

فعالية برنامج للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية

د. إبراهيم بن عبد الله بن عبد الرحمن الزعير

قسم الإدارة التربوية

عميد كلية العلوم والدراسات الإنسانية بحوطة سدبر

جامعة أمجمعة

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية التنمية المهنية من خلال برنامج قائم على تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية، وقد تمثلت عينة الدراسة في المجموعة التجريبية والتي تمثلت في أعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة و المجموعة الضابطة التي تمثلت في أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والدراسات الإنسانية، حيث اشتملت المجموعتين على أعضاء هيئة التدريس ورؤساء ومشرفي الأقسام بالكليتين والتي بلغ عددهم (٣٠) تراوحت أعمارهم ما بين ٣٧ - ٥٤ سنة بمتوسط عمري بلغ (٤٥)، وقد استخدم الباحث أداتين في الدراسة وهما برنامج التنمية المهنية الذي يهدف إلى التدريب على تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية ومقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة المجمعة من إعداد الباحث، وقد قام الباحث بتحكيم البرنامج التدريبي و مقياس جودة الحياة الوظيفية، حيث تم حساب معاملي الصدق والثبات للمقياس المستخدم في الدراسة، وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الملائمة وهي اختبارات " t.test لبيان الفروق بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية ودرجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي في إبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة لصالح أعضاء هيئة التدريس بالمجموعة التجريبية، كما لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات أعضاء

هيئة التدريس بالمجموعة التجريبية في القياس البعدي والتتبعي على مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة.

الكلمات المفتاحية: التنمية المهنية - تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية - جودة الحياة الوظيفية

Abstract

The study aimed to identify the effectiveness of professional development through a program based on the applications of ISO educational institutions to the functional quality of life I have faculty members gathered in Saudi Arabia, has been the study sample in the experimental group, which were represented in the members of the Faculty of University, collected and the control group which was to members of the Faculty of Science and Humanities, which included two faculty members, presidents and administrators Forums kidneys and numbered (30) ranged in age from 37-54 years average age was (45), has the researcher used two tools in the study, namely the professional development which aims at training on the applications of the ISO in educational institutions and the measure of the functional quality of life I have faculty members University collected by the researcher, The researcher judged the training program and measure the quality of life Functional, which was calculated validity and reliability of the scale used in the study, the researcher used statistical methods appropriate a test "T" t.test to demonstrate the differences between the two groups of experimental and control, The results of the study and no difference statistically significant among the middle-grades of the experimental group and the degrees of the control group in the telemetric in measure the dimensions of functional quality of life of the members of the faculty at the University of the combined benefit of members of the pilot group of faculty, as there is no statistically significant difference between middle-level faculty members in the experimental group and dimensional measurement on a scale iterative functional quality of life of the members of the faculty at the University Elmagmaa.

Keywords: professional development - ISO applications in educational institutions - the functional quality of life

مقدمة:

تسعى المجتمعات في هذا العصر الدائم التغير إلى بذل قصارى جهدها للحاق بركب التقدم عن طريق بذل قصارى جهدها لاستثمار كل طاقاتها وثرواتها وبصفة خاصة ثرواتها البشرية، وقد حرصت الدول المتقدمة على تنمية القدرات وتشجيع ودفع الطاقات لدى أصحاب الفكر بهدف بناء مجتمع أفضل، وتتفق المؤسسات العلمية والتعليمية على ضرورة الاهتمام بمنسوبيها والعمل على صقلهم مهنيًا وأكاديميًا وتربويًا على الوجه الأمثل مما يساعد ذلك على الشعور بالرضا الوظيفي والمشاركة المجتمعية وتجويد الأداء والعمل وتكوين دائرة علاقات اجتماعية متسعة، إضافة إلى التعلم والتدريب سعيًا نحو التطوير المستمر في المعارف والمهارات، حيث تتداخل آليات تحقيق ذلك باعتبارها أبعاد لجودة الحياة الوظيفية مع إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو لما تتميز به من إجراءات تنظيمية محددة وأهداف واضحة المعالم تساعد على تحقيق الكفاءة في أداء العمل ومن ثم السرعة والدقة في أداء المهام، وتعمل المجتمعات المتقدمة على تنويع برامج التنمية المهنية من حيث المضمون والوسائل والأنشطة ومراعاتها لخصائص الأفراد المتلقين لهذه البرامج، لما لذلك من دور مساعد في تعديل السلوك والارتقاء به وتطوير مهارات الذات واكتساب معارف جديدة، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو معارف محددة ودحض للأفكار السلبية التي تمثل عائقاً أمام أداء المهام والعمل داخل المؤسسات التعليمية.

ومن البديهي أن نلاحظ فروقاً بين نمط من أعضاء هيئة التدريس يعمل وهو يشعر بالارتياح والرضا عما يقوم به من عمل، وبين نمط آخر يعمل وهو يشعر بالسخط وعدم الرضا عما يقوم به من عمل أيضاً، فعين الرضا عن كل عيب كليلية، ولكن عين السخط تبدي المساوي ومن ثم يرى بعض الباحثين أنه إذا كان اتجاه عضو هيئة التدريس بالجامعة نحو عمله متميزاً بالإيجابية والرضا فهذا

يشير إلى جودة الحياة الوظيفية، ويمكن أن يعوضه ذلك عن الظروف السيئة سواء كانت لاصقة بالعمال أم ببيئته الخارجية. (خلف مبارك، ١٩٩١ : ١٥٧)

كما أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يتطلب إعداد برامج متنوعة ومتكاملة تتضمن المناقشات والمحاضرات والعمل داخل مجموعات والتي تهدف إلى اكساب أعضاء هيئة التدريس المعارف المتنوعة في المجالات المختلفة ومنها إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو مما ينعكس تأثيرها على أدائهم ومعالجتهم لكافة القضايا التي تواجههم ومنها ما يشتمل عليه مقياس جودة الحياة الوظيفية من أبعاد تتسم بالشمول.

مشكلة الدراسة:

إن الحفاظ على جودة الحياة الوظيفية أمر ضروري لكافة الأفراد خصوصاً الذين يشاركون في نهضة المجتمع من خلال إسهاماتهم وأدائهم الوظيفي المتميز، ووجود هذا المعنى الشخصي لدى الإنسان يساعده على الاحتفاظ بصحته النفسية والقدرة على التفاوض، كما أنه يمكنه أيضاً من التعامل مع مواقف المعاناة والألم التي يواجهها في حياته، فوجود معنى شخصي خاص بالفرد يشبه الشجرة المورقة التي تتدرج من تكوينها وتتفرع لتحمل أفكاره في الحياة وأنشطته التي يلزم نفسه بها حيث تتفاوت فروعها في الارتقاء والسمو كل حسب ماتحملة من أفكار وغايات يلزم الإنسان نفسه بتحقيقها في حياته، وقد حدد فرا نكل Frankle ثلاثة مصادر يستطيع من خلالها أن يعثر على معنى لحياته وهي القيم الإبداعية والقيم الخبراتية والقيم الاتجاهية. (داليا عبد الخالق، ٢٠٠٨ : ٢٢٠٦)

ولقد برزت أهمية التنمية المهنية وإنشاء وحدات تطويرية بالجامعات وفقاً للتوجه نحو تحقيق الجودة الشاملة، ونجد هذا جلياً في عمادة الجودة وتطوير المهارات بجامعة المجمعة كإحدى الجامعات الناشئة بالملكة العربية السعودية

والتي تعمل على إقامة العديد من البرامج التدريبية المتنوعة بهدف تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس ورفع مستوى الكفاءة لديهم مما يؤثر على جودة المخرجات التي تمثل دفعة نحو تقدم المجتمع وقد وضحت مشكلة الدراسة من خلال ما اشارت إليه الأدبيات والدراسات العلمية إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين برامج التنمية المهنية والشعور بالرضا والأداء المهني المتميز وتحسين جودة المخرجات ونظرا لكون جامعة المجوعة إحدى الجامعات الناشئة وتحتاج إلى استقطاب الكفاءات التدريبية المتميزة وأيضا تنمية المعارف والمهارات لديهم والعمل كفريق عمل يسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة لفائدة وصالح الجامعة والمجتمعات المحيطة بها، وهذا يحتاج إلى برامج تنمية مهنية تتبنى مداخل تطبيقات الجودة من أجل أن تسعى إلى تحقيق أو تحسين جودة الحياة الوظيفية. وقد نبعت مشكلة الدراسة من خلال مايلي:

ما تشير إليه الدراسات السابقة إلى وجود مشكلات مرتبطة بانخفاض معدل جودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل في الأبعاد التالية: (الرضا الوظيفي - المشاركة المجتمعية - الأداء والعمل - العلاقات الاجتماعية - التعلم والتدريب) لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

وجود حاجة ملحة لإجراء المزيد من برامج التنمية المهنية والحرص على تنوعها موجه لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

توجه جامعة المجوعة نحو تحسين وتطوير المعارف والمهارات لأعضاء هيئة التدريس بها ونشر ثقافة الجودة وتفعيل آليات تطبيق الجودة الشاملة من خلال اكسابهم المعارف المرتبطة بتطبيقات الأيزو.

عدم وجود دراسات تناولت العلاقة بين برامج التنمية المهنية ومصطلح جودة الحياة الوظيفية باعتباره مصطلح حديث نسبيا وخصوصا تطبيق ذلك على

د. إبراهيم بن عبد الله الزحيد ————— فعالية برامجها للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

أعضاء هيئة تدريس جامعة ناشئة كجامعة المجمعة تسعى إلى التعبير عن نفسها وتحقيق ريادة تعليمية متسارعة.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:
مامدى فعالية برنامج للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية؟

ويفرع من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

- ١- ما فعالية برنامج التنمية المهنية القائم على تطبيقات الأيزو في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية؟
- ٢- ما مدى استمرار فعالية برنامج التنمية المهنية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية بعد فترة متابعة لمدة فصل دراسي؟

منهج الدراسة:

يحدد الباحث المنهج الوصفي في دراسته الحالية حيث يوجد برنامج تدريبي يمثل المتغير المستقل ومحاولة بيان مدى التحسن في جودة الحياة الوظيفية باعتباره متغيرا تابعا لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة بالمملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- إعداد برنامج تدريبي للتنمية المهنية من خلال تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية.

• بيان فعالية برنامج التنمية المهنية القائم علي تطبيقات الأيزو في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة.

• بيان مدى استمرارية فعالية البرنامج في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة من خلال القياس التتبعي بعد مرور فصل دراسي.

أهمية الدراسة:

نرجع أهمية الدراسة الحالية إلي ما يلي:

أ- الأهمية النظرية

- تقدم للباحثين إطاراً نظرياً لبعض المتغيرات التربوية المعاصرة مثل التنمية المهنية وتطبيقات الأيزو وجودة الحياة الوظيفية.
- الاهتمام بتطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية.
- الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية.

ب- الأهمية التطبيقية

- تسهم الدراسة الحالية في تقديم برنامج متنوع الأنشطة الفردية والجماعية في التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة.
- تساعد الدراسة الحالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس وانعكاسها على الواقع الضعلي من حيث (الرضا الوظيفي - المشاركة المجتمعية - الأداء والعمل - العلاقات الاجتماعية - التعلم والتدريب).
- تعمل الدراسة الحالية في مساعدة القائمين بالإدارة في المؤسسات التعليمية والجامعية على اتخاذ قرار بشأن تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية

د. إبراهيم به عبد الله الزحيد ————— فعالية برامج للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

ودورها في تحسين مستوى المخرجات التعليمية، والعمل على نشر ثقافة الجودة.

مصطلحات الدراسة:

١- التنمية المهنية

قدم طارق حسن تعريف للتنمية المهنية والتدريب بأنها نشاط مستمر يركز على القائم بالتدريس من أجل تحقيق تغيير هادف في معارفه ومهاراته وقدراته الفنية، لمقابلة احتياجات محددة في الوضع الراهن والمستقبلي في ضوء متطلبات عمله الحالية والمستقبلية، لتطوير أداء القائم بالتدريس داخل المؤسسات التعليمية. (طارق حسن عبد الحليم، ٢٠٠٨: ٢٧)

كما يشار إليها باعتبارها العملية التي يتم فيها تزويد القائم بالتدريس بالمعارف والمهارات والقدرات اللازمة لتعلمه في مهنته ووظيفته مع إتاحة الظروف المناسبة لذلك، بهدف تحسين وتطوير مهاراته وخبراته مدى حياته المهنية مروراً بالمراحل الآتية: قبل الخدمة، التعيين، الالتحاق بالخدمة، النمو في المهنة، الكفاءة المهنية، الترقية، الخروج من الخدمة، مع ضرورة أن ينتج عنها تحسين في تعلم الطلاب. (رشيدة السيد الطاهر، ٢٠١٠: ١٥)

ويرى الباحث أن التنمية المهنية تعني عملية مقصودة ومخطط لها من قبل المؤسسات والتنظيمات التربوية من أجل زيادة نمو القائم بالتدريس مهنيًا وتحسين أدائه في كافة الجوانب المعرفية والمهارية والسلوكية، وليست موقوتة بمدة زمنية محددة.

٢- تطبيقات الأيزو

ويعرفها الباحث إجرائياً باعتبارها سلسلة من الإجراءات لتنمية معارف ومهارات المتدربين في تحقيق إدارة الجودة الشاملة، بهدف تحسين جودة الحياة الوظيفية.

٢- جودة الحياة الوظيفية

وتعني مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

وبوضوح هذا التعريف بعض الاعتبارات منها:

- أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة، أما تنظيم عملية الاستفادة منها للعاملين فيقع العبء الأكبر منها على إدارة الموارد البشرية.

- إن جودة الحياة الوظيفية ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، تتمشى مع استراتيجيات المنظمة تعضدها وتساعد على تنفيذها، وبالتالي فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة، وهذا يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها. (سيد محمد جاد الرب، ٢٠٠٨: ٩)

ويعرفها الباحث إجرائياً باعتبارها مقدار الشعور بالسعادة في جوانب الحياة التي ترتبط بالرضا الوظيفي وأنشطة المشاركة المجتمعية والمهام والعمل والعلاقات الاجتماعية والتعلم والتدريب لدى أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسات الجامعية.

