



Q . A . C . C
مركز ضمان الجودة
والمعايرة المهنية

وزارة العمل و التأهيل
مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية
Quality Assurance And
Professional Certification Center

الجودة

سنوي جامع 2018-2019م

مدير عام المركز الوطني
للمواصفات والمعايير القياسية

منح مزايا للجهات المتحصلة
على علامة الجودة الليبية

محمود محمد الاله ب ..

نعمل على إعداد معايير مهنية
لتصنيف وتحديد مستوى المدربين
وفقا للسلم الفني للمهارات

Quality

حفل جائزة التميز

2018

جودة التعليم
في تعديل نظام الامتحانات

أهمية الجدارات
في أداء المؤسسات

فلسفة ضمان الجودة في
المؤسسات التعليمية الليبية
حيرة بين الفهم والتطبيق

اعتماد جودة المختبرات
أسس وقواعد تخزين الأدوية
أخلاقيات المهنة أو الوظيفية



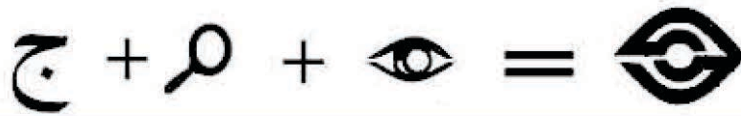
Q . A . C . C

مركز ضمان الجودة
والمعايرة المهنية

وزارة العمل و التّأهيل

مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

Quality Assurance And
professional Certification Center



توضيح معنى الشعار الجديد الخاص بمركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

يرتكز الشعار على ثلاثة عناصر رئيسية وهي :-

حرف الجيم يدل على الجودة (جودة الأداء) وتقويم ما تم
إكتشافه من نقاط ضعف وقصور .



المكبر : لتوضيح كل ما هو مبهم وإكتشاف نقاط الضعف
إن وجدت.



العين : ترى كل شئ وهي تساعد في الاطلاع على الحقيقة
والمتابعة والمراقبة وإعتماد الجودة.



الافتتاحية



أ . فتحي موسى إبراهيم
المشرف العام

وصلنا بعون من الله وتوفيقه إلى إصدار العدد الثالث من مجلة الجودة سعياً منا للنهوض بالأداء وضمان جودة التدريب بسوق العمل الليبي من خلال بناء معايير مهنية تحدد متطلبات المهن وتضمن جودة الأداء. إن ما نلاحظه اليوم بسوق العمل الليبي يحتاج إلى ضمان جودة والأهم هو تغيير مفهوم ضمان الجودة من مفهوم الحكم على الشيء إلى مفهوم التحسين المستمر لتحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية مما يضمن أداء أفضل، تحت شعار :

(تحسين مستمر لمخرجات أجود)

إن ما تحتاجه مؤسساتنا الليبية هو ضمان جودة المدخلات حتى يتم ضمان جودة المخرجات فعلى سبيل المثال : إذا تم تحديد الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي وفق معايير مهنية محددة لكل وظيفة بأي مؤسسة فإنه يمكن تقييم الأداء وتقويمه وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة للموظفين والذي من خلاله يتم إعداد برنامج تدريبي يتوافق واحتياج الموظف الفعلي من مهارات ومعارف لإتقان الوظيفة بكفاءة عالية، وصولاً إلى التحسين المستمر.

ومن هذا المبدأ يسعى مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية لنشر ثقافة الجودة والمعايرة المهنية وأهميتها في تنظيم وتطوير سوق العمل الليبي وفق معايير دولية، من أجل الرقي بمستوى الأداء الوظيفي والمهني لضمان جودة المخرجات وصولاً إلى الجودة الشاملة داخل المؤسسات الليبية.

والسلام عليكم



الدكتور عبد الرزاق عبد المجيد بن جابر ..
مدير عام المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية :

يسعى المركز الوطني أن تصدر
الحكومة تشريعاً يتم من خلاله منح مزايا
للجهات المتحصلة على علامة الجودة الليبية



تكريم موظف بالمركز

حفل جائزة التميز في جودة التدريب للعام 2018م

تخطيط وتصميم البرامج التدريبية



محمود محمد اللهب ..
مدير إدارة التفتيش وضمان جودة المخرجات ومنسق
فريق جائزة التميز في جودة التدريب للعام 2019 :

نعمل على إعداد معايير مهنية لتصنيف وتحديد
مستوى المدربين وفقاً للسلم الفني للمهارات



طرابلس- غوط الشعال -
 بالقرب من المساكن
 الشعبية (السراج)



مركز ضمان الجودة
 والمعايرة المهنية



0913386000
 218 - 21724- 3444

web : www.qacc.ly
 E - mail : info @ qacc.ly

فلسفة ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية الليبية حيرة بين الفهم والتطبيق

د. مختار عبد النور الحيص



18

تأثير جودة المعلومات المالية على اتخاذ القرار الإداري

نادر عقيل



21

أخلاقيات المهنة والوظيفة

أسامة المبروك صالح

22

ولماذا هي مطلوبة في IQ, OQ, PQ ما هي الصناعة والرقابة الدوائية؟

عبدالمنعم الهادي قباصة.. رئيس قسم ضبط الجودة الدوائية

23

أسس وقواعد تخزين الأدوية

عبدالعظيم الفرجاني



24

جودة التعليم في تعديل نظام الامتحانات

د. فرج المبروك عمر عامر .. رئيس قسم البحوث والاستشارات العلمية - كلية التربية - العجيلات

26

أهمية الجدارات في أداء المؤسسات

إدريس الدالي

27

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ودورها المستقبلي لتطويرها

أ. ميلاد أبوبكر مسعود.. رئيس قسم الجودة بالمعهد العالي للتقنية الزراعية

28

اعتماد جودة المختبرات

أ.د. محمد أحيدة العالم



32

الدكتور عبد الرزاق عبد المجيد بن جابر

مدير عام المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية

يسعى المركز الوطني أن تصدر الحكومة
تشريعاً يتم من خلاله منح مزايا للجهات
المتحصلة على علامة الجودة الليبية

نشاطنا الرئيسي هو إصدار المواصفات الوطنية 100 % في كل المجر

المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية وهو أحد الجهات التابعة لوزارة التخطيط حيث أنشئ المركز وفق القانون رقم (5) لسنة 1990م.. كان المركز قبل إصدار القرار أحد الإدارات التابعة لمركز البحوث الصناعية واستمر فترة مقر المركز في تاجوراء بمركز البحوث الصناعية..

عن اختصاصات ونشاطات هذا الصرح الوطني وما له وما عليه كان لنا لقاء مفصل مع مدير عام المركز هذا ما جاء فيه:

أجرى الحوار :

■ إيمان الذوادي

ما هي اختصاصات ونشاطات المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية؟

المركز لديها عدة اختصاصات ونشاطات و النشاط الرئيسي الواضح هو إصدار المواصفات الوطنية 100 %، في كل المجالات و التركيز الأكبر في مجال الأغذية. نشاط الجودة:

نشاط أصيل خاص بالمركز الوطني وهو كل ما يخص الجودة وبحكم القانون ترجع للمركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية.

الوضع المالي يؤثر تأثير
سلبياً على أعمال ومهام
وواجبات المركز المحلية
والدولية.

علامة الجودة الليبية :

المركز يصدر في علامة الجودة الليبية وهي علامة تعطي الطمأنينة للمستهلك، حيث أن وجود علامة الجودة يعني أن المواد والسلع مطابقة للمواصفات



بطاقة تعريف

عبد الرزاق عبد المجيد بن جابر

الصفة: مدير عام المركز الوطني للمواصفات والمعايير القياسية

المؤهلات و الخبرة :

- متحصل على بكالوريوس في هندسة علوم مواد من جامعة طرابلس كلية الهندسة النووية في الدفعة الأولى عام 1983م.
- متحصل على ماجستير من بريطانيا المملكة المتحدة في الإدارة الهندسية .
- دكتوراة من المملكة المتحدة في إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عام 2011 م.
- أتقلد منصب مدير عام المركز من مايو 2014م.
- 30 سنة موظف في مؤسسة الطاقة الخرية .



الات وتركيزنا الأكبر في مجال الأغذية

من اختصاصات المركز الاعتماد، وتم فصل مكتب الاعتماد من المركز تحت مسمى (المركز الليبي للاعتماد)، والمهام المناطة بهذا المكتب هو اعتماد شركات التفتيش واعتماد مختبرات الفحص والمعايرة واعتماد الجهات المانحة للشهادة واعتماد شهادات الأفراد.

إبرام إتفاقيات الاعتراف المتبادل. وهو الاعتراف المتبادل بشهادات المطابقة وعلامة الجودة وتوجد إتفاقيات على المستوى الدولي. وأيضاً توجد لدينا اتفاقية مع دولة (تونس) هذه الاتفاقية الوحيدة المفعلة والتامة وكانت نموذج على المستوى الوطن العربي وتم أخذها العرب وتم تطويرها والعمل عليها بدأت أول مرة بين ليبيا وتونس في عام 2010م.

ماهي اتفاقية الاعتراف المتبادل؟

هي اتفاقية بين دولة ليبيا ودولة تونس وهي عبارة عن سلع يتم توريدها من تونس بشهادات مطابقة للمواصفات الليبية.

وإذا كانت السلع صادرة من ليبيا إلى تونس تكون السلعة حسب المواصفات التونسية.

حيث أن ليبيا تعترف بشهادات المطابقة الصادرة من تونس، وتونس تعترف بشهادات المطابقة الصادرة من ليبيا. ويتم ذلك بعد مداوالات واجتماعات كبيرة جداً كانت في البداية مقتصرة على بعض السلع، أما الآن مفتوحة لكل السلع وهذه الاتفاقية يتم تحديثها كل عامين، ولا يتم قبول أي شهادة مطابقة حسب الاتفاق المبرم، كما تم الاتفاق بين الوفد من ليبيا على مختبرات معينة أو هيئات تقييم مطابقة معينة في تونس وكذلك في ليبيا، من ضمن هذه الهيئات:-

مركز الرقابة على الأغذية والأدوية.

مركز البحوث الصناعية.

مركز اللدائن.

المعهد الليبي للنفط.

الهيئة العامة للبيئة.

كل هذه الجهات هي هيئات تقييم المطابقة في ليبيا ومعترف بهم دولياً..

من اختصاصات المركز نشاط حماية المستهلك:-

يصدر المركز مواصفات في كل المجالات والتركيز الأكثر أهمية في مجال السلع والمواد الغذائية.

ويوجد بالمركز أكثر من 35 لجنة فنية تصدر المواصفات والمعايير في

علامة الجودة الليبية. من اختصاصات المركز علم المتولوجيا: وهو علم القياس والمعايرة «معايرة الأجهزة» مثل معايرة المقاييس والموازين والمكاييل والترمولترات وغيرها من أجهزة القياس. وهذا النشاط كبير جداً كما أن المركز يسعى لفصل قسم المتولوجيا عن المركز وفق المنظومة الدولية.

الاعتماد:

التجار والمصنعون يفترض أنه قبل أن يستورد السلعة أن يأتي للمركز ويشترى رمزي 15 دينار فقط لا غير؟! مع العلم أنها تكلف في المركز أكثر من 10,000 عشرة آلاف دينار؟! ولا يوجد إقبال على شراء المواصفة.

وتطبق بها نظم الجودة والنظم الإدارية الأخرى، وهي علامة يمنحها المركز لبدء نشاط ما.. حيث تم إصدار علامة الجودة الليبية والعمل بها منذ عام 2005 م وحتى هذه اللحظة مستمر العمل بها. وعلى الرغم من أن عدد الشركات أو عدد المنتجات المتحصلة على علامة الجودة ليست كثيرة جداً ولكن تسير بوثرة ضعيفة إلى حد ما.. ونظراً لأن بعض المؤسسات ترى أنه ليس من الضروري التقدم للحصول على علامة الجودة، وذلك لأن علامة الجودة توجد بها التزامات مالية والتزامات بالعمل وفق متطلبات الجودة الليبية.

وفي هذا الصدد يسعى المركز الوطني أن تصدر الحكومة تشريعاً بحيث يتم من خلاله منح مزايا للجهات المتحصلة على علامة الجودة الليبية من ضمن هذه المزايا على سبيل المثال «في عقود المشتريات الحكومية يكون لها الأولوية - في التصدير يكون لديهم بعض الامتيازات»... وقد تم تقديم المقترح للحكومة ولكن لم يتم الرد بخصوص منح مزايا لشركات والجهات المتحصلة على



**مقر المركز هو مبنى تابع
للشركة العامة للكهرباء،
ولا زلنا نطالب بالمبنى لعند
اليوم، ويوجد مقر جديد
للمركز في تاجوراء ولكن تم
تخريبه بشكل كامل ويحتاج
إلى أموال كبيرة لصيانته حتى
يكون جاهزاً، بالإضافة إلى
الظروف المالية السيئة بعدم
تسديد اشتراكات المنظمات**

من اختصاصات المركز إصدار
شهادات الحلال والحرام:
توجد مواصفات خاصة بالحلال
وليبيبا عضو في معهد المواصفات
والمترولوجيا للدول الإسلامية
الموجودة في إسطنبول.
شهادات الحلال تصدر في العالم
كله وتجارة الحلال تصل إلى 3
ترليون وشهادات الحلال عليها
طلب كبير جداً من المسلمين
الموجودين في العالم بأكمله وهم
يمثلون تقريباً 1.5 مليار والطلب
عليها أكثر من قبل المسلمين



كل السلع والمواد على الرغم من
بطء عمل هذه اللجان بسبب
الوضع المالي الراهن للدولة الليبية
ما هي الآلية المتبعة لإصدار
مواصفة؟

عندما يكون هناك احتياج لأي
مواصفة على سبيل المثال آخر
لجنة تم تشكيلها هي بخصوص
المعدات الخاصة بالطاقة المتجددة
مثل الطاقة الشمسية - طاقة
الرياح وغيرها من الطاقات
المتجددة.

تم دعوة الجهاز التنفيذي لجهاز
الطاقة المتجددة ومركز دراسات
الطاقة الشمسية لتوحيد المواصفات
الخاصة بالمواد والأجهزة المستخدمة
في تفعيل الطاقة المتجددة.

وعند تشكيل هذه اللجنة ونظراً
لاحتياج لجنة أخرى لجنة خاصة
بكافآت الطاقة.

ويعتبر موضوع الطاقة المتجددة
هو موضوع جديد تم الاجتماع في
نصف شهر مارس 2019م.

أي بأنه عندما يكون هناك احتياج
لإصدار مواصفة في مجال معين يتم
تشكيل لجنة فنية من كل الجهات
التي لها علاقة بالموضوع وتسمى
بأصحاب المصلحة وهم ممكن أن
يكونوا من الأكاديميين ومراكز
الأبحاث وأيضا الغرف التجارية
- حماية المستهلك - الشركات -
الوزارات وأيضا وتشكيل لجنة من
الشرائح هذه يعتمد على أهمية
الموضوع، ومن الضروري أن يكون
مقرر اللجنة من المركز الوطني
للمواصفات والمعايير القياسية.
ويصدر في البداية مسودة أو ما
يسمى بـ(المشروع المبدئي لمسودة
المواصفة).

يتم إرسالها إلى كل الجهات ذات
العلاقة بموضوع المواصفة للإطلاع
وتقييد الملاحظات، ثم تعطي
مهلة مدتها 45 يوم للتصويت
وإبداء الرأي، وبعدها تصل الردود
للجنة الفنية إذا كانت جديدة
بالإهتمام يتم الإهتمام بها
وتعديل المواصفة، وبعد التعديل
يصبح مشروعاً نهائياً يخرج من
اللجنة الفنية وقسم المواصفات
إلى اللجنة العليا للمركز وتتكون
مجموعة من الوزراء برئاسة وزير
التخطيط و 4 وزراء و 4 وكلاء وزراء
ومدير المركز الوطني للمواصفات و
المعايير القياسية .

