاذ الوزارة عددًا من الإجراءات لاستكمال البنية الإدارية والهيكلية في مجال الجودة والاعتماد، ثم تشكيل فرق الجودة والاعتماد بمكاتب التربية والتعليم بالمحافظات والمديريات، بالإضافة إلى تعيين مختص للجودة في المدرسة ، وأيضًا تم اعتماد مشروع برنامج التطوير المدرسي (2013م) الذي هدف إلى المساهمة في تطوير واقع التعليم العام ومؤسساته وتحسين أدائها ومخرجاتها وفقاً لمعايير الجودة والاعتماد المدرسي. إلا إن الظروف والأزمة السياسية التي مرت بها اليمن منذ عام 2011م وامتدادها إلى قيام حرب 2015م وتبعاتها المستمرة إلى يومنا هذا، لم تتح الفرصة لتطبيق هذه الثورة الإدارية في منظومة التعليم ببلادنا ولم تتح الفرصة لإنشاء هيئة وطنية مستقلة للجودة والاعتماد، وهذا أثَّر سلبًا على تحقيق الجودة والاعتماد في التعليم العام. (أخواجة، 2016 ،61). وعطفاً على ما سبق، ومن خلال معايشتي للعمل التربوي والإشرافي في مدارس التعليم العام خلال الثلاث السنوات (2017– 2018 – 2019) شهدت مدارس مدينة المكلا والمجمعات

التعليمية تطوراً نوعياً ملموساً تمثل في: مشروع تحسين البيئة المدرسية وتوفير المختبرات ومعامل الحاسوب ومصادر التعلم المختلفة، وتدريب المعلمين، إلاّ أن الجدل بين الأوساط التعليمية ظل في ما حققته محافظة حضرموت من تقدماً في تطبيق معايير الجودة؟ فكانت الدراسة محاولة للإجابة عن هذه التساؤلات.

أسئلة البحث:

ما مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة؟

"هل توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

أهداف البحث:

1. التعرف على مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة.
2. الكشف عما إذا وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة لمدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: أنها دراسة تتناول مفهومًا تربويًا حديثًا وهو معايير الجودة، باعتباره أحد المتغيرات الأساسية الذي له تأثير على قدرة المنظمة على النمو والاستمرار.

الأهميـة التطبيقيـة: تفيد هذه الدراسة مديري مدارس التعليم الأساسي والثانوي والمجمعات التعليمية وتعريفهم بأهمية تطبيق معايير الجودة لتحسين وتطوير مدارسهم. كما لنتائج الدراسة فائدة للمسؤولين عن التعليم خاصة بساحل حضرموت فهي تقدم تقييمًا لوضع المدارس الأساسية والثانوية والمجمعات التعليمية بمدينة المكلا خاصة.

مصطلحات البحث:

مفهوم المعايير: يُعرف المعيار في اللغة العربية على أنه ما اتخذ للمقارنة، إذ جاء في المعجم الوسيط: العيار، المعيار: كل ما تقدر به الأشياء من كيل أو وزن ما اتخذ أساساً للمقارنة وجمعها: معايير. (المعجم الوسيط، ج2. 639). ويعرفه قاموس وبستر بأنه: مستوى أو درجة محددة من الجودة مناسبة أو ملائمة لغرض معين. (حيدر، 2016: 43).

مفهوم الجودة:

الجودة في اللغة: من جاد جودة صار جيداً، وأجاد: أي أتى بالجيد من القول أو العمل. (المعجم الوسيط ،145). وهناك تعريفات متعددة للجودة لعدد من العلماء أوردها (حيدر، 2016: 33) منها: تعريف (ديمنج): الملائمة للغرض." درجة التوافق والاعتمادية التي تتناسب مع السوق ومع التكلفة، بمعنى المطابقة للاحتياجات". وتعريف (جوران): الملائمة للاستخدام" مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات". وتعريف (كروسبي): المطابقة للمواصفات" المطابقة مع المتطلبات وأكد بأنها تنشأ من الوقاية وليس من التصحيح وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة". وتعريف (هيئة المواصفات البريطانية): مجموعة صفات وملامح وخواص المنتج أو الخدمة التي تحمل نفسها عبء إرضاء الاحتياجات الملحة والضرورية.

الجودة في التعليم: قدرة الإدارات التعليمية في مستوياتها ومواقعها المختلفة على أداء أعمالها بالدرجة التي تمكنها من تخريج خريجين يمتلكون من المواصفات ما

يمكنهم من تلبية احتياجات التنمية في مجتمعهم طبقاً لما تم تحديده من أهداف ومواصفات لهؤلاء الخريجين. (الشافعي ورزق، 2000: 79). ويعرفها الباحث إجرائياً: " مستوى التعليم الذي يحقق رضا المستفيدين منه، ويحقق أهدافه كاملة من منظور عصري في إطار معايير الجودة التي اعتمدتها وزارة التربية والتعليم في الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي (مايو2013م) وضمن قيم المجتمع وثقافته، وحاجاته، وبما يمكنه من التوائم مع مقتضيات العصر.

معايير الجودة المدرسية: حسب ما جاء في الإطار المرجعي فإن المعيار (Standard): المعايير هي المستويات المحددة والمعروفة للجميع والمتفق عليها؛ لقياس جودة الأداء المدرسي، وعند جمع هذه المعايير بعضها مع بعض تشكل فيما بينها أكثر العناصر أهمية في جوانب عمل المدرسة. وتحدد المعايير المستويات المرغوبة لأداء المدرسة بما يساعدها على تنفيذ وظيفتها وتطورها بشكل مقبول؛ ولذلك فإن معرفة مدى تطبيق المعيار تساعد على ضمان الجودة، كما أن مراجعة المعيار تساعد في تحديد خطط التحسين. (وزارة التربية والتعليم .2013، 51). وإجرائيًا: هي تلك المؤشرات والشروط التي ينبغي توافرها في نظام التعليم العام، والتي تتمثل في جودة القيادة والإدارة المدرسية، الموارد البشرية، عمليات التعليم والتعلم، مصادر وتقنيات التعليم والتعلم، تقويم عملية التعليم والتعلم، الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة، القيم الخلقية والوطنية، حقوق الطفل وتكافؤ الفرص، البيئة المدرسية، الشراكة الأبوية والمجتمعية، الجودة والتحسين المستمر). ونظام التقويم والامتحانات، ثم جودة المعلمين، والأبنية والتجهيزات المادية، والتي تؤدي إلى مخرجات تتصف بالجودة وتعمل على تلبية احتياجات المستفيدين.

