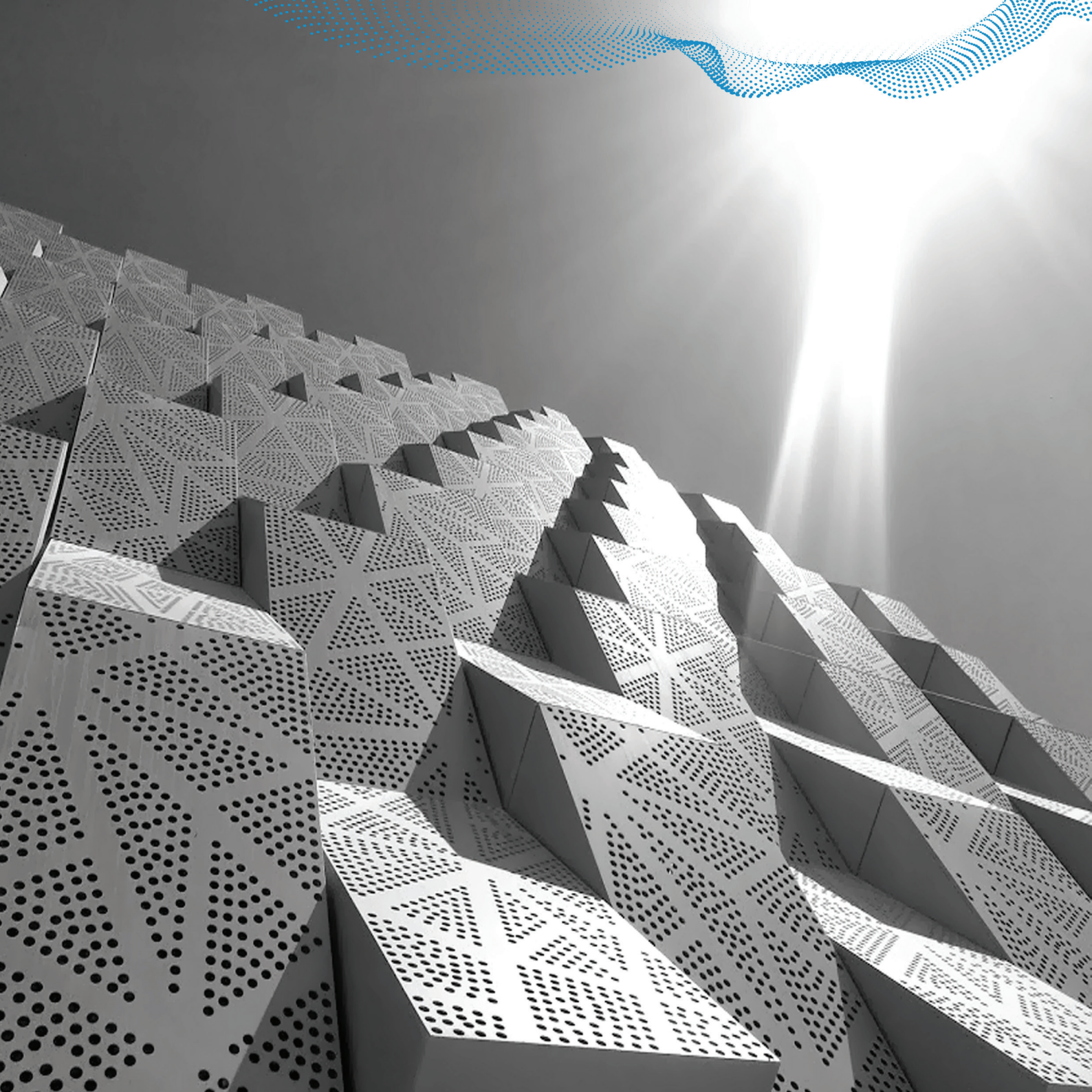


مبادئ الجودة لدى روادها

سلسلة ثقافة التطوير والجودة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



تقديم



تُعد عملية نشر وترسيخ ثقافة التطوير والجودة أحد الأعمدة الرئيسة الداعمة للاستمرار في تنفيذ عمليات التطوير والجودة وقطف ثمارها؛ وتحصد المؤسسات مكاسب عديدة حين يصبح التطوير عملية مستمرة والجودة نهجاً ثابتاً تلتزم به في كافة عملياتها، وتسعى وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير ممثلة في عمادة التطوير والجودة إلى اتخاذ التدابير التي من شأنها أن تدعم ذلك، وتستخدم الوسائل المتعددة التي تنشر من خلالها الأطر العلمية التي توفر لكافة المستهدفين المعرفة اللازمة التي تُعينهم على المضي قدماً في ركب التطوير والجودة، والاستفادة من نتائجها، مما ينعكس إيجاباً على تحسين بيئة العمل وجودة كافة مخرجاته، ومن هذا المنطلق حرصت عمادة التطوير والجودة على إصدار سلسلة ثقافة التطوير والجودة، وتوظيفها لتحقيق أهداف متعددة، خاصة وأن العمادة تضطلع بدور كبير، حيث تتولى مسؤولية دعم الحراك التطويري للجامعة من خلال إدارتها لعملية التطوير والجودة في وحدات الجامعة، والتزاماً منها برؤيتها المتمثلة في قيادة المنظومة التعليمية نحو التميز في الأداء على المستوى الإقليمي، وتنفيذاً لرسالتها المتمثلة في تعزيز إدارة الجودة والتخطيط والمعلومات ودعم إدارة الأداء من خلال التحول التقني لتحقيق رؤية الجامعة وفق الخطة الاستراتيجية KSU2030.

