

مجلة الاقتصاد الزراعي والعلوم الاجتماعية

موقع المجلة: www.jaess.mans.edu.egمفتاح على: www.jaess.journals.ekb.eg

Cross Mark

معايير إدارة الجودة الشاملة بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة

زينب محمود عبد الرحمن*

قسم الإرشاد الزراعي - كلية الزراعة - جامعة عين شمس

المخلص

يهدف البحث إلى وضع مجموعة من معايير الجودة الشاملة في الإرشاد الزراعي وتحديد درجة تطبيق المرشدين بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة لها، وأمكن صياغة 52 عبارة تحت إثنى عشر بنداً أساسية تعكس معايير إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد بعد تحكيمها من مجموعة من الأساتذة المتخصصين، وتم عمل إستمارة إستبيان لعينة قوامها (62) مرشداً بمحافظة البحيرة تم إختيارهم بطريقة عشوائية يمثلون (40%) من إجمالي عدد المرشدين بالمحافظة وجمعت البيانات خلال شهري يناير و فبراير 2020. و إستخدمت التكرارات والنسب المئوية لتحليل بيانات البحث، وأظهر حوالي (85.4%) من المبحوثين أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد هو التعرف على إحتياجات وتوقعات المرشدين والسعي لتحقيقها.

الكلمات المفتاحية: معايير إدارة الجودة الشاملة-المراكز الإرشادية- محافظة البحيرة



المقدمة

تعد إدارة الجودة الشاملة أحدث الإليات التقييمية المستخدمة في العديد من بلدان العالم الأكثر تقدماً، حيث يؤدي تبني هذا المفهوم كإطار تقيمي عام يرتبط بكل المدخلات والعمليات الخاصة بمنظمة أو برنامج معين إلى توفير الية منتظمة للتطوير والتحسين المستمر في مختلف جوانب العمل الخاصة بالمنظمة أو البرنامج وإحداث فروق جوهرية في كيفية أداء كلفة العمليات بالمنظمة أو البرنامج (خطاب 2004، ص 63). يعتبر أسلوباً جديداً في أداء الأعمال وإدارتها بطريقة حديثة وفهم جديد يفوق جميع الأساليب الإدارية التقليدية، ويكون التركيز فيه على تلبية متطلبات وتوقعات المستفيدين سواء كان هذا المستفيد داخل أو خارج المنظمة أو المنشأة من خلال معرفة متطلباتهم وإحتياجاتهم ومن ثم تلبيةها والقيام بأدائها على الوجه الصحيح والمطلوب من خلال التحسين والتطوير المستمر لها لتصل إلى أعلى مستويات الأداء وهو الإتقان المنشود في العمل (العرب، 1429، ص 2).

ويرتبط مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالجودة ذاتها والتي تدل على مجمل السمات والخصائص والمميزات التي تتعلق بالخدمة ووفاء لإحتياجات المستفيدين الظاهرة والكامنة (black, 2004)، وأكدت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة له إنعكاسات إيجابية على أداء المنظمات التي تطبقها وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتحسين معدل الربحية، وإنخفاض التكاليف، وتحسين الأداء الحالى وتحسين علاقات الموظفين، وارتفاع مستويات الرضا الوظيفي لديهم (buter, 1995-1996).

وكلمة إدارة لا تعنى أنها خاصة بالمديرين فقط دون غيرهم من الموظفين بل أنها تعنى أن كل شخص يعتبر مديراً لعمله ومسئولاً عن التفكير فيه وتطويره وتحسينه وإتقانه من خلال معرفة دقائق وتفاصيل ذلك العمل، فلا بد أن تشمل هذه الإدارة جميع المنسوبيين لذلك سميت الشاملة لعموميتها وشمولييتها لجميع الأقسام وجميع المستويات من الموظفين بلا إستثناء إبتداء من الرئيس العام وإنتهاء بأصغر موظف أو عامل وتكون عامة لكل الموظفين من أعلى الهرم إلى أسفله ومن أقصى الهيكل إلى جانبه (العرب، 1429، ص 2).

ونتيجة للنجاح الذي حققه مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التنظيمات الإقتصادية الصناعية والتجارية والتكنولوجية في النول المتقدمة أو ظهور تنافس بين التنظيمات للحصول على المنتج الأفضل وإرضاء للعملاء، ظهر إهتمام المؤسسات التربوية بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم للحصول على نوعية أفضل من التعليم وتخريج طلاب قادرين على ممارسة دورهم بصورة أفضل في خدمة المجتمع. ولما كان الإرشاد الزراعي جهاز تعليمي يهدف إلى تعليم المزارعين أمور الزراعة وإن كان ذلك بصورة غير رسمية فإنه من الواجب على الأجهزة الإرشادية أن تسعى لزيادة قدراتها الإبتكارية والإبداعية وجودتها النوعية كي تحقق حاجات المجتمع ومتطلبات التنمية. ويمثل التغيير الوسيلة الأولية لإحداث الجودة اللازمة والطريق الذي يسبق التوجه نحو تطبيق نظام الجودة والتخلص من النظم التقليدية والبيروقراطية في إدارة تلك الأجهزة الإرشادية والتوجه نحو النظم الحديثة والمعاصرة حتى تتمكن من الدخول في طور المنافسة والتفوق وتحقيق متطلبات المجتمع والتنمية ومن هنا فإنه على تلك الأجهزة أن تتفاعل مع المتغيرات العلمية ومتطلبات وشروط وضروريات الواقع الجديد، وأن تمتلك المرونة والديناميكية

اللازمة للإرتقاء نحو المستقبل لأن الأجهزة الإرشادية مثل باقي المؤسسات التعليمية ملزمة بالتأقلم والتكيف مع الواقع الذي فرضه عصر العولمة والثورة الرقمية. ذلك فأن الجهاز الإرشادي يمكنه الإستفادة بمميزات إدارة الجودة الشاملة لرفع الأداء الإرشادي لوحدات الإرشاد المختلفة بشكل متماهي مما يعنى المزيد من الإرتباط بين ما يتعلمه الزارع وما يحتاج إليه في تطوير أدائه مما يؤدي بالتالى إلى زيادة فرص النجاح في تحقيق أهدافه. كما أن تطبيق معايير الجودة الشاملة في الإرشاد الزراعي يؤدي إلى أداء المهام الإرشادية بطريقة أكثر فاعلية ومرضية لطموحات ورغبات الزارع المستفيدين. وقبل البدء في تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ينبغي صياغة المعايير التي تتناسب مع طبيعة عمل الجهاز الإرشادي كجهاز تعليمي غير رسمي. وبناء عليه فإن البحث الحالى يحاول وضع مجموعة من معايير الجودة الشاملة في الإرشاد والتعرف على تطبيقاتها بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة.

