



إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management TQM

University Presidency Addresses.

Open Education Program
Jerusalem / Sheikh Jarrah / P.O Box 51800
Tel. 02-5817237 02-5820876 02-5816239

Presidency Building
Al - Irsal / Ramallah / Kan'an Com. Center / Floor 4
Tel.02-2964571-4
Fax 02- 2964570
e-mail pres_office@qou.edu

Quality Department
Kan'an Com. Center / Floor 4 / Al - Irsal St. / Ramallah
Tel. 02- 2964571-4
Fax. 02-2951623
E-mail. quality@qou.edu
E-page. www.qou.edu

عناوين رئاسة الجامعة

برنامج التعليم للتوح القدس / الشيخ حراج
م.ب: 51800
هاتف : 02-5816239 / 02-5820876 / 02-5817237

مبنى الرئاسة رام الله / الإرسال
مركز كنعان التجاري - ط4 - شارع الإرسال - رام الله
هاتف: 4-2964571
فاكس: 02-2964570
البريد الإلكتروني: pres_office@qou.edu

دائرة الجودة
مركز كنعان التجاري - ط4 - شارع الإرسال - رام الله
هاتف : 4-2964571
فاكس: 02-2951623
البريد الإلكتروني: quality@qou.edu
الصفحة الإلكترونية: www.qou.edu

A bulletin about....

The Implementation of Total Quality Management at Al-Quds Open University

Introduction.

As for aiming towards the implementation of total quality management (TQM for short), Al-Quds Open University has actually the first experience among Palestinian universities. Relevant studies indicate that the implementation of this methodology manifests thinking, planning, defining medium-term and long-term objectives, involving all institution members in production and service processes and respecting them, as well as training employees to acquire new skills and do their work efficiently within the desired levels and standards.

This bulletin explains some main concepts and techniques relevant to the implementation of TQM at the university.

Quality Control.

This includes a number of measures applied for finding out the extent to which a certain service or product corresponds to some pre-specified criteria. These measures, when necessary, lead to modification in production processes so as to make the service / product correspond to some defined standards.

Thus, the quality control process needs the availability of the service / product standards in order to locate any mistake and recommend that people in charge take the necessary action.

Quality Assurance.

Quality assurance is a process of developing and documenting work measures and instructions being implemented at the right and appropriate time to ensure that the desired quality will be achieved irrespective of how to specify its criteria. Thus, quality assurance needs:

1. documented and explicit work measures and instructions in order to obtain the service / product, avoid making mistakes and realize the product / service standards.
2. confidence of beneficiaries in the product / service.

Total Quality Management.

This is an organizational approach of management and monitoring based on the institution's higher administration control of the various activities relevant to constant improvement of quality and on employees' involvement in such activities.

Concept of Total Quality Management in Open Education.

It is the rendering of the beneficiaries' (graduate students) needs and expectations as products of open education into specified standards and characteristics in the beneficiaries, according to which open education programs and their constant development are designed.

Principles of TQM.

1. Human aspect. Man as the basis.
2. Total ongoing development.
3. Organization and systematic thinking.
4. Concentration on processes.
5. Leadership and management.
6. Decision-taking based on facts.
7. Total participation and feedback.
8. Beneficiaries satisfaction with the service / product.

Justifications for Implementing TQM at the University.

These include maintaining the university progress and its readiness to face challenges (international, regional, local, and internal).

Internationally. existence of global interest (i.e. globalization), information technology revolution as well as the spread of open education and competition involved.

Regionally. existence of open Arab universities and competition involved.

Locally. increasing flow of students joining the university.

Internally. the university pressing need for development.

Requirements of Implementing TQM at the University.

1. The presidency support. The implementation of TQM requires the presidency support for the realization of the desired goals.
2. The preparation stage. This involves creating awareness among employees to foster their confidence in TQM, which facilitates its implementation and induces employees to conform to its principles.
3. Unifying processes. This promotes performance quality, so it will be achieved easier. As well, this assists reducing the cost through unifying techniques and approaches, which will develop the overall skill level at the university.
4. Following up thoroughly and constantly. This is confirmed through the Quality Department and other departments. These will pursue and collect information for evaluation and handle any deviation away from standards.
5. Policy of involving employees. This includes involving them in all spheres especially in decision-making, problem-solving and

نشرة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة القدس المفتوحة

مقدمة

تعتبر جامعة القدس المفتوحة في النين والشريط التحويلي إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة الشريعة الأولى في الجامعات الفلسطينية. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن تطبيق هذه الشريعة يراعي الفكر والنهج ووضع الأهداف الترسفة والعبء وإشراك جميع من هم علاقة بالجامعة بالأساسية في العمليات الإدارية والعمليات التعليمية والأعمال والتكاتف والاحترام بالإضافة إلى ضرورة تدريب العاملين والاستثمار في مهاراتهم وتنمية قدراتهم على أسس واعدة وحسن الاستعدادات والتأهيل المتشوق.

وهذه النشرة توضح بعض المفاهيم الرئيسة والآليات المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة.

مفهوم ضبط الجودة Quality Control

هي مجموعة من الإجراءات التي تقبل على مراقبة الجودة التي تنتج من مجموعة من العمليات المحددة مسبقاً ومدروسة عند الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح الجودة التي أنتج أكثر اتساقاً مع المواصفات المطلوبة.

إن عملية ضبط الجودة تحتاج إلى توفير معايير الجودة التي تنتج، بالإضافة إلى إعطاء إشارات واضحة للتنبؤ في من أجل اتخاذ الإجراء اللازم.