وانني على ثقة أن هذه الجهود المباركة وبرعاية من معالي مدير الجامعة الأستاذ الدكتور بدران بن عبد الرحمن العمر ستدعم سعي الجامعة لبلوغ رؤيتها، ومن ثم تعضد جهود الدولة - وفقها الله - للمضي بخطوات وثقة نحو تنفيذ رؤية المملكة 2030م.

أ.د. يوسف بن عبد عسير
وكيل الجامعة للتخطيط والتطوير

المحتويات

- 4..... مبادئ الجودة لدى ديمنج
- 5..... خطوات الجودة الشاملة لدى جوران
- 6..... مبادئ الجودة الشاملة لدى فيليب كروسبي
- 8..... مبادئ الجودة لدى أوسو-أسير ولونجباتم
- 9..... مبادئ الجودة لدى أوليا وآسبنوول
- 10..... المراجع

مبادئ الجودة لدى روادها

تقوم الجودة على سلسلة من المبادئ تختلف من عالم إلى آخر،
وفيما يأتي عرض لهذه المبادئ من وجهة نظر أصحابها.

مبادئ الجودة لدى ديمنج

يرى إدواردز ديمنج أن تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة يركز على أربعة عشر مبدأً، وهذه المبادئ أصبحت من أساسيات مفهوم الجودة الشاملة، وكثير منها يناسب المنظمات الإدارية بما فيها المنظمات التعليمية، وهي على النحو التالي [1]:

1. خلق اتساق بين الأهداف والأغراض والعمل على التحسين المستمر، والتخطيط طويل المدى بدلاً من ردود الفعل القصيرة.
2. تبني فلسفة جديدة للتطوير.
3. تطبيق فلسفة التحسين المستمر.
4. عدم اتخاذ القرارات بناءً على التكاليف فقط.
5. تضمين الجودة في العمليات والمخرجات، وعدم الاعتماد على التفتيش.
6. الاهتمام بالتدريب المستمر على رأس العمل.
7. تبني وتأسيس مفهوم القيادة.
8. التخلص من الخوف وتوفير أساليب التواصل والاتصال بين العاملين، وتشجيعهم على العمل ما فيه مصلحة المؤسسة.

9. التخلص من الحواجز داخل المؤسسة والتي تؤدي إلى ضعف التعاون بين الأقسام والإدارات، وتشجيع العمل الجماعي.
10. منع الشعارات والنصائح.
11. الحد من الأهداف الرقمية، «أي التركيز على الكيف وليس على الكم».
12. إزالة الحواجز التي تمنع الموظفين من التفاخر بإنجازاتهم، بما فيها تقويم الأداء الدوري.
13. تأسيس برنامج للتعليم والتطوير الذاتي.
14. اتخاذ الإجراءات اللازمة لترسيخ المبادئ السابقة والحث على تطبيقها والالتزام بها بشكل دائم ومستمر.

خطوات الجودة الشاملة لدى جوران

حدد جوزف جوران عشر خطوات لتحسين الجودة، يراها البعض كمبادئ للجودة، وهي [2]:

1. الاهتمام ببناء فرق التحسين.
2. تحديد أهداف التحسين في المؤسسة.
3. التنظيم للوصول إلى الأهداف.

4. تقديم التدريب في مجال الجودة.
5. تنفيذ المشاريع لحل المشكلات.
6. تقديم التقارير الخاصة بالتطورات.
7. الاعتراف والتقدير لإنجازات الآخرين.
8. نشر النتائج بين الآخرين.
9. تسجيل وتدوين الأهداف والنتائج.
10. المحافظة على الزخم من خلال جعل عملية التحسين المستمر جزءاً من عمل المنظمة.

مبادئ الجودة الشاملة لدى فيليب كروسبي

حدد فيليب كروسبي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة عشر معياراً لإدارة جودة التعليم تم تأسيسها وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة (T.Q.M) وهي [3]:

1. التزام الإدارة العليا بالجودة.
2. تشكيل فرق تحسين الجودة مع ممثلين من كل قسم.

