

## دور إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية (دراسة وصفية في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية)

الفريق البحري الركن الدكتور احمد عمران عبد  
دكتوراه في العلوم السياسية / رئيس أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية .  
المقدم البحري علي عبد الكاظم عاشور  
ماجستير ادارة بحرية / باحث وتدرسي في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية .

### المستخلص

يعد التعليم من الحاجات الأساسية لجميع المجتمعات البشرية، لذلك تعمل المجتمعات باستمرار وبشكل دائم على تطوير المؤسسات التعليمية لتلبي احتياجات الحاضر والمستقبل بما يتوافق مع المعطيات . أضف إلى ذلك أن التغير السريع في هياكل المعرفة العلمية والثقافية والتكنولوجية في العالم أدى إلى ضرورة التقييم واستمرار تطور رسالة وأنشطة المؤسسات التعليمية . وهذا يتطلب أسلوباً جديداً ومتميزاً من أجل تأهيلهم في نظام التعليم بوصفه نظاماً يهتم ببناء الأفراد ويسيره إلى دروب الإبداع والتميز لذا يهدف البحث الحالي إلى تحديد دور منهجية إدارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية والتي تعد مؤسسة تعليمية وتدريبية تخدم الأفراد العاملين في القطع البحرية العراقية والعربية للقطاع العسكري والمدني .

ويتكون مجتمع البحث الحالي من الأفراد العاملين في المؤسسة الأكاديمية والبالغ عددهم (٨٤٠) فرداً . واتباع الباحثان النهج الوصفي للوصول الى الاستنتاجات والتوصيات عن طريق جمع البيانات والمعلومات لطرق عدة من مصادر وادبيات سابقة الى جانب ذلك مقابلات مهيكلت مع الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية .

### الكلمات المفتاحية

الأكاديمية البحرية، الجودة، إدارة الجودة، التعليم .

# **The Role of Quality Management in Educational Institutions (A Descriptive Study at the Arabian Gulf Academy for Maritime Studies)**

**Admiral Dr. Ahmed Imran Abdul** / PhD. in Political Science / President of the Arabian Gulf Academy for Maritime Studies,

**Naval Lt. Col. Ali Abdul Kazem Ashour** / Master's in Maritime Management / Researcher and Instructor at the Arabian Gulf Academy for Maritime Studies.

## **Abstract**

Education is one of the basic needs of all human societies, so societies are constantly and constantly working to develop educational institutions to meet the needs of the present and future in accordance with the data. In addition, the rapid change in the scientific, cultural and technological knowledge structures in the world has led to the importance of evaluation and the continued development of the mission and activities of educational institutions. This requires a new and distinct method in order to qualify them in the education system as a system that cares about building individuals and walking them to the paths of creativity and excellence. So the current research aims to determine the role of quality management methodology in the Arabian Gulf Academy for Maritime Studies, that is an educational and training institution that serves individuals working in the Iraqi and Arab naval units for the military and civil sector. The research community consists of (840) individuals working in the academic institution. The researchers followed the descriptive approach to reach conclusions and recommendations by collecting data in several ways from previous sources and literature in addition to structured interviews with individuals working in the educational institution.

## **Keywords:**

Maritime Academy, Quality, Quality Management, Education.

## المقدمة

اهتمت حكومات الدول المتقدمة والمجتمعات المعاصرة بمشاركة المؤسسات والمنظمات والهيئات المجتمعية المختلفة في تطوير وتحسين جودة التعليم والتعلم بشكل عام لغرض تنمية الافراد في مجالات الحياة المختلفة، أذ تؤدي المؤسسات التعليمية دوراً مهماً في تنمية المجتمعات وإعداد الأفراد للحاضر والمستقبل . لذا تسعى هذه المؤسسات إلى ضمان جودة التعليم الذي تقدمه عن طريق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية على تحقيق ذلك من خلال توفير إطار عمل منهجي لتحسين جميع الجوانب العملية التعليمية في المؤسسات . ومن اجل تحقيق ذلك ومواكبة التطور الحاصل في سوق العمل؛ فقد شرعت الحكومة العراقية العمل بمعايير الجودة في الوزارات العراقية كافة وفي العام ٢٠١١ نشرت تلك المواد القانونية الخاصة بمعايير الجودة في جريدة الوقائع العراقية؛ ومن اجل تحقيق متطلبات عالية الجودة والالتقان والعمل على تطوير وتحسين الانظمة والاليات والاجراءات المتبعة في مختلف الوزارات وتطبيق أحدث الاساليب والمواصفات العالمية القياسية لتحسين وزيادة الكفاءة والمهارات لدى الافراد والتي تبنى على اساس العدالة والشفافية والكفاءة والاداء المؤسسي .

تعد معايير الجودة أداة مهمة يمكن من خلالها مساعدة المؤسسات التعليمية في تحسين جودة التعليم الذي تقدمه عن طريق تطبيق تلك المعايير، وكما يمكن للمؤسسات التعليمية ضمان حصول الطلاب على أفضل تعليم ممكن من اجل رفع مستوى الاداء العلمي والمعرفي والذي ينعكس على طاقات الدولة الانتاجية .

ومن أجل مواكبة الزمن وسد نقص سوق العمل بالمرجعات الصحيحة التي تخدم القطاعين العام والخاص يتطلب من المؤسسات التعليمية العمل وفق معايير ومطلبات الجودة؛ لرفده دوائر ومؤسسات الدولة بالموارد البشرية التي تخدمها عن طريق تسريع عجلة الانتاج؛ وأن المؤسسات التعليمية والتدريبية ليست بمنأى عن تلك المنافسة والتحديات على الأصعدة كافة وهي تسعى للآخذ بما هو جديد لمعالجة أية مشكلات تواجهها من خلال الاتجاهات الحديثة التي فرضت نفسها بقوة حيث القت استحسان وقبول عاما وخاصا ومنها الجودة الشاملة بالتعليم والتدريب واصبحت احدى القضايا التي تهتم القيادات الاكاديمية الساعية الى رفع ادائها، وكما استخدمت الجودة في التنافس بين المؤسسات التعليمية والاكاديمية لطالما ان الجودة والتعليم تستمدان طاقتهما من المعلومات ومن توظيف مواهب الافراد العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية على نحو ابداعي لتحقيق التحسين المستمر للمؤسسات الاكاديمية .

