Afro-Asian Journal of Scientific Research (AAJSR)
المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي(AAJSR)
E-ISSN: 2959-6505
Volume 2, Issue 5, 2024
Page No: 131-138
Website: https://aajsr.com/index.php/aajsr/index
SJIFactor 2024: 5.028 ISI 2024: 0.580 معامل التأثير العربي (AIF) 2024: 0.74
عدد خاص: المؤتمر الليبي لتطوير التعليم التقني والفني، مدينة بنغازي، ليبيا، ديسمبر 2024

استراتيجيات تحسين الاداء الاداري (الوظيفي): دراسة وصفية تحليلية تطبيقية لاستراتيجية الكايزن في تحسين الاداء المستمر في قطاع التعليم (ثانوية الامل الثانوية – غدامس ليبيا)

ابراهيم مختار احمد ابراهيم[1*]، ابراهيم محمد بشير البخاري[2]
[1]المعهد العالي للعلوم والتقنية، البيضاء، ليبيا
[2]المعهد العالي للعلوم والتقنية، غدامس، ليبيا

Strategies for Enhancing Administrative (Functional) Performance: A Descriptive Analytical Applied study on the Kaizen Strategy for continuous Performance improvement in the Education Sector (Al- Amal Secondary School-Ghadames, Libya)

Ibrahim Mukhtar Ibrahim[1*], Ibrahim Mohammed Bashir Al-Bukhari[2]
[1] Higher Institute of science and Technology – Al bada, Libya.
[2]Higher Institute of Science and Technology, Ghadams, Libya

*Corresponding author: Ibrahim2066@yahoo.co.uk *المؤلف المراسل

تاريخ الاستلام: 2024-07-15 **تاريخ القبول:** 2024-11-15 **تاريخ النشر:** 2024-12-17

الملخص:
منذ أن أصبح علم الإدارة وفروعه هو المحور في تأسيس وتنظيم المؤسسات والشركات الصناعية والخدمية، رافق ذلك ظهور تحديات ومشاكل فنية وتطبيقية أثرت على كفاءة وفاعلية هذه المنظمات في ظل وجود بعض الغموض في آليات التحسين الفعالة، واختلاف وتنوع ثقافة المؤسسات في تطبيق استراتيجيات التحسين مع وجود تحديات موضوعية لحل المشاكل والتحسين المستمر وبالذات الهدر في الوقت وفي الموارد البشرية والمالية والتي تؤدي الي تدني مستوى الانتاجية في المؤسسات الانتاجية والخدمية.
وفي هذه الدراسة التي تخص استراتيجية الكايزن لتحسين الاداء المستمر في قطاع التعليم وكدراسة حالة في مدرسة الامل الثانوية للبنات في مدينة غدامس في العام الدراسي 2021- 2022 م، استخدمت منهجية تحليلية وصفية للدراسة، باختبار نموذج تحليل ووصف الحالة والمقابلة الشخصية مع الادارات العليا.
وتركز التحسين على تقليل الهدر في الوقت وتغير الهيكل التقليدي لتنظيم الفصل ونتج عنه تحسين بيئة الدراسة واستخدام الاختبارات الجماعية والمشاركة فيها، ثم تحسين العلاقة بين المعلمة والطالبات بالإضافة الى إجراء مقابلات ميدانية مع المسؤولين وأيضا استبانة حول أهم محاور الاستراتيجيات المطبقة. ونتج عن الدراسة كذلك وجود وضوح لمفهوم تحسين الأداء لدى الإدارة العليا والموظفين وكذلك وجود قناعة بأهمية التحسين ودوره الفعال في إدارة المؤسسة. ونوصي: بالاهتمام بعملية التحسين المستمر واعتماده كأولوية من أولويات العمل داخل المؤسسات وإقامة دورات تدريبية للموظفين حول استراتيجيات التحسين المستمر.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات تحسين الأداء الإداري، التعليم الاساسي، استراتيجيات الكايزن.

Abstract:
Since the field of management and its sub-disciplines have become central to the establishment and organisation of industrial and service institutions, challenges and issues have arisen that affect the efficiency and effectiveness of these organization. In the presence of deficiencies in mechanisms to enhance effectiveness, and with diverse organizational cultures in implementing improvement strategies, there are objective challenges in addressing persistent problems. These challenges relate to time management human and financial resources, which ultimately contribute to improving productivity levels in both production-oriented and service-oriented institutions.
This study focuses on the Kaizen strategy for continuous performance improvement in the education sector, specifically through a case study at Al-Amal secondary school for girls in Ghadames, during the 2021-2022 academic year. The study employs a descriptive-analytical methodology to select strategies and improve high-performance areas.
The study emphasizes restructuring the organizational, which results in an enhanced learning environment. It advocates, for the use of group assessments, knowledge-sharing initiatives, and additional field interviews with officials. Furthermore, it includes consultations on key strategic areas. The study also reveals a shared understanding of the concept of performance improvement within senior management and employees, establishing it as a priority in institutional management.
Recommendations highlight the importance of prioritizing continuous improvement methods within institutional management and establishing training programs to enhance capabilities aimed at sustained improvement.

