

قضايا بحثية 3 – التسليم السابع

المحاضرة - الأسبوع : السابع

المهمة: عرض ومناقشة أحد المداخل النظرية المرتبطة بموضوع البحث وتحليل مدى ملاءمتها للدراسة

إشراف: د. تمارا عادل

إعداد الباحث: أحمد صلاح الشيخ

عنوان البحث:

“أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على عاملي جامعة ميدأوشن”

إطار البحث

الإطار النظري :

يتناول هذا الجزء تعريف إدارة الجودة الشاملة وأسسها ومبادئها في مختلف السياقات، مع التركيز على تطبيقاتها في الجامعات. ويشتمل الإطار النظري على:

1. تعريف إدارة الجودة الشاملة:(TQM):

مفهوم إدارة الجودة الشاملة، أصولها، ومبادئها الأساسية مثل تحسين الأداء المستمر، وتفاعل العاملين، والتركيز على العملاء، وقياس الأداء.

2. ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية :

عرض كيفية تطبيق هذه الممارسات في مؤسسات التعليم العالي، مع الإشارة إلى أبرز الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

3. علاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالرضا الوظيفي والأداء:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على العاملين، سواء في الجامعات أو في مؤسسات أخرى.

المحاور النظرية للبحث المقترح:

1 - المدخل النظري لإدارة الجودة الشاملة(TQM)

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر للجودة في جميع جوانب المنظمة، بهدف تحقيق رضا العملاء والعاملين وتعزيز الأداء العام.

الأبعاد الرئيسية:

- التحسين المستمر.
- التركيز على العملاء (الطلاب والعاملين).
- التزام القيادة العليا.
- مشاركة العاملين.
- التدريب والتطوير.

علاقته بالبحث:

- يوفر هذا المدخل إطاراً لفهم تأثير تطبيق الجودة الشاملة على أداء العاملين ورضاهم.
- يمكن استخدامه لتقييم مدى التزام الجامعة بمعايير الجودة وتأثير ذلك على بيئة العمل.

2 - المدخل النظري للرضا الوظيفي

يركز هذا المدخل على دراسة العوامل التي تؤثر على رضا العاملين، مثل بيئة العمل، العلاقات بين العاملين والإدارة، الفرص التطويرية، والاستقرار الوظيفي.

الأبعاد الرئيسية:

- العوامل التنظيمية (مثل القيادة وثقافة العمل).
- الحوافز والتقدير.
- جودة ظروف العمل.

علاقته بالبحث:

- يساعد في تحليل العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وزيادة رضا العاملين.
- يمكن قياس تأثير ممارسات الجودة مثل التدريب والمشاركة في تحسين الرضا الوظيفي.

3 - المدخل النظري للأداء الوظيفي

يركز هذا المدخل على تحليل الإنتاجية الفردية والجماعية للعاملين، وكيفية تحسين الأداء من خلال الإدارة الفعالة.

الأبعاد الرئيسية:

- الكفاءة (إتمام المهام بدقة وفعالية).
- الإنتاجية (تحقيق الأهداف التنظيمية).
- التزام العاملين.

علاقته بالبحث:

- يُفسر كيف يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز التدريب، توفير الأدوات المناسبة، وتحفيز العاملين.

4 - مدخل الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والممارسات التي تؤثر على سلوك الأفراد داخل المنظمة.

الأبعاد الرئيسية:

- القيم المشتركة.
- الالتزام التنظيمي.
- قدرة المنظمة على التغيير والتكيف.

علاقته بالبحث:

- يلعب دوراً في تفسير مقاومة التغيير عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- يُساعد في تصميم استراتيجيات لإدارة التغيير وتعزيز الثقافة الداعمة للجودة.

5 - مدخل النظم (Systems Approach)

يركز على أن المنظمة عبارة عن نظام متكامل يتكون من عناصر مترابطة تؤثر على بعضها البعض.

الأبعاد الرئيسية:

- التفاعل بين الإدارات المختلفة.
- تدفق المعلومات داخل المنظمة.
- قياس الأداء الكلي للنظام.

علاقته بالبحث:

- يُمكن استخدامه لفهم كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على جميع عناصر الجامعة (العاملين، الطلاب، الموارد).
- يدعم فكرة تحسين العمليات بشكل متكامل لرفع كفاءة النظام ككل.

6 - مدخل الحوكمة (Governance Approach)

يركز على كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات والمسؤوليات داخل المنظمة لتحقيق الأهداف.

الأبعاد الرئيسية:

- الشفافية.
- المشاركة في اتخاذ القرار.
- المساءلة.

علاقته بالبحث:

- يساهم في تحليل دور القيادة العليا في دعم تطبيق الجودة الشاملة.
- يُفسر تأثير الحوكمة الجيدة على تعزيز رضا العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية.