وبعد اعتمادها تصبح قانوناً ويتم
نشرها في الجريدة الرسمية وتصبح
ملزمة التطبيق.

**عندما يكون هناك إحتياج
لإصدار مواصفة في مجال
معين يتم تشكيل لجنة فنية
من كل الجهات التي لها
علاقة بالموضوع وتسمى
بأصحاب المصلحة**



**منح مزايا للجهات المتصلة
على علامة الجودة الليبية من
ضمن هذه المزايا على سبيل
المثال- في عقود المشتريات
الحكومية يكون لها
الأولوية- في التصدير يكون
لديهم بعض الامتيازات»**

المركز يصدر في علامة
الجودة الليبية وهي علامة
تعطي الطمأنينة للمستهلك،
حيث أن وجود علامة الجودة
يعني أن المواد والسلع
مطابقة للمواصفات وتطبق
بها نظم الجودة



According to the standard number (455)
طبقاً للمواصفة القياسية رقم (455)

عدد الشركات أو عدد
المنتجات المتحصلة على
علامة الجودة ليست كثيرة
جداً ولكن تسير بوثيرة
ضعيفة إلى حد ما

ليبيا هل سيتم تعليق عضويتنا
لأنه ليبيا لم تدفع المساهمات
للأسف!؟

3. ليبيا عضو في منظمة تقييس
الدول الإفريقية (أرسوا) كذلك لم
ندفع المساهمات؟ ويطالبوننا بدفع
الإشتراكات السنوية!؟

4. ليبيا عضو في المنظمة العربية
للتنمية الصناعية والتعدين مقرها
في الرباط (المغرب) وهي أحد
المنظمات التي تتبع شمال الدول
العربية ولديهم مركز خاص
بالمواصفات، وقد حضرت ليبيا
اجتماع المنظمة الـ 52 للجنة
الاستشارية العليا للمواصفات
العام الجاري 2019م، وللعلم ليبيا
لم تحضر أي اجتماعات و كان آخر
اجتماع بحضور ليبيا هو اجتماع
اللجنة رقم (41) فكان الترحيب
من قبل مدير عام المنظمة
وأشار إلى هذه النقطة حيث رحب
وقال: (نرحب باليبيي فلم نراهم
منذ سنوات)!!

الوضع المالي يؤثر تأثير سلبياً
على أعمال ومهام وواجبات المركز
المحلية والدولية.

المواصفات الدولية الموحدة:

جامعة الدول العربية تحثُ
على التعامل بالمواصفات العربية
الموحدة لتسهيل تبادل التجارة
بين الدول العربية:

أولاً المواصفات العربية الموحدة

ثانياً المواصفات الدولية

ثالثاً المواصفات الإقليمية

كيفية الاعلان عن اعتماد المواصفات
والمعايير للسلع والمواد؟

المعني بتطبيق المواصفة هم
هيئات تقييم المطابقة (مركز
الرقابة على الأغذية والأدوية)
مركز البحوث الصناعية والمراكز
التي تم ذكرها سلفاً

قائمة المواصفات لموجودة على
صفحة المركز الفيس بوك (قائمة
مسميات)

التجار والمصنّعون يفترض أنه
قبل أن يستورد السلعة أن يأتي
للمركز ويشترى المواصفة وهي
بسعر رمزي 15 دينار فقط
لاغير!؟ مع العلم أنها
تكلف في المركز أكثر من 10,000
عشرة آلاف دينار!؟ ولا يوجد إقبال
على شراء المواصفة.

ولكن عندما اشترط مصرف ليبيا
المركزي عند فتح الاعتماد لتوريد
بعض السلع اشترط على التجار
والشركات أن تكون السلعة مطابقة
للمواصفات والمقاييس الدولية، لأن
التجار إذا لم يشترتوا المواصفة

الذين يقيمون في الدول الغربية
غير المسلمة.

الحلال والحرام لا يتوقف فقط
على السلع والمواد الغذائية بل
شهادات الحلال مطلوبه في الأغذية
ومستحضرات التجميل والسياحة،
الحلال مثل الفنادق يجب الأ
يتوفر بها الخمر، والفصل بين
الرجال والنساء، وهذا نشاط
متنامي بشكل كبير جداً، وهو
من ضمن أنشطه المركز.

المركز الوطني للمواصفات والمعايير
القياسية يشارك في منظمات دولية
مناظرة:

1. ليبيا من عام 1972م عضو في
المنظمة الدولية ISO التي تصدر
في المواصفات الدولية العالمية ولكن
للأسف تم إسقاط عضوية ليبيا
في عام 2017م وذلك لعدم دفع
المساهمات التي وصلت تقريبا إلى
مبلغ 166 ألف فرنك سويسري
فقط لاغير، وقبل إسقاط
العضوية تم تعليق العضوية في
عام 2015م.

طبعاً ال ISO هي المرجع الأساسي
للمركز الوطني لإصدار المواصفات
وال ISO يساعدون فنياً في المشاريع
الدول النامية.

ولهذه اللحظة يسعى المركز
الوطني من خلال المناقشات
والحوارات مع رئيس منظمة ال
ISO حول إمكانية رجوع عضوية
ليبيا.

2. معهد مواصفات المتولوجيا
للدول الإسلامية والموجود في
اسطنبول.

المركز الوطني للمواصفات هو
أحد الاعضاء المؤسسين للمعهد في
عام 2010م وفي يوم 08/04/2019م
ستقوم المؤسسة بإقرار حول



لدينا قرار بتعديل المرتبات من عام 2013 م لم يتم

تطبيقه إلى حد هذه اللحظة من رئاسة الوزراء رقم

(459) وهذا سبب إستياء لجميع الموظفين بالمركز .

ليبيا من عام 1972م عضو في المنظمة الدولية ISO التي تصدر في المواصفات الدولية العالمية ولكن للأسف تم إسقاط عضوية ليبيا في عام 2017م وذلك لعدم دفع المساهمات التي وصلت تقريبا إلى مبلغ 166 ألف فرنك سويسري فقط لا غير..



تسديد اشتراكات المنظمات. منظمة الـ (150) تصدر في مواصفات دولية - المشاركة في المواصفات الدولية تعبر عن رأي بلادك في الموضوع هذا وكان اشتراك ليبيا في 35 لجنة فنية. وتغيب ليبيا يعني للأخيرين أن يبسوا رأيهم بالنسبة عنكم وذلك لغيابكم ويكون الرأي نسبة ملزم أن تعترف به. لا توجد تغطية مالية تصور (توثق) اجتماعات المنظمات الدولية ولعدم دفع الاشتراكات يتم إسقاط عضوية ليبيا وحدة تلو الأخرى. ما هو دور وزارة التخطيط في دعم المركز؟

وزارة التخطيط تحاول دعم المركز، ولكن الظروف أقوى من محاولات الوزارة .

اللوم على موضوع المساهمات. على وزارة الخارجية لأن هذا الشيء يمس ليبيا وسيادتها وإنه لشيء مخجل أمام الدول الأخرى. بالنسبة لموضوع إصدار المواصفات الوطنية لللوم على وزارة المالية وبالتحديد إدارة الميزانية.

المراجع لا تتوفر بالمركز أي مراجع، ولا توجد أي مكتبة تناسب إصدار المواصفات القياسية الوطنية.

هل يمكن أن يكون هناك تعاون بين مركزكم ومركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية، ما هو مجال التعاون؟

نعم يمكن التعاون فالمركز يرحب بالتعاون مع الجميع .

اللحظة من رئاسة الوزراء رقم (459) وهذا سبب إستياء لجميع الموظفين بالمركز . (2) اللجان الفنية لا تتحصل على مكافأتها وإذا لم يكن هناك حافز للذين يعملون في المواصفات هذا السبب في عدم الرغبة في العمل. (3) مقر المركز هو مبنى تابع للشركة العامة للكهرباء، ولا زلنا نطالب بالمبنى لعند اليوم، ويوجد مقر جديد للمركز في تاجوراء ولكن تم تخريده بشكل كامل ويحتاج إلى أموال كبيرة لصيانتته حتى يكون جاهزا، بالإضافة إلى الظروف المالية السيئة بعدم



توجد مواصفات خاصة بالحلال وليبيا عضو في معهد المواصفات والمترولوجيا للدول الإسلامية

يتعرض إلى أن السلعة المنافس تكون غير مطابقة للمواصفات والمقاييس والمعايير الليبية وخاصة الجهات العامة في مجال الأغذية. هل يتم تحديث المواصفات والمعايير القياسية كل فترة معينة من الزمن حسب المواصفات والمعايير القياسية الدولية؟

تحديث المواصفات من 5 إلى 7 سنوات يتم تحديث المواصفات مثلا يحدث تحديث جوهري وأحياناً تحديث بسيط.

كيف يتم التواصل مع أصحاب المصانع وشركات الإستيراد والتصدير لمعرفة المواصفات والمعايير القياسية المعتمدة لإستيراد وتوريد السلع والمنتجات المختلفة؟

نعم يوجد تواصل وخاصة من يريد الإستيراد لمعرفة المواصفات والمقاييسات ولكن يعتبر تواصل محدود.

هل يوجد عقوبات للمخالفين لمواصفات والمعايير القياسية المعتمدة من المركز سواء في التصنيع أو الإنتاج أو الإستيراد؟

للأسف لا توجد عقوبات مفعلة ويعتبر بند غير رادع؛ ولذلك نرى أنه يجب إعادة النظر في قانون العقوبات (قانون المخالصة في قرار رقم 5 لسنة 1990م لإنشاء المركز)؛ إذ العقوبة لا تعني شيء للمخالف؟! ما هي العقوبات والصعوبات التي تواجه المركز حالياً؟

(1) الصعوبات كثيرة أولاً لدينا قرار بتعديل المرتبات من عام 2013 م لم يتم تطبيقه إلى حد هذه

المهنية صباح يوم الاربعاء الموافق 26 ديسمبر 2018م بفندق المهاري حفل اختتام الاعلان عن الفائز بجائزة (التميز في جودة التدريب) وبحضور العديد من الشخصيات التي تمثل المجلس الرئاسي والمجلس الأعلى للدولة وبعض الوزارات والبلديات.

استكمالاً لمشروع ضمان جودة التدريب الذي أطلقه مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية بهدف تأصيل ثقافة التميز في مجال التدريب، حيث أطلق المركز جائزة التميز في جودة التدريب لسنة 2018م. . أقام مركز ضمان الجودة والمعايرة



حفل جائزة التميز

في جودة التدريب للعام 2018م

الهدف من الجائزة تأصيل ثقافة التميز وتعزيزها في مجال التدريب، ورعاية المتميزين وتكريمهم، وخلق روح المنافسة بين الجهات العاملة في حقل التدريب لتقديم أفضل أداء.





كتب ومتابعة الخبر : إيمان الذوايدي

حيث بدأت فعاليات الحفل بكلمة مدير عام المركز السيد / فتحي موسى إبراهيم أوضح فيها مهام ونشاطات المركز التي قام بتنفيذها خلال عام 2018م، والخطة التدريبية المستهدفة لتنفيذها لعام 2019م (واعتماد المعايير المهنية لمهنة مدرب) والاجراءات التي اتخذت لاعتماد المعايير المهنية "لمهنة مدرب" من خلال تنفيذ ورشة عمل التحليل المهني لمهنة مدرب وفق منهجية الديكام، والتي انتهت بمخطط الديكام كما هو مدون في مسودة كتاب بالخصوص.

كما عرّف مدير عام المركز بجائزة التميز في جودة التدريب للعام 2018م وهي جائزة تقام لأول مرة على مستوى ليبيا، وقد شرفنا بحضور الحفل سيادة المستشار / د.عماد المشنوف ممثل المجلس الرئاسي، حيث قام بإلقاء كلمة أوضح فيها تعاونهم ودعمهم للنهوض بمستوى جودة التدريب والتعليم في ليبيا، وأنهم يدعمون مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية معنوياً، شاكرًا الجهود التي يقدمها المركز خدمة للصالح العام. كما شارك الحفل وكيل وزارة العمل والتأهيل السيد / علي أحمد عكاشة بكلمة أثنى



وفي ختام الحفل تم الإعلان عن الشركات والمراكز التدريبية التي استطاعت الوصول إلى قائمة التميز وهي (16) شركة ومركز تدريبي، وتشمل الجهات العاملة في القطاع الخاص والعام وهي:

شركة نيكست أكاديمي ..المركز العام للتدريب وتطوير التعليم ..معهد التخطيط..مركز تارقت للغات والتدريب..مركز أويبا أكاديمي.. المركز الليبي الكوري للمهن البناء والتشييد.. مركز رفع الكفاءة المهنية بالزاوية .. شركة الحكمة الدولية..مركز ابتسم للتنمية البشرية.. شركة أزد الأولى للتدريب والتطوير والاستشارات المهنية.. شركة مدارات للتدريب والخدمات والتعليم..شركة الطريق السهل للتعليم والتدريب.. هذا، وقد فازت (شركة أزد للتدريب والتأهيل) بالمركز الثالث على مستوى الشركات والمراكز التدريبية المشاركة في جائزة التميز في جودة التدريب لعام 2018م.

وفاز بالترتيب الثالث مكر (مركز ابن الهيثم للتعليم التقني والبحث العلمي).

أما الترتيب الثاني تحصلت عليه بكل جداره (مجموعة البيان للتدريب).

وبعد المتابعة والفحص والتدقيق، ومطابقة كافة الشروط والنظر في الإمكانيات والمعايير المهنية التي وضعها فريق الجودة لتقييم الشركات والمراكز التدريبية فاز بالمرتبة الأولى مركز (إيضاح للتدريب والتطوير والاستشارات)..وقبل نهاية الحفل تم تكريم عينة من المتدربين الذين شاركوا في البرامج التدريبية المجانية في مجالات مختلفة بمركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية خلال شهر ديسمبر 2018 م . وفي ختام الحفل تقدم مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية بالشكر والتقدير لكل من أسهم في تنفيذ ودعم هذا الحفل (حفل جائزة التميز في جودة التدريب لعام 2018م) الذي يقام لأول مرة على مستوى ليبيا..كما تعهدت إدارة المركز بالاستمرارية في تنفيذ هذا المشروع الوطني كل سنة إسهاماً في التعريف والرفع من جودة المؤسسات التدريبية الخاصة والعامه.



المتميزين وتكريمهم، وخلق روح المنافسة بين الجهات العاملة في حقل التدريب لتقديم أفضل أداء. وخلال الحفل بدأت فعاليات التكريم الخاصة بالمركز بتكريم ممثل المجلس الرئاسي السيد/ المستشار "عماد المشنوف" وتكريم وزير العمل والتأهيل السيد "المهدي الأمين" واستلم عنه درع التكريم السيد وكيل وزارة العمل والتأهيل علي أحمد عكاشة وقد تم تكريم وكيل وزارة العمل والتأهيل السيد علي أحمد عكاشة.

فيها على الخدمات التي يقدمها المركز، وأكد على دعم وزارة العمل والتأهيل للنهوض بمستوى جودة التدريب وفق معايير مهنية ذات جودة عالية.