Keywords: Administrative performance improvement strategies, education, Kaizen strategies

مقدمة:

يتناول هذا البحث دور المورد البشري في تحسين جودة التعليم التقني من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001، حيث يتزايد الاعتماد على التعليم التقني لتطوير مهارات العمالة الفنية، ويهدف البحث إلى تسليط الضوء على كيفية إسهام المورد البشري في تحقيق معايير الجودة من خلال تطبيق نظامISO 9001 ، ويعتمد هذا البحث على منهج تحليل المضمون، الذي يتيح دراسة معمقة للنصوص والمعلومات المتعلقة بتطبيق معايير ISO 9001 وتأثيرها على تطوير الكادر البشري في التعليم التقني.

أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة دور نظام إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين جودة التعليم التقني من خلال المورد البشري أمرًا بالغ الأهمية، حيث يسهم النظام في تعزيز كفاءة وفعالية العملية التعليمية. فالمورد البشري يعد أحد أهم عناصر نجاح أي مؤسسة تعليمية، وبتطبيق معايير ISO 9001، يتم تحسين مهارات المعلمين ورفع مستوى أدائهم. بحسب (القحطاني 2019)، فإن تطبيق ISO 9001 في التعليم التقني يسهم في تطوير جودة البرامج التدريبية ويعزز من رضاء المتعلمين. كما أشار (العبد الله 2018) إلى أن تحفيز المعلمين له تأثير مباشر على تحسين جودة التعليم. على الصعيد الدولي، أكدت دراسة لـ(Brown 2020) على أن تطبيق ISO 9001 يساعد في تحسين تدريب المعلمين، مما يؤدي إلى تعليم أكثر فاعلية. وأفادت (Garcia & Gomez 2019) بأن نظام ISO 9001 يعزز من تطوير المناهج التعليمية. وبالإضافة إلى ذلك، بينت دراسة لـ Johnson et al. (2019) أن الالتزام بمعايير ISO 9001 يحسن من جودة التعليم ويعزز من أداء الموظفين. وأكد (Kim & Lee 2019) على أهمية تقييم المعلمين في إطار ISO 9001 كوسيلة لتحسين العملية التعليمية. وفي النهاية، يظهر (Nguyen et al. 2018) كيف أن تطبيق نظام إدارة الجودة يدعم استمرارية تحسين الأداء التعليمي في المؤسسات التقنية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة التي يعالجها هذا البحث بالتساؤل التالي:

كيف يساهم تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001 من خلال تطوير وتحسين أداء المورد البشري في تحسين جودة التعليم التقني؟

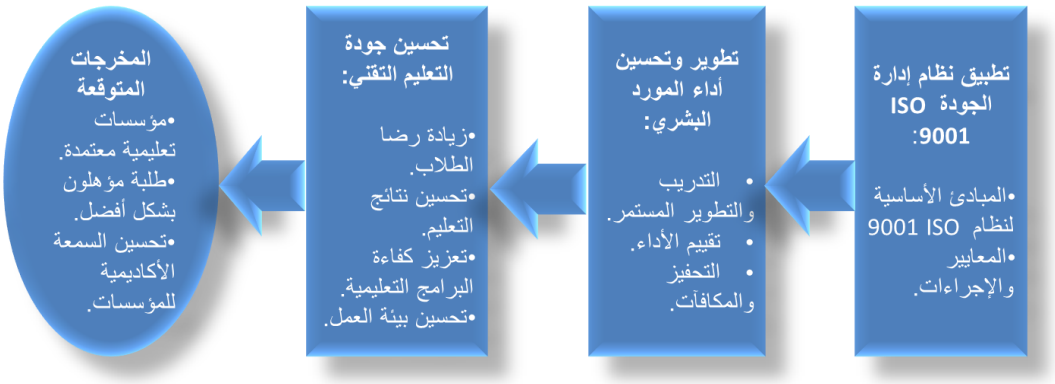
منهجية الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة منهج تحليل المضمون لفهم دور نظام إدارة الجودة ISO 9001 في تحسين جودة التعليم التقني من خلال المورد البشري، ويتمحور المنهج حول تحليل النصوص والمعلومات ذات الصلة بالموضوع بهدف استخراج المعاني الهامة والأنماط المتكررة، بدأ الباحثان دراستهما بتحديد المصادر والنصوص التي سيتم تحليلها، ثم حددا المفاهيم الأساسية مثل الجودة، الكفاءة، والتحفيز، واعتمد التحليل على استخدام أساليب كميّة ونوعية لاستخراج النتائج وتقديم رؤى معمقة حول كيفية تطبيق نظام ISO 9001 وتأثيره على تطوير الكادر البشري في التعليم التقني.