حدود الدراسة:

حدد الباحث حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود البشرية: والتي تتمثل في أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والدراسات الإنسانية بحوطة سدير كمجموعة ضابطة وأعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بالمجمعة كمجموعة تجريبية.

الإطار النظري:

التنمية المهنية

يعتبر مفهوم التنمية المهنية من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجتمعاتنا العربية حيث بدأ استخدامه مع بدايات التسعينيات كمرادف للتدريب أثناء الخدمة، وحيث أن مستوى الإعداد لمهنة التدريس لا يصل بالقائم بالتدريس إلى قمة النضج المهني، بل يضعه على أول الطريق السليم فإن كثيراً من القائمين بالتدريس يقل مستواهم المهني بطول ممارسة التعليم تحت ظروف غير ملائمة، أو بسبب التغييرات التي تطرأ على المجتمع، أو التقدم العلمي الذي يسير بسرعة متلاحقة، وهذا يفرض عليهم ضرورة ممارسة أنشطة التنمية المهنية المختلفة وليس التدريب فقط. (رشيدة السيد الطاهر، ٢٠١٠ : ١٥)

و شهد العصر الحالي تقدماً هائلاً في الثورة المعرفية في شتى مجالات الحياة مما أدى إلى تغييرات سريعة ومتلاحقة تتطلب مواجهتها من خلال تطوير وتحديث وتجويد منظومة التعليم ككل بوجه عام والتنمية المهنية للقائم بالتدريس بوجه خاص. (رمضان رفعت، ٢٠٠٧ : ١٤٨٧)

والمتتبع لحركة التعليم الجامعي يلحظ أن هناك حاجة ماسة إلى تطوير وتحديث هذه المرحلة التعليمية الخطيرة، ويقصد بالتطوير الوصول بالتعليم الجامعي إلى أفضل صورة ممكنة من خلال تطوير كل عنصر من عناصر هذا التعليم بدء بتطوير فلسفة وأهداف التعليم وتطوير كل برامج إعداد القائمين بالتدريس، وانتهاء بتحقيق الجودة الشاملة. (إيمان الصافوري، ٢٠٠٧ : ١٦٥١)

ومن الحاجات الملحة لتطوير المنظومة التعليمية تحقيق التنمية المهنية والاستدامة للقائمين بالتدريس بجميع قطاعات التعليم، حيث يحدد التقرير السنوي للتنمية البشرية والحاجة الكبيرة والملحة للتطوير الجاد والمستمر لنظام

التعليم، مما يتطلب مزيداً من الموارد على المستويين المجتمعي والفردي، ومن المسلم به أن التعليم والتدريب هما المدخلان الرئيسيان لبناء وتنمية القدرات البشرية والمهنية، ولما كان الاهتمام الرئيسي للتنمية البشرية هو الأفراد فمن المنطقي أن تكون البداية هي تنمية أداء العنصر البشري في النظام التعليمي. (برهام زغول وحمدى عبدالعزيز، ٢٠٠٧: ١١٩٥)

وتعتبر التنمية المهنية في الحقل التربوي مدخلا مهماً وأساسياً من مدخلات العملية التعليمية، حيث أنها تعنى بتحسين أداء القائمين بالتدريس وهيئات التوجيه والإشراف والإدارة والقيادات التعليمية، بما يجعلهم قادرين على القيام بأدوارهم التعليمية ومتطلبات عملهم بكفاءة وفاعلية. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٣: ٩)

ولم ينل مفهوم التنمية المهنية القدر الكافي من الاهتمام في الأوساط التعليمية بالرغم من أهميته، وذلك لأن الاهتمام الأكبر كان منصباً على التدريب، وبدأ الاهتمام بالتنمية المهنية يزيد عندما زاد الاهتمام بإعداد القائم بالتدريس وتدريبه على اعتبار أنه هو أساس نجاح العملية التعليمية بالمؤسسة التعليمية، ولاشك أن نجاحه لا يتحقق إلا بوجود إدارة على درجة عالية من الكفاءة معدة طبقاً لبرامج تنمية مهنية خاصة، فالعاملون داخل المؤسسة التعليمية كل متكامل لا يجوز الاهتمام بفئة دون أخرى، وتعرف كل من مارشا و كارول Marsha , Carroll التنمية المهنية بأنها عملية التعلم مدى الحياة من خلال أنشطة تعاونية يمارسها أطراف العملية التعليمية وكلها تستهدف تحسين إنجاز الطلاب في بلوغ مستويات تعلم محلية أو عالمية، ودعم ثقافة البيئة التعليمية التي تتميز بالآتي:- (التجريب، روح الفريق، الحفاظ على البيئة، احترام طموحات الطلاب، المشاركة في صناعة القرار). (Marsha, Carroll, 2001.248)

ومن الملاحظ أن هناك جدل كبير حول تعريفات التنمية المهنية ولم يوجد تعريف واحد متفق عليه حتى الآن، فالطبيعة المتغيرة لعملية التنمية المهنية قد أثرت بلا شك على كل من معنى واستخدام هذا المصطلح، ويقدمان مفهوماً مقيداً للتنمية المهنية المستمرة لأنه يدمج مفاهيم التربية والتدريب والدعم في حقيبة أنشطة يشترك فيها القائمون بالتدريس والمديرون، وذلك بهدف ما يلي:

- الإضافة إلى معرفتهم المهنية - تحسين مهاراتهم المهنية - توضيح وإظهار قيمهم المهنية.

ويعتمد هذا التعريف على افتراض أن التنمية المهنية المستمرة تتجسد في ثلاث مكونات هي:-

- 1- التدريب المهني: ويتمثل في دورات قصيرة، ومؤتمرات وورش عمل تركز على الممارسات والمهارات.
- 2- التعلم المهني: دورات أطول تركز على النظرية والمعرفة البحثية.
- 3- الدعم المهني: إجراءات وترتيبات داخل الوظيفة. (Glover, Law, 1996, 3)

كما توجد أسباب ومبررات تجعل التنمية المهنية للقائم بالتدريس أمراً ضرورياً وليس ترفاً أو عملاً شكلياً، ومنها القصور في برامج التدريب الحالية، ويحتل التدريب أثناء الخدمة مكانة مهمة في التنمية المهنية للقائم بالتدريس، وكثيراً ما يتردد في الأوساط التعليمية عدة انتقادات لفضل كثير من برامجها في تزويد القائم بالتدريس بما يفي من مهارات متجددة، ويرجع البعض السبب في هذا الفضل إلى سوء الإعداد للبرامج نفسها وقلة المنظمات التي تقوم بتقدير الاحتياجات التدريبية للأفراد المراد تدريبهم بشكل منظم كما أكدت نتائج عدة دراسات إلى وجود العديد من المشكلات في برامج تدريب القائمين بالتدريس أثناء الخدمة مما يؤدي إلى وجود بعض جوانب القصور بها من أهمها:

أ - مشكلات تتعلق بالمدرّب: حيث الافتقار إلى معايير اختيار المدرّب الكفاء، وضعف المكافآت والحوافز، ونقص إعداد المدرّبين المتخصصين.

ب - مشكلات تتعلق بالمدرّب: توفير الإقامة والإعاشة والانتقالات، وعدم مراعاة الاحتياجات التدريبية للقائمين بالتدريب في برامج التدريب بصفة عامة، وعدم إتاحة فرصة التدريب لجميع الفئات العاملة بالتعليم وسلبية المدرّب في اختيار البرامج التدريبية ومحتوياتها ومواعيدها.

ج - مشكلات تتعلق بالمحتوى التدريبي: أهمها التكرار في معظم البرامج التدريبية والمفارقة بين الأهداف الموضوعية للبرنامج وبين محتواه، وكذلك عدم احتواء البرامج التدريبية على مايشجع القائمين بالتدريس على التعلم الذاتي والنمو المهني، وتخلّف معظم محتوياتها عن التطورات العلمية، وعدم ملائمة الخطة الزمنية المحددة للبرنامج مع محتواه.(رشيدة الطاهر، ٢٠١٠: ٢٥، ٢٦)

وبناء على ذلك يلزم أن تتاح لعضو هيئة التدريس فرص لتنمية قدراته وإمكاناته أثناء الخدمة ورفع مستواه الأكاديمي والمهني والنقالي والاجتماعي وكذلك الشخصي، كما يجب تنمية مهاراته الإدارية والفنية للقيام بالأدوار والمسؤوليات المتوقعة منه، ولذلك فإن لتنمية عضو هيئة التدريس مهنيًا مجالات متعددة تتنوع بتنوع جوانب إعداده القائم بالتدريس ومجالات تكوينه، وهذه الجوانب متشابكة وشديدة التعقيد ويصعب فصلها عن بعضها، وذلك يتضح في الجوانب التالية:

- الجوانب المهنية، وصفات معرفية، تكنولوجيا التعليم، المعرفة التربوية.
- الجوانب المهنية مثل ما يرتبط باستخدام تكنولوجيا التعليم.
- الجوانب التخصصية مثل الاطلاع على الجديد في مادة التخصص.
- الجوانب الاجتماعية وأهمها العلاقات بين القائمين بالتدريس وكذلك علاقتهم بالبيئة التعليمية.

د. إبراهيم بن عبد الله الزهير ————— فعالية باهلا للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

- الجوانب الشخصية وتشمل العوامل الشخصية المؤثرة على عمل القائم بالتدريس من تأمل وسيرته الذاتية.
- جوانب الخبرة وتتضمن المراحل الوظيفية المختلفة واهتمامات القائم بالتدريس بكل مرحلة.
- التأمل وهو الجانب الذي يربط بين كل هذه الجوانب من خلال إجرائه لبحوث الأداء.(رشيدة الطاهر، ٢٠١٠ : ٣١،٣٠)

وتساعد التنمية المهنية في تدعيم قدرتها وتسهيل عملية التغيير التنظيمي من خلال ما يلي:

- ١- التنمية المهنية الفعالة التي ترتبط برؤية المؤسسة التعليمية واهتماماتها بعملية التعليم والتعلم وخطتها الاستراتيجية.
- ٢- أن هدف التنمية المهنية هو دعم التعليم المستمر لكل العاملين بالمؤسسات التعليمية وضمان أن هذا التعليم متحد مع رؤية وأهداف المجتمع.
- ٣- أن التنمية المهنية للعاملين بمؤسسات التعليمية لا بد أن تكون مبنية على أساس بحثي ومتوافقة مع ثقافة المؤسسة ومرتبطة بشخصية الأفراد العاملين.
- ٤- يجب على مدير المؤسسة التعليمية أن يضع موارد كافية من أجل تحقيق التنمية المهنية المستمرة للعاملين.
- ٥- يتم دعم التنمية المهنية بالتدريب وحل المشكلات.
- ٧- تشمل التنمية المهنية على مقاييس للأداء من أجل المحاسبة وتغيير الممارسة.(على أحمد مقرب، ٢٠٠٠ : ٤٤)

وتحظى التنمية المهنية بأهمية كبرى، فكل اقتراح للإصلاح التعليمي وكل خطة للتحسين تؤكد على الحاجة إلى تنمية مهنية ذات مستوى رفيع، وأسباب هذا التأكيد واضحة ترجع إلى نمو قاعدة المعرفة واتساعها وكلما اتسعت هذه القاعدة

أصبح هناك حاجة إلى أنواع جديدة من الخبرات على كافة المستويات بالإضافة إلى ضرورة مواكبة كل العاملين لتغيرات العصر الذي يعيشون فيه، والعمل على تنمية مهاراتهم الإدارية والعملية، وعلاوة على هذا فإن العديد من الإصلاحات التعليمية الحديثة تتطلب من العاملين بالكليات أن يغيروا أدوارهم ويتحملوا مسؤوليات جديدة مثل التغيرات الهيكلية في الطريقة التي يتم بها تنظيم المؤسسات وصنع القرار والسياسات البديلة والجهود المبذولة لتشجيع اندماج أولياء الأمور والمشاركة المجتمعية، فكل هذا يتطلب أن يغير العاملون على اختلاف وظائفهم من الطريقة التي يؤدون بها وأن يعيدوا تصميم الثقافة التي يعملون داخلها فالتنمية المهنية ضرورية على كافة المستويات ونجد أن كل مبادرة للإصلاح محورها هو توفير تنمية مهنية ذات جودة عالية. (Guskey , 2000: 3)

تطبيقات الأيزو

إن الإنسان بطبيعته طموح و يسعى دائما إلى الأفضل، و يكون الإنسان مستعدا لبذل الجهد المطلوب للحصول على المكانة المتميزة و الرقي و التطور، و هو أيضا يسعى إلى تطوير و تحسين كل ما يتعلق به مثل عائلته و عمله، و تزداد أهمية الرغبة في الطموح و التطور خاصة إذا ما اقترن بمكاسب مادية على المستوى الشخصي و المؤسسي، و مما لا يخفى علي أحد طبيعة الوضع الحالي و المنافسة الشديدة التي يشهدها قطاع الإنتاج و الخدمات و تنوع الأساليب و التقنيات المستخدمة، و أيضا تسارع حركة التغيير بصورة غير مسبوقه مما يجعل الشركة أو المؤسسة في حالة بحث و سعي دائم لتضمن لها حصة أو مكانة في السوق و مجال عملها، و هذه الصفة أصبحت مرافقة لكل أنواع الخدمات و القطاعات و أيضا علي كل مستوياتها سواء كانت منشآت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، و نتيجة لذلك فقد ظهرت عدة مفاهيم مرافقة لهذه الأجواء المنافسة، و هذه المفاهيم تشكل وسيلة للدخول و الاستمرارية في عالم المنافسة بقوة و تمكّن، و هي في حال تطبيقها و

د. إبراهيم بن عبد الله الزهير ————— فعالية برامج للتمية المعنية قائم على تطبيقات الأيزو

اتخاذها كأسس راسخة في التعامل تضمن للشركة الثبات والتقدم، ومن المفاهيم الواجب على المؤسسات الحرص عليها مفهوم الجودة الشاملة و التي تقاس بشهادة الأيزو، وترشيد استهلاك و حسن استغلال الموارد واستراتيجيات تحسين الأداء، والذي يسعى الباحث إلي إعداد برنامج من خلاله يقدم مجموعة من المعارف والمهارات باستخدام فنيات المحاضرة والمناقشة والعمل الجماعي خلال البرنامج عن تطبيقات الأيزو.

