

(متطلبات ادارة جودة العمل في
مؤسسات التعليم العالي
ومؤسسات الدولة المختلفة)



اعداد

أ.م. غازي عطية زراك

كلية العلوم-قسم علوم الارض التطبيقية

(متطلبات ادارة جودة العمل في مؤسسات التعليم العالي ومؤسسات الدولة المختلفة)

- ان ادق تعريف للجودة هو الإتقان في أداء العمل على أتم وجه وانجازه على أفضل صورته والحفاظ على ممتلكات المؤسسة والحرص على انجاز العمل وإتمامه في اقل وقت وبأعلى قيمة وقبل كل ذلك دقة ومهارة التصنيع والمخرجات النهائية للمؤسسة المعنية.
- مفهوم الشامل للجودة : هي الالتزام والإيفاء بمتطلبات وتوقعات الزبائن بصفة دائمة ، والهدف هو تحقيق أو اجتياز توقعات الزبائن في جميع الأوقات وتقاس الجودة بمدى قبول الزبائن من خلال الوقاية من حدوث العيوب و الأخطاء فضلا عن تصنيع المنتجات بشكل أفضل هو الطريق الأمثل الذي يؤدي إلى تصنيعها بشكل أسرع و أرخص

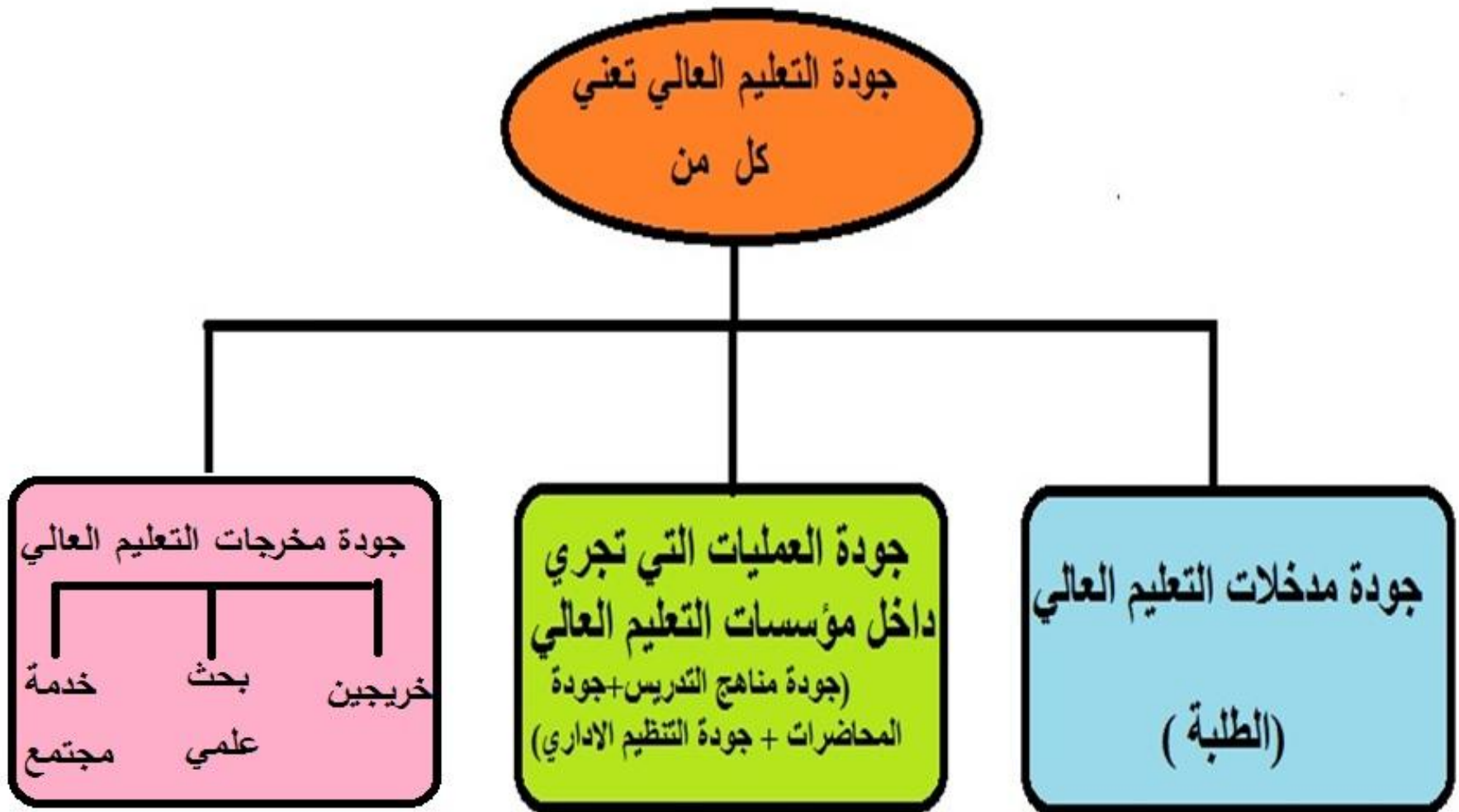
اصبحت كلمة الجودة تتردد كثيرا فى عالم المنتجات والخدمات بشتى أنواعها فى جميع دول العالم وحتى فى المؤسسات التعليمية أصبحت هى المعيار الاساسي الذي على اساسه تقاس رصانة هذه المؤسسة ومستواها العلمي على ضوء ما تقدمه من علوم حديثة وطرق تدريس ومعارف تسهل عملية اىصال المعلومة الى المتلقي بصورة واضحة وحديثة.