تم تحليل 25 دراسة علمية تتناول تأثير ISO 9001 على جودة التعليم التقني، حيث تم تقسيم النتائج إلى أربعة محاور رئيسية: التدريب والتطوير، التقييم والتحفيز، دور القيادة والتواصل، والأثر على الأداء المؤسسي، حيث يُبرز تحليل المضمون أهمية كل محور في تحقيق تحسينات مستدامة في جودة التعليم، ويظهر كيف يسهم المورد البشري في تطبيق معايير الجودة بفعالية، ومن خلال هذه المنهجية، سعت الدراسة إلى تقديم دليل شامل يدعم الفرضيات المتعلقة بتعزيز جودة التعليم التقني من خلال استثمار المؤسسات في تطوير المورد البشري، مما يسهم في تلبية متطلبات السوق وتحقيق رضا الطلاب وأرباب العمل.

يبين الشكل التالي العلاقة بين المتغيرات الرئيسية (تطبيق نظام الجودة آيزو9000، تطوير وتحسين اداء المورد البشري، وتحسين جودة التعليم التقني)، إضافة للمخرجات المتوقعة إذا ما تم استثمار نظام إدارة الجودة في تطوير المورد البشري وما سيترتب عليه من اثر في تحسين جودة التعليم التقني.

تأثير تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001على تحسين جودة التعليم التقني من خلال العنصر البشري



أولا: مفهوم نظام إدارة الجودةISO 9001

1. تعريف نظام إدارة الجودة:ISO 9001

هو معيار عالمي لإدارة الجودة تم اعتماده من قبل المنظمة الدولية للمعايير .(ISO,2015) يهدف إلى تحسين كفاءة المؤسسات من خلال تطبيق معايير محددة تتعلق بتقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة، بما في ذلك التعليم التقني.

2. أهمية نظام ISO 9001 في التعليم التقني:

يلعب ISO 9001 دوراً محورياً في تحسين التعليم التقني، حيث يساهم في تعزيز الجودة والإنتاجية في المؤسسات التعليمية، ويعتمد هذا النظام على مبادئ إدارة الجودة التي تشمل التحسين المستمر، التركيز على العملاء، واتخاذ القرارات بناءً على الأدلة، مما يساهم في تحقيق رضا أكبر للطلاب وأصحاب المصلحة (Stakeholders)، ويُمكّن ISO 9001المؤسسات التقنية من تطوير أنظمة إدارة متكاملة تحسّن من جودة التدريب الأكاديمي والفني، وتجعل العمليات التعليمية أكثر كفاءة وفعالية.

إن تطبيق هذا النظام يعزز التزام المؤسسة بالمعايير العالمية، مما يسهم في تحسين سمعتها وزيادة ثقة الطلاب وأرباب العمل بمخرجات التعليم، فوفقًا لدراسة أجراها(2018) Nguyen et al. ، أظهرت المؤسسات التي طبقت ISO 9001تحسنًا في الأداء الأكاديمي وتقليل الهدر في الموارد، كما يشير (Phan and Nguyen 2020)إلى أن تطبيق معايير الجودة يساهم في تعزيز التعليم التقني عبر توفير بيئة تعليمية مستدامة ومرنة، من جهة أخرى، توضح دراسة لـ (Smith 2019) أن ISO 9001 يسهم في تحسين الكفاءة الداخلية عبر تحديد واضح للمسؤوليات وتحسين إدارة العمليات التعليمية.

3. متطلبات تطبيق:ISO 9001

يتطلب تطبيق ISO 9001 التزام المؤسسات بعدة متطلبات أساسية لضمان نجاحه في تعزيز الجودة، ومن أبرز هذه المتطلبات التزام القيادة، حيث يجب على الإدارة العليا أن تكون ملتزمة تمامًا بتطبيق نظام الجودة وإشراك الموظفين على جميع المستويات، ووفقًا لدراسة (Jones et al. 2017)، يُعتبر دعم الإدارة العليا أمرًا حيويًا لضمان استدامة النظام وتحقيق التحسين المستمر.

ويعتبر التوثيق الجيد أيضًا من المتطلبات الأساسية، إذ يجب توثيق العمليات والإجراءات بطريقة دقيقة ومنهجية لضمان القدرة على القياس والتحليل. كما أشار(Smith2019) إلى إن توثيق العمليات يساعد في تسهيل الفهم المشترك وتحقيق الامتثال للمعايير العالمية.