وتشير كلمة الأيزو (ISO) إلي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني "Equal" متساوي.

ويري الباحث أن الأيزو كمفهوم انطوت عملية الاستفادة منه علي المجالات التجارية إلا أنه سرعان ما تمت محاولات توظيفه في المؤسسات التعليمية بوجه خاص.

فالمعمل في مجال التجارة الدولية يحتاج لضمان أدائه بالكفاءة المطلوبة جملة من المتطلبات ونظاماً موحداً، أو مقبولاً من كل الأطراف لتقييم جودة المنتجات والخدمات المتبادلة وهذا ما تشترك فيه أيضاً المؤسسات التعليمية وتحتاج إليه لتحقيق أهدافها، وقد وضعت هذا النظام منظمة المواصفات الدولية وهي إحدى وكالات الأمم المتحدة المتخصصة المتواجدة في جنيف التي تعمل في مجال التوحيد القياسي العالمي لمختلف السلع والمنتجات والمواد، وهي التي وضعت مؤخراً أسسا وضوابط ومقاييس لعلامة جودة ضمن برنامج شامل للجودة وتتضمن سلسلة الأيزو 9000 مجموعة متناغمة من مقاييس تأكيد الجودة العامة المطبقة على أي مؤسسة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، ويمكن أن تستخدم مع

أي نظام موجود وتساعد المؤسسة على تخفيض الكلفة الداخلية وزيادة الجودة والفعالية والإنتاجية وتكون بمثابة خطوة باتجاه الجودة الكلية وتحسينها المستمر، وسلسلة الأيزو ٩٠٠٠ ليست مجموعة من مواصفات المنتج ولا تغطي مقاييس محددة إذ تصنف كل وثيقة نموذج جودة ليستخدم في تطبيقات مختلفة. (عبد الحفيظ عبد الله، ٢٠٠٣: ٦٥)

وتتبع ضرورة و حتمية تطبيق نظم إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية و الجامعات بداية من أن هذه النظم ثبتت فاعليتها في العديد من الدول المتقدمة و أصبحت الجامعات في تلك الدول تعتبر هذه النظم شرط أساسي للأداء المتميز ووسيلة لا بد منها لتجنب الأخطاء و المشاكل و العقبات التي قد تعيق العملية التعليمية. (عماد الدين محمد، ٢٠٠٥: ٣٤)

وقد تزايدت أهمية الأيزو لعدة أسباب أهمها:

- أن تكون الميزة التنافسية للمؤسسة عن طريق مقدرتها على إرضاء المتعاملين معها، والخطوة الأولى لإرضاء المتعاملين هو الحصول على إحدى شهادات الأيزو ٩٠٠٠ ولذلك سوف يتوقع كل العملاء في النهاية أن المنشآت مهما كان نوعها أو حجمها التي لم تحصل علي الشهادة تسعى للحصول عليها.
- أيضا ما يزيد أهميتها، أن الحصول على هذه الشهادة منح المؤسسة التعليمية ميزة تنافسية وذلك للمؤسسات التي حصلت عليها.
- تسهيل و توحيد الأنماط والأسس المتبعة في أرجاء العالم.
- كما أنها الخطوة الأولى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فهي تقوم بتوثيق كامل لأداء المؤسسة وإنشاء دليل الجودة، ومنها يمكن الانطلاق نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تمتلك الأدوات والأساليب التي تمكن من تحقيق هذا التحسين. (خالد السعيد قمر، ٢٠٠٦: ٤٥)

ويرى الباحث أن تطبيقات الأيزو قد تم تفعيل أهميتها وتوظيفها بما يخدم المصالح التعليمية بحيث تمثل سلسلة من الإجراءات لتنمية مهارات المتدربين في تحقيق إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو، بهدف تحسين جودة الحياة الوظيفية، وهذا يتضح من خلال البرنامج التدريبي القائم على التبصير بالمعارف المرتبطة بتطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية.

كما أن تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية تعتمد على التدريب الجيد الفعال الذي يسهل الحس المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بما يجعلهم أكثر إيجابية مع المواقف العملية المختلفة، حيث التنظيم والتوجيه والأداء، ومن ثم تزداد الثقة بالنفس لديهم، والاعتزاز بالعمل والإنتاج، الأمر الذي ينعكس في النهاية على زيادة الطاقة الإنتاجية لكل فرد داخل هذه المنظومة، ويترتب على ذلك الارتقاء بمنظومة التعليم كلها من خلال الشعور بالرضا الوظيفي والمشاركة المجتمعية والعلاقات الاجتماعية والأداء والعمل والتعلم والتدريب، ومن منظور الجودة فإن نجاح برامج التدريب أثناء الخدمة للعاملين في مجال التعليم الجامعي على اختلاف مستوياتهم يحتاج إلى مجموعة من المتطلبات أهمها:

- إعداد الكوادر المؤهلة التي تتولى مسؤولية تدريب المدرسين TOT.
- تحديد الاحتياجات التدريبية كما تراها كل فئة داخل منظومة التعليم الجامعي.
- انطلاق التدريب من المشكلات الحقيقية النابعة من ميدان العمل.
- تحديد الأنشطة المستهدفة المصاحبة لعملية التدريب.
- الاهتمام بالاعتبارات التدريبية أو المسلمات التي تلازم عملية التدريب ومنها:
 - أ- وضوح أهداف التدريب.
 - ب- تحديد دوراته والغرض منها.
 - ج- تخطيط وإعداد جيد لكل دورة تدريبية.

د- تنفيذ جيد وشامل لكل مكونات الدورة التدريبية.

ه- تقويم منطقي وعقلاني لكل دورة تدريبية على حده يصاحبه في النهاية تقويم لعملية التدريب كلها بجميع أوجهها أو مجالاتها سعياً نحو تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس.

ويشير الباحث إلي أن جودة الحياة الوظيفية تعد هدف تسمي المجتمعات وما بداخلها من مؤسسات تعليمية من أجل ضمان تحقيقه كمؤشر إيجابي يعكس الرضا الوظيفي والمشاركة المجتمعية والعلاقات الاجتماعية الإيجابية والتعلم والتدريب وغيرها من الدلالات الإيجابية التي تعبر عن إمكانية التنبؤ بنجاح هذه المؤسسة التعليمية واستمرارية أدائها بالمستوي المطلوب.

جودة الحياة

اشك أن الغد يصنعه اليوم، واليوم نتاج الأمس، لذا فإن كل ما نبذله في الحاضر من جهد علمي وعملي توجها نحو "جودة الحياة" هو بناء للمستقبل الممكن والمنشود، ولقد حظي مفهوم "جودة الحياة" Quality of Life باهتمام كبير في علوم الطب، والاقتصاد، والاجتماع، والسياسة، وحديثاً في مجال علم النفس، ولقد تعددت استخدامات مفهوم الجودة بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات مثل جودة الحياة، جودة الزواج، جودة التعليم، جودة المستقبل وغيرها، وتعتبر الدراسات التي أجريت في منطقتنا العربية تحت عنوان "جودة الحياة" محدودة ونادرة، كما أنها أجريت في مجالي علم الاجتماع، وعلم الطب، وأن المتخصصين في مجال علم النفس يكادون يكونون غائبين ببحوثهم المتخصصة في هذا المجال، إلا فيما ندر، حيث برزت الحاجة إلى مثل هذه الدراسات والتأكيد على أهميتها في مؤتمر عقد لدراسات جودة الحياة بمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين الشمس (١٩٩٩)، اتخذ شعاراً له "جودة الحياة توجه قومي للقرن الحادي والعشرين"، مما يعتبر دعوة للباحثين للاهتمام بهذا المجال الجديد، وضرورة إجراء

الدراسات المتعددة فيه، وسد الفجوة التي تركتها ندرة أبحاث علم النفس في هذا المجال. (أشرف عبد القادر، ٢٠٠٥ : ٩١)

ويذكر كنيدي وآخرون Kennedy , et al أن جودة الحياة مفهوم واسع يركز على الرضا العام بالحياة والشعور العام بالسعادة الشخصية. (Kennedy , et al, 2001:1)

وتعرف هناء الجوهرية جودة الحياة بأنها "ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المتدفقة ومؤشرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحقق". (أشرف عبد القادر، ٢٠٠٥ : ٩٣)

كما أن جودة الحياة تعني وعي الفرد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا عن الحياة والاستمتاع بها والوجود الإيجابي، فجودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كنتاج لظروف المعيشة الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي للحياة لكون هذا الإدراك الذاتي يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعاتية للحياة كالتعليم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الاجتماعية من ناحية وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد في وقت معين وفي ظروف معينة من ناحية أخرى. (صلاح عراقي ومصطفى رمضان، ٢٠٠٧ : ٤٧١)

وبناء على ما سبق يري الباحث أن جودة الحياة من المصطلحات والمفاهيم المهمة للمجتمعات وخاصة محاولة ضمان تحقيقها بالمؤسسات التعليمية المختلفة. جودة الحياة الوظيفية.

وتمني مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم

الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

ويوضح هذا التعريف بعض الاعتبارات منها:

- أن جودة الحياة الوظيفية لا تقتصر على جانب دون آخر، وإنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة، أما تنظيم عملية الاستفادة منها للعاملين فيقع العبء الأكبر منها على إدارة الموارد البشرية.
- إن جودة الحياة الوظيفية ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، تتماشى مع استراتيجيات المنظمة تعضدها وتساعد على تنفيذها، وبالتالي فهي عمليات مستمرة وليست مؤقتة، وهذا يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها. (سيد محمد جاد الرب، ٢٠٠٨: ٩٠-١٠)

أهداف جودة الحياة الوظيفية

وتهدف جودة الحياة الوظيفية كما يشير هانت [Hunt 92] إلى ما يلي:

- زيادة ثقة العاملين - الاندماج في حل المشكلات - زيادة الرضا الوظيفي - زيادة الفاعلية التنظيمية.
- ويرى لاو وماي (Lau, May 98) أن من أهم خصائص الشركات المشهورة بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية ما يلي:-
- مشاركة أكبر للعاملين - حساسية أعلى لقضايا العمل والعائلة - اتصال فعال بين الطرفين (العامل وصاحب العمل) - مشاركة أعلى في الثروة والعائد رفاهية ومنتعة أكبر في العمل (سيد محمد جاد الرب، ٢٠٠٨: ١٠-١٢)
- وقد تبلورت أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال الدراسات العلمية التي تناولت هذا المتغير الهام بالدراسة، وذلك يتضح وفق تناول الدراسات التالية:

- دراسة اجباريا وبسوي (Igbaria, Parasuraman, Badway, 1994) -
استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين درجة المشاركة في اتخاذ القرارات وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، وقد شملت عينة الدراسة ٤٦٤ من أخصائي ومديري نظم المعلومات في الشركات الأمريكية، وقد انتهت الدراسة إلى انه كلما زادت درجة المشاركة في اتخاذ القرارات، كلما كانت جودة الحياة الوظيفية افضل، وبالتالي تحسين في جودة العلاقات الوظيفية والإنسانية على مستوى العاملين، ويؤدي ذلك إلى تفاؤل المديرين والأخصائيين بمستقبل وظيفي افضل وعوائد أكبر .

- دراسة كوهين ولادفورد (Cohen, Chang, Ledford, 1997) -
استهدفت الدراسة التعرف على الإدارة الذاتية والقيادة الذاتية لفرق العمل وتأثيرها على فعالية مجموعات العمل وأيضا جودة الحياة الوظيفية، وتمت الدراسة بالتطبيق على إحدى شركات التليفونات الكبرى بأمريكا، غطت الدراسة أربعة مناطق جغرافية تنتشر فيها هذه الشركة، وتتميز الشركة بتطبيق الإدارة الذاتية عن طريق فرق العمل، مع وجود ملاحظين أو قادة من المديرين المحليين داخل المنظمة، وكانت عينة الدراسة من (٣٩٠) عامل يعملون في إطار فرق العمل والإدارة الذاتية، و(٤١٢) من العاملين التقليديين، و(٩٤) قائد خارجي (رسمي)، وقد تم اختيارهم من بين (٥٨) جماعة قيادة ذاتية، و(٦٠) جماعة قيادة تقليدية، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن الذين يتم إدارتهم وقيادتهم ذاتياً هم أكثر فاعلية ومقدرة من الذين يتم إدارتهم تقليدياً، كما أنهم أحسن سلوكاً بالإضافة إلى أن جودة الحياة الوظيفية في ظل القيادة الذاتية افضل منها في ظل القيادة التقليدية.

فروض الدراسة

وفي ضوء ما تم عرضه من أدبيات نظرية لمتغيرات الدراسة، صاغ الباحث

الفروض البحثية التالية:

١- يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية ودرجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة لصالح المجموعة التجريبية.

٢- لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي التتبعي على مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (٣٠) عضو هيئة تدريس بجامعة المجمعة، بلغت نسبتهم (٢٥٪) من أعضاء هيئة التدريس بالكليتين، حيث تم تقسيمهم إلى مجموعتين علي النحو التالي:-

❖ المجموعة التجريبية وقد تكونت من (١٥) عضو من أعضاء هيئة التدريس بكلية المجتمع بجامعة المجمعة.

❖ المجموعة الضابطة تكونت من (١٥) عضو من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والدراسات الإنسانية بحوطة سدير.

تجانس عينة الدراسة

قام الباحث بالتحقق من تجانس المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج وذلك في جودة الحياة الوظيفية قبل تطبيق البرنامج، حيث تم تطبيق مقياس جودة الحياة الوظيفية علي المجموعة التجريبية والضابطة، وتم حصر الدرجات الخام لأفراد المجموعتين علي المقياس لأفراد المجموعتين، ثم تم إجراء المعالجة الإحصائية باستخدام حساب "t .test" لحساب الفرق بين متوسطي درجات المجموعتين، وبيان ذلك فيما يلي:

جدول (١)

بيانات درجات تجانس المجموعتين التجريبية والضابطة في جودة الحياة الوظيفية قبل تطبيق البرنامج

| الضابطة | التجريبية | المجموعة | البيان |
|---------|---------------------------|----------|---|
| ١٥ | ١٥ | | عدد الأفراد (ن) |
| ٩٩.١ | ٩٨.٨ | | المتوسط الحسابي (م) |
| ١.٣ | ١.٣٢ | | الانحراف المعياري (ع) |
| ٢.٨٩ | ٢.٦١ | | التباين (٢ع) |
| | ٢٧ | | درجات الحرية للمجموعتين |
| | ٠.١٧ | | قيمة (ت) المحسوبة |
| | ٢.٦٣ | | (ت) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) لدلالة الطرفين |
| | غير دالة عند مستوى "٠.٠٥" | | دلالة (ت) المحسوبة |

ويتضح من الجدول السابق أن الفرق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة فرق غير دال إحصائياً مما يؤكد تكافؤ المجموعتين في جودة الحياة الوظيفية قبل تطبيق البرنامج.

