

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

أ.خالد مولود الجبو

كلية الآداب الزاوية - جامعة الزاوية

مقدمة:

الموارد البشرية تعتبر من أهم الركائز الأساسية التي يجب أن يهتم بها، فهي المحرك الأساسي للعملية الحيوية لأي مجتمع، ولأنها تعتمد على العنصر البشري في التنمية لأغلب المجالات خاصة في مجال التعليم والتدريب بتخصصات الفنون التطبيقية والتشكيلية التي تهتم وتقوم باستخدام العنصر البشري الاستخدام الأمثل، بمدى كفاءة وقدرات وخبرة، فمن خلال ذلك الاهتمام يمكن لأي مجتمع أن ينهض وينمو ويتطور ويتقدم وينتج النجاح فيتحقق ذلك برعاية مبادئ الجودة التي يتطلبها كل مجال يرغب في النهضة العلمية.

وبما أن مفاهيم الجودة ودورها في عمليات الرقي والتطور والتنمية، فهي تعمل على تحقيق النجاح بالذات في مجال الفنون التطبيقية على كافة تخصصاتها، وأن الجودة ومبادئها أصبحت تفهم بالاهتمام الشامل الذي يمكن أن يجسد في كافة المجالات التنظيمية، بدلاً من الاعتماد على خبرة المسؤولين الإداريين أو أشخاص محددين فقط، كما أن مساهمة ظهور مفهوم الجودة ونظرياتها المتطورة في ظل المنافسة والتغير التكنولوجي يجسد بتقديم تطبيقات إدارية متقدمة لها قواعد وأسس علمية وتطبيقية تسترشد بها الخطط والمشروعات والدراسات لحل مشكلاتها التنظيمية والإنتاجية بشكل فعال وبنظام يكون مساهماً في تأكيد الفاعلية الإدارية بين عناصر المشروع وبقية المكونات في البيئة المحيطة من باقي أفراد المجتمع.

ولتحقيق هذا التغير والتطور الذي يمكن أن يؤدي إلى التنمية في مجال الفنون التطبيقية أو الفنون التشكيلية يجب أن يكون هذا التغير شاملاً التحسين والتطوير لكل العاملين في الشعب لهذين التخصصين بالذات حتى تكون النتائج مرضية ومتوقعة وجودة عالية، ولذلك يعتبر من الأهمية بإمكان أن نضع المجتمع نصب أعيننا على أهمية دور

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

الجودة ومبادئها لهذا الموضوع، بل ويجب عليه أن يعمل على تحسين مميزاتها التنافسية في نشأة وتكوين وتأسيس قاعدة ذات جودة عالية في هذا المجال وحتى يكون في النهاية الأمر بإنجاز ما وصلت إليه بمساهمة فعالة فيما تم انشائه وقادرة على ممارسة هذا المجال من موارد بشرية غير عاطلة بل منتجة.

إن هذا الإنتاج والنشاط المنظم أصبح اليوم يقود العديد من المجتمعات نحو زيادة الاهتمام بالطاقة البشرية وتنميتها والاستفادة منها في تكوين المجتمعات في خطط طويلة الأجل بتطبيق مبادئ الجودة وتحقيقها، والتركيز عليها في خطط التطوير التي يتم وضعها تحت التنفيذ باعتبارها من المؤشرات الإيجابية التي تنتهج بها المؤسسات العلمية من خلال إدارات الجودة من أجل مصلحتها معتقدة أن التركيز الحالي على الجودة قد اعتبره ضعيفاً نوعاً ما، وذلك من أجل تغيير بعض الأمور بشكل أفضل من ذي قبل فيتم اللجوء إلى تطبيق مبادئ الجودة كونها وسيلة فعالة في نهضة المجتمعات والشعوب.

مشكلة البحث:

تتركز مشكلة البحث في العمل على الكشف عن مدى إمكانية تطبيق مبادئ الجودة بالقدر الذي يعمل على تحقيقها في إنتاج وتنمية الموارد بفعالية في مجال الفنون التطبيقية.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في الآتي:

- 1- يسهم هذا البحث في إلقاء الضوء على الدور الكبير الذي يمكن أن تتطلع به مبادئ الجودة في تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون.
- 2- إبراز أهم المبادئ الخاصة بالجودة في تنمية الموارد البشرية وذلك بتحديد ملامح مناهج وطرق تعليم الفنون بشكل خاص.
- 3- يسهم هذا البحث في توضيح مبادئ الجودة كمدخل هام لضمان جودة تدريس الفنون.
- 4- يسلط هذا الضوء على الدور الكبير الذي يمكن أن تقوم به مبادئ الجودة نحو تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- 1- توجيه كافة أنظار المسؤولين إلى مدى أهمية تطبيق مبادئ الجودة من خلال الموارد البشرية في مجال الفنون وكيفية تطبيقه.
- 2- المساهمة في توعية البنية الإدارية ببلادنا ليبيا بأهمية التنمية بواسطة مبادئ الجودة ودورها في تحسين جودة العمل بشكل تطبيقي فعلي.
- 3- معرفة العلاقة الوثيقة التي تربط الجودة ومفاهيمها بتنمية الموارد الشاملة.
- 4- تحديد أسباب القوة والضعف بدوائر تنمية الموارد البشرية في بلادنا من خلال دراستها في مجال الفنون.
- 5- الوقوف على مدى ثقافة مجتمع البحث بإدارة مبادئ الجودة ومفاهيمها وأساسياتها وأبعادها على التنمية في مجال الفنون.

حدود البحث:

- 1- الحدود البحث المكانية: قسم الفنون - كلية الآداب - جامعة الزاوية.
- 2- الحدود البحث الزمانية العام الجامعي 2018-2019م.

منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الميداني باستخدامه للاستبيان في تجميع البيانات من عينة الدراسة، ثم عمل على تحليلها بطريقة علمية، حيث اعتمد الباحث لدراسة الظاهرة كما وجدت في الواقع بأمانة وصدق في البيانات.

الموارد البشرية وارتباطها بالجودة:

تمهيد:

تعتبر الموارد البشرية هي الثروة الأساسية في أي منظمة إنتاجية أو خدمية فهي عنصر الإنتاج الأساسي والأهم الذي تغطي أهميته على ما عداه من عناصر الإنتاج حيث أضحي الاستخدام الرشيد ضرورة من ضرورات التقدم والتنمية والارتقاء بمستوى الإنتاج في الورش والمعامل الفنية.

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

وتتمثل الموارد البشرية من أهم العناصر الداخلة في العملية الإنتاجية على الإطلاق في أي مجال، حيث أن الاستثمار في تلك الموارد هو ركيزة النجاح لكافة المنظمات، وتعتمد كافة المنظمات على مجهودات العاملين فيها من أجل تحقيق أهدافها المختلفة⁽¹⁾.

لقد أصبحت الإدارة الحديثة والتي تعمل على التطور باتباع مفاهيم وبرامج الجودة على اقتناع تام بأنه إذا كان نجاح المنظمات وفعاليتها واجتيازها مراحل النمو المختلفة أمراً مرهوناً بتحقيق أهدافها فإن الموارد البشرية هي الوسيلة لتحقيق هذه الأهداف المهمة والمتكاملة الأمر الذي يستوجب قيام المنظمات بإعادة ترتيب أولوياتها وأن تتبنى مدخلاً فعالاً لإدارة الموارد البشرية.