مفهوم ضمان الجودة Quality Assurance

ضمان الجودة هي عملية تطوير وتوثيق إجراءات وتعليمات هيكلية في الوقت الصحيح والتسليم النهائي من أن الجودة المطلوبة مستحقين بعض النظر عن كيفية تنفيذها.

إذن: عملية ضمان الجودة تحتاج إلى:

1. توفير إجراءات وتعليمات هيكلية واضحة للتنبؤ في المستقبل على الجودة التي تنتج بحيث تكون قابلة للخطأ، وتحقيق معايير الجودة التي تنتج.
2. توفير كافة لدى التنفيذ من الجودة التي تنتج.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management

هي معنى نظري (Organizational Approach) لإدارة وإزالة بقية من إدارة الإدارة العليا المؤسسة للشركات للتحقق التلقائي بالتحسين المستمر للمجموعة ككل بقدر ما يتسبب في جميع العاملين في المؤسسة في تلك المنظمات.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الخاص المفتوح

The Concept of TQM in Open Education

هي ترجمة احتياجات ورغبات وتطلعات المستفيدين "الدارسين" جريين الخلفية كغيره من التعليم في الجامعة إلى خصائص ومعايير محددة في الشريعة، وتكون أساساً لتقييم برامج كليات التعليم مع الخبرة للشرق.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

1. الجانب الإنساني: الاهتمام بالإستثمار كالمسئول.
2. التطور المستمر.
3. النظام والتفكير المنطقي.



4. التركيز على العمليات.
5. القيادة والإدارة.
6. اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.
7. مشاركة الجميع وإرجاع الأثر "التغذية الراجعة".
8. رضا المستفيد من الخدمة/ المنتج.

مميزات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة؟

من أجل المحافظة أولاً على استمرار الجامعة والإطمئنان على تطورها وقدرتها على مواجهة التحديات إن كانت عالية أو تقنية أو عملية أو داخلية.

عالمياً؛ وجود اهتمام محوري، عولمة الفتح، ثورة معلومات، انتشار التعلم عن بعد، المنافسة.

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

محلياً؛ تزايد الدارسين العالي على الجامعة.

وإقليمياً؛ حاجة الجامعة للمساواة 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 ويجعل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عنوماً داخل الجامعة.
4. ثقلية واستمرارية المتابعة: من خلال دائرة الجودة وأقسام الجامعة المختصة، لتأسيسه وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الأخطاء عن العاير.
5. سياسة إشراك العاملين: إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
6. تغيير المفاهيم جميع العاملين: بما يتواءم 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 والمنتج جزء أساسي من فلسفة إدارة الجودة الشاملة من خلال إنتاج سلع أو تقديم خدمات لا تضر البيئة والصحة العامة.

العوامل 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 لإدارة الجودة الشاملة لا تتواءم مع خصوصية الجامعة.
6. مقاومة التغيير سواء من العاملين أو من الإدارات وخاصة الاتهامات عند الإدارات الوسطى.
7. توقع نتائج فورية وليست على المدى البعيد.

المفوائد 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 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 للالتفاهة والتساء والتزام ومشاركة العاملين.
11. مستوى أداء مرتفع لجميع الإداريين والشرفيين والعاملين في الجامعة.
12. توفر جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في الجامعة.
13. ترابط وتكامل عالٍ بين جميع الإداريين والشرفيين والعاملين في الجامعة والعمل بروح الفريق.
14. احترام وتقدير تُعرض للجامعة محلياً وعالمياً.
15. جميع العاملين يمتلكون المعارف والمهارات اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
16. حل المشاكل متواصل ومستمر والعاملون يمتلكون المهارات اللازمة لحل المشاكل بطريقة علمية وسليمة.
17. رسالة الجامعة وأهدافها العامة تتحقق بشكل جيد.
18. نوعية جودة عالية للخدمات والخدمات والتفتحات بتقنيات العمل.
19. الاستخدام الأمثل للاتصال والتواصل.

11. Higher performance level of all employees at the university
12. Existence of an atmosphere of cooperation, understanding and right humane relations among all employees at the university
13. Higher partnership and correspondence among all employees, and team work spirit
14. International and local satisfactory recognition and admiration for the university
15. Employees' acquisition of essential skills and knowledge to implement Total Quality Management
16. Constant problem-solving, and employees' acquisition of essential skills to resolve problems properly and scientifically
17. Successful realization of the general objectives and message of the university
18. Higher quality services and products at lower cost
19. Optimal use of communication and correspondence means

improvement.

6. Changing employees' attitudes to correspond to implementation of TQM. This will lead to high cooperation and team work spirit among employees

7. Moral and social responsibility. An integral concern of TQM philosophy is to conserve environment and society through producing items or offering services that are non-harmful to environment and health in general.

General Obstacles Deterring Implementation of TQM

1. Non-compliance of higher administrations with implementing TQM
2. Concentration on some techniques, not in the whole system, in TQM
3. Non-involvement of all employees in implementing TQM
4. Non-transference of theoretical training into practice
5. Adopting techniques not conforming to the university speciality to manage total quality
6. The opposition of change by both employees and administrations, especially administrations' attitudes
7. Expecting immediate results, not long-term ones

Desired benefits of implementing TQM model designed for the university.

1. Clear and definite prospect, message and general aims of the university
2. Clear and definite message and aims of all university units
3. Strategic plan for the university and annual scientifically-based plans for the various units
4. Clear, thorough, definite, practical and consistent framework for the university
5. Job description available and specified for each department and each employee
6. Quality standards specified for all fields of work at the university (academic and administrative)
7. Definite and explicit practical measures taken to achieve quality standards
8. Awareness and appropriate thorough training to implement quality management at the university
9. Explicit and clear-cut roles in the university's administrative system
10. Noticeable rise in employees' motivation, attachment, compliance and participation