برنامج التطوير المدرسي: هو برنامج جاء تجسيدًا لتوجهات وزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية في تجويد التعليم العام وتحسين نوعيته ، يهدف إلى تطوير المدرسة تطويرًا متكاملًا؛ لتكون قادرة بفاعلية وكفاءة على تقديم أفضل الممارسات التربوية والتعليمية من خلال تهيئة الموارد المادية والبشرية بحسب حاجات كل

مدرسة؛ لتمكينها من تحسين أدائها وتجويد مخرجاتها التعليمية، والنهوض والارتقاء بمستوى جودة مخرجاتها التربوية والتعليمية بما يتوافق مع معايير الجودة والاعتماد المدرسي من حيث (توفير بيئة مدرسية وتعليمية جاذبة آمنة وصحية ، وشراكة أبوية ومجتمعية فاعلة، مع تطوير قدرات الإدارة المدرسية، إكساب المعلمين المهارات المهنية والعلمية والقيم التربوية، وتوظيف تقنيات التعلم الحديثة وإثرائها، مع الاهتمام بالأنشطة الصفية التي تنمي قدرات الطلاب الذاتية) (وزارة التربية والتعليم ،2013، 46)

الأدب النظري والدراسات السابقة

أولا: الأدب النظري

مفهوم الجودة: الجودة لغة: جاء عند الرازي في باب (ج و د) معناها: شيٌ (جيدٌ) والجمع (جياد)و(أجاد) الشيء(فجاد) و(جوده) أيضاً(تجويداً)وشاعر(مجواد) بالكسر أي يجيد كثيراً. و(أجاد) النقد أعطاه (جيادًا) و(استجاده) عده جيداً. و(الجيد) العنق والجمع (أجياد) (الرازي 1954، 116). وجاء في لسان العرب لابن منظور: وأتقن الشيء: أَحْكَمَه، وإِتْقانُه إِحْكامُه، والإِتْقانُ: الإحكام للأشياء وفي التنزيل العزيز :(صنع الله الذي أتقن كلَّ شيء) (النمل، آية 88)، ورجل تِقْنٌ وتَقِن مُتْقِنٌ للأَشياء حاذِقٌ ورجل تِقْنٌ وهو الحاضرُ المَنْطِق والجواب، ثم قيل لكل حاذق بالأَشياء تِقْنٌ ومنه يقال أَتْقَنَ فلانٌ عمَلَه إذا أَحْكَمَه (ابن منظور 1984، 73).

- **مفهوم الجودة اصطلاحاً:** لقد تعددت الآراء والكتابات التي حاولت تحديد مفهوم الجودة (Quality): فكلمة (Qualit) مأخوذة من الكلمة اليونانية (Qualitas) التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان . (الدرادكة وشلبي، 2002 ،15). ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على أن المنتج جيد أو الخدمة جيدة.

وعرَّف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها: أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين

الأداء. (السامرائي،2007، 28). وتعرفها المنظمة العالمية للتقييس على أنها: مجموعة من الصفات والخصائص التي تتمتع بها سلعة أو خدمة ما تؤدي إلى إمكانية تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة ضمنياً. (Terfaya Nassima2004 p13) أما الجودة حسب المعايير اليابانية فهي تعني: تطوير تصميم تصنيع السلع والخدمات الأكثر اقتصادية والأكثر منفعة والأ كثر إرضاءً للمستهلك. (Seddiki Abdallah : 2004 p24) وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيينAFNOR على أنها: قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء (Daniel Duret, Maurice Pillet 2002 P21)

النشأة والتطور التاريخي للجودة والجودة الشاملة:(حيدر 2016)

ليست الجودة وليدة اليوم، بل هي ثمرة الحضارة الإنسانية منذ القدم، فقد دعت إليها جميع الأديان السماوية، والتي أكدت على الجودة في القول والعمل، فحثت مثلاً في العمل على عدم الغش، والصدق والتقيد التام بالأوزان والمكاييل والمقاييس. يحرص الناس، منذ نشأتهم الأولى، على الحصول على الجيد في مناح كثيرة من حياتهم، ويستمرون في ذلك عبر مسيرة حياتهم الطويلة فكل فرد منا ، بني البشر ، يسعى لأن يعيش حياة سعيدة هانئة ، إذ نحرص على أن نحصل على الطعام الجيد ، واللباس الحسن ، والصحة السليمة، والمسكن المريح ، والأسرة السعيدة ، والعمل المربح ، والأصدقاء الأوفياء . وكلما تحقق لنا شيء من ذلك تقدمنا سريعاً لنيل آخر، ويستمر الإنسان في ذلك ما أوتي من عمر وبذلك غدت الجودة مسعى إنسانياً مهمًا في حياتنا. لقد مارس الإنسان الجودة، أول ما مارسها، ليصف – بصورة عفوية– مدى رضاه عن شيء معين لاحظه أو استخدمه مثل: منزل، أو سيارة، أو سلعة محددة استهلكها مثل موبايل، أو ساعة، أو كتاب، أو خدمة تلقاها مثل خدمة مصرفية أو وسيلة نقل، أو خبرة مر بها، مثل رحلة أو زيارة لمكان ما، ولكنه لم يكترث حينها إلى الشروط التي ينبغي أن يستند إليها في إصدار حكمه حول موضوع وصفه ، مثل دقة الحكم أو قابلية التحقق من صحة ما وصفه ، أو ما سيواجهه فيما

لو نوقش فيما توصل إليه (وهي الشروط المتبعة حالياً والتي نسميها اليوم بالمساءلة في ميدان ضمان الجودة). ولكن ذلك الوصف لم يكن معتداً به بين المشتغلين بالمعرفة آنذاك؛ لأن ثقافة ذلك العصر كانت تقدر ما هو كمي فقط، فلقد كان ينظر إلى تلك الأحكام نظرة دونية، إذ تعد بأنها انطباعات غير معيارية، ومن ثمَّ لم يؤخذ بها، لأن العلماء كانوا يضعون تلك الانطباعات أو الأحكام في خانة التقديرات الذاتية الصرفة، من دون أن يضعوا لها وزناً يذكر في شغلهم. لكن بعد أن اتضحت فائدة تلك الأحكام في الحياة العملية بين الناس _ على الرغم من عدم قدرة مُصدِريها على تفسيرها _ بدأ هذا النشاط الإنساني رحلته الطويلة في الدخول إلى ميدان الأحكام التقييمية المعترف بها. فتبلورت الفكرة في صورة مفهوم الجودة والذي تطور تدريجياً من تقدير انطباعي عفوي أو غير معياري قبل ذلك، إلى قيمة لها موقعها داخل المقاييس المتفق على دلالاتها وتأثيراتها. ومما ساعد على ذلك الانتشار ظهور مفاهيم البحث النوعي وبروز أهميته بين المشتغلين في المعرفة بذلك دخل مفهوم الجودة ميدان الصناعة وميدان الخدمات التي تقدم في المجتمع، وتشكلت له منهجية جديدة أصبحت لها أسسها وشروطها ومعاييرها، كما ظهرت له دلالات جديدة محددة بدقة، ومن هنا بدأ التنافس بين الشركات والمهتمين في البحث عن تعريف دقيق لمفهوم الجودة وآلياته لتنظيم إجراءاته. (29–30) ويرى العديد من الباحثين أن نشأة الجودة تعود إلى السنوات الأولى من القرن العشرين عندما بدأ المهندس الأمريكي فردريك تايلور بتجاربه التي بثها عبر كتابه " مبادئ الإدارة العلمية" عام 1911م والتي يريد من ورائها ضبط جودة العمليات بتقليل الفاقد من الزمن من خلال الممارسات والحركات غير المجدية بقصد زيادة الإنتاج وذلك بربط الحركة بالزمن الذي تحتاجه. (السامرائي 2007، 39).

