

المعوقات التي تواجه إدارات العلاقات العامة

وإدارات الجودة في نشر ثقافته الجودة بالمدارس

أميمة عبد الحكيم أحمد مأمون

مسئول علاقات عامة بمديرية التربية والتعليم بالدقهلية

المخلص :

هدف البحث إلى معرفة المعوقات التي تواجه إدارتي العلاقات العامة والجودة في نشر ثقافة الجودة بالمدارس. وتطرق البحث إلى مفهوم العلاقات العامة وأدوارها ومفهوم ثقافة الجودة ومكونات نشرها وآلياتها ومعوقات نشرها. وتم عمل دراسة ميدانية واستخدام منهج البحث الوصفي من حيث الإطار النظري، واستخدام الاستبانة كمادة للدراسة الميدانية، تضمنت مجموعة من العبارات الدالة على معوقات نشر ثقافة الجودة، وتم تطبيق الأداة البحثية على أعضاء العلاقات العامة والجودة بالمديرية والإدارات التعليمية والمدارس بمحافظة الدقهلية. وتوصلت الدراسة إلى أن العلاقات العامة بالتربية والتعليم وظيفة متميزة ذات طبيعة خاصة، لها دور رئيس في إحداث تغيير في اتجاهات الرأي العام وتحقيق السمعة الطيبة للتربية والتعليم، وأن ثقافة الجودة مجموعة من القيم والسلوك العام، ولها مكونات عديدة منها، المكون المعنوي والسلوكي والمادي والأخلاقي والمعرفي. وتوصلت الدراسة أيضًا إلى عدم تفهم بعض القيادات لثقافة وأهداف الجودة والافتقار إلى روح الفريق داخل إدارات العلاقات العامة. كما عرض البحث مجموعة من المقترحات لمواجهة معوقات نشر ثقافة الجودة، ومنها:

1. الاهتمام بالنشر الإعلامي لثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية وخارجها.
2. عمل توعية للقيادات العليا بأهمية التمكين الإداري.

Abstract:

The aim of this research is to identify the obstacles facing the public relations and quality departments in spreading the culture of quality in schools. The research focused on the concept and roles of public relations and the meaning of quality culture, components deployed, mechanisms and the constraints of its publication.

A field study was conducted and descriptive research approach was used in terms of theoretical framework. The questionnaire was used as a field study which includes a set of phrases that show the obstacles to the dissemination of quality culture. The research tool was applied on members of public relations and quality in directorate, educational departments and schools in Dakahlia Governorate.

The study found that the public relations in Ministry of Education is a distinguished job have a special nature, and have a major role in changing the attitudes of public opinion, and achieving a good reputation for education, and that the culture of quality is a set of values and general behavior has many components including moral, behavioral, material, moral and cognitive.

The study also found that some leaders don't understand the culture and quality goals, and their lack of team spirit within public relations departments.

The research also presented a set of proposals to face obstacles publishing of quality culture including:

1. Attention to Media publishing for quality culture inside and outside the educational institution.
2. Awareness work for senior leaders about the importance of administrative empowerment.

جديده وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسة بما يقوى

الروابط بين المؤسسة والجمهور ويوفر التعاون بينهم.

(هناك حافظ بدوي، ٢٠٠١، ٥٣)

فالحقيقة التي لا شك فيها أن بقاء أية مؤسسة من

المؤسسات يعتمد بصفه أساسية على مدى قدرته على

الظهور بالمظهر الذي يرضى جمهورها وبعبارة أخرى

فإن تكوين صورته عامه مرضيه يعبر عن إحدى

الأساليب الأساسية التي يعتمد عليها المؤسسة في

مقدمة:

تمثل العلاقات العامة نظام مفتوح يتفاعل مع

بيئته وتؤثر فيه وتتأثر به وعليه فإن العلاقات العامة

ليست مجرد إعلام الناس بالحقائق وليست مجرد

الدعاية في فترة معينه ولكنها نظام قائم على المنفعة

الذاتية للمنظومة مع مراعاة المنظومات الأخرى من

اجل تحقيق الصالح العام، وتقوم العلاقات العامة بدور

حيوي وهام فهي تهيب الرأي العام لتقبل أفكار وآراء

العامة، وكونت العلاقات العامة لنفسها قاعدة علمية من العلوم الاجتماعية الأخرى كعلم النفس والأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع وعلم الإدارة وغيرها حتى تستطيع أن تضطلع بمسئولياتها وأصبحت الصفة العلمية من الصفات المميزة للعلاقات العامة ويتجلى ذلك في عمليه الدراسة الخاصة بالجمهور أو وسائل الاتصال لبيان مدى تأثيرها وتقييمها وفي رسم خطط وبرامج العلاقات العامة واصبح لها نوعين من الجمهور إحداهما الداخلي والخارجي، ونتيجة لهذه الأسباب والعوامل نمت العلاقات العامة وانتشرت ولم تعد في حاجة إلى تأكيد أهميتها كما انها لم تعد موضوع جدل أو نقاش في عالم مترابط ومتداخل العلاقات والاتصالات. (عبد الخالق عفيفي، ٢٠١٤، ٢٣)

ومن أجل ذلك أصبح من الضروري وجود متخصصين في العلاقات العامة في وزاره التربية والتعليم فأنشئت إدارات متخصصة في العلاقات العامة على المستوى المركزي في الوزارة وإدارات فرعية تابعه بالمديريات والإدارات التعليمية وتحديد مسئول للعلاقات العامة بكل مدرسه، بحيث يحدث اتصال رأسي مع مستوى منظومات النظام التعليمي ومستوى اتصال أفقي بين منظومات النظام التعليمي ومنظومات النظم المجتمعية الأخرى لتحقيق أهداف العلاقات العامة.