أهداف الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- بيان فعالية برنامج التنمية المهنية القائم على تطبيقات الأيزو في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة.

- بيان مدى استمرارية فعالية البرنامج في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة من خلال القياس التتبعي بعد مرور فصل دراسي.

أدوات الدراسة

وقد تمثلت الأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية في مقياس جودة الحياة الوظيفية والبرنامج التدريبي للتنمية المهنية القائم علي تطبيقات الأيزو.

أولا : مقياس جودة الحياة الوظيفية

بناء على ما قام به الباحث من الاطلاع على الأدبيات التربوية ذات الصلة بمقياس جودة الحياة الوظيفية، وما تم الاطلاع عليه من دراسات وبحوث سابقة ومقاييس واختبارات ذات الصلة بالمقياس الذي تم إعداده في الدراسة الحالية مثل مقياس إدراك جودة الحياة إعداد اعتدال عباس، ومقياس جودة الحياة إعداد مصطفى مظلوم وصلح عراقي إضافة إلى مجموعة من المقاييس الأجنبية، ونحو إعداد مفردات مقياس جودة الحياة الوظيفية تم إجراء تجربة دراسة استطلاعية في شهر شوال ١٤٣٠هـ، حيث تم اختيار (٥٠) عضو من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة وطلب منهم تدوين تصوراتهم عن مفهوم جودة الحياة الوظيفية بالنسبة إليهم، وبناء على نتائج الاستجابات التي قدمها أعضاء هيئة التدريس قام الباحث بتحديد خمسة أبعاد تتكون منها تصوراتهم حول جودة الحياة الوظيفية وهي الرضا الوظيفي وأنشطة المشاركة المجتمعية والمهام والعمل والعلاقات الاجتماعية والتعلم والتدريب، وقد قام الباحث بصياغة (٢٨) عبارة بواقع (٨) عبارات في بعد الرضا الوظيفي و (٥) عبارات في بعد أنشطة المشاركة المجتمعية و (٩) عبارات في بعد المهام والعمل و (٥) عبارات في بعد العلاقات الاجتماعية و (٥) في بعد التعلم والتدريب ، وقد راعى الباحث أن تكون العبارات واضحة وسهلة الفهم ليس بها أي تداخل في المعاني ولا تحمل أكثر من معنى، وقد حدد الباحث ثلاث استجابات

تراوحت ما بين لا تنطبق وتأخذ درجة واحدة وأحياناً وتأخذ درجتين وتنطبق وتأخذ ثلاث درجات، وقد قام الباحث بعرض المقياس بأبعاده الخمسة وعباراته ٢٨ على عشرة من المحكمين من الأساتذة المتخصصين في مجال التربية وذلك للحكم على مدى سلامة صياغة العبارات وملائمة كل عبارة للبعد التي تنتمي إليه ومدى ملائمة طريقة تصحيح المقياس، وبناء على نتائج التحكيم والتي راعى الباحث أن يستبعد العبارات التي لم يتفق حولها ٨٥% من عدد المحكمين وعددها (٦) عبارات، حيث تم استبعاد عبارتين من البعد الأول وعبارتين من البعد الثالث وعبارة من البعد الرابع وعبارة واحدة في البعد الخامس وبهذا فقد أصبح مقياس جودة الحياة الوظيفية في صورته المبدئية مكون من (٢٣) عبارة موزعة على الأبعاد الخمسة المكونة للمقياس على النحو التالي البعد الأول (٦) عبارات والبعد الثاني (٥) والبعد الثالث (٤) عبارات والبعد الرابع (٤) عبارات والبعد الخامس (٤) عبارات وقد قام الباحث بتوزيع هذه العبارات توزيعاً عشوائياً مع مراعاة عدم وضع عبارتان تقيسا نفس البعد بصورة متتالية، وذلك على النحو التالي البعد الأول ويشمل العبارات التالية أرقام (١٦، ١١، ١٦، ٢١، ٢٣) والبعد الثاني ويشمل العبارات أرقام (٢٢، ١٧، ١٢، ٢٧) والبعد الثالث ويشمل العبارات أرقام (١٨، ١٣، ٣، ٨) والبعد الرابع ويشمل العبارات أرقام (١٩، ١٤، ٤) والبعد الخامس ويشمل العبارات أرقام (٢٠، ١٥، ١٠، ٥).

صدق المقياس

ولذلك من صدق المقياس قام الباحث بالإجراءات التالية:

* صدق المحكمين

حيث تم تطبيق الصورة الأولية للمقياس خلال شهر ذو القعدة ١٤٣٠هـ على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة المجمعة بكلية العلوم والدراسات الإنسانية بحوطة سدیر، حيث بلغ عددهم (١٥) من أعضاء هيئة التدريس، حيث تم

التأكد من سهولة العبارات ووضوحها من خلال ارتفاع نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين لأعلي من ٨٥% وهذا ما تؤكد للباحث وفق نتائج التطبيق، وهذا يدل على الصدق المرتفع للمقياس.

ثبات المقياس

وقد قام الباحث بحساب ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية بناء على مايلي:

١- طريقة إعادة التطبيق

حيث قام الباحث بتطبيق مقياس جودة الحياة الوظيفية على نفس عينة التقنين بعد مرور فترة زمنية قدرها شهر من التطبيق الأول الذي بدأ خلال شهر ذو القعدة ١٤٣٠هـ، وبحساب معامل الارتباط بين درجة العينة في التطبيقين بلغ قيمته ٠.٧٥٠ مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات في قياس جودة الحياة الوظيفية

٢- طريقة التجزئة النصفية

وقد بلغ معامل الارتباط بين درجات العبارات الفردية ودرجات العبارات الزوجية لمقياس جودة الحياة الوظيفية ٠.٧٣٤ مما يدل أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات في قياس جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجمعة.

ثانياً: البرنامج التدريبي القائم علي تطبيقات الأيزو.

الهدف العام من البرنامج:

تنمية معارف ومهارات أعضاء هيئة التدريس في تحقيق إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو، بهدف تحسين جودة الحياة الوظيفية.

الأهداف التفصيلية:

- التعرف علي ماهية الأيزو وأهميته.

- التنظيم الدقيق وتسهيل العمل والشعور بالرضا الوظيفي.
- التعرف على دوافع تبني نظام الأيزو.
- تحقيق المشاركة المجتمعية من خلال المناقشة حول أهمية العمل الجماعي في تحقيق الأهداف.
- التعرف على الذين يحق لهم طلب شهادة الأيزو.
- تكوين اتجاهات إيجابية نحو تنمية مهارات التعلم والتدريب.
- التعرف على فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو.
- معرفة المشاكل المتعلقة بالأيزو.
- ممارسة تحليل Swot لرصد نقاط القوة والضعف في مختلف القضايا.
- التعرف على خطوات عملية تحسين الجودة.
- الفهم الجيد لسلسلة الأيزو ٩٠٠٠.
- ممارسة تحليل Swot حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
- تكوين اتجاهات إيجابية نحو قيم التنظيم والتوثيق الجيد وسرعة الأداء والعمل وتكوين علاقات اجتماعية والتعلم والتدريب.

المستهدفون من البرنامج:

- عينة الدراسة التجريبية التي بلغ عددهم (١٥) عضو من أعضاء هيئة تدريس بكلية المجتمع جامعة المجمعة.
- عدد الساعات: ١٦ ساعة تدريبية.

مقر التنفيذ : كلية المجتمع

الأساليب التدريبية:

- مناقشات
- محاضرة
- العمل في مجموعات .

الأساليب التدريبية المستخدمة في البرنامج : تطبيقات فردية وجماعية.
وسائل وتقنيات التدريب في البرنامج:

◆ جهاز العرض العلوي
◆ عرض البيانات DATA SHOW
◆ السبورة و الأقلام
◆ متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: ويتمثل في برنامج التنمية المهنية القائم علي تطبيقات الأيزو.
المتغير التابع: ويتمثل في جودة الحياة الوظيفية.
الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق بين المتوسطات لأفراد عينة الدراسة.

يتناول الباحث في هذا العرض النتائج الإحصائية للدراسة الحالية والتي توصل إليها من خلال عدة أساليب إحصائية تم استخدامها لمعالجة البيانات في ضوء فروض الدراسة مع بيان أهم التوصيات والمقترحات في ضوء ما أفضت به الدراسة من نتائج.

أولاً : النتائج الإحصائية للدراسة وتفسيرها

نتائج الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على : يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية ودرجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس جودة الحياة الوظيفية لصالح المجموعة التجريبية، ولتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لحساب دلالة الفروق بين المتوسطات لعينة الدراسة، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الفرض.

جدول (٢)

دلالة الفرق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة للقياس البعدي في جودة

الحياة الوظيفية

| ضابطة | تجريبية | المجموعة البيان |
|-------|-----------------------|--|
| ١٥ | ١٥ | عدد الأفراد (ن) |
| ١٢١.٨ | ١٣٢.٦ | المتوسط الحسابي (م) |
| ٢.٣١ | ٢.٧٨ | الانحراف المعياري (ع) |
| | ٣٧ | درجات الحرية للمجموعتين |
| | ١.٢٢ | ف |
| | ٥.٧ | قيمة (ت) المحسوبة |
| | ٢.٤٦ | (ت) الجدولية عند مستوى (٠.٠١) لدلالة الطرفين |
| | دالة عند مستوى "٠.٠١" | دلالة (ت) المحسوبة |

وقد تبين من نتائج الجدول السابق صحة الفرض الأول وهذا يتضح من خلال وجود فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية ودرجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس جودة الحياة الوظيفية لصالح المجموعة التجريبية، ويرجع الباحث ذلك إلى البرنامج التدريبي القائم على إدراك معرفة ماهية الأيزو وأهميته، والتعرف على دوافع تبني نظام الأيزو، والتعرف على النين يحق لهم طلب شهادة الأيزو، التعرف على فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو، ومعرفة المشاكل المتعلقة بالأيزو، والوعي بمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وإدراك تأثير المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على

خطوات عملية تحسين الجودة، الفهم الجيد لسلسلة الأيزو ٩٠٠٠، التعرف علي متطلبات نظام الجودة للأيزو ٩٠٠٠، والتعرف على متطلبات الحصول علي شهادة الأيزو، والتعرف على متطلبات التوثيق، والتعرف علي مراحل الحصول علي شهادة الأيزو، وقد أسهم ذلك لما له من علاقة وروابط وتشابك في تحسين جودة الحياة الوظيفية، حيث يتضح ذلك من خلال أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية كالرضا الوظيفي و بعد أنشطة المشاركة المجتمعية و بعد المهام والعمل و بعد العلاقات الاجتماعية و بعد التعلم والتدريب، وتتضح علاقة البرنامج التدريبي ببعدها الرضا الوظيفي من خلال تناول البرنامج لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة، وإدراك تأثير المشاكل التي تواجه إدارة الجودة الشاملة، والتعرف علي خطوات عملية تحسين الجودة، وهذا يعني ضمان التحسن فيما يرتبط بالإحساس بالرضا الوظيفي، وزيادة الشعور به وانعكاس ذلك علي مسارات العمل الوظيفي ومستوي الأداء المهني، وتتضح علاقة البرنامج التدريبي ببعدها أنشطة المشاركة المجتمعية من خلال تناول البرنامج لطبيعة العمل الجماعي كشرط من شروط تحقيق الجودة الشاملة وظهر ذلك واضحاً من خلال سير الجلسات التدريبية ومحتواها الذي اشتمل علي فنيات المشاركة المجتمعية ودورها في تحقيق الجودة الشاملة، وتتضح علاقة البرنامج التدريبي ببعدها المهام والعمل و بعد العلاقات الاجتماعية و بعد التعلم والتدريب من خلال المحتوي التدريبي الذي تناول عمليات تحسين الجودة وهذا يفسر دور البرنامج التدريبي في تحقيق الفعالية وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على أنه لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي و التتبعي على مقياس جودة الحياة الوظيفية وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لحساب دلالة

د. إبراهيم به عبد الله الزحيد ————— فعالية برامجها للتنمية المعنوية قائم على تطبيقات الأيرو

الفرق بين متوسطي درجات عينة الدراسة التجريبية في القياسين بين البعدي والتتبعي والجدول التالي يوضح نتائج هذا الفرض.

جدول (٢)

دلالة الفرق بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية للقياسين البعدي والتتبعي في جودة الحياة الوظيفية

| البيان | المجموعة | تجريبية | ضابطة |
|--|-----------------------|---------|-------|
| عدد الأفراد (ن) | ١٥ | ١٥ | ١٥ |
| المتوسط الحسابي (م) | ١٣٢.٦ | ١٢٢.٨ | |
| الانحراف المعياري (ع) | ٢.٧٨ | ٢.٣١ | |
| درجات الحرية للمجموعتين | ٢٧ | | |
| ف | ١.٢٢ | | |
| قيمة (ت) المحسوبة | ٥.٧ | | |
| (ت) الجدولية عند مستوى (٠.٠١) لدلالة الطرفين | ٢.٤٦ | | |
| دلالة (ت) المحسوبة | دالة عند مستوى "٠.٠١" | | |

ويتضح من الجدول السابق عدم وجود فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين متوسطي درجات أفراد المجموعة التجريبية للقياسين البعدي والتتبعي في جودة الحياة الوظيفية مما يؤكد ذلك صحة الفرض الثاني، وهذا يفسر استمرارية التحسن في جودة الحياة الوظيفية التي تتضح في أبعاد الرضا الوظيفي وأنشطة المشاركة المجتمعية والمهام والعمل والعلاقات الاجتماعية والتعلم والتدريب.

