

عجلة عالم الجودة



مجلة علمية عربية متخصصة في علوم وتطبيقات الجودة ونظم الإدارة

مجلة عالم الجودة



الجودة 4.0 ومهنة الجودة

أيزو الابتكار

الحيادية ليست خياراً

ماذا صنع أغبياء سنغافورة

الجودة و التميز في كرة القدم

أمانتنا امتنا وعالمنا الجودة والنشر العلمي المخصص في عالم الجودة غايتنا

كلمة مجلة عالم الجودة



رئيس التحرير

مهندس: مجدي خطاب

نائب رئيس التحرير

دكتور: شرف الدين عقيد

مدير التحرير

دكتور: عبد الفتاح محمود

سكرتير التحرير:

مهندس: حسن المنسي

المدير الإداري:

مهندس: إبراهيم نور جعفر

عضو مؤسس

دكتور: سعيد الزهراني

هيئة تحرير عالم الجودة

دكتور: محمود أحمد عبد اللطيف

مهندس: عادل موسى

مهندس: سوران غفور

دكتور: عثمان على عبود

مهندس: إبراهيم توفيق

دكتور: الحاج عبد المولى الصديق موسى

مهندس: حسين زعبل

الهيئة العلمية الاستشارية:

رئيس الهيئة

دكتور: أحمد حماد

أعضاء الهيئة العلمية

دكتور: محمد بلال

دكتور: رياض الغيلي

العضوية الفخرية لمجلة عالم الجودة

البروفيسور: هاني العمري

الإعلام والعلاقات العامة

مهندسة: سهير فتوح محمد

التسويق لعالم الجودة

مهندس: خطاب يس

أستاذة: هاجر مجدي خطاب

أستاذة: اسراء مجدي خطاب

التصميم والدعم الفني شركة المحترف العربي لاستضافة

وتصميم المواقع

مهندس / جمال رشدي خطاب

رعاية المجلة:

مؤسسة التقنية للحلول الإدارية المتكاملة

WWW.ALTAQNYIA.COM

اتحاد استشاريي الجودة العرب

HTTPS://AQCUUNION.ORG

رؤيتنا

أن نكون المصدر الأول والموثوق فيه لإمداد المهتم العربي بشؤون الجودة والإدارة بالمعلومات والخبرات والتطبيقات المتجددة دوماً في مجال الجودة والإدارة.

رسالتنا

مجلة عالم الجودة مجلة علمية دورية متخصصة تصدر عن مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة. أردنا بتواجدنا أن نكون أول مجلة عربية متخصصة في كل أفرع وعلوم وتطبيقات الجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية وغيرها من أنظمة الجودة وذلك من خلال:

1. مقالات متخصصة في شتى علوم الجودة

2. أبحاث علمية عربية ودولية

3. مقابلات لرواد الجودة في العالم العربي وعالميا

4. متابعة كل ما هو جديد في عالم الجودة من أخبار ومنتجات

ومواصفات وندوات ومؤتمرات عربية ودوليا.

مدعمين بكوادر عربية متخصصة في شتى مجالات الجودة أخذت على

عاتقها أمانة نشر ثقافة الجودة في مجتمعات عربية باتت في أشد

الحاجة إليها، حاملين لواء الجودة عالمنا ومهمتنا توصيله إلى أمتنا

العربية والعالم أجمع.



الجودة مسؤولية الجميع



اقراء في هذا العدد

- 6 -----مجلة عالم الجودة: مسيرة نجاح في إثراء المحتوى العربي وتعزيز التميز المؤسسي
- 12 -----نحو قيادة تعليمية مؤثرة ومعايير عالمية لتمييز المؤسسات التعليمية
- 14 -----الجودة 4.0 ومهنة الجودة
- 18 -----مدير الجودة من الرقابة إلى القيادة والتميز
- 20 -----جودة الخدمة
- 22 -----كيفية اختيار والاستعانة باستشاري ISO9001
- 24 -----لماذا يفشل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO9001:2015
- 26 -----5 طرق مجربة لتحسين عملية الإبلاغ الي العملاء
- 28 -----قمع المبيعات SALES FUNNE
- 29 -----كيف تجعل العميل يشعر بأنه مميز؟
- 31 -----ايزو والابتكار
- 32 -----ما هي مراقبة الجودة (QC)؟
- 35 -----كتيب جوران للجودة: الدليل الكامل لتمييز الأداء، الإصدار السابع
- 39 -----معايير السلامة لعدم التسعم عند التعامل مع سيانيد الهيدروجين
- 40 -----العلامة التجارية الناجحة
- 42 -----الحيادية ليست خياراً
- 44 -----قانون الجهود المهدرة
- 45 -----الابتكار: الوجه الجديد للجودة
- 48 -----التمييز المؤسسي في كلمات
- 49 -----خلق أفاق التميز
- 52 -----الأفق الآخر
- 53 -----المشكلة والحل
- 54 -----ماذا صنع أغبياء سنغافورة
- 55 -----هندسة الجهل
- 56 -----فيليب كروسبي
- 60 -----استدامة النجاح
- 61 -----المبادئ التسعة لتتحول شركتك إلى شركة عظيمة
- 65 -----ستة أشياء لا بد منها لنظام إدارة الجودة
- 69 -----الجودة والتميز في كرة القدم
- 79 -----الجودة في 2025: بين الاستدامة والابتكار والذكاء الاصطناعي

الراعي الرسمي لمجلة عالم الجودة



<https://www.altaknyia.com>

مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة

الرؤية

أن تكون التقنية الاختيار الأمثل لتقديم حلول ومنتجات استشارية وتدريبية متخصصة تلبي احتياجات المجتمع والعملاء محلياً وإقليمياً .

الرسالة

أن تكون التقنية نموذجاً مرجعياً متميزاً في جودة وتنوع خدماتها الاستشارية والتدريبية ، محلياً وإقليمياً ، بشراكات عالمية ، وأن تحافظ على الريادة وتسبق طموحات عملائها في مستوى خدماتها من خلال نخبة من الخبراء و المستشارين المتخصصين ، و تقديم برامج تدريبية في مجال الجودة و التوعية والتطبيق والتأهيل لممارسة الأعمال المهنية والفنية والإدارية، معتمدين جانب التفكير المتجدد والابتكار غاية نحقق بها رسالتنا.

التقنية مستشارك المؤتمن

ننويه

المقالات و المواضيع المنشورة تعبر عن آراء كتابها و لا تغبر بالضرورة عن رأي المجلة .

المادة العلمية في هذا العدد و غيره تعود ملكيتها الفكرية لكتابها و حقوق نشرها في هذا العدد للمجلة

كافة حقوق النشر محفوظة لمجلة عالم الجودة و لا يجوز إعادة نشر ما ورد بالعدد دون الرجوع إلى المجلة أو كاتب الموضوع و أخذ موافقة رسمية

نحن مؤسسة التقنية

التقنية منظمة عربية تعمل في مجال الاستشارات والتطوير والتدريب للمنظمات والأفراد للمساهمة في تقديم خبرات استشارية متقدمة تساعد المنظمات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية قصيرة وطويلة المدى من خلال استشارات إدارية تقدم من منظور علمي وجانب تطبيقي يعتمد على الخبرة والممارسة السابقة وهو ما يساعد المنظمات على تحقيق أهدافها ورضائها عن خدماتنا الاستشارية المقدمة ، كما ننقل كل خبراتنا الإدارية والاستشارية والتطبيقية إلى متدربينا والذين نعلم تماما حاجتهم ورغبتهم من حضور برامجنا التدريبية.

يدعمنا مجموعة كبيرة من المتخصصين والباحثين والاستشاريين العرب والذين يتعاونون معنا في مجالات التدريب والاستشارات كما يتعاونون معنا في مجال النشر العلمي المتخصص من خلال مقالات ومقابلات وأبحاث علمية وأخبار عالمية.

كما أخذنا على عاتقنا إيجاد بوابات مفتوحة على عالمنا العربي نستطيع من خلالها فتح ساحات للحوار الحر والبناء وتكون منبرا لنقل وتبادل الخبرات والمعلومات حول نظم إدارة الجودة وتطبيقاتها وذلك من خلال منتديات عالم الجودة وهي أول منتديات عربية متخصصة وشاملة لكل أفرع وعلوم الجودة

تواصل معنا

جمهورية مصر العربية – العاشر من رمضان
جوال: 00201008415359

info@altaknyia.com

www.altaknyia.com

مقر مؤسسة التقنية

جمهورية مصر العربية – العاشر من رمضان

www.altaknyia.com

ت: 00201008415359



من نحن:

نحن مجلة عالم الجودة أول مجلة الكترونية مجانية علمية متخصصة في الجودة وعلومها المختلفة تصدر باللغة العربية، تصدر المجلة برعاية مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة. تأسست المجلة رسمياً في الـ 24 من يونيو 2010 ميلادياً وصدر العدد الأول في أغسطس 2010 ميلادياً.

أهداف المجلة

1. نشر ثقافة الجودة في المجتمع العربي
2. تبسيط علوم الجودة ونشرها في مقالات دورية
3. متابعة كل ما هو جديد في عالم الجودة
4. توفير مصدر عربي لمعلومات الجودة يساعد المبتدئين على التبحر في هذا العالم الكبير
5. نشر الأبحاث العلمية المتخصصة في الجودة
6. متابعة أخبار المواصفات والجديد فيها والخاصة بمجالات الجودة
7. متابعة كل ما هو جديد من أجهزة ومعدات تستخدم في تطبيقات الجودة المختلفة
8. عمل استبيانات دورية متخصصة تناقش بعض القضايا المطروحة عالمياً وعربياً في مجالات الجودة
9. متابعة الندوات والمؤتمرات العلمية التي تعقد على مستوى الوطن العربي وعالمياً في مجالات الجودة
10. عقد لقاءات ومقابلات علمية مع المتخصصين في الجودة بالعالم العربي وأيضاً على المستوى الدولي

ارسل مقالاً

يسعد مجلة عالم الجودة أن تستقبل مقالاً أو بحثك لنشره ضمن أعدادها وذلك طبقاً لشروط النشر التالية

سياسة النشر في المجلة

طبيعة المجلة، هو التخصص الفني والتطبيقي لكل ما يتعلق بتطبيقات الجودة ونظمها الإدارية، و المجلة ملتزمة بنشر المعلومة في ضوء هذه السياسة بشرط أن تتحقق في المقالات أو الموضوعات أو البحوث أو أي مشاركة الشروط الآتية :

1. أن يكون المقال أو البحث من إعداد الكاتب نفسه.
 2. ألا يكون تم نشره في مجلات تشبه طبيعة النشر في مجلة عالم الجودة.
 3. توفر شروط المقال من الناحية اللغوية و الفنية في المقالات المرسله.
 4. توفر شروط البحث العلمي في كل بحث مرسل إلى المجلة.
 5. تقبل المجلة كل البحوث باللغة العربية أو الانجليزية نظراً لطبيعة المجلة العلمية.
 6. ألا يقل البحث أو المقالة المرسله إلى المجلة عن صفحة واحدة من صفحات word و ألا يزيد عن 10 صفحات بخط حجمه 16 بما فيه الرسومات و الجداول.
 7. تمنح الأهمية للمقالات المترجمة.
 8. أن تكون المقالات و البحوث في ضوء طبيعة المجلة العلمية و الإدارية.
 9. للمجلة الحق في نشر أو عدم نشر المقال أو البحوث المرسله إليها، مع إبداء الأسباب لصاحب العمل من اجل التوضيح.
 10. يفضل إرسال السيرة الذاتية للمؤلف
- يتم إرسال المقالات عبر البريد الإلكتروني التالي:

info@alamelgawda.com

إفتتاحية العدد

مجلة عالم الجودة: مسيرة نجاح في إثراء المحتوى العربي وتعزيز التميز المؤسسي

بقلم: دكتور شرف الدين حمد عقيد

نائب رئيس التحرير



موثوقة باللغة الأم للمختصين العرب.

أما رسالة المجلة فتتركز على المساهمة الفعالة في الارتقاء بثقافة الجودة في الوطن العربي من خلال نشر البحوث والدراسات المتخصصة، وتوفير منصة لتبادل الخبرات والتجارب بين المختصين، وربط النظريات الأكاديمية بالتطبيقات العملية. كما تسعى المجلة إلى أن تكون جسراً يربط بين المؤسسات الأكاديمية والقطاعات الإنتاجية والخدمية، مما يساهم في تطوير الممارسات المهنية وتحسين الأداء المؤسسي.

لماذا مجلة عالم الجودة؟



إن السؤال عن أهمية وجود مجلة عالم الجودة يقودنا إلى فهم عميق للتحديات التي تواجه المحتوى العربي المتخصص في مجال الجودة، والحاجة الماسة إلى منصات علمية موثوقة تسد هذه الفجوة المعرفية. ففي الوقت الذي تزخر فيه المكتبات العالمية بألاف المراجع والدوريات المتخصصة في الجودة باللغات الأجنبية، نجد أن المحتوى العربي في هذا المجال لا يزال محدوداً ومتناثراً، مما يخلق تحدياً حقيقياً أمام المختصين العرب الذين يسعون إلى تطوير معارفهم ومهاراتهم في مجال الجودة.

مجال الجودة يواجه تحديات عديدة، أبرزها النقص في المصادر العلمية المحكمة باللغة العربية، وقلة المنصات المتخصصة التي تجمع بين الدقة العلمية والوضوح في العرض، بالإضافة إلى الحاجة إلى ربط المفاهيم النظرية بالواقع العملي للمؤسسات العربية. هذه التحديات تخلق فجوة معرفية تحتاج إلى جهود مضاعفة لسدها، وهو ما يجعل وجود منصات علمية متخصصة وموثوقة أمراً بالغ الأهمية.

مجلة عالم الجودة في سطور

في ظل هذه التحديات والحاجة الماسة إلى منصة علمية عربية متخصصة، جاءت مجلة عالم الجودة لتملأ هذا الفراغ وتقدم إضافة نوعية للمحتوى العربي في مجال الجودة والتميز المؤسسي. تأسست المجلة برؤية طموحة تهدف إلى أن تكون المرجع العربي الأول في مجال الجودة، ومنصة علمية محكمة تجمع بين الدقة الأكاديمية والتطبيق العملي.

تمتد مسيرة مجلة عالم الجودة عبر سنوات طويلة من العطاء المتواصل، حيث شهدت المجلة تطوراً مستمراً في محتواها وشكلها وانتشارها. فمن العدد السابع الذي صدر في يناير 2013، إلى العدد الحادي عشر الذي صدر في يناير 2020، تواصلت المجلة في تقديم محتوى علمي متميز يلبي احتياجات المختصين والمهتمين بالجودة في الوطن العربي. تمكنت المجلة من ترسيخ مكانتها كمنصة علمية موثوقة ومرجع أساسي للمختصين في مجال الجودة.

تمثل رؤية مجلة عالم الجودة في تقديم محتوى علمي مهني محكم باللغة العربية، يساهم في نشر ثقافة الجودة وتطوير الممارسات المهنية في المنطقة العربية. هذه الرؤية تنطلق من إيمان عميق بأهمية اللغة العربية كوسيلة لنقل المعرفة العلمية، وضرورة توفير مصادر

في عالم يتسارع فيه التطور التكنولوجي والاقتصادي بوتيرة متزايدة، تبرز الجودة كأحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق التميز والتطوير المستدام في جميع القطاعات. وفي المنطقة العربية، حيث تواجه المؤسسات والمنظمات تحديات متعددة في سعيها نحو الريادة والتنافسية العالمية، تصبح الحاجة إلى نشر ثقافة الجودة وتطبيق معاييرها أمراً حتمياً لا يمكن تجاهله.

إن الجودة منهجية شاملة ونظام متكامل يهدف إلى تحسين الأداء وزيادة الكفاءة وضمان رضا العملاء والمستفيدين. وهي أيضاً فلسفة إدارية تتطلب التزاماً حقيقياً من القيادات العليا، وتدريباً مستمراً للكوادر البشرية، وتطبيقاً عملياً لأفضل الممارسات العالمية مع مراعاة الخصوصيات المحلية والثقافية.

في هذا السياق، تلعب المنصات الإعلامية والعلمية المتخصصة دوراً حيوياً ومحورياً في تعزيز ثقافة الجودة ونشر المعرفة المتخصصة. ففي عمل كجسور تربط بين النظريات



الأكاديمية والتطبيقات العملية، وتوفر منابر للخبراء والمختصين لتبادل الخبرات والتجارب، كما تساهم في توثيق أفضل الممارسات ونشر دراسات الحالة التي يمكن أن تستفيد منها المؤسسات في رحلتها نحو التميز.

ومع ذلك، فإن المحتوى العربي المتخصص في

التجارب الرائدة والممارسات المبتكرة التي يمكن أن تساهم في تطوير مجال الجودة. هذا القسم يعكس التزام المجلة بمواكبة التطورات الحديثة وتشجيع الابتكار في مجال الجودة.

كما يضم قسم «علماء الجودة» تعريفاً بالشخصيات البارزة والرواد في مجال الجودة. ويقدم نبذة عن إنجازاتهم ومساهماتهم في تطوير هذا المجال. هذا القسم يلعب دوراً مهماً في التعريف بتاريخ الجودة وتطورها، ويوفر مصدر إلهام للأجيال الجديدة من المختصين.

التخصصات المتقدمة

تتوسع المجلة لتشمل تخصصات متقدمة ومترابطة مع الجودة، مثل قسم «علم المواصفات» الذي يتناول المعايير والمواصفات الدولية والمحلية، ويقدم شروحات مفصلة لكيفية تطبيقها في المؤسسات. هذا القسم يعتبر مرجعاً مهماً للمختصين الذين يعملون في مجال المطابقة والاعتماد.

يحظى قسم «سلامة وصحة مهنية» بأهمية خاصة، حيث يربط بين مفاهيم الجودة ومتطلبات السلامة والصحة المهنية، ويقدم إرشادات عملية لتطبيق أنظمة إدارة السلامة والصحة المهنية. هذا الربط بين الجودة والسلامة يعكس فهماً شاملاً لمتطلبات التميز المؤسسي.

كما يضم قسم «سلامة وأمن الغذاء» الذي يتناول موضوعات متخصصة في مجال سلامة الغذاء وأنظمة إدارة سلامة الغذاء، مما يلبي احتياجات القطاع الغذائي الذي يعتبر من أهم القطاعات التي تتطلب تطبيق معايير جودة صارمة.

الجانب التطبيقي والبحثي



تولي المجلة اهتماماً خاصاً بالجانب التطبيقي من خلال قسم «حالة دراسية» الذي يعرض تجارب حقيقية لتطبيق الجودة في مؤسسات مختلفة، ويحلل التحديات التي واجهتها والحلول التي تم تطبيقها والنتائج التي تم تحقيقها. هذا القسم يوفر دروساً عملية قيمة يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منها.

مستمر من خلال التعليم والتدريب والممارسة.

محاور المجلة وأثرها في تعزيز ثقافة الجودة



تمتيز مجلة عالم الجودة بتنوع محاورها وأقسامها التي تغطي جميع جوانب الجودة والتميز المؤسسي، مما يجعلها منصة شاملة تلبي احتياجات مختلف فئات المختصين والمهتمين. هذا التنوع في المحاور ليس مجرد تنوع شكلي، بل يعكس فهماً عميقاً لطبيعة الجودة كمفهوم متعدد الأبعاد يتداخل مع جميع جوانب العمل المؤسسي.

الأقسام الرئيسية للمجلة

تضم مجلة عالم الجودة مجموعة متنوعة من الأقسام المتخصصة، كل منها يركز على جانب محدد من جوانب الجودة. يأتي قسم «أخبار الجودة» في المقدمة، حيث يوفر للقراء آخر المستجدات والتطورات في عالم الجودة على المستويين المحلي والعالمي. هذا القسم يلعب دوراً مهماً في إبقاء المختصين على اطلاع دائم بأحدث الاتجاهات والممارسات في مجال الجودة.

يليه قسم «مقالات تقنية في الجودة» الذي يركز على الجوانب التقنية والتطبيقية لأنظمة الجودة، ويقدم شروحات مفصلة للمعايير والأدوات والتقنيات المستخدمة في تطبيق الجودة. هذا القسم يعتبر مرجعاً مهماً للممارسين الذين يحتاجون إلى معلومات تقنية دقيقة لتطبيق أنظمة الجودة في مؤسساتهم.

أما قسم «مقالات متميزة في الجودة» فيضم المقالات التي تتناول موضوعات متقدمة ومتخصصة في الجودة، وتقدم رؤى عميقة وتحليلات شاملة لقضايا الجودة المعاصرة. هذا القسم يستهدف المختصين المتقدمين والباحثين الذين يسعون إلى فهم أعمق لمفاهيم الجودة وتطبيقاتها.

يحتل قسم «مبتكرات الجودة» مكانة خاصة في المجلة، حيث يسلط الضوء على الابتكارات والتطورات الجديدة في مجال الجودة، ويعرض

تبرز الحاجة إلى مجلة عالم الجودة من خلال عدة جوانب أساسية. أولاً، هناك فجوة واضحة في المحتوى العربي المحكم والموثوق في مجال الجودة، حيث يعتمد معظم المختصين العرب على المصادر الأجنبية التي قد لا تراعي الخصوصيات الثقافية والاقتصادية للمنطقة العربية. هذا الاعتماد على المصادر الأجنبية، رغم أهميته، يخلق تحدياً في تطبيق المفاهيم والممارسات بشكل يتناسب مع البيئة المحلية.

ثانياً، تحتاج المنطقة العربية إلى منصة علمية متخصصة وذات مصداقية تجمع بين النظريات العلمية والتطبيقات العملية، وتوفر مساحة للباحثين والممارسين لنشر أعمالهم وتجاربهم. فالكثير من التجارب الناجحة في تطبيق الجودة في المؤسسات العربية تبقى حبيسة الأدراج أو تنتشر بشكل محدود، مما يحرم المجتمع المهني من الاستفادة منها.

ثالثاً، هناك حاجة ماسة إلى منصة تعمل كجسر يربط بين المؤسسات الأكاديمية والقطاعات الإنتاجية والخدمية، وتساهم في نقل المعرفة النظرية إلى التطبيق العملي. فالكثير من البحوث الأكاديمية في مجال الجودة تبقى في إطارها النظري دون أن تجد طريقها إلى التطبيق الفعلي في المؤسسات.

في هذا السياق، تأتي مجلة عالم الجودة كمصدر عربي وحر ومفتوح لنشر كل المواضيع المتميزة التي يرسلها محبو الجودة في الوطن العربي. هذا التوجه نحو الانفتاح والشمولية يجعل من المجلة منصة ديمقراطية تتيح للجميع المشاركة في إثراء المحتوى العربي، بغض النظر عن انتماءاتهم المؤسسية أو الجغرافية.

كما تتميز المجلة بقدرتها على الجمع بين النظريات العلمية والتطبيقات العملية، حيث تحرص على نشر مقالات تغطي الجوانب النظرية للجودة إلى جانب دراسات الحالة والتجارب العملية. هذا التوازن بين النظرية والتطبيق يجعل من المجلة مرجعاً شاملاً يلبي احتياجات فئات متنوعة من القراء، من الباحثين الأكاديميين إلى الممارسين في المؤسسات.

إن وجود منصة عربية متخصصة وذات مصداقية في مجال الجودة ليس مجرد رفاهية فكرية، بل ضرورة حتمية لتطوير القدرات المحلية وبناء قاعدة معرفية عربية قوية في هذا المجال الحيوي. فالجودة، كما هو معروف، ليست مجرد مجموعة من الإجراءات والمعايير، بل هي ثقافة شاملة تحتاج إلى ترسيخ وتطوير

تقدم المجلة أيضاً نماذج وتجارب لمؤسسات تبنت ممارسات المسؤولية الاجتماعية كجزء من استراتيجيتها للجودة، وتوضح كيف يمكن لهذه الممارسات أن تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وبناء سمعة إيجابية في المجتمع. هذا النوع من المحتوى يشجع المؤسسات الأخرى على تبني ممارسات مماثلة.

التحديات والفرص

تناقش المجلة أيضاً التحديات التي قد تواجه تطبيق الجودة في سياق التنمية المستدامة، مثل التسرع في حصد النتائج، والتركيز على الشكليات دون المضمون، وإغفال الدور الهام للعلوم الإحصائية في قياس الأداء. هذا التناول المتوازن يساعد المؤسسات على تجنب الأخطاء الشائعة وتطبيق الجودة بشكل فعال.

كما تسلط المجلة الضوء على الفرص المتاحة لتطبيق الجودة في خدمة التنمية المستدامة، مثل استخدام التكنولوجيا الحديثة في أنظمة الجودة، وتطوير مؤشرات أداء تربط بين الجودة والاستدامة، وبناء شراكات استراتيجية بين القطاعين العام والخاص لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

إن دور مجلة عالم الجودة في التنمية المستدامة لا يقتصر على نشر المحتوى المتخصص، بل يمتد إلى تشكيل الوعي وتوجيه الممارسات نحو تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. هذا الدور يجعل من المجلة شريكاً فعالاً في جهود التنمية المستدامة في المنطقة العربية.

من وراء الكواليس

خلف كل عمل متميز فريق مخلص ومتفان، وخلف كل منشور علمي رصين عملية دقيقة من التحرير والمراجعة والتحكيم. وتعتبر مجلة عالم الجودة نموذجاً مثالياً لكيفية عمل فريق تحريري متخصص ومتفان في سبيل تقديم محتوى علمي متميز يلبي أعلى المعايير المهنية والأكاديمية.

فلسفة العمل التطوعي

ما يميز مجلة عالم الجودة عن كثير من المنصات العلمية الأخرى هو اعتمادها على فلسفة العمل التطوعي والحر. فالمجلة تفتح باب العضوية والانضمام إلى فريق العمل لكل من يرغب في المساهمة في إثراء المحتوى العربي في مجال الجودة، مع التأكيد على أن العمل حر وتطوعي.

هذه الفلسفة تعكس إيماناً عميقاً بأهمية

سبيل المثال، يساهم تطبيق أنظمة إدارة الجودة في تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يدعم الهدف الثاني عشر من أهداف التنمية المستدامة المتعلق بضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة.

كما تساهم أنظمة إدارة الجودة في تحسين بيئة العمل وضمان السلامة والصحة المهنية، مما يدعم الهدف الثامن المتعلق بتعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل والمستدام والعمالة الكاملة والمنتجة وتوفير العمل اللائق للجميع. وتعمل مبادئ الجودة أيضاً على تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يساهم في تحقيق رضا العملاء وبناء الثقة في الأسواق.

المساهمة في نشر الوعي البيئي



تلعب مجلة عالم الجودة دوراً مهماً في نشر الوعي البيئي من خلال تسليط الضوء على أنظمة الإدارة البيئية ومعايير الجودة البيئية. فالمجلة تنشر مقالات متخصصة حول تطبيق معايير الأيزو 14001 لأنظمة الإدارة البيئية، وتقدم دراسات حالة للمؤسسات نجحت في تطبيق ممارسات صديقة للبيئة من خلال أنظمة الجودة.

كما تساهم المجلة في التوجيه نحو تطبيق معايير الاستدامة من خلال نشر مقالات حول الاقتصاد الدائري ومبادئ الإنتاج الأنظف وتقنيات تقليل الانبعاثات. هذا المحتوى يساعد المؤسسات على فهم كيفية دمج الاعتبارات البيئية في أنظمة الجودة الخاصة بها، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

تعزيز المسؤولية الاجتماعية

تولي مجلة عالم الجودة اهتماماً خاصاً بموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وتنتشر مقالات حول كيفية دمج مبادئ المسؤولية الاجتماعية في أنظمة إدارة الجودة. هذا التوجه يساهم في تعزيز الوعي بأهمية دور المؤسسات في خدمة المجتمع وتحقيق التنمية المستدامة.

يكمل هذا التوجه التطبيقي قسم «أبحاث علمية» الذي ينشر البحوث الأكاديمية المحكمة في مجال الجودة، ويساهم في تطوير المعرفة النظرية وتوفير أسس علمية قوية لممارسات الجودة. هذا القسم يعكس التزام المجلة بالمعايير الأكاديمية العالية والمساهمة في تطوير البحث العلمي في مجال الجودة.

الأثر في تعزيز ثقافة الجودة

إن هذا التنوع في المحاور والأقسام يساهم بشكل فعال في تعزيز ثقافة الجودة من خلال عدة آليات. أولاً، يوفر هذا التنوع مصادر معرفية متنوعة تلبي احتياجات فئات مختلفة من المختصين، من المبتدئين إلى الخبراء، ومن الممارسين إلى الباحثين الأكاديميين.

ثانياً، يساهم في تقديم المعرفة وتبادل الخبرات بين المختصين العرب، حيث توفر المجلة منصة للحوار والنقاش حول قضايا الجودة المختلفة. هذا التبادل للخبرات يثري المعرفة الجماعية ويساهم في تطوير الممارسات المهنية.

ثالثاً، تعمل المجلة على ربط النظرية بالتطبيق العملي من خلال تنوع محاورها، حيث تجمع بين المقالات النظرية ودراسات الحالة والتجارب العملية. هذا الربط يساعد في تطبيق المفاهيم النظرية بشكل فعال في البيئة العملية.

رابعاً، تساهم المجلة في نشر البحوث والدراسات المتميزة التي تطور من فهمنا لمفاهيم الجودة وتطبيقاتها، مما يساهم في بناء قاعدة معرفية عربية قوية في هذا المجال.

دور المجلة في التنمية المستدامة

في عصر تزايد فيه التحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية على المستوى العالمي، تبرز أهمية ربط مفاهيم الجودة بأهداف التنمية المستدامة كضرورة حتمية لضمان مستقبل أفضل للأجيال القادمة. وتدرك مجلة عالم الجودة هذه الأهمية، وتسعى من خلال محتواها المتنوع إلى تعزيز الوعي بالعلاقة الوثيقة بين الجودة والاستدامة، وتوضيح كيف يمكن لتطبيق مبادئ الجودة أن يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الجودة كمحرك للتنمية المستدامة

إن العلاقة بين الجودة والتنمية المستدامة علاقة تكاملية وثيقة. حيث تساهم مبادئ الجودة في تحقيق العديد من أهداف التنمية المستدامة التي وضعتها الأمم المتحدة. فعلى

العمل الجماعي والمشاركة المجتمعية في بناء المعرفة ونشرها. كما تتيح للمجلة الاستفادة من خبرات وتجارب متنوعة من مختلف أقطار الوطن العربي، مما يثري المحتوى ويجعله أكثر شمولية وتنوعاً.

إن اعتماد المجلة على العمل التطوعي لا يعني التساهل في المعايير أو التنازل عن الجودة، بل على العكس، فهو يعكس التزاماً أخلاقياً ومهنياً من جانب فريق العمل بتقديم أفضل ما لديهم خدمة للمجتمع المهني والأكاديمي. هذا الالتزام يظهر في الحرص على الدقة العلمية والوضوح في العرض والالتزام بمواعيد النشر.

عملية اختيار وتقييم المحتوى



تتبع مجلة عالم الجودة عملية دقيقة ومنهجية في اختيار وتقييم المحتوى المرشح للنشر. تبدأ هذه العملية باستقبال المقالات والبحوث والرسائل العلمية من المختصين والباحثين في مختلف أقطار الوطن العربي، حيث تدعو المجلة كل من لديه مقال أو بحث أو رسالة علمية ويريد نشرها للتواصل معها.

بعد استقبال المواد المرشحة للنشر، تخضع لعملية مراجعة أولية من قبل فريق التحرير للتأكد من مطابقتها لمعايير المجلة وتوجهاتها العامة. تشمل هذه المراجعة الأولية تقييم الموضوع من حيث الأهمية والحداثة بالإضافة العلمية، بالإضافة إلى تقييم جودة الكتابة ووضوح العرض.

تأتي بعد ذلك مرحلة التحكيم العلمي، حيث تُرسل المواد المقبولة مبدئياً إلى محكمين متخصصين في المجال ذي الصلة. يقوم هؤلاء المحكمون بتقييم المحتوى من النواحي العلمية والمنهجية، ويقدمون ملاحظاتهم واقتراحاتهم للتطوير والتحسين.

معايير النشر والجودة العلمية

لتتزم مجلة عالم الجودة بمعايير صارمة في النشر تضمن جودة المحتوى ومصداقيته العلمية. تشمل هذه المعايير الأصالة العلمية، حيث يجب أن يكون المحتوى أصيلاً وغير منشور سابقاً في منصات أخرى. كما تشمل

الدقة العلمية والمنهجية، حيث يجب أن تكون المعلومات المقدمة دقيقة ومدعومة بمراجع موثوقة.

تحرص المجلة أيضاً على الوضوح في العرض والتنظيم المنطقي للأفكار، بحيث يكون المحتوى مفهوماً ومفيداً للقراء المستهدفين. كما تولي اهتماماً خاصاً بالجانب التطبيقي، حيث تفضل المقالات التي تربط بين النظرية والتطبيق وتقدم قيمة عملية للممارسين.

التنوع والشمولية

يحرص فريق تحرير مجلة عالم الجودة على ضمان التنوع والشمولية في المحتوى المنشور، سواء من حيث الموضوعات المتناولة أو الكتاب المساهمين أو المناطق الجغرافية الممثلة. هذا التنوع يعكس طبيعة الجودة كمفهوم شامل يتداخل مع جميع جوانب العمل المؤسسي، كما يعكس التزام المجلة بخدمة المجتمع العربي بأكمله.

يظهر هذا التنوع في تنوع الأقسام والمحاور التي تغطيها المجلة، من أخبار الجودة إلى المقالات التقنية والتميزية، ومن مبتكرات الجودة إلى دراسات الحالة والأبحاث العلمية. كما يظهر في تنوع الكتاب المساهمين الذين يمثلون خلفيات أكاديمية ومهنية متنوعة من مختلف البلدان العربية.

التطوير المستمر

لا يقف فريق عمل مجلة عالم الجودة عند حد معين، إنما يسعى باستمرار إلى التطوير والتحسين. يشمل هذا التطوير تحديث شكل المجلة ومحتواها، وتطوير الموقع الإلكتروني لتحسين تجربة القراء، والبحث عن طرق جديدة لتوسيع نطاق الانتشار والتأثير.

كما يشمل التطوير المستمر تقييم أداء المجلة بشكل دوري، وجمع ملاحظات القراء والمساهمين، والعمل على تطوير الخدمات المقدمة. هذا النهج في التطوير المستمر يعكس التزام فريق العمل بمبادئ الجودة التي تدعو إليها المجلة، ويضمن استمرار تطور المجلة ومواكبتها للتطورات في مجال الجودة والنشر العلمي.

رؤيتنا المستقبلية

إن رؤيتنا المستقبلية تنطلق من إيماننا العميق بأن الجودة هي رحلة مستمرة من التطوير والتحسين، وأن دور المجلة يجب أن يتطور ويتوسع ليوكب هذه الطبيعة الديناميكية للجودة.

لذلك تسعى مجلة عالم الجودة إلى توسيع نطاق تغطيتها لتشمل مجالات جديدة ومتطورة في عالم الجودة والتميز المؤسسي. نخطط لإضافة أقسام جديدة تتناول موضوعات حديثة مثل الجودة الرقمية والتحول الرقمي في أنظمة الجودة، والذكاء الاصطناعي وتطبيقاته في مجال الجودة، والجودة في عصر الاقتصاد المعرفي.

كما نسعى إلى تعميق التغطية في المجالات التقليدية من خلال تقديم محتوى أكثر تخصصاً وتفصيلاً. نخطط لإطلاق سلاسل مقالات متخصصة تتناول موضوعات محددة بعمق أكبر، مثل سلسلة حول تطبيق معايير الأيزو المختلفة، وسلسلة حول أدوات الجودة الإحصائية، وسلسلة حول قيادة التغيير في مجال الجودة.

نهدف أيضاً إلى زيادة التركيز على القطاعات الناشئة والمهمة مثل قطاع التكنولوجيا المالية، والطاقة المتجددة، والصحة الرقمية. والتعليم الإلكتروني. هذه القطاعات تشهد نمواً سريعاً في المنطقة العربية وتحتاج إلى إرشادات متخصصة في تطبيق مبادئ الجودة.

استقطاب الخبرات العالمية

تدرك مجلة عالم الجودة أهمية الاستفادة من الخبرات العالمية في مجال الجودة، وتسعى إلى بناء شراكات استراتيجية مع خبراء ومؤسسات عالمية متخصصة. نخطط لاستضافة مقالات وبحوث من خبراء عالميين مترجمة إلى العربية، مما يتيح للقراء العرب الاطلاع على أحدث التطورات والممارسات العالمية في مجال الجودة.

كما نسعى إلى تنظيم مقابلات حصرية مع رواد الجودة على المستوى العالمي، وترجمة أهم الكتب والمراجع العالمية في مجال الجودة إلى العربية. هذا التوجه سيساهم في إثراء المحتوى العربي وتقليل الفجوة بين المحتوى العربي والعالمي في مجال الجودة.

نخطط أيضاً لإقامة شراكات مع الجامعات والمراكز البحثية العالمية المتخصصة في الجودة، مما يتيح تبادل الباحثين والخبرات، ويساهم في رفع مستوى البحث العلمي في مجال الجودة في المنطقة العربية.

الفعاليات والمؤتمرات

تخطط مجلة عالم الجودة لتوسيع نشاطها ليشمل تنظيم فعاليات ومؤتمرات متخصصة في مجال الجودة. نسعى إلى تنظيم مؤتمرات

سنوي لعالم الجودة يجمع خبراء ومختصين من مختلف أنحاء الوطن العربي والعالم، ويوفر منصة لتبادل الخبرات وعرض أحدث التطورات في مجال الجودة.

كما نخطط لتنظيم ورش عمل متخصصة وندوات إلكترونية تتناول موضوعات محددة في الجودة، مثل تطبيق معايير الأيزو، وأدوات الجودة الإحصائية، وقيادة التغيير في مجال الجودة. هذه الفعاليات ستكون متاحة بشكل مجاني أو بتكلفة رمزية، تماشياً مع فلسفة المجلة في نشر المعرفة.

نسعى أيضاً إلى تنظيم مسابقات سنوية لأفضل مقال في الجودة، وأفضل دراسة حالة، وأفضل بحث علمي، مما يشجع الباحثين والممارسين على المساهمة في إثراء المحتوى العربي في مجال الجودة.

التطوير التكنولوجي

تولي مجلة عالم الجودة اهتماماً خاصاً بالتطوير التكنولوجي لمنصتها الإلكترونية، بهدف تحسين تجربة القراء وتوسيع نطاق الوصول. نخطط لتطوير تطبيق محمول للمجلة يتيح للقراء الوصول إلى المحتوى بسهولة من أجهزتهم المحمولة، ويوفر ميزات تفاعلية مثل التعليقات والمشاركة والحفظ للقراءة لاحقاً.

كما نسعى إلى تطوير نظام إدارة محتوى متقدم يسهل عملية النشر والتحرير، ويوفر أدوات تحليلية لفهم سلوك القراء وتفضيلاتهم. هذا النظام سيساعد في تطوير المحتوى بناءً على احتياجات القراء الفعلية.

نخطط أيضاً لاستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين عملية البحث داخل المجلة، وتقديم اقتراحات مخصصة للقراء بناءً على اهتماماتهم وتاريخ قراءتهم. كما نسعى إلى تطوير أدوات تفاعلية مثل الحاسبات والنماذج التي تساعد الممارسين في تطبيق مبادئ الجودة.

بناء المجتمع المهني

تسعى مجلة عالم الجودة لتكون نواة لمجتمع مهني متفاعل من المختصين في الجودة. نخطط لإطلاق منتدى إلكتروني متخصص يتيح للمختصين التفاعل وتبادل الخبرات ومناقشة التحديات والحلول.

كما نسعى إلى إنشاء شبكة من السفراء والممثلين للمجلة في مختلف البلدان العربية،

يعملون على نشر المحتوى وتنظيم فعاليات محلية وجمع المساهمات من منطقتهم. هذه الشبكة ستساهم في توسيع نطاق تأثير المجلة وزيادة التفاعل مع المجتمعات المحلية.

نخطط أيضاً لإطلاق برنامج للعضوية المميزة يوفر للأعضاء مزايا إضافية مثل الوصول المبكر للمحتوى، والمشاركة في فعاليات حصرية. والحصول على شهادات مشاركة في الدورات التدريبية.

دعوة للمشاركة والتفاعل

إن نجاح أي منصة علمية ومهنية يعتمد بشكل أساسي على مستوى التفاعل والمشاركة من جانب المجتمع المستهدف. ومجلة عالم الجودة، التي تؤمن بفلسفة المشاركة المجتمعية والعمل التطوعي، تدعو جميع المختصين والخبراء والمهتمين بالجودة في الوطن العربي إلى المشاركة الفعالة في إثراء المحتوى العربي وتطوير ثقافة الجودة.

دعوة الخبراء والمختصين

تتوجه مجلة عالم الجودة بدعوة خاصة إلى الخبراء والمختصين في مجال الجودة والتميز المؤسسي للمساهمة في إثراء المحتوى من خلال مشاركة خبراتهم وتجاربهم العملية. نحن نؤمن بأن الخبرة العملية هي كنز حقيقي يجب أن يُشارك مع المجتمع المهني، وأن التجارب الناجحة والدروس المستفادة من التحديات يمكن أن تكون مصدر إلهام وتوجيه للآخرين.

ندعو الخبراء إلى مشاركة دراسات الحالة من مؤسساتهم، والكتابة عن التحديات التي واجهوها في تطبيق أنظمة الجودة والحلول المبتكرة التي توصلوا إليها. كما ندعوهم إلى تقديم رؤاهم حول اتجاهات المستقبل في مجال الجودة، ومشاركة توقعاتهم حول التطورات القادمة في هذا المجال.

نرحب أيضاً بمساهمات الخبراء في شكل مقالات تحليلية تتناول قضايا معاصرة في الجودة، أو مراجعات نقدية للممارسات الحالية، أو اقتراحات لتطوير المعايير والأدوات المستخدمة في مجال الجودة. هذا النوع من المساهمات يساعد في تطوير الفكر النقدي والإبداعي في مجال الجودة.

دعوة الباحثين الأكاديميين

تولي مجلة عالم الجودة اهتماماً خاصاً بالبحث العلمي والأكاديمي، وتدعو الباحثين في الجامعات ومراكز البحث إلى نشر أبحاثهم

ودراساتهم في المجلة. نحن نؤمن بأن البحث العلمي هو الأساس لتطوير المعرفة وتحسين الممارسات، وأن ربط البحث الأكاديمي بالتطبيق العملي يساهم في تحقيق أقصى استفادة من الجهود البحثية.

ندعو الباحثين إلى تقديم بحوثهم التي تتناول جوانب مختلفة من الجودة، سواء كانت بحوثاً نظرية تطور المفاهيم والنظريات، أو بحوثاً تطبيقية تختبر فعالية الأدوات والممارسات، أو بحوثاً استطلاعية تستكشف اتجاهات جديدة في مجال الجودة.

كما نشجع الباحثين على تقديم مراجعات منهجية للأدبيات في مجالات محددة من الجودة، ودراسات مقارنة بين الممارسات في بلدان مختلفة، وبحوث تتناول تطبيق مبادئ الجودة في قطاعات أو بيئات جديدة. هذا النوع من البحوث يساهم في بناء قاعدة معرفية شاملة ومتطورة في مجال الجودة.

دعوة الممارسين والمهنيين

تمتد دعوتنا لتشمل جميع الممارسين والمهنيين الذين يعملون في مجال الجودة في مختلف المستويات والقطاعات. نحن نؤمن بأن كل ممارس لديه تجربة قيمة يمكن أن يستفيد منها الآخرون، وأن التنوع في الخلفيات والتجارب يثري المحتوى ويجعله أكثر شمولية.

ندعو الممارسين إلى مشاركة تجاربهم في تطبيق أدوات الجودة المختلفة، والكتابة عن التحديات العملية التي يواجهونها في عملهم اليومي والحلول التي يطبقونها. كما ندعوهم إلى تقديم نصائح عملية للمبتدئين في مجال الجودة، ومشاركة الدروس المستفادة من أخطائهم ونجاحاتهم.

نرحب أيضاً بمساهمات الممارسين في شكل مقالات تعليمية تشرح كيفية تطبيق معايير أو أدوات محددة، أو مقالات تقييمية تقارن بين أدوات أو منهجيات مختلفة، أو مقالات تحفيزية تشجع على تطبيق مبادئ الجودة في بيئات العمل المختلفة.

آليات تقديم المساهمات

لتسهيل عملية المشاركة والمساهمة، وضعت مجلة عالم الجودة آليات واضحة وبمبسطة لتقديم المقالات والبحوث والرسائل العلمية. يمكن للراغبين في المساهمة التواصل مع المجلة من خلال الموقع الإلكتروني أو البريد الإلكتروني المخصص لاستقبال المساهمات.

التي تسعى إلى تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

وفي ظل التطورات السريعة في عالم التكنولوجيا والأعمال، تقف مجلة عالم الجودة على أعتاب مرحلة جديدة من التطوير والنمو. الرؤية المستقبلية للمجلة، التي تشمل التوسع في المحتوى واستقطاب الخبرات العالمية وتنظيم الفعاليات والمؤتمرات، تعكس طموحاً مشروعاً لأن تصبح المجلة منصة عالمية للمحتوى العربي في مجال الجودة.

إن دعوة المجلة للمشاركة والتفاعل هي فلسفة عمل نؤمن من خلالها بأن المعرفة تنمو وتتطور من خلال المشاركة والتفاعل. ونحن، كفريق عمل المجلة، نؤمن بأن كل قارئ هو مساهم محتمل، وأن كل مساهم هو شريك في بناء مستقبل أفضل لثقافة الجودة في المنطقة العربية.

لذلك، ندعو جميع قراء هذا المقال إلى الاستفادة من محتوى مجلة عالم الجودة، والتفاعل معه، والمساهمة في إثرائه. ندعوكم إلى زيارة موقع المجلة الإلكتروني، وتصفح أعدادها المختلفة، والاطلاع على ثروة المعرفة المتاحة فيها. كما ندعوكم إلى المشاركة في المناقشات، وتقديم تعليقاتكم وملاحظاتكم، ومشاركة تجاربكم وخبراتكم.

إن مجلة عالم الجودة هي مجتمع متفاعل من المختصين والمهتمين بالجودة، مجتمع يؤمن بأن التميز هو رحلة مستمرة من التعلم والتطوير والتحسين. وفي هذه الرحلة، نحن جميعاً شركاء، ونحن جميعاً مسؤولون عن نجاحها.

وفي الختام، نتوجه بالشكر والتقدير إلى جميع من ساهم في مسيرة مجلة عالم الجودة، من رئيس التحرير وفريق العمل، إلى الكتاب والمساهمين، إلى القراء والمتفاعلين. إن نجاح المجلة هو نجاح جماعي، وإن مستقبلها المشرق هو ثمرة جهود جماعية مخلصين.

نؤكد التزامنا المستمر بخدمة المجتمع المهني في مجال الجودة، وتطوير المحتوى العربي المتخصص، وبالمساهمة في تحقيق التميز المؤسسي والتنمية المستدامة في المنطقة العربية. إن مجلة عالم الجودة ستواصل مسيرتها بخطى ثابتة نحو المستقبل، حاملة معها إرث الماضي وطموحات المستقبل، ومؤكدة على أن الجودة أسلوب حياة ومنهج عمل يقود إلى التميز والنجاح.

إن دعوتنا للمشاركة والتفاعل ليست مجرد دعوة شكلية، بل هي دعوة صادقة نابعة من إيماننا العميق بأن العمل الجماعي والمشاركة المجتمعية هما الطريق الوحيد لبناء محتوى عربي متميز في مجال الجودة. نحن نؤمن بأن كل فرد في مجتمعنا المهني لديه شيء قيم يمكن أن يساهم به، وأن مجموع هذه المساهمات سيخلق قوة دافعة لتطوير ثقافة الجودة في المنطقة العربية.

الخاتمة

في ختام هذا المقال، نقف أمام مسيرة حافلة بالإنجازات والتطلعات، مسيرة مجلة عالم الجودة التي امتدت عبر سنوات من العطاء المتواصل والسعي الدؤوب نحو إثراء المحتوى العربي في مجال الجودة والتميز المؤسسي. إن ما حققته المجلة خلال هذه المسيرة ليس مجرد أرقام وأحصائيات، بل هو تراكم معرفي وثقافي ساهم في تشكيل وعي جيل كامل من المختصين والممارسين في مجال الجودة.