وتعد ثقافه الجودة إحدى صور الثقافة الإدارية والتي تهتم بقضيه تطوير وتحسين العمل الإداري وتحسين جوده مخرجاته وعملياته الإدارية من خلال مشاركته جميع العاملين لتحقيق رضا العميل. ولعل هذا ما دفع العديد من المؤسسات إلى نشر وتطوير ثقافه الجودة داخلها كي تشجعها على تطوير وتحسين أوضاعها التنافسية (Andree Sursoc, 2002, 12-13)، بل اعتبرتها بعض المؤسسات كوقود يمددها بالطاقة التي توجه العمليات الإدارية بداخلها نحو تغيير سلوك الأفراد نحو الجودة (هاني رزق، ٢٠٠٤، ٩٩) ونظرا لأهمية ثقافه الجودة في الحياه العملية فقد أصبحت

استمراره وبقائه فالصورة العامة للمؤسسة تعكس سلوك المؤسسة بصفه عامه. وتساعد بصفه أساسية على تسهيل قيام المؤسسة بعملها في المجتمع الذي تعيش فيه. ومن هنا تظهر أهمية العلاقات العامة على أساس أن الصورة العامة المرصية عن المؤسسة هي الناتج لعمل العلاقات العامة المثمرة ومن ناحيه أخرى نجد أن العلاقات العامة كوظيفه إعلاميه قد تطورت بسرعه كبيرة. ومازالت عمليه التطور فيها مستمرة باكتشاف المشاكل الجديدة وإيجاد حلول جديده لها سواء عن طريق البرامج الوقائية للعلاقات العامة أو عن طريق البرامج العلاجية لها. وأما من الناحية الإدارية فمن الملاحظ أن مهنة ونظم الإدارة قد تطورت في القرن العشرين تطور ملحوظ مما تتطلب إدخال تغييرات في العملية الإدارية ومسئوليات المدير بغرض تحقيق الأهداف المتعددة والمتعارضة فالتغيرات التي حدثت في البنية الإدارية مؤخرا وفي التكنولوجيا والمعلومات والعلاقات الدولية والطاقة وتدخل الحكومة وغيرها وقد أدت إلى تطورات في أنواع وأحجام وهيكل وسلوك المؤسسات، وقد استتبع هذا التطور تغييرات واضحة في مسئوليات الإدارة وواجباتها ووظائفها ووجهات نظرها كما ينعكس أيضاً على الوظائف الإدارية المختلفة وأهمية كل وظيفه منها على ضوء التطورات الجديدة وما يمكن تعظيمه من منافع لبعض الوظائف.

بدأت وظيفه العلاقات العامة تتسع ولتشمل أنشطه ومسئوليات وأهداف مختلفة عن الأهداف التقليدية التي درجت عليها الإدارة وارتبط بهذا التطور ظهور ما يسمى بالمفهوم الوظيفي أو المهني للعلاقات العامة كوظيفه ومهنة متخصصة ذات مسئوليات معينه يقوم بها متخصصون في مجالات العلاقات العامة (عبد الرحمن توفيق (٢٠١٠، ٤) مختارين اختياراً دقيقاً حيث أن مسئولياتهم أصبحت ضخمة خطيره ومعدين إعداداً مهنياً ملائماً للاضطلاع بمسئولياتها ولذلك أنشأت الكليات ومعاهد وأقسام متخصصة أنشئت خصيصاً لإعداد وتأهيل الأفراد للعمل بالعلاقات

- ٣- ما المعوقات التي تواجه أعضاء إدارات العلاقات العامة وأعضاء إدارة الجودة في نشر ثقافة الجودة بالمدارس؟
- ٤- ما النتائج والمقترحات والتوصيات لمواجهة المعوقات التي تواجه نشر ثقافة الجودة بالمدارس؟

٢. أهداف البحث

- ١- يستهدف البحث الوصول إلى مجموعة من النتائج التي يعتمد عليها في تقديم المقترحات والتوصيات اللازمة لمواجهة المعوقات التي تواجه نشر ثقافة الجودة.
- ٢- تحديد الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة في الإدارة التعليمية.
- ٣- تحديد مفهوم وآليات نشر ثقافة الجودة.
- ٤- التعرف على واقع المعوقات التي تواجه كلا من العلاقات العامة والجودة في نشر ثقافة الجودة.

٣. أهمية البحث

- إن البحث يكتسب أهميته من أهمية موضوعه من حيث تركيزه على الدور الفعال للعلاقات العامة والاستفادة من الإمكانيات المتاحة والمهارات التي لدى أعضاء العلاقات العامة في القيام بدور فعال في نشر ثقافته الجودة، ويستفيد من البحث:
- ١- أعضاء العلاقات العامة.
 - ٢- أعضاء وحدات التدريب والجودة بالمدارس.
 - ٣- المعلمين.
 - ٤- الإدارة المدرسية.

٤. منهج البحث

استخدم البحث منهج البحث الوصفي (مرجع في مناهج البحث) من حيث إطار نظري عن دور العلاقات العامة في نشر ثقافته الجودة بالمدارس، ودراسة ميدانية للوقوف على المعوقات التي تواجه العلاقات العامة

المنظمات الصناعية والخدمية وخاصة التربوية مطالبه بالاهتمام بتلك الثقافة وتأكدت هذه المنظمات أن ما يصمم من خطط، وما ينفذ من برامج ومشاريع سيكون ماله الفشل إذا لم تبدأ بنشر ثقافته الجودة بين العاملين فيها كما انها لن تستطيع أن تقدم خدماتها بالشكل الذي يقبله المستفيدون في ضوء المنافسة الشديدة.

(Professional Development Group INC, 2000, 1)

وخلصه القول أن ثقافته الجودة لها أهمية واضحة في العمل التربوي عامه وقيادات هذا العمل خاصة ولاسيما إذا كانت هذه الثقافة منهج يرتكز علي إمكانية إيجاد ثقافته تنظيمية لدى المؤسسات التربوية تجعل رجال الإدارة التعليمية والمعلمين والعاملين والتلاميذ متحمسين لكل ما هو جيد من خلال تحريك مواهبهم وقدراتهم وتشجيع فرق العمل والمشاركة في اتخاذ القرار وتحسين العمليات بما يضيف تغييرا واضحا نحو الأفضل لدى خريجي هذه المؤسسات وبما يساعد على تحسين بيئة العمل التربوية وجعلها أكثر تنظيما لكي تكون صالحة لتكوين ثقافته الجودة وبعد إنشاء الهيئة القومية للجودة والاعتماد التعليمي وبدأت عملية إعداد المدارس لتطبيق معايير الجودة فإن الخطوات الأولى لهذا الإعداد تقوم على نشر ثقافته الجودة داخل المدارس وهو دور رئيسي من أدوار العلاقات العامة لما تملكه بين أدوات وأساليب إلى جانب ما تقوم به إدارات الجودة في المديریات والإدارات والمدارس بالعمل على نشر ثقافته الجودة إلا أنها قد تواجه معوقات تعوق القيام بهذه الأدوار، ومن هنا جاءت مشكلته البحث.