ثم قام السيد "حسين عبدالله محمد" أحد أعضاء فريق تنفيذ مشروع جائزة التميز في جودة التدريب للعام 2018م، بإعطاء نبذة عن مشروع (جائزة التميز في جودة التدريب)، أوضح فيها الهدف من مبادرة الجائزة التي تهدف إلى تأصيل ثقافة التميز وتعزيزها في مجال التدريب، ورعاية



تكريم موظف بالمركز

قامت إدارة المركز بتكليف فريق للقيام بوضع معايير اختيار الموظف المتميز بالمركز عن سنة 2018م، ومن فعاليات التكريم الخاصة بموظفي المركز تم تكريم المهندس "سعيد أحمد الباروني" وذلك لوصوله لسن التقاعد شاكرين له مجهوداته وعطائه من أجل الوطن طيلة مشواره الوظيفي . كذلك تم تكريم الموظف المتميز عن الكادر التدريبي وكان التميز للمدرب م. محمود محمد اللهب .. وعن الكادر الإداري كان التميز من نصيب الموظف المتميز "عصام صالح الأمين".

يستمر مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية في تقديم البرامج التدريبية المجانية في العديد من المجالات التدريبية المختلفة لكل الفئات سواء الموظفين أو الباحثين عن العمل ولكل الجهات التابعة للقطاع العام أو الخاص وذلك من أجل خلق روح التدريب و التنمية البشرية إيماناً بأهمية بناء الكادر وطني قادر على مواجهة التحديات وبناء مستقبل الدولة .

أولاً : البرامج التدريبية :

في الفترة من يوليو 2018م وحتى مارس 2019م تم استهداف ما يزيد عن (470) متدرباً ومتدربة، وذلك في المجالات التدريبية التالية :-



- ◆ المهارات القيادية المستوى الثاني
- ◆ التخطيط التشغيلي
- ◆ التخطيط الاستراتيجي
- ◆ مهارات السكرتارية
- ◆ المالية لغير الماليين
- ◆ السلامة المهنية داخل بيئة العمل

- ◆ مهارات الحاسب الآلي :
- ◆ أساسيات الحاسب الآلي «الويندوز»
- ◆ مهارات استخدام الجداول الإلكترونية – مستوى متقدم.
- ◆ برنامج معالجة النصوص «الورد»
- ◆ مهارات استخدام الجداول الإلكترونية «الإكسل»
- ◆ مهارات استخدام الجداول الإلكترونية «الإكسل المتقدم»
- ◆ برنامج العرض التقديمي «الباوربوينت»
- ◆ المهارات الإدارية
- ◆ المهارات القيادية المستوى الاول

ثانياً: الجهات العامة التي تم إستهدافها بحضور البرامج التدريبية خلال الفترة من يوليو 2018م إلى مارس 2019م.

- ◆ جهاز تنمية وإستثمار أملاك الدولة
- ◆ ليبيا للاتصالات و التقنية
- ◆ مركز الخدمات الصحية طرابلس
- ◆ الهيئة العامة للموارد المائية
- ◆ مركز الرقابة على الاغذية والأدوية
- ◆ مكتب العمل و التأهيل إجزرةمستشفى الرازي
- ◆ وزارة الزراعة والثروة الحيوانية
- ◆ الأمراض النفسية والعصبية
- ◆ المركز التقني العالي للتدريب
- ◆ معهد الإمامة والخطابة والوعظ والقراءات
- ◆ شركة الشاحنات و الحافلات
- ◆ المركز العام للتدريب وتطوير التعليم
- ◆ مصلحة الموانئ والنقل البحري.
- ◆ البرنامج الوطني للمشروعات الصغرى والمتوسطة
- ◆ وزارة الصحة
- ◆ المستقلين من الباحثين عن العمل وغيرهم.
- ◆ صندوق دعم الزواج
- ◆ صندوق الإنماء الاقتصادي و الاجتماعي
- ◆ مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية
- ◆ الخطوط الجوية الأفريقية
- ◆ مركز المعلومات والثوثيق – وزارة العمل
- ◆ اللجنة البار المبية الليبية
- ◆ المركز العام للتدريب وتطوير التعليم
- ◆ جهاز الشرطة القضائية



الجدول التالي يبين البرامج التدريبية المنفذة بالمركز
خلال الفترة من يوليو م2018 وحتى مارس 2019م .

العدد الكلي للمتدربين	الجهات المشاركة في البرامج التدريبية	المتدربين (الجهات الحكومية)	المتدربين (الباحثين عن العمل)	المحاور التدريبية	البرامج التدريبية
470	43	235	235	107	32

تخطيط وتصميم البرامج التدريبية

بكتاب من مدير عام المركز تم تكليف فرق عمل من شأنها النهوض بالعملية التدريبية من خلال التنفيذ بمهارات عالية وتصميم محاور بمتطلبات الوظائف والمهن بالسوق الليبي .



متابعة : إيمان الخوادي

مدير إدارة التفتيش وضمان جودة المخرجات

ومنسق فريق جائزة التميز في جودة التدريب للعام 2019

نعمل على إعداد معايير مهنية لتصنيف وتحديد مستوى المدربين وفقا للسلم الفني للمهارات

أجرى الحوار :

إيمان الذواودي

قمنا بتقييم العديد من المدربين أثناء تنفيذهم

للبرامج التدريبية وكذلك زدناهم بتوصياتنا

لتحسين أدائهم التدريبي

ترجمة بعض الأعمال ذات العلاقة
بجودة التدريب.

نعمل الآن على تصميم بعض
البرامج التدريبية في مجال الجودة،
ونسأل الله أن يوفقنا في تنفيذها.
هل تقوم الإدارة بأعمال الرقابة أو
المتابعة المهنية لمهنة التدريب في
المؤسسات التدريبية المختلفة؟ وماهي
الاجراءات المتخذة حيال ذلك ؟

نحن في مجال الجودة، ولا نستخدم
مصطلح الرقابة، وإنما نستخدم
مصطلح التقييم وقد قمنا بتقييم
العديد من المدربين أثناء تنفيذهم
للبرامج التدريبية وقمنا بتزويدهم
بتوصياتنا لتحسين أدائهم التدريبي.
أما فيما يخص الإجراءات المتخذة
للتعامل مع مهنة التدريب، فنحن
نعني أن المدرب هو الركن الرئيس
للمهنة التدريبية، فهو المنبع الذي

الأجنبية الماهرة. وللحد من هذه
الظاهرة، وضعنا خطة لتحسين
جودة التدريب وقمنا بإحالة الجزء
الأول منها الى وزارة العمل والتأهيل
على أمل أن يتم دعمها والشروع
في تنفيذها قريباً بإذن الله تعالى.
ما هي خطة العمل التي تقدمها
الإدارة للعام 2019م؟

مع نهاية العام 2018م قمنا
باجتماع لتقييم نتائج أعمالنا
خلال العام 2018م وكذلك وضعنا
تفاصيل خطة العمل للعام 2019م
والتي ضمت العديد من الأعمال
الخاصة بالإدارة بالإضافة إلى بعض
الأعمال المشتركة مع باقي الإدارات
الأخرى ومن أبرز أولوياتنا خلال
العام 2019م الأعمال التالية :

إعداد دليل ضمان الجودة
والاعتماد وكذلك استحداث وتطوير
مجموعة من نماذج التقييم .

جائزة التميز في جودة
التدريب تهدف إلى تحفيز
الجهات العاملة في مجال
التدريب لتبني مبادئ الجودة
الشاملة وأسسها، والعمل
على رفع مستوى الجودة

ما هو تعريف إدارة التفتيش وضمان
جودة المخرجات؟

إدارة التفتيش هي أحد الإدارات
الفنية التابعة لمركز ضمان
الجودة والمعايرة المهنية، ومن
أبرز مهامها تليل أداء المراكز
التدريبية والمهنية، وقياس مستوى
الأداء بها، وتحديد ما قد يوجد
من جوانب القصور لتلافئها
مستقبلاً، وكذلك اقتراح الخطط
والبرامج اللازمة لتأهيل العناصر
الفنية العاملة في مجال التفتيش
وضمان جودة المخرجات، كما
أن الإدارة تقوم بعمليات التفتيش
على المراكز التدريبية للتأكد من
تقيدها بالمعايير والمقاييس المحددة
لبرامجها التدريبية ومعالجة أوجه
القصور بالتعاون مع الإدارات ذات
العلاقة.

هل هناك مشاكل أو عراقيل تواجهكم
في أداء عملكم؟

في الحقيقة توجد العديد من
العراقيل التي تواجهنا في أداء
عملنا، ومن أبرزها تعدد الجهات
المشرفة على منح الاعتماد لمراكز
التدريب؛ وهذا الأمر تسبب في وجود
الكثير من مراكز التدريب التي
تفتقر لأدني معايير الجودة؛ الأمر
الذي نتج عنه ما يعرف بالهدر
التدريبى، وهذا يعني تحميل سوق
العمل والاقتصاد المحلي بكامله
بأعداد متزايدة من العمالة المحلية
التي تفتقر إلى التأهيل والتدريب،
وتعاني من القصور في الكفاءة
المهنية التنافسية مع العمالة



تعدد الجهات المشرفة على منح الاعتماد لمراكز التدريب تسبب في وجود الكثير من مراكز التدريب التي تفتقر لأدنى معايير الجودة ما نتج عنه ما يعرف بالهدر التدريبي، وهذا يعني تحميل سوق العمل والاقتصاد المحلي بكامله بأعداد متزايدة من العمالة المحلية التي تفتقر إلى التأهيل والتدريب، وتعاني من القصور في الكفاءة المهنية التنافسية مع العمالة الأجنبية الماهرة.

الأداء بها وتحديد ما قد يوجد من جوانب القصور لتلافيها مستقبلاً، ولذلك نحن نستخدم نماذج جائزة التميز في معايينة أداء مراكز التدريب ومساعدتهم وتوجيههم للوصول إلى درجة الجودة المطلوبة. هل تعتقد أن الإقبال على التسجيل في المشاركة للفوز بجائزة التميز للعام 2019م أكثر من الإقبال عليها عام 2018م وهو العام الأول للجائزة وما السبب؟

لاحظنا وجود إقبال أكثر من العام الماضي، ولكن يجب علينا هنا الإشارة أن جوائز التميز في جميع دول العالم لا تقاس بكثرة الجهات المتقدمة للمشاركة، وإنما تقاس بعدد المراكز التي أثبتت قدرتها على الوصول إلى قائمة المنافسة النهائية للتميز. وللتذكير فإن جائزة التميز في مجال جودة التدريب هي جائزة منافسة وطنية تقدم لأفضل الشركات والمؤسسات التي تستوفي معايير التميز والجودة القياسية. ما هي الشروط الأساسية للمشاركة في جائزة التميز في جودة التدريب؟ يوجد لدينا ثلاث شروط أساسية وهي:

الشرط الأول: أن تكون المؤسسة الخاصة مرخصاً لها بمزاولة نشاط التدريب.

الشرط الثاني: أن تكون المؤسسة العامة جهة تدريب متخصصة ولديها ما يفيد بممارسة نشاط التدريب. الشرط الثالث: أن يتطابق اسم جهة التدريب المكتوب في نموذج الترشيح مع الاسم الفعلي المسجل في الترخيص والممنوح وفق التشريعات السارية.

ما هو الهدف الأساسي من الجائزة؟

تأسست جائزة التميز في جودة التدريب بهدف تحفيز الجهات العاملة في مجال التدريب لتبني مبادئ الجودة الشاملة وأسسها، والعمل على رفع مستوى الجودة، والقدرة على المنافسة المحلية والدولية، مع تفعيل التحسين المستمر للأداء وتكريم أفضل الجهات ذات الأداء المتميز والتي تحقق أعلى مستويات الجودة. أخيراً أشكركم على هذه المقابلة ونتمنى لكم التوفيق..

الأمنية لم تتمكن من زيارتهم خلال 2018م ومع تحسن الظروف سنعمل على تغطية كافة مراكز التدريب داخل ليبيا بإذن الله تعالى. ماهي أبرز الصعوبات التي واجهتكم أثناء الشروع في تنفيذ مقترح جائزة التميز في جودة التدريب؟ أبرز الصعوبات تكمن في ضعف التمويل المائي واتساع الرقعة الجغرافية لدولة ليبيا، حيث أن جميع الزيارات تمت باستخدام سيارتنا الخاصة وقد تعرض أحد الفرق وهو في اتجاهه إلى مدينة مصراته إلى حادث مروري، وفي بعض الزيارات الأخرى كانت العودة من الزيارات في

المدرّب هو الركن الرئيس للعملية التدريبية، فهو المنبع الذي يستقي منه المتدرّب معظم معارفه ومهارته التطبيقية

أوقات متأخرة جداً من الليل، وذلك لوجود مراكز التدريب في أماكن بعيدة وممارستهم لنشاط التدريب في الفترة المسائية.

هل هناك دعم وتشجيع من وزارة العمل والتأهيل بخصوص جائزة التميز؟

بكل صراحة الدعم المادي غير موجود وقد يكون السبب في ذلك عائد إلى الظروف المالية التي تعيشها أغلب الوزارات. أما فيما يخص الدعم المعنوي فقد لمست من بعض الأشخاص وعلى رأسهم السيد المحترم وكيل وزارة العمل والتأهيل السيد/ على عكاشة.

هل هناك جائزة تميز في جودة التدريب للعام 2019م؟ وما هي الخطوات التي تم تنفيذها؟

بإذن الله تعالى سيكون هناك جائزة للتميز للعام 2019م وكما قلت سابقاً أن من أبرز مهام إدارة التفتيش، تحليل أداء المراكز التدريبية والمهنية وقياس مستوى

يستقي منه المتدرّب معظم معارفه ومهارته التطبيقية، مما يضع على عاتقنا مسؤولية تحديد وتطوير قدراته التدريبية، ولذلك عملنا مع إدارة تحديد المهارات على إعداد معايير مهنية لتصنيف وتحديد مستوى المدرّبين وفقاً للسلم الفني للمهارات وكذلك تكون أساساً لبناء مناهج التدريب وإعداد اختبارات الكفاءة المهنية، والتي ينتج عنها منح رخصة مزاولة مهنة مدرّب لكل من اجتاز الاختبار المهني وبذلك يمكن لمراكز التدريب التعامل مع المدرّبين المرخصين فقط، وبهذه الخطوة نكون قد ساهمنا في منح الدخلاء على مهنة التدريب وتحسين مخرجات أداء المراكز التدريبية، وكذلك وفرنا فرصة للمدرّبين لتحديد احتياجاتهم التدريبية والعمل على تلبيتها من خلال الانخراط في البرامج التدريبية المتخصصة.

كيف تصف لنا مبادرة جائزة التميز في جودة التدريب؟ وكيف كان الإقبال عليها من قبل مراكز وشركات التدريب؟

بما أن مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية أحد الجهات المناط بها ضمان جودة مراكز التدريب، وكما قلت سابقاً أن تعدد الجهات المشرفة على منح الاعتماد لمراكز التدريب تسبب في وجود الكثير من مراكز التدريب التي تفتقر لأدنى معايير الجودة، لذلك قمنا بإطلاق مبادرة جائزة التميز سعياً منا لتشجيع الشركات والمراكز التدريبية على تحسين خدماتها من خلال مقارنة أدائها بمعايير الجائزة.

أما فيما يخص إقبال الشركات فقد لاحظنا رغبة الكثير من الشركات في المشاركة، غير أن شروط الجائزة هي التي استبعدت البعض منهم. أما الباقون فقد تم استبعادهم وذلك لبعض الظروف الخارجية عن إرادتنا ومنها وجودهم في مناطق بعيدة جداً ونظراً للمشاكل



د. مختار عبد النور الحيص
"الهدف الحقيقي من
التعليم هو أن يصنع
عقولا وليس وظائف"
(William Deresiewicz)

"عندما كان عمري في الخامسة
ذهبت للمدرسة، سألوني: ماذا
تريد أن تصبح عندما تكبر؟
فكيت: أنا أريد أن أكون سعيداً
... فقالوا لي: أنت لم تفهم
السؤال: فقلت لهم بأنهم لم
يفهموا الحياة!" (جون لينون:
شاعر وعازف أنجليزي).

