

الفصل الأول

٠/١ مقدمة ومشكلة البحث

١/١ مقدمة البحث

٢/١ مشكلة البحث

٣/١ أهمية البحث

٤/١ أهداف البحث

٥/١ تساؤلات البحث

٦/١ المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث

الفصل الأول

١/١ مقدمة ومشكلة البحث

١/١ مقدمة البحث :

تعد الحركة الكشفية قديمة في مبادئها وأسسها وبعض ممارساتها ، حديثة في برامجها وتنظيمها وإدارتها ، وهي عربية في أسسها ، أفريقية في نشأتها ، أوروبية في تكوينها وتنظيمها الحديث ، وقد يبدو هذا القول غريبا لأول وهلة ، ولكن عندما نتتبع كيفية ظهور الحركة الكشفية ونتفحص مضامين أسسها ومبادئها ندرك مدى مطابقتها للواقع فعلا . (١ : ١٨)

ويشير علي خليفة الزائدي (١٩٩٥) بأن الحركة الكشفية حركة تربوية تعدد الفتيان إعدادا صالحا بطرق مرغبة وجذابة تتفق مع ميولهم وتنتقل بهم من مرحلة إلى أخرى حتى يصبحوا قادرين على الخدمة العامة وتحمل المسؤوليات والاعتماد على أنفسهم في شتى مراحل حياتهم ، فضلا عن ذلك فهي حركة أخوة عالمية لا تفرق بين جنس أو لون أو دين أو غني أو فقير ، فالجميع يعملون متآخين لمبدأ واحد وشعار واحد وشريعة واحدة وجملتها الأخلاق الفاضلة . (٣٧ : ١٠)

و الحركة الكشفية هي "حركة تربوية وحركة هادفة تهتم بالفتية والشباب بهدف إنشاء مواطن صالح من النواحي البدنية والعقلية والاجتماعية والنفسية وغيرها ينفع نفسه ومجتمعه عن طريق تنمية المواهب الشخصية بأساليب تربوية يتم تطبيقها في الخلاء بواسطة الطريقة الكشفية وفق الهدف والمبادئ الأساسية للحركة الكشفية دون تمييز في الأصل أو الجنس أو العقيدة .

تتميز الحركة الكشفية عن أي حركة شبابية ترويحوية بحتة ورغم أهمية الأنشطة الترويحية فيها إلا أنها تعتبر وسيلة وليست غاية حيث يتبين أن التربية بمفهومها العام عملية تهدف إلى التنمية الشاملة لقدرات الشخص لأنها لا تعنى مجرد بعض المعارف أو المهارات المحدودة لكنها تتضمن القدرات العقلية (التعلم للمعرفة) ، تنمية الاتجاهات (التعلم للمستقبل) ، وإكتساب المعارف العلمية والمهارات (التعلم الأدائي) فإن المظهرين الأوليين يعتبران أساسيين للحركة الكشفية فالمحصلة النهائية تؤدي إلى التربية . (١١ : ٣)

فيذكر محمد سالم (١٩٥٤) عن اللورد روبرت بادن باول " أن الحركة الكشفية مدرسة تعد الإنسان إلى الحياة العامة النشطة عن طريق الاعتماد على الطبيعة ... غايتها رفع قيمة الفرد بتمية عقيدته وصحته وإمكانياته العملية ، وغرس الروح الوطنية فيه كي يسخر هذه الكفاءات لخدمة الناس الآخرين . (١٢ : ٣)

ومن خلال ما سبق من مفاهيم للحركة الكشفية يرى الباحث أن الحركة الكشفية هي "حركة تربوية وحركة هادفة تهتم بالفنية والشباب بهدف إنشاء مواطن صالح من النواحي البدنية والعقلية والاجتماعية والنفسية وغيرها بحيث ينفع نفسه ومجتمعه عن طريق تنمية المواهب الشخصية بأساليب تربوية يتم تطبيقها في الخلاء بواسطة الطريقة الكشفية وفق الهدف والمبادئ الأساسية للحركة الكشفية دون تمييز في الأصل أو الجنس أو العقيدة .