لقد نجحت مجلة عالم الجودة في تحقيق رؤيتها الأساسية المتمثلة في أن تكون مصدراً عربياً موثوقاً ومفتوحاً لنشر المعرفة المتخصصة في مجال الجودة. وقد تجلّى هذا النجاح في التنوع الثري للمحتوى المنشور، والذي غطى جميع جوانب الجودة من النظريات الأساسية إلى التطبيقات المتقدمة، ومن الممارسات التقليدية إلى الابتكارات الحديثة.

إن التزام المجلة بمبادئ العمل التطوعي والمشاركة المجتمعية قد أثبت أن الإيمان بالهدف والالتزام بالقيم يمكن أن يحقق إنجازات عظيمة حتى في ظل الإمكانيات المحدودة. فالمجلة، التي تعتمد على جهود متطوعين مخلصين من مختلف أنحاء الوطن العربي، تمكنت من منافسة المنصات العالمية وتقديم محتوى يضاهي أفضل المعايير الدولية.

كما أثبتت المجلة أن الحاجة إلى المحتوى العربي المتخصص في مجال الجودة ضرورة حتمية لتطوير القدرات المحلية وبناء قاعدة معرفية عربية قوية. فالمجلة لم تكن بت ترجمة المفاهيم الغربية، بل عملت على تطويرها وتكييفها مع البيئة العربية، وقدمت نماذج وتجارب عربية أصيلة يمكن للاخريين الاستفادة منها.

إن دور مجلة عالم الجودة في التنمية المستدامة يعكس فهماً عميقاً لطبيعة التحديات المعاصرة وضرورة ربط مفاهيم الجودة بأهداف التنمية المستدامة. هذا الربط يمتد إلى التطبيق العملي من خلال تقديم إرشادات ونماذج عملية للمؤسسات

تتضمن إرشادات التقديم معلومات واضحة حول شروط النشر، وتنسيق المقالات، وطريقة كتابة المراجع، وحجم المقالات المطلوب. كما تتضمن نماذج وأمثلة لأنواع مختلفة من المقالات لمساعدة المساهمين في إعداد مواد تتوافق مع معايير المجلة.

تلتزم المجلة بالرد على جميع المساهمات المستلمة خلال فترة زمنية محددة، وتقديم ملاحظات بناءة للمساهمين حول مواد المقدمة، سواء تم قبولها للنشر أم لا. هذا النهج يساعد في تطوير مهارات الكتابة العلمية لدى المساهمين ويشجعهم على المحاولة مرة أخرى.

التفاعل مع المحتوى المنشور

تشجع مجلة عالم الجودة القراء على التفاعل مع المحتوى المنشور من خلال التعليقات والمناقشات والمشاركة. نحن نؤمن بأن التفاعل مع المحتوى لا يقل أهمية عن إنتاجه، وأن النقاش البناء حول الأفكار والممارسات يساهم في تطوير المعرفة وتحسين الفهم.

ندعو القراء إلى تقديم تعليقاتهم وملاحظاتهم على المقالات المنشورة، ومشاركة تجاربهم ذات الصلة، وطرح أسئلة للمؤلفين أو للمجتمع المهني بشكل عام. كما ندعوهم إلى مشاركة المقالات المفيدة مع زملائهم وشبكاتهم المهنية، مما يساهم في توسيع نطاق تأثير المحتوى.

تسعى المجلة أيضاً إلى تنظيم جلسات نقاش إلكترونية حول موضوعات محددة، حيث يمكن للمختصين التفاعل مباشرة مع مؤلفي المقالات ومناقشة التفاصيل والتطبيقات العملية. هذا النوع من التفاعل يخلق قيمة مضافة للمحتوى ويعمق الفهم لدى المشاركين.

الانضمام لفريق العمل

تفتح مجلة عالم الجودة باب الانضمام لفريق العمل أمام جميع المهتمين والمتحمسين لخدمة المجتمع المهني في مجال الجودة. العمل في المجلة تطوعي وحر، ويوفر فرصة قيمة للمساهمة في تطوير المحتوى العربي والتعلم من خبرات الآخرين.

يمكن للراغبين في الانضمام المساهمة في مختلف جوانب عمل المجلة، مثل التحرير والمراجعة، والترجمة، والتصميم الجرافيكي، وإدارة المحتوى الإلكتروني، والتسويق والعلاقات العامة. كل مساهمة، مهما كانت صغيرة، تساهم في تطوير المجلة وتحسين خدماتها.

عالم المواصفات



نحو قيادة تعليمية مؤثرة ومعايير عالمية لتمييز المؤسسات التعليمية

مع الإصدار الثاني ISO 21001:2025

الكاتب مهندس: إبراهيم نور

ويمكن تلخيص أبرز ملامح التحديث فيما يلي:

1. التحول الرقمي والتعلم المدمج

المواصفة الجديدة تؤكد على أهمية تبني أدوات التحول الرقمي، وتُدخل مفاهيم مثل التعليم عن بُعد، والمنصات الرقمية، والتعلم الذاتي ضمن عناصر التقييم الأساسية لأنظمة الإدارة.

2. التركيز على الشمول والعدالة التعليمية

تعزز المواصفة معايير التعليم الشامل، الذي يراعي احتياجات جميع فئات المتعلمين، بمن فيهم ذوي الإعاقة أو صعوبات التعلم، وتضع التنوع والعدالة في قلب النظام الإداري للمؤسسة.

3. الربط الاستراتيجي بين نواتج

أنواعها، سواء كانت حكومية أو خاصة، ربحية أو غير ربحية. وتستند المواصفة إلى مبادئ إدارة الجودة المستمدة من ISO 9001، ولكن مع تركيز خاص على عناصر التعليم والتعلم، مما يجعلها مواصفة تعليمية متخصصة وليست مجرد نظام للجودة التقليدية. تُعنى المواصفة بتحقيق التوازن بين الاحتياجات الفردية للمتعلمين وبين أهداف المؤسسة التعليمية، وتساعد في تقديم محتوى تعليمي فعال، وبناء بيئة تعليمية داعمة وممكنة، وضمان التحسين المستمر في الأداء التعليمي والإداري.

ما الجديد في إصدار 2025؟

جاءت نسخة ISO 21001:2025 لتواكب التحولات الجذرية التي يشهدها قطاع التعليم عالمياً، لا سيما بعد جائحة كورونا التي أعادت تشكيل أساليب التعليم والتفاعل التربوي.

في عصر تتسارع فيه التغيرات التقنية والاجتماعية والاقتصادية، أصبحت المؤسسات التعليمية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني أنظمة فعالة لإدارة الجودة التعليمية، وتحقيق رضا المتعلمين، وتعزيز الأثر المجتمعي. من هنا، جاء الإصدار الجديد من المواصفة الدولية ISO 21001:2025 وهو الإصدار الثاني والذي صدر بتاريخ 7 يوليو 2025 ليشكل نقلة نوعية في توجهات إدارة التعليم، ويقدم إطاراً حديثاً يدعم المؤسسات التعليمية في بناء منظومات تعليمية مرنة، شاملة، ومتمركزة حول المتعلم.

ما هي مواصفة ISO 21001؟

ISO 21001 هي مواصفة دولية أُصدرت لأول مرة عام 2018 من قبل المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، وتهدف إلى إنشاء نظام إدارة مخصص للمؤسسات التعليمية بجميع

التعلم والرؤية المؤسسية

- رفع الكفاءة التشغيلية والإدارية وتقليل الهدر في الموارد.
 - تيسير الحصول على الاعتمادات المحلية والدولية.
 - بناء ثقافة التحسين المستمر والابتكار داخل البيئة التعليمية.
- هذا التكامل يُمكن المؤسسات من بناء نظام إدارة موحد يُغطي كافة الجوانب التنظيمية والإدارية والتعليمية.

خطوات تطبيق ISO 21001:2025

- تشدد المواصفة على ضرورة أن تكون نواتج التعلم واضحة، قابلة للقياس، ومرتبطة بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة التعليمية، لضمان التوجّه المستدام والفعال.



4. تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة

- تعزيز الشفافية والمساءلة أمام المجتمع والمؤسسات الرقابية.
 - توسيع فرص التعاون المحلي والدولي مع جهات تعليمية ومهنية.
- تحليل الفجوات بين الوضع الحالي ومتطلبات المواصفة.
- تصميم نظام إدارة تعليمي يراعي الخصائص الفريدة للمؤسسة.
- تدريب العاملين على المفاهيم والمتطلبات.
- تنفيذ النظام ومراقبة الأداء.
- إجراء المراجعات والتحسينات الدورية.
- الاستعداد لعملية التقييم والاعتماد من جهة مانحة.

توسّعت دائرة أصحاب المصلحة في إصدار 2025 لتشمل الطلاب، وأولياء الأمور، وسوق العمل، والمجتمع المدني، بما يعزز من قيمة المشاركة المجتمعية والتفاعل المتبادل.

5. مؤشرات أداء تعليمية قابلة للقياس

تشجع المواصفة على وضع مؤشرات أداء تعليمية دقيقة تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات وتحليلات حقيقية، بدلاً من الافتراضات.

أهمية ISO 21001:2025 للمؤسسات التعليمية

تطبيق المواصفة يوفر مزايا تنافسية حقيقية للمؤسسات التعليمية، منها:

- تحقيق رضا المتعلمين من خلال تصميم تجربة تعليمية تتناسب مع احتياجاتهم وتطلعاتهم.

التكامل مع أنظمة إدارة أخرى

تتميز المواصفة بهيكلها المتوافق مع معايير ISO الأخرى، مثل:

- ISO 9001: إدارة الجودة
- ISO 45001: الصحة والسلامة المهنية
- ISO 14001: الإدارة البيئية
- ISO/IEC 27001: أمن المعلومات

خاتمة: التعليم وفق معيار عالمي

لم تعد جودة التعليم خيارًا، بل ضرورة وجودية لأي مؤسسة تسعى إلى البقاء والتأثير والتميز. ومواصفة ISO 21001:2025 تمثل تجسيدًا عمليًا لمفهوم الجودة في التعليم، حيث تمكّن المؤسسات من بناء أنظمة تعليمية قائمة على الفاعلية، والمشاركة، والتحسين المستمر. إن تبني هذا المعيار ليس مجرد إجراء إداري، بل هو استثمار استراتيجي في مستقبل المؤسسة ومخرجاتها التعليمية والمجتمعية.

مقالات تقنية في الجودة

الجودة 4.0 ومهنة الجودة

ترجمة واعداد مهندس: إبراهيم نور



مئات السنين تحولات ضخمة. يعتقد CQI أن المؤسسات المهنية والمفكرين الرئيسيين والأكاديميين والمهنيين الجودة وغيرهم من الأشخاص على المستوى الإداري يتوقعون أن العديد من هذه المبادئ والممارسات والأدوات ستتحدي بشكل كبير من خلال التحول الرقمي. تلتزم CQI بإعداد محترفيها للاستجابة للظهور المستمر للعصر الرقمي ، ومساعدتهم على تحديد واكتساب وإظهار قيمة المهارات والمعرفة الجديدة المطلوبة لتقديم فائدة معززة لأصحاب المصلحة والازدهار في المستقبل. لقد استثمرت في برنامج بحثي يضم سلسلة من المشاريع لمعالجة بعض الأسئلة الأساسية المتعلقة بمستقبل المتخصصين في الجودة في العمر الممكن رقمياً.

كجزء من هذا المشروع ، تقوم CQI بتطوير الأصول الفردية والشركات التي يمكن لأعضائها وشركائها من الشركات استخدامها لتطوير الكفاءات اللازمة ، مثل مراجعة إطار كفاءة CQI.

استنتجت الاستكشافات الأولية في الأدب المنشور وإجراءات المؤتمرات حول موضوعات الجودة 4.0 والصناعة 4.0 وسلسلة التوريد 4.0 ، إلى جانب المناقشات مع قادة الفكر في جميع أنحاء العالم أنه لا يوجد تعريف مقبول واحد لـ Q-4.0. يفكر المهنيون في التعريف المقترح من عدة وجهات نظر مختلفة ، مما تسبب في بعض الالتباس للممارسين. لهذا السبب ، قرر CQI بدء مشروع بحثي لتطوير تعريف عملي لـ Q-4.0 ، والذي بدوره سيساعد أعضاء CQI على فهم ما هو عليه بشكل أفضل ، وكيف يتم تطويره والآثار المترتبة على Q-4.0 لإدارة الجودة. كان القصد من ذلك أن التعريف لا ينبغي أن يقتصر على قطاعات محددة ، أي أن يكون قابلاً للتطبيق عالمياً ، وأن يكون مصحوباً بمبادئ أساسية محددة.

سيحتاج قادة الأعمال إلى التركيز على البحث عن فرص للابتكار في بيئات سريعة التغيير وزيادة المخاطر. نظراً لأن مشهد المخاطر يصبح أكثر تعقيداً وسريعاً ، سيكون من الأهمية بمكان أن تحدد المنظمات والاستجابة بسرعة وفعالية للأحداث والتهديدات الناشئة. إذا كانت الجودة 4.0 (Q-4.0) جزءاً من الحل ، فيجب فهمها بشكل صحيح وتعريفها وتطويرها لتلعب دوراً رئيسياً في مساعدة المنظمات على إدارة خلال هذا التطور. علاوة على ذلك ، يجب أن يكون هناك دور لـ Q-4.0 في مساعدة المنظمات على زيادة الفرص التي سيقدمها مثل هذا التطور.

عند التفكير في Q-4.0 و I-4.0 ، هناك إمكانيات لا حصر لها للمهنيين الجودة للتعاون مع المهن والوظائف الأخرى ، مثل كبير المصممين وكبار موظفي المعلومات ومديري تكنولوجيا المعلومات. يتمتع المحترف الجودة بفرصة لتطوير خرائط طريق تساعد في تحسين الحوكمة والتأكيد عبر المنظمات ، وقيادة التحسين حول التقنيات الجديدة والناشئة.

هذا يعرض أيضاً فرصة ل جودة مهنة لإعادة تعريف نفسها وتدعيم موقفها : ليس فقط كمزود للتأكيد ، ولكن أيضاً كدالة تنصح وتتوقع. Q-4.0 ، عند تحديدها وفهمها بشكل صحيح ، سوف تساعد المهنة على الوفاء بمسؤوليات الحكم والتأكيد. يتم دمج هذا مع فرصة تقديم المشورة للمؤسسات حول ترقمها وقياسها للمخاطر ، وخاصة حول البيانات الكبيرة ، وذلك باستخدام حوكمة البيانات وهندسة البيانات والتحليلات. من المحتمل أن تكون هذه العناصر الحاسمة لـ Q-4.0 في المستقبل . وسوف تساعد في تطوير المهنة للتركيز على المخاطر الأكثر صلة وتأثيراً على منظماتها وفرصها.

الجودة 4.0 ومهنة الجودة تستمر الشركات والمؤسسات في التطور بدافع الضرورة ، حيث تستجيب للهجوم من الاضطراب ونماذج الأعمال الجديدة والتكنولوجيا. يؤثر هذا التغيير المستمر ، بما في ذلك الهوية التي ترجعها COVID-19 ، على العمليات التجارية على جميع المستويات ، حيث يطالب العملاء بالتفاعلات في الوقت الفعلي ، والمنظمين الذين يطبقون مستويات متزايدة من التدقيق والحوكمة ، وأصحاب المصلحة الذين يحتاجون إلى ضمان مستمر في بيئة المخاطر المعقدة والديناميكية. يشار إلى ثورة التكنولوجيا باسم الصناعة 4.0 (I-4.0) والتحول الرقمي ، وتتضمن بعض التقنيات المعروفة بشكل متزايد ، مثل الذكاء الاصطناعي (AI) ، والتعلم الآلي والروبوتات. إنه تحدي من الأساليب التقليدية لإدارة الجودة وأهميتها وفعاليتها وكفاءتها.

تعني الرقمنة والطبيعة المرتبطة للغاية للأنظمة العالمية أن المؤسسات تعمل الآن في بيئة معقدة ومقترنة بإحكام. يمكن أن يتسبب عيب واحد في جزء واحد من النظام بسرعة في حالات فشل نظامية كارثية ، مثل تلك التي تؤدي بعد ذلك إلى الحاجة إلى استدعاء المنتجات. (في عام 2020 ، أبلغت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية عن 3,759 حالة استدعاء المنتجات. وقد امتدت هذه الصناعات بما في ذلك الطيران والسيارات والملابس والإلكترونيات والأطعمة والأدوية.

في المقابل ، ربما كان من السهل أن يكون تأثير العيوب الهامة نفسها أكثر سهولة في المعقدة ولكن بشكل فضفاض أنظمة مقترنة. يتم زيادة الاقتران الضيق من خلال التقنيات ذات الصلة I-4.0 ، وهو أمر يحتاج محترفو الجودة إلى أن يكونوا على دراية به وإعداداه.

ما هو واضح هو أن نماذج الأعمال ستستمر في التغيير بشكل كبير خلال السنوات القادمة. بالإضافة إلى الاستجابة للآثار المترتبة على المدى الطويل للتغيرات على المدى القصير ،

لماذا بحثت CQI الجودة 4.0

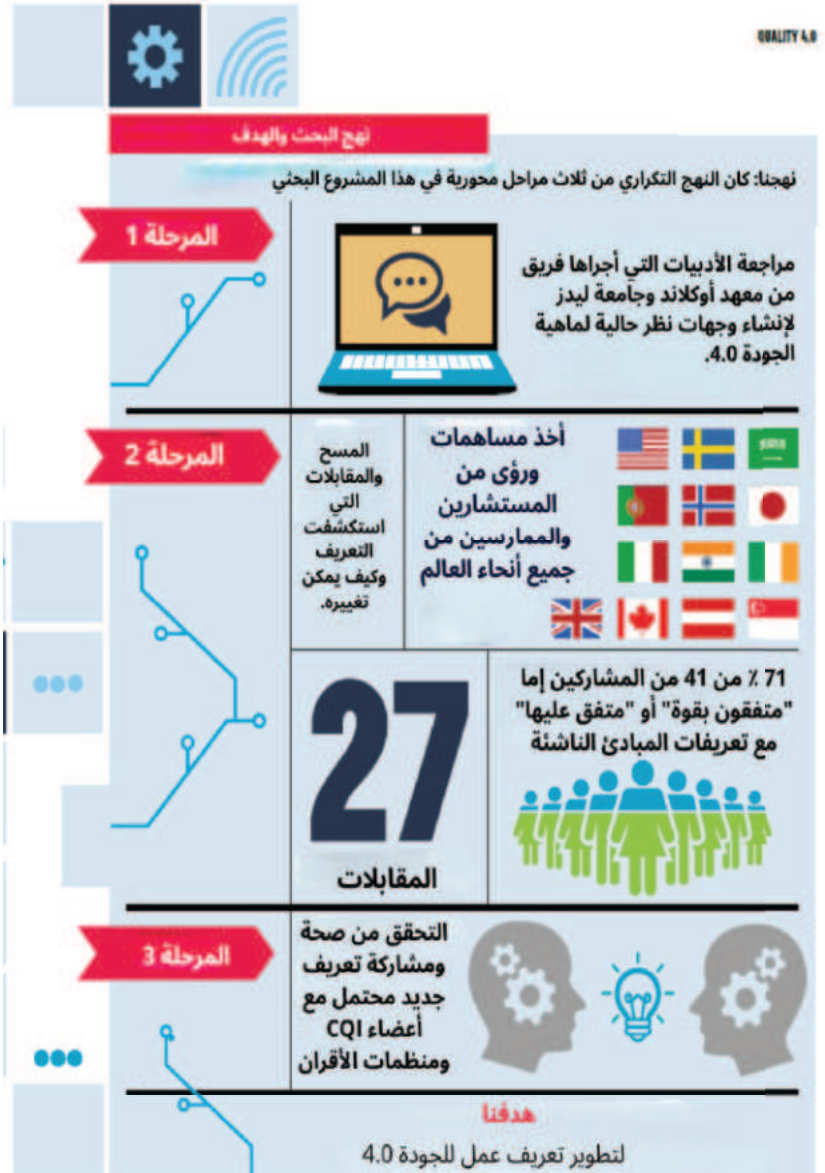
تمر المبادئ والممارسات والأدوات التقليدية بإدارة الجودة التي أثبتت قيمة على مدار

(ما يقرب من 300 في المجموع) عبر التخصصات الثلاثة. لزيادة صدقه ، شمل البحث في الأدب أيضًا «الأجيال الرابعة» الأخرى ، مثل العميل 4.0 ، التعليم 4.0 ، Agriculture 4.0 ، Food 4.0 ، Finance 4.0 ، Healthcare 4.0 ، و Made in China 2025 ، والتي كانت ذات صلة بـ Q-4.0 أو I-4.0 أو SC-4.0. ظهر عدد من الاستنتاجات المهمة من هذا الاستعراض.

تطورت تعريفات I-440 كجزء من رواية ناشئة تضم استشاريين وجمعيات الممارسين. تسلط هذه التعريفات الضوء على تركيز العملاء المعزز ، وزيادة الاتصال ، وتحول سلاسل القيمة ، ودمج العوالم الحقيقية والافتراضية ، وظهور الأنظمة السيبرانية الجسدية. لقد قيل إن I 4.0 هو نموذج جديد تترابط فيه الأنظمة السيبرانية الجسدية مع بعضها البعض عبر إنترنت الأشياء ، وتطوير ما يسمى «شبكة ذكية». أدركت الأدبيات أن I-4.0 هو تحول لنظام حي ومعقد ، وليس حالة مستقرة. I-4.0 لا يتعلق ببساطة بتبني التكنولوجيا المركز بشكل ضيق داخل وظيفة أو مؤسسة.

من المهم أن ندرك أن هناك ثلاثة أشكال للتكامل داخل I-4.0. تم وصفها على النحو التالي: التكامل الأفقي على طول سلسلة إنشاء القيمة بأكملها ، والتكامل الرأسي إلى جانب أنظمة الإنتاج والتشغيلية داخل مؤسسة واحدة ، والتكامل من طرف إلى طرف على طول دورة حياة المنتج أو الخدمة بأكملها. يتطلب تطبيق إدارة الجودة داخل محاور التكامل هذه تحسين التكنولوجيا لدعم تدفقات سير العمل الواضحة ، وقابلية التشغيل البيئي للأنظمة والتعاون القائم على القيمة. هذا يمثل فرصة أساسية للانضباط الذي طور تاريخياً تأثير سلسلة القيمة النهائية ومنظورها. تميل المحاولات السابقة لتحديد Q-4.0 إلى التركيز على العلاقة الهيكلية المحتملة بين I-4.0 والعالم الرقمي للبيانات الضخمة ، الذكاء الاصطناعي ، التعلم الآلي ، الروبوتات ، إلخ ، وسلاسل التوريد اللازمة للمستقبل. ومع ذلك ، فإن Q-4.0 لديها إمكانات ضخمة في الشركات القائمة على الخدمات حيث لا يتم الاعتراف بسهولة بالتوافق مع I-4.0. يمكن القول من الأدب أن هذا الجانب قد توقف عن تقدم Q-4.0. وجدت مراجعة الأدبيات تعريفات Q-4.0 التي ركزت على رقمنة إدارة الجودة الشاملة ، مع تأثيرها على تكنولوجيا الجودة والعمليات والأفراد. وقد قيل أيضًا أنه ينبغي اعتبار Q-4.0 بمثابة تطوير لأدوات الجودة التقليدية ، مع التركيز بشكل أكبر على الترابط والذكاء والأتمتة لتحسين الأداء واتخاذ القرارات التي تعتمد على البيانات في الوقت المناسب في سيناريو شامل إلى طرف ، وتشمل جميع أصحاب المصلحة وتوفير الرؤية والشفافية.

الأشخاص والعمليات مهمون لجميع مجالات الأعمال ، ولكنهم أساسيون بشكل خاص للجودة. على الرغم من أن Q-4.0 تجعل التقنيات الجديدة الحرجة



نطاق البحث

قامت CQI بتكليف اتحاد يضم كلية إدارة الأعمال بجامعة ليدز ومعهد أوكلاند لأبحاث الأعمال والتعليم ، بقيادة البروفيسور جون أوكلاند وبدعم من البروفيسور تشي يو وونغ ، للعمل مع مايك تيرنر ، رئيس مهنة CQI ، لتنفيذ هذا العمل.

كانت الأجزاء الرئيسية من البحث الأولي (الموضح في الشكل 1) هي مراجعة الأدبيات المنشورة وجمع تجارب كبار أصحاب المصلحة في مجال Q-4.0 لتطوير تعريف عمل. سعى البحث إلى الخوض تحت سطح التحول الرقمي للجودة باستخدام نهج منهجي للتحقيق والتوضيح والتحقق من صحة وإنشاء تعريف عمل لـ Q-4.0. ساعد وجود مشاركة متنوعة من الأفراد الذين لديهم مجموعة من قواعد المعرفة والمنهج في اكتشاف الافتراضات التي لم تكن صريحة أو واضحة للآخرين ، وساعدت في تعزيز فهم Q-4.0 وتطوير تعريف عمل مشترك.

المرحلة 1: مراجعة الأدب المنهجي

سعى البحث عن الأدب المنهجي إلى إنشاء أي تعريفات موجودة مسبقاً لـ Q-4.0. تم تنظيمه لتحديد موقع الأدب من ثلاثة تخصصات متداخلة: الصناعة العامة (I-4.0) ، الجودة (Q-4.0) وسلسلة التوريد (SC-4.0). تم اختيار مصادر أكاديمية وأكثر تجارية أيضًا إذا شكلوا استنتاجات تستند إلى البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تقنيات المسح السليمة بشكل معقول. تم ترشيح مجموعة أولية من 75000 مرجع تم استخلاصها من محرك البحث في المكتبة الأكاديمية ProQuest وتخفيضها إلى الأكثر صلة

ميسورة التكلفة ويمكن الوصول إليها في السوق العريضة ، فإن قصتها تدور حول الأشخاص الذين يطبقون تقنيات جديدة لحل التحديات ذات الجودة الطويلة وإعادة تصريح العمليات لتوفير حلول جديدة. أكثر بكل بساطة ، تم وصف Q-4.0 بأنه رقمنة على جودة التصميم ، وجودة المطابقة وجودة الأداء ، باستخدام التقنيات الحديثة. وبالتالي ، خلص هذا الاستعراض إلى أنه على الرغم من وجود مجموعة من تعريفات Q-4.0 ، والتي يرتبط الكثير منها بـ I-4.0 ، لم يتم اعتماد تعريف واحد بشكل شائع. ثم بدأ العمل لصياغة تعريف مفهوم العمل من الأدب الذي تم بحثه.

سعت المحاولة الأولية إلى تشمل جميع المحتوى الأساسي للتعريف الحالية. كان التعريف المستخدم في البداية في المسح: الجودة 4.0 تشير إلى مستقبل الجودة والتميز التنظيمي ، من خلال الرقمنة وتأثيرها على عمليات المنظمات والأفراد والتكنولوجيا. يعتمد على الأساليب والأدوات التقليدية من خلال النظر في الترابط والأتمتة والذكاء لتحسين الأداء وتقليل المخاطر. إنه يؤدي إلى قرارات أفضل في الوقت المناسب في الوقت المناسب في سيناريو شامل ، وتتضمن جميع أصحاب المصلحة عبر سلاسل التوريد لتوفير الرؤية والشفافية.

• تشمل الجودة 4.0 رقمنة جودة التصميم ، وجودة المطابقة وجودة الأداء باستخدام التقنيات الحديثة ، والمناهج الغنية بالبيانات لإدارة المعاملات وتوقعات العملاء.

أجرى الفريق أيضًا تحليلًا مفصلاً لنتائج المصادر الأكثر صلة واكتشف مجموعة من 10 مبادئ ناشئة في Q-4.0. يعتبر هذا أمرًا مهمًا للغاية لفهم Q-4.0 وتطبيقه في أي سياق. بالإشارة إلى أساليب مثل Six Sigma و Lean ، تعرف مهنتنا قيمة فهم المبادئ الأساسية وراء هذه الأساليب ، لأنها ضرورية لتوجيه التفكير. هذا يضمن أن اعتماد أي نهج تحسين يناسب السياق ولا يتم تقليده إلى أعمى بعد كتاب اللعب الذي تم تعلمه من مكان آخر.

المرحلتين 2 و 3: المسح والتواصل الاجتماعي تم بعد ذلك استجواب تعريف مفهوم العمل والمبادئ الأساسية الناشئة باستخدام مسح عبر الإنترنت ومقابلات مع الممارسين والخبراء/المستشارين ، إلى جانب مناقشة مجموعة التركيز مع أعضاء المنظمة الأوروبية للجودة. يرجى ملاحظة أننا ممتنون للغاية لجميع المجيبين على مساهماتهم. ركزت خطوط الاستفسار هذه على معالجة:

• إلى أي مدى تتمتع المنظمات برؤية واستراتيجية واضحة ، والتي تشمل Q-4.0 :

• مستويات الاتفاق على تعريف العمل المقترح :
 • الآراء حول مستوى أهمية وفائدة كل من المبادئ الأساسية العشرة الناشئة :
 • ما إذا كان كل من المبادئ الأساسية العشرة الناشئة ضرورية ، وبعضها كافي ؛
 • إلى أي مدى يتم تطوير معرفة Q-4.0 في جميع أنحاء المنظمات.

استحوذ التحليل أيضًا على التعليقات النوعية التي أدلى بها المشاركون حول التعريف المقترح و 10 مبادئ أساسية ناشئة.

كانت ردود الفعل الساحقة من الاستطلاع عبر الإنترنت واحدة من الاتفاق الإيجابي مع مشروع التعريف. من بين 41 ردود على السؤال ، «هل يعكس التعريف مفهوم الجودة 4.0؟» ، 66 في المائة متفق عليها أو متفق عليها بشدة ، 27 في المائة متفق عليها جزئيًا ولم يوافق ثلاثة مستجيبين فقط أو لا يوافقون بشدة (انظر الشكل 2). ومع ذلك ، تم اعتبار طول التعريف أن ينتقص من الغرض منه. من خلال التكرارات المتعاقبة ، طور فريق البحث تعريفًا أبسطًا عن العمل: «الجودة 4.0 هي الاستفادة من التكنولوجيا مع الأشخاص لتحسين جودة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها والنتائج التي تخلقها.» تسعة من أصل 10 المبادئ الأساسية الناشئة

اعتبر أكثر من 80 في المائة من المجيبين «مهم» أو «مهم للغاية». تم اعتبار أحد المبادئ «غير مهمة» من قبل اثنين من 41 من المجيبين ، وكان كل مبادئ أخرى يعتبر كل منها «غير مهم» من قبل مجيب واحد فقط. يوضح الشكل 3 مدى الأهمية الممنوحة لكل من المبادئ الأساسية العشرة الناشئة. نتيجة لذلك ، طور الفريق مجموعة منقحة من ثمانية مبادئ أساسية ناشئة (انظر ص 32). النتائج الرئيسية الأخرى من الاستطلاع عبر الإنترنت هي كما يلي:

• اعتماد Q-4.0 لا يزال في مهدها في المجيبين المنظمات (20 في المائة فقط من المجيبين اتفقت بشدة على منظمهم لديها رؤية واستراتيجية واضحة تشمل Q-4.0 ، في حين أن ما يقرب من 53 في المائة عارضوا أو لا توافقوا بشدة-انظر الشكل 4).

• عندما لا تعتمد المنظمات مبادئ وممارسات Q-4.0 ، هناك نية للقيام بذلك.
 • هناك حاجة لمحتري الجودة للتعاون مع زملائه «القوى الدافعة» (التعاون هو دور قيادي أساسي في إطار الكفاءة في CQI). ومع ذلك ، لا يتم استشارة بعض المتخصصين في الجودة ، مما يبرز التهديد الذي يمكن أن يكون عليه جدول أعمال Q-4.0 من التخصصات الأخرى.
 • تخفيض التكلفة ليس ضغطًا أساسيًا لهذه

التغييرات.

• هناك حاجة إلى مفردات جديدة من أجل تمكين المهنيين الجودة من التعاون مع التخصصات الأخرى التي تشارك في Q-4.0.
 • من المهم محاذاة نية Q-4.0 مع الخطة الاستراتيجية الشاملة للشركات وهذا عنصر رئيسي في Q-4.0.

نتائج البحث

نتيجة لهذا المشروع ، قام الفريق بتطوير رسم تخطيطي لـ 4.0 جودة (انظر P32) يعرض تعريف مفهوم قصير ، والمبادئ الأساسية الثمانية الناشئة. كما أنه يحتوي على بعض الأمثلة على المبادئ في الممارسة العملية.

الهدف من هذا الرسم البياني هو توسيع فهم المهنة لـ Q-4.0 وتوفير الأساس للمناقشات مع الزملاء والعملاء فيما يتعلق بمكان تطبيق هذه المبادئ في كل إعداد تنظيمي. يجب أن يؤدي ذلك بدوره إلى مناقشة حول تأثير هذه المبادئ الأساسية على ممارسة إدارة الجودة. على سبيل المثال ، تم تصميم مبدأ الأنظمة الجسدية السيبرانية لقيادة المهنية للتفكير في أفضل السبل للجمع بين التكنولوجيا والأشخاص باستمرار لتحسين مخرجات أي عملية. قد يؤدي ذلك إلى إعادة تصميم مناهج التأكيد الشاملة التي تحول تمامًا ما يتم تحقيقه وتحقيقه.

يتناقض هذا مع قبول وتنفيذ المراجعة عن بُعد بشكل أعمى كممارسة جديدة Q-4.0 ، بدافع الضرورة أو الضغط من أصحاب المصلحة : يجب أن يكون أكثر عن التصميم الذكي والمرن.

ماذا بعد؟

الهدف النهائي من برنامج البحث هذا هو تحديد الكفاءات التي سيحتاجها المهني الجودة إلى الازدهار في العمر الممكّن رقميًا. بالنظر إلى الزخم ، ينتقل CQI إلى استكشاف الممارسات والتقنيات والأدوات والكفاءات Q-4.0. سيتم إطلاق المشروع قريبًا لمعالجة أسئلة البحث التالية:

• إلى أي مدى تعني المبادئ الحالية لخريطة إدارة الجودة للمبادئ الأساسية الثمانية الناشئة التي ظهرت وماذا يعني هذا لمستقبل الانضباط؟
 • ما هي أكثر تقنيات وأدوات Q-4.0 ذات الصلة التي سيحتاجها محتري الجودة إلى معرفتها والمشاركة معها وتبنيها وقيادة استخدام/تطوير؟
 • ما هي المهارات والخبرة والمعرفة والسلوكيات المطلوبة لتحديد كفاءة محتري الجودة الذي يمكن أن يزدهر في العمر الممكّن رقميًا؟

حد ما يقترحون أنه ، ما لم يفهم مهنة الجودة وتتصرف على تأثير هذا العصر الرقمي على ما يفعلونه ، فإن مستقبل المهنة قد يكون في خطر. عكس ذلك هو أن المستقبل لديه فرصة كبيرة للمهنيين الجودة ليلعب دورًا أكثر قيمة على المستويات التنظيمية والمجتمعية.

يدرك CQI أن Q-4.0 هو gamechanger للمهنة وهذا البحث المنظم بشكل صحيح ، واسع النطاق ومنظم يخلق الحاجة إلى المتخصصين في الجودة للتفاعل مع النتائج لبناء خطة تطوير شخصية. يعتقد CQI أنه من الأهمية بمكان بالنسبة للمهنيين الجودة احتضان Q-4.0 في عملهم. حتى أن بعض المعلقين يذهبون إلى

• ما الذي يشكل إصدار Q-4.0 من إطار الكفاءة لمحترف جودة مناسب للعمر الذي يتحول رقميًا؟
• ما الذي يمكن أن يكون قيمة منظمة ذات جودة متخصصة في كفاءته مناسبة للعمر الممكن رقميًا؟

QUALITY 4.0

تعريف العمل

الثقة المتبادلة

تعتبر Mutual Trust أمرًا حيويًا لطرد الخوف من المراقبة والاحتيال ، والأدوات الرقمية تتيح الشفافية في المشاركة وإعدام التعاقب. تتم مصادقة الامتثال بين النظام وغير قابل للتغيير لإعطاء الضمان والثقة مما يؤدي إلى مزيد من المرونة.

يجب أن تولد أنظمة البيانات الفعالة الثقة في:
• البنية التحتية لجمع وتخزين البيانات
• الأشخاص والأنظمة والأدوات باستخدام البيانات
• كيف تستخدم المؤسسات البيانات.

التعلم التكيفي السريع

يتميز التعلم التكيفي المستمر والسريع من البيانات الابتكار والعملاء التي تجمعها. يتم تلبية توقعات العملاء على أساس قدرات تنبؤية جديدة بدلاً من أن تكون تفاعلية. تتم إدارة جودة التصميم والتوافق والأداء بشكل متزايد وتوصيلها تقريبًا ، إلى جانب تطوير رشيقه وتكامل الأنظمة التي تؤدي إلى زيادة الترابط.

Airbnb لديه أكثر من 100 نماذج التعلم الآلي تعمل على موقعها على الويب. يستخدم البيانات التي تجمعها للمساعدة في تحسين وتخصيص كل جانب من جوانب تجربة العميل. عند تطبيقها بشكل صحيح ، يرى هذا النمذجة المؤسسات باستخدام البيانات بأناقة

لتحديد المحتوى أو المنتجات الأنسب والتوصية ، يلهم العملاء للشراء.

قيمة البيانات

تعتبر البيانات أصولًا استراتيجية تعتمد على السياق بشكل متزايد ، مما يتطلب من محترفي الجودة أن يكونوا على دراية في حوكمة البيانات وهندسة البيانات وهندسة البيانات وتحليلات البيانات.

لكي يكون للبيانات قيمة ، يجب أن تفي بعض المبادئ الأساسية. يجب أن يكون محددًا وقابل للتحديد ، وبعد الفوائد الاقتصادية المستقبلية المحتملة وأن تكون تحت سيطرة المنظمة. (وضع قيمة على البيانات ، 2019 ، PWC).

التكنولوجيا والذكاء المشترك

المجموعة الواسعة من التمكين التكنولوجي والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي تزيد من الذكاء البشري. تمكنهم العلاقة البشرية والآلية التكافلية ، والتي تعاضد فيها العوالم الافتراضية والواقعية ، من الرد والتعلم واتخاذ القرارات وتحسين عمليات الجودة.

بعد استخدام مجموعة BMW لـ AI لتقييم صور المكونات من خط الإنتاج الخاص بها ، مثلًا على هذا النمذجة في العمل. هذا الاستخدام للتكنولوجيا يسمح له بالعثور على الوقت الحقيقي ، الانحرافات عن معايير الجودة.

تشارك في إنشاء القيمة

يقوم العملاء والمجتمع باستمرار بإعادة تعريف القيمة التي يتطلبونها . وكيف وأين يريدون استهلاكها. يتم إنشاء قيمة العميل المشترك بشكل متزايد من خلال الالتهاب الرقمي.

يطبق أوبر هذا النمذجة: أولاً عن طريق تحويل خدمة سيارات الأجرة التقليدية إلى نسخة تقدم النقل عند الطلب ودفع دون غناء من هاتف ذكي ؛ وثانياً في الطريقة التي تجمع بها ردود الفعل في الوقت الفعلي على أداء السائق وتشارك مع العملاء لحل المشكلات وتقديم خدمات وميزات جديدة. لم يعد العديد من العملاء متحمسين بمجرد امتلاك منتج أو استخدام خدمة. بدلاً من ذلك ، تكمن اهتمامهم في كيفية تخدم احتياجاتهم وتناهم.

علم الإنترنت

يتم التقاط البيانات من مصادر متعددة عبر سلاسل التوريد الرأسية والأفقية والتناهي. يتم استخدام الشبكات المترابطة والذكاء في النظم الإيكولوجية بشكل متزايد لتنظيم وتحسين أداء النظام الكلي ، بما في ذلك السلوكيات والمدخلات والمخرجات.

المنزل الذكي هو مثال على علم الإنترنت الأول والثاني في العمل. على سبيل المثال ، من خلال استخدام أنظمة مثل Amazon Alexa أو Nest أو Hive ، يمكن أن يعمل الشخص الذي يحمل هدفاً لتحديد هذا الهدف لجهاز تنظيم ذاتي ، مثل ترموستات في منزله.

الشفافية والتعاون

تعتبر سلسلة القيمة شبكة "ذكية" متزايدة من الأنظمة الجيلية المترابطة والمرتبطة. تتجاوز النظم الإيكولوجية الحدود القديمة التقليدية وتخلق بشكل متزايد اقتصادات دائرية للحياة. يتطلب العمل ، وهو جزء نشط من هذه الشبكة ، إدارة المخاطر الفعالة وزيادة الشفافية والتعاون عبر تخصصات متعددة مع توسيع شبكات التكنولوجيا.

تعقب اللياقة البدنية مثال على الشفافية والتعاون في العمل. يمكنكم إرشادك أثناء تمشيتك ، ويخبرك إلى أي مدى ركضت ، حيث ركضت ومدى السرعة. ومع ذلك ، فإن هذه الشبكة المترابطة للغاية يمكن أن تشكل أيضًا خطرًا محتملاً. في عام 2018 ، كشفت خريطة تفاعلية لأنشطة اللياقة التعقب للأشخاص الذين يستخدمون تطبيق Strava عن غير قصد عن موقع القواعد العسكرية في الخارج. تسبب هذا في مراجعة الجيش الأمريكي لاستخدام موظفيه لأجهزة تتبع اللياقة الشخصية.

النظم الفيزيائية الإلكترونية

يتغير توازن ودمج الجهد البشري والجهد الآلي ، بالمعنى الأوسع ، مع مرور الوقت ، وأتمتة بعض الأدوار البشرية سابقاً وإنشاء أدوار جديدة حول التصميم المشترك لأنظمة الجودة السيبرانية.

الطيار التلقائي هو مثال موثوق به ومثبت للنظام الفيزيائي السيبراني الذي تستخدمه إلكترونيات الطيران اليوم. يعد التحرك نحو السيارات ذاتية القيادة مثالاً آخر على هذا النظام. خذ سيارات Tesla التي تعرضها جميعها الآن كأجهزة قياسية متقدمة قادرة على توفير الطيار الآلي ، وقدرات القيادة الذاتية الكاملة.

هدفنا

لتطوير تعريف عمل للجودة 4.0

تعريف العمل لدينا

الجودة 4.0 هي الاستفادة من التكنولوجيا مع الأشخاص لتحسين جودة المنظمة ومنتجاتها وخدماتها والنتائج التي تنتشئها.

المبادئ الثمانية الداعمة

هذه المبادئ تدعم تعريف عملنا للجودة 4.0. وهي تعزز مبادئ الجودة المعمول بها ، والتي توفر التركيز على احتياجات العملاء والتوقعات والرضا.

مدير الجودة من الرقابة إلى القيادة والتميز



بقلم د/عبد الفتاح محمود

محاضر واستشاري في أنظمة الجودة والاستدامة

العمليات بما يحقق الكفاءة والفعالية للمنتجات والخدمات حيث يعمل مدير الجودة بالتنسيق مع جميع الإدارات لضمان تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة ويقود جهود التحسين المستمر ويشرف على عمليات المراجعة الداخلية والخارجية كما يتابع مؤشرات الأداء الرئيسية ويقترح حلولاً تصحيحية للانحرافات الادارية وايضا يعمل مدير الجودة كحلقة وصل حيث يحقق في المشكلات ويقوم بحلها مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة وذلك للحفاظ على علاقة المؤسسة الإيجابية مع العملاء بالإضافة الى تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة حيث تعد الجودة مسؤولية الجميع وذلك من خلال إشراك الموظفين على جميع المستويات في مبادرات خاصة بالجودة.

لذلك فهناك العديد من السمات الشخصية التي تساهم في نجاح أداء مدير الجودة ويمكن تلخيصها بشكل عام في انه قادر على تحمل المسؤولية عن أفعاله وعادل وصادق ومخلص وأمين وحكيم وعنيد ومثابر وحاسم بالإضافة انه واقعي ومرن مع إدارة جيدة للوقت ويعمل على الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة من قبل المنظمة أو المكتسبة منها كما انه متابع بشكل مستمر ونشط لنشاطات المنظمة وقيمها وبيئتها المادية وقادر على فهم الحاجة إلى التغيير والتحسين بالإضافة لقدرته على التكيف مع المواقف المختلفة وتقديم حلول بديلة وإبداعية مع التركيز على تحقيق الأهداف والقدرة على الوصول إلى استنتاجات في الوقت المناسب استناداً إلى التفكير المنطقي والتحليل والقدرة على الاستماع والتفاعل بشكل فعال مع كافة مستويات المنظمة والإهتمام بالتفاصيل بدقة بالإضافة لمهارات الاتصال والتواصل الفعال.

وليس الصفات الشخصية فقط هي الجزء الأهم ولكن ايضا التعليم والتدريب يعتبر عنصر مؤثر ايضا حيث يجب ان يكون لدى

الحيوية في أي مؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية حيث اقتصر دور مدير الجودة سابقاً على التفتيش وإعداد التقارير، ومتابعة الالتزام بالإجراءات دون التدخل في صنع القرار أو التخطيط الاستراتيجي وغالبا ما كان ينظر إليه كوظيفة تابعة أو داعمة لا مركزية في

في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها قطاعا الخدمات والإنتاج فإن إدارة الجودة حجرة الزاوية للنجاح ويلعب مديرو الجودة دوراً محورياً في الحفاظ على معايير عالية وضمان رضا العملاء ودفع عجلة التحسين المستمر في جميع العمليات لذا لم تعد إدارة الجودة



المؤسسة ومع التطور فان دور مدير الجودة لا يقتصر على الرقابة بل يمتد ليكون شريكاً استراتيجياً في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق التميز المؤسسي وايضا تقع عليه مسؤولية ضمان أن المنتجات أو الخدمات المقدمة تلبي متطلبات العملاء والمعايير التنظيمية.

ويعد مدير الجودة عنصراً هاماً في بناء نظام الإدارة داخل المؤسسة ولسيما إدارة الجودة إذ يعمل على وضع السياسات والإجراءات ومتابعة تنفيذها، وتحليل البيانات، وتحسين

تقتصر على منع العيوب فحسب بل تشمل أيضاً ترسيخ ثقافة التحسين المستمر والكفاءة ورضا العملاء والتميز في جميع جوانب الإنتاج والخدمات ولذلك يعمل مدير الجودة بمثابة حلقة وصل بين الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والتطبيق العملي لمعايير الجودة وهو مسؤول عن تصميم برامج الجودة وتنفيذها ومراقبتها والتي لا تضمن اتساق المنتجات والخدمات فحسب بل تدفع أيضاً المؤسسة نحو التميز.

لذا تعتبر وظيفة مدير الجودة من الوظائف

نحو التميز المؤسسي - تأهيل شركتك لاعتماد أنظمة الجودة العالمية

في عالم تتسارع فيه التغيرات وتشتد فيه المنافسة، أصبحت الجودة عنصرًا أساسيًا في استدامة الشركات ونجاحها. ومن هنا، تقدم لكم شركة (مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات) برنامجًا متكاملًا لتأهيل المنشآت للحصول على اعتماد أنظمة الجودة العالمية مثل:

ISO 9001: نظام إدارة الجودة

ISO 14001: نظام الإدارة البيئية

ISO 45001: نظام إدارة السلامة والصحة المهنية

ISO 22000: نظام إدارة سلامة الغذاء

ISO 27001: نظام إدارة أمن المعلومات

نحن لا نقدم فقط الاستشارات... بل نرافقك خطوة بخطوة في رحلة التحول من بيئة عمل تقليدية إلى بيئة مؤسسية ذات كفاءة وفعالية عالية، مع ضمان التهيئة الكاملة للمراجعة والاعتماد من الجهة المانحة.

**جلسات تدريبية عملية
إعداد الأدلة والنماذج والسجلات
دعم مستمر حتى اجتياز التقييم النهائي**

تميزك يبدأ من التزامك بالجودة... ونجاحك يبدأ من هنا.

للحجز والاستفسار: [01152955663]

البريد الإلكتروني: [info@altaknyia.com]

موقعنا: [www.altaknyia.com]



مدير الجودة القدر التعليمي المناسب اللازم لاكتساب المعرفة والمهارات ذات الصلة بالوظيفة الهامة التي يقوم بها مع وجود بعض المهارات اللغوية والمعرفية الأساسية للجودة وانظمتها الادارية مع وجود معرفة قوية بأنظمة التقييس والشهادات والاعتماد على المستوى الوطني والدولي ومتطلبات الاعتماد لهذه الأنظمة والعمليات والإجراءات المتعلقة بشهادات فحص المنتجات والخدمات والأنظمة الخاصة بقياس كفاءة الموظفين وفهم طبيعة الهيكل التنظيمي والوظائف والعلاقات داخل المنظمة.