فلسفة ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية الليبية

حيرة بين الفهم والتطبيق

بها، ومن أهم الأسس الرئيسية التي
تلعب دوراً جديراً في تجاوز هذه الحيرة
هو الإحاطة الكاملة والشاملة
والفعالة بما طرحه فلسفة الجودة
وأدبياتها من نظريات ومفاهيم
ومصطلحات ونظم ومدى علاقتها
وأرباطها بالنظريات الإدارية
والتربوية وأساليب وطرق التعليم
والتعلم وغيرها من العمليات
والنشاطات التي تقدمها المؤسسات
التعليمية، عليه سيقدم هذا المقال
محاولة للأمام بمجموعة من
المفاهيم والمصطلحات وما تنطوي
عليه من أبعاد تشمل في طياتها
العديد من الجوانب التي تقدمها
أدبيات ضمان جودة في التعليم والني
تعكس نتاج التجربة العالمية لفهم
هذه الأبعاد والجوانب.

هناك كلمتان في العربية تدلان
على معنى الجودة «quality» في
الإنجليزية بمعنى النوعية (التي قد
تكون سينة أو حسنة) فنقول:
تحسين النوعية مقابل quality
enhancement أو quality improvement
-الجودة تدل على حسن النوعية

من خلال تحليل نظريات الإدارة
وتطويرها ودمجها بنتائج التجارب
العالمية في القطاعات المختلفة
وإسقاطها على المنظومات التعليمية
مع مراعاة خصوصيتها، كما عملت
على تطويرها وتجديدها بما يتماشى
مع التغيرات ومواجهة التحديات
الجديدة التي يفرضها التغيير العالمي
في الاقتصاد والتكنولوجيا،
والمنظومة التعليمية الليبية
ومؤسساتها التعليمية والبحثية
والرقابية ليست بمعزل عن ذلك،
ولعل أكثر ما يثير في هذا الموضوع
(حسب خبرتي المتواضعة في مجال
جودة التعليم) هو التخبط والحيرة
الذي تلاقها هذه المنظومة
ومؤسساتها بمختلف مستوياتها
(التعليم الأساسي والثانوي، التعليم
التقني والفني بشقيه العالي
والمتوسط، والتعليم الجامعي) في
فهم وإدراك فلسفة ما طرحه
نظريات وبرامج وتجارب أنظمة
ضمان الجودة العالمية والأقليمية،
والقدرة على تسخيرها والاستفادة
منها في خلق وتصميم نظامها الخاص

تعمدت أن أبدأ هذا المقال
المتواضع بإقتباسين يعكسان
ركيزتين أساسيتين لأي نظام تعليمي
ناجح، فمن شأن التعليم الناجح ان
يصنع عقولاً نيرة لها القدرة على
التحليل والنقد والإبداع، وأن يفضي
كل ذلك إلى أن يكون الإنسان سعيداً،
وهذه بدورها تشكل دافعاً قوياً
لمواجهة التحديات والتعامل مع
مشكلات الحياة بكل حرفية من
أجل عمارة الأرض وتحقيق مستوى
عال من جودة الحياة.

ولعل القارئ الكريم استشعر
مما تقدم أن سؤالاً يجب أن يطرح
نفسه وهو كيف يمكن لنظام
تعليمي أن يحقق ذلك؟ وما الذي
يجب عليه فعله ليصل إلى ذلك؟
وبالفعل بدأت الكثير من الدول
ومن خلال أنظمتها التعليمية البحث
عن الوسائل والطرق والأدوات التي
من شأنها المساهمة في الوصول إلى
ذلك، وبالفعل أنطلقت هذه الأنظمة
في التعرف على هذه الطرق والأدوات
والوسائل والذي قادها إلى تصميم
ما يسمى بأنظمة ضمان الجودة



ونقول ضمان الجودة (QA Assurance) أي ضمان النوعية الجيدة.

تحسين النوعية = الاعتماد
ضمان النوعية الجيدة = ضمان الجودة

وقد يتسأل البعض، هل هناك تعريف محدد للجودة؟

لا يوجد تعريف موحد (يشمل كل المجالات) لمفهوم «الجودة»، ولكن هناك اتفاق شبه شامل على أهميتها والسعي لتحقيقها، الجودة كمصطلح له علاقة بمفاهيم مثل (التميز - الممارسة الجيدة - الرفاهية - الإجابة... الخ)، بشكل عام يتسم مفهوم الجودة بالغموض لاعتماده بشكل أساسي على الفهم الشخصي لمستهلكي المنتجات والمستفيدين من الخدمات التي تنتجها وتقدمها المؤسسات الصناعية والخدمية المختلفة.

مفهوم الجودة في التعليم العالي أيضاً مفهوم غامض وجدي وليس هناك تعريف محدد متفق عليه لهذا المفهوم، وأعتقد أن هذا الغموض هو الذي يعطي الزخم لمفهوم الجودة، حيث يوفر أمام القائمين عليها القدرة على التعامل مع المستجدات والمتغيرات مما يفتح المجال أمامهم للإسجابة لهذه المتغيرات بشكل فعال، بالتالي فإن مفهوم الجودة مفهوم متغير بالضرورة، وعلينا أن نكون على إستعداد لقبول هذا التغير دائماً، وقد عُرّف بعدة طرق منها:

الجودة كتفوق أو كتميز quality as an excellent وهو العرف الأكاديمي الإستثنائي (Exceptional) الذي تطرحه المؤسسة على أن تكون أهدافها وعملياتها هي

الأفضل، حيث تحقق الجودة من خلال تجاوز المعايير؛ مثل جامعتي كمبرج وهارفرد.

الجودة كأخطاء صفرية «quality as zero errors» وهو مفهوم نابع من البيئة الصناعية ويعكس التماثل في المنتجات والمواصفات وهو عامة لا يلائم البيئة التعليمية لأنه لا يتوقع أن يكون خريجي / مخرجات المؤسسة التعليمية متماثلة.

الجودة كقيمة للمال «value of money» «تقييم الجودة بدلالة العائد على الأستثمار أو المصاريف، وتعتبر المسؤولية مركز هذا التعريف حيث تكون المؤسسة هي المنوطة بالتحكم بالميزانية المخصصة وبالتالي مسؤوليتها ومحاسبتها أمام المجتمع فيما حققته من مستوى جودة خدماتها، (أو الطالب عندما يدفع المال متوقعاً خدمات عالية الجودة).

الجودة كأسلوب دعم أو تحسين «quality as enhancement or improvement»

” يؤكد على السعي لتحقيق التحسين المستمر ويرتكز بالأساس على ثقافة ومعرفة وفلسفة الأكاديميين لتحقيق ذلك، أي أن الأكاديميين وحدهم القادرون على كيفية تحقيق الجودة ومتى.

والحقيقة التي تتطرحها هذه التعريفات هي أنها تعكس أبعاداً متعددة لشيء واحد، ويمكن لأي مؤسسة أن تتبنى كل هذه الأبعاد أو جزء منها أو الإضافة عليها، كما يمكن تطويرها بما يلبي حاجاتها ويحقق أهدافها، ولهذا فإن بناء وتبني نظام جودة ضمان جودة بالمؤسسة هو من صلب مهامها وحدها.

من جانب آخر فإن مصطلح ضمان الجودة مازال غامضاً في الإستعمال الأمريكي، ومصطلح الاعتماد هو الذي يقى بالعرض فكلمة Accreditation تعني منح رصيد accredit أو منح مصداقية credibility للمؤسسة، وفي الحالتين ثمة إفادة بأن المؤسسة تتمتع بصفة ما، فالاعتماد هو جزء من نظام مسؤولية واسع ومعقد، والذي تحسّن من خلاله المؤسسات التعليمية جودة عملياتها ونشاطاتها للتثبت لأصحاب المصلحة والمجتمع بشكل عام فعاليتها وكفاءتها لنيل ثقتهم.

لعب الاعتماد أدواراً مهمة منها: يدعم إدارة جودة التعليم ويعمل إستخدامتها. يحافظ على القيم الأكاديمية للتعليم.

تحسين الجودة من خلال النقد البناء وتقديم النصيح والأستشارة، والبعد عن ممارسة أسلوب الإدعان.

يعطي الاعتماد الفرصة للكيانات المجتمعية لممارسة مسؤوليتها تجاه جودة أداء المؤسسات التعليمية.

يعمل كعازل ضد تسييس التعليم ويلبي خدمات إحتياجات المجتمع.

يعطي مؤشراً قوياً على وضع المنظومة التعليمية عموماً، وإعطاء الفرصة لأصحاب القرار للمراجعة والتحسين.

كما أن الغرض من الاعتماد هو تقييم البرامج التعليمية من أجل مواجهة مجموعة من التحديات:

النمو المتسارع للإقتصاد العالمي (إقتصاد المعرفة).

الإختلاف في القيم الثقافية والتنوع الثقافي للعاملين وأصحاب المصلحة.

التطور التكنولوجي في المنتج والعمليات.

الاعتماد لا يخلق خبرات جودة التعلم، يمكن خلقها من خلال تحقيق المعايير التعليمية وذلك بتفاعل الأساتذة بشكل فردي مع الطلاب.

الاعتماد يراقب، يتعرف ويحفز العمليات المؤثرة في الجودة بالمؤسسة.

الاعتماد يعطي بعداً عالمياً من خلال التوظيف بالشركات على مستوى العالم، كما يعطي الخيار أمام الطلاب للتعلم خارج بلدانهم، كما يساعد على بناء تحالف بين المؤسسات التعليمية عبر الحدود.

بذلك يعتمد الاعتماد على مراجعة تقوم به إعادة كيانات غير حكومية مستقلة.

في بريطانيا ضمان الجودة هو المصطلح المتداول، وهناك هيئة منبثقة من رحم الحكومة وهي QAA وتنحصر مهمتها في إصدار دليل الممارسة والذي يوفر مرجعاً للمؤسسات خلال قيامها بضمان جودة برامجها ومعاييرها ومنح شهاداتها بصورة واعية ونظامية وفعالة، وتحضر QAA لترى كيفية تطبيق دليل الممارسة وتستخرج النتائج، وهذا يقودنا الى أن نظام ضمان الجودة في بريطانيا هو «ضمان جودة ذاتي» حيث المؤسسة هي المعنية بالضمان وهي التي

تقيم هيكلية لضمان الجودة، وهذه لوجود لها في الأدبيات الأمريكية.

التقييم الذاتي يشكل أساس تقرير الدراسة الذاتية portfolio، هو وثيقة مكتوبة تغطي كل ما



السؤال التقني الذي يطرح نفسه هو «ما البيئة على هذا الوفاء؟ كيف تتعامل فرق التقييم الذاتي مع كل معيار، وإلى أي حد تتفق فرق التقييم الذاتي بالمؤسسات المتعددة والمختلفة حجماً وفلسفة وموقفاً على فهم واحد للمعيار، وكيف تتفق فرق التدقيق الخارجي على فهم واحد للمعيار؟ بحيث يتوفر العدل في أحكامها على المؤسسات.

الإحصاء التباينات في فهم المعايير بين فريق الدراسة الذاتية بالمؤسسة التعليمية وفريق التدقيق الخارجي؟ وإذا ما حصل هذا التباين، بالتالي سيظهر تباين في النتائج... كيف يمكن حل هذا التباين وعلى أي قاعدة يرسو ضمان الجودة؟ مثل هذه التساؤلات كانت موضع سجال بين المؤسسات التعليمية الليبية (الأهلية) والتي تقدمت للاعتماد من مركز ضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية دون المؤسسات التعليمية العامة (الحكومية) والتي تعتبر ضمناً غير معتمدة من المركز ولم تتقدم لطلب الاعتماد (حسب علمي) حتى كتابة هذا المقال.

لحل هذه الإشكالية، قد تنحى بعض هيئات الاعتماد (كما مركز جودة التعليم) إلى وضع تفصيل للمعيار حيث تقدم الإجراءات العملية لكل معيار (وهو ما يعرف بالأدلة والشواهد)، لكن هذا الخيار من شأنه أن يحول عمل الدراسة الذاتية إلى عمل بيروقراطي طويل وممل، ولكن من ناحية أخرى فإن

يتعلق بالمؤسسة، متضمنة شرحاً لرسالتها ورؤيتها وما تتميز به من خصائص، إلى جانب وضعها الحالي وبيئة عملها. كما يتضمن التقرير: - ملخص لنظام ضمان الجودة بالمؤسسة مبيناً كل مهمة من مهامه.

- تحليلاً دقيقاً لمدى فعالية عمليات هذا النظام.

من خلال النتائج المتحصل عليها يتم التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتطوير بالمؤسسة. كما يمكن أن يعكس التقرير التعرف على الوضع الحالي للمؤسسة وإذا ما كانت تسير في اتجاه تحقيق أهدافها المطلوبة، وهذا يساعد المؤسسة في مراقبة ما إذا كان أداءها متمشياً ومرتبطاً مع رسالتها ورؤيتها، وخططها الإستراتيجية، تشكل الدراسة الذاتية نواة مفهوم عملية الاعتماد، لا معنى للاعتماد دون دراسة ذاتية، إنها تحتاج إلى ما بين 18 شهراً وستين لإعدادها، وهو مؤشراً على حجم العمل الكبير والذي يعتبر سبباً للشكوى من إجراءات عملية الاعتماد، كما تشكل الدراسة الذاتية محور عمل فريق التدقيق الخارجي للتأكد من صحة ما ورد فيها، وهي التي تشخص إقتراحات التطوير والخطط، أما فريق التدقيق فيستخرج منها توصياته.. والسؤال المطرح هنا هو كيف تتأكد هيئة أو مركز الاعتماد من وفاء المؤسسة للمعايير؟ هذا دور الدراسة الذاتية وفريق التدقيق، لكن

هيئات الاعتماد مدفوعة إلى عدم الولوج في التفاصيل وعدم الإختصار في الوقت نفسه والإتكال على حكمة فريق التدقيق في تفسير الأمور بناء على ثقافة الإعتماد التي تترسخ لدى أعضاء فرق التدقيق مع الزمن، وفي كل الأحوال هناك فسحة من الإجراءات والمراجعات ومراسلات لاحقة (كأجراءات النظم مثلاً) تعطى الفرصة لكل الأطراف المعنية للمناقشة والتوضيح.

وأخيراً فإن ضمان الجودة ليس (نظاماً أو نموذجاً) تنبأه أو نظوره من خلال مجموعة نماذج أو تجارب أخرى ناجحة بقدر ما تثيره هذه التجارب من طروحات، وما تقدمه من مادة معرفية وما تكتشفه من تنوعات البيئات التعليمية المختلفة، والتي يمكن توظيفها بشكل أكثر فاعلية بعد إكتسابنا المعرفة اللازمة وهذا لا يتأتى إلا بالمتابعة والإطلاع المستمر) على ما ينتج من معرفة في هذا المجال من دراسات وبحوث وتقارير وخاصة تلك الصادرة من مؤسسات دولية مثل اليونيسكو واليونسيف، وهذا ما ينقص كل من له علاقة بهذا المجال مع قدراتهم العلمية والأكاديمية التي يتمتعون بها وخاصة محراء مكاتب الجودة، إلى جانب الإستثمار في البرامج التعليمية والتدريبية لتعزيز المعرفة في مجال الجودة وضمانها.

