

مقترح " أطار متكامل لنشر ثقافة الجودة " رؤية مستقبلية بالتطبيق على كليات

التربية البدنية وعلوم الرياضة العراقية

السيد سيف ساجد ياسر

أ.م.د. خالد اسود لايخ

طالب دكتوراه - جامعة بابل - كلية التربية

كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة

البدنية وعلوم الرياضة

جامعة المثنى

1 - المقمة واهمية البحث

تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بنظم وأساليب ومعايير الجودة الشاملة باعتبارها استراتيجية فعالة لتحقيق وضع تنافسي أفضل للتنمية في شتى المجالات ، فهي تسهم في تحسين كفاءة الأفراد وقدرتهم على التطوير والتحسين مما يمكنها من السبق والتميز .

والاتجاه للتنمية في ظل الجودة الشاملة يتطلب قبول التغيير والتعامل معه باعتباره حقيقة واستيعاب التكنولوجيا الجديدة كعنصر حاكم لتفكير الإدارة واختياراتها ، والأخذ بمفاهيم العمل الجماعي وتكوين المنظومات والشبكات المترابطة والمتفاعلة ، وأهمية التعامل في المستقبل ، وكذا إدراك أهمية الاستثمار الأمثل لكل الطاقات والموارد وحشدها لتحقيق التميز . وكل ذلك يتطلب بالضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة بين الأفراد في مختلف المجالات ، بهدف توفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة لتحقيق الرخاء الاقتصادي ، وقادرة على التعامل مع متطلبات الجودة الشاملة في التنمية .

لذلك ليس غريباً ان تركز كليات التربية الرياضية بشكل كبير في المراحل الأولى من تطبيق الجودة الشاملة على إحداث التغيير المناسب في ثقافتها من اجل تمهيد تربتها الداخلية لاستقبال بذور الجودة الشاملة وإنمائها وجني ثمارها . أما إغفال التأكد من ملائمة ثقافة المؤسسة التعليمية للحد الأدنى من متطلبات الجودة الشاملة قبل التوسع في تطبيقها فهو محاولة استنبات بذرة طيبة في أرض غير مناسبة لها وهو حكم مسبق بفشل التجربة وإغلاق الطريق أمامها مستقبلاً.

مشكلة الدراسة

لكل ما سبق وغيره يبرز التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة:

ما الإطار المتكامل لنشر ثقافة الجودة الشاملة في كليات التربية البدنية وعلوم الرياضة

في الجامعات العراقية؟

أهداف الدراسة :

1. الإسهام في نشر ثقافة الجودة الشاملة والترويج لها بهدف توضيح مزاياها وحشد عدد كبير من

المؤيدين والداعمين لها وتقليل الراضين والمقاومين لفكرة تطبيقها .

أهمية الدراسة :

1. تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع ثقافة الجودة الشاملة في حيث أنها بيئة لم يسبق ان تمت دراستها اذ تقتقر المكتبات المحلية لمثل هذه الدراسات حيث تعد على حد علم الباحثة الأولى من نوعها في الكلية .
2. تبرز الدراسة أهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب في تحسين النظام التعليمي العالي وتطويره .
3. تطوير وتحسين الأساليب العلمية في نشر ثقافة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

3- موضوعات الدراسة

3-1 مقترح " إطار متكامل لنشر ثقافة الجودة "

ان التزام الإدارة العليا مطلب اساسي لتحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية المتمثلة في إدارتها كما ان سلوكها اليومي في تسيير الأمور هو دليل مهم للآخرين على تبنيها لنظام الجودة بهدف تحسين الأداء ، كما ان دعمها ومشاركتها في تنفيذ عمليات نظام الجودة إشارة واضحة وايجابية الى كافة موظفي المؤسسة التعليمية .



1. توفير واعتماد المخصصات المالية للاستثمار في إدارة الجودة الشاملة :

يتطلب الانطلاق بمشروع إدارة الجودة الشاملة والاستمرار في تطبيقها استثماراً مالياً حيث ثبت بالدليل ان الاستثمار في مشروع كهذا يعطي عائداً جوهرياً من الناحية النقدية ومن ناحية رضا العميل كذلك فإنه يعطي المؤسسة التعليمية ميزة تنافسية مستمرة ، وتحديد مقدار

الاستثمار المطلوب بصورة دقيقة قد لا يكون سهلاً إلا انه سيكون متواضعاً مقارنة بالعائد المتحقق من جراء التخطيط والتنفيذ الجيدين لعملية إدارة الجودة الشاملة .

