المقدمة

ثمة تحديات كبرى تواجه البشرية بكل أطرافها وأطيافها وطوائفها في إدارة شؤون حياتها ومستقبلها في ظل عالم واقعي وافتراضي معقد يموج بثورات معرفية علمية وتكنولوجية وتعليمية واقتصادية واجتماعية وسياسية، بل وأخلاقية أيضاً ... ثورات مركبة سريعة ومتلاحقة تفشل في مواجهتها نظم الإدارة التقليدية الروتينية بكل أشكالها وأبعادها وخصائصها، الأمر الذي يجعل من إدارة الجودة الشاملة - وفقاً للاتجاهات الإدارية العالمية الحديثة - ضرورة ملحة وحتمية آنية ومستقبلية في إدارة حياتنا وتوجهاتنا المستقبلية في جميع مؤسساتنا بشكل عام، والتعليمية منها بشكل خاص والتي تمثل العمود الفقري للكيان الإنساني والآلية الحتمية للارتقاء به وتحقيق نجاحاته وطموحاته، وصولاً به إلى جنته الموعودة على أرض الله الطيبة.

فالجودة الشاملة ثورة إدارية، وتطوير فكري شامل، وثقافة تنظيمية جديدة. تجعل كل فرد في مؤسسته مسؤولاً عنها ومشاركاً فعالاً في إدارتها وفقاً لموقعه واختصاصه وصولاً إلى التطوير المستمر في العمليات الإدارية وتحسين الأداء بها لمواكبة التقدم الهائل في العصر الذي نعيشه والمستقبل الذي نتطلع إلى ريادته، فقد أصبحت كافة المؤسسات بما فيها التعليمية بحاجة لتبني فلسفة الجودة الشاملة وإدارتها لتحديث الأساليب الإدارية لمواجهة مختلف صور التحديات والتغيرات الكائنة والمحتملة في توجهات المستقبل.

فقد شكلت القيم والمفاهيم والمبادئ التي صاحبت قيام الثورة الصناعية أساس تحول المجتمع إلى مجتمع صناعي، وما المؤسسات الحالية إلا مفاهيم كانت ضرورية في حينها وانطلقت منها المنظمات في بناء هياكل وتطويرها ووضع أسس تطوير أدائها.

إن التغيرات العالمية التي حدثت بطريقة فجائية وأحياناً سريعة تجاوزت قدرات هذه المنظمات على التكيف مع الواقع وأدت إلى عجزها عن مواصلة معدل الأداء إذ أدى تفعيل دور ما يسمى بالقوى الأربعة المتمثلة في العميل والمنافسة والتغيير والتعقيد من جهة، وظهور التكتلات الاقتصادية والمؤسسات العالمية، فضلاً عن الثورة الهائلة في المعلوماتية والاتصالات من جهة أخرى، إلى إعادة التفكير في المفاهيم والمبادئ التي

تأسست عليها هذه المؤسسات والتي كانت تتناسب مع أحوال العصر القائم آنذاك والبحث عن مناهج حديثة تتناسب مع هذه التغيرات لمحاولة الوصول إلى حصص سوقية جديدة معتمدة في ذلك على تحقيق الأسبقيات التنافسية ومن أبرزها أسبقية الجودة، غير أن لا تكفي هذه الأسبقية وحدها لتحقيق هذا التوجه، حيث يلزم تبني الاتجاهات والنظم الأكثر حداثة في إدارتها، ولعل واحد من أبرز هذه الاتجاهات "إدارة الجودة الشاملة" التي تأتي في مقدمة الأفكار الإدارية التي شكلت الوعاء الجديد المتناسب مع تلك المعطيات والقادر على مواجهتها بفاعلية.

ومن ثم، فإن الأدبيات والدراسات تؤكد أن مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كانت هي قاعدة الأساس التي انطلقت منها حركة البحث عن الأداء المتميز، وكان لها أهميتها في تحسين الربحية وتعزيز المركز التنافسي فضلاً عن الاستجابة لتوقعات الزبائن وتحسين معدلات الإنتاجية، الأمر الذي يعكس أهمية هذا المدخل في تحقيق أداء متميز لأداء المؤسسة على جميع مستوياتها.