تأثير جودة المعلومات المالية على اتخاذ القرار الإداري



تواجه معظم المؤسسات الربحية والخدمية العديد من التحديات ما يجعلها في عمل دؤوب ووسط يتميز بالمنافسة الشديدة، ليس بالضرورة من أجل تحقيق تقدم يُحسب لها، ولكن غالباً ما يكون من أجل الحفاظ على بقائها.

نادر عقيل

لم تغب المعلومات المالية «كمؤشر» على تحسين أداء المؤسسات وتذبذبها المالي والإداري. هذا المؤشر هو الذي تُبنى عليه القرارات الهامة التي تؤثر تأثيراً مباشراً في أداء المؤسسة بشكل عام. لذلك فإن جودة المعلومات تلعب دوراً هاماً في ترشيد القرارات، ويستلزم من مُسيري هذه المؤسسات اتخاذ القرارات الرشيدة اعتماداً على مؤشراتها المالية سواءً التسييرية منها أو التقديرية، وذلك للوصول بالمؤسسة إلى أفضل أداء.. فإذا كانت «صناعة المنتجات تعتمد على استغلال المورد الاقتصادي»، فإن صناعة القرار الإداري لا تخرج عن هذه القاعدة فهي لا تنتج من فراغ بل تعتمد على عنصرين مهمين هما «المعلومة» و«التوقيت» فجودة المعلومة وبالأخص المالية منها تُحدّد بمهارة مُقدميها بدقة البيانات وسرعة الأداء؛ لهذا أصبحت القرارات الاستراتيجية

نضمن وجود طابع الجودة على الأداء المالي للمؤسسة؟

يُقيّم الخبراء الماليون أداء المؤسسات بجودة قوائمها المالية، فدقة القوائم واتباعها للأسس المالية العلمية يدل على حُسن تنظيم البيانات المالية (المدخلات) وبالتالي جودة المعلومة المالية (المخرجات) التي تعتمد على العناصر الأساسية المكوّنة للمعلومة و تُظفي عليها صفة الجودة: الدقة و الإفصاح والتوقيت. فهذه المعلومات المالية هي المخرجات النهائية للعمل المحاسبي في صورة «أرقام أو مخططات بيانية» تعبر عن الوضع المالي للمؤسسة، والوسيلة المستخدمة لترتيب وتوصيل هذه المعلومات هي التقارير المالية بصفة عامة و القوائم المالية بصفة خاصة.

أخيراً نقول: إن حُسن تنظيم العمل المالي ودرجة الإفصاح فيه، وسرعة الأداء كلها مؤشرات تسهل وتُسهّم في دعم صانعي ومتخذي القرار الإداري بما يضمن لهم القرارات الرشيدة والهادفة.

قصيرة المدى والبعيدة منها، تعتمد بالأساس على دقة المعلومات. يعتمد صانعو القرار ومُتخذيهِ على «المعلومات المالية» ويعتبرونها الأساس في بناء واتخاذ القرارات التي تحافظ على بقاء المؤسسة واستمرارية أدائها، بما يضمن لها أعلى الأداء وأفضل المخرجات. لذلك فإن الأداء المالي الناتج من مخرجات العمل المالي للمؤسسة (القوائم المالية) سينعكس إيجاباً أو سلباً على أدائها الإداري العام. لكن، ما الذي يجعلنا





المعاني الشرعية هو ما نُسَمِّيهِ بِـ(أخلاقيات الوظيفة أو المهنة). وكأنَّ يكون الموظف أميناً على أسرار عمله ... ومتحلياً بالصبر والرفق مع المراجعين والزوار... مُتَسِمًا بالاحترام مع الزملاء والعملاء .. مُتَقِيداً بالعدل مع الرؤوسين والموظفين ... فهذه هي من أهم معالم أخلاق المهنة والوظيفية .. كما عليه أن يتجنب الأخلاق السَّيِّئَةَ في تعامله مع الزملاء والعملاء والرؤوسين والمراجعين .. إلخ
ومن هنا كان لزاماً على كل موظف أو عامل معرفة الواجبات الأخلاقية التي يجب أن يتحلى بها، والسلوك والأنماط التي يتصف ويتعامل بها الموظف أثناء أداء وظيفته ومهنته.

■ أسامة المبروك صالح

يتعارض هذا مع تقاضي الأجر المادي على عمله. فالأخلاق من منظور إسلامي هي ركيضة مهمة في بناء الأمم، ونبينا صلى الله عليه وسلم يقول: (إنما بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ).
والأخلاق الوظيفية: هي مجموعة من القواعد والسلوك والمبادئ والمعايير التي يجب أن يتصف (ويتحلى) بها الموظف والعامل، من أجل تحقيق منفعة دنيوية مشروعة (له أو لغيره).. لذا، ينبغي أن يتوفر في أداء الوظيفة: الاحتساب، والاتقان، والأمانة، والمسؤولية ... إلخ من

بدايةً نحتاج أن نوضِّح (ونُصِّح) مفهوم العبادة والتقرب إلى الله تعالى بالعبادات؟! إذ استقر في ذهن كثير من الناس أنَّ العبادة يُقتصر معناها على العكوف في المساجد! وتلاوة القرآن وبرِّ الوالدين ونحوها فحسب؟! ولا شك أن هذه الأعمال من أعظم العبادات وأفضل القربات. ولكن من مفهوم العبادة العام الذي يريده الله من عباده هو أوسع من ذلك..

فالتقرب إلى الله تعالى هو فعل الطاعات والعبادات المحضة، والصنف الآخر هو إيصال الخير والنفع للآخرين، من هنا نستطيع أن نقول: إنَّ في أداء المهن والوظائف قربة وطاعة لله تعالى؛ إذ حقيقة المهن والوظائف هو أداء أعمال تؤدي في النهاية إلى إثبات (وإيصال) الحقوق إلى أصحابها، وتقديم المنافع لهم في حياتهم ومعاشهم؛ وهذه الأعمال بمجملها متى ما توفرت فيها شرط إخلاص النية الحسنة لنفع الآخرين كانت عبادةً وقربةً يؤجر العبد على فعلها يوم القيامة.. ومن هنا نقول: إنه يجب على الموظف أو المهني أن يتحلى بصفات وسلوك في أداء الواجبات من أجل أن يكون عمله ووظيفته قربة وطاعة، ولا

اتقان العمل عبادة

IQ/OO/PQ

ما هي IQ, OQ, PQ

ولماذا هي مطلوبة في الصناعة والرقابة

عبدالمعظم الهادي قباصة

رئيس قسم ضبط الجودة الدوائية



تُنظّم مختبرات تحاليل الأدوية ومنشآت تصنيع الأدوية بإجراءات شديدة صارمة لضمان دقة نتائج التحاليل وجودة وسلامة المنتجات الدوائية.. ومن أولى وأهم هذه الإجراءات هي سلسلة الملائمة والقدرة والكفاءة فيما يخص أجهزة ومعدات التحليل والتصنيع والمراقبة وكافة التسهيلات الأخرى التي تنظم التصنيع الدوائي.

وقد وضعت المنظمات الدولية العالمية لرقابة الجودة والمعيارية مثل منظمة الصحة العالمية وإدارة الغذاء والدواء الأمريكية والمنظمة الدولية للتوحيد القياسي هذه السلسلة وجعلتها متطلبا إلزاميا لكل العمليات المتعلقة بالمنتج الدوائي من الناحية الرقابية و التصنيعية:

IQ- Installation Qualification

وتعرف بملائمة ظروف وشروط التركيب، أي تقييم ملائمة تصميم الأجهزة أو المعدات الجديدة من حيث البنية، الهيكل وظروف التشغيل مع مكان وموقع التركيب. فيتم هنا مطابقة الأجهزة للمواصفات المطلوبة والمحددة، وقدرة التزود بالطاقة

الكهربائية للتشغيل مع بيئة التركيب. بعد إتمام هذه الإجراءات على النحو الصحيح والمطلوب والتأكد من موافقتها مع المواصفات المطلوبة، نضمن هنا أن هذه الأجهزة ستعمل على النحو السليم والمطلوب.

OQ-Operation Qualification

وتعرف بجدارة التشغيل، وهنا تتم عملية متابعة مدى إستهلاك الجهاز من الطاقة الكهربائية اللازمة لبداية التشغيل وأداء المهمة المطلوبة وعلى النحو القياسي لظروف التشغيل والأداء.

PQ-Performance Qualification

وتعرف بكفاءة الأداء، في المرحلة السابقة، تتم متابعة الجهاز من

تشغيل وصحة أداءه، وهنا يتم تقييم الأداء الفعلي للجهاز من ناحية إعطاءه للنتائج المطلوبة أو إنتاجيته للمنتج النهائي أو الغرض المطلوب من تحقيقه. هنا فقط، إذا كانت نتائج هذه المرحلة مطابقة لمعايير الجهاز، يمكننا إعتماده واعتباره جزءا من منظومة التشغيل في كل مناحي العملية الرقابية أو التصنيعية أو غير ذلك.

تعتبر سلسلة الملائمة والقدرة والكفاءة السابقة ضمانا لنتائج التحاليل حسب المعايير المطلوبة وتأكيد لجودة المنتجات الدوائية وسلاسة تقديم الخدمات والتسهيلات المطلوبة لإنجاز منظومة الرقابة والصناعة الدوائية.



إن توفير ظروف التخزين السليمة للأدوية سواء بعد التصنيع أو عند البيع أو في المنزل عامل حيوي لضمان جودتها. ويستند تاريخ انتهاء الصلاحية على مراعاة ظروف التخزين المثلى، لتأكيد فعاليتها إلى حين انتهاء مدة الصلاحية.

عبدالعظيم الفرجاني

أسس وقواعد تخزين الأدوية

منخفضة (يخزن في الثلاجة) تتراوح ما بين 2 إلى 8 درجات مئوية وتشمل بعض مستحضرات الأقراص، وبعض قطرات العيون، التطعيمات والهرمونات مثل حقن الأنسيولين (قبل فتح العبوة) وتثبيت الحمل. - أما النوع الثالث فيحتاج إلى درجة التجمد لا تتعدى -7 درجة مئوية، بسبب تحسسها الشديد لدرجات الحرارة المرتفعة ومن ثم إنحلالها.

وعدم التعرض للإضاءة المباشرة. تعتبر درجة الحرارة أهم عامل من عوامل التخزين (بجانب نسبة الرطوبة والإضاءة)، فتبعاً لذلك، تم تصنيف الأدوية إلى 3 أنواع، - الأولى تخزن في درجة حرارة الغرفة أي في درجة حرارة ما بين 20 إلى 25 ولا تتعدى 30 درجة مئوية وتشمل مستحضرات الأقراص والكبسولات، اللبوسات، المراهم الحقن والأشربة. - الثاني يحتاج إلى درجة حرارة

الدواء (أي منتج صيدلاني يحتوي على مادة علاجية أو أكثر ريثم تناولها أو تطبيقها على الجلد في علاج أو تشخيص الإنسان أو الحيوان من الأمراض والوقاية منها) سريع التحسس والإنحلال إذا ما أهملت ظروف تخزينه المثلى من درجة الحرارة والرطوبة والتعرض للضوء المباشر. وتمر مراحل تخزين الأدوية بثلاث مراحل مهمة قبل الوصول للمريض كل لها خصوصية تختلف في درجة حساسية الظروف الملائمة: - أولها، التخزين بعد الإنتهاء من آخر مراحل التصنيع وهي من أضمن مراحل التخزين المثلى لأنها تتم في بيئة مثلى من حيث مراقبة درجة الحرارة والرطوبة وشدة الإضاءة - وثانيها، التخزين أثناء النقل وهي مرحلة حساسة تحتاج لإتباع إجراءات تخزين مشددة لضمان ثباتية الدواء أثناء النقل حيث تختلف طرق نقل الأدوية من عربات وحافلات وبيئات خارجية متفاوتة من شدة إرتفاع أو إنخفاض في درجة الحرارة قد تؤدي إلى تلفها إذا ما أُخل بهذه الشروط. - وثالثها، التخزين في مخازن التوزيع أو أماكن البيع (الصيدليات) حيث تحتاج هذه المرحلة إلى توفير بيئة سليمة ومراقبة للظروف البيئية المحيطة من درجة الحرارة والرطوبة

تعتبر مرحلة تخزين الأدوية للمريض لتناولها بالمنزل من أهم مراحل الحفاظ على ثباتية الدواء أثناء الفترة العلاجية، وللوصول إلى ذلك يجب إتباع الممارسة الجيدة لتخزين الأدوية بالمنزل المنصوص عليها والتي تتمثل في:

- قراءة التعليمات الخاصة بظروف التخزين لكل دواء.
- كتابة طريقة الاستعمال والجرعة على العبوة.
- كتابة العلاج الخاص بالدواء.
- حفظ الأدوية بعد إحكام إغلاقها.
- حفظ الأدوية في مكان بعيد عن متناول أيدي الأطفال.
- حفظها في عبواتها الأصلية.
- حفظها بعيداً عن الحرارة وأشعة الضوء المباشرة.
- عدم حفظ الكبسولات والحبوب في المطبخ أو الثلاجة أو الأماكن الرطبة.
- الحرارة والرطوبة تسبب تلف الدواء.
- لا تنس إعادة القطن في عبوة الدواء (الأقراص أو الكبسولات) بعد فتحها لأن القطن يساعد على امتصاص الرطوبة.
- عدم حفظ الأدوية في الثلاجة إلا ضمن الشروط والتعليمات الخاصة بالدواء.
- عدم ترك الدواء في السيارة لمدة طويلة.
- مراقبة تاريخ انتهاء الأدوية والتخلص منها تبعاً.

تذكر:

بعد إجراء دراسات طويلة ودقيقة لكل المواد الفعالة الداخلة في تصنيع الأدوية ومدى تأثيرها بظروف التخزين السيئة بعد التصنيع، فلا ينبغي تجاهلها أو التخفيف من أهميتها وعدم إعطاء الأهمية القصوى لتطبيقها لما لها من أهمية في ضمان جودة وسلامة الدواء...

إن تخزين الأدوية بشكل سليم ولائق، يضمن احتفاظها بفعاليتها إلى حين إنتهاء صلاحيتها، كما يحمي المريض من تناول أدوية فاسدة (تفقد فعاليتها) وتزيد من تفاقم حالته المرضية و الصحية... هذه النائح والإرشادات وضعت من قبل المنظمة الدولية الخاصة بتطبيق الممارسات الجيدة للتصنيع، التخزين والتوزيع



■ احتفظ بالصيدلية المنزلية في درجة حرارة ملائمة بعيدا عن أشعة الشمس مباشرة لحفظ الأدوية بشكل آمن وسليم.

■ لا تحتفظ بقطرات العيون العلاجية بعد فتحها لمدة تزيد عن الشهر بغض النظر عن تاريخ صلاحيتها.

■ عند السفر بالسيارة، احتفظ بالأدوية العلاجية داخل عبوات تحافظ على درجة الحرارة المثلى وتقي من الرطوبة وتحمي من أشعة الشمس المباشرة.

■ لا تحتفظ بالأدوية داخل دورة المياه لارتفاع درجة الحرارة و الرطوبة فيها.

■ عند شرائك لعلاجك من الصيدلية، لا تترك الدواء بالسيارة لفترة طويلة أثناء تجوالك الطويل إلى حين عودتك للمنزل دون حفظها بشكل ملائم، لأن تعرضها الشديد لأشعة الشمس وارتفاع درجة الحرارة خاصة في فصل الصيف ستكون له تأثيرات سلبية ومباشرة على ثباتية دوائك.