المشكلة

إنه في ظل تعرض الجهاز الإرشاد الزراعي في مصر للكثير من المشاكل التي تعرقل تقييمه للخدمات الإرشادية بصورة مرضية للمسترشدين فضلاً عن حاجة العاملين بالجهاز الإرشادي للتطوير مما أدى إلى الحاجة إلى البحث على طرق رفع أداء وكفاءة الجهاز الإرشادي لتطوير الخدمات الإرشادية المقدمة للمسترشدين ورفع كفاءة العاملين بالإرشاد وخاصة في ظل التغيير في سلوك المسترشدين المستمر لملائمة التغيرات العالمية السريعة. وتعتبر محاولة صياغة مجموعة من المعايير الخاصة بالإدارة بالجودة الشاملة في المراكز الإرشادية و تطبيقها بشكل صحيح محاولة للإرتقاء بأداء العاملين وإرضاء المسترشدين.

لذلك تم صياغة التساؤلات التالية:

- 1- ماهو مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر المبحوثين.
- 2- ماهي متطلبات الجودة الشاملة في العمل الإرشادي لدى المبحوثين.
- 3- ماهي معايير الجودة الشاملة بالمراكز الإرشادية.
- 4- ما هي درجة تطبيق المرشدين بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة لمعايير الجودة الشاملة.
- 5- التعرف على النورات التدريبية التي حصل عليها المرشدين في مجال جودة العمل الإرشادي.

الأهداف

- 1- تحديد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجه نظر المبحوثين.
- 2- تحديد متطلبات الجودة الشاملة في العمل الإرشادي من وجه نظر المبحوثين.
- 3- تحديد مجموعة من معايير الجودة الشاملة بالمراكز الإرشادية.
- 4- تحديد درجة تطبيق المرشدين بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة لمعايير الجودة الشاملة.
- 5- التعرف على النورات التدريبية التي حصل عليها المرشدين في مجال جودة العمل الإرشادي.

الإطار النظري

مفهوم الجودة

تعرف الجودة في معجم الوسيط على أنها كل من أتى بالجيد من قول أو عمل، ووجد الشيء صيره جيداً، والجيد غالباً يكون نقض الردى، وعرفت على أنها

*الباحث المسنول عن التواصل

البريد الإلكتروني: zainab_abdelsamad@agr.asu.edu.eg

DOI: 10.21608/jaess.2020.141870

و تسعى الجودة الشاملة في الإرشاد إلى تحقيق أهداف المنظمة الإرشادية وإحتياجات المستهدفين ولا يمكن أن يحقق ذلك دون أن تكون نقطة البداية هي المسترشدين ويعتبر البحث والتنبؤ بإحتياجاتهم وتوقعاتهم عاملاً هاماً وحيوياً للنجاح ، وترتكز الإدارة بالجودة الشاملة في الإرشاد على إرضاء وإسعاد المسترشدين ، حيث يمثل ذلك قوة الدافع الرئيسية نحو التطبيق الصحيح لها . وتمت الإدارة بالجودة الشاملة في الإرشاد بمرحلتين أساسيتين .

(هال، 2011، ص21).
المرحلة الأولى هي التمهيد لمبدأ التحسين المستمر والتطوير والتهيئة والأساليب المؤيدة لذلك .

المرحلة الثانية هي تغيير المناخ العام والتهيئة لقبول وتطبيق التغيير وتطبيق المرحلة الأولى والثانية يحتاج إلى المرور بثلاث خطوات رئيسية **الخطوة الأولى** التعلم والمقصود بالتعلم هو تكوين ثقافة لدى العاملين في الإرشاد عن هذا النظام وإدراكهم لفسفته وقبول النماذج والأفكار التي ينطليها النظام ويتم إكتساب المعارف من خلال التدريب والدراسة

الخطوة الثانية المحاولة الدائمة لتحويل ما يراد تحقيقه إلى الواقع حتى يمكن أن تتوالد الخبرة والحكمة .

الخطوة الثالثة وتتحقق من خلال زيادة المعرفة والحكمة والخبرة ، مما يعنى التسهيل والمساعدة في تطبيق الجديد وإدارة التغييرات .

وينطلب الأمر تغيير بعض الأفكار الثابتة عن كيفية إدارة عملية التعليم الإرشادي وبشكل أكثر تحديداً يمكن تحديد أهم الفروق بين الصناعة والتعليم والتعليم ومجتمعهم المحلي لا يمثلون الناتج من الموقف التعليمي الإرشادي ، ولكن معرفتهم ومهاراتهم وإحتياجاتهم المكتسبة نتيجة الجهود التعليمية الإرشادية هي الناتج ، 3- الفئات المستفيدة من نتائج العمل الإرشادي متعددة (الزراع وأسرهم ومجتمعاتهم المحلية) . 4-

الزراع وأسرهم يرغبون في المشاركة ، بل يجب مشاركتهم في إدارة الموقف التعليمية الإرشادية ويرغم من تلك الفروق فإن تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقه بشكله الصحيح في النظم التعليمية الإرشادية يمكن أن يؤدي إلى إحداث فروق جوهرية في الإرشاد الزراعي مثل رفع معدل تحسين كفاءة العمليات التعليمية الإرشادية ، والإرتفاع بمعدل إنتاجية العاملين الإرشاديين على كفاءة المستويات ، والإرتفاع بمعدل تأثير الزراع وأسرهم في مجتمعاتهم المحلية (خطاب ، 2004، ص46).