١. مشكلة البحث

تحدد مشكلته البحث في الأسئلة التالية:

- ١- ما الإطار المفاهيمي للعلاقات العامة في الإدارات التعليمية؟
- ٢- ما الأسس العلمية لنشر ثقافته الجودة بالمدارس؟

والجودة في نشر ثقافته الجيدة بالمدارس في محافظته الدقهلية.

٥. أداء البحث

الاستبانة كأداة للدراسة الميدانية تتضمن مجموعه من العبارات الدالة على المعوقات التي تواجه نشر ثقافته الجيدة.

٦. عينه البحث

تم تطبيق الأداة البحثية على أعضاء العلاقات العامة بالمديرية والإدارات التعليمية والمدارس وأعضاء إدارات الجودة بالمديرية والإدارات التعليمية والمدارس حسب الجدول التالي:

جدول (١): يوضح عينه البحث

جودة	١٤٧
علاقات	١٦١
إجمالي	٣٠٨

٧. الدراسات السابقة

توصلت الباحثة إلى دراسات مرتبطة بمتغيرات البحث.

دراسة (السيد كمال الأمين، ٢٠١٦):

بعنوان: "دور العلاقات العامة في تطوير العملية التعليمية في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على العلاقات العامة بجامعة الشيخ عبد الله البدرى".

هدفت الدراسة إلى تقديم رؤية علمية سليمة وصحيحة لعمل العلاقات العامة في مؤسسات التعليم العالي والوصول إلى حقيقه يمكن معها الاستخدام الأمثل للعلاقات العامة في تطوير العملية التعليمية منها تحقيق هذه الأهداف، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتيح وصف وتفسير وتحليل البيانات ويتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئه التدريس بجامعة الشيخ عبد الله البدرى، السودان.

وتوصلت الدراسة إلى:

- ١- أن العاملين بجامعة الشيخ عبد الله لهم دراية بالعلاقات العامة ودورها وتطوير المؤسسة.
- ٢- العلاقات العامة في الجامعة ذات نشاط متميز ومستمر.
- ٣- العاملين في العلاقات العامة ينقصهم التدريب والتأهيل الكافي، وانفصال العلاقات العامة عن مركز اتخاذ القرارات (الإدارة).

نادت الدراسة:

- ١- تطوير وتأهيل العاملين بالعلاقات العامة ليساهموا في تطوير العملية التعليمية بالجامعة.
- ٢- الاستفادة من التقنيات الحديثة في الاتصال لعرض النشاط الأكاديمي.
- ٣- تنسيق العلاقات العامة مع كافة المستويات أفقياً ورأسياً مع الاهتمام بالتخطيط.

دراسة (هاني رزق، ٢٠٠٤):

بعنوان: "متطلبات تعيل ثقافته الجيدة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي (دراسة ميدانية في محافظته الدقهلية)".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفاهيم الجودة الشاملة وأهميتها في الوقت الراهن وتوضيح ابرز العناصر التي تركز عليها ثقافته الجيدة الشاملة في مرحلة التعليم الأساسي واستجلاء اهم الخبرات الإقليمية والعربية والمحلية في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة والتوصل لاهم المتطلبات اللازمة لتفعيل ثقافته الجيدة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي.

واستخدم الباحث أداء البحث الاستبانة موجه إلى قيادات التعليم الأساسي بمديرية التربية والتعليم وتطبق على عينه من القيادات التربوية.

وتوصل إلى النتائج التالية:

البدء في نشر ثقافته الجيدة الشاملة في المؤسسة في مرحلة التعليم الأساسي كخطوه أساسية قبل تطبيق

ثم توالت إنشاء مكاتب العلاقات العامة في مختلف الوزارات والهيئات وتزايد نمو العلاقات العامة في الدول النامية بصفه عامة. (سامي الصلاحات، ٢٠٠٩، ١٠)

ومن ثم نشأت العلاقات العامة في وزاره التربية والتعليم ومديرياتها وإداراتها التعليمية واصبح لها وظيفه وأهداف محدده وأدوار مكمله لإدارات الفروع الأخرى واصبح عدد العاملين بالإدارات الفرعية للإدارات العامة في وزاره التربية والتعليم عدد كبير وبالنسبة لمحافظة الدقهلية فأن مديره التربية والتعليم والإدارات الفرعية وعددها (١٧) إدارة تعليميه وتضم (٦٧) بالإدارات الفرعية بالإضافة إلى (٥) للإدارة العلاقات العامة بالمديرية.

أ. مفهوم العلاقات العامة

هي وظيفه إدارية مميزه تساعد في إيجاد اتصال وفهم وقبول وتعاون متبادلين بين المؤسسة التعليمية وجمهورها والحفاظ عليهما، متضمنه إدارة الأزمات والمساعدة في إبقاء الإدارة على علم بالمتغيرات في الرأي العام والتجاوب معه، وتحديد مسئوليه الإدارة في خدمه المصلحة العامة والتأكيد على هذا الدور، وخدمه نظام الإنذار المبكر للمساعدة في توقع تغيير الاتجاهات مستعينة بالبحوث والاتصال كأدوات رئيسيه. (عبد الخالق عفيفي، ٢٠١٤)

ب. أدوار العلاقات العامة

للعلاقات العامة أدوار عديده منها:

- ١- تهيئه الرأي العام لتقبل أفكار جديده وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسة.
- ٢- تساعد على نشر الثقافات المختلفة وشرح القوانين الجديدة واي تعديلات في القوانين لتعديل الاتجاهات السلبية وتحويلها إلى إيجابيه. (هناء حافظ، ٢٠٠٥، ٤٥)
- ٣- معرفه متطلبات واحتياجات العاملين بالمؤسسة التعليمية من النواحي التنقيفية والتربوية

معايير الجودة، كما انه من المهم الاستفادة من تجارب الدول المختلفة في نشر وتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة والاستفادة منها بما لا يتعارض مع قيمنا وتعاليم ديننا الحنيف، وأكد على أهمية وجود رؤيه مستقبلية بمراحل التعليم.

في الدراسة الأولى استفادت الباحثة من التنظير لثقافه الجودة ومتطلبات تفعيلها وفي الدراسة الثانية استفادت الباحثة من الاطار الفكري للعلاقات العامة ولم تتوصل الباحثة إلى دراسة تجمع بين نشر ثقافه الجودة والعلاقات العامة في المدارس.