توصيات ومقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحث يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- دراسة عن مدى تأثير برامج التنمية المهنية في تحسين مستوى الأداء الأكاديمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.
- دراسة تشخيصية عن الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في تطبيق آليات إدارة الجودة الشاملة.
- ضرورة نشر آليات الأيزو على العاملين بالمؤسسات التعليمية.
- الاستفادة من أدوات البحث الحالي ومنها مقياس جودة الحياة الوظيفية.
- ضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل بشأن تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية.
- إجراء المزيد من البحوث العلمية في مجال تطبيقات الأيزو بالمؤسسات التعليمية.
- تفعيل دور برامج التنمية المهنية في مجال تطبيقات الأيزو وانعكاس مردودها على مستوى الأداء.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- أشرف أحمد عبدالقادر (٢٠٠٥) : تحسين جودة الحياة كمنبئ للحد من الإعاقة ، ندوة تطوير الأداء في مجال الوقاية من الإعاقة ، جامعة الملك سعود .
- ٢- إيمان عبدالحكيم محمد الصافوري (٢٠٠٧) : تصور مقترح لبرنامج إعداد معلمة الاقتصاد المنزلي في ضوء المعايير الأكاديمية ، المؤتمر العلمي التاسع عشر ، تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة ، المجلد الرابع، جامعة عين شمس .
- ٣- برهامي عبدالحاميد زغلول وحمدى أحمد عبدالعزيز (٢٠٠٧) : نموذج مقترح لتكوين معلم العلوم التجارية في مصر في ضوء معايير ضبط الجودة ، المؤتمر العلمي التاسع عشر ، تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة ، المجلد الثالث ، جامعة عين شمس.
- ٤- خالد السعيد قمر (٢٠٠٦) : المواصفات القياسية العالمية ايزو ISO ، ورقة عمل، جامعة حلوان ، كلية التجارة وإدارة الأعمال ، دكتوراه.
- ٥- خلف أحمد مبارك (١٩٩١) : مقياس الاتجاهات النفسية نحو مهنة التمريض لدى طالبات مدارس التمريض الصعدييات، المجلة التربوية ، كلية التربية بسوهاج ، جامعة أسيوط ، العدد السادس ، الجزء الأول.
- ٦- داليا عبدالخالق عثمان يوسف (٢٠٠٨) : معنى الحياة وعلاقته بدافعية الإنجاز الأكاديمي والرضا عن الدراسة لدى طلاب الجامعة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق.
- ٧- رشيدة السيد أحمد ظاهر (٢٠١٠) : التنمية المهنية للمعلمين في ضوء الاتجاهات العالمية "تحديات وطموحات" ، الأزيطة : دار الجامعة الجديدة.

- ٨- رمضان رفعت سليمان (٢٠٠٧) : برنامج مقترح لتطوير أداء معلمي الرياضيات في ضوء معايير الجودة الشاملة ، المؤتمر العلمي التاسع عشر ، تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة ، المجلد الرابع ، جامعة عين شمس .
- ٩- سيد محمد جاد الرب (٢٠٠٨) : جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية كلية التجارة بالإسماعيلية ، جامعة قناة السويس .
- ١٠- صلاح الدين عراقي ومصطفى علي مظلوم (٢٠٠٦) : فعالية برنامج إرشادي لتحسين جودة الحياة لدى الطلاب المكتئبين، مجلة كلية التربية جامعة طنطا .
- ١١- طارق حسن عبدالحليم (٢٠٠٨) : التنمية المهنية للمعلمين في مصر على ضوء الخبرة اليابانية والأمريكية والإنجليزية ، القاهرة : دار العلوم للنشر والتوزيع .
- ١٢- عبدالحفيظ عبدالله محمد الحميدي (٢٠٠٣) : تقييم تجربة تطبيق أيزو ٩٠٠٠ في المملكة العربية السعودية ، كلية الهندسة ، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة ، ماجستير في العلوم الهندسية الصناعية .
- ١٣- علي أحمد مقرب (٢٠٠٠) : النمو المهني وحاجات الإشراف التربوي لمعلمي التعليم الابتدائي، دراسة ميداني، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، المجلد ١٤، العدد الثاني .
- ١٤- عماد الدين محمد زين محمد زين (٢٠٠٥) : إدارة الجودة الشاملة ، دراسة تطبيقية على جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية، مجلة جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية العدد العاشر أم درمان . السودان .
- ١٥- وزارة التربية والتعليم (٢٠٠٣) : المعايير القومية للتعليم في مصر ، المجلد الأول ، القاهرة .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Cohen. S. G., Change L., Ledford.,A(1997): Hierarchical Construct of self management Leadership and Its Relationship to Quality of work. Personnel Psychology, Summer, V,50,N.2,PP ,275 – 308.
- 2- Glover, Derek hlow,sue (1996):Managing professional Development inEducation, Kogan page, London.
- 3- GusKey, Thomas (2000): Evaluating professional. DevelopmentCorwin press, Inc.california.
- 4- Igbaria . M., Parasuraman, Badway, (1994):Work experiences, job involvement and Quality of Work Life Among Information Systems Personnel ,MIS,Quarterly, v.18,june,pp .175 – 201.
- 5- Kennedy s.heisfeldwdcooke (2001):Auality of life: An important dimension in assessing the treatment of depression? Journal of psychiatry, neuroscience, uol. 26 pp.1-9.
- 6- Marsha, caroll (2001): why camt we Get itright professional develop pment in our schools. stick or carrot corwin press, california.

تعليمات المقياس

أخي عضو هيئة التدريس بجامعة المجمعة بعد التحية،،

يعرض عليك فيما يلي مجموعة من المفردات التي تحدد مدى جودة الحياة الوظيفية لديك، حيث تجد كل مفردة من هذه المفردات يتبعها ثلاثة اختيارات وهي (تنطبق ، أحياناً ، لا تنطبق) وعليك أن تشير بعلامة (√) أمام الاختيار الذي ترى أنه يعبر عن واقعك.

وشكراً لحسن تعاونك

الباحث،،

مقياس جودة الحياة الوظيفية

| م | المفردة | تنطبق | أحياناً | لا تنطبق |
|---|---|-------|---------|----------|
| ١ | أقوم بتنفيذ كل ما يتم التخطيط له في دائرة أو محيط عملي الوظيفي. | | | |
| ٢ | أهتم بالمشاركة في نشاطات الجمعيات والمنظمات الأهلية والحكومية. | | | |
| ٣ | انتهى من أداء مهامي في مجال العمل بطريقة جيدة. | | | |
| ٤ | تتسع دائرة علاقاتي بالآخرين. | | | |
| ٥ | أحرص علي تطوير ذاتي بشأن المعارف العلمية الجديدة. | | | |
| ٦ | أشعر بتحقيق ذاتي في مجال عملي | | | |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | | | المهني. |
| ٧ | | | أحرص علي حضور حفلات التكريم للمتميزين والمتفوقين بالمجتمع المحلي. |
| ٨ | | | أحقق دائماً درجة متميزة في الإبداع عند أداء أعمال المهنة. |
| ٩ | | | أتواصل مع الآخرين علي أساس الاحترام المتبادل. |
| ١٠ | | | أحرص دائماً علي التحصيل المستمر للاستراتيجيات التدريسية الجديدة والعمل علي تطبيقها. |
| ١١ | | | أشعر بالرضا عن قراراتي في مجال عملي الوظيفي. |
| ١٢ | | | أهتم بتقديم الدعم التربوي لمؤسسات الأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة. |
| ١٣ | | | أشعر بالانتماء نحو المؤسسة التي أعمل بها. |
| ١٤ | | | أحرص علي تقديم التقدير الاجتماعي للآخرين ولزملائي في محيط عملي. |
| ١٥ | | | أهتم بتقديم الإسهامات والمقترحات العلمية باستمرار. |
| ١٦ | | | أميل إلي الإحساس بالهدوء والتوافق النفسي خلال أدائي لعملي. |

| | |
|----|--|
| ١٧ | أهتم بالمشاركة وتقديم الدعم في الرحلات العلمية والدينية والترفيهية للأفراد داخل المجتمع المحلي. |
| ١٨ | أهتم بوضع خطط مرحلية قابلة للتنفيذ ومحددة زمنياً. |
| ١٩ | أتلقى دائماً دعم ومساندة اجتماعية من الأصدقاء والمقربين والجيران وأفراد المجتمع ذوو التواصل معي. |
| ٢٠ | ألتزم دائماً بالتسجيل في دورات التنمية المهنية للعمل علي رفع الكفاءة المهنية باستمرار. |
| ٢١ | الاقبي دائماً استحساناً وتقدير من قبل الآخرين تجاه ما أقوم به من أعباء وظيفية. |
| ٢٢ | أحرص علي المساعدة في إقامة الندوات العلمية والفكرية للمساهمة في الارتقاء ورفع مستوى الوعي لأبناء المجتمع المحلي. |
| ٢٣ | أشعر بالرضا الداخلي تجاه ما أقوم به من أعباء وظيفية. |

د. إبراهيم بن عبد الله الزعبيير ————— فعالية برامج للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأينو

برنامج تدريبي للتنمية المهنية

قائم على تطبيقات الأينو بالمؤسسات التعليمية

إعداد

د. إبراهيم بن عبد الله الزعبيير

عميد كلية العلوم والدراسات الإنسانية

بحوطة سدير - جامعة المجمعة

١٤٣٢هـ - ٢٠١١م

بطاقة تعارف للمتدربين المشاركين

الاسم /

العمل الحالي /

المؤهل العلمي /

.....

دليل البرنامج

اسم البرنامج:

برنامج تطبيقات الأيزو في المؤسسات التعليمية

الهدف العام من البرنامج:

تنمية معارف ومهارات أعضاء هيئة التدريس في تحقيق إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو، بهدف تحسين جودة الحياة الوظيفية.

الأهداف التفصيلية:

- التعرف علي ماهية الأيزو وأهميته.
- التنظيم الدقيق و تسهيل العمل والشعور بالرضا الوظيفي.
- التعرف علي دوافع تبني نظام الأيزو.
- تحقيق المشاركة المجتمعية من خلال المناقشة حول أهمية العمل الجماعي في تحقيق الأهداف.
- التعرف على الذين يحق لهم طلب شهادة الأيزو.
- تكوين اتجاهات إيجابية نحو تنمية مهارات التعلم والتدريب.
- التعرف علي فوائد ومميزات الحصول علي شهادة الأيزو.
- معرفة المشاكل المتعلقة بالأيزو.
- ممارسة تحليل Swot لرصد نقاط القوة والضعف في مختلف القضايا.
- التعرف علي خطوات عملية تحسين الجودة.
- الفهم الجيد لسلسلة الأيزو ٩٠٠٠.
- ممارسة تحليل Swot حول متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
- تكوين اتجاهات إيجابية نحو قيم التنظيم والتوثيق الجيد وسرعة الأداء والعمل وتكوين علاقات اجتماعية والتعلم والتدريب.

المستهدفون من البرنامج:

هيئة الدراسة التجريبية التي بلغ عددهم (١٥) عضو من أعضاء هيئة تدريس بكلية المجتمع جامعة الجمعة.

عدد الساعات: ١٦ ساعة تدريبية.

مقر التنفيذ : كلية المجتمع

الأساليب التدريبية:

- مناقشات
 - محاضرة
 - العمل في مجموعات .
- الأساليب التدريبية المستخدمة في البرنامج : تطبيقات فردية وجماعية.
وسائل وتقنيات التدريب في البرنامج:

- جهاز العرض العلوي
- عارض البيانات DATA SHOW
- السبورة والأقلام

عقد الميثاق لتنفيذ التدريب

- سأحرص على أن أكون متديراً جيداً مستفيداً من كافة الإمكانيات المتوفرة للحصول على أفضل ما يقدمه البرنامج بجميع أهدافه وأن:
- استغل وقتي في هذا البرنامج لتحقيق هذه الأهداف عن طريق المشاركة الفعالة .
 - أتحمل مسؤولية تعلمي ولا أنتظر الآخرين لمساعدتي أو تحفيزي على التعلم.
 - أساعد زملائي على تحقيق أفضل مستوى من التعلم واستمع إليهم باحترام واتعاون معهم في تحقيق أهداف البرنامج .
 - أن أفكر بالأشياء التي أتدرب عليها وأتأمل مقاصدها وأثارها على حياتي المهنية وأحاول تطبيقها ما استطعت .

..... / **الاسم**

..... / **التوقيع**

..... / **التاريخ**

إرشادات للمتدربين

- كن مشاركاً في جميع الأنشطة .
- احترم أفكار المدرب والزملاء .
- انقد أفكار المدرب والزملاء بأدب إن كانت هناك حاجة .
- احرص على استثمار الوقت .
- تقبل الدور الذي يسند إليك في المجموعة .
- ا طرح رأيك بكل صراحة ولباقة .
- حفز أفراد مجموعتك تجاه المشاركة في الأنشطة .
- احرص على بناء علاقات طيبة مع المدرب والزملاء أثناء البرنامج التدريبي
- احرص على ما تعلمته في البرنامج وطبقه في الميدان مباشرة.
- احرص على الحضور في الوقت المحدد .
- كن دائماً متحمساً لتعلم كل جديد .

الزمن: 120 دقيقة

الجلسة الأولى

الوحدة الأولى

أهداف الجلسة :

- يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادراً على :
- تحديد ما المقصود بالأيزو
- التعرف على أهمية الأيزو
- التعرف على دوافع تبني نظام الأيزو

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الأولى | استراحة |
|-------|---|------------|
| | ◀ المقصود بالأيزو ▶ أهمية الأيزو ▶ دوافع تبني نظام الأيزو | ١٠ - ١٠:٣٠ |
| زمنها | ٨ - ١٠ | |

- الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام . |
| 2 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام . |

ما المقصود بالأيزو:

الأيزو (ISO) هي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardization، وهي اتحاد عالمي مقره في جنيف ويضم في عضويته أكثر من ٩٠ هيئة تقييس وطنية، جاء اختصارها (ISO) اعتماداً على الكلمة اليونانية "ISOS" والتي تعني "Equal" متساوي.