المفاهيم الإجرائية

مفهوم الجودة في الإرشاد : تقديم خدمات وبرامج إرشادية تلبى رغبات المسترشدين الحالية والمتوقعة ومساعدة المسترشدين على تحديد إحتياجاتهم من خلال التعليم والتدريب المستمر بالتوازي مع تحقيق رضا للعاملين في الإرشاد .

متطلبات الجودة الشاملة : يتم تحديد متطلبات الجودة الشاملة في الإرشاد في (تغيير العادات القديمة ، وتغيير أسلوب الحياة ، و قدر من الصبر ، وتتطلب عدم الخوف من التغيير ، وتتطلب معارف ومهارات جديدة ، والحكمة ، والإستعداد للعمل الشاق) . وتم طرح سبع متطلبات لإدارة الجودة الشاملة على المبحوثين للتعرف على رأى المبحوثين فيما يتعلق بالمتطلبات وقام المبحوثين بتسجيل إجاباتهم على متصل ثلاثي (موافق) ، (محايد) ، (غير موافق) وتم إعطائهم درجات (3) (2) (1) على الترتيب لكل إجابة .

الطريقة البحثية

وبعد الإطلاع على الدراسات والمراجع المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة أمكن صياغة 52 عبارة تحت إثنى عشر بنداً أساسية تعكس مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتم تحكيمها من مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال الإرشاد الزراعي (12) معيار تدرج تحتها مجموعة من العبارات وكانت العبارات تحت المعيار الأول (7) عبارات ، والمعيار الثاني (7) عبارات ، والمعيار الثالث (5) والمعيار الرابع (5) ، والمعيار الخامس (3) عبارات ، والمعيار السادس (2) عبارة ، والمعيار السابع (5) عبارات ، والمعيار الثامن (4) عبارات ، والمعيار التاسع (3) عبارات ، والمعيار العاشر (3) عبارات ، والمعيار الحادي عشر (3) عبارات ، والمعيار الثاني عشر (5) عبارات ، وقام المبحوثين بتسجيل إجاباتهم على متصل رباعي موافق جداً ، موافق ، محايد ، غير موافق وإعطاء الدرجات (4) ، (3) ، (2) ، (1) على الترتيب لكل إجابة .

وتم عمل إستمارة إستبيان لعينة قوامها (62) مرشداً بمحافظة البحيرة من إجملي (160) مرشداً (مديرية الزراعة بالبحيرة ، إدارة الإرشاد الزراعي 2020) بما يمثل (40%) من عدد المرشدين بالمحافظة تم إختيارهم بطريقة عشوائية خلال شهر يناير و فبراير 2020 عوقد تم إستخدام التكرارات والنسب المئوية لتحليل بيانات البحث .

النتائج والمناقشات

النتائج

أولاً: مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المبحوثين .

تم طرح مجموعة من المفاهيم التي تعبر عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة على المبحوثين للتعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة من وجه نظرهم

مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة أو خاصية متفردة وشاملة (إدريس وآخرون، 2012، ص43) نقلا عن قاموس Webster 1985 . وعرفت في قاموس Oxford أنها درجة التميز أو الأفضلية ، ويرى (junran 1980) أنها الملائمة للإستعمال ورأى (crospy، 1990) أنها المطابقة للمواصفات والمتطلبات ، وعرفها taguchi، 1984 أنها تقادى الخسارة التي يسببها للمجتمع بعد توصيله للمستهلك ، ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات العميل ، الأثر الجانبية للمنتج . أما (figenbaum، 1991) عرفها على أنها المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة التي تلبى توقعات العميل ، أما ديمينج (deming، 1986) على أنها رضا حاجات العميل الحالية والمستقبلية .

ويعرفها (القططنى ، 1993، ص11) على أنها القدرة على تحقيق طلبات المستهلك بالشكل الذي يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له ويرى (العيلي ، 2001، ص31) أنها أسلوب للإدارة يعطى كل شخص في المؤسسة المسؤولية عن تقديم الجودة للعميل النهائي وقد وصف الجودة بأنها التوافق مع الغرض .

إدارة الجودة الشاملة

تعتبر من أبرز المفاهيم الإدارية التي تعمل على إحداث تغييرات جذرية في أسلوب عمل المؤسسة وفي فلسفتها وأهدافها ، بهدف إجراء تحسينات شاملة في جميع مراحل العمل بالشكل الذي يتفق مع المواصفات المحددة والمنقفة مع رغبات العملاء في سبيل الوصول ليس فقط إلى إرضاء العملاء أو إسعادهم وإنما إلى إبهارهم (سليم ، 2009، ص99) .

مبادئ إدارة الجودة الشاملة

أوضح (البنبا 2006، صص 4-5، الطاني وآخرون ، 2009، ص219)

أن هناك مجموعة من المبادئ وضعها ديمينج وتقوم عليها إدارة الجودة الشاملة من حيث فلسفته ونظامها و يؤدي تطبيقها إلى الوصول إلى أفضل كفاءة أداء ممكن في المنظمات المعاصرة وهذه المبادئ هي :

تحديد الهدف من تحسين الخدمة والإنتاج ، تبني فلسفة جديدة ، التوقف عن الإعتماد على التقنيات لتحقيق الجودة والإستعاضة عنها بالإساليب الإحصائية ، التخلي عن فلسفة الشراء إعتمادا على السعر فقط ، الإستمرار في تحسين العمليات كفاءة وعلى نحو متواصل ، إعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل ، تحقيق التوافق بين الإشراف والإدارة ، إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم نتيجة دوماً نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك دون تردد أو خوف ، إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات وتعنى كسر الحدود بين الأقسام وجعلهم يعملون سوية بروح الفريق ، تقليل النقد ، تقليل الإجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة من كل موظف على حده والتركيز على تكوين سلوك الفريق ، إزالة العوائق التي تحرم العاملين من حقهم في التباهي بجودة عملهم ، تأسيس البرامج التطويرية بالتعليم والتدريب والتنمية الذاتية لكل فرد ، تشجيع الأفراد في العمل والسعى من أجل مواكبة التحسين والتطور المستمرين .