٨. خطوات البحث

سارت خطوات البحث على النحو التالي:

محور يشمل الاطار النظري لكل من العلاقات العامة ونشر ثقافه الجودة ثم محور يشمل دراسة ميدانيه لتطبيق الاستبانة على العينة وتحليلها إحصائياً تشمل متغيران هما العلاقات العامة ونشر ثقافه الجودة.

المحور الأول الاطار النظري للبحث

أولاً: العلاقات العامة

نشأت العلاقات العامة منذ وجود الإنسان وتطورت بتطور المجتمعات مما يؤكد على الحقيقة الثابتة في أنها ظاهره اجتماعيه موجودة في المجتمع كنتيجة طبيعية للاحتكاك الاجتماعي بين أفرادهِ وهيئاتهِ باعتبارها نشاط حيوي وضروري للإنسان في معاملته مع المنظمات والهيئات الموجودة في المجتمع. وبرز نشاط العلاقات العامة في أواخر القرن التاسع عشر وحتى الآن وقد أسهمت بعض العوامل والأحداث في بروز أهمية أنشطه العلاقات العامة مثل قيام الحربين العالمين والأزمة الاقتصادية ونمو مستوى الوعي والتعليم لدى الأفراد في كل المجتمعات على العموم بالإضافة لتنامي قوه النقابات العمالية والمهنية والتقدم الهائل في وسائل الاتصالات. (حسين عبد الحميد رشوان، ٢٠٠٣، ١٢٠)

وتشجيعهم على المشاركة في النشاطات التربوية الاجتماعية والثقافية.

٤- إعداد الدراسات التي تسهم في إيصال رساله الوزارة وأهدافها وغاياتها للجمهور الداخلي والخارجي.

٥- وضع برامج الزيارات باللغات العربية والأجنبية حسب طبيعة الزوار والوفود وتنظيم اللقاءات الصحفية أثناء الزيارة والندوات.

(حمدي الحارث، ٢٠٠٥، ٢٥)

ثانياً: نشر ثقافته الجودة

تعتبر نشر ثقافته الجودة مطلباً أساسياً وخطوه أولى لا بد من توافرها عند تطبيق برنامج الجودة في المدارس لما لها من تأثير هام في مدى النجاح المتوقع أن يحققه البرنامج حيث أن توفير ثقافته الجودة بالشكل السليم الداعم لبرنامج الجودة يكون له تأثير إيجابياً على نجاح البرنامج.

تعد ثقافته الجودة إحدى صور الثقافة الإدارية التي تهتم بقضيه تطوير وتحسين جوده مخرجاته وعملياته الإدارية من خلال مشاركته جميع العاملين لتحقيق رضاء العميل (سعيد محمد الشيمي، ٢٠٠٢، ١) ولعل هذا ما دفع العديد من المؤسسات إلى نشر ثقافته الجودة داخلها كي تشجعها على تطوير وتحسين أوضاعها التنافسية.

أ. مفهوم ثقافته الجودة

مجموعه من القيم والمعتقدات والاتجاهات التي تغرسها الإدارة العليا في نفوس العاملين بمختلف مستوياتهم وتخصصاتهم لتفرز السلوكيات المنسجمة مع تأكيد الجودة والمؤدية لرضاء المستفيدين بالخدمة التربوية. (أحمد سيد مصطفى، ٢٠٠٢، ١٥)

ب. مكونات نشر ثقافته الجودة

لثقافة الجودة مكونات متعددة (المكون المعنوي، المكون المادي، المكون السلوكي، المكون الأخلاقي، المكون المعرفي)

١. المكون المعنوي

هذا المكون يحتوي على مجموعه القيم والمعتقدات والأفكار والمفاهيم التي تنطوي عليها هذه الثقافة والتي يجب أن تسود فئة القيادات التربوية وينشرونها وان نسق القيم والمعتقدات والأفكار والمفاهيم في إدارة الجودة لها أهمية خاصة للإدارة العليا ومن ثم تفسيرها وتحليلها للبيانات والحقائق والمعلومات وتلعب القيم دوراً هاماً على مستوى التخطيط الاستراتيجي الذي تقوم به الإدارة العليا في المنظمة.

(هاني رزق عبد الجواد، ٢٠٠٤، ١٠٤)

٢. المكون السلوكي

يحتوي هذا المكون لثقافته الجودة على مجموعه السلوكيات والعادات والممارسات والخبرات والمهارات التي تنطوي عليها تلك الثقافات والتي ستقوم القيادات باكتسابها واستخدامها وتطبيقها في العمل والتي تؤدي إلى تطوير الأداء وزيادة جودة الخدمة وهي مجموعه من القواعد والقيم والتعليمات غير مكتوبه والتي تحدد ما يجب على الأفراد والجماعات داخل المؤسسات التعليمية إتباعه في المواقف المختلفة.

٣. المكون المادي

هذا المكون يحتوي على مجموعه الوسائل والأدوات والإجراءات التي تستخدم في مجال العمل تدعيماً لهذه الثقافة وذلك على سبيل المثال تهيئه وإعداد وتنظيم العمل وأساليب تقييم العامل وأساليب تحسين بيئة العمل وتوافر الموارد المادية والبشرية أي انه اذا لم تتوفر هذه الإمكانيات وتستغل الاستغلال الأمثل لن تستطيع المؤسسات التربوية تطبيق آليات إدارة الجودة الشاملة.

٤. المكون المعرفي:

هي المعلومات التي تقدم للمعلمين والطلاب والإدارة لكي تسمح بالاستقلالية التامة بالمدارس وتوفير نظام تمويل كفاء وتوفير الحافز المعنوي لتحقيق الإبداع ومساعدته تقييم المدارس ذات الأداء

▪ إشراك جميع العاملين بالمؤسسة في تخطيط وتنفيذ التغييرات وإعطائهم فرصة للتعبير عن قلقهم ومخاوفهم مما يتيح لهم التغلب على المشكلات التغيير والتعاون فيما بينهم حيث أن تجاهل المشكلة قد تخلق مشكلات أخرى كبيرة. (أمجد قاسم، ٢٠١٢، ٤)

▪ تشكيل فريق الجودة الشاملة بالمدرسة (لجنة دعم الطالب - لجنة دعم المعلم - لجنة تدريب - لجنة الإعلام - لجنة إدارية) وعمل لقاءات وندوات مع فريق العمل وشرح أهمية الجودة في التعليم وأهدافها التربوية ومتطلباتها وأدواتها وفوائدها ومنافع الجودة الشاملة في التعليم بهدف تحسين نوعية الخدمات التربوية المقدمة للطلبة والعاملين بالمؤسسة التعليمية. ويتضح مما سبق العلاقة بين العلاقات العامة وما يتوافر لديها من آليات وأساليب ومتطلبات نشر ثقافته الجودة في المدارس مما يتطلب مشاركة العلاقات العامة مع إدارات الجودة في نشر ثقافته الجودة إلا أن هذه المشاركة قد يواجه معوقات تؤثر على فعالية الأداء.

