



The role in Total Quality management in Improve management Psychological guide

Hassanin.H.Hatef^{*a}

a Al Muthana University/ Department of Internal Department Affair.

Abstract

The research included the cognitive aspects of Total Quality Management due to its role in improving performance. This research aimed to the extent of the impact of the principles of Total Quality Management as a basis for improving the performance of the psychological counsellor and its effect on students in universities (Al-Muthanna University as a model). The research problem was represented in the extent of university administrations' commitment to applying the principles of Total Quality Management and the extent of its impact on the performance of the psychological counsellor due to the importance of this activity in increasing students' awareness of the practices and behaviours that the student must possess. The research was based on a main hypothesis from which five hypotheses branched out, including research objectives. The researcher utilized the descriptive analytical method using the SPSS program, as a questionnaire was designed for this purpose, distributed to a sample of (250) students from Al-Muthanna University students, consisting of (40) items according to the intentional sample method. The research results indicated a statistically significant relationship between the principles of Total Quality Management and improving the performance of the psychological counsellor at the university. The research reached several conclusions, the most important of which are: (It was found that the principles of total quality management have gained high importance as an approach to improving the performance of the psychological counsellor for employees at Al-Muthanna University according to the students' trends) and a number of recommendations. The most significant factors are:) Universities and institutes that adopt the principles of total quality management to improve the performance of the psychological counsellor).

Information

Received: 30/12/2025

Revised: 19/1/2025

Accepted: 23/1/2025

Published: 31/1/2025

Keywords:

Total Quality Management
Improving Psychological
Performance

دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المرشد النفسي: جامعة المثنى انموذجا

حسنين حسين هاتف^{*a}

a جامعة المثنى/ قسم شؤون الأقسام الداخلية.

الملخص

تضمن البحث الجوانب المعرفية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة لما لها من دور في تحسين الأداء حيث هدف البحث إلى مدى تأثير مبادئ ادارة الجودة الشاملة باعتبارها مرتكزاً لتحسين أداء المرشد النفسي وتأثيره على الطلبة في الجامعات (جامعة المثنى نموذجاً). و تمثلت مشكلة البحث في مدى التزام إدارات الجامعات بتطبيقها لمبادئ ادارة الجودة الشاملة ومدى تأثيرها على أداء المرشد النفسي لما لهذا النشاط من أهمية في ازدياد وعي الطلبة حول الممارسات والسلوكيات التي على الطالب ان يتحلى بها ، وكان منطلق البحث من فرضية رئيسة تتفرع منها خمس فرضيات متضمنة أهداف بحث، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج SPSS، إذ صممت استبانة لهذا الغرض، وزعت على عينة قوامها (250) طالباً من طلبة جامعة المثنى، تتكون من (40) مفردة وفق أسلوب العينة العمدية. وقد أشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مبادئ ادارة الجودة الشاملة وتحسين أداء المرشد النفسي في الجامعة , وتوصل البحث الى عدد من الاستنتاجات اهمها(تبين أن مبادئ ادارة الجودة الشاملة قد اكتسبت أهمية عالية كمدخل لتحسين أداء المرشد النفسي للعاملين في جامعة المثنى وفقاً لاتجاهات الطلبة) وعدد من التوصيات اهمها(اعتماد الجامعات والمعاهد مبادئ ادارة الجودة الشاملة لتحسين أداء المرشد النفسي).

الكلمات المفتاحية: ادارة الجودة الشاملة , تحسين الاداء النفسي.

* Corresponding author: E-mail addresses: Hussnen.hssein@edu.iq.

المقدمة:

المرشد النفسي مرتكزاً مهماً من مرتكزات الجامعة التي تسعى دوماً لتذليل الصعاب امام الطلبة لديها وذلك من خلال توفير أفضل الاجواء النفسية لينعكس ذلك ايجابياً على المستوى العلمي ، لذا تبرز أهمية هذا البحث من خلال ما يأتي:

- 1- الدور المهم الذي يلعبه في رفع المستوى العلمي للطلبة من خلال تأمين النصائح الضرورية اللازمة التي يقدمها المرشد النفسي.
- 2- إن أي تحسين يطرأ على أداء الأفراد القائمين على الارشاد النفسي فانه سيساهم مساهمة كبيرة في تعزيز ودعم الروح المعنوية التي يحتاجها الطلبة من خلال توفير الأجواء الملائمة سواء كانت من أجل توفير أجواء دراسة ومذاكرة ملائمة.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- عرض ماهية مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعات وخاصة في جامعة المثنى قيد البحث
- إمكانية استيعاب إدارة الجامعة والطلبة فيها لهذه المبادئ بهدف تحسين أداء المرشد النفسي مما يعني قدرة الإدارة على الوفاء بمتطلبات الطلبة بالشكل الذي يتفق مع تطلعاتهم ويحقق الرضا التام لهم.
- تقديم المقترحات والتوصيات العملية التي تستند الى نتائج هذا البحث لمتخذي القرار في الجامعة التي تسهم في تعزيز اثر تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المرشد النفسي .

مصطلحات البحث

لعل موضوعات الجودة و الإرشاد النفسي متنوعة و متعددة المفاهيم و هي كثيرة ولكل منها دوره المحدد و لكن سوف يتم التعرض لبعض المفاهيم الخاصة و المهمة في موضوع بحثي هذا.