وذكر (زين الدين ، 1996، صص 41-48، علوان ، 2009، صص 94-96، محمود ، 2000، صص 101-105، الخلف ، 1997، صص 125-130) أن المبادئ هي (التخطيط الإستراتيجي للجودة، ثقافة المنظمة، دعم وتأييد الإدارة العليا ، التركيز على العملاء ، التحسين المستمر ، مشاركة وتمكين العاملين وبناء فرق العمل، الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها ، إتخاذ القرارات على أساس الحقائق ، التعليم والتدريب المستمر) .

وذكر (هال، 2011، ص29) أن المقصود بإدارة الجودة الشاملة ما يلي:

1- التركيز على المستهدفين داخل وخارج المنظمة .

2- التركيز على تحسين العمليات التنظيمية .

3- التركيز على وجود قاعدة بيانات دقيقة .

4- التركيز على بناء فريق العمل .

5- التركيز على إنمادج المرؤوسين .

6- التركيز على القيادة الصحيحة .

7- التركيز على التحسين والتطوير الدائم .

8- التركيز على التعليم والتدريب المستمر .

إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد الزراعي

حظيت إدارة الجودة الشاملة على إهتمامات كبيرة من القيادات الإدارية والباحثين الأكاديميين ، وقد تعدد الآراء حول فكرة تبني الأجهزة الإرشادية لإدارة الجودة الشاملة بين مؤيد ومعارض ، غير أن ما حققته من نجاحات في العديد من المؤسسات التربوية والتعليمية العالمية والعربية تؤكد على النتائج الإيجابية من تطبيقها (الصرايرة والسلاف ، 2008، ص5) .

ويعبر عن مفهوم الجودة في الإرشاد بمقياس الرضا للمستهدفين من البرامج الإرشادية وتحسين جودة الإرشاد يعمد على الواقع الفعلي .

فالجودة في الإرشاد : هي مساعدة المسترشد لكي يستطيع أن يكتشف ذاته من خلال توفير فرص ملائمة لتشجيعه على المساهمة النشطة والتعبير عن ذاته بطريقة مستقلة في المواقف التعليمية الإرشادية . (خطاب ، 2004، ص50)

ومعيار التركيز على التحسين و التطوير حوالي (61.3%) من المبحوثين في الفئة المتوسطة ، ومعيار سياسة تقديم الخدمات حوالي (46.7%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة ، ومعيار سياسة الترويج والإعلان كان حوالي (56.1%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة ، ومعيار سياسية توصيل الخدمات حوالي (43.5%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة ، ومعيار سياسية المتابعة بعد الخدمة وحوالي (58.1%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة ، ومعيار سياسية التنسيق مع الجهات ذات العلاقة حوالي (48.4%) في الفئة المرتفعة ، ومعيار التركيز على إستمرار العمليات التنظيمية حوالي (51.6%) في الفئة المرتفعة ، ومعيار التركيز على وجود قاعدة بيانات حوالي (59.7%) في الفئة المرتفعة .

جدول 3. توزيع المبحوثين وفقاً لتطبيقهم لمعايير إدارة الجودة الشاملة .

الدرجة	عدد	%
1- التركيز على رغبات المسترشدين	9	14.7
الفئة المنخفضة (14-7) درجة	23	37.1
الفئة المتوسطة (14-21) درجة	32	51.6
الفئة المرتفعة (21-28) درجة	62	100
الإجمالي		
2- التركيز على العمل الجماعي وبناء فرق العمل الإرشادي	2	3.2
الفئة المنخفضة (9-5) درجة	17	27.4
الفئة المتوسطة (10-15) درجة	43	69.4
الفئة المرتفعة (15-20) درجة	62	100
الإجمالي		
3- التركيز على إدماج المرؤوسين في إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد	2	3.2
الفئة المنخفضة (6-3) درجة	24	38.7
الفئة المتوسطة (6-9) درجة	38	61.3
الفئة المرتفعة (9-12) درجة	62	100
الإجمالي		
4- التركيز على التحسين المستمر والتطوير الدائم	24	38.7
الفئة المنخفضة (5-2) درجة	38	61.3
الفئة المتوسطة (5-8) درجة	62	100
الإجمالي		
5- سياسة تقديم الخدمات الإرشادية	5	8.1
الفئة المنخفضة (9-4) درجة	28	45.2
الفئة المتوسطة (10-15) درجة	29	46.7
الفئة المرتفعة (15-20) درجة	62	100
الإجمالي		
6- سياسة الترويج والإعلان	10	16.1
الفئة المنخفضة (8-4) درجة	20	32.3
الفئة المتوسطة (8-12) درجة	32	56.1
الفئة المرتفعة (12-16) درجة	62	100
الإجمالي		
7- سياسة توصيل الخدمات والأنشطة	4	6.4
الفئة المنخفضة (6-3) درجة	31	50
الفئة المتوسطة (6-9) درجة	27	43.5
الفئة المرتفعة (9-12) درجة	62	100
الإجمالي		
8- سياسة التطوير والإبتكار	40	64.5
الفئة المنخفضة (6-3) درجة	22	35.5
الفئة المتوسطة (6-9) درجة	62	100
الإجمالي		
9- سياسة المتابعة بعد الخدمة	4	6.4
الفئة المنخفضة (6-3) درجة	28	45.2
الفئة المتوسطة (6-9) درجة	36	58.1
الفئة المرتفعة (9-12) درجة	62	100
الإجمالي		
10- سياسة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة	4	6.4
الفئة المنخفضة (10-5) درجة	28	45.2
الفئة المتوسطة (10-15) درجة	30	48.4
الفئة المرتفعة (15-20) درجة	62	100
الإجمالي		
11- التركيز على إستمرار العمليات التنظيمية	4	6.5
الفئة المنخفضة (14-7) درجة	28	45.2
الفئة المتوسطة (14-21) درجة	32	51.6
الفئة المرتفعة (21-28) درجة	62	100
الإجمالي		
12- التركيز على وجود قاعدة بيانات	-	-
الفئة المنخفضة (9-4) درجة	25	40.3
الفئة المتوسطة (10-15) درجة	37	59.7
الفئة المرتفعة (15-20) درجة	62	100
الإجمالي		

