جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الأنبار
كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة
برنامج الماجستير

محاضرات الإدارة الرياضية

محاضرة الحادية عشر

إدارة ادارة الجودة الشاملة

إعداد
الأستاذ المساعد الدكتور
ياسين علي خلف

٢٠٢١ – ٢٠٢٢

أدارة الجودة الشاملة

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة "فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة التي يستند إليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الابتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الارتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، وقد بدأت في تطبيقه العديد من المنظمات الإدارية لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة، وكسب رضا الجمهور" .

أن الجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ، ويمكن أن تعرف بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة بمشاركة الجميع ، وفي التعليم تعني التزام المؤسسة التعليمية بإنجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل : معدلات الترفيع ومعدلات تكلفة التعليم ونظراً لاهتمام عدد كبير من الأفراد والمنظمات المختلفة بالجودة فقد اختلفت مفاهيم الجودة ، وهي غالباً ما تعني لهم المطابقة للاحتياجات المطلوبة, والجودة لغة مشتقة من الجود والجيد نقيض الرديء وجاد الشيء جودة، وجودة أي صار جيداً وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل .

الجودة في التعليم تمثل استراتيجيات تعبر عن رؤى مخطط لها تشمل إجراءات أنشطة محددة وقابلة للتطبيق بهدف الوصول إلى أفضل منتج تربوي وتعليمي ممكن ولابد أن تقدم تلك الرؤى والاستراتيجيات على قواعد وأسس سلوكية ترسم مراحل التطبيق في هذا السياق يشير **(الجسر:٢٠٠٤)** إلى جودة التعليم العالي على أنها مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة.

رواد الجودة الشاملة:

١- ادوارد ديمنج

يعد ديمنج الأب لإدارة الجودة الشاملة آذ قدم العديد من المساهمات الهادفة لتطوير الجودة في أمريكا من خلال خرائط المراقبة الإحصائية وأكد على ضرورة قيام المنظمات بتقليل الانحرافات التي تحصل أثناء العمل.

٢- فيليب كروسيي

من جهة أخرى قام كروسيي احد عمالقة الجودة الشاملة بتطوير مفاهيم أدارة الجودة الشاملة في أمريكا وحذر الأمريكان بان المنافسة القادمة من اليابان تستدعي تطوير منظومات الإدارة في شركاتهم ولابد من التوافق مع متطلبات الزبائن .

٣-جوزيف جور دان

يعد جوزيف من الأوائل الذين أسهموا في بناء الجودة إذا انه عمل بعد تخرجه من الجامعة في شركة(وسترن أكتريك هوثورن) بوظيفة التحقق من الجودة ونشر عام (١٩٥١) م مؤلفة الأول السيطرة على الجودة ثم ذهب إلى اليابان وساهم في بناء الجودة هناك وأسس معهد جوران ١٩٧٩ م ووضع المبادئ الأساسية للجودة سميت بثلاثية الجودة .

٤-تاجوشي

يعد من رواد الجودة الشاملة في اليابان وقد ركز في عملة على استخدام ألا داوت الإحصائية في السيطرة على الجودة وبطريقته هذه قد حصل على جائزة دومنيك في مجال الجودة في اليابان عام ١٩٦٠ ولثلاث مرات متلاحقة وعلية تم اعتماد أراء بخصوص الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال المعهد الأمريكي للتجويد.

يمكن ملاحظة حركة تطور الجودة في القرن العشرين في المخطط **(زاهر:٢٠٠٥)**

مخطط مراحل تطور الجودة الشاملة

مراحل تطبيق أدارة الجودة الشاملة

أ- مرحلة الأعداد

تتعلق المرحلة الأولى بتجهيز الأجواء وأعدادها لتطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة , وعند اتخاذ قرار أتباع منهجية أدارة الجودة الشاملة تبرز مشاكل عديدة تتطلب من الإدارة دراستها وحلها من أجل تنقية الأجواء لتنفيذ المراحل اللاحقة وتتضمن مرحلة الأعداد القيام بالنشاطات آلاتية :

١- اتخاذ قرار تطبيق أدارة الجودة الشاملة من قبل الإدارة العليا .

٢- التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة وبأجراء التحسينات المستمرة .

٣- أتحاذ قرار للاستعانة بمستشار خارجي في أدارة الجودة الشاملة أو الاعتماد على العاملين بالمنظمة في هذا المحور .