ويعد التقييم الداخلي والتدقيق من المتطلبات الأخرى الضرورية لتطبيق ISO 9001، فيجب على المؤسسات إجراء تقييمات دورية لأنظمة الجودة الخاصة بها لضمان الامتثال المستمر لمتطلبات هذه الأنظمة، كما ذكر (Lee and Park 2020) أن التدقيق الداخلي يسهم في اكتشاف التحديات وتحسين كفاءة العمليات بشكل مستمر.

وبالتالي، فإن تطبيق ISO 9001 ليس التزامًا بالمعايير فقط، بل هو عملية ديناميكية تتطلب دعم القيادة، والتوثيق الفعّال، والتقييم الدوري لضمان التحسين المستمر.

ثانياً: دور المورد البشري في نظام9001 ISO

يُعد المورد البشري عنصرًا أساسيًا في نجاح تطبيق نظام900 ISO، حيث يساهم بشكل كبير في تحقيق معايير الجودة المطلوبة واستدامة العمليات، ويتطلب هذا النظام مشاركة فاعلة من جميع أفراد المؤسسة، بدءًا من الإدارة العليا ووصولاً إلى الموظفين العاملين في جميع المستويات، ويتمحور دور المورد البشري حول دعم التوجهات الإستراتيجية للمؤسسة نحو تحقيق الجودة، ويشمل عدة جوانب أساسية مثل التدريب، والتحفيز، والالتزام، والتحسين المستمر.

1. أهمية تدريب الموارد البشرية في تطبيق9001 ISO

تُعتبر عملية تدريب الموارد البشرية على معايير وإجراءات ISO 9001 من أهم الأدوار التي تسهم في نجاح النظام، حيث يساعد التدريب في تعزيز فهم الموظفين للمبادئ الأساسية لإدارة الجودة، بما في ذلك التحسين المستمر وإدارة المخاطر وتحقيق رضا العملاء، ووفقًا لدراسة أجراها(Chen et al. 2018) ، فإن التدريب الجيد يُسهم في تحسين أداء الموظفين ويزيد من قدرتهم على تحقيق متطلبات الجودة بكفاءة أكبر، كما يساعد التدريب المستمر في بناء مهارات جديدة لدى العاملين، ويُعزز قدرتهم على حل المشكلات المتعلقة بالجودة بشكل استباقي.

كما أن ISO 9001 يتطلب التزام المؤسسة بتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ عمليات التدريب على نحو فعال، مما يضمن أن يكون جميع العاملين على دراية بكيفية تطبيق الإجراءات والممارسات المرتبطة بالجودة، وتؤكد دراسة أخرى لـ (Garcia and Rios 2019)أن التدريب المستدام يعزز مستوى مشاركة الموظفين في عمليات التحسين المستمر ويُشعرهم بأنهم جزء أساسي من تحقيق الأهداف العامة للجودة، مما يزيد من الولاء والانتماء المؤسسي.

2. التحفيز والالتزام نحو الجودة

يُعتبر التحفيز أحد المحاور الرئيسية لدور المورد البشري في نجاح نظام9001 ISO، فعندما يكون الموظفون محفَّزين بشكل صحيح، فإنهم يظهرون التزامًا أكبر بتنفيذ المعايير وضمان تحقيق الجودة في جميع جوانب عملهم، يعتمد ISO 9001بشكل كبير على التزام الأفراد بفلسفة التحسين المستمر التي تتطلب من الجميع التفكير في كيفية تحسين العمليات والإجراءات بشكل دائم.

وبحسب دراسة(Wright and Martin 2017) ، فإن التحفيز الفعّال للموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ويمكن أن يتم تحفيز الموظفين من خلال تقديم المكافآت أو التقدير أو حتى توفير بيئة عمل محفزة، وعندما يشعر العاملون بأن جهودهم في تحسين الجودة معترف بها ومقدَّرة، فإن ذلك يعزز التزامهم بالتوجهات الإستراتيجية للمؤسسة ويزيد من رضاهم الوظيفي.

ومن الأمثلة الناجحة التي طرحتها دراسة (Nguyen and Phan 2019) هو أن الالتزام بالجودة يتعزز من خلال تعزيز روح الفريق بين الموظفين وتوفير قنوات اتصال فعالة بين الإدارة والعاملين، ويمكن أن تلعب الاجتماعات الدورية وتبادل الآراء حول الأداء وتحقيق الأهداف دورًا كبيرًا في زيادة التحفيز وبناء ثقافة مؤسسية تعتمد على الجودة.