## الإطار العام للبحث (المنهجية)

### مشكلة البحث

على الرغم من استمرار عجلة الانتاج في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية لرفد القطاع البحري بالموارد البشرية التشغيلية للعمل على القطع البحرية في الجنبه العسكرية والمتمثلة في (قيادة القوة البحرية وتشكيلاتها) والجنبه المدنية والمتمثلة في (الشركة العامة لموانئ العراق، الشركة العامة للنقل البحري، وشركة ناقلات النفط العراقية) الى أن مشكلة البحث تتمثل في التساؤلات الآتية:

- هل تطبيق مفهوم منهجية إدارة الجودة في المؤسسة من وجهة نظر العملاء الداخليين من طلاب ومنسوبي الأكاديمية والعملاء الخارجيين يخدم الخريجين في سوق العمل ويلبي الاحتياج المطلوب لمواكبة التطور؟
- هل تتوفر امكانيات تطبيق معايير الجودة في الأكاديمية؟

### أهداف البحث

- تؤدي مشكلة البحث والتساؤلات البحثية للوصول الى أهداف عدة وكان أبرزها ما يأتي:
- التعرف الى منهجية الجودة في المؤسسة الأكاديمية؟
  - توضيح مفهوم إدارة الجودة ودورها في المؤسسة؟
  - ابراز التحديات التي تواجهها إدارة الجودة وتوعية الافراد على تنفيذ معايير الجودة وامكانية تطبيقها؟

### أهمية البحث

- من خلال استطلاع الباحثين في الاديات والدراسات السابقة لوحظ ندرة في التطرق الى دور الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية والذي يعد اسهاماً معرفياً متواضعاً .
- يسهم البحث في نشر الوعي وثقافة الجودة من اجل تنفيذ معايير إدارة الجودة في المؤسسة الأكاديمية .
- تسليط الضوء على المعاضل والتحديات التي يواجهها الافراد من اجل تحقيق معايير الجودة .

## طرائق جمع البيانات

- من أجل تحقيق أهداف البحث الحالي؛ فقد اعتمد الباحثان على الطرق الآتية:
- الجانب العملي . لقد استعمل الباحثان قائمة الفحص لتشخيص مشكلة البحث فضلاً عن المقابلات المهيكلية مع الأفراد العاملين في إدارة الجودة من أجل جمع المعلومات والبيانات .
  - الجانب النظري . أتخذ الباحثان المنهج الوصفي في إعداد البحث الحالي فضلاً عن الدراسات والأدبيات السابقة والدوريات والمقالات والكُتب العربية والأجنبية ومواقع الإنترنت (web sat).

## مجتمع وعينة البحث

تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على مجتمع البحث والممثل في الأفراد العاملين بأكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية والبالغ عددهم (١٣٦) ضابط و (٣٩٣) مرتب و (٣١١) موظف مدني .

## تصميم البحث

إن تصميم البحث يعد الخطوة الرئيسة التي من خلالها يتم تحديد كل الاجراءات والاساليب لجمع المعلومات والبيانات المراد بها تعزيز الاهداف البحثية؛ ويجب التأكد من ان كل ما تم جمعه من معلومات وبيانات خاصة تؤدي لحل المشكلات ومعالجة التحديات والمعاصل (Zikmund et al.,2013:66)، لذلك اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي لمدار البحث من اجل الوصول لمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي تخدم المؤسسة الأكاديمية (Coopr&Schindiere,2014:22) ووفقاً لمعايير الجودة المواصفة الدولية ISO 9001-2015.

## الاطار النظري المبحث الاول (أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية)

### نبذة تاريخية

إن الهدف الاساسي من إنشاء أكاديمية بحرية في الخليج العربي يعود الى أهمية الوطن العربي من الناحية الاستراتيجية كمنطقة تتوسط العالم وتطل على البحار والمحيطات المهمة وما تتخللها من ممرات مائية حيوية ومهمة بالنسبة للعالم وخاصة منطقة الخليج العربي لكونها مركز ثقل اقتصادي وسياسي بل واستراتيجي يمكن أن يسهم بدور فعال وإيجابي في الصراع العربي مع الامبريالية العالمية والصهيونية ولكي تظل سيادة الامة العربية على شواطئها عبر الاجيال للإسهام في الحضارة الانسانية فقد وجدت القيادة السياسية ضرورة إنشاء أكاديمية بحرية تحت مسمى أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية لرغد دول الشرق الاوسط بالموارد البشرية البحرية واساساً لرغد القوات المسلحة والاساطيل التجارية بعناصر البقاء وتكون أكبر مؤسسة علمية وفنية متخصصة في التخصصات البحرية في الشرق الاوسط والتي تستقطب طلبة من الدول العربية كافة لتخرجهم ضباط بحريين ومهندسين والى جانب ذلك تخرج بحارة وفنيين وبمختلف التخصصات التي تدعم تشغيل القطع البحرية؛ فقد خرجت الكثير من الطلبة العرب لمختلف الدول العربية؛ لقد تأسست أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية سنة ١٩٧٥ بقانون رقم (٢٠٦) في زمن احمد حسن البكر رئيس الجمهورية العراقية الاسبق وما زالت الاكاديمية تعمل وفقاً لمعايير واتفاقيات ومعاهدات دولية مرتبطة بالمنظمة البحرية الدولية (IMO)<sup>(١)</sup>.