تعتبر الجودة فى الوقت الحاضر أسلوب إدارى وصفة فضلا عن كونها خاصية فى جميع المنتجات والخدمات التي تقدمها أي مؤسسة مختصة بعمل ما، يتضح من ذلك ان المقصود من وراء تبني فكر وأسلوب الجودة هو رضاء الزبون او العميل فضلا عن تحقيق المكاسب والأرباح .

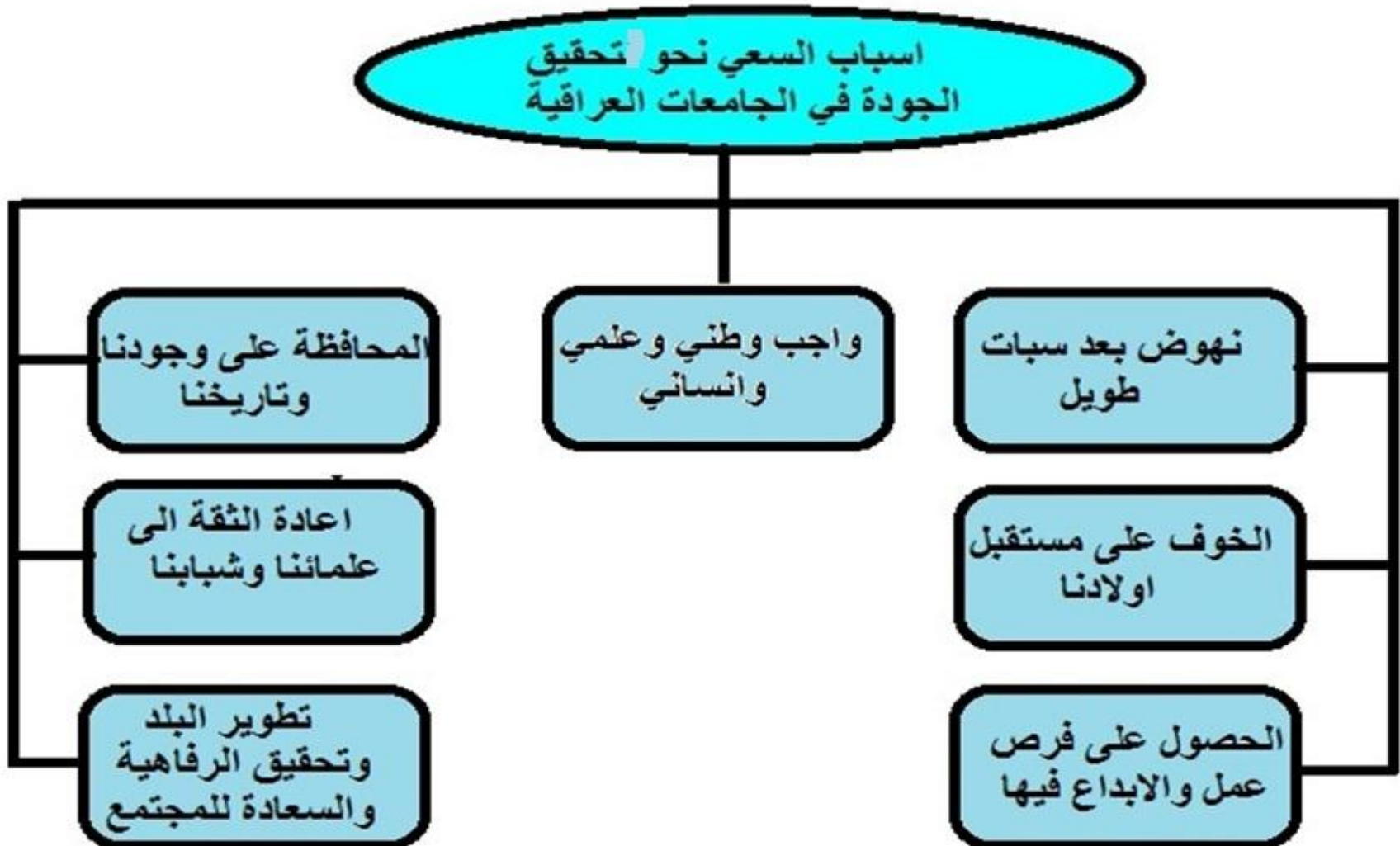
الجودة من وجهة نظر الزبون يرى أن الجودة هي جودة التصميم في المنتج او في مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة او الشركة المعنية ، اما في المؤسسات التعليمية يرى الطالب ان الجودة تكمن في نوعية المحاضرات المقدمة واتباع الاسلوب الحديث في عرض المحاضرات مع وسائل الايضاح مع التأثير المباشر لشخصية الاستاذ وطريقة الكلام بصوت واضح ولغة فصيحة مفهومة مركزة فضلا عن عدم هدر الوقت بالخروج عن فحوى المحاضرة بغية قتل الوقت، وهو ما يتحقق من خلال تطبيق مفاهيم وخصائص الجودة.

