

٣- الجودة الشاملة للمدرسة ودور القيادة المدرسية في تعزيزها

أ / صفيه سعيد حمدان الغامدي

ماجستير قيادة تربوية

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث ذو فلسفة واضحة يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام جملة من الوسائل والعمليات تحقق أعلى درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى مخرجات ترضي المستفيدين، وذلك من خلال تنمية الرقابة الذاتية، وتشجيع العمل الجماعي، والتركيز على الأدوات والعمليات والمخرجات، والإسهام في اندماج العاملين، وتحقيق المرونة في الأنظمة، والاهتمام بالمستفيد الداخلي والخارجي، والتأكيد على أهمية توفر متطلبات العمل لدى العاملين، والتدريب وفقاً للاحتياج، وتعزيز التحفيز الجماعي، والتحسين المستمر.

وقد عرف "Cheng" الجودة الشاملة في التعليم بأنها مجموعة الخصائص والمميزات في مدخلات وعمليات ومخرجات نظام التعليم التي تلبي الاحتياجات الأنوية والمستقبلية والتطلعات الإستراتيجية للمستفيد الداخلي والخارجي^١.

ويمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة في المدرسة بأنها (جملة الأساليب والإجراءات المنبثقة من ثقافة القيادة التربوية للمدرسة لتحقيق أهدافها من خلال تفويض الصلاحيات للعاملين "معلمين وإداريين" والاستفادة من قدراتهم ومشاركتهم في تحسين الخدمات وتطويرها بصورة مستمرة للوصول إلى أعلى درجات التميز في إنجاز العمل بشكل صحيح من المرة الأولى وبصفة دائمة، وملازمة احتياجات المستفيدين لتحقيق الرضا والسعادة من الخدمات والإنجازات التي تقدمها المدرسة للمجتمع)^٢.

أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم

تأتي أهمية الجودة الشاملة كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونها نظاماً يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات لذلك فهي تنظر إلى ما يقدم من خدمات ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لجهود العاملين وتسهم في تحسين الروح المعنوية وتنمية روح الفريق والإحساس بالفخر والاعتزاز، وتكمن أهمية الجودة الشاملة في التعليم فيما يلي:

١. ضبط وتطوير النظام القيادي والتعليمي داخل المدرسة.
٢. الارتقاء بالمستوى المعرفي والمهاري والنفسي والاجتماعي للطلاب.
٣. رفع كفاءة ومستوى أداء المعلمين والإداريين.
٤. توفير التعاون والتفاهم وبناء العلاقات الإنسانية بين جميع منسوبي المدرسة بما فيهم الطلاب.
٥. مشاركة جميع منسوبي المدرسة في اتخاذ القرار وتطوير الأداء بعيداً عن المركزية.
٦. رفع مستوى الوعي والإدراك لدى المعلمين و الطلاب تجاه عمليات التعليم والتعلم.
٧. تطوير وتحسين المخرجات التعليمية بما يتماشى مع السياسات والأنظمة وإرضاء جميع المستفيدين
٨. إيجاد الثقة المتبادلة بين المدرسة والمسؤولين والمجتمع.
٩. إيجاد بيئة داعمة للتطوير المستمر.
١٠. خفض الهدر والاستخدام الأمثل للمدخلات البشرية والمادية^٣.

القائد التربوي المتجدد ودوره في تطبيق الجودة الشاملة

ترتبط الجودة الشاملة بالقيادة التربوية ارتباطاً مباشراً وتتأثر بممارسات القائد وسوف نأتي على ذكر ذلك في طيات هذه الورقة، وهناك عدة مداخل لتطبيق الجودة الشاملة في المدرسة وقد اخترت هذا المدخل المسمى بـ (مدخل السبعة إس) The seven "S" approach لوضوحه وسهولة تطبيقه، ويتمثل مدخل السبعة إس بما يلي:

١. الاستراتيجية Strategy: أن يكون لدى القيادة التربوية خطة عن مستقبل المدرسة في السنوات الثلاث إلى خمس القادمة.

٢. الهياكل Structure: تنظيم الهيكل المدرسي مع تغيير المسؤوليات والوظائف والأدوار وبناء فرق العمل.

٣. النظام System: إعداد نظام جديد لتحسين المخرجات وزيادة فاعلية التدريس مع إضافة ابتكارات جديدة تسهم في تحسين المدخلات وبالتالي تحسين فاعلية النظام المدرسي.