وارتبطت منذ التأسيس لقيادة القوة البحرية بوزارة الدفاع وعملت الاكاديمية في حينها على شراء سفينتي التدريب (ابن خلدون وابن ماجد) واللتين جُهزتا في حينه بأحدث الأجهزة والمختبرات لتدريب الطلاب عليها، وكما حرصت الأكاديمية بعقد الندوات والمشاركة في المؤتمرات العلمية التي أقيمت في مختلف الجامعات العراقية من اجل تحقيق متطلبات الرصانة العلمية للأكاديمية<sup>(٢)</sup>.

لقد قدمت أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية مخرجات علمية وعملية؛ وإلى جانب ذلك تخرج من أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية دورات تخصصية بالجانب البحري فهي تمنح شهادة ضابط بحري ثاني وشهادة رئيس الضباط وشهادة الرابن ولكل القسمين البحري والهندسي وهذه الشهادات تمنح لمن تخرج من الكلية البحرية وحصل على شهادة بكالوريوس في العلوم البحرية والعلوم الهندسية؛ وكما مبين في الجدول أدناه.

جدول رقم (١) عدد الدورات التي تخرجت من أكاديمية الخليج العربي

| ت | اسم الدورة البحرية             | عدد المتخرجين |
|---|--------------------------------|---------------|
| ١ | ربان اعالي البحار (١٧)         | ٤١٦ فرد       |
| ٢ | رئيس ضباط بحريين (١٩)          | ٥٠٠ فرد       |
| ٣ | رئيس مهندسين بحريين (١٦)       | ٣٣٣ فرد       |
| ٥ | خفارة ملاحية وخفارة هندسية (٤) | ٤١٠٠ فرد      |
| ٦ | السلامة البحرية                | ٦٢٤٤ فرد      |

الجدول: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الاكاديمية.

## معاهد أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية

### • الكلية البحرية

تأسست الكلية البحرية بموجب النظام المرقم (١٤) لسنة (١٩٧٥) م، وقد تخرجت اول دورة للكلية البحرية في العام (١٩٧٩) م، وتم اجراء تعديل على نظامها السابق وصدر نظام جديد المرقم (٣) لسنة ٢٠١٩، وان الغاية من تأسيسها هو إعداد وتهيئة افراد ذوي اختصاصات نادرة تهتم بالأعمال البحرية والهندسية إذ تمنح الكلية البحرية خريجيها صفة الضابط البحري (العسكري) لرشد قيادة القوة البحرية بالمالاكات البحرية وكذلك صفة الضابط البحري (التجاري أو المدني) لرشد المؤسسات والشركات البحرية والعائدين الى (الشركة العامة لموانئ العراق،

شركة ناقلات النفط العراقية والشركة العامة للنقل البحري) وشهادة البكالوريوس في العلوم البحرية والعلوم الهندسية كما تمتلك الكلية البحرية العراقية أدواراً استراتيجية على مستويات عدة، بعضها يتصل بالتطوير التقني والتكنولوجي البحري سواء على صعيد التدريب والتأهيل للأفراد العاملين في القطع البحرية عن طريق فتح دورات تطويرية لتنمية الافراد لديمومة العمل البحري، الى جانب ذلك بناء وتطوير النظريات البحرية والعلمية وفقاً لمستجدات العصر الحديث وتطوراتها في هذا الشأن، فضلاً عن أن الكلية البحرية العراقية تمثل المرتكز الحيوي في بناء الهويات الوطنية التي تخدم في المجال البحري وصهرها بما يسهم بشكل فاعل في دعم مكونات الاقتصاد الوطني العراقي<sup>(٣)</sup>.

لقد خرجت الكلية البحرية عدداً من الضباط البحريين والمهندسين والبالغ عددهم (٢٩٢٩) ضابطاً بحرياً ومهندساً بحرياً منذ التشكيل لغاية يومنا هذا وما زالت ترفد القطاع البحري بالمخرجات التي تغطي العمل في القطع البحرية العراقية<sup>(٤)</sup>.

#### • مركز التدريب المهني البحري

تأسس المركز بموجب القانون العراقي للمراكز العسكرية المرقم (١٠٧) لسنة (١٩٦٠) م وأطلق عليه العام (١٩٦٩) م مركز التدريب البحري؛ وفي العام (١٩٧١) م تم قبول خريجي الدراسة المتوسطة وتحت اسم مركز التدريب المهني للبحرية، وصدر نظام مركز التدريب المهني البحري المرقم (٢٥) لسنة (١٩٧٣) م وتخرجت أول دورة في العام (١٩٧٤) م وأصبح ارتباط مركز التدريب المهني البحري في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية من النواحي كافة. وقد خرج العديد من الافراد العاملين في القطع البحرية العراقية والبالغ عددهم (٣٥٩٦٦) فرد وباختصاصات كثيرة ومختلفة ومنها (الميكانيك، الكهرباء، السطحة، الاتصالات، التسليح، المخابرة اللاسلكية، الفن بحر... الخ). وكانت وما زالت مخرجات المركز تعمل في القطع البحرية العائدة الى (قيادة القوة البحرية، الشركة العامة لموانئ العراق، الشركة العامة للنقل البحري وشركة ناقلات النفط العراقية) ويمنح المركز شهادة معادلة للشهادة الاعدادية وصفة عمل كأن يكون مجاراً أو ميكانيكياً أو كهربائياً أو مخابراً لاسلكياً... الخ وهذه الصفة تعد العنوان الوظيفي للعمل في القطع البحرية العراقية<sup>(٥)</sup>.

وما زال مركز التدريب المهني البحري مستمر يرفد القطاع البحري العام والخاص بالموارد التشغيلية ومهمتهم بتأهيل واعداد الافراد من خريجي الدراسة المتوسطة ليصنع منهم طاقات بشرية تعمل في القطع البحرية.