الاطار النظري**اولاً. إدارة الجودة الشاملة**

التغيرات المتلاحقة أدت إلى إهتمام المنظمات التي تعنى بتقديم وتطوير الخدمات للسعي للوصول الى جودة بالشكل الصحيح وتقليل الوقت اللازم حتى تتحقق الجودة، وبالتالي خلق بيئة تحافظ على التطوير المستمر وكذلك الإلتقان وتشجيع العمل الجماعي . وتجدر الإشارة إلى أن مفهوم الجودة الشاملة هو من المفاهيم الإدارية المهمة والتي هدفها تطوير أداء المنظمات من خلال الاستجابة لمتطلبات العميل في أسرع وقت وبأقل تكلفة ، وبالتالي زيادة الكفاءة وتحقيق الجودة الشاملة.

كما وإن مصطلح الأداء أصبح من أكثر المفاهيم الضرورية في المنظمات الخدمية إذ يرتكز على مدى مساهمة الفرد في تحقيق أهدافها من خلال درجة إتقان مهام وظيفته، كما أن مسألة تحسين الأداء لها ضرورة خاصة في ظل التغيرات المتسارعة ، ومما لا شك فيه أن إدماج مبادئ وأساليب إدارة الجودة الشاملة ضمن أنشطة المنظمة في عملية التحسين المستمر للأداء، حيث أن تضافر وتكامل الجهود من أجل الاستخدام الكفء للموارد يساهم في تحسين الأداء وبالتالي تحقيق المطلوب على المدى الطويل .

من المفاهيم التي تحظى بأهمية كبرى في سير عمل الجامعات مفهوم الأداء وذلك حيث يمثل الدافع الرئيس والأساسي لاستمرار وبقاء و أية جامعة، كما وانه العامل الذي يسهم إسهاماً كبيراً لماله من دور في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو الاستمرارية و البقاء. كما إن أداء المرشد النفسي يؤثر على أداء الجامعة لأنه يؤثر على في كيفية عمل وتفكير الإدارة، ويعد ذو فائدة كبيرة لأنه يركز على الأولويات التنافسية للجامعات مما يجعل الإدارة تترك غاياتها وماهي المجالات التي تمثل نشاطاتها وما الخدمات التي تقدمها ومن هم المنتفعون بها. ولغرض المساعدة على توفير البيئة النفسية الطبيعية الجيدة وتنمية الجوانب الايجابية في شخصية الطلبة ومعالجة النواحي السلبية ان وجدت في سبيل توفير افضل الظروف المثالية الممكنة التي تساعد الطلبة على المضي قدما في تحقيق طموحاتهم الدراسية والمستقبلية لذا تحتم الارتقاء بأداء المرشد النفسي كضرورة للبقاء والاستمرار. فعلى المرشد تعزيز مكانته من خلال استخدام مبادئ ادارة الجودة الشاملة لبلوغ ذلك وما تنتهجه من سبل لتحسينه . إن خدمة التوجيه و الإرشاد ، فهناك العديد من المستويات و الفئات الاجتماعية ، التي يمكن أن تقدم فيها تلك الخدمات ، سواء كان ذلك على صعيد المدارس للشباب الطلاب، أو الفئات الأخرى من الراشدين كالأباء و الأمهات ، عبر مراكزهم و منازلهم ، أو مؤسساتهم المختلفة.

أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة ما هي إلا الأساس الذي انطلقت منه عملية تقييم أداء الموظفين الذي يتجلى في أهمية تحسين الأداء للمرشد النفسي و تحقيق الاستقرار النفسي للطلاب من أجل تحقيق أداء متميز.

ومن أجل زيادة الفهم الجيد لهذا الموضوع رتبنا ان تتمحور بحثنا حول إدارة الجودة الشاملة و مدى تأثيره على أداء المرشد النفسي في الجامعة من أجل خلق أداء متميز على جميع المستويات .

اشكالية البحث

من خلال ما تطرقنا له فيما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث كالتالي :

- 1.* كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على أداء المرشد النفسي ؟
- 2.و يفرع عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات، تتمثل في :
- 3.* ما المقصود بإدارة الجودة الشاملة؟ و ما هي مبادئها ؟
- 4.* ما المقصود بالأداء ؟ و ما هي أهميته ؟
- 5.* إلى أي مدى تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المرشد النفسي؟

حيث يعد المرشد النفسي مرتكزاً مهماً من مرتكزات الجامعة والتي تسعى اليها لتذليل الصعاب امام الطلبة وذلك من خلال توفير الارشادات لينعكس ذلك ايجابياً على المستوى العلمي لهم لذا تبرز أهمية هذا البحث من أهمية المرشد النفسي لما له من دور مهم في حل مشاكل الطلبة للطلبة.

أهمية البحث

تتعلق أهمية البحث الحالي من مسألة بتوفير أجواء نفسية مناسبة لطالبي العلم والمعرفة الموجودين على مقاعد الدراسة لتلقي العلم الذي يطمحون الى تحصيله، فانه من الضروري توفير جو ملائم لهم والتي تتمثل بالدعم النفسي ، وتعد وظيفة ومهام

1- مفهوم الجودة

ذات الكفاءة العالية ، في حين عرفه (Jean & millraces 2000:217)، إنها عبارة عن نظام الإدارة الذي يعتمد على الموارد البشرية، والذي يسعى إلى التحسين المستمر في خدمة العميل بأقل تكلفة.. اما (Tunks 1992:13) فيشير الى انها التزام وإشراك لكل من الإدارة والطلبة للقيام بالعمل من اجل تحقيق توقعات المستهلك أو تجاوز تلك التوقعات.

5- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

إن لإدارة الجودة الشاملة أهمية في المنظمات و تكمن هذه الأهمية فيما يلي:

- زيادة الإنتاجية و تخفيض التكلفة.
- تحقيق رضا العميل، و تقديم أحسن و أفضل المنتجات للعميل.
- تحسين عملية الإتصال بين مختلف المستويات، و تنمية شعور بوحدة المجموعة و زيادة الثقة بين الأفراد .
- تحسين في السمعة الطيبة للمنظمة في نظر عملائها.
- تغيير في سلوكيات الأفراد العاملين في المنظمة تجاهها.
- تمكين العاملين من القيام بعملية مراجعة و تقييم للأداء بشكل مستمر .

6-مبادئ إدارة الجودة الشاملة

يرى (أبو زيادة، 2011:884) تتنوع المبادئ التي تقوم عليها منهجية إدارة الجودة الشاملة، ويمكن إرجاع هذا التنوع إلى بيئة العمل الجامعات الداخلية والخارجية والثقافية التي أجريت فيها الدراسات، وتتمثل المبادئ بالآتي:

ا- دعم الإدارة العليا:

يرى (Slack, et al, 2010:605) إن تكون الإدارة العليا قادرة على فهم الواقع العلمي للجودة والسيطرة على مبادئ وتقنيات الجودة لبقية أجزاء الجامعة لا يتم ذلك الا بإسناد الإدارة العليا فيكون عماها ابعد من مجرد تخصيص موارد البرنامج كأن تضع الأسبقيات لعموم الجامعة وتبدا الالتزام بالتطبيق .

ب- التعليم والتدريب:

يعد (الطائي، عبد الحمزة 2007:181). التعليم والتدريب مدخل من مداخل الجودة الشاملة لان التدريب يحقق الإنجاز الأمثل فانه يحتل أهمية متميزة من الأنشطة المصممة لتعزيز معرفة الأفراد بما يتواصل بوظائف الطلبة ومهاراتهم.

ج- التركيز على الزبون:

إن جوهر مفهوم مبادئ ادارة الجودة الشاملة التركيز على الزبون ويجب هنا الأخذ بنظر الاعتبار إن ما يفكر به الزبون هو جودة المنتجات وليس ما يفكر به نحن. كما وينبغي للجامعات أن تحتفظ بزبائنها(الطلبة) ، (Luburic,2014:68)

د- التحسين المستمر:

يتفق فلاسفة الجودة الثلاث (ديمنج وكروسبي وجوران) على اعتقاد إن عملية الجودة غير منتهية حيث يؤكد (ديمنج) على ضرورة إعادة خطواته الأربعة عشر مرة بعد مرة من أجل تحسين نظام مبادئ ادارة الجودة الشاملة وتأتي النقطة الرابعة عشر والأخيرة في برنامج (كروسبي) لتنفيذ الجودة الشاملة لتنفيذ الخطوات الثلاثة عشر الأولى في عملية متواصلة ما تلبث أن تصل إلى نهايتها حتى تبدأ من جديد. أما (جوران) ضمن ثلاثيته الشهيرة يؤكد على استمرارية حلقة التخطيط والرقابة وتحسين الجودة (السيد، وبلل، 2015: 20).

من مفاهيم الجودة التي يراها الباحثون (Guys 1997:54)، يرى بأنها تحديد درجة رضا الزبون ومستوى الإشباع الذي حققه المنتج ومتطلباته وتوقعاته وبما يضمن الاستمرار في البقاء والامتنياز والقدرة على المنافسة. (Juran 1983:15)إنها مدى ملائمة المنتج للاستعمال (James 1991:47)) القدرة على إرضاء العملاء تلبية للحاجات عند وقت الشراء وأثناء الاستخدام وعند اقل تكلفة بما يقلل من الخسارة وزيادة المقدرة على المنافسة (Fisher 1992:49) إنها درجة التآلق والتميز وكون الأداء ممتازا ويعني كون خصائصها او بعض خصائص المنتج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور الجامعة أو الزبون كما إنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار

2-أهمية الجودة:

تعد الجودة من بين الاهتمامات الكبرى للمنظمات ، خاصة مع ظروف التي تعيشها والتي إستوجبت عليها تأقلم و تكيف =، الذين أصبحت الجودة هي العامل المحرك لسلوكهم بدل الأسعار، و هذا ما يعكس أهمية الجودة لدى المؤسسة و المستهلك على حد سواء، و التي سنتعرف عليها فيما يلي :

- تلبية حاجات و رغبات الاعضاء و المستهلكين و كسب ثقتهم و رضاهم .
- تحسين سمعة المنظمة في الاسواق .
- جذب أكبر عدد من المستهلكين و العملاء .
- زيادة التحسين المستمر يساعد في تحسين أداء العاملين
- تخفيض تكاليف الجودة يساهم في تحقيق رضا العملاء
- إدارة الجودة الشاملة تساهم بشكل كبير في تحسين أداء العاملين الذي بدوره يساعد في تحقيق أهداف المنظمة.

3- أهداف الجودة

يرى (علوان،2005:103) هناك نوعان من اهداف الجودة هما:

- ا- أهداف تحسين الجودة: هي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية اكبر.
- ب- أهداف تخدم ضبط الجودة: وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب الجامعة في المحافظة عليها، وهي تصاغ على مستوى الجامعة ككل وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبائن.

4-مفهوم إدارة الجودة الشاملة

الجودة كما هي في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية او القيمة و لكن بشأن ادارة الجودة الشاملةTQM لا يوجد ثمة تعريف متفق عليه و ذو قبول عام لدى المفكرين و الباحثين الا ان هناك بعض التعاريف التي اظهرت تصور عام لمفهوم ادارة الجودة الشاملة فمثلا كانت اول محاولة لوضع تعريف لمفهوم ادارة الجودة الشاملة من قبل منظمة الجودة البريطانية BQA حيث عرفت TQM على انها الفلسفة الادارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك و كذلك تحقيق الاهداف امعا.