ب- مرحلة التخطيط

وهي أساس عملية التغيير داخل المؤسسة ويتم البدء في نشر أدارة الجودة الشاملة وإشراك كل التنفيذيين في المؤسسة الذين سوف يشكلون أعضاء المجلس الاستشاري , ويستخدمون صياغة رؤية المؤسسة وأهدافها وسياستها والتي تمت أثناء مرحلة عملية التخطيط ويقوم المجلس بأعداد خطة التطبيق , وتخصيص الموارد اللازمة وجعلها أمرا واقعا , وتعتمد عملية التخطيط على التدخلات من كل المراحل اللاحقة للمساعدة على أرشاد تطبيقها وتقيميها وعلى النحو التالي :-

١- مدخل الأفكار الجيدة للعاملين .

٢- مدخل اقتراحات العملاء

٣- مدخل الخدمات الإدارية التي تدعم الانتماء للمؤسسة .

ج- مرحلة التنفيذ

في هذا المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعية آذ تقوم فرق العمل المكلفة بأحداث التغيرات من خلال أداء المهام الموكلة أليها للوصول إلى الأهداف المحددة , وهنا تبدأ عمليات تدريب العاملين في المؤسسة بدعم من المسئولين عن أدارة الجودة الشاملة وتقوم فرق العمل بتحديد طرق التحسين المستمر للأنشطة والعمليات في المنظمة .

د- مرحلة التقويم

ويتم في هذه المرحلة التعرف على الوضع القائم بالمؤسسة من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي تعمل بها المؤسسة ونتائجها ويتضمن الخطوات الآتية :

١- المراقبة المستمرة للأداء من مرحلة التمهيد حتى مرحلة التنفيذ .

٢- مقارنة الأداء بمعايير الجودة الشاملة التي تم تحديدها في مرحلة التنفيذ .

٣- تقويم أداء العاملين ووضع رتب لأدائهم .

٤- أعادة توجيه العمل نحو المتطلبات الجديدة للمستفيد وتحديد الأخطاء والانحرافات عن الهدف الموضوع وتقديم الخبرات لتصحيح الأخطاء والتحسين المستمر .

٥- أعداد برامج ومواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال مدة تطبيق النظام .

٦- القيام بعمليات التدريب للمستويات الإدارية والفنية كافة.

هـ- مرحلة التغذية الراجعة

وتجري في هذه المرحلة المراجعة المستمرة للجودة لغرض التأكد من مدى تطبيق وفاعلية نظام أدارة الجودة الشاملة ومدى مناسبته لطبيعة العمل بالمؤسسة. كما تتولى الإدارة استدعاء المديرين والمشرفين في الدوائر والأقسام الذين ساهموا في تطبيق أدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بالإضافة إلى مجمعات العملاء والموردين بهدف اطلاعهم على مدى التغيير الايجابي الناتج عن تطبيق منهجية أدارة الجودة الشاملة , كما تقوم المؤسسة بتبادل خبراتها مع المؤسسات الأخرى بهدف إفادة المنظمات الأخرى والاستفادة منها.

أهمية إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي

من أجل الوصول إلى نظام تعليمي متطور يجب أن تخضع جودة التعليم الجامعي إلى نمط إدارة لا يهتم بجانب دون آخر، أي نمط إداري يأخذ العملية التعليمية ككل متكامل ونظرة شاملة ونظامية، تتعلق بالطالب والأستاذ والوسائل والمناهج والبرامج والعلاقات والاتصالات وسير المعلومات وتنظيم الأماكن والرغبات، وغيرها من الجوانب الأخرى .

تعد إدارة الجودة الشاملة في التعليم من الاتجاهات الحديثة التي لاقت رواجا كبيرا وعاما لتطوير إدارة المؤسسات عن طريق بناء ثقافة عميقة عن الجودة بمعناها الشامل وإيجاد قاعدة من القيم والمبادئ التي تجعل كل فرد في المؤسسة يعلم أن الجودة مسئوليته وقد أخذت الدول المتقدمة بتطبيق هذه المفاهيم في التعليم مع بداية التسعينات من القرن الماضي.

يمكن تلخيص أهمية الجودة الشاملة في التعليم كالآتي :

١. ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة الوضوح وتحديد المسئوليات بدقة .

٢.الارتقاء بمستوى الطلاب من جميع النواحي البدنية والنفسية والعقلية .

٣. زيادة كفاءات الإداريين والمعلمين والعاملين بالمؤسسات التعليمية.

٤. زيادة الثقة والتعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.

٥. تهيئة جو من التفاهم والتعاون بين العاملين بالمؤسسة التعليمية.

٦. زيادة الوعي والشعور بالانتماء نحو المؤسسة من قبل الطلاب والمجتمع المحلي.

٧. تطبيق نظام الجودة الشاملة يمنح المؤسسة مزيداً من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.