٤. العاملون Staff: معاملة العاملين "المعلمين والإداريين" بشكل لائق ومناسب لإشباع احتياجاتهم وتحقيق طموحاتهم من خلال استخدام أسلوب العلاقات الإنسانية في العمل.

٥. المهارات Skills: تحسين قدرات ومهارات العاملين من خلال التدريب المستمر لابتكار أساليب جديدة في العملية التربوية والتعليمية قادرة على المنافسة وتحقيق احتياجات المجتمع.

٦. النمط Style: إتباع الأنماط الإدارية والقيادية التي تقود إدارة الجودة الشاملة في المدرسة.

٧. القيم المشتركة Shared Value: إيجاد ثقافة تنظيمية جديدة وتحديد القيم السائدة وتبديلها بثقافة وقائية تلائم التطور المستمر.

أهداف الجودة الشاملة في المدرسة

لتحويل فلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة في المدرسة، يجب ألا تبقى هذه الفلسفة مجرد نظرية دون تطبيق عملي، ولذلك فبمجرد استيعاب مفهوم الجودة الشاملة يجب أن يصبح جزءاً من القيادة التربوية للمدرسة، وإدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد وتتكون من مراحل محدّدة بشكل جيد وتتبع إحداها الأخرى ويتم تنفيذها باستمرار، وتهدف إدارة الجودة الشاملة في المدرسة إلى:

١. إحداث نقلة نوعية في عملية التربية والتعليم.

٢. تحقيق التكامل في العمليات المدرسية من خلال تنمية العمل بروح الفريق الواحد.

٣. اتخاذ إجراءات وقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها.
٤. الاهتمام بمستوى الأداء وتنمية الكفاءة التعليمية للعاملين بالمدرسة.
٥. تدريب العاملين وفقاً لاحتياجاتهم الفعلية.
٦. تعزيز الاتصال الفعال بين المدرسة والمستفيدين من خدماتها.
٧. تطوير النظام الإداري بالمدرسة.
٨. الارتقاء بالجوانب الجسمية والاجتماعية والنفسية والروحية للطلاب.
٩. توفير بيئة مدرسية يسودها التفاهم والعلاقات الإنسانية بين جميع العاملين.
١٠. استخدام الطرق العلمية لتحليل المشكلات.
١١. تحفيز العاملين على التميز وتبني الابتكار والإبداع.
١٢. تعزيز الانتماء والولاء للمدرسة.

القيادة التربوية للجودة الشاملة في المدرسة

تتطلب قيادة عمليات الجودة الشاملة في المدرسة توفر السمات العامة للقائد التربوي مثل الخبرة والمنافسة والاستقامة والثبات على المبدأ والثقة العالية، بالإضافة إلى الوعي التام بالجودة وشمولها لكافة الأنشطة والمهام، والرؤية الواضحة لعملية تحسين الجودة، والمثابرة والتصميم للحصول على الأشياء الصحيحة من البداية، ومهارات الاتصال مع الآخر والمرونة في التعامل مع النوعيات المختلفة للعاملين من أجل تحقيق النتائج التي تتناسب مع إمكانياتهم، ومعالجة الخلافات والصراعات واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

متطلبات تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة

إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث ذو فلسفة واضحة يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات العاملين ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام جملة من الوسائل والعمليات تحقق أعلى درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى مخرجات

ترضي المستفيدين، لذلك فإن إدارة الجودة الشاملة في التعليم لها متطلبات يجب أن يستوفي الحد الأدنى منها لتكون بداية التطبيق جيدة وقابلة للاستمرار؛ وهي كما يلي:

١. الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة: من خلال إدراك جميع منسوبي المدرسة بأن الجودة يمكن قياسها، وهي معيار لتقديم الخدمات بأفضل أسلوب وأحسن نوعية لتحقيق رضا وسعادة المستفيد الداخلي (منسوبي المدرسة، والطالب)، والمستفيد الخارجي (ولي أمر الطلاب، والمجتمع بصفة عامة) من خدمات المدرسة.