2. توفير الوقت اللازم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة واعتماده :

ان استثمار الوقت لتطبيق الجودة الشاملة ، بالإضافة الى الاستثمار النقدي ، يعد أمراً ضرورياً وتخصص الإدارة العليا جزءاً من وقتها الثمين لتعمل في إدارة الجودة الشاملة وكذلك تخصيص ما يلزم من الوقت لتدريب فرق التحسين والسماح لها بعقد اجتماعات دورية والاحتفال بإنجازات أهداف الجودة يعد مؤشراً قوياً من الإدارة العليا الى جميع موظفي المؤسسة التعليمية بأن هناك التزاماً من قبلها بإدارة الجودة الشاملة مما يعطي الموظفين حافزاً قوياً بالالتزام .

3. جعل التدريب والتعلم على إدارة الجودة الشاملة إلزامياً للجميع :

بالتدريب تتحول النوايا الحسنة للإدارة العليا لدعم إدارة الجودة الشاملة الى نتائج حسنة . ومن غير التدريب يستمر الموظفون بممارسة أعمالهم طبقاً للأساليب والطرق القديمة مما يؤدي بهم الى تحقيق نفس النتائج السابقة كما يبقى الأسلوب في التعامل مع الآخرين وخدماتهم دون تغيير ، وعدد الحضور للدورات التدريبية المختلفة الخاصة بالجودة يعد من مؤشرات تقدم تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وبالإضافة الى حضور الدورات التدريبية يجب على الإدارة حث الموظفين على مواصلة التعليم المستمر من خلال المطالعة وحضور الندوات والقيام بالممارسة الفعلية لنشاطات ومبادئ الجودة الشاملة .

لذا يجب على أعضاء فريق الإدارة العليا ان يكونوا من اوائل المتدربين على إدارة الجودة الشاملة وعليهم ان يتعلموا المفاهيم والأدوات والتقنيات الخاصة بها ، بعد ذلك عليهم ان يبحثوا عن وسائل وطرق للمشاركة في دورات تدريبية أخرى تتعقد على مدار السنة ، ولا يجب اعتبار أي دورة تتعقد في المؤسسة التعليمية أنها تامة إلا بعد قيام واحد أو أكثر من اعضاء فريق الإدارة العليا بزيارة قصيرة لفصول التدريب والتحدث مع المتدربين بشأن الدورة وما تم اكتسابه منها.

4. توفير الخدمات الاستشارية الخارجية المؤسسة التعليمية :

تعتبر مهمة تأسيس وتطوير عملية إدارة الجودة الشاملة من الكبر والتعقيد والأهمية مما يجعلها في كثير من الأحيان تتطلب الاستعانة باستشاريين في إدارة الجودة .

5. إلقاء الخطب والظهور في المناسبات المساندة لإدارة الجودة الشاملة :

تعد المساندة الظاهرة لإدارة الجودة الشاملة من الإدارة العليا من الأمور الحيوية . ومع توقيع مدير المؤسسة التعليمية على المخصصات المالية واجتماعه بالاستشاريين يعدان ضروريان لنجاح عملية إدارة الجودة الشاملة ، إلا ان مثل هذه الأنشطة قد لا تكون ظاهرة تماماً في المنشأة لذا يجب الوقوف وجهاً لوجه مع الموظفين على كافة مستوياتهم في جميع المواقع عند تطبيق إدارة

الجودة الشاملة ليدل بجلاء على المساندة الواضحة والقوية للمشروع ، وممارسة كهذه من قبل الإدارة العليا سيعطيها الحافز لتعلم إدارة الجودة الشاملة والحوار باتجاهين مع الموظفين الذين تطلب اليهم التفاني في تعلم وتبني إدارة الجودة الشاملة .