الجودة في الإسلام: إن أسلوب الجودة نجده في تعاليم الدين الإسلامي بكل مفاهيمه، فجودة الإدارة وهي ما يسميها الدين الإسلامي بالإتقان والمسلم مطالب بإتقان عمله

لإرضاء الله عز وجل وإرضاء الآخرين، ففي الشريعة الإسلامية مبادئ ومفاهيم لإدارة الجودة الشاملة تدعو إلى مراعاة الإتقان من خلال:

- إنجاز الأعمال بإتقان وجودة عالية: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: ((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)) رواه البيهقي.
- التعرض للقيم السامية واستخدام الوقت بحساب وعدم تضييعه والتعامل مع الناس باحترام وتعاون.
- استخدام الموارد على مختلف أنواعها باقتصاد وعدم الإسراف والتشاور والصدق في اتخاذ القرار والعدل في التعامل مع العاملين وإعطاء الحقوق لأصحابها. (عليمان 2004، 20-21).

مراحل تطوير مفهوم الجودة: لقد مر مفهوم الجودة بمراحل تاريخية متلاحقة وذلك نتيجة لتطور عمليات الإنتاج وتعقدها، وفيما يأتي توضيح لهذه المراحل:

المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية: قبل الثورة الصناعية لم يكن هناك مصنع وإنتاج بمعنى الكلمة، فالمصنع كان عبارة عن ورشة work shop فيها رب العمل أو صاحب الورشة وعدد من العمال الذين يقومون بتصنيع سلعة معينة باستخدام أدوات يدوية وفق معايير جودة بسيطة يحددها الزبون من منطلق وجهة نظره ورغبته وما على صاحب الورشة إلاّ أن يلبي رغبة زبونه وبالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم من قبل العامل نفسه ومنفرداً مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة . (عقيلي2001، 22)

المرحلة الثانية: بعد الثورة الصناعية: يقصد بها تلك الفترة الزمنية التي امتدت من منتصف القرن الثامن عشر حتى منتصف القرن التاسع عشر، إذ أحدثت الثورة الصناعية تغييرات جذرية في مجال الصناعة منها: ظهور المصنع ليحل محل الورشة. وازدياد حجم العمل . وازدياد أعداد العاملين. وارتفاع مستوى المنتجات نتيجة لاستخدام الآلة في العمل. وفي هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه بل من قبل المشرف الذي عليه مسؤولية التحقق من الجودة(مرجع سابق)

المرحلة الثالثة: مرحلة الإدارة العلمية: ظهرت الإدارة العلمية في مطلع القرن العشرين بريادة فرديريك تايلو وقدمت للعالم الصناعي دراسات الحركة والزمن وسبل تخفيض تكلفة الإنتاج من خلال الحد من الهدر والضياع في العمل المصنعي الذي كان سائداً آنذاك، وفي هذه المرحلة ظهر مفهوم يُسمَّى فحص الجودة الذي سحبت بموجبه مسؤولية الفحص من المشرف المباشر وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة. (المرجع السابق). فعملية التحقق من الجودة تركز على إجراء المطابقة بين معايير محددة بشكل مسبق مع جودة المنتج المنجز وتتضمن عملية الفحص تحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعة، ومن ثمَّ فإن المنتجات المطابقة للمواصفات الفنية يمكن تسليمها للعميل، أما المنتجات غير المطابقة للمواصفات الفنية إما أن تتلف أو يعاد العمل عليها أو يتم بيعها بأسعار أقل. (جودة 2009، 25). إن عملية الفحص كانت ترتكز فقط على اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها، فالخطأ أو العيب قد حصل فعلًا، وعملية الفحص اكتشفت الخطأ ولكنها لم تقم بمنعه.

المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة: ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931م الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط وتوحيد الإنتاج كوسيلة للإقلال من أخطاء تصنيع السلعة، وشهدت هذه المرحلة استخدام علم الإحصاء في الرقابة على الجودة إذ إن نشاط الفحص أصبح غير كاف، وهذا ما أدى إلى اتباع أسلوب فحص العينات sampling inspection ويعد العالم والتر شيوارت من مؤسسي ومطوري نظرية ضبط الجودة إحصائياً . (السامرائي 2007، 46) كما يعد أدورد ديمنغ رائد الجودة أبرز من استخدم وطبق الرقابة الإحصائية على الجودة في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية ومن خلالها استطاعت اليابان أن تغزو أسواق العالم بسلعها ذات الجودة المتميزة. (قادة 2012،7)

المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة: ظهر مفهوم تأكيد الجودة ما بين 1960إلى1970 وقد شهدت هذه المرحلة تطور أساليب الرقابة على الجودة مما أدى

إلى ظهور مفاهيم تؤكد على ضمان الجودة لتحسين المنتوجات وتعزيز مكانة الشركات. (العزاوي 2005، 19). فقد اعتمدت هذه المرحلة على التركيز على التخطيط وكيفية إدارة الجودة، والهدف منه وجود منظومة عمل تحدد الأساليب لمنع وقوع الأخطاء مبكراً وتصححه وتمنع تكراره، ويتطلب هذا العمل رقابة شاملة على العمليات كافة بدءًا من مرحلة تصميم المنتج وانتهاء إلى مرحلة وصوله للسوق ليد المستهلك وهذا يعني وجود جهود مشتركة من جميع الإدارات المعنية بتنفيذ هذه المراحل (قادة 2012،7) **ولقد اتسمت هذه المرحلة بـ:** التأكيد للمستهلك بأن المنتج مطابق. وإعطاء تحذيرات مبكرة للإدارة عن احتمال وقوع الخطأ. (العتيبي 2007، 14) كما أنه تحقيقاً لشعار الإنتاج بدون أخطاء يتبنى تأكيد الجودة استخدام ثلاث أنواع من الرقابة:

أ. الرقابة الوقائية: وهي الرقابة التي تُعنَى بتنفيذ العمل أولًا بأول لاكتشاف الخطأ قبل وقوعه والعمل على منع حدوثه.

ب. الرقابة المرحلية: وتعني بفحص المنتج بعد انتهاء كل مرحلة تصنيع للتأكد من مستوى الجودة بحيث لا ينتقل المنتج تحت الصنع من مرحلة لأخرى إلا بعد فحصه والتأكد من جودته.

ت. الرقابة البعدية: وتعني التأكد من جودة المنتج بعد الانتهاء من تصنيعه وقبل انتقاله ليد الزبون وذلك ضمانًا لخلوه من الأخطاء أو العيوب. (الطائي وآخرون 2009، 67)

المرحلة السادسة: إدارة الجودة الشاملة: ظهر هذا المفهوم عن الجودة بعد عام 1980 بسبب تزايد شدة المنافسة العالمية واكتساح الصناعة اليابانية للأسواق وخاصة البلدان النامية وخسارة الشركات الأمريكية والأوربية لحصص كبيرة من هذه الأسواق ، وفي ظل هذه الظروف قامت الشركات الأمريكية بتطوير وتوسيع مفهوم إدارة الجودة الاستراتيجية بإضافة جوانب أكثر شمولاً وعمقاً واستخدمت أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة والتعامل مع الزبائن والموردين وتفعيل أساليب تأكيد الجودة، وقد اعتمد

الأمريكيون على أفكار يابانية في تطوير إدارة الجودة الاستراتيجية لتصبح إدارة الجودة الشاملة بأبعادها الحالية. (العتيبي: 2007، 15) ويعدُّ مدخل إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة التي لاقت نجاحاً كبيراً في تطوير إدارة المؤسسات عن طريق بناء ثقافة وفلسفة عميقة للجودة بمعناها الشامل داخل الأفراد في المؤسسات بجميع مستوياتهم الإدارية، فلم يعد ينظر إلى الجودة من الزاوية الضيقة " المطابقة للمواصفات " بل أصبح النظر إليها كجزء متداخل ومترابط بجميع الأنشطة في المؤسسات، كما أصبح للعميل معنى أشمل غير المستهلك إذ أصبح يُعامَل كشريك للمؤسسة يؤخذ برأيه وتنفذ طلباته. (المصدر السابق).