## المبحث الثاني الجودة

### مفهوم الجودة

إن مفهوم الجودة وتجويد العمل ليس جديداً علينا نحن المسلمون ، فقد حثنا الإسلام على إتقان العمل ودعا للجودة والتحسين والإتقان في أي عمل نعمله وقد جعل لمن يحسن وينجز عمله له أطيب الجزاء في احكام القرآن الكريم ؛ ومثل قوله سبحانه وتعالى "صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَيْرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ" النمل ص (٨٨) ، وقوله سبحانه "إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نَضِيعُ أَجْرَ مَنْ أَحْسَنَ عَمَلًا" الكهف ص (٣٠) ، ومن الأحاديث النبوية الشريفة التي حثنا على تجويد العمل كقوله صلى الله عليه واله وسلم "إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمَلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يَتَقَنَهُ"

والجودة من المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين بمختلف تخصصاتهم، أي أن النظرة الى مفهوم الجودة تعتمد على تخصص الباحث، فالطبيب له نظرة تتباين عن نظرة المهندس وكذلك عن نظرة الاداري أو العميل او المهني والخ وغيرها من التخصصات المختلفة، لذا فان اغلب الباحثين يجدون صعوبة في تحديد معنى دقيق للجودة . وعلى أية حال فإن مفهوم الجودة (Quality) يعود الى الكلمة اللاتينية (Qalitos) التي تشير الى طبيعة الفرد او الشيء ودرجة صلابته، وقدماً كانت تعني الإتقان والدقة وكما فسرهما رسول الله (صلى الله عليه وسلم) <sup>(٦)</sup> ، لقد حاول الكثير من الباحثين تقديم تعريف محدد للجودة: فقد قال جوران (J. M. Juran) ان الجودة هي مدى ملائمة المنتج للاستعمال ويعني ان المعيار الرئيس للحكم على جودة المنتج هو ملائمته للاستعمال بصرف النظر على وضع وحالة المنتج <sup>(٧)</sup> وكما عرف جورج وفيمر سكيرش الجودة بانها مقابلة او تحظي توقعات الزبون، وهي ايضاً مجموعة الخصائص والميزات لمنتج او خدمة معينة تعطي القدرة على اشباع حاجات محددة مسبقاً <sup>(٨)</sup> .

فضلاً عن كروسي (Crosby) إذ عرف الجودة على أنها التوافق مع المعايير والمتطلبات، وقد عرفها كونييل (Connel) بانها الاداء والمآنة المتميزة للمنتج، والى جانب ذلك عرفت الجمعية الامريكية لضبط الجودة بانها المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر على قدرة المنتج وتلبية الحاجات المعينة <sup>(٩)</sup> .

وكما تلي الجودة المتطلبات القانونية والجمالية والمتطلبات الوظيفية للمشروع. وقد تكون المتطلبات بسيطة أو معقدة، أو يمكن ذكرها من حيث النتيجة النهائية المطلوبة، ويتم الحصول على الجودة عندما تتوافق المتطلبات والمعايير للمؤسسة التعليمية أو الأكاديمية مع مواصفات إدارة الجودة<sup>(١٠)</sup>.

### أهمية معايير الجودة في المؤسسات التعليمية

يتفق الباحثان مع دراسة سكوت<sup>(١١)</sup> في إبراز أهمية معايير الجودة التي تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق ما يأتي:

- تحسين جودة التعليم الذي تقدمه المؤسسة.
- زيادة كفاءة العمليات التعليمية والتدريبية.
- تحقيق رضا العملاء وتقديم أفضل انتاج لسوق العمل.
- اكتساب ميزة تنافسية في سوق العمل.
- من أجل الحصول على الاعتمادية في المنظمات الدولية.
- توفير بيئة عمل تشجع على الابداع والابتكار.
- تمثل المنهج الشامل للتغير السريع في هيكليّة العمل.

### مجالات تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية

تتضمن مجالات تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية ما يأتي:

- المناهج الدراسية: يجب أن تكون المناهج الدراسية ذات صلة باحتياجات الطلاب وسوق العمل ومواكبة لتطور القطاعات الصناعية والاقتصادية والسياسية والخدمية.
- التدريس: يجب أن يكون أعضاء هيئة التدريس مؤهلين بشكل جيد ومدرّبين على استخدام أساليب تدريس فعالة وحديثة لمواكبة التطور التعليمي.
- التقييم: يجب أن تكون عملية التقييم عادلة وموثوقة وفعالة وبناءة.
- الموارد: يجب أن تكون الموارد التعليمية كوسائل التعليم والايضاح ذات جودة عالية ومتاحة للطلاب كافة.
- الإدارة: يجب أن تكون الإدارة فعالة وكفؤة وقادرة على تحقيق معايير الجودة.
- الطلاب: يعد مخرجات العملية التعليمية؛ لذلك هو عنصر هام في مقومات التعليم.

## خطوات تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية

لغرض تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية؛ هناك عدة خطوات قام الباحثين بأبرزها وهي:

- إنشاء لجنة جودة: يجب إنشاء لجنة جودة تكون مسؤولة عن تطوير وتنفيذ خطة الجودة في حالة عدم وجود ملاك أو هيكل تنظيمي لها على مستوى (شعبة أو قسم).
- تحديد معايير الجودة: يجب تحديد معايير الجودة التي ستسعى المؤسسة التعليمية لتحقيقها.
- تقييم الوضع الحالي: يجب تقييم الوضع الحالي للمؤسسة ليتم تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.
- وضع خطة للتحسين: يجب وضع خطة أو خطط عدة للتحسين والمعالجة في المجالات كافة التي تحتاج إلى تحسين لرفع مستوى الاداء فيها.
- تنفيذ خطة التحسين: يجب تنفيذ خطة التحسين ورصد النتائج.
- المراجعة المستمرة: يجب مراجعة خطة الجودة بشكل دوري وتحديثها حسب الاحتياج.