كما نجد أن إدارة الموارد البشرية في قسم الفنون لها دوراً هاماً في تطبيق برامج الجودة لذلك فإن توفر إدارة فعالة للموارد البشرية يعتبر من أهم متطلبات نجاح مدخل الجودة في مجال الفنون لأن كثيراً من ممارسات إدارة الموارد البشرية يساعد على ضمان فعالية تطبيق برامج الجودة ، إذ أن الجودة تتضمن التحسين المستمر للمنتج أو الخدمة من خلال برامج ووظائف إدارة الموارد البشرية⁽²⁾.

مفهوم إدارة الموارد البشرية:

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية، ولكن يمكن التمييز بين وجهتي نظر مختلفتين وهما:

النظرة التقليدية: أن إدارة الموارد البشرية ما هي إلا نشاط روتيني يشتمل على نواحي تنفيذية فقط، كحفظ ملفات وسجلات العاملين ومتابعة النواحي المتعلقة بهم كضبط أوقات حضورهم وانصرافهم وإجازاتهم.

النظرة الحديثة: أن إدارة الموارد البشرية تعتبر إحدى الوظائف الأساسية في المؤسسة وذلك لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاية الإنتاجية للمؤسسة وأصبحت إدارة مسؤولة عن:

- جذب واستقطاب الأيدي العاملة المناسبة.
- المحافظة على العاملين والعمل على بقائهم داخل المؤسسة.
- تدريب وتنمية القوى العاملة.
- تحفيز القوى العاملة⁽³⁾.

جدول (1) مقارنة بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة للجودة

م	أنشطة البشرية	الموارد	النظرة التقليدية	النظرة الحديثة
1.	تخطيط البشرية.	الموارد	تحليل الوظائف والمهارات والمهام الحالية والمستقبلية، التعرف حاجات الأفراد، الاعتماد على البيانات الإحصائية.	توفير المعلومات عن اهتمامات الأفراد، وتفضيلاتهم.
2.	التدريب والتنمية.		توفير الفرص اللازمة لإكساب مهارات التعليم وتقدير المعلومات عن الاتجاهات المرتبطة بالوظيفة.	توفير المعلومات عن المسارات الوظيفية وكذلك توفير فرص النمو أمام الأفراد.
3.	تقييم الأداء.		التقييم والمكافأة.	وضع خطط تنمية جديدة والاسترشاد بنتائج تقييم الأداء عند وضع الأهداف.
4.	الاستقطاب والتسكين على الوظائف.		المواءمة بين حاجات المنظمة وما يتوافر لدى الأفراد من مؤهلات.	أخذ العديد من المتغيرات في الاعتبار عند اختيار الأفراد من أهمها الاهتمامات الوظيفية للفرد.
5.	المزايا والمكافآت.			منح المكافآت بناءً على بعض العوامل الغير مرتبطة بالوظيفة كالأسلوب المتبع بالقيادة.

المصدر (أحمد مصطفى، 2006، ص203)

ولكن بصفة عامة، يمكن القول أن إدارة الموارد البشرية هي إحدى الأنشطة الإدارية التي تعني بالاستخدام الفاعل للموارد البشرية في المنظمة، وهي بذلك تختص بصورة رئيسية برسم السياسات، ووضع البرامج، وتحديد الإجراءات، والقيام بالأنشطة اللازمة لتوفير احتياجات المنظمات والكفاءات البشرية وتنسيقها، وما يتضمنه ذلك من استقطاب واختيار وتنمية وتحفيز وإدارة للأفراد ونحوها من الأمور المتصلة بالموارد البشرية في المنظمة(4).

العوامل البيئية المؤثرة على إدارة الموارد البشرية:

يمكننا تصنيف هذه العوامل إلى مجموعتين رئيسيتين:

مجموعة العوامل الداخلية: وهي العوامل التي تنبع من محيط العمل الداخلي للمنظمة

ك(السياسات الإدارية العامة للمنظمة - إمكانات المنظمة المادية - حجم المنظمة...).

مجموعة العوامل الخارجية: ويقصد بها العوامل البيئية المحيطة التي تتحرك فيها

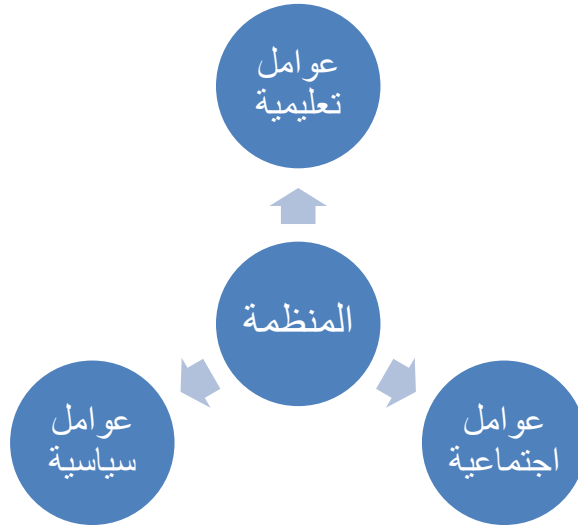
المنظمة ومن ثم إدارة الموارد البشرية بها، وتكمن أهمية هذه العوامل الخارجية في أن

أ.خالد مولود الجبو

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

المنظمة لا تعمل بمعزل عن الظروف المحيطة بها وإنما لابد أن تخلق توازن بين أهدافها المنشودة والظروف المحيطة بها.

مجموعة العوامل البيئية الخارجية المؤثرة على إدارة الموارد البشرية



شكل رقم (1)

المصدر الباحث

أولاً- العوامل التعليمية:

1. نظرة المجتمع للتعليم، ومدى تقدير الأفراد للتعليم.
2. المستوى العام للمتعلمين بالمجتمع وكذلك مستوى الأمية.
3. نوع التعليم المهني الفني ونسبة الأفراد المتلقون لهذا النوع من التعليم.
4. عدد الملتحقين والمتخرجين من التعليم العالي بالجامعات مقارنة بقطاعات الأعمال بالمجتمع.
5. مدى تطابق المخرجات التعليمية مع الاحتياج المهني المطلوب بقطاعات العمال المختلفة.

ثانياً - العوامل الاجتماعية:

1. العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين والتعاون المشترك بين القطاع الحكومي والمنظمات الصناعية ودوره في دعم التقدم الاقتصادي بالمجتمع.
2. التصنيف الاجتماعي في المجتمع للأفراد وقدرة الانتقال من مستوى إلى آخر.
3. النظرة إلى تحمل المخاطر والاقدماء عليها.
4. النظرة إلى تحقيق المكاسب والإنجاز.

ثالثاً - العوامل السياسية:

1. مرونة الأنظمة والتشريعات ذات الارتباط بقطاع الأعمال.
2. القيود التجارية والجمارك والتبادل التجاري وتأثيرها على السياسة الخارجية.
3. الاستقرار السياسي.
4. مدى كفاءة الأنظمة الإدارية في التعاملات الخارجية⁽⁵⁾.