وعليه فإن كلا المعنيين المتشابهين هما جودة التصميم وجودة الأداء وكلاهما وجهان لعملة واحدة (وهو منتج ذو جودة وكفاءه عالية) ونقطتي الخلاف بين الزبون أو متلقي الخدمة وصاحب المنتج أو مقدم الخدمة هما السعر والتكلفة . فالعميل يريد منتج ذو جودة عالية بأقل سعر وصاحب المنتج او مقدم الخدمة يبحث عن منتج ذو جودة عالية ولكن بأقل تكلفة . ومن هنا تكون المعادلة الصعبة والتي قامت عليها كل أنظمة الجودة في الأصل والتي تهدف إلى رضا الزبون وتحقيق مكاسب عالية وإنتاجية أكثر .

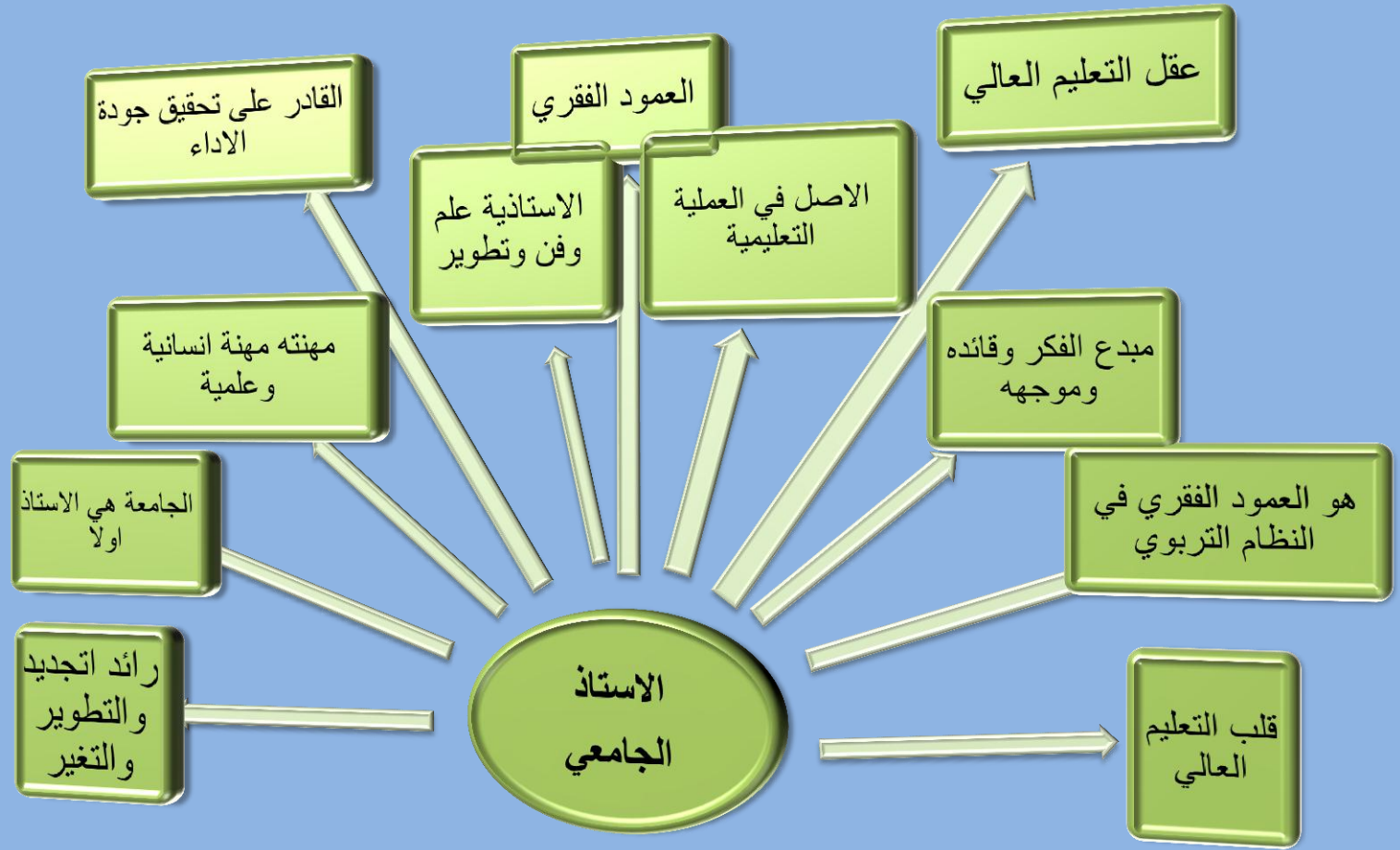
1- ما معنى الجودة في التعلم والتعليم العالي التي نريد من الجامعة أن تعمل باستمرار لتحقيقها؟