وحيث تجتاز مصر الآن مرحلة انتقالية بالغة الأهمية للدخول إلى القرن الحادي والعشرين وسط تحولات دولية وسياسية واقتصادية على نواحي الحياة في المجتمعات المختلفة وتمثلت في ظهور النظام العالمي الجديد . (٢٨ : ١٠٧)

وحيث تتطلع الإدارة المصرية في الوقت الحالي من خلال هيئاتها العامة والخاصة والأهلية ومنظماتها بجميع أنواعها إلى تطوير وتحديث أساليبها لكي تواكب التغيير والتطور الإداري على مستوى العالم ، فقد لحق التغيير بكل أبعاد وعناصر العمل في منظمات الأعمال واتجهت الممارسة الإدارية نحو الأخذ بالأساليب التكنولوجية كي تستطيع المنافسة والصمود في السوق العالمي المفتوح الذي لا يقبل إلا التفوق والامتياز . (٥٧ : ٩)

٢/١ مشكلة البحث :

لقد أصبح موضوع الجودة الشاملة بمثابة القاسم المشترك بكافة المؤسسات الإدارية والاقتصادية بل والتعليمية والتربوية والرياضية لذلك أصبحت قضية الجودة الشاملة أحد الأساليب الإدارية المتميزة لمواجهة الصعوبات التي تواجه تلك المؤسسات في تحقيق أعلى معدل في جودة الإنتاج أو الوصول إلى أعلى معدل في تحقيق الأهداف بصورة متكاملة وشاملة .

والجولة هي آخر المراحل الكشفية وهي حصاد انمجتمع من الحركة الكشفية فمن الضروري أن تكون برامج الجولة بالجامعات في حركة مستمرة من التعديل والتطوير بما يتناسب مع المتغيرات الحادثة في المجتمع واحتياجات الطلاب وللتأكد من أن نشاط الجولة بالجامعات يحقق الفائدة المرجوة منه وأنه يمارس كما هو معلوم في الخطة الموضوعية له ولمعرفة ما يتعرض له من مشكلات والعمل على حلها . (١٠ : ٣٤)

ويعتبر قطاع الجولة والخدمة العامة من أكبر القطاعات والمجالات تفاعلاً مع المجتمع وتأثراً بالتغيرات المتلاحقة التي تمر ، وتقوم بإعداد وتنظيم معسكرات الجولة والخدمة العامة للطلاب والطالبات ونشر الحركة الكشفية والإشراف على المسابقات والمهرجانات والمعسكرات الكشفية ومعسكرات العمل والخدمة العامة وخدمة البيئة .

وبذلك قد تحقق العديد من الأهداف المرجوة بتنمية مهارات الطلاب وزيادة قدراتهم على تحمل المسؤولية والإرتقاء بالقيم وغرس روح التعاون والاعتماد على النفس .

ومن خلال عمل الباحث كأخصائي رياضي بجامعة طنطا لاحظ أن هناك بعض المشاكل والمعوقات الإدارية التي تعوق وتحد من الأسلوب الأمثل لاستغلال إدارة الجولة والخدمة العامة في القيام بأدوارها الاجتماعية ودورها نحو خدمة المجتمع وكذلك أدوارها الاقتصادية والمساعدة في الرقي والتقدم والنهوض بمستوى الحركة الكشفية .

ومن هنا رأى الباحث أهمية إجراء هذه الدراسة من حيث تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة كأحد أهم وأحدث الأساليب الإدارية في العالم والتي تعمل في ظل آليات السوق الحر واضعة في اعتبارها اتفاقية (الجات) والبنود التي تسعى إليها المنظمات التي تقدم خدمات آخذة بالأساليب الكمية في الإدارة ملزمة بإعداد كوادر مميزة على أعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية والخبرة والتأهيل للعمل ووفقاً للمواصفات العالمية القياسية للمنتجات التي من الواجب تطبيقها في المجال الرياضي وأشهر هذه المواصفات الأيزو ٩٠٠٠ بمستوياتها المختلفة الأيزو ١٤٠٠٠ .

ومن الممكن توضيح مشكلة الدراسة من خلال :

- وجود قصور في الأساليب والوسائل المستخدمة في إدارة الجولة والخدمة العامة بجامعة طنطا .
- عدم وضوح أهداف إدارة الجولة والخدمة العامة.