أهم العوامل التي أبرزت الدور الحقيقي لإدارة الموارد البشرية:

1. اكتشاف أهمية العنصر البشري.
2. كبر حجم المنظمة وزيادة عدد الموظفين.
3. ظهور النقابات العمالية وتأثير ذلك على وضع الموظف وأنظمة العمل⁽⁶⁾.

التنمية في مجال الفنون:

لعل أول سؤال يتبادر إلى الذهن هو: ما هي التنمية:

في الإجابة على هذا السؤال تواجهنا العديد من التعريفات التي تتضمن العديد من العناصر التي تغاضى عنها تعريف وتنبيه إليها تعريف آخر. ولهذا يتحتم علينا استعراض مجموعة من التعريفات حتى يتسنى لنا التعرف على هذه العناصر.

إن التنمية في مجال الفنون تكون من خلال أبسط معانيها هي إعادة صياغة للعلاقات بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية، واستحداث تغييرات في انساق القيم والاتجاهات ومجالات الاهتمام على المستوى المحلي والقومي. فإذا أردنا أن نوفر فرصاً للعمل فلا بد أن نفكر في عدد الأفراد القادرين على العمل وعلاقتهم بالموارد المتاحة لهم في المجتمع، ولابد أن نفكر في نوع التعليم والتدريب المطلوب لإعدادهم لاستثمار وتنمية الموارد الاقتصادية

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

المتوفرة للمجتمع. قد تتطلب إعادة الصياغة للعلاقات بين المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية تنويع النشاطات الاقتصادية لتوفير فرص العمل للمؤهلات والمهارات والقدرات الفنية الموجودة، أو إعادة تعليم وتدريب الموجود منها لتتناسب مع المتغيرات الصناعية والاقتصادية التي في الإمكان الاستفادة منها في تغيير الحياة الاجتماعية.

ويعد التوجه إلى الصناعة، مثلاً، عملاً تنموياً يهدف إلى استحداث علاقات جديدة في إطار المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية، حيث من الناحية الاقتصادية تتوفر فرص جديدة لنقل نسبة البطالة بين القادرين على العمل، وتتيح الفرصة أمام الذين انخرطوا في العمل في مجال الصناعة للرفع من مستوى معيشتهم، وتغيير أسلوب حياتهم وطريقة تفكيرهم. وبالوصول إلى هذا المستوى نتوقع أن انساق القيم والاتجاهات التقليدية تكون قد تغيرت إلى انساق واتجاهات جديدة عصرية متطورة تمتاز بالموضوعية والعملية في النظر إلى جوانب الحياة وممارستها، فببعض ذلك أفراد المجتمع على الاتكال والتواكل، يحسون بقيمة وجودهم ودورهم الإيجابي في بناء مجتمعهم على المستوى المحلي والقومي.

ضرورة وإمكانية التنمية في مجال الفنون:

يدرك المجتمع المعاصر أن التقدم الحضاري أصبح قضية مصيرية في حياته، ولن يستطيع الوصول إليه إلا بالتوجه نحو التنمية الشاملة. فالتنمية هي الأسلوب العملي والعلمي لإحداث التغيير المناسب في حياة الأفراد والجماعات والمجتمع، لتحقيق الهدف العظيم ألا وهو الوصول إلى مستوى معيشي مقبول ولائق بكرامة الإنسان، لأن التنمية في حقيقتها عبارة عن تحسين نوعية الحياة باستمرار.

وحتى يصل المجتمع الليبي إلى تعويض ما فاتته بفعل عوامل التخلف المتنوعة من جهة وفقر وحرمان، عليه أن يعتمد على خطط للتنمية مبنية على أسس علمية سليمة لتفجير طاقات الإنسان وقدراته في جوانب الحياة كلها، حتى يتسنى إعادة بناء الإنسان وصولاً إلى الأهداف المنشودة للمجتمع، خاصة في مجال الفنون ولأن كل شعب من شعوب العالم يملك موارد طبيعية وأخرى بشرية، مثل الأراضي الصالحة للزراعة، والمواد الأولية التي تدخل في الصناعة، بالإضافة إلى الموارد البشرية، مثل عدد السكان، ونوعهم المتمثل في عدد الذكور والإناث، وكذلك مهاراتهم، فمنهم الفلاح والفني والطبيب والمهندس إلى آخر المهارات

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

المطلوبة للتنمية وكل شعب يحاول استغلال هذه الموارد المختلفة إلى أقصى حد ممكن، بحيث يتمكن من إشباع الحاجات الأساسية لأفراد المجتمع على السواء. والطريق الوحيد للوصول إلى هذا الهدف النبيل هو طريق التنمية القومية بجانبها الاجتماعي والاقتصادي والصناعي.

وبما أن المجتمع العربي الليبي كغيره من المجتمعات الأخرى يسعى إلى تحسين نوعية الحياة والرفاهية لأفراد شعبه، فهو يملك العديد من الموارد الاقتصادية والبشرية التي إذا ما تم توجيهها لتوجيهه السليم تحققت له الرفاهية في كل المجالات خاصة مجال الفنون ، والاعتماد على النفس هو مطلب أساسي في التنمية، وهو يحتم التفكير في الأسلوب الخاص الذي يتلاءم مع ظروف المجتمع العربي الليبي وإمكانياته وفلسفته الاجتماعية في تصريف أمور الحياة الطبيعية الذي ينتج عنه فيما بعد علاقات إنسانية متبادلة بين كل أطراف المجتمع.

ومع ذلك هناك العديد من دول العالم الفقيرة التي حاولت تطبيق نماذج التنمية الغربية، ولكنها فشلت وازدادت فقراً ولم تتقدم، وهي نتيجة منطقية للاختلافات الجوهرية بينها وبين المجتمعات الغربية المتقدمة، وخاصة في الجانب التقني.

مفهوم الجودة في التدريب والتطوير:

من الصعب الوصول إلى تحديد دقيق لمفهوم الجودة نظراً لطبيعة الشخصية لتوقعات أعضاء هيئة التدريس للمتدربين في الفنون، ولكن بمجرد تحديد وفهم هذه التوقعات فإن الصعوبة تنقل إلى كيفية تحويل هذه التوقعات إلى خصائص في المجالات المقدمة ولكن ذلك يعني أن الجودة هي خليط من العناصر التي تحقق الهدف النهائي طبقاً لتوقعات الخريج المتدرب وهذه العناصر تشمل:

- 1- الخبرة التطبيقية المطلوبة طبقاً لتوقعات الخريج المتدرب.
- 2- الأداء المناسب لإدارة التدريب.
- 3- مهارة المدربين وفهمهم للعملية التدريبية.
- 4- الخدمات المرتبطة بالعملية التدريبية ومدى استمرارها.
- 5- التكلفة الإنتاجية وأثرها على تحديد السعر المناسب (تكلفة البرامج التدريبية).