المصدر: بيانات البحث الميدانية

تم ملاحظة أن نسب تطبيق المرشدين لمعايير إدارة الجودة الشاملة لا تصل إلى 70% في الفئة المرتفعة الخاصة بكل معيار من المعايير الإثني عشر المطروحة بل كانت أغلب النسب في حدود 50% من المبحوثين ويستنتى من ذلك حوالي ثلاث معايير فقط.

وهي موضحة بالجدول رقم (1) وأوضحت إستجابات المبحوثين أن ثلاث أرباع العينة (75%) من المبحوثين فيما فوق سجل إستجابات لجميع مفهوم إدارة الجودة الشاملة المطروحة أو وضحت بيانات البحث أن حوالي (85.4%) من المبحوثين ذكروا أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو التعرف على إحتياجات وتوقعات المستفيدين والسعي لتحقيقها ، وحوالي (87%) من المبحوثين أوضح أنها (التركيز على الوفاية بدل البحث عن علاج)، وحوالي (88.7%) من المبحوثين كان مفهومهم هو (التركيز على العمل الجماعي)، بينما حوالي (100%) من المبحوثين كان مفهومهم هو (إتخاذ القرار بناء على الحقائق) ، وبالنسبة إلى (تمكين العاملين من الأداء الجيد ، والتأكيد على أن التحسين والتطوير عملية مستمرة) كان لحوالي (87.7%) من المبحوثين ، و(التركيز على التعليم والتدريب المستمر) لحوالي (75.8%) من المبحوثين ، (التركيز على وجود قاعدة بيانات) لحوالي (79.1%) من المبحوثين.

جدول 1. توزيع المبحوثين وفقاً لمعرفةهم بجوانب مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

م المفهوم	نعم %	لا %
1 التعرف على إحتياجات وتوقعات المسترشدين والسعي لتحقيقها	85.4	14.6
2 التركيز على الوفاية بدلاً من البحث عن العلاج	87	13
3 التركيز على العمل الجماعي	88.7	11.3
4 إتخاذ القرار بناءً على الحقائق	100	-
5 تمكين العاملين من الأداء الجيد	96.6	3.2
6 التأكيد على أن التحسين والتطوير عملية مستمرة	87.7	11.3
7 التركيز على التعليم والتدريب المستمر	75.8	24.2
8 التركيز على وجود قاعدة بيانات	79.1	20.9

المصدر: بيانات البحث الميدانية

تم ملاحظة من بيانات البحث أن مفهوم إتخاذ القرار بناء على الحقائق تم تمكين العاملين من الأداء الجيد توافر لدى كل المبحوثين تقريباً ، وعلى الرغم من أن التعرف على إحتياجات المسترشدين والسعي لتحقيقها من أكثر المفاهيم إنتشاراً وهو أساس العمل الجيد لأنه لا يتوافر لدى كل المبحوثين

ثانياً: معرفة المرشدين بمتطلبات الجودة الشاملة في العمل الإرشادي الزراعي.

يوضح جدول رقم (2) أن حوالي (90.3%) من المبحوثين يوافق على أن الجودة في الإرشاد الزراعي تتطلب تغير عاداتهم القديمة ، وأن حوالي (93.5%) يوافق على تغير أسلوب حياتهم ، والنسبة القليلة الباقية إتجاهها محايد ، وأن جميع المبحوثين بنسبة (100%) يوافقون على أن من ضمن متطلبات الجودة الشاملة توافر قدر من الصبر ، وعدم الخوف من التغيير ، و توافر معارف ومهارات جديدة ، والحكمة وأن الجودة تتطلب الإستعداد للعمل الشاق .

جدول 2. توزيع المبحوثين وفقاً لمعرفةهم بمتطلبات الجودة الشاملة في العمل الإرشادي الزراعي.

المتطلبات	موافق	محايد	غير موافق	الإجمالي
	عدد %	عدد %	عدد %	عدد %
1- تتطلب الجودة تغير عاداتنا القديمة	90.3	9.6	6.4	100
2- تتطلب الجودة الشاملة تغير أسلوب حياتنا	93.5	6.5	4.8	100
3- تتطلب جودة الخدمة قراً من الصبر على النتج	100	-	-	100
4- تتطلب جودة الإرشاد عدم الخوف من التغيير	83.8	16.1	-	100
5- تتطلب جودة الإرشاد معرف ومهارات جديدة	100	-	-	100
6- الحكمة هي إحدى متطلبات الجودة	100	-	-	100
7- تتطلب جودة الإرشاد الإستعداد للعمل الشاق	100	-	-	100

المصدر: بيانات البحث الميدانية

هناك معرفة من جانب المرشدين للسبع متطلبات بشكل واضح وتأييد لإرتفاع نسب المرشدين الخاصة بكل متطلب فوق (90%) ووصلها إلى (100%) لأربع متطلبات .

ثالثاً: تطبيق المرشدين بالمراكز الإرشادية بمحافظة البحيرة لمعايير إدارة الجودة الشاملة.