6. تأسيس إدارة خاصة بالجودة الشاملة وتوجيه اعمالها :

على الإدارة العليا ان تقوم بتأسيس او ايجاد إدارة او وحدة تنظيمية خاصة بالجودة على مستوى المؤسسة التعليمية ويوصي ان تكون تبعيتها للمدير مباشرة وذلك لدعم الجودة الشاملة من خلال جهة متفرغة . وتبعية مثل هذه الإدارة لأعلى سلطة في المؤسسة التعليمية دون غيرها يلغى احتمال تحييزها للتوجهات الخاصة او الوظيفية للمستويات الإدارية الأدنى. كما يمكنها من تكوين النظرة الشاملة في العمليات البيئية بين كافة الادارات وتقديم تقاريرها مباشرة الى اعلى سلطة وبحياد تام .

7. وضع رؤية وسياسة للجودة :

على كل كلية ان تضع لنفسها سياسة للجودة على مستوى الكلية تسترشد بها في أعمالها اليومية كما عليها ان تضع لنفسها رؤية جودة تنقلها الى المستقبل من خلال التزامها بمجموعة من المبادئ والقيم .

ووضع سياسة ورؤية للجودة هي من مسؤولية الإدارة العليا وعليهم شخصياً تقع مسؤولية إيصالها وتبليغها الى جميع موظفي الكلية على اختلاف مراكزهم ومواقعهم . وبذل الجهد والوقت من قبل الإدارة العليا لوضع سياسة ورؤية للجودة وإيصالها لكافة المواقع في الكلية يعطي مؤشراً قوياً وإيجابياً بايمان والتزام الادارة العليا الأكد بادارة الجودة الشاملة .

8. التعامل مع مقاومة التغيير :

تبدأ حرارة مشروع إدارة الجودة الشاملة عندما تبدأ الإدارة العليا بالوقوف وجهاً لوجه امام مشكلة التعامل مع مقاومة التغيير خاصة عندما تكون المقاومة ظاهرة وكلامية ويكون مصدرها أصحاب المراكز القيادية . وقيادة الكلية مطالبة بالتعامل مع مقاومة التغيير بسرعة وبحزم شديدين .

9. ربط نظام المكافآت والأجور مع نظام إدارة الجودة الشاملة : **ISQ**

هناك قول مأثور وهو ان " العمل الذي سيتم مكافأته يتم انجازه " وبالنسبة للمديرين والموظفين على السواء فإنه ليس هناك نظاماً مؤسسياً أقوى وأسطع لديهم من نظام المكافآت والأجور . فالأعمال التي يتم مكافأتها وتقديرها ستستقطب الأفراد للقيام بها وانجازها . وعلى الإدارة العليا ان تدعم بقوة المراجعة الكاملة لنظام المكافآت والأجور للتأكد من انه يوجه السلوك والأداء في الاتجاه الصحيح . وأي مراجعة لنظام المكافآت والأجور يجب ان تركز على جميع الأمور المتعلقة بالأداء بما في ذلك تقييم الأداء ، تطبيقات وممارسات الأجور ، العلاوات او الزيادات

الدورية ، مبالغ الحوافز والمكافآت الخاصة ، الجوائز التقديرية ، قرارات الترقيات ، وأي مكافآت أخرى . فإذا كان نظام المكافآت والاحور بكامله لا يدعم مفاهيم ومبادئ الجودة الشاملة فإن افراد المؤسسة التعليمية سيتجهون نحو الهدف والنهاية الخطأ .

10. مراجعة عروض فوق تحسين الجودة :

على الإدارة العليا ان تقوم بحضور عروض الفرق للمشاريع التحسينية التي تم انجازها وتقييم هذه الانجازات واعتماد التوصيات الخاصة باجراءات التغييرات اللازمة على المشاريع ، وأي اعتماد لمثل هذه التوصيات يتطلب في معظم الحيات رصد مخصصات مالية لتنفيذ التوصيات . وقدرة الإدارة العليا على الفهم الكامل لكيفية وصول فرق التحسين الى استنتاجاتهم وتوصياتهم يساعدها في اتخاذ أفضل القرارات . ويجب ان يتوفر لدى اللجنة المكلفة بمراجعة مشروع تحسين معين لفريق معين مقداراً من المعرفة عن العملية التي خضعت للدراسة والتحسين مساوياً لما لدى فريق التحسين نفسه ليتمكن اللجنة المختص اولاً من اتخاذ القرار الصائب ثانياً للتأكيد للفريق المرشح للفوز بالجائزة ان مشروع التحسين قد تم فهمه وتقديره .

