

## الجودة .. طريقُ المسلمين في عصر العولمة

م. عوض الحربي ١٤٢٩/٨/١٠ ٢٠٠٨/٠٨/١١

ونحن في بداية قرن العولمة .. قرن المنافسة الاقتصادية الشرسة وزمن تطلع المنظمات العالمية للحصول على عناصر البقاء والتميز ... وفي ظل التطورات والمتغيرات العالمية المتسارعة، والتي يصعب على الباحث تتبعها ورصدها ومن ثم دقة التعامل معها ... في ظل ذلك كله سارعت المنظمات التقنية والاقتصادية بالتفاعل الشامل مع مراكز البحث والتطوير من خلال أروقة الجامعات ومعاهد الأبحاث العالمية، ومن خلال أطروحات المختصين في شتى المجالات إلى استقراء الواقع، وتطوير النظريات والأطروحات العلمية التي تتعامل مع هذا التقدم المذهل والتسارع اللامحدود في تحديد المؤهلات الرئيسية للشركات والمنظمات الدولية للفوز بنصيب السوق العالمي وتميزها، وخصوصاً في ظل تسابق مختلف دول العالم للدخول في منظمة التجارة العالمية (WTO) وما يترتب عليها من فرص وتحديات ...

وإن من هذه المؤهلات الرئيسية والعوامل القوية في ذلك الصراع ما يُسمى "بالجودة"، والتي تنامي الاهتمام بها منذ أوائل الخمسينيات من خلال تبني المنظمات العالمية لمفاهيمها وتطبيقها ونشر أدائها، ومما لاشك فيه أنها كانت أهم عوامل تفوق الدول العظمى كاليابان وأمريكا وأوروبا، وبعض دول شرق آسيا، متمثلاً في انتشار منتجاتها عالمياً عندما استثمرت جهودها في الجودة وتطبيقاتها ..

**فما هي الجودة؟ وما هي أهمية تحقيقها؟ وما هي الخطوات اللازمة لتطبيق الجودة في المنظمات؟**

وللإجابة عن هذه الأسئلة فقد تحدث المختصون وألف المؤلفون من الباحثين والعلماء عن الجودة وتعريفاتها، ومن أشملها تعريف منظمة المواصفات العالمية (ISO)، والذي يجمع كثيراً من وجهات النظر بأن الجودة هي:

"مجموعة السمات والخصائص لمنج أو خدمة، والتي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات العملاء سواء المنصوص عليها أو الضمنية".

فهي تعني الموازنة والموافقة مع خصائص المنتج ومتطلباته التي تلبية وتحقق احتياجات المستفيد ورغباته كما قرر ذلك عالم الجودة د.(كرسبي) .

وقد أضاف د. (إدوارد ديمينغ) ، والذي يُطلق عليه "أبو الجودة": هي درجة التميّز للمنتج مع قبول السعر للعميل.. هذا ولا يمكن الحصول على ذلك إلا بعمل المنتج بشكل صحيح، ومن أول مرة وكل مرة..

وعليه فإن تعريف الجودة يرتكز على المحاور التالية:

- ١- التركيز على العميل ومقابلة احتياجاته ومتطلباته مع عدم المساومة على ذلك.
  - ٢- مطابقة المنتج للمعايير والمقاييس المقررة.
  - ٣- أداء العمل للمنتجات أو للخدمات بدون أخطاء مع اتباع الأسلوب الوقائي.
  - ٤- تخفيض التكاليف والتي تتناسب مع العميل والعمل على ذلك.
- ولذلك فلا بد على المنظمات و المؤسسات التي تريد التميز وتحقيق مراتب النجاح في إنتاج المنتجات أو تقديم الخدمات من تأسيس نظام فعال حازم وناضج يحقق المتطلبات اللازمة لتنفيذ مفاهيم الجودة وتطبيقاتها المختلفة.

وهذا النظام لا بد وأن يرتكز على ما يلي:

- ١- تبني الإدارة العليا للمنظمة المتواصل لمفاهيم الجودة وتطبيقاتها، وبكل صدق واعتقاد وعزيمة، وأنها ليست مجرد إصلاحات سريعة أو موضوعة عابرة، أو أنها مجرد هدف محدد ومؤقت يتم تحقيقه ثم لا يلبث أن ينتهي.. وهذا شرط أساسي في نجاح جهود الجودة.
- ٢- نشر مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وثقافتها والتوعية المستمرة لأعضاء المنظمة، وتغذية ذلك بكل ما يؤدي إلى نجاح هذه المهمة من تدريب وتمكين لجميع الموظفين، وتفعيل لمشاركتهم ووضع أنظمة فعّالة في تطوير الموارد البشرية.
- ٣- تبني أحد تطبيقات الجودة بشكل صحيح ومستمر، والتخطيط لذلك كالمواصفات العالمية الأيزو (ISO) ، وبطاقة الإدارة المتوازن (BSC) ، مع الاستفادة من قضية المقارنات المرجعية (Benchmarking) .
- ٤- تحديد أقسام ومكونات المنتجات أو الخدمات ومواصفاتها من خلال العمليات الرئيسية.
- ٥- وجود أنظمة ذات فعالية وكفاءة عالية للوثائق من ناحية الإيجاد والحفظ والاسترجاع.
- ٦- التأكد على أنظمة الفحص والاختبار، مع التنبه أنها ليست كل شيء كما كان في السابق.
- ٧- التحسين والتطوير المستمر الذي لا يعرف الملل والركود من خلال التقييم المستمر والتدقيق

لمؤشرات الأداء.

عندها سيكون لتلك المنظمات التميز في:

- ١- قدرتها على المنافسة واكتساب المزيد من المميزات التنافسيّة في السوق المحلية والعالمية.
- ٢- تحقيق رضا العملاء عن المنتج أو الخدمة المقدمة، وبالتالي زيادة الأرباح وقللة التكاليف.
- ٣- الفعاليّة التنظيميّة الداخليّة في المنظمة، والذي سيؤدي إلى سلامة العمليات، وامتعة العاملين على اختلاف المستويات مع تصاعد ولائهم للمنظمة.