د. معوقات نشر ثقافته الجودة:

بالرغم من أن هناك ضرورة لنشر ثقافته الجودة لتهيئة المدارس للجودة وتطبيق معايير الجودة بالمدارس إلا أنها تواجه العديد من المعوقات. وهناك عدة معوقات تعوق تطبيق نشر ثقافته الجودة نوجزها فيما يلي.

ومن هذه المعوقات التي تعوق أدائها عدم التزام الإدارة العليا على التركيز في استخدام أساليب معينه في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل وكذلك عدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق وتبنى طرق وأساليب لإدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.

المنخفض وتحسين المستوى الوظيفي والمهني للمديرين والمعلمين وإحداث تغييرات جوهرية في أسلوب تنفيذ العمل.

(هاني رزق عبد الجواد، ٢٠٠٤، ١٠٣)

٥. المكون الأخلاقي:

يؤثر محتوى وقوه الثقافة على المناخ الأخلاقي للمؤسسات التعليمية وعلى السلوك الأخلاقي لأعضائها، ولكي الإدارة ثقافته اخلاقية هناك مجموعه من الممارسات أهمها:

١- أن تكون نموذجا للدور الواضح باعتبار أن العاملين في المؤسسات التعليمية يسلكون ويتصرفون بناء على تصرفات وسلوكيات إدارتهم.

٢- وضع قوانين أخلاقية للمكافآت والعقاب يتضمن أداء المديرين في المؤسسات التعليمية لكيفية اتخاذ القرارات بما ينسجم مع ميثاق الأخلاق في المؤسسة التعليمية.

٣- إيصال التوقعات الأخلاقية وذلك بوضع ميثاق أخلاقي في المؤسسات التعليمية بحيث يوضح القيم التنظيمية الأساسية والقواعد الأخلاقية التي يجب أن يتبناها العاملين ويتحلوا بها.

ج. آليات نشر ثقافته الجودة:

▪ حشد طاقات جميع العاملين في المؤسسة التعليمية والعمل بروح الفريق حيث يدفع كل منهم بجهده وإبداعه تجاه الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة مع التزام الجميع بما يخصه والتخطيط لأهداف لها صفه التحدي والتي تلزم المؤسسة وأفرادها بارتقاء واضح وملموس في نتائج جودة الأداء.

▪ الفهم المتطور والمتكامل للصورة العامة وخاصة بالنسبة لأسس الجودة الموجه لإرضاء متطلبات متلقى الخدمة والمنصبه على جودة العمليات والإجراءات التفصيلية واليومية للعمل عن طريق الندوات والمحاضرات والمطويات.

القرارات وتركيز سلطه اتخاذ القرارات الإدارية والمالية المهمة في يد القيادة الأعلى ومحدودية وسائل الاتصال المتاحة وعدم تفويض السلطة لاتخاذ قرارات تهيء المدرسة لنشر ثقافته الجيدة. (إيناس سعيد، ٢٠١٥، ٧٦)

٣. معوقات خاصه بالمعلمين:

▪ ضعف مستوى رضا المعلمين عن وظيفتهم نتيجة الأوضاع الاقتصادية لمعظم المعلمين وضعف الدافعية لدى المعلمين للتطوير وتحمل مسؤوليات إدارة الجودة. (حسام معوض رجب، ٢٠١٣، ٤)

٤. معوقات خاصه بالمتعلمين:

▪ غياب وجود ملصقات عن الرؤية والرسالة في الفصول والطرق ومداخل المدرسة.
▪ ضعف مشاركة المتعلمين في صياغة الرؤية والرسالة.
▪ غياب الوعي بأهمية حصول المدرسة على الجودة والاعتماد بين المتعلمين.
▪ ضعف تفعيل دور الاتحادات الطلابية والأنشطة اللاصفية بمعظم المدارس وضعف إنتاج الوسائل التعليمية المرتبطة بثقافته الجيدة.

المحور الثاني: الدراسة الميدانية

قامت الباحثة بتصميم استبانة وتم عرضها على المحكمين للتأكد من صحتها وتم تطبيق الاستبانة على عدد (١٦١) مسئول علاقات عامه و(١٤٧) مسئول جودة وبعد التحليل الإحصائي جاءت النتائج حسب الجدول التالي:

وهناك معوقات متعلقة بكل من الإدارة التعليمية والإدارة المدرسية والمعلم والمقررات الدراسية والتكنولوجيا والمبنى المدرسي وعلاقة المدرسة والمجتمع.

١. معوقات خاصه بالإدارة التعليمية:

▪ غياب وجود رؤيه واضحه للإدارة التعليمية حيث أن بعض القيادات في الإدارات غير متفهمه للتغير حيث تعاني من نقص بالمستجدات في علم الإدارة ويغلب عليهم الطابع الروتيني عند إنجاز المعاملات الإدارية.