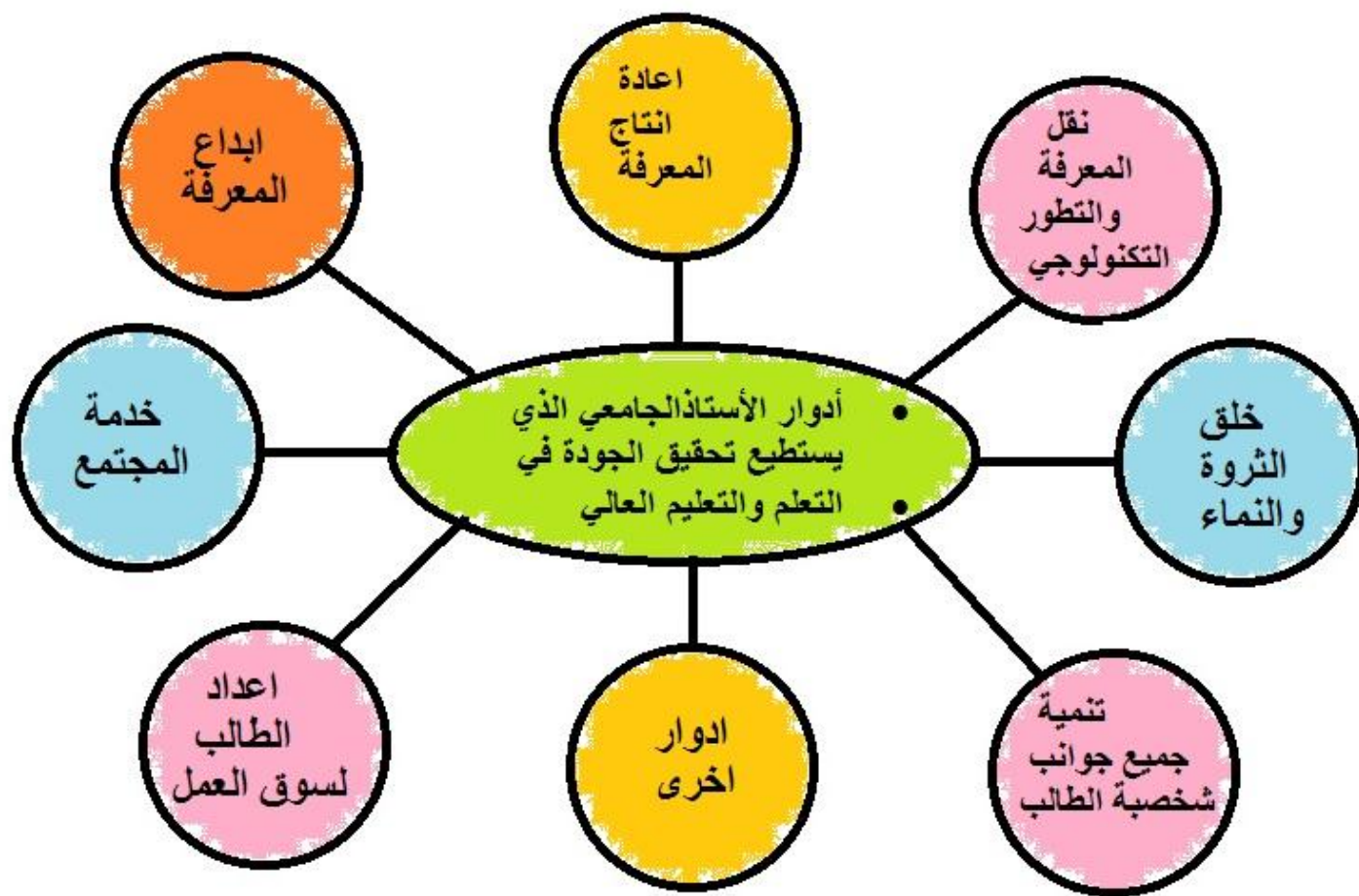
2- لماذا جودة التعلم والتعليم العالي العراقي الآن؟



3- من هو الشخص المؤهل والقادر على تنمية التفكير والإبداع وتحقيق جودة الأداء في التعلم والتعليم العالي؟ يجب الباحثون في التعليم العالي أنه الأستاذ الجامعي. لماذا...؟



4- الأدوار الرئيسية للإستاذ الجامعي الذي يمكنه أن يحقق تنمية التفكير والإبداع وجودة التعلم والتعليم العالي؟



5- على الرغم من كون الأستاذ الجامعي رائد التغيير والتطوير والإبداع والجودة، إلا أنه يوجد عدد من الأساتذة يقفون ضد برامج الجودة والتطوير والتحسين والإبداع. وهنا نستغرب ونسأل: لماذا؟

• أهم أسباب مقاومة معارضة العاملون في التعليم العالي وفي مقدمتهم الأستاذ الجامعي لبرامج تنمية التفكير والإبداع وتحقيق الجودة في التعلم والتعليم العالي؟

أهم أسباب مقاومة العاملين في الجامعات
دعوات تنمية التفكير والإبداع وتحقيق
جودة التعلم والتعليم العالي