٢. دعم وقناعة القائد التربوي للمدرسة: قناعة القائد التربوي للمدرسة بفلسفة الجودة الشاملة يؤدي إلى دعمه لها من خلال مشاركته ذهنياً وعاطفياً لمنسوبي المدرسة، وتهيئة المناخ التنظيمي الذي يجعلهم يؤدون أعمالهم وفقاً للمعايير المحددة وبحماس متأثرين بالقائد.

٣. الاهتمام بالمستفيدين: يعتبر إرضاء المستفيد " الداخلي والخارجي " من مرتكزات الجودة الشاملة، ويقاس به نجاح المدرسة أو فشلها، ولتحقيق الجودة ينبغي على المدرسة توفير متطلبات واحتياجات المستفيدين والتعرف على مدى رضاؤهم وسعادتهم بالخدمات التي تقدمها المدرسة، بالإضافة إلى تطلعاتهم المستقبلية.

٤. مشاركة منسوبي المدرسة: تمثل مشاركة منسوبي المدرسة في اتخاذ القرار واقتراح الحلول من المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، وتؤدي المشاركة إلى تشجيع الإبداع ورفع الروح المعنوية لديهم مما يزيد من ولائهم وأدائهم للأعمال.

٥. تشكيل فرق العمل: يعتبر تشكل فرق العمل من أهم الخطوات التنظيمية في إدارة الجودة الشاملة، وينبغي أن يكون أعضاء فريق العمل من الموثوق بهم وممن لديهم الرغبة في المشاركة ولديهم الاستعداد لكل ما يناط بهم من مهام، كما ينبغي أن يمثلوا جميع المستويات بالمدرسة، ولديهم القدرة على التحليل ويملكون الصلاحيات، وجعل فرق العمل من التنظيمات الأساسية لنشر ثقافة الجودة الشاملة وتطبيقها إلى أن تتم مشاركة جميع منسوبي المدرسة في تلك الفرق بصورة تدريجية.

٦. تدريب منسوبي المدرسة: يعتبر التدريب محور التطوير المهم لجميع العمليات، وهو يمكن جميع العاملين بالمدرسة من القيام بأعمالهم بنجاح محققين بذلك جودة الخدمة،

نظراً لحاجة العاملين إلى اكتساب المهارات بصفة مستمرة نتيجة للتغيير المطرد في احتياجات العمل والتطور التقني، وينبغي ملاحظة أن يكون التدريب شاملاً لجميع منسوبي المدرسة وفقاً لاحتياجاتهم الفعلية.

٧. احترام وتقدير منسوبي المدرسة: تقدير الأداء واحترام الأفكار من مقومات بناء الثقة المتبادلة بين المدير ومنسوبي المدرسة، مما ينتج عنه استمرار العطاء المتميز وتحقيق مستويات مرتفعة من الإتقان؛ يواكب ذلك تنمية العلاقات الإيجابية وتشجيع العاملين بالمدرسة وتحويل توجهاتهم نحو إدارة الجودة الشاملة.

٨. التحسين المستمر: إن الرضا والاستحسان للخدمة من قبل المستفيدين من الأمور غير الثابتة، فالرضا عامل متغير بصفة مستمرة، ولنحقق مفهوم إرضاء المستفيدين يجب أن نعمل على استمرار تحسين وتطوير الأداء مهما بلغت الكفاءة والفعالية الحالية، فالجودة سباق له بداية ولكن ليس له نهاية.

٩. التنبؤ بالأخطاء ومنع حدوثها: مثل التنبؤ بالأخطاء فرصة لتطوير الأداء، فبدلاً من تطبيق معايير الجودة عند حدوث الأخطاء ينبغي الالتزام بالأداء الصحيح من المرة الأولى وفي كل مرة لأن تكلفة الوقاية أقل بكثير من تكلفة المعالجة والداعم في ذلك تحليل المهام وتوفير المعلومات عن متطلبات الأداء لكل مهمة.

١٠. التحفيز: المتطلبات التسع السابقة (الوعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة، دعم وقناعة مدير المدرسة، الاهتمام بالمستفيدين، مشاركة منسوبي المدرسة، تشكيل فرق العمل، تدريب منسوبي المدرسة، احترام وتقدير منسوبي المدرسة، التحسين المستمر، التنبؤ بالأخطاء ومنع حدوثها) لا يمكن تحقيقها في غياب الحوافز التي تدفع العاملين وتوجههم إلى إدارة الجودة الشاملة، فالحوافز قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني، وتتبنى إدارة الجودة الشاملة الحافز الجماعي لتأكيد المشاركة والتعاون بين جميع العاملين^٦.