▪ ضعف التزام الإدارة العليا بتبني ثقافته الجيدة ومقاومه التغير سواء من العاملين أو من في الإدارات وضعف تفهم الساده مديري الإدارات التعليمية لثقافة الجودة ومدى جدتها واثرها على العملية التعليمية بصفه عامه.:

▪ غياب التنسيق بين كافة الوظائف والأقسام الموجودة بالإدارات والمديريات التعليمية وذلك لسوء استغلال الموارد المالية وعدم تفويض المسؤوليات في الإدارة وإلزام المدارس بالتقيد الحرفي بالنظم والتعليمات. (حسام رجب، ٢٠١٣، ٤)

٢. المعوقات المتعلقة بإدارة المدرسة:

▪ ضعف الوعي بمدخل إدارة الجودة الشاملة داخل المدرسة لان بعض القيادات لا تشجع على ضبط الجودة بها.
▪ نقص الصلاحيات الممنوحة للقيادات لاتخاذ القرارات التنظيمية وضعف درجه ثقته القيادات الأعلى في قدره القيادات التنفيذية على اتخاذ

جدول (٢): يوضح استجابات العينة الكلية حول المعوقات التي تواجه نشر ثقافته الجودة

الترتيب	الأهمية النسبية	مستوى الدلالة	ن	البدائل						العبارات
				غير موافق		إلى حد ما		موافق		
				%	ك	%	ك	%	ك	
١	٨٩.٢	٠.٠١	٢٤٨.٢	٧.٨	٢٤	١٦.٩	٥٢	٧٥.٣	٢٣٢	١. غياب رؤية واضحة لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية
٢	٨٦	٠.٠١	١٧٦.٨	١٠.٤	٣٢	٢١.١	٦٥	٦٨.٥	٢١١	٢. بعض القيادات في الإدارات غير متفهمة للجودة.
مكرر ٢	٨٦	٠.٠١	١٩٢.١	١٢.٣	٣٨	١٧.٢	٥٣	٧٠.٥	٢١٧	٣. غلبة الطابع الروتيني عند إنجاز المعاملات الإدارية
١٣	٧٨.٨	٠.٠٥	٦٦.٢	١٨.٢	٥٦	٢٧.٣	٨٤	٥٤.٥	١٦٨	٤. كثرة الأعباء والمهام الموكلة للعلاقات العامة وعدم توافر الوقت الكافي
٣	٨٥.٧	٠.٠١	١٦٢.٩	٩.٤	٢٩	٢٤.٠	٧٤	٦٦.٦	٢٠٥	٥. ضعف الوعي ببرنامج إدارة الجودة الشاملة
٧	٨٢.١	٠.٠١	١٠٧.٨	١٤.٠	٤٣	٢٥.٦	٧٩	٦٠.٤	١٨٦	٦. ضعف التحفيز المعنوي لأخصائيين الإعلام للمشاركة في أعمال الجودة
٨	٨١.٩	٠.٠١	١٠١.٤	١٣.٣	٤١	٢٧.٦	٨٥	٥٩.١	١٨٢	٧. توقع نتائج فورية وليست علي المدى البعيد
٥	٨٣.٩	٠.٠١	١٣٧.٨	١٢.٧	٣٩	٢٣.١	٧١	٦٤.٣	١٩٨	٨. قلة الخبرة والتدريب الكافيين للقيام بمتطلبات الجودة
٤	٨٤.٦	٠.٠١	١٤٣.١	١٠.٤	٣٢	٢٥.٣	٧٨	٦٤.٣	١٩٨	٩. ضعف إلمام أخصائي العلاقات العامة والإعلام بمراحل الحصول علي الجودة
٦	٨٣.٨	٠.٠١	١٢٧.٨	١١.٠	٣٤	٢٦.٦	٨٢	٦٢.٣	١٩٢	١٠. مقاومة التغيير وضعف نظام المحاسبية بإدارات العلاقات العامة
١٢	٧٩.٢	٠.٠١	٦٦.٦	١٥.٩	٤٩	٣٠.٥	٩٤	٥٣.٦	١٦٥	١١. الافتقار لروح العمل الجماعي داخل إدارة العلاقات العامة
٩	٨١.٥	٠.٠١	٩٦.٠	١٤.٠	٤٣	٢٧.٦	٨٥	٥٨.٤	١٨٠	١٢. غياب الصلاحيات الممنوحة للقيادات لاتخاذ القرارات التنظيمية
١١	٨٠.٥	٠.٠١	٩٣.٥	١٧.٥	٥٤	٢٣.٤	٧٢	٥٩.١	١٨٢	١٣. القناعة بأن الأخذ بنظام الجودة اختياري
مكرر ٦	٨٣.٨	٠.٠١	١٢٦.٧	١٠.٧	٣٣	٢٧.٣	٨٤	٦٢.٠	١٩١	١٤. قلة استجابة أولياء الأمور للمشاركة في أعمال الجودة
١٠	٨٠.٦	٠.٠١	٨١.٩	١٣.٦	٤٢	٣٠.٨	٩٥	٥٥.٥	١٧١	١٥. غياب الفهم الصحيح من أخصائي العلاقات العامة بثقافة الجودة وعناصرها

الأعباء ومهام وعدم توافر الوقت الكافي في المرتبة الثالثة عشر مما يؤكد رغبة العينة في ألا يمنع ذلك قيام إدارات العلاقات العامة بنشر ثقافته الجودة.

انفقت العينة على غياب الرؤية الواضحة لإدارات العلاقات العامة وجاء هذا في الترتيب الأول وهو ما يؤكد أهمية صياغته رؤيه ورساله الإدارات العلاقات العامة بينما جاءت استجابات العينة تجاه كثره

جدول (٣)

