المطلوبة بسرعة وبأمان في المؤسسات والشركات . ولضمان نجاح أسلوب الهندرة لابد من تبنيه من قبل الكوادر الإدارية العليا فى المنظمات، حتى لا يحبط أي تفكير غير نمطى من خلال البيروقراطية والنمطية أو الخلافات الشخصية

هندرة التعليم الجامعي :

الهندرة هي البدء من جديد من نقطة الصفر وليس إصلاح ما هو قائم أو إجراء تغييرات تجميلية بل التخلي التام عن إجراءات وممارسات العمل القديمة، والتفكير بصورة جديدة مختلفة لتحقيق رغبات العملاء .

والهندرة كلمة عربية جديدة مركبة من كلمتين هما (هندسة) و(إدارة) وهي ترجمة للمصطلح الإنجليزي (Business Reengineerin) والذي يعني إعادة هندسة نظم العمل أو إعادة هندسة الأعمال.

وقد نشأ مصطلح الهندرة لأول مرة في عام 1992م بواسطة الكاتبان الأمريكيان مايكل هامر وجيمس شامبي عندما أطلقا أسم الهندرة كعنوان لكتابهما الشهير (هندرة المنظمات) وعرفت بأنها إعادة التفكير بصورة أساسية وإعادة التصميم الجذري للعمليات الرئيسة بالمنظمات بهدف تحقيق نتائج تحسين هائلة في معايير الأداء الحاسمة مثل الخدمة والجودة والتكلفة وسرعة الإنجاز.

وتعرف هندسة التغيير بإعادة نظر أساسية وإعادة تصميم جذرية لنظم وأساليب العمل لتحقيق نتائج هائلة في مقاييس الأداء العصرية مثل التكلفة ، السرعة ، الجودة ومستوى الخدمة المقدمة .

وقد أحدثت الهندرة طفرة كبيرة وحقيقة في عالم الإدارة بما حملته من أفكار غير تقليدية ودعوة صريحة مفتوحة إلى إعادة النظر وبشكل جذري في كافة الأنشطة والممارسات والإستراتيجيات التي قامت عليها الكثير من المنظمات والشركات والمؤسسات العاملة في عالمنا اليوم التى منها المؤسسات التعليمية.

و هنا يثار تساؤل هام هل الهندرة منظومية ؟

وللأجابة على هذا التساؤل نعرض أولا للمنظومية التى تدير بها الدول كافة أنشطتها فى عصر الرقمي ، ففى ظل العصر الرقمي أصبحت الدول مجبرة على إدارة أنشطتها من خلال منظومات تصنع فى مجملها منظومة القوة الشاملة للدولة .

فعلى سبيل المثال لا الحصر توجد فى كل دولة منظومات للسياحة والرياضة والعلاج والصناعة والتجارة والاقتصاد والثقافة والأعلام والدفاع والأمن والتعليم والبحث العلمى ؛ وهذه المنظومات تصنع فى مجملها منظومة القوة الشاملة للدولة وكلما تناغمت هذه المنظومات مع بعضها البعض كلما ارتقت جودة الأداء وتعاظمت منظومة القوة الشاملة للدولة وكلما تصادمت كلما تدنى مستوى الأداء وتضائلت منظومة القوة الشاملة.

وتعتبر منظومة التعليم الجامعي هى المنظومة الرئيس فى هذه المنظومات لأنها تمد كافة منظومات الدولة بالكوادر البشرية القادرة على العمل بكفاءة وفى التعامل الفوري الإبداعي مع أية مشاكل قد تطرأ داخل المنظومة أو من خارجها محلية كانت أم عالمية .

لذا فأن تطبيق الهندرة على مؤسسة ما تتبع أحدى منظومات الدولة لا بد أن يكون متواكبا مع هندرة المنظومة التابع لها المؤسسة وألا لن تحدث تغييرات كلية أوجذرية في اساليب العمل أو الطفرات المرجوة فى مستويات الأداء.

فلا يمكن تطبيق الهندرة بالصورة المرجوة على شركة سياحية مثلا فى دولة ما أذا لم تمس الهندرة نفسها منظومة السياحة التى تنظم السياحة فى هذه الدولة وإلا لن يحدث التغيير الجذرى المنشود ولن تتحقق طفرات هائلة فى أساليب العمل ومستويات ومعدلات الأداء فى هذه الشركة ، لأنها سوف تتصادم حتما مع بيروقراطية وتدنى مستوى ومعدلات الأداء فى منظومة السياحة المسؤلة عن إدارة شؤن السياحة بالدولة.

وبالمثل لا يمكن أحداث الهندرة المرجوة فى منظومة السياحة بالدولة دون أن تمس الهندرة بقية المنظومات المؤثرة فيها مثل منظومات الأتصالات والنقل والأقتصاد والبيئة والأمن والتجارة وغيرها ؛ وإلا لن يحدث التغيير الجذرى المنشود فى مستويات ومعدلات الأداء.

ومن هنا نقول أن الهندرة لا بد أن تأخذ بالبعد المنظوى الذى يؤكد على ان أدخال الهندرة لأصلاح منظومة ما لن يحدث التغيير الجذرى المنشود أو الطفرات الهائلة فى الأداء ما لم تمس الهندرة نفسها كافة المنظومات ذات العلاقة بها.

لذا فأن تطبيق الهندرة يتطلب توفير درجة عالية من المنظومية الى جانب المرونة والاستقلالية والموضوعية ، ولتذليل هذه الصعوبات لابد من إدخال تغييرات كثيرة وجذرية في الأنظمة والقوانين وطرق استقطاب الموارد البشرية وكيفية توزيعها واعتماد برامج تدريب حديثة ودعم ذلك مادياً من قبل الإدارة العليا .

عناصر الهندرة بالتعليم الجامعي :

أعادة التفكير فى الأساسيات : يجب طرح اسئلة اساسية عن المنظمة و كيفية ادارتها و تشغيلها مثل لماذا نقوم بهذا العمل ؟ ولماذا نقوم به بهذه الكيفية ؟ وطرح هذه الاسئلة الاساسية تنبه المسؤولين عن أدارة المنظمة إلى اعادة النظر في الاسس التى تحدد اساليب العمل المتبعة و قد ثبت في كثير من الاحيان انها أساليب بيروقراطية خاطئة وعفا عليها الزمن ولا تتلائم مع المتغيرات الدولية الحادثة.

التوجه نحوالعمليات الرئيسة: تتميز الهندرة بالتركيزعلى العمليات وليس على الإدارات أو المهام فقط ، لأن العمليات أشمل وأكبر وتغطي سلسة من الأنشطة والإجراءات المتعلقة بالعمل إبتداء من طلب العميل وإنتهاء بتقديم الخدمة المطلوبة مرورا بكافة الأقسام والإدارات ذات العلاقة بما يحقق الصورة الكبيرة والشاملة لأعمال المنظمات

إعادة التصميم الجذري : تعني التغيير الجذرى و ليس التغير السطحي أو الظاهرى للوضع القائم أى تعنى التجديد و الأبتكار و ليس تحسين و تعديل ما هو قائم من اساليب العمل.

نتائج تحسين هائلة : تهدف الهندرة إلى تحقيق طفرات هائلة و فائقة في معدلات الاداء ؛ وتستخدم الهندرة عند الحاجة إلى أحداث تغييرات كلية و جذرية في اساليب العمل ومستويات الأداء حيث انها لا تنظر إلى التحسينات البسيطة وانما تتطلب التغيير الكلي والجذرى و نسف القوالب القديمة تماما و استبدالها بالجديد المبتكر.