وترتكز أهمية جودة التدريب على العناصر التالية⁽⁷⁾:

- 1- تنمية المهارات الفعلية لدى الطالب المتدرب (الخريج).
 - 2- اكتساب المهارات الجديدة التي تزيد من قيمة العمل.
 - 3- تبني أساليب من التكنولوجيا والعمل المتطور.
 - 4- زيادة الكفاءة المهنية والإدارية لأعضاء هيئة التدريس.
 - 5- استغلال الطاقات البشرية بأحسن صورة ممكنة.
 - 6- تشجيع العاملين ورفع الروح المعنوية.
 - 7- تطوير قدرات وإمكانات المؤسسة على المنافسة والابتكار في مجال عملها.
 - 8- تأمين سلامة العمال على استخدام التكنولوجيا مع تأمين سلامة المعلومات.
- وإذا كانت أهمية "التدريب" قد اتضحت من حاجات المؤسسة، فإن المخرجات الإيجابية للتدريب الجيد، تزيد من أهمية التدريب وتعود بالنفع على أداء المنظمة بعد الانتهاء من التدريب الجيد.

مفهوم مصطلح الجودة:

لقد اختلف الكثير من الباحثين والكتاب حول إبراز تعريف محدد للجودة ، إذ أن الجودة نفسها تحتل مفاهيم مختلفة، من حالة إلى حالة، ومن شخص إلى شخص لأخر، وعلى الرغم من تعدد المفاهيم للجودة⁽⁸⁾، إلا أن الباحثين اتفقوا على إبراز الكثير من الجوانب الأساسية لتعريف الجودة ، وإن كانت جميعها تدور حول الكلمات الأساسية المكونة لهذا المفهوم (الجودة)، ويرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والإتقان.

وقد ورد تعريف الجودة بأنها: "حالة ديناميكية ترتبط بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات كذلك عرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين كما عرف (William Stevenson) الجودة بأنها (صنف السلعة المنتجة) أي أن الجودة تشير إلى الصنف المتميز من السلعة، فإذا قسمت

السلعة إلى درجات حسب الترتيب التالي (A.B.C.D) فإن الجودة تعني الصنف (A) ولكن قد جرت العادة حالياً على اختصار هذا المصطلح على الأحرف الأولى من مفرداته بعد أن حظي كما أسفنا الذكر بتعاريف كثيرة متنوعة تساوي عددها عدد الذين كتبوا فيها وقد توزعت آرائهم في تعريف الجودة على عدد من الخصائص والأوصاف الكثيرة فمنهم من وصفها بأنها "فلسفة إدارة أو عملية تجمع فيها الأدوات والطرائق اللازمة لتنفيذها أو إطار يخص المنظمات التي تطمح للارتقاء إلى الدرجة أو المستوى العالمي"⁽⁹⁾.

ويراها البعض الآخر استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضي وبشكل كبير الزبائن في الداخل والخارج، وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة، والبعض الآخر يؤكد أنها تمثل تحسين كفاءة الأداء وفاعلية الإنجاز أو أنها إمكانية تقليص التكاليف، أما المنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى أن الجودة هي مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدراته حسب تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم، وتعريف الجامعة الأمريكية للجودة أنها "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج التي تظهر قدرة هذا المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية"⁽¹⁰⁾.

ويعرفه تونكس: "بأنها اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العميل أو ما يفوق توقعاته"⁽¹¹⁾.

ويعرفها كول بأنها: "نظام إداري يضع رضاء العميل في أول قائمة الأولويات بدلاً من التركيز على الأرباح قصيرة المدى"⁽¹²⁾.

وباستعراض تلك التعريفات يمكن الوصول إلى أهم الاستنتاجات الأساسية التالية حول الموضوع.

- 1- إن مفهوم الجودة يعتبر مفهوماً حديثاً نسبياً من حيث التطبيق.
- 2- إن الجودة هي عملية مستمرة لا تتوقف ولا تنتهي بمرحلة معينة، بل أنها يجب أن تبقى وترتبط ببقاء المنظمة ذاتها.
- 3- إن أحد مبادئ الجودة هو العمل على منع الوقوع في أخطاء من الأساس، وتقادي السلبات تماماً بحيث لا تكون هناك أية نسبة لاحتمال الوقوع في الخطأ.

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

4- أن المستفيد أو المستخدم النهائي لما تقدمه المنظمة من سلع أو خدمات هو الأساس الذي يجب العمل على إرضائه بكل السبل، وهو الذي يجب أن تصمم استراتيجيات وأهداف المنظمة لإرضائه.

5- أن مفهوم الجودة لا يعتبر قاصراً على السلع فقط، ولكنه يمكن أن يمتد ليشمل قطاع الخدمات.

أهداف الجودة:

إن الهدف إمن الجودة بشكل عام يكمن في أنه لا يمكن لأحد أن يصمد في وجه المنافسة، إلا إذا كان يسعى إلى إرضاء العميل وتحقيق متطلباته ورغباته بدرجة كبيرة وتخطيها بشكل مستمر دائم. وذلك لا يكون عادة إلا من خلال استراتيجية متكاملة تضع بعين الاعتبار هدفاً أساسياً لها يتمثل في تحقيق مستوي جودة عالية يساهم في تحقيق رضاء وسعادة عالية المستوى لدى العملاء.

وفيما يلي عرضاً لأهم أهداف الجودة:

- 1- فهم حاجات ورغبات العميل (المستهلك / الجمهور) لتحقيق ما يريده.
- 2- توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات العميل وذلك من حيث الجودة، التكلفة، الوقت والاستمرارية.
- 3- التكيف مع المتغيرات التقنية، الاقتصادية، الاجتماعية، وبما يخدم تحقيق الجودة المطلوبة.
- 4- توقع احتياجات ورغبات العميل في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً.
- 5- جذب المزيد من العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين.
- 6- التمييز في الأداء والخدمة، وذلك عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للمنتج أو الخدمة، وجعل الكفاءة والإنتاجية عموماً عالية المستوى، وذلك في ظل تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن، ولكن ليس على حساب الجودة بل من خلال ترشيد الإنفاق.

بالإضافة لذلك فإن الجودة تشتمل على عدد من المضامين الأساسية يمكن إجمالها

فيما يلي:

- أنها أسلوب عمل جماعي وتعاوني.

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

- تمثل النظرة المستقبلية (أزرع اليوم لتحصد غداً).
- تحقق مفهوم الأدوار المتكاملة.
- أنها تمثل رحلة طويلة الأجل وليست مجرد محطة وصول.
- إنها تسعى إلى تحقيق الجودة في كافة مكونات المنظمة (النهج الشمولي).
- إنها مسؤولية جماعية، وتحسين الجودة يعني تحسين الربحية.
- تسعى إلى أداء العمل الصحيح من أول مرة وبدون أخطاء.
- إنها تركز على مفهوم التكلفة الكلية الشاملة وليس تكلفة تصنيع السلعة أو تقديم الخدمة فقط.

عناصر الجودة:

إن نظام الجودة هو عبارة عن نموذج متكامل من نظم فرعية، والتي ينبغي توفرها بالأساس في المؤسسة أو يفترض أنها موجودة وقد تحتاج إلى الربط والتكامل فيما بينها حيث تعمل بصورة تكاملية لتحقيق أهداف نظام الجودة وهذه العناصر تتمثل فيما يلي :-
عملية الجودة (Process of Quality): ويشتمل على كل العمليات الإدارية والتوجيهات الإنتاجية.

التكنولوجيا (Technology): يتمثل هذا النظام الفرعي للجودة على العديد من المكونات والفقرات الضرورية لأداء المهام بشكل كامل.