- عدم قدره الهيكل الإداري الحالي على تحقيق الأهداف.
- عدم الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلى في إدارة العمل .
- ضعف الميزانيات المقدمة من المجلس القومى إلى الإدارة العامة لرعاية الشباب بالجامعة مما ينعكس على إدارة الجواله والخدمة العامة .
- عدم وجود مصادر تمويل خارجية توافق عليها الرقابة بالجامعة دون مخالقات قانونية.
- استياء الطلاب من الخدمات المقدمة من إدارة الجواله والخدمة العامة .
- هناك تخبط في السياسات والإجراءات التى تحكم سير العمل داخل إدارة إدارة الجواله والخدمة العامة بالجامعة .
- عدم وجود أساليب تقويم موضوعية لتقويم العمل الفني والإداري إدارة الجواله والخدمة العامة .

ومن خلال ما سبق نجد أن إدارة الجواله والخدمة العامة عدم قدرتها بهذا الشكل وفي هذا الواقع من تبنى مفاهيم ومداخل حديثة في الإدارة في ظل :

- ضعف الميزانيات المقدمة (دعم وميزانية - اشتراكات - حقوق انتفاع - هبات - عوائد) .
- ضعف مصادر التمويل الذاتية بل وانعدامها مع ملاحظة موافقة الجهات الرقابية المختصة عليها .
- عدم وجود كوادر مدربة مؤهلة ذات خبرة في عمليات المجال الكشفى .
- عدم رضا الطلاب (المستفيدين) من الخدمات ومستويات الكفاءة والجودة المقدمة لهم سواء خدمات داخل إدارة الجواله والخدمة العامة .

الأمر الذي يؤكد على ضرورة تبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة في إدارة الجواله والخدمة العامة لمواجهة المتغيرات والتحديات الحالية والمرتبطة و لرفع المستوى الإداري ومن ثم المستوى الفني ومن ثم مستوى الإدارة المصرية على كافة المحافل الدولية في ظل آليات ومستحدثات وتكنولوجيا عصرية متقدمة .

ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

هل تتوافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل الإدارات الجامعية حتى يمكن تطوير إدارة الجواله والخدمة العامة في جامعة طنطا ؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية :

- هل تتمحور إدارة الجواله والخدمة العامة حول المستفيد (الطالب) ؟
 - هل يتوافر نظام لتدريب العاملين بإدارة الجواله والخدمة العامة ؟
 - هل يتوافر نظام معلومات متكامل بإدارة الجواله والخدمة العامة ؟
 - هل هناك مشاركة للعاملين بإدارة الجواله والخدمة العامة في عمليات التحسين والتطوير ؟
 - هل تتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى ؟
 - ما هي مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجواله والخدمة العامة ؟
- من خلال (أنشطة الجواله وفره الإمكانيات في أداء العاملين) .

وتوفر هذه الدراسة مدخلا إداريا يصلح للتطبيق العلمي والعملى على جميع الإدارات والهيئات الرياضية وبخاصة المحكومة بقرارات لائحة اتحاد الطلاب ولائحة المجلس القومى والهيئات الرياضية الحكومية .

وتقتصر الدراسة على إدارة الجواله والخدمة العامة نظرا لأنها تعتبر من أهم الإدارات الجامعية التى تعمل على تفريغ طاقة الطلاب وتوجيهها وإعداد القيادات والكوادر وذلك من خلال قضاء وقت الفراغ لطلاب الكليات .

٣/١ أهمية البحث :

ترجع أهمية هذا البحث إلى الدور الهام الذى تقوم به الجواله فى تربية الشباب تربية متكاملة ومترنة من الناحية البدنية والاجتماعية والأخلاقية وفى حل مشكلة وقت الفراغ وجذب

الطلاب لممارسة النشاط الكشفى تحت قيادة صالحة وذلك بتوفير أنسب الأنشطة والإمكانات التي تساعد على تحقيق أهدافها .

