



نشرة حول

تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس المفتوحة



عناوين رئاسة الجامعة

برنامج التعليم المفتوح

القدس / الشيخ جراح

ص.ب: ٥١٨٠٠

هاتف: ٥٨١٧٢٣٧ / ٥٨٢٠٨٧٦ / ٥٨١٦٢٣٩

مبنى الرئاسة رام الله / الارسال

مركز كتعان التجاري - ط ٤ - شارع الارسال - رام الله

هاتف: ٤-٢٩٦٤٥٧١

فاكس: ٢٩٧٤٥٧٠

Email: pres_office@qou.edu

دائرة ضبط النوعية

مركز كتعان التجاري - ط ٤ - شارع الارسال - رام الله

هاتف: ٤-٢٩٦٤٥٧١

فاكس: ٢٩٧٤٥٧٠

البريد الإلكتروني: quality@qou.edu

الصفحة الإلكترونية: www.qou.edu

نصميم مركز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTC)
في جامعة القدس المفتوحة

هاتف:

٢-٢٩٦٤٥٧١

موقع الجامعة الإلكتروني:

www.qou.edu

الفوائد المرجوة من تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة الخاص بالجامعة:

1. رؤية ورسالة وأهداف عامة للجامعة واضحة ومحددة.
2. رسالة وأهداف جميع الوحدات بالجامعة واضحة ومحددة.
3. خطة إستراتيجية للجامعة وخطة سنوية للوحدات متوفرة ومبنية على أسس علمية.
4. هيكلية واضحة ومحددة وشاملة ومتكاملة وعملية ومستقرة للجامعة.
5. وصف وظيفي لكل دائرة ولكل موظف متوفرة ومحددة.
6. معايير جودة محددة لجميع مجالات العمل في الجامعة (خدمة، إنتاج) "أكاديمية، إدارية، مالية".
7. إجراءات عملية واضحة ومحددة من أجل تحقيق معايير الجودة.
8. توفر توعية وتدريب شامل وملائم لتطبيق إدارة الجودة في الجامعة.
9. أدوار واضحة ومحددة في النظام الإداري للجامعة.
10. ارتفاع ملحوظ للدافعية وانتماء والتزام ومشاركة العاملين.
11. مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعة.
12. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في الجامعة.
13. ترابط وتكامل عالٍ بين جميع الإداريين والمشرفين والعاملين في الجامعة والعمل بروح الفريق.
14. احترام وتقدير مريض للجامعة محلياً وعالمياً.
15. جميع العاملين يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق TQM.
16. حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية سليمة.
17. رسالة الجامعة وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
18. نوعية جودة عالية للخدمات والمنتجات بنفقات أقل.
19. الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.

6. تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عالٍ بين جميع العاملين في الجامعة والعمل بروح الفريق.
7. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع جزء أساسي من فلسفة TQM من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.



المعوقات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

1. عدم التزام الإدارات العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
2. التركيز على أساليب معينة في إدارة الجودة الشاملة وليس على النظام ككل.
3. عدم حصول مشاركة جميع العاملين في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
4. عدم انتقال التدريب إلى مرحلة التطبيق.
5. تبني طرق وأساليب إدارة الجودة الشاملة لا تتوافق مع خصوصية المؤسسة.
6. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وبخاصة الاتجاهات عند الإدارات الوسطى.
7. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.



المقدمة

تعتبر تجربة جامعة القدس المفتوحة في التبنّي والتخطيط للوصول إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة التجربة الأولى في الجامعات الفلسطينية. وقد أشارت الدراسات المرتبطة إلى أن تطبيق هذا النظام يراعي التفكير والتخطيط ووضع الأهداف المتوسطة والبعيدة وإشراك جميع من لهم علاقة بالمؤسسة في العمليات الإنتاجية والخدمية وإعطائهم الأهمية والمكانة والاحترام بالإضافة إلى ضرورة تدريب العاملين وإكسابهم مهارات جديدة ليؤدوا عملهم على أحسن وجه وضمن المستويات والمعايير المنشودة. وبمذه النشرة نوضح بعض المفاهيم الرئيسة والآليات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.



في ورشة عمل لدائرة ضبط النوعية

مفهوم ضبط النوعية

Quality Control

هي مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى مطابقة منتج لمجموعة من المعايير المحددة مسبقاً، وقد تؤدي عند الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر اتفاقاً مع المواصفات المرسومة .
إذن: عملية ضبط النوعية تحتاج إلى توفر معايير الخدمة / للمنتج، للإشارة إلى الخطأ وتقديم التوصية للمسؤولين من أجل اتخاذ الإجراء اللازم.

مفهوم ضمان النوعية

Quality Assurance

ضمان النوعية هو عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكد من أن النوعية المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه النوعية.
إذن: عملية ضمان النوعية تحتاج إلى:

1. توفر إجراءات عمل واضحة للتنفيذ للحصول على الخدمة/المنتج لتجنب الوقوع في الخطأ، ولتحقيق معايير الخدمة / المنتج.
2. توفر ثقة لدى المتنتف بالخدمة.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management (TQM)

هي منحنى تنظيمي (Organizational Approach) للإدارة والمراقبة يقوم على قيادة الإدارة العليا للمؤسسة للنشاطات المختلفة المتعلقة بتحسين المستمر للنوعيّة (الجودة)، كما يقوم على إشراك جميع العاملين في المؤسسة في تلك النشاطات.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي المفتوح

The Concept of TQM in Open Education

هي ترجمة احتياجات ورغبات وتوقعات "الدارسين" خريجي الجامعة كمخرجات لنظام التعليم في الجامعة إلى خصائص ومعايير محددة في الخريج وتكون أساساً لتصميم برامج التعليم المفتوح مع التطوير المستمر.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

1. الجانب الإنساني: الاهتمام بالإنسان كأساس.
2. التطور الشامل المستمر.
3. النظام والتفكير النظامي.
4. التركيز على العمليات.
5. القيادة والإدارة.
6. اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.
7. مشاركة الجميع وإرجاع الأثر "التغذية الراجعة"
8. رضا المتنتف بالخدمة.



مجلس الجامعة

مبررات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة؟

من أجل المحافظة أولاً على استمرار الجامعة والاطمئنان على تطورها وقدرةً على مواجهة التحديات إن كانت عالمية أو إقليمية أو محلية أو داخلية.

عالمياً: وجود اهتمام شمولي، عولمة، انفتاح، ثورة معلومات، انتشار التعلم عن بعد، المنافسة.

إقليمياً: وجود جامعات عربية مفتوحة والمنافسة مع أي جامعة عربية للتعليم عن بعد.

محلياً: إقبال الدارسين العالي على الجامعة.

داخلياً: حاجة الجامعة الماسة للتطوير.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة

1. دعم رئاسة الجامعة: إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من رئاسة الجامعة لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. التمهيد قبل التطبيق: زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في الجامعة لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين في الجامعة.
3. توحيد العمليات: إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل الجامعة.
4. شمولية واستمرارية المتابعة: من خلال دائرة ضبط النوعية وأقسام الجامعة المختلفة، لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن المعايير والتطوير.
5. سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.