## مفهوم إدارة الجودة

يقصد بإدارة الجودة هي عملية المراقبة والإشراف على جميع الواجبات والأنشطة والمهام التي يجب إنجازها للحفاظ على المستوى المطلوب من التميز في المؤسسة التعليمية والأكاديمية، وهذا يشمل تحديد سياسة الجودة، وإنشاء وتنفيذ الخطط لضمان الجودة، ومراقبة الجودة وتحسين الجودة بشكل عام، وكما تركز إدارة الجودة على الأهداف طويلة المدى من خلال تنفيذ مبادرات قصيرة المدى. وتشمل إدارة الجودة جميع الأنشطة التي تستخدمها المنظمات لتوجيه ومراقبة وتنسيق الجودة، وتتضمن هذه الأنشطة صياغة سياسة الجودة وتحديد أهداف الجودة للمؤسسة التعليمية<sup>(٩)</sup>.

وكما تقاس جودة المنتج أو الخدمة من حيث المتانة والأداء والموثوقية وقد يساعد النظام الفعال في إدارة الجودة على تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية من خلال سياستها والموارد وإجراءات التشغيل القياسية اللازمة. ويشير نظام إدارة الجودة إلى توثيق المسؤوليات والعمليات والإجراءات ليتم تحقيق أهداف الجودة. وإلى جانب ذلك يساعد نظام إدارة الجودة في تنسيق أنشطة المؤسسة التعليمية وتوجيهها لتلبية متطلبات الطلبة والكوادر التدريسية والمتطلبات والمعايير التنظيمية لتحسين فعاليتها وكفاءتها على أساس مستمر<sup>(١٢)</sup>.

ويعرف الباحثان إدارة الجودة بأنها أسلوب تستخدمه المؤسسات التعليمية لتحسين عملياتها الداخلية وزيادة رضا العملاء عندما يتم التنفيذ بشكل صحيح، ويمكن أن يؤدي هذا النمط من الإدارة إلى انخفاض التكاليف المتعلقة بالصيانة التصحيحية أو الوقائية، وتحسين الأداء العام، وزيادة عدد العملاء في المؤسسة وأن تطبيق معايير إدارة الجودة يؤدي إلى تحسين الانتاجية والامتثال وتطوير ثقافة قائمة على الجودة والاعتمادية في المنظمات الدولية.

### مزايا إدارة الجودة

من المسلم به الطرق الى مزايا إدارة الجودة؛ فهناك عدة مزايا تكمن عندما يتم تلبية كلاً من متطلبات الطلبة التي تساعد على غرس الثقة في المؤسسة التعليمية، مما يؤدي بدورها إلى استقطاب المزيد من اعداد الطلبة المتقدمين الجدد والى جانب ذلك متطلبات المؤسسة التعليمية والتي تتضمن الامتثال للوائح والمعايير وتوفير المنتجات والخدمات بأكثر الطرق فعالية من حيث التكلفة والموارد، مما يخلق مجالاً للتوسع والنمو والازدهار والانتاج الفعال؛ لذا يعد نظام إدارة الجودة ضرورياً لكل مؤسسة لأنه لا يبنى وراء المخرجات فحسب، بل يحسن أيضاً مشاركة الكوادر التدريسية، فيما يأتي مزايا وجود نظام إدارة الجودة في المؤسسات التعليمية وكما مبين أدناه انواع المزايا<sup>(١٣)</sup>:

- تحديد العمليات التدريسية والتدريبية وتحسينها ومراقبتها .
- تقليل الهدر في المجالات كافة كالوقت والانتاج .
- منع وتقليل الأخطاء ورفع جودة المخرجات .
- تسهيل وتحديد فرص التدريب .
- إشراك الافراد بصنع القرارات .
- تحديد الاتجاه المناسب على مستوى المؤسسة التعليمية .
- التعبير عن الاستعداد لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية عن طريق الامتثال والاعتمادية .

## مبادئ إدارة الجودة

إن مبادئ إدارة الجودة لا تقدر بثمن وفي المؤسسات والمنظمات كافة ولجميع القطاعات كالتعليم والأعمال والتجارة والاقتصاد والصناعة والأفراد، وقد اكتشفت العديد من المؤسسات طبيعة العلاقة بين الجودة والخدمة أو المنتج وبغض النظر عن نوع المنتج أو الخدمة وأن من المهم تطوير استراتيجية الجودة من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة. وكما مبين في الجدول الآتي<sup>(١٤)</sup>.

جدول رقم (٢) أنواع مبادئ إدارة الجودة

| ت | نوع المبدئ            | ت | نوع المبدئ                          |
|---|-----------------------|---|-------------------------------------|
| ١ | التزام الإدارة العليا | ٥ | تجنب وقوع الأخطاء                   |
| ٢ | التخطيط الاستراتيجي   | ٦ | التحسين المستمر                     |
| ٣ | التركيز على العميل    | ٧ | اتباع المنهج العلمي باتخاذ القرارات |
| ٤ | المناخ التنظيمي       | ٨ | التغذية العكسية                     |

الجدول: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة<sup>(١٥)</sup>.

ويرى الباحثون (فيجو وآخرون) (١٦)، أن هناك مبادئ أخرى لإدارة الجودة يجب العمل بها من اجل تفعيل انشطته المؤسسات التعليمية ومنها:

- **تغير العمليات، وليس الأفراد:** إن المشكلة إذا كانت عمليتك تسبب مشاكل، فلن يهتم عدد المرات التي قمت فيها بتعيين موظفين جدد أو عدد الدورات التدريبية التي أخضعتهم لها، قم بتصحيح العملية ثم قم بتدريب موظفيك على هذه الإجراءات الجديدة.
- **لا تعالج الأعراض، ابحث عن العلاج:** إذا قمت بتصحيح المشكلات الأساسية فقط في هذه العملية، فلن تتمكن أبداً من الوصول إلى إمكاناتك بالكامل. على سبيل المثال، إذا كان قسم معين في مؤسستك متخلفاً، فقد تجد أن ذلك بسبب العوائق في التصنيع. اذهب للمصدر لتصحيح المشكلة

