



مقيم حوكمة من المركز الوطني لتنمية
القطاع غير الربحي، وعضو المجتمع المهني
لحوكمة.

إعداد:

أ/ أمل بنت محمد المجاهد

فلسفة الجودة في

المنظمات



في عامة أمورنا الحياتية نجد أنها تتطلب الجودة، على الصعيد الشخصي الجودة في التخطيط للمستقبل الواعد وعلى الصعيد الأسري ننشد الجودة في أحكام التربية والتوجيه لصنع قادة مؤثرين في المجتمع، وفي محيط العلاقات نتأمل علاقات تتمتع بجودة عالية طبقاً للمعايير المستندة عليها، وفي مجال الصحة نتطلع إلى الوصول للجودة الصحية، وعلى الضفة الأخرى من الجودة هناك فلسفة حديثة ذات طابع عصري تعنى بإدارة جميع الأنشطة والمهام في المنظمة لتحقيق احتياجات العميل أو المستفيد والوصول إلى معاييرها العالية لكسب رضاه؛ لأنه في المقام الأول الأساس المطلوب للحكم على جودة المخرج متلازماً مع خفض التكاليف وتقليل الوقت والجهد.

مما لا شك فيه أن التنفيذ والنجاح يتباين من منظمة إلى أخرى استناداً إلى معايير تطبيق الجودة في تلك المنظمة. لذا لا بد من تعزيز ثقافة العمل التي تركز على الجودة. عادةً ما يكون لأي عمل مراد تنفيذه العديد من الأقسام المختلفة أو المراحل المتعددة، لكل منها وظائف محددة، لذا يجب أن تكون هذه الإدارات أو المراحل مترابطة مع بعضها للخروج بالنتيجة المرجوة.



لكن في بعض الأحيان يكون العمل في مكعبات منعزلة عن غيرها ومنغلقه على نفسها، وهنا نكون في الاتجاه المعاكس للجودة. في الحقيقة، مفهوم إدارة الجودة مفهوم شامل بمعنى أن جميع من يعمل في المنظمة، ابتداء من التطوير وانتهاء إلى التنفيذ، ملزمون بتحسين العمليات حتى تتم ولادة مخرج يتمتع بصحة جيدة. بمعنى أنه ليس شخصا واحدا هو المسؤول، لذا يجب أن توفر الإدارة القيادية في المنظمة التمويل والتدريب وتحدد الأهداف بوضوح لإدارة جودة المنتج والخدمة على أساس مستمر.

يذكر لنا د. محفوظ جودة في كتابه -إدارة الجودة الشاملة- على أن من مبادئ إدارة الجودة التركيز على العملاء في المقام الأول في الحقيقة، عندما تفهم ما يريده عميلك أو يحتاجه، يكون لديك فرصة أفضل لمعرفة كيفية الحصول على المواد والأشخاص والعمليات المناسبة لتلبية توقعاتهم وتجاوزها، وهذا ينطبق حتى في تعاملاتنا الحياتية والبشرية عندما يكون لدينا إمام بكل الوسائل والطرق في نطاق معين على ذلك نكون قد نجحنا وحققنا الجودة في مساحتنا الصغيرة، لتنفيذ مبدأ إدارة الجودة لا بد من البحث وفهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم في المقام الأول أيضاً، مواءمة أهداف المنظمة مع احتياجات العملاء، التواصل مع العملاء وقياس الرضا واستخدام النتائج لإيجاد طرق لتحسين العمليات لأنك في النهاية تخطب رضا العميل وتركيزك على العميل سيولد مزايا عديدة منها المزيد من المبيعات وزيادة الإيرادات، ولاء قوي للعملاء يؤدي إلى تكرار الطلب.



أيضاً التسويق لمنتجاتك وخدماتك من خلال رضا العملاء السابقين. أيضاً لتطبيق الجودة باحترافية يتطلب التزام كلي من قبل الموظف، لذا فإن فهم ووضوح الرؤية والأهداف للمنظمة طريقك السليم والأمن من الصعوبات لتحقيق الجودة. وذلك يجعل المسؤوليات واضحة للجميع، مع توفير التدريب المناسب والتأكد من استخدام الموارد بكفاءة عالية.

أخيراً، وضع خطة اتصال فعالة، هي مثل نبض القلب للمنظمة متى ما توقف النبض أصبح إيذاناً باقتراب الأجل ومفارقة الروح للجسد، فالتواصل الفعال بين العاملين هو عصب الحياة للمنظمة، بحيث يكون كل فرد فيها على دراية بالخطط والاستراتيجيات والأساليب التي سيتم استخدامها لتحقيق الأهداف.

المراجع:

- إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، للمؤلف: محفوظ أحمد جودة.





المجتمعات المهنية



@BOARDSA3

للاشتراك والانضمام