الهيكل التنظيمي (Structure): ويتضمن مسؤوليات الأفراد العاملين وظروف عملهم في بيئة المنظمة والاتصالات الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل المنظمة.

نظام الأفراد (System of Personnel): يتكون النظام الفرعي للعاملين في المنظمة من التعليم والتدريب وتغيير الثقافة وغيرها.

المهام (Task): وتشمل مهام الجودة ووظائف الأعمال، وغيرها⁽¹³⁾.

مراحل تطبيق نظم الجودة وإمكانية تطبيقها في مجال الفنون:

ذكر "جابلونسكي" أن هناك خمس مراحل لإنجاز نجاح لأسلوب الجودة، كما يلي:
المرحلة الصفريّة: الإعداد: يبدأ الإنجاز الناجح للجودة من هذه المرحلة، وقد أطلق عليها المرحلة الصفريّة لأنها تسبق عملية البناء التي يشارك فيها كبار الموظفين التنفيذيين

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

بالتعاون مع محترفين (مهنيين) في عملية التنسيق. ومن هنا يقوم كبار التنفيذيين بتوضيح رسالة المنشأة والرؤية المستقبلية لها، كما يتم وضع الأهداف المشتركة ورسم سياسة المنشأة من خلال الدعم المباشر للخطة الاستراتيجية المشتركة. وتنتهي هذه المرحلة بالالتزام بالموارد الضرورية اللازمة لتنفيذ عملية الجودة.

المرحلة الأولى- التخطيط: تبدأ هذه المرحلة بإرساء حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنشأة، حيث يقوم الأفراد الذين يشكلون المجلس المشترك باستعمال البيانات التي تم تطويرها خلال مرحلة الإعداد تبدأ مرحلة التخطيط الدقيق. بعد ذلك يقوم المجلس المشترك بوضع خطة التنفيذ والالتزام بالموارد وإظهارها إلى حيز الوجود. وتعتمد عملية التخطيط على نتائج المراحل التالية لتساعد على توجيه إنجازها وتطويرها.

المرحلة الثانية- التنفيذ: تشمل هذه المرحلة على تبادل المعلومات الضرورية لدعم مراحل الإعداد والتخطيط والتنفيذ وكذلك مراحل التنوع الإنتاجي.

المرحلة الثالثة- التطبيق: وعند هذه المرحلة نجد أن أغلب الاستثمارات التي تم دفعها خلال المراحل السابقة قد تمت الاستفادة منها كما تشمل هذه المرحلة على أعمال المسح الميداني والاستبانة وإجراء المقابلات الشخصية على مستوى المنشأة وعلى جميع المستويات بالإضافة إلى التقييم الذاتي الذي يوضح انطباعات الفرد والمجموعة فيما يتعلق بعناصر القوة في المنشأة وعوامل ضعفها. وفي هذه المرحلة تبدأ المبادرات الجادة في عمليات تدريب للمديرين والعاملين. وبدعم كامل من المجلس المشترك، تقوم فرق محددة ومتخصصة في مجالات مختلفة بتقييم وتطوير العمليات وإحداث التغييرات اللازمة.

المرحلة الرابعة- التحسين: إن تنفيذ المراحل الأربعة الذكر (من المرحلة الصفرية إلى المرحلة الثالثة) يوفر للمنشأة قاعدة بيانات جوهرية. وفي هذه المرحلة، وفي ضوء الخبرة المكتسبة حديثاً، يتم إشراك أقسام المنشأة الأخرى التي قد تشمل على منشآت تابعة وأقسام بعيدة عن الموقع والموردين والبائعين أو أقسام المنشأة الأخرى. ويتم إعداد التوصية اللازمة بالتحسين.

تطبيق الجودة في ورش ومعامل الفنون: تعتبر الخدمة بمثابة الباعث التنافسي في المشروعات الصناعية أو التجارية، وهي ليست موضحة، وإنما هي النمط الجديد لسلوك

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

المؤسسة الذي يمثل بداية حقيقية وجيدة مع العميل بشكل يضمن إخلاص الأخير مع المؤسسة.

الأسباب التي تدفع المؤسسات التعليمية إلى تبني مفهوم الجودة:

- الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الإنتاجية في المؤسسات الخدمية.
- ارتباط الجودة بالإنتاجية، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة، ومن أول مرة. ويرى الخبراء في هذا المجال أن نسبة (40-50%) من تكاليف الخدمات التي تقدمها بعض القطاعات الخدمية تضيع هباءً بسبب غياب التركيز على تطبيق الجودة.
- ضرورة تجاوب المؤسسات مع طلبات المستفيدين الملحة والتي تصاعدت بفعل عوامل سياسية وفكرية وثقافية أدت إلى ارتفاع مستوى الجودة كوسيلة لذلك.
- زيادة الروح المعنوية لدى الموظفين، حيث تؤدي المشاركة في القرارات إلى إظهار الإبداع لدى العاملين مما يشعرهم بالرضا نتيجة إشراكهم في عمليات التحسين.
- زيادة الربحية والقدرة على المنافسة، فالتحسين يساعد المنظمة ويمكنها من البيع بأسعار أعلى برضا وقبول العميل كما أنه يقلل التكاليف.
- زيادة الفعالية التنظيمية، لأن الجودة تحقق قدرة أكبر على العمل الجماعي وتحقق تحسناً كبيراً كالاتصالات، كما أنها تعمل على تحسين العلاقة بين الإدارة والموظفين وبهذا يقل معدل دوران العمالة.

أهمية قياس أداء التطبيقات في الورش والمعامل الفنية:

يجب على المنظمات أن تقيس نتائج أعمالها وإدارتها حتى ولو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد. ويشير فلاسفة الإدارة (وليام تومسون، ولورد كيلفن 1894-1896) إلى أنه "حين تستطيع قياس ما تتحدث عنه وتعبّر عنه بالأرقام، فمعنى ذلك أنك تعرف شيئاً عنه، لكن حين تعجز عن قياسه والتعبير عنه بالأرقام، فإن معرفتك ستكون ضئيلة وغير مرضية، وفي تلك الحالة قد يكون الأمر بداية معرفة فقط، لكنك قلماً ستتقدم في أفكارك وتصل إلى مرحلة العلم"⁽¹⁴⁾.

الشروط الواجب توافرها عند تطبيق الجودة:

تتمثل الشروط الواجب توافرها في جودة الخدمة فيما يلي:

- أن يكون نظام الخدمة قادراً على تحديد ومشاركة كل أطراف المصلحة في الخدمة التي نسعى إلى زيادة جودتها.
- أن يحدد النظام بشكل صريح تلك القيم التنظيمية والأهداف الخاصة بتطوير وزيادة جودتها.
- أن يكون قادراً على تنمية معايير للخدمة المثالية في الأجل الطويل ويمكن تحقيقها في الأجل القصير.
- أن ينطوي على وسيلة لتشخيص الأوضاع. نموذج سلسلة الخدمة.
- أن يكون نظام الخدمة قادراً على وضع برنامج الجودة موضع التطبيق.
- أن يكون نظام الخدمة قادراً على القيام بالمتابعة، والتقييم والمراجعة.