الجهل
بأهمية
التطور
العلمي

الخوف من
التغيير
والتجديد

البنية
التحتية
المتخلفة

اختيار
الاستاذ
واعداده
وتدريبه

الادارة
غير
الكفوءة

عدم
وضوح
الاهداف

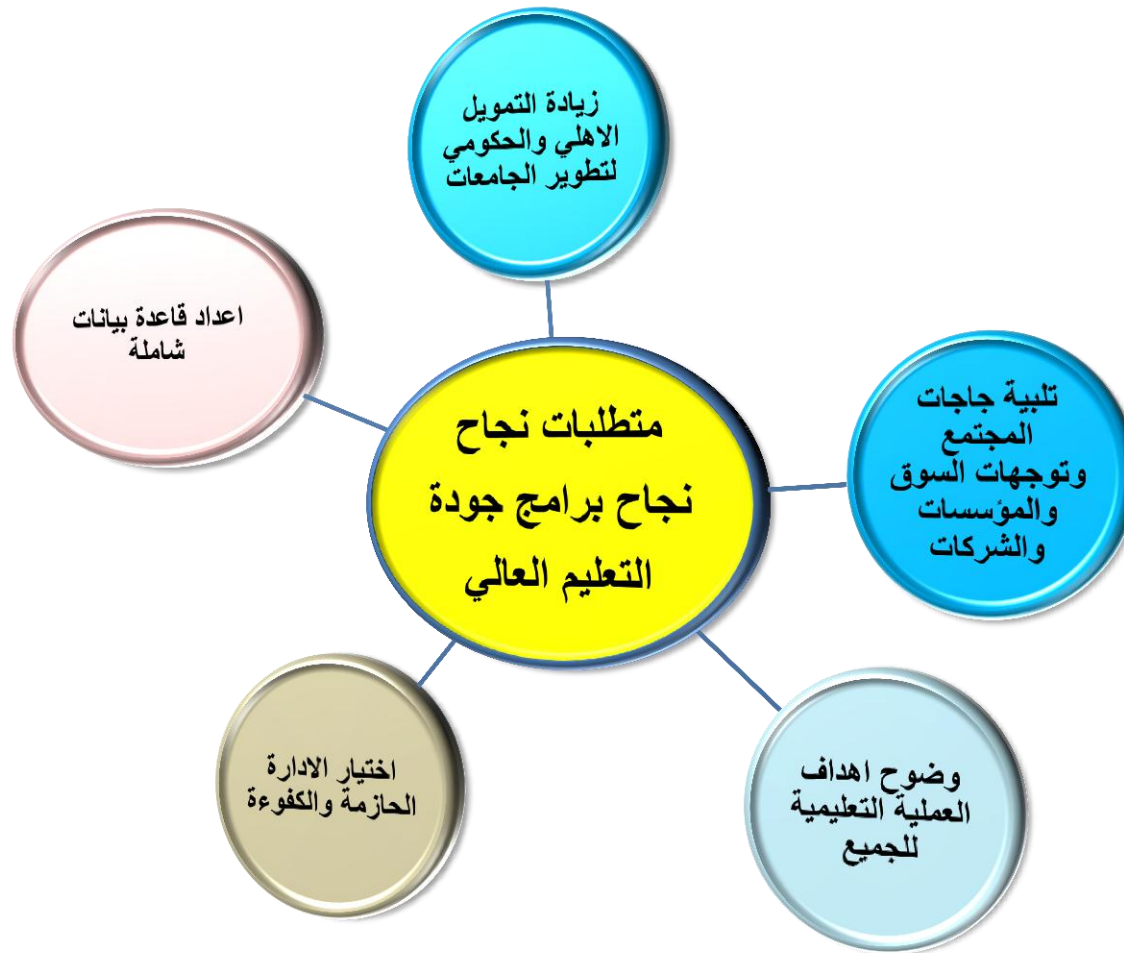
6- الخيارات المتاحة هل هي الحل:

6 - الخيارات المتاحة هل هي الحل:

- 1) ندع الأمور تجري وشأنها. أي نعيد إنتاج الماضي والحاضر ونعيش على إبداع الآخرين. (هذا يسعد الأعداء والأصدقاء والكسالى، لكننا والمشاركين في الندوة نرفض الاستمرار على إعادة إنتاج ما انتجه الآخرون، ونرفض أن نستمر مستهلكين غير منتجين)
- 2) استضافة أساتذة أجانب مرموقين للتدريس في جامعاتنا بجانب أساتذتنا أو بدلا منهم. (جربت دول الخليج وشمال أفريقيا ذلك من غير جدوى، لا الخليجون أصبحوا مثل الأنكليز والأمريكان ولا سكان المغرب العربي أصبحوا فرنسيين أو إيطاليين).
- 3) إرسال جميع الأساتذة إلى جامعات العالم المرموقة لأغراض اكتساب المعرفة العلمية. (هذا غير ممكن)