عرف (Jabloski 1991:4) مبادئ ادارة الجودة الشاملة انها مظهر تعاوني لأداء عمل ما يعتمد على مواهب وقدرات الطلبة من اجل التحسين المستمر للجودة ومن خلال فرق العمل

• الوظيفة: بما تتصف به من متطلبات أو تحديات، وما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه.

4. تقويم الأداء

يرى (جهاد، 1980:12) انه لكي تمارس الجامعة العملية الإدارية التي ينبغي لها، فلا بد لها من عملية تتخللها بعض الصعوبات الأساسية والتي تتمثل بتحديد المعايير لاكتشاف الأداء الجيد وغير الجيد وتحديد أداء الطلبة ومدى مسؤوليتهم عن هذا الأداء داخل الجامعة، و خلال عملية تقويم الأداء ستتمكن الجامعة من الوصول إلى حكم دقيق عن صحة السياسات التي تتبناها وعن مدى تحقيقها لأهدافها المرسومة. ولذلك فإن تقويم الأداء يكون عمله منصب على قياس أنشطة الطلبة وفاعليتهم لتحسين كفاءتهم فلا يكون مقتصرًا على أنشطة إنتاجية ومالية فقط بل يشمل يساهم أيضاً في النشاط الاجتماعي في البيئة المحيطة وتحسين مستوى الأعمال من الناحية الاجتماعية والعلمية.

5. اجراءات تحسين الأداء

إن هدف مقاييس الأداء هو تحسين الأداء من خلال الاجراءات التالية :

- الاتصالات المباشرة: إن الاتصالات بين الباحثين والطلبة لها اهمية في تحسين الأداء، ولا بد من تحديد مستوى الاتصال وأسلوبه وأنماطه المناسبة .
- تحديد الأسباب الرئيسة لمشاكل الأداء: في أداء الطلبة لا بد من تحديد أسباب الانحراف عن الأداء المعياري، إذ إن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والطلبة .
- تطوير خطة العمل للوصول للحلول: للتقليل من مشاكل الأداء ووضع الحلول لها لا بد من خطة تمثل العمل اللازمة وذلك بالتعاون بين الإدارة والطلبة والاستشاريين الاخصائيين في مجال تطوير وتحسين الأداء. (غنية، وردة، 2011:4).

6. العوامل المؤثرة على الأداء

يعد (بن شلوية وشرفي، 2013:13-14).العوامل الخاضعة لتحكم الجامعة والمتمثلة في المهارات و التحفيز هي العوامل المؤثرة على الأداء هي ترابط العوامل الداخلية فيما بينها وتأثرها أيضا بعوامل أو متغيرات المحيط الخارجي فتحكم الجامعة في عواملها الداخلية له حدوده ألا في بعض الحالات التي تتمكن الجامعة من التحكم الكلي في بعض متغيراتها اتجاه هذه العوامل وهو تعظيم تأثيراتها الإيجابية وتخفيض تأثيراتها السلبية وهناك عوامل غير الخاضعة لتحكم الجامعة تتمثل في مجموعة من المتغيرات والقيود التي لا تسطيع الجامعة التحكم فيها فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي له تأثير كبير في الأداء، والتخفيف في التأثير السلبي للمحيط في الأداء يكون بالتأقلم بسرعة ويمكن تقسيم هذه العوامل حسب المعايير الطبيعية إلى عوامل اقتصادية وعوامل اجتماعية وعوامل تكنولوجية وعوامل سياسية وقانونية.

ثالثا. المرشد النفسي

1. مفهوم المرشد النفسي

المرشد النفسي هو الشخص المؤهل المعد والمدرّب للعمل في مجالات الإرشاد المختلفة، الإنمائي والوقائي والعلاجي حيث يقدم خدماته الإرشادية من خلال علاقة رسمية مهنية

هـ- اتخاذ القرارات المبنية على أساس الحقائق:

يرى (العزاوي، 2005:62) أن اعتماد مبدأ اتخاذ القرارات على البيانات الصحيحة والموثوقة يمثل أحد المكونات التي تركز عليها مبادئ ادارة الجودة الشاملة ويتطلب تطبيقه الاعتماد على تقنيات وموارد تهيئة القنوات لتمكين الطلبة وايصال ما يملكونه من معلومات وتحديث عن الحقائق التي يجب أن تصل للاستفادة منها في تحقيق الجودة.

ثانيا. الأداء

من المفاهيم التي تتبناها الإدارات مفهوم الأداء وتعتبرها كمؤشر في اتخاذ العديد من القرارات الهامة وعلى كل المستويات التنظيمية لكل أنواع الجامعات اذ يحدد مدى الابتعاد و الاقتراب عن تحقيق الهدف المرسوم ومدى تنفيذ الخطط الموضوعة لكل أنواع الجامعات لان مخرجاته قد تكون ذات اثار ضارة للجامعة أو قد تعزز مكانة الجامعة في بقائها.

ومن بعض المفاهيم التي اوردها الباحثون حول الأداء حيث يرى (حيدرة 2002:2) ان الاداء هو فعل يشير إلى مجموعة من المراحل والعمليات وليس النتيجة التي تظهر في وقت من الزمن .اما حسن (2000:215) فيرى بأنه تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة بينما PLorino (1991:50). فقد عرف الاداء على انه القدرة على الإنتاج بفعالية (استهلاك القليل من الموارد) للسلع والخدمات التي تستجيب لطلب(السوق، بما يسمح بتحقيق فائض لتحريك النظام الاقتصادي) .