العلاقة بين الجودة والأيزو ISO: (الموصفة)

قبل الشروع في فهم العلاقة لابد من معرفة معني الأيزو (هي مواصفة محددة لها معني موحد متفق عليه بأية لغة ومن أي منظور) تقوم على التوثيق وتسمى عائلة ISO 9000.

1-7-2 سلسلة الأيزو ISO 9000:

يشير ماهوني (2000) والمسقطي (2002)، والصرب (2001) إلى أن الأيزو كمصطلح هو اختصار لكلمة International Standardization Organization وهي الاتحاد الفيدرالي للهيئات القومية للتوحيد القياسي في البلدان المختلفة، حيث يبلغ أعضاء هذا الاتحاد تسعون دولة، وتتركز أهداف هذه المنظمة الدولية للتوحيد القياسي إلى ترويج المواصفات القياسية والأنشطة المتعلقة بها لتسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات وتنمية التعاون في مجالات المعلومات، العلوم، التكنولوجيا، والنواحي الاقتصادية... ويقع هذا الاتحاد في جنيف، ويضم السكرتارية العامة له (146) موظفاً من (27) دولة... ويتكون الهيكل التنظيمي له من (176) لجنة فنية رئيسية يتبعها (360) لجنة فرعية و(1827) مجموعة عمل، إضافة إلى (18) فريقاً للبحث والدراسة وهذا الهيكل التنظيمي

أ.خالد مولود الجبو

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

يمثل وجهات نظر المنتجين - الموردين - العملاء - المهن الهندسية - معامل الاختبار - الخدمات العامة - الحكومات - جماعات ... تمثل سلسلة الأيزو 9000 في ثلاث مواصفات قياسية لإدارة الجودة لكل منها رقم خاص بها، وهي 9002-9003-9001 والتي توفر أبعاد محددة في برامج تأكيد الجودة بينما تقدم المواصفة 9004 المشورة والنصيحة للإنشاء والمحافظة على نظام إدارة الجودة⁽¹⁵⁾.

جدول (2) العلاقة بين الأيزو وإدارة الجودة الشاملة

م	إدارة الجودة الشاملة (TQM)	الأيزو (BS 5750 / ISO 9000)
1.	إدارة الجودة الشاملة منظور شامل.	نظام للجودة يقوم على مواصفات موثقة.
2.	تمثل إدارة الجودة من وجهة نظر المورد.	تمثل إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر العميل.
3.	تهتم بالتحسين المستمر.	المراجعة الدورية تهتم بالتحديث المستمر وفقا للتحسينات التي أفرزها برنامج الجودة الشاملة (إن وجدت).
4.	تهتم بالبعد الإنساني الاجتماعي وتولف بينه وبين النظام الفني (فلسفة ومفاهيم أشمل).	تركز على طرق وإجراءات التشغيل أي على البعد الفني.
5.	تشمل كافة القطاعات والإدارات والأقسام وفرق العمل.	تطبيقها على بعض القطاعات أو الإدارات أو الأقسام وليس بالضرورة على مستوى المنظمة ككل.
6.	مسؤولية كل القطاعات والإدارات والأقسام وفرق العمل.	مسؤولية قسم أو إدارة مراقبة الجودة.

المصدر (أحمد مصطفي، 2006، ص203)

يمكن القول انهما متكاملتان فيمكن تبني الجودة دون الحصول على الأيزو ويمكن أن يكون الأيزو مدخل للجودة وهذا هو الأفضل.

العوامل التي تعوق التطبيق الناجح للجودة:

يرى خبراء الإدارة أن تطبيق الجودة تعترضه بعض المعوقات التي يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

- قصور ثقافة الجودة لدى الرؤساء والمرؤوسين: يحتاج انتشار ونجاح الجودة في أي منظمة أو مؤسسة سواء كانت خدمية أو إنتاجية إلى توافر العديد من الشروط لعل من أهميتها إلمام الرؤساء والمرؤوسين بأسس ومفاهيم الجودة ومراحل تطبيقها ومؤشرات قياسها وكذلك الاستفادة من تجارب الآخرين، فالنجاح الحقيقي لهذه الفلسفة الإدارية

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

يتحقق من خلال الإصرار والمثابرة في التطبيق وفقاً لظروف كل مؤسسة، حيث أن متطلبات ومقاييس النجاح لهذه الفلسفة تختلف من مؤسسة إلى أخرى لذلك يصعب تحقيق النجاح دون تفهم كامل لمنهج الجودة وأهدافها ومسئولياتها لكل من يعمل في المؤسسة ويشارك في تحقيق أهدافها.

- فقدان الثقة بالمدير والاتصالات الرديئة بينه وبين المرؤوسين: تؤكد الأبحاث والدراسات التقليدية والحديثة على أهمية القيادة وأثرها في تطوير العملية الإدارية، فهي حجر الأساس في صرح الجودة، فالجودة من المنظور الإداري هي التغيير إلى الأفضل دائماً، وذلك يتطلب قيادة خلاقة محفزة تؤمن إيماناً راسخاً بالمفهوم الواسع والعميق للجودة وتعمل على تحقيقها من خلال تهيئة مناخ العمل وإعداد المرؤوسين على مختلف مستوياتهم نفسياً لفهم وقبول الاقتناع بمفاهيم وممارسات الجودة وفتح قنوات الاتصال بين القيادة والمرؤوسين. وعلى العكس من ذلك فمركزية الإدارة وعدم الاقتناع بالدور الفعال للعاملين يؤدي إلى قطع الاتصالات بينهم وبين الإدارة العليا فتكون الاتصالات في اتجاه واحد من أعلى إلى أسفل في صورة أوامر بدون الاهتمام بالأثر العكسي لهذه الأوامر مما يؤدي إلى فقدان الثقة بين الرئيس والمرؤوسين.
- تعجل النتائج بدون التخطيط السليم لتحقيق الجودة: يتطلب مدخل الجودة بعضاً من الوقت حتى تظهر نتائج ملموسة منه في التطبيق العلمي.
- عدم التقدير الكافي لأهمية الموارد البشرية: يظن البعض أن أهمية التكنولوجيا من أجهزة ومعدات حديثة تفوق في أهميتها على أهمية الموارد البشرية، ويستند هؤلاء في رأيهم إلى أن تلك التكنولوجيا قد حققت وتحقق مزايا غير محدودة ومطلقة للمنظمة التي سارت في طريق تحديث التكنولوجيا. وبالرغم من اعترافنا وتقديرنا للدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحقيق مزايا تصنيف كَثِيراً إلى نتائج أعمال المنظمات، إلا أن قناعتنا الثابتة هي أن الموارد البشرية هي التي تضيف القيمة عليها، فالتكنولوجيا متوافرة ويمكن الحصول عليها ولكن العبرة بالقدرة على استيعابها وهذا لن يتأتى إلا من خلال تنمية وتطوير الموارد البشرية القادرة على تحسين استخدامها وتسخيرها لتحقيق أهدافها⁽¹⁶⁾.

