# الجودة معيار العمل الناجح

إدارة الجودة الشاملة "Total Quality Management" عبارة عن فلسفة كاملة، و نمط جديد للتحسين المستمر بشكل متتال و متلازم بين الأفراد و المؤسسة ذاتها.و لا يمكن أن يحصل التحسن في المؤسسة، ما لم يحصل ذاتياً على المستوى الشخصي، ثم التحسين على مستوى الأنظمة والهياكل.و هي -أيضاً- نظرية عمل تعتبر المبادئ محورها الأساسي، و هي خلاصة الأحسن في العالم. و تعتمد هذه النظرية على الجانب الإنساني أكثر من الجانب الفني أو التقني .

إدارة الجودة الشاملة "Total Quality Management" عبارة عن فلسفة كاملة، و نمط جديد للتحسين المستمر بشكل متتال و متلازم بين الأفراد و المؤسسة ذاتها.

و لا يمكن أن يحصل التحسن في المؤسسة، ما لم يحصل ذاتياً على المستوى الشخصي، ثم التحسين على مستوى الأنظمة والهياكل.

و هي -أيضاً- نظرية عمل تعتبر المبادئ محورها الأساسي، و هي خلاصة الأحسن في العالم. و تعتمد هذه النظرية على الجانب الإنساني أكثر من الجانب الفني أو التقني .

كما تعتبر هذه النظرية أن الاستماع إلى الآخرين هو مفتاح النجاح و التميّز و الرقي.وهذه النظرية الإدارية الحديثة تنطلق من قيمة الإنسان، و الإيمان بقدراته و طاقاته و العمل الجاد على استثمارها .

و تقوم هذه النظرية على أساس أن الغاية من الجودة النوعيّة الشاملة هي أن تُقدّم للزبائن أو للجمهور (أفراداً، أو مؤسسات، أو مجتمعات ) أفضل الخدمات و المنتجات.

و لنظرية "الجودة النوعية الشاملة" خصائصها و مرتكزاتها الفكرية و العملية، و أهمها:

- إنها تؤكد على مبدأ التحسين المستمر ، أي لا تقبل بأنصاف الحلول .

- تؤكد على ضرورة وضوح الغاية و الرؤية ، و بالتالي وضوح الرسالة.

- تحرص على النقد الداخلي و الخارجي و الاستماع إلى الآخرين و استرجاع الأثر، و الاستفادة من كل المحيط سواء في عالم الأفكار، أو عالم الأشياء ، أو عالم الأشخاص.

- تتبنى هذه النظرية - و هذا من أبرز خصائصها - إدارة الناس بواسطة المبادئ و القيم ، و التركيز على الجانب الإنساني كمحور من محاور النهضة و التنمية بمفهومها الشامل و الواسع.

- من أجل تطبيق سليم و صحيح "لنظرية الجودة النوعية الشاملة" لابد من فهم و دراسة و توقع احتياجات الجمهور المستهدف بالخدمة أو المنتج الذي تريد المنظمة تقديمه لهم.

إنه ما لم تتحول مسألة البحث عن التميّز و الإتقان و الإحسان و الجودة و غيرها من المترادفات، إلى جزء لا يتجزأ من قيمنا و عاداتنا وحياتنا و بنيتنا الثقافية، مستلهمين التوجيه الرباني "إنا الله يأمر بالعدل و الإحسان"، ومترجمين للتوجيه النبوي "إن الله يحب من أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه"، ما لم تتحول المسألة كذلك فلا أظن أننا قد بدأنا نسلك طريق النهوض و الإقلاع من جديد.

ركائز أساسية في إدارة الجودة الشاملة :

يلخص لنا العالم الأمريكي " Deming" الجوانب الأساسية التي تحتاج إلى تحسين مستمر ، وصولاً إلى الجودة النوعية ، هي ستة عناصر بتصرف من كاتب المقال) لخصها بنموذجه الـ "6( "p"s أي العناصر الستة الأساسية كمعايير للأداء النوعي وهي:

-1الاهتمام بالناس ( People):

أي التنمية الشخصية المستمرة للإنسان من حيث الوعي و الالتزام و الاحترام و التقدير الذاتي له و لقدراته . و العمل على تنمية مهاراته الذهنية و الوجدانية و السلوكية و الأدائية.

-2 الاهتمام بالإنتاج (Production):

أي الإهتمام بنوعية و جودة السلع أو الخدمات التي نقدمها للناس ، و تحقيق كل المواصفات القياسية العالمية المتفق عليها و التي تلبي احتياجات الزبائن و المستهلكين.

-3الاهتمام بالعمليات (Processes):

أي الاهتمام بتحسين طريقة العمل و الإجراءات المتبعة لتنفيذ البرامج ، سواء أكانت عمليات إدارية أم تشغيلية أم إنتاجية أم تسويقية.

-4 الاهتمام بالإنتاجية (Productivity):

أي الاهتمام بتحسين و تطوير القدرات الإنجازية و زيادة مستوى الفاعلية و الكفاءة ، و رفع اندفاع الناس نحو تحقيق الأهداف بالسرعة و الدقة المثلى.

-5 الاهتمام بمنهجية التعامل مع التحديات و المشكلات (Problem-Solving Tools):

أي الاهتمام بتحسين الأدوات و الوسائل التي تستخدم لمواجهة التحديات و حل المشكلات اليومية التي تواجه العمل و العاملين. كطريقة العصف الذهني، أو طريقة السبب و النتيجة، أو تصميم التجارب و غيرها من الأدوات.

-6 الاهتمام بالرأي العام (Public opinion):

أي الاهتمام بسمعة المؤسسة و العاملين في المؤسسة من خلال تهيئة المناخ التنظيمي الصحي الداخلي، و رفع مستوى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين العاملين عن طريق تشجيع البعد الاجتماعي و تبني أسلوب فرق العمل، و زيادة الاهتمام بالفرد بصفته الممثل و السفير و الصورة العاكسة لمؤسسته أو منظمته .

الدكتور محمد أكرم العدلوني

مجلة عالم الإبداع