أبرز مراحل إدارة الجودة الشاملة:

الخصائص	المراحل			
	الإدارة العلمية	الرقابة الإحصائية على الجودة	تأكيد الجودة	إدارة الجودة الشاملة
الاهتمام	تحديد الانحراف أو الخطأ (كشف الأخطاء)	مراقبة جودة المنتج النهائي	التأكد من الجودة خلال عملية الإنتاج وعند الانتهاء منها.	التسيير الشامل لجودة المدخلات، العمليات والمخرجات في المنظمة.
الفترة الزمنية لإنطلاق المرحلة	بدية القرن العشرين	مطلع الثلاثينيات	سنوات الخمسينيات	بداية الثمانينات
النماذج والتطبيقات الأساسية	فحص الجودة بالمطابقة بين جودة المنتج المنجزة والمعايير المحددة مسبقاً	الاحتمالات والإحصاء	الإجراءات التنظيمية والتقنية	تكوين وتحفيز العنصر البشري
الجهات المختصة مباشرة	مفتشين مختصين بمراقبة الجودة	مهندسي الجودة	مسؤولي وظيفة الإنتاج ووظيفة تأكيد الجودة	جميع أعضاء المنظمة ومحيطها
الرواد الممهدين للانطلاقة	فريدريك تايلور	ادوارد ديمنج	جوزيف جوران	مهد لظهور هذا المفهوم كل من ديمنج ، جوران كروسيبي وفيجنبوم

(موزاوي 2004، 47)

ويمكن القول: إن هناك ثلاثة عوامل أسهمت في تبلور مفهوم الجودة بوضوح، هي: الحرفية (Craftsmanship) ، ونموذج المصنع (Factory Sytem) ، ونظرية تايلور في الإدارة (Taylor System).

نشأة الإدارة العامة للجودة والاعتماد بوزارة التربية والتعليم في الجمهورية اليمنية (أخواجه 2017):

بعد تشكيل حكومة الوفاق الوطني في نهاية العام2011م كان من توجهات وزارة التربية والتعليم حسب ما أعلن الوزير إعطاء أهمية لجودة التعليم والاعتماد المدرسي، فتم تعيين مديرٍ لإدارة الجودة والاعتماد بالوزارة، وأسند إليه مهمة وضع تصور لهيكلية إدارية تتناسب مع هذا التوجه، وبناء على هذا التعيين قدم مدير الجودة والاعتماد تصورًا يتضمن مسارين:

المسار الأول: يهدف إلى إنشاء هيئة وطنية مستقلة خارج الوزارة تتبع مؤسسة الرئاسة أو الحكومة تكون معنية بجودة التعليم العام والاعتماد المدرسي، أسوة بمجلس الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي والذي تم إنشاؤه في العام 2010م بقرار رئيس الجمهورية، وتم تقديم مشروع بذلك على أن يتم عرضه على الحكومة ورئيس الجمهورية.

المسار الثاني: إعداد هيكلية إدارية متخصصة بجودة التعليم والاعتماد المدرسي داخل الوزارة وفروعها بمكاتب التربية والتعليم في المحافظات والمديريات وامتداد هذه الهيكلية على مستوى المدرسة، لتكون مساندة للهيئة المستقلة المراد إنشاؤها خارج الوزارة. وبالنسبة للمسار الأول لم تتح الفرصة لتحقيقه نظراً للظروف التي مرت بها اليمن وطبيعة تشكيل الحكومة وأولوياتها خلال تلك الفترة، وعدم تحمس قيادة الوزارة للسعي في ذلك.

أما ما يخص الجانب الثاني فقد تم اتخاذ عددٍ من الإجراءات أهمها:

- صدور قرار وزاري لسنة 2012م بتكليف مدير إدارة الجودة للعمل مديراً عاماً للجودة والاعتماد بالوزارة وذلك تمهيداً لإنشاء إدارة عامة.

- صدور قرار وزاري لسنة 2012م بتشكيل فريق التحديث في الوزارة، لإعادة هيكلة الوزارة بما يتناسب مع التوجه الجديد باستحداث عددٍ من الإدارات العامة ومنها الجودة والاعتماد، والتعليم الإلكتروني، وتحديد المهام والاختصاصات لها، وتقديم الهيكل الجديد لوزارة الخدمة المدنية لمراجعته على أن يتم تقديمه لمجلس الوزراء لإقراره.
- صدور قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (135) لسنة 2013م بتعيين مديرٍ عامٍ للجودة والاعتماد بالوزارة (وزارة الشئون القانونية، 2013م).
- تعيين فرق الجودة والاعتماد على مستوى مكاتب التربية والتعليم في المحافظات بواقع 5 أعضاء في كل مكتب وفق عدد من الشروط أقرتها الوزارة والتي كان من أهمها: ألَّا يقل مؤهل المتقدم لعضوية الفريق عن درجة البكالوريوس أو ما يعادلها، وأن يجيد استخدام الكمبيوتر وشبكة الأنترنت كأحد متطلبات تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد المدرسي في المرحلة المقبلة.
- تعيين فرق الجودة والاعتماد على مستوى مكاتب التربية والتعليم في المديريات بواقع 3 أعضاء في كل مديرية وفق الشروط نفسها.
- التوجيه بتعيين مختص الجودة في المدرسة وتشكيل فريق الجودة في المدرسة.
- تحديد مهام فرق الجودة والاعتماد وتعميم هذه المهام على مكاتب التربية والتعليم.
- تنفيذ عددٍ من الندوات والورش التدريبية الخاصة بنشر ثقافة الجودة والاعتماد المدرسي على مستوى ديوان عام الوزارة وفرق الجودة والاعتماد بمكاتب التربية والتعليم بالمحافظات.
- إعداد الخطة العامة للوزارة للأعوام 2013-2015م. (أخواجه 2017م، 3-1).

معايير الجودة في التعليم بالجمهورية اليمنية وفقاً ومشروع الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي لوزارة التربية والتعليم

وبحسب الإطار المرجعي فقد وضعت الوزارة معايير للجودة ضمن أحد عشر مجالاً هي:

ISSN: 2707- 8655
EISSN:2707-8663

مجالات التطوير المدرسي:

1. القيادة والإدارة المدرسية.
2. الموارد البشرية(إدارة وتنمية الموارد البشرية).
3. عمليات التعليم والتعلم.
4. مصادر وتقنيات التعليم والتعلم.
5. تقويم عملية التعليم والتعلم.
6. الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة.
7. القيم الخلقية والوطنية.
8. حقوق الطفل وتكافؤ الفرص.
9. البيئة المدرسية (الموارد المادية).
10. الشراكة الأبوية والمجتمعية.
11. الجودة والتحسين المستمر. (وزارة التربية والتعليم، 47)

ثانيا: الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على عدد من الأبحاث والدراسات المحلية والعربية والتي تناولت الجودة الشاملة ومعاييرها وتطبيقاتها على المؤسسات التعليمية في التعليم العام ونستعرض عددًا منها وهي:

الدراسات المحلية:

دراسة الجعيدي (2019) وهدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تحقق متطلبات معايير الاعتماد المدرسي وهي:(القيادة التربوية الفعالة للمدرسة، الموارد البشرية، التعامل مع الطلاب والمجتمع المحلي، التخطيط للجودة والتحسين المستمر) في المدارس الثانوية الحكومية بمدينة ، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة تحقق متطلبات معايير الاعتماد المدرسي في المدارس الحكومية من وجهة نظر عينة الدراسة ، جاءت متوسطة بشكل عام ، وفي ضوء النتائج قدم الباحث مجموعة من التوصيات أبرزها : سرعة إكمال تجهيز وإقرار الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي

بالجمهورية اليمنية والتي تشمل الأدلة الخاصة بالعمل الإجرائي للاعتماد المدرسي ومتطلبات تطبيقه ، ثم تعميم العمل به من خلال إدارات الجودة.