وأن يكون لم وقادر على تطبيق أدوات وتقنيات التحسين المستمر مع فهم الارتباط الاستراتيجي بين أهداف العمل واحتياجات المنظمة ولمم بابعاد التخطيط المختلفة مثل التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر وأدوات وتقنيات تحسين الأعمال والأدوات الإحصائية المناسبة ومنهجيات التدقيق والمراجعة ومبادئ اقتصاديات وتكاليف الجودة وتقنيات العمل الجماعي ومنهجية PDCA (التخطيط، التنفيذ، التحقق، التصرف) مع العمل على نشر السياسات الخاصة بالجودة بالإضافة لمهارات تحليل ورسم خرائط العمليات مع فهم تسلسل وتفاعل عمليات المنظمة وتأثيرها على تلبية متطلبات المنتج او الخدمة وأدوات حل المشكلات ومعرفة الاسباب الجذرية لها والقدرة على عقد جلسات العصف الذهني واداراتها مع تحليل ومراقبة رضا العملاء والموظفين ويعمل على التأكد من إشراك الموظفين على كافة المستويات، من أجل دمج نظام إدارة الجودة ضمن العمليات داخل للمنظمة مع المعرفة بالمتطلبات القانونية والتنظيمية سواء للنظام بشكل عام او ما يخص المنتجات والخدمات المقدمة مع تحديد الخصائص الرئيسية لعمليات المنظمة والمنتجات ذات الصلة.

لذا فان بيئة العمل المتسارعة اليوم يتجاوز فيها مدير الجودة دوره في عمليات التفتيش والتدقيق لانه اصبح احد القادة الاساسيين داخل النظام الاداري للمنظمة ومشارك بقوة في تجسين ادائها وتميزها من خلال تبني منهجيات واطر مختلفة تستطيع اى منظمة تحقيق اهدافها وسياستها فهو مؤثر في التغيير يقود فرقاً متعددة الوظائف ويساعد في دفع عجلة التحسين المستمر ويعمل على غرس ثقافة التميز في كل مرحلة من مراحل العمليات داخل المؤسسة ولا يتوقف نجاحه على المعرفة التقنية والقيادة فحسب، بل يعتمد أيضاً على امتلاك الأدوات المناسبة للتحرك بسرعة، والتعاون بفعالية، وقياس النتائج وتحقيق الاهداف لكل المعنيين والمهتمين بالمؤسسة.

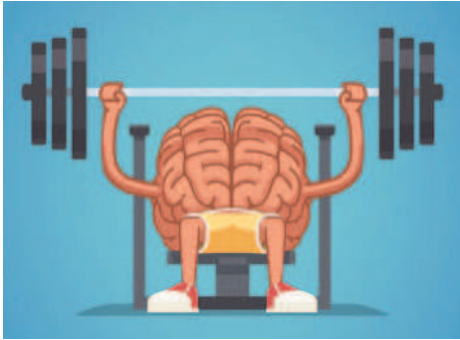
مقالات تقنية في الجودة



دكتور:عاشوري شكري

جودة الخدمة

جذب انتباه العملاء والاهتمام بهم من خلال التصرفات والمواقف الايجابية التي يبديها مقدم الخدمة لذلك ينبغي عليه الاستعداد النفسي والذهني لمقابلة ذلك العميل وحسن



المظهر والابتسامة والسلوك الايجابي الفعال حيث تعتبر مثير يؤدي الى ايقاظ الرغبة لدى العملاء لطلب الخدمة خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم: ان في خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات لمقدم الخدمة و من المتطلبات الاساسية لذلك : العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها

التركيز على نواحي القصور في الخدمات التي يعتمد عليها العميل مع الالتزام بالموضوعية في اقناعه لتفادي القصور في تلك الخدمة اعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير

(اللفظية) مع العملاء». (2) وفي تعريف ثالث: «تعرف الجودة على انها ذلك الفرق الذي يفصل العميل عن الخدمة والجودة التي (يحس بها بعد استعماله للخدمة. او بعد تقديمها له)». (3) أهمية جودة الخدمة :

للجودة اهمية كبيرة للمؤسسات التي تسعى لتقديم خدمة حيث ان العمل والموظفين يتعاملون معا من اجل خلق الخدمة وتقديمها على اعلى مستوى وتكمن اهمية الجودة فيما يلي:

نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقدم خدمات لانها مازالت في نمو متواصل ومتزايد

ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي الى وجود منافسة شديدة والاعتماد على جودة الخدمة سوف مزايا تنافسية كبيرة فهم العملاء: ان العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة ذات جودة بل حتى على المعاملة الجيدة .

خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة من الخطوات التي تحقق الجودة في تقديم الخدمة ما يلي: جذب الانتباه واثارة الاهتمام بالعمل: ان

تعددت التعريفات لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء عند البحث عن جودة الخدمة المطلوبة واختلاف الحكم على جودتها ويمكن ابراز بعض التعاريف منها : «هي جودة الخدمات المقدمة سواء اكانت المدركة او المتوقعة، اي التي يتوقعها العملاء او يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل او عدم رضاه حيث يعتبر في الوقت نفسه من الاولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها». (1) وفي تعريف آخر:

«هي تلك الجودة التي تشمل على البعد الاجرائي، والبعد الشخصي كأبعاد مهمة



في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الاجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، اما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون (بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم



مؤسسة التقنية تقدم دورة
أخصائي توكيد جودة معتمد

Certified Quality Assurance
Specialist

أهداف البرنامج:

فهم شامل لمفهوم توكيد
الجودة وتطبيقاته

إتقان إعداد وثائق ومستندات
نظام الجودة

تعلم خطوات إدارة أعمال توكيد
الجودة باحتراف

دراسة تفصيلية للمواصفة
الدولية ISO 10013:2021

www.altaknyia.com

info@altaknyia.com

01152955663



الخدمة في الوقت الذي يريده العميل و في
المكان الذي يرغب فيه
-الامان: وهو درجة الشعور بالأمان في الخدمة
المقدمة
- المصداقية: درجة الثقة التي يضعها العميل
لمقدم الخدمة
- درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل :
مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم العميل
- الاستجابة: تتعلق بقدرة مقدم الخدمة على
تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجه العميل
- الكفاءة والجدارة: وهي كفاءة وجدارة مقدمي
الخدمة على تقديم الخدمة من حيث المهارة
والقدرة على التحليل والاستنتاج والمعرفة
- الملموسية: وهي التسهيلات المادية المتاحة
لدى المؤسسة الخدمية مثل المعدات والمظهر

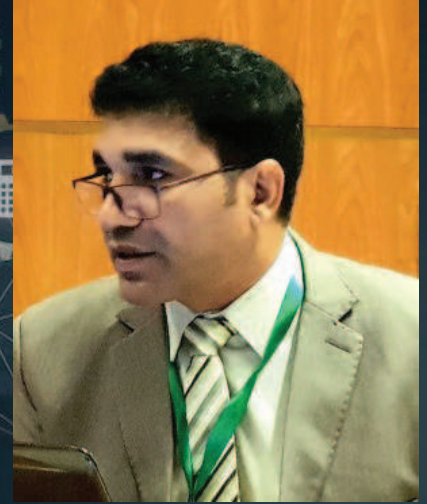


على الحواس لدى العميل
ترك الفرصة للعميل كي يستفسر عن نوع
الخدمة وان يكون مقدم الخدمة على استعداد
للرد والاقناع
التركيز على الجوانب الانسانية في التعامل
كالترحيب والابتسامة والشعور بأهمية توفير
الحاجات للعملاء (4)
ج - اقناع العميل ومعالجة اعتراضه:عملية
الاقناع للخدمة المقدمة تتطلب العديد من
الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة
لدى العملاء عند تقديم الخدمات ومعالجة
الاعتراضات التي يبديها العميل بوضع عراقيل
رغم اقتناعه بوجود الخدمة فالرد على
الاعتراض يختلف من موقف الى اخر لذلك
يتطلب وجود قواعد لذلك

اللائق وادوات الاتصال او النقل
- الاتصالات: قدرة مقدم الخدمة على شرح
خصائص الخدمة للعميل (6).
المراجع:
1 - مأمون الدراركة، طارق الشبلي، الجودة في
المنظمات الحديثة مرجع سابق ص 18
2 - مامون الدراركة، وآخرون، ادارة الجودة
الشاملة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة
الاولى، عمان، 2001، ص 143
3-Gerard Taker, Michel longbois
,marketing des services , edition de nord
,1992,p,45
4 - مامون الدراركة، ادارة الجودة الشاملة،
مرجع سابق، ص 151
5 - بوعنان نور الدين، جودة الخدمات واثرها
على رضا العملاء، مذكرة للحصول على شهادة
الماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة
محمد بوضياف المسيلة ، 2007 ص 68
6- نفس المرجع، ص، 71، 72

د - التأكد من استمرارية العملاء بالتعامل مع
المؤسسة: ان خلق الولاء لدى العميل يأتي من
خلال بعض الخدمات التي تشكل ضمانا لولاء
العميل للمنظمة ومنها:
-الاهتمام بشكاوي العملاء وملاحظاتهم وعلى
مقدمو الخدمة ان يكونوا على درجة عالية
من الصبر في استيعاب هذه الشكاوي واتخاذ
الاجراءات المناسبة وذلك ب:
-الاعتذار لهم و اشعارهم بأهمية الشكاوي
المقدمة لهم
-تعويضهم عن الخسارة الناجمة
-استبدال السلع المستخدمة في الخدمات
-تقديم الشكر للعملاء وإبراز دورهم في دعم
المؤسسة
-توفير خدمات ما بعد البيع (5)
مؤشرات تقييم جودة الخدمة :
لتقييم جودة الخدمة توجد مؤشرات لذلك
هي :
-الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة
حسب ما وعدت به المؤسسة و تكون بشكل
يمكن الاعتماد عليها
-مدى امكانية و توفر الحصول على الخدمة:
وتتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم

كيفية اختيار والاستعانة باستشاري ISO 9001



مهندس: مجدي خطاب

أثناء قيامك بتنفيذ نظام إدارة، فأنت بحاجة إلى مستشار ذي خلفية إدارية ونظام إداري. يجب أن يكون مستشار نظام إدارة الجودة الجيد حاصل على تعليم جامعي على الأقل ويفضل أن يكون لديه خلفية جامعية. التخصص في علوم الإدارة سيكون مفضلاً.

التدريب والتطوير المهني:

هل يحمل الاستشاري أو حصل على شهادة مدقق رئيسي من خلال IRCA أو RAB أو منظمة معترف بها مماثلة؟

هل يتوافق مع متطلبات المواصفة الإرشادية لاختيار الاستشاريين ISO 10019

إذا كان تابعاً لشركة استشارية هل تتمثل إلى تطبيق المواصفة الإرشادية والخاصة بالمكاتب الاستشارية ISO 20700

هل لديه تدريب خاص بقطاع معين وتخصص في السيارات والبيئة. الفضاء، والاتصالات، والصحة والسلامة، وما إلى ذلك،

هل قام بتأليف الكتب والدورات المكتوبة والمقالات المنشورة وتحديث في مؤتمرات وندوات الجودة أو إدارة موقع ويب لنظام إدارة الجودة أو إدارة منتدى نظام إدارة؟

تدل أوراق الاعتماد والأنشطة المتخصصة

وخبرات الاستشاريين. هذا يضمن بقاء ملكية نظام إدارة الجودة داخل المنظمة.

2 . ما هي الخدمات التي سيقدمها استشاري نظام إدارة الجودة؟

يجب أن يكون المستشار المختص قادراً على تخطيط وتنظيم أنشطة مشروع نظام إدارة الجودة، والمساعدة في تحديد العمليات القابلة للتطبيق وتوثيقها، والتوصية بإدخال تحسينات على العملية، واقتراح ممارسات معيارية، وتوفير تدريب مخصص في الموقع للمستويات الوظيفية المختلفة داخل مؤسستك، وإجراء عمليات تدقيق داخلية. قد يساعدك أيضاً في تطوير الوثائق بأكملها، اعتماداً على الموارد الداخلية المتاحة لك.

3 . ما هي أوراق الاعتماد التي يجب أن يمتلكها مستشار نظام إدارة الجودة؟

يجب أن تكون حريصاً جداً في التحقق من أوراق اعتماد المستشار. قد تكون قائمة المعايير التالية مفيدة في تضيق المجال:

التعليم:

1 . ما هي فوائد الاستعانة باستشاري؟

تستعين الشركات بالاستشاريين لأسباب عديدة. قد تفتقر المنظمة إلى الخبرة أو الوقت أو الخبرة أو الموضوعية المحددة لأداء أعمال تطوير نظام إدارة الجودة دون مساعدة خارجية. سيقوم مستشار نظام إدارة الجودة (QMS) بما يلي:

القدرة على سد فجوة المعرفة والموارد.

جلب الخبرة والتطبيق العملي لمشروع نظام إدارة الجودة الخاص بك،

تحسين فرصتك للنجاح في الحصول على الشهادة إلى حد كبير، من خلال منع أي أخطاء

جسيمة في تطوير وتنفيذ نظام إدارة الجودة. التعقب السريع لعملية التنمية من خلال

التخطيط الفعال والحصول على الدعم الإداري والتنظيمي وضمان الموارد الكافية.

تنظيم وتسهيل نشر المشروع وتجنب أو حل الصعوبات.

وفر الوقت والمال من خلال تطوير نظام إدارة فعال يحقق الفوائد مبكراً وبالتالي الحصول

على مردود أسرع على استثمارك في مشروع نظام إدارة الجودة.

ضع في اعتبارك أنه من الأفضل أن يقوم موظفوك بعمل التطوير العملي مع إرشادات

7 . كيف يجب أن ندير أنشطة المستشارين؟

يجب إدارة جميع أعمال الاستعانة بمصادر خارجية، بما في ذلك الخبير أو الاستشاري. تأكد من أن متطلبات الاتصال والإبلاغ الأساسية واضحة ومفهومة من قبل الطرفين. يجب إجراء مراجعات منتظمة للمشروع والمراحل الرئيسية / القابلة للتسليم مع الخبير والاستشاري والتأكد من حل أي مشاكل أو سوء تفاهم على الفور.

8 . كيف نقيم أداء الاستشاريين؟

عند اكتمال المشروع، قم بتقييم أداء الاستشاريين من خلال طرح الأسئلة التالية: هل كانت مخرجات المشروع مقبولة وفي الوقت المحدد؟ هل كانت النتائج القابلة للتسليم ومتوافقة مع الأهداف؟

هل قام الاستشاري بعمل جيد في التخطيط؟ وهل تم اتباع الخطة دون تغييرات أو تأخير كبير؟ هل تم استيفاء متطلبات الاتصال وإعداد التقارير؟

هل قام الاستشاري بتحويل ملكية نظام إدارة الجودة بشكل فعال إلى موظفي المنظمة؟ هل بدأت فوائد نظام إدارة الجودة تتحقق بوضوح من نظام إدارة الجودة؟ هل كانت تكاليف الاستشارات ضمن الميزانية؟

ملخص

يمكن أن يكون الاستشاري موردًا مفيدًا بشكل كبير في إعداد أو تحسين نظام إدارة الجودة الخاص بك. سيقوم المستشار الجيد بتسهيل النقل السلس للملكية نظام إدارة الجودة إلى مؤسستك، وتعزيز مشاركة الموظفين وتمكينهم في الحفاظ على نظام إدارة الجودة بشكل فعال بعد فترة طويلة من رحيل المستشار. أتمنى أن تكون قد وجدت هذه المقالة مفيدة وأتمنى لك كل التوفيق في استخدامها لمساعدتكم في رحلتكم نحو انشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بك لتحقيق أهداف عملك وأهدافك.

الجمعيات المهنية والتجارية. مثل ASQ يوفر ناشرو أنظمة الإدارة الرائدون مثل Quality Digest دليلًا سنويًا للمستشارين على موقعهم على الويب.

مدير إدارة الجودة. هناك العديد من المديرين الجيدين الذين يقدمون أيضًا خدمات استشارية. استخدم بيانات الاعتماد من النقطة 3 أعلاه، لتقييم المستشارين المختارين. تأكد من مراجعة المراجع وربما ترتب للمستشار لزيارة مؤسستك واللقاء بك ومع الموظفين الرئيسيين. قد تكون هذه طريقة جيدة لتقدير حجم المستشار في مواجهة قرار الاستجابة العاجلة

5 . هل يمكن أن يساعد الحصول على (طلب العروض) RFP في عملية الاختيار؟



اختر قائمة مختصرة من 2-3 مستشارين واطلب مقترحات من كل منهم. يجب أن يغطي اقتراحهم نواتج الخدمة؛ عدد أيام الاستشارات والإطار الزمني؛ طرق الاستشارات والتدريب. الرسوم والمصاريف؛ الاتصال والإبلاغ. هذا يوفر أساسًا ثابتًا لتقييمهم.

يجب أن يقوم فريق الإدارة الخاص بك بتقييم المقترحات باستخدام معايير أوراق الاعتماد المحددة من الخطوة 3. تريد من فريق الإدارة المشاركة ودعم قرار الاختيار، بحيث يمكن للمستشار العمل بفعالية مع مؤسستك.

6 . هل نحن بحاجة إلى اتفاقية موقعة؟

توضيح وتأکید جميع تفاصيل الاقتراح. تفاوض بشأن أي شروط ترضيك، بما في ذلك الرسوم والنقبات. المستشارون حريصون دائمًا على كسب أعمال جديدة. الحصول على الاتفاقية النهائية موقعة من كلا الطرفين. يعتبر ذلك تمهيدًا جيدًا للتعاقد وملزمًا قانونيًا ويوفر وضوحًا بشأن المخرجات والشروط التعاقدية ويوفر علاقة مستمرة سلسلة بين الاستشاري ومنظمتك.

المتعلقة بالتجارة على الاستثمار الذي يقوم به المستشار الجيد من أجل صقل مهاراته وخبراته. **الخبرة:**

لديك خبرة استشارية لا تقل عن 10 سنوات في مجموعة متنوعة من الصناعات والأهم من ذلك، خبرة ذات صلة في قطاع الصناعة الخاص بك.

السمات الشخصية:

تريد مستشارًا يتمتع بمهارات جيدة في العلاقات الشخصية والتواصل؛ من هو موضوعي، عملي، مدرك، لبق ومرن في التعامل مع الأفراد على جميع مستويات المنظمة. **التوفر والوصول:**

يجب أن يكون الاستشاري قادرًا على توفير وقت الاستشارة (الأيام) التي تحتاجه في حدود الميزانية والإطار الزمني لديك، وأن يكون من السهل الاتصال به عند الحاجة.

الرسوم:

ما هي تكلفة الاستشاري؟ تتفاوت الأسعار، والمعدلات اليومية المنخفضة لا تمنحك بالضرورة أفضل النتائج والتكلفة على المدى الطويل. انظر إلى التكاليف من زوايا مختلفة - في اليوم: لكل منتج (على سبيل المثال، دورة تدريبية)؛ سعر ثابت للمشروع؛ العائد على المشروع، وما إلى ذلك.

تذكر أن المستشار الجيد سوف ينجز الأمور بشكل أكثر كفاءة ويساعدك على تطوير نظام إدارة فعال يبدأ في تحقيق النتائج بسرعة أكبر، مما يوفر لك المال. لذا انظر إلى تكلفة الاستشارات من منظور شامل موجه نحو النتائج.

4 . أين أجد مستشارًا جيدًا؟

لا يوجد مصدر واحد أو قائمة من الاستشاريين، لذا جرب ما يلي:

قم بإجراء بحث مترجم على Google أو Yahoo. الاتحادات والجمعيات المهنية مثل جمعيات الجودة في بلدك أو مثل اتحاد استشاريي الجودة العرب (http://aqcunion.org)

اتصل بمجموعة من هيئات التصديق. سيقدمون بشكل عام قائمة مختصرة من الاستشاريين المتاحين في منطقتك، لتجنب أي تضارب في المصالح.

من خلال الإحالة من العملاء أو الموردين أو المنظمات أو جهات الاتصال الأخرى الذين استخدموا العمل الذي قام به مستشارهم وكانوا سعداء بذلك.



حالة دراسية

لماذا يفشل تطبيق نظام إدارة الجودة 2015: ISO 9001

بها. يجب أن تدعم أيضًا جميع الأنشطة المختلفة داخل المنظمة. وعلى الرغم من صحة أن بعض المستندات تحتاج إلى مستوى عالٍ من التفاصيل، إلا أن هذا ليس هو الحال في معظم الأوقات. عند تحديد المستوى المناسب من التفاصيل لأي وثيقة، حاول دائمًا أن تسأل نفسك عن القيمة التي ستضيفها (أو لن تضيفها) التفاصيل المحددة إلى النظام. والحالة النموذجية في ذلك هي تطبيق للمثل المعروف خبير الكلام ما قل ودل وفي حالة الشك، لا تضيف التفاصيل إذا لم تكن متأكدًا من أنها ستضيف قيمة.

4. صارم جدا Too rigid

إذا لم يكن نظام إدارة الجودة الخاص بك مرئيًا وكان صارمًا للغاية، فسيكون من الصعب جدًا تحسينه وتغييره عندما يتطلب الأمر ذلك. وقد ينتج عن هذا نظام لا يقدم أفضل النتائج في المستقبل.

الإجراءات: نحن نعيش في عالم يتغير بسرعة ومن المنطقي أن تتطور المنظمة وكذلك متطلبات العملاء طوال الوقت. يحتاج نظام إدارة الجودة الخاص بالمنظمة إلى مواكبة هذه التغييرات ويجب تحسينه باستمرار للبقاء متنسقًا مع الظروف المتغيرة للأعمال. ومن خلال القيام بذلك فقط، سيتحسن أداء نظام إدارة الجودة وستكون المنظمة قادرة على تحديد الفرص الجديدة واستغلالها.

5. عدم كفاية التواصل والمشاركة Not enough communication and involvement

للأسف الشديد، غالبًا أن نظام إدارة الجودة لا يتم تطبيقه ودعمه إلا من قبل مدير الجودة في المنظمة وهو المسؤول الأول وقد يكون الوحيد عنه. وغالبًا ما يعتقد الموظفون أن نظام إدارة

احتياجاتها وثقافتها وبيئتها. حيث تكون النظرية في حد ذاتها عديمة الجدوى عندما لا يتم وضعها موضع التنفيذ. نحن بحاجة إلى فهم النظرية ولماذا ننشئ النظام ولماذا نطبقه، ولكن يجب أن يكون التركيز على تطبيق النظرية وإضافة قيمة للمنظمة هو الهدف الأسمى من انشاء النظام.

2. كثرة الوثائق Excessive documentation

تقوم العديد من الشركات والاستشاريين بإنشاء عدد كبير جدًا من الوثائق، مما يؤدي غالبًا إلى سيناريو يكون فيه الحجم الهائل ساحقًا لدرجة أنه يبدأ في إعاقة وظائف نظام إدارة الجودة. ويضيع الموظفون في التوثيق مما يمثل خطرًا كبيرًا على تطبيق النظام وفعالته وفي النهاية يفقد الموظفون الاهتمام بنظام إدارة الجودة، مما يؤدي إلى عدم تقديم النظام النتائج المطلوبة.

الإجراءات: يجب ألا يكون الهدف من نظام إدارة الجودة أبدًا هو إنشاء التوثيق، ولكن زيادة الكفاءة من خلال إضفاء الطابع الرسمي على المعلومات الصحيحة بحيث تكون متاحة بسهولة عند الحاجة. الغرض من الوثائق هو دعم توصيل المعلومات وتقديم دليل على الامتثال وتبادل المعرفة. ولا ينبغي أن تعيق العمليات اليومية.

3. تفاصيل زائدة Excessive detail

تحاول المنظمات غالبًا تضمين أكبر قدر ممكن من التفاصيل في وثائقها. ومع ذلك، هناك ثمن يجب دفعه من حيث الوقت والموارد اللازمة. كما أن الكثير من التفاصيل سيجعل عملية تطبيق الوثائق أكثر صعوبة. الإجراءات: يجب أن تكون الوثائق متوافقة على الأقل مع جميع القوانين واللوائح المعمول

وما هي الطريقة التي يمكن بها إنجاحه ترجمة واعداد مهندس: مجدي خطاب «من الصعب تنفيذ وصيانة نظام إدارة الجودة (QMS). وقد يكون من الصعب العثور على المعلومات أو الشخص أو الطريقة أو الوقت لتنفيذ النظام المناسب لمنظمتك.»

ورد إلى هذا الاعتراض مرارًا وتكرارًا في محادثات شخصية وفي مجموعات نقاش إلكترونية متخصصة بشأن الجودة وقد حاولت أن أقيم هذا الموضوع من وجهة نظري ومن خلال بحث ودراسة فقدت وجدت أنه هناك عشرة تحديات مشتركة غالبًا ما يتم مواجهتها عندما يقوم الأشخاص أو المنظمات بتصميم وتنفيذ وتطبيق نظام إدارة الجودة.

وسوف أتطرق هنا لكل تحد من هذه التحديات العشر الأساسية مع تقديمي للإجراءات التي يمكنك اتخاذها للتغلب على هذا التحدي. وأمل أن تساعد هذه المقالة الحائرين والباحثين عن إجابة لهذا السؤال وسوف نحاول أن نجواب كذلك على السؤال المضاد له وهو كيف تبني وتطبق نظام إدارة جودة ناجح.

1. التركيز على النظرية Focusing on theory

غالبًا ما يركز الأشخاص أو المنظمات أو الجهات الاستشارية والذين يسعون جاهدين لتحقيق الكمال بشدة على النظرية، بدلاً من وضع النظرية موضع التنفيذ في محاولة لتصميم نظام إدارة الجودة المثالي.

الإجراءات للتعامل مع هذا التحدي: لا يوجد شيء مثالي في الحياة ويشمل ذلك نظام إدارة الجودة. ومع ذلك، فإن أحد مبادئ ISO 9001 هو أنه يمكن ويجب تحسين نظام إدارة الجودة بشكل مستمر. ولكي يعمل نظام إدارة الجودة ويؤتي ثمارًا جيدة، يجب أن يكون خاص بالمنظمة ومفصلاً على مقاسها ويناسب

الجودة هو مسؤولية الأشخاص الذين قاموا بإنشائه، ونتيجة لذلك، لا يساهمون بنشاط في النظام. ونتيجة لذلك، فهم ببساطة يساهمون بأقل قدر في تحقيق أدوارهم المتعلقة بنظام إدارة الجودة. وللأسف فإن هذا شائع جدا وهو طريقة مؤكدة لقتل نظام إدارة الجودة.

الإجراءات: لا يجب أن يفهم جميع الموظفين بوضوح أدوارهم ومسؤولياتهم في نظام إدارة الجودة فحسب، بل يجب أن يفهموا أيضاً أسباب انشاء وتطبيق نظام إدارة الجودة في المقام الأول، وما هي العواقب إذا فشل نظام إدارة الجودة. وإذا لم يحدث هذا، فلن يشعر الموظفون أبداً بأنهم جزء من النظام ويضيفون قيمة إليه. وللحصول على النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة، يلزم تقديم الدعم الكامل للمنظمة بأكملها.

ويتطلب الأمر مهارات اتصال ممتازة وقيادة جيدة لتحقيق أقصى استفادة من نظام إدارة الجودة. فإذا تم إبلاغ الموظفين بانتظام بالتحديات والنجاحات، فسيفهم ذلك. ومن المؤكد أن تؤدي مشاركة الدروس المستفادة من أخطاء ومشاكل التطبيق ومشاكل العمليات إلى تشجيع المناقشات التي ستمنع تكرار نفس الأخطاء مرة أخرى وتفتح مجالاً كبيراً لمشاركة أوسع من قبل كل موظفي المنظمة.

6. عدم وجود الدافع Lack of motivation

عندما يتم تنفيذ نظام إدارة الجودة فقط لأن هناك متطلبات خارجية تجبر المنظمة على القيام بذلك، فقط (على سبيل المثال، المنافسون معتمدون ولديهم شهادة أيزو 9001 وبالتالي لديهم ميزة، أو يطلب عملاء المنظمة نظام إدارة جودة معتمداً وشهادة أيزو 9001)، عندها سيكون من الصعب للغاية إن لم يكن من المستحيل الحصول على أي نتائج جيدة بالاهتمام من نظام إدارة الجودة وسيتحول النظام إلى مجرد مجموعة من الوثائق وشهادة فقط.

الإجراءات: يجب على الموظفين، وخاصة الإدارة العليا، أن يفهموا تماماً مجموعة الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة. وسينتج عن ذلك دافع داخلي قوي يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج من نظام إدارة الجودة. كما يجب أن يشعر جميع الموظفين بالمسؤولية عن الجودة الشاملة للمنتجات والخدمات، وفي نفس الوقت يفهمون تماماً دورهم ومسؤوليتهم في نظام إدارة الجودة.

7. غير مناسب للمنظمة Not suitable for the organization

يتم انشاء وبناء أنظمة إدارة الجودة أحياناً على أنها جليباب سحري «مقاس واحد يناسب الجميع». وهذه مقدمة لكارتة كبيرة وعامل حيوي لقتل أي نجاح منتظر من نظام إدارة الجودة. وهو ما يؤدي لأن نظام إدارة الجودة لا يتماشى مع العمليات الداخلية للشركة والاستراتيجية العامة ولا إلى تحقيق النتائج المطلوبة من النظام.

الإجراءات: تحدد ISO 9001 النتائج التي

يجب تحقيقها باستخدام نظام إدارة الجودة، ولكنها لا تحدد كيفية تحقيق هذه النتائج. الأمر متروك للمنظمة لتحديد أفضل طريقة لتحقيق النتائج في سياق المنظمة. لذلك يجب تصميم نظام إدارة الجودة وتكييفه لدعم الموظفين بشكل كامل، بالإضافة إلى العمليات وهدف العمل.

8. عدم العناية الكاملة بالعميل Insufficient customer care

غالباً ما تركز المنظمات حصرياً على الجودة، ولكن لا تولي اهتماماً لرضا العملاء. الإجراءات: لن يكون لديك نشاط تجاري إذا لم يكن لديك عملاء. وفي نهاية المطاف، يهدف نظام إدارة الجودة المعتمد على ISO 9001 إلى تعزيز رضا العملاء. نظراً لأن أحد الأهداف هو تحقيق ثقة العميل في منتجاتك وخدماتك والحفاظ عليها، لذا فمن الضروري أن تعرف توقعات العملاء ومتطلباتهم حتى تتمكن من قياس رضا العملاء باستمرار.

9. غياب القلب النابض للجودة Absence of the beating heart of quality

تبذل المنظمة وأيضاً الاستشاريين الكثير من الجهد لبناء نظام إدارة جودة مطابقة للمواصفة ومطابق فقط لها، ويغيب عن أعين الجميع أن للجودة قلب نابض لا تحيا الا به وهو مراقبة وضبط الجودة للمنتجات أو الخدمات فلان نجد تحديد واضح لكل خطوات ومنظومة مراقبة الجودة داخل نظام إدارة الجودة الذي أنشأته المنظمة الإجراءات: انشاء نظام لمراقبة الجودة ضمن نظام إدارة الجودة هو ضرورة حيوية لنجاح تطبيق نظم إدارة الجودة فبدون الضبط الكامل للجودة في كل مراحل تقديم المنتج أو الخدمة لن يكون هناك منتج ذو جودة يحقق متطلبات ورغبات العميل وبالتالي يجب على المنظمة وعلى الاستشاريين أن يعرفون ما هي متطلبات نظام ضبط الجودة المثلى للمنظمة والتي يجب أن تتكامل مع نظام إدارة الجودة المطبق للمنظمة

10. غلبة رأس المال على أعمال The predominance of capital over the consulting business

من يبنون أنظمة إدارة الجودة ويساعدون المنظمات في تحقيق رؤاهم الاستراتيجية لتطوير أعمالهم هم الاستشاريين وللأسف هم يقعون بين سندان التكلفة والتي تراها المنظمات طالبة الاستشارات عالية وبين مطرقة بعض الجهات المانحة لشهادات الأيزو

والتي تمنح بدون مراعاة لأدنى معايير المهنة وهو تنفيذ تدقيق على المنظمة أو تنفيذ تدقيق فعال إذا تم.

الإجراءات: يجب أن تتشكل كيانات محلية وإقليمية ودولية ترعى مهنة استشاريو الجودة وتحافظ على حقوقهم وتمنع أعمال المضاربة على الأسعار ويكون هناك معيار سعري محدد بحدود دنيا لا يقل عنها الاستشاريون في تحديد تكلفة بناء نظام إدارة جودة لمنظمة ما وهذه التقديرات تكون معلنة في كل دولة وفي كل قارة وفي كل العالم (وما قصده هنا الحدود الدنيا والتي بأقل منها يستحيل تقديم استشارة فاعلة لبناء نظام إدارة جودة فعال للمنظمة) ، كما ترعى هذه الكيانات الاستشاريين وتضع معايير واضحة وصريحة لممارسة هذه المهنة. الجزء الأخر وهو الشركات المانحة نفسها والتي تضر ضرراً شديداً بنظام إدارة الجودة

وفشله في تحقيق أهدافه من خلال منحها لمنظمات شهادات لا تستحقها وعلى الرغم من وجود جهات اعتماد وطنية تعتمد هذه الجهات المانحة وتراقب على أعمالها الا انه من الواضح أنه هناك مشكلة خطيرة بهذا الصدد وعلى الجهات المعتمدة للجهات المانحة القيام بدورها كما يجب أن يكون.

ملخص

لقد قدمت عددًا من الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لضمان نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة الخاص بمنظمتك وتجنبه أسباب الفشل والتي أوجزها في التالي:

1. يجب أن يكون نظام إدارة الجودة عملياً ومتماشياً مع قطاع أعمالك.
2. يجب أن تكون وثائق نظام إدارة الجودة فعالة ومتوافقة مع أنشطة منظمتك.
3. استخدم مستوى مناسب من التفاصيل لوثائق نظام إدارة الجودة الذي أنشأته
4. تتبع التغييرات حتى تتمكن من تحسين نظام إدارة الجودة باستمرار
5. لا بد من إشراك الموظفين والتواصل معهم بانتظام
6. تأكد من تحفيز جميع أصحاب المصلحة لتحقيق النتائج المرجوة
7. عليك تطوير نظام يناسب متطلبات المنظمة

8. ركز دائماً على إرضاء العميل
9. لا بد من تدخل جهات تنظيمية لضبط ممارسة مهنة أعمال الاستشارات
10. تطبيق معايير الاعتماد بصرامة نحو الشركات والجهات المانحة لشهادات الأيزو

5 طرق مجربة لتحسين عملية الإبلاغ الي العملاء

Tried Tested Ways to Improve Client Reporting Process 5

ترجمة واعداد مهندس: مجدي خطاب

الأمر نفسه ينطبق على المقاييس. قد يزودك العميل بقائمة من المقاييس التي يريد منك تتبعها. ومع ذلك، هناك العديد من المقاييس هناك. قد يكون عملائك لا يعرفون ما يجب تتبعه، فقد يركزون على مقاييس الغرور التي تجعلهم يشعرون بالرضا عن نتائجهم ولكن لا تخبرهم بأي شيء محدد حول تقدمهم الفعلي. في التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، على سبيل المثال، يمكن أن تكون هذه الإعجابات أو المشاركات عبر وسائل التواصل الاجتماعي. هذا هو المكان الذي تحتاج فيه إلى التحدث إلى عملائك وتقديم التوجيه الذي يحتاجونه. اشرح مؤشرات الأداء الرئيسية التي ستساعدهم في قياس الأهداف. يجب عليك أيضاً شرح فكرة والغرض من كل مقياس ستدرجه في التقرير. هذا جانب تعليمي من عملية إعداد التقارير سيكسب بالتأكيد ثقة العملاء ويظهر أنك تعرف حقاً ما تتحدث عنه.

من خلال الموافقة على المقاييس التي ستتبعها لقياس النجاح، سوف تتأكد من أنك في نفس الصفحة وتجعل عملية إعداد التقارير بأكملها أكثر اتساقاً وملاءمة.

2. جدولة التقارير



تحدث إلى عميلك بصراحة. الآن، الغرض الرئيسي من تقارير العملاء هو إثبات أنك تساعد العملاء على تحقيق المراحل المطلوبة. لذلك، بالنسبة للمبتدئين، سوف تحتاج إلى التحدث مع عملائك حول أهدافهم. إذا لاحظت أن أهدافهم ليست واقعية، فتحدث معهم وقدم تفسيرات لهم وساعدهم على تحديد أهداف أكثر موضوعية. هذا مهم لسبب بسيط - الأهداف التي حددتها أنت وعملائك معاً هي أساس استراتيجية إعداد التقارير الخاصة بك. إنهم يحددون المقاييس التي ستختارها لتتبع نتائج حملاتك والتكتيكات التي ستستخدمها لتحقيق النتائج.

كم من الوقت تقضيه في كتابة وإرسال تقارير العملاء؟ بالنسبة للعديد من الشركات، تستغرق هذه العملية عدة ساعات أسبوعياً لكل عميل. هل هذا يعني أنه يجب عليك التوقف عن إرسال تقارير العملاء؟ بالطبع لا. يعد التقرير إلى العملاء جزءاً مهماً من علاقاتك مع العملاء. إنه يبني الثقة معهم ويظهر كيف ستساعدهم في تحقيق النتائج المرجوة. قبل كل شيء، سيتمكن عملائك من تتبع تقدمهم بشكل أسرع. لذلك، تحتاج فقط إلى معرفة كيفية تحسين وتبسيط عمليات إعداد تقارير العملاء.

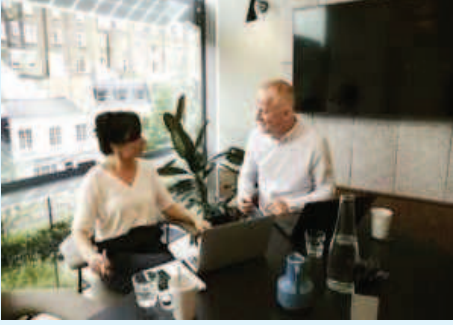
ومع ذلك، فإن مجرد تزويد العميل بمجموعة من البيانات في جدول بيانات لا يكفي. يجب أن تكون التقارير سهلة الفهم والإجابة على أسئلة عملائك. قبل كل شيء، يجب أن يتم إرسالها باستمرار، على علامتك التجارية، وسهلة المتابعة.

في هذه المقالة الموجزة، نقدم لك 5 طرق بسيطة ولكنها فعالة لتحسين عمليات التقارير إلى العملاء.

1. تحديد الأهداف والمقاييس معا

باستخدام أدوات إعداد التقارير، يمكنك دمج عناصر واجهة مستخدم من أدوات متعددة لتوضيح مؤشرات الأداء الرئيسية التي حددتها وإنشاء لوحات تحكم ذات صفحة واحدة لكل عميل. بهذه الطريقة، يمكنهم الوصول إلى بياناتهم في الوقت الفعلي. الوساطة أمر بالغ الأهمية لإرضاء العميل.

5. التواصل بشكل منظم والاستعداد لتغيير التواصل



لا يمكنك أن تتوقع أن يفهم عملاؤك كل شيء مكتوب في تقاريرك. سيطرحون دائمًا أسئلة ويطلبون منك إجراء تغييرات. وهنا، مرة أخرى، يمكن أن تساعد برامج الإبلاغ. ستتمكن من إنشاء لوحات معلومات تفاعلية لعملائك حتى يتمكنوا من تتبع بياناتهم في الوقت الفعلي. قبل كل شيء، سيطرحون أسئلة ويطلبون منك إجراء تغييرات في أي وقت.

بالنسبة لك، هذه فرصة رائعة لتوطيد العلاقات مع العملاء. شجع العملاء على تقديم ملاحظات وطرح الأسئلة بانتظام. بمعرفة ما يشعرون به حيال تكتيكاتك واستراتيجياتك، ستتمكن من تلبية احتياجاتهم بسهولة. قبل كل شيء، ستثبت أنك منفتح على التغيير وأنت تقدر آراء عملائك ووجهات نظرهم.

الخلاصة:

كما ذكرت أعلاه، تعمل تقارير العملاء على بناء الثقة مع عملائك وتشجع على ولائهم. لهذا السبب تحتاج إلى إنشاء تقاريرك حول مقاييس وأهداف محددة. قم بجدولة تقاريرك وفقًا لاحتياجات عملائك، واستثمر في تصميم واضح وسريع الاستجابة، واستخدم لغة بسيطة. لزيادة تناسق التقارير وتوفير الوقت وأتمتة معظم مهامك، ضع في اعتبارك الاستثمار في برنامج إعداد التقارير.

مجرد حقيقة أن العميل يوظفك يعني أنه ليس خبير في مجال تخصصك. ضع ذلك في الاعتبار عند إنشاء التقارير. من خلال تعبئة تقارير العملاء بمجموعة من المصطلحات الفنية والمصطلحات المعقدة وقوائم طويلة من الإحصاءات التي لا يفهمها عملاؤك، فإنك ستحبطهم فقط. إذا لم يفهموا التقرير، فلن يتمكنوا من تقدير الجهد الذي استثمرته لمساعدتهم على تحقيق هدف معين. والأسوأ من ذلك، أنهم قد يبدأون في التفكير في أنك تختبئ وراء مصطلحات وإحصاءات صناعية معقدة لإخفاء عدم كفاءتك.

لذلك، بدلاً من إرسال الكثير من البيانات في تقاريرك بشكل غير مرغوب فيه، ركز على تبسيطها وتكييفها مع احتياجات عملائك المحددة ومستويات المعرفة. ركز على المقاييس الأكثر صلة فقط. تجنب المصطلحات الفنية والمصطلحات الخاصة بالصناعة. استخدم لغة بسيطة وواضحة ولا لبس فيها لتقديم النتائج. اشرح جميع المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية والإحصاءات والمخططات وما إلى ذلك. وقبل كل شيء، يجب أن تكون تفسيراتك واضحة ومباشرة، بينما يجب أن تكون جملتك قصيرة.

بصرف النظر عن أسلوبك في الكتابة، يجب أيضاً التركيز على تصميم تقاريرك. تذكر أن المحتوى والبيانات الخاصة بك مهمة لعملائك. يجب أن يدعم أي عنصر تصميم، من الألوان إلى الطباعة، المحتوى الخاص بك. بالنسبة للمبتدئين، اجعل تقاريرك مقروءة وأسهل في الفهم. قسّم النص إلى فقرات أصغر، واستخدم قوائم نقطية، واكتب عناوين وعناوين فرعية مفيدة تساعد العملاء في العثور على البيانات بشكل أسهل. يجب عليك أيضاً تصور بياناتك - استخدم المخططات والرسوم البيانية لجعل إحصاءاتك أكثر إقناعاً وأسهل في الفهم. يجب أن تحتل البيانات الأكثر أهمية مكانة بارزة في التقرير، لذا فإن هدفك هو العثور على النسبة المثالية عند الجمع بين النص والمرئيات.

4. اختصر التقارير الخاصة بك

عند إنشاء التقارير، ضع نفسك مكان عملائك. تمتلئ صناديق البريد الوارد الخاصة بهم بمجموعة من رسائل البريد الإلكتروني. لا تريد تضيق الوقت في قراءة التقارير الطويلة. بغض النظر عن مدى روعتك وثاقتك، فقد يقرر عملاؤك عدم فتحها. لهذا السبب يجب عليك تقصير تقاريرك وتسهيل متابعتها وتوصيلها واستيعابها. بدلاً من استخدام جداول البيانات التي تحتوي على العديد من الأعمدة والصفوف، قم بتوفير لوحات معلومات ذات شاشة واحدة.

تتمثل إحدى أهم الخطوات نحو بناء عملية إعداد تقارير ناجحة في تبسيط تقارير العملاء. عند إرسال تقارير متسقة ومجدولة، ستقوم ببناء علاقات أقوى مع عملائك والتأكد من أن محادثتك تمضي قدماً. بالنسبة لهم، يعني هذا أنك تعمل على حملاتهم بانتظام وأنت تحرز تقدماً.

هذا هو المكان الذي يمكن أن تساعد فيه أتمتة التقارير باستخدام برنامج التقارير. تتيح لك أدوات إعداد التقارير أيضاً إنشاء لوحات معلومات خاصة بالعلامة التجارية وذات صلة لكل عميل وأتمتة عملية إعداد التقارير. تحتاج فقط إلى ضبط وتيرة التقارير وستقوم الأداة بإرسال التقارير لك، مما يضمن حصول عملائك المخلصين على التحديثات بانتظام.

الآن، يتم إرسال تقارير العملاء عادةً أسبوعياً أو شهرياً أو ربع سنوياً. غالباً ما يكون تقديم التقارير الشهرية خياراً جيداً للشركات. التقارير ربع السنوية أقل شفافية وذات صلة بالعملاء الراغبين في رؤية تقدمهم بشكل متكرر أكثر، بينما التقارير الأسبوعية قد تزعج عملائك وتضر بمعدلاتك المفتوحة.

بالطبع، يجب أن تتحدث مع عملائك حول تكرار إرسال التقارير. إذا أراد العميل تلقي تقارير أسبوعية، فيجب أن تلي توقعاته. يعد تحديد وتيرة عمليات إعداد التقارير أمراً بالغ الأهمية، لأنه يزيد من اتساق تفاعلاتك. من خلال معرفة نوع التقارير التي يتلقونها ومتى يتلقونها، فمن المرجح أن يفتح عملاؤك رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك ويقرأوا تقاريرك بدقة. قبل كل شيء، ستقوم بأتمتة اتصالاتك، مما يقلل الحاجة إلى الاجتماعات المخصصة أو مؤتمرات الفيديو.

3. اجعل تقاريرك بسيطة وسهلة القراءة





قمع المبيعات Sales Funnel

ترجمة واعداد مهندس: مجدي خطاب

مرة أو اثنتين أو حتى عشر مرات، بتقليل النسبة المفقودة بكل مرحلة، وزيادة عدد Leads.

كيف تقوم بعمل قمع مبيعات Sales Funnel لمشروعك؟

إذا كنت تريد عمل قمع مبيعات لمشروعك فهذا يتطلب منك مبدئياً، فهم كامل للنموذج الربحي القائم عليه المشروع، تقسيم النموذج الربحي للمراحل الثلاث السابق شرحها (- leads Prospects - Customers)

تقسيم كل مرحلة من المراحل الثلاث لمراحل فرعية وتفصيلية. ويمكنك عمل بالإجابة على الأسئلة التالية:

ما هي الطرق التي تعتمد عليها لتوعية الناس بالمنتج؟ الإعلانات، التسويق عبر المحتوى، التسويق الشفهي، تسويق المؤثرين، التسويق بالعمولة ... الخ.

ما هي الطرق التي تعتمد عليها لإقناع المهتمين بجدوى منتجك/الخدمة؟ صفحة المبيعات، نسخة مجانية، فترة تجريبية، خصومات، حملات التسويق عبر البريد ... الخ.

ما مدى سهولة عملية الشراء على الزبون؟ طرق الدفع، التسجيل بالموقع، الخصوصية والأمان ..

من الجيد أن يتابع صاحب العمل أو المشروع تفاصيل المبيعات من مكان واحد، يستطيع من خلاله التعرف على أي مشكلة طارئة، وتحسين تلك المراحل لزيادة عدد المبيعات ومضاعفة الأرباح. قمع المبيعات هو طريقتك المثلى لفعل ذلك.

المهتمين بهذه الدورات، فستجدهم يزورون صفحة المبيعات الخاصة بك، يقرأونها، يتفحصون المحتوى المجاني، ويسمى هذا النوع من الأشخاص Prospects الزبائن المحتملين. عدد أقل من المهتمين سيتموا عملية الشراء، إذا قام أحدهم بالشراء أكثر من مرة فقد أصبح عميل أو زبون متكرر.

في كل مرحلة من المراحل الثلاث السابقة كنت تفقد عدد من الناس كان من الممكن أن يقوموا بشراء هذه الدورات، دور قمع المبيعات أن يمدك بنظرة عامة وتفصيلية لعملية إتمام البيع، وسُمي قمع لأنك تبدأ بعدد كبير من الناس، ثم يتضاءل هذا العدد ليصل بالنهاية لعدد المبيعات الفعلية التي تمت.