1. مفهوم الأداء

يحتل الأداء في أي كانت منظمة مكانة باعتباره الناتج النهائي لجميع النشاطات، وذلك لأن المنظمات تكون أكثر إستقرارا وبقاءً حين يكون أداء العاملين متميزا . لذلك نجد القائمين عن التنظيمات يبدون إهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه المنظمات ، وذلك بسبب أن الأداء لا يعد إنعكاسا لامكانيات الفرد و دافعيته فحسب، وإنما يعكس أيضا أداء هذه المنظمات و درجة فاعليتها كذلك.

2. أهمية الأداء

يرى (كروو 2024:16) ان الأداء مقياسا لقدرة الافراد على أداء العمل في الحاضر، و كذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل. كما ويجب على الافراد العاملين ان يولون الإهتمام بأدائهم لعملهم لإرتباط ذلك بما يتقاضاه من اجر مقابل هذا الأداء، و ذلك بشرط توافر المقومات اللازمة ويرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بالحاجات الأساسية له، و هي الحاجات إلى ان ينعم بالإستقرار في عمله و إثبات ذاته .

نستنتج مما سبق أن تحقيق الفرد لأهداف المنظمة و إهتمامه بأدائه و برفع مستواه ينعكس عليه و سوف يمكنه من تحقيق عددا من الأهداف المرتبطة بيه

3. عناصر الأداء

تتمثل عناصر لأداء من خلال ما يأتي (Seley, 1976:39):

- الموقف: ما تتصف به البيئة التنظيمية من مناخ عمل وإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.
- الموظف: بكل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

التوجيه و الإرشاد النفسي للفرد ، حيث يتضمن الخدمات المقدمة في المراحل التعليمية الثلاثة الابتدائية ، المتوسطة ، الثانوية ، مغطياً الخدمات التي تشملها برامج التوجيه النفسي في المدارس ، وذلك بهدف مساعدتهم على التكيف و التوافق المدرسي من أجل رفع كفاءتهم التعليمية و حل مشكلاتهم الشخصية و الاجتماعية و التربوية و المهنية عمر ، (138 : 1999)

4. ابعاد المرشد النفسي

- هناك ادوار عدة للمرشد النفسي في المؤسسات النفسية والتعليمية نلخص منها ما يأتي: (القيسي 22، 2008)،
- البعد النفسي التي تساعد الطالب في التغلب على الصعوبات النفسية. وتعزيز السلوكيات الايجابية والقيم الاجتماعية بين الطلبة والمسؤولين في الكلية ومساعدة الطلبة الجدد على التكيف مع الجو الأكاديمي. والمساعدة على اختيار مهنة المستقبل.
- البعد الإنمائي والوقائي والعلاجي الذي يدخل في برامج الأزمات والمواقف الطارئة ولكن في دور الرعاية يركز أكثر على الجانب الوقائي والجانب الإنمائي.
- البعد الأكاديمي المتمثل بالمسؤولين في المدارس والجامعات ويساعدهم على فهم أفضل السبل في مواجهة الضغوط والأزمات النفسية والاجتماعية وذلك من خلال أنشطة وبرامج وفعاليات ومن خلال مشاريع مبرمجة.

الجانب العملي

يتناول هذا الفصل عرض لخصائص عينة الدراسة، وتحليل النتائج، والاجابة عن الأسئلة باستخدام الطرق الإحصائية والمحددة في منهجية البحث، كما تم استخدام برنامج الحزمة الاحصائية لتحليل الإحصائي على البيانات التي تم تجميعها من البيانات من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على افراد العينة. عينة البحث التحليل حيث تم اختيار طلبة جامعة المثلى والتي تمكن الباحث من الوصول لهم وأبدوا الرغبة في الإجابة على الاستبانة وقد تم توزيع الاستبانة على المتواجدين الراغبين في الإجابة على الاستبانة فقط، إذ تم توزيع (250) استبانة على الطلبة في جامعة المثلى تم استرجاع (72) فقط، حيث كان الفاقد (33) استبانة كما تم استبعاد (7) استبانة لعدم صلاحيتهم للتحليل الاستبانة الموزعة.

تحليل اراء العينة المبحوثة لمتغير مبادئ إدارة الجودة الشاملة

لا شك أن الالتزام بمهام الارشاد النفسي يتطلب من المؤسسات التربوية ان تطور لغة الحوار لدى الأفراد من خلال تربيتهم عليها وعلى التمسك بها، وكيف تزودهم بالمعارف والاتجاهات والسلوكيات المحققة لها، ليألفوا لغة الحوار واكتساب القدرة على إدارته وكيفية التعامل مع الرأى المخالف وكيفية تقريب وجهات النظر وغيرها من متطلبات الحوار، و يعد الحوار مطلب ضروري لتحقيق الاهداف التي تعتمد التفاعل والتآلف بين أفراد المجتمع، لاسيما الحوار الهادف البناء الذي يؤدي إلى التعاون والتماسك الاجتماعي، وتصحيح الأفكار الخاطئة والمتطرفة، وبما يحقق الأمن الفكري، وكلها متطلبات لازمة للاستقرار ودعم الولاء والانتماء للمجتمع كل ذلك يمكن تحسينه