دراسة إبراهيم ،والدوش(2018م) هدفت الدراسة إلى التعرف غلى درجة توافر تطبيق بعض معايير الاعتماد المدرسي في المدارس الثانوية بمحافظة عدن في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي كما استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة واشتملت الاستبانة على 72 فقرة موزعة على أربعة مجالات وهي: 1-متطلبات تطبيق معيار القيادة والإدارة المدرسية 2- متطلبات تطبيق معيار الموارد البشرية 3- متطلبات تطبيق معيار البيئة المدرسية –الموارد المادية 4- متطلبات تطبيق معيار الشراكة المجتمعية ، وقد تكونت عينة الدراسة (34) مدير مدرسة و(40) مشرفاً تربوياً في المدارس الثانوية بمحافظة عدن ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن تقدير درجة توافر تطبيق بعض معايير الاعتماد المدرسي في المدارس الثانوية بمحافظة عدن من وجهة نظر مديري المدارس والمشرفين التربويين كانت بدرجة متوسطة بشكل عام ، وخرجت الدراسة بمجموعة توصيات أبرزها : نشر الوعي بثقافة الجودة والاعتماد على مستوى صانعي القرار والمسؤولين والعاملين بقطاع التعليم والطلاب والمجتمع.

دراسة الفراص(2018) "وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق نظام الاعتماد المدرسي بالمرحلة الثانوية في الجمهورية اليمنية ، من خلال استخدام منهج الوصفي التحليلي وبناء استبانة كأداة للدراسة وزعت على (439) مدير ومديرة بطريقة عشوائية استجاب منهم (120) مدير ومديرة ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :إن درجة أهمية تطبيق معايير نظام الاعتماد المدرسي بالمرحلة الثانوية بالجمهورية اليمنية جاءت عند عينة الدراسة موافقة كبيرة وبأهمية نسبية بلغت (79.2 %) ، كما اتفق أغلب أفراد العينة على معوقات تطبيق نظام الاعتماد المدرسي بالمرحلة الثانوية بالجمهورية اليمنية إذ أظهرت المتوسطات درجة موافقة كبيرة جداً بلغت (79.6 %) ، إن معظم أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على درجة تطبيق نظام الاعتماد

المدرسي بالمرحلة الثانوية في الجمهورية اليمنية . وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة العمل على إيجاد معايير وطنية للاعتماد المدرسي، وضرورة توفير متطلبات تطبيق نظام الاعتماد المدرسي.

التعقيب على الدراسات السابقة: يتبين من الدراسات السابقة التي تم عرضها، تناولها لإدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في مدارس التعليم العام الثانوية والأساسية، وهذا يعكس أهمية ومكانة الجودة وضرورة تطبيقها كمدخل لتطوير النظام الإداري والارتقاء بالعملية التعليمية والتربوية داخل المؤسسات التعليمية بشكل عام. وقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام بمدينة المكلا، والدراسة تتشابه إلى حد ما مع الدراسات السابقة وتختلف معها في جوانب أخرى، حيث اتفقت مع أهداف بعض الدراسات من حيث الأهداف حول مدى توافر معايير الجودة ومتطلباتها، وعلى أهمية هذه المتطلبات والمعايير لتطوير وتحسين نظام المؤسسات التربوية والتعليمية. كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عينة الدراسة، وهم الهيئات الإدارية للمؤسسات التعليمية وهم المديرون والوكلاء بينما أشركت دراسات أخرى أعضاء هيئة التدريس والمشرفين التربويين. واتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اتخاذ أداة التحليل الوصفي للوصول لنتائج الدراسة، والتي اتفقت على إمكانية تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التعليمية وتوفير متطلباته.

منهجية البحث وإجراءاته

منهج البحث: استخدام المنهج الوصفي المسحي، والذي يعتمد على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها، بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

مجتمع البحث

– **مجتمع الدراسة** : شمل المجتمع الأصلي للدراسة جميع مديري المدارس الحكومية و وكلائهم بمدينة المكلا بمحافظة حضرموت والذي اعتمد على قرار وكيل

وزارة التربية والتعليم مدير مكتب وزارة التربية والتعليم بمحافظة حضرموت لعام2019 م بشأن تعيين الإدارات المدرسية ورياض الأطفال بمديرية مدينة المكلا إذ شمل القرار(202) مديرًا ووكيلًا لمدارس التعليم الأساسي والثانوي والمجمعات التعليمية بمدينة المكلا ليصبح العدد بعد إضافة الثانوية النموذجية للبنين والثانوية النموذجية للبنات (206) مديرًا ووكيلًا هو عدد مجتمع الدراسة، منهم (64) مديرًا ومديرة و(142) وكيلًا ووكيلة، هم جميعاً مجتمع الدراسة .

عينة البحث: تم توزيع (160) استبانة على مجتمع الدراسة حيث استهدفت جميع مناطق مدينة المكلا، حيث شملت مدارس مدينة المكلا القديمة (حي الشهيد والصيادين وحي السلام) و معظم مدارس أحياء الشرج ، وأحياء الديس، وعدد من مدارس ضواحي مدينة المكلا كروكب وبويش والحرشيات والعيص ، ومعظم مدارس منطقة فوة حتى منطقة الطويلة إذ بلغت عدد المدارس التي تم اختيارها (55) مدرسة من أصل (64) مدرسة هي مدارس مدينة المكلا وبنسبة (86 %)، و قد تم استرجاع (151) استبانة من عينة مجتمع الدراسة (160) مديرًا ووكيلًا ، من إجمالي عدد مجتمع الدراسة ككل والبالغ عددهم (206) مديرًا ووكيلًا ،وبنسبة مشاركة (73.3 %) من مجتمع الدراسة ككل .

خصائص العينة الديمغرافية

توزيع أفراد العينة المستجيبة لكل متغير من المتغيرات على النحو الآتي:

1.توزيع أفراد العينة على متغير المسمى الوظيفي (مدير/ وكيل):

جدول يبين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

م	المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
1	**مدير**	53	% 35.10
2	**وكيل**	98	% 64.90
	المجموع	151	% 100

ويتضح من الجدول أن نسبة الوكلاء من عينة البحث بلغت (64.90 %) في حين بلغت نسبة المديرين (35.10 %) من عينة الدراسة.