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

- عدم توافر معلومات عن الإنجازات المحققة: تعتبر عملية القياس من الأمور الحيوية في عملية التحسين المستمر للأداء، فمن خلالها يمكن تحديد مستوى الأداء المالي، ومن ثم التفكير في التحسين، ومن ناحية أخرى فإن توفير معلومات عن حجم الإنجازات المحققة ووصفها أمام كافة العاملين والإعلام عنها يساعد على تحقيق إنجازات في المستقبل، وتحقيق المزيد من الالتزام بالخطّة وهذا بدوره يؤدي إلى اعتزاز العاملين بما يتحقق من إنجازات داخل المؤسسة وبالتالي يدفعهم إلى التحسين المستمر في العمل.

كيفية تحسين عمليات إدارة الموارد البشرية في مجال الفنون:

ويتم ذلك من خلال تحديد الأولويات الرئيسية بصورة أكثر وضوحاً وتوصيلها بصورة أكثر فاعلية. ويؤدي ذلك إلى أن يتم التطوير في الأمور الصحيحة وفي الأوقات الصحيحة، وتلك هي الفرصة الملائمة لتغيير أنماط السلوك. ويؤدي ذلك إلى اعتزاز المتدربين بما يفعلونه والاندماج فيه والعمل والتفاعل مع البيئة والأساليب التي يتم من خلالها إحداث التغيير الذي ينتج عنه رفع وتحسين الكفاءة وتحقيق أعلى مستوى من التطور، ولا شك أن زيادة الرضا الوظيفي من خلال تطبيق مفاهيم الجودة بصفة عامة ينمو مع نمو روح الفريق، وكفاءة عمليات الاتصال، حيث يؤدي ذلك إلى.

أهمية إدارة الموارد البشرية:

تتبع أهمية الموارد البشرية في التنظيم من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية، حيث ترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري نفسه، ويقول عالم الإدارة "بيتر دراكر" بهذا الصدد إن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للمدير المتميز، وتعتبر الموارد البشرية هي العنصر الحاسم في تحقيق ما يسمى (بالميزة التنافسية للمؤسسات).

وتأتي أهمية الموارد البشرية من خلال ما أظهرته نتائج البحوث والدراسات إن الإدارة السليمة للموارد البشرية تؤدي إلى النتائج التالية:

- تحسين الإنتاجية ورفع الأداء وتفجير الطاقات لدى العاملين.

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

- تزايد إدراك المديرين بأن قدرة المؤسسة على التنافس والتميز والإبداع تعتمد على رأس المال البشري لديها.
- تغير القيم الوظيفية لدى العاملين حيث يتطلعون إلى الاحترام والتقدير والمشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم.

مسئولية إدارة الموارد البشرية:

لكي تمارس إدارة الموارد البشرية تنظيم شؤون العاملين بالمنظمة على الوجه المرغوب، فإن من الضروري تجميع أوجه النشاط التي تمارسها والخاصة بالعاملين والتي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على العاملين لوضع برنامج أو خطوط لسياسات الأفراد التي ستتبعها، كي تكون ذا فاعلية لتحقيق هدف المنظمة.

ثم إن وظيفة الأفراد قد يمارسها كل من يؤدي عملا إداريا داخل المنظمة، أما إدارة الأفراد فإنها إدارة استثمارية تقدم النصح والارشاد للمديرين والمشرفين لمساعدتهم في ممارسة وظيفة الأفراد.

ويمكننا تلخيص أهم المسؤوليات في الآتي:

- إبداء الرأي في تعيين واختيار العاملين.
- توجيه العاملين وتعريفهم بحقوقهم وواجباتهم نحو الوظيفة.
- تحديد متطلبات العاملين للأزمة لأداء وظائفهم على أكمل وجه.
- تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين.
- تدريب العاملين على مهارات ومتطلبات الوظيفة.
- تقديم الاستشارات.
- تقييم وتقويم الأداء.
- وضع القواعد الخاصة بالانضباط.
- تقديم التوصيات للترقيات أو إنهاء الخدمة للعاملين⁽¹⁷⁾.

نظام وإدارة الجودة في مجال الفنون التطبيقية:

- **نظام الجودة:** هو صناعة البيئة التنظيمية التي تساعد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس على أداء أعمالهم المطلوبة بمستوى متميز من الأداء طبقاً للمواصفات المطلوبة، فهو الهيكل التنظيمي والمسئوليات والإجراءات والعمليات والموارد اللازمة لإدارة الجودة.
- **إدارة الجودة:** هي المدخل لإدارة المنظمة ويقوم على الجودة، وبنى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح الطويل المدى من خلال إرضاء العميل وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة والالتزام بالتحسين المستمر.

حاجة أقسام الفنون إلى جودة التدريب وتمثل في الآتي (18):

تتيح الإدارة بالجودة مجالاً أوسع لرؤية التطور وتحسين الأداء بحيث تشمل أي فرد تقدم إليه خدمة أو منتج معين ويمكن أن يكون هذا الفرد من أحد أقسام الفنون أو من خارجها في الكلية، أو الجامعة فمن الذين يقدم إليهم زملائهم الخدمات المكملة لهم لتدعيمهم في أدائهم لأعمالهم في إدارة تنمية الموارد البشرية هم العاملين في جميع إدارات أقسام الفنون حيث يتم تقديم خدمات شاملة لهم لتنمية مساهمهم الوظيفي وتحديد احتياجاتهم التدريبية والتخطيط لمشاركتهم في البرامج ومتابعتهم، وعندما يقوم المتدرب في هذه الإدارة بتطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة في عملهم فإن ذلك يعني تقديم الخدمات التدريبية المقدمة لهم لمساعدتهم بالوفاء باحتياجاتهم المتغيرة، كما أنها تساعد على إعدادهم للمستقبل لتقديم أفضل ما عندهم للوفاء باحتياجات المتدربين وبنفس المفهوم يجب أن تنظر إدارة الموارد البشرية فيها على أنهم محل الدراسة والبحث العلمي لها، حيث ينبغي أن تؤدي الإدارة بالجودة إلى رفع رضاهم الوظيفي وتحسين فعالية أدائهم.

أهمية إدارة الموارد البشرية:

الأهداف التنظيمية:

تسهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق الفاعلية التنظيمية إذ تعمل على ابتكار الطرق التي تساعد المديرين على تنمية وتطوير أدائهم، ويبقى المديرين مسؤولين عن أداء مرؤوسيهام كلاً في تخصصه، ولقد وجدت إدارة الموارد البشرية لتساعد المديرين على تحقيق

أ.خالد مولود الجبو

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

أهداف المنظمة فهي لم توجد لتحقيق أهدافها بصورة خاصة وإنما يتمثل نجاحها في تيسير أهداف كافة الإدارات بالمنظمة بما يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية بشكل عام.

الأهداف الوظيفية:

حتى تتمكن الإدارات والأقسام من المحافظة على مستويات مناسبة لمتطلبات المنظمة، يجب أن تمددا إدارة الموارد البشرية باحتياجاتها الكمية والنوعية من الأفراد. إن الموارد المتاحة ستفقد قيمتها وسيتأثر تشغيلها والاستفادة منها إذا لم تقوم إدارة الموارد البشرية بوظائفها على أكمل وجه، لذا تسعى إدارة الموارد البشرية للقيام بوظائفها المتعددة بدءاً من تخطيط الموارد البشرية، واستقطاب واختيار الأفراد وتعيينهم وتحليل ووصف مختلف الوظائف...، حتى تقديم الخدمات والمزايا للعاملين ورعايتهم مع انتهاء حياتهم الوظيفية.