ما هو نظام الأيزو؟

تحرير التجارة الدولية يتطلب من جملة المتطلبات نظاماً موحداً، أو مقبولاً من كل الأطراف لتقييم جودة المنتجات والخدمات المتبادلة، وقد وضعت هذا النظام منظمة المواصفات الدولية وهي إحدى وكالات الأمم المتحدة

المتخصصة المتواجدة في جينيف التي تعمل في مجال التوحيد القياسي العالمي لختلف السلع والمنتجات والمواد، وهي التي وضعت مؤخراً أسسا وضوابط ومقاييس لعلامة جودة ضمن برنامج شامل للجودة لتكون وسيلة للترويج في مجال التصنيع والتجارة الدولية وتتضمن سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ مجموعة متناغمة من مقاييس تأكيد الجودة العامة المطبقة على أي شركة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، ويمكن أن تستخدم مع أي نظام موجود وتساعد الشركة على تخفيض الكلفة الداخلية وزيادة الجودة والفعالية والإنتاجية وتكون بمثابة خطوة باتجاه الجودة الكلية وتحسينها المستمر. وسلسلة الأيزو ٩٠٠٠ ليست مجموعة من مواصفات المنتج ولا تغطي مقاييس صناعة محددة إذ تصنف كل وثيقة نموذج جودة ليستخدّم في تطبيقات مختلفة .

• تنشر مقاييس الأيزو ٩٠٠٠ في أربعة أجزاء هي الأيزو ٩٠٠١ ، ٩٠٠٢ ، ٩٠٠٣ ، ٩٠٠٤ ، وتعتبر مصدرا لتحديد وتعريف باقي السلسلة .

• إن الأيزو ٩٠٠١ هي أشمل وثيقة في السلسلة تطبق على الشركات التي تعمل في التصميم والتطوير والتصنيع والترتيب والخدمات وهي تحدد نظام جودة للاستخدام عندما تتطلب العقود شرحا لقدرة المورد على تصميم وتصنيع وتركيب وخدمة المنتج، كما يتعامل أيزو ٩٠٠١ مع نواحي مثل تقصي وتصحيح الأخطاء أثناء الإنتاج وتدريب الموظفين التوثيق وضبط البيانات .

• يطبق أيزو ٩٠٠٢ على السلع التي لا تتطلب تصميمًا ويعرف تأكيد الجودة في الإنتاج والتركيب والخدمة .

• يطبق أيزو ٩٠٠٣ على كافة الشركات ويحدد نموذج نظام الجودة للتفتيش النهائي والاختبار .

د. إبراهيم به عبد الله الزعبي ————— فعالية برامج التنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

عرف أيزو ٩٠٠٤ عناصر الجودة المشار إليها في الوثائق السابقة بتفصيل أكبر ويقدم الخطوط الموجهة لإدارة الجودة ولعناصر نظام الجودة المطلوبة لتطوير وتنفيذ نظام جودة ما .

نشاط تدريب جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد مفهومك عن الأيزو ISO وحدد مفهومه فيما يرتبط بالعملية التعليمية؟

أهمية الأيزو:

تتبع ضرورة و حتمية تطبيق نظم إدارة الجودة في المدارس و الجامعات بداية من أن هذه النظم ثبتت فاعليتها في العديد من الدول المتقدمة و أصبحت الجامعات و المدارس في تلك الدول تعتبر هذه النظم شرط أساسي للأداء المتميز ووسيلة لا بد منها لتجنب الأخطاء و المشاكل و العقبات التي قد تعيق العملية التربوية والتعليمية.

وقد تزايدت أهمية الأيزو لعدة أسباب أهمها:

- أن تكون الميزة التنافسية للمؤسسة عن طريق مقدرتها على إرضاء المتعاملين معها، والخطوة الأولى لإرضاء المتعاملين هو الحصول على إحدى شهادات الأيزو ٩٠٠٠ ولذلك سوف يتوقع كل العملاء في النهاية أن المنشآت مهما كان نوعها أو حجمها التي لم تحصل على الشهادة تسعى للحصول عليها.
- أيضا ما يزيد أهميتها، أن الحصول على هذه الشهادة يمنح المؤسسة التي حصلت عليها الحق في دخول هذه الأسواق الضخمة، فهي تعطي ميزة تنافسية للمؤسسات التي حصلت عليها.

- تسهيل التبادل التجاري وتوحيد الأنماط والأسس المتبعة في أرجاء العالم.
- كما انها الخطوة الأولى لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فهي تقوم بتوثيق كامل أداء المؤسسة وإنشاء دليل الجودة، ومنها يمكن الانطلاق نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تمتلك الأدوات والأساليب التي تمكن من تحقيق هذا التحسين .

دوافع تبني نظام الأيزو:

ويمكن تلخيص دوافع الحصول على شهادة الأيزو ضمن أربعة مرتكزات

رئيسية هي:

دوافع تبني نظام الأيزو فيما يلي:

| م | أولاً: الدوافع الداخلية | ثانياً: الدوافع الخارجية |
|---|---------------------------------------|---------------------------------|
| ١ | تحسين النظم الإدارية. | تحسين صورة وسمعة الشركة. |
| ٢ | رفع كفاءة وفاعلية العمليات في الشركة. | إحراز الميزة التنافسية. |
| ٣ | تحسين مبيعات الشركة. | التصدير لأسواق جديدة. |
| ٤ | | مواجهة تحديات السوق المستقبلية. |

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك سجل أفكارك حول أهمية الأيزو في المؤسسات

التعليمية ISO

د. إبراهيم به عبد الله الزحيد ————— فعالية باهلا للتنمية المعنوية قلم على تطبيقات الأيزو

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع افراد مجموعتك سجل افكارك حول دوافع تبني نظام الأيزو في المؤسسات التعليمية

الزمن : 120 دقيقة

الجلسة الثانية

الوحدة الثانية

اهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة ان تكون المتدرب قادرة على :

فهم فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو.

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الثانية |
|-----------|---------------------------------------|
| الموضوعات | فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو |
| زمنها | ١٠.٣٠ - ١٢.٣٠ |

الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|------------------------------|--|
| 1 | نشاط جماعي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، واقلام ملونة ، أوراق واقلام |
| 2 | نشاط جماعي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، واقلام ملونة ، أوراق واقلام |

فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو:

إن الحصول على شهادة الأيزو وتطبيق الأيزو 9000 يؤدي إلى تحقيق

العديد من الأهداف والمزايا، كما يؤدي إلى تطوير العملية الإدارية والنظام الإداري

في المنظمة ككل وبالتالي النجاح الأكيد لهذه المنظمة ومنتجاتها بالضرورة، وعموماً يهيئ نظام جودة الأيزو 9000 مزايا جوهرية متعددة يمكن إجمالها فيما يلي:

- | | |
|------------------------------------|---|
| [١] أداء منسجم على مستوى المنظمة . | [٢] علاقات أوثق بين الموردين والعملاء . |
| [٣] ثقة أقوى لدى العميل . | [٤] أداء أفضل في عملية صنع القرار . |
| [٥] تحسن مستمر . | [٦] اعتماد أقل على الأفراد . |
| [٧] زيادة القيمة المضافة . | [٨] وجود أوسع وأقوى بالأسواق . |
| [٩] ميزة تنافسية مؤثرة . | [١٠] مراجعات أقل لنظام الجودة . |

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد فوائد ومميزات الحصول على شهادة الأيزو باستخدام تحليل Swot؟

الزمن : 120 دقيقة

الجلسة الاولى

الوحدة الاولى

اهداف الجلسة :

- يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادرة على :
- تحديد منهجية العمل المقترحة لتطبيق نظام الأيزو
- الوعي بأن الأيزو حاجة حقيقية وليس لأغراض دعائية فقط:
- إدراك أن هناك أمور يجب على المؤسسة أن تحرص عليها حتى تضمن لها الاستمرارية في التميز والتطور بشكل عام.
- التعرف على المشاكل المتعلقة بالأيزو.

د. إبراهيم بن عبد الله الزهير ————— فعالية باهجة للتنمية المعنوية قائم على تطبيقات الأيزو

جدول الجلسة :

| م | الجلسة الأولى | استراحة |
|-------|---|--------------|
| | منهجية العمل المقترحة لتطبيق نظام الأيزو الأيزو حاجة حقيقية و ليس لأغراض دعائية فقط أمور يجب على المؤسسة أن تحرص عليها حتى تضمن لها الاستمرارية في التميز و التطور بشكل عام. المشاكل المتعلقة بالأيزو: | ١٠- ١٠.٣٠ |
| زمنها | ٨ - ١٠ | |

الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | نشاط فردي | سبورة، أقلام ملونة، أوراق وأقلام . |
| 2 | نشاط جماعي | سبورة، أقلام ملونة ، أوراق وأقلام . |

الأيزو حاجة حقيقية :

إن قرار تبني نظام إدارة الجودة في المنظمات يعد قراراً استراتيجياً ويتأثر تعميم وتنفيذ هذا النظام بحاجتها وأهدافها الخاصة وطبيعة منتجاتها والعمليات المستخدمة فيها إضافة إلى حجمها وهيكلها التنظيمي . وبالتالي فإن اتخاذ مثل هذا القرار الاستراتيجي من قبل المنظمات لم يأت استجابة لمجرد الرغبة في

المعاصرة أو التقليد ، بل حصيلة لتفاعل مجموعة من الدوافع التي يمكن تلخيصها في الآتي:

[١] طلب الزبون الذي بدأ يظهر توجهات واضحة نحو السلع والخدمات المنتجة من منظمات مؤهلة وحاصلة على شهادة المطابقة الدولية ، الأمر الذي جعل من هذه الشهادة قيداُ ترويجياً يتطلب الأمر الإيفاء به عند التفكير بحصة سوقية مرغوبة.

[٢] يعد التفوق النوعي الذي يظهر ميزة تنافسية أساسية مضمونها الجودة، مسلكاً فعالاً لخيار استراتيجي يقود إلى إنجازات تسويقية حقيقية في سوق سمته الغالبة المنافسة .

[٣] يعد التحسين المستمر أحد المحاور التطبيقية الأساسية لمبادئ ومتطلبات نظام إدارة الجودة ISO 9001 وهذا ما تجده المنظمات ملبياً لاحتياجاتها في خفض الكلفة وزيادة الإنتاج ومعالجة الانحرافات .

[٤] توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 منهجاً واضحاً لتحديد أهداف الجودة والتخطيط لمتطلباتها من خلال بيان سياستها وتبني الإدارة والتزامها باستحقاقاتها .

[٥] توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 مدخلاً دقيقاً لإدارة الموارد البشرية من حيث وصف دورها وإقامة متطلبات تحسين كفاءتها وزيادة مهاراتها وتنمية وعيها .

[٦] توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 منهجاً دقيقاً للتخطيط للمنتج وتحديد متطلباته ومراجعتها .

[٧] توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 إطاراً متكاملاً لمهام التطوير والتصميم.

د. إبراهيم بن عبد الله الزهير ————— فعالية برامج للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

١٨ توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 تصوراً دقيقاً وموصوفاً عن مهام الشركة والتحقق من المدخلات المشتراة.

١٩ توفر تطبيقات نظم إدارة الجودة ISO 9001 توصيفاً محدداً لمهام القياس والتحليل والتحسين سواء ما يتعلق منها برضا الزبون أو مراقبة العمليات والمنتج فضلاً عن الإجراءات الوقائية والتصحيحية ذات الصلة .

نشاط فردي ١٠ دقائق

عزيزي المتدرب من خلال تعاملك في البيئة التدريبية اقترح خطوات للعمل لتطبيق نظام الأيزو في المؤسسات التعليمية؟

المشاكل المتعلقة بالأيزو:-

توجد شكوك بين خبراء الجودة حول مشكلات ممكنة في الحصول على الشهادة منهما يلي:-

١- التزايد المستمر لأعداد الوكلاء للهيئة الدولية للمواصفات مما يخلق المنافسة بينهم وبالتالي يحدث التنازلات

٢- عدم اتفاق هؤلاء الوكلاء على تفسير لهذه المواصفات مما يخلق الكثير من التضارب،

٣- التكلفة الكبيرة المباشرة وغير المباشرة لعملية التطبيق والحصول على الشهادة

٤- الجهد الذي يحتاجه نظام توثيق الجودة و تدريب العاملين عليه

٥- الحاجة إلى تغيير بعض الممارسات الحالية في الشركة أو المؤسسة من أجل تلبية متطلبات المواصفة، الأمر الذي قد يلاقي في بعض الأحيان مقاومة من قبل

العاملين

١٠ دقائق

نشاط جماعي

بالتعاون مع أفراد مجموعتك اذكر المشاكل المتعلقة بالأيزو باستخدام تحليل
SWOT

الزمن: 120 دقيقة

الجلسة الأولى

الوحدة الثالثة

أهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادراً على :

التعرف على الأيزو و مفهوم الجودة الشاملة

التعرف على إدارة الجودة الشاملة

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الأولى | استراحة |
|-----------|---|------------|
| الموضوعات | الأيزو و مفهوم الجودة الشاملة إدارة الجودة الشاملة | ١٠ - ١٠.٣٠ |
| زمنها | ٨ - ١٠ | |

الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام . |
| 2 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام . |

الأيزو ومفهوم الجودة الشاملة

إن انتشار مفهوم الجودة الشاملة في كل مجالات العمل يجعلها السمة السائدة لهذا العصر، و تسعى كل الشركات لتحقيق هذا المفهوم، و يعتبر الحصول على شهادة الأيزو ISO خطوة رئيسية نحو تحقيق إدارة الجودة الشاملة TQM، و يعد الأيزو أحد الطرق التي يؤخذ بها لتأكيد نظام الجودة (Quality Assurance Systems).

ومن أهم ما تركز عليه إدارة الجودة الشاملة هو الاستمرارية و التطوير الدائم، حيث تعرف الجودة بأنها القدرة الدائمة على تقديم - إنتاج أو خدمة معينة - تتناسب مع احتياجات المستفيدين من حيث سلامة و متانة وقابلية المنتج للاستخدام.

وتعتمد إدارة الجودة الشاملة على مشاركة جميع أعضاء المؤسسة وتحسين العمليات والمنتجات والخدمات والبيئة الثقافية للعمل، وتعود إدارة الجودة الشاملة بالفائدة على أعضاء المؤسسة والمجتمع، ويعتبر تعبير "النجاح على المدى البعيد من خلال إرضاء الطلاب" هو الهدف المطلق الذي تحاول إدارة الجودة الشاملة تحقيقه.