2. توزيع أفراد العينة على متغير الخبرة:

جدول يبين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة العلمية

م	سنوات الخبرة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
1	أقل من 5 سنوات	10	% 7
2	من 5 – 10 سنوات	15	% 10
3	أكثر من 10 سنوات	126	% 83
	المجموع	151	%100

ويتضح من الجدول أن نسبة سنوات الخبرة (أكثر من10 سنوات) تشكل أغلبية أفراد العينة بنسبة (83%) يليه سنوات الخبرة من (5–10 سنوات) بنسبة (10 %) وأقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم (7 %) من أفراد العينة ككل.

3.توزيع أفراد العينة على متغير الجنس:

جدول يبين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

م	متغير الجنس	التكرار	النسبة المئوية
1	ذكر	81	% 53.64
2	أنثى	70	% 46.36
	المجموع	151	% 100

ويتضح من الجدول أن هناك تقاربًا كبيرًا في متغير الجنس (ذكر/ أنثى) يزيد قليلاً لصالح متغير الذكورة بنسبة (53.64 %) في حين أن متغير الأنوثة بلغ نسبته (46.36 %) بفارق (7.28 %) فقط.

4. توزيع أفراد العينة على متغير المرحلة الدراسية:

جدول يبين توزيع أفراد العينة وفقاً ومتغير المرحلة الدراسية:

م	المرحلة الدراسية	التكرار	النسبة المئوية
1	أساسي	104	% 68.87
2	ثانوي	22	% 14.57
3	مجمع	25	% 16.56
	المجموع	151	% 100

ويتضح من الجدول أن (68.87 %) من أفراد العينة يعملون في إدارة مدارس التعليم الأساسي في حين يعمل في إدارة التعليم الثانوي (14.57 %) من أفراد العينة، كما يعمل (16.56 %) من أفراد العينة في إدارة المجمعات التعليمية (أساسي وثانوي).

أدوات البحث: اعتمد الباحث الاستبانة أداةً مناسبة لتحقيق أهداف الدراسة، مستندًا في بنائها إلى المجالات والمعايير الواردة في الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي في الجمهورية اليمنية. وقد تكوّنت الاستبانة من أحد عشر مجالًا تمثل مجالات تطبيق الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا، وتضمنت المعايير والمؤشرات المعتمدة في وثيقة الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي الصادرة عام 2013م. وبذلك اشتملت أداة الدراسة على (52) فقرة/معيارًا موزعة على أحد عشر مجالًا، على النحو الآتي: القيادة والإدارة المدرسية (10) فقرات، الموارد البشرية (5) فقرات، عمليات التعليم والتعلم (6) فقرات، مصادر وتقنيات التعليم والتعلم (3) فقرات، تقويم عملية التعليم والتعلم (4) فقرات، الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة (4) فقرات، القيم الخلقية والوطنية (4) فقرات، حقوق الأطفال وتكافؤ الفرص (4) فقرات، البيئة المدرسية (5) فقرات، الشراكة الأبوية والمجتمعية (3) فقرات، وإدارة الجودة والتحسين المستمر (4) فقرات.

صدق وثبات أداة البحث

أ- **الصدق الظاهري:** بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وتحديد (أقسامها ومجالاتها وفقراتها _المعايير_) في صورتها الأولية، وما احتوته من مجالات وفقرات تم اقتباسها نصيًا من معايير ومؤشرات الجودة المدرسية والواردة في وثيقة الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي (2013م)، تحقق أهداف الدراسة الحالية دون تغيير، كون هذه المعايير ومؤشراتها سبق تحكيمها من قبل لجان علمية تتبع جهات رسمية وتم اعتمادها كمعايير للجودة والاعتماد المدرسي على المستوى الوطني.

ب –صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: تم حساب صدق الاتساق الداخلي وفقًا لاستجابات أفراد العينة الاستطلاعية (ن = 20) بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه الفقرة من مجالات الاستبانة أن معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمجالات التي تنتمي إليه العبارة من مجالات الاستبانة جاءت جميعاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) أو عند مستوى دلالة (0.05). وجاءت قيم معاملات الارتباط قيمًا عالية مما يدل على صدق الاتساق الداخلي بين المجالات والفقرات التي تنتمي لها.

ج) ثبات الأداة: ولحساب ثبات الأداة استخدم الباحث طريقة إعادة القياس على أفراد العينة الاستطلاعية (20) فرداً، وقد تّم حساب ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام معامل " ألفا كرونباخ " (Alpha cronbach) لحساب ثبات الأداة ككل، والجدول يوضّح معامل ثبات (الاستبانة) لجميع مجالات الدراسة:

جدول يبين معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبانة

م	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
1	القيادة والإدارة المدرسية	10	.90
2	الموارد البشرية	5	.81
3	عمليات التعليم والتعلم	6	.87
4	مصادر وتقنيات التعلم	3	.70
5	تقويم عملية التعليم والتعلم	4	.89
6	الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة	4	.80
7	القيم الخلقية والوطنية	4	.84
8	حقوق الأطفال وتكافؤ الفرص	4	.77
9	البيئة المدرسية	5	.81
10	الشراكة الأبوية والمجتمعية	3	.84
11	إدارة الجودة والتحسين المستمر	4	.89
	الكل	52	.96

يتضح من الجدول أن قيم معاملات الثبات لمحاور وأبعاد أداة الدراسة جاءت بقيم عالية إذ تراوحت قيم معاملات الثبات لمحاور وأبعاد أداة الدراسة بين (.70–.90) وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي لمحاور الاستبانة (.96)؛ وتشير قيم معاملات الثبات هذه إلى صلاحية أداة الدراسة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

محك الحكم على الإجابات

الجدول يوضح معيار الحكم على إجابات أفراد العينة بحسب فئات المحك ودلالاتها اللفظية

درجة الموافقة	طول الخلية	
	إلى	من
عالي جداً	5	من4.20
عالي	4.20	أكبر من3.40
متوسط	3.40	أكبر من 2.60
ضعيف	2.60	أكبر من 1.80
ضعيف جداً	1.80	1

الأساليب الإحصائية: استُخدمت مجموعة من التقنيات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها، إذ تم إدخال البيانات برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (بـ (SPSS)، وقد استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الآتية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. ومعامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة. ومعامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) لقياس معامل ثبات أداة الدراسة وقياس مدى الارتباط لمحاور الأداة بالدرجة الكلية للأداة ومدى تحقق الانسجام بين محاورها. واختبار (T–Test) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة باختلاف الخصائص الشخصية (المسمى الوظيفي – الجنس العلمي). واختبار تحليل التباين الأحادي (One_ Way ANOVA) لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق، التي يمكن أن تعزى إلى متغيرات (سنوات الخبرة العملية – المرحلة الدراسية).