عناصر نجاح تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة

هناك سبع عناصر في حال توفرها تؤكد نجاح الجودة الشاملة في المدرسة، وتتمثل هذه العناصر بما يلي:

١. فلسفة واضحة تؤمن بها المدرسة ومنسوبيها.

عناصر نجاح الجودة الشاملة في المدرسة									
فالنسجة	←	تنظيم	مكافآت	موارد	مهارات	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا كان لديك
نجاح	←	تنظيم	مكافآت	موارد	مهارات	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا كان لديك
بدون أخطاء	←	تنظيم	مكافآت	موارد	مهارات	استراتيجية	رؤية	✗	إذا لم يكن لديك
إرضاءك	←	تنظيم	مكافآت	موارد	مهارات	استراتيجية	✗	فلسفة	إذا لم يكن لديك
بدايات زائفة	←	تنظيم	مكافآت	موارد	مهارات	✗	رؤية	فلسفة	إذا لم يكن لديك
قلق	←	تنظيم	مكافآت	موارد	✗	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا لم يكن لديك
إجباط	←	تنظيم	مكافآت	✗	مهارات	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا لم يكن لديك
هزارة	←	تنظيم	✗	موارد	مهارات	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا لم يكن لديك
تخبط	←	✗	مكافآت	موارد	مهارات	استراتيجية	رؤية	فلسفة	إذا لم يكن لديك

الشكل (١) عناصر نجاح الجودة الشاملة في المدرسة

٢- رؤية محدد ومعلنة تشير إلى الطموح المراد الوصول إليه.

٣- خطة إستراتيجية تلبي احتياجات المستقبل ويمكن تطبيقها.

٤- مهارات العاملين ملبية لاحتياجات العمليات التربوية والتعليمية.

٥- موارد مالية وبشرية ملبية للمتطلبات.

٦- مكافآت مالية ومعنوية لتحفيز العاملين.

٧- تنظيم إداري يحقق متطلبات الجودة الشاملة^٧

في حال عدم توفر أحد العناصر السبع فتكون النتيجة كما هي موضحة في الشكل السابق:

مراحل تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة:

لتحويل فلسفة الجودة الشاملة إلى حقيقة ملموسة في المدرسة يجب ألا تبقى هذه الفلسفة معرفية لدى منسوبي المدرسة يتم التباهي بها دون تطبيق إجرائي، لذلك فبمجرد استيعاب المفهوم النظري للجودة الشاملة يجب البدء في تطبيقها والعمل على أن تصبح مبدأ أساسياً لجميع أعمال المدرسة، ولكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المدرسة عملية طويلة الأمد تتكون من مراحل تكاملية تلازمية ولكل مرحلة إجراءات ينبغي التقيد بها بصورة مستمرة للانطلاق بخطى واثقة نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتتكون تلك المراحل مما يلي:

أولاً- المرحلة الصفرية:

يمكن اعتبارها مرحلة الإعداد للجودة وتتمثل فيما يلي:

١. نشر ثقافة الجودة الشاملة وأهمية التغيير بين منسوبي المدرسة.
٢. وضع خطة لحضور منسوبي المدرسة برامج تدريبية عن إدارة الجودة الشاملة.
٣. إصدار قرار في المدرسة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤. العمل على تحديد رؤية ورسالة وقيم المدرسة.
٥. إعداد خطة إستراتيجية محددة الأهداف وقابلة للتطوير.
٦. إعداد الخطط التشغيلية المحققة للأهداف المحددة.
٧. وضع خطة لتحديد سياسات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع عمليات المدرسة.

ثانياً- مرحلة التخطيط للجودة:

لا بد أن يشارك جميع منسوبي المدرسة في هذه المرحلة للقيام بالإجراءات التالية:

١. اختيار النموذج المناسب لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة.
٢. تحديد الموارد اللازمة للتطبيق.
٣. ترشيح أعضاء المجلس الاستشاري للجودة في المدرسة.
٤. اختيار منسق الجودة في المدرسة.

٥. إعداد خطة تفصيلية لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المدرسة بصياغة سهلة ومفهومة للجميع.