كي نبني جيلاً متعلماً لا ينجح عن طريق الغش في الامتحانات لا بد من تغيير هذا النظام التعليمي الذي يثبت في كل يوم فشله، ولا يقدم لنا إلا أعداداً كبيرة من الفاشلين الناجحين عن طريق الغش في الامتحان، حتى أنه أصبحت شهادتنا مشكوكا في معظمها داخل البلاد وخارجها،

جودة التعليم في تعديل نظام الامتحانات

والغش أصبح هو السائد في الامتحانات، وهذه حقائق موجودة في الواقع، ونجد أنفسنا اساتذة الجامعات في حيرة، ونتساءل كيف ينجح هذا الطالب ولم نره يوماً داخل قاعة المحاضرة!!! ولكي نقضي على هذه المشكلة لابد من إعادة النظر في لائحة الامتحانات وتعديلها وفق الآتي:

تكون درجة أعمال السنة 70 درجة على الأقل موزعة على عدد من الاختبارات التحريرية والشفوية وورقات العمل ونشاط الطالب ومشاركته وحضوره للمحاضرات ولا يبقى للامتحان النهائي إلا 30 درجة فقط واستخدام التقويم المستمر، وبالتالي نقضي على ظاهرة الغش ويتحول الطالب من الحفظ من أجل النجاح في الامتحان إلى الفهم والاستيعاب، ونفرض على الطالب الحضور باستمرار كي يتمكن من الحصول على أكبر عدد من الدرجات تؤهله للنجاح ونعيد هيبته الأستاذ الجامعي ونمنحه الثقة أمام الله وضميره في تقويم الطالب بشكل صحيح، وربما يقول البعض قد يكون بعض الأساتذة غير منصفين أحياناً مع بعض طلابهم، ولكن أقول إذا حدث تجاوز من أحدهم بإمكان الطالب أن يشتكي إلى جهات الاختصاص وأن يُرد له حقه، ولكن بوجه عام وإن حدث ذلك سيكون قليلاً جداً مقارنة بما هو حاصل الآن، ولذلك لا بد من إعادة الثقة في الأستاذ الجامعي وتحميله المسؤولية عن تردي مستوى التعليم، ومحاولة إصلاحه، وأن يبدأ من نفسه، ونرى أنه مقارنة بما هو حاصل اليوم ستكون النتائج أفضل بكثير.

والمعلومية يمكن تطبيق ذلك على كل المراحل التعليمية من الابتدائي وحتى الجامعة وأن تترك عملية الامتحانات النهائية في الشهاداتين الإعدادية والثانوية فقط مؤقتاً حتى تترسخ الفكرة وتثبت نجاحها عملياً في الوسط التعليمي .

قد ظلمناه وسببنا له صدمة أليمة قد تؤثر في مسيرة حياته، وبالمقابل طالب آخر يتغيب عن الدراسة ولا يحضر إلا نادراً أو يحضر يومي الامتحان النصفي والنهائي فقط ثم يحصل على درجة النجاح ويتفوق أحياناً ! طبعاً عن طريق الغش، ومن خلال لجان مراقبة الامتحانات الذين لا يهتم معظمهم إلا أن يكمل الطالب الامتحان ويسلم له الورقة وتمر العملية بسلام.

إن تنفيذ هذا المقترح ليس صعباً، فقط يحتاج إلى جهد وبعض التعب، وبدلاً من إجراء امتحان نصفي واحد نقوم بإجراء عدة اختبارات خلال السنة الدراسية أو الفصل الدراسي، ونقسم درجة أعمال السنة بين الاختبارات ووسائل التقويم الأخرى التي أشرت إليها مع ملاحظة استخدام الاختبارات الموضوعية ولا بأس من إضافة سؤال أو سؤالين مقالين تكون إجابتهما مختصرة، وإذا كان لدى الأستاذ عدد كبير من الطلاب في القاعة يمكن أن يضع مجموعة من الأسئلة المتشابهة حتى تقلل من عملية الغش

والأمر الثاني والمهم هو تعديل لائحة الامتحانات الحالية، والتي تُعطي للأستاذ الحق في أعمال السنة لـ 40 درجة للطالب فقط، والامتحان النهائي 60 درجة، هذه اللائحة بوضعها الحالي تشجع على الغش وعدم احترام الطالب للأستاذ الجامعي أو اعطائه أي أهمية أو الالتزام بحضور المحاضرات، والاستفادة منها؛ لأنه بكل بساطة بإمكان الطالب الحضور يوم الامتحان ويتحصل على درجة النجاح بقليل من الغش دون الحاجة إلى تكلفة نفسه بالحضور إلى المحاضرات أو حتى معرفة وجه أو اسم أستاذه صاحب المادة التي يقوم بتدريسها، ولماذا التعب واللوائح معطلة التي تقضي بعدم أحقية دخول الطالب الامتحان في حالة عدم حضوره نسبة 25% على الأقل من عدد المحاضرات،

د . فرج المبروك عمر عامر

رئيس قسم البحوث والاستشارات العلمية - كلية التربية - العجيلات

خلال تجربتنا الشخصية في التدريس الجامعي فإننا ندعو إلى استخدام التقويم المستمر الذي يبدأ مع الطالب منذ بداية الموسم الدراسي وحتى نهايته وهو ما أثبت فعاليته في زيادة الدافعية للتعلم ولذلك نادى به علماء التربية باعتباره من أفضل أنواع التقويم، وهو باختصار يقوم على إجراء مجموعة من الاختبارات التحريرية خلال الموسم الدراسي بالإضافة إلى الأسئلة الشفوية التي يطرحها الأستاذ على طلابه في كل محاضرة أو حصة، ومشاركة الطالب الإيجابية في المناقشة والاستعداد للدرس الجديد وورقات العمل ومدى التزامه بالحضور وغيرها من الإجراءات والأنشطة التي يقوم بها الأستاذ داخل قاعة الدرس؛ ليعرف مستوى الطالب جيداً، وفي نهاية العام الدراسي يتولى بنفسه إجراء الامتحان لطلابه، ولا يكلف أحداً نيابة عنه مهما كانت صفته ولا داعي لتشكيل لجان امتحانية وما يصاحبها من فوضى ومشاكل الجميع يعرفها، ولكن في ظل قانون الامتحانات الحالية والتي تعتمد على تقويم الطالب من خلال امتحان نصفي وآخر نهائي فقط، وعن طريقهما يتم صدور الحكم على الطالب بالنجاح أو الفشل هو أحد الأسباب الرئيسية لتدني مستوى التعليم في بلادنا ... فبالله عليكم كيف نحكم على مستوى طالب من خلال امتحان واحد فقط، ولو افترضنا أن هذا الطالب حصلت له مشكلة صحية أو اجتماعية أو نفسية يوم الامتحان وهو معروف بنشاطه واهتمامه فلم يتمكن من الحضور ... أو حضر ولم يتمكن من الإجابة نظراً لظروفه فلو حكمنا عليه من خلال هذا الامتحان بالرسوب نكون



إدريس الدالي

أهمية الجدارات في أداء المؤسسات

خفاء وعمقاً وتمركزاً في الشخصية.
استخدام الجدارة في قطاع الأعمال:

علاوة على استفادة مستخدمي أسلوب الجدارة من تحديد مدى التقارب والتباعد بين نموذج الجدارة لوظيفة ما وجدارات شاغلي الوظيفة (أو المرشحين لشغلها) فإن لنوع الجدارة تبعات عملية بالنسبة لتخطيط الموارد البشرية. وطالما كان من السهل نسبياً تقييم الجدارات الظاهرة (المعلومات والمهارات) وتطويرها، بينما يصعب تقييم الجدارات الكامنة (الدوافع والصفات) وتطويرها؛ فإنه يجب أن يتم التركيز على الجدارات الكامنة كأساس للاختيار، بينما يكون التدريب هو الطريقة الأقل تكلفة لتأمين الجدارات الظاهرة لدى الموظفين. وعلى العكس من ذلك تقوم المؤسسات التي لا تطبق مفهوم الجدارة بالاختيار على أساس جدارات المعلومات السطحية والمهارات (كأن يقال مثلاً: «نحن نعين خريجين من أحسن المعاهد والجامعات») ثم يفترضون أن لدى المعينين على الوظائف الجديدة الدوافع الكامنة والصفات، أو أنه يمكن غرس هذه الميزات عن طريق الإدارة الجيدة. وبالطبع فإن الأجدى اقتصادياً أن تختار المؤسسات موظفيها وفقاً لجدارات الدوافع الكامنة والصفات، ثم تقوم بالتعليم وتطوير المعلومات والمهارات اللازمة لأداء العمل، أو كما قال أحد مديري شؤون الموظفين: «باستطاعتك أن تعلم الديك الرومي أن يتسلق الشجرة، ولكنه من الأسهل أن توظف سنجاباً». ويستفاد من مقارنة خصائص الأفراد بـ«نماذج الجدارة» في التعرف على الاحتياجات التطويرية لشاغلي الوظيفة، وأيضاً يمكن تقييم مستوى الأداء، وتحديد الأجور، وتحديد

ما هي الجدارات؟

هي خواص ضمنية للأشخاص تشير إلى «طرق للتصرف أو التفكير وتتميز بثباتها لفترة زمنية معقولة» وقد تم تقسيم الجدارات إلى خمسة أنواع بعضها أكثر ظهوراً من الآخر، وهي:

الدوافع:

هي الأشياء التي يفكر الفرد أو يرغب فيها باستمرار التي تتسبب في إقدامه على تصرف ما دون سواه؛ وبالتالي تقوم الدوافع باختيار السلوك وتوجيهه نحو أفعال وأهداف معينة بعيداً عن أخرى، مثال على ذلك: دوافع الرغبة في الإنجاز أو دوافع حب السلطة.

الصفات:

الخصائص المادية والاستجابة المتسقة للظروف أو المعلومات مثال: سرعة الاستجابة ودقة الإبصار يعتبران أهم صفات الطيار المقاتل.

فهم الذات:

توجهات الفرد، أو قيمه أو صورته الذاتية مثال: الثقة بالنفس أي اعتقاد الشخص أن بإمكانه أن يكون فعالاً في أي حالة تقريباً.

المعرفة:

المعلومات التي لدى الشخص في مجال معرفي معين: مثال: معرفة الجراح بالأعصاب والعضلات في الجسم البشري.

المهارة:

القدرة على أداء مهمة ذهنية أو مادية. مثال: واحدة من المهارات المادية لطبيب الأسنان هي أن يقوم بحشو الضرس بدون أن يتلف العصب.

إن جدارات المعرفة والمهارة عادة ما تكون الجزء الظاهر والسطحي من صفات البشر، بينما تكون جدارات فهم الذات والصفات والدوافع أكثر

يعتبر مفهوم الجدارة مدخلاً حديثاً نسبياً (1971) لإدارة الموارد البشرية، ارتبط مولده بحل مشكلة صادفتها وزارة الخارجية الأمريكية تتعلق باختبارات القبول لشغل إحدى الوظائف الحساسة، كانت اختبارات القبول لشغل هذه الوظيفة (على دقة هذه الاختبارات وتعقيدها) غير كافية للمفاضلة الصحيحة بين المتقدمين لشغل الوظيفة، حيث ثبت بعد استخدام هذه الاختبارات لسنوات عديدة عدم وجود علاقة بين نتائج اختبارات المتقدمين لشغل الوظيفة ومستوى الأداء الفعلي للناجحين منهم (بعد التعيين) في ميدان العمل. لجأت الخارجية الأمريكية إلى الخبير الإداري «ماك ماكيلاند» للمساعدة في حل المشكلة التي تمت صياغتها على الصورة التالية:

«إذا لم تكن تلك الاختبارات كافية للتعرف على ذوي الأداء الجيد قبل التعيين، فكيف يمكننا إذن أن نعرف ذلك؟... طلب «ماك ماكيلاند» قائمتين بأسماء بعض شاغلي الوظيفة، على أن تقتصر القائمة الأولى على أسماء الموظفين المشهود لهم بالتفوق الفعلي (بغض النظر عن نتائجهم في اختبارات القبول) بينما تشتمل الثانية على أسماء ذوي الأداء المتدني فقط، ثم قام بعقد دراسة ميدانية بهدف التعرف على الخصائص المشتركة التي يتمتع بها المتفوقون في العمل ولا يتمتع بها الآخرون، وبذلك استنبط «ماكيلاند» قائمة الخصائص (الجدارات) التي تميز المتفوقين عن الباقين والتي أطلق عليها لاحقاً «نموذج الجدارة» لتلك الوظيفة، وقد توسعت الدراسات بعد ذلك في أساليب تبين الجدارات وتطبيق «نماذج الجدارة» في إدارة الموارد البشرية.

أصبح هدفاً أساسياً تسعى إليه كل المجتمعات من أجل تحسين السياسات التعليمية الحالية، فالتحدي الرئيس للنظم التعليمية المعاصرة لا يتمثل فقط في تقديم التعليم ولكن التأكد من أن التعليم المقدم يتسم بجودة عالية.

يتطلب بناء المجتمع وتطوره الاهتمام بالبناء المعرفي والذي يعد التعليم أهم أركانه وركائزه، لذا فقد حظيت المنظومة التربوية في السنوات الأخيرة باهتمام عالمي كبير بسبب التطورات التي حدثت في مجالات الحياة المختلفة.. إن تجويد التعليم

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ودورها المستقبلي لتطويرها

تقديم : أ. ميلاد أبوبكر مسعود
رئيس قسم الجودة بالمعهد العالي للتقنية الزراعية

تعد إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم والتربية من الأساليب الإدارية الحديثة التي حققت نجاحاً باهراً في عصرنا الحالي الأمر الذي أدى إلى يقين مفاده أن التعليم المتسم بالجودة الشاملة هو سر تقدم الدول، لذا فقد أصبح موضع تطبيقها في التعليم العالي حاجساً وطنياً وعالمياً وطريقاً لتحقيق الإبداع والتميز والقدرة على المنافسة. فأخذت معظم الدول المتقدمة بمفهومها وضمانها ووضعت لها معايير وأنشأت آليات لتحقيقها. لتعاطم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فنظمت اليونسكو مؤتمرات عالمية حول التعليم العالي، تم فيها التركيز على ضمان الجودة و أكدت على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، وعلى تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير دولية لضمان الجودة. أما على المستوى الإقليمي، فقد نظمت اليونسكو مؤتمرات إقليمية عربية حول التعليم العالي، أكدت على أهمية الجودة في التعليم العالي وحثت الدول العربية على إنشاء آليات لضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في كافة المستويات التعليمية: التنظيمية والمؤسسية والبرامج والعاملون والمخرجات. يعد ظهور حركة المعايير في مجال التعليم أهم الأحداث في جهود إصلاح التعليم وأثر ذلك في فكر الجودة والاعتماد التربوي «فلا جودة ولا اعتماد بدون معايير».

لكي تتمكن مؤسساتنا التعليمية من

على تحقيق المؤسسات التعليمية لأهدافها؟

- ما هي الأسس العامة لإدارة الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي؟

- ما هي المتطلبات والمثبطات العامة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية؟

- ما المعايير الواجب إتباعها لتقييم جودة العملية التعليمية في ضوء التجارب العالمية؟

كما نهدف من خلال الإجابة على هذه الأسئلة الوصول لما يأتي:

- فهم الجودة وتحديد مدى تحقيقها لأهدافها وأيضاً تحديد جوانب القوة لتعزيزها، وجوانب القصور للتغلب عليها.

- إن الإلمام بماهية الجودة وأهميتها في تطوير المؤسسات التقنية سيؤدي إلى ترسيخ ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالمؤسسات التعليمية مما يمهد لنجاح تطبيقها والاستفادة من خصائصها.