وتتلخص أهمية البحث في عدة نقاط :

- ١- يساعد هذا البحث في التعرف على مدى تحقيق أنشطة الجواله والإمكانات بجامعة طنطا للأهداف المرجوة .
- ٢- يتناول البحث إدارة الجواله والخدمة العامة من حيث الواقع الإدارى الخاص بها وكيفية تطوير أساليب الأداء الإدارى داخلها لتحقيق الأهداف المرجوة فيها .
- ٣- التأكد على مفهوم الجودة كأسلوب وفلسفة إدارية يستطيع من خلاله تحقيق الأهداف المرجوة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .
- ٤- معرفة أثر تحسين جودة أداء العاملين بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا على مستوى جودة الخدمات الطلابية المقدمة من هذه الإدارة .
- ٥- مدى إمكانية تعميم ما توصل إليه هذا البحث من مقترحات فى مختلف إدارات رعاية الطلاب بجامعة طنطا والجامعات الأخرى بما يتوافق مع اللوائح والنظم بها وما قد يطرأ عليها من تطورات .

٤/١ أهداف البحث :

يهدف البحث الحالى الى تطوير إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا فى ضوء الجودة الشاملة وذلك من خلال :

- ١- دراسة الوضع القائم لمستوى جودة الخدمات المقدمة للطلاب من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة فى :

- أ- جودة أنشطة الجواله .
- ب- جودة الإمكانات المتاحة (مادية وبشرية) .
- ج- جودة أداء العاملين .

- ٢- دراسة متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا والمتمثلة فى :

- أ- التركيز على العميل .
- ب- تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .
- ج- الإدارة الفعالة للعنصر البشري .
- د- مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة .
- هـ- تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٥/١ تساؤلات البحث :

تم تحديد تساؤلات البحث في ضوء أهدافه وهي كما يلي :

- ما هو مستوى جودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا .
- ما هو مستوى جودة الإمكانيات المتاحة .
- ما هو مستوى جودة أداء العاملين .
- هل يتم التركيز على العميل .
- هل يوجد نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة .
- هل يتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري .
- هل تتوافر مشاركة من العاملين في عمليات تحسين الجودة .
- هل يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٦/١ المصطلحات المستخدمة في الدراسة :

١/٦/١ أنشطة الجواله Rover Activities :

هي الأنشطة التي يتم تنفيذها لأعضاء مرحلة الجواله في المجالات التالية (العربي والعالمي - المجال الكشفي - العلمي - الديني - البيئي - الوطني - الصحي والبدني - الاجتماعي) . (٣٣ : ٥٤)

٢/٦/١ الجواله Rover :

هي الحلقة الرابعة من مراحل الحركة الكشفية وتضم الأفراد من الجنسين (ذكور - إناث) من سن الثامنة عشر وحتى الثالثة والعشرين وشعارها هو الخدمة العامة . (٣٤ : ٣١)

٢/٦/١ العشيرة Contingent :

هي عبارة عن عدد من رهوط الجواله ولا يزيد عدد الجوالين فيها عن أربعين جوالاً . (٣١ : ٣٢)

٤/٦/١ الجودة Quality :

مجموعة سمات ومواصفات أى منتج أو خدمة ، والتي تضمن إرضاء احتياجات معلومة ، ومحددة للعميل ، يعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا بأنها : " مجموعة العوامل أو الخصائص التي يجب توافرها في منتج أو خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق " ، ويعرفها جوران ، جرينا (Juran, Gryna) بأنها : " تحقيق رضاء العميل " (٦٥)

٥/٦/١ إدارة الجودة الشاملة Total quality management :

هي فلسفة المنظمة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل من الأدوات والتقنيات والتدريب . (٦٩ : ١٣)

٦/٦/١ الإدارة Management :

هي أداة التطوير الرئيسية للمجتمع التي تعمل على تفعيله وتقدمه وزيادة درجة رفايته ، وذلك عن طريق استثمار الموارد البشرية والمادية أفضل استثمار يمكن وبما يحقق غايته الكبرى . (٦ : ٧ ، ٨)

٧/٦/١ العمل الإداري Managementive Work :

هو محاولة جادة تهدف إلى تحقيق انجازات أو أهداف وذلك باستخدام طاقات أو موارد أفضل استخدام يمكن وذلك بإتباع سياسات وبرامج واتخاذ قرارات في ظل بيئة أو مناخ معين تفرض على الإدارة قيود . (٤١ : ١١٤)