عينة مسؤولي العلاقات العامة ومسؤولي إدارة الجودة

مستوى الدلالة	كأ	مسئول العلاقات العامة (١٦١)						مسئول الجودة (١٤٧)						العبارات				
		الترتيب	الأهمية النسبية	غير موافق		إلى حد ما		الترتيب	الأهمية النسبية	غير موافق		إلى حد ما			موافق			
				%	ك	%	ك			%	ك	%	ك		%	ك		
غير دالة	٠.٨	١	٨٨.٢	٨.٧	١٤	١٨.٠	٢٩	٧٣.٣	١١٨	١	٩٠.٢	٦.٨	١٠	١٥.٦	٢٣	٧٧.٦	١١٤	١. غياب رؤية واضحة لإدارة العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية
غير دالة	٠.٧	٤	٨٥.٧	٩.٩	١٦	٢٣.٠	٣٧	٦٧.١	١٠٨	٢	٨٦.٤	١٠.٩	١٦	١٩.٠	٢٨	٧٠.١	١٠٣	٢. بعض القيادات في الإدارات غير متفهمة للجودة
غير دالة	٤.٣	٢	٨٨	٨.٧	١٤	١٨.٦	٣٠	٧٢.٧	١١٧	٦	٨٣.٩	١٦.٣	٢٤	١٥.٦	٢٣	٦٨.٠	١٠٠	٣. غلبة الطابع الروتيني عند إنجاز المعاملات الإدارية
غير دالة	٣.٧	١١	٨١.٤	١٤.٣	٢٣	٢٧.٣	٤٤	٥٨.٤	٩٤	٤١	٦٨	٢٢.٤	٣٣	٢٧.٢	٤٠	٥٠.٣	٧٤	٤. كثرة الأعباء والمهام الموكلة للعلاقات العامة وعدم توافر الوقت الكافي
غير دالة	٣.٦	٣	٨٧.٨	٨.١	١٣	٢٠.٥	٣٣	٧١.٤	١١٥	٧	٨٣.٤	١٠.٩	١٦	٢٧.٩	٤١	٦١.٢	٩٠	٥. ضعف الوعي ببرنامج إدارة الجودة الشاملة
٠.٠٥	٦.٧	٥	٨٥.٥	١٠.٦	١٧	٢٢.٤	٣٦	٦٧.١	١٠١	١١	٧٨.٥	١٧.٧	٢٦	٢٩.٣	٤٣	٥٣.١	٧٨	٦. ضعف التحفيز المعنوي لأخصائيين الإعلام للمشاركة في أعمال الجودة
غير دالة	٠.٩	١٠	٨٢	١٤.٣	٢٣	٢٥.٥	٤١	٦٠.٢	٩٧	١١	٨١.٩	١٢.٢	١٨	٢٩.٩	٤٤	٥٧.٨	٨٥	٧. توقع نتائج فورية وليست علي المدى البعيد
غير دالة	٢.٨	٦	٨٤.٩	١٣.٠	٢١	١٩.٣	٣١	٦٧.٧	١٠٩	٩	٨٢.٨	١٢.٢	١٨	٢٧.٢	٤٠	٦٠.٥	٨٩	٨. قلة الخبرة والتدريب الكافيين للقيام بمتطلبات الجودة
غير دالة	٠.٧	٧	٨٣.٦	١١.٢	١٨	٢٦.٧	٤٣	٦٢.١	١٠٠	٣	٨٥.٧	٩.٥	١٤	٢٣.٨	٣٥	٦٦.٧	٩٨	٩. ضعف إلمام أخصائي العلاقات العامة والإعلام بمراحل الحصول علي الجودة
غير دالة	٠.٩	٩	٨٢.٦	١٢.٤	٢٠	٢٧.٣	٤٤	٦٠.٢	٩٧	٤	٨٥	٩.٥	١٤	٢٥.٩	٣٨	٦٤.٦	٩٥	١٠. مقاومة التغيير وضعف نظام المحاسبية بإدارات العلاقات العامة

مستوى الدلالة	ك	مسئول العلاقات العامة (١٦١)						مسئول الجودة (١٤٧)						العبارات				
		الترتيب	الأهمية النسبية	موافق		إلى حد ما		الترتيب	الأهمية النسبية	موافق		إلى حد ما						
				%	ك	%	ك			%	ك	%	ك					
غير دالة	١.٨	١٥	٧٧.٤	١٨.٠	٢٩	٣١.٧	٥١	٥٠.٣	٨١	١٢	٨١.٢	١٣.٦	٢٠	٢٩.٣	٤٣	٥٧.١	٨٤	١١. الافتقار لروح العمل الجماعي داخل إدارة العلاقات العامة
غير دالة	٢.٩	١٢	٨٠.٣	١٣.٧	٢٢	٣١.٧	٥١	٥٤.٧	٨٨	٩	٨٢.٨	١٤.٣	٢١	٢٣.١	٣٤	٦٢.٦	٩٢	١٢. غياب الصلاحيات الممنوحة للقيادات لاتخاذ القرارات التنظيمية
غير دالة	٣.٠	١٣	٧٨.٧	١٨.٦	٣٠	٢٦.٧	٤٣	٥٤.٧	٨٨	١٠	٨٦.٥	١٦.٣	٢٤	١٩.٧	٢٩	٦٣.٦	٩٤	١٣. الفناعة بأن الأخذ بنظام الجودة اختياري
غير دالة	٢.٧	٨	٨٣.٤	٩.٣	١٥	٣١.١	٥٠	٥٩.٦	٩٦	٥	٨٤.١	١٢.٢	١٨	٢٣.١	٣٤	٦٤.٦	٩٥	١٤. قلة استجابة أولياء الأمور للمشاركة في أعمال الجودة
غير دالة	٣.٥	١٤	٧٨.٣	١٦.٨	٢٧	٣١.٧	٥١	٥١.٦	٨٣	٨	٨٣.٢	١٠.٢	١٥	٢٩.٩	٤٤	٥٩.٥	١١٨	١٥. غياب الفهم الصحيح من أخصائي العلاقات العامة بتقافة الجودة وعناصرها

ليكون رأيه على أساس من الحقائق الصحيحة وإحداث تغيير مقصود في اتجاهات الرأي العام وتحقيق السمعة الطيبة للمؤسسة.

٣- أن ثقافته الجودة مجموعه من القيم والسلوك العام والطريقة التي يتبعها المعلمون في ممارستهم اليومية في أعمالهم من خلال قناعتهم بمجموعه من الأفكار والمبادئ والقيم التي تكون بمثابة المحركات والمحفزات واعتبارها بمثابة مسلمات تشكل إطار لسلوكيتهم في ظل قياده واعيه وفق مجموعه من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جوده المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفه محققا الأهداف التربوية التعليمية.

٤- مكونات ثقافته الجودة فلها العديد من المكونات منها المكون المعنوي يحتوى على مجموعه من القيم والمعتقدات ومكون سلوكي يحتوى على مجموعه من والسلوكيات والعادات

يتضح من الجدول السابق اتفاق كل من عينه العلاقات العامة ومسئولي الجودة على أن الرؤية اللازمة للعلاقات العامة غير واضحة، وبالتالي عدم قبول قيام مسئول العلاقات العامة بالعمل على نشر ثقافته الجودة والتالي بينما اختلفت العينتان على ترتيب بقية العبارات.

نتائج البحث

١- العلاقات العامة وظيفه متميزة ذات طبيعة خاصة، فهي ليست مهمه الإدارة العليا أو مهمه إدارة متخصصه فحسب إنما هي مهمه المؤسسة التعليمية التي تأخذ بها ككل ومهمه جميع العاملين بها وهي فن الحصول على رضا الجمهور وثقته وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير.