والجودة قد تكون كلمة مطلقة يمكن اعتبار النقاط التالية من معانيها:-
-التفوق: الجودة تعني التميز، بحيث تستطيع تمييزها بمجرد رؤيتها .
-الاعتماد على المنتج: يجب أن تتعامل الجودة مع الفروقات في كميات بعض المكونات أو الصفات فالمنتج ذو الجودة المتميزة يكون أصلب أو أنعم أو أقوى من المنتج ذو الجودة الرديئة .

- الاعتماد على المستخدم: الجودة هي ملائمة الاستخدام، قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية توقعات واختيارات الزبائن.

- الاعتماد على التصنيع: الجودة هي التطابق مع المتطلبات، درجة مطابقة المنتج لمواصفات التصميم .
- الاعتماد على القيمة: أفضل جودة للمنتج هي تلك التي تقدم للطلاب أقصى ما يمكن مقابل ما دفعه لتلبية احتياجات الطالب بأقل سعر ممكن .
- والجودة ليس كما يتبادر إلى ذهن العديد بأنها تعني التكنولوجيا فقط وإنما هي بمثابة فلسفة و منهج للمؤسسة تتبعها أو تطبقها في كل مجالاتها و تعاملاتها.

نشاط تدريب جماعي :

١٠ دقائق

نشاط جماعي

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد مفهومك عن الجودة الشاملة ؟

نشاط تدريب جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد أوجه التلاقي بين الأيزو والجودة الشاملة ؟

١٠ دقائق

نشاط جماعي

الزمن : 120 دقيقة

الجلسة الثانية

الوحدة الثالثة

أهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادرة على :

التعرف على لماذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ؟

د. إبراهيم بن عبد الله الزعبيد ————— فعالية باهلا للتنمية المعنية قائم على تطبيقات الأيزو

فهم خطوات عملية تحسين الجودة التي تشكل النموذج المناسب لمواجهة وحل المشكلات

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الثانية |
|-------|--|
| | لماذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ؟ خطوات عملية تحسين الجودة التي تشكل النموذج المناسب لمواجهة وحل المشكلات. |
| زمنها | ١٢.٣٠ - ١٠.٣٠ |

- الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|------------------------------|---|
| 1 | نشاط فردي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام |
| 2 | نشاط جماعي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام |

لماذا الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ؟

من أهم الانعكاسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لظاهرة العولمة وثورة المعلومات والاتصالات المرافقة بزوغ بيئة تنافس عالمية جديدة، وتتطلب هذه البيئة التنافسية من مخرجات نظم التعليم في العالم العربي والإسلامي المراجعة الدائمة والتقييم المستمر من أجل الارتقاء إلى المعايير العالمية، الأمر الذي لا يعد خياراً أو طموحاً يتم السعي إليه بقدر ما أصبح ضرورة لا بد من تحقيقها، ومع اجتيازنا

العقد الأول من القرن الحادي والعشرين غدت الدول ذات الأنظمة التعليمية غير المتطورة خارج المنظومة الدولية.

هما إذن قضيتان يمثلان وجهي العملة :إحداهما تقويم الأداء الأكاديمي لمؤسسات التعليم للتأكد من توفر مقوماتها الأساسية، ومساعدة لها على أداء دورها، والأخرى مساعدة هذه المؤسسات لأن ترفع إلى أقصى درجة مستويات أدائها حتى تقف في مضمار المنافسة العالمية، ولهذا جاء الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة التي تتضح فيما يلي:- .

- ١- تطبيق نظام الجودة الشاملة متطلب أساسي للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل الأيزو
- ٢- نظام الجودة يؤدي إلى تقليل التكلفة وزيادة الربحية.(لأننا نسعى لعمل الأشياء الصحيحة بشكل صحيح.
- ٣- تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات، مما أدى إلى التوفير و حسن إدارة الوقت و في نفس الوقت إرضاء العميل.
- ٤- يمكن الإدارة من معرفة احتياجات العملاء و الوفاء بها.
- ٥- تحقيق الميزة تنافسية في السوق.
- ٦- المساهمة في اتخاذ القرارات و حل المشكلات بسهولة.
- ٧- الترابط و التنسيق بين إدارات المنشأة أو المؤسسة ككل.
- ٨- التغلب على العقبات التي تعوق أداء الموظف من تقديم منتج ذات جودة عالية.
- ٩- تنمية الشعور بروح عمل الفريق الواحد و الاعتماد المتبادل للخبرات و الانتماء لبيئة العمل.
- ١٠- توفير مزيد من الوضوح للعاملين و كذلك توفير المعلومات المرتدة لهم و بناء الثقة بين أفراد المنظمة ككل.

- ١١- زيادة ارتباط العاملين بالمؤسسة وبمنتجاتها وأهدافها.
 - ١٢- إحراز معدلات أعلى من التذوق و الكفاءة عن طريق زيادة الوعي بالجودة في جميع إدارات المنظمة.
 - ١٣- تحسين سمعة المؤسسة و نظر العملاء و العاملين.
- خطوات عملية تحسين الجودة التي تشكل النموذج المناسب لمواجهة وحل المشكلات وهي تتحدد في الخطوات التالية:

خطوة رقم ١ : تحديد المشكلة

خطوة رقم ٢ : تحليل المشكلة

خطوة رقم ٣ : التخطيط

خطوة رقم ٤ : جمع وتصنيف المعلومات

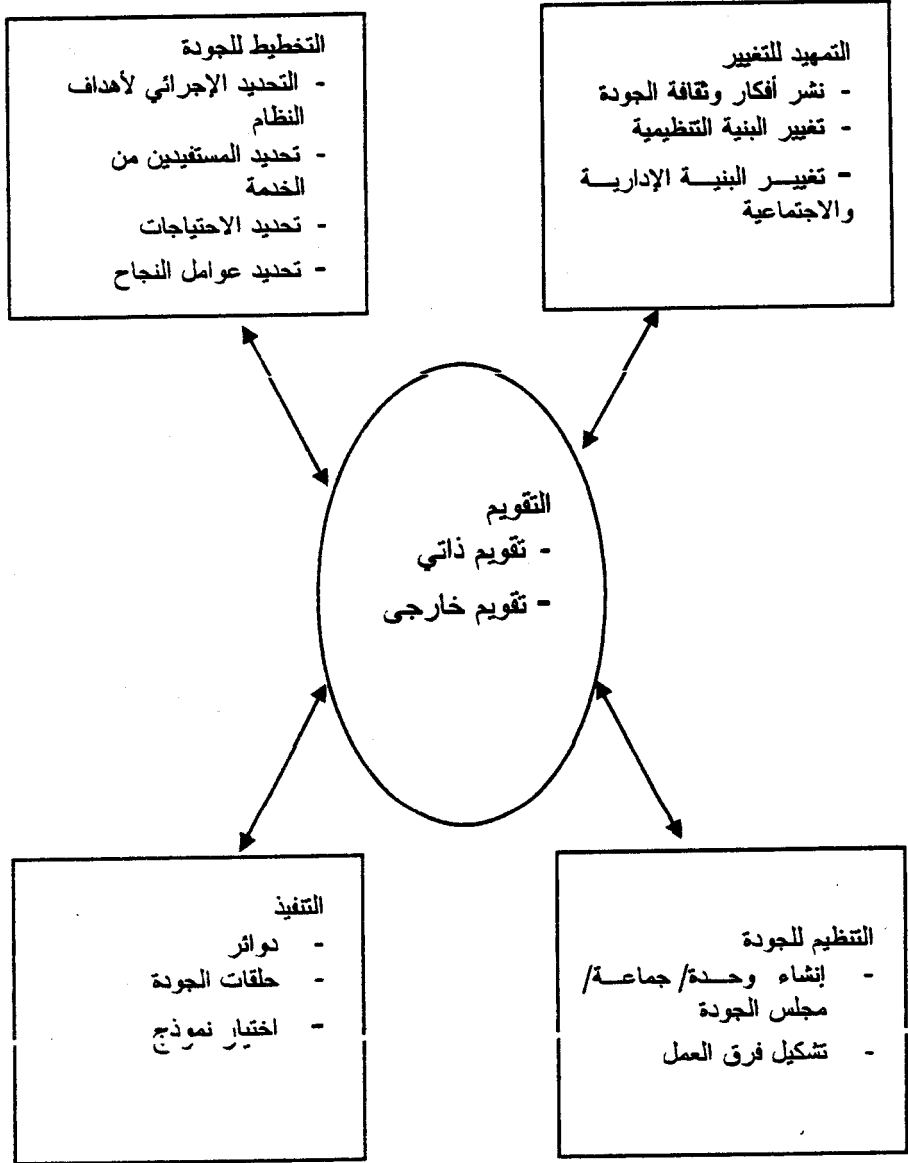
خطوة رقم ٥ : تفسير المعلومات

خطوة رقم ٦ : اتخاذ الإجراء

خطوة رقم ٧ : التقويم

الخطوات الإجرائية لتطبيق معايير إدارة الجودة في المجال التربوي:

لتطبيق إدارة الجودة ومعاييرها، هناك نموذج يتكون من خمس خطوات إجرائية يمكن الالتزام بها- في ضوء ظروف كل مؤسسة تعليمية- يوضحها الشكل التالي:-



د. إبراهيم بن عبد الله الزحيد ————— فعالية برامح للتنمية المهنية قائم على تطبيقات الأيزو

نشاط تدريبي فردي :

حدد دواعي الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة ؟

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد الخطوات التي تتمكنك من تحسين الجودة
بالمؤسسة التعليمية التي تنتمي إليها؟

الزمن : 120 دقيقة

الجلسة الأولى

الوحدة الرابعة

اهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادراً على :

الوعي بالأيزو ISO 9000 وإدارة الجودة الشاملة TQM

التعرف على سلسلة الأيزو ٩٠٠٠

إدراك المبادئ الأساسية لأنظمة الجودة أيزو 9000

تحديد مبادئ أنظمة جودة الأيزو.

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الأولى |
|-----------|--|
| الموضوعات | الأيزو ISO 9000 وإدارة الجودة الشاملة TQM سلسلة الأيزو ٩٠٠٠ |
| زمنها | ٨ - ١٠ |

الأنشطة والأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة والأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|-----------------------------|-------------------------------------|
| 1 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام |
| 2 | نشاط جماعي | سبورة ، وأقلام ملونة ، أوراق وأقلام |

الأيزو 9000 ISO وإدارة الجودة الشاملة TQM

وتتضح علاقة الأيزو 9000 بنظام إدارة الجودة الشاملة من خلال أن الأيزو 9000 عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات The International Organization For Standardization (ISO) عام 1987م ومقرها سويسرا، علماً بأن هذه المنظمة قد تأسست عام 1946م وتتكون عضويتها من المنظمات القومية المعنية بالمواصفات في أكثر من 90 دولة (عضوية واحدة لكل دولة) وترتبط الأيزو مع المنظمة الدولية الكهربائية الفنية International Electro technical commission (IEC) وهما تعملان معاً كنظام مشترك لتسيير تطوير إجماع عالمي يفرز اتفاقيات حول معايير عالمية للجودة والمنظمتان غير حكوميتين وليستا عضوين في الأمم المتحدة ولكن لهما علاقات فنية مع وكالات متخصصة تابعة لها وتقوم حوالي 900 لجنة فنية وفرعية متخصصة تابعة لهذا النظام المشترك للمنظمتين بإصدار حوالي 800 مواصفة عالمية جديدة سنوياً.

إن إدارة الجودة الشاملة لها مفاهيم متعددة ومتباينة على المستوى العالمي بينما الأيزو 9000 عبارة عن مواصفة محددة لها معنى واحد متفق عليه بأية لغة ومن أي منظور الأمر الذي يسهل تقييم مدى التوافق معها على المستوى العالمي وهو أمر صعب بالنسبة لإدارة الجودة الشاملة . إن تركيز إدارة الجودة الشاملة على فاعلية وكفاءة عمليات المنظمة بشكل شامل متكامل سعياً لإرضاء العميل يجعلها مدخلاً

للتوافق مع مواصفة الأيزو المستهدفة والحصول على شهادة الأيزو، كما إن تركيز مواصفات الأيزو على التوثيق والمراجعات يهيئ الفرصة لتحسين إدارة الجودة ونظم توكيدها. وهكذا فإن الأيزو 9000 تمثل نظاماً للجودة يقوم على مواصفات موثقة بينما إدارة الجودة الشاملة هي إدارة للجودة من منظور شامل فهما متكاملتان وهذا ما ذهبت إليه دراسة شركة اللويدز لتأكيد الجودة عن المكاتب التي تسجل المنظمات للحصول على شهادة الأيزو 9000.

سلسلة الأيزو ٩٠٠٠

إن تطوير مواصفات الأيزو تم نتيجة لمذكرة تقدمت بها دول الاتحاد الأوروبي للمنظمة الدولية تطلب فيها إصدار مواصفة موحدة لتوحيد مفاهيم وأهداف ومتطلبات نظام الجودة لكي تلتزم بها المنظمات الراغبة في التعامل مع دول الاتحاد الأوروبي . وبالفعل صدرت أول مواصفة عالمية عام ١٩٨٥م وتمت المصادقة عليها عام ١٩٨٧م وتم توظيفها للتجارة الخارجية . وفي عام ١٩٩٤م تم تطوير المواصفة والتي تتكون من سلسلة مواصفات تستخدم للأغراض الآتية:-

١١] SO 8402 تعريف مصطلحات ومفاهيم إدارة وتأكيد الجودة.

١٢] ISO 9001 نموذج تأكيد الجودة في التصميم ، والتطوير ، والإنتاج،

والتركيب، والخدمة

١٣] ISO 9002 نموذج تأكيد الجودة في الإنتاج ، التركيب ، الخدمة.

١٤] ISO 9003 نموذج تأكيد الجودة في التفتيش والاختبار النهائي.

١٥] ISO 9004 عناصر نظام إدارة وتأكيد الجودة "جزءان للمنظمات الخدمية

والإنتاجية"

١٦] ISO 10011 الدليل الإرشادي لمراجعات الجودة (ثلاثة أجزاء).

M ISO 10013 دليل إعداد وتطوير دليل الجودة.

- إثبات التطوير المستمر .