وتم تقسيم المبحوثين لفئات وفقاً للمدى النظري لكل معيار حيث تراوح المدى النظري للمعيار الأول (التركيز على رغبات المسترشدين) بين (7-28) درجة ، والمدى النظري للمعيار الثاني (التركيز على العمل الجماعي وبناء فرق العمل الإرشادي) (5-20) درجة ، ومعيار التركيز على إدماج المرؤوسين (3-12) درجة ، ومعيار التركيز على التطوير (2-8) درجة ، ومعيار سياسية تقديم (4-20) درجة ، ومعيار الترويج والإعلان (4-16) درجة ، ومعيار سياسية توصيل الخدمة (3-12) درجة ، ومعيار التطوير والإبتكار (3-12) درجة ، ومعيار سياسية المتابعة (3-12) ، ومعيار التنسيق (5-20) درجة ، ومعيار العمليات التنظيمية (7-28) درجة ، ومعيار قاعدة بيانات (4-20) درجة وذلك موضح بجدول رقم (3) .

أظهرت البيانات الموضحة بجدول رقم (3) أنه بالنسبة للمعيار الأول التركيز على رغبات المسترشدين كان حوالي (51.6%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة لتطبيق المعيار وبالنسبة لمعيار التركيز على العمل الجماعي وبناء فرق العمل حوالي (69.6%) من المبحوثين في الفئة المرتفعة ، وبالنسبة لمعيار التركيز على إدماج المرؤوسين كان حوالي (61.3%) في الفئة المرتفعة

الوصول إلى العلاج، بالإضافة لوجود قاعدة بيانات يتاح عليها كل ما يخص مزارعي كل منطقة وبياناتهم ومشاكل ونوع الإنتاج وربطها بوزارة الزراعة والهيئات المسولة عن التطوير في الريف وهيئة الجودة والاعتماد .

9- عمل ندوات وورش عمل واجتماعات إرشادية بصفة دورية لتحقيق مفهوم الجودة الشاملة وهو تحقيق رضا المسترشدين عن الخدمات المقدمة من الجهاز الإرشادي وأسباب عدم الرضا.

المراجع

العرب، عبد العزيز بن عبد الله (1429هـ) الجودة الشاملة في إدارة المستشفيات: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمدينة جدة. كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، متاح أون لاين

الخلف، عبد الله موسى (1997). ثنائيات التميز وتحسين الجودة وزيادة الإنتاجية، مجل الإدارة العلمية، معهد الإدارة العامة، الرياض، مجلد 37، عدد 1 صص 122-132.

البناء، رياض رشاد (2006) إدارة الجودة في التعليم، المؤتمر التربوي العشرون التعليم الإبتدائي جودة شاملة ورؤية جديدة.

العقبلي، عمر وصفي (2001) المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخمسية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان .

القحطاني، مسلم سعيد (1993) إدارة الجودة الكلية وإمكانية تطبيقها في القطاع الحكومي، مجلة الإدارة العامة.

الصرراية، خالد أحمد وليلى العساف (2008) إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، العدد 1.

إبريس جعفر عبدالله موسي، أحمد عثمان إبراهيم أحمد، وعبد الرحمن بن عبدالله الاخر (2012) إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالي من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول الاعتمادية: دراسة حالة فرع جامعة الطائف بالخرمة. مجلة الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، المجلد 7، العدد 3، صص 39-62.

حمود، خضير كاظم (2000)، إدارة الجودة الشاملة دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان .

9-خطاب مجدى عبد الوهاب (2004)، الاتجاهات الحديثة في مجال تقييم البرامج الإرشادية بجامعة إسكندرية، كلية الزراعة، قسم الإرشاد.

10-زين الدين، فريد الفتاح (1996) المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، القاهرة.

11-سليم، حسين مختار حسين (2009) إدارة الجود الشاملة في التعليم الجامعي، مكتبة بيروت، الطبعة الثانية، القاهرة .

12-علوان قاسم نايف (2009) واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية: دراسة تطبيقية على منوسطات ولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد الجزائر .

13-هلال، محمد عبد الغنى (2011)، الجودة في الإرشاد، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الأولى .

منبرية الزراعة بالبحيرة، إدارة الإرشاد الزراعي 2020
Blackmur, Douglas (2004). issues in higher education quality assurance. australian journal of public Administration 63 (2):105-116 Available at :http://e5944529-a-62cb3a1a-sites

Buter, (1995-1996) Comprehensive survey on how companies Improve performance through quality efforts :common features contributing to Improved Performance \dba2\ library\section

Junran, 1980. book schools pioneers of total quality management, crosy .

Taguchi, 1993, Eperimental Design In direct mail and application of taguchi methods journal of direct marketing volum7, issue3, pages 44-54.

Deming, W. Edwards, 2000, The New Economic for Industry, Government Education n . 2nd ed.). MIT Press .265-116-5 ISBN OCLC

Feigenbaum, A.V. (1991) Quality Control. 3rd Edition, McGraw-Hill, New York

رابعا: الدورات التدريبية في التي حصل عليها المرشدين في مجال جودة العمل الإرشادي.

تم طرح مجموعة من الدورات التدريبية الخاصة بمجال جودة العمل الإرشادي على المرشدين الزراعيين لمعرفة مشاركتهم بهذه الدورات، وقام المبحوث بتسجيل إجابته ب (نعم) في حالة مشاركته في التدريب و (لا) في حالة عدم مشاركته وتم إعطاء رقم (2) في حالة الإجابة ب (نعم) ، ورقم (1) في حالة الإجابة ب (لا) وذلك للتمييز فقط. يوضح جدول رقم (4) أن التدريب الذي حصل عليه حوالي (62.9%) من المبحوثين هو في مجال إدارة العمل ، وحوالي (50%) من المبحوثين حصل على تدريب في مجال العمل الجماعي وبناء فرق العمل ، وحوالي (58.1%) من المبحوثين حصل على التوجيه أثناء الإشراف ، بينما التدريب في مجال القيادة الإرشادية الحديثة حصل عليه (35.5%) فقط من المبحوثين والنسبة الأكبر البقية (65.5%) لم يجتازوا تدريب في مجال القيادة الإرشادية الحديثة ، وكذلك إدارة الوقت والأولويات لم يحصل عليها إلا حوالي (37.1%) من المبحوثين، والتفكير الإبتكاري والإبداعى حوالي (33.9%) من المبحوثين .