- (4) دعوة الجامعات الأجنبية الرصينة لفتح فروع لها في العراق والدول العربية. (جربت عدد من الدول العربية "مصر ولبنان" ذلك منذ عقود، وحاليا جاري التجريب في دول الخليج العربية من غير جدوى)
- (5) يجب الاهتمام بالتعليم العام قبل الجامعي، إبتداء من رياض الأطفال صعودا الى التعليم الابتدائي والثانوي في جميع مراحله حسب برنامج جدي وجوهري.
- (6) دراسة الأسباب والاحتياجات والتحديات والاختافات واسباب تراجع مستوى التعليم في العراق والأستفادة من تجارب اليابان وكوريا الجنوبية والاعتماد على أبناء الوطن المجدّين المبدعين المنتمين لجامعاتهم ووطنهم.
- (7) إرسال الطلبة المتفوقين حصرا في بعثات إلى جامعات العالم المرموقة. (مبادرة تطوير التعليم، التي تقودها اللجنة العليا لتطوير التعليم في العراق، الذي نهى العاملين فيها وندعوا لهم النجاح)

7- ما هي متطلبات النجاح...؟



(متطلبات ادارة جودة العمل في المؤسسات والشركات المختلفة)

• الجودة في المؤسسات والشركات تعني مجموعة من الخصائص والمميزات التي يجب ان تتوفر في المنتج والتي تلبي متطلبات وذوق الزبون وفي نفس الوقت تحقق رضائه ومن اهم الاهداف هي:

اهداف الجودة فى الشركات:

1. زيادة عدد الزبائن
2. تحقيق رغبات الزبائن
3. صنع منتج قابل للرواج
4. زيادة نسبة المشاركة التسويقية
5. زيادة دخل المبيعات
6. تأمين أسعار ممتازة
7. خفض معدل الأخطاء
8. تحسين أداء تسليم السلع

مفهوم الجودة ومن أهدافها بالنسبة للزبون وهي:

1. منتج ذو كفاءة يؤدي الغرض الذي من أجله اشتراه الزبون
2. السعر المناسب لإمكانيات الزبون " أقل سعر "
3. انعدام العيوب وعمر افتراضي أطول " تماسك المنتج عبر الوقت "
4. خدمات ما بعد البيع وتوافر قطع الغيار
5. توفر الثقة في المنتج مع توفر الضمان على المنتج " فترة ضمان "
6. توفر المنتج في الأسواق وسهولة الحصول عليه
7. الوفاء بمواعيد التسليم
8. توفر قنوات اتصال بين الزبون والمؤسسة أو الشركة أو مقدم الخدمة
9. توفر شروط الأمن والسلامة في المنتج
10. انخفاض " أو انعدام " تأثير المنتج على البيئة .
11. رغبات خاصة للزبون من الممكن أن يحددها هو في المنتج أو الخدمة

هذه هي الأهداف أو الرغبات العامة للزبون وليست بالضرورة أن تكون كلها محققة بالنسبة للزبون الواحد لكي يكون راضياً فربما يرضي الزبون بجزء منها أو يطلبها كلها أو يزيد عليها برغبات خاصة .

أهداف الجودة من وجهة نظر المؤسسة أو الشركة أو المصنع أو مقدم الخدمة

- 1) تحقيق رغبات الزبون وتلبية مطالبه واحتياجاته
- 2) تحقيق أعلى المكاسب والأرباح
- 3) خفض تكاليف الإنتاج وتحقيق سعر منافس للمنتج أو الخدمة
- 4) زيادة الإنتاجية
- 5) تقليل نسب المرفوضات أو السلبيات في المنتجات
- 6) تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة أو الشركة
- 7) تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكاليف
- 8) الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم
- 9) تحسين بيئة العمل
- 10) التوافق مع القوانين والمتطلبات الدولية والمتمثلة في هيئة المواصفات (ISO) وكذلك منظمة التجارة الدولية الجات (GATT) وقوانين السلامة والاشتراطات البيئية
- 11) تحقيق القدرة للمؤسسة أو الشركة على المنافسة و البقاء

فوائد تطبيق مفاهيم الجودة:

لكي يمكن تطبيق مفاهيم الجودة من جانب مؤسسة أو شركة ما يجب أن تتوفر لديها الأهداف الدافعة لذلك يجب أن تحديد سياسة واضحة لها وتحمل كافة الأعباء الناتجة عن هذا التطبيق و الذي قد يكون مكلف في بداية الأمر قبل جنى الثمار من ورائه وعليه فلا بد لكل صاحب مؤسسة أو شركة أن يعرف ما هي الفوائد التي ستعود عليه من وراء تطبيق مفاهيم وإدارات الجودة وكذلك معرفة العقبات أو عوائق التطبيق والتي تنتظره ، ويتم ذلك من خلال :

(1) الإقلال من الأخطاء وسهولة ضبط حالات عدم المطابقة

(2) الإقلال من الوقت اللازم لإنهاء المهام

(3) الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة

(4) يساعد تطبيق مفهوم الجودة الشركة او المؤسسة على تحليل متطلبات الزبون وتعريف العمليات اللازمة لتوفير المنتج المقبول وجعل هذه العمليات تحت المراقبة.