- **الجودة مسؤولية الجميع:** كل فرد مسؤول عن الجودة؛ بدءاً من العاملين في الادارة الدنيا وحتى الإدارة العليا، وأن يدركوا أن لديهم دوراً مهماً يؤدونه في ضمان مستويات عالية من الجودة في منتجاتهم وخدماتهم وكل فرد في المؤسسة يجب العمل وفق معايير الجودة.
- **يجب أن تكون الجودة قابلة للقياس:** يكون نظام إدارة الجودة فعالاً فقط عندما تتمكن من قياس النتائج، أنت بحاجة إلى معرفة كيفية تنفيذ العملية وما إذا كان لها التأثير المطلوب سيساعدك هذا على تحديد أهدافك للمستقبل والتأكد من أن كل قسم يعمل لتحقيق نفس النتيجة.

### أهداف إدارة الجودة

تعتمد إدارة الجودة نظاماً متكامل مع النظم الادارية والانتاجية والتسويقية لغرض تحقيق

الاهداف الاتية (١٧):

- تزويد القطاعات التشغيلية للموارد البشرية بالمنتجات التي تحقق احتياجاتهم وتلبي رغباتهم.
- مواكبة مسيرة التطور لأساليب تقديم المخرجات والرقمي لبلوغ اعلى المستويات.
- تحسين كفاءة العمليات مما يؤدي الى تقليل الوقت المستغرق ف دون التقليل من مستوى الجودة، وتحسين طريقة تقديم المخرجات مؤهل للعمل في الدوائر والمؤسسات<sup>(١٨)</sup>.
- التطوير المستمر لجميع مراحل الانتاج واقسام المؤسسة.
- تطوير جميع عناصر و افراد المؤسسة ودمج فكر التطوير في فلسفة الإدارة.
- تدعيم المركز التنافسي للمؤسسة وتعزيز قدرتها في مواجهة سوق العمل والمنافسين.
- تحسين اقتصاد المؤسسة من اجل زيادة الانتاجية.
- رفع مستوى مرونة المؤسسة وجاهزيتها للتعامل مع المتغيرات والتطورات.
- زيادة القدرة الكلية للمؤسسة التعليمية على النمو المستمر.

### فوائد إدارة الجودة

بينت الدراسات السابقة العديد من الفوائد المهمة التي تنعكس على المؤسسة التعليمية عند تطبيق معايير

ادارة الجودة ومنها<sup>(١٩)</sup>:

- تطوير الاساليب والمهارات القيادية والادارية لقادة ومدراء المؤسسة.

- تنمية مهارات الافراد في المؤسسة .
  - الاهتمام بتطوير عمليات الانتاج أكثر من تحديد المسؤوليات .
  - تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي للمؤسسة .
  - رفع كفاءة العمل من خلال تقليل الهدر بالوقت والموارد لغرض منع الاخطاء .
  - تحسين الوضع التنافسي وزيادة اتاجية المخرجات .
  - زيادة سرعة الاستجابة للمتغيرات والطوارئ في المؤسسة .
  - تحفيز الافراد من خلال مشاركتهم بوضع الخطط لتحقيق الاهداف وصناعة القرارات .
- تشكيل ادارة الجودة في اكااديمية الخليج للدراسات البحرية**

بعد إقرار قانون السلطة البحرية من قبل البرلمان العراقي تحركت المساعي لإعادة العراق كعضو فعال في المنظمة البحرية الدولية (IMO) وباشرت جميع الوزارات ذات الصلة بتطبيق المتطلبات التي تلي ذلك الهدف ومن ضمن الوزارات بدئت وزارة الدفاع والمتمثلة في اكااديمية الخليج العربي للدراسات البحرية ساعية للامتثال الى المنظمة البحرية الدولية ؛ وان من ضمن المتطلبات الإلزامية عليها هي الحصول على شهادة الجودة من المنظمة العالمية للمعايير (ISO) . ومن الجدير بالذكر التطرق الى عدم اقرار ملاك تنظيمي لتثبيت ادارة الجودة وجاري العمل والمتابعة على اقراره رسمياً ، ولكن قامت الإدارة العليا في الاكااديمية المتمثلة في السيد رئيس اكااديمية الخليج العربي للدراسات البحرية بتكليف افراد للعمل في ادارة الجودة والى جانب ذلك فقد تم اشراك مجموعة من الأساتذة والضباط بدورات ضمن هذا المجال وتم العمل بإدارة ملف الجودة وبالفعل حصلت الاكااديمية على شهادة إدارة الجودة في المواصفة 9001-2015 ISO بتاريخ ٢٢ اذار ٢٠٢١ ، والتي تحمل الرقم BQSC20210305 والصادرة من (IAS) معهد خدمة الاعتماد الدولي الأمريكي . (٢٠)

## واجبات ادارة الجودة في اكااديمية الخليج للدراسات البحرية

من أجل تقييم الاداء والتخطيط الاستراتيجي وضمان الجودة في المؤسسة الاكااديمية فقد تم اقتراح فتح قسم ادارة الجودة في اكااديمية الخليج العربي للدراسات البحرية، إذ يقوم افراد ادارة الجودة بالواجبات المبينة أدناه لتحقيق الرؤية المستقبلية للمؤسسة الاكااديمية (٢١) .