ويجب على الإدارة العليا ان تلعب دوراً رئيسياً في عملية اختيار فرق التحسين لمنحهم جوائز تقديرية والذي لا يتأتى لهم إلا في حالة تمكنهم من جوانب القوة وجوانب الضعف في مشروع التحسين المعروف عليهم من قبل الفريق .

11. تسليم الشهادات والجوائز التقديرية لتحسين الجودة :

ان مشاركة الادارة العليا في نشاط كهذا يغلب عليه الكثير من المرح والمتعة . لذا نجد ان كل عضو من اعضاء الإدارة العليا تقريباً يسره ان يشارك في فعاليات احتفالات تسليم الجوائز التقديرية الى الوجوه المبتسمة للأفراد الذين حققوا انجازات قيمة للمؤسسة التعليمية يعد من اللحظات السارة .

وعلى اعضاء فريق الادارة العليا ان يستمر في لعب دور قيادي في كل الفعاليات الخاصة بتقدير الانجازات القيمة ومن ذلك الاتباع الدائم للأساليب غير لارسمية مثل تجوال عضو الإدارة العليا في المؤسسة التعليمية والتحري عن الموظفين المجددين والمجيدين من حيث الجودة ليقوموا بمصافحتهم وتقديم كلمات الشكر المخلصة لهم .

أما في المناسبات الرسمية فعلى عضو الإدارة العليا ان يقوم بتسليم شهادات للموظفين الذين أتموا دورات تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة ، وكذلك تسليم الجوائز للفرق التي اتمت مشاريع تحسين الجودة .

12. الاتصال والتحدث مع العملاء :

ان قيام أعضاء الادارة العليا بالتحدث مع العملاء يعد عملاً في غاية الأهمية ويعمل على الترويج والمشاركة في إنجاز عملية إدارة الجودة الشاملة . ولسوء الحظ فإن القلة القليلة من أعضاء الإدارة العليا في كثير من المؤسسات التعليمية يقوم بممارسة هذا العمل . ان الجودة هي تلبية احتياجات العملاء ، ويتطلب ذلك ان يتوفر لدينا الفهم الواضح والآني لأحتياجات وتوقعات العميل ، وثانياً ، ان يتوفر لدينا الفهم الواضح والاني لرأيهم في السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة التعليمية لهم حالياً ونشاط كهذا يعد أكثر أهمية من يتم حصره في استبيان يوزع على العملاء ومن ثم يترك تحليله وتفسيره للمرؤوسين .

وبعد الاستماع الى نتائج استطلاعات رأي العملاء والمجموعة المركزة وما شابه ذلك من الأمور الجيدة الا ان على الإدارة العليا البحث عن وسائل وطرق تتفاعل فيها مباشرة وبشكل دوري مع العملاء حتى يتوفر لديها الاحساس الصادق والواقعي لما يفكر به العميل . كما ان قيام المديرين بزيارة العملاء او التحدث معهم على الهاتف للوقوف على مدى رضاهم عن خدمات المؤسسة التعليمية يعد أمراً في غاية الأهمية . ونشاط كهذا يجب ان يشمل العملاء الغاضبون والعملاء الراضون بخدمات المؤسسة التعليمية لأهمية معرفة ما تقوم به من خدمات جيدة وخدمات سيئة للعملاء . ومن الموجهة للإدارة العليا والمراسلات الروتينية .

13. قيادة جهود التخطيط للجودة :

الإدارة العليا هي المسؤولة عن توجيه عملية تخطيط الجودة وعلى المدير ان يقود بنفسه الاجتماعات الخاصة بتعريف رؤية المؤسسة التعليمية ، وعوامل النجاح الحرجة ، والاهداف طويلة الأمد والبيئة التنافسية والتشريعية والاقتصادية التي تعمل فيها المؤسسة التعليمية . كذلك عليه ان يربط تقييم المؤسسة التعليمية لاحتياجات العملاء بعملية تخطيط الجودة وعلى الإدارة العليا ان تأخذ موقعها القيادي في نشر وتبليغ الخطة للموظفين في كافة أرجاء الكلية ، كما عليها ان تلزم كافة الوحدات التنظيمية (الإدارات) في المؤسسة التعليمية ان تحدد الطرق التي ستتمكن بواسطتها من دعم الخطة وعوامل النجاح الحرجة .