(5) إنشاء نظام إدارى مبنى على التوثيق ويحدد المهام والمسؤوليات والسلطات

(6) اتخاذ القرارات الصحيحة المبنية على الدارسة والتحليل

(7) تدعيم الجودة لعمليات التحسين المستمر

(8) زيادة الإنتاجية وتقليل الفقد

(9) خفض التكاليف وتحقيق السعر المنافس

عوائق تطبيق مفاهيم الجودة :

- عدم توافر الإرادة الجادة لدى الشركة أو المؤسسة لتطبيق مفاهيم الجودة
- اكتفاء بعض الشركات أو المؤسسات بالحصول على شهادة جودة معتمدة أو علامة تجارية توضع على المنتج دون التطبيق الفعلي لمفهوم وأهداف ووسائل الجودة
- نقص الخبرات الإدارية لدى المسؤولين وعدم وجود الكفاءات اللازمة
- عدم فهم المسؤولين للمتغيرات الداخلية والدولية والاتفاقات العالمية
- ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والأقسام
- عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرارات
- قد يتغلب فكر الكم وزيادة الإنتاجية على فكر الجودة للمنتج
- عدم نشر مفهوم وفكر الجودة بين العاملين
- مقاومة التغير لدى المسؤولين والعاملين
- قد تكون التكاليف المادية التي تتكلفها الشركة أو المؤسسة عند إنشاء نظام للجودة من تدريب وتعيين مهندسين ومشرفين ومراقبين وكذلك توفير الأجهزة والمعدات والمعامل اللازمة لعمليات القياس والمعايرة من عوائق التطبيق.

مقومات التقدم والنجاح المؤسسي

نتائج النجاح

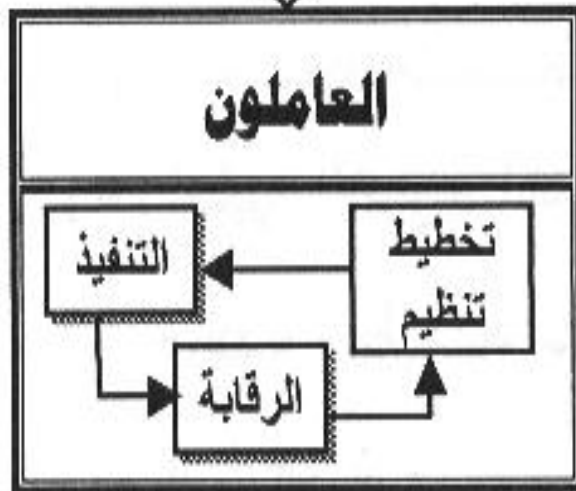
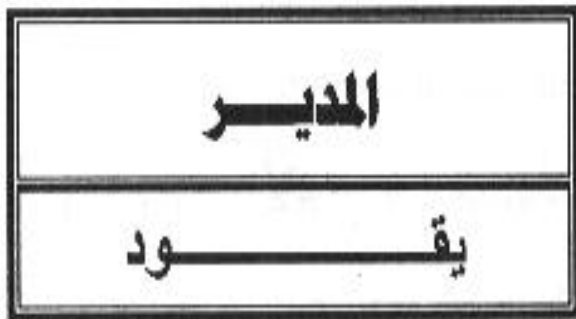
- منتجات أفضل
- خدمات أفضل
- قدرة على النمو
- قدرة تنافسية
- قدرة للتطوير
- مناخ ايجابي

مصادر النجاح

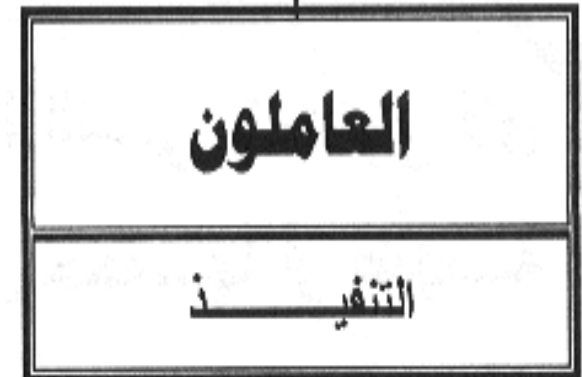
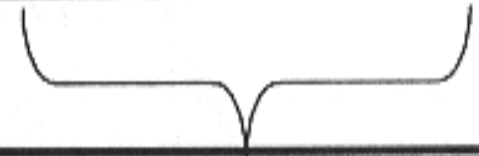
- القيادة الفعالة
- الإدارة المرنة
- المورد البشري
- المعرفة