- إن بناء نظام الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية في ضوء المعايير الدولية من شأنه أن يساهم في تطويرها، وبالتالي تطوير التعليم بشكل عام ورفع مستواه وإظهار مكانته وأهميته للمجتمع.

- ونعتمد في خطة المقالات هذه على تقسيمها إلى المحاور الرئيسية التالية:

1.. مفهوم الجودة الشاملة والاتجاهات الحديثة فيها.

2.. مميزات وأهمية إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات التعليمية.

مواجهة التحديات التي تواجهها وتحقق أهدافها وتعزز دورها في خدمة المجتمع فهي في حاجة ماسة لتوطين نظام إدارة الجودة الشاملة والاعتماد.

يحتاج توطين نظام الجودة الشاملة إلى:

1..تبني أسسها والإلمام بمفاهيمها وأهميتها.

2.. معرفة خصائصها والوعي بمميزاتها في مداخلات وعمليات ومخرجات النظام التعليمي والتربوي.

3.. التأسيس لإدارة الجودة قبل تطبيقها «فالنجاح فيها مرهون بالتغير الإيجابي في ثقافة واتجاهات وقيم الإدارة والعاملين».

4..معرفة مقومات نجاحها المحلية وتعزيزها وتحديد معوقاتهما والتغلب عليها وإتباع الخطوات والمراحل الصحيحة لتطبيقها.

نستهدف - بإذن الله تعالى-

في هذه المقالات المتكاملة بيان أبعاديات الجودة ومفاهيمها وإيضاحها للساعين لفهم وتوطين مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتنا التعليمية، حيث لم يعد «تطبيق مبادئ الجودة خياراً للأخذ به أو تركه بل أصبح ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة فالجودة هي روح البقاء وبقاء الروح للمؤسسة التعليمية».

- ومن هنا نأمل الإجابة على السؤال الرئيس التالي: كيف يمكن لمؤسساتنا التعليمية اللبيرة الاستفادة من مميزات وخصائص أسلوب إدارة الجودة الشاملة في مواجهة التحديات التي تواجهها وفي تحقيق أهدافها؟ وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مفهوم الجودة والاعتماد وما هي أهم المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بهما؟

- ما الأثر الإيجابي التي يتركه تطبيق إدارة الجودة الشاملة





3 .. أسس ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة والعوامل المؤثرة فيها.

4..العوامل المؤثرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي.

5.. آليات تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية.

6..الاعتماد الأكاديمي: مفهومه أنواعه ، وأهميته، ومحاور معاييره في التعليم.

المحور الأول : مفهوم الجودة الشاملة والاتجاهات الحديثة فيها مفهوم الجودة/ دخلت أسس الجودة ومنذ منتصف القرن الماضي إلى كل الأنشطة والمهن في جميع أنحاء العالم ومنها التعليم وتعددت وتداخلت مفاهيمها مما يحدونا إلى استعراض عدد من تعريفاتها :

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مصطلح اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال. فالجودة في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة. ذكرت الكثير من المراجع تعريفات للجودة منها:

الجودة هي «درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل (المستفيد من الخدمة)، أو تلك المتفق عليها معه».

تعرف الجودة ضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأنها «مقابلة وتجاوز توقعات المستفيد».

الجودة هي «درجة توافق الخدمة المقدمة مع المقاييس والمعايير المتعارف عليها».

هي « تلبية حاجات المستفيد، وتحقيق رضاه والوفاء بتوقعاته باستمرار».

وتعرف بأنها «جميع الأنشطة التي ينبغي القيام بها لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تؤدي إلى مخرجات وخدمات تحقق متطلبات الأداء».

إدارة الجودة الشاملة

نتمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة».

تعرف الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية «بأنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ نهجاً أو نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل تلك التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية؛ للوصول إلى أعلى جودة في المخرجات»..

عرف البعض أن إدارة الجودة الشاملة هي «أسلوب جديد للتفكير والنظر إلى المنظمة وكيفية التعامل والعمل داخلها للوصول إلى جودة المنتج»، ورأى آخرون أن إدارة الجودة الشاملة هي «مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل منتج أو خدمة من خلال الابتكار المنتج»..

كما عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها «مجموعة المبادئ والسياسات والهياكل التنظيمية المتميزة باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة بغرض تحسين الأداء والخدمات المقدمة وتحقيق أعلا معيار للأداء والتحقيق من مدى تطابق الأداء والخدمات المقدمة مع المعايير المستهدفة».. وعموماً فقد عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها «أسلوب إداري حديث وفعال ذو فلسفة واضحة يعمل على إيجاد بيئة مناسبة لتحسين مهارات الموارد البشرية ومراجعة آليات العمل بشكل مستمر باستخدام مجموعة من الوسائل والعمليات تحقق أكبر درجة ممكنة من الجودة والتميز في الأداء للوصول إلى مخرجات ترضي المستفيدين».

أما فيما يخص إدارة الجودة الشاملة لا يوجد تعريف موحد متفق عليه وذو قبول عام لدى المفكرين والباحثين إلا أن هناك بعض التعاريف التي أظهرت تصورا عاما لمفهوم إدارة الجودة الشاملة :

فمثلا كانت أول محاولة لوضع تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل BQA (منظمة الجودة البريطانية) حيث عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها « الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك وكذلك تحقيق أهداف المشروع معاً»..

وعرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها «فلسفة وخطوط عريضة ومبادئ تعدل وترشد المنظمة لتحقيق تطور مستمر وهي أساليب كمية بالإضافة إلى الموارد البشرية التي تحسن استخدام الموارد المتاحة وكذلك الخدمات بحيث إن كافة العمليات داخل المنظمة تسعى لأن تحقق إشباعاً».. عرفها معهد الجودة الفيديراي الأمريكي بأنها «تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهالة الأوي مع الاعتماد على تقويم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء»..

بينما عرفها العالم (جون اوكلاند): على إنها «الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي على نطاق العمل ككل».

وقد عرفها (تونكس) «بأنها اشتراك والتزام الإدارة والموظف في ترشيد العمل عن طريق توفير ما يتوقعه العمل أو ما يفوق توقعاته».. ويعرفها (رودس) أنها « عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي



مصطلحات ومفاهيم الجودة

تحسين الجودة: هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على زيادة المقدرة على تحقيق معايير الجودة.

عناصر الجودة: هناك عناصر أساسية للجودة وهي: جودة عناصر العملية التعليمية المكونة من الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية- جودة المادة التعليمية بما فيها من برامج وكتب وتقنيات- جودة مكان التعليم بما يضمنه من فصول ومختبرات وورش ومكتبات وغيرها- جودة الإدارة مع ما تعتمد عليه من قوانين وأنظمة ولوائح وتشريعات، وما تتبناه من سياسات وفلسفات، وما تعتمد من وسائل ووسائل وموارد- جودة المنتج الخريج والانشطة العلمية والبحثية والخدمات المجتمعية.

توكيد الجودة: هي مجموعة من الأنشطة والإجراءات والمقاييس المستخدمة التي تتبعها هيئة ما للتأكد من أن المعايير الأكاديمية معروفة ويتم تحقيقها، طبقاً للرسالة المعلنة، وتتفق مع المعايير القومية والعالمية، وكذلك التأكد من أن جودة فرص التعلم وجودة الأبحاث وجودة المشاركة المجتمعية مناسبة وتتوافق مع توقعات المستفيدين من الخدمة.

توثيق نظام الجودة: ويشمل إعداد دليل الجودة، والإجراءات، وتعليمات العمل أي توثيق كيفية القيام بأنشطة العمل جميعها التي تؤثر على الجودة في المؤسسة.

ضبط النوعية: هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على تلبية معايير الجودة و استيفاء متطلباتها أو هي مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى مطابقة منتج لمجموعة من

المعايير المحددة مسبقاً. وقد تؤدي تعديل عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر اتفاقاً مع المواصفات المرسومة .

تخطيط الجودة: وهي مجموعة من الأفعال التي تساعد على وضع الأهداف وتوفير الظروف المناسبة لجودة التعليم، وتطبيق آلية نظام الجودة وتشمل: تخطيط المنهج-التخطيط الإداري والإجرائي- إتقان خطط الجودة- توفير مقاييس تحسين الجودة.

تقييم الجودة: هو عملية المراجعة والتقييم التشخيصي للتعليم والتعلم والنتائج اعتماداً على الفحص المفصل للمناهج والبنية وفاعلية المؤسسة.

ثقافة الجودة: هي قدرة المؤسسة و البرنامج على تطوير ضمان الجودة عبر الأعمال اليومية للمؤسسة وإجراء تقييم دوري من أجل ضمان الجودة بصفة مستمرة..

فحص الجودة: تستخدمها المؤسسات التعليمية لضمان الجودة والمستويات وما إذا كانت الترتيبات تطبق بنا عليه وتحقق الأهداف الموضوعية والمحددة .

مبادئ الجودة: أسلوب من أساليب الإدارة لجعل المؤسسات تعمل بفاعلية وجعلها مكاناً صحيحاً للعمل.

ضمان الجودة: هو ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يركز على توفير الثقة بأن معايير الجودة بالنسبة للمنتج المقصود ستكون محققة. كما يعرف ضمان الجودة بأنه «عملية مراجعة مخططة ومنظمة للمؤسسة التربوية أو البرنامج الدراسي، لكي تتأكد من القيام بعمليات التعليم وفق المستويات المقبولة لها.

الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

يقصد بإدارة الجودة الشاملة في المجال التربوي التعليمي: « أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققاً الأهداف التربوية التعليمية، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علمياً». ويعني مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المجال التعليمي بأنها « أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات الأنشطة التعليمية؛ ليوافق للأفراد وفرق العمل الفرصة لإرضاء الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم». يعرف (روجز) الجودة الشاملة في التعليم والتربية « بأنها عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمنظمة » .

وتعرف إدارة الجودة الشاملة أيضاً في المجال التعليمي بأنها «مجموع الصفات والخصائص التي تتعلق بالخدمة التعليمية والتي تفي باحتياجات الطلاب».

إن مفهوم الجودة وفقاً لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو للتعليم والذي أقيم في باريس في أكتوبر 1998 ينص على أن الجودة في التعليم العالي مفهوم متعدد الأبعاد ينبغي إن يشمل جميع وظائف التعليم وأنشطته مثل :-

المناهج الدراسية -البرامج التعليمية-البحوث العلمية- الطلاب - المعلمين

المباني والمرافق والأدوات -توفير الخدمات للمجتمع المحلي -التعليم الذاتي الداخلي -تحديد معايير مقارنة للجودة معترف بها دولياً. وانطلاقاً من هذه التعريفات فإن إدارة الجودة الشاملة في إطار المؤسسة التربوية ضمت مجموعة من المضامين أهمها:-

اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.

الحرص على استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.

تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلى تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول على رضى المستفيدين من العملية التعليمية.

الحرص على حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة، تكلفة الأخطاء، عمليات التقييم، سمعة المؤسسة.

النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي: كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

فقط في إنتاج الخدمة ولكن في توصيلها، الأمر الذي ينطوي حتماً على تحقيق رضا الطلاب وزيادة ثقتهم، وتحسين مركز المؤسسة التعليمية محلياً وعالمياً. كما تعرف إدارة الجودة الشاملة في القطاع التربوي بأنها « عملية إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر للمؤسسة». ويعرفها (أحمد درياس) بأنها « أسلوب تطوير شامل ومستمر في الأداء يشمل كافة مجالات العمل التعليمي»، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب، أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية ليس

المراجع :

1. البرواري، نزار عبدالمجيد ولحسن عبدلته باسيو، 2011. إدارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم إسس تطبيقات. الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.
2. العاجز، فؤاد و جميل نشوان، 2005. تطوير التعليم الجامعي لتنمية المجتمع الفلسطيني في ضوء إدارة الجودة الشاملة، الجودة في التعليم العالي المجلد الأول- العدد الثاني- ديسمبر 2005م جامعة الأقصى - غزة.
3. المرجين، حسن سالم، 2016. محاضرة عن إدارة الجودة الشاملة. أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس، ليبيا.
4. المهدي، سوزان محمد، 2009. التجارب العالمية والعربية في إدارة نظم الاعتماد الأكاديمي بمؤسسات التعليم العالي وإمكانية الإفادة منها في مصر. المؤتمر (الدولي الأول- العربي الرابع) الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي «الواقع والمأمول» 2009، كلية التربية بالمنصورة- مصر.
5. بناء الجودة في إدارة التعليم العالي. ورقة بحثية مقدمة من جامعة الباحة الى الملتقى الأول لمسئولي الجودة في الجامعات السعودية « الجودة مسؤولية الجميع» الذي نظمه جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية - الرياض 25-1429/10/27هـ.
6. بن زاهي، منصور و عبد الغني دادن.. تقييم مستويات الجودة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة من خلال آراء الطلبة الملتقى الدولي حول: «ضمان الجودة في التعليم العالي: تجارب ميدانية ومؤشرات حسن الأداء والاستشراف» جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
7. حسن، عماد الدين شعبان علي. دراسة بحثية: الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات في ضوء المعايير الدولية، الرياض، 2013.
8. حويل، يوسف خليفة أحمد، 2013. محاضرة في مجال إدارة التربية والتعليم والتدريب وفقاً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة. المؤتمر الأول للتعليم التقني. الزاوية- ليبيا.
9. مسعود، ميلاد أبوبكر ومحمد سالم الفيتوري، 2017. محاضرات نشر ثقافة الجودة بالمعاهد التقنية العليا بطرابلس. الهيئة الوطنية للتعليم التقني والفني، طرابلس، ليبيا.



ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية فيما يلي:

ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية. توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها المؤسسة التعليمية، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى. ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك

حاجات المؤسسة التعليمية، والطلبة، والدولة، والمجتمع. تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعملياتي التقويم الخارجي والاعتماد الأكاديمي. توفير آلية بمساعدة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية. تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها المؤسسة التعليمية. الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث أن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديل في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.



اعتماد جودة المختبرات

وتعتبر المختبرات هي الركاز الأساسي لمعظم السلع أو المنتجات في معرفة مدى صلاحيتها ومطابقتها للمواصفات والمعايير الموضوعية لها من خلال اختبارها أو معرفة خواصها. ولذلك تعتبر نظم الجودة المتبعة في المختبرات ضرورية جداً لموثوقية لنتائج الاختبارات والمعايرة ودقة التقارير والشهادات التي تخرج من هذه المختبرات .

حيث ظهر في السنوات القليلة الماضية ما يعرف باعتماد المختبرات؛ ويقصد به الاعتراف الرسمي من هيئات وجهات مستقلة محايدة وطنية ودولية متخصصة في اعتماد المختبرات؛ وذلك بأن مختبراً معيناً مؤهل لأجراء اختبارات أو تحاليل في مجال معين، ويقدر مقبول من الكفاءة؛ بما يضمن الحصول على نتائج موثوق في مدى صحتها، ويؤهل في نهاية المطاف بأن تكون لدى هذا المختبر المعتمد قدرة تنافسية عالية. إذ تبرهن هذه القدرة التنافسية على قدرة هذا المختبر على إخراج نتائج الاختبارات والمعايرة التي تقوم بها صحيحة بشكل كبير أفضل من غيره من المختبرات غير المعتمدة.