الأهداف الاجتماعية:

تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق مجموعة من الأهداف الاجتماعية والأخلاقية وذلك بالاستجابة للمتطلبات والاحتياجات والتحديات الاجتماعية، ومن هنا تسعى إلى تحجيم الآثار السلبية والمعوقات البيئية التي توجه المنظمة كالالتزام بقوانين العمل وتشريعاته ومواكبة متطلبات النقابات ومراعاة قواعد الأمن والسلامة... وغيرها من المجالات التي يهتم بها المجتمع.

الأهداف الشخصية:

تعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق الأهداف الشخصية للعاملين وذلك بما يساعد على حمايتهم والحفاظ عليهم وتنمية قدراتهم وبقائهم وحفزهم للعمل والإنتاج، إن إشباع حاجات العاملين الشخصية وتحقيق الرضاء الوظيفي ومتابعة المسارات الوظيفية لهم لاشك يحتاج إلى قدر لا بأس به من اهتمام إدارة الموارد البشرية⁽¹⁹⁾.

وظائف إدارة الموارد البشرية:

تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيق الاستفادة القصوى من الموظفين بما يساعد في إنجاز أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، وبما أن الإدارة الناجحة للأفراد ضرورية لقيام المنظمة بعملها بفاعلية، فإن الإدارة الفاعلة للموارد البشرية هي أيضاً عنصر أساسي للإدارة الناجحة للمنظمة، ومن هذا المنطلق تتطلب إدارة الموارد البشرية كيفما كان شكلها

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

التنظيمي، مهارات فنية وشخصية في التعامل مع الأفراد، فالوظيفة الرئيسية لإدارة الموارد البشرية هي العناية بالموارد البشرية من كل الجوانب، وتتضمن وظائف إدارة الموارد البشرية جميع الأنشطة المتعلقة بالأفراد منذ بداية دخولهم الخدمة وحتى انتهاء خدمتهم، ويمكن إجمال وظائف إدارة الموارد البشرية بصفة عامة على النحو التالي:

العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى في المنظمة:

كل منظمة إدارية سواء أكانت حكومية أم غير حكومية تحتوي على مجموعة من الإدارات المتكاملة في عملها، حيث تعتبر إدارة الموارد البشرية من تلك الإدارات المساعدة بالمنظمة، فهي التي تقوم بتوفير العنصر البشري المؤهل للعمل بالمنظمة. حيث أنه لا بد من وجود تكامل بين أهداف إدارة الموارد البشرية وأهداف المنظمة ككل. كما لا بد من الإدارة العليا بالمنظمة تحديد العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والإدارات الأخرى بالمنظمة منعا لحدوث أي تضارب أو تداخل بين الاختصاصات.

ترتبط إدارة الموارد البشرية بالمنظمة مع باقي إدارات المنظمة، ولكن هذا الارتباط قد ينتج عنه بعض المشاكل والتداخلات الإدارية داخل المنظمة، فقد يطالب مدير إدارة المالية مثلاً بالقيام بكافة وظائف إدارة الموارد البشرية داخل إدارته، فيطالب بأحقاقه في اختيار الأفراد وتدريب وتقييم أداء العاملين الذين يعملون تحت رئاسته، وفي حالة وجود اخفاق في إحدى الوظائف فإن مدير إدارة الموارد البشرية يتحمل مسؤولية فشل أو عدم كفاية الأشخاص الذين تم تعيينهم للعمل بالمنظمة.

النتائج والتوصيات

1- يوصى الباحث بتنفيذ هذه الدراسة على عينة أخرى من أقسام الفنون بغية تنمية الموارد البشرية ليتم مقارنة النتائج المستقبلية بالنتائج الحالية في قسم الفنون بكلية الآداب الزاوية وذلك لأجل التأكد من النتائج.

2- توصل الباحث بشكل عام من خلال النتائج الحالية إلى أن تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة قد تحصل على درجة (موافق) في معظم الفقرات المطروحة بالإدارة وعليه يوصى الباحث الإدارة في الكلية برفع درجة الاهتمام برضاء أعضاء هيئة التدريس

تنمية الموارد البشرية في مجال الفنون من خلال تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة

وموظفيها الفنيين وكذلك الطلبة بغية تحقيق أكبر قدر من الجودة في إدارة التنمية للموارد البشرية.

3- بعد الاطلاع على نتائج البحث أمكن للباحث أن تطبيق مفاهيم ومبادئ الجودة يخضع إلى إجراءات ونظم روتينية معقدة وجامدة تقف كعائق في وجه مقترحات الأفراد للتطوير وعليه يوصي الباحث بضرورة كسر ذلك الروتين ومحاولة استحداث طرق بديلة كفيلة بتطوير النظام في قسم الفنون.

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- جازيه صلاح الدين زعتر، اتجاهات معاصرة في الأداء، أصول التنظيم والإدارة، الطبعة الثانية (القاهرة مكتبة عين شمس، 1998)، ص89.
- 2- سمير محمد عبدالوهاب، إدارة الموارد البشرية (القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2000)، ص6.
- 3- د. صلاح الدين عبدالباقي، علي عبدالهادي مسلم، د. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، الاسكندرية، ألبكس لتكنولوجيا المعلومات، ص9.
- 4- د. مازن فارس رشيد، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، السعودية، مكتبة العبيكان، 2001، ص13.
- 5- د. صلاح الدين عبدالباقي، د. علي عبدالهادي مسلم، د. راوية حسن، مرجع سبق ذكره، ص23.
- 6- د. فيصل حسونه، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008، ص13.
- 7- عامر بن سعيد علي عاطف اليافعي (أثر جودة التدريب على معدلات الأداء في المؤسسات الخدمية)، رسالة ماجستير، معهد الإنتاجية والجودة، الإسكندرية، 2009.
- 8- عمر وصفي عليلي، المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة (وجهة نظر)، دار وائل للنشر، عمان، 2000م، ص24.

- 9- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، عمان: دار جرير، 2007م، ص23.
- 10- د. قاسم نايف علون المحيوي، مرجع سبق ذكره، ص25.
- 11- صالح ناصر عليمات، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، سنة 2004م، ص18-19.
- 12- خالد سعد عبدالعزيز، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، الرياض، ردمك، سنة 1997م، ص72.
- 13- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة، ومتطلبات الإيزو 9001: 2000، ليبيا، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2005، ص97-98.
- 14- علي أحمد ثاني، إدارة الجودة الشاملة - مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي، 2003.
- 15- علي حمد المطاعني، درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي الخاص، ص35.
- 16- محمد الصيرفي، الجودة الشاملة TQM طريقك للحصول على الأيزو، القاهرة، 2004.
- 17- عبدالله محمد، رسالة مقدمة للأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري لاستكمال درجة الماجستير، ص58.
- 18- محمد عبدالغني حسن هلال، (مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب - تطبيقات iso 9000 في التعليم والتدريب).
- 19- د. عبدالحميد عبدالفتاح المغربي، الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، جمهورية مصر العربية، المكتبة العصرية، 2007.