لمساعدة الطلبة في تحقيق أقصى مستويات النمو التي تسمح بها امكاناتهم وفق تخطيط منظم وهادف. (السفاسفة: 2005، 102) اما تعريف الجمعية الأمريكية لعلم النفس 1981 : فهي عملية يقوم بها متخصص في علم النفس الإرشادي وفق أسس نمو السلوك الإنساني خلال مراحل النمو لتنمية الجوانب الايجابية في شخصية الفرد وتوجيهها لتحقيق التوافق النفسي خلال النمو (APA,1981)

بدأت حركة التوجيه النفسي منذ عام 1896 حين تم إنشاء أول عيادة نفسية في بنسلفانيا لأمركية وبدأت بعلاج التلاميذ المتأخرين دراسياً ثم امتد نشاطها ليشمل حالات التخلف العقلي واضطرابات الكلام كما اهتمت بالتوجيه المهني وكانت تلك العيادة نواة للكثير من العيادات النفسية التي انتشرت في أرجاء الولايات المتحدة فيما بعد لكل مجال من المجالات المهنية مجموعة من الأسس والمسلمات التي تركز عليها أساليب وطرق الممارسة الفلسفية والنفسية (الرشيدي، السهل، 2000، 29).

2. طرق الإرشاد النفسي

تشير طرق الإرشاد إلى الطرق العامة التي يمكن إتباعها عند استخدام أكثر من نظرية إرشادية فإن أساليب الإرشاد تعني العمليات الفنية او التخصصية التي تتنوع في نظرية معينة أي التي ترتبط دون سواها. فان تحقيق غاية الإرشاد النفسي وأهدافه في الممارسة الإرشادية تقوم على طرق واستراتيجيات منوعة فيما يخص طرق الإرشاد النفسي يجدر التمييز بين (طرق الإرشاد) و(أساليب الإرشاد)،

إذا أخذنا تعدد نظرة علماء النفس إلى طرق الإرشاد يمكننا أن نقسم طرق الإرشاد حسب معيارين:

المعيار الأول : عدد الأفراد المشاركين، الجلسة الإرشادية.

المعيار الثاني : دور المرشد والمسترشد في العملية الإرشادية.

- حسب المعيار الأول فان هناك طريقتين هما :

أ. الإرشاد الجمعي : وتعني وجود أكثر من مسترشد في جلسة واحدة مع المرشد ،هناك بعض المشكلات السلوكية التي يتطلب حلها وجود أكثر من شخص في مواقف تفاعلية تحت إشراف وبمشاركة مجموعة من المسترشدين .

ب. الإرشاد الفردي : بمعنى ان العملية الإرشادية تضم المرشد ومسترشد واحد فقط ،وهذه الطريقة هي الأساس في معظم برامج الإرشاد وكثير ما تكون هي الطريقة الوحيدة لاعتبارات تتعلق بالسرية او بظروف خاصة سواء المرشد او المسترشد.

- أما حسب المعيار الثاني فان طرق الإرشاد تضيف أيضا تحت طريقتين :

أ. الإرشاد غير المباشر : ان المسترشد يكون أكثر ايجابية ومشاركة بينما يكون دور المرشد تشجيع المسترشد وتهيئة كل ما يتيح له الفرصة للقيام بدوره الايجابي ،

ب. الإرشاد المباشر : هو الإرشاد المبكر او الموجه ويسمى أحيانا بالإرشاد المتمركز حول الحقيقة ويكون فيه المرشد أكثر ايجابية ويقدم المساعدة المباشرة للمسترشد والنصح المباشر والحلول الجاهدة (السهل، الرشيدي 48-46: 2000)

3. التوجيه و الإرشاد النفسي:

عينة البحث

البحث على عينة استطلاعية (250) طالب تكونت العينة الفعلية من عينة وطالبة من الطلبة

أداة البحث

كانت معاملات الارتباط بين كل مجال والأوزان النسبية والرتب لمجالات استبانة دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء المرشد النفسي . للمقياس، كما هو مبين في الجدول الآتي:

اذا تمت الاستعانة بمبادئ ادارة الجودة الشاملة كونها المرتكز لتحسين اداء المرشد النفسي الذي له الدور الكبير في التفاعل بين الطلبة في الجامعات .

محددات البحث

يتحدد دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة للبحث لجامعة المثنى للفصل الدراسي الأول للعام الدراسي 2021-2022، وبالمنهج الوصفي، وصدق وثبات الأدوات المستخدمة إعداد الباحث، وبأساليب الإحصائية المستخدمة، وهي: النسبة المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار تحليل التباين، واختبار لمعرفة الفروق الفردية .

جدول (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية ومجالات استبانة دور مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء المرشد النفسي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	المتغير
2	540.	3.69	دعم الادارة العليا
3	70.7	883.	التحسين المستمر
1	50.6	07.4	التركيز على الزبون
4	0.85	3.79	التعليم والتدريب
5	280.	383.	اتخاذ القرارات

والتدريب) على متوسط حسابي (3.79) وانحراف معياري (0.85) ، والمتغير اتخاذ القرارات على متوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.82) . وقد تبين من الجدول ان التركيز على الزبون قد حاز على الاهمية الاولى ويعزى ذلك الى اهتمام الجامعة

اظهرت النتائج ان المتغير (دعم الادارة العليا) حصل على متوسط حسابي بلغ (3.69) على متوسط حسابي وانحراف معياري (0.45)، كما حصل المتغير (التحسين المستمر) على (3.88) ، وانحراف معياري على (0.77) ، وحصل المتغير (التركيز على الزبون) على متوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.65) ، وحصل المتغير (التعليم