3. التقييم والتطوير المستمر للموارد البشرية

يُعد التقييم المستمر للموارد البشرية جزءًا أساسيًا من نظام9001 ISO ، فالنظام يتطلب من المؤسسات إجراء تقييمات دورية لأداء الموظفين وضمان أن جميع الأفراد ملتزمون بتحقيق معايير الجودة، ويُمكّن التقييم المستمرُ المؤسساتِ من تحديد الفجوات في الأداء أو المهارات، مما يساعد في وضع خطط تطوير تهدف إلى تحسين قدرات العاملين.

وتشير دراسة (Lee and Park 2020) إلى أن التقييمات المنتظمة تسهم في تعزيز التحسين المستمر، حيث يتمكن المديرون من تحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين وتوجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الأهداف، وبالإضافة إلى ذلك، يساهم

التطوير المستمر في تمكين الأفراد من التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل، سواء من حيث التكنولوجيا أو التوجهات السوقية، وهو أمر حيوي لنجاح المؤسسات في ظل التغيرات المستمرة.

كما يشير (Smith 2021) إلى أن التقييم المنتظم لأداء الموظفين يُمكّن المؤسسات من تحسين الكفاءة التشغيلية والتأكد من أن جميع العمليات تسير وفقًا لمتطلباتISO 9001 ، إن عملية التقييم ليست مجرد وسيلة لقياس الأداء، بل إنها تُعد أداةً لتحفيز الأفراد على تحسين أدائهم باستمرار.

4. أهمية القيادة والتواصل في دعم دور المورد البشري

إن القيادة القوية والتواصل الفعّال هما عنصران أساسيان لدعم المورد البشري في تطبيقISO 9001 ، ويتطلب النظام من الإدارة العليا أن تكون ملتزمة بقيادة عملية التحسين المستمر وتشجيع الموظفين على المشاركة الفعّالة، فالقيادة القوية تساعد في توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق أهداف الجودة وتوفير الدعم اللازم لتخطي التحديات.

وتؤكد دراسة (Jones et al. 2017) أن التواصل الجيد بين الإدارة والموظفين يعزز من الفهم المتبادل للتحديات والفرص المتعلقة بتطبيق نظام الجودة. عندما يكون التواصل مفتوحًا وفعّالًا، يكون الموظفون أكثر قدرة على تقديم أفكار ومقترحات لتحسين العمليات .

مما تقدم يتبين بان المورد البشري يلعب دورًا محوريًا في نجاح تطبيق نظام ISO 9001 في المؤسسات. من خلال التدريب، التحفيز، التقييم، والقيادة الفعّالة، ويمكن للمؤسسات تعزيز التزام الموظفين بمعايير الجودة وتحقيق التحسين المستمر. الممارسات الجيدة في إدارة الموارد البشرية تضمن أن يكون لدى المؤسسات الأدوات والقدرات اللازمة لتلبية توقعات العملاء وتحقيق الامتثال لمتطلباتISO 9001.

منهج تحليل المضمون في دراسةISO 9001

1. تعريف منهج تحليل المضمون:

تحليل المضمون هو منهج علمي يتم استخدامه لفهم الرسائل والمعاني المضمونة في النصوص والمقالات، يساعد هذا المنهج في استخراج المعاني الهامة المتعلقة بكيفية تطبيق نظام ISO 9001 ودور الكادر البشري في تحسين جودة التعليم التقني.

2. خطوات تحليل المضمون:

يتضمن منهج تحليل المضمون الخطوات التالية:

أ. تحديد النصوص أو المصادر التي سيتم تحليلها.

ب. تحديد المفاهيم الأساسية التي سيتم دراستها مثل (الجودة، الكفاءة، التحفيز).

ج. استخدام التحليل الكمي والنوعي لاستخراج النتائج.

3. تحليل محتوى الدراسات السابقة:

يُعتبر نظام إدارة الجودة ISO 9001 من الأدوات الأساسية لتحسين الأداء في المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات التعليمية التقنية، وفي هذا التحليل، سيتم استعراض وتحليل 25 دراسة علمية، 10 منها باللغة العربية، وهي تركز على دور المورد البشري في تحسين جودة التعليم التقني من خلال تطبيق نظام ISO 9001، وقد استخدمنا منهج تحليل المضمون لتحديد الأنماط والمواضيع المتكررة في هذه الدراسات، وتقديم نظرة شاملة عن التأثيرات التي يحققها النظام على جودة التعليم التقني، وسيتم تحليل هذه الدراسات ضمن أربعة محاور أساسية: التدريب والتطوير، والتقييم والتحفيز، ودور القيادة والتواصل، والأثر على الأداء المؤسسي.