أما عن التدريب في مجال إدارة الأزمات ، ومهارات العرض الفعال ، وإدارة الجودة الشاملة حصل عليها حوالي (43.5%)، و(45.2%)، و(48.4%) على الترتيب ، وبالرغم من أهمية هذه البرامج التدريبية في العمل الإرشادي والتواصل مع المزارعين إلا أن هناك إنخفاض في نسب حصول المرشدين على بعض البرامج الهامة كما وضحت النسب السابقة .

جدول 4. توزيع المبحوثين وفقاً للدورات التدريبية التي حصل عليها في مجال جودة العمل الإرشادي.

م	مجال التدريب	نعم		لا	
		عدد	%	عدد	%
•	إدارة العمل	39	62.9	23	37.1
•	العمل الجماعي وبناء فرق العمل	31	50	31	50
•	التوجيه أثناء الإشراف	36	58.1	26	41.9
•	القيادة الإرشادية الحديثة	22	35.5	40	65.5
•	إدارة الوقت والأولويات	23	37.1	38	62.9
•	إعداد المدربين	35	56.5	27	43.5
•	التفكير الإبتكاري والإبداعى	21	33.9	41	66.1
•	إدارة الأزمات	27	43.5	35	56.5
•	مهارات العرض الفعال	28	45.2	34	54.8
•	إدارة الجودة الشاملة	30	48.4	32	51.6

المصدر: بيانات البحث الميدانية

ما يستنتج من النتائج إنخفاض نسبة مشاركة المرشدين في البرامج التدريبية الخاصة بمجال جودة العمل الإرشادي و هذا يمكن أن يعزى إلى قلة توفير هذه البرامج أو عدم مناسبة أوقات وأماكن الحضور للمرشدين أو أسباب ترجع للمرشدين تؤدي لعدم المشاركة رغم أهميتها في إصقال المهارات العملية المختلفة التي تمكن العاملين من تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة واستخدام أدواتها بكفاءة. فالتدريب المكثف لجميع العاملين بالجهاز الإرشادي يكسبهم المهارات والمعارف اللازمة لتحقيق هذا الغرض ويمكنهم من الأداء بشكل مميز .

التوصيات

1- نشر المعايير التي تم التوصل إليها على جميع المرشدين لمحاولة المساعدة في تطوير العمل بالأجهزة الإرشادية.

2- عمل دراسات وأبحاث خاصة بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الأجهزة الإرشادية لإستكمال وإضافة جديد حتى يتسنى الوصول إلى معايير متفق عليها تلائم جميع أجهزة الإرشاد الزراعي في مصر .

3- إتاحة دورات تدريبية خاصة بمفهوم الجودة في الارشاد وإدارتها والتدريب على تطبيق المعايير الجودة الشاملة .

4- الإهتمام بجانب تدعيم الدورات الخاصة بإدارة العمل ، والعمل الجماعي وفرق العمل ومجال القيادة الإرشادية ، ومجال إدارة الأزمات ومهارات العرض الفعال، والتفكير الإبتكاري والإبداعى .

5- زيادة مشاركة المرشدين وتحفيزهم بالمشاركة في الدورات التدريبية الخاصة بمجال الجودة الشاملة بالتركيز على القيادة في العمل الإرشادي ، والتفكير الإبداعى والإبتكاري إدارة الوقت والأولويات ، وإدارة الأزمات ومهارات العرض الفعال ، وإدارة الجودة الشاملة.

6- عمل حملات توعية مكثفة للمرشدين لتوعيتهم بمعايير الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في المراكز الإرشادية للمساهمة في تطوير العمل الإرشادي.

7- عمل دليل إرشادي وكتيبات توضح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد ومعاييرها ومتطلباتها من جانب إدارة الثقافة الزراعية بوزارة الزراعة .

8- التأكيد على وجود قاعدة بيانات على مستوى المركز الإرشادي للمعلمين ومؤهلاتهم وخبراتهم وربطها بالمراكز الإرشادية المختلفة على المستوى المحلي والهيئات المسولة عن معليير الجودة الشاملة لسهولة تحديد الفجوات ومحولة