عرض ومناقشة نتائج البحث

وفيما يأتي يعرض الباحث نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها تبعاً لأسئلة الدراسة:

أولاً: عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول والذي ينص على:" ما مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بتحليل تقديرات أفراد عينة الدراسة من خلال احتساب المتوسطات والانحرافات والترتيب التنازلي والدلالة اللفظية لكل مجال من مجالات معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية وكذا الدرجة الكلية وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

جدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي والترتيب التنازلي والدلالة اللفظية لتقديرات أفراد عينة الدراسة نحو كل مجال من مجالات معايير الجودة والمجالات ككل

رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب التنازلي	الدلالة اللفظية
7	القيم الخلقية والوطنية	4.0662	0.62696	1	عالية
1	القيادة والإدارة المدرسية	4.0358	0.60015	2	عالية
6	الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة	4.0281	0.61206	3	عالية
5	تقويم عملية التعليم والتعلم	3.9752	0.67685	4	عالية
3	عمليات التعليم والتعلم	3.9470	0.56777	5	عالية
8	حقوق الأطفال وتكافؤ الفرص	3.5844	0.68245	6	عالية
11	إدارة الجودة والتحسين المستمر	3.5066	0.78896	7	عالية
2	الموارد البشرية	3.4543	0.69625	8	عالية
9	البيئة المدرسية	3.3815	0.80278	9	متوسطة
4	مصادر وتقنيات التعليم والتعلم	3.2848	0.74872	10	متوسطة
10	الشراكة الأبوية والمجتمعية	3.2605	0.75512	11	متوسطة
متوسط الكل		3.7403	0.50495		عالية

أظهرت نتائج الدراسة المبينة في الجدول السابق أن مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة بصفة عامة جاء بمتوسط حسابي (3.7403) يشير إلى درجة موافقة (عالية)، وبانحراف معياري (0.50495) يشير إلى تقارب الآراء حول مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا. وتفصيلًا وبحسب نتائج مجالات الدراسة وترتيبها التنازلي وفقًا لمتوسطاتها الحسابية جاءت النتائج على النحو الآتي:

أوضحت نتائج الدراسة أن ثمانية مجالات (القيم الخلقية والوطنية، القيادة والإدارة المدرسية، الإرشاد المدرسي والإعداد للحياة، تقويم عملية التعليم والتعلم، عمليات التعليم والتعلم، حقوق الأطفال وتكافؤ الفرص، إدارة الجودة والتحسين المستمر، الموارد البشرية) جاءت نتائجهم بمتوسطات حسابية تراوحت ما بين (3.4543-4.0662) تشير إلى درجة موافقة (عالية)، إذ جاء في الترتيب الأول مجال (القيم الخلقية والوطنية) بمتوسط حسابي بلغ (4.0662) يشير إلى درجة موافقة (عالية).

كما أوضحت نتائج الدراسة أن توافر معايير الجودة في المجالات الثلاثة المتبقية (البيئة المدرسية، مصادر وتقنيات التعليم والتعلم، الشراكة الأبوية والمجتمعية) جاءت نتائجها بدرجة(متوسطة). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تنامي الوعي داخل الإدارات المدرسية وخاصة بمدينة المكلا وحرصها على تجويد العملية التعليمية داخل أسوار المدرسة بشكل كبير من خلال الدعم الملاحظ من قبل السلطة بالمحافظة ومكتب التربية وتزويد المدارس بالمختبرات وقاعات الحاسوب ومصادر التعلم وتحسين بيئة المدرسة، وبالرغم من ضعف المشاركة المجتمعية إلاّ أن النتائج جاءت جيدة وتعبر عن الواقع. وبشكل عام فقد اتفقت نتائج الدراسة للسؤال الأول " ما مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية من وجهة نظر عينة الدراسة" مع دراسة (الجعيدي2019)، (إبراهيم والدوش2018)، بدرجة متقاربة بين (المتوسطة والعالية)

تشير إلى توافر معايير الجودة ومتطلباتها بصورة في مدارس التعليم العام مما يتطلب من الجهات العليا التوجيه بتطبيق معايير الجودة في مدارس التعليم الحكومية في بلادنا.

ثانياً: عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني والذي ينص على: "هل توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عينة الدراسة لمدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام الحكومية بمدينة المكلا في ضوء معايير برنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية تعزى لمتغيرات: الجنس (ذكر/أنثى)، مستوى المدرسة (أساسي / ثانوي)، المسمى الوظيفي (مدير/ وكيل)، الخبرة العملية (أدنى من 5 سنوات /5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات /10 سنوات فأكثر)؟ "

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بتحليل ومناقشة نتائج الدراسة بحسب متغيرات الدراسة وفقًا للآتي:

1- متغير الجنس (ذكر/أنثى):

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين، وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار(ت) ومستوى الدلالة الإحصائية، وذلك لكل مجال من مجالات معايير الجودة وكذا الدرجة الكلية للمجالات ككل وذلك للتعرف على الفروق الإحصائية في تقديرات أفراد العينة وذلك بحسب متغير الجنس (ذكر/أنثى)، أظهرت نتائج الدراسة الآتي:

-أن مستوى دلالة الفروق في تقديرات عينة الدراسة لمدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام تبعاً لمتغير الجنس (ذكر/أنثى) باستخدام اختبار(T-Test) لجميع المجالات جاءت بمستوى دلالة (0.747) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس (ذكر/أنثى). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن جميع أفراد العينة تعيش في بيئة

واحدة، وخضعوا جميعهم لفرص تدريبية متساوية يدل عليه الاتفاق في آرائهم، ولهذا لم يؤثر متغير الجنس على مستوى تقديراتهم.

2- المسمى الوظيفي (مدير / وكيل):

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار(ت) ومستوى الدلالة الإحصائية، وذلك لكل مجال من مجالات معايير الجودة وكذا الدرجة الكلية للمجالات ككل وذلك للتعرف على الفروق الإحصائية في تقديرات أفراد العينة وذلك بحسب متغير المسمى الوظيفي (مدير / وكيل)، وأظهرت نتائج الدراسة الآتي:

- أن مستوى دلالة الفروق في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (مدير / وكيل) باستخدام اختبار(T-Test) للمجالات ككل جاءت بمستوى دلالة (0.002) وهي أصغر من مستوى الدلالة المحددة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي (مدير/ وكيل)، ولصالح فئة المدير ، إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لتقديراتهم للمجالات ككل (3.8908) وهي أعلى من قيمة المتوسط الحسابي لتقديرات فئة الوكيل التي بلغت (3.6589) للمجالات ككل.

يعزو الباحث هذه النتيجة، إلى كون هذه المجالات خارج نطاق إمكانيات الإدارات المدرسية بشقيها (المديرين / والوكلاء) إذ تحتاج هذه المجالات ليس إلى إرادة الإدارة وإدراكها لأهمية تطوير هذه المجالات فحسب بل إلى تدخلات المجتمع المحيط والإدارة العليا.

3- متغير المرحلة التعليمية (أساسي / ثانوي):

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين وتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة اختبار(ت) ومستوى الدلالة الإحصائية، وذلك لكل مجال من مجالات معايير الجودة وكذا الدرجة الكلية للمجالات

ككل وذلك للتعرف على الفروق الإحصائية في تقديرات أفراد العينة وذلك بحسب متغير المرحلة التعليمية (أساسي / ثانوي)، وأظهرت نتائج الدراسة الآتي:

-أن مستوى دلالة الفروق في تقديرات عينة الدراسة تبعاً لمتغير المرحلة التعليمية (أساسي / ثانوي) باستخدام اختبار (T-Test) لجميع المجالات جاءت بمستوى دلالة (0.218) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغير المرحلة التعليمية (أساسي / ثانوي). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ما تم تقديمه من إمكانات مادية وبشرية لجميع المدارس الثانوية تلبي احتياجات هذه المرحلة من التعليم بشرية ومادية بصورة لم تتوفر منذ سنوات، وبالمثل حصلت مدارس التعليم الأساسي وبشكل عام عن الاحتياجات التي تتلاءم مع هذه المرحلة من التعليم مما جعل البيئتين مشجعة للإدارة بصورة كبيرة وللطاقم التدريسي وللطلاب، وترجم ذلك عملياً كنتيجة في هذا البحث، إذ يتم تزويد المدارس بجميع احتياجاتها وبشكل مستمر وخاصة خلال العامين الدراسيين (2018/2017 ، 2018 /2019).