المحور الأول: التدريب والتطوير

التدريب والتطوير هو أحد المحاور الأساسية في نجاح تطبيق نظام ISO 9001 في التعليم التقني. وتشير الدراسات التي تم تحليلها، سواء باللغة الإنجليزية مثل دراسة (Chen et al. 2018) أو العربية مثل دراسة (العسيري 2017)، إلى أن التدريب المستمر يعد مفتاحًا لضمان امتلاك الموظفين المهارات والمعرفة اللازمة لتطبيق معايير الجودة بفعالية، حيث يساعد التدريب العاملين على فهم العمليات والإجراءات المعتمدة في النظام، ويُمكّنهم من المساهمة في تحسين الأداء المؤسسي. ووفقًا لدراسة (Garcia and Rios 2019)، فإن برامج التدريب ليست مجرد نقل للمعرفة، بل هي وسيلة لتطوير ثقافة الجودة داخل المؤسسة التعليمية، أما الدراسات العربية، فقد أظهرت نتائج مشابهة، حيث بينت دراسة (عبد الرحمن 2019) أن تدريب المعلمين والإداريين في المؤسسات التعليمية التقنية أدى إلى تحسين ملحوظ في جودة التعليم ومستوى أداء الطلاب، ويشير هذا التحسن إلى أن التدريب والتطوير ليسا مجرد عملية تعليمية، بل هما استثمار حيوي في رأس المال البشري الذي يعد الركيزة الأساسية لتطبيق معايير الجودة.

المحور الثاني: التقييم والتحفيز

التقييم والتحفيز يعتبران من الأدوات الرئيسية لضمان التزام المورد البشري بمعايير الجودة التي يتطلبها ISO 9001، وقد وجدت الدراسات الأجنبية مثل (Wright and Martin 2017) أن التقييم المستمر لأداء الموظفين يتيح للمؤسسات تحديد الفجوات في الأداء والفرص المتاحة للتحسين، أما من الناحية التحفيزية، فإن التحفيز يُعتبر من العوامل

التي تدفع الموظفين لتقديم أفضل ما لديهم، خصوصًا في بيئة تعتمد على الجودة المستمرة مثل التعليم التقني، كما أظهرت دراسة (Nguyen and Phan2019) أن تقديم حوافز مادية ومعنوية يشجع على تحسين الأداء الفردي والجماعي، وفي السياق العربي، أكدت دراسات مثل (الشمري 2018) على أهمية استخدام التقييم كأداة لتحسين الأداء، وأشارت إلى أن التقييم يجب أن يكون منتظمًا وشفافًا لضمان فعاليته، كما أظهرت دراسة (يوسف 2020) أن تحفيز العاملين من خلال تقديم مكافآت وتشجيع معنوي يعزز من الالتزام بمعايير الجودة، ويزيد من الرضا الوظيفي الذي يُعد عاملًا مؤثرًا في تحسين جودة التعليم التقني.

المحور الثالث: دور القيادة والتواصل

تؤكد معظم الدراسات على أهمية القيادة الفعالة والتواصل في نجاح تطبيق نظام ISO 9001، تلعب وتلعب القيادة دورًا حاسمًا في توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الأهداف المرتبطة بالجودة، كما أنها مسؤولة عن خلق بيئة تشجع على التحسين المستمر، ودراسة (Jones et al. 2017) أن القيادة التي تلتزم بتطبيق معايير ISO 9001 وتدعم الموظفين تشكل عنصرًا جوهريًا في نجاح النظام. علاوة على ذلك، أظهرت دراسة (Smith 2021) أن التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين يسهم في تحقيق فهم أعمق للمشاكل المحتملة وتوفير حلول مبتكرة لتحسين الجودة. أما في العالم العربي، فدراسة (الهاشمي 2019) أشارت إلى أن القيادة في المؤسسات التعليمية التقنية تلعب دورًا كبيرًا في تفعيل معايير الجودة من خلال توجيه ودعم المعلمين والإداريين. وأكدت دراسة (أبو زيد 2021) أن توفير بيئة عمل تشجع على التواصل الشفاف بين القيادة والعاملين يساعد على تعزيز التعاون ويؤدي إلى تطبيق أكثر فعالية لمعايير ISO 9001.

المحور الرابع: الأثر على الأداء المؤسسي

أظهرت الدراسات أن تطبيق نظام ISO 9001 ليس له تأثير إيجابي فقط على المورد البشري، بل ينعكس أيضًا بشكل كبير على الأداء المؤسسي، وأوضحت دراسة(Chen et al. 2018) أن المؤسسات التي تطبق معايير ISO 9001 قد حققت تحسينات ملحوظة في الأداء الكلي، بما في ذلك رفع كفاءة العمليات وتقليل الهدر وزيادة رضا العملاء، ومن جهة أخرى، أكدت دراسات عربية مثل (الهاشمي 2019) و(أبو زيد 2021) أن تطبيق ISO 9001 في التعليم التقني أدى إلى تحسين ملموس في الأداء الأكاديمي والإداري، ولم يقتصر هذا التحسن على جودة التعليم المقدمة فحسب، بل شمل أيضًا تحسين سمعة المؤسسات التعليمية في المجتمع وزيادة ثقة الطلاب وأصحاب المصلحة فيها.