14. اعتماد أفكار ومقترحات مشاريع تحسين الجودة التي تعرض عليها :

مع ان اعتماد افكار ومقترحات مشاريع تحسين الجودة يدخل نوعاً ما ضمن رسالة لجنة توجيه الجودة وجهود تخطيط الجودة الا ان أهميته تستحق ان يتم ذكره بشكل منفصل . فعندما يبدأ مشروع إدارة الجودة الشاملة بالوقوف على قدميه سيبدأ موظفو المؤسسة التعليمية بتقديم اقتراحاتهم الخاصة بمشاريع تحسين الجودة لتقوم الفرق بتنفيذها .ومراجعة الإدارة العليا للمشاريع المقترحة واعتمادها لها يعكس بوضوح مشاركتها في إدارة الجودة الشاملة وذلك

لحاجة هذه المشاريع في النهاية الى مخصصات مالية ولكونها تحتاج لأن تخضع للتقييم بهدف تحديد الكيفية والمدى الذي ستساهم فيه هذه المشاريع في تحقيق الأهداف الهامة وعوامل النجاح الحرجة .

ويجب ان تتسم أي عملية مراجعة واعتماد للمشاريع من قبل الادارة العليا / لجنة الجودة الشاملة بالكفاءة حتى لا يتأخر تشكيل الفرق وتدريب أعضائها.

15. القيام بزيارة الفرق والإدارات أثناء اجتماعاتها :

لقد اصبحت عبارة " الإدارة بالتجوال " مألوفة لدى الكثيرين من أعضاء فرق الإدارات العليا في المؤسسات التعليمية ويعني ذلك التجوال فيها والتفاعل مع الموظفين بطريقة غير رسمية والاستفسار عن المعوقات التي تعترض عملهم . وتعتبر هذه الطريقة او الاسلوب في غاية الأهمية لإظهار اهتمام والتزام المدير وفريق الادارة العليا بادارة الجودة الشاملة .

أما ميسري او موجهي فعليهم ان يحيطوا الادارة العليا او اعضاء لجنة الجودة الشاملة علماً بأماكن وطبيعة نشاطات الجودة الشاملة الجارية في المؤسسة التعليمية خاصة أماكن ومواعيد اجتماعات فرق التحسين . ويقوم اعضاء الإدارة العليا / لجنة الجودة الشاملة بناء على ذلك بزيارة هذه الاجتماعات والمشاركة فيها وطرح الاسئلة وعرض المساعدة وهذه الممارسات والاهتمامات من قبل الادارة العليا سرعان ما يستقبلها الفريق بالغبطة دون نسيان .

16. التحدث بلغة الجودة الشاملة :

في الوقت الذي تبدأ فيها جذور إدارة الجودة الشاملة تأخذ في طريقها في العمق فإن ذلك يعني ان الكلية بدأت تتحدث للغة الجودة . ولا شك ان مشاركتك النشطة ، كمدير من خلال التدريب وإعمال الفرق ستوفر لك الدراية والمعرفة الجيدة بإدارة الجودة الشاملة .وتصبح الكلمات والعبارات مثل القلة المهمة Vital few ، تحليل السبب والأثر Cause and Effect Analysis ، جمع البيانات Data Collection احتياجات العملاء (Customer's Needs) ، الاسباب الجذرية (Root Cause) وغيرها من العبارات هي لغة التحدث في كافة المستويات الوظيفية في المؤسسة التعليمية ومن المهم جداً ان تتحدث الادارة العليا بهذه اللغة لإيجاد بيئة تختص بإدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية ولغة مشتركة كهذه لها تأثير قوي في الفعالية المؤسسية / التنظيمية حيث تعمل على ازالة الحواجز بين المستويات الإدارية المختلفة وتسهل عملية التخاطب والتفاهم بينهم .