3. تحديد مكمّن مشاكل الجودة الحالية والمستقبلية.
4. تقويم تكاليف الجودة وشرح استخدامها كأداة إدارية.
5. نشر ثقافة الجودة وإثارة اهتمام جميع العاملين بها.
6. القيام بالإجراءات التصحيحية لحل المشكلات والتي تمّ تحديدّها في المراحل السابقة.
7. تشكيل لجنة لبرنامج المعيب الصفري.
8. تدريب المشرفين للقيام بدورهم في برنامج تحسين الجودة.
9. رفع شعار يوم المعيب الصفري لجعل جميع العاملين يدركون أن تغييراً قد حدث.
10. تشجيع جميع العاملين على وضع أهداف تحسين خاصة بهم ولجميعاتهم.
11. تشجيع جميع العاملين على إشعار الإدارة العليا بالصعوبات والتحديات التي تواجههم لتحقيق أهدافهم التحسينية.
12. إظهار التقدير والعرفان لجميع المشاركين.
13. تكوين مجلس للجودة للتشاور والتباحث بشكل منتظم.
14. القيام بجميع الخطوات السابقة مرة أخرى للتأكيد على أن برنامج تحسين الجودة لا ينتهي أبداً.

مبادئ الجودة لدى أوسو-أسير ولونجباتم

يتكون نظام الجودة لدى كل من أوسو-أسير ولونجباتم Osseso-Asare & Longbtom من تسعة مبادئ أساسية، وهذه المبادئ أساساً لضمان تحقيق مستوى متميز لجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي، وهي [4]:

1. استراتيجية مؤسسة التعليم العالي وسياساتها المختلفة في مجالات تقديم التعليم العالي والخدمات المساندة والداعمة والتكميلية.
2. إدارة الموارد البشرية في مؤسسة التعليم العالي.
3. الشراكات والموارد المادية والمالية وكيفية التعاطي معها في مؤسسة التعليم العالي.
4. تركيز العمليات على تحقيق التحسين المستمر.
5. الآثار المنعكسة على المجتمع.
6. نتائج الأداء.
7. رضا المستفيدين.
8. رضا العاملين بالمؤسسة الأكاديمية.
9. التأكيد على ضرورة إيجاد قادة للجودة في مؤسسات التعليم العالي.

مبادئ الجودة لدى أوليا وآسبنوول

اقترح كل من أوليا وآسبنوول (Owlia & Aspinwall 1996) ستة أبعاد رئيسة لجودة الخدمات التعليمية، والبعض يرى هذه الأبعاد مبادئ أساسية لنظم الجودة، وهي [5]:

1. **الإمكانات المادية Tangibles**: توفر المعدات والتسهيلات اللازمة بصورة كافية، المعدات والتسهيلات الحديثة، وسهولة الوصول، والبيئة الجذابة، والخدمات المساندة.
2. **الجدارة Competence**: وجود كادر أكاديمي كافٍ، وتوفير المعرفة النظرية والمؤهلات اللازمة، والحدثة، والخبرات التعليمية، ونظام اتصالات.
3. **الاتجاهات Attitudes**: فهم حاجات الطلبة والاستعداد لمساعدتهم، إمكانية الإرشاد والتوجيه، والاهتمام الشخصي بهم، والشعور والإحساس الإيجابي تجاههم.
4. **المحتوى Content**: علاقة الخطط الدراسية بالوظائف المستقبلية للطلاب، وفاعلية المحتوى، وتوفير المعارف الأساسية، ومهارات الاتصال، واستخدام الحاسب الآلي، بأسلوب الفريق.
5. **التقديم Delivery**: القدرة على الإلقاء الفاعل، والتسلسل في تقديم المعرفة، ووضع الجداول الزمنية للنشاطات، والاتساق والعدالة في الامتحانات، والحصول على تغذية راجعة من الطلاب، إضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم على بذل الجهد.
6. **الاعتمادية Reliability**: زرع الثقة لدى الطلاب، واتباع أسلوب المكافأة، الالتزام بتحقيق الأهداف وعلى رأسها التميز والجودة، والتعامل الإيجابي مع الشكاوى ومعالجة المشكلات.

المصادر الرئيسية لإعداد هذه المادة العلمية

- [1] Deming, W. Edwards (1986). Out of the Crisis. MIT Press: Cambridge, MA.
- [2] Juran, J.M. (1988). On planning For Quality. London: Collier Macmillan.
- [3] Crosby, P.B. (1979): Quality is Free: The Art of making quality certain. New York, NY: McGraw-Hill.
- [4] Osseo-Asare, Jt. A.E. and Longbotton (2002): The need for education and training in the use of EFQM Model for quality management in UK Higher Education Institutions, Quality Assurance in Education, Volume 10, No. 1, pages 26- 36.
- [5] Owlia, M.S. and Aspinwell, E.M. (1996): A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education. Quality Assurance in Education, Volume 4, Issue 2, pages 12- 20.



وكالة الجامعة للتخطيط والتطوير
عمادة التطوير والجودة

|  @DoD_KSU |  DoDKSU |  DoDKSU