- توفير التكامل مع منظومة ISO 14000 .
- مراعاة أصحاب المصالح المشتركة (العملاء ، والعاملين ، والملاك، والموردين، والمجتمع) .
- تطبيق نموذج العملية لتمكين المنظمة من تطوير وإحكام الرقابة على عملياتها .
- التركيز أكثر على رضا العملاء .
- التركيز على متطلبات إدارة الجودة الشاملة .
- سهولة التطبيق في جميع الأنشطة وجميع المنظمات أياً كان حجمها .
- لغة واصطلاحات سهلة ومفهومة .

نشاط تدريب جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك سجل أفكارك حول سلسلة الأيزو ٩٠٠٠

الزمن : 120 دقيقة

الجلسة الثانية

الوحدة الرابعة

أهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المتدرب قادرة على :

تحديد فوائد الجودة في المؤسسات التعليمية

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الثانية |
|---|----------------|
| | الموضوعات |
| | فوائد الجودة |
| | زمنها |
| | ١٢.٣٠ - ١٠.٣٠ |

الأنشطة و الأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة و الأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|------------------------------|--|
| 1 | نشاط فردي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، واقلام ملونة ، أوراق واقلام |
| 2 | نشاط جماعي | داتاشو ، حاسب آلي ، سبورة ، واقلام ملونة ، أوراق واقلام |

فوائد الجودة

تتلخص فوائد الجودة كما اشار إليها معهد المعايير البريطاني BSL

فيما يلي:-

- ١- ضمان استمرارية وثبات جودة الخدمات التعليمية وبالتالي إرضاء أولياء الأمور والطلاب؟
- ٢- تخفيض وتقليل إهدار إمكانيات المؤسسة من حيث الموارد ووقت العاملين.
- ٣- تطبيق نظام الجودة (النظام الإداري المتميز) يمكن المؤسسة من تحليل المشكلات التي تواجهها وجعلها تتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية وذلك لمنع المشكلات من الحدوث مستقبلا .
- ٤- زيادة الكفاءة التعليمية من خلال مشاركة الجميع بفاعلية في إدارة المؤسسة التعليمية نظرا لدراية كل فرد بدوره ومسئوليته ومشاركته في التطوير والتحسين مما يترك أثرا نفسيا وإيجابيا على كل العاملين.
- ٥- رفع مستوى الوعي لدى أولياء الأمور والطلبة والمجتمع تجاه المؤسسة التعليمية من خلال إبراز الالتزام بالجودة.
- ٦- الإسهام في تأكيد السمعة الجيدة للمؤسسة التعليمية محليا واقليميا وعالميا.
- ٧- تهيئة المؤسسة للأخذ بنظام المراجعات الداخلية ومراجعات الإدارة المنتظمة التي هي من صلب نظام الجودة والتي تجعل النظام يعمل لخدمة المؤسسة وليس العكس. يربط كل أقسام المؤسسة وجعل عملها متناسقا بدلا من وجود

- نظام إداري منعزل لكل قسم أو إدارة، وبالتالي يؤدي إلى انضباط أكثر وتحليل أدق للمشكلات التي يمكن أن تحدث.
- ٨- تطبيق النظم وتفعيل الخطط الإستراتيجية سوف يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية الإدارية و الإجراءات المتكررة والمتعارضة أحيانا.
- ٩- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسئوليات.
- ١٠- فحص شكاوى الطلاب وأولياء أمورهم، ووضع الحلول المناسبة لها.
- ١١- الوفاء بمتطلبات الطلاب وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم.
- ١٢- توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين في المؤسسة التعليمية.
- ١٣- الترابط والتكامل بين جميع أعضاء هيئة التدريس والإداريين في المؤسسة التعليمية والعمل بروح الفريق.
- ١٤- عالمية نظام الجودة سمة من سمات العصر الحديث.
- ١٥- الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية.
- نشاط تدريبي فردي :
- حدد فوائد الجودة وفق المؤسسات التعليمية الجامعية علي الوجه الأخص ؟

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك حدد العناصر المرتبطة بدور الجودة وفوائدها المطلوبة لضمان تحسين المخرجات؟

د. إبراهيم بن عبد الله الزحيد ————— فعالية بإملا لل تنمية المغنية قائم على تطبيقات الأيزو

الوحدة الرابعة الجلسة الثالثة الزمن : 120 دقيقة

أهداف الجلسة :

يتوقع في نهاية الجلسة أن تكون المدرب قادراً على :

التعرف على متطلبات التوثيق.

مؤشرات الجودة ومعوقاتها

جدول الجلسات :

| م | الجلسة الثالثة |
|-----------|---|
| الموضوعات | متطلبات التوثيق. مؤشرات الجودة ومعوقاتها |
| زمنها | ٣ م |

الأنشطة والأساليب والوسائل التدريبية

| م | الأنشطة والأساليب التدريبية | الوسائل التدريبية |
|---|-----------------------------|------------------------------------|
| 1 | نشاط فردي | سبورة ، أقلام ملونة ، أوراق وأقلام |
| 2 | نشاط جماعي | سبورة ، أقلام ملونة ، أوراق وأقلام |

متطلبات التوثيق:

لدى المؤسسات بأنواعها المختلفة سياسات وإجراءات تقوم بها . أن أهمية التوثيق تكمن عند الحاجة إلى الرجوع إلى هذه السياسات (وهذا في الظروف العادية) . وفي ظل الأيزو فإن التوثيق مطلب أساسي لجميع عمليات الجودة. تتمثل وثائق الجودة في أربعة مستويات ، و كل مستوى يحتوى نوع أو أكثر من هذه الوثائق. ويمكن تبسيطها بالشكل التالي:

- المستوى الأول : دليل / كتيب الجودة (Quality Manual) :

ويتضمن عادة (بدون تفاصيل)

1- سياسة ونظام الجودة

ب- معلومات عن هيكل الجودة في المنظمة.

- ج- معلومات عن المسؤوليات للأفراد القائمين بعملية إدارة الجودة.
- د- إطار عام لكيفية مقابلة متطلبات الأيزو ٩٠٠٠
- هـ- أي معلومات تسويقية إضافية.
- المستوى الثاني : إجراءات نظام الجودة (Quality System Procedures) وهي عبارة عن وثائق يوضح كلفها طريقة محددة لإنجاز نشاط ما . وأيضا الأنشطة التي تقوم بها المنظمة بضبط العمليات في كل دائرة و ما هي الأنشطة اللازمة لفحص تؤكد الجودة.
- المستوى الثالث : تعليمات العمل (Work Instructions) : وهي عبارة عن وثائق يعطي كل منها تعليمات تفصيلية خطوة خطوة، حول مهام العمل الفردية ذات العلاقة بأحد الأنشطة التي تمارسها المؤسسة.
- المستوى الرابع : سجلات الجودة (Quality Record) والوثائق الإرشادية (Prescriptive Document)
- سجلات الجودة هي عبارة عن وثائق يقدم كل منها دليلا موضوعيا على تلبية متطلبات محددة، أما الوثائق الإرشادية فهي تزود معلومات تتعلق بتنفيذ أنشطة محددة ضمن نظام الجودة ، وتشمل لوائح المواصفات و خطط الجودة ، وخطط التصميم و التطوير و التفتيش و الاختبار.
- مؤشرات الجودة ومعوقاتها**
- قبل الحديث عن ذلك ينبغي الإشارة إلى مبدأ مهم في هذا السياق وهو انه لا يوجد نموذج أو دليل موحد للنجاح في تطبيق الجودة، ولكن الأدبيات التربوية تشير إلى أن المؤشرات الآتية هي الأكثر شيوعا لنجاح الجودة وتحقيقها في المؤسسة التعليمية، فالجودة تتحقق لو توفر لها كل مما يلي:
- المساندة والدعم من قادة التعليم الجامعي على مختلف المستويات.
 - استيعاب مفاهيم الجودة ومستلزمات تحقيقها.
 - توفر الصلاحيات اللازمة لتحقيق الجودة وممارسة هذه الصلاحيات.
 - اللامركزية المرشدة التي تتوفر منها للكلية صلة ذات طبيعة خاصة بالمستويات المركزية مما يدفع إلى العمل ولا يعوقه.

- فهم إمكانات الأفراد العاملين بالمؤسسة التعليمية سواء كانوا أعضاء هيئة تدريس أو إداريين، وتوجيههما بما يخدم العملية التعليمية.
- الوعي الدقيق بالإمكانات الضمنية والمادية والحالية والمتوقعة التي يمكن لإدارة الكلية توفيرها، مع استثمارها استثماراً جيداً.
- وجود قنوات اتصال مستمرة وجيدة بين مختلف أطراف العملية التعليمية بالكلية إدارة وأساتذة وإداريين وطلاباً.
- وجود آلية لتفعيل العلاقات بين الكلية والمجتمع الجامعي (الكلية الأخرى) والمجتمع المحلي المحيط بها.
- وجود معايير دقيقة لتقييم أداء العاملين بالكلية، وتوعيتهم، وتنظيم اللقاءات المستمرة التي تضمن معرفة العاملين بهذه المعايير قبل المساءلة (لا عقوبة ولا تجريم إلا بنص ولا نص إلا بإعلان).
- إحساس العاملين بالكلية بأنهم شركاء في اتخاذ القرارات.
- توفير مناخ من الثقة والاحترام والعلاقات الإنسانية بين العاملين (أساتذة وإداريين وطلاباً).
- حرص إدارة الكلية، عميداً ووكلاء ومساعدين ورؤساء أقسام ووحدات على التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس.
- وضع خريطة للبحث العلمي تستثمر كفاءات الأساتذة وإمكانات الكلية.
- تشجيع مختلف أشكال الإبداع سواء صدرت من الأساتذة أو الهيئة المساندة (محاضرين - معيدين) أو من الطلاب.
- إشباع حاجات الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانوا متفوقين أو ضعافاً حتى لا يضيع حق الفرد أمام تيار الجماعة.
- تشجيع الأساتذة على توظيف أساليب التعلم الذاتي بين الطلاب وتزويدهم بمهارات الاستقلال في تحصيل المعرفة.
- إشاعة مناخ من الحرية الأكاديمية بين الأساتذة فيشعرون بالاستقلالية في اتخاذ القرارات الأكاديمية، ويتحررون من الإحساس بأنهم في مدرسة ثانوية (أو ليست جامعة!).

- تحقيق التوافق والتنسيق بين الأهداف الشخصية والمطالب الفردية وبين أهداف الكلية وحاجات العمل.
- إهانة إدارة الكلية الحالية من جهود الإدارات السابقة والتعبير عن تقديرها والبناء عليها حتى يكون للجودة ماض وليس حاضراً فقط.
- وجود رؤية واضحة لإدارة الكلية حول مستقبل الكلية وموقعها من المتغيرات المحلية والعربية والعالمية .
- إشاعة روح الفريق بين الأساتذة سواء في العملية التدريسية أو البحثية وتنمية الإحساس بالعمل في أسرة واحدة.
- سيادة القيم والأخلاقيات الجامعية بين أعضاء هيئة التدريس والإدارة وبينهم وبين الإداريين، وبينهم وبين الطلاب.
- مواكبة التكنولوجيا المتقدمة وتوظيف ما يتاح من إمكانياتها سواء في الإدارة أو في التدريس أو في البحث أو في خدمة المجتمع.
- توظيف نتائج البحث العلمي وتنمية الإحساس لدى المجتمع الجامعي والخارجي، وأن الكلية تعتمد في إصدار قراراتها علي نتائج البحث وليس عن اجتهادات فردية تصيب أحياناً وتخطئ أخرى.
- تنوع الأنشطة الصفية واللاصفية للطلاب مما يستثمر طاقاتهم ويحسن توظيفها فلا يوجهونها لغير ذلك.
- وجود الآليات والحوافز اللازمة لتوظيف مراكز مصادر التعلم بما فيها المكتبات سواء بين الأساتذة والطلاب.
- المرونة في تطبيق اللوائح والقوانين الجامعية، وتقدير الظروف والمستجدات العامة والخاصة.
- التحديد والدقة في أساليب تقويم الطلاب والتحرر من الأساليب التقليدية للامتحانات الجامعية، وتوظيف الأشكال الجديدة منها، فضلاً عن شمولها.
- وجود تغذية راجعة لأداء الأساتذة والطلاب فتخصص جوائز للمتميزين (جائزة التدريس ، وأخرى للبحث وثالثة لخدمة المجتمع، ورابعة للمتميزين من الطلاب) وتوقع عقوبات على المخالفين والمقصرين، وبذلك يشعر الجميع أن هناك نظاماً للثواب والعقاب.

- تشجيع الأساتذة على إجراء تقييم ذاتي في نهاية كل عام جامعي، ومناقشة هذا التقييم مع إدارة الكلية.
- اليقظة لكل أشكال التكتلات والتحيزات بين الأساتذة والعمل على إحباطها وتفكيك أواصرها. (الشلل في الإدارة تؤدي إلى الشلل).
- الاستماع لأراء المجتمع المحلي وتقويمه لأداء خريجي الكلية والعمل على تطوير البرامج في ضوء الكفاءة الخارجية لمنتج الكلية.
- إعداد الأفراد في الكلية للتغيير وخلق ثقافة الجودة بينهم.
- التوقف عن التفتيش بمفهومه السلبي وتصيد الأخطاء وإظهار روح التسامح في الأمور التي لا تمس المعتقدات أو القيم.
- الشمولية في علاج المشكلات وتناولها بشكل جذري يكفل حلها عمقاً واتساعاً.
- النظر إلى الكلية على أنها منظومة متكاملة، كالجسد إذا اشتكى منه عضو تداعي له سائر الأعضاء الحمى والسهر كما ورد في حديث الرسول صلى الله عليه وسلم .
- تنمية الإحساس لدى العاملين بالكلية بأن الجودة شعار مستمر وليس موضحة ينتهي عصرها وتعود الكلية لارتداء ما تعودت عليه.

نشاط تدريبي فردي :

حدد متطلبات التوثيق وأهمية نظام وثائق الجودة ؟

نشاط تدريبي جماعي :

بالتعاون مع أفراد مجموعتك سجل أفكارك حول ما يمكنك كعضو هيئة تدريس الاستفادة منه وتوظيفه في مجال عملك الوظيفي من خلال تطبيقات الأيزو والجودة؟