17. تقييم ثقافة المؤسسة التعليمية :

عمل الخبراء الداخليين بالمؤسسة التعليمية (القائمين على تقديم الجودة الشاملة) على جمع بعض البيانات الأساس الاتي يمكن من خلالها تقييم ثقافتها على المحاور الأهم اللازمة لبدء

العمل في فرق التحسين المستمر . توفر أدوات التحسين المستمر نفسها بعض الادوات الممكن استخدامها لذلك مثل تحليل مجالات القوى . من الممكن في البداية الاستعانة باستشاري متخصص لأهمية هذا المرحلة ولتكون فرصة تدريبية للخبراء الداخليين أنفسهم .

الهدف من هذه الخطوة هو التعرف على العوامل المساعدة لتطبيق الجودة الشاملة (سواء العوامل المتعلقة بثقافة المؤسسة التعليمية او ممارستها التنظيمية او توجهات الاشخاص المؤثرين فيها) . وكذلك التعرف تحديداً على العوامل غير المساعدة (او المناهضة) لمفهوم الجودة الشاملة.

18. وضع خطة التطبيق المبدئي :

تتسم خطة التطبيق المبدئي بالواقعية والاعتبار العملي لكل القوى الايجابية والسلبية التي تم التعرف عليها في الخطوة السابقة . ومرة أخرى نجد في ادوات التحسين المستمر نفسها ما يساعد هذه الخطوة وذلك باستخدام أدوات التخطيط مثل التخطيط الوقائي وخطة العمل . من المناسب ان تتسم الخطة المبدئية بالحيطه والحذر فلا تبالغ بالتفاؤل وإنما تركز على تعظيم احتمالات النجاح ولو كان نجاحاً صغيراً .

19. توفير عناصر النجاح :

من المهم تماماً وضع كل الدعم اللازم من خلال تقليل عدد الفرق الأولى وتخير المشاركين فيها بدقة وتخير الاماكن التي يتم البدء فيها ومراقبة تقدمها عن كثب (دون التدخل في أعمالها) ومراعاة توفير الموارد اللازمة بما في ذلك وقت الاشخاص ومراقبة عدم تعرضها لمعوقات (مثل التضارب بين تعليمات الرؤساء واحتياجات الفريق) .

20. الاهتمام بتوصيات الفريق :

لا يوجد اكثر من ضرر على فرق الجودة الشاملة من إدارة الجهود المبذولة وعدم اعطائها ما تستحق من اهتمام ، حيث يجب تأمين القنوات المناسبة لعرض التوصيات على ذوي الصلاحية في مناخ ايجابي ومناقشتها بصورة موضوعية تثمر تنقيح ما يجب تنقيحه وقبول ما تثبت جدواه واستبعاد ما لا يجد مبررات كافية للبقاء . أي ان الضمان المطلوب هو الاعتبار المحايد للتوصيات وتشجيع الفرق اللاحقة من خلال تأييد اعمال الفرق السابقة ، وبالطبع فإن ذلك لا يعني بأي حال تطبيق توصيات غير مدروسة او غير ذات جدوى .

ان الثمرة الحقيقية للفرق الأولى ليست قيم تحقق من تحسين قدر ما هي قيم يتحقق من نجاح لمنهجية التحسين المستمر بم يشجع المزيد من المشاركات والنجاحات. لذلك يجب العمل على التعزيز الايجابي للنجاحات بالوسائل المناسبة ومن ذلك نشر النجاحات والتنويه باعمال الفريق

ان انتشار الثقافة الصحيحة للجودة الشاملة هي الضمان الوحيد لاستمرارية تطبيق الادارة بالجودة الشاملة في المؤسسة التعليمية . أما ارتباطها بنظم رقابة محكمة او التزام متشدد من الإدارة العليا فهو محكوم عليه بالفشل الحتمي على المدى البعيد .

21. احداث تغيير في طبيعة النظام الاجتماعي لتنمية ثقافة الجودة :

ويشمل التغيير توظيف التكنولوجيا الجديدة المتوفرة في المؤسسة التعليمية والتي تساند العملية التعليمية داخل القاعات الدراسية والمكاتب الادارية بما يساعد الطلاب على امتلاك المهارات التكنولوجية والتعلم الذاتي المستمرة والمتابعة المستمرة بحيث يشمل التغيير (النظام التقني ، النظام الاداري ، توفير نظام فعال للمعلومات) .