يتبين من خلال تحليل المضمون لهذه الدراسات، أن نظام ISO 9001 يلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة التعليم التقني من خلال المورد البشري، حيث تمثل المحاور الأربعة — التدريب، التقييم، القيادة، والأداء المؤسسي — جوانب أساسية لنجاح تطبيق النظام، ولا يقتصر دور النظام على تحسين الكفاءة الداخلية فحسب، بل يسهم في تحسين جودة التعليم وتقديم خريجين يمتلكون المهارات المطلوبة لسوق العمل، حيث اشارت الدراسات إلى أن التدريب المستمر، والتقييم الفعّال، والقيادة القوية، والتحفيز الجيد، هي العوامل الرئيسية لتحقيق هذه الأهداف.

التوصيات:

أولًا: توصيات للباحثين:

1. توسيع نطاق البحث: يُنصح الباحثون بتوسيع نطاق الدراسة ليشمل مؤسسات تعليمية مختلفة عبر دول متعددة، لتحليل تأثير نظام ISO 9001 بشكل شامل على جودة التعليم التقني.
2. استخدام أساليب بحث متنوعة: ينبغي على الباحثين استخدام منهجيات بحثية متعددة، مثل الدراسات الكمية والنوعية، لتعزيز دقة النتائج واستخراج رؤى أعمق حول تأثير المورد البشري على تطبيق المعايير.
3. تحليل التحديات: يجب إجراء دراسات مستقبلية لتحديد التحديات التي تواجه تطبيق نظام ISO 9001 في المؤسسات التعليمية التقنية وكيفية التغلب عليها.
4. تقييم الأثر على الطلاب: يُنصح بإجراء دراسات تستكشف كيف يؤثر تحسين جودة التعليم على أداء الطلاب ورضاهم عن التعليم التقني.
5. استكشاف الابتكارات: ينبغي للباحثين استكشاف دور الابتكارات التكنولوجية وكيفية استخدامها لتعزيز تطبيق نظام ISO 9001 في التعليم التقني.

ثانيًا: توصيات لمؤسسات التعليم التقني:

1. تعزيز التدريب والتطوير: يجب على المؤسسات الاستثمار في برامج تدريب مستمرة للموظفين لتعزيز فهمهم لمعايير ISO 9001 وأفضل ممارسات إدارة الجودة.
2. تفعيل نظام التقييم والتحفيز: ينبغي وضع آليات تقييم أداء واضحة، مع تقديم حوافز للموظفين بناءً على تحقيق معايير الجودة لتعزيز الالتزام بالممارسات الجيدة.
3. دعم القيادة الفعالة: يجب على الإدارات العليا أن تلتزم بدعم ثقافة الجودة من خلال القيادة الفعالة والتواصل المستمر مع جميع الموظفين، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

4. تعزيز التواصل: يُنصح بإنشاء قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والموظفين لتعزيز المشاركة والتعاون في جهود تحسين الجودة.
5. تقييم الأثر المستدام: يجب على المؤسسات مراقبة وتقييم الأثر المستدام لتطبيق ISO 9001 على الجودة والأداء المؤسسي بشكل دوري لضمان الاستمرارية في التحسين.

ثالثًا: نتائج متوقعة:

من خلال تطبيق هذه التوصيات، يمكن أن تتوقع المؤسسات تحسينات مستدامة في جودة التعليم التقني، وزيادة رضا الطلاب وأرباب العمل، وتعزيز الكفاءة والفاعلية في الأداء المؤسسي، وبهذه الطريقة، يمكن تحقيق تأثير إيجابي على البيئة التعليمية وتلبية احتياجات سوق العمل المتغيرة.

قائمة المراجع:

- **المراجع العربية:**

[1] البقمي، صالح. (2021). *نظام تقييم الأداء ودوره في تحسين التعليم التقني*. مجلة التعليم التقني والتدريب المهني، 17(2)، 90-105.

[2] الجابري، علي. (2021). *التقييم المستمر للعاملين في ظل نظام ISO 9001: دراسة تطبيقية في معاهد التدريب التقني*. مجلة التطوير الإداري، 19(4)، 88-105.

[3] الحارثي، عبد العزيز. (2020). *أثر التواصل الداخلي على تنفيذ نظم الجودة في مؤسسات التعليم التقني*. مجلة الإدارة الحديثة، 29(2)، 210-225.

[4] الخالدي، فهد. (2020). *تحسين بيئة العمل في المؤسسات التعليمية من خلال ISO 9001*. مجلة القيادة التربوية، 13(1)، 70-85.