- تقديم المشورة الى الادارة العليا والمقترحات التي من شأنها تطوير عمل ادارة الجودة في المؤسسة الاكاديمية .
- الاشراف على تحقيق جميع متطلبات المواصفة الدولية (2015-9001) والصادرة من المنظمة العالمية للمعايير (ISO) .
- زيادة الوعي الإداري والعلمي لدى جميع المنتسبين العسكريين والمدنيين في الأكاديمية من خلال إشرافهم بدورات تطويرية ومحاضرات توعوية .
- وضع الخطط والوسائل للحفاظ على مستوى تطبيق المتطلبات للمواصفات الدولية والسعي لتطويرها .
- تحديد الأطراف المهمة للخدمات المقدمة من قبل الأكاديمية ومعرفة طموحاتهم والسعي لتحقيقها .
- تحديد الفرص ومحاولة استثمارها والمخاطر وتجنبها والتقليل من تأثيرها .
- إصدار إجراءات تشغيلية تنظم العمل الإداري والعلمي في جميع مرافق الأكاديمية وتحديثها باستمرار .
- إجراء الاستبيانات الداخلية والخارجية وتحليل النتائج وعمل مخططات إحصائية .
- وضع الخطط الاستراتيجية التي من شأنها زيادة الروابط بين العملاء الداخليين والخارجيين في الأكاديمية .
- إجراء التدقيق الداخلي لجميع مرافق الأكاديمية كل (٦) أشهر وتحديد حالات عدم المطابقة واقتراح إجراءات تصحيحية لها .

#### معايير ادارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية

- تعتمد أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية في تقييم اداء مواردها من العسكريين والمدنيين من خلال تطبيق مواصفة تقييم الاداء (ISO 9001:2015)؛ وكما مبين أدناه<sup>(٢٢)</sup> .
- كفاءة البرنامج التعليمي والمقررات الدراسية: تقييم جودة التحضير وتقديم المحتوى الدراسي والتفاعل مع الطلاب .
  - التخطيط للعملية التعليمية: تقييم قدرة التدريسي على تصميم وتنظيم الدروس والمحاضرات .
  - تنفيذ عملية التعليم: تقييم كيفية تنفيذ الأنشطة التعليمية والتفاعل مع الطلاب في الفصول الدراسية .
  - أساليب تقييم الطلاب: تقييم كفاءة تقييم الأداء الطلابي وتقييم التغذية العكسية .
  - الالتزام بالأخلاق المهنية: تقييم السلوك الأخلاقي والمهني للتدريسين .
  - التنمية المهنية المستدامة: تقييم المشاركة في النشاطات الأكاديمية والبحثية والخدمات .

## أساليب تنفيذ معايير إدارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية

لتنفيذ معايير إدارة الجودة في المؤسسة الأكاديمية يتم ذلك من خلال إجراءات عدة تتخذ ومنها:

- استبيانات الطلاب: يمكن إجراء استبيانات للطلاب لتقييم أداء المدرسين. ويمكن أن تشمل أسئلة حول جودة التدريس، والتواصل، والتقدير، والتفاعل مع الطلاب.
- مراجعات النظراء: يمكن للزملاء أو أعضاء هيئة التدريس الآخرين أن يقيموا أداء المدرسين من خلال مراجعة الدروس والمحاضرات والمواد الدراسية ومقاطعها مع المناهج الدراسية.
- مراقبة الفصول الدراسية: يمكن للإدارة أو المشرفين مراقبة الفصول الدراسية لتقييم أداء المدرسين في الفصول الحية.
- تحليل الأداء الأكاديمي: يمكن استخدام بيانات الأداء الأكاديمي لتقييم أداء المدرسين، مثل معدلات النجاح والتراجع.
- مراجعة المواد الدراسية: العمل على تشكيل لجان مختصة لمراجعة المواد الدراسية وتقييم جودتها وملائمتها لأهداف البرنامج التعليمي.

### الخاتمة

بناءً على ما تم تقديمه في منهجية البحث والإطار نظري الذي تم تغذيته من الدراسات والادبيات السابقة والمقابلات المهيكله مع ذوات العلاقة في المؤسسة الأكاديمية ولإبراز دور إدارة الجودة فيها؛ فقد توصل الباحثين الى النتائج الآتية:

### الاستنتاجات

- إن المؤسسات التعليمية لها دور كبير ومهم جداً في إنتاج موارد بشرية مثمرة تشغل سوق العمل وتلبي الاحتياجات في مختلف القطاعات ومنها الإدارية والصناعية والاقتصادية والمالية والخدمات والتجارية . . . الخ؛ لذلك يجب على تلك المؤسسات التركيز على جودة التعليم لكي تقدم مخرجات فعالة ولا يمكن تقييم أداء تلك المخرجات إلا عن طريق تطبيق معايير إدارة الجودة (ISO).
- قامت إدارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية بتنظيم دليل الجودة وفقاً لمعايير المواصفة الدولية ISO 9001:2015 والعمل على تنفيذ تلك المعايير.

- لقد تم اشراك مجموعة من الكوادر التدريسية من العسكريين والمدنيين في دورة مدقق جودة داخلي وتكليفهم في تنفيذ متطلبات ادارة الجودة في المؤسسة الاكاديمية .
- أسهمت ادارة الجودة في أكاديميتنا بألقاء مجموعه من المحاضرات وعمل استبيانات للطلبة والملاكات التدريسية لغرض تثقيف الافراد في المؤسسة حول كيفية تطبيق معايير الجودة والتي تنعكس بدورها ايجابياً على مخرجات الاكاديمية .
- إن تطبيق ادارة الجودة يتطلب بذل جهداً من قبل كافة الافراد في المؤسسة التعليمية من أجل رفع نسب الاداء التعليمي وتقديم مخرجات فعالة في المجتمع .
- تسعى ادارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية الى إدخال افكار جديدة من الابداع لتحسين برامج التعليم والتدريب في المؤسسة لغرض زيادة كفاءة الاداء .