مناقشة المدخل النظري: "إدارة الجودة الشاملة" (TQM)

تعريف المدخل

إدارة الجودة الشاملة (TQM) هي فلسفة إدارية شاملة تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال تطبيق مجموعة من المبادئ التي تشمل التحسين المستمر، الالتزام بالممارسات الفعالة، والتركيز على رضا العملاء والعاملين. تعتمد TQM على تعزيز التفاعل بين العاملين والإدارة لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان استدامة الجودة.

الأبعاد الرئيسية لنموذج TQM

1. التحسين المستمر:

- يعتمد على تبني ثقافة التحسين المستمر لكل العمليات داخل المؤسسة، من خلال الابتكار ومراجعة الأداء بشكل دوري.
- في جامعة ميدأوشن، يمكن أن يساعد في رفع كفاءة العمليات الأكاديمية والإدارية.

2. التركيز على العملاء:

- العملاء (في حالة الجامعة: الطلاب والعاملون) هم محور اهتمام المؤسسة.
- قياس مدى رضا الطلاب والعاملين يُعتبر مؤشراً هاماً لتحسين جودة الخدمات.

3. التزام القيادة العليا:

- القيادة العليا تلعب دوراً حاسماً في تعزيز ثقافة الجودة، من خلال توفير الموارد والدعم التنظيمي.
- تلتزم الإدارة في جامعة ميدأوشن بتطبيق الجودة عبر المبادرات والسياسات التنظيمية.

4. مشاركة العاملين:

- تشجيع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين العمليات المؤسسية.
- يعزز هذا المبدأ شعور الانتماء ويحفز العاملين على الالتزام بمعايير الجودة.

5. التدريب والتطوير:

- يوفر فرصاً للعاملين لتحسين مهاراتهم، مما ينعكس على جودة الأداء.
- في سياق جامعة ميدأوشن، التدريب على التكنولوجيا المستخدمة في التعليم عن بُعد يعد أساسياً.

6. الاعتماد على الحقائق:

- اتخاذ القرارات بناءً على البيانات والتحليل العلمي بدلاً من التقديرات أو التوجهات غير المدروسة.

مدى ملائمة المدخل للدراسة

1 - نقاط القوة

- شموليته:
يغطي نموذج TQM جميع الأبعاد التي تسعى الدراسة إلى تحليلها، بما في ذلك رضا العاملين، الأداء الوظيفي، ودور القيادة.
- ارتباطه بالتعليم العالي:
تم تطبيق النموذج بنجاح في مؤسسات تعليمية مماثلة، مما يجعله نموذجاً مجرباً ومناسباً لفهم تأثير الجودة الشاملة في جامعة ميدأوشن.
- إمكانية القياس:
المبادئ الواضحة للنموذج تجعل من السهل تصميم أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات لقياس مستويات تطبيق الجودة والرضا الوظيفي.

2 - نقاط الضعف

- التكيف مع التعليم عن بُعد:
نموذج TQM تم تصميمه في الأصل للمؤسسات التقليدية، لذا قد يحتاج إلى تعديلات ليشمل قضايا خاصة ببيئة التعليم الافتراضية، مثل إدارة التفاعل الرقمي بين العاملين والطلاب.
- الاعتماد على الثقافة التنظيمية:
نجاح النموذج يعتمد بشكل كبير على ثقافة التنظيم، وقد تواجه جامعة ميدأوشن مقاومة من بعض العاملين لتبني التغيير المطلوب.

3 - الإمكانيات التطبيقية

- يمكن للنموذج توفير رؤية واضحة لتحليل العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وزيادة رضا العاملين في الجامعة.
- يمكن استخدام أبعاد النموذج لتحديد مجالات التحسين مثل التدريب، التحسين المستمر، ومشاركة العاملين.

كيفية تكيف المدخل مع بيئة جامعة ميدأوشن

1. التعامل مع بيئة التعليم عن بُعد:

- إضافة أبعاد تتعلق بجودة الأدوات التقنية والبنية التحتية الرقمية المستخدمة في التعليم.
- تحسين قنوات الاتصال الافتراضية بين الإدارة والعاملين.

2. التغلب على مقاومة التغيير:

- إطلاق حملات توعية داخلية حول فوائد تطبيق TQM.
- توفير حوافز للعاملين الذين يشاركون بنشاط في برامج الجودة.

3. التدريب المخصص:

- تصميم برامج تدريبية تركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة وأساليب التعليم عن بُعد.
- توفير ورش عمل لتعريف العاملين بمبادئ الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها.

4. تحليل البيانات:

- استخدام أدوات تحليل بيانات متقدمة لقياس التقدم في تطبيق الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين ورضاهم.

يُعتبر مدخل إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأكثر ملاءمة للدراسة بسبب شموليته، ومرونته، وقدرته على تفسير العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة ورضا العاملين وأدائهم. ومع ذلك، يتطلب النموذج بعض التعديلات للتكيف مع بيئة التعليم عن بُعد، مما يُبرز الحاجة إلى التركيز على الجوانب التكنولوجية والثقافية لتعزيز نجاح تطبيق النموذج في جامعة ميدأوشن.