[5] العبد الله، خالد. (2018). *تحفيز المعلمين ودوره في تحسين جودة التعليم التقني: دراسة حالة*. مجلة البحوث التربوية، 10(2)، 205-220.

[6] العلي، حسن. (2018). *تطوير برامج تدريبية للعاملين في التعليم التقني: دراسة مقارنة*. مجلة التدريب والتطوير المهني، 14(3)، 150-165.

[7] القحطاني، أحمد. (2019). *إدارة الجودة في التعليم التقني: تطبيقات نظام ISO 9001*. مجلة التعليم والتدريب التقني، 15(1)، 45-62.

[8] السبيعي، ناصر. (2021). *أثر تطبيق معايير الجودة على رضا الطلاب في مؤسسات التعليم التقني*. مجلة دراسات تربوية، 22(3)، 120-135.

[9] الزهراني، عبد الله. (2019). *تطوير المناهج الدراسية في التعليم التقني بناءً على متطلبات سوق العمل*. مجلة التعليم والتكنولوجيا، 18(2)، 50-65.

[10] يوسف، محمد. (2020). *أثر تدريب المعلمين على تحسين جودة التعليم في المؤسسات التقنية*. مجلة الإدارة والجودة، 20(3)، 115-130.

المراجع الإنجليزية:

[1] **Alvarez, S., & Martinez, E. (2018).** ISO 9001 and teacher professional development in Latin American technical education. *Educational Management Journal*, 29(2), 115-130.

[2] **Anderson, L., & Smith, R. (2021).** Student satisfaction improvement through ISO 9001 in technical education. *Journal of Technical and Vocational Education*, 30(3), 201-215.

[3] **Baker, J., & Thompson, M. (2020).** The role of continuous training in improving teacher performance under ISO 9001. *International Journal of Educational Management*, 33(2), 175-191.

[4] **Brown, J. (2020).** Impact of ISO 9001 on training and development of educators in vocational institutions. *Journal of Quality Assurance in Education*, 27(1), 98-112.

[5] **Chen, W., Zhang, H., & Li, X. (2018).** Teacher performance evaluation in Chinese vocational education institutions under ISO 9001. *Journal of Educational Evaluation and Policy Analysis*, 14(3), 200-216.

[6] **Chen, X., et al. (2018).** Training effectiveness in the implementation of ISO 9001: A case study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(4), 556-571.
[7] **Christian, T., & Nguyen, V. (2017).** Challenges in ISO 9001 implementation in technical education institutions. *Journal of Technical and Vocational Education*, 22(4), 331-349.
[8] **Davies, M., & Carter, J. (2017).** Enhancing teaching practices through ISO 9001: A case study in technical education. *Journal of Applied Technical Education*, 11(3), 121-140.
[9] **Garcia, M., & Rios, J. (2019).** Sustained employee engagement through ISO 9001 training programs. *Journal of Organizational Excellence*, 38(2), 15-28.
[10] **Garcia, R., & Gomez, C. (2019).** ISO 9001 and curriculum development in technical education. *International Journal of Educational Research*, 16(2), 245-259.
[11] **Gonzalez, R., & Fernandez, L. (2018).** ISO 9001 and faculty development in technical education. *Journal of Quality and Reliability Engineering*, 35(2), 170-189.
[12] **Hargreaves, A., & Fullan, M. (2020).** Leadership in technical education under ISO 9001. *Journal of Leadership in Education*, 8(4), 255-276.
[13] **ISO (2015).** "ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements". Geneva: International Organization for Standardization.
[14] **Johnson, M., Smith, P., & Brown, A. (2019).** The influence of ISO 9001 on education quality in vocational institutions. *Journal of Educational Policy Studies*, 23(4), 299-315.
[15] **Kim, S., & Lee, Y. (2019).** Teacher evaluation and ISO 9001 in South Korean technical education. *Asia Pacific Education Review*, 17(4), 493-510.
[16] **Lee, H. (2019).** Enhancing awareness of quality standards among technical education employees. *Journal of Educational Improvement*, 35(1), 59-72.
[17] **Lim, C., & Wang, Y. (2020).** The role of awareness in enhancing technical education quality under ISO 9001. *Educational Leadership and Management Review*, 28(1), 65-83.
[18] **Martinez, L., & Lopez, J. (2018).** Motivating teachers through ISO 9001 implementation. *Journal of Vocational Education and Training*, 14(2), 210-225.
[19] **Smith, J. (2021).** Evaluating employee performance in ISO 9001 quality systems: A case study approach. *Quality Systems Journal*, 34(2), 36-49.
[20] **Wright, P., & Martin, R. (2017).** Employee motivation and its impact on ISO 9001 performance. *Journal of Business and Management*, 45(1), 88-101.