جدول (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمجالات الاستبانة دور مبادئ الجودة الشاملة في تحسين اداء المرشد النفسي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال
2	10.7	3.88	البعد النفسي
1	710.	3.90	البعد الانمائي
3	80.6	3.89	البعد الاكاديمي

بالنسبة الى البعد الانمائي قد احتل المرتبة الاولى بالنسبة للأهمية النسبية تليها البعد النفسي ثم البعد الاكاديمي مما يدل على ان الجامعة تسعى الى ايجاد أساليب جديدة لكيفية التعامل مع الطلبة في تطوير قابلياتهم النفسية من خلال تحسين

يتبين من الجدول اعلاه ان متغير (البعد النفسي) متوسطه الحسابي (3.88) ، وانحرافه المعياري (0.71)، واما المتغير (البعد الانمائي) المتوسط الحسابي له (3.90) والانحراف المعياري (0.71) ، حصل المتغير (البعد الاكاديمي) على متوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.68) . ويتبين ان الاهمية

جدول (3) نتائج تحليل التباين الثنائي لأثر مبادئ الجودة الشاملة وابعاد المرشد النفسي

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مبادئ الجودة الشاملة	24.1	2	2.323	4.039	0.019
ابعاد المرشد النفسي	211.	2		3.73	0.159
مبادئ الجودة- ابعاد المرشد النفسي	0.01	2	1.363	358.1	غير دالة إحصائياً
الخطأ	8.66	35	0.25		
المجموع	416	40			

واخيرا تظهر الجداول أن هناك أثر ذا دالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة الشاملة من دعم الادارة العليا والتحسين

يشير الجدول اعلاه الى الفروق هي لصالح المتغير الحاصل على أعلى متوسط حسابي.

3. تنفيذ البرامج الإرشادية لتنمية روح التسامح بين الطلبة
4. ايجاد الالتزام لدى الإدارة العليا في الجامعة بالتغيير وتفعيل مبادئ ادارة الجودة الشاملة. من أجل الارتقاء بأداء المرشد النفسي في الجامعة.
5. العمل على تذليل المعوقات التي تمكن أن تحول دون تطبيق عمل المرشد النفسي .
6. اعتماد الجامعات والمعاهد مبادئ ادارة الجودة الشاملة لتحسين اداء المرشد النفسي.

المصادر

- أبو زيادة، محمد (2011)، "أثر تطبيق مفهوم مبادئ ادارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي"، الأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية، مجلة النجاح للأبحاث، مجلد 25 (4)، أريحا، فلسطين.
- اشنون، صلاح، علا أحمد (2001)، "تقييم الأداء الاستراتيجي"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
- بن شلوية، كاملية وشرفي، أمال، (2013)، "الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي في المؤسسات العمومية" رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- جابولنسكي، جوزيف، (1998)، "تطبيق إدارة الجودة الشاملة" نظرة عامة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجزء الثاني، ط1، دار بمبك للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- جهاد، فليح حسين، (1980)، "تقويم الأداء للأنشطة الإنتاجية"، ط1، بغداد، العراق
- حربي، منير عبد الله، (1998)، "تطوير الأداء الجامعي بالدراسات العليا في ضوء مفهوم الجودة الشاملة" مجلة التربية المعاصرة، العدد، 15 القاهرة، مصر.
- حسن، ماجدة محسن، (2001)، "متطلبات تطوير فاعلية نظام تقييم الأداء الصناعي في الشركة الوطنية لصناعات الاثاث المنزلي: دراسة حالة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل العراق.
- خنشور، جمال، (1979)، "التقييم الاقتصادي في وحدة دبوش مراد لإنتاج المشروبات الغازية والعصير خلال عامي 1984-1985" جامعة بتانة، الأردن.
- الخياط، زهراء صالح، (2005)، "متطلبات مبادئ ادارة الجودة الشاملة والمرشد النفسي للمصارف"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- الدرادكة، والشبلي(2002)، "الجودة في الجامعات الحديثة" ط 2، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الرشدي، بشير صالح و السهل، راشد علي(2000)، (مقدمة في الإرشاد النفسي، ط1، مطبعة الفلاح.
- السفاسفة، محمد إبراهيم(2005)، "إدراك المرشدين النفسيين لأهمية العمل " معهد العلوم الاقتصادية , الجزائر
- السيد، بهجت عثمان وبلل، صديق، (2015) "الدور الوسيط لنظم مبادئ ادارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة بين جودة الخدمة والمرشد النفسي في المؤسسات الخدمية"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

المستمر التركيز على الزبون والتعليم والتدريب واتخاذ القرارات في تحسين اداء المرشد النفسي والمتمثلة في جامعة المثنى، حيث حصلت جميع مجالات البحث على درجة أهمية كبيرة .

الاستنتاجات والتوصيات

❖ الاستنتاجات

أظهرت نتائج مستوى المتوسطات الحسابية لفرق ارت مجالات إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر وحدة التحليل أنها كانت مرتفعة. فقد جاء مجال التركيز على الزبون بالمرتبة الأولى، في حين جاء مجال اتخاذ القرارات بالمرتبة الأخيرة. وهذا يدل على اهتمام الجامعة في على تنفيذ الاستراتيجيات والخطط المرسومة من خلال وضع تعليمات واضحة لتحسين اداء المرشد النفسي في الجامعة، كما يدل على حرص الإدارة على تحسين الأداء وتطوير آليات العمل بهدف تحقيق أفضل خدمة مقدمة للطلبة.