فالتطبيقات والأبحاث العلمية الحديثة أنتجت من خلال

الجميع يفضل التعامل مع مختبرات معتمدة دولياً؛ فالاعتماد يمنح المختبرات (سواء كانت مختبرات صناعية أو كيميائية أو قضائية، أو طبية، أو خاصة بالمنتجات الغذائية ، أو غيرها) ضمان موثوقية وكفاءة للاختبارات والتحليل التي تجريها. ويعرف الاعتماد بأنه إجراء تمنح من خلالها هيئة مخولة اعترافاً رسمياً بكفاءة هيئة أو شخص ما للقيام بمهام معينة، ويتم الاعتماد وفق متطلبات أدلة ومواصفات قياسية دولية وكذلك تشريعات فنية تهدف أساساً إلى حماية المستهلك وضمان صحته وسلامته.

إن اعتماد المختبرات أصبح من الأشياء الضرورية والملحة في رفع وتطوير كفاءة أي معمل وهذا يعني قدرته على أداء الوظائف المنوطة بها بكفاءة عالية وفي وقت مناسب وبتكلفة معقولة.

رحلة النجاح في اعتماد المختبرات تتطلب مجهوداً كبيراً وعلينا بسؤال أنفسنا من أين نبدأ؟ وما لذي علينا أن نفعله لتحقيق النجاح بجداره في برنامج اعتماد المختبرات؟ فالإجابة على هذا السؤال يعني تحقيق المرحلة الأولى من طريق النجاح في اعتماد المختبرات.

الجودة تعد من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الإدارية في أي مؤسسة تسعى لرفع مستوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية، فالجودة إتقان، والتزام، ومهارة، ومصداقية والمتتبع لتطور الاهتمام بالجودة سيلاحظ أنها ليست فكرة جديدة بل هي قديمة جداً.. ومن هنا سعت الكثير من المؤسسات لتطبيق نظم الجودة وفق معايير دولية، والمختبرات شأنها شأن غيرها من المنشآت والمؤسسات في الكثير من دول العالم سعت نحو اتخاذ نظم إدارة الجودة سبيلاً نحو الإتقان والتميز والقدرة على المنافسة ومن ثم البقاء في عصر العولمة والتقدم التقني الهائل والسريع .



أ.د. محمد أحميدة العالم

إن الكفاءة الفنية لمعمل تعني قدرته علي أداء الوظائف المنوط بها بكفاءة عالية وفي وقت مناسب وبتكلفة معقول. ويمكن أن نرى بعض من نقاط أهمية الاعتماد في المختبرات في ما يلي:

- توحيد الإجراءات وتحسين الأداء والارتقاء بمستوى المختبرات.
- زيادة الثقة في نتائج الاختبار والقياس والمعايرة والاعتراف بها محلياً ودولياً.
- زيادة ثقة المستهلك بالمنتج الوطني الذي يتم تحليلها في مختبرات معتمدة.
- ربط المختبرات في إطار نظام متكامل .
- الوفاء بمتطلبات الاتفاقيات الدولية الخاصة بمنظمة التجارة العالمية وتسهيل التبادل التجاري.
- الاعتراف المتبادل بين المختبرات.
- الاعتماد مفيد للحكومة والهيئات التنظيمية ويعزز الممارسة التشريعية الجيدة.
- دعم برنامج الاعتراف المتبادل لأنشطة تقييم المطابقة بين الدول وهذا يساعد على تخفيض التكلفة على المصنعين والمصدرين وذلك لعدم الحاجة لإعادة فحص تلك المنتجات في الدول الأخرى التي تم التصدير إليها .
- دعم أعمال الخبرة القضائية.
- دعم برنامج علامة الجودة.
- يساعد في اتخاذ القرارات المبينة -عل نتائج دقيقة وصحيحة .
- يساعد على توفير الكثير من الأموال.
- ضمان أن طرق التحليل تتم بالشكل العلمي الصحيح.



معنى حروف كلمة اعتماد

- ا** اعتراف دولي بكفاءة المختبرات.
- ع** عمل جماعي مستمر للمحافظة على نظام الجودة
- ت** تدريب وتأهيل العاملين لضمان كفاءتهم للعمل
- م** معايرة مستمرة للأجهزة والمعدات.
- أ** أهداف واضحة
- د** دليل لتحسين نوعية نتائج المختبر وكفاءته

في المختبرات الطبية وخارجها وهو أن عدم الحصول على نتائج موثوقة، يتعلق بعملية التحليل نفسها، وهذا في الواقع غير صحيح. فعدم التطبيق الكامل لأنظمة ضبط وتوكيد الجودة داخل المختبرات الطبية من أهم الأسباب التي تؤدي للحصول على نتائج غير دقيقة. ويهدف نظام توكيد وضبط الجودة بالمختبر إلى تقليل نسبة الخطأ في نتائج الاختبارات العملية، وهو جزء من نظام إدارة الجودة (Quality Management System) الذي يعمل على تطوير الأنظمة الإدارية والعمليات التنفيذية والفنية داخل المختبرات للتأكد من كفاءتها ودقة النتائج العملية بها. وتسعى المختبرات التحليلية ومنها المختبرات الطبية في العالم دائماً إلى إعطاء نتائج تحليلية صحيحة ودقيقة وإلى إثبات مستوى الدقة والصحة التي تتميز بها نتائجها، ويتحقق ذلك من خلال تطبيق نظم ضمان الجودة وإدخال آليات ضبط الجودة في متن العمليات التحليلية اليومية بشكل منهجي ومنظم.

مؤسسات تمتلك مختبرات ذات نظام جودة عالي وذلك للحصول على أدق وأوضح النتائج. ويهدف تطبيق نظام إدارة الجودة الجيد في المختبرات إلى الوصول إلى نتائج حقيقية صحيحة تؤدي إلى اتخاذ قرارات واضحة صحيحة اعتماداً على هذه النتائج. ولمعرفة مدى تحقيق المختبر للجودة المطلوبة والحفاظ عليها لا بد من إدارة نظام الجودة داخل المختبر بشكل جيد ومناسب ويضمن بذلك الحصول على مخرجات موثوق في دقتها ومدى مصداقيتها. وقد تم تطوير عدد من أنظمة الجودة داخل المختبرات حيث تهدف إلى تنظيم وضبط العمل في المختبرات التحليل والمعايرة وكان آخرها المواصفة القياسية الدولية أيزو 17025 . التي تبين المتطلبات العامة لكفاءة مختبرات المعايرة والإختبار والتي على أساسها تعطى شهادة بأن المختبر ذو نظام جودة وفعال في تحقيق نتائج صحيحة وذى مصداقية عالية. فهناك خطأ شائع لدى العاملين



فرقت أزواجاً وشردت أطفالاً!..

تعرف على ما قادت إليه لعبة بوجي؟!!

اكتسبه وفيم أنفقه، وعن جسمه فيما أبلاه) ولهذه الآثار السلبية (وغيرها) دفع علماء الأزهر الشريف إلى إصدار فتاوى بتحريمها شرعاً. وعلى الرغم من مخاطر هذه اللعبة وما تسببت فيه إفساده، ومع سيطرها الواسع، وعد فريق التطوير مستخدم اللعبة بمزيد من التطوير؟! مؤكدين أنهم لا زال في جعبتهم الكثير من التطوير!!

لكونها ترفع من معدلات التوتر لدى اللاعبين طوال فترة الحرب، كما أن عملية النهب التي يقوم بها اللاعبون وإثارة الرعب والفوضى في الشوارع، قد تؤثر سلباً بشكل كبير عليهم. وأرقام المبيعات التي حققتها اللعبة منذ طرحها في الأسواق، كانت مرعبة للغاية وسط مبيعات ضخمة وأرباح خيالية، حيث تم بيع أكثر من 50 مليون نسخة حول العالم، في حين وصل عدد اللاعبين إلى أكثر من 400 مليون شخص من الجنسين ذكور وإناث.

وقد أضر إدمان ملايين الأشخاص لهذه اللعبة، على حياتهم الشخصية، سواء الأعراب أو المتزوج، فقد شهدت عدة محاكم (في بعض الدول) عشرات حالات الطلاق والقتل (بل والانتحار) بسبب تلك اللعبة.

ومن مضار هذه اللعبة أنها مبنية على العيش في الأوهام، وضياع الأوقات، وإهدار الأموال، كما لها تأثير سلبي على البدن والعقل، والنبي صلى الله عليه وسلم يقول: (لا ضرر ولا ضرار) ويقول عليه الصلاة والسلام في حديث آخر: (لا تزول قدما عبد يوم القيامة حتى يسأل عن أربع عن عمره فيما أفناه، وعن علمه ماذا عمل فيه، وعن ماله من أين

لم يكد العالم ينتهي من تأثير ألعاب شهيرة تسببت في وفاة البعض نتيجة الإدمان عليها، مثال « بوكيمون جو، والحدوت الأزرق» حتى ظهرت لعبة جديدة لا تقل خطورة، وهي لعبة «بوجي» ولكن هذه المرة المستهدفون هم الفئة الأكبر من الناضجين. وفي الأشهر الأخيرة انتشرت ألعاب حرب كثيرة ولكن قلة منها ينجح، ومن ضمن الألعاب التي نجحت وحصلت على الشهرة مؤخراً بشكل واسع لعبة «الباتل رويال بوجي»، والتي تتركز هدفها على السماح لمجموعة ضخمة من اللاعبين باللعب بشكل فردي أو في مجموعات، ولكن بشرط أن تقوم المجموعة بالقتال بين بعضهم البعض، أو ضمن فريق لمواجهة بين جميع اللاعبين.. اللعبة الحربية أصبحت حالياً أشهر ألعاب الحرب وأكثرها اهتماماً بالواقعية، وحصلت على إصدار للأجهزة الذكية وبشكل مجاني، باسم لعبة باتل جراوند.

وما يزيد من خطورة اللعبة، أنها تشجع اللاعب على القتل، بحيث يبقى هو الفرد الوحيد الذي لا زال على قيد الحياة داخل اللعبة، وقد حذر أطباء من تشجيع اللعبة على القتل لما في ذلك من آثار نفسية سيئة



خطوات بسيطة

لترك ونسيان الماضي وراءك

حان الوقت للتحرك واتخاذ القرار:

الجزء الأصعب في مراحل نسيان الماضي هو اتخاذ قرارات لنسيانه.. نعم، إنه من الصعب جدا النسيان ولكن يجب أن تتذكر دائما أنه لديك مستقبل ينتظرك، (المؤمن القوي خير وأحب إلى الله تعالى من المؤمن الضعيف).

تقديم قائمة عن الأشياء التي يمكنك إعادة فعلها

الحياة لا تعطيك فرصة ثانية في كل وقت. ولكن، ما يمكنك القيام به هو تحديد الأشياء التي قد تفعلها بشكل مختلف عن ما فعلته في الماضي و ذلك إذا أتاحت لك فرصة مرة أخرى. هذه القائمة ستساعدك على التعلم من أخطائك وتعطيك أفكار حول ما كان ينبغي القيام به. هذا بالتأكيد سوف يساعدك على تشكيل أهدافك المستقبلية في الحياة. ونبينا صلي الله عليه وسلم يقول: (أحرص على ما ينفعك، واستعن بالله ولا تعجز).

عليك أن تؤمن بنفسك:

الألم والمعاناة جزء من حياة كل فرد، وإذا كنت تعتقد أنك تعاني منهما، فوجب عليك التخلص من هذه الآلام بسرعة، فكل فرد يستطيع خلق السعادة لنفسه فقط وحب توفير الجو الملائم لذلك، فلا شيء في هذه الحياة يدعو للحزن والتشاؤم، «عش حياتك كأنك ستتموت

غدا»، كل ما عليك القيام به هو تحريك الأجواء الايجابية من حولك، هذا سيساعد بشكل كبير على نسيان ماضيك الحزين.. وفي الحديث (فسدوا وقاربوا وأبشروا).

تأمل:

إذا كنت محبطا ومكتئبا بسبب الأشياء التي حدثت في الماضي، تأمل. ابحت عن السكون والهدوء وخذ نفسا طويلا. عليك أن تبقي نفسك بعيدا عن الانحرافات.

العيش في الحاضر وليس في الماضي:

إذا كنت لا تتمتع بالحياة التي تعيشها الآن ولا تشعر بالسعادة، فالمستقبل سيكون حتما مظلما. تذكر دائما هذه العبارة «ما حدث قد حدث ولا يمكن العودة إلى الوراء»، والله تعالى يقول: (مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ).

انس الخوف:

إذا كنت قد فشلت في الماضي، وسيطر عليك الخوف في داخلك.. حاول جاهدا التغلب عليه عن طريق ممارسة الرياضة فهي مفيدة جدا وكذلك تمارين الاسترخاء.. وحاول ما أمكن أن تصرف تفكيرك عن كل هذه الهواجس السلبية لأن التفكير فيها يزيد من حدتها ..

وتذكر دوما أن الله عز وجل معك ما



دمت معه ، فلا شيء يخيفك إذا كان ربك معك، قال الله تعالى: (قُلْ لَنْ يُصِيبَنَا إِلَّا مَا كَتَبَ اللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَانَا وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ).

لا تنس الأخلاق والقيم الخاصة بك:

إذا كنت تريد العيش بشكل أفضل في الحياة، تحتاج إلى التمسك بالقيم الخاصة بك لتطوير الثقة بالنفس والاعتزاز. هذا يلعب دورا كبيرا من أجل بلورة الموقف الايجابية تجاه حياتك الخاصة.

سامح:

الخطأ قد يحدث، لهذا يجب أن نسامح، فالتسامح صفة نبيلة تقضي على البغضاء وتساعد على نشر المودة والمحبة بين أفراد المجتمع ليس فقط هذا، فقد أثبتت الكثير من البحوث أن للتسامح فوائد صحية أيضا، مع ما له من أجر يوم القيامة، قال الله تعالى: (فَمَنْ عَفَا وَأَصْلَحَ فَأَجْرُهُ عَلَى اللَّهِ) وقال سبحانه: (وَأَنْ تَعْفُوا أَقْرَبُ لِلتَّقْوَى وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ)



كن عيني

Be My Eyes

كن عيني هو تطبيق iPhone يساعد المستخدمين المكفوفين على الرؤية من خلال عيون الآخرين إذ يربط المكفوفين بالمتطوعين في جميع أنحاء العالم عبر محادثات مرئية مباشرة. ووفقا لموقع التطبيق على شبكة الانترنت، فقد تمت مساعدة ما يقرب من 115 ألف مستخدم مكفوف حتى الآن.

أول مرة على مستوى ليبيا

مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية



Q . A . C . C
مركز ضمان الجودة
والمعايرة المهنية

يقدم برنامجاً تدريبياً تحت عنوان :

مقيم جودة داخلي معتمد

خاص بالشركات والمراكز التدريبية العاملة

مقيم جودة خارجي معتمد

خاص بمكاتب العمل والتأهيل

سيتم منح المجتازين للاختبار المهني بنجاح

«رخصة مزاوله مهنة مقيم جودة معتمد»

مشروع تنمية مهارات موظفي البلديات

يهدف إلى استكمال مشروع تأهيل وتدريب موظفي البلديات عن سنة 2018 .. والذي يشرع مركز ضمان الجودة والمهنية في تنفيذه بداية شهر ديسمبر 2019م ويستمر حتى سنة 2020م

نأمل من جميع البلديات التواصل مع إدارة المركز لترشيح موظفيها للالتحاق بالبرامج التدريبية المتخصصة.

للمزيد من المعلومات زوروا موقعنا : WWW.QACC.ly أو الاتصال على الأرقام : 0217243444 0913386000

وزارة العمل والتأهيل

مركز ضمان الجودة والمعايرة المهنية

يقدم :

جائزة التميز في جودة التدريب

في عامها الثاني الخاصة
بالشركات والمراكز التدريبية

2019

جائزة
التميز