#### التوصيات

- من أجل تطوير وتحسين المؤسسة التعليمية بشكل عام وأكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية التي تعد مجتمع البحث الحالي وبالاستناد الى الاستنتاجات يقدم الباحثين عدد من التوصيات التي تنمي القدرات الابداعية، لذلك يقترح الباحثين الاتي:
- تقترح مفاتحة المراجع لغرض الاسراع في إقرار المللك التنظيمي لإدارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية بشكل رسمي لكي يساعدها في مواجهه التحديات والمعاصل بصورة رسمية والوقوف على نقاط الضعف ومعالجتها .
- اقامة ورش عمل ودورات مكثفة لتوضيح دور إدارة الجودة وكيفية تنفيذ معاييرها في المؤسسات التعليمية والاكاديمية .
- توجيه الافراد بالالتزام بالعمل ضمن معايير الجودة لان الجودة مسؤولية الجميع .
- المراقبة والمتابعة المستمر من قبل الافراد العاملين في ادارة الجودة على تنفيذ معايير الجودة وتطبيق المواصفة القياسية بصورة صحيحة ويتلائم مع متطلباتها .
- اسهام ادارة الجودة في خلق روح الفريق الواحد داخل المؤسسة من اجل التعاون العلمي والمعرفي للوصول الى الاهداف المطلوبة .
- التركيز على إيجاد بنية عمل امنة للأفراد من خلال تطبيق معايير الجودة في المؤسسات التعليمية .

## المصادر والمواش

١. القرآن الكريم.
٢. المنظمة البحرية الدولية (IMO): هي منظمة متخصصة في وضع المعايير الخاصة بالسلامة والأمن والاداء والتلوث البيئي والملاحة البحرية، وهي تابعة للأمم المتحدة تأسست عام ١٩٤٨م وما رست نشاطها دولياً عام ١٩٥٨م، يقع مقرها الرئيسي في المملكة المتحدة (لندن)، ولديها خمسة فروع إقليمية في الفلبين وترينيداد وتوباغو وساحل العاج وغانا وكينيا ([www.imo.org](http://www.imo.org)).
٣. قانون أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية رقم (٢٠٦) لسنة ١٩٧٥.
٤. نظام الكلية البحرية رقم (١٤) لسنة ١٩٧٥ والمعدل (٣) لسنة ٢٠١٩.
٥. نظام مركز التدريب المهني البحري رقم (٢٥) لسنة ١٩٧٣.
٦. عبد الواحد، نور الدين نبيل. (٢٠١٥). أكاديمية الخليج العربي بين الواقع والطموح. رسالة ماجستير. كلية الأركان العراقية. بغداد.
٧. المقابلة المهيكلية: العميد البحري الركن (عدي عبد الحسين سوادى) أمر مركز التدريب المهني البحري بتاريخ ٢٧/٦/٢٠٢٤.
٨. الدرادكة، مأمون والشبلي، طارق (٢٠٠٢)، الجودة في المنظمة الحديثة. دار الصفاء للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
9. George, S., & Weimerskirch, A. (1994). Total quality management: Strategies and techniques proven at today's most successful companies. John Wiley & Sons.
10. Froman, R. D. (2001). Elements to consider in planning the use of factor analysis. Southern Online Journal of Nursing Research, 2(5).
11. Dilworth, R. L. (1996). Action learning: Bridging academic and workplace domains. Employee Councelling Today.
12. Arditi, D., & Gunaydin, H. M. (1997). Total quality management in the construction process. International journal of project management, 15(4), 235-243.
13. Shortell, S. M., O'Brien, J. L., Carman, J. M., Foster, R. W., Hughes, E. F., Boerstler, H., & O'Connor, E. J. (1995). Assessing the impact of continuous quality improvement/total quality management: concept versus implementation. Health services research, 30(2), 377-401.
14. Srdoc, A., Sluga, A., & Bratko, I. (2005). A quality management model based on the "deep quality concept". International Journal of Quality & Reliability Management, 22(3), 278-302

15. Jarvis, A., Morales, L., & Ranadive, U. (2016). Achieving Customer Experience Excellence through a Quality Management System. Quality Press.
١٦. سكوت، دروا، (٢٠٠٢)، تحقيق رضا العملاء . الطبعة الأولى، ترجمة: عادل منصور، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
17. Dahlgaard, J. J., Khanji, G. K., & Kristensen, K. (2008). Fundamentals of total quality management. Routledge.
18. G.K.Viju, Abdul Wahab Nourein, Khalid Ahmed Ibrahim.(2016). Impact of Quality Management Methodology in Higher Educational Institutions, International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET), Volume: 03 Issue: 11 , www.irjet.net.
١٩. الحري، رافدة عمر، ودرويش، سعد زناد، (٢٠١٠)، القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
٢٠. الحداد، عواطف إبراهيم، (٢٠٠٩)، إدارة الجودة الشاملة. دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
٢١. البنا، رياض رشاد، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة العربية السعودية، المؤتمر السنوي الواحد والعشرين للتقييم الاعدادي، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٢٢. عباس، علاء عبد الأمير. (٢٠٢٣). مستلزمات تطبيق إدارة الصحة والسلامة المهنية على وفق المواصفة القياسية (ISO 45001 - 2018)، دراسة حالة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية، رسالة ماجستير في كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة.
٢٣. المقابلة المهيكلية: ريان اعالي البحار كاظم غازي هليل، رئيس الهيئة العلمية في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية، بتاريخ ١٣/٦/٢٠٢٤.
٢٤. المقابلة المهيكلية: ريان اعالي البحار محمد طعمة طاهر، مدير إدارة الجودة في أكاديمية الخليج العربي للدراسات البحرية، بتاريخ ١٨/٦/٢٠٢٤.
٢٥. المقابلة المهيكلية: العميد البحري الركن مهند عبد الجليل، عميد الكلية البحرية، بتاريخ ١/٧/٢٠٢٤.
٢٦. المقابلة المهيكلية: اللواء البحري المتقاعد علاء بدري كاظم، بتاريخ ٧/٧/٢٠٢٤.
27. Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., and Griffin, M. (2010). Business research, methods. 8th ed South-Western, Cengage Learning.
28. Cooper, D. R., and Schindler, P. S., (2014). Business Research Methods. 12th ed., McGraw-Hill education.