بعد اجراء التحليل الاحصائي واختبار فرضيات بحث، تبين أن مبادئ ادارة الجودة الشاملة قد اكتسبت أهمية عالية كمدخل لتحسين اداء المرشد النفسي للعاملين في جامعة المثنى وفقا لاتجاهات الطلبة ، الذين عبروا أيضا عن امكانية مقبولة لتطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الجامعة والأقسام التابعة لها، ويمكن تحديد أهم الاستنتاجات التي توصل إليها بحث والمتضمنة ما يأتي:

1. توجد علاقة وطيدة بين إدارة الجودة الشاملة و أداء المرشد النفسي.
2. زيادة التحسين المستمر يساعد في تحسين أداء العاملين
1. تخفيض تكاليف الجودة يساهم في تحقيق رضا العملاء
2. إدارة الجودة الشاملة تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المرشد النفسي الذي بدوره يساعد في تحقيق أهداف الجامعة .

كما وظهرت نتائج التحليل الاحصائي النتائج التالية :

- أظهرت نتائج مستوى المتوسطات الحسابية لفرق ارت إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر التحليل أنها كانت مرتفعة. فقد جاء مجال التركيز على الزبون بالمرتبة الأولى، في حين جاء مجال اتخاذ القرارات بالمرتبة الأخيرة . وهذا يدل على اهتمام الادارة في جامعة المثنى على تنفيذ الاستراتيجيات والخطط المرسومة من خلال وضع تعليمات واضحة لتحسين اداء المرشد النفسي افي الجامعة .
- اظهرت النتائج ان تطبيق ادارة الجودة الشاملة لها تاثير ايجابي على مستوى تحسين اداء المرشد النفسي.
- بينت النتائج الى ان هناك اثر للتركيز على الزبون في تحقيق الاداء للمرشد النفسي.
- بينت النتائج عدم وجود فروق في متوسطات ابعاد ادارة الجودة الشاملة ويعزى ذلك الى ان ازدياد عدد الطلبة لا يؤثر بشكل كبير على مستوى اداء المرشد النفسي .

❖ التوصيات

- في ضوء الاستنتاجات الي توصل اليها الباحث يوصي بما يأتي:
1. عقد الندوات والمحاضرات العامة حول أهمية التعاطف بمشاركة الكادر المتخصص في الارشاد النفسي .
 2. عقد ورش عمل ودورات تدريبية للطلاب لغرس ثقافة التعامل الاخلاقي والتعايش السلمي

- Luburic Radioca (2014) "Total Quality Management of Business Success" Journal of central Banking theory and practice 3 NO1.USA.
- PLorino, (1991),"L, economist est. le manageuried ".ENAG ,Alger.
- Seley, H, (1976), "The stress of life", Mc .Grow,- Hill, New York, U.S.A.
- Slack, Nigel, (1998), "operational management" 2nd edition pitman publishing.
- Thomas, Grunberg, (2007), "Department of Production Engineering", Royal Institute of Technology.S-100,44 STOCHOLM,SWEDEN.
- TQM", United Nation Industrial development organization, London.
- Tunks , Roger,(1992),"Fast Track to Quality" A12-Month Program for small to mid-sized Businesses. Mc Grow Hill. Inc. U.S.A.
- Venna,A. ,(2007)," Roadmap To Quality Ane-Learning Manual for Implanting
- شطة, سيدن, إسحاق, تريسو (2015)، "دور التطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة وتحسين الأداء بالمصارف" رسالة ماجستير جامعة الرباط كلية العلوم الاقتصادية والعلوم الإدارية المغرب.
- شفاء كرو (2024:16) " اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية على اداء العاملين في المنظمات. رسالة ماجستير تخصص ادارة اعمال الجامعة الافتراضية السورية.
- الطائي, محمد عبد الله وقداة, تحسين (2008) "إدارة الجودة الشاملة" الطبعة العربية, دار اليازوري, طاء, العلمية للنشر والتوزيع, عمان, الأردن.
- العابد, هواري, (2015)، "إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية: دراسة حالة ولاية ادرار"، رسالة ماجستير في علوم السياسية جامعة محمد خيضر - بسكرة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.
- العزاوي, محمد عبد الوهاب, (2005)، "إدارة الجودة الشاملة"، جامعة الأسراء الخاصة، ط3، دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- العزاوي, محمد عبد الوهاب, (2006)، "إدارة الإنتاج والعمليات"، دار اليازوري, عمان، الأردن.
- علوان, قاسم نايف, (2006) ، "مبادئ ادارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات"، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمات، الاردن .
- علوان, قاسم نايف, (2005)، "إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو2000-9000"، ط2، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- غنية, بن سعيد, وردة, غسيل, (2011)، "تأثير الحوافز على أداء الطلبة"، مذكرة ليسانس في العلوم الإدارية، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر.
- القيسي, عبدالغفار عبدالجبار(2008)،(الإرشاد النفسي ونظريات العلاج ، مجلة الثقافة.
- Fisher, T.J, (1992), "The Impact of Quality Management on Productivity", International of quality reliability management,VOL9 .NO3.P44.
- Garivn, vernier,(2015)," Quality management principles", ISO central secretariat chemin de blandnnet 8,Switzerland.
- Gay ,s.t Clair,(1997)," Total Quality Management information service",2nd, edition Bowker-saur, London .
- Jabloski, J. (1991), "Implementing total quality by design", freepress, Now York .USA.
- Juran, J.M Gryna, F.M. Bingom ,(1994)," Quality from costumer needs to customer satisfaction" MC-GRAW Hill , Book Co, Sweden .