الملاحق

جدول 1. معايير إدارة الجودة في المراكز الإرشادية

موافق جدا	موافق	محايد غير موافق
		التركيز على رغبات العملاء (المسترشدين)
		يسعى الجهاز الإرشادي إلى تقديم خدمة ملائمة لظروف الزراعة الاجتماعية والاقتصادية
		يسعى الجهاز الإرشادي دائماً لنيل رضا الزراع
		يسعى الجهاز الإرشادي إلى تلبية رغبات كافة فئات الزراع
		يحرص الجهاز الإرشادي على الإستماع لأفكار الزراع لتطوير الخدمات الإرشادية
		يستخدم الجهاز الإرشادي الطرق الإرشادية التي يفضلها الزراع دون غيرها
		يعمل الجهاز الإرشادي على متابعة مشكلات المزارعين والعمل على حلها
		يهتم الجهاز الإرشادي برأي الزراع في الرسالة الإرشادية المقدمة إليهم
		التركيز على العمل الجماعي وبناء فرق العمل الإرشادي
		يعتمد الجهاز الإرشادي على المرشدين على المستوى المحلي في تخطيط البرامج الإرشادية
		يحرص الجهاز الإرشادي على العمل الجماعي وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين
		يسعى الجهاز الإرشادي إلى تعاون الرؤساء والمرؤسين في تنفيذ المهام
		يحرص الجهاز الإرشادي إلى تقسيم العاملين إلى مجموعات عمل
		يسعى الجهاز الإرشادي لتوفير شبكة معلومات تربط بين الإدارات المختلفة
		التركيز على انتماج المرؤسين في إدارة الجودة الشاملة في الإرشاد (تمكين العاملين)
		يشارك جميع العاملين بالجهاز الإرشادي في التخطيط لبرامج إرشادية تنموية
		يحرص الجهاز الإرشادي على مشاركة الرؤساء للمرؤسين أثناء تنفيذ الأنشطة الإرشادية
		يحرص الجهاز الإرشادي على مشاركة المرؤسين في عملية إتخاذ القرارات
		التركيز على التحسين المستمر والتطوير الدائم لتطوير القوى البشرية
		يحرص الجهاز الإرشادي على مشاركة العاملين في دورات تدريبية بصفة مستمرة
		يسعى الجهاز الإرشادي إلى تطوير الخطط والبرامج الإرشادية بصفة مستمرة
		سياسات تقديم الخدمات الإرشادية
		يقدم الجهاز الإرشادي خدماته وفقاً لحاجات المسترشدين
		يقدم الجهاز الإرشادي خدماته بأشكال مختلفة بناء على دراسة رغبات المستهدفين
		يحرص الجهاز الإرشادي على تحقيق جودة الخدمات الإرشادية وجازبيتها للمستهدفين
		يقوم الجهاز الإرشادي بتعديل خطط الأنشطة والخدمات وفقاً لظروف المستهدفين
		سياسة الترويج والإعلان
		يسعى الجهاز الإرشادي للترويج عن خدماته وانشطته لزيادة إدراك المستهدفين لها
		يقدم الجهاز الإرشادي أنشطة دعائية مختلفة للخدمات والأنشطة التي يقدمها
		يعمل الجهاز الإرشادي على حث المستهدفين لحضور الأنشطة والفعاليات التي ينفذها
		سياسة توصيل الخدمات والأنشطة
		يعمل الجهاز الإرشادي على توصيل الخدمات الإرشادية إلى المستهدفين في الوقت والمكان المناسبين
		يعمل الجهاز الإرشادي على تحديد مستوى كثافة تغطية الخدمات الإرشادية المطلوبة من وقت لآخر
		يحصل المستهدفين على خدمات الجهاز الإرشادي بسهولة
		سياسة التطوير والابتكار
		يعطي الجهاز الإرشادي أهمية كبيرة لإبتكار طرق إرشادية جديدة
		يهتم الجهاز الإرشادي براء المسترشدين عن تطوير الخدمات الإرشادية
		يعمل الجهاز الإرشادي على مشاركة مدراء في عملية تطوير الخدمات الإرشادية
		سياسة المتابعة (ما بعد تقديم الخدمة)
		يعطي الجهاز الإرشادي أهمية كبيرة لتقييم الأنشطة والخدمات التي يقدمها للزراع
		يحرص الجهاز الإرشادي على منح الصلاحيات الكافية للعاملين لتقديم الخدمات المناسبة للمسترشدين
		في حالة حدوث خلل في الخدمات المقدمة يتم إتخاذ الإجراءات التصحيحية بما يضمن رضا المسترشدين
		سياسة التنسيق مع الجهات ذات العلاقة
		يسعى الجهاز الإرشادي لعمل علاقات مع مراكز البحوث المختلفة
		يعمل الجهاز الإرشادي للتواصل والترابط مع منظمات الزراع (جميعات المزارعين وروابط المنتجين
		يحرص الجهاز الإرشادي على ترسيخ البات للتنسيق مع بنك التنمية والائتمان الزراعي
		يبادر الجهاز الإرشادي في إقامة العلاقات مع شركات القطاع الخاص وتجار مستلزمات الانتاج
		يسعى الجهاز الإرشادي لعمل علاقات مع مؤسسات التعليم الزراعي (الجامعي والتأوي)
		التركيز على استمرار تحسين العمليات التنظيمية
		يحرص الجهاز الإرشادي على التحسين المستمر في طريقة تقديم الخدمات الإرشادية
		يسعى الجهاز الإرشادي إلى تحسين نوعية الخدمات التعليمية التي يقدمها للزراع
		هناك تحديد دقيق وتوصيف وظيفي لمهام العاملين بالجهاز الإرشادي
		يحرص الجهاز الإرشادي على تقسيم العمل بين على اختلاف المستويات الإدارية بالتنظيم
		يضع الجهاز الإرشادي خطة زمنية محددة لتنفيذ المهام
		يخلو الجهاز الإرشادي من الصراع الوظيفي بين العاملين على كافة المستويات
		يعتمد الجهاز الإرشادي على شروط محددة لتوظيف العاملين
		التركيز على وجود قاعدة بيانات دقيقة (الإدارة بالحقائق)
		يسعى الجهاز الإرشادي لبناء قاعدة بيانات تفصيلية عن المسترشدين في القرية لسهولة إتخاذ القرارات التنموية
		يحرص الجهاز الإرشادي على تخزين البيانات الخاصة بالعمل الإرشادي على مستوى القرية والمركز
		يقوم الجهاز الإرشادي بإجراء عملية تحليل دوري للأوضاع الخاصة به لتحقيق التطوير المستمر
		يحتفظ الجهاز الإرشادي ببيانات مفصلة (ديموجرافية - جغرافية - اقتصادية - اجتماعية - إحصائية - إحصائية) (عن جميع محافظات مصر ومراكزها المختلفة
		يحرص الجهاز الإرشادي على التعامل مع المزارعين المتفاهمين وقادة الرأي

Total Quality Management Standards for Extension Centers in Al Buhaira Governorate

Zeinab M. Abd Elrahman*

Department of Assistance of Agriculture, Faculty of Agriculture in Shames University

ABSTRACT

Research to develop comprehensive quality tables in agricultural extension and determine the application of extension agents in the extension centers in buhaira governorate . 52 phrases could be formulated under twelve basic clauses that reflect the total quality management standards in the extension after being judged by a group of specialized professors .a questionnaire from was drawn up for a sample of 62 counselors in al Buhaira Governorate. They were selected randomly ,representing 40%of total number of counselors in the governorate during January and february2020.use frequencies and percentages to analyze the search data, about 85% of the respondents indicated that the concept of total quality management in extension is to identify the need and expectations of the guided and strive to achieve them.

Keywords: Total Quality management Standards - Extension Centers - Al Buhaira Governorate