٢- للعلاقات العامة دور رئيسي تساعد الجمهور على تكوين رأيه بإمداده بكافه المعلومات

- والخبرات والممارسات والمهارات التي تنطوي عليها ثقافه الجودة ومكون مادي يحتوى على ومجموعه الوسائل والأدوات والإجراءات التي تستخدم في مجال العمل تدعيما لهذه الثقافات.
 - ٥- ضرورة تحديد رؤيه واضحه لإدارة العلاقات العامة.
 - ٦- عدم تفهم بعض القيادات لثقافه ورساله وأهداف الجودة وغلبه الطابع الروتيني عند إنجاز المعاملات الإدارية.
 - ٧- ضعف الوعي ببرنامج إدارة الجودة الشاملة يعوق القيام بنشر ثقافه الجودة التي يحتاج إلى جهود كثيره لمواجهه المعوقات.
 - ٨- الافتقار إلى روح الفريق داخل إدارات العلاقات العامة ووجود أعباء كثيره ومهام موكله للعلاقات العامة وعدم توافر وقت كافي لأداء عملهم وهذا لا يعني عدم القيام بنشر ثقافه الجودة.
- المقترحات اللازمة لمواجهه معوقات نشر ثقافه الجودة**
- عمل ندوات ومحاضرات وورش عمل هدفها الأساسي تصحيح مفاهيم العاملين وتغيير المعتقدات بشكل إيجابي نحو نظام الجودة من خلال إقناعهم بأن الثقافه التقليدية لا يمكنها تحقيق عمليات الإصلاح والتطوير.
 - تنظيم برامج ودورات تدريبية للعاملين توضح الإجراءات التنفيذية لنظام الجودة اعتماد على الأساليب التدريبية الحديثة التي تزيد من فاعليه التدريب وتحليل محتواه قابل للتنفيذ مع ضرورة تقويم البرامج التدريبية والاستفادة من نتائج التقويم في البرامج.
 - استبدال القيادة التقليدية بالقيادة المتطورة وتغيير نطاقها كي تتلاءم مع الثقافه العامة الجديدة ومتطلباتها.
 - الاهتمام بالنشر الإعلامي لثقافه الجودة داخل المؤسسة التعليمية وخارجها مما يساعد على تعديل الاتجاهات نحو نظام الجودة وانها ليست نظام يريد أوراق ولكنها نظام يريد الإصلاح والتطور.
 - إلتزام القيادة بالمصداقية والنزاهة مع جميع سياساتها وقراراتها وتعاملاتها الداخلية والخارجية والارتقاء بقدراتها وأدائها لتكون قادره على مواجهه المستجدات المتلاحقة والتعامل معها بإيجابيه وتنتج هذه القيادة نمطا ديمقراطيا يشجع على المشاركة وإبداء الرأي وحرية النقد والابتكار.
 - عدم التعنت والابتعاد عن استعمال القسوة في تطبيق الأسلوب الجديد بما يجب أن يضطلع على مانحن بصدد فعله والتأكيد على أن المنظومة تحتاج إلى جهودهم والتي بدونها لن ينجح تحقيق الأسلوب الجديد.
 - عمل توعيه للقيادات العليا بأهمية التمكين الإداري للقيادات التنفيذية وفقا لأدوارهم وتخصصاتهم وطبيعة مؤسساتهم حيث أن المؤسسات التعليمية لا تستطيع أن تخطو خطوه نحو ثقافه الجودة مادامت تحافظ على هيكلها التنظيمي التقليدي ومن هذا المنطق يتطلب نشر ثقافه الجودة استبدال التقليدية بالأفقية.
 - عمل دراسات تربوية حول الأدوار المتنوعة للعلاقات العامة في النظام التعليمي.
 - عمل مؤتمر علمي عن دور العلاقات العامة في النظام التعليمي.

المراجع:

- ٨- عبد الخالق محمد عفيفي: العلاقات العامة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المكتبة العصرية، ٢٠١٤.
- ٩- عبد الرحمن توفيق: العلاقات العامة الأسس والمبادئ، القاهرة، دار الفجر للنشر، ٢٠١٠.
- ١٠- محمد عنتر أحمد: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، القاهرة، دار العرب للنشر، ٢٠٠٩.
- ١١- هاني رزق عبد الجواد: متطلبات تفعيل ثقافة الجودة الشاملة بين قيادات التعليم الأساسي، رساله ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤.
- ١٢- هناء حافظ بدوي: العلاقات العامة والخدمه الاجتماعيه أسس نظريه ومجالات تطبيقية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠١.
- 13- Andree Surssock: Reflection from the higher education institutions point cluture, Amsterdam, 12-13 march, 2002, <http://www.unige.ch/eua/en/recent/%20news/Amsterdam.pdf>
- 14- Hossam Moawad Rajab <https://www.facebook.com/aldktwrhsamwdrjb/posts/335503981>, 16 April 2013
- 15- Professional Development Group INC: Maintaining A Quality Culture Series, Pittsford, NY, USA, 2000, <http://www.prodevgrb.com/course>
- 16- Robbins, Stephen: Organizational Behavior, (11th ed., pearson education, Inc., N.J, 2005
- ١- أحمد سيد مصطفى، محمد مصيلحي الأنصاري: برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج، <http://www.gulfrtraining.org/tqm/doc/main%20cocontent.doc>
- ٢- أمجد القاسم: الجودة الشاملة في التعليم تعريفها وأهميتها ومبادئها وأهدافها، <http://www.f-law.net/law/threads> السبت، ١٤ يوليو ٢٠١٢
- ٣- حسين عبد الحميد أحمد رشوان: العلاقات العامة من منظور علم الاجتماع، الإسكندرية، المكتب الجارحي الحديث، ٢٠٠٣.
- ٤- حمدي عبد الحارث البخشوندي: العلاقات العامة في الدول النامية، مصر، المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٥.
- ٥- سامي الصلاحات: دور العلاقات العامة في تطوير عمل المؤسسات الوقفيه، دبي، دار القلم للنشر والتوزيع، ٢٠٠٩. ٤
- ٦- سعيد محمد الشيمي: الجودة الشاملة في ثقافة مديري شركات قطاع الاعمال العام، القاهرة، دار العرب للنشر، ٢٠٠٢.
- ٧- الشنيجي، إيناس سعيد عبد الحميد: برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات القيادة الفعالة للمعلمة الأولى برياض الأطفال، مجلة الطفولة والتربية، ٢٠١٠.