لماذا تحتاج قمع المبيعات Sales Funnel؟

المراحل السابق شرحها تختلف تفاصيلها من شركة لأخرى، من منتج لمنتج ومن خدمة لخدمة، على حسب النموذج الربحي الذي تعتمد عليه، لكنها في العموم تبقى ثلاث مراحل أساسية:

توعية أكبر عدد من الناس (Leads) بالمنتج/الخدمة.

جلب أكبر عدد من المهتمين (Prospects) بالمنتج/الخدمة لصفحة المبيعات.

تحويل المهتمين لزبائن (Customers) /زبائن متكررة/عملاء مخلصين.

إذا قمت بعمل قمع مبيعات لمشروعك الربحي فإنه باستطاعتك أن تتوقع عدد المبيعات بدقة طبقاً لعدد Leads وعدد Prospects والنسبة المفقودة بكل مرحلة، بإمكانك مضاعفة المبيعات

عملية مضاعفة المبيعات أو زيادتها عملية صعبة، تتطلب أن تعرف ما هي الإمكانيات التي لديك وكيفية استغلالها بطريقة صحيحة، وبدون فهم كامل للنموذج الربحي القائم عليه مشروعك لا يمكنك أن تضاعف مبيعاتك بأي طريقة. يعتبر نموذج قناة المبيعات أو "قمع المبيعات" من أشهر التقنيات المستخدمة لفهم مراحل إتمام عمليات البيع، بهدف تحسينها وزيادة الأرباح.

لكن ما هو قمع المبيعات Sales Funnel؟

لنفترض أنك تقوم ببيع دورات تعليم اللغات (الفرنسية - الإنجليزية - الألمانية) عبر موقع خاص بك على الويب، وحتى تتم عملية بيع كاملة فإن الزبون أو المشتري يمر بعدة مراحل حتى يقوم بهذا الفعل (الشراء).

هذه الدورات التعليمية موجهة لفئة معينة من الناس وهي الفئة التي تمتلك مؤهلات معينة، مثلاً فئة من يريدون الحصول على منح تعليمية بالخارج، أو فئة من يريدون الحصول على وظيفة جيدة، أو من يريدون السفر للسياحة.

يقوم فريق التسويق الخاص بك بنشر الإعلانات ومنشورات الشبكات الاجتماعية التي تستهدف هذه الفئات بعينها. عن طريق منشورات وإعلانات موجهة خصيصاً لهم، إلا أنه في صالحك أن تصل تلك الإعلانات والمنشورات لأي أحد غير هذه الفئات، لأنك بذلك تخلق وعي بمنتجك. فيوجد الكثير من الأشخاص غير المهتمين بهذه الدورات سيخبرون أقرانهم ومعارفهم إذا كانت هذه الإعلانات والمنشورات مشجعة. وتعتبر هذه المرحلة هي المرحلة الأولى في عملية للحصول على المبيعات.

المرحلة الثانية أو المتوسطة ستجمع فقط

كيف تجعل العميل يشعر بأنه مميز؟

How Do You Make a Client Feel Special?

ترجمة وإعداد: هيئة التحرير

آخر لكونك ودودًا. قدم لهم المشروبات المفضلة لديهم أو وجبة خفيفة واجعلهم يعرفون أنهم محل تقدير. من ناحية أخرى، سيعرفون قيمة ذلك أيضًا. في الواقع، هذا أيضًا جزء من علاقات الموظفين الناجحة أيضًا.

إبقاء العملاء على اطلاع دائم بالمعلومات

إذا كان هناك شيء ما يتعلق بعمل عميلك يتغير، أو إذا كنت بحاجة إلى تعديل خدماتك لأي سبب من الأسباب، فتأكد من إبقاء العميل على اطلاع دائم بها. مهما كانت التغييرات التي قد تواجهها خلال فترة العقد، أبلغ عميلك عنها. يجب أن يبقوا دائمًا على علم لأن أعمالهم ستكون معرضة للخطر أيضًا، ما لم تقم بدورك في العمل بشكل جيد.

اسأل العملاء عن آرائهم والتغذية الراجعة منهم

لا يمكنك معرفة ما إذا كنت تؤدي دورك

سوى خدمات عالية الجودة، كما وعدت في اجتماعك الأول. لهذا السبب يجب أن تبذل قصارى جهدك لإرضاء عملائك طوال الوقت ومعاملتهم بشكل احترافي. إذا كنت غير متأكد من كيفية القيام بذلك؟ لدينا بعض النصائح التي ستقدم المساعدة اللازمة:

كن ودودًا دائمًا مع عملائك

أولاً وقبل كل شيء، من الضروري أن تحيي عملائك دائمًا بابتسامة ونبرة ودية. سواء كان ذلك عبر الهاتف أو شخصيًا، يمكننا دائمًا معرفة ما إذا كان الشخص الآخر غير صادق بشأن تحيته. لذلك، تأكد من أن مشاعرك حقيقية قدر الإمكان. يحتاج العملاء إلى الشعور بأنهم مرحب بهم دائمًا في مكتبك، أو يمكنهم الاتصال بك عندما يحتاجون إلى ذلك.

لذلك، قل دائمًا شكرًا لك، من فضلك، وابتسم لهم. إن جعلهم يشعرون وكأنهم في المنزل عند زيارتهم لمكتبك هو جانب مهم

غالبًا ما يكون العثور على عملاء يرغبون في العمل معك على المدى الطويل أمرًا صعبًا. هذا صحيح بشكل خاص إذا كان مجال عملك مليئًا بشركات أخرى تقدم خدمات مماثلة لخدماتك. حتى إذا كنت تقدم خدمات أو منتجات مبتكرة، فإن معاملة العملاء باحتراف يجب أن تكون دائمًا حتمية. كيف تجعل العميل يشعر بأنه مميز؟

كيفية التعامل مع عملائك جذب أفضل المرشحين مهنيًا



يثق عملائك بك بخبرتك ولا يتوقعون منك

متاح دائمًا للتواصل عبر البريد الإلكتروني ولكنك لا تتحقق منه على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. لا ينبغي أن يتوقعوا ردًا في منتصف الليل لمجرد أنهم قرروا إرسال بريد إلكتروني إليك في ذلك الوقت. دعهم يعرفون الأوقات التي تتحقق فيها من رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك، والرد عليها. اسأل عن حدودهم واحترمهم دائمًا.

وثيقة المعلومات الخاصة بالإقرار بالأخطاء



نحن جميعًا بشر، وعلى هذا النحو، فإننا لا نخلو من العيوب. لهذا السبب في بعض الأحيان، بغض النظر عن مدى صعوبة المحاولة ومدى دقة رأيك، سترتكب أخطاء. سواء كانت نسخة بها أخطاء إملائية لمنشور على وسائل التواصل الاجتماعي أو تاريخ خاطئ في رسالة إخبارية أرسلتها للندوة التالية، إذا لاحظ العميل ذلك وأشار إليه، فلا تحاول إلقاء اللوم على شخص آخر أو إنكاره. ما عليك سوى الإقرار بذلك والتعهد بأنك لن تكرر نفس الخطأ مرة أخرى. الاعتراف بأخطائك يجعلك تبدو مسؤولاً ويظهر أنك تعرف كيف تكون محترفًا طوال الوقت.

التعامل مع عملائك باحتراف

إن معاملة عملائك باحتراف أمر جوهري. يجب أن يكون جزءًا طبيعيًا من عملية إبلاغ العميل. لهذا السبب يجب أن تبذل قصارى جهدك لتكون دائمًا في صدارة لعبة عميلك دائمًا وبذل قصارى جهدك لجعل عميلك دائمًا يشعر بالتقدير، من خلال اتباع النصائح التي قدمناها لك.

الجيد «الوقت هو المال» أكثر دقة مما هو عليه اليوم. نحن نعيش في عالم محموم حيث لكل ثانية أهمية، وإذا أهدرت دقيقة واحدة، فإنك تخسر ثروة.

لهذا السبب، إذا حددت موعدًا لعقد اجتماع في الساعة 9 صباحًا، فتأكد من ظهورك قبل ذلك بـ 10 دقائق على الأقل. لا تتأخر واستغل وقتك دائمًا بحكمة ولغرض جيد. لا تضيع وقت عملائك بالتأخير أو بالسماح للإشعارات الواردة من أجهزتك الإلكترونية بتشيت انتباهك. التزم بهذه النقطة وكن موجزًا قدر الإمكان مع الحفاظ على الوضوح.

تقديم المساعدة السريعة للعملاء

هل يحتاجك عميلك فجأة بعد ساعات العمل؟ إذا كانت حالة طارئة، يجب أن تكون دائمًا منفتحًا لمساعدتهم. إذا لجأوا إليك خلال ساعات العمل العادية وبجاجة إلى مساعدة سريعة، فابذل قصارى جهدك لحل مشكلتهم على الفور. إن معرفة أنك ستجد وقتًا لهم في أي وقت سيكون موضع تقدير كبير وسيظهر أنك تعامل جميع عملائك بطريقة احترافية.

تعرف على حدود عميلك واحترمها

هناك طريقة أخرى للتعامل مع العملاء بشكل احترافي وهي التواصل معهم دائمًا من خلال قنوات الاتصال التجارية. تعد رسائل البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية والمكالمات الجماعية من أكثر قنوات الاتصال شيوعًا المستخدمة في عالم الأعمال. ستلاحظ مؤخرًا أن العديد من الأشخاص يتواصلون مع عملائهم من خلال ملفات تعريف الوسائط الاجتماعية أو تطبيقات الدردشة، ولكن لا يجب أن تكون أحد هؤلاء الأشخاص.

يعد وضع الحدود أمرًا بالغ الأهمية ليتم التعامل معه على محمل الجد والمهنية. لذلك، تأكد من أن عميلك يعرف أنك

في العمل بشكل جيد أم لا ما لم يكن لديك نوع من التعليقات. لذلك، سيكون من الجيد إرسال استطلاع إلى عميلك مرة كل 3 أشهر ومعرفة ما إذا كنت تفي بالتوقعات أم لا. سيكونون قادرين على إخبارك إذا كنت تفوت بعض الخطوات وما إذا كان هناك أي شيء يحتاج إلى تحسين من جانبك. وبالمثل، تأكد من إخطار عميلك بأي شيء تعتقد أنه يحتاج إلى القيام به حتى تظل علاقتك قوية. التواصل هو مفتاح كل عمل تجاري ناجح، لذا تأكد دائمًا من التحدث عما يدور في ذهنك والعمل على تحسين جودة خدماتك وقوة علاقتك من خلال تقديم ملاحظات منتظمة.

اجعل العملاء يشعرون بأنهم مميزون

يحب كل عميل أن يرى أنه محل تقدير. إن الشعور بالتقدير يقطع شوطًا طويلاً، لذا سيكون من الجيد إرسال هدايا لهم من وقت لآخر. هل تعرف تاريخ ميلادهم؟ أرسل لهم هدية عيد ميلاد مفاجأة. ضع في اعتبارك علب الهدايا الإبداعية للشركات لعيد الميلاد أو عيد ميلاد الشركة. طالما أنهم يعلمون أنك تهتم بهم ومستعدون لإظهار تقديرك، فسيكونون على يقين من أنك جاد بشأن علاقتك وأنك تريد لهم أن يظلوا عملاء دائمين لديك.

احترم وقت عميلك



حد أهم جوانب العلاقة المهنية هو احترام وقت بعضنا البعض. لم يكن القول القديم



ايزو والابتكار

ما هو الابتكار؟

يحدد دليل أوسلو لعام 2018 الصادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: المبادئ التوجيهية لجمع البيانات المتعلقة بالابتكار والإبلاغ عنها واستخدامها أربعة أنواع من الابتكار: المنتج والعملية والتسويق والتنظيم.

ودليل أوسلو هو كتاب تم إعداده ليخدم إرشادات حول عملية جمع بيانات الابتكار وتفسيرها، بهدف تسهيل إجراء المقارنة الدولية كما يقدم منصة للبحث والتجريب في مجال قياس الابتكار التي تهدف يدورها إلى دعم مكاتب الإحصاء الوطنية وغيرها من منتجي بيانات الابتكار في تصميم مقاييس الابتكار وجمعها ونشرها بما يلبي حاجات الأبحاث والسياسات، كما صيغت هذه الإرشادات

والابتكار بالنسبة لعالم الجودة، لا يتعلق فقط بالاختراعات أو الاكتشافات الجديدة اللامعة. بل يمثل حاجة تجارية حاسمة من حيث صلته بقدرة المؤسسة على تحديد ومتابعة مجالات جديدة من الفرص مع فهم الظروف المتغيرة في بيئتها والاستجابة لها. كما أنه يساعد المؤسسات على خلق قيمة مع إدارة عدم اليقين والاستفادة من المعرفة والإبداع للأشخاص الذين يعملون هناك.

إنه عامل أساسي في استدامة الأعمال والجدوى الاقتصادية، فضلا عن مساهم رئيسي في تنمية المجتمع ككل. الابتكار ضروري، لأن العالم لا يبقى ساكنا أبدا.

تساهم المنظمات المبتكرة أيضا في العديد من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، بما في ذلك الهدف 9، الذي يهدف إلى «بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام وتشجيع الابتكار».

طورت ISO مجموعة كبيرة من المعايير الدولية ووثائق التوجيه التي تمكن المنظمة من موازنة جميع أنظمتها وعملياتها من أجل القيام بأنشطة ومبادرات الابتكار. وهي تتناول جميع العوامل التي تسهم في أن تكون المنظمة مبتكرة، وصولا إلى تنفيذ نظام فعال لإدارة الابتكار.

تعريف الابتكار

والآن في طبعته الرابعة، نشر دليل أوسلو بمبادرة من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) للإجابة على أسئلة أساسية حول كيفية قياس الابتكار. في تطوير هذه الطبعة، تعاونت اللجنة الفنية لإدارة الابتكار التابعة للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي، ISO / TC 279، مع منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لتبادل وجهات النظر حول تعريفات الابتكار وإدارة الابتكار. وأدى ذلك إلى موازنة التعاريف، مع مراعاة الأهداف المختلفة لدليل أوسلو ومعايير المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.

وفقا لهذه الإرشادات، فإن الابتكار هو منتج أو عملية جديدة أو محسنة تختلف اختلافا كبيرا عن المنتجات أو العمليات السابقة ويتم إتاحتها للمستخدمين. يتماشى هذا التعريف مع تلك الموجودة في معايير ISO بحيث يمكن أن تكون أدوات مفيدة لمقارنة وتقييم الابتكار داخل المنظمات وفيما بينها. لماذا نحتاج إلى معايير ISO للابتكار؟ لأن الابتكار هو جانب من جوانب الأعمال والتغيير التنظيمي الذي يمكن إدارته. لدى ISO مئات المعايير التي تدعم نمو المنظمات وقدرتها التنافسية. فهي تساعد في وضع الأنظمة والعمليات التي تخلق قيمة مضافة وتساهم في الطريقة الفردية للمؤسسة لتسخير الابتكار وتعظيمه. وبهذه الطريقة، تساعد معايير ISO في بناء مجتمع أكثر ابتكارا ومرونة واستدامة.

سؤال وجواب في الجودة



ما هي مراقبة الجودة (QC)؟

ما هي مراقبة الجودة (QC)؟

الماخذ الرئيسية

لماذا هناك حاجة لمراقبة الجودة؟

يعد إنشاء منتج أمرًا مكلفًا ويستغرق وقتًا طويلاً ويمكن أن يكون غير آمن بدون وجود ضوابط. بالإضافة إلى ذلك، إذا أرسلت الشركة منتجات معيبة للشراء، فقد تتحمل مسؤولية الإصابات أو المشكلات التي تنشأ عن استخدام منتجاتها. يتأكد مفتشو مراقبة الجودة من تحديد المنتجات المعيبة أو غير الآمنة وتصحيح الأسباب.

كيف يتم ذلك؟

يتم إكمال اختبار الجودة بشكل عام في كل خطوة من خطوات عملية التصنيع أو الأعمال. غالبًا ما يبدأ الموظفون باختبار المواد الخام، وسحب العينات من خط التصنيع، واختبار المنتج النهائي. يساعد الاختبار في مراحل التصنيع المختلفة على تحديد مكان حدوث مشكلة الإنتاج والخطوات العلاجية التي تتطلبها لمنع حدوثها في المستقبل.

في الأعمال غير الصناعية، يمكن أن يشمل اختبار الجودة تقييمات خدمة العملاء أو الاستبيانات أو الدراسات الاستقصائية أو عمليات التفتيش أو عمليات التدقيق. يمكن للشركة استخدام أي عملية أو طريقة للتحقق من أن منتجها النهائي أو خدمتها تلبي احتياجات العميل وأنها آمنة وقانونية.

مراقبة الجودة تختلف حسب الصناعة

مراقبة الجودة (QC) هي عملية تسعى الشركة من خلالها إلى ضمان الحفاظ على جودة المنتج أو تحسينها. تتطلب مراقبة الجودة من الشركة خلق بيئة تسعى فيها الإدارة والموظفين لتحقيق الكمال. ويتم ذلك عن طريق تدريب الموظفين، وإنشاء معايير لجودة المنتج، واختبار المنتجات للتحقق من وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية.

تتضمن مراقبة الجودة اختبار الوحدات وتحديد ما إذا كانت ضمن مواصفات المنتج النهائي.

تعتمد مراقبة الجودة المستخدمة في الأعمال التجارية بشكل كبير على المنتج أو الصناعة، وتوجد العديد من التقنيات لقياس الجودة.

تستخدم صناعة المواد الغذائية أساليب مراقبة الجودة لضمان عدم إصابة العملاء بالمرض من منتجاتها.

تخلق مراقبة الجودة إجراءات آمنة يمكن تنفيذها للتأكد من أن المنتجات المعيبة أو التالفة لا تصل إلى العملاء.

فهم مراقبة الجودة (QC)

تتضمن مراقبة الجودة اختبار الوحدات وتحديد ما إذا كانت ضمن مواصفات المنتج النهائي. الغرض من الاختبار هو تحديد أي حاجة لإجراءات تصحيحية في عملية التصنيع. تساعد مراقبة الجودة الجيدة الشركات على تلبية طلبات المستهلكين للحصول على منتجات أفضل.

مراقبة الجودة (QC) هي عملية تسعى الشركة من خلالها إلى ضمان الحفاظ على جودة المنتج أو تحسينها. تتطلب مراقبة الجودة من الشركة خلق بيئة تسعى فيها الإدارة والموظفين لتحقيق الكمال. ويتم ذلك عن طريق تدريب الموظفين، وإنشاء معايير لجودة المنتج، واختبار المنتجات للتحقق من وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية.



أحد الجوانب الهامة لمراقبة الجودة هو إنشاء ضوابط محددة بشكل جيد. تساعد عناصر التحكم هذه في توحيد الإنتاج وردود الفعل على مشكلات الجودة. إن الحد من مجال الخطأ من خلال تحديد أنشطة الإنتاج التي سيتم إكمالها من قبل الموظفين يقلل من فرصة مشاركة الموظفين في المهام التي ليس لديهم التدريب الكافي عليها.

إذا استخدمت هذه الطريقة لفحص الفراولة العضوية، فإنك تخاطر بإتلاف التوت، مما يجعلها غير قابلة للبيع.

ملاحظة هامة

تساعد أساليب مراقبة الجودة في توحيد الإنتاج وردود الفعل على قضايا الجودة في مختلف الصناعات، من إنتاج الأغذية إلى صناعة السيارات.

وظائف مراقبة الجودة

يمكن أن تكون مراقبة الجودة مهنة مجزية إذا كنت تستمتع بالعمل مع الأشخاص والتواصل وتقديم النتائج والعمل على جعل المنتجات أفضل وأكثر أمانًا.

* لكي تصبح مفتشًا لمراقبة الجودة، ستحتاج (حسب الصناعة) إلى:

- شهادة الثانوية العامة للوظائف المبتدئة

- درجة البكالوريوس، حسب الصناعة

- خبرة في الصناعة

- التراخيص والشهادات لبعض الصناعات والشركات

* الصفات الأخرى الضرورية لمحترفي مراقبة الجودة هي:

- انتبه للتفاصيل

- المهارات الميكانيكية والرياضية

- القدرات البدنية والقوة

- مهارات تقنية

- الأداء تحت الضغط

- المسار المهني

يختلف الطريق إلى العمل في مراقبة الجودة وضمانيها باختلاف الصناعة، لذلك قد تكون هناك اختلافات. ومع ذلك، ستحتاج بشكل عام إلى عدة سنوات من الخبرة في مجال عملك. عادة، تبدأ بتعيينك كمساعد لضمان الجودة أو المراقبة بعد تلبية متطلبات التعليم والخبرة العملية.

عندما يقوم أحد المخططات بتحليل سمة منتج معينة، يطلق عليه مخططاً أحادي المتغير. يُسمى المخطط الذي يقيس الفروق في العديد من سمات المنتج بالمخطط متعدد المتغيرات. يتيح تتبع الفروق للشركات معرفة عدد العيوب لكل وحدة إنتاج تنتجها وأنواع العيوب التي تحدث. وفيما يلي بعض الأمثلة على بعض الأساليب المستخدمة.

مخطط X-Bar

يتم اختبار المنتجات المحددة عشوائيًا للتأكد من السمات المحددة التي يتبعها المخطط. أحد الأشكال الشائعة لمخططات مراقبة الجودة هو المخطط الشريطي X، حيث يتتبع المحور Y الموجود على الرسم البياني درجة قبول التباين في السمة التي تم اختبارها. يتتبع المحور السيني العينات التي تم اختبارها. يساعدك تحليل نمط التباين في هذا المخطط على تحديد ما إذا كانت العيوب تحدث بشكل عشوائي أو منهجي.

طريقة تاجوتشي

تعد طريقة تاجوتشي لمراقبة الجودة نهجًا آخر يؤكد على أدوار البحث والتطوير وتصميم المنتج وتطوير المنتج في تقليل حدوث العيوب والفسل في المنتجات. تعتبر طريقة تاجوتشي التصميم أكثر أهمية من عملية التصنيع في مراقبة الجودة وتحاول القضاء على الفروق في الإنتاج قبل حدوثها.

طريقة الفحص 100%



إن طريقة الفحص 100% هذه هي عملية مراقبة جودة تتضمن فحص جميع أجزاء المنتج وتقييمها. ويتم هذا النوع من مراقبة الجودة لاستبعاد العيوب في المنتجات. غالبًا ما تستخدم هذه الطريقة لتقييم المعادن الثمينة. تتطلب طريقة الفحص 100% بيانات حول عملية التصنيع والبرمجيات لتحليل المخزون.

التحدي المتمثل في استخدام هذه الطريقة هو أن النظر إلى كل عنصر تم استخدامه لبناء منتج أمر مكلف وقد يؤدي إلى زعزعة استقرار المنتج أو جعله غير قابل للاستخدام. على سبيل المثال،

تعتمد مراقبة الجودة المستخدمة في الأعمال التجارية بشكل كبير على المنتج أو الصناعة. على سبيل المثال، في تصنيع الأغذية والأدوية، تتضمن مراقبة الجودة التأكد من أن المنتج لا يتسبب في إصابة المستهلك بالمرض، لذلك تقوم الشركة بإجراء اختبارات كيميائية وميكروبيولوجية للعينات من خط الإنتاج.

حقيقة عاجلة:

في صناعة الطائرات، تعتبر مراقبة الجودة وضمانيها ذات أهمية قصوى. يُطلب من الشركات المصنعة توثيق جميع عناصر ومراحل البناء وتتبعها وفحصها وإعادة فحصها لبناء دليل على أن كل شيء قد اكتمل وفقًا لمعايير صارمة للغاية.

في صناعة السيارات، تركز مراقبة الجودة على الأجزاء التي تلي المواصفات والتفاوتات. تضمن مراقبة الجودة أن المحركات وقطارات القيادة والأجزاء الميكانيكية الأخرى تعمل بسلاسة وكفاءة وأمان وكما تم تصميمها.

في الإلكترونيات، قد يتضمن اختبار الجودة استخدام أجهزة قياس تدفق الكهرباء واختبار الإجهاد.

مراقبة الجودة مقابل ضمان الجودة

مراقبة الجودة وضمانيها هما مصطلحان يستخدمان غالبًا لتعريف نفس الشيء، ولكن هناك اختلافات واضحة. تركز مراقبة الجودة على متطلبات الجودة، مثل التأكد من أن الجزء يلي المواصفات. يشير ضمان الجودة إلى مجموع جميع الإجراءات والعمليات اللازمة لإثبات استيفاء متطلبات الجودة.

ما يعنيه هذا الاختلاف بالنسبة لمحترفي الجودة هو أنه أثناء انتقالك إلى مهنة مراقبة الجودة، قد تنتقل من مراقبة الجودة إلى ضمان الجودة. تعد مراقبة الجودة جزءًا من ضمان الجودة، والذي يتكون من البرامج والأقسام التي تضمن للإدارة العليا والعملاء والمفتشين الحكوميين أن المنتجات تلي جميع متطلبات الجودة ومعايير السلامة.

طرق مراقبة الجودة

هناك عدة طرق تستخدمها مراقبة الجودة للتواصل وتتبع عمليات التفتيش والمشكلات. على سبيل المثال، مخطط مراقبة الجودة هو رسم بياني يوضح ما إذا كانت المنتجات أو العمليات التي تم أخذ عينات منها تلي المواصفات المقصودة - وإذا لم تكن كذلك، درجة اختلافها عن تلك المواصفات.

بمجرد اكتسابك خبرة العمل كمتخصص أو مشارك في الجودة، يمكنك الانتقال إلى منصب متخصص كبير والبدء في إدارة فرق من المتخصصين في مراقبة الجودة. يمكنك حضور دورات التطوير المهني التي يراها صاحب العمل أو يُطلب منك الحصول على شهادات مثل Six Sigma. قد تحتاج أيضاً إلى الحصول على تعيين احترافي مثل مفتش الجودة المعتمد.

* عند التقدم في المسار الوظيفي، لديك المزيد من الخيارات. قد تتمكن من الاختيار من بين ما يلي أو أن يتم اختيارك لتكون:

مدير أنظمة ضمان الجودة

مدير عمليات ضمان الجودة

مدير ضمان الجودة والامتثال

* يمكن أن تؤدي هذه المناصب إلى مستويات إدارية عليا أو مستويات تنفيذية ضمن مراقبة الجودة:

مدير الجودة

رئيس الامتثال

نائب رئيس الجودة

رواتب مراقبة الجودة

يختلف متوسط الأجر لمحترفي مراقبة الجودة حسب الصناعة والخبرة والمنصب. يزداد الراتب كلما اكتسبت المزيد من الخبرة وانتقلت إلى مناصب إدارية. اعتباراً من مايو 2022، أفاد مكتب إحصاءات العمل في الولايات المتحدة (كمثال) عن متوسط الرواتب على النحو التالي:

الخدمات المهنية والعلمية والتقنية: 47,480 دولارًا

التصنيع: 44,900 دولار

تجارة الجملة: 40,560 دولارًا

الخدمات الإدارية والدعم: 34,190 دولارًا

ماذا تعني مراقبة الجودة؟

تعني مراقبة الجودة كيفية قيام الشركة بقياس جودة المنتج وتحسينه إذا لزم الأمر. يمكن إجراء مراقبة الجودة بعدة طرق، بدءاً من اختبار المنتجات ومراجعة عمليات التصنيع وإنشاء المعايير. يتم كل ذلك لمراقبة الاختلافات الكبيرة

في المنتج.

ما هي الأنواع الأربعة لمراقبة الجودة؟

هناك عدة طرق لمراقبة الجودة، يتضمن ذلك:

مخطط x-bar

Six Sigma

وضع الفحص 100%

طريقة Taguchi

لماذا تعتبر مراقبة الجودة مهمة؟



تضمن مراقبة الجودة عدم خروج البضائع المعيبة إلى الجمهور. غالباً ما يكون لدى الشركات التي لديها أساليب مراقبة الجودة موظفون يولون اهتماماً وثيقاً بعملهم.

في تصنيع الأغذية والأدوية، تمنع مراقبة الجودة المنتجات التي تصيب العملاء بالمرض. وفي التصنيع، يمكن أن تضمن مراقبة الجودة عدم وقوع حوادث عندما يستخدم الأشخاص المنتج.

ما هي 3 أمثلة لمراقبة الجودة؟

ثلاثة أمثلة لمراقبة الجودة يمكن أن تكون في صناعة الأغذية:

الإشراف على مواصفات المكونات

مراجعة قوائم الموردين

التأكد من أن المنشأة التي يتم تصنيع المنتج الغذائي فيها صحية

الخط السفلي

يساعد وجود مراقبة الجودة داخل الشركة على ضمان جودة المنتج والنجاح الشامل للشركة. تؤثر بيئة مراقبة الجودة على مواقف الموظفين تجاه مكان العمل وتخلق شعوراً بملكية

المنتجات والشركة.

يمكن إجراء مراقبة الجودة بطرق مختلفة، بدءاً من تدريب الموظفين إلى إنشاء أدوات تعتمد على البيانات لاختبار المنتجات ووضع المعايير. تساعد أساليب مراقبة الجودة على خلق بيئة عمل آمنة ومنتجات آمنة للاستخدام وتلبي احتياجات العملاء. بالإضافة إلى ذلك، فهي مهنة مجزية لشخص يستمتع بالتحقيق في القضايا وتحسين النتائج.

ما هو مخطط مراقبة الجودة ولماذا هو مهم؟

مخطط مراقبة الجودة عبارة عن رسم يوضح ما إذا كانت المنتجات أو العمليات التي تم أخذ عينات منها تلبي المواصفات المقصودة.

طريقة تاجوتشي لمراقبة الجودة: التعريف والأمثلة والاستخدامات

في الهندسة، تركز طريقة تاجوتشي لمراقبة الجودة على التصميم والتطوير لإنشاء منتجات فعالة وموثوقة.

معدل الإنتاج: تعريف وصيغة الحساب مثال

معدل الإنتاج هو السرعة التي يتم بها تصنيع وحدات المنتج ضمن إطار زمني محدد. يمكن أن يشير معدل الإنتاج أيضاً إلى مقدار الوقت المستغرق لإنتاج وحدة واحدة من السلعة.

أخذ عينات القبول: المعنى والأنواع والأسئلة الشائعة

أخذ عينات القبول هو إجراء إحصائي لمراقبة الجودة يتيح للشركة تحديد جودة مجموعة المنتج عن طريق اختبار عينات مختارة عشوائياً.

معيار ISO 9000: الفوائد وكيفية تحقيقها

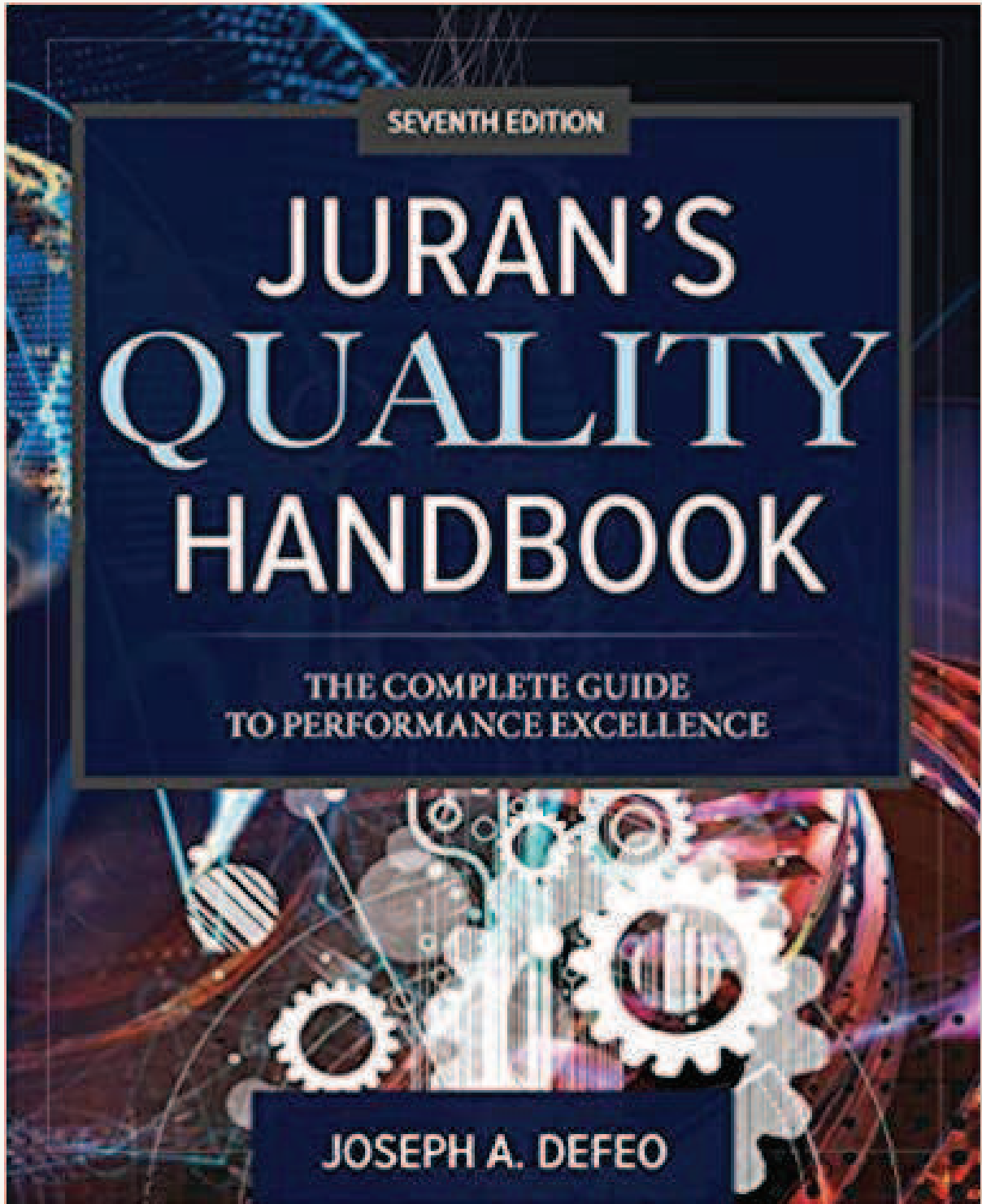
ISO 9000 هي مجموعة معايير لأنظمة إدارة الجودة، وضعتها المنظمة الدولية للمعايير (ISO).

مستوى الجودة المقبول (AQL): التعريف وكيف يعمل

مستوى الجودة المقبول (AQL) هو قياس إحصائي للحد الأقصى لعدد السلع المعيبة المقبول في حجم عينة معين.

كتاب في الجودة

Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence, Seventh Edition 7th
كتاب جوران للجودة: الدليل الكامل لتميز الأداء، الإصدار السابع



ما هو دليل الجودة لجوران؟

لأكثر من 60 عامًا ، كان كتيب Juran's Quality Handbook هو المرجع الأساسي الوحيد في إدارة الجودة والهندسة - وهو المصدر المعتمد النهائي للإجابات على التطبيقات والإجراءات والتقنيات والاستراتيجيات العالمية لتحقيق نتائج أعمال متفوقة ومستدامة من خلال الجودة.

ما سوف تتعلم؟

يوفر لك دليل الجودة من Juran ، الإصدار السابع ، خريطة طريق كاملة للنظام - مكتوبة بوضوح للتأكد من أنك تعرف مكانك في العملية وما يجب عليك فعله للوصول إلى المستوى التالي. ستجد ضمن صفحاتها تغطية من الألف إلى الياء - من المفاهيم والأساليب والأبحاث والأدوات الأساسية إلى التطبيقات العملية في الوظيفة.

إليك سبب كون هذا هو أفضل إصدار حتى الآن:

الفصول المحدثة على Lean و Six Sigma و Shingo Prize

فصول جديدة حول إدارة المخاطر وبناء نظام إدارة الجودة

مادة جديدة عن تاريخ إدارة الجودة

تم تحديث جميع معايير ISO والمعايير التنظيمية الأخرى

جداول إحصائية ومخططات وبيانات جديدة

توضح الأمثلة ودراسات الحالة في جميع أنحاء كيفية تطبيق الآخرين للأساليب والأدوات التي تمت مناقشتها في مواقف العالم الحقيقي

"مجموعة المعرفة" لعلوم إدارة الجودة والتميز في الأداء لأكثر من نصف قرن ، تم تحديث كتيب Juran's Quality Handbook بالكامل لتلبية الاحتياجات المتغيرة باستمرار لمهني الأعمال والجودة في الوقت الحاضر. بتوجيه من فريق من كبار الخبراء، يوضح هذا المورد المعتمد كيفية تطبيق الأساليب الصحيحة لتقديم نتائج متفوقة وتحقيق التميز في أي منظمة أو صناعة أو بلد.

يوفر لك دليل الجودة من Juran ، الإصدار السابع ، خريطة طريق كاملة للنظام - مكتوبة بوضوح للتأكد من أنك تعرف مكانك في العملية وما يجب عليك فعله للوصول إلى المستوى التالي. ستجد ضمن صفحاتها تغطية من الألف إلى الياء - من المفاهيم والأساليب والأبحاث والأدوات الأساسية إلى التطبيقات العملية في الوظيفة.

Contents

| | |
|--|-----|
| Contributors | ix |
| Preface | xi |
| Introduction: Quality and Performance Excellence | |
| <i>Joseph A. De Feo</i> | 1 |
| 1 Universal Principles of Quality Management | |
| <i>Joseph M. Juran & Joseph A. De Feo</i> | 31 |
| 2 Developing an Excellence Culture <i>Joseph A. De Feo</i> | 43 |
| 3 Developing the Quality and Excellence Office | |
| <i>Joseph A. De Feo</i> | 77 |
| 4 Quality Planning and Design of New Goods and Services | |
| <i>John Early and Joseph A. De Feo</i> | 101 |
| 5 Quality Improvement and Breakthrough Performance | |
| <i>Joseph M. Juran</i> | 155 |
| 6 Quality Control to Assure Compliance to Customer Requirements <i>Joseph M. Juran and Joseph A. De Feo</i> | 213 |
| 7 Strategic Planning and Performance Excellence | |
| <i>Joseph A. De Feo, Rick Edgeman, Gerhard Plenert, and Kenneth Snyder</i> ... | 245 |
| 8 Organization Roles to Support a Quality and Excellence Culture | |
| <i>Joseph A. De Feo and Peter Robustelli</i> | 275 |
| 9 Quality Assurance and Audits <i>Joseph A. De Feo</i> | 289 |
| 10 The Board of Directors and Organizational Excellence | |
| <i>Marcos E.J. Bertin</i> | 311 |
| 11 ISO 9000 Quality Management System <i>Joseph A. De Feo</i> | 327 |
| 12 The Role of Statistics and Probability <i>John Early</i> | 345 |
| 13 Managing Risk <i>Leonard W. Heflich</i> | 369 |
| 14 Lean Techniques and the Shingo Prize | |
| <i>Kevin Caldwell, Rick Edgeman, Kenneth Snyder</i> | 387 |
| 15 Six Sigma: Breakthrough to In-Process Effectiveness | |
| <i>Joseph A. De Feo and John F. Early</i> | 429 |

viii Contents

| | |
|--|-----|
| 16 Root Cause Analysis Methods <i>Joseph A. De Feo and Kevin Caldwell</i> | 459 |
| 17 Continuous Innovation Using Design for Six Sigma <i>Joseph A. De Feo and John Early</i> | 477 |
| 18 Benchmarking: Best Practices for Market Leadership <i>Brad Wood</i> | 509 |
| 19 Graphical Tools to Improve Process Performance <i>Brian A. Stockhoff</i> | 537 |
| 20 Accurate and Reliable Data and Measurement Systems <i>John Early</i> | 577 |
| 21 Managing Quality in Operations: Service <i>Joseph A. De Feo</i> | 669 |
| 22 Managing Quality in Operations: Manufacturing <i>Joseph A. De Feo</i> | 693 |
| 23 Managing Quality in the Supply Chain <i>Joseph A. De Feo</i> | 737 |
| 24 Inspection, Test, and Measurement <i>Joseph A. De Feo</i> | 763 |
| 25 Organization-Wide Assessment of Quality <i>Joseph A. De Feo and Er Ralston</i> | 799 |
| Appendix I. Sample Competency Matrices and Job Profiles | 841 |
| Appendix II. Tables and Charts | 855 |
| Glossary of Acronyms | 903 |
| Glossary of Terms | 913 |
| Name Index | 927 |
| Subject Index | 933 |

السلامة والصحة المهنية

معايير السلامة لعدم التسهم عند التعامل مع سيانيد الهيدروجين

ينبغي محاولة إنعاش المصابين الذين لا يمكن الشعور بالنبض لديهم وكان توقف القلب لديهم قد حدث من فترة وجيزة.

من الضروري إزالة التلوث من الثياب نظراً لسرعة تطاير سيانيد الهيدروجين، أما التلوث بالسوائل فيتطلب إزالته بالماء وبالمُنظفات معاً.

الوقاية - المعالجة

ينبغي تطبيق المعالجة فوراً، بإعطاء الأكسجين أولاً، ثم تستهدف المعالجة فصل شاردة السيانيد باستخدام أكسيدات السيتوكروم، وينبغي أن تتضمن المعالجة التي تجرى تحت إشراف وتوجيه الطبيب للمرضى وللضحايا الذين ظهرت لديهم الأعراض، على ما يلي:

ثيوسلفات الصوديوم

نترات الصوديوم أو 4 ديمثيل أمينوفينول

كوبالت

التثبيت والتعديل لسيانيد الهيدروجين

إن سيانيد الهيدروجين مادة غير ثابتة ومستمرة وتتفكك ببطء في الجو، ويمكنها أن تنتقل لمسافات بعيدة، ولكن تركيزها سينقص مع ازدياد مسافات الانتقال؛ وهي تمتزج بالماء وتتفكك ببطء.

الحماية

استخدام قناع لتنقية الغازات من الهواء مع مرشحات تعالج لتمييز السيانيد.

يجب غسل الشخص المعرض بالماء وبتسليط وابل من تيار الماء عليه للتخلص من سيانيد الهيدروجين

يجب نزع الملابس الملوثة عن الشخص المعرض فوراً وإتلافها

حظر الدخول إلى المنطقة الملوثة بالبخار أو بالسائل

فقد منعكس القرنية

الإحساس بانقباض في الحنجرة

دوار

تشوش الوعي

ضعف الرؤية

الشعور بضربة على الرأس والصدغين

آلام في الظهر وفي العنق وفي الصدر

عند التعرض للتركيزات المتوسطة

إحساس فوري ومتفاقم بالدفع (بسبب توسع الأوعية) مع هبات ساخنة واضحة

تعب يتلوه غثيان وإقياء وصداع وصعوبة تنفس وشعور بطوقٍ مشدود على الصدر

فقد الوعي والاختناق

التعرض لتركيزات منخفضة

خوف، ضيق نفس، صداع، دوار، الشعور بطعم معدني في الفم.

مبادئ المعالجة الطبية

إن ملاحظة مستويات مختلفة من التعرض يعني أن على من يصل إلى موقع التعرض أن يجد إصابات لا تترافق بأعراض، وأخرى مع أعراض حادة، وأخرى في طور التعافي، وأخرى انتهت بالموت. وينبغي إبعاد الضحايا من مصدر التعرض، وذلك بإجراء الفرز.

إن الضحايا الذين لم تظهر عليهم أعراض بعد مرور دقائق على تعرضهم لا يحتاجون للأوكسجين وللترياق.

عندما يسبب التعرض تأثيرات واضحة (الاختلاجات وانقطاع النفس) فإن من الواجب تطبيق الأكسجين والترياقات فوراً.

إن المرضى الذين تعافوا إثر التعرض الحاد (والذين يعانون من فقد الوعي ولكن التنفس يستمر لديهم)، سيتعافون بسرعة أكبر بإعطائهم الأكسجين والترياق.

السيانيد أو السيانيد يعرف أيضاً بحمض هيدروسيانيك، ويحمل الرقم 8-90-74 في سجل هيئة المستخلصات الكيميائية، ويرمز له بـ HCN، هو عامل مميت سريع التأثير يثبط التنفس الهوائي على مستوى الخلايا، ويمنع الخلايا من استخدام الأكسجين.

ويوجد سيانيد الهيدروجين السائل في الضغط الجوي وفي درجة حرارة تتراوح بين -14 سيلزيوس و+26 سيلزيوس، وله مظهر عديم اللون أو أصفر مائل للبيتي. وعندما يطلق فإنه قد يتبلرر أو ينفجر، وقد يستقر. ويمكن لبعض الناس شم سيانيد الهيدروجين بتراكيز منخفضة، ويصفونه بعطر اللوز المر أو حلوى اللوز، إلا أن آخرون لا يشعرون به.

التعرض

إن الاستنشاق هو الطريق الأكثر احتمالاً لدخول سيانيد الهيدروجين إلى الجسم، ويسبب في البدء فرط تهوية (تسرع التنفس)، إلا أن بخار سيانيد الهيدروجين لا يخترق الجلد، ويكفي تركيزاً مقداره 300 ميلي غرام/م³ في الهواء لقتل الإنسان خلال 10 دقائق؛ أما سيانيد الهيدروجين السائل فيخترق الجلد وقد تمتصه الرئتان عندما ينتشر في الهواء على شكل ضبابي.

فترة خفاء الأعراض وزمن التعافي

تبدأ أعراض التسهم بسيانيد الهيدروجين بسرعة لأنه يمتص بسرعة من الرئتين. ويحدث فرط التهوية أولاً، ثم يزداد بازدياد الجرعة المستنشقة (ويعتمد على وقت التعرض وتركيز سيانيد الهيدروجين). ويتلو ذلك فقد سريع للوعي في التركيز المرتفع.

الأعراض السريرية الأخرى

عند التعرض للتركيزات المرتفعة

فرط تهوية

فقد الوعي

اختلاجات

مقال في الجودة

BRAND

العلامة التجارية الناجحة

الكاتب/ المستشار: حسين يوسف المعراج

علامة تجارية رائدة في هذا المجال.

رابعاً : الاهتمام بالتفاصيل :



أن تهتم بتفاصيل التفاصيل داخل المشروع اعني بها مثلاً أن كنت مطعم فتهتم حتى بنعومة المناديل وجودتها وايضا في بعض الاحيان ستجدون الورقة التي توضع على الطاولة ويضع عليها الأكل تصوروا أن بعض المطاعم العالمية تهتم في جودة هذه الورقة بحيث ان هناك نوع معين تستطيع ان تأكل قطعة من الوجبة بعد ان تسقط على هذه الورقة دون ان تصاب بتسمم لاسمح الله ولكن اغلب المطاعم الغير احترافية تستخدم مجرد ورق عادي فهذه المطاعم بالتأكيد لن تصنف من قبل العلامات التجارية الناجحة.

خامساً : طريقة تغليف المنتج وبيعه :

عندما اقول رسالة فيجب ندرك ان الشعار الخاص في المشروع يذكرك برؤية تود الوصول لها او ان تود من خلال الشعار توصيل شيء للجمهور فتذكر ان يكون للشعار معنى ورسالة تهدف لشيء ما وبالتالي بالتاكيد كما تحدثت في السابق عن الجزء الصغير في العلامة التجارية وهو التصميم المهر والجاذب المنسق سواء بالتصميم الخارجي والداخلي او ادوات المشروع بالكامل فهذا يعزز ولاء العميل ويطمئنه ويجعلك من أهل الثقة والجودة.

ثانياً : البيع الفريد :

نعم فعندما تنفرد بمنتج أو خدمة جديدة لم يسبق لأحد تقديمها فهذا سيصنّفك من العلامات التجارية و يلتزم منك التطوير المستمر لهذه السلعة لتكون من العلامات التجارية الناجحة

ثالثاً : القيمة المضافة :

عندما يكون هناك مشاريع متشابهة في المنتجات او الخدمات فيتوجب عليك تقديم قيمة مضافة تميزك عن منافسينك وسيصنّفك هذا من العلامات التجارية الناجحة. مثال عندما تكون لديك مصبغة وهناك في نفس المنطقة عدة مصابغ فتقوم بتقديم امر اضافي وهو وضع البخور بعد الانتهاء من غسيل وكوي الملابس فهذه تعتبر قيمة مضافة وستميزك عن منافسينك وسيتحدث عنك كل المجتمع وستكون

بسم الله والصلاة والسلام على اشرف خلق الله حبيبي محمد وعلى اله الطاهرين وصحبه اجمعين والتابعين لهم الى يوم الدين ربّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّنْ لِّسَانِي يَفْقَهُوا قَوْلِي، سعيد جدا بمشاركة في هذه المقالة في هذه المجلة الهادفة مع زملائي المميزين ونسأل الله ان نكون مفيدين ونسأله التوفيق.