4- متغير سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى أقل من 10 سنوات، من 10 سنوات فأكثر):

للإجابة عن هذا السؤال استخدم الباحث اختبار "تحليل التباين الأحادي"(One Way Anova) لمعرفة الفروق بين متوسطات ثلاث عينات مستقلة لمتغير الخبرة العملية (أقل من 5 سنوات/ من5 سنوات إلى أقل من10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر)، وذلك لكل مجال من مجالات الدراسة والتي تقيس مدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام تبعًا لمتغير الخبرة العملية وكذا الدرجة الكلية للمجالات ككل، وأظهرت نتائج الدراسة أعلاه الآتي: أن مستوى دلالة الفروق في تقديرات عينة الدراسة لمدى توافر معايير الجودة في مدارس التعليم العام تبعاً لمتغير الخبرة العملية (أقل من 5 سنوات/ من5 سنوات إلى أقل من10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر) باستخدام اختبار ((One Way Anova)) لمجالات الدراسة ككل جاءت بمستوى دلالة (0.210)

وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة العملية (أقل من 5 سنوات/ من5 سنوات إلى أقل من10 سنوات/ 10 سنوات فأكثر).

التوصيات

في ضوء النتائج التي أظهرتها الدراسة نوصي وزارة التربية والتعليم بما يأتي:

1 – بتطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي، وإقرارها وفقاً وما تضمنه الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية حيث أثبتت توافر هذه المعايير بمدارس التعليم العام بمدينة المكلا بشكل خاص كبداية لتطبيق معايير الجودة والاعتماد المدرسي.

2– نشر ثقافة الجودة والاعتماد المدرسي على مستوى صناع القرار، والمسؤولين، والعاملين بقطاع التعليم والطلاب والمجتمع ككل.

3– الاهتمام بتأهيل مديري مدارس التعليم العام الأساسي والثانوي في إدارة الجودة الشاملة وتعريفهم بأهمية تطبيق معايير الجودة لتحسين وتطوير مدارسهم.

4– استكمال إنشاء أقسام الجودة بالمديريات وفرقها في مدارس التعليم العام لتهيئة المدارس لتطبيق معايير الجودة.

5– توفير متطلبات تطبيق الاعتماد المدرسي لتهيئتها لتطبيق معايير الجودة.

6– تحسين علاقة المدرسة بالمجتمع المحلي والبحث عن مجالات شراكة حقيقية بينهما تضمن استقلالية المدارس في تأدية أدوارها الاجتماعية بكل حيادية.

المقترحات

الدراسة تناولت مفهوم تربوي حديث وهو معايير الجودة، باعتباره أحد المتغيرات الأساسية الذي له تأثير على قدرة المنظمة على النمو والاستمرار، وقد كانت نتائج الدراسة بحسب عينة البحث مشجعة فيوصي الباحث بالآتي:

1. إجراء دراسات مستقبلية عن مدى تحقق متطلبات معايير الجودة والاعتماد المدرسي في مدارس التعليم العام بمحافظة حضرموت ومحافظات أخرى.
2. إجراء دراسات مستقبلية عن درجة تحقق معايير الجودة والاعتماد المدرسي في مدارس التعليم العام الحكومي بمحافظة حضرموت في ضوء معايير الاعتماد للإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي بالجمهورية اليمنية.

المصادر والمراجع

إبراهيم، أنيس" المعجم الوسيط " مجمع اللغة العربية مكتبة الشروق الدولية.

ابن منظور، أبي الفضل جمال الدين بن كرم،" لسان العرب " ،1984م.

أخواجة ،علي محمد "*نشأة الإدارة العامة للجودة والاعتماد بوزارة التربية والتعليم ، ورقة عمل مقدمة لمركز البحوث والتطوير التربوي*" – *عدن 2017م* .

أخواجه ،علي محمد عبد الله "*أثر اختلاف أنماط بيئات التدريب الإلكترونية التشاركية في تنمية المفاهيم والمهارات اللازمة لفرق الجودة والاعتماد بالجمهورية اليمنية واتجاهاتهم نحوه*" 2016، رسالة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا للتربية بجامعة القاهرة .

أرمسترنج ، ميشل. إذا كنت مديراً ناجحاً كيف تكون أكثر نجاحاً ،(2001) الطبعة الأولى . (ترجمة : مكتبة جرير) مصر : دار الأفق .

الاستراتيجية الوطنية للتعليم الحكومي 2015/2006.

تقارير المجلس الأعلى للتخطيط بالجمهورية اليمنية 2013 .

الجعيدي ، سعيد عبد الله" *درجة تحقيق متطلبات معايير الاعتماد المدرسي في المدارس الثانوية بمدينة المكلا في ضوء معايير مكتب التربية العربي لدول الخليج* "2019

جودة، محفوظ أحمد " إدارة الجودة الشاملة – مفاهيم وتطبيقات –" دار وائل للنشر، عمان الطبعة الرابعة 2009.

حيدر، عبد اللطيف "تجويد التعليم بين التنظير والواقع مكتب التربية العربي لدول الخليج" 2016م /1437هـ .

الدرادكة، مأمون و شلبي، طارق" الجودة في المنظمات الحديثة " دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، طبعة الأولى 2002 .

الرازي، زين الدين أبي بكر بن عبد القادر " مختار الصحاح"

السامرائي، مهدي "إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاج والخدمي " دار جرير للنشر والتوزيع، عمان طبعة أولى 2007.

الطائي، يوسف حجيم وآخرون " نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

العتيبي، محسن بن نايف" استراتيجية نظام الجودة في التعليم " الطبعة الأولى 2007.

العزاوي، محمد عبد الوهاب " إدارة الجودة الشاملة " دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، طبعة 2005 .

عقيلي، عمر وصفي " مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)" دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الأولى 2001 .

عليمان، صالح ناصر "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية – التطبيق ومقترحات التطوير " 2004 .

الفراص ، محمد أحمد *" مدى تطبيق نظام الاعتماد المدرسي في المرحلة الثانوية بالجمهورية اليمنية (تطبيقاً على محافظة اب)* " 2018م

قادة ،يزيد *" واقع تطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية* " 2012م

القانون العام للتعليم في الجمهورية اليمنية رقم (45) سنة 1992م المادة (19)

مشروع الإطار المرجعي لبرنامج التطوير المدرسي مايو2013م .

موزاوي سامية ، رسالة ماجستير بعنوان " *مكانة تسيير الموارد البشرية ضمن معايير الإيزو وإدارة الجودة الشاملة* " كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر دفعة 2004/2003

Daniel Duret, Maurice Pillet : qualite en production : de Iso9000a Six sigma , 2eme edition , edition d organization,paris 2002

Seddiki Abdallah : Management de la qualite " De 1' inspection a 1' esprit kaizen , opu , 2004

Simon,H.,(1957) Administrative Behavior, New York : Macmillan Company.

Terfaya Nassima:"Demarche qualite dans 1entreprise et1analyse des risqué .Ed Houma' Ager2004