من يقوم بالإدارة.....؟

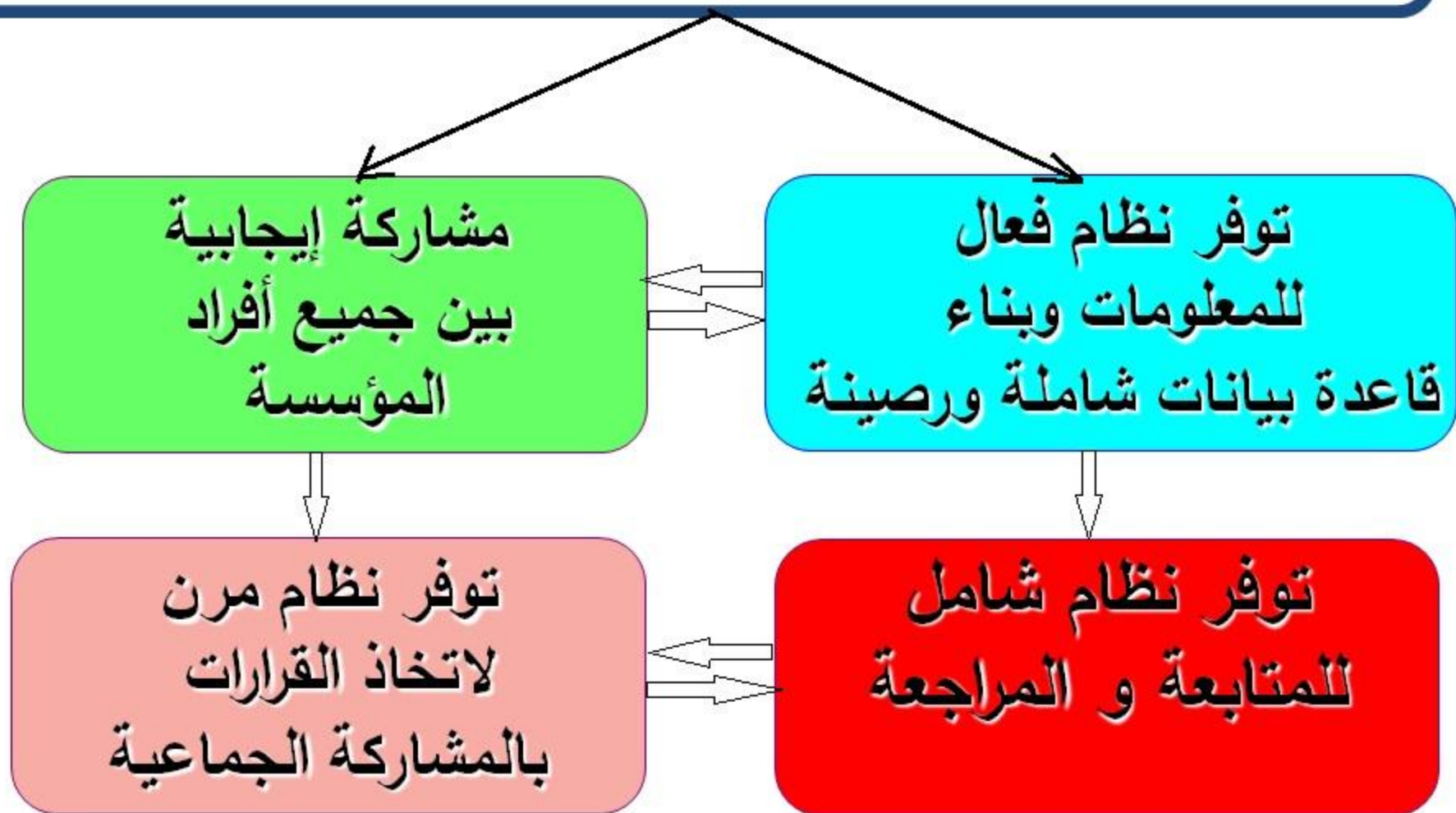
النظرة المعاصرة



النظرة التقليدية



أسس التطوير الشامل للمؤسسات



معايير نجاح جودة العمل

1. مرونة في العمل التنظيمي للمؤسسة
2. الاسبقية تعطى الى البحث والتطوير
3. وجود نظام فعال لمنظومة الاتصالات
4. التأكيد علي قيم العمل الجماعي المشترك
5. التأكيد علي العلاقات الانسانية والانسجام في العمل أكثر من العلاقات الوظيفية الوقتية
6. المدير يعمل على تسهيل اجراءات العمل وتحسين الاداء أكثر من مجرد كونه متخذ للقرارات .
7. التركيز على احتياجات الزبائن لتلبية اذواق وتوجهات العملاء
8. اختيار وتدريب وتحفيز القوى العاملة ورفع كفاءتهم العلمية والاستمرار في اكتساب الخبرات الجديدة
9. التحسين والتطوير المستمر في الاداء والمنتج.

ببساطة شديدة ... الجودة هي أن.....

1. نفع الشيء الصحيح
2. بطريقة صحيحة
3. من أول مرة
4. وفي كل مرة نفعله فيها

أسباب تراجع أداء برنامج الجودة الشاملة

- (1) ضعف اقتناع الإدارة العليا بجدوى التغيير
- (2) ليس في الامكان عمل أحسن مما كان.....؟
- (3) الاعتقاد ان الشعارات تحقق نتائج الجودة
- (4) فقد الثقة في البرنامج بعد فترة زمنية طويلة من بدأ التنفيذ .
- (5) وجود حلقة مفقودة نحو الهدف بين الإدارة والعاملين حول ماذا يراد تحقيقه.
- (6) عدم وجود معايير واضحة و متجددة لقياس مدي التقدم والانجاز
- (7) قلة جهود التوثيق وتسجيل الاجراءات والنتائج
- (8) ضعف وقلة نتائج عمل فرق الجودة
- (9) البحث عن أعذار:.....؟
 - وضعنا مختلف.
 - مشكلتنا مختلفة.
 - هذه مضيعة وقت، العمل بالممكن هو الأهم..

شكرا لاستماعكم

الجودة هدفنا