4 - الخاتمة:

التوصيات :

في ضوء تحليل نتائج الدراسة يقترح الباحثون مجموعة من التوصيات للقائمين على اتخاذ القرارات :

1. تحديد رؤية مستقبلية واضحة في إطار الجودة الشاملة تمكن الكلية من مواجهة التحديات والقيام بمسؤولياتها بكفاءة ، واستثمار الموارد المتوفرة بما يحقق النوعية.
2. التزام ودعم الإدارة العليا لسياسة واضحة ومعلنة نشر ثقافة الجودة الشاملة في الكليات .
3. ضبط وتطوير النظام الإداري استناداً لتوصيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي .
4. نشر فلسفة وثقافة الجودة الشاملة داخل الكلية ، وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم لإنجاح تطبيقها وتحسين شروط نجاحها .
5. تطبيق البحوث العلمية المتجددة للتعرف على حاجات ورغبات المستفيدين والعمل على اشباعها وتحقيقها بشكل أفضل من خلال دراسات مسحية مستمرة .
6. التوجه نحو اللامركزية في اتخاذ القرارات ، وأتاحة فرص المشاركة للعاملين وللمجتمع في القرارات المتخذة لأجل التطوير والتمايز ، مع تطبيق مبدأ القيادة التشاركية القادرة على اتخاذ القرارات الرشيدة ، وحل المشكلات بشكل علمي وموضوعي .
7. زيادة اهتمام القيادة التعليمية في الكلية بقضية التحسين والتطوير المستمرين كأساس لجودة المخرجات ، مع تطبيق المرونة وعدم الجمود الفكري في ادائها لأعمالها .
8. اعتماد نظام مالي لإدارة الجودة الشاملة يتسم بالشفافية وتحمل المسؤولية ، وتوظيف الامكانيات والطاقات المادية والبشرية وترجمة مفهوم إدارة الجودة الشاملة الى أداء عملي من خلال التطوير المستمر لعمليات التخطيط والتنظيم والتدريب والرقابة .

9. ان تتبنى الكلية نظم حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل توفير البيانات والمعلومات عن كافة مدخلات النظام وفق المنهج العلمي .
10. تبني برامج علمية مناسبة ومستمرة لتدريب وتطوير الكوادر البشرية لمواكبة التطورات والتغيرات وفق معايير الجودة العالمية والمحلية .
11. العمل على توفير الكوادر القيادية المؤهلة المدربة على إدارة الجودة الشاملة.
12. ضرورة تبني سياسات إعلامية وإرشادية مكثفة لتوعية الموظفين بالجودة الشاملة .
13. استثمار الوسائط التقنية الحديثة المتنوعة في عملية تنفيذ سياسة نشر ثقافة الجودة بين الموظفين .
14. إثراء المكتبات بكافة المراجع والكتب الحديثة والدوريات ... الخ مع توفير خدمة الانترنت لتخدم الطلاب والعاملين بشكل يحقق المنفعة .
15. تعزيز التواصل والترابط والتعاون بين الكليات التقنية ومؤسسات المجتمع المحلي والعربي والعالمى بهدف الاستفادة من الخبرات المحلية والدولية في إطار الجودة الشاملة والتميز .
16. الاهتمام بعملية التقييم الذاتي وتوفير الكوادر المؤهلة لذلك ، مع اعتماد أساليب تقويم حديثة تعتمد آلياتها على مبدأ إدارة الجودة الشاملة .

المصادر

- 1- العاجز ، فؤاد ونشوان : تطوير التعليم الجامعي في ضوء ادارة الجودة الشاملة ،مجلة الجودة التعليم العالي، الجامعة الاسلامية بغزة، المجلد الاول ، العدد الثاني ، 2005
- 2- الجسر ، سمير: اعادة تنظيم التعليم العالي الخاص، ورقة عمل لورشة في وزارة التربية والتعليم العالي، بيروت، لبنان ، 2004
- 3- داود، اسامة: دور الادارة العليا في بناء ثقافة الجودة الشاملة ،2005
- 4- العباس، هشام بن عبد الله: ضبط الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات باستخدام مفهوم ادارة الجودة الشاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية ، العدد22، 2002