اخترت موضوع العلامة التجارية الناجحة كأول مقال لي للأهمية الشديدة له في المشاريع القائمة او المشاريع التي يطمح الرواد على تأسيسها وايضا بسبب ان الأغلب مع الأسف يعتقد أن العلامة التجارية هي مجرد شعار او تصاميم مبهرة وجاذبة ومنسقة ويدركون أن هذا ماهو الا أصغر جزء في صناعة العلامة التجارية الناجحة وسأذكر لكم عدد من النقاط الاساسية التي يتوجب عملها لبناء علامة تجارية ناجحة.

أولاً : تكوين رسالة وشكل مميز واحترافي :



ثامناً : القصص :

هناك دائماً قصة نجاح وراء كل علامة تجارية ناجحة وكما قال سيث قودن « التسويق لم يعد عن الأشياء التي تفعلها بل أصبح عن القصة التي ترويها » فمأهي قصتك وكيف سترويها وكيف سيرويها عملائك لأصحابهم وهنا يأتي الابداع والمصداقية والشفافية، كن دائماً موجود لعملائك وأخبرهم كيف تسعى وتمر بهذه المصاعب فقط من أجلهم ولإسعادهم.

تاسعاً : حب عميلك :

نعم الحب الصادق لعملائك هو الأهم في الموضوع بأكمله تصوروا اخواني انهم في اليابان يضعون القلم بالعرض في فم الموظف لكي يعتاد على الابتسامه وانا هنا لا اطلب من احد ان يتملق العلاء ولا ان يوافق بل اود ممارسة العمل بهذا الشكل وحتى ان كان تمثيل في البداية حتى يصبح حقيقي الم يقل حبيبتنا ورسولنا الكريم لصحابته رضوان الله عليهم « تباكو » اي يعني ان هناك ممارسة على فعل حتى يصبح حقيقي وسأتيكم بمثال على مطعمين منتشرين في العالم ولكن واحد منهم هو من المصنفين عالمياً بعلامة تجارية ناجحة ولها تقييم سوقي عالمي وسأسميه « مطعم ميم » والاخر المنتشر عالمياً وغير مصنف من العلامات التجارية الناجحة سأسميه « مطعم هاء »، وعندما اذهب للطلب من مطعم ميم من خلال خدمة السيارات فأجد استقبال حميم جدا وكأني ادخل في يوم زفاني وعندما اذهب للدفع أجد نفس الترحيب الجميل والصادق واستلم الطلب وانا بكامل سعولتي ولكن عندما اذهب للمطعم هاء ومن خلال خدمة السيارات سيتم استقبالي بطريقة جافة جدا وسيطلب مني الاستعجال في الطلب حتى لا اتسبب بازدحام وعندما اذهب للشباك الاخر لادفع سيتكرر الاستقبال الجاف وسيقولون لي المبلغ الواجب دفعه دون حتى القاء التحية مع الاسف فهنا نجد فرق كبير بين المطعمين وسنعرف تماما لماذا بعض المطاعم العالمية لا يتم تصنيفها من العلامات التجارية الناجحة حيث انهم لا يطبقون جميع الاساسيات الخاصة في العلامة التجارية الناجحة ولا يهتمون بالجزء الأهم وهو خدمة العملاء.

والخلاصة التي أود اخباركم بها ليست سر بل هو الواقع الآن والتي يجب أن تفعلوه وهو ان لا تبحثون عن عملاء لمنتجاتكم وخدماتكم، بل أوجدو منتجات وخدمات لعملائكم وفي الختام أسأل الله التوفيق لكم وأتمنى ان أرى أعمالكم كبيرة يتحدث عنها العالم اكمل بإذن الله ولا أستغني عن أرائكم حول المقال فهذا سيفيدني شخصياً للاستمرار ولتطوير نفسي وسيكون تحفيز ودعم منكم أحبائي وشكرا لقرائتكم وبارك الله فيكم.



لنتصور ان ذاهب للسوبر ماركت لشراء حليب وستجد انواع وماركات مختلفة على الرف فبالتركيز ستجذب للحليب المميز بطريقة تغليفه المختلفة عن البقية فطريقة التغليف الجاذبة والمختلفة ستجعلك من العلامات التجارية المميزة وايضا ان توجهت لشراء منتج اخر دائما ستجذب للمنتج صاحب الرف المختلف ويكون المنتج برف خاص فيه وبصايمه الخاصة فهذه طريقة بيع مختلفة وهذا مجرد مثال للتوضيح الرؤيا في بعض الأحيان ابتسامه الموظف عند البيع فهذه طريقة بيع مختلفة ومميزة.

سادساً : الإنتشار في كل مكان :

ربما يعتقد اصحاب المشاريع الصغيرة انهم غير قادرين على الانطلاق في هذه الاستراتيجية وانا اقول بالعكس يمكنكم وبشدة حتى ولو كانت المقدره الماليه صغيره فيمكنكم البدء بإحدى السبل التسويقيه مثل عمل العاب ورقية عليها الشعار بعدد ممكن ان يكلف ٢٠٠٠ دولار وتوزيعها على التجمعات الشبابية كبداية وهذه بالسنة الاولى وبالامكان زيادة الكمية بالسنة الثانية وهكذا حتى يكبر المشروع وتكبر القدرة الماليه تنتشر بأكثر عدد من الوسائل التسويقيه فكما نرى ان بعض العلامات الكبرى لاتحتاج الى دعاية ولكن تجدها فكل الوسائل التسويقيه فقط لتثبيت الصورة الذهنية عند العميل وتعزيز الولاء وكأنها تقول مازلنا هنا ونحن الاقوى والافضل.

سابعاً : الشخصيات والرموز :

أغلب العلامات التجارية الناجحة لديها شخصيات خاصة في العلامة مثل ماكدونالدز لديها المهرج ومثل اطارات ميشن لديها الشخصية المنتفخة الهوائية ومثل كنتاكي لديها الرجل العجوز صاحب الخلطة السرية ومثل الكورن فليكس لديه شخصياته العديدة مثل الديك والقرد والنمر فهذه من اساسيات العلامات التجارية الناجحة هناك دائماً شخصية خاصة فيها تتحدث عن رسالتها او جودتها وتمثلها بالدعايات الاعلانية وتستخدمها في الترويج لعلامتها.

Total Quality Management

تقدم مؤسسة التقنية دورة إدارة الجودة الشاملة

Total Quality Management TQM

اهداف البرنامج:

1. فهم شامل لمفاهيم وأسس إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي.
2. إتقان أدوات الجودة الشاملة مثل (Pareto – Fishbone – PDCA – Six Sigma – 5S).
3. القدرة على تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المبنيّة على البيانات.
4. بناء ثقافة الجودة داخل المؤسسة وربطها بالأهداف الاستراتيجية.
5. التعرف على منهجيات التحسين المستمر وتطبيقها على العمليات المختلفة.
6. اكتساب مهارات إعداد التقارير والتحسينات والجودة الداخلية.
7. الربط بين الجودة الشاملة والمواصفات الدولية مثل ISO 9001 ونماذج التميز المؤسسي.

www.altaknyia.com

info@altaknyia.com

01152955663



IMPARTIALITY



الحيادية ليست خيارًا:

كيف تعالجها مواصفات الأيزو لضمان النزاهة؟

قراءة سريعة لبند الحيادية في مواصفات الأيزو

بقلم م / حسن المنسي

المتطلبات الأساسية في عدد من مواصفات الأيزو، خاصةً تلك التي تُعنى بالجهات التي تقدم خدمات تقييم المطابقة مثل المختبرات، وجهات منح الشهادات، وهيئات التفتيش. لذا سنجد أنه من الملاحظ أن جميع تلك المواصفات ليست صادرة عن منظمة الأيزو منفردة إنما



هي صادرة عن تعاون بين المنظمين ISO/IEC (International Organization for Standardization) والمنظمة الدولية للتقييس والمنظمة الأخرى IEC (International Electrotechnical Commission) وهي اللجنة الكهروتقنية الدولية وثمره هذا التعاون هي مواصفات ذات طابع خاص وعادة تغطي المجالات التقنية والفنية.

لتطبيق متطلبات الحيادية بفعالية وكفاءة. في هذا المقال نستعرض بند الحيادية في مواصفات الأيزو ولنبدأ رحلتنا مع الحيادية لا بد لنا من معرفة ما هي الحيادية؟ والتي تم تعريفها كالتالي: الحيادية (Impartiality) هي (توفر الموضوعية) - ملاحظة تكميلية 1: الموضوعية تعني عدم وجود تضارب في المصالح، أو يتم حله بحيث لا يؤثر سلبيًا على أنشطة المختبر - ملاحظة تكميلية 2: فيما يلي مصطلحات أخرى مفيدة في تحديد عناصر الحيادية: التحرر من تعارض المصالح Free-dom from conflict of interest، التحرر من الانحياز والمحابة freedom from bias، عدم التعصب والتحامل والأحكام المسبقة lack of prejudice، المحايدة neutrality، العدل fairness، انفتاح العقل open-mindedness، الإنصاف even-Handedness، التوازن detachment، الحيادية balance.

المصدر: البند 3.2 من المواصفة ISO/IEC 17021:2015-

بند الحيادية (Impartiality) هو أحد

في عالم الجودة والاعتماد، تمثل الحيادية حجر الأساس لضمان الثقة والمصداقية في نتائج المختبرات وخدمات جهات تقييم المطابقة. إذ لا يمكن تحقيق الثقة بين مقدمي الخدمات والعملاء دون التأكد من استقلالية القرارات وخلوها من أي تأثيرات تجارية أو شخصية قد تهدد نزاهة النتائج. لذلك، أولت مواصفات الأيزو أهمية بالغة لمفهوم الحيادية، ووضعت



له متطلبات واضحة تضمن استدامته كعنصر أساسي ضمن منظومات العمل في المختبرات، وجهات التفتيش، ومنح الشهادات.

في هذا المقال، نسلط الضوء على أهمية بند الحيادية كما نصت عليه مواصفات الأيزو المختلفة، وكيف تسهم هذه المتطلبات في بناء سمعة المنشآت وضمان نزاهة عملياتها، مع استعراض أبرز النقاط المشتركة والاختلافات التي يجب على المهنيين والإدارات معرفتها



تقدم مؤسسة التقنية دورة
أخصائي البيئة المعتمد

Certified Environmental
Management System
Specialist

الأهداف:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة البيئة وتطبيقها داخل المؤسسات الحديثة
- التعرف على المتطلبات القانونية والتشريعية البيئية محلياً
- تقييم الجوانب والآثار البيئية في أنشطة المؤسسة
- تطبيق مواصفة ISO 14001:2015 بطريقة تدعم الاستدامة وتقليل التأثيرات السلبية

www.altaknyia.com

info@altaknyia.com

01152955663

بجهات منح الشهادات لنظم الإدارة

- البند 4.2: الحيادية Impartiality يجب أن تكون جهة الشهادة مسؤولة عن الحيادية في أنشطتها الخاصة بمنح الشهادات، ويجب ألا تسمح لأي ضغط تجاري أو مالي بالتأثير على قرارات الشهادة.

2 المواصفة الدولية ISO/IEC 17065:2012 الخاصة بجهات منح الشهادات للمنتجات أو العمليات أو الخدمات

- البند 4.2: إدارة الحيادية Management of impartiality يجب أن تعمل جهة الشهادة بطريقة تحافظ على الحيادية، ولدهم التزامات قوية لتحديد وإدارة مخاطر الحيادية.

3 المواصفة الدولية ISO/IEC 17024:2012 الخاصة بجهات منح الشهادات للأشخاص

- البند 4.3: إدارة الحيادية Management of impartiality يجب على الجهة التي تصدر الشهادات أن تتخذ خطوات لضمان أن عمليات إصدار الشهادات تتم بنزاهة دون تحيز.

الخلاصة:

جميع المواصفات تشترك في مفهوم حماية الحيادية ومنع تضارب المصالح. تختلف في آليات التطبيق، مدى إلزامية اللجان، متطلبات الفصل بين الأنشطة، واشتراط الفصل بين التدريب والتقييم أو تقديم الاستشارات. في النهاية، تُعد الحيادية ركيزة أساسية في مواصفات الأيزو لضمان الثقة والمصداقية في الخدمات والنتائج المقدمة من المختبرات وجهات التفتيش ومنح الشهادات. إن التزام المنشآت بمعايير الحيادية لا يقتصر على الامتثال لمتطلبات الاعتماد فحسب، بل يعكس التزامها الأخلاقي تجاه عملائها ومجتمعها، ويعزز قدرتها على تقديم خدمات موثوقة بعيدة عن أي تأثيرات أو ضغوط قد تهدد موضوعية عملياتها ونتائجها. إن تحقيق الحيادية ليس مهمة إدارية فقط، بل ثقافة مؤسسية تبدأ من قيادة المنشأة وتمتد إلى جميع العاملين بها، من خلال فهم المخاطر المحتملة وإدارتها وتوثيق الإجراءات التي تضمن النزاهة والاستقلالية في جميع القرارات. فحين تصبح الحيادية ممارسة يومية، تصبح الجودة حقيقة ملموسة وليست مجرد شعار. وفي عالم يسعى نحو الاعتماد والجودة، تبقى

فيما يلي أهم المواصفات الرئيسية التي تنص صراحة على الحيادية كبنود مستقلة:

المواصفة الدولية ISO/IEC 17025:2017 الخاصة بكفاءة مختبرات الفحص والمعايرة

- البند 4.1: الحيادية Impartiality تنص هذه المواصفة على أن المختبر يجب أن يعمل بطريقة تضمن الحيادية، ويجب أن يكون



قادراً على إظهار ذلك لجميع أصحاب العلاقة. كما يجب أن يكون هناك تحليل لمخاطر الحيادية، وتوثيق لها، واتخاذ إجراءات للحد من هذه المخاطر.

المواصفة الدولية ISO 15189:2022 الخاصة بكفاءة وجودة المختبرات الطبية

- البند 4.1: الحيادية Impartiality تنص هذه المواصفة على أن المختبر يجب على المختبر الطبي العمل بحيادية في جميع أنشطته لضمان الثقة في نتائجه. كما يجب أن تتم الأنشطة بشكل لا يؤثر عليها أي ضغوط تجارية أو مالية أو غيرها. كما يجب أن يكون هناك تحليل لمخاطر الحيادية، وتوثيق لها، واتخاذ إجراءات للحد من هذه المخاطر.

المواصفة الدولية ISO/IEC 17020:2012 الخاصة بجهات التفتيش

- البند 4.1: الحيادية والإستقلالية Impartiality and independence تنص على أن هيئة التفتيش يجب أن تكون مستقلة وحيادية، وأن تُجري التفتيش بنزاهة، دون تأثيرات تجارية أو مالية أو غيرها من الضغوط التي قد تؤثر على الحكم الموضوعي.

1 المواصفة الدولية ISO/IEC 17021:2015 الخاصة

قانون الجهود المهدرة



الأسد ينجح فقط في ربع محاولاته للصيد، أي 25% نجاح و75% فشل ومع هذه النسبة الضئيلة - التي تشاركه فيها معظم الضواري - إلا أنه من المستحيل أن ييأس فيقف عن المطاردة ... أما السبب الرئيسي في ذلك فلا يرجع للجوع كما قد يظن البعض ... بل يرجع لأن الحيوانات مصممة غريزيا على استيعاب قانون (الجهود المهدرة) وهو القانون الذي تعمل به الطبيعة كلها ...

- نصف بيض الأسماك يتم التهامه ...
- نصف مواليد الدببة تموت قبل البلوغ ...
- معظم أمطار العالم تهطل في المحيطات ...
- معظم بذور الأشجار تأكلها العصافير ...

وغيرها وغيرها من الأمثلة بما لا يعد ولا يحصى ... الإنسان وحده فقط من يرفض هذا القانون الطبيعي الكوني ويعتبر أن عدم نجاحه في بضعة محاولات هو الفشل ... لكن الحقيقة أن:

الفشل الوحيد هو «التوقف عن المحاولة» والنجاح ليس أن يكون لديك سيرة حياة خالية من العثرات والسقطات ... بل النجاح هو أن تمشي على أخطائك ... وتتخطى كل مرحلة ذهبت جهودك فيها هدرا وتبقى تتطلع الى المرحلة المقبلة ولو كان هنالك من حكمة تلخص هذه الدنيا فستكون بكل بساطة.

”إستمر“

الابتكار: الوجه الجديد للجودة

الكاتب: برافين جوبتا

الأمر الأكثر إثارة للاهتمام هو أن الابتكار أصبح قضية عالمية تشغل الحكومات الوطنية. ففي الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، يجب أن يكون لكل دولة سياسة وطنية بشأن الابتكار، وهي مطالبة بأن تخلق بنية تحتية للابتكار، وأن تتخذ تدابير للابتكار لتنمية الاقتصاد والحفاظ على مستوى المعيشة وتحسينه. شكلت الهند لجنة للمعرفة لوضع سياسة وطنية للابتكار. وفي الصين أطلق رئيس الوزراء الصيني مبادرة سميت بالابتكار الذاتي (self-innovation) وذلك من أجل تغيير صورة بلاده من صورة الصناعة منخفضة التكلفة إلى دولة معتمدة على نفسها اقتصادياً تقدم منتجات وخدمات جديدة. أما الولايات المتحدة الأمريكية، فقد سنت الحكومة فيها قانون الابتكار في عام 2005م وذلك لتشجيع الابتكار في مجال التصنيع. وبعبارة أخرى، نحن في عصر الابتكار، وهذا يوفر فرصة كبيرة لمحترفي الجودة للانتقال من التحسين إلى الابتكار.

الابتكار يعني استخدام الموارد الفكرية – الشعب ومشاركته الفكرية وإدارة المعرفة وابتكار منتجات جديدة. يقدم الابتكار فرصة كبيرة لمحترفي الجودة لقيادة المؤسسة في تحسين جودة العمل من خلال المساهمة في النمو المريح. فلهذه ميزة متصلة لمعرفة نبض العميل وقدرات المؤسسة. هم فقط يفتقرون لمنهجية الابتكار للاستفادة من الموارد المتاحة لاستغلال الفرص التي يتيحها العملاء.

بناء عليه فإن الفوائد التي تحققها الأنشطة التي تعمل على تحسين الجودة لم تعد كبيرة بشكل مقنع. فما الذي يمكن عمله لتحسين أداء الأعمال وادخال البهجة إلى نفوس العملاء؟

أصبح الاقتصاد العالمي مترابطاً وتنافسياً بحيث يتحتم على المرء أن يعثر على مزايا تنافسية حقيقية على أساس الخصائص والقدرات وليس الجودة وحدها. إن تقديم حلول فريدة لكل عميل أصبح أكثر أهمية من تقديم حلول قياسية ذات جودة مثلى. بدلاً من إدارة تكاليف السلع أو الخدمات، ستكون الشركات بحاجة إلى إدارة النمو من خلال تقديم حلول مبتكرة للعملاء. بهذا تصبح جودة الابتكار عامل تميز. إن جودة الابتكار تعني مدى مثالية إعداد كل شركة للابتكار وتقديم حلول مخصصة ذات حجم عالٍ. وبالتالي فإن الشركات سوف تنتقل من تحسين الجودة إلى تحسين الابتكار.



مهنة الجودة تتطور – من التحكم بالمنتج إلى ضمان الجودة إلى التأييد

((تقديم حلول فريدة لكل عميل أصبح أكثر أهمية من تقديم حلول قياسية ذات جودة مثلى))

((الشركات سوف تنتقل قريباً من تحسين الجودة إلى تحسين الابتكار.))

((إذا لم تكن هناك مبيعات، فإن ما قدمته ليس ابتكاراً، الأمر بهذه البساطة))

((لن تصبح الفكرة ابتكاراً، إلا إذا كانت حقيقة ويتم استخدامها في خلق قيمة بشكل متكرر – ويكون الناس على استعداد لدفع ثمنها))

فترة ما كان تلخيص الهدف الذي حققته برامج الجودة خلال مائة عام ماضية في أنه الاهتمام بالزبائن (العملاء) على نحو كبير يصل إلى درجة الدلال، وذلك من خلال منحهم ما يريدون. وقد بلغ أداء الجودة ذروته على مستوى العالم، حيث بات المستفيد ينظر إلى الجودة على أنها أمر مفروغ منه. وعلاوة على ذلك، أصبحوا أكثر وعياً بالموردين المنافسين، في عصر المعلومات هذا، وكذا بالموردين ذوي الأداء الرديء. وانتقلت أوجه الجودة من عامل خط الإنتاج إلى الجهاز التنفيذي للشركات.

قليل من البحث وكثير من التطوير. اعتقد أن هذا تخلف. الأبحاث الأولية أمر بالغ الأهمية لتحقيق أقصى قدر من الابتكار. الابتكار الجيد يعتمد على الاستكشاف الممتاز. وبعبارة أخرى، قبل أن نضع حلاً مبتكراً، يجب علينا تمديد وتوسيع تفكيرنا على أساس البحث الشامل. في حالة عدم وجود بحوث جادة، فإن المنتجات المنبثقة من (البحث والتطوير) سوف تكون ذات جودة هامشية من حيث التصميم والابتكار وتلبية توقعات العملاء.

– التطوير: بمجرد أن يتم جمع المعلومات حول احتياجات العملاء وإجراء بحوث كافية، يمكن تطوير حلول مبتكرة متعددة بسرعة. والنتيجة هي وجود العديد من الحلول المبتكرة البديلة للاختيار من بينها بدلاً من اتخاذ النهج التقليدي وتطوير أول حل (وربما الوحيد).

– التحسين: من الحلول المبتكرة المتعددة، يتم تحديد الحل الأفضل والأكثر جدوى اقتصادياً ويتم تجويده من أجل إنتاج وتوزيع جيد. في الوقت الحالي يكون للمنتجات الجديدة غالباً حالات فشل مبكرة، وتخسر العديد من الشركات المال في أول سنة من تقديم المنتج.

على سبيل المثال، تعتبر أي سيارة في السنة التي تقدم فيها على أنها عملية شراء محفوفة بالمخاطر نظراً لمعدل الفشل الذي يكون أعلى من المعتاد لتلك السيارة. ومن شأن مرحلة التحسين/ التجويد المنفذة بشكل جيد الحد من هذه المخاطر.

– التسويق: في تحويل الحل الإبداعي إلى ابتكار ناجح، يلعب التميز في تسويق الحل للعملاء المحتملين دوراً هاماً. إذا لم تكن هناك مبيعات، فإن ما قدمته ليس ابتكاراً، الأمر بهذه البساطة. يجب أن لا نكتفي بمجرد تطوير المنتج أو الخدمة الإبداعية أو تطوير نموذج أعمال. ولكي يكون أي ابتكار ناجحاً، علينا أن نكون مبتكرين في زيادة نمو الإيرادات.



العناصر أو الأفكار بطرق فريدة. فكل ابداع عبارة عن توليفة فريدة من العديد من الأفكار. حلل ابداعات أخرى لمعرفة ما الذي يميزها عن أشياء أخرى. إن عملية الربط والجمع هي النشاط الطبيعي لدماعنا.

القاعدة 3: مارس القاعدة السابقة باستمرار لكي تصبح شخصاً سريعاً في جمع الأفكار. يجب أن تتميز بسرعة التفكير بتجميع جميع المعلومات التي جمعناها والاستمتاع بما نقوم به.

المراحل الخمس للمنهجية

بمجرد أن نتعلم العملية الإبداعية، علينا أن ندرك أن الإبداع والابتكار هما شيان مختلفان. الإبداع هو مجرد فكرة والاختراع هو النموذج الأولي (prototype) والابتكار هو الانتاج. ما لم تصبح الفكرة حقيقة ويتم استخدامها



بشكل متكرر في خلق قيمة – ويكون الناس على استعداد لدفع ثمنها – فإنها ليست ابتكاراً. على سبيل المثال، لنفترض أن لا أحد اشترى أبل أي بود. هل سيطلق عليه ابتكار؟ بالطبع لا، سيكون ببساطة منتج ابداعي. وبالتالي يجب علينا أن نتعلم الدورة الكاملة للابتكار، من تطوير المفاهيم إلى كسب المال (monetization). أرى منهجية الابتكار على أنها تتكون من المراحل الخمس التالية، التي ينظر إليها أيضاً في الشكل 1 أدناه.

الشكل 1: الهدف والاستكشاف والتطوير والتحسين والمتابعة

منهجية الابتكار:

– الهدف: تشير الدراسات إلى أن الابتكارات القائمة على البحوث والتطوير احرزت نجاحاً بنسبة 4 – 5 في المائة فقط. إن الحد من دورات حياة المنتج يتطلب سرعة الابتكار، مما يؤدي إلى الابتكار حسب الطلب. تحديد ما يجب ابتكاره لتلبية احتياجات العملاء يساعد على تحسين نسبة نجاح المنتجات الجديدة.

– الاستكشاف: يمثل (البحث والتطوير) اليوم

أن تكون محترف جوده فهذا يعني أن تنتقل بنجاح إلى محترف ابتكار، فإني أرى قاسم مشترك قوي بين تحسين الجودة والابتكار. في نهاية المطاف، الابتكار يعني التغيير، والتحسين كذلك يعني التغيير. الطريقة الوحيدة لفهم الفرق هو أن التحسين يمكن أن يكون تغيير أحادي الأبعاد، بينما الابتكار تغيير متعدد الأبعاد.

القواعد الثلاث للابتكار والإبداع:



يجب علينا أن نتعلم عن الابتكار كعملية. وهي تبدأ مع الاعتقاد بأن المرء أياً كان يمكنه أن يكون مبتكراً. الابتكار للجميع، ويمكن تطبيقه في كل شيء. لم يعد النقاش بين التصنيع والخدمة. يقول لنا الكثير من الخبراء بأنه يجب علينا أن نتعلم الإبداع، فنحن لم نخلق مبدعين. أعتقد أننا جميعاً مبدعون. فأفعالنا خير دليل على قدرتنا على الإبداع. نادراً ما نقوم بشيء ما بالضبط بنفس الطريقة مرتين. بعد تدريس دروس الابتكار في مجال الإبداع في معهد إلينوي للتكنولوجيا، وصلت إلى استنتاج مفاده أن الخطوات الثلاث التالية تساعد الجميع في أن يصبحوا أكثر إبداعاً. عندما عملت على تطبيق هذه الخطوات الثلاث تغيرت استجابة طلابي من مبدعين بنسبة خمسة في المائة إلى مبدعين بنسبة مائة في المائة في 10 دقائق. وفيما يلي قواعد الإبداع الثلاث:



القاعدة 1: قرر أن تكون مبدعاً. ابحث عن الابتكارات حولك، انظر إلى الأبداع بإعجاب، قم بإجراء بحث في أي موضوع يهيمك. تعلم قدر الإمكان.

القاعدة 2: ابدأ الجمع بين اثنين أو أكثر من

من المعضلات التي يواجهها الشخص المبتكر كيفية إدارة الابتكار، أي تقديم حلول مبتكرة عند الحاجة، وتخصيص الموارد اللازمة، وتحديد عملية الابتكار. تخصص معظم الشركات الوقت والميزانية لتطوير منتجات جديدة. ومع ذلك، فهي غير قادرة على التسليم في الوقت المحدد، ضمن الميزانية، وعلى كسب المال. يظهر تحليلنا أن العائد على الابتكارات بالنسبة لمعظم الشركات ما بين 15 و20 سنتاً لكل دولار في المتوسط، والذي ينفق على التطوير. وهذا يدعم فرضية أن عملية الابتكار الحالية غير فعالة.

إن فهم أنواع الابتكارات وخصائصها سوف



يساعد في التهيئة للابتكار. لقد توصلت للأنواع الأربعة التالية من الابتكارات:

– الابتكارات الأساسية: وهذه نادرة وتمثل اكتشافاً كبيراً. وتشمل هذه الابتكارات تطوير الترانزستور والنظرية النسبية وعملية النسخ (photocopying) والهواتف المحمولة. وهذه الابتكارات تحدث عادة في مختبرات كبيرة متخصصة في التفكير والاكتشافات الجديدة.

– الابتكارات القاعدية: وهي المنتجات القاعدية للشركات. وهذه الابتكارات تأخذ الابتكارات الأساسية وتطلق صناعة جديدة أو سوقاً جديداً. معظم الشركات الكبيرة تبدأ بمنتج قاعدي وتنمو مع نجاحها. ومن تلك الابتكارات نظام التشغيل مايكروسوفت وقواعد البيانات وأراكل والهاتف الخليوي رازورموتورولا وكمبيوتر أي بي إم وخدمات سيرفيس ماستر والمنتجات الزراعية لكاتربلر أو جون دير والرحلات منخفضة التكلفة لشركة طيران ساوث ويست والآي بود لشركة أبل. كما أن بعض الشركات الصغيرة لديها منتجات قاعدية وتنمو لتصبح شركة أكبر. الابتكارات القاعدية تنساق مع الاستراتيجية طويلة الأجل للشركات.

– الابتكارات المشتقة: وهي تختلف عن الابتكارات القاعدية. فهي منتسلة من المنتجات القاعدية

(منتجات ثانوية من المنتجات القاعدية). كان لأبل أي بود نانو وشافل؛ وكان لموتورولا رازور وريزوبيل وروكر؛ وكان لميكروسوفت أوفيس بوربونيت وإكسل وأكسس وويرد. بمجرد أن تكون الابتكارات المشتقة ناجحة، تعمل الشركات على ضخ رأس مال والانفاق على ابتكار قاعدي ناجح من خلال تطوير الابتكارات المشتقة. تستغرق الابتكارات المشتقة وقتاً أقل بكثير للتطوير من الابتكارات القاعدية.

– ابتكارات الاختلاف: وهي التطبيقات المخصصة للابتكارات القاعدية أو المشتقة من خلال الخيارات أو الخدمات أو التكامل. ويمكن تطوير الابتكارات من قبل المستخدم أو المورد لشخصنة أو تخصيص المنتج. على سبيل المثال، أي بود يمتاز بخدمة طباعة (imprinting) اسم العميل، ويمكن الهواتف المحمولة وسائل تمييز شخصية بأغطية ملونة أو نغمات فريدة من نوعها. ابتكارات الاختلاف يمكن أيضاً أن تكون عمليات تنفيذ مركزة جداً لابتكارات أخرى لغرض استخدام محدد. ويمكن تطوير ابتكارات الاختلاف في الوقت المناسب بما يستجيب لحاجة العميل.

رسم بياني

الشكل 2: سرعة الابتكار

-أساسي-قاعدي - مشتقات - اختلافات

أنواع التغيير

يظهر الشكل 2، أعلاه، التكرار والوقت للأنواع المختلفة من الابتكارات. تصنف الابتكارات في هذه الطريقة أيضاً يسمح لنا بتخصيص الموارد اللازمة. على سبيل المثال، يمكن تخطيط ابتكار الاختلاف بعدد شخص واحد إلى 10 أشخاص، ويمكن تخطيط ابتكار المشتق بما يصل إلى 100 شخص، والقاعدي بما يصل إلى 1000 شخص والأساسي باستخدام ما يصل إلى 10000 شخص



أو أكثر، كحد نسبي من الموارد المخصصة.

ماذا تبتكر؟

أحد الأسئلة الشائعة حول الابتكار هو "ماذا تبتكر؟". يجب أن نفكر دوماً بطريقة ابتكارية، أي تحديد الإمكانيات السوقية أو القيمة للأفكار الإبداعية باستمرار. كن متحياً للفرص وابحث في أسباب استياء الموظفين وفي العمليات منخفضة الغلة وفي القضايا الإدارية والتناقضات والصدمات. بعبارة أخرى، ابحث عن نقاط الضعف وقرر إيجاد حلاً مبتكراً. رسخ قاعدة أمان لدى العاملين بحيث انهم في حالة وجود مشكلة يمكنهم التعبير عنها، يجب أن يكون هناك حل. تكون هنا فرصتك للابتكار. كمحترفي جودة، ينبغي علينا انتزاع هذه الفرص لخلق قيمة مبتكرة. إن الفرصة للابتكار يمكن أن تكون إجرائية أو تقنية. يمكن أن تكون الفرصة قصيرة الأجل أو طويلة الأجل. تتوافق الفرصة قصيرة الأجل مع ابتكارات الاختلاف والابتكارات المشتقة، وترتبط الفرص طويلة الأجل بالابتكارات القاعدية والابتكارات الأساسية.

ملخص

تطورت مهنة الجودة من الفحص الكامل إلى خطط أخذ العينات إلى ستة سيجم (Six Sigma). يجب أن نحافظ على عزمنا على مساعدة منظماتنا على تحسين أدائها المالي. يزود الابتكار محترفي الجودة بفرصة عظيمة للمساهمة في أداء الشركات بشكل أكثر وضوحاً. إن فهم الإطار الشامل سوف يساعدنا على بدء رحلة الإبداع.

عن الكاتب: برفين جوبتا

برافين جوبتا هو الرئيس المؤسس لأكسلبر للاستشارات (www.accelper.com)، حيث عمل في شركة موتورولا ومختبرات (AT & T) بيل، وقدم استشارات لما يقرب من 100 شركة صغيرة إلى كبيرة الحجم بما في ذلك (CNA) ومختبرات أبوتو سوبريور إيسكس ودينتس بليو هيكل واكسبريان وسلون فالفز وبيبر ماركينز واين ستيت (فورد) وتولار. درس السيد جوبتا إدارة العمليات في جامعة دي بول والاعمال والابتكار في معهد إلينوي للتكنولوجيا في شيكاغو. وعقد ندوات في جميع أنحاء العالم لأكثر من 20 عاماً. وهو مؤلف العديد من الكتب بما في ذلك ابتكار الأعمال في القرن الواحد والعشرين وغيرها.

التميز المؤسسي في كلمات

المؤسسات المتميزة تحقق مستويات باهرة ومستدامة ، بما يلي او يفوق تطلعات المعنيين بها وذلك كما يلي ::::

* القادة يضعون الرؤية والرسالة والقيم ويكونون قدوةً في تطبيقها ويتابعون النظام الإداري و الأداء ويحسنونه ويتفاعلون مع المعنيتين الخارجيين ويدعمون ثقافة التميز بين العاملين ويضمنون المرونة والإدارة الفاعلة للتغيير.

* يصيغون الاستراتيجية بناء على فهم البيئة الخارجية واحتياجات المعنيتين وتوقعاتهم وبناءً على فهم الأداء الداخلي وإمكانيات المؤسسة ويطورون الاستراتيجية ويراجعونها ويحدثونها ويعممونها ويطبّقونها ويتابعون الأداء.

* يدعمون خطط العاملين لتحقيق استراتيجية المؤسسة ويطورون معارفهم وقدراتهم ويسعون في إشراك العاملين وتمكينهم ويضمنون التواصل بينهم ويكافؤهم ويقدرهم ويعتنون بهم ويعملون من خلال إدارة شركاء وموردين لتحقيق المنفعة المستدامة ويديرون شؤونهم المالية ليضمنوا نجاح مستدام ويتابعون المباني والمعدات والموارد بطريقة مستدامة ويؤسسوا أنظمة تقنية لدعم الإستراتيجية ويديرون المعلومات والمعارف لدعم صانع القرار وبناء قدرات المؤسسة.

* يصممون عملياتهم ويديرونها لتنظيم القيمة لصالح المعنيتين ويطورون منتجاتهم وخدماتهم لتحقيق القيمة المثلى لصالح المتعاملين ويروجون منتجاتهم وخدماتهم ويسوقونها بشكل فعال وينتجون ويقدمون ويديرون جميع منتجاتهم وخدماتهم ويديرون علاقتهم مع المتعاملين ويعززونها ..

* كما يسعون لتحقيق نتائج باهرة ومستدامة تُلبّي أو تتجاوز احتياجات وتوقعات المتعاملين معهم فسعت لجمع انطباعات المتعاملين والعاملين وكذلك المجتمع من خلال الاهتمام بأخذ آرائهم حول المنتجات او الخدمات المقدمة لهم وجعلت مؤشرات أداء مراقبة وتحسين تلك النتائج وفي نهاية رحلتها طورت نتائجها المالية وغير المالية ووضعت أهدافاً للأعمال الرئيسية وصنّفت النتائج لفهم مستوى الأداء وظهرتها على سنوات وربطتها بين المُمكنات ونتائج تطبيق العلاقة بين المسببات والأثر وفهمت كيف تقارن نتائجها الرئيسية مع جهات مماثلة ووضعت لها مؤشرات أداء لقياس كفاءة تشغيلها ورقابته ، وفهمت التحسينات المستقبلية والحالية لها ، تلك رحلة مؤسسة ناجحة .

أرسلان موسى صالح





خلق آفاق التميز من خلال الجوائز والشهادات الدولية والمحلية ((الجوائز الدولية والمحلية))

بقلم م / محمد أحمد ابوشنب (مستشار الجودة والتميز المؤسسي)

فافي العصور القديمة: استخدمت الجوائز في العصور القديمة لتكريم الأفراد المتميزين في مجالات مثل الرياضة والفنون. على سبيل المثال، كانت تُمنح أكاليل من الزهور للفائزين في الألعاب الأولمبية القديمة.



وفي القرون الوسطى: في القرون الوسطى، بدأت المؤسسات الدينية والجامعات في منح الشهادات للعلماء والطلاب المتفوقين، مما ساهم في تعزيز التعليم والبحث. القرن التاسع عشر: شهد هذا القرن ظهور جوائز مرموقة مثل جائزة نوبل التي أُسست في عام 1895 لتكريم الأفراد والمنظمات التي قدمت إسهامات بارزة للبشرية.

أفضل شهادة: شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله تُعتبر شهادة أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله من أعظم الشهادات في الإسلام. فهي تعبر عن الإيمان بالله وحده واتباع سنة نبيه محمد صلى الله عليه وسلم. قال النبي صلى الله عليه وسلم: "من قال لا إله إلا الله دخل الجنة" (رواه البخاري). هذه الشهادة هي أساس الإيمان وهي المدخل الأساسي لكل مسلم إلى الإسلام، حيث تُعتبر بمثابة المفتاح للحصول على الجائزة الكبرى وهي « الجنة ».

وانطلاقاً من هذا البعد الديني للفوز واتصالاً به نذهب الى بعد اخر وهو البعد التاريخي تمهيدا لما يلحق فتاريخياً:

فكرة الجوائز والشهادات تمتد لآلاف السنين، حيث بدأت كوسيلة لتكريم الأفراد المتميزين وتطورت لتصبح أدوات لتقييم الأداء وتعزيز الجودة في مختلف المجالات.

مقدمة :
أفضل جائزة: دخول الجنة يُعتبر دخول الجنة من أعظم الجوائز التي يمكن أن ينالها المسلم. فهي تمثل النعيم الأبدي والراحة الأبدية التي وعد الله بها عباده المؤمنين. قال الله تعالى في سورة آل عمران: "إِنَّ اللَّهَ اشْتَرَى مِنَ الْمُؤْمِنِينَ أَنْفُسَهُمْ وَأَمْوَالَهُمْ بِأَنْ لَهُمُ الْجَنَّةُ" (آل عمران: 23). هذه الآية تُظهر قيمة الجنة كجائزة عظيمة تستحق السعي والعمل. قال الله تعالى: «وَأُولَئِكَ هُمُ الْفَائِزُونَ» (البقرة: 5). للذين يتبعون الهدى ويعملون الصالحات، أنهم الفائزون في الآخرة بالجنة وهي الجائزة الكبرى.



وفي القرن العشرين: تزايد الاهتمام بالجوائز والشهادات في مجالات متنوعة، بما في ذلك الفنون، والعلوم، والأعمال. تم تأسيس جوائز مثل جائزة الأوسكار في عام 1929 وجائزة بوليتزر في عام 1917.



وأواخر القرن العشرين: بدأت المنظمات في مختلف القطاعات بتبني نظام الجوائز لتشجيع التميز وتحسين الأداء. مثال على ذلك هو جائزة الأداء المتميز وغيرها

وفي القرن الواحد والعشرون: استمر الاهتمام بالجوائز والشهادات في النمو، حيث أصبحت تُعتبر أدوات مهمة لتقييم الأداء والاعتراف بالإنجازات في مختلف المجالات. تعتبر الجوائز والشهادات بمثابة علامات فارقة وشهادات تقدير رفيعة المستوى، تسلط الضوء على الإنجازات المتميزة والالتزام بأعلى معايير الجودة والابتكار في مختلف لقطاعات. سواء كانت ذات صدى عالمي يعبر الحدود والقارات، أو ذات تأثير محلي يعزز التنافسية والارتقاء بالمستوى ضمن نطاق جغرافي محدد، فإن هذه التكريمات تمثل حافزاً قوياً للأفراد والمؤسسات للسعي نحو التميز المستمر.

حيث تساهم هذه التكريمات في تعزيز ثقافة الجودة والابتكار، وتحفيز النمو والتطور في قطاعات حيوية كالتعليم، والصحة، والإدارة، والزراعة، والسياحة، والصناعات الدوائية والغذائية، وغيرها.

في السطور القادمة، سنستعرض أبرز هذه الجوائز والشهادات في مختلف المجالات، مع تقديم نبذة مختصرة عن كل منها.

إن فهم هذه المنظومة من التكريمات يمثل خطوة هامة نحو تقدير الجهود المبذولة

لتحقيق أعلى مستويات الجودة والابتكار، والإلهام للمزيد من الإنجازات التي تخدم المجتمعات وتساهم في التنمية المستدامة.

نبدأ رحلتنا في هذا المقال بالجوائز العالمية أولاً: الجوائز الدولية (العالمية):

في مجال الجودة والتميز الإداري:

1 - جائزة ديمنج (Deming Prize):

جائزة عالمية مرموقة في مجال إدارة الجودة الشاملة (TQM)، تركز على التحسين المستمر والابتكار.

تُعتبر جائزة ديمنج واحدة من أرقى الجوائز العالمية في مجال إدارة الجودة الشاملة



(Total Quality Management - TQM).

تُمنح هذه الجائزة من قبل جمعية جودة اليابان (Japanese Union of Scientists and Engineers, JUSE) منذ عام 1951، وسُميت على اسم الدكتور ويليام إدوارد ديمنج، الذي يُعتبر أحد رواد إدارة الجودة. تهدف الجائزة إلى تشجيع المؤسسات على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق نتائج مستدامة.

تُمنح جائزة ديمنج من قبل جمعية جودة اليابان (Japanese Union of Scientists and Engineers, JUSE) منذ عام 1951. سميت على اسم الدكتور ويليام إدوارد ديمنج، وهو خبير أمريكي في إدارة الجودة ساهم بشكل كبير في تحسين جودة الصناعة اليابانية بعد الحرب العالمية الثانية.

الأهداف : تحفيز التحسين المستمر، تعزيز ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات، تعزيز الابتكار، تقدير الجهود في إدارة الجودة وتبني أساليب جديدة لتحسين الأداء مما يساهم

في رفع مستوى الجودة في جميع العمليات. كيفية تحقيق الجائزة : التقديم: يجب على المؤسسات تقديم طلب يتضمن معلومات مفصلة حول استراتيجيات الجودة المعتمدة، حيث يتم تقييم المؤسسات بناءً على مجموعة من المعايير، تشمل القيادة، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات، كما يجب إثبات التزامها بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، التحسين المستمر ورضا العملاء.

أهمية الجائزة: تعزيز ثقافة الجودة والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق التنمية تعزز من جودة المنتجات والخدمات، مما يساهم في رضا العملاء ونجاح المؤسسة في السوق، تحقيق تأثير إيجابي على مجتمعاتهم

2 - جائزة جودة الأداء العالمية (Global Quality Award)

تُعتبر جائزة جودة الأداء العالمية واحدة من أبرز الجوائز التي تعكس التزام المؤسسات بالجودة والتميز. من خلال تحقيق هذه الجائزة، يمكن للمؤسسات تعزيز مكانتها في السوق، وتحقيق نجاح مستدام، والمساهمة في تحسين جودة الحياة في المجتمعات التي تعمل بها.

تُمنح هذه الجائزة من قبل المنظمة العالمية لجودة الأداء (World Quality Organization) للشركات والمؤسسات التي تحقق أعلى مستويات الجودة في الأداء والعمليات.

تهدف الجائزة إلى تشجيع التميز في إدارة الجودة وتحسين الأداء المؤسسي.

كيفية تحقيق الجائزة: يتعين على المؤسسات تقديم دليل على تطبيق معايير الجودة العالية، بما في ذلك التحسين المستمر والابتكار في العمليات.

أهمية الجائزة: تعزز من سمعة المؤسسة وتزيد من ثقة العملاء، مما يساهم في تحسين الأداء المالي وزيادة حصة السوق

3 - جائزة الأداء المتميز

(Baldrige Performance Excellence)

(Award)



مؤسسة التقنية تقدم دورة أخصائي توكيد جودة معتمد

Certified Quality Assurance
Specialist

أهداف البرنامج:

فهم شامل لمفهوم توكيد
الجودة وتطبيقاته

إتقان إعداد وثائق ومستندات
نظام الجودة

تعلم خطوات إدارة أعمال توكيد
الجودة باحتراف

دراسة تفصيلية للمواصفة
الدولية ISO 10013:2021

www.altaknyia.com

info@altaknyia.com

01152955663



مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام.
تهدف الجائزة إلى تقدير الجهود المبذولة في
تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة تُحسن من
الأداء المؤسسي.

أهمية الجائزة:

تعزيز ثقافة التخطيط الاستراتيجي داخل
المؤسسة.

توفير منصة لتبادل المعرفة والخبرات بين
المنظمات.

زيادة الاعتراف والسمعة الجيدة للمنظمات
الفائزة.

6 - جائزة القيادة الإدارية (Leadership in
Management Award)

تُمنح هذه الجائزة من قبل الجمعية
الأمريكية للإدارة (American Management

Association) للأفراد الذين يحققون إسهامات
بارزة في مجال القيادة الإدارية.

تهدف الجائزة إلى تقدير الجهود المبذولة في
تطوير مهارات القيادة وتحقيق التميز في إدارة

الفرق والمشاريع.

أهمية الجائزة:

تحفيز القيادة الفعالة: تشجع القادة على
تحسين مهاراتهم واستراتيجياتهم في القيادة.

تعزيز ثقافة التعاون: تساهم في بناء بيئة عمل
تعزز من التعاون والتفاعل بين الفرق.

تطوير الموظفين: تدعم القادة في تطوير مهارات
موظفيهم وتحفيزهم على الأداء المتميز.

تحقيق النتائج: تركز على أهمية القيادة في
تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة للمؤسسة.

تعتبر الجوائز أداة مهمة لتشجيع القادة والأفراد
على تحسين مهاراتهم وتعزيز الفاعلية داخل

المؤسسات ، مما يساهم في نجاح المؤسسات ،
وتقدمها من خلال تعزيز الكفاءة و الفعالة ،

مما يساهم في تحسين سمعة المؤسسة بالتميز
وجودة الاداء .

أسست الجائزة في عام 1987 تكريمًا لوزير
التجارة الأمريكي السابق، مالكولم بالدريج.
تُمنح هذه الجائزة من قبل إدارة المعايير
والتكنولوجيا الوطنية (NIST) في الولايات

المتحدة الأمريكية للشركات والمؤسسات التي
تحقق أعلى مستويات الأداء والتميز في الإدارة.

تهدف الجائزة إلى تقدير الإسهامات المتميزة في
مجال إدارة الجودة والابتكار.

لأهمية الجائزة: تحسين الأداء العام للمنظمة،
تعزيز ثقافة الجودة والابتكار ، الحصول على

اعتراف وطني ودولي .

عايير الجائزة: تستند الجائزة إلى مجموعة من
المعايير التي تشمل:

القيادة: كيفية توجيه القادة للمنظمة.

التخطيط الاستراتيجي: كيفية وضع الأهداف
والخطط لتحقيقها.

التركيز على العملاء: فهم احتياجات العملاء
وتلبية توقعاتهم.

قياس الأداء والتحليل: كيفية قياس الأداء
وإستخدام البيانات لتحسين العمليات.

الموظفون: كيفية إدارة وتطوير الموظفين.

العمليات: كيفية إدارة العمليات لتحقيق
النتائج.

النتائج: النتائج المحققة في مختلف المجالات.

5 - جائزة الإدارة الاستراتيجية (Strategic
Management Award)



تُمنح هذه الجائزة من قبل الجمعية الدولية
للإدارة الاستراتيجية (Strategic Management

Society) للشركات والمؤسسات التي تحقق
إسهامات بارزة في مجال الإدارة الاستراتيجية وهي

أداة مهمة لتحفيز المنظمات على تحسين أدائها
من خلال تطبيق مبادئ الإدارة الاستراتيجية.

الأفق الآخر

بقلم عبد الله حمد عقيد

دائرة التأثير

هل تراودك فكرة تعديل ما تراه خاطئا ومعوجا في العالم، أو في بلدك، أو في منطقتك؟ في سن معينة وفي مستوى معرفة محدد يظن الكثيرون أن كثير من أمور الدنيا يجب أن تتغير وفق المفهوم الصحيح الذي يقتنعون به ويؤمنون بصحته.. وقد تتلاشى هذه الطموحات شيئا فشيئا بتطور الفرد في السن وفي المعرفة، لكن بعض أثرها يظل باقيا وإن ضاقت الدائرة التي نريد تعديلها.. ولكن معظمنا لا ينتبه وهو في هذه الحالة أنه أضاع زمنا وفكرا ومجهودا يمكنه أن يعينه لو سلط رؤيته على دائرة صغيرة تبدأ من نفسه وتوسع إلى ما حوله في المحيط الضيق، هذه الدائرة التي يمكننا بالفعل أن نؤثر فيها، وهي تسمى دائرة التأثير.. أما ما هو خارجها فيظل في إطار اهتماماتنا التي لا يد لنا في تغييرها.

المطور الأمريكي الشهير (استيفن أركوفي) بهر الكثيرين، وأنا منهم، بحدِيثه المفصل حول ارتباط النجاح باقترب الفرد من دائرة التأثير (circle of influence) وابتعاده عن دائرة الاهتمام (circle of concern).. مع أن نظريته في هذا المجال لا تخرج عن إرثنا الثقافي الذي نهلنا منه في سن مبكرة، بتلقينا للأحاديث النبوية الشريفة والمأثورات، ومنها قول الرسول صلى الله عليه وسلم: «من حسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه»، و«لا يغير الله ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم»، وهذا على سبيل المثال.. غير أننا تلقينا هذه الكنوز على سبيل (التلقين) وبغرض الحفظ ومعرفة معاني الكلمات.. لدرجة أننا نتعامل مع فقرة (ما يرشد إليه الحديث، أو ما يدل عليه الحديث) معاملة النص الذي ينبغي استظهاره وإعادة كتابته في ورقة الامتحان.. مجرد

إملاء وتلقين بلا نقاش ولا مناظرة ولا أدلة. لذلك أدهشتنا براعة استيفن كوفي وأسلوبه الجميل في الشرح والتبسيط والاستدلال، ليبرهن أن التركيز على دائرة التأثير هو سر النجاح، وأن الخروج عنها إلى دائرة الاهتمام، وهي الدائرة التي يكون التغيير فيها خارج قدرات الفرد، هو سر الفشل. دعونا نطبق هذه النظرية على أوضاعنا الخاصة، ولنتخذ الأحزاب مثلا، والأحزاب هي قمة هرم الممارسة السياسية في الأنظمة الديمقراطية، لذا فإن تأثير أوضاعها الداخلية يتمدد ليشمل البلد بكاملها، فدائرة تأثير الحزب السياسي مهما صغرت تمتد لتسع كل البلد، وإن كانت تبدأ من أوضاع الحزب الداخلية وحرصه على التنظيم والترتيب وعقيد المؤتمرات وتزليل الديمقراطية في داخله بشكل عملي، ليخرج إلى الدائرة الأوسع وهو حزب يعرف كيف تمارس الديمقراطية وكيف يكون التنظيم. وإن كان الوضع المائل هو أن معظم الأحزاب لا تلتفت إلى الديمقراطية في داخلها، وبعضها يظل قائده واحدا حتى يخرج عن الدنيا ليرثه من يليه من أهله.. وهذا حال الأنظمة الملكية، وليس حال أحزاب تسعى لتطبيق الديمقراطية.

ومع ذلك تظل هذه الدائرة، دائرة العمل الوطني بكل هذا الاتساع لا ترضي طموحات الكثير من قيادات الأحزاب والكثير من عضويتها، ليلتفتوا إلى تركيز اهتماماتهم داخل دائرة التأثير.. ولكنهم يصرفون الكثير من جهودهم وطاقتهم وتصريحاتهم في محيط (دائرة الاهتمام)، الدائرة التي تخرج عن قدرتهم على التأثير المباشر، الدائرة التي يعتبر أي حديث فيها مجرد نقد لا يجدي، وأي مجهود فيها مجرد حرث في البحر.. ليس ذلك هو نقطة الضعف الحقيقية، وإن كان ذو أثر، ولكن نقطة النقص التي أصابت مكوناتنا السياسية والمجتمعية في مقتل هي

انصراف الأفراد الذين يشكلون لحمة هذه المكونات في مواقعهم المختلفة، انصرافهم عن دائرة تأثيرهم المباشرة، وعن أداء مهامهم التي توكل إليهم، إلى دائرة الاهتمامات الخارجية، وتفرغهم لانتقاد زملائهم وقياداتهم داخل الكيان.. بالتشكيك في نوايا هذا والتأكيد أن ذلك لا يستحق الموقع الذي هو فيه، التصدي للقرارات بالتفنيذ وإظهار المعايير، التنازل الحريص للمناقص والسلبيات.. حتى يصل الأمر إلى مرحلة (الانسلاخ) من هذا الكيان والانضمام إلى ذلك، أو الانشقاق وتشكيل كيان رديف سرعان ما تصيبه أمراض الكيان الأب..!! دائرة الاهتمام:

دائرة تحوي أمورا تهتمك وتؤثر فيك حاضرا ومستقبلا. وتستحق الالتفات والتوقف عندها، ولكن صفتها الأساسية التي تدعوك للابتعاد عنها هي صفة عدم القدرة على التأثير. فإذا كنت لا تستطيع التأثير بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تغيير ما يحدث في هذه الدائرة، فأنت تضيق زمنك، بل تضرب نفسك وبمن حولك بإضاعتك الزمن والجهد في التمسك بها.. فهي لا تعنيك، وتمسكك بما لا يعينك أو التفاتك له يقود إلى نتيجة واحدة هي أنك ستقصر فيما يعينك، لأن (صاحب بالين كذاب). الصحافة، سميت مهنة المتاعب لأن دائرة تأثيرها هي الأكبر (تقريبا)، ونحن الصحفيون نجلب لأنفسنا الهم والسهر والقلق بسبب اتساع هذه الدائرة، لذا فإننا ندعو إخواننا السياسيين إلى التفرغ لدوائر تأثيرهم وترك مهمة النقد والتقييم للصحافة، فهي مهمتها في الأساس، وأن يلتفتوا إلى ما يجمعهم ويعضد وحدة صف كياناتهم من إيجابيات، ونحن كفيكون بلفت أنظارهم إلى السلبيات بغرض معالجتها، والتنويه بالإيجابيات بالتأكيد.

المشكلة والحل

بقلم: أستاذ محمد الفريح

المثال الأول:

بينما كانت وكالة ناسا الفضائية تبدأ في تجهيز الرحلات للفضاء الخارجي واجهتهم مشكلة كبيرة، تتمثل في أن رواد الفضاء لن يستطيعوا الكتابة بواسطة الأقلام، وذلك بسبب انعدام الجاذبية، بمعنى أن الحبر لن يسقط من القلم على الورق بأي حال من الأحوال، فماذا يفعلون؟
الحل: قاموا بدراسات استمرت نحو عشر سنوات كاملة، وأنفقوا أكثر من اثني عشر مليون دولار، ليطوروا قلمًا جافًا يستطيعون الكتابة به حالة انعدام الجاذبية، ليس هذا فقط، بل الكتابة أيضًا على أي سطح أملس حتى الكريستال، والكتابة في درجة حرارة تصل إلى ثلاث مئة درجة مئوية.
الحل البديل: عندما واجه الروس المشكلة نفسها، فإنهم ببساطة قرروا استخدام أقلام رصاص بديلاً عن الأقلام الجافة.

المثال الثاني:

ذات مرة في اليابان، في مصنع صابون ضخّم واجهتهم مشكلة كبيرة، وهي الصناديق الفارغة التي لم تعبأ بالصابون؛ نظراً للخطأ في التعليب، فماذا يفعلون لكشف الصناديق الفارغة من الصناديق المعبأة؟!
لحل المشكلة: صنع اليابانيون جهازًا يعمل بالأشعة السينية، مخصصًا للكشف عن الصابون بداخل الصناديق، ووضعوه أمام خط خروج الصناديق بقسم التسليم، وعينوا عمالًا جددًا؛ ليقوموا بإبعاد الصناديق الفارغة التي كشفها الجهاز.
الحل البديل: في مصنع آخر أصغر من المصنع السابق، عندما واجهتهم المشكلة نفسها، فإنهم أتوا بمروحة رأسية (استاند)، وضبطوا قوتها بما يناسب وزن الصندوق الفارغ، ووجهت هذه المروحة إلى خط خروج الصناديق بقسم التسليم، بحيث يسقط الصندوق الفارغ من تلقاء نفسه بفعل اندفاع الهواء، وتلك هي النتيجة المنطقية.
الحكمة

انظر إلى حل المشكلة، ولا تنظر إلى المشكلة نفسها، فكّر في الحل البسيط والأيسر، فأين المشكلة إذا؟

ماذا صنع أغبياء سنغافورة

مبارك ظاهر الظفيري / خبير تدريب

شاشات البلازما حالياً في اعلاناتهم التلفزيونية بكل حرفيه.

- طلابهم يُدرّسون على ما يحتاجه سوق العمل في مجال الفندقية والمطاعم بكل حرفيه كون السياحة أحد موارد الدخل القومي للبلد ، حيث جُهِز المعهد ب ٢٢٠ غرفه فندقية متكامله لتقديم الخدمة.

ويمكن لأولياء أمور الطلاب قضاء ليله مجانية في هذه القسم الفندقية ومن يخدمهم أبهم أو ابنتهم الملتحقين بهذا المعهد حتى يشعر بالفخر بمهنته وسط تشجيع والديه» (ما أروعه من فكر خلّاق).

يقول الدكتور Edwin Low:

«كي تكون مؤثراً في عالمك، لابد أن تزرع الثقة بجنودك، ثم ترسخ القيم التي يؤمنون بها وأولها (بلادي أولاً) ثم (أنا قادر) ثم توفير لهم كل فرص النجاح. مهما كانت قدراتهم، لأنهم يملكون القابلية للتطوير»

- ما أروع ما يفعلون

إنها ثقافة الاستثمار في العقل البشري.

إنها ثقافة إدارة المعرفة ومسيرة سوق العمل. إنها ثقافة صناعة التحدي وقطف ثمره الإنجاز.

- هاهم أغبياء سنغافورة يبهرون العالم

في الوقت الذي لم يجد فيه المتفوقون لدينا القليل مما توفر لأغبياء سنغافوره، والسبب استراتيجياتنا وخططنا السقيمة التي ترتبط بالمسؤول ثم تموت بتنحيه عن منصة الإدارة. لدينا المال، لدينا الامكانيات، ولكن العقول التي تصنع هذا التغيير مهملة ولم تجد الفرصة للتخليق وكتابة عبارة (هاهم أغبياء بلدي) إن صحت العبارة.

استقطابهم، بل أن منهم من أكمل دراساته العليا وهو الآن من ضمن طاقم التدريس في هذا المعهد. في سنغافوره الطلاب الذين نصفهم بالغباء لدينا هم من يحق لهم أن يلتحقوا بمعهد التكنولوجيا السنغافوري الذي يصنف في المسار الثالث دراسياً، بعد مسار المتفوقين والأقل تفوقاً.

فماذا صنع من نسيمهم أغبياء هناك ؟؟

تمثيلاً وليس حصراً:

- قاموا بصنع نموذج مماثل لسيارة فيراري الشركة الأبرز في سيارات السباق على مستوى العالم. وهذا ما سبب أرقاً كبيراً لشركة فيراري التي قامت بزيارة للمعهد ومنح مكافأة توازي قيمتها ثلاثون ألف ريال سعودي لكل طالب شارك في هذا المشروع.

بل إن الشركة فتحت لطلاب المعهد التوظيف المباشر لمدة خمس سنوات في مختلف فروع الشركة خوفاً من وجود منافس لها في السوق.

- افتتحت شركة مرسيدس وشركة فولكس واجن وتويوتا وشركات التجميل الفرنسية فروعاً لها للتدريب في هذا المعهد واستقطبت طلابه ووقعت عقوداً مع الطلاب للعمل لديها بعد التخرج.

- عدد كبير من المصانع افتتحت فروعاً لها في هذا المعهد للحصول على الأيدي الماهرة بشكل سريع دون الاضطرار إلى تدريبهم.

- أقفل المعهد قسم الالكترونيات لديه بسبب الاكتفاء الذاتي لدى سوق العمل من العماله الماهره في هذا المجال.

- طلاب المعهد يتخرجون وفقاً لاحتياجات سوق العمل فهم لا يخرجون طالباً لا يجد وظيفته عند التخرج.

- طلاب المعهد يقومون بصناعة الشاشات الثلاثية الأبعاد التي يتباهى بها مصنعو أجهزة

في البداية دعونا نتعرف على معنى كلمة (غبي) في (قاموس المعجم الوسيط) غبي / غبي / على / غبي عن /

غبي من يغبي، اغب، غبَاءً وَغَبَاوَةً. فهو غبيٌّ والجمع: أغبياء.

غبي الدرس: جهله، لم يستوعبه غبي الحل عن الطالب: حفي عليه ولم يعرفه غبي الولد: ضعف عقله تلميذ غبي لا يغبي علي ما فعلت: لا يخفي وادخل في الناس فإنه أغبي لك: أخفى «أنت غبي» «أنت غبي»

عبارة قاتلة تطلقها ألسن الوالدين والمعلمين دون أن يلقوا بالآثارها السلبية على الأبناء والطلاب.

عبارة تتردد كثيراً في بيوتنا ومدارسنا، وتنطلق من ألسنة أقرب الناس للطفل (والديه أو معلميه) والذين يمثلون القدوة والشخصية المؤثرة في حياة الطفل.

وقد تقال دون وعي بآثارها السلبية التي ستقع على الأبناء، والتي قد تكون سبباً لانحرافهم أو فشلهم في حياتهم وقلة ثقتهم بأنفسهم، بل حتى قد تكون سبباً لأمرضهم النفسية.

وهي في النهاية رسالة سلبية تراكم بتكرارها على مسامع الأبناء حتى ترسخ في ذاكرة الطفل ويصبح من الصعب محوها عبر الزمن لأنها تُشكل نظرة الطفل عن نفسه.

يقول الدكتور إدوين لاو Edwin Low مدير معهد التكنولوجيا السنغافوري (ITE) في حديثه معنا:

«أنا فخورٌ لوجودي في هذا المعهد لأن الطلاب ضعيفي المستوى في المرحلة الثانوية أو مانسميم لدينا (طلبة المسار الثالث) يأتون لي وأنا وزملائي نصنع منهم أناساً مفيدين لبلادي، بل للعالم لأن الشركات العالمية تحرص على

هندسة الجهل وAgnotology

الكاتب: محمد الحاجي

- إثارة الشكوك
- صناعة الحيرة
وليس هناك أنصع مثالا من ممارسات الكثير من الحكومات في تجسيد مبدأ إثارة الرعب لدى المواطنين لتمير مصالحها وأجندتها.
* فتارة، يتم صنع أعداء وهميين لتحشيد الرأي العام، وتارة يتم ترعييب الجمهور بالقدر المظلم إذا لم يشاركوا في هذه المعركة وتلك، وكأن الأرض ستفنى بدون هذا «الهجوم المقدس».
لا غريزة بشرية تنافس غريزة حب البقاء، ولذا من الممكن أن تبغ السمك في حارة الصيادين عندما تهدد أمنهم وبقائهم!
* وأما إثارة الشكوك فهو ثاني أعمدة التجهيل، ويتم توظيفه غالبا في القطاع التجاري والاقتصادي ولا مانع في مجالات أخرى وهذا بالتحديد منهج الكثير من الشركات. فبعد هبوط مبيعاتها بنسبة 25% بدأت شركة كوكاكولا العالمية مثلا بدفع ما يقارب 5 ملايين دولار لباحثين أكاديميين لتنفيذ مهمة تغيير فهم المجتمع حول أسباب السمنة، وذلك بتقليل دور المشروبات الغازية في انتشار السمنة وتوجيه اللوم إلى عدم ممارسة التمارين الرياضية! هذه «الأبحاث المدفوعة» يتم نشرها لإثارة الشكوك في ذهنية الفرد حتى يعيد تشكيل موقفه بما يتناسب مع أجندة هذه الشركات.
* ولأن كثرة المعلومات المتضاربة تصعب من اتخاذ القرار المناسب، يدخل الفرد في دوامة من الحيرة حتى يبدو تائها وجاهلا حول ما يجري. ويزيد العبء النفسي والذهني عليه، فيلوذ بقبول ما لا ينبغي القبول به، طمعا في النجاة من هذه الدوامة، وهذه تحديدا هي الغاية!
في هذا العصر الرقمي، بات الجهل والتضليل سلعة يومية تُنشر وتُساق على الجمهور، من حكومات وشركات وأصحاب نفوذ.
والصمود أمام كل هذه القوى يتطلب جهودا ذاتية ووعيا مستقلا يبحث عن الحقيقة بعيدا عن العاطفة والأمنيات. وسيكون من قصر النظر وفرط السذاجة لو اعتقدنا أن «علم الجهل» و«إدارة الفهم» و«العلاقات العامة» محصورة على الغرب، بل هي أقرب إلينا من أي شيء آخر! فهل نعيد مراجعة ما حولنا لنكتشف ما نحن فيه؟

على مر الأزمنة، تصارع السلاطين والساسة على (حق امتلاك المعرفة ومصادر المعلومة). فالمعرفة قوة وسلاح، بشكل يوازي المال والعتاد العسكري.
ولأن المعرفة بهذه الأهمية، هناك من يحاول الاستئثار بها لنفسه. ولهذا تأسس مجال «إدارة الفهم» مبكرا في الأوساط الأكاديمية والسياسية. تُعرّف وزارة الدفاع الأمريكية مفهوم «إدارة الفهم Perception Management» بأنه يتمثل في أي عملية (نشر) لمعلومات أو أي عملية (حذف) لمعلومات لأجل التأثير على تفكير الجمهور والحصول على نتائج يستفيد منها أصحاب المصلحة.
ولأن النشر والحذف يتطلبان أساليب دقيقة ومعرفة تامة بعلم النفس والسلوك والإدراك، قام باحث ستانفورد المختص بتاريخ العلوم بروكتر وروبرت Robert Proctor بصياغة ما يُعرف ب: «علم الجهل» Agnotology وهو: «العلم الذي يدرس صناعة ونشر الجهل بطرق علمية متقنة!».
بدأت دراسات وتطبيقات علم الجهل في التسعينيات الميلادية، بعدما لاحظ الباحث دعايات شركات التبغ التي تهدف إلى تجهيل الناس حول مخاطر التدخين. ففي وثيقة داخلية تم نشرها من أرشيف إحدى شركات التبغ الشهيرة، تبين أن أبرز استراتيجية لنشر الجهل كان عن طريق «إثارة الشكوك في البحوث العلمية التي تربط التدخين بالسرطان».
ومن حينها انطلق لوبي التبغ في أمريكا لرعاية أبحاث علمية مزيفة هدفها تحسين صورة التبغ اجتماعيا ونشر الجهل حول مخاطره.
كما هو ملاحظ هنا، الجهل ليس انعدام المعرفة فقط، بل هو (مُنتج) يتم صنعه وتوزيعه لأهداف معينة. غالبا سياسية أو تجارية، وقد يكون الجهل منتجا معرفيا، كتعريف المرء بمعلومات خاطئة بقصد تجهيله بالمعلومة الصحيحة.
ولتوزيع هذا الجهل بين أطراف المجتمع، انبثقت الحاجة لمجال «العلاقات العامة»، الصنعة التي تُعتبر الاین الأصيل للحكومة الأمريكية على حد تعبير تشومسكي. فعن طريق لجان «العلاقات العامة» تم تضليل الرأي العام الأمريكي والنزج به في الحرب العالمية سابقا وغزو العراق لاحقا، بما كان يُعرف ب: Creel Commission (لجنة كريل).
* هذا التضليل الاستراتيجي ومُمنهج حسب أساسيات علم الجهل، والتي تستند على قنوات ثلاث:
- بث الخوف لدى الآخرين

علماء الجودة

فيليب كروسبي



سيرته الذاتية:

ولد فيليب كروسبي، في ويلينغ، ولاية غرب فرجينيا الأمريكية في 18 يونيو 1926م، وتوفي في 18 من شهر أغسطس عام 2001م، وبدأت حياته العملية - بعد أدائه للخدمة العسكرية أثناء الحرب العالمية الثانية والصراع الكوري - في التعليم في المدرسة الطبية في فترات تخللت ذلك. وعمل مع شركة كروسلي في الفترة من 1952-1955م، وكذلك عمل مع شركة بيندكس ميشاواكا في الفترة من 1955-1957م، كما عمل مع شركة مارتين مارتا في الفترة من 1957-1965م. وحصل في عام 1964م على ميدالية الخدمة المدنية المميزة من شعبة الجيش اعترافاً له بتطويره لمفهوم العيوب بدرجة الصفر. وعمل نائباً لرئيس قسم الجودة مع المدير التنفيذي لشركة ITT هارولد جينين في الفترة من 1965-1979م، عندما أسس منشأته الاستشارية الخاصة به.

يشتهر عالمياً بأنه المحرك الرئيس لثورة الجودة. وشغل في السابق منصب نائب رئيس شركة ITT، ورئيس "شركة فيليب كروسبي وشركاؤه" وكيته للجودة المتجددة، ويصنف من بين أكثر الأشخاص الجديرين بالاحترام، وأكثر مستشاري الإدارة والمثقفين الذين يطلبون بكثرة. وبالإضافة إلى ذلك، يعتبر كروسبي واحداً من المؤلفين الذين ألفوا كتباً في إدارة الأعمال كانت من أكثر الكتب مبيعاً، وله أعمال بارزة تضاف إلى رصيده مثل: الجودة مجاناً Quality is Free (بيع منه 1.7 مليون نسخة)، والجودة بلا معاناة Quality Without Tears (بيع منه 400000 نسخة)، وإدارة الأمور Running Things، والمنظمة الناجحة إلى الأبد The Eternally Successful Organization، وعملية القيادة Leading Organization، ودعنا نتحدث بلغة الجودة Let's Talk Quality. وكان كروسبي قبل وفاته يقيم في ميتلاند بفلوريدا، حيث كان يشغل منصب رئيس شركة كاريبر الرابعة.

وتعتبر المسيرة المهنية المميزة للسيد فيليب كروسبي (1926-2001م) متفوقة وتحظى بسمعة طيبة في كل جمعيات الجودة العالمية. وقد كان فيلسوفاً لامعاً لأكثر من 35 عاماً وصاحب مهنة ناشط في مجال إدارة الجودة. وساعدت كتاباته في حث الاهتمام الدولي في مجال الجودة والذي كان بمثابة المادة المحفزة لإحداث صحوة عالمية، وكان دافعاً لحركة

عالمية نضجت خلال العقدين الأخيرين. وكان لتفكيره التجديدي ونظرته المبدعة في إدارة الجودة إلهام بالنسبة لآلاف الشركات حول العالم. وقدم كثيراً من الإسهامات المهمة في معرفة الجودة، وعمل سفيراً دولياً في مد تأثير فكر الجودة إلى أقصى مناطق الكرة الأرضية. وتمثل أحد المجالات التي أولاها عناية طوال حياته المهنية - في تركيزه على التواصل الواضح لرسالة الجودة. ويعتبر السيد كروسبي كاتباً وعملاً متواصل الإنتاج قدم رسالته بشكل مبسط، ووصل إلى جمهور عريض نسبة لما يتميز به من أسلوب واضح وواقعي في الكتابة.

أسس في عام 1979م "شركة فيليب كروسبي وشركاؤه المحدودة"، وشهدت الشركة نمواً خلال السنوات العشر التالية وأصبحت منظمة تجارية يتعامل معها الجمهور بشكل واسع، وكانت تضم 300 موظف حول العالم ويبلغ إجمالي دخلها 100 مليون دولار، وتعلم - من خلال كلية إدارة الجودة فيليب كروسبي وشركاؤه - أن يؤسس لثقافة وقائية لإنجاز الأمور بشكل صحيح من المرة الأولى. ولجأت إليه شركة جنرال موتورز، وكرايزلر، وموتورولا، وزيوروكس، وعدد كبير من المستشفيات ومئات من الشركات على مستوى العالم لفهم إدارة الجودة. وغرست فلسفته في عصب هذه المؤسسات الصغيرة منها والكبيرة.

تقاعد في عام 1991م من "فيليب كروسبي وشركاؤه" وأسس شركة كاريبر الرابعة المحدودة، وهي شركة تقدم محاضرات وسمنارات تهدف إلى مساعدة المديرين الواعدين على النمو. واشترى في عام 1997م أصول "شركة فيليب كروسبي وشركاؤه" وأنشأ شركة فيليب كروسبي الثانية المحدودة. واستمرت كلية الجودة في العمل فيما يربو على 20 بلداً حول العالم.

ألف السيد كروسبي 13 كتاباً في الجودة، وتمت ترجمة هذه الكتب إلى 17 لغة وبيع منها ملايين النسخ بطبعاتها المختلفة. ونال درجة علمية من كلية أوهايو لطب الأقدام، ودرجات شرفية في الحقوق من كلية ويلينغ وكلية رولينز والدكتوراة الفخرية في الإدارة المشتركة من جامعة فينديل.

مساهماته:

تعد مساهمات كروسبي وخدماته معروفة لدى كل جمعيات الجودة في كل أنحاء العالم، وساعد تأثيره على إقامة جسر بين قادة إدارة الأعمال عالمياً. وقد عمل من أجل قضية حركة تطوير الجودة على مستوى العالم من خلال مساهماته الشخصية الكثيرة خلال العقود الأربعة السابقة. وطور مفاهيم عملية تعتبر من العناصر الأساسية لمعرفة الجودة، يشمل ذلك ثوابته الأربعة عن إدارة الجودة:

الجودة تعني المطابقة مع المتطلبات وليس الصلاح.

يتم بلوغ الجودة من خلال الوقاية وليس التخمين.

للجودة معيار أداء يبلغ صفراً من العيوب، وليس مستويات جودة مقبولة.

تقاس الجودة بسعر عدم المطابقة، لا بالمؤشرات.

يعد كتابه "الجودة مجاناً" واحداً من الإشارات الأولى لعقد من الجودة في ثمانينيات القرن العشرين عندما برزت الجودة كمهنة وبيئة عمل قابلة للتطبيق. وقد بيع منه ما يربو على مليوني نسخة.

ويعتبر السيد كروسبي، فيليب فيلسوفاً في إدارة الأعمال، ويتمتع بخبرة تزيد على 40 عاماً في عمله المباشر في مجال الإدارة. ويدرس في مجال علم الإدارة كيفية الاهتمام بالمنظمات، وموظفيها ومورديها وأنفسها لتحقيق النجاح.

عندما انضم كروسبي، فيليب إلى عالم إدارة الأعمال في عام 1952م كفني حديث السن، كانت فكرة الجودة واضحة بالنسبة له: ليس هناك منتج يتوقع أن يتطابق منتجه مع المتطلبات، ليس هناك مستندات عمل يتوقع منها أن تكون مكتملة أو خالية من الأخطاء، لقد مرت الإدارة من خلال آليات أصبحت فيها مشتاقاً إلى تقديم "الجودة" للعملاء، وتعتبر أقسام الجودة مسئولة عن تحقيق وضبط الجودة، ولم تقدم مكافأة رسمية للجودة في المجالات التي يشغلها ذوو "الياقات البيضاء".

تمحور تعليمه في تخصص الجودة حول اكتشاف الفشل كما تثبته قوانين الاحتمالات الإحصائية. ويدرس الناس كيف يحتوون ذلك بقدر الإمكان. إن

موظفي قسم الجودة الأكثر قيمة هم من يصبحون ماهرين في إيجاد عمل التسويات التي تنشأ عنها انحرافات وتنازلات، والتي تجعل تدفق المنتج مستمرًا. لا يتوقف خط التجميع إلا تحت ظروف طارئة جدًا، ويقاس المديرون بعدد كمية المنتجات التي تخرج من الباب.

عندما عمل السيد كروسي مع شركة ميشاواكا في الفترة من 1955-1957م، استبد به العجب بشأن الأخطاء متعذرة الاجتناب، لكن في وجه التمسك بالعواد والتقاليد سيكون هناك دعم لا يذكر من التفكير في مقاومتها. ويوضح تحليل المصادقية أنه من غير الممكن أن تحصل على أي شيء بشكل صحيح من المرة الأولى، وربما حتى في المرة الثانية. ونتيجة لذلك تقدم نسخ عديدة عند عمل التصميم، ويتم شحذ هممة العمل حتى تصبح قوية جدًا.

كان هذا السيناريو تحديًا للسيد كروسي أثناء السنوات الثماني الأولى من عمله، فقد ترقى من مفتش جودة إلى مهندس اختيار المصادقية إلى رئيس قسم. وخلال هذا الوقت كان يحاول أن يقنع العاملين بأن ذلك يؤدي إلى كثير من التلف والتشوش في إدارة العمل، ولكن الحكمة التقليدية في الجودة في كل أنحاء العالم مبنية على المستوى المقبول المتعارف عليه للجودة.

إن عمل السيد كروسي مع شركة مارتن اورلاندو في عام 1957م ساعده على إدراك أنه ربما يتوجب عليه مواجهة الحقيقة، حتى ولو لم يواجهها بقية العالم، جاء ذلك من خلال مروره بثلاثة أحداث مهمة هي:

أولاً: أوضحت محادثة عرضية للسيد كروسي مع أحد المستخدمين القدامى في قسم الجودة بشركة مارتن أنه لا شيء قد تغير في مجال عمل صناعة الفضاء في الخمسة وثلاثين عامًا الماضية. كان الاهتمام الرئيس منصبًا على التنازلات والانحراف عن السياسات المقررة. ولم يكن هناك اهتمام بسياسة الوقاية كما تم تنفيذ قدر قليل من التدريب، وكان العميل سعيدًا ما دام أنه لا يدرك أنه لا يوجد أي اختلاف.

ثانيًا: تعرض السيد كروسي لرياضيات الاحتمالات الخاصة بوكالة الصواريخ البالستية التابعة للجيش، والتي تبين أن الثقة في النظام هو نتاج الثقة في العنصر الفردي. وعلى سبيل المثال إذا كان لمائة عنصر اختبارات ثقة فردية بنسبة 99% فالثقة على الكل تصبح 36.5%. وكان ذلك يعني بالنسبة له أنه لا يوجد شيء يمكن أن يعمل بشكل جيد من المرة الأولى.

ثالثًا: تعرض السيد كروسي لتحد من قبل كبير المديرين لتقليل مقدار الأخطاء في عملية إرسال الصواريخ إلى كيب كانفيرال لإجراء اختبار الطيران عليها. كان يجب عليه تقليل الأخطاء إلى درجة الصفر لتجنب حدوث المضايقات من قبل طاقم شركة مارتن في كيب كانفيرال.

وتمخض عن كل ذلك مفهوم عيوب الصفر. كان

السيد كروسي يفترض أن العاملين يقومون بأداء عملهم وفق المعيار الإداري الذي وضع لهم. وطالما أن الإدارة يطلب منها "مستويات جودة مقبولة" (AQLs) فهي بالتالي تشجع حدوث الأخطاء وتقلها.

أدرك السيد كروسي في عام 1961م أن الطريقة التي تظهر للإدارة ولزملائه في الجودة خطأ أساليبهم لتحديد الجودة تكون بشكل مختلف، ووضع سياسة تقضي على عملية مستويات الجودة المقبولة "مطابقة المتطلبات وليس مدى صلاحيتها"، ولذلك فإن السياسة يجب أن تكون العيوب صفرًا، وليس مستويات جودة مقبولة.

وتم تطبيق عيوب الصفر من قبل مصلحة الدفاع ووسائل الإعلام فورًا كبرنامج لتحفيز العامل. وكان السيد كروسي يعنها بوصفها سياسة إدارية. ويعتقد أن ذلك يمكن أن يساعد في هذه الحملة العنيفة الشخصية من قبل المتخصصين في ضبط الجودة. لكنه وجد أنه يهاجم من قبل قادة الفكر في ضبط الجودة. وكانوا يهزون بأفكاره دون أن يسألوه عما يعتقد. وكتب مقالات قليلة عن الموضوع، وقدم مئات المحاضرات. لكن حتى هذا اليوم فإن أغلبهم لم يغيروا أفكارهم.

حظي السيد كروسي بزيارة من الدكتور كوبوشا من شركة "إن أي سي" في اليابان الذي أراد أن يعرف كل شيء عن طريقة تفكيره. وكان ذلك شيئًا لم يطلبه منه أي شخص من قبل، فكانوا كلهم يدعون المعرفة. وشرح له السيد كروسي أن التطبيق التقليدي لضبط الجودة، وتأكيد الجودة والإحصائيات والأدوات الأخرى كانت معوقة للإنتاجية نسبة للافتراض القائل بأن الخطأ حتمي. واعتبر الدكتور كوبوشا أن صفرًا للعيوب موضوع واقعي، وهي الطريقة نفسها التي يتخذها السيد كروسي، ثم غادر إلى اليابان. واستغرق الأمر من الدكتور كوبوشا بعض الوقت لفهم الأمور، حتى أقامت اليابان احتفالًا كبيرًا في عام 1987م بمناسبة مرور عشرين سنة لإطلاق سياسة صفر للعيوب.

التحق كروسي بالعمل في رئاسة مؤسسة "أي تي تي" في نيويورك، وقضى السنوات الأربع عشرة التالية من أجل إثبات مفاهيمه وهو يعمل على ترسيخ فلسفته عن إدارة الجودة. وكانت المؤسسة تضم في ذلك الوقت 400.000 موظف في 46 بلدًا. وكانت النتائج مذهلة. فقد أصبحت شركة أي تي تي معيارًا معترفًا به للجودة في مجالاتها، بما في ذلك عمليات الخدمات كالفنادق والتأمين. وحقق - أيضًا - إجراء عدم المطابقة توفير مئات الملايين من الدولارات.

لقد أثبت كروسي أن عملية الوقاية بدلاً من عملية الكشف والتصحيح تجعل الشركة أكثر ربحية وموثوقة، وأراد أن يجعل بلده يستفيد من ذلك. فقرر تأليف كتاب يمكن أن يساعد المديرين على فهم كل من دورهم الشخصي لإنجاح الجودة، ورؤية ما سوف يحدث في شركاتهم.

فكتب: الجودة مجانًا: فن جعل الجودة أمرًا مؤكدًا
Quality is Free: the Art of Making Quality

Certain والذي يوضح بمصطلحات فنية مبسطة أن بمقدور الإدارة الاهتمام بأمر الجودة. وأصبح الكتاب من الكتب الأفضل مبيعًا كما ذكرنا سابقًا.

وتمت مراجعة كتاب "الجودة مجانًا" من قبل مجلة البرنزس وبك والعديد من المطبوعات الأخرى. وبدأ العالم يأخذ أفكار كروسي بشكل جدي. والأمر الذي تجاوب معه المديرون هو مسألة أن بإمكانهم فعل شيء بخصوص الجودة. وحتى ظهور الكتاب لم يكن المديرون يفهمون ماذا تعني الجودة. وهي شيء غامض لا يمكن فهمه وقليل من الناس فقط يفهمونه. والآن بإمكانهم فهم أن الجودة تعني مطابقة المتطلبات. ويمكنهم التركيز على المساعدة لوضع متطلبات واضحة ويصرون على مطابقتها. وبمقدورهم العمل بشكل لصيق مع العاملين وإدراك أنهم لم يفعلوا ذلك في الماضي.

وبعد أن ترك شركة أي تي تي أنشأ شركة فيليب كروسي وشركاؤه المحدودة، مع فكرة الكتابة والقاء المحاضرات وعمل الاستشارات. واكتشف سريعًا أنه يحتاج إلى منظمة أكبر ليصبح أكثر نشاطًا في مساعدة العملاء. ومن أهم الأقسام في شركة فيليب كروسي وشركاؤه المحدودة PCA كلية الجودة، حيث يتعلم المديرون دورهم في جعل الجودة أمرًا حقيقيًا. وفي الحال لجأت إليه شركات أي بي إم، تينانت، زيروكس، جي بي ستيفنز، ميليكين، سيلاينز، بيندكس، أي إم بي، آرسترونغ ورلد للصناعات وشركات ناجحة أخرى تبحث عن المساعدة. وبدءوا يدركون أنه لا شيء يمكن الوثوق به. وتقوم كلية الإدارة بتدريس الإداريين أساسيات الجودة وفقًا لكروسي.

انتشرت الشركة على المستوى الشعبي في عام 1985م وأنتجت أفلامًا وكتيبات عمل بسبع عشرة لغة لتصل لجميع عمال الشركات التي تتعامل معها الشركة حول العالم.

وبينما كانت تلك الأمور تسير على الوجه المطلوب فقد كتب مجموعة من المقالات وثلاثة عشر كتابًا في إدارة الجودة، والعلاقات الإنسانية والقيادة. كما يعتبر كروسي "معلمًا روحيًا للجودة" درّس المديرين فلسفة إنجاز الأمور بشكل صحيح من المرة الأولى.

وعندما رغب في تقديم مزيد من المحاضرات والتأليف وافق على بيع حصص الشركة لشركة استشارات أخرى في عام 1989م. لكن هذه العلاقة لم تنجح وتخلت الشركة في عام 1991م. واشترى في عام 1997م الشركة مرة أخرى بعد أن أهلك الملاك الجزء الأعظم منها. وأعاد إنشائها باسم "PCA II" فازدهرت الشركة الجديدة بالتقنية الحديثة والعمليات حول العالم.

طبقت مفاهيم كروسي بنجاح في جميع أنحاء العالم في كل صناعة تقريبًا بما في ذلك المجال الحكومي. ونصف عدد الشركات هي شركات خدمة حقيقية مثل البنوك. وبدأت ثورة الجودة الحقيقية في مواصلة الانتشار.

وعلى صعيد الحياة الخاصة فقد استمر هو وزوجته في العمل على فلسفة الوقاية. ومولاً لإنشاء مركز بيغي وفيليب كروسبي في مدينة وينتر بارك بفلوريدا، ومركز جمعية بيغي كروسبي في مدينة هايلاندز بكارولينا الجنوبية، وبرامج منح دراسية كاملة في كلية رولينز، والعديد من البرامج الموجهة للشباب. واستمر في الكتابة وتقديم المحاضرات والسفر حول العالم لمساعدة القادة على فهم مفاهيم إدارة الجودة إلى أن توفي في أغسطس من عام 2001م عن عمر يناهز الخامسة والسبعين.

ارتباط الأيزو 9000:2000 بمبادئ كروسبي:

أحدث كروسبي ثورة لمعيار الأيزو 9000 تعتبر أقل توجيهية بشكل كبير من سابقتها. وبدلاً من تشريع مجموعة من ممارسات ضبط الجودة التي يجب أن تطبق لتحقيق المطابقة، فهي تقدم الإرشاد في كيفية تكوين ثقافة يحتاج العميل لاستيفائها في كل مرة. وللقيام بذلك على هذا النحو فإن معيار 2000 اقترب أكثر مع مبادئ إدارة الجودة والتي كتبت أولاً في كتابه الجودة مجاناً Quality Is Free، وتدرس اليوم من قبل شركة كروسبي وشركاؤه الثانية.

المبادئ الثمانية لإدارة الجودة:

أعيدت صياغة معيار الجودة الأيزو 9000:2000 حول مجموعة من ثمانية مبادئ إدارة الجودة. وتم شرح ذلك بشكل كامل في معيار الأيزو 9004، وهو جزء من عائلة الأيزو 9000 ويقدم موجزات لتطبيق متطلبات الأيزو 9001. ومثل الكثير من المساعي الإنسانية، فإن الممارسات تأتي أولاً، ومن ثم تصاغ المبادئ لاحقاً. ويقوم المعيار بإيصال الفلسفة التي يتم تركيبها من التجارب الناجحة للكثير من الشركات.

من المفيد جداً بحث كيف أن معيار الأيزو 9000:2000 يختلف عن معيار 1994م في سياق كل من المبادئ الثمانية. ومن المفيد أيضاً دراسة كيف أن المعيار الجديد ينحاز إلى مفاهيم إدارة الجودة التي قام بتطويرها كروسبي ويعمل على تدريسها.

المبدأ الأول: التركيز على العميل:

ينص المبدأ الأول للجودة (طوره فيليب كروسبي) على أن تعريف الجودة هو المطابقة مع المتطلبات. ومن أجل أن يعتبر جزء من العمل عمل جودة، يجب أن يتطابق مع المتطلبات المتفق عليها. ويتم وضع هذه المتطلبات عن طريق الحوار مع العميل من خلال فهم توقعاته، ثم ترجمة هذه التوقعات إلى متطلبات قياسية معينة لكي يتم بموجها تقديم المنتج أو الخدمة.

يتطلب المعيار 2000 أن يكون لدى الشركة إجراء معين لتحديد متطلبات العميل، وكذلك قياس رضا العميل للتأكد من حصوله عليها. وبإمكان الشركات تحديد متطلبات العميل من خلال الكثير من المصادر: الإجرائية مثل: بحث السوق، ومجموعات

التركيز واختبار التسويق والتفاعل مع السوق، والحصول على البيانات من خلال ما يترد من العميل، والشكاوى وحصة المنافسين في السوق.

المبدأ الثاني: القيادة:

لا يمكن أن تكون هناك عملية تغيير أو تحسين ناجحة من دون إدارة عليا قاندة. وقد وصف كتاب كروسبي "الجودة مجاناً" سلسلة الخطوات الإدارية (الخطوات الأربع عشرة لعملية تحسين الجودة) من أجل مساعدة الإدارة العليا للمنظمة لتكوين ثقافة تحسين جودة.

وتتطلب الخطوات الأولى لهذه القيادة - تعهد الإدارة المخول - أن تقوم الإدارة العليا بتطوير وترويج سياسة الجودة التي توجه إجراءات تحسين المنظمة.

ويركز المعيار 2000 بشكل كبير على دور القيادة في الإدارة العليا في تحديد السياسات والتطبيقات التي تشكل إجراءات جودة المنظمة. ويتطلب المعيار 1994م أن تقوم المنظمة بتعيين "ممثل للإدارة"، ويكون لديها سياسة جودة. ويعتبر دور الإدارة أكثر شمولية. فالإدارة يجب أن يكون لها دور فاعل في مراجعة الأداء الحالي، وتوجيه جهود التحسين، وتوفير الموارد الضرورية للتطبيق والحفاظ على إجراءات التحسين بشكل متواصل.

وتعتبر القيادة - من خلال الإدارة العليا في تجربة كروسبي - هي العامل الوحيد الأكبر في نجاح جهود تحسين الجودة. والتركيز المتزايد على دور الإدارة العليا يعد إضافة مقبولة بالنسبة لمعيار الأيزو 9000:2000.

المبدأ الثالث: مشاركة العاملين:

تركز عملية تحسين الجودة لكروسبي على الحاجة إلى مشاركة كل موظف في عملية التحسين. إن لكل موظف معرفة خاصة ومسئولية عن العمل الذي يؤديه. وينبغي أن تمتد عملية الجودة لكل موظف بالمعرفة والمهارات ليحسن هذه العمليات الخاصة بالعمل بشكل متواصل.

ويتطلب المعيار 2000 أن تتأكد الإدارة أن كل الموظفين "يدركون" الكيفية التي تسهم بها أنشطتهم لتحقيق أهداف جودة المنظمة. وتتطلب أيضاً أن تقدم الإدارة التدريب وتتأكد من أن الموظفين أكفاء (ليسوا مؤهلين فقط) لأداء العمل الموكول إليهم. ويعرف قاموس ويبستر الكفاءة بأن تكون لديك "قابلية أو قدرة مساوية للمطلوب".

المبدأ الرابع: منهج العملية:

هناك مفهوم أساسي يتضمن الثوابت الأربعة لإدارة الجودة، هو أن كل العمل هو عبارة عن عملية. إن لكل عملية عملاً مخرجاً محدداً، يتم أدائه من أجل عميل معين، باستخدام المدخلات التي يقدمها الموردون. إن إجراء العمل يتفق مع المتطلبات التي

يجب استيفاؤها.

يحدد المعيار 2000 العملية بأنها "نشاط يستخدم موارد، ويعمل على تمكين تحويل المدخلات إلى مخرجات". ويعرف "منهج العملية" بأن العمل يتألف من سلسلة من العمليات الفردية، مع مخرجات عملية واحدة وكثيراً ما يتم تقديم المدخلات للعملية التالية.

ويعزز نظام إدارة الجودة "المبني على العملية" النظر إلى العمل من خلال خطوط الأقسام، محاولاً تحديد التفاعل بين العمليات. ويحدد مفهوم "إدارة العملية" معيار الأيزو بعيداً عن جذور ضبط جودته لجعله منحازاً مع تفكير التحسين المتواصل الحالي (يشمل ذلك منهجيات "السيجما 6" والمؤسسة التجارية الهزيلة).

المبدأ الخامس: منهج الإدارة:

ينص المبدأ الخامس للجودة (طوره فيليب كروسبي) على أن نظام الجودة هو الوقاية، وليس التقييم أو التفتيش. ويحافظ المعيار 1994 على الكثير من العناصر التقليدية لضبط الجودة (التقييم)، ويقدم القليل لتشجيع الشركات لتطبيق ثقافة مبنية على الوقاية.

ومن أجل وجود منهج نظام إدارة متطلبات الجودة، يجب أن توفر إدارة المنظمة موارد وتضع عمليات ذات كفاءة من أجل:

تحديد ما يتوقعه العميل.

ترجمة هذه التوقعات إلى متطلبات محددة للمنتجات والخدمات.

تطوير عمليات ذات كفاءة لتقديم المنتجات والخدمات بشكل موثوق.

إجراء القياس للتأكد من أن العميل يتلقى ما وعد به.

اتخاذ إجراء لتحسين هذه العمليات بشكل مستمر بناء على البيانات التي يتم تجميعها.

ويصف المعيار 1994 مجموعة من تطبيقات الجودة لدرجة معينة تجعل أجزاء من النظام يتم تطبيقها، لكن من دون تكامل "منهج النظام". ونتيجة لذلك فإن كل قسم في المنظمة يقوم بالوظيفة الموكلة إليه، فالسوق يحدد جزءاً يريد العملاء، ويترجمها قسم البحث والتطوير إلى مواصفة، ويقوم قسم الهندسة بتصميمها، ويعمل قسم المشتريات على شراء القطع، ويقوم قسم التصنيع بتصنيعها، ويعمل قسم الجودة على قياس العيوب، ويعتذر قسم خدمات العملاء عما ينتج من أخطاء. إن منهج النظام يزيل الحدود (بما في ذلك تلك التي توجد بين الشركات وعملائها ومورديها).

on Quality: 295 Inspirations from the World's Foremost Quality Guru. McGraw-Hill Trade, NY, 1995.

Crosby, Philip, Quality is Still Free: Making Quality Uncertain Times. McGraw-Hill NY, 1996.

Crosby, Philip, The Absolutes of Leadership, Jossey-Bass, San Francisco, 1997.

Crosby, Philip, Quality and Me: Lessons of an Evolving Life, Jossey Bass, San Francisco, 1999.

المراجع:

Encyclopedia Britannica, International, (1996, S.V. (Crosby Philip

The Dictionary of American Biography, Scribner Publishing Co., 1981

.Simple Systems: Philip Crosby

المصدر:

د. إبراهيم علي ملحم (2008)، علماء الإدارة وروادها في العالم: سير ذاتية وإسهامات علمية وعملية، (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية).



المحترف العربي لخدمات الويب المتكاملة

نصمّم لك حضورك الرقمي.

نقدّم حلولاً احترافية لتصميم المواقع والمتاجر الإلكترونية، بأسعار تنافسية، وتنفيذ سريع، ودعم فني دائم.

- تصميم مواقع مخصصة
- متاجر إلكترونية متكاملة
- دومين واستضافة مجانية
- تصميمات جرافيك احترافية
- إدارة وتحديث المحتوى

ابدأ الآن، واجعل مشروعك يبدو كما يستحق

المبدأ الثامن: علاقات المورد المشتركة المفيدة:

تمامًا كما يعبر منهج نظام الإدارة (انظر المبدأ الخامس) حدود الأقسام إلى تحسين الجودة، كذلك ينبغي تطوير العلاقات بين المنظمة ومورديها لضمان أن العملاء يتلقون ما وعدوا به. يجب أن تتقاسم المنظمة معلومات جودة مفصلة مع مورديها (نادراً ما تكون بطاقات تسجيل العلامات كافية)، ويجب أن تصر على مشاركة مورديها لتحسين الإجراءات. إن الانفتاح والثقة المتبادلة أمران ضروريان للطرفين لإنجاح علاقتهما.

يشجع كروسبي استخدام مجالس الجودة لتشمل منظمات المورد في جهود التحسين وتعزز مشاركة الموردين في الإجراء التصحيحي.

يجب أن تبني علاقة المنظمة مع مورديها على الثقة والمنفعة المتبادلة. إن منح المورد عقود التوريد بناء على أقل عرض لا يبني علاقات طويلة الأجل تحسن الجودة وتستبق تنفيذ رغبات العميل المستقبلية.

مسرد لأهم أعماله:

Crosby, Philip, Cutting the Cost of Quality, McGraw-Hill NY, 1967.

Crosby, Philip, Quality is Free: the Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill Trade, NY, 1979.

Crosby, Philip, Quality without Tears: The Art of Hassle-Free Management. McGraw-Hill Trade, NY, 1995.

Crosby, Philip, Running Things: The Art of Making Things Happen, Hassle-Free Management, McGraw-Hill NY, 1986.

Crosby, Philip, the Eternally Successful Organization, McGraw-Hill NY, 1988.

Crosby, Philip, Let's Talk Quality, McGraw-Hill NY, 1989.

Crosby, Philip, Leading: The Art of Becoming an Executive, DIANE Publishing Co., 1990.

Crosby, Philip, Completeness: Quality for the 21st Century, McGraw-Hill NY, 1992.

Crosby, Philip, Philip Crosby's Reflections

وقدم كروسبي أيضًا مفهوم فريق تحسين الجودة، الذي يوفر إطار عمل للمنظمات لتوجيه تحسين الجودة مع الأفعال الإدارية التي تعبر حدود المنظمة، وتوسع المجال إلى ما وراء الحدود التقليدية للعمليات أو التصنيع.

المبدأ السادس: التحسين المتواصل:

ينص المبدأ السادس للجودة (قام بتطويره فيليب كروسبي) على أن معيار أداء الجودة هو صفر للعيوب. وينص ببساطة على أنه لا ينبغي أن يكون الشخص راضيًا حتى ينجز العمل بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى، وأن واجب كل العاملين فهم وإزالة المسببات الجذرية لاستياء العميل.

ويتطلب معيار عام 1994م تنظيمًا ليظهر بوضوح أنه حدد عمليات العمل، وأن العاملين يتبعون الإجراءات، وأن المنتجات غير المطابقة يتم تحديدها وعزلها. وعلى نحو لافت للنظر فإن معيار عام 1994م لا يتطلب بشكل خاص أن تتخذ المنظمة أية خطوة لتحسين جودة المنتجات والخدمات. ويتطلب معيار عام 2000م أن تستخدم الإدارة المعلومات من نظام الجودة لتطبيق التحسينات. ويتطلب المعيار على وجه الدقة أن تتضمن جهود التحسين أمورًا كثيرة مثل: سياسة جودة، أهداف جودة، تحليل، عمليات تصحيحية ووقائية، ومراجعة إدارية لتقييم فعاليتها.

وكجزء من الأربع عشرة خطوة لعملية تحسين الجودة، فقد قدم كروسبي أيضًا نظام الإجراءات التصحيحي المهيجي لقياس عدم المطابقة، تحديد المسببات الجذرية، اتخاذ إجراء تصحيحي لإزالة المشكلات متكررة الحدوث وتقييم الحصيلة.

المبدأ السابع: منهجية حقيقية لصنع القرار:

يركز هذا المبدأ على الحاجة إلى جمع وتحليل بيانات إجراءات العمل. يتم الحصول على البيانات من مصادر متنوعة، بما في ذلك قياس رضا العميل، شكاوى العميل، الضمان، مرتجعات المنتج، حالات فشل الاختبار وقياسات الإجراءات الأخرى. ويجب أن تبني القرارات على معلومات حقيقية وليس على اعتقادات. والقياس المتواصل يقدم الدليل على فعالية إجراءات التحسين.

وتلزم عملية تحسين الجودة لكروسبي قياس عدم المطابقة لتحديد ما إذا كانت متطلبات العملاء قد تم استيفاؤها، وتحديد فرص التحسين، وتأكيد الجذور المسببة وتقييم فعالية الإجراءات التصحيحية.



استدامة النجاح

نواف المحمدي

عضو المجلس السعودي للجودة

بصلاحياته وتنفيذ مهامه حتى طيف بالصدقة ولم يعثر على من يأخذها في فترة وجيزة.

و أمام كل هذا فإني أقف لحظة صدق و أقول بأنه مهما بلغ النجاح الإداري والقيادي لعمر إلا أنه كان عملاً مؤقتاً وفترة عابرة سرعان ما مضت وسطرت في صفحات الكتب تاريخاً جميلاً ونموذجاً إدارياً أخذاً لا يعدوا أن يكون إلا فلتة من فلتات الزمان.

و لست هنا في سياق الخوض في نقد نموذج النجاح الإداري لعمر فهو نجاحٌ يسمو فوق كل نقاش ولكني في سياق استخلاص الدرس و نيل العبرة والتفكير في أسباب عدم استمرار هذا النجاح من الناحية الإدارية.

والخلاصة التي أود الوصول إليها هي إن القائد الناجح مهما طال عمره وحسنت إدارته وحقق أعلى ما تصبوا إليه منظّمته إلا إنه لا تأثير له في مجمل مسيرة تلك المنظمة إن لم يعمل على خلق المناخ الملائم لاستدامة هذا النجاح ويسهم في وضع الأسس والنظم الواضحة والملمزة عبر عمل مؤسسي يكفل مسيرة التحسين المستمر لتلحق منظّمته بجناحي الجودة والحوكمة ففي الأولى كفاءة وإتقان وفي الثانية ضبط وانتظام.

إن الحضارات الإنسانية اليوم و هي في أوج نمائها و تسارع خطى التطور فيها لم تستطع أن تحاكي هذا النموذج الخالد ولا أن تقدم جذوة من نوره أو شيئاً من شذى رحيقه.. وأنت في هذا كله أبعد إدراكاً و أوسع خيالاً إن استطعت أن تقارن عمر بن عبد العزيز و أفعال عمر بالأمم والممالك التي عاشت في وقته وإن عجزت عن مقارنتها بيومك هذا فأنت عن مقارنتها بذلك الوقت أعجز.

وأستدرك القول وأعيد طرح ذات السؤال .. هل نجح عمر؟ و الحقيقة أن عمر أبعد ما يكون البعد عن الفشل ولكن الأسى يحيط بكل من يقرأ سيرته لعدم استمرارية نموذج نجاحه بذات المحددات والمعايير إذ أنه رفع طموح المنظمات في القدرة على إحداث التحسين الجذري في فترات زمنية محدودة فاستطاع أن يحقق كل هذه النجاحات في سنتين وأربعة أشهر وحسب، كما انه أعلى من سقف الممكن في التحسين وأضحى معياراً ومقياساً لنجاح كل قيادي يلحق به.

والحقيقة الجلية أيضاً أن عمر صارم في إدارته ماضٍ في إقامة العدل دون أي مؤثرات سوى ما يمليه عليه نقاء ضميره وصفاء سريره فأخذ كتابه بقوة ولم ووأولم يتأنى في القيام

بدا لي وأنا أقرأ في سيرة عمر بن عبد العزيز رضي الله عنه سؤالاً قد يكون صادماً تمثل أمامي فتساءلت في خضم إعجابي بتلك السيرة النادرة... هل نجح عمر بن عبد العزيز؟ ولا شك أنه سؤالاً عبثياً في نظر البعض فكيف نتساءل عن نجاح عمر بن عبد العزيز و هو الخليفة الذي عده كثيرون من المؤرخين خامس الخلفاء الراشدين، فإذا ذُكر العدل لم يُنسى عمر وإن استحضرت الرأفة بالمجتمع أتى عمر.. كيف لا وهو الذي مال إلى من لا دار له من المسلمين فأسكنه و من لا مركب له فأركبه ثم نظر إلى المدنيين المعسرين فقضى عنهم ولم ينسى الاستقرار النفسي والأسري فأمر بتزويج كل من لم يتزوج .. بل تتجلى الرحمة ويسطغ من الإسلام وهجه و تتحقق في الإنسانية أسمى معانيها ويأسرك المثال بروعته والسمو بغيظته إذا ما علمت أمره للمهود والنصارى (عودوا ببعض خيرنا على فقراء اليهود و النصارى حتى يستكفوا).. فإن أرضاك هذا فخذ من الرضا أبلغه ومن النقاء أصفاه ومن الإحساس ما هو أملس من حرير وألطف من قسمات صبح حانية وأنت تقرأ ما أشتهر عنه بقوله (أنثروا الحب فوق الجبال حتى لا يقال جاع الطير في بلاد المسلمين).

تقارير عالم الجودة

المبادئ التسعة لتتحول شركتك إلى شركة عظيمة



بقلم مهندس: جمال عرفة

العظيم ولتبقى الشركة في قمة سلم المنافسة وهذه المبادئ هي (الالتزام الأخلاقي) والذي أورده كولينز نفسه في كتابه السابق (أنشئت لتبقى) بالإضافة إلى مبدئي (الاستجابة الإنسانية) و(تغيير مفاهيم الصناعة) لتكتمل بذلك تسعة مبادئ أساسية أراها ضرورية لتتحول الشركة من حالة التعثر أو من كونها شركة جيدة إلى (شركة عظيمة) المبادئ التسعة:

1. الالتزام الأخلاقي



في دراسة على الشركات التي أنشئت في بدايات القرن الماضي واستمرت في قيادة المنافسة حتى الآن وُجد أن التزام هذه الشركات بشكل صارم بمجموعة من القيم والأخلاق التي حددها وعمل بها المؤسسون هو العامل الأول في بقائها وريادتها حتى الآن، حيث تتوارثها الأجيال القيادية جيلاً بعد جيل، وتضع القواعد اللازمة، وأسس المحاسبة المناسبة في مواجهة الخروج عن تلك القيم والأخلاقيات، وتتعامل بشكل حازم وفوري مع كل خروج عن هذه القيم والأخلاق بداية من التعذير والعقاب العنيف وصولاً إلى التطهير وانتهاء الخدمات. وقد ثبت أن هذه الشركات لم تحتفظ بين جدرانها بأي عنصر بشري حاد عن الالتزام الأخلاقي أو ارتكب أحد المخالفات القيمة الموصفة في هيكل الشركة وفي سياسات العمل

مبتعداً تماماً عن المنافسة خاسراً السباق. ومن خلال عملي في الاستشارات الادارية للشركات الصغيرة والمتوسطة أواجه العديد من المشكلات التي تعيق بشكل كبير عملية تطوير الأداء الإداري والتحول من الإدارة الفردية إلى الإدارة المؤسسية، تلك المشكلات التي قد تتسبب في العديد من الخسائر المادية والنفسية التي تؤثر ولا شك على أداء الشركة ومدى قدرتها على الصمود في وجه المنافسة العاتية. وقد وجدت أنه من أبرز مسببات تلك المشاكل عدم الاختيار المناسب للأشخاص في المهام المختلفة بالشركة، بل والاصرار على وجودهم من قبل الإدارة العليا التي ربما يكون تم اختيار أفرادها أيضاً بشكل غير مناسب، وتتعاضم الاشكالية هنا عندما يكون المالك هو من يدير بينما هو غير مؤهل للقيام بمتطلبات تلك الادارة من الأساس.

وهذا ما وجدته بيناً في المبدأين الأول (القيادة على المستوى الخامس)، والثاني (البداية بمن ثم ماذا) اللذين أرساهما جيم كولينز في كتابه الرائع (جيد إلى عظيم). وقد وجدت من المناسب أن أخص المبادئ الستة الواردة في



هذا الكتاب، إلا أنني فضلت أن أضيف ثلاث مبادئ أخرى أراها ضرورية لاستدامة الأداء

من وقت لآخر أستمتع بمتابعة سباقات القوارب الشراعية للفرق والتي تقام في أجواء تنافسية واحتفالية رائعة لا تخلو من بعض الحوادث كانقلاب قارب أو سقوط أحد افراد الفريق الى الماء مما يصاحبه إخفاق في الوصول إلى الهدف النهائي وهو الفوز ببطولة السباق أو إحراز مركز متقدم فيه.



وكثيراً ما تقف الى ذهني صورة أفراد فريق القوارب الشراعية بينما هم يتفاعلون باحترافية شديدة مع متغيرات الأمواج العاتية أحياناً ومع تقلبات الرياح العاصفة أحياناً أخرى، حيث لكل منهم دوره المحدد الذي يمارسه ديناميكية شديدة وبتوافق رائع مع باقي أفراد الفريق، الآن تخيل معي المشهد لو أن هناك شخص واحد من أفراد ذلك الفريق لا يمتلك القدرة على الاستجابة السريعة، أو أنه غير متعاون، أو أنه غير مؤهل كفاية أو أنه غير (شغوف) بأداء دوره على متن ذلك القارب، كيف سيكون أداء الفريق عندها في مواجهة الأمواج العاتية التي تقابل قاربهم؟ أن تصور أنه في كل حركة سيصطدم.. سيعطل ويترك أداء باقي أفراد الفريق مما سيتسبب حتماً في اعاقه حركتهم وإصابة نفسه أو غيره، وسقوط بعضهم إلى الماء وربما لانقلاب القارب ذاته

الشئ لكن وجود ادارة محترفة وواعية للموارد البشرية تتفهم الأهداف وتؤمن بالرؤية المستقبلية للشركة من شأنه أن يسرع هذه العملية ويجعلها أكثر كفاءة.

في المقابل تميزت هذه الشركات بالفاعلية الشديدة في إعادة توزيع الأدوار بالشركة بحيث يتم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبعد اجراء هذه العملية والتأكد من التوزيع المناسب للمهام يتم (التخلص) فوراً من الأشخاص الغير مناسبين.

4. الاستجابة الإنسانية



تتعامل هذه الشركات مع العاملين بها من منطلق أنهم بشر لهم خصائصهم واحتياجاتهم البشرية والنفسية والعائلية. وأنهم ليسوا مجرد تروس في آلات. إلا أنه تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد تعارض البتة بين الاعتبارات الانسانية وبين عملية التمحيص في البند السابق، حيث يصنف القادة في الشركات العظيمة التعاطف مع موظف ارتكب مخالفة أخلاقية أو مع موظف غير كفؤ بإبقائه ضمن فريق العمل بأنه عمل لا إنساني وليس عملاً إنسانياً كما يشاع فهمه، فإن كان وجود هؤلاء الأشخاص الفاسدين أو غير الكفؤين ضمن فريق العمل يؤثر بالسلب على الزملاء الملتزمين خلقاً وعملاً فإن الإبقاء على العناصر الفاسدة هو عمل غير إنساني تمارسه الإدارة ضد العاملين الملتزمين بشكل غير مباشر، وهو عمل غير انساني ولا احترافي تجاه مستقبل الشركة وكل لعاملين بها والمتعاملين معها.

إن الاستجابة الإنسانية الحقة تتمثل في فهم الخصائص والمتطلبات الشخصية للعاملين الملتزمين والفاعلين، والتجاوب معها بما يحقق حالة نفسية متوازنة ومرتاحة مستدامة لهؤلاء، في ذات الوقت الذي نبعد عنهم المؤثرات السلبية والتي أهمها الزملاء الفاشلين أو غير الملتزمين.

5. مواجهة الحقائق المؤلمة

تميز المديرين في الشركات العظيمة بقدرتهم على المواجهة الشجاعة للحقائق المؤلمة التي تتعلق بأوجه القصور ونقاط الضعف داخل شركاتهم دون تجميل أو انكار، كذلك مواجهة الأخبار الغير سعيدة التي تتعلق بموقف الشركة التنافسي دون استنكار أو تعظيم غير

يشيرون إلى أنفسهم ليتحملوا المسؤولية وحدهم دون إلقاء تبعات الفشل والإخفاق على آخرين. وتميزت علاقتهم بالعاملين معهم بالود والاحترام الشديد، وفي عدة مقابلات أجراها الباحثون مع فرق العمل المصاحبة لهؤلاء القادة أفاد العاملون معهم أنه لم يثبت ولولمة واحدة أن قام هؤلاء القادة بالتوبيخ العلني لأحد العاملين معهم في مقابل الزملاء بينما اعتبرت فرق العمل أن التوبيخ مقابل العملاء هو (جريمة) كان يرتكبها المديرون الذين لم يحققوا أي نجاح لشركاتهم بل ساهموا بشكل مباشر في تشويه صورتها لدى هؤلاء العملاء فانفضوا عنها فاقدين الثقة في الادارة المفترض أنها (حكيمة).

• اصرار على الهدف وعزيمة لا تترزعزع يتحول اهتمام هؤلاء القادة من تحقيق أهداف تحقق لهم المجد الشخصي إلى أهداف تصب فقط في صالح الشركة. هؤلاء القادة يرون هذه الأهداف بوضوح شديد، وهم مصممون على الوصول إليها مهما كانت العقبات، وبينما هم كذلك فإنهم يتحرون دوماً الطرق الأخلاقية. ولا يؤمنون بمبدأ الغاية تبرر الوسيلة، وهم لا يملون من المحاولات الإيجابية لتحقيق أهدافهم حتى يصلوا إليها. كما يتميز هؤلاء القادة بالقدرة على توصيل أهدافهم وغاياتهم الى فرق العمل معهم بشكل واضح وبسيط، وبقدرتهم على المتابعة الدقيقة مدى التقدم في تحقيق تلك الأهداف. إن عزميتهم القوية لتحقيق أهداف الشركة تلهم العاملين معهم لتبني تلك الأهداف والعمل الجاد للوصول إليها.



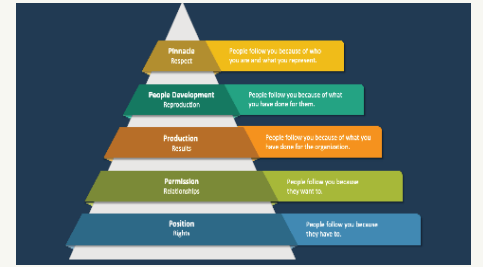
3. تمحيص فريق العمل

استخدم جيم كوليزن مثال الباص ليسقطه على الشركة وكيف يجب إنزال الأشخاص الغير مناسبين بينما نوظف الأشخاص المناسبين. ولنتذكر هنا مثال القوارب الشراعية الذي سقناه في المقدمة حيث تميزت الشركات العظيمة بالحزم الشديد في اختيار الأشخاص العاملين بها، بحيث أنه في كل مرة يتم توظيف أحد العاملين الجدد فإنه يجب أن يكون هو الشخص المناسب تماماً للمهمة الموكلة إليه، وإلا لا يتم الاختيار (انتظر حتى تجد الشخص المناسب). وربما تكون هذه عملية شاقة بعض

بها. وقررت الدراسات أن الموظف المرتكب لهذه المخالفات يؤثر بشكل سلبي مباشر على زملائه الملتزمين، وأن احتفاظ الشركة بهذا الموظف دون إجراء رادع (على الأقل) من شأنه أن يتسبب في انتشار الخروج عن الأخلاق والقيم وإحداث تغيير في الثقافة التنظيمية المنضبطة للشركة، إلا أن التأثير الأكثر خطورة هنا هو على الصورة الذهنية للشركة لدى عملائها ومورديها والجهات الخارجية التي تتعامل معها مما يؤثر بشكل مباشر على حصصها السوقية ومعدلات الدخل والأرباح مما يتسبب في بداية الانهيار بشكل متدرج.

2. القيادة على المستوى الخامس

وهو تعريف جديد للقادة الذين انتقلوا



بشركاتهم من شركات متعثرة أو صغيرة إلى شركات قوية رائدة تخطت بأدائها كل منافسها. وقد صنف كوليزن الأفراد الفاعلين في المنظومة إلى:

- فرد عالي القدرة: يقوم بمجهودات فاعلة من خلال المهبة والمهارة وعادات العمل الجيدة
 - عضو فريق مساهم: يوجه القدرات الفردية إلى إنجاز أهداف المجموعة، ويعمل بكفاءة مع الآخرين من خلال فرق العمل
 - مدير مؤهل: ينظم الموارد البشرية والمادية لتحقيق الأهداف المحددة سلفاً بفاعلية وكفاءة
 - قائد فاعل: يحفز الالتزام والمبادرات الإيجابية برؤية واضحة ومهمة، ويحفز لتحقيق معايير الأداء الأعلى
 - قائد تنفيذي على المستوى الخامس: يبني عظمة مستدامة من خلال مزيج من التواضع الشخصي والاحتراف العملي
- مميزات القيادة على المستوى الخامس:
- التواضع الشديد

تميز هؤلاء القادة بالتواضع الشديد تجاه العاملين معهم وعدم الاهتمام بالمجد الشخصي الذي هو مثار تركيز واهتمام العديد من المديرين التنفيذيين في الكثير من المؤسسات الكبرى، هم دوماً يفتحون (النافذة) ليشيروا باعتزاز إلى فرق العمل المصاحبة لهم لينسبوا إليهم الانجاز والنجاح، ولا يمارسوا أبداً الإدارة بطريقة البطل الأوحده، أما في حالة وجود تقصير أو تعثر فإنهم ينظرون إلى (المرأة)،

واقعي للذات. وبالتالي يتمكنون بهذه المواجهة الشجاعة من الدراسة الجيدة لواقع الشركة واستخراج الفرص التحسينية من هذا الواقع (المؤلم) واتخاذها نقاط انطلاق نحو التميز والريادة.

إن تجميل الواقع الغير مرضي، وحالة الانكار وعدم الاعتراف بوجود مشكلات حقيقية والتي يعاني منها أغلب المديرين أو الملاك في شركاتنا هو الخطوة الأولى نحو الفشل المؤكد والبعد التام عن المنافسة وربما الخروج من الصناعة، حيث لا يمكن التعامل مع مشكلات (غير موجودة أصلاً) بنظر هؤلاء المديرين، وبالتالي تصبح الجهود التخطيطية والحلول المقترحة غير ذات جدوى دوماً في مواجهة حالة الإنكار تلك .

6. عبقرية البساطة



المواجهة بين الثعلب والقنفذ دائماً تنتهي لصالح (القنفذ)، الثعلب ذلك الحيوان الرشيق الماكر ذو الشعر الأملس الناعم يتبع أساليب وتكتيكات متعددة ومبتكرة أحياناً لكي يصيد القنفذ، بينما يتبع القنفذ طريقة واحدة وبسيطة جداً يعرفها جميعاً تنتهي دوماً بشوكات واصابات في فم الثعلب ورقبته.

تتبني الشركات العظيمة أساليب بسيطة. هذا ببساطة هو سر النجاح، فإن النظم الهيكلية المعقدة، واجراءات العمل الغير فعالة، واستعراض القوة الادارية، وتفنن المديرين في استحداث اساليب (مبتكرة) هي غالباً غير فعالة في ادارة الموارد، كل ذلك يؤدي الى حالة من (التوهان) لدى العاملين، ولا يصل بهم الى تحقيق أهداف الشركة بسهولة. في مقابل ذلك فإن اتباع البساطة سواء في تصميم نظم العمل أو في التفاعل اليومي بين أفراد وحدات الشركة الادارية على تنوعها واختلاف مستوياتها، أو في اجتماعات التخطيط والمتابعة من شأنه أن يزيد الكفاءة، وأن يقلل الهدر في الوقت والمجهود.

كذلك من الهام وجود الادارة الكفوة للتدفقات النقدية وتوافر السيولة الكافية من خلال التركيز على عوامل التكلفة، والريخ المخطط المباشر (أو غير المباشر) من كل عملية بيعية لمنتج أو خدمة.

إن اتباع أسلوب السهل الممتنع في إنشاء وتطبيق نظم العمل ليس بالمسألة السهلة كما يمكن أن يتصور البعض، بل انه يتطلب مهارة

عالية وفهم عميق لمتطلبات العمل واحتياجات العملاء.

7. ثقافة الانضباط

إن اختيار الأشخاص المناسبين هو العامل الرئيس في نشر ثقافة الانضباط بالشركة، وليس المقصود هنا الانضباط المبني على الخوف من تطبيق اللوائح العقابية، أو الخوف من مواجهة مدير شرس يرفع الصوت ويوبخ العاملين بشكل علني أو مهين، فهذا هو الانضباط المذموم والذي يقتل روح الابتكار والابداع لدى العاملين، ويزرع حالة من الخوف الدائم من الاقدام على أي خطوة جديدة من شأنها تطوير نظم العمل أو اجتذاب عملاء جدد. بينما الانضباط المحمود هو ذلك الانضباط النابع من داخل الشخص (الذي تم اختياره بشكل صحيح من البداية)، هو ذلك الانضباط الخلاق الذي يعزز روح الابداع والابتكار لدى العاملين حيث تمارس من خلاله (الحرية المنضبطة). هو ذلك الانضباط المبني على الفهم الواعي للنظم واللوائح المعمول بها بالشركة ومنطلقاتها وتأثيراتها الايجابية على مستقبل الشركة، وكذا التأثير السلبي على المجموع والنتائج من عدم الالتزام بتلك اللوائح والنظم والسياسات.

8. استخدام التقنية الحديثة

إن السبق في استخدام التقنية الحديثة مع العوامل الأخرى من شأنه أن يضع الشركة في مقدمة المنافسة، فاستخدام البرامج الفعالة في تخطيط وادارة الموارد، والاستخدام المتقدم لوسائل التواصل الحديثة مع العملاء، مثل وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقات الموبايل



وغيرها من شأنه أن يسرع عملية الاتصال بين الشركة وعملائها والعكس، مما يضعها في مكانة ذهنية متقدمة على مثيلاتها، ويحقق تفاعل مثمر بين الشركة والبيئة المحيطة بها. كذلك فإن استخدام أجهزة ومعدات حديثة لانتاج وتقديم المنتج والخدمة من شأنه أن ينعكس بشكل مباشر على تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء وبالتالي على رضائهم وولائهم للشركة.

ولكن ماذا يميز شركة تستخدم تلك التقنية عن شركة أخرى تستخدم ذات التقنية وربما أكثر منها تطوراً؟ إنه الفهم الواعي للهدف الذي تستخدم لأجله تلك التقنية، فبدلاً من أن يتحول الاهتمام بالتقنية إلى هدف في ذاته،

فإنه يجب أن تكون التقنية وسيلة لتحقيق أهداف الشركة. وللأسف نجد أن العديد من مديري تقنية ونظم المعلومات يمثلون عائق حقيقي في سبيل تحقيق أهداف الشركة، ومانع صخري تصطدم عنده كل محاولات الابتكار والابداع وممارسة الحرية المنضبطة، وذلك للسبب السابق وهو ان التقنية هي الهدف وليست الوسيلة.

9. تغيير المفاهيم السائدة للصناعة

الشركات التي تلزم حرفياً بالمفاهيم السائدة عن الصناعة المنخرطة فيها لا يمكن لها أن تبقى كثيراً في المنافسة، في المقابل فإن الشركات القائمة هي التي تتمكن من التغيير الدائم لمفاهيم الصناعة الخاصة بها، فتبتكر أساليب جديدة في الانتاج وتقديم الخدمة. وتبتكر منتجات وخدمات غير معروفة سلفاً لدى المنافسين، وتبتكر وتغير في قنوات التوزيع المتعارف عليها، بل وتحول صناعة تقليدية إلى صناعة حديثة تأخذ بالمفاهيم العلمية والتكنولوجية، وتدخل عليها عناصر لم تكن معروفة مسبقاً .

من الهام جداً استيعاب مفاهيم الميزة النسبية، والقدرة على التكامل مع شركاء آخرين لتقليل تكلفة الانتاج وتقديم حلول وخدمات متكاملة لا يحققها التفرد أو تقديم (الصندوق) دون الحل.

كما أن الفهم الصحيح لمفاهيم الميزة التنافسية واكتشاف وتجديد تلك الميزات من شأنه أن يضع الشركة في المقدمة، ويضع المنافسين في وضعية المقلد اللاهث دوماً وراء الشركة القائمة.

وبعد،

يتغير العالم من حولنا بوتيرة مخيفة، وتزداد المنافسة شراسة يوماً بعد يوم خاصة مع توجه الشركات العالمية الكبرى للاستثمار في أوطاننا في مقابل الشركات المحلية ذات الطابع الفردي أو العائلي في أغلبها. ولا شك أن المواجهة الصادقة مع النفس لأوجه القصور الذاتية من قبل مديري وملاك الشركات الصغيرة والمتوسطة بات أمراً ضرورياً وملحاً للبقاء وذلك كحد أدنى من الطموح.

إن تبني هذه المبادئ التسعة من قبل هؤلاء، ومساعدة المتخصصين وأصحاب العلم والخبرة في تحديد الآليات والطرق المناسبة للتطبيق العملي لهذه المبادئ من شأنه أن يحدث نقلة غير عادية في أداء هذه الشركات، إلا أنه من الهام جداً اكتشاف الطرق المناسبة التي تحقق استدامة الريادة واستمرار الأداء (العظيم) على مستوى الشركة وكذلك على مستوى الأفراد بالرغم من تعاقب الأجيال.



كبير مدققين دولي معتمد – ISO 9001:2015

(Auditor/Lead Auditor ISO 9001:2015)

كبير مدققين دولي معتمد – ISO 14001:2015

(Auditor/Lead Auditor ISO 14001:2015) ISO

كبير مدققين دولي معتمد – ISO 45001:2018

(Auditor/Lead Auditor ISO 45001:2018) ISO

كبير مدققين دولي معتمد – ISO 27001:2022

(Auditor/Lead Auditor ISO 27001:2022) ISO

🎯 أهدافك من هذه الدورات:

- 🎯 فهم شامل لبنود المواصفة الدولية وآلية تطبيقها في بيئة العمل.
- 🎯 إتقان مهارات التخطيط وإجراء وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي باحتراف.
- 🎯 القدرة على إعداد تقارير التدقيق وتوثيق الملاحظات وعدم المطابقات بدقة.
- 🎯 تطوير مهارات تحليل المخاطر وتقييم نظم الإدارة طبقًا للمعايير الدولية.
- 🎯 الحصول على شهادة LEAD AUDITOR معتمدة دوليًا تؤهلك للتدقيق في أي جهة.
- 🎯 فتح آفاق جديدة للعمل كمراجع خارجي مستقل أو ضمن جهات إصدار الشهادات.

TTAL QUALITY MANAGEMENT

ستة أشياء لا بد منها لنظام إدارة الجودة

1. أفضل نظام إدارة الجودة يتيح الأتمتة

حتى في عالم الأعمال اليوم ، حيث توجد التكنولوجيا في كل مكان ، لا تزال العديد من الشركات في الصناعات المنظمة تعتمد على أنظمة الجودة الورقية أو الهجينة. في حين أن النظام الورقي يمكن أن يكون متوافقا ، إلا أنه يتطلب مزيدا من الوقت والجهد للحفاظ على هذه الحالة المتوافقة. يجب أن تتم كل مهمة مؤتمتة في نظام إدارة الجودة يدويا عند التعامل مع الورق. يتضمن ذلك توجيه المستندات للتوقيعات ، وتحديث إجراءات التشغيل القياسية (SOPs) ، وتحديد موقع المستندات للتدقيق أو التفيتش.

أنظمة الجودة معقدة ، ولكن يمكن إدارتها باستخدام نظام إدارة الجودة الذي يعمل على أتمتة جميع المهام المتعلقة بالجودة للمستندات والنماذج ، بما في ذلك:

- التوجيه.
- تتبع.
- تصعيد.
- استعراض.
- استحسان.

ليس كل نظام إدارة جودة لديه نفس القدرات والاتصال. إن نظام إدارة الجودة غير المرتبط بمناطق أخرى من الشركة ويتطلب استخدام عمليات صارمة مع القليل من المرونة يبطئ عمليات الجودة ويقدم إمكانية حدوث المزيد من الخطأ البشري.

تحتاج شركات علوم الحياة إلى نظام إدارة الجودة الذي يوفر وظائف في جميع مجالات الجودة. ويشمل ذلك مراقبة الوثائق ، وإدارة التدريب ، وإدارة أحداث الجودة (مثل إدارة الإجراءات التصحيحية / الإجراءات الوقائية



[[CAPA]] ، إلخ. كما يحتاج إلى التكامل مع الأنظمة الأخرى. يجب أن يتيح لك نظام إدارة الجودة المثالي تكوينه بسهولة لتلبية عملياتك ، بدلا من إجبارك على تغيير عملياتك لتلبية نظام إدارة الجودة. نظام إدارة الجودة غير المرن سيؤدي دائما إلى إبطاء العمليات ويمنعك من إجراء تغييرات لتصبح أكثر كفاءة. للعثور على نظام إدارة الجودة ، ابحث عن نظام يقوم بما يلي.

في البيئات الخاضعة للتنظيم ، مثل تلك الخاضعة لولاية إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) و / أو المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) ، يتم تضمين الجودة في اللوائح والمعايير. لذا ، فإن الجودة ليست مجرد حس تجاري جيد ، ولكنها أيضا مسألة امتثال وتتطلب [نظاما جيدا لإدارة الجودة \(QMS\)](#).



تنص إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على أنه «يجب تضمين الجودة في المنتج ، ولا يمكن الاعتماد على الاختبار وحده لضمان جودة المنتج». تشير سلسلة معايير ISO 9000 أيضا إلى أهمية جعل الجودة جزءا لا يتجزأ من العمليات اليومية للشركة المصنعة. في عالم اليوم ، يتطلب القيام بذلك التصنيع الآلي والأنظمة الرقمية

6 ضروريات لنظام إدارة الجودة

أفضل طريقة لبناء الجودة في المنتج هي باستخدام نظام إدارة الجودة الرقمي الفعال والمتصل. هذا هو الأساس للامتثال التنظيمي على المدى الطويل ونجاح السوق. ومع ذلك ،

أن تكون قدرتهم على التكيف مع التغييرات والمشاكل بسرعة هي الفرق بين CAPA البسيط أو استدعاء المنتج.

تحتفظ أنظمة المؤسسات بجميع البيانات التي تحتاجها لاتخاذ قرارات ذكية للجودة والتصنيع



ولكن تحويل ذلك إلى تحليلات جودة تنبؤية أمر صعب. يستغرق جمع البيانات وتحليلها وقتا، خاصة إذا قمت بذلك يدويا. حتى إذا كنت تعمل مع نظام رقمي، فإن عمليات تفرغ بيانات Excel هي حقيقة من حقائق الحياة. لا يجب أن يكون الأمر على هذا النحو. مع بيانات عالية الجودة محدثة دائما ومتصلة داخل نظام إدارة الجودة الرقمي، فإن جميع المعلومات التي تحتاجها في متناول يدك.

يوفر نظام إدارة الجودة المتقدم ميزات لتتبع البيانات الموجودة داخل نظام إدارة الجودة وتوجيهها والإبلاغ عنها. يمكنك استخدام التقارير الجاهزة في نظام إدارة الجودة، ولكن يمكنك أيضا إنشاء التقارير الخاصة بك بسهولة باستخدام أدوات بديهية. مستوى التفاصيل مرن، مما يسمح لك برؤية نظرة عامة واسعة أو التعمق في تفاصيل البيانات. سيقدم البائعون



ذوو التفكير المستقبلي تحليلات جودة تنبؤية. مثال على ذلك هو إخبارك ما إذا كان الموظف سيتأخر في التدريب. تعمل تحليلات الجودة التنبؤية وجودة الحلقة المغلقة في النهاية على تحسين أرباحك النهائية.

4. نظام إدارة الجودة المتقدم مرن وقابل للتطوير

تعد أتمتة نظام الجودة مسعى رئيسيا من حيث الوقت والجهد والتكلفة. بدلا من إجبارها على تجديد نظامها في كثير من الأحيان، يجب على

التغيير. عندما تتم الموافقة على التغيير واختباره بنجاح (وثبت أنه آمن)، يجب توثيق ذلك. ستتم إدارة جميع التحديثات في المستندات الخاصة بهذا المنتج من خلال عملية مراقبة الوثائق. بعد ذلك، يحتاج الموظفون إلى التدريب على هذه التغييرات، والتي تعد جزءا من عملية التحكم في التدريب. من هذا المنظور، يكاد يكون من المستحيل إدارة كل جانب من جوانب الجودة كعملية منفصلة.

نظرا لأن جميع مجالات الجودة متصلة، فأنت بحاجة إلى نظام إدارة جودة متصل بالكامل لإدارة الجودة ذات الحلقة المغلقة. سيتيح لك نظام إدارة الجودة هذا توثيق التحكم في التغيير وجمع التوقعات الإلكترونية للموافقة عليها. عند تحديث إجراءات التشغيل الموحدة ذات الصلة، يجب أن يرسل نظام إدارة الجودة مهام التدريب تلقائيا إلى الموظفين. يمكنك أيضا التحكم في الموظفين الذين يتلقون هذا التدريب. هذا يساعد على ضمان تنفيذ الإجراءات



التصحيحي بالكامل دون ترك أي شيء يسقط من خلال الشقوق.

باستخدام نظام إدارة الجودة المتصل، يمكن للمستخدمين إدخال حدث جودة، والتحقق فيه، وتحديد الإجراءات التصحيحي، والموافقة على التغييرات أو المستندات الجديدة، وإرسال التدريب تلقائيا كل ذلك في نظام إدارة الجودة. هذا يجعل من السهل جدا إظهار العملية الخاصة بك أثناء التدقيق وسحب جميع الوثائق المتعلقة بالمشكلة الأصلية وكيفية حلها بسرعة.

3. يوفر نظام إدارة الجودة المتصل إمكانات قوية للتحليلات وإعداد التقارير من أجل الإدارة الفعالة

بيئة التصنيع اليوم تنافسية وسريعة الخطى. للمضي قدما، يجب على الشركات ليس فقط ضمان جودة المنتج، ولكن أيضا الحصول على نظرة ثاقبة لجميع عمليات الجودة. يحتاج أولئك الذين يعيشون في بيئات منظمة إلى أدوات لمساعدتهم على رؤية الاتجاهات وفهم مشكلات الجودة لحل المشكلات بشكل استباقي. يمكن

ينطبق هذا على إجراءات التشغيل الموحدة وسجلات التدريب وسجلات الإنتاج الإلكترونية وأي شيء آخر يتطلب المراجعة والموافقة. نظرا لأن جميع هذه المستندات مخزنة في نفس النظام، يمكن دائما إعداد الشركة للتدقيق باستخدام أحدث إصدار من كل مستند، والتحكم الآلي الكامل في التغيير، ومسار التوقيع الإلكتروني.



فقط لأن النظام مؤتمت لا يعني أنه لا يمكن أن يكون مرنا. تتيح لك الأنظمة القابلة للتكوين بدرجة عالية أتمتة المسارات التي يتخذها تحقيق إدارة أحداث الجودة استنادا إلى البيانات المقدمة. نظرا للتقدم الأخير في التحقق من صحة البرامج، يمكنك إجراء هذه التغييرات بسرعة ثم التحقق من صحتها للتأكد من أنك تعمل في حالة التحقق من الصحة.

2. نظام إدارة الجودة الذي يربط جميع مجالات إدارة الجودة



إذا كان من الصعب وضع قيمة بالدولار على الجودة، فإن تقسيم مفهوم الجودة إلى أقسام يكون أكثر صعوبة. ضع في اعتبارك مثال جهاز طبي معيب، حيث يظهر جهاز مراقبة الجلوكوز الجديد قراءات غير صحيحة أثناء الاختبار. سيغطي التحقيق في هذا المنتج دورة حياة المنتج بأكملها. ستقوم الشركة المصنعة بالتحقيق في السبب الجذري للمشكلة من خلال عملية إدارة CAPA.

في هذا المثال، ماذا لو أظهر تحقيق CAPA ضعفا في تصميم المنتج؟ سيتم البدء في تغيير التصميم وإدارته من خلال عملية التحكم في

الشركات التي تختار نظام إدارة الجودة التفكير في كيفية دعم النظام للنمو المستقبلي على ثلاثة مستويات:

1. المستخدمون (بالعشرات أو المئات أو الآلاف).
2. وحدات الأعمال (المحلية و / أو في الخارج).
3. العمليات (المنتجات والخدمات الجديدة).

يجب أن يكون النظام قادرا على التكيف مع التغييرات في السوق وفي البيئة التنظيمية.

عند البحث عن نظام إدارة الجودة ، ضع في اعتبارك كيف يمكن أن تتغير شركتك بمرور الوقت. أثناء نموك ، هل يمكن لنظام إدارة الجودة مواكبة ذلك؟ على سبيل المثال ، هل يمكنك البدء في استخدام المنتج بوظائف محدودة ثم توسيع نطاق استخدامه؟ هل يمكنك البث المباشر في موقع واحد ثم طرحه للآخرين؟ إذا كنت جزءا من شركة كبيرة لديها العديد من أنظمة المؤسسات الأخرى ، فتأكد من أن نظام إدارة الجودة يمكن أن يتكامل مع هذه الأنظمة.

المرونة لا تقل أهمية. جزء صعب من اعتماد المستخدم هو عندما تحتاج إلى المستخدمين لتغيير كيفية قيامهم بالأشياء لتناسب النظام. لهذا السبب من الأسهل العثور على نظام إدارة الجودة الذي يمكن تغييره ليناسب عملياتك الحالية. يمكن القيام بذلك من خلال رمز مخصص ، ولكن هذا يجعل من الصعب إجراء أي تغييرات بدون رسوم خدمات ثقيلة. يتيح لك نظام إدارة الجودة بدون تعليمات برمجية والذي يمكن تكوينه لمطابقة عملياتك تصميم مهام سير العمل الخاصة بك. ثم يمكنك إجراء التغييرات بسرعة عند الحاجة دون المساس بالتحقق من صحة البرامج.

5. نظام إدارة الجودة المثالي يضعك في حالة جاهزة للتدقيق

جزء كبير من اجتياز التدقيق هو العثور



على المستندات لإظهارها للمدقق. عندما يتم الاحتفاظ بها في خزائن الملفات أو حفظها على كمبيوتر شخص واحد ، فإن العثور على المستند يمثل مشكلة. باستخدام نظام إدارة الجودة المتصل ، أصبح العثور على المستندات أمرا سهلا. يمكنك البحث بسرعة ومعرفة أن الإصدار الذي تبحث عنه هو الأحدث. يتم تسجيل التوقيعات الإلكترونية المطلوبة ومسار التدقيق تلقائيا وعرضها بسهولة على المدقق.

بعض هذه الوثائق هي سجلات التدريب. على الرغم من متطلبات التدريب ، تفشل العديد من الشركات في الحفاظ على تدريب الموظفين وتتبع السجلات. ليس من المستغرب أن يكون التدريب من بين الأسباب الرئيسية لتلقي نموذج FDA 483. هناك سببان لهذا. الأول هو أن الافتقار إلى الكفاءة والرؤية والترابط يعني أن الموظفين لا يمكنهم الأداء وفقا لمعايير الصناعة. والثاني هو أنه حتى عندما يتم تدريب الموظفين ، من



الصعب العثور على الأوراق التي تثبت أنهم تدربوا. لا يمكن لنظام إدارة التدريب وحده حل هذه المشاكل. ولكن مع نظام إدارة الجودة الذي يحتوي على مهام تلقائية ومراقبة والتحقق من مهام التدريب ، يمكنك ضمان حدوث التدريب وأنه يمكنك بسهولة العثور على السجلات المطلوبة أثناء التدقيق.

6. نظام إدارة الجودة المتصل يجعل التحقق المستمر من البرامج استراتيجية للبقاء متوافقا

يجب أن يكون لدى الشركات التي تعمل في الصناعات التي تنظمها إدارة الغذاء والدواء أدلة موثقة على أن أنظمة الكمبيوتر الخاصة بها تعمل باستمرار كما هو متوقع ، وهي ممارسة تعرف باسم التحقق من صحة البرامج. تتطلب إدارة الغذاء والدواء الأمريكية (FDA) أيضا من الشركات أن تكون في حالة تحقق مستمرة ، مما يعني عموما أنه يجب عليها إعادة التحقق في كل مرة تقوم فيها بترقية أو تغيير أنظمتها. في بعض الشركات ، يتطلب التحقق من الصحة شهريا لإكمالها وينتج أكواما من الأعمال الورقية لإثبات حدوث التحقق من الصحة.

MasterControl هي شركة رائدة في تبسيط وتسريع التحقق من صحة البرامج لعملائنا. تستخدم أداة التميز في التحقق من الصحة (VxT) TM الحاصلة على براءة اختراع نهجا قائما على المخاطر للتحقق من الصحة ، وهو ما تقترحه إدارة الغذاء والدواء نفسها. يتيح VxT للمستخدمين تقييم المخاطر التي تتعرض لها أعمالهم بناء على كيفية استخدامهم للبرنامج. من خلال الاعتماد على وثائق MasterControl وإجراء اختبارات إضافية فقط للميزات عالية الخطورة ، يمكن إجراء التحقق من الصحة في ساعات أو حتى دقائق . مع وجود برامج أكثر مرونة وقابلية للتكوين ، يجب أن يستمر التحقق من الصحة في التطور. تبتكر MasterControl مرة أخرى مع التحقق من الصحة عند الطلب (VoD) TM الحاصل على براءة اختراع. يتيح VoD للمستخدمين إجراء الجيل التالي من اختبارات التحقق الآلي التي تستهدف حالات الاستخدام الفريدة وسير العمل.

في الختام ، لا يمكن المبالغة في أهمية الجودة في البيئات المنظمة. نظام إدارة الجودة الفعال هو أساس جهود الامتثال لأي شركة منظمة. على هذا النحو ، يجب أن تتميز بوظائف نظام مراقبة الوثائق ، ونظام إدارة التدريب ، ونظام إدارة الأحداث عالي الجودة ، كلها مدمجة في نظام واحد. لا يتعامل هذا النوع من نظام إدارة الجودة مع الجودة كعملية بأثر رجعي ، ولكنه يساعد المؤسسات على التحسين المستمر حتى تتمكن من تلبية اللوائح والحصول على ميزة تنافسية في السوق.

MasterControl هو نظام إدارة جودة متقدم ومتصل بالكامل ونظام إدارة الجودة رقم 1 في علوم الحياة. من خلال المستندات المتصلة والتدريب وحدث الجودة وإدارة التدقيق ، يمكن للمستخدمين بسهولة إدارة جميع جوانب الجودة على نظام أساسي واحد. يتيح حل تحليلات MasterControl Insights ، الذي يتكامل بسلاسة مع نظام إدارة الجودة MasterControl ، للمستخدمين تحليل بيانات الجودة الخاصة بهم بسهولة وإعداد التصورات ولوحات المعلومات. يمكن للمستخدمين أيضا استخدام وظائف الذكاء الاصطناعي (الذكاء الاصطناعي) لتجنب المشاكل قبل حدوثها. تضع هذه الميزات الشركات في وضع فريد حيث يمكنها التكيف بسرعة مع الحفاظ على الامتثال.

هل شركتك جاهزة للمنافسة؟ اجعل الجودة شريكك الحقيقي في النجاح

في ظل التحولات الاقتصادية السريعة، وتزايد متطلبات العملاء، وتشدد جهات الرقابة والاعتماد أصبح تطبيق أنظمة الجودة ليس رفاهية، بل ضرورة حتمية لأي مؤسسة تسعى للنجاح والاستمرارية. نحن في [مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات] نؤمن أن الجودة الحقيقية لا تقتصر على الحصول على شهادة فقط، بل تبدأ من بناء ثقافة مؤسسية قوية تقوم على الفاعلية، والشفافية، والتحسين المستمر. ومن هذا المنطلق، نقدم لك برنامجًا احترافيًا متكاملًا لتأهيل المنشآت والشركات للحصول على شهادات الجودة والاعتماد الدولي في عدة أنظمة، منها:

لماذا تختارنا؟

لأننا نمتلك:

- فريق استشاري معتمد بخبرة ميدانية واسعة
- أسلوب عملي يركز على النتائج وتحقيق الأثر
- نماذج وأدلة جاهزة قابلة للتطبيق الفوري
- دعم ما بعد الاعتماد لتثبيت ثقافة الجودة داخل المؤسسة
- سواء كنت في بداية رحلتك مع الجودة، أو تسعى لتحديث نظامك الحالي نحن هنا لنكون شركاءك في التميز.

ISO 9001 - نظام إدارة الجودة

ISO 14001 - الإدارة البيئية

ISO 45001 - الصحة والسلامة المهنية

ISO 22000 - سلامة الغذاء

ISO 21001 - الجودة في المؤسسات التعليمية

ISO 27001 - أمن المعلومات

ISO 22301 - استمرارية الأعمال

وغيرها حسب طبيعة نشاط منشأتك

ماذا نقدم لك؟

- نقدم لك أكثر من مجرد "خطة تأهيل"، نحن نقدم:
 - تحليل فجوات دقيق لنظام عملك الحالي
 - تصميم الإجراءات والسياسات والنماذج بما يتوافق مع متطلبات المواصفة
 - تدريب الموظفين على تطبيق النظام بفاعلية
 - محاكاة واقعية للمراجعة الخارجية
 - متابعة مستمرة ودعم فني حتى الاعتماد الكامل

لتواصل معنا:

[01152955663]

البريد الإلكتروني: [info@altaknyia.com]

موقعنا: [www.altaknyia.com]

أبحاث علمية في الجودة

الجودة والتميز في كرة القدم هل تسهم معايير الجودة في ترسيخ عالمية كرة القدم العربية؟

التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي لكرة القدم في ضوء النموذج الأوروبي للتميز (EFQM)

«دراسة مقارنة»

أعدّها:

محمد سليمان محمد غريب / احمد محمد عبد القادر / كلية التربية الرياضية، جامعة بورسعيد، مصر

سمير محمد سيد / كلية التربية، قسم علوم الرياضة، جامعة طيبة، المدينة المنورة، السعودية

مقدمة المحرر:

التي حدث فيها تقدم كبير في هذا المجال..

البحث وإجراءاته بما يحقق هدف البحث والإجابة عن أسئلته.

هذه الدراسة تبين أن مستوى تطبيق معايير الجودة والتميز في هاتين المؤسستين الكبيرتين لم تبلغ المستوى المطلوب، وتقدم رؤى للاتحادين لتكملة معايير التطبيق لتحقيق الفائدة المرجوة من هذا النموذج الذي أثبتته جدارته في المؤسسات الرسمية والجماهيرية. فإلى مضابط الدراسة.

النتائج: بلغت الدرجة الكلية لمتوسط تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي (EFQM) في عينة بحث الاتحاد المصري لكرة القدم 1.84 وهي في المستوى المتوسط. ومن الممكن رفع مستوى الأداء الإداري للاتحاد المصري لكرة القدم من خلال تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي.

ملخص أهداف الرسالة: يهدف البحث إلى التعرف على مستوى التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي لكرة القدم في ضوء أبعاد نموذج التميز الأوروبي (EFQM). الأساليب: استخدم الباحثون المنهج الوصفي، باتباع المنهج المسحي، لاستيعابه مع طبيعة

أما متوسط مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي لكرة القدم فهو 2.41. حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي وبالنتيجة تأتي الدرجة

من خلال سعيها لتوطيد مفاهيم الجودة على كافة المستويات، تعتمد مجلة عالم الجودة العربية إلى اقتفاء أثر خبراء الجودة والباحثين في مجالاتها المختلفة لاستكشاف مدى تطور تطبيقات الجودة بتفريعاتها المختلفة في مجتمعنا العربي.. وبما أن الرياضة وخاصة كرة القدم تعتبر من الممارسات الجاذبة والأكثر جماهيرية ومتابعة، وبما أن الوطن العربي وضع قدما راسخة في مجال لعبة كرة القدم، فقد اختارت مجلة عالم الجودة دراسة مشتركة أجريت في جامعتين عربيتين للمقارنة بين تطبيقات معايير الجودة والتميز في مجال كرة القدم بالنسبة للاتحادين المصري والسعودي لكرة القدم.. ومن المعروف أن السعودية ومصر من الدول العربية

الكلية لتطبيق أبعاد النموذج في صالح الاتحاد السعودي لكرة القدم.

كما يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق بعض الشراكات والموارد.

مقدمة:

تشهد إدارة المؤسسات الرياضية تغيرات متلاحقة وتحولات مختلفة تجبرها على إعادة النظر في أسلوب عملها ومستوى أدائها والتوجه نحو تطبيق أساليب إدارية حديثة تضمن تحقيقها للتميز على المستوى الفردي والمؤسسي. تطوير خدماتها وأنشطتها من خلال مواكبة التطورات المتسارعة في التكنولوجيا وضمان البقاء في بيئة تنافسية عالية في ظل عولمة الرياضة واقتصاد المعرفة.

إدارة التميز هي أحد أساليب الإدارة الحديثة للاتحادات التي تعتمد عليها المؤسسات المختلفة. وهو منهج علمي متكامل يهدف إلى وضع معايير يهدف على أساسها توجه المؤسسات إلى تحقيق التميز في الخدمات والأنشطة المقدمة. النموذج الأوروبي للتميز هو أحد النماذج العالمية التي تعتمد فيها المؤسسات المختلفة على تحقيق التميز المؤسسي على المستويين المحلي والدولي من خلال تطبيق معاييرها داخل المؤسسة. وهي طريقة قياس للمؤسسة تحدد ما إذا كانت تسير على طريق التميز ومساهمتها في تحديد أوجه القصور ومعالجتها لتحسين أدائها ويمكن تطبيقها في أي مؤسسة بغض النظر عن طبيعتها وحجمها وهيكلها، حيث لا تحتاج إلى إجراء معقد لتطبيقها.

نموذج التميز الأوروبي (EFQM) هو أداة إدارية لقياس أداء مؤسسة ذات طبيعة مختلفة من خلال عدة معايير يتم الاعتماد عليها لتحقيق التحسين في عمل تلك المؤسسة. كما يساهم في تحديد خطط التحسين التي تمكن المؤسسة من تحقيق نتائج متميزة وميزة تنافسية عالمية مستدامة لأن النموذج يركز على تحسين الأداء مع التركيز على العملاء حيث يسعى إلى تحقيق أفضل أداء للمؤسسة من خلال إشراك جميع

الموظفين في التحسين المستمر للعمليات، والقضاء على الازدواجية، وتحقيق شراكات فاعلة مع جميع المعنيين داخل المنظمة.

تتم أهمية تحقيق التميز المؤسسي من خلال الاعتماد على أحد نماذج التميز العالمية، مثل النموذج الأوروبي للتميز (EFQM) في المؤسسات الرياضية، في فتح آفاق جديدة للتحسين والتطوير. ويرجع ذلك إلى التغيرات السريعة والمتلاحقة التي لا تمكن المؤسسات الرياضية من ضمان تحقيق أهدافها من خلال الاعتماد على منهجية متسقة وتحديد نقاط القوة والضعف. مما يساهم في تحديد خطط التحديث وزيادة التنافسية والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وكذلك زيادة إنتاجية جميع عناصر المؤسسة الرياضية لمحاولة الوصول إلى صفر أخطاء في إدارة المؤسسة، يسعى النموذج الأوروبي للتميز إلى تطوير الأداء الإداري من خلال التقييم الذاتي والتحسين المستمر وتوفير ميزة التنافسية المستدامة، وهو من أكثر نماذج التميز شيوعاً التي تستخدمها المؤسسات المختلفة، وهذا ما دفع الباحثين إلى تبني هذا النموذج في البحث الحالي، والنموذج الأوروبي للتميز مجموعة من المبادئ الأساسية التي يعتمد عليها في مساعدة المنظمات على التطور وتحقيق التميز المستدام.

يوضح الشكل 1 هذه المبادئ: المبادئ الأساسية لنموذج التميز الأوروبي

بالإضافة إلى ذلك، يتطلب نموذج التميز الأوروبي، عند تطبيقه داخل المؤسسات، عدة معايير لضمان فعاليته وتحقيق الفوائد العديدة المرجوة من تطبيقه. تنقسم هذه المعايير إلى مجموعتين، تتضمن مجموعة الممكنات خمسة (5) معايير، ومجموعة النتائج أربعة (4) معايير: تشير مجموعة الممكنات إلى جميع العناصر المساعدة التي تركز على المهام المطلوبة من المؤسسة لأدائها وتتضمن 5 معايير كما هو موضح أدناه:

(أ) القيادة: وتعني أن المنظمة المتميزة تمتلك قادة يمكنهم تحسين المنظمة بشكل مستمر، ويتم ذلك من خلال تبني رؤية ورسالة وقيم قائمة على الجودة والتحفيز والدعم المستمر للعاملين والمشاركة الفاعلة في تطوير وتطبيق

وتحديث أنظمة العمل.

(ب) السياسة والإستراتيجية : كيف تطبيق المؤسسة رسالتها ورؤيتها عبر إستراتيجية واضحة تركز على أصحاب المصلحة ومدعومة بالسياسات ذات العلاقة وكذلك مدعومة بالخطط والأهداف، الغايات والعمليات. ويتضمن عناصر فرعية تتمثل في أن السياسة والإستراتيجية مبنية المصلحة على احتياجات الحاضر والمستقبل وتوقعات أصحاب المصلحة، كما أن السياسة والإستراتيجية مبنية على معلومات من مؤشرات الإدارة، البحث، التعلم، وأنشطة ذات علاقة وإبداع. المراجعة والتحديث، النشر عبر إطار من العمليات الرئيسية، وأخيراً ضرورة توصيل السياسة والإستراتيجية وتطبيقها.

(ج) إدارة الموارد البشرية: ويقصد بها أن تعمل المنظمة المتميزة على تطوير قدرات موظفيها وتعزيز قيم العدالة والمساواة بينهم وتحقيق المنفعة المتبادلة بين أهدافها والمصلحة الشخصية للعاملين. كما تعمل على مكافأتهم وتقديرهم بطريقة تحفزهم وتعزز التزامهم وتساعدهم على استخدام مهاراتهم ومعارفهم لتحقيق الأهداف المخطط لها.

(د) الشراكة والموارد: وهو يتعلق بكيفية تخطيط وتدير المؤسسة علاقتها الخارجية ومواردها الداخلية من أجل دعم سياستها وإستراتيجيتها والأفعال ذات الجدوى لعملياتها. من حيث إدارة العلاقات الخارجية، الموارد المالية والمباني والآلات، كما تتضمن إدارة التقنية المتقدمة والمعلومات والمعرفة.

(هـ) إدارة العمليات والخدمات: ويقصد بها أن تعمل المنظمة المتميزة على إدارة وتحسين العمليات لدعم سياساتها وإستراتيجيتها لتلبية احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية وتحقيق أهدافها المرجوة.

أما المجموعة الثانية، النتائج، فتشير إلى ما تحققة المؤسسة وتنجزه باستخدام المنهجيات، وتشمل أربعة (4) معايير على النحو التالي:

(أ) رضا متلقي الخدمة: يهتم هذا المعيار بقياس

مدى تحقيق العملاء ومستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة.

(ب) رضا الموظفين: يهتم هذا البعد بقياس كيفية تحقيق النتائج المتعلقة بالموارد البشرية ومستويات رضاهم.

(ج) نتائج خدمة المجتمع: يعنى هذا البعد بقياس مدى تحقيق نتائج المجتمع المحلي والإقليمي والعالمي.

(د) نتائج الأداء: يهتم هذا البعد بقياس كيفية تحقيق نتائج وإنجازات الاتحاد الرياضي مقارنة بالخطط الموضوعة ووفقا للسياسة والاستراتيجية المبنية على طبيعة العمل والأهداف.

الاتحادات الرياضية كالهيئات الأخرى مطالبة بالبحث الدائم عن أساليب إدارية فريدة متوافقة مع العصر الحديث، والتي تتوافق مع عولمة الرياضة واقتصاد المعرفة. وذلك لضمان استمرار تقديم خدمات متميزة والقدرة على المنافسة وتحقيق التميز المؤسسي.

وبالنظر إلى رؤية مصر 2030 ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، نجد أن للرياضة دورا هاما في تحقيق هذه الرؤى والمؤسسات الرياضية التي تعتمد عليها الحكومات لتقديم الخدمات والأنشطة المتميزة لما ينعكس ذلك على النظام الاجتماعي والأمني والصورة الذهنية لثقافة الشعوب. وهذا يتطلب من الاتحادات الرياضية السعي نحو تطبيق نماذج إدارية علمية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي للاتحاد الرياضي.

ارتباط جماهيري وشعبية واسعة

يعد اتحادا كرة القدم المصري والسعودي من بين الاتحادات الأساسية في المنطقة بسبب الشعبية الواسعة لكرة القدم في مصر والمملكة العربية السعودية. لذلك يوجب هذا الوضع على الاتحادين استخدام أحدث الأساليب الإدارية والنماذج الإدارية العالمية لتحقيق هدف هذه الاتحادات وتطوير أنشطتها ومواكبة التطور التكنولوجي العالمي وتحقيق التميز المؤسسي من أجل تقديم مسابقات محلية ذات جودة وتحقيق المستوى القاري والعالمي في لعبة كرة القدم. وبناء على ذلك أصبح التوجه نحو التميز المؤسسي لاتحادى كرة القدم المصري والسعودي ضروريا لمواكبة المنافسة العالمية لصناعة كرة القدم التي أصبحت من الصناعات المهمة في العالم. وبالرجوع إلى نتائج وتوصيات الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث مثل دراسة السنوسي (2019) والتي تضمنت ضمن نتائجها أن الاتحاد المصري لكرة القدم يعاني من قصور واضح في الأداء الإداري، فإن ذلك ينعكس سلبا على كافة المسابقات التي يقدمها الاتحاد، كما أكدت ذلك دراسة عبد الجواد (2018).

يعاني الاتحاد المصري لكرة القدم من عدة عقبات إدارية وتشريعية وفنية تؤثر سلبا على الأداء التنظيمي، مما يستلزم نماذج تنفيذية حديثة والاتجاه نحو التحول الرقمي. كما وجد أبو العينين (2017) أن الاتحاد المصري يعاني من مشاكل إدارية تتعلق باللوائح وتنظيم مسابقاته. وجدت دراسة الأسمرى (2019) أن الاتحاد السعودي يتطور بشكل مستمر للوصول إلى الإبداع الإداري وتحقيق التميز المؤسسي. ومع ذلك، فإنه يحتاج إلى مزيد من التطوير لتحقيق التميز، خاصة في اللوائح التي تحكم اللاعبين المحترفين.

أشارت دراسة تريبوك (2017) وخميس (2017) ومحمود (2019) وحسن (2020) وإبراهيم (2020) وكيراز (2021) وتيلمان (2021) ومانريسا وإسكوبار (2021) إلى أن استخدام نموذج التميز الأوروبي في مختلف المؤسسات يساهم في تقييم أوضاعها ويعد نقطة انطلاق لخطط التنمية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. وهو ما يساهم في تحقيق التميز المؤسسي، ومن خلال نتائج وتوصيات الدراسات السابقة، فإن استخدام نموذج التميز الأوروبي قد يساهم في مساعدة الاتحادين المصري والسعودي لكرة القدم في تقييم أدائهما، ووضع صورة واضحة عن مستواهما الإداري، وتقديم مقارنة واضحة بينهما، والمساهمة في تحديد الخطط. تطوير وتحقيق ميزة تنافسية عالمية مستدامة. لذلك تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى تطبيق نموذج التميز الأوروبي في الاتحادين المصري والسعودي للوصول إلى نتائج تكون بمثابة نقطة انطلاق للاتحادات لتحقيق التميز المؤسسي.

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي في ضوء أبعاد نموذج التميز الأوروبي (EFQM)، من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

1. ما هو مستوى تطبيق أبعاد للاتحاد المصري لكرة القدم؟

2. ما هو مستوى تطبيق أبعاد للاتحاد السعودي لكرة القدم؟

3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي؟

أ. التميز المؤسسي: الجهود المخططة والمنظمة التي تقوم بها المؤسسة لتحقيق التكامل والاعتماد المتبادل، للوصول إلى أعلى معدلات الفعالية ومستوى المخرجات التي تحقق الفوائد المرجوة وتوقعات أصحاب المصلحة المرتبطين بالمؤسسة من العملاء والعمالين.

ب. المؤسسة الأوروبية النموذجية لإدارة الجودة والتميز: أداة إدارية عملية لنظام متكامل من العمليات والإجراءات تمثل برنامج عمل ومنهجية واضحة تمكن المنظمة من قياس أدائها في ضوء مجموعة من المعايير لتحديد ومساعدة نقاط القوة والضعف. يجب تطوير هذا في ظل نظام إدارة فعال يضمن للمنظمات تحقيق التميز المستمر من خلال ممارستها.

2. المواد والأساليب

استخدم الباحثون المنهج الوصفي، باتباع المنهج المسحي، لاستيعابه مع طبيعة وإجراءات البحث لتحقيق هدف البحث والإجابة عن أسئلته. يتكون مجتمع البحث مما يلي:

(أ) المجتمع البحثي للاتحاد المصري لكرة القدم: يتمثل المجتمع البحثي في اللجنة الثلاثية لإدارة الاتحاد المصري وموظفي اللجان المختلفة التابعة للاتحاد المصري لكرة القدم.

(ب) المجتمع البحثي للاتحاد السعودي لكرة القدم:

ويتمثل المجتمع البحثي مجلس إدارة الاتحاد السعودي والعمالين في اللجان المختلفة للاتحاد السعودي لكرة القدم. تتكون عينة البحث مما يلي:

(أ) عينة البحث الخاصة بالاتحاد المصري لكرة القدم اختارها الباحثون بشكل عشوائي من اللجنة الثلاثية لإدارة الاتحاد المصري لكرة القدم، والعمالين باللجان المختلفة بالاتحاد المصري لكرة القدم، حيث بلغ العدد الإجمالي (110) أفراد موزعين على النحو التالي:

1. العينة الأساسية تم توزيع ثلاثة وتسعين (93) استبانة على أفراد العينة الرئيسية، وتم استرجاع اثنين وتسعين (92) استبانة بلغت نسبتها (98.92%) وتمت الموافقة على (80) استبانة بعد استبعاد (12) استبانة غير صالحة للتحليل. ونظرا لنقص المعلومات الواردة فيه، أصبح الإحصائي وبالتالي العدد النهائي للعينة الأساسية ثمانين (80) فردا.

2. الدراسة التجريبية تم توزيع ثلاثين (30) استبانة على العينة الاستكشافية. كانت هذه العينة من نفس مجتمع الدراسة وخارج العينة الأولية. تم استرجاع ثلاثين (30) استبانة، مع مراعاة التحليلات الإحصائية؟

أصبح العدد النهائي لعينة البحث الخاصة بالاتحاد المصري (الأساسي والاستكشافي) مائة وعشرة (110) بعد عد النماذج الخاضعة للتحليل الإحصائي.

(ب) واختار الباحثون عينة البحث الخاصة بالاتحاد السعودي لكرة القدم، بطريقة مقصودة وطريقة عشوائية، من مجلس إدارة الاتحاد السعودي لكرة القدم، والعمالين في لجان الاتحاد السعودي المختلفة، حيث بلغ العدد الإجمالي مائة وعشرة (110) أفراد موزعين على النحو التالي: أولا. العينة الأساسية تم توزيع ثلاثة وتسعين (93) استبانة على أفراد العينة الأساسية، واسترجاع ثلاثة وتسعين (93) استبانة بنسبة إرجاع (رد) من قبل أفراد العينة بلغت 100%، وتمت الموافقة على ثمانين (80) استبانة بعد استبعاد ثلاثة عشر (13) استبانة غير صالحة للتحليل. الإحصائي بسبب نقص المعلومات الواردة فيه. وبذلك يصبح العدد النهائي للعينة الأساسية (80) فردا.

ثانيا- دراسة تجريبية

تم توزيع (30) استبانة على العينة الاستكشافية. كانت هذه العينة من نفس مجتمع الدراسة وخارج العينة الرئيسية، وتم استرجاع (30) استبانة خاضعة للتحليل الإحصائي.

بعد سرد النماذج الخاضعة للتحليل الإحصائي، يبين الجدول رقم (1) أن إجمالي عينة الدراسة (220) ما يعادل 100%، وإجمالي عدد عينة البحث للاتحاد المصري (110) عينة موزعة (80) عينة أساسية و(30) عينة تجريبية. من الاتحاد السعودي (110) موزعين (80) عينة أساسية و(30) عينة تجريبية

| النسبة المئوية | رقم | عينة | |
|----------------|-----|-----------------|---|
| 36.36% | 80 | العينة الأساسية | عينة البحث الخاصة بالاتحاد المصري لكرة القدم. |
| 13.64% | 30 | عينة استكشافية | |
| 36.36% | 80 | العينة الأساسية | عينة البحث من الاتحاد السعودي لكرة القدم |
| 13.64% | 30 | عينة استكشافية | |

ومن أجل تحقيق أهداف البحث وجمع بياناته، أعد الباحثون استبياناً حول التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي في ضوء نموذج التميز الأوروبي. وتتكون من (9) أبعاد: البعد الأول: القيادة، البعد الثاني: السياسات والاستراتيجيات، البعد الثالث: إدارة الموارد البشرية، البعد الرابع: الشراكات والموارد، البعد الخامس: إدارة العمليات والخدمات، البعد السادس: نتائج رضا متلقي الخدمة، والبعد السابع: رضا العاملين في النقابات، البعد الثامن: نتائج خدمة المجتمع، البعد التاسع: نتائج الأداء ومقياس ثلاثي (موافق، موافق إلى حد ما، غير موافق).

ومن أجل المعايير المستخدمة في البحث تم تحديد طول الخلايا بمقياس ليكرت الثلاثي بحساب المدى بين درجات الاستبانة (3-1=2) ثم تمت قسمتها على أكبر قيمة في الاستبيان للحصول على طول الخلية أي (0.66 = 3/2) وبعد إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في الاستبيان (بداية الاستبيان صحيح) في من أجل تحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبالتالي أصبح طول الخلية كما هو موضح في الجدول 2.

الجدول 2. المعيار المعتمد في البحث

| المعيار | الوسط الحسابي |
|---------|------------------|
| ضعيف | 1.66 على الأقل |
| متوسط | من 1.67 إلى 2.33 |
| جيد | من 2.34 وأكثر |

المعاملات العلمية للاستبيان

(أ) صحة المحتوى

تحقق الباحثون من صحة محتوى الاستبيان، حيث تم عرض الاستبيان على خمسة (5) خبراء من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال الإدارة الرياضية من بين أعضاء هيئة التدريس وذلك للتحقق من صحة الاستبيان. وطلب منهم التحكيم من حيث كفاية وشمولية وموضوعية الاستبيان. اضمن الصياغة الصحيحة ووضوح الاستبيان. إعادة صياغة أو تعديل أو حذف أو إضافة المحاور والتعبيرات التي يجب القيام بها. بعد جمع الاستبيان ومراجعة ملاحظات الخبير، تم حذف وتعديل صياغات بعض عبارات الاستبيان ولكن لم تحصل على نسبة موافقة 80% فأكثر، وتم إعادة بناء محتواها، ومن ثم عرضها على نفس المحكمين. مرة أخرى، بعد إجراء التعديلات المطلوبة وتلبية نسبة الموافقة البالغة 100%، مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من صلاحية المحتوى. يوضح المرفق رقم (3) الإجراءات التي تم اتخاذها للتحقق من صحة المحتوى.

اختبر الباحثون صلاحية الاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية من نفس مجتمع البحث وخارج عينته الأساسية المكونة من ثلاثين (30) فرداً، وتم التحقق من صحة الاتساق الداخلي من خلال معاملات الارتباط ذات الدلالة الإحصائية بين درجة كل عبارة ومجموع المحور التابع لها والعدد الإجمالي للاستبيان. مجموع كل محور والمجموع الكلي للاستبانة حيث تراوحت القيمة المحسوبة ل (r) بين (0.66 - 0.89). وهي أكبر من قيمته الجدولية عند مستوى معنوي (0.05) مما يدل على صحة استمارة الاستبيان. (ج) موثوقة اختبر الباحثون ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استكشافية من نفس مجتمع البحث وخارج عينته الأساسية المكونة من ثلاثين (30) فرداً، وتم التحقق من ثبات الاستبانة حيث كان تباين معامل الموثوقية في طريقة ألفا للمحاور وللإستبيان ككل (83 - 89)، وهي دالة ذات دلالة إحصائية. عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على أن استمارة الاستبيان قيد التحقيق تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك أصبحت استمارة الاستبيان في شكلها النهائي قابلة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية. (د) الدراسة الأساسية صمم الباحثون الاستبيانين على

نماذج جوجل وعرضها على عينة البحث التي بلغت قوتها ثمانين (80) فرداً لعينة الاتحاد المصري لكرة القدم، وثمانين (80) فرداً لعينة الاتحاد السعودي لكرة القدم، وكان ذلك خلال الفترة من 2021/2/23 م إلى 2021/3/25 م.

3. النتائج والمناقشة

السؤال الأول (س1): ما هو مستوى تطبيق أبعاد للاتحاد المصري لكرة القدم؟ يتضح من الجدول رقم (2) أن متوسط مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد المصري (EFA) هو (1.84) والذي يقع عند (المستوى المتوسط) طبقاً لمقياس ليكرت. وبدراسة النتائج الواردة في الجدول رقم (3) بخصوص آراء عينة البحث حول تحديد مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد المصري لكرة القدم، يتضح ما يلي: بلغت الدرجة الكلية لمتوسط تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في عينة بحث الاتحاد المصري (1.84)، والذي يكون في المستوى المتوسط رفع مستوى الأداء الإداري للاتحاد المصري من خلال تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي كأحد الأساليب الإدارية العالمية التي تعتمد عليها المؤسسات المختلفة لتحقيق التميز المؤسسي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي من خلال تطبيق أبعاده داخل المؤسسة. طريق التميز ومساهمته في تحديد أوجه القصور ومعالجتها من أجل تحسين أدائها. وهذا يتفق مع دراسة أبو العينين (2017) وعبد الجواد (2018) والسنوسي (2019) بأن إدارة الاتحاد المصري تعاني من العديد من المعوقات الإدارية، وهو ما ينعكس سلباً على الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري لكرة القدم، مما يستلزم استخدام نماذج إدارية عالمية تساهم بشكل فعال في تطوير الأداء وتحقيق التميز المؤسسي. وفي هذا الصدد، أوصت دراسة إبراهيم (2020)، كبراز (2021)، تيلمان (2021)، مانريسا، إسكوبار (2021)، بأن يساهم تطبيق أبعاد داخل المؤسسة في تطوير الأداء الإداري وتحقيق التميز والريادة. بالنسبة للمؤسسة، من خلال التقييم الذاتي والتطوير المستمر، حيث يعد من أكثر النماذج فعالية لتحقيق التميز. السؤال الثاني (س2): ما هو مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي لكرة القدم؟

يتضح من الجدول رقم (3) متوسط مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي (2.41) والذي يقع عند (المستوى جيد) وفق مقياس ليكرت الثلاثي. من خلال دراسة النتائج المدرجة في الجدول رقم (4) بشأن آراء عينة البحث حول تحديد مستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي يتضح ما يلي: الدرجة الكلية لمتوسط تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في

عينة بحث الاتحاد السعودي هي (2.41) هذا ما يقع في (المستوى الجيد) وبالتالي تحقق إدارة الاتحاد السعودي التميز المؤسسي بمستوى جيد وهذا مؤشر على أن الاتحاد السعودي يطبق أبعاد نموذج التميز الأوروبي كأحد أساليب الإدارة العالمية التي تعتمد عليها المؤسسات المختلفة لتحقيق التميز المؤسسي على المستوى المحلي، على المستوى الإقليمي والدولي مما انعكس إيجاباً على الأداء الإداري الجيد.

الجدول 3. المتوسط الحسابي والأهمية المثوية لاستجابات عينة البحث حول أبعاد النموذج التميز الأوروبي للاتحاد المصري لكرة القدم

| الرقم | أبعاد النموذج الأوروبي للتميز في الاتحاد المصري لكرة القدم | عدد العناصر | الوسط الحسابي | نسبة الأهمية | الترتيب | المستوى |
|-------|--|-------------|---------------|--------------|---------|---------|
| 1 | البعد الأول: القيادة | 11 | 1.80 | 60.04 | 6 | متوسط |

| | | | | | | |
|-------|---|-------|------|----|--|---|
| متوسط | 8 | 55.89 | 1.68 | 8 | البعد الثاني : السياسات والاستراتيجيات | 2 |
| متوسط | 2 | 64.06 | 1.93 | 8 | البعد الثالث : إدارة الموارد البشرية | 3 |
| متوسط | 1 | 75.14 | 2.26 | 9 | البعد الرابع : الشراكات والموارد | 4 |
| متوسط | 4 | 61.72 | 1.85 | 7 | البعد الخامس : إدارة العمليات والخدمات | 5 |
| متوسط | 3 | 63.20 | 1.90 | 6 | البعد السادس : نتائج رضا متلقي الخدمة | 6 |
| متوسط | 7 | 58.40 | 1.75 | 6 | البعد السابع : رضا العمال النقابيين | 7 |
| ضعيف | 9 | 52.17 | 1.56 | 5 | البعد الثامن : نتائج خدمة المجتمع | 8 |
| متوسط | 5 | 60.83 | 1.83 | 7 | البعد التاسع : نتائج الأداء | 9 |
| متوسط | 5 | 60.83 | 1.84 | 67 | | الدرجة الكلية لمستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد المصري لكرة القدم |

الجدول 4. الوسط الحسابي والأهمية المثوية لاستجابات عينة البحث حول أبعاد النموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي لكرة القدم

| المستوى | الترتيب | نسبة الأهمية | الوسط الحسابي | عدد العناصر | أبعاد النموذج الأوروبي للتميز في الاتحاد السعودي لكرة القدم | الرقم |
|---------|---------|--------------|---------------|-------------|--|-------|
| جيد | 6 | 80.11 | 2.41 | 11 | البعد الأول : القيادة | 1 |
| جيد | 7 | 79.90 | 2.40 | 8 | البعد الثاني : السياسات والاستراتيجيات | 2 |
| جيد | 9 | 78.64 | 2.36 | 8 | البعد الثالث : إدارة الموارد البشرية | 3 |
| جيد | 1 | 82.22 | 2.47 | 9 | البعد الرابع : الشراكات والموارد | 4 |
| جيد | 4 | 80.48 | 2.41 | 7 | البعد الخامس : إدارة العمليات والخدمات | 5 |
| جيد | 5 | 80.28 | 2.41 | 6 | البعد السادس : نتائج رضا متلقي الخدمة | 6 |
| جيد | 8 | 79.24 | 2.38 | 6 | البعد السابع : رضا العمال النقابيين | 7 |
| جيد | 2 | 81.58 | 2.45 | 5 | البعد الثامن : نتائج خدمة المجتمع | 8 |
| جيد | 3 | 81.07 | 2.43 | 7 | البعد التاسع : نتائج الأداء | 9 |
| جيد | | 80.39 | 2.41 | 67 | الدرجة الكلية لمستوى تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي لكرة القدم | |

1000 التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي في ضوء النموذج الأوروبي للتميز «دراسة مقارنة»

وذلك تماشياً مع دراسة الأسمرى (2019) أن إدارة الاتحاد السعودي تسعى باستمرار لقياس الأداء الإداري لتحديد نقاط القوة والضعف سعياً لوضع خطط التحديث المستمر والعمل على الاستخدام الأمثل للموارد. وتسعى من أجل ذلك إلى تطبيق أساليب إدارية ونماذج عالمية حققت نجاحات، بما يتماشى مع طبيعة المجتمع السعودي، ومن أجل التطوير والتميز، وبما يخدم الرياضة السعودية. وفي هذا الصدد أوصت دراسة (باتريسيا، كارولينا، 2020)، (الأنازي، 2021)، (ريفيرا، بينيتو، 2021)، (مانريسا، إسكوبار، 2021) بأن تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي داخل المؤسسة يحقق ميزة تنافسية عالمية ويساهم بشكل فعال في تطوير الأداء الإداري لأنه يستطيع تحديد نقاط الضعف داخل العمل الإداري ومن ثم تسهيل القيادة داخل المؤسسة للعمل على التطوير الخطط والتغلب على نقاط الضعف وتحقيق التميز المؤسسي. السؤال الثالث (س3): هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإجابات لكل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد

نموذج التميز الأوروبي؟ ويبين الجدول رقم (4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد النموذج الأوروبي للتميز والدرجة الكلية لتطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي لصالح الاتحاد السعودي لكرة القدم، حيث أن (قيمة t) المحسوبة أكبر من الجدولية حيث أن (قيمة t) المحسوبة أكبر من القيمة (C) الجدولية عند مستوى معنوي (0.05)، عند مستوى معنوي (0.05) أي تفوق الاتحاد السعودي على الاتحاد المصري في تطبيق أبعاد النموذج الأوروبي للتميز، ويستثنى من البعد الرابع الشراكات والموارد، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاتحاد المصري والاتحاد السعودي لبعد الشراكات والموارد، حيث كانت (t-value) المحسوبة (1.30) وهي أقل من (t-value) الجداول عند مستوى دلالة (0.05)، بمعنى أن إجابات الاتحاد المصري والاتحاد السعودي متقاربة في تطبيق عدد الشراكات والموارد في الاتحادات.

الجدول 5. اختبار (t-value) للفروق بين متوسط الإجابات لكل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد النموذج الأوروبي للتميز

| أبعاد النموذج الأوروبي للتميز | الاتحاد المصري والسعودي | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T | معامل المسار (مستوى معنوي) |
|--|-------------------------|---------------|-------------------|--------|----------------------------|
| البعد الأول: القيادة | الاتحاد المصري | 19.81 | 8.25 | 3.99 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 26.51 | 12.55 | | |
| اتحاد المصري البعد الثاني: السياسات والاستراتيجيات | الاتحاد المصري | 13.44 | 5.48 | 5.49 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 19.20 | 7.61 | | |
| البعد الثالث: إدارة الموارد البشرية | الاتحاد المصري | 15.44 | 7.83 | 2.90 | 0.04 |
| | الاتحاد السعودي | 18.88 | 7.12 | | |
| البعد الرابع: الشراكات والموارد | الاتحاد المصري | 20.34 | 8.81 | 1.30 | 0.19 |
| | الاتحاد السعودي | 22.23 | 9.61 | | |
| البعد الخامس: إدارة العمليات والخدمات | الاتحاد المصري | 12.95 | 4.64 | 3.47 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 16.87 | 8.98 | | |
| البعد السادس: نتائج رضا متلقي الخدمة | الاتحاد المصري | 11.40 | 1.57 | 4.09 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 14.46 | 6.49 | | |
| البعد السابع: رضا العاملين بالنقابة | الاتحاد المصري | 10.50 | 2.17 | 5.14 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 14.28 | 6.23 | | |
| البعد الثامن: نتائج خدمة المجتمع | الاتحاد المصري | 7.80 | 1.80 | 25.28 | 0.00 |
| | الاتحاد السعودي | 12.25 | 1.34 | | |

| | | | | | |
|------|------|-------|--------|-----------------|---|
| 0.00 | 3.97 | 3.02 | 12.81 | الاتحاد المصري | البعد التاسع: نتائج الأداء |
| | | 8.96 | 17.01 | الاتحاد السعودي | |
| 0.00 | 5.17 | 29.63 | 124.49 | الاتحاد المصري | الدرجة الإجمالية لتطبيق أبعاد النموذج الأوروبي للتميز |
| | | 57.17 | 161.69 | الاتحاد السعودي | |

يوضح الجدول رقم 5 لتطبيق اختبار (T) دلالة الفروق بين متوسطات الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد النموذج الأوروبي للتميز حيث أنها أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). وأن هذه الفروق حقيقية ولصالح إجابات الاتحاد السعودي لكرة القدم، ويستثنى من البعد الرابع الشراكات والموارد، حيث لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ردود الاتحاد المصري والاتحاد السعودي لكرة القدم.

بالنظر إلى الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين متوسط الإجابات عن كل من الاتحاد المصري w والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي والدرجة الكلية لتطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي، يتضح ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الإجابات عن كل من الاتحاد المصري و الاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي والدرجة الكلية لتطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي لصالح الاتحاد السعودي لكرة القدم، حيث أن (t-value) المحسوبة أكبر من قيمة (C) الجدولة عند مستوى معنوي (0.05)، أي تفوق الاتحاد السعودي على الاتحاد المصري في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي، وهذا يعود إلى تفوق إدارة الاتحاد السعودي في ظل وجود استراتيجية متكاملة تعبر عن التوجهات الحالية والمستقبلية للاتحاد أيضا.

تعمل على تطويرها بشكل جيد وهناك اتصال منظم بين الموظفين يحدد احتياجات العمال ويسعى إلى تلبية هذه الاحتياجات بطريقة جيدة ووضع السياسات والاستراتيجيات. وذلك تماشيا مع نتائج تحليل البيئة الداخلية والخارجية له حيث يقوم بوضع سيناريوهات مستقبلية لمواجهة التغيرات المحتملة التي قد تشكل تحديا والتركيز على احتياجات التوقعات الحالية والمستقبلية للعاملين عند وضع سياساتهم واستراتيجياتهم، فضلا عن وجود مؤشرات أداء للتعرف على مدى تنفيذ السياسات والاستراتيجيات التي يضعها الاتحاد السعودي لكرة القدم.

كما وجود نظام داخلي في الاتحاد السعودي يساهم في تعزيز قيم العدالة والمساواة بين العمال ويقدم دورات التطوير المهني المنسوبة لتطوير قدراتهم، وتتفوق إدارة الاتحاد السعودي في إدارة وتحسين العمليات من أجل دعم سياساته واستراتيجيته، حيث يستفيد من التغذية الراجعة من أجل تطوير العمليات في الاتحاد بفروعه ومن تجارب الاتحادات المحلية والدولية الأخرى في تطوير برامج وأنشطة الاتحاد الرياضي، يحرص الاتحاد السعودي على إقامة علاقات جيدة مع جميع الأندية الرياضية، فهو يستخدم الأدوات العلمية المختلفة لقياس رضا الأندية الرياضية عن الخدمات التي يقدمها الاتحاد وقياس رضا الموظفين.

كما أن لديها مؤشرات تساهم في قياس جودة إنتاجية العمال وفعالية قنوات التواصل مع رؤسائهم في الاتحاد الرياضي. تتفوق إدارة الاتحاد السعودي في تحقيق خطة الحكومة لنشر ثقافة الممارسة الرياضية وتحقيق التنمية المستدامة للمجتمع ووجود مؤشرات لقياس دور الاتحاد الرياضي في خدمة المجتمع على المستوى المحلي والإقليمي، وهي قائمة دوليا على الدراسات والأبحاث العلمية بهدف تطوير خطط الاتحاد الرياضي لخدمة المجتمع ومن الواضح أيضا أن هناك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق بعض الشراكات والموارد، حيث أن المحسوبة على أنها (t-value) المحسوبة أكبر من القيمة (C) الجدولة عند مستوى معنوي (0.05)، أقل من الجدولي حيث أن (t-value) المحسوبة أكبر من القيمة (C) الجدولة عند مستوى معنوي (0.05)، عند مستوى معنوي (0.05) أي عدم وجود فروق بين الاتحادات في تطبيق بعض الشراكات والموارد، ويرجع ذلك إلى حاجة الاتحادين المصري والسعودي إلى إعادة النظر في الشراكات القائمة وإقامة شراكات جديدة بين الاتحاد الرياضي والاتحادات الأخرى والمؤسسات المختلفة على المستوى المحلي والدولي، وأن هذه الشراكات تدعم استراتيجية الاتحاد وتعمل على تعظيم موارد الاتحاد وجعل هذه الموارد مصدر تمويل ذاتي للاتحاد.

4. الاستنتاجات

1. يبلغ متوسط تطبيق نموذج التميز الأوروبي (EFQM) في الاتحاد المصري (1.81) والذي يقع على المستوى المتوسط. 2. يبلغ متوسط تطبيق نموذج التميز الأوروبي في الاتحاد السعودي (2.41) وهو بمستوى جيد. 3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط الإجابات عن كل من الاتحاد المصري والاتحاد السعودي في تطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي والدرجة الكلية لتطبيق مقاسات نموذج التميز الأوروبي لصالح الاتحاد السعودي باستثناء البعد الرابع. بالإضافة إلى ذلك، هناك فروق ذات دلالة إحصائية

1002 التميز المؤسسي في الاتحادين المصري والسعودي في ضوء النموذج الأوروبي للتميز «دراسة مقارنة»

1. على إدارتي الاتحادين المصري والسعودي الاستعانة بالمتخصصين والخبراء لتطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي (EFQM) لضمان نجاح تطبيقه.
2. الاستفادة من الدراسة الحالية التي حددت نقاط القوة والضعف في الأداء الإداري للاتحادين المصري والسعودي باستخدام نموذج التميز الأوروبي كأحد النماذج العالمية لوضع تصور يساهم في تحسين نقاط الضعف وتقوية نقاط القوة.
3. إنشاء وحدة متخصصة تسمى «وحدة التميز المؤسسي» في المؤسسات الرياضية من خبراء في الإدارة الرياضية يعملون على الإلمام بكافة الأساليب والنماذج الإدارية الجديدة لتنفيذ ما يتناسب مع المؤسسة الرياضية وتحقيق أهدافها.
4. إجراء المزيد من الدراسات لتطبيق أبعاد نموذج التميز الأوروبي لإدارة المؤسسات الرياضية المختلفة كأحد نماذج الإدارة العالمية.

Altaknyia

أهداف رحلة الاستشاري

- تعزيز فهم شامل لمبادئ ومتطلبات أنظمة إدارة الجودة وفق مواصفة ISO 9001:2015 والمواصفات ذات العلاقة.
- تمكين المشاركين من التطبيق العملي للمتطلبات وإدارة المشاريع الاستشارية بفعالية في مختلف بيئات العمل.
- تطوير مهارات الاستشاريين في التخطيط والتحليل وقيادة مبادرات الجودة والتحسين المستمر.
- تأهيل المشاركين لتنفيذ التدقيق الداخلي والمشاركة بكفاءة في التدقيقات الخارجية وفق منهجيات معتمدة.
- إكساب المشاركين المعرفة بأفضل الممارسات العالمية وبناء الاحترافية والثقة في تقديم خدمات الاستشارة.
- إعداد استشاريين مؤهلين ومعتمدين قادرين على دعم الأهداف الاستراتيجية للمنظمات وتحقيق الاستدامة المؤسسية.

بإعتماد من اتحاد استشاريين الجودة العرب والجمعية الأمريكية للمهندسين المحترفين

AQCU
Arab Quality Consultants Union

Altaknyia
التدريب - التطوير - استشارات - تأهيل - أنظمة الجودة
Training - Development - Consulting - qualification
QUALITY SYSTEMS

CONTACT US >>

www.altaknyia.com 01152955663 www.instagram.com/altaknyia ALTAKNYIA2020

أولاً: تعرف على رحلتك



في عالم سريع التغير ومنافسة متزايدة، أصبحت الجودة هي الأساس للتميز والاستدامة.

تقدم مؤسسة التقنية رحلة تأهيل استشاري الجودة المعتمد ISO 9001 برنامجاً تدريبياً شاملاً يبني كوادرات ذات معرفة عميقة ومهارات عملية تطبيقية.

البرنامج يجمع بين النظرية والتطبيق العملي، ليؤهل المشاركين ليصبحوا مستشارين معتمدين وقادة للتغيير داخل المؤسسات.

يمر المشاركون بمراحل مدروسة تبدأ بفهم فلسفة الجودة، ثم متطلبات ISO 9001:2015، وتنتهي بتنفيذ خطط التحسين المستمر.

يركز التدريب على أفضل الممارسات العالمية وأدوات الاستشاري المحترف لضمان جودة فعالة.

هدفنا هو تزويدك بالمعرفة والمهارات التي تؤهلك لأن تكون مستشار جودة معتمد يترك بصمة واضحة في مجال عمله.

رحلة تأهيل استشاري الجودة المعتمد ISO 9001

أول برنامج تدريبي عملي متكامل لتأهيل
الاستشاريين للعمل على أنظمة إدارة الجودة
من البداية الي الاحتراف لمهنة الاستشارات

مؤسسة التقنية - مستشار المؤتمن

خاتمة العدد

الجودة في 2025: بين الاستدامة والابتكار والذكاء الاصطناعي

بقلم رئيس التحرير مهندس مجدي خطاب



يمثل عام 2025 نقطة تحول جوهريّة في مسيرة تطور مفاهيم الجودة على المستوى العالمي. فالجودة لم تعد محصورة في إطار الالتزام بالمعايير والإجراءات الرقابية، وإنما أصبحت نهجًا استراتيجيًا يهدف إلى تعزيز القيمة المستدامة للمنتجات والخدمات، وضمان توافقها مع توقعات أصحاب المصلحة في بيئة سريعة التغير، فالجودة اليوم تتجاوز حدود المنتج أو الخدمة، لتشمل أثرها على البيئة، والمجتمع، واستدامة الموارد، وصولاً إلى تعزيز قيمة الإنسان نفسه.

لقد شهدنا هذا العام تحولاً نوعياً في كيفية ارتباط الجودة بالاستدامة؛ فلم تعد الاستدامة خياراً ترفهياً أو شعاراً تسويقياً، بل أصبحت مطلباً جوهرياً لأي منظمة تطمح إلى البقاء في سوق تنافسي سريع التغير. فأفضل الممارسات العالمية اليوم تؤكد أن الجودة الحقيقية هي تلك التي تحافظ على الموارد وتدعم الأجيال القادمة.

في ذات السياق، لعب الابتكار دور المحرك الأساسي لتطور أنظمة الجودة. فلم يعد التطوير مقتصرًا على تحسين الإجراءات، بل أصبح موجهًا لابتكار حلول خلاقة لمشكلات معقدة: من تصميم منتجات أكثر صداقة للبيئة، إلى تطوير خدمات رقمية تلبّي توقعات عملاء أكثر وعياً ونضجًا.

أما الذكاء الاصطناعي، فقد كان العنوان الأبرز لعام 2025. فمن خلاله، أصبحنا نملك القدرة على تحليل بيانات ضخمة في ثوانٍ، والتنبؤ بمستويات الجودة قبل ظهور العيوب، وتخصيص الخدمات بما يتناسب مع احتياجات كل عميل على حدة. وهكذا، انتقلت الجودة من كونها عملية مراجعة لاحقة إلى كونها عملية استباقية وذكية.

وفي ضوء هذه التحولات، يمكن القول إن الجودة في عام 2025 قد انتقلت من كونها مجرد «إطار إداري» إلى كونها «منهج شامل» يجمع بين التكنولوجيا والاستدامة والابتكار، ويعيد تشكيل العلاقة بين المنظمة والمجتمع.

وفي الختام، نستطيع القول إن الجودة في 2025 أصبحت أكثر شمولاً وإنسانية وابتكاراً. إنها جسر يصل بين التكنولوجيا والاستدامة، بين تطلعات العملاء وواقع المنظمات، وبين حاضرنا ومستقبلنا. وما العدد الحالي من مجلة عالم الجودة إلا انعكاس لهذا التوجه، ودعوة مفتوحة لكل قارئ للمشاركة في بناء عالم تُقاس جودته بمدى استدامته وابتكاره وإنسانيته.

للتطوير والاستشارات وأنظمة الجودة

الجودة مسؤولية الجميع



الراعي الرسمي لمجلة عالم الجودة

الرؤية

أن تكون التقنية الاختيار الأمثل لتقديم حلول ومنتجات استشارية وتدريبية متخصصة تلبي احتياجات المجتمع والعمل، محلياً وإقليمياً

الرسالة

أن تكون التقنية نموذجاً مرجعياً متميزاً في جودة وتنوع خدماتها الاستشارية والتدريبية، محلياً وإقليمياً، بشراكات عالمية، وأن تحافظ على الريادة وتسبق طموحات عملائها في مستوى خدماتها من خلال نخبة من الخبراء والمستشارين المتخصصين، وتقديم برامج تدريبية في مجال الجودة والتوعية والتطبيق والتأهيل لممارسة الأعمال المهنية والفنية والإدارية، معتمدين جانب التفكير