ويثير موضوع إدارة الجودة الشاملة الجدل في كل المؤسسات، فإدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج اليابانية والأمريكية والأوروبية، إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية والفوز برضا المستهلكين حول العالم نتيجة لاستخدامها لإدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية والصناعية والتكنولوجية والتجارية والتعليمية. لقد زاد التنافس في نهاية القرن العشرين وبداية الألفية الجديدة بين معظم المؤسسات في تطبيق هذا الأسلوب الإداري في كافة الدول المتقدمة، كما بدأت بعض الدول النامية في استخدام هذا الأسلوب في مؤسساتها المختلفة بما فيها التعليمية، وتحاول بعض الدول العربية استخدام هذا الأسلوب في كافة مؤسساتها التعليمية في جميع مراحلها – من مراحل ما قبل التعليم الجامعي وخلاله وبعده – وأصبحت برامجها التعليمية والتربوية تخضع لمعايير الجودة الشاملة، وأصبح من أهم معايير نجاح المؤسسات التعليمية هو نوعية الطالب الذي يتخرج من هذه المؤسسة وقدرته على خدمة مجتمعه بالطريقة المطلوبة.

فثمة ضرورة ملحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العام والجامعي في دولنا العربية بشكل عام، ومصرنا الحبيبة بشكل خاص في ضوء التجارب العالمية الحديثة وانطلاقاً مما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس عام ١٩٩٨ والذي ينص على أن الجودة في التعليم مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع وظائفه وأنشطته وهي مثل: المناهج الدراسية، البرامج التعليمية، البحوث التعليمية، الطلاب، المباني والمرافق، توفير الخدمات للمجتمع المحلي، التعليم الذاتي الداخلي، تحديد معايير مقارنة للجودة.

ورغبة في تحقيق نجاحات كبيرة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع مؤسساتنا بشكل عام، وفي التعليم العام والجامعي بشكل خاص، نقدم في هذا الكتاب إطاراً نظرياً متكاملاً عن نشأة إدارة الجودة الشاملة وتطورها ومفهومها وفلسفتها، وأسسها ومبادئها، ومعاييرها ومواصفاتها الدولية، ومتطلباتها، وفوائدها، وأهميتها، ونماذجها ومعوقات تطبيقها، مع تقديم تصور مقترح لسبل نجاح تطبيقها في مجالي التعليم العام والعالي في ضوء بعض التجارب العالمية الحديثة للدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية، وبريطانيا، واليابان وغيرها من الدول التي حققت نجاحات متميزة في هذا الشأن.

والله من وراء القصد..

فتحي سرحان

القاهرة في

٢٥ يناير ٢٠١١

٠٠٢-٠١٦٤٣١٤٣٧٣

F_Sarhan964@hotmail.com

F_Sarhan965@yahoo.com

openkandil.com

obeikandl.com

إهـــداء

أهدي هذا الجهد المتواضع – بداية – إلى أُمتنا العربية والإسلامية، وإلى مصرنا الحبيبة، وأبطال ثورة ٢٥ يناير ٢٠١١ وشهدائها، كما أخص بالذكر دار النشر المحترمة –***الشريف ماس ومنسوبيها***. وأخص بالذكر الأستاذ/ مصطفى عبد الرازق، مدير عام الدار، وصاحب الرؤية الثاقبة، كما أهديه للشريفين الكريمين الأستاذ/ شريف حلمي، والأستاذ/ شريف حجاج، وكل من ساهم بجهد في إخراج الكتاب، وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل "رضا إمام"، كما أهدي هذا الكتاب لأهلي في عمومهم، وزوجتي المخلصة الحبيبة ***"حنان عبد العزيز قنديل"*** وأبنائي الأحباء وقرة عيني ***"آية، وأحمد، وأدهم فتحي سرحان"*** فمن أجلهم كتبت ...

المؤلف