ثالثاً- مرحلة تقويم وضع المدرسة بعد المرحلتين الأولى والثانية:

تهدف هذه المرحلة إلى تحديد نقاط القوة والضعف في المدرسة عن طريق التغذية الراجعة، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

١. هل تم اتخاذ مبادرات لتحسين العمل في المدرسة؟ وما هي تلك المبادرات؟
٢. هل الأهداف التي تم اعتمادها محددة؟ وما هي معوقات عدم تحقيقها؟
٣. ما العقبات التي واجهت تطبيق المرحلتين الأولى والثانية؟
٤. ما الفوائد المترتبة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة؟
٥. ما المعايير المعتمدة لقياس اتجاه إدارة الجودة الشاملة في المدرسة؟
٦. ما هي أفضل الوسائل لتحديد رضا المستفيدين " داخل وخارج المدرسة "؟

رابعاً- مرحلة التنفيذ:

وتتمثل هذه المرحلة في اختيار المنفذين وتنمية مهارات منسوبي المدرسة وتشمل:

١. تشكيل فرق عمل الجودة بالمدرسة، والعمل على تنمية مهاراتهم في تحليل المعلومات ومعالجتها إحصائياً، وعمليات التقويم، وعرض النتائج.
٢. تدريب جميع منسوبي المدرسة على مبادئ ومداخل وعمليات وأهمية الجودة الشاملة وفقاً للخطة التي تم وضعها في المرحلة الأولى.
٣. تدريب جميع منسوبي المدرسة على أساليب الاتصال والعلاقات الإنسانية وفقاً للخطة التي تم وضعها في المرحلة الأولى.
٤. تعريف جميع العاملين والطلاب في المدرسة بأهدافها ومشاركتهم في عمليات التطوير.

خامساً- مرحلة الانتشار:

تبدأ هذه المرحلة عندما يُعزز الانتماء للمدرسة من قبل منسوبيها ويشعر الجميع بالمسئولية الفردية والجماعية ويعملون ضمن فريق عمل واحد بعيداً عن الذاتية، وذلك لتنفيذ ما تم التخطيط له في المراحل الأولى، ويتطلب ذلك ما يلي:

١. تدريب جميع منسوبي المدرسة على خدمة المستفيد وتحقيق متطلباته.
٢. استثمار الخبرات والنجاحات وتعميمها على باقي خدمات المدرسة.
٣. عرض التجربة على المستفيدين (المعلمين، الطلاب، أولياء أمور الطلاب، رجال الأعمال... الخ) لتحقيق المشاركة الإيجابية.
٤. تنمية الولاء للمدرسة من خلال مشاركة الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع في عمليات التطوير في المدرسة، لتعزيز المشاركة وتحقيق التكامل.

سادساً- مرحلة التطوير المستمر:

يعتبر التحسين المستمر أحد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وانطلاقاً من مبدأ أن الجودة عملية غير منتهية، فإن أهم متطلبات هذه المرحلة:

١. استمرار البحث في تحسين المدخلات والعمليات في المدرسة.
 ٢. استمرار التدريب بشكل مستمر لجميع منسوبي المدرسة.
 ٣. مراجعة أهداف التحسين إذا تطلب الأمر ذلك.
 ٤. الأخذ بمبدأ التحفيز الجماعي.
 ٥. الاستفادة من النجاحات التي تم تحقيقها وتعميمها على باقي العمليات.
- إن ما سبق من مراحل وإجراءات لن يتم تنفيذها " في يوم وليلة " بل تتطلب مثابرة ووقت وإمكانات واكتمال العناصر للانتقال من مرحلة إلى أخرى^٨.

كيف يمكن القيادة التربوية للمدرسة تعزيز تطبيق الجودة الشاملة ؟

إن تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة يتطلب من القيادة التربوية مراعاة جملة من الأمور التي في مجملها تمثل تعزيزاً للتوجه نحو تطبيق الجودة الشاملة وهي كما يلي:

١. اعتماد الجودة كنظام إداري في المدرسة لا بديل عنه.

٢. تشكيل فريق الجودة والتميز في المدرسة.
٣. تعزيز انتماء العاملين للمدرسة.
٤. نشر ثقافة الجودة والأداء المتميز بين جميع العاملين بالمدرسة.
٥. تحديد معايير الأداء لجميع العمليات المدرسية.
٦. اعتماد المشاركة والعمل بروح الفريق في جميع العمليات المدرسية.
٧. التدريب المستمر للعاملين وفقاً لاحتياجاتهم.
٨. اعتماد التقويم الذاتي من قبل جميع العاملين بالمدرسة.
٩. تفعيل الاتصال بين المدرسة داخلياً وخارجياً.
١٠. تحسين مخرجات التعليم بما يتوافق واحتياجات المجتمع.
١١. تعزيز السلوكيات الإيجابية وتبني المبادرات المبتكرة والإبداعية.
١٢. استخدام الطرق العلمية لتحليل البيانات لجميع العمليات المدرسية.
١٣. تدريب وصقل مهارات الطلاب^٩.

معوقات تطبيق الجودة الشاملة في المدرسة العربية

على الرغم من النجاحات التي حققتها بعض المؤسسات التربوية المتبينة لإدارة الجودة الشاملة، نجد أن هناك مؤسسات تربوية أخرى لم تستفيد من كامل مميزات إدارة الجودة الشاملة، وقد يكون السبب في ذلك ظهور مجموعة من الصعوبات التي أعاققت النجاح ولعل من أبرز تلك المعوقات ما يلي:

١. عدم استقرار القيادة التربوية للمدرسة وتغييرها الدائم.
٢. صعوبة تحديد الأولويات نظراً لتعدد المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المدرسة.
٣. محدودية الموارد المالية والبشرية والمعلوماتية.
٤. عدم وجود خطة إستراتيجية تطويرية للمدرسة والتركيز على الأهداف قصيرة المدى.
٥. تعجل الحصول على نتائج الجودة.

٦. مقاومة التغيير نحو الجودة الشاملة.
٧. عدم وجود معايير للعمليات في المدرسة.
٨. غياب مفهوم التطوير المستمر.
٩. الاهتمام بالمستفيد الخارجي وإهمال المستفيد الداخلي.
١٠. ضعف مشاركة العاملين في المدرسة عند اتخاذ القرار.
١١. ضعف العلاقات الإنسانية بين العاملين بالمدرسة^١.

المراجع

- ١ - محمد جبر دريب - التطبيقات الإجرائية لضمان الجودة في التعليم الجامعي. تاريخ النشر ٢٠١٢ ملتقى شذرات <http://www.shatharat.net>
- ٢ - صالح محمد القرا - مفهوم إدارة الجودة الشاملة. تاريخ النشر ٢٠٠٨ مدونة صالح القرا <https://sqarra.wordpress.com>
- ٣ - محمد عبد الوهاب العزاوي - أهمية إدارة الجودة الشاملة في التعليم. تاريخ النشر ٢٠١٣ منتديات التربية والتعليم <http://bishaedu.gov.sa>
- ٤ - نواف العطوي - أهداف الجودة الشاملة في التعليم. تاريخ النشر ٢٠١٣ مدونة الجودة الشاملة <http://tgm-tabuk.com>
- ٥ - أحمد السيد كردي - مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. تاريخ النشر ٢٠١٠ مدونة كنانة أونلاين <http://kenanaonline.com>
- ٦ - محمد بن كامل داغستاني - القيادة التربوية للمدرسة في ضوء مفاهيم الجودة الشاملة. تاريخ النشر ٢٠١٣ شبكة عيون البصائر <http://elbassair.net>
- ٧ - راشد الشعلان - عناصر نجاح الجودة الشاملة في المدرسة. تاريخ النشر ٢٠٠٩ مملكة المعلم <http://forum.nooor.com>

٨ - سلطان النزهه الزغيبي - مراحل تطبيق الجودة في المؤسسة التعليمية. تاريخ النشر ٢٠١٣ منتدى

الإدارة العامة للتعليم بمنطقة القصيم <http://www.qassimedu.gov.sa>

انتصار الزهراني - الجودة الشاملة في التعليم . تاريخ النشر ٢٠١٣

مدونة انتصار الزهراني <http://nes05565.blogspot.com>

٩ - عفاف الحمود - الجودة الشاملة والمدرسة. تاريخ النشر ٢٠١٣

مدونة الجودة الشاملة <http://tgm-tabuk.com>

١٠ - ياسمين عمر الأحمدى - معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مدارس التعليم العام. تاريخ

النشر ٢٠١٣

